

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	社会福祉法人敬愛会
事業所名称	デイサービス敬愛の森
事業所所在地	東京都東村山市富士見町1丁目14番3号
事業所電話番号	042-306-3199

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）	理念・方針 利用者の基本的人権が保護される支援を実行します。 利用者が安心して家庭的な生活ができるよう支援します。 利用者が生き甲斐をもって生活できるよう支援します。 利用者の健康が維持できるよう医療機関と連携を図り支援します。 サービス提供の考え方 利用者が安心して生活できるように、個々の状態を把握しながらそれぞれのニーズにあった支援を関係事業者（ケアマネージャー、サービス提供事業所、医療関係等）と連携を取りながら行っていく。

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った機能訓練

当施設のデイサービスは運動に特化したサービス提供であり、6台の最新のパワーリハビリ機器、音楽に合わせた体操、脳活プログラムが利用者の状態に合わせて提供されている。いづれも激しい運動や極端な負担をかけるものでなく、普段の生活では活用できない部位の曲げ伸ばしであり、高齢者が楽に取り組める内容であり、利用者調査でも高い満足度がうかがわれる。

・食事の楽しみを多くするためのメニューの工夫に力を入れている

食事はデイサービスのなかで最も楽しみの一つであり、主菜・副食・小鉢の各種を数種類の中から選択できる選択食を提供している。また、利用者の個々の状態に合わせた制限食や形態・内容の面で可能な限りの配慮が払われている。一方で火曜日・土曜日はセンター内レストランの食事を自由に選択することも可能にしている。更に食後のデザートとコーヒー（紅茶）が食事の楽しみを一段と増している。

・軽自動車による小刻みな送迎

デイサービス事業で送迎サービス提供は利用者にとって負担軽減の大きな要素である。当事業所では軽自動車による小刻みな送迎を採用している。多人数を一定のルートで同時輸送するのに比べ、効率面では問題もあるが、利用者毎に送迎時間を設定し、きめ細かい送迎をする方が、一人ひとりの乗車時間や待ち時間の短縮、自宅直前での乗降等安全確保にも繋がり利用者にとっては大きな利便性がある。また事業所名パネルの着脱ができ、プライバシー保護にもつながる場合もある。

さらなる改善が望まれる点

・利用者のサービスにあたるスタッフの確保

当事業所は利用者数の拡大と提供サービスの充実を目標に活動をスタートさせ開設後の日も浅く体制整備が先行課題である。分けても現場でサービスの提供に従事するスタッフの重点的に増強が期待されるものとして、送迎スタッ

フ、入浴スタッフが挙げられる、前者は小刻みな送迎体制の維持、後者は入浴希望待機者解消に向けて、利用者の増加に後れを取らぬよう要員の確保が課題である。

・新入スタッフの教育

利用者数の増加に対応して増強するスタッフは必要数の確保が優先するが、現場で活動するスタッフの利用者への対応如何がサービスの評価に繋がると云ってもよく、教育や指導の強化で個々の職員の能力の均質化を図り業務水準確保に努めているが、しかし、新入スタッフは時間をかけて育てる余裕に乏しく、指導するスタッフを揃えることも含め、今後のサービス強化につながるスタッフ作りの課題に取り組む必要があると思われる。

・リハビリ機器の待ち時間の過ごし方の工夫

現在6台設置されているパワーリハビリ機器の使用時について、時間帯や曜日により、利用者が集中して待ち時間が長い時間があり、利用者調査でもその時間の過ごし方の工夫の要望が複数見られる。人的、物理的な課題もあると思われるが、ソフト面やハード面で工夫をして、利用者が興味をもち、有意義な時間の過ごし方を研究する必要があると思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・「血流改善」がキーワードの利用者サービス

利用者の心身の活性化を図り、健康で充実した生活が送れるよう【運動・栄養・精神】の3つの視点から支援を行い、健康である生活を維持・向上出来るように努める。

・お・も・て・な・し・の心持って、安全な送迎に努める

・送迎マニュアルを作成し、周知徹底で安全を確保
・乗降時、車椅子対応など、介護技術の定着
・利用者及び家族とのコミュニケーションを図り、情報の収集と満足度の向上に努める
・緊急時にも対応できるよう、対策立案と準備を行う
・送迎ルートそ送迎時間把握と見直しを随時行い、時間に余裕を持った行動ができるよう努める
・マナー（挨拶や気配り）や運転技術の見直しを行うことで、安全・安心の提供に努める

・利用者・スタッフ共に快適で安心して過ごせるよう、環境改善

・室内温度を管理し、状況に応じて、冷暖房、除湿、加湿を行い健康管理に努める
・手洗い・うがい・消毒、冬はスタッフのマスク着用の周知徹底、体調を把握することで、感染症の予防に努める
・衛生マニュアル・消毒マニュアルを作成し、周知し、利用者に発信し対応に努める
・デイルームの整理整頓のため、物品・備品の保管場所や用途表示を明確にし、スタッフ間での周知を図る
・季節感が分かる空間で、デイサービスで過ごす時間を楽しく快適にする

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/58

■ 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	86.0%	11.0%	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	68.0%	8.0%	17.0%	いいえ：4.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	80.0%	8.0%	11.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	60.0%	26.0%	8.0%	いいえ：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	73.0%	20.0%	6.0%	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	88.0%	6.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	11.0%	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	68.0%	20.0%	11.0%	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	55.0%	20.0%	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	86.0%	8.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	17.0%	6.0%	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	73.0%	13.0%	11.0%	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	75.0%	15.0%	8.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	11.0%	13.0%	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	46.0%	22.0%	26.0%	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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ハトホーム在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都東村山市富士見町2丁目7番5号
事業所電話番号	042-398-2555

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）法人理念 2）ハトホームの基本方針 3）体を動かすことを中心にしたメニューでディサービスを行う 4）利用者の心身の状況や環境に留意し、可能な限り居宅においての自立した生活が営めるよう、利用者の立場にたち支援する 5）利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の選択にもとづいた適切なサービスの提供に努める

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人ひとりが自分のペースで過ごせるようにしている

各種のプログラムへの参加は利用者の意向を原則としており、個人の意思を尊重した支援に努めている。機能訓練の要素を取り入れたみんなでやる体操などは、できる限り参加を促がしているが、個別のプログラムについてはその都度参加を確認することを取り決めている。介護場面を観察した際にも、「数合わせや絵合わせパズル」、「ぬり絵」、「利用者同士の会話」、「リハビリ」、「休憩」などが適切に選択できる様子が確認できている。また、脳の活性化につながる脳トレ（シナプソロジー）をレクリエーションに取り入れている。

・定例のケア会議においてモニタリングを行い、短期目標の達成状況を確認している

通所介護計画は「意向や留意事項」、「長期・短期の目標」、「サービス援助内容」、「援助計画」などが詳しく掲載できる書式になっており、利用者一人ひとりの支援の方向性が読み取れる内容にまとめられている。定例のケア会議においてモニタリングを行い、短期目標の達成状況の確認を行うことを取り決めている。アセスメントの見直しを行ないながら計画の変更や更新を行う流れも定着している。利用者や家族からは、その都度意向や要望を把握して確認を得ることに取り組んでいる。

・運動系や脳トレ系のプログラムを日々実施して心身機能の活性化に力を入れている

楽しみながら心身の活性化を図る様々なプログラムを用意し、利用者の意向を把握して適切に組み入れている。午前のプログラムで行われている「集団体操」をはじめ、パットゴルフ、ボーリング、お手玉投げ（ドラドラボン）など体を動かす各種の運動系のプログラムや、「パズル」や「ぬり絵」などの脳トレ系のプログラムを日々実施している。また、外部から専門の講師を招聘して実施している「書道」は利用者からも高い評価を得ている。利用者調査の「事業所での活動やリハビリは自宅での生活に役立つか？」の設問に関しても高い満足度が得られている。

さらなる改善が望まれる点

・情報提供の「質と内容」を見直すことが期待される

見学や問い合わせには相談員を窓口としていつでも対応することを原則としている。家族やケアマネジャーとの同行や、数時間一緒に過ごしてもらうことにも対応しており、雰囲気を含んでもらうことを大切にしている。利用率については前年度と比べ概ね同様（60～65%）、登録者数については概ね昨年同様になっている。地域や居宅介

護支援事業所への必要とする情報提供についてはさらに「事業所の特長を分かりやすく伝える」ことが望まれる。事業所一丸となって情報提供の仕組みを見直すことが期待される。

・事業所到着後や帰宅前の時間の過ごし方は、さらに配慮することが望まれる

送迎車両3台で2～3往復の送迎のため、朝のプログラム開始まで約1時間程度の到着に幅がある。そのため、バイタルサインチェック後は、パズル、ぬり絵、脳トレ、テレビを勧めたり、あるいは職員が間に入って利用者同士が会話できるようにつないだり、入浴やリハビリを提供して過ごしてもらうようにしている。帰宅時のバス便が出始めるまでの時間帯は、カラオケ、適宜の休憩などを行っている。ただし、施設見学を行った際には、手持無沙汰の利用者も見受けられたため、この時間帯の過ごし方をさらに検討することが望まれる。

・事故等の報告や再発防止策の検討についての仕組みを検証されたい

「事故」や「ヒヤリハット」については報告書をまとめ、複合施設全体で開催されているリスク委員会で報告されている。本年3～7月期においては、事項（軽度）21件、ヒヤリハット24件、気づきメモ7件が提出されているが、ヒヤリハット報告書の提出割合が少ないことが懸念される。再発防止策についても効果が出たことを確認し終了する「リスクマネジメント」や「クライシスマネジメント」の考え方を導入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

・利用開始時の不安やストレスの軽減に取り組んでいる

社会交流、会話機会、友達作りなどが通所介護の担う重要な役割の一部であることを認識しており、利用開始時に適切な席の選択を行うことを大切にしている。アセスメントから得られた利用者情報をもとに詳しい観察にも心がけ、通所を継続しながら目標を達成することに取り組んでいる。また、各種のプログラムへの参加についても、見学から行い無理強いしないことにしている。通所開始時の様子は、家族や担当ケアマネジャーへ詳しく伝えることにしている。

・施設内外の研修機会を設け、職員の資質の向上に取り組んでいる

ヒヤリハットや事故報告書を設け安全性に配慮したり、ボランティアの導入を積極的に実施して職員以外の交流の機会を設け、サービスの向上に取り組んでいる。個別支援を推進するために定例のケア会議や職員会議を開催し、議事録を取り情報の共有化に努めている。研修委員会が主管し、複合施設全体として定期的に開催されている内部研修や社協などが主催する外部研修に職員を派遣し報告書の提出を義務付け、職員の資質の向上に取り組んでいる。

・食事の献立や介助の設問に関しては、かなり高い満足度が得られている

今回行った利用者調査の、「食事の献立や介助は満足しているか」の設問に関しては、かなり高い満足度が得られている。自由意見では、「栄養士がいろいろと気遣いしてくれます」、「魚と肉など選べることは特に良いと思います」などの声が聞かれた。また、行事や催事の開催にあたっては、行事食などの趣向を凝らしたメニューを提供し、楽しめる機会を設けている。食事提供は、利用者一人ひとりの趣味嗜好や食生活が顕著に反映されることから、細かい対応がなされていることが確認できている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/54

■ 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	73.0%	23.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	83.0%	6.0%	6.0%	
	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	83.0%	10.0%	6.0%	
	いいえ：0.0%			
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	60.0%	30.0%	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	70.0%	23.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	10.0%		
	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	86.0%	10.0%		
	いいえ：0.0% 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	80.0%	10.0%	6.0%	
	いいえ：3.0%			
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%	20.0%	13.0%	
	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	83.0%	16.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	10.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：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	70.0%	23.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%			
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	76.0%	16.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	16.0%	6.0%	
	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%	16.0%	6.0%	16.0%