

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	社会福祉法人同胞互助会
事業所名称	昭島市高齢者在宅サービスセンター愛全園
事業所所在地	東京都昭島市田中町2丁目25番3号
事業所電話番号	042-545-8011

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>法人の理念 『老いの装い支援』 私たちは、老いても快適にいきいきとした美しを保てるよう、高齢者の装いを支援します。</p> <p>私たちが大切にしている行動指針</p> <ol style="list-style-type: none">1. 人権と尊厳の尊重2. 個別の介護・医療サービス3. 真実の瞬間の重視4. 精鋭のプロ集団5. 開かれた福祉拠点

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者のQOL向上への取り組み内容を情報発信している

センターでは、他の施設では類をみない斬新な利用者支援等に多く取り組んでいる。昨年度から歩行練習と脳機能訓練の併用により、転倒減少と認知機能の改善に取り組んでいる。取り組み1年経過した結果では、転倒の減少と明らかな認知機能の改善を図ることができた。この取り組みを都内での研究大会で発表し、最優秀賞を受賞している。また、同大会で、「家族会の運営等」の紹介をしている。デイの家族会は珍しく、さらに会費を徴収しない運営に会場から多くの注目を浴びた。今後も利用者の更なるQOLの向上に取り組む情報発信をしたいと考えている。

・一人ひとりが元気になる場所となるよう多くの活動メニューを提供している

センターでは「一人ひとりが元気になる場所」を目指して活動支援にあたっている。グループ活動は集団体操を中心としたグループ、集団体操と創作活動を主にしたグループに分かれている。グループ分けによる活動で、機能別プログラムの徹底ができる。らくしゅう式脳機能訓練は歩行訓練と併用することで、認知機能の改善、転倒軽減を図ることができる。その他、クッキングや音楽活動などのクラブ活動やレクリエーションは、外来講師やボランティアの活躍で充実した時間を提供している。70種以上の活動メニューで利用者は元気に過ごしている。

・誤嚥リスクの少なく美味しい「凍結含浸食」の普及活動をしている

平成26年度より、凍結含浸食を導入している。この特徴と利点は 見た目が美しく美味しい 真空調理のため、栄養素が保たれる 誤嚥リスクの低減が図れるなどで、歯茎でもつぶすことができ利用者や家族からの評価が高い。他の施設での導入が少なく、近隣の管理栄養士を招いて内覧会を実施したり、100人を超える全国の施設管理栄養士に無料で凍結含浸食の説明と試食会を提供して、参加した管理栄養士から多くの共感を得ている。当センターで良い結果を得ている取り組みを多くの施設でも取り組んでほしいという懐の深さを感じることができる。

さらなる改善が望まれる点

・早朝や帰りの時間を、一人ひとりが満足できる充実した活動や職員配置の再構築を期待する

全体体操前や帰園前の時間に利用者が自由に活動できるよう、2階でやっていた活動機器などを1階に集中させたり、センター図書館の充実を図ったり改善に努めている。今回の利用者調査で総合的な満足度は90%以上と高く、多くが満足しているという自由意見であった。しかし、中には空き時間が退屈、早朝の職員が少なく寂しいなどの意見もある。センターでは、朝の全体体操や帰りの送迎までの時間を一人ひとりにとって有効活用でき、充実して楽しいと思えるようプログラムや職員の配置を再構築したいと考えている。職員の知恵の成果を期待する。

・ **事故防止を図りながら利用者の自己決定、自己選択できる仕組みづくりに期待する**

センターでの日常の過ごし方で職員から提供することが多くある。職員から「もっと利用者の主体性を尊重し、役割意識を持ってもらうようにして、自立の向上を図ってもいいのではないか」という意見があり、検討中である。例えば、利用者が到着したら先ず各利用者の好みのお茶を座ったテーブルに運んでいる。中には、自身でお茶を注いだり運ぶことができる利用者もいる。クラブ活動の準備もほとんど職員が担っている。利用者に役割意識を持ってもらうことで、活性化につながる利点がある。職員の思考転換で、利用者の自己決定できる支援を期待する。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者の立場で送迎表を毎月見直している**

送迎表には各利用者の送迎時刻と電話番号、玄関で応答がない時の対応や「補助席禁」「到着5分前には必ず電話」など留意点を詳細に記載している。送迎時は少しでも遅れると待っている利用者は随分長く感じ、余計な心配をすることがある。利用者の立場にたって、送迎時間や乗車時間、送迎ルート等の見直しを毎月行い、道路事情を考慮したルート変更で、乗車時間の短縮や運転上の安全性の検討をしている。また、自宅前の階段に職員考案のスロープを使うことで歩行困難な利用者や車イス使用時の苦痛軽減を図る配慮をしている。

・ **歩行訓練と併用した脳機能訓練を実施し、転倒の軽減と認知機能改善を図っている**

らくしゅう式療法による脳機能訓練プログラムを歩行練習と併用して実施している。実施評価は認知症診断テスト(MMSE)を定期的に行い、取り組みを評価し効果を科学的に検証している。歩行訓練と併用することでさらに効果を高めている。研究的にこの取り組みを行い、1年の評価・結果として、転倒事故の減少と認知機能改善、職員の業務量低減につながるという知見を得ている。この取り組みの経緯と結果を都内の学会で発表し、最優秀賞を受賞している。さらに学会の推薦を受けて関東地区の研究大会でも報告し会場の多くの注目を浴びた。

・ **家族会がセンターの運営に参加・協力して利用者支援の大きな力になっている**

デイの事業所としては珍しい家族会がある。会費無料でイベント等にかかる費用は、年1回開催するフリーマーケットの収益でまかなっている。年2回の食事会やバスハイク、年忘れお楽しみ会、映画や男性職員が女装して演じる舞台鑑賞会等をセンターとの共催で実施している。センターと家族会の懇談会では、凍結含浸食の説明と試食をしてもらったりしてセンターの運営の理解を深めてもらう機会にしている。センターと家族会は良好な関係を築いており、家族会はセンターの年間行事などには積極的に参加・協力し、利用者支援の大きな力になっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/90

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	68.0%	24.0%	7.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	19.0%		いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	85.0%	9.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	14.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
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	73.0%	21.0%		いいえ：0.0% 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	90.0%	7.0%		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	92.0%	7.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	75.0%	7.0%	17.0%	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	53.0%	21.0%	24.0%	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	82.0%	14.0%		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	90.0%			どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
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	73.0%	17.0%	9.0%	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	70.0%	21.0%	7.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	19.0%	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	43.0%	31.0%	12.0%	12.0%

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	社会福祉法人ファミリー
事業所名称	デイサービスセンターハピネス昭和の森
事業所所在地	東京都昭島市拝島町4036番14号
事業所電話番号	042-519-6965

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. お一人おひとりに向き合った援助 2. 最期までその人らしい暮らしを援助するケア 3. 地域に根差した施設づくり

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・「新規利用者受け入れマニュアル」に沿って作成した計画に基づく援助を実施している <p>事業所では、「新規利用者受け入れマニュアル」を作成し、通所介護計画の作成手順を定めている。相談員は、毎月居宅介護支援事業所を訪問し、実績報告と共に空き情報を知らせている。新規申し込み時には、担当者から利用申込書を頂き利用者情報を把握した上で、事前訪問を行っている。事前訪問には、必要に応じて作業療法士が同行し、断りを入れた上で生活空間を写真に撮り、個別機能訓練計画の作成に活かしている。職員はローテーションを組んで業務についているため、事業所内に必見ノートを置き、情報を書き込み、確認し共有できるようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者が施設での時間を楽しく快適に過ごせるように、様々なレクリエーション活動を取り入れている <p>職員は、利用者が施設での時間を楽しく快適に過ごせるように、様々なレクリエーション活動を取り入れ、毎月行事予定表として利用者・家族に配布している。また、外出活動を取り入れて、近くの商業施設にて利用者が自ら会計を行い、金銭の取り扱いができるように支援している。さらに、作業療法士は、毎日15名の方を対象に個別機能訓練を実施している。各職員は、利用者が頑張っていることを認め、できていることを称賛しながら、利用者の意欲の向上に努めている。家族からも、「通所当時より元気になった」と感想が寄せられている。</p> <ul style="list-style-type: none">・施設長方針を達成するために、職員の行動指針のもと、利用者の尊厳を保持することを意識し実践している <p>施設長方針（「全ての方に笑顔と安心を届けられる施設を目指して」）を事業所内に掲示している。職員は、デイサービスの職員の行動指針の4つの事柄（「あいさつ、元気、利用者に接する態度、言葉遣い」）を常に意識して、利用者が笑顔で過ごせるように支援している。また、職員の業務を支えるための業務マニュアルを整備し、全ての接遇を意識できるようにしている。接遇のポイントとして、「あいさつをすること」、利用者からの「ありがとう」には「ありがとうございます」と感謝を伝えるなどとしており、事業所内は笑顔や活気に溢れていた。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者に関する記録が多岐に渡り、今後利用者数も増えることを考慮して、記録の残し方を検討していく <p>職員は、通所介護計画書に基づいて支援を行っている。毎月介護ミーティングを開催し、個々の利用者の援助方法を話し合い、記録に残している。また、送迎時に家族から得た情報や連絡帳に記述されている内容を必見ノートに記入し、情報を共有している。そして、利用者が帰りのバスに乗る前までに、本日の様子を連絡帳に記入し、利用者を持ち帰って頂いている。職員は利用者が帰った後に介護記録を書いている。このように利用者に関する記録が多岐に渡り、また、今後利用者数も増えることを考慮して、記録の残し方を検討していくことを課題としている。</p> <ul style="list-style-type: none">・活動メニューを増やし、利用者が自らその日の活動を選択して参加できるような仕組み作りをしていく <p>利用者が楽しく快適に過ごせるように、午前中は朝の会や談話をしつつ、徐々に利用者が体を動かせるように支援</p>

し、その後健康体操を行っている。午後からは腰痛体操を行い、その後、書道、手芸、園芸、生花、造形、絵手紙、カレンダー作り、音楽療法、カラオケ、ヘアサロンなどの様々な活動を取り入れている。これらは、毎月行事予定表として、利用者や家族に配布している。今後は、事業所内を区切るなどして数種類のメニューを提示し、利用者が自ら活動内容を選択して参加できるような仕組み作りをしていくことを課題としている。

・今後も、家族が参加しやすい行事などを盛り込み、家族同士で交流ができる場を構築していく

相談員は、毎月介護支援専門員に対して、顔が見える報告を心がけている。また、職員は、利用者の日常生活動作能力の維持・向上を目指した支援を行っている。さらに、看護師は利用者の健康を維持する支援を行い、作業療法士は個別機能訓練を実施し機能の向上を図っている。こうした取り組みが利用者満足につながり、口コミでの利用者数の増加につながっている。また、予定表に家族参加を呼びかけることで、家族参加にもつながっている。今後も、家族が参加しやすい行事などを盛り込み、家族同士で交流ができる場を構築していくことを課題としている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・安全運転講習会により高齢者の疑似体験を行ったり、運転技術の向上を図ったりしている

送迎車は、ハピネス昭和の森の顔でもあるという自覚を持ち、職員は、身支度を調べ、行き会う人々に挨拶をし、常に態度やマナー、言葉遣いなどに注意して、地域の方々に愛される事業所を目指している。そこで、事業所では、安全運転講習会を開催して高齢者の疑似体験を実施したり、講師を招いて「地域にやさしい運転技術向上」のために研修会を開いて職員自身の運転技術の向上に努めるなど、様々な取り組みを行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/92

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%	11.0%	6.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	74.0%	18.0%		いいえ：4.0% 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	90.0%		6.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	67.0%	25.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	69.0%	23.0%	6.0%	無回答・非該当：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	76.0%		20.0%	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	76.0%		20.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：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	72.0%		23.0%	どちらともいえない：4.0% 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	60.0%	11.0%	27.0%	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	76.0%		20.0%	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	11.0%	13.0%	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	76.0%		16.0%	どちらともいえない：4.0% 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	79.0%		11.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	13.0%	16.0%	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	48.0%	25.0%	20.0%	いいえ：4.0%