

評価結果概要版



平成29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	社会福祉法人清峰会
事業所名称	デイサービスセンター浅草ほうらい
事業所所在地	東京都台東区清川2丁目14番7号
事業所電話番号	03-5824-5625

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）	<ol style="list-style-type: none">1 利用者の権利を守り、健康で安らかな生活が送れるよう支援する。2 利用者とその家族を尊重し、最後までともに進む。3 その人らしく生きることを支援し、自立への援助を行う。4 公正かつ公平で開かれた施設運営に努める。5 先駆的・独自性を発揮し、施設機能を広げ、関係機関と連携し地域福祉の充実発展に寄与する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・喜びを創り出すデイの行動指針

利用者・職員が共に楽しむデイをめざし、独自の行動指針を策定している。指針は、明確な目的・目標設定、安心・安全、親しみのある礼儀正しさ、効率化、シェアする、責任の6項目から成り、デイサービスの礎になっている。その内容は、行動につながる目標、事故を減らす事前対応、誠実・笑顔・挨拶や身だしなみの大切さ、行動の優先順位を考える計画性、仲間同士肯定的なフィードバックで情報・学びの共有化を説明している。機能訓練に利用者の多くが参加し、レクを楽しんで笑顔で帰宅する利用者から、指針が活かされていることが確認できる。

・稀にみる専任理学療法士の配置とその効果

現在殆どのデイサービスの事業所では、非常勤の理学療法士が作業療法士もしくは看護師が兼務しているのが現状であり、専任の理学療法士が配置されているところは極めて少ない。その中で、専任の理学療法士を配置して、機能訓練が必要な利用者に対しては、個別機能訓練計画を作成し、訓練の実施、評価・見直しをおこなっている。また、利用者一人ひとりの身体機能の評価をおこない、介護職員とも連携して利用者の生活機能の向上に取り組んでいる。訪問調査時にも、機能訓練の指導を受けて状態が改善されたとの利用者からの声を聞くことができた。

・利用者の要望に応えるサービスの提供

年間を通じて、運動会や七夕まつり、夏祭り、敬老会、クリスマス会、初詣などの季節にちなんだ行事と、お花見・紅葉ドライブ、買い物レクなどの外出プログラムなどが、月1回おこなわれている。日常の活動では、職員の個性を活かした、ゲームや作品作り、集団体操、オリジナル体操、頭の体操、音楽レクなどの活動をおこなって、利用者にもとても喜ばれている。また、自宅での入浴が困難な利用者が多いため、入浴希望者についてはすべて受け入れるなど、利用者の要望に応えるサービスの提供に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・仕事への意欲を大切にされた職場環境の改善に期待

デイ職員はリーダー、体操担当、入浴介助を輪番制でこなしているが、経験の浅い職員もいるため知識の獲得が課

題となっている。しかし、高齢部門の施設内研修は、開催時間がデイの送迎時間と重なり参加できない事情がある。デイ職員は、ローテーション勤務による情報の獲得に不足が生じるなど、職員間の情報共有に問題も感じている。月1回のデイ会議では、これらを話し合い解決する時間が取れず、ベテラン職員は方法を模索している。サービスの向上を図り職員のモチベーションを高めるための研修等、職場環境の改善に期待したい。

・さらなる広報活動の充実で新たな利用者の発掘を

法人のHPの通所介護をクリックすると、デイサービスの内容がカラー写真で紹介されている。しかし、HPではデイサービスのウリである「機能訓練の充実」や「入浴希望者の全て受け入れ」は掲載されていない。今後HPを充実することによって、さらに新しい利用者が増えることが期待できる。デイ独自のパンフレットを作成し、居宅介護支援事業所に配布したところ、効果が見えてきているので広くPRできるHPの効果に期待したい。

・「地域交流スペース」の有効活用でさらなる地域との連携

施設全体でおこなう秋祭りは、複合施設の良さを活かし、全施設の利用者や職員、ボランティア、地域住民が参加して盛大におこなっており、地域とつながる機会となっている。また、施設が町会の避難所であり、町会分の災害用物資の保管、三社祭の休憩場所の提供など、多くは建物設備を利用した関わりである。今後は、町会との合同防災訓練の実施も予定されているが、1階にある「地域交流スペース」の活用を通じて、地域の特色を活かした人的交流を図り、さらなる地域との連携、交流を望みたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・テーマ料理や季節の行事食など年間を通じて、食事の楽しさを提供している

食事の楽しさを提供するという考え方のもとに、年間を通じてテーマ料理や季節の行事食を毎月提供している。テーマ料理では、世界の料理、屋台メニュー、駅弁、ご当地料理、学校給食メニュー、血液サラサラメニュー、あったかお鍋メニュー、風邪予防メニューなどの多彩な内容で、季節の行事食は、お花見御膳、七夕御膳、納涼膳、クリスマスランチ、おせち料理など、まさに四季を感じられるイベント食を提供し、利用者の評価も高い。また今年はレクで自分が作った器や小物を使って、食事やおやつを食べるなどの食事の楽しみ方も提供している。

・専任の理学療法士により、利用者の生活機能の向上に取り組んでいる

現在殆どのデイサービスの事業所では、非常勤の理学療法士が作業療法士もしくは看護師が兼務しているのが現状であり、専任の理学療法士が配置されているところは極めて少ない。その中で、専任の理学療法士が配置され、機能訓練が必要な利用者に対しては、個別機能訓練計画が作成され、訓練の実施、評価・見直しがおこなわれている。また、利用者一人ひとりの身体機能の評価をおこない、通所介護計画にも反映され、介護職員とも連携をして集団体操やオリジナル体操などにより、利用者の生活機能の向上に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/88

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	78.0%	18.0%	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	86.0%	13.0%	いいえ：0.0%	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	89.0%	5.0%	いいえ：2.0%	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	72.0%	10.0%	5.0%	10.0%
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%	10.0%	5.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	5.0%	5.0%	いいえ：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	5.0%	どちらともいえない：2.0%	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	70.0%	5.0%	24.0%	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	56.0%	10.0%	29.0%	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	81.0%	10.0%	8.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	5.0%	10.0%	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	70.0%	13.0%	13.0%	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	64.0%	18.0%	16.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	8.0%	21.0%	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%	13.0%	5.0%	32.0%