

2024 年度 小規模多機能型居宅介護事業所どっこいしょ「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	蓬萊和裕	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す。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す。そのような地域で、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ます。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ます。
事業所名	小規模多機能型居宅介護事業所どっこいしょ	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	合計
	1	1	3	1	1	1			2	10

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
① 職員一人一人の、 接遇やマナー、利用者へ関り方への 評価	- 相手の立場に立つことを心掛けるために、定期的に振り返りの機会を持つ - 丁寧な言葉遣いを心掛け、良好なコミュニケーションをとる - 職員間で言葉の使い方を統一する - 笑顔でいることを基本とする - 地域の人から見られているという認識を持つ	会議や朝礼などを通じて、職員間での意見交換は実施できており、一定の情報共有は図れている。一方で、言葉の使い方を統一する取り組みについては、意識して行っていたものの、全職員への十分な周知・浸透には至っていないのが現状である。 また、接遇面についても、日常業務の中で意識される場面がある一方で、職員ごとの意識や対応に差が見られ、個人の感情やその日の気分によって左右されるケースもあった。その結果、丁寧な言葉遣いや、良好なコミュニケーションが一貫して行われない状況が一部で見受けられた。	- サービスを均質化するためには、評価基準を設けることも必要。 - 感情的になることもある仕事なので、職員間で気軽に話し合える関係づくりが大切	① 【言葉の使い方の統一】～言語統一の明文化と習慣化～ →共通用語集の作成・配布。「声かけの基本用語」「利用者への敬語の使い方」などを明文化し、配布。ポスター掲示。 ② 【接遇面の質のばらつき】～個人差の軽減と一貫性の確保～ →「接遇基準チェックリスト」の活用。挨拶・表情・声のトーン・視線の合わせ方などを明文化し、セルフチェックできるようにする。 ③ 【組織的仕組み】～継続的な改善と職員の巻き込み～ →接遇・言葉づかいの評価基準を充実。人事考課などの定期面談の中で、接遇対応もチェック項目に加えることで、意識が継続しやすくなる。
② 介護技術の向上等 スキルのに関する項目	- 身体介護に関する研修（排泄・移乗・姿勢保持）を受講する - 身体機能の回復・維持を目指し、スクワットなどの運動を毎日の生活の中で取り入れる - 身体機能・認知機能の低下を受け止め、日々の変化に柔軟に対応する - 日中活動で何をやるのかをカレンダーに書き、確実に取り組む - 後期高齢者の身体機能や認知機能の低下について・最期どのように迎えるか・どのような介護をすれば本人や介護者が安楽で安心できるか、どっこいしょ便りで伝達する。	全体的な介護技術については一定の水準が保たれており、利用者の安全と安楽は確保されている。しかしながら、加齢や病気などにより身体機能が急激に低下した際に、それぞれの状態に応じた個別対応や適切な姿勢保持が十分に行えない場面が見受けられた。また、介護の三原則である「生活の継続」「自己決定の尊重」「残存能力の活用」について、実践に基づいた学びの機会を十分に設けることができなかった。	- どっこいしょに通いの利用で、話をよく聴いてもらっている。家族ではできない精神的な支援も引き続きお願いしたい。 - 研修の機会を持ち、技術の維持をしていく必要がある - 家庭でもできる介助方法を学びたい	① 【技術面】個別対応力・姿勢保持の強化 →姿勢保持の学びの場を設ける ② 【教育・研修面】介護三原則の実践強化 →ロールプレイ形式の研修：外部講師などをかつようし、職員が利用者役・介助者役を体験することで、自己決定や残存能力の活用について実感しやすくする。 ③ 【組織体制面】風通しのよい情報共有と振り返り →カンファレンスの充実：短時間でもスタッフ間でケース共有・情報交換を行い、小さな気づきを積み重ねる。

2024 年度 小規模多機能型居宅介護事業所どっこいしょ「サービス評価」 総括表

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
③日中活動等事業所の業務に関する項目	・日中活動のカレンダーを継続し利用者の参加したい活動の機会を多く提供する ・してきたこと、できることの継続により QOL の向上をする ・通院や買い物以外でも、外出を提案し楽しんで外出をする	帰宅前の運動を継続的に行ったことで、肩関節の可動域が広がる、身体の動きが軽くなるなど、身体機能の改善が見られた利用者が複数いた。また、日中活動の内容を見える化するためにカレンダーを作成し、毎日何らかの活動に通所利用者が参加できる環境を整えたことにより、活動への参加率が向上した。 さらに、外出計画を立てて段階的に実施した結果、全ての利用者が外出や外食の機会を持ち、日常生活における楽しみや意欲の向上につながった。	・広報誌でのカレンダーは見やすい ・利用者もできることを担ったら良い ・行事も大切 ・田舎なので、外出も大切ですが、散歩程度のものを日常的に取り入れてほしい。	前回から継続して取り組んできた活動を今後も続けることで、利用者の身体機能の維持・向上を目指していく。また、利用者の声を反映させるためにアンケートを実施し、外出や外食をはじめとした日中活動がより充実したものとなるよう工夫を重ねていく。
④事業所の環境整備等ハード面に関する項目	・清掃は役割分担を明確にし、月間予定表を作りルーチン業務として実施する。 ・果樹園に利用者が行けるように、腰掛の設置や道の整備を行う。	月間予定表の作成には至らず、日々の活動計画の見える化が十分に行えなかった。また、衛生管理や環境整備については、職員間での意識共有が不十分であったため、組織的な取り組みが実施できなかった。 一方で、庭の整備については、専任職員の雇用と生活困窮者の就労支援事業の活用により、年間を通して継続的に実施することができた。	・他機関と連携されていることはすばらしい。 ・いつもきれいにされている ・効率も考えながら取り組んでもらいたい	就労準備支援事業所との連携を深め、環境美化活動を継続的に実施できるよう、一定のプログラム化を進めていく。今後は、作業内容やスケジュールの標準化を図り、支援対象者の就労訓練の場としても活用できるよう体制を整えていく。
⑤利用者が地域で暮らし続けることの支援に関する項目	・利用者一人一人が地域とのつながりを切らずに暮らし続けるために必要な支援を考える ・積極的に外出し、どっこいしょと家の往復で暮らしが完結しないように意識する。 ・買い物や通院を続け、地域とのつながりを持ち続けられるような支援を行う。 ・地域行事には積極的に参加する。	引き続き、地域包括ケアに関する事業所内研修や、認知症介護基礎研修の全職員受講を通じて、知識と理解を深めることができた。 また、外出や地域行事への参加の機会は徐々に増加したが、長期間にわたる自粛生活の影響により、利用者の地域行事への参加意欲が低下している様子が見受けられた。	・各町で協力してもらって参加できるようにしてあげて欲しい ・町も利用者が参加できるような工夫をしている。 ・知っている人がいないと参加しにくいので、参加しやすい環境を町と協力して創っていきましょう	引き続き、買い物や通院など生活に直結する外出支援を行うとともに、利用者の意欲が前向きになるような外出企画にも取り組んでいく。 また、地域行事への参加については、公民館などの身近な場所に足を運びやすくする工夫を凝らし、無理なく地域とのつながりを取り戻せるよう支援していく。
⑥防災・災害対策に関する項目	・BCP の周知と活用について全職員で検討する。 ・ハザードマップを確認し災害に備え避難訓練を必ず実施する ・災害時の帰宅等利用者家族と話し合い個別に対応できるよう個票を作成する。	BCP（事業継続計画）の作成を行い、職員への周知を図った。訓練としては、机上訓練および防災に関わる避難訓練を実施したものの、実際の災害や被害を想定した具体的な対応訓練はまだ十分に行えていない状況である。	・どっこいしょでの防災体制を充実させながらも町の自主防災と協働できるように話し合いましょう。	法人の BCP 訓練に加え、地域の特性に即した実践的な訓練を今後実施していく。