

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	社会福祉法人武蔵野療園
事業所名称	渋谷区けやきの苑・西原
事業所所在地	東京都渋谷区西原2丁目19番1号
事業所電話番号	03-5453-0515

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. 社会奉仕2. 地域社会の意向と尊厳を重視し、自律・調和・創造の精神のもと、地域社会に貢献する3. 地域社会から最も信頼されるリーダーを目指す4. 全職員が常にプロ意識を持ち、最大の満足が得られるサービスを提供する5. 良質のサービスを途切れることなく継続して提供していく

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・有資格者を多く配置し専門的視点で利用者の状態観察や気づき等を初回評価表に記載し支援に反映している

有資格者の職員を多く配置し、経験豊かな職員によって、利用者への気づき、観察が行われている。新規の初回利用時には、初期評価表に送迎時の様子、手作業・レクリエーション活動の様子、体操、昼食時の様子、服薬管理、昼休みの様子、排泄、講座・リハビリなど、一日を通しての状況を細かく観察し、記録している。これらの情報は、全職員で共有し支援に反映している。また、特変用紙で利用者の状態変化に継続的に対応し支援が行われている。利用者調査でも、家族が気づかないところまで、職員が気づいてくれる等感謝の声が寄せられている。

- ・利用者の意思を尊重し、自ら選択できる午後活動を設け日常生活における機能向上や健康増進を図っている

利用者の意思を尊重し、来所した際、趣味活動が機能訓練の希望により午後の活動を行っている。理学療法士により平行棒、マット体操、ボール体操、棒体操等、多くの機能訓練プログラムを用意して実施している。また、午前中に行う全身体操、食事前の嚥下体操等、リハビリ課に指導を受けながら介護職員が行う等、日常生活における機能向上や健康増進を目的にした活動を実施している。趣味活動には外部講師を招き、陶芸、書道、水墨画、ちぎり絵、絵手紙、紙フラワー等の講座があり、これらは利用者が自ら選択できる活動となっている。

- ・地域資源を活用した若年性認知症への取り組みなど、地域に貢献する事業を行っている

若年性通所介護事業を継続して取り組んでいる。毎週日曜日、若年性認知症の方が来所し、様々な体験参加を行うことでの自立支援を行っている。外出活動を中心としており、外食や散歩、また事業所内での調理実習等、楽しみのある企画を工夫している。外出支援では地域の方との交流もある。今後も当事業所では、職員の専門性と地域資源を活かして地域のニーズに対応した取り組み、出会いと支え合いの受け皿となる取り組みを検討・実践していく方向である。

さらなる改善が望まれる点

- ・多くの講座やプログラムが用意されているが利用者のニーズに対応した更なる取り組みに期待したい

利用者が当日選べる、選択プログラムを多く用意しており、外部講師による講座（陶芸・書道・水墨画・ちぎり絵・絵手紙・リハビリ舞踊、カラオケ）を開催している。また、職員による自由講座も用意されており、更に季節行事の開催日数の増加や講座の内容がマンネリ化しないようにと考えている。一方、利用者からも外出したい、買い物に出たいなどの声も多く聞かれているが、対応しきれない現状があるため、今後は利用者世代に対応した、更なるプ

プログラムの開発に期待したい。

- ・職員間で情報共有を図り、研修報告が全職員に周知されるような取り組みを期待したい

当事業所では、多職種で、申し送りノートや特変用紙に記入し、毎日情報共有を図りながら支援している。前回の特変状況を、ケース記録から特変用紙に抜き出し注意喚起を図っている。送迎前、入浴前には、申し送りノートや特変用紙を活用し、利用者状況を全職員に行き渡るよう取り組んでいる。一方、研修は多く設定されているが限られた人数しか参加できていないという状況もある。また職員会議の機会を持つ事が困難で他の職員へ周知されていない現状となっている。今後、会議や回覧等で周知できるような見直しに期待したい。

- ・手引書等の定期的な見直し・確認の制度化を図り業務の標準化の更なる取り組みに期待したい

当事業所では業務の標準化を図るため、各種マニュアルを作成し常に活用している。しかし内容の見直しなどは定期的には行われていない。アセスメントの定期的見直しと手順についても明文化されていない。今年度、相談員がマニュアルの見直しを行っているので、変更する内容の共有化など情報を共有し、今後は見直しを行う時期についても明記することを期待したい。介護保険制度の変更でデイサービスの利用者像や地域での位置付けも変わってきているので、業務の質の管理・標準化を行う上でも、マニュアルを元に振り返りを行うことも期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・特変用紙を活用し職員間で情報共有しながらデイサービスのチームとして取り組んでいる

利用者状況について、初回時は送迎から過ごし方までケース記録に記入している。多職種が連携して特に特変用紙やケース記録に利用状況を記入し、情報共有を図っている。前回特変があった方の状況をケース記録から抜き出し特変用紙に記入している。送迎前、入浴前の申し送りで前回の特変状況を確認し、終了時まで机上に置き共有を図っている。サブリーダーは、特変用紙の内容を個別ケース記録に、家族からの情報を特変用紙に記入している。家族には特変内容を連絡帳で報告している。特変用紙を活用し多職種が連携しチームワークで行っている。

- ・申し送りやヒヤリハットの内容は全員で確認する等、業務の標準化に努めている

日々の業務の標準化を図るため、サービス内容に沿ったマニュアルや送迎表を配布し手順の見直し・確認を行っている。職員には、業務ごとにチェックできるマニュアルや送迎における注意点等、日常的に自分で業務の点検、確認等ができる体制をとっている。また申し送りノートを必ず確認し、ヒヤリハットについては、報告書を用いて分析を行い、読み終わった職員はサインしており、全職員で安全性に配慮して支援を行っている。さらにヒヤリハットの内容は1週間ごとにまとめ、1ヶ月ごとに評価も行っている。

- ・家族懇談会や定期訪問等で家族との交流、連携に取り組んでいる

年に1度の家族懇談会では家族間の交流や介護に関する情報交換等を行っており、新規利用の家族の参加が多い。デイサービスの3大イベントである夏祭り、運動会、忘年会にも家族に参加の案内を行っている。また、地域を巻き込んでの餅つき大会にも家族等の参加があり、交流の機会を図っている。更に3ヶ月に1度、個別機能訓練計画書を持参して家族と利用者についての情報交換を行っており、家族との信頼関係の構築に努めている。今後も家族と一緒に参加できる行事を検討したいと考えており、家族との交流、連携を深めていく方針である。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/73

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	77.0%	20.0%	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	74.0%	22.0%	いいえ：2.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ：2.0%	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	77.0%	14.0%	5.0%	いいえ：2.0%
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	62.0%	28.0%	5.0%	いいえ：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	77.0%	20.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	11.0%	いいえ：0.0%	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%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：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	62.0%	22.0%	14.0%	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	88.0%	11.0%	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	74.0%	17.0%	8.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	82.0%	11.0%	11.0%	無回答・非該当：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	14.0%	14.0%	無回答・非該当：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	51.0%	25.0%	20.0%	いいえ：2.0%