

評価結果概要版



平成28年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人賛育会
事業所名称	東京清風園高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都墨田区立花1丁目25番12号
事業所電話番号	03-6861-8771

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<p>1) 私たちは、提供するすべてのサービスをキリスト教の隣人愛の精神をもって行い、利用者一人一人の願い・思いを大切にし、満足感のあるサービスの実現と、サービスの質の向上に絶えず努めます。</p> <p>2) 私たちは、地域の福祉力の向上と、安心・安全に満ちた地域社会の建設のため、私たちを必要とする人々への働きを通して地域の住民・団体・福祉医療施設との協力を進め、その中核的な役割を担うよう努めます。</p> <p>3) 私たちは、すべての働きの基本は、働く者の資質の向上にあると認識し、教育研修の充実強化に努めます。</p> <p>4) 私たちは、公益性を持つ団体として社会的ルールや関係法令の遵守、環境への配慮、情報の公開、個人情報の保護に努めます。</p> <p>5) 私たちは、将来とも責任をもって働きが継続できるよう財政基盤の安定強化に努めます。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・今年度より毎月発行のデイサービス広報誌「あずまの森だより」はカラフルな色彩に写真が多く掲載され家族からは好評を得ています <p>今年度より毎月発行のデイサービス広報誌「あずまの森だより」はA3二つ折りにし、表面を広報誌、中面を予定表と献立表を掲載し作成しています。カラフルな色使いで行事や日々活動時の利用者の真剣な表情や笑顔の写真を紙面いっぱい散りばめコメントも添え掲載し、「マリー健康講座」と題し疲れに効くツボ等をイラストで説明のコーナーもあります。予定表や献立表は季節に相応しいイラスト入りになっています。広報誌は家族やケアマネージャーに配布され、活動中の様子がよく分かり楽しい雰囲気伝わってくるとう好評な感想が寄せられています。</p> <ul style="list-style-type: none">・年度を越え継続的に実施の「虐待の芽チェックリスト」により職員の意識向上を図り、また毎月スローガンを掲げサービス向上に努めています <p>年度を越え継続的に実施の「虐待の芽チェックリスト」15項目は身体拘束廃止委員会が中心に施設全体で取り組んでいます。デイ職員もチェックすることで利用者に対する態度や言葉使いなど、振り返りができ意識を持って日々の支援に努めています。またサービス向上委員会は職員に意識を促しサービス向上にと毎月スローガンを掲げています。調査で伺った時は、11月から3月まで全職員はマスク着用の時期でしたので「マスクでも笑顔が伝わるように優しいまなざしとはっきりした活舌」のスローガンを施設内いたる所に張り出していました。</p> <ul style="list-style-type: none">・改善の指摘を受け利用者が選択できるプログラム作成を、アクティビティグループを中心に全職員が月毎担当を受け持ち取り組んでいます <p>昨年度発足のアクティビティグループを中心に利用者が選択できるプログラム作成を行っています。予定表のレクリエーションや趣味活動は利用者の希望のカラオケや職員のアイデアのカーリング、共同作業の季節の作品等が盛り込まれています。ボランティアのバイオリン演奏等と折り紙や漢字を使ったパズル等、またプログラムには掲載されて</p>

ない麻雀や囲碁もボランティアやドライバーの協力により実施され、利用者は自身で好きな事を選んで生き活きた表情で楽しんでいます。いつでも休憩できるカフェコーナーを設け、水分補給や体調にも留意しています。

さらなる改善が望まれる点

・法人全体で活用のISOを終了した為、ケア業務の基準書や手順書の整備を進めていますが早い時期に明確にされることが期待されます

法人全体で活用のISOを終了した為、ケア業務の基準書、手順書、マニュアル等のサービス基本事項や手順等は、日々の支援から不十分な部分を加えながら整備を進めています。職員からの提案により入浴開始時間を早めたい為に、入浴担当職員の出勤時間の変更等を検討等があります。提供しているサービスが手順に沿っているかの確認しながら、職員間での統一した支援に努めています。さらにより良いサービス提供の為に、基本事項や手順等の整備を早め明確にして業務の一定水準が確保されることが期待されます。

・各業務グループや常勤ミーティングで業務改善を行っていますが、法人全体研修会に出席不可能な部署もあり設定時間の改善提案が望まれます

施設では業務改善に向けて立ち上げた入浴グループ、環境グループ、アクティビティグループに各部署職員の担当もあり、グループミーティングで業務に向けた提案や相談がやりやすくなり意思疎通がスムーズになっています。月1回の常勤会議でも組織体制を整え業務改善に取り組んでいますが、法人全体研修会の開催時間はデイサービスでは提供時間内の為デイ職員は出席できないでいます。今回の調査で「法人全体研修時間設定はデイ職員には参加しづらい」との声が聞かれています。出席可能な時間帯への改善を提案することが期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/93

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	72.0%	11.0%	11.0%	いはいえ：4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	79.0%	9.0%	9.0%	いはいえ：2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	79.0%	6.0%	11.0%	いはいえ：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	63.0%	18.0%	13.0%	いはいえ：4.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	61.0%	25.0%	11.0%	いはいえ：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%		11.0%	どちらともいえない：2.0% いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%			どちらともいえない：2.0% いはいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	79.0%	13.0%	6.0%	いはいえ：0.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	47.0%	18.0%	31.0%	いはいえ：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	15.0%	6.0%	いはいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	9.0%	9.0%	いはいえ：2.0%
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	79.0%	11.0%	6.0%	いはいえ：2.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	65.0%	18.0%	13.0%	いはいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	15.0%	15.0%	いはいえ：2.0%
15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	45.0%	18.0%	9.0%	27.0%