# 2025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 | 蓬莱和裕 |
| 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 |

| | |
|---|---|
| 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。 |

| 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 | ①【言葉の使い方の統一】～言語統一の明文化と習慣化～<br>→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。<br>②【接遇面の質のばらつき】～個人差の軽減と一貫性の確保～<br>→「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。<br>③【組織的仕組み】～継続的な改善と職員の巻き込み～<br>→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。 | 言葉の使い方の統や声かけの基本を共有した。また挨拶や表情、声のトーン等のセルフチェックを実施し、人事考課時の面談で接遇面も確認する仕組みを整えた結果、職員の接遇意識の向上が見られた。今後も継続的に確認と振り返りを行い、接遇の質の均一化を図っていく。 | ・サービスの質を一定に保つためには、明確な評価指標を設定することが重要。<br>・感情の影響を受けやすい仕事であるため、職員同士が安心して意見交換できる風通しの良い関係性の構築が求められる。 | ・接遇の質のさらなる向上と均一化を目的に、言葉遣いや声かけの基本について定期的なミニ研修やロールプレイを実施する。<br>・セルフチェックに加え、職員同士での相互確認（ピアチェック）を取り入れ、多角的に接遇を振り返る機会を設ける。<br>・人事考課時の面談だけでなく、日常的な声かけやフィードバックの機会を増やし、良い対応事例の共有を行うことで、実践力の定着を図る。<br>・これらを継続的に実施し、職員間の意識差の縮小と接遇レベルの標準化を推進する。 |
| ② 介護技術の向上等スキルの関する項目 | ①【技術面】個別対応力・姿勢保持の強化<br>→姿勢保持の学びの場を設ける<br>②【教育・研修面】介護三原則の | 学びの機会を設けたことで、個別対応への意識が高まり、利用者の状態に応じた支援を意識した介助が実践されるようになった。また、自己決定の尊重や残存能力の活用についての理解 | ・通いサービスの利用において、本人の話に丁寧に耳を傾けてもらえており、家族では難しい精神的な支えとなっ | ・個別対応力のさらなる定着と実践力の均一化を図るため、定期的な振り返りの場を仕組み化し、事例をもとにしたケース検討会やショートカンファレンスを継続 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 実践強化<br>→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。<br>③　【組織体制面】風通しのよい情報共有と振り返り<br>→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。 | が深まり、日々のケアに反映されつつある。さらに、カンファレンスの充実により、職員間での情報共有や気づきの蓄積が進み、チームとしての支援力向上が見られた。<br>一方で、学びを実践レベルで定着させるには継続的な振り返りと個々のスキル差への対応が必要であり、カンファレンスの質や時間確保にも課題が残る。今後は、実践力の均一化に向けたフォロー体制の強化と、効率的かつ効果的な共有の仕組みづくりが求められる。 | ているため、今後も継続した関わりを期待したい。 | 的に実施する。<br>・職員ごとのスキル差に対応するため、OJT の強化を行う。<br>・学びを実践に結びつけるため、研修内容を現場で活かすフォローアップを導入し、理解から実践への移行を支援する。<br>・カンファレンスについては時間の短縮化と内容の明確化（目的・共有事項の整理）を図り、効率的かつ質の高い情報共有ができる運営方法へ見直す。<br>・これらの取組みを通じて、継続的な学びと実践の循環を確立し、チーム全体として安定した支援力の向上を目指す。 |
| 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 | 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。 | 帰宅前の運動を継続して実施したことにより動作時の負担軽減など、身体機能の向上が複数の利用者に認められた。また、日中活動をカレンダーで可視化したことで、活動内容が分かりやすくなり、通い利用者の参加意識が高まり参加率の向上につながった。さらに、段階的に外出の機会を設けたことで、利用者に応じた外出や外食を経験することができ、生活への意欲や楽しみの増加が見られた。<br>一方で、こうした効果を継続的なものとするためには、利用者一人ひとりの状態に応じた工夫や見直しが必要である。また、活動や外出についても安全性に配慮しながら無理のない形で継続していく体制づくりが求められる。今後は、個別性と継続性の両立を意識した取組みの充実が課題である。 | ・広報誌に掲載されているカレンダーは視認性が高く、内容が把握しやすいものとなっている。<br>・利用者が自身のできる役割を担うことで、主体性を活かした関わりが望まれる。<br>・季節行事やイベントは生活の楽しみとして重要であり、引き続き大切にしていく必要がある。<br>・地域特性を踏まえ、特別な外出だけでなく、日常的に無理なく取り入れられる散歩などの活動も充実させていくことが求められる。 | ・身体機能の維持・向上を継続するため、利用者一人ひとりの状態や目標に応じた活動内容を検討し、定期的な評価と見直しを行う仕組みを整備する。また、運動内容について職員間で共有し、誰が関わっても同様の支援が提供できるよう標準化を図る。<br>・日中活動については、引き続きカレンダーを活用した見える化を継続しつつ、利用者の興味・関心を反映したプログラムの充実を図るとともに、参加状況の振り返りを行いながら内容の改善につなげる。<br>・外出支援においては、安全面に十分配慮したうえで、利用者の身体状況や希望に応じた段階的な外出を継続的に実施する。また、事前評価や振り返りを行うことでリスク管理と満足度向上の両立を図る。<br>・これらの取組みを通じて、個別性に配慮しながら無理なく継続できる支援体制を構築し、生活の質 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | の維持・向上を目指す。 |
| ④事業所の環境整備等ハード面に関する項目 | 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。 | 月間予定表の作成には至らなかったものの、活動計画の見える化の必要性や課題が明確となり、今後の取組みにつながる整理ができた。また、衛生管理や環境整備については組織的な実施には課題が残ったものの、意識共有の必要性を再認識する機会となった。加えて、建物や設備の老朽化が進んでいる現状もあり、環境整備については日常的な維持管理に加え、計画的な対応の必要性が明らかとなった。<br><br>一方で、庭の整備については、職員の配置や就労準備支援事業の活用により、年間を通じて継続的に実施することができ、環境整備の維持につなげることができた。<br><br>今後は、活動計画の見える化に向けた仕組みづくりや、衛生管理・環境整備における役割の明確化と職員間の共通理解を深めるとともに、建物・設備の老朽化を踏まえた計画的な修繕や環境改善についても検討し、組織的な取組みとして定着させていくことが課題である。 | ・ 他の機関とも連携されていて、いろいろ相談できる体制があるのは心強く、安心してお願いできると感じています。<br>・ いつもきれいに環境を整えておられて、利用者も気持ちよく過ごせていると思いますし、家族としても安心しています。<br>・ これからも支援の質を大切にしながら、効率も考えて無理のない形で取り組んでもらえたらありがたいです。 | 活動計画の見える化を進めるため、月間予定表の作成に向けた担当者の設定や作成手順の整理を行い、日々の活動内容を共有できる仕組みを整備する。また、利用者の状況や季節行事も踏まえながら、計画的に活動を組み立て、実施後の振り返りを通じて内容の改善につなげる。<br><br>衛生管理や環境整備については、役割分担の明確化と定期的な確認の機会を設け、職員間で共通認識を持ちながら組織的に取り組める体制を整える。あわせて、庭の整備で培った継続的な取組みを活かし、建物や設備の老朽化についても点検・確認を定期的に行い、優先順位を整理しながら計画的な修繕や環境改善につなげる。<br><br>これらの取組みを通じて、日常の活動環境と生活環境の両面から支援の質の向上を図り、継続的かつ実効性のある運営体制の構築を目指す。 |
| 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 | 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。<br>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 | 外出や地域行事への参加機会も徐々に増え、地域とのつながりを意識した取組みを進めることができた。<br><br>一方で、利用者によっては地域行事への参加意欲の低下が見られ、参加につなげるための働きかけや動機づけに | ・地域の行事には、各町でも協力しながら利用者が参加しやすくなるよう配慮してもらえると、家族としても安心して参加をお願いしやすいと感じます。 | 地域行事への参加そのものを目的とするだけでなく、利用者が地域とのつながりを身近に感じられる機会を増やすため、事業所内で地域住民やボランティアとの交流機会を設けるなど、事業所内外を組み合わせた関わりづくりを進める。 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | なく地域とのつながりを取り戻せるよう支援していく。 | は課題が残った。今後は、利用者の意向や状態に応じた無理のない参加支援と、地域との関わりを再構築していく取組みの充実が課題である。 | ・地域の側でも、利用者が無理なく参加できるような工夫を考え、地域全体で受け入れやすい環境をつくっていけたらよいと思います。<br>・知っている人がいないと参加への不安もあると思うので、地域や事業所が協力しながら、顔なじみとのつながりを活かして参加しやすい雰囲気や環境をつくっていけるとよいと感じます。 | また、利用者の参加意欲を高めるため、本人の生活歴や興味・関心を踏まえ、「行きたい」「関わりたい」と思えるきっかけづくりを意識した支援を行う。あわせて、参加後の感想共有や成功体験の振り返りを通じて、次の参加意欲につなげる仕組みを取り入れる。<br><br>さらに、地域資源や地域住民とのつながりを再確認し、小規模な交流や身近な地域活動から段階的に参加できる機会を広げることで、無理のない形で地域との関係性の再構築を図る。これらの取組みを通じて、利用者主体の地域参加と継続的なつながりづくりを推進する。 |
| ⑥防災・災害対策に関する項目 | 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。 | BCP を実効性のあるものとするため、既存計画の確認を行い、災害発生時の初動対応、連絡体制、役割分担について行動レベルで確認できる手順書（アクションカード等）の整備を必要に応じて行う。あわせて、机上訓練や避難訓練に加え、停電・断水・通信障害・職員不足など具体的な場面を想定したシナリオ型訓練を段階的に実施し、実践的な対応力の向上を図る。<br><br>また、備蓄品や安否確認手段、地域資源との連携体制についても点検・見直しを行い、平時から非常時に備えた準備を強化する。<br><br>これらの取組みを通じて、「作成した計画を運用できる体制づくり」に重点を置き、災害時に実際に機能する実務的な対応体制の構築を目指す。 | どっこいしょでの防災体制を充実させていただくことはもちろん大切だと思いますが、それに加えて町の自主防災組織ともさらに連携を深めると、いざという時により安心できると感じます。家族としても、事業所だけでなく地域全体で支え合える体制があることで安心につながるため、今後も協働しながら備えを進めてもらえたらありがたいです。 | ・ BCP の実効性をさらに高めるため、訓練の実施そのものに加え、日常業務の中で非常時対応を意識できる仕組みづくりを進める。具体的には、災害時対応に必要な判断や行動について、定期的なミニ研修や事例共有を通じて確認し、職員一人ひとりが自ら動ける対応力の向上を図る。<br><br>・ 非常時に必要となる情報や資源を整理し、備蓄品管理、緊急連絡先、地域との協力体制などについて、組織全体で共有・確認できる運用体制を整える。<br>・ 利用者の個別状況（医療依存度、避難時の配慮事項等）を踏まえた個別対応の視点も取り入れ、全体計画と個別支援の両面から BCP を運用できる体制を検討する。これらの取組みを通じて、訓練中心から運用・定着を重視した、より実践的な防災対応体制の充実を目指す。 |