

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	スミカフルール・ケア株式会社
事業所名称	デイサービスフルール細田
事業所所在地	東京都葛飾区細田1丁目16番9号
事業所電話番号	03-5889-8732

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)「住まいの生涯サポートグループ」の一員として、ご高齢者が安心して暮らせる住まいを提供する。 2)ご入居者様・ご利用者様の満足を第一に誠実に行動する。 3)関係法令や規則を遵守し、地域社会のルールを守る。 4)スタッフは相互に協力して、楽しく働きやすい職場をこころがける。 5)ご家族と同じ気持ちで、ご高齢者のサポートしていく。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所の理念を実現するため3つの行動指針に基づき形態の異なるサービスを有機的に提供し、その情報を関係機関に知らせている <p>当建物は、定員15名のデイサービス、午前15名・午後15名定員の介護予防型フィットネス、定員26名のサービス付き高齢者住宅、訪問介護事業所を含む複合型の事業所となっている。「家族と同じ気持ちで毎日の生活をサポートする」という理念は、「利用者満足第一、ルールを守る、楽しく働きやすい職場づくり」の3つの行動指針に基づき、サービスが有機的かつ効果的に提供され、利用者満足度を高めている。デイサービスを紹介するホームページやチラシは、活動の特徴や様子、利用料金や送迎範囲などを載せて多方面にわかりやすく発信している。</p> <ul style="list-style-type: none">・前向きな思いを汲み取り、下肢筋力強化プログラムを毎日行い、「転ばなくなった」「元気になった」を実感できるよう包括的に支援している <p>高齢者の場合足腰の衰えからくる日常生活への影響が大きいことから、機能訓練プログラムとして下肢筋力強化の運動を中心に取り入れている。また毎日独自に考案されたオリジナル体操を行い、健康の維持に努めている。通常のデイサービスの他に介護予防向けにフィットネスを提供する通所施設も併設しており、日常生活で心身の自立を目指し身体機能を強化を希望する方には、介護予防フィットネスと併用しての利用を勧めている。利用者の自立に向けた前向きな思いを汲み取り、「転ばなくなった」「元気になった」を実感できるよう包括的に支援している。</p> <ul style="list-style-type: none">・業務日誌など日常の支援内容をクラウドを活用して処理し、パソコン上でいつでもどこでも情報を得ることができるよう共有化に取り組んでいる <p>1冊にファイル化された紙ベースの基本情報は、事務室内の鍵付き書類棚に整理保管されているが、日々提供されるサービス情報やその結果の業務日誌は、クラウド上で記入・確認できるように現在移行中である。職員はクラウド上で、いつでもどこでも情報の確認ができ、情報の共有化が可能となる。またパスワードによるアクセス制限をフォルダ毎に設定することで、フォルダ毎に機密性を保てるように考えている。現在システムは完成しているが、現場からのいくつかの要望を受けて調整を行っている所であり、近々本格稼働させる予定である。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・各種マニュアルの整備・点検を進めているが、場面毎での手順書の活用も進められたい <p>サービスマニュアルは簡潔でわかりやすくまとめられており、マニュアル類を活用し職員のスキルアップへとつな</p>

げている。マニュアルは実践的なものが中心であり、接遇・生活援助・調理・食事介助・口腔ケア・排泄介助・入浴介助・移乗介助などを中心に、金銭管理・苦情対応などにも及んでいる。マニュアルは職員がいつでも確認できるようにして整備点検を進めているが、具体的な場面に即応する手順書の整備が遅れている。マニュアルの効果を上げ、現場で戸惑うことなく対応ができるよう作業フローなどを手順書としてまとめ活用することが望まれる。

・町内会に加入したり地域ボランティアに定期的に参加いただき地域交流を深めているが、更に地域資源の発掘に努めたいと考えている

行政や地域包括支援センター、居宅介護支援事業所などへは事業所情報を提供すると共に、町内会に加盟し市報・回覧板などを通じて多くの地域情報を得たり、消防署とは消防訓練において指導、助言を得ている。特に居宅介護支援事業所のケアマネージャーとは情報交換を密にしている。また地域のボランティアによるマジックショー・朗読会・ハンドマッサージなどを行って頂き、地域とのふれあいと同時に生活のメリハリとなっており毎回楽しみとなっている。地域との関りを深めつつあるが、今後も地域資源の発掘を行いたいと考えている。

・機能訓練プログラムは全員が一緒にやるものとなっているが、今後は利用者一人ひとりに対応したものを作成・評価をしたいと考えている

機能訓練は看護師や介護士により毎日提供され、全員が一緒にやるプログラムとなっており、現在は主に下肢筋力アップのための運動となっている。毎日の夕礼では、その日に提供されたプログラムが良かったかどうかを打ち合わせ、月1回のケース会議では見直しを含めて総合的に検討している。しかし利用者一人ひとりにマッチした機能訓練プログラムを作ってその結果を評価・検討するまでには至っておらず、今後の課題としている。個別支援計画書を作成、PDCAサイクルを回すことで、利用者の満足度が更に高くなるような取り組みが期待されている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・研修を充実させるため、インターネットを活用した研修プログラムの導入を目指している

知識や技術を学ぶため、外部研修には積極的に派遣している。研修や講習を受講してきた職員による発表を行い、情報を共有することにしているが、事業所内研修を含めて職員全てが参画することが難しく、教育研修体制が弱いと感じていた所である。そこで職員一人ひとりに対応した教育を提供するため、インターネットを活用した研修プログラムの導入を検討しており、いつでも・どこでも・自分に必要な・自分のレベルにあった研修を実現しようと考えている。

・送迎時間を気にしなくてよい分機能訓練やレクリエーションが時間いっぱい提供可能である

サ高住からの利用者は、エレベーターによる移動で済むことにより、送迎時間は気にしなくてもよい。その分時間いっぱい使ってサービス提供が可能となっている。利用者の興が乗ってくるのはいつも帰り際になることが多いが、送迎の時間を考えなくてもよい分、利用者の満足のいくまでレクリエーションを楽しむことができている。サ高住ではなく自宅から利用される方の家族には、電話連絡や送迎の場面などで必要に応じて利用者の状況を伝えている。送迎範囲を契約時に事前に通知し了承は頂いているが、送迎範囲は相談により臨機応変な対応も考えている。

・楽しんでもらえるよう個別のレクや活動プログラムを創意・工夫している

年間行事計画表を作成し季節のイベントも取り入れて、様々なプログラムを用意している。新年会・節分・ひな祭り・端午の節句・七夕祭り、納涼祭など毎月何らかのイベントが実施され、合わせて、初詣・梅まつり・お花見・買物などの季節に合わせた外出レクリエーションを取り入れている。また毎月の活動プログラムを作成し、創作活動やレクリエーションの予定を家族や関係機関に知らせている。職員は感謝の気持ちを込めて、楽しんでもらいたいと、個別のレクや活動プログラムを創意・工夫して、毎日の生活が楽しく張りのあるものとなるよう努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/23

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	57.0%	28.0%	7.0%	7.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	64.0%	21.0%	14.0%	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	64.0%	21.0%	7.0%	7.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	64.0%	7.0%	21.0%	7.0%
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	50.0%	21.0%	7.0%	21.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	78.0%	21.0%	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	85.0%	7.0%	7.0%	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	64.0%	28.0%	7.0%	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	71.0%	7.0%	21.0%	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	78.0%	21.0%	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	85.0%	14.0%	いいえ：0.0%	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	78.0%	7.0%	14.0%	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	71.0%	14.0%	14.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	35.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	42.0%	28.0%	14.0%	14.0%