

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	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターさくらえん
事業所所在地	東京都武蔵野市桜堤2丁目8番31号
事業所電話番号	0422-51-5550

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）	1)利用者の意向を尊重して多様なサービスを提供する。 2)利用者が個人の尊厳を保持しながら、「そのひとらしさ」を大切に生活する地域において営むことができるように支援する。 3)気づき【築き】、創意を發揮し、介護サービスの質及び顧客満足の向上に努める。 4)高い公共性・倫理性を旨として、事業経営の透明性を確保する。 5)民間社会福祉事業の担い手として、先駆性・独自性を發揮し、専門性の高い職員の質の向上に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・機能訓練指導員を増強し、在宅での生活に密着した機能訓練の充実を図っています

事業所では、機能訓練環境充実のため指導員を増やし、利用者の希望に応じています。在宅生活を維持する観点から、身体機能の維持・向上を目標に、機能訓練を重視した楽しい日課となることを目指しています。個別機能訓練計画書は長・短期目標が具体的なプログラムとなっており、経過記録を基に3ヶ月毎に評価を行い本人や家族の希望が反映できるようになっています。指導員は、時間を見出しは体操やマッサージ・施設周囲の歩行に誘っています。在宅での生活に密着した機能訓練の充実が利用希望者の増加に繋がっています。

・地域にはなくてはならない施設として活動を展開しています

施設では、地域の方々の社会参加活動の場として「地域健康クラブ」「地域サロン（会食サービス）」「喫茶やすらぎ」「福祉相談」「介護教室」などを開催しています。これらは、27年度から武蔵野市の引きこもり高齢者対策の一環として委託を受けたものですが、更に、27年末には、東京都の生活困窮者就労を支援する施設として認可を受け、活動を開始しています。「福祉のことで困ったら さくらえんへ」の活動は、地域包括ケアシステムの基盤づくりとして継続しています。

・健康管理と与薬を看護師が担当し、利用者の健康の支援をしています

事業所到着後の利用者は、看護師が顔色・発声から健康状態を観察し、バイタル測定により体調の確認をしています。昼食後の服薬時には、看護師は一人ひとりの顔を見て名前を呼び、薬袋が本人のものであることを確認してから薬剤を手渡しています。利用者が飲み込んだことを確認し、服薬後も直ぐには席を離れず観察を続け、異常がないことを確認しています。服薬は生命に関わる重要なことから、薬手帳を定期的に持参してもらい、自宅で服薬している薬剤を把握して、医療職の看護師として健康管理に関わっています。

さらなる改善が望まれる点

・通所サービス計画の内容が経過記録と合致することが望めます

通所サービス計画は、居宅サービス計画の課題を長期的・短期的視点から捉え、短期目標を解決しながら長期目標が達成できるようにする役割を持っています。その為、通所サービス計画は、居宅で生活する利用者が外部の人と触れ合い、楽しみながらクラブ活動や機能訓練などを行い、在宅生活の改善などを行うことを目的としています。居宅

サービス計画の短期目標を基に作成した通所サービス計画の内容は、利用者の経過記録と合致しなければなりません。計画に沿った実施の内容が記録されるよう、実施内容の改善が望まれます。

・職場の業務改善の推進が望まれます

事業所では、連絡帳、経過記録、業務日誌、利用者出欠表など日常業務の帳票は手書きで行っています。一方、法人ではシステムが運用され、日常業務のほとんどがPCによる作成となっています。手書きによる帳票作成は、内容が重複するために転記の部分も多く職員の負担が大きくなっています。一方、マニュアルの点検や事故対応などは各委員会で行われ、事業所独自の手順書などの読み合わせや見直し、ヒヤリハット・事故などについての検討の場がないように思われます。職場の問題は職場の中での業務改善が望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・食べる楽しみの工夫や充実に努めています

利用者の健康維持の源となる食事には、多彩なプログラムを用意しています。事業所では、毎月食事委員会を開催し、作る・食べる楽しみを中心に季節食や行事食、おやつに試行を凝らしています。その他、そば打ちやクリスマスケーキ作りなど、楽しみながら美味しく味わえる工夫を行っています。

・利用者一人ひとりの身近な問題を解決するため、機能訓練の充実に努めています

自宅での生活状況を十分に把握し、在宅生活を快適に過ごすために、機能訓練指導員は利用者一人ひとりの身体機能の維持・向上を目標としたプログラムを用意しています。本人や家族とよく話し合い、詳細な機能訓練計画書を作成しています。機能訓練指導員は、利用者から日常生活で身近に困ったことを毎回聞き、具体的な目標として下肢関節の可動域訓練や歩行訓練・マッサージをその日のプログラムに取り入れ、3ヶ月ごとの計画書の見直しに反映し機能訓練の充実に努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/120

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	79.0%	16.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	79.0%	12.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	81.0%	8.0%	10.0%	
	いいえ：0.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	58.0%	22.0%	10.0%	8.0%
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	64.0%	29.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	95.0%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	79.0%	16.0%		
	いいえ：0.0% 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	85.0%	8.0%	6.0%	
	いいえ：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	66.0%	12.0%	20.0%	
	いいえ：0.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	6.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	8.0%	12.0%	
	いいえ：0.0%			
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	85.0%	6.0%	6.0%	
	いいえ：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	83.0%	12.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	12.0%	12.0%	
	いいえ：0.0%			
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	60.0%	10.0%	25.0%	
	いいえ：4.0%			

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	吉祥寺ナーシングホームデイサービスセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0886

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>法人理念『誠の心』 まことの心の はたらきは 人の心を うごかし 天に通ず</p> <p>倫理綱領 「真心を込めた丁寧な福祉サービス」 本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。 「ご利用者・家族との信頼による絆」 サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。 「福祉コミュニティの協創」 私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。 「仕事を通じた職員の自己実現」 自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしかう職場にします。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・生活の中の楽しみや喜びに?がる行事や各種活動を多種実施している 活動は内容のバランスに配慮し、ボランティア・講師の協力を多く得ながら、体操や運動系プログラム、音楽療法、コーラス、華道、フラワーアレンジメント、茶道、書道、絵手紙、カラオケ、レクリエーションなど、利用者の状況や希望に応じて幅広く行われており、利用者が自主的に選択できるような工夫をしている。また、季節行事（さつき祭・夏祭り・敬老祝賀会等）や園児や小学生らとの交流会など地域の多世代間交流も盛んである。希望者が参加できる「バスハイク」が毎日あり、四季折々の景観が楽しめたりと利用者により好評を得ている。・ボランティア活動を積極的に導入し、利用者へのサービス向上につなげている 多数のボランティアを各種活動・行事などの場面で受け入れている。長年関わっているボランティアも多く、利用者の状況をよく把握した上での対応やコミュニケーションが取れており、職員と連携を密に取りながら活動を行うことができている。利用者が職員以外の人々と交流する機会を確保するとともに、個別サービスの充実による利用者へのサービス向上や安全に繋がるよう継続して取り組みを進めている。・ネットワークや申し送りなどにより、支援に必要な情報を職員間で共有している 支援に必要な個別情報については一括して利用者個別にファイリングし、全職員が日頃から目を通すことを習慣化している。通所介護計画書も含め、利用者情報および状況については、パソコン上での記録・情報管理体制が整備されており、デイサービスの現状に合わせて効率よく的確に記録し、かつ情報が迅速に把握できるよう工夫を行っている。申し送りを徹底するのに加え、グループウェアを活用して担当職員が共有できるようにしている。ミーティング時間以外にも、必要に応じて随時他職種間も含めて情報交換や確認を行い、密な情報共有に努めている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員が何を学びたいかを把握し、職員のさらなる能力開発につなげていく

事業計画において介護技術研修やKYT研修など、内部研修の計画を掲げている。以前より外部研修に参加する機会は減っているものの、その分、内部研修を充実させている。ただ、今回の職員自己評価では、職員の育成、外部研修の機会増などを要改善点として複数の職員が挙げている。職員が何を学びたいかを把握し、職員のさらなる能力開発につなげていくことが期待される。

・サービス方針である「ホスピタリティ（心地よさ）の追求」にさらなる徹底を図る

今回の職員自己評価では、職員の言葉遣いや利用者への対応方法、職員間のコミュニケーションなどを改善点として挙げる声が多数聞かれた。事業所として、毎年度、ホスピタリティ研修を行って、接遇の向上に努めている。サービス方針である「ホスピタリティ（心地よさ）の追求」に向け、より具体的に留意事項を示し、徹底を図っていくことが期待される。

・入浴ニーズの増加および入浴待機者に応えるための入浴支援体制の整備を

利用者のADL（日常生活動作）の状態・ペースに合わせた入浴方法・介助を行っている。入浴を希望する利用者一人あたり週1.2回の利用となっているが、入浴ニーズの増加を認識しており、現状の入浴体制では入浴待機者が出ている状況がある。今後は利用者一人あたりの入浴回数を増やしたり、入浴提供時間を変更していく取り組みの必要性を感じており、新しい機械浴槽の導入なども含め、入浴環境の整備に努めている。ニーズの把握や入浴待機者の解消に向けて、利用者個々のペースを重視しつつ、入浴支援体制を再度見直していく取り組みが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・外部研修、法人研修、事業所研修など学ぶ機会を多く設けている

デイ職員会議を定期的で開催し、事前にテーマとなる議題を決めておいた上で会議での検討・確認を行っている。活発かつ建設的な意見交換がなされ、職員の連携感を高める場にもなっている。法人研修センターによる年間計画に基づいた内部研修や、デイ独自の内部研修のほか、外部研修も取り入れている。多くの研修の機会を提供しており、職員の自己研鑽の場を整えている。外部講師による全体研修も年3回実施されている。研修で得た知識や技術を共有しており、発表する機会を作ることで互いの知識や技術が向上するよう取り組んでいる。

・食事形態の変更時に利用者の個別状況に応じて工夫のある対応を行い、機能低下を防ぐ

食事形態については、利用者の状況に合わせて、軟らかさや大きさに配慮して摂取しやすいよう細かく対応をしている。利用者の機能をなるべく低下させないよう、嚥下・咀嚼機能の低下がある場合については、すぐに食形態を変更することはせず、現在の食事形態を急激に変化させなくても安全に摂取していただけるように（お粥+ご飯など）、利用者状況を十分に把握した上で工夫を行いながら対応している。また自助皿・自助具・すべり止めトレーなどを使用し、なるべく自力摂取で食事を楽しめるようにしている。

・全身の活性化と機能回復効果が得られ、楽しめる介護予防を多く取りれている

活動プログラムの中で、介護予防を意識した内容を多く取り入れており、職員が毎日担当制で対応し実施するADL体操、手話体操、日常生活体操や、ボランティア・講師が担当する複数の音楽療法など、幅広く行っている。体操や歌、四季折々の会話をしながら、全身の活性化や機能訓練効果が得られており、利用者は楽しみながら個々の身体状況に応じて無理なく参加することができる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/94

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	81.0%	15.0%	0.0%	2.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	92.0%	5.0%	0.0%	2.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	81.0%	10.0%	7.0%	0.0%
	どちらともいえない : 0.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	84.0%	10.0%	5.0%	0.0%
	無回答・非該当 : 0.0%			
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	55.0%	23.0%	18.0%	2.0%
	いいえ : 2.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94.0%	0.0%	2.0%	2.0%
	どちらともいえない : 2.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	97.0%	0.0%	0.0%	2.0%
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	89.0%	7.0%	0.0%	2.0%
	どちらともいえない : 2.0% いいえ : 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	71.0%	0.0%	26.0%	2.0%
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 2.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	97.0%	0.0%	0.0%	2.0%
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	7.0%	15.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			
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	84.0%	15.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 0.0%			
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	73.0%	10.0%	13.0%	2.0%
	いいえ : 2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 2.0% いいえ : 0.0%			
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	55.0%	15.0%	28.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			