

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	社会福祉法人ゆたか会	代表者	蓬莱和裕	法人・事業所の特徴	社会福祉法人ゆたか会は、障害者支援施設等を運営している法人でありどっこいしょが唯一の介護保険事業である。どっこいしょのある加西市西在田地区は、少子高齢化・人口減少が顕著な地域で、独居の後期高齢者や認知症状態の高齢者の暮らしを支えるために、地域住民と協働して事業を実施している。介護保険制度の対象者だけではなく、社会福祉法人として地域住民の誰もがサービスの対象者であるという考え方で運営している。
事業所名	どっこいしょ	所長	小椋智子		
		管理者	三好忠行		

出席者	市町村職員	知見を有するもの	地域住民・地域団体	利用者	利用者家族	地域包括支援センター	近隣事業所	事業所職員	その他	合計
	1人	人	4人	人	1人	人	人	2人	1人	9人

項目	前回の改善計画	前回の改善計画に対する取組み・結果	意見	今回の改善計画
A. 事業所自己評価の確認			特になし	自己評価を継続して実施し、サービスの質の向上に努める。
B. 事業所のしつらえ・環境			家族や、相談がある人等が事業所に入りやすいよう工夫が必要。	来客等に丁寧な接遇を心がける。
C. 事業所と地域のかかわり			地域にどっこいしょがあることは知られているが、何をしている事業所か知らない人が多い。	地域行事等に参加したり、地域に積極的に出向く。日常的に地域住民と関わる機会を持つ。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み			通いで完結してしまう支援が多い。	個別に必要な外出・行事等の外出だけではなく、日常的に地域の人と関われるよう心掛ける。利用者の近隣の自治会との関係を持つ。
E. 運営推進会議を活かした取組み			地域課題を検討する場にはなっているが、具体的にどうするのか等まで話し合いが進まない。	会議自体が形骸化しつつある。地域住民と協働するための場として活用する。

F. 事業所の 防災・災害対策			地域の防災には関わっていない。	地域の一員として、防災のための会議等に参加させてもらう。
--------------------	--	--	-----------------	------------------------------

1 初期支援について（利用当初の関わりについて）

本人から見て事業者に自分の支援を依頼するかどうかを判断する時期であり、信頼関係の構築において重要な時期である。専門職の姿勢として、共感的理解が重要。職員が自分たちの価値観や事業所のルールを押し付けてはならないということを自覚しておく必要がある。

項目のチェックポイント

- ・必ず会議（ミーティング）を開いて、利用するための情報（本人や家族の状況、必ず必要な支援、配慮すべきこと等）を全ての職員が理解できているか
- ・サービス利用当初は本人が一番不安を持っています。本人の困っていることや、不安なことを受け止めどのような場面でも、気づかいや配慮ができているか
- ・スムーズに他の利用者との会話につながるような「つなぎ」等ができているか

個人チェック項目	よくできている	なんとかできている	あまりできていない	ほとんどできていない
①初期支援に取り組んでいますか？	2	8	2	1
②本人の情報やニーズについて、利用開始前にミーティング等で共有していますか？	4	6	2	1
③サービス利用時に、本人や家族・介護者がまず、必要としている支援ができていますか？	0	9	4	0
④本人がまだ慣れていない時期に、訪問や通いで声かけや気遣いができていますか？	4	6	2	1
⑤本人を支えるために家族・介護者の不安を受け止め関係づくりのために配慮をされていますか？	1	3	8	1

課題

「何とかできている」という評価の職員が多いが、⑤の項目で「あまりできていない」という評価をする職員が多い。職員一人一人が、後期高齢で初めて事業所を利用する人の立場に立ち、不安な気持ちを汲み取り、利用者への関わりを見直す必要がある。

改善する必要がある事

- ① 情報共有の方法（課題等） ②支援方法 ③家族への配慮

*改善計画（具体的にどのようにすれば改善できるかの具体策）

目標 本人の不安を受け止めることで、安心して利用していただく

- *利用前の情報を職員全員が共有できるファイルを作成
 - ・1人につき1枚
 - ・前回は処分し、変更/追加がある場合は、色を変え分かりやすいように工夫をする
- *本人に対して、不安を和らげるようなコミュニケーションの実施
- *不安を和らげるような利用者間の交流のサポートを行う（自己紹介や挨拶など）
- *利用ごとに、感想などを聞く
- *送迎等の短時間でも、ホッとするような会話を行う（連絡ノートも活用）
- *後ろ向きなことよりも、前向きなこと

2 自己実現の尊重（「～したい」の実現）

本人の目標（長期的な目標）を知り、一歩ずつ当面の目標（短期目標）を実現していく過程が生きる力になる。サービス提供とは、本人の人生のサポートすることであり周囲が決める事ではない（本人中心の支援）ということを理解しておく。

項目のチェックポイント

- ・「本人がどうしたいのか」をわかること
- ・本人の想いを代弁する
- ・認知機能障害等により自らの意思を表現できない方においても本人の意思をひもとき、その背景に目を向けること
- ・在宅生活を支える家族のニーズ（これがリアルニーズではない）も受け止め協働する
- ・支援内容と本人のしたいことがずれてはいけない
- ・当面の目標と、具体化のプロセスが、具体的にないなければ実現困難

個人チェック項目	よくできている	なんとかできている	あまりできていない	ほとんどできていない
①利用者の自己実現の尊重ができていますか？	2	6	4	1
②「本人の望む暮らし」を理解できていますか？	1	6	5	1
③本人の当面の「～したい」（望む暮らしを実現・継続していくためにすべきこと）がわかっていますか？	0	7	5	1
④本人の当面の「～したい」（望む暮らしを実現・継続していくためにすべきこと）を目指した日々の関わりができていますか？	0	5	7	1
⑤関わった内容をミーティングで発言して振り返りを行い、次の対応に活かせていますか？	1	5	4	3

課題

「したい」＝本来ニーズではないということを理解できている職員が少ない。また、専門職として「自己実現」に向けた支援がどのような事なのか、理解できていない。ニーズの把握と支援プロセスの明確化において大きな課題がある

改善する必要がある事

- ① 本来ニーズの把握方法 ②個別支援に向けたチームケア ③支援の継続とモニタリング

*改善計画（具体的にどのようにすれば改善できるかの具体策）

目標 職員全員が、利用者の「〇〇したい、〇〇でありたい」を共有することができる

*「なんでもノート」の導入

- ・利用者の些細な言動を書きとめ、ノートにまとめておくことで本来ニーズを導き出すきっかけをつくる

*注目される内容については、当月の個別ケース会議で話し合う

*個別の外出を行う

- ・1対1の外出を行うことで、利用者の本音や気持ちをゆっくり聴く

3 日常生活の支援

大切なことは「これまでの暮らしの継続」を支援することである。本人の能力を活かし、望む暮らしを支援することが自立支援であり、介護職は「できるはずの本人の能力を奪わないこと」「失いかけている能力を取り戻すこと」をしなければならない。その人の普通の暮らしを理解し、その人にとって必要なことを的確に捉える必要がある。

項目のチェックポイント

- ・ 生命、安全・安心を守るために、必ず支援しなければならないことを理解して支援することが前提
- ・ 本人の気持ち、体調等をはじめ、本人らしさを尊重した視点や本人の尊厳を保持する
- ・ 継続的な支援をするために、以前の暮らし方を把握しておく
- ・ 変化に気づくためには、日々の関わりや記録が大切。

個人チェック項目	よくできている	なんとかできている	あまりできていない	ほとんどできていない
① 利用者の日常生活支援として必要なことを把握していますか？	1	10	1	1
② 本人の自宅での生活環境を理解するためにどっこいしょを利用する前の暮らし方を10以上把握できていますか？	0	5	5	3
③ ミーティング等において、本人の声にならない声をチームで言語化できていますか？	0	5	6	2
④ 本人の気持ちや体調の変化に気づいた時、その都度、職員間で共有できていますか？	5	6	2	0
⑤ 共有された本人の気持ちや体調の変化に即時的に支援していますか？	4	8	1	0

課題

予防の方や、認知症状態ではない人の要望は「言語」を媒介とした理解の中で応えているが、言語コミュニケーションが難しい人の支援が難しい。そのため、本人のできることを支援することが少なく、できない事に焦点があたる傾向にある。

改善する必要がある事

- ① コミュニケーション ②アセスメントしたことの共有 ③記録の書き方

*改善計画（具体的にどのようにすれば改善できるかの具体策）

目標 利用者が発する言語/非言語のサインを読み取り、支援につなげることができる

- *言葉で伝えることが難しい人の表情などを読み取り、記録に反映する
(言語コミュニケーションに頼らず、非言語コミュニケーションを大切に)
- ・ プランに基づいた記録を充実する
- ・ 記録が充実することで、支援を振り返ることができ、再アセスメントとなる

4 地域での暮らしの支援

地域での暮らしを支えるために、家族、ご近所・友人等と協働する。事業所が地域に積極的に関わり、本人がこれまで培ってきた関係に触れ「これまでの暮らし」を知る（アセスメント・モニタリング）。地域での活動を継続していけるように支援する。

項目のチェックポイント

- ・ 本人の生活スタイルや人間関係（家族・近隣・友人）を理解することは、本人の地域での役割や生きがい、人生観や価値観を理解する上で大切なこと
- ・ これまでの人生で培ってきた関係を理解することで、本人の活動や参加を知る
- ・ 関係性はわかろうとするプロセスが重要であり、常に関係性は変化することを理解しておく
- ・ 本人を取り巻く近所や友人等との関わりを調整して、民生委員や地域の資源をしり、不足部分を補う

個人チェック項目	よくできている	なんとかできている	あまりできていない	ほとんどできていない
① 利用者の地域生活支援として必要なことを把握していますか？	0	3	8	2
② 本人のこれまでの生活スタイル・人間関係等を理解していますか？	1	3	7	2
③ 本人と家族・介護者や地域との関係が切れないように支援していますか？	0	5	7	1
④ どっこいしょが直接、接していない時間に本人がどのように過ごしているか把握していますか？	0	6	5	2
⑤ 本人の今の暮らしに必要な民生委員や地域の資源等を把握していますか？	0	3	5	5

課題

後期高齢、認知症の進行、独居等、個別の課題に対して必要な支援ができず地域での生活を継続できないケースがある。小規模多機能型居宅介護というサービスの特性を全職員が理解し、地域生活を最期まで支えるためにこの事業があることを常に確認しておく必要がある。

改善する必要がある事

- ① 地域生活支援の理解
- ② 「小規模多機能型居宅介護」というサービス提供の内容理解
- ③ 利用者の住む地域の住民との関係性

*改善計画（具体的にどのようにすれば改善できるかの具体策）

目標 地域で生活する上で、小規模多機能型居宅介護というサービス提供の内容を理解できる

*年間を通じて、「小規模多機能型居宅介護」についての勉強会を開催する

5 多機能性のある柔軟な支援

「多機能」は「通い・宿泊・訪問」を組み合す事、介護度に合わせて支援することではない。本人のニーズを捉え、必要な支援のために事業所の機能と、地域の機能を合わせて本人の暮らしを支援することである。また、「柔軟な」支援とは、事業者側の都合ではなく、本人や家族の必要な時に必要なことを必要な量の支援を妥当適切に行うことである。これらのことを支援するためには、本人や周囲の変化に気づくことが重要であり、良い変化に着目することが大切である。

チェックポイント

- ・事業所の都合で「通い」「訪問」「宿泊」の量や回数を制限するのは基準違反
- ・事業所の都合でサービスを提供するのはニーズに基づく支援ではない
- ・「変化」に気づくには日頃の関わりが重要 ・気持ちの変化に敏感に気づく
- ・変化をスタッフ全員で共有することが必要 ・緊急時に、即時支援することも柔軟支援になる
- ・ストレングスをミーティング等で確認することは、本人の可能性を広げること

個人チェック項目	よくできている	なんとかできている	あまりできていない	ほとんどできていない
① 小規模多機能型居宅介護のサービス内容を理解し、柔軟な対応ができていますか？	1	10	1	1
② 地域資源を有効に使った支援ができていますか？	1	5	4	3
③ ニーズに応じて「通い」「訪問」「宿泊」が妥当・適当に提供されていますか？	2	4	6	1
④ 日々の関わりや記録から本人の変化に気づき、ミーティング等で共有することができていますか？	5	5	3	0
⑤ その日・その時の本人の状態・ニーズに合わせて柔軟な支援ができていますか？	8	8	1	1

課題

「多機能・柔軟」を職員の都合や勤務体制により解釈していることがある。業務のルーチン化を避け本人の暮らしにあった利用を提案できるマネジメントが重要である。ニーズの把握に課題がある。「したい」＝ニーズではないということ、家族の思いと本人の願いのギャップ等への適切な介入も必要である。

改善する必要がある事

- ① ニーズの把握と共有
- ② 記録での伝達
- ③ 地域資源の活用（インフォーマルな資源の活用）

*改善計画（具体的にどのようにすれば改善できるかの具体策）

目標 業務をルーチンにせず、利用者の暮らしに応じて必要な支援を提供する

*何でもノートに気づいたことを何でも記入し、本人にとって必要な支援が何か職員全体で考え、共有する

6 連携・協働

連携・協働とは本人を中心としたネットワークのことである。本人が地域での暮らしを継続するために、様々な社会資源とつながる必要がある。そのためには、様々な機関と連携・協働することが重要。

また、小規模多機能型居宅介護は地域包括ケアの拠点として、地域住民に対しても支援が求められる。日常生活圏域の中で、事業所が関係機関や行政と連携することや地域の各種団体と一緒に活動することが地域の福祉力を高めていく活動につながる。

チェックポイント

- ・ 本人を支えるために、他事業所・機関等と連携する
- ・ 緊急時にスムーズに対応ができるように他機関との関係を構築する
- ・ 利用者を事業所だけで抱え込まず、本人に必要な支援につなぐことが重要
- ・ 地域行事への参加や遊びに来てもらう等日頃のお付き合いから連携は始まる
- ・ 事業所から外に出かけることも本人の地域生活を支える上で大切
- ・ 地域の集まりに積極的に参加

個人チェック項目	よくできている	なんとかできている	あまりできていない	ほとんどできていない
① 本人を中心とした、連携・協働が多機関とできていますか？	0	3	5	4
② サービス機関（医療機関・福祉用具等）との会議を定期的実施できていますか？	1	2	1	9
③ 自治体や地域包括支援センターとの会議に参加できていますか？	0	1	2	10
④ 地域の各種機関・団体（自治会・町内会・婦人会・消防団等）の活動やイベントに積極的に参加していますか？	1	4	4	4
⑤ 利用登録者以外の高齢者や子ども等の地域住民との関わりを積極的に関わっていますか？	2	6	0	5

課題

支援内容が事業所内で完結しがちである。特に、管理者・計画作成担当者以外の職員は積極的に地域との関わりを持たず、上司からの指示により動いているのみである。連携や協働することの必要性に目を向けることが、まず必要である。また、連携・協働できる機会を一般職員にも提示していく必要がある。

改善する必要のある事

- ① （職員の）地域参加への意欲の向上
- ② それぞれの職域において地域との関わりをどのように持つかの理解
- ③ 連携の意味理解

*改善計画（具体的にどのようにすれば改善できるかの具体策）

目標 地域での生活と分断されないような支援をおこなうことができる

- ・ 利用者の「〇〇したい」「〇〇に行きたい」などの希望に応えていく
- ・ 積極的に事業所から地域に出ていくことを意識する

7 運営

目の前の利用者を支えるために必要な視点をベースに、本人・家族の声を聴き、地域と語り合い、事業所内で話し合う。話し合われた内容は、建設的な取り組みにつながる事である必要がある。

管理者や計画作成担当者だけで事業所運営をしようとするのではなく、職員全体が考え、話し合いそのプロセスから生まれてきたアイデアを大切にしていく。

チェックポイント

- ・職員が自ら良い環境づくりに向受けた話し合いや提案をすることが大切
- ・利用者、家族、地域からの意見は質の向上に重要な
- ・運営推進会議で、地域の困りごとを話すことが大切
- ・運営推進会議で、登録者以外の話題が出て、必要な取り組みが一緒に行われることも地域からの信頼のあかし
- ・管理者・計画作成担当者だけでなく、スタッフも地域の困りごと気づき一緒に考える

個人チェック項目	よくできている	なんとかできている	あまりできていない	ほとんどできていない
① 小規模多機能型居宅介護事業所としてサービス提供を含め適切な運営ができていますか？	1	4	7	1
② 事業所のあり方として、職員として意見を言うことができていますか？	1	3	6	3
③ 利用者・家族等の意見や苦情を運営に反映していますか？	0	7	2	4
④ 地域の方からの意見や苦情を運営に反映していますか？	0	5	4	4
⑤ 地域に必要とされる拠点であるために、積極的に地域と協働した取り組みを行っていますか？	3	1	6	3

課題

事業所の経営や運営は管理職がするのは当然だが、利用者を中心とした支援現場の運営については管理者を中心に、全職員が意識するという認識に欠けている。

改善する必要のある事

- ① 事業所のあり方についての共通理解
- ② 利用者本位に事業所のあり方を考え、職員全員が運営について問題意識を持つ

*改善計画（具体的にどのようにすれば改善できるかの具体策）

目標 職員全員が自分の考えを話し、利用者の暮らしを中心に話し合える

- ・小規模多機能型居宅介護のあり方についての勉強会を年間通じて行う
- ・職員一人一人が利用者との関わり・家族との関わりの中で、事業所としてどうあるべきかを考え、自分の意見を会議等で伝える

8 質を向上するための取り組み

個人の力量を上げることで、事業所全体の質の向上につながるよう、OJT/OFFJT に取り組む。地域の連絡会等を活用し、事業所間で協力し質を高め合うことも重要である。質の向上は、一部の人だけが行うのではなく、みんなで情報を共有し事業所全体で行う。

また、普段予測されるリスクを顕在化し、全員が意識的に取り組むこと（リスクマネジメント）も質の向上への取り組みとなる。

チェックポイント

- ・事業所の都合で「通い」「訪問」「宿泊」の量や回数を制限するのは基準違反
- ・職場内研修は、全員が参加できるようにする
- ・職場外研修は、全員が参加の機会を持つ
- ・質の確保は日々のケア実践から作られる
- ・地域連絡会等の活動に参加する
- ・リスクマネジメントは予測されるリスクに対し予防的な対応をスタッフ全員が意識的に取り組むこと
- ・ヒヤリハットを積極的に記録に残し、再発防止に取り組む

個人チェック項目	よくできている	なんとかできている	あまりできていない	ほとんどできていない
① サービスの質の向上を常に意識して業務にあたっていますか？	2	6	5	0
② 研修（職場内・職場外）に参加していますか？	1	9	3	0
③ 研修に参加する際、目標をもって参加していますか？	0	4	8	1
④地域連絡会等に参加していますか？	0	1	2	10
⑤リスクマネジメントに取り組んでいますか？	1	5	4	3

課題

ヒヤリハット・事故報告において、原因の解明ができず根本解決につながっていないことが多い。また、ケアのふり返りをせず、職員業務中心に日課が決められている。

改善する必要がある事

- ① ヒヤリハット・事故報告の分析
- ② ケア実践のふり返り
- ③ 利用者中心の視点に立ち返る

*改善計画（具体的にどのようにすれば改善できるかの具体策）

目標 利用者中心とした考えを前提に、事故防止について考えることができる

- ・発生した事故の共有を丁寧に行う。
- ・ケアの振り返りという観点から、発生した事故については事故報告書や当月の個別ケース会議で採り上げ再発防止に努めることができるような体制を整える

9 人権・プライバシー

人権・プライバシーは誰もが持っており、侵してはならない権利であるということを常に理解しておく。ケアの場面では、支援者側の都合が優先されがちであることを振り返り、人権・プライバシーの観点から自らの支援のあり方を振り返ることが大切。

チェックポイント

- ・拘束とは「スピーチロック」「ドラッグロック」「フィジカルロック」の3つを指す
- ・記録に残さずに拘束しているのは倫理上の問題ではなく、法律違反
- ・虐待とは、幼児化・非人格化・非人間化等不適切不当な行為です。意識的か無意識で区別されることではない
- ・認知症等で判断能力の不十分な方は、不動産や預貯金などの管理やあらゆる手続きの契約等ができなくなる。また、自分に不利益な契約も結んでしまい、悪徳商法の被害にあう恐れがある。
- ・個人情報とは、生存する個人に関する情報で、特定の個人を識別することができる情報である。
- ・データベース化されていない書面・写真・音声等の外部持ち出しは禁止。スマートフォンの扱い注意
- ・高齢者の個人的な生活や身体、精神に関係することにも深く関わる
- ・トイレ介助の際は、プライバシー保護に留意する
『おしっこ行く?』『トイレは大丈夫』等他人に聞こえるように話すのはプライバシーの侵害にあたる

個人チェック項目	よくできている	なんとかできている	あまりできていない	ほとんどできていない
① 人権・プライバシーを守り適切な支援ができていますか?	1	9	3	0
②不適切な関わりや、言葉遣いはない	0	12	1	0
③利用者のプライバシーは守られている	3	4	6	0
④必要な方に成年後見制度を活用している	0	1	2	10
⑤適正な個人情報の管理ができています	1	9	3	0

課題

丁寧な言葉遣いや、関わりに欠ける職員がいても注意できないことが多い。利用者の尊厳保持を常に意識し、不適切な言動を現場から排除していく必要がある。

改善する必要がある事

- ① 人権意識
- ② 認知症・後期高齢者の心理の理解
- ③ 接遇（言葉づかい・動作・視線の送り方/合わせ方等）

*改善計画（具体的にどのようにすれば改善できるかの具体策）

目標 支援を一人称で考え、実践することができる

- ・自分が言われたら…されたら…嫌なことは、利用者に言わない、しないを徹底する
- ・相手に配慮ある言葉づかいや態度（職員同士でも同様）
- ・利用者の呼び方や職員間の呼び方を見直す

家族アンケート

質問	回答	集計 N=22/26
(1) 職員は、ご家族の困っていること、不安、求めていること等の話をよく聞いていますか？	1 よく聞いてくれる	16
	2 まあ聞いてくれる	6
	3 あまり聞いてくれない	0
	4 全く聞いてくれない	0
(2) どっこいしょでのご本人の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、ご家族に報告がありますか？	1 よくある	14
	2 ときどきある	5
	3 ほとんどない	1
	4 全くない	0
(3) 職員は、ご本人の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に、内容に関する話し合いをしていますか？	1 説明を受け一緒に話し合っている	21
	2 説明は受けたが話し合っていない	0
	3 説明も話し合いもない	0
(4) 職員は、ご本人の思いや願い、要望等をわかってくれていると思いますか？	1 よく理解している	15
	2 まあ理解している	7
	3 理解していない	0
	4 わからない	0
(5) 職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？	1 よく対応してくれる	17
	2 まあ対応してくれる	5
	3 あまり対応してくれない	0
	4 全く対応してくれない	0
(6) どっこいしょのサービスを利用することで、ご本人の生き活きとした表情や姿が見られるようになりましたか？	1 よく見られる	13
	2 ときどき見られる	8
	3 ほとんど見られない	0
	4 わからない	1
(7) ご本人は、職員に支援されながら、戸外の行きたいところへ出かけていますか？	1 よく出かけている	10
	2 ときどき出かけている	10
	3 ほとんど出かけていない	0
	4 わからない	2
(8) どっこいしょのサービスを受けていて、健康面や医療面、安全面について心配な点はないですか？	1 全くない	4
	2 あまりない	17
	3 少しある	0
	4 大いにある	0
(9) 通いの場合は、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？	1 大変行きやすい	8
	2 まあ行きやすい	13
	3 行き難い	0
	4 とても行き難い	0
(10) ご家族から見て、職員の言葉遣いや服装は社会人として適切であると感じていますか？	1 全ての職員で適切である	18
	2 一部の職員のみ適切である	1
	3 適切な職員はいない	0
(11) ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？	1 満足していると思う	19
	2 どちらともいえない	2
	3 不満があると思う	0
	4 わからない	0
(12) ご家族は、今のサービスに満足していますか？	1 大変満足している	14
	2 まあ満足している	6
	3 少し不満がある	0
	4 大いに不満がある	0

*家族から見たどっこいしょの「良い点」(自由記述)

- ・優しい
- ・企画を考えてくれる
- ・自分たちにはできない事をしてくれる
- ・アットホームな雰囲気
- ・どっこいしょだよりで活動がよくわかる
- ・送りの時間に用があって行けない時は時間を延長して見ていただける
- ・泊りを予定外に入れてくれる
- ・無理を聞いてくれて助かる
- ・家ではTVを見て過ごしてるが、どっこいしょで他の人とふれあいが持てる
- ・安心できる
- ・元気になった
- ・親切
- ・本人が喜んでいる
- ・緊急時素早く対処してくれた
- ・個人にあったきめ細かなサービスをしてもらえる
- ・親身になって相談に応じてくれる
- ・本人の意見をよく聴く
- ・ケアマネが良い。家族と本人と向き合う。相談したいと思わせる。アドバイスの確
- ・職員みんなよく話を聴いてくれる
- ・外出
- ・地域参加
- ・優しい言葉かけ
- ・不規則な勤務に対応してくれる
- ・柔軟
- ・近所

*家族から見たどっこいしょの「改善して欲しい・気になる点」(自由記述)

- ・朝夕の時間が一定ではなく外に出て待っているのがかわいそう
(10分前後なら良いが、30~40分も違う)
- ・遅くなる時は連絡を入れて欲しいです
- ・介護度の高い人ほどNsと話したい。相談するには少し距離がある
- ・お風呂が狭い
- ・迎えの時間のばらつきを少なくできないか
- ・お迎えが遅れる時は電話がほしい

運営推進会議メンバーからの意見

A. 事業所自己評価の確認	はい	いいえ	わからない
1 常勤のスタッフが全員で事業所自己評価に取り組んでいることが確認できましたか？	100%		
2 どっこいしょ自己評価を作成する際、事業所の常勤スタッフ全員の意見が反映されていることが確認できましたか？	100%		
3 今回の改善の必要な点が明らかになり、その改善計画が具体的に立てられていますか？	100%		

B. どっこいしょのしつらえ・環境について			
1 家族や地域の方が、事業所に入りやすい工夫がなされていますか？	67%		33%
2 どっこいしょは、居心地がいい空間になっていますか？	67%		33%
3 事業所内・外に、不快な音や臭い等はないですか？	100%		
4 日中、門や玄関にカギはかかっていますか？	100%		

C. 事業所と地域のかかわり	はい	いいえ	わからない
1 職員はあいさつできていますか？	100%		
2 事業所は、地域の方に知られていますか？	33%		67%
3 どっこいしょは相談しやすい場所になっていますか？	67%		33%
4 スタッフは、地域の行事やイベントに参加していますか？	100%		

D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	はい	いいえ	わからない
1 利用者が外出している姿を見かけますか？	67%		33%
2 利用者本人が住んでいる地域の方を交えた会議が行われていますか？	100%		
3 事業所の利用者は、地域の行事やイベントに参加していますか？	100%		
4 利用者以外の近隣の人で、心配事のある人はどっこいしょの事を知っていますか？			100%

E. 運営推進会議を活かした取組み	はい	いいえ	わからない
1 運営推進会議では、事業所の取組みが解かりやすく説明されていますか？	100%		
2 運営推進会議では、地域の心配の方等の事例検討が行われていますか？	67%		33%
3 運営推進会議では、地域の事を一緒に話かできていますか？	100%		
4 運営推進会議で出た意見等を、事業に反映していますか？	100%		

F. 事業所の防災・災害対策	はい	いいえ	わからない
1 事業所の防災計画（火災・風水害・地震等）を知っていますか？	67%	33%	
2 事業所は、地域の防災訓練に参加・参画していますか？	33%	33%	33%
3 事業所の防災訓練に参加したことがありますか？	100%		
4 災害時、事業所は頼りになりそうですか？	33%		67%