

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	医療法人社団大和会
事業所名称	医療法人社団大和会多摩川デイサービスセンター
事業所所在地	東京都調布市国領町5丁目31番1号
事業所電話番号	042-499-3200

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.在宅での自立した生活を継続するために支援する 2.住み慣れた地域で、生きがいを持って生活することを支えるために支援する 3.トレーニングマシンを使用して機能訓練を提供する 4.日常生活に根差した機能訓練を提供する 5.過剰な介助は行わず、できることは自分で行って頂くように支援していく

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人ひとりの状態に合わせ利用者本位の機能訓練やリハビリで支援を行っている

当事業所の利用者すべては、機能訓練やリハビリで生活機能の向上や健康の増進を目指している。中には休憩やレクリエーションの時間も惜しみ、身体を動かそうとする利用者も見受けられる。事業所は独自のアセスメントを3ヵ月毎に実施、さらに機能測定も行い、利用者の状態の確認とともに個別面談や家族面談の中で利用者の思いを確認、一人ひとりに一番合致した機能訓練やリハビリで支援している。身体を動かすことに前向きな利用者も多く、厳しさの中でも明るく主体的に取り組んでいる。そのため、介護度が下がったり、長年維持する利用者も多い。

・病院内の事業所として医療面での連携が図られ、健康増進や医療面での安心も提供されている

病院内の機能訓練に特化した事業所として歴史があり、病院と連携した支援が行われている。病院は内科や循環器内科以外に整形外科やリハビリテーション科も在り、病院を受診している利用者もいる。そのため、利用者それぞれのかかりつけ医とは別に、状態の変化によりその場で受診でき、安心も提供されている。また、管理栄養士による栄養ケアマネジメントや看護師による医療面でのフォロー、さらに作業療法士による自宅での運動面や自主トレの身体の使い方等々、いつでも相談に応じられ、健康面での支援も行われている。

・家族とのコミュニケーションを大切に、家族と連携して利用者支援を行っている

家族とは事業所での面会の機会はほとんどないが、利用開始前のアセスメントやコミュニケーションから始まり、送迎時での言葉のやり取り、連絡帳等で日常的に連携が図られている。さらに事業所からは3ヵ月毎に居宅を訪問し、事業所オリジナルのアセスメントを毎回実施、家族や利用者の要望も確認しながらコミュニケーションを図っている。計画も3ヵ月毎に更新するため、家族を通しての利用者の思いや家族の思いも計画に反映、機能訓練やリハビリに繋げている。サービス担当者会議に出席するため、連携とともに支援の見える化にも繋がられている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所独自でのヒヤリハットの収集も一考と思われる

事故やヒヤリハットに関しては病院全体のものとし、書式も統一され報告書も検証、すべての職員に共有されている。さらに当事業所は身体を動かす支援がほとんどのため、利用者の安全を第一に支援を行っている。その中で、まだヒヤリハットの報告件数が少ないと思われる。そこで、事業所独自でのルールやパターンを決め、より多くのヒヤリハットを収集することが期待される。送迎車や機器類を数多く使用しているため、ヒヤットしたことを収集、分析して利用者のさらなる安全に繋げていきたい。

・中長期的なトレーニングマシン等の購入計画も策定していきたい

昨年度に引き続き今年度も送迎車を買替え、トレーニングマシンも1機リニューアルしている。介護報酬との兼ね合いもあるが、送迎車やトレーニングマシンのリニューアル化の時期に来ているものと思われる。そこで、中長期計画の中で、毎年の準備金や購入機器類の順位付け等を策定し、職員に対しても見える化で示すことが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・毎年第三者評価を受審し広報誌とともに事業所の情報を伝えている

事業所の情報はパンフレットや広報誌、さらにホームページで提供しているが、当事業所は毎年第三者評価を受審、東京福祉ナビゲーションからも電子媒体として伝えている。今年度で4年間連続での受審となり、特に市内全域から機能訓練やリハビリを希望する利用者を受け入れているため、利用を希望する家族や利用者を担当するケアマネージャーにも多くの視点から伝えられている。

・毎日3回ミーティングを実施し業務日報とともに利用者の状況を共有している

事業所では機能訓練やリハビリに特化しているため、利用者の健康を含めた状態を職員間で共有し、支援に繋げている。そのため、毎日朝のミーティングとともに利用者のバイタルチェック終了後に午前中のミーティングを実施し、利用者の情報を共有、トレーニングマシンや午後の支援に繋げている。さらに夕方には3回目のミーティングで振り返りも実施、毎日3回のミーティングで利用者の状態をすべての職員間で共有、支援に繋げている。

・多くのトレーニングマシンやダンベル等も活用し利用者の生活機能の向上を図っている

9種類のトレーニングマシンを午前中にはフル活動し、利用者一人ひとりに応じた機能訓練やリハビリに繋げている。午後はダンベルやチューブを取り入れ、グループ対抗で機能訓練の要素を取り入れたゲームも実施、1日中身体を動かす支援を行っている。目的を持って参加する利用者の意識がさらに向上し、介護度の維持や軽減に繋がっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

88/114

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	85.0%	13.0%	いいえ : 1.0%	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 : 1.0%
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 : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	60.0%	25.0%	10.0%	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	80.0%	12.0%	5.0%	いいえ : 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%	5.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	11.0%	いいえ : 3.0%	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	80.0%	12.0%	5.0%	いいえ : 1.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	56.0%	21.0%	19.0%	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	87.0%	7.0%	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%	14.0%	3.0%	いいえ : 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	78.0%	14.0%	5.0%	いいえ : 1.0%
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%	13.0%	4.0%	いいえ : 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	17.0%	9.0%	いいえ : 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	47.0%	25.0%	11.0%	15.0%

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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	老人デイサービスセンターときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	03-5438-1011

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)利用者の尊厳を守る 2)利用者本位のサービス提供 3)自分で選ぶ楽しみを味わい、社会交流する 4)住み慣れた地域で出来る限り自分らしく暮らし続ける 5)役割を持つことで生きる張りを取りもどし、生活全般を活性化させる

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ケアマネジャーと連携して支援することに力を入れている

在宅生活を円滑に継続してもらうことを目的に担当のケアマネジャーと連携して支援することを大切にしている。日常においては必要に応じて電話などで報告したり、給付管理を行う際には実績と合わせて活動の様子を詳しく伝えている。内容としても、食事摂取状況、排泄や入浴、レクリエーションの参加状況や健康状態、過ごし方の様子、など多岐にわたっており、詳しい情報提供になっていることがうかがえる。また、計画書の見直しを必要とする際には、サービス担当者会議の開催も促すことにしている。

・専門性の高い支援を提供するために詳しいアセスメントを作成している

利用開始時に、利用者の心身状況・生活状況をアセスメントしており、本人・家族の意向・要望も聞き取って「面接シート」に記録している。さらに、居宅介護支援事業所で作成したアセスメントやケアプランをもとに、事業所独自の3種類のアセスメント（全体・入浴・リハビリテーション）によって状態を把握し、ケアプランの支援方針に沿って通所介護計画書の作成につなげている。専門性の高い個別支援を提供するために詳しい個別アセスメントの作成に取り組んでいる。

・事業所内のマネジメント体制が整っている

総合福祉施設内の各担当部署の責任者が出席する施設運営会議をはじめ、デイサービス内では毎月定例のデイサービス会議や常勤者会議を開催しており、サービスの基本事項や手順が全職員に行き渡るようにし、各種の委員会の活動や職員研修などによって、業務改善に取り組めるようにしている。また、統一した指導を実施するために、新入職員に対しては、OJTによって個別指導を実施することにしている。さらに、自己判断せず、先輩等に相談するよう指導するとともに、先輩も威圧的な表現にならないように注意している。

さらなる改善が望まれる点

・自立支援へのさらなる取り組みに期待したい

各種のサービス提供場面において、声掛け、促し、一部介助などによって「できる利用者」についての支援は定着しており、円滑に行われている様子が確認できている。ただし、全介助を必要とする「できない利用者」についての働きかけについては希薄なように見受けられた。「できる利用者」とは範囲が異なることや、全くできない訳ではないことを理解することが必要とされる。アセスメントに自立支援の視点をさらに盛り込み、「できること」を見出し

ていくことが望まれる。

・各種記録の記載内容の標準化を課題としている

介護記録によって利用者一人ひとりの、バイタルサイン、食事摂取量、入浴状況、服薬、看護、介護記録機などの詳しい記録を取っており、状態や経過が把握できるようにしている。利用者の様子や状態を詳しく把握することを目的に、適切な書式が用意されている。事業所ではさらに、利用者一人ひとりの観察ポイントを絞り込んでケース記録に落とし込むことを課題としている。また、それらの記録をもとに、申し送りや定例のデイサービス会議などの機会を通じて職員への利用者情報の共有を促している。

・職員が感じてい改善テーマを検証することが望まれる

今回行った管理者を含む職員15名の自己評価では、ほとんどの評価項目において「できている」と評価されている。また、自由意見欄においても業務に対する真摯な意見が数多く聞かれており、改善に取り組む適切な姿勢がうかがえた。また、利用者調査では満足度が高かった事項についての改善を必要とする声も聞かれている。特に「レクリエーションのマンネリ化からの脱却」、「利用者情報のさらなる共有」などは複数の声が聞かれていることを踏まえ組織一丸となって検証することが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域の居宅介護支援事業所などには定期的に空き情報を提供している

現在、地域約50か所の居宅介護支援事業所からの紹介を受けサービスを提供しており、毎月実績報告を行う際には「空き情報」を合わせて提供し連携が図れるようにしている。また、居宅介護支援事業所や地域包括支援センターを併設していることから、日頃より情報共有できる関係になっている。利用者に対しては、日々のプログラムや行事などを掲載した「活動予定表」を作成しており、当月末には翌月分を利用者全員に配付している。併設事業と合わせて、月単位で保険者に運営情報を提供しており、日頃から連携が図れるようにしている。

・「その人らしく」生活してもらうことを大切にしている

1日はそれぞれ決められたスケジュールで過ごしてもらうようにしているが、特に各種のプログラムへの参加を無理強いすることなく、自由に過ごしてもらえようしたり、自宅での生活の延長になるように配慮している。自宅で行っていた趣味活動を持参して継続しておこなえるようにもしている。また、利用者や家族から新たな要望などを受け付けた際には、必要に応じてケアマネジャーの確認を取り、同意を得た上で迅速に対処している。苦情や要望、ヒヤリハットや事故などについては、報告書を定め迅速に対処することに取り組んでいる。

・落ち着ける環境作りに取り組んでいる

デイルームは総合福祉施設内の1階に位置し、大きな窓から適度に外光が入るようになっており、明るい雰囲気になっている。各職員の担当業務は明示されており、決められた業務が円滑に行われている様子が確認できている。一日の流れ、各種プログラムの運営や間合いも十分図られており、職員間の適切な連携が利用者に安心感を与えている様子が見受けられた。家族からの申し送りやバイタルサインのチェックなどで把握された利用者の状態は管理者へ報告され、入浴可否の決定や休憩などの促がしに適切につなげている様子もうかがえた。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/130

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	84.0%	9.0%			いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	66.0%	30.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	75.0%	12.0%	9.0%		いいえ：3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	72.0%	18.0%	6.0%		いいえ：3.0%
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	75.0%	12.0%	12.0%		いいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	6.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	6.0%			いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%
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%	15.0%	9.0%		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%	9.0%	12.0%	
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	9.0%	6.0%		いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	9.0%			どちらともいえない：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%	9.0%	6.0%		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	78.0%	12.0%	9.0%		いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	9.0%	12.0%		いいえ：3.0%
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	51.0%	15.0%	9.0%	24.0%	