

# 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	社会福祉法人狛江福祉会
事業所名称	こまえ苑
事業所所在地	東京都狛江市岩戸南4丁目17番17号
事業所電話番号	03-3489-2404

## 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・家族に「喜ばれ、選ばれ、信頼されるこまえ苑」を目指す。 2) 利用者・家族が幸せでご満足いただける安心安全の利用者本位のサービスに努める。 3) 地域とのふれあいを大切に地域における福祉サービス提供主体の中核としての役割を果たしていく。 4) 職員の満足度の向上を目指す。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・定期的に保育園児と交流するなど、職員以外の人たちと触れ合う機会を設けている

利用者が職員以外の人と交流できる機会として、保育園児との交流や中学生の職場体験のほか、外部講師による書道や行事時の各種団体の演芸披露などがある。保育園児とは、毎月1回と年2回の2ヶ所の園と交流しており、誕生会の際にお渡しする記念品も園児たちの作品である。また、ボランティアの受け入れも積極的に行っており、活動の補助、麻雀や囲碁の相手、喫茶など活動はさまざまである。

### ・利用者からの要望を取り入れ季節感や栄養バランスに富んだ食事の提供に努めている

食事の形態・嗜好・アレルギーや治療食の必要性の情報は、事前面接で確認している。食事形態の種類は普通食、軟菜一口大食、軟菜刻み食、ソフト食、ペースト食など、利用者の状況に応じた食事を提供している。その日の体調や希望によって当日の食事形態を変更したり、献立によって一時的な食事形態の変更をすることができ、臨機応変の対応をしている。利用者からの要望を取り入れながら、季節感や栄養バランスに富んだ食事の提供に努めている。

### ・他部署で経験を積んだ職員が増え、介護の総合的な視点から様々な支援ができる

デイサービスの業務区分を明確にし、その中で役割分担・活動分担・行事担当・委員会などを各職員がそれぞれの役割を担い、責任を持って業務にあたることできるよう取り組んでいる。業務の標準化については、役職者が参加する月2回のデイ運営会議で検討を行い、結果を職員におろして徹底している。他部署で経験を積んだ職員も増え、デイサービスのみならず介護の総合的な視点からの様々な支援ができてきているのを強みと感じている。

さらなる改善が望まれる点

### ・機能訓練の体制強化を図り、より充実したものとしていく

個別の機能訓練は、一人ひとりの状況に応じて歩行訓練など日常生活動作の維持・向上に役立つ内容を行っている。集団では、午前中のプログラムとして体操を行っているほか、風船バレーやボーリングなど無理なく身体が動かせるよう、機能訓練の要素を取り入れたレクリエーションを行っている。ただ、今年度、理学療法士が退職し、現在募集中である。今回の利用者アンケート、職員の自己評価ともに機能訓練の体制強化が要改善点として挙げられていた。

### ・入浴回数を増やしていくため、職員体制や業務の見直しを進めていく意向である

機械浴槽が設置されていることで入浴サービスを希望する利用者は多いが、現状の設備・人員体制では応じきれな

いため、1日あたり15名、利用者1人あたり週1回の入浴日を設けている。今回の利用者アンケートでは、入浴回数を増やしてほしいとの声が複数聞かれた。将来的には受け入れ人数を増やしていきたいと考えており、そのために職員体制や業務の見直しを進めていく意向である。

・ **マニュアル類の定期的見直しや、実施できているかの点検の仕組みを構築する**

サービスの基本事項や手順を定めた業務マニュアルは、新規採用時マニュアルや、入浴・添乗・感染対策・体操など多くの項目を盛り込んでいる。ただ、役職者の異動などにより、業務マニュアルの定期的な見直しや点検の体制が途絶えてしまっていると認識している。定められた手順通り行われているかのチェックシートも、活用ができていない。組織体制が変わっても継続できる仕組みを構築したいと考えている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **ボランティアの協力で昼食後にはコーヒータ임을設けており、好評を得ている**

定期的開催している給食委員会では、個別の対応や行事食について話し合い、利用者の希望を取り入れるよう努めている。月に2回赤飯・おこわの日を設けているほか、季節の行事や誕生会などの特別メニュー、日本各地の郷土料理などさまざまな工夫をしている。納涼祭などの行事には、厨房手製の松花堂弁当を提供する。到着時と昼食時のお茶の種類を変えたり（玄米茶・緑茶）、だしや野菜などの素材にこだわりを持ち、満足してもらえよう努めている。また、ボランティアの協力で昼食後にはコーヒータ임을設けており、好評を得ている。

・ **利用者にとって安全で楽な送迎になるよう、細やかな配慮をしている**

送迎時に持参する送迎チェック表には、送迎時間や到着時間のほか、日々の観察や情報をもとにまとめられた個別の注意事項（施設確認、持ち物確認、次回利用日の声かけなど一人ひとりの状況に応じた内容）が書かれており、細やかな対応を行っている。生活相談員が実際に道路状況や停車可能時間・周辺の状況等を確認し、送迎コースを設定している。利用者にとって安全で楽な送迎になるよう、乗降しやすい位置や玄関の場所に合わせて停車するなど配慮している。

・ **利用者の生活リズムや自主性を尊重し、選べる活動や休息できる場所を用意している**

事業所内は広々としており、明るくゆったりした雰囲気の中1日を過ごす事ができる。数台のベッドのほか、所々にソファを設置して休息できる場所を用意している。活動プログラムは、午前中は主に体操、午後は複数のプログラムを用意して利用者が選択できるようになっている。活動内容は音楽系、創作系、頭脳系など、多種多様なプログラムを実施している。外部講師による書道や、ボランティアの協力のもと麻雀・囲碁・将棋も実施している。それぞれの活動場所が分かれており集中できる環境である。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/110

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	91.0%	8.0%		
	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	86.0%	10.0%		
	いいえ：1.0% 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	84.0%	6.0%	5.0%	
	無回答・非該当：3.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	72.0%	20.0%	6.0%	
	いいえ：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	56.0%	29.0%	10.0%	
	いいえ：3.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0%			
	どちらともいえない：3.0% 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	87.0%	6.0%	5.0%	
	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	91.0%	5.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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	65.0%	8.0%	24.0%	
	いいえ：1.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	5.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	18.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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	74.0%	8.0%	5.0%	12.0%
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	68.0%	15.0%	13.0%	
	いいえ：1.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	5.0%	18.0%	
	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	41.0%	18.0%	8.0%	31.0%