

評価結果概要版



平成28年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人黎明会
事業所名称	デイサービスやすらぎ
事業所所在地	東京都小平市小川町1丁目485番特別養護老人ホームやすらぎの園1階
事業所電話番号	042-345-0617

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) 明るく、温かく、安全で快適な環境の提供 2) 豊かな人間関係と科学性に基づく自立援助 3) 利用者の個性性と意思を尊重したプランニングとサービスの実践 4) 利用者、家族、第三者、職員の声を反映させ、風通し良く前進する施設 5) 社会福祉事業者として、在宅生活困難（困窮）高齢者対応の使命を果たす

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人内の病院や在宅介護事業所との連携を生かして、医療依存度の高い利用者の対応や認知症ケアなどに注力している

法人内の病院や在宅介護支援事業所などとの連携を生かして、特徴的なケアを実践するように努めている。治療や緊急時対応などで病院の協力を得ながら、喀痰吸引や酸素吸入、胃瘻造設など医療依存度の高い利用者の支援に注力している。体調不良時には、敷地内で隣接する病院にいつでも受診できる体制が利用者や家族の安心につながっている。また、認知症ケアに関する職員の理解を深めるために、外部講師として認知症専門看護師を招いた研修会を全4回、実施して全職員が参加している。

・細やかな排泄の声掛けに加え、利用者の希望や状態に応じた排泄介助を行っている

排泄に支援が必要な利用者の排泄の方法は、個々の利用者の能力に応じた支援を心掛けている。定時での支援が必要な利用者には最大6回の介助を行い、排泄での失敗を無くし気持ち良く過ごして貰いたいという職員の意気込みが感じられる。トイレでの排泄にこだわる事でADLが向上し安定した立位保持が可能になったり、退院直後の利用でベッドでの排泄介助の利用者の場合、利用者自身の「トイレで排泄したい」という希望に応えようと職員間での検討が始まっている。個別の状態や希望に応えようとしている姿勢は利用者の自立支援以上の効果が期待できる。

・ボランティアによるアクティビティが継続的に行われ、利用者の満足度向上に貢献している

デイサービスで行われる毎日のアクティビティは、ほとんどがボランティアによって提供されている。毎月の行事予定表は午前午後アクティビティが予定され、内容もパッチワークや染色、刺し子、生け花、ちりめん細工、書道、音楽療法、おやつ作りなどデイサービスに来ることで様々な体験が出来、利用者の楽しみの時間となっている。平成27年度にデイサービスで活動したボランティアは延べで828人、1日平均で2～3人が利用者の為に協力を惜しまず貢献している。ボランティアによる活動は利用者の満足度の向上に不可欠な支援と言える。

さらなる改善が望まれる点

・日常の利用者支援や業務上の力量に課題を要する職員の人材育成が急務である

事業所の職員は、常勤6名に対し非常勤が31名と非常勤の割合が大変高い。日常の利用者支援はそれぞれ役割分担しながら行っているが、非常勤の場合は短時間勤務の職員もあり、情報の共有や記録内容など不十分な面が課題となっている。特に利用者の支援記録がPC入力となり、記録時間の省力化が期待されるもPC操作が出来ない職員もいるため省力化に繋がっていないのが現状である。事業計画において平成27年度、28年度と非常勤職員のスキル

アップが課題となっているため急務な課題として積極的に取り組まれない。

・ **プログラム内容を見直し、利用者が主体的に参加できる活気あるプログラムの提供を期待したい**

毎日のアクティビティはボランティアが主体となって行われ、利用者の楽しみとして実施されてきた。趣味活動を中心とした内容で定期的な活動や余興の様に不定期なものまで色々と提供されている。しかし、最近が高齢化や個別の事情による引退を余儀なくされ活動の継続が難しく中止せざるを得ないアクティビティも出てきている。その穴埋めとして職員によるレクリエーションを実施しているが、徐々にマンネリ化しているのが現状である。現状を打破するためにボランティアに頼るプログラムから利用者を主体とした活気あるプログラムへの変更が望まれる。

・ **人員配置の見直しや職員採用の工夫などを進めて、職員が安心して働くことができる職場環境を目指す取り組みの進展が期待される**

現在、事業所では人材の定着という課題を抱えている。さらには人員配置の見直しを行った都合上、職員一人一人の負担が増加している。労働安全衛生委員会では、「職員の健康保持増進」、「メンタルヘルスチェック実施」、「職員満足度調査実施」を目標として掲げており、職員へのアンケート実施・改善策の検討を行い、就業環境改善を目指した取り組みを開始している。また、人員配置の状況も見直すことが予定されており、職員採用にも注力していくという事であるので、職員が安心して働くことができる職場環境を目指す取り組みの進展が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **法人として地域貢献に注力しており、介護職員初任者研修から就職につながる事例もある**

施設を運営する法人では「黎明会職員の研修、介護等人材の育成及び地域住民に対する保健・医療・福祉の啓発に関する規程」を定めて地域住民を対象とした介護職員初任者研修や市民公開介護講座などの取組みを行い、地域貢献を進めている。介護職員初任者研修は低額の費用で開催しており、多くの地域住民の参加につながっている。研修修了者の多くは実際に介護の現場に就職しており、なかでも当事業所への就職が決まった事例がでている。

・ **季節感のあるバラエティ豊かな食事の提供がなされている**

毎月の献立は利用者を楽しみを感じて貰えるよう季節や行事に合わせて工夫され作成されている。敬老祝賀会での特別食の提供。12月の忘年会、1月の新年会行事の日は、あえて献立は入れず、当日のお楽しみ会食としてシークレットにしている。当日は来所後から利用者と職員が共同で鍋料理の準備を行い楽しみながら美味しい鍋料理を食べるよう工夫している。各テーブルごとに一つずつ鍋を置き、鍋をつつきながら交流を図り、いつもと違う食事時間を楽しめるような雰囲気づくりに取り組んでいる。

・ **胃瘻や経管栄養等の医療依存度の高い利用者の受け入れを積極的に行っている**

居宅支援事業所から新規照会の際、高医療のケースや難病のケースであっても「受け入れの可否」の検討をするのではなく、受け入れるためにどうしたら良いかをチームで検討している。胃瘻増設やインスリン注射、在宅酸素、ALSなどの難病の為に、他事業所の利用を断られるケースの場合であっても「断らない」事を原則として、安心して利用できるよう相談、介護、看護のスタッフが話し合いを行い受け入れをしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/69

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%	12.0%	いいえ : 2.0% 無回答・非該当 : 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	12.0%	いいえ : 0.0% 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	95.0%		どちらともいえない : 4.0% いいえ : 0.0% 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	85.0%	14.0%	いいえ : 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	60.0%	24.0%	9.0% いいえ : 4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	97.0%		どちらともいえない : 2.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 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%	12.0%	12.0% 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%	9.0%	29.0% 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	92.0%	7.0%	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	14.0%	どちらともいえない : 4.0% 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	87.0%	12.0%	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	82.0%	12.0%	どちらともいえない : 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	85.0%	12.0%	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	63.0%	29.0%	4.0% いいえ : 2.0%

評価結果概要版



平成28年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園デイサービスセンター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-321-9395

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)法人の基本理念と基本方針のもと、社会福祉法人としての公共性の保持と安定した運営を目指します。 2)高齢者が地域の一員として安心して暮らすことができるようお手伝いします。 3)ご家族の介護の軽減のためのサービスと情報を提供します。 4)個人の尊厳を守り、ひとりひとりの意向に応じたサービスの提供に努めます。 5)職員の専門性と資質の向上を図り、働きやすい職場環境の整備を目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・看取り期にある利用者に対して、最期まで、利用者・家族の希望を反映したサービスを行っている

利用者一人ひとりの要望に沿った支援に取り組んでいる。看取り期にある利用者に対しても、本人・家族の希望により、最期まで、当デイサービスの役割を担い、その生活を支えている。家族から清潔保持の要望があった際は、家族・看護師・介護職員でカンファレンスを開催し、できる限り最期まで、本人が疲れず、ゆったりと入浴できるよう支援した。看取り期の利用者に対して、利用者・家族の意向や希望を反映し、最期まで、快適で安心安楽なサービスを提供している。

・家族・ケアマネジャーとの連絡・報告を密に取り、利用者の在宅生活が継続できるよう支援している

相談員、看護師はサービス利用中の利用者の様子について、その都度連絡ノートで家族に報告をしている。月末には通所介護計画のモニタリングの結果を報告している。また、利用者に日頃と違う変化が認められたときは、その様子を写真に記録し、報告書に添付し、家族・ケアマネジャーに状態が正確に伝わるようにしている。相談員、看護師は家族からの相談にも随時、対応している。利用者の状況を把握したうえで家族の話に耳を傾け、必要な時はアドバイスをしている。

・利用者が笑顔で過ごせるよう、活動プログラムを工夫している

職員間で、利用者がその人らしい過ごし方ができるようになるための話し合いの中から「笑顔」への取り組みが生まれ、事業所のスローガンとして掲げている。利用者が笑顔で過ごすためには、まず職員が笑顔でいる事を基本とした。認知症の方に笑顔で接すると安心感を持たれ、穏やかに過ごしている。活動プログラムの中では体操の時間に日本地図をイメージして目的地を定め、フロア内を歩きながら日本国内を歩いた。利用者は単なる歩行訓練ではなく、旅行している気分楽しみながら時間を過ごすことができた。笑顔は利用者の心を明るくしている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者にとって快適な環境となるよう、より一層の取り組みを期待したい

今年度、男子トイレに便器1か所増設し男女で計4か所となるなど、利用者にとって快適な生活環境となるよう、適宜、修繕を行なっている。職員アンケートでは、浴室の改善を指摘するコメントが複数名から出されていた。引き続き、利用者にとって快適な環境となるようより一層の取り組みを期待したい。

・関係機関との連携強化に向けて、より一層の取り組みを期待する

併設の居宅介護支援事業所を含めて、関係する居宅介護支援事業所との連携強化を図り、稼働率向上を目指している。ただし、事業所側は地域包括支援センターとの密な関係性の構築が不十分との認識を持っている。地域に暮らす人たちの介護予防や日々の暮らしをさまざまな側面からサポートすることを主な役割としている地域包括支援センターとの連携強化はサービスの向上に不可欠である。地域包括支援センターを含めた各関係機関との連携強化に向けて、より一層の取り組みを期待する。

・ **地域の方々にとっての福祉拠点となるよう、より一層の取り組みを期待する**

施設の一部を開放し、フラワーアレンジメントなどの教室を開催したり、高齢者施設サービス拠点として地域社会や地域住民へ、高齢者施設の専門性を活かした介護セミナーも企画している。また、地域住民を対象に転倒予防対応教室等の事業展開をしていきたいとの意向も持っている。地域の方々にとっての福祉拠点となるよう、より一層の取り組みを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **第三者委員などの外部の意見や提案を職員間で共有し、支援に生かしている**

内部の取り組みや外部からの提案を全体で共有する仕組みがある。例えば毎月1回、第三者委員が2名交代で来園している。その際に聞き取った利用者の意見や委員自身の感想を詳細にまとめ、メールで相談員宛送付している。第三者委員の報告を各部署に伝達、検討事項はフロア会議などに提起し、検討の結果は全体で共有している。

・ **サービス利用日の送迎は安心安全のもと行なわれている**

利用開始時に聞き取りをした利用者の心身の状況・家族の希望に沿って基本的な送迎の時間を決めている。サービス利用日に家族に都合が生じた場合も対応している。毎日参加者にあわせた送迎表を作成している。送迎マニュアルには利用者の自宅周辺の様子を写真を載せており、曲がり角を矢印で明記している。送迎中に利用者の体調がすぐれなくなった場合も対応できるように、車酔いへの処置ができる準備をしている。緊急対応の際にはすぐに連絡ができるように、添乗員は携帯電話を持ち、家族・ケアマネジャーへ連絡できるようにしている。

・ **利用者が楽しくデイサービスの利用ができるようにアクティビティの工夫をしている**

午前中は手工芸や脳活性トレーニング等、午後には悠々クラブやクラブ活動を行なっている。悠々クラブでは調理レクリエーションで手作りおやつにチャレンジしたり、職員考案の体操をしている。クラブ活動はボランティアを中心に生花クラブや朗読クラブなどの他に、大正琴やアコーディオン演奏で歌を歌い楽しんでいる。また屋外のレクリエーションとして、地域へ出かけている。近隣地域の他にその季節感を味わえる場所、桜や紅葉等有名な場所にも出かけている。外出の時は家族の参加も可能で、家族からも好評を得ている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/41

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%	14.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	77.0%	14.0%	いいえ : 3.0%	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	92.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	74.0%	14.0%	11.0%	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	81.0%	14.0%	いいえ : 3.0%	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	81.0%	14.0%	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	81.0%	7.0%	7.0%	いいえ : 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	96.0%		どちらともいえない : 0.0%	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	70.0%	7.0%	22.0%	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	92.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	7.0%	7.0%	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%	11.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	88.0%	7.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	14.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	70.0%	25.0%	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%