

# 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	社会福祉法人ゆりかご会
事業所名称	デイサービスセンターこでまりの苑
事業所所在地	東京都昭島市美堀町2丁目14番25号
事業所電話番号	042-500-6027

## 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) 利用者個々の生活を大切にするという視点のもと、心によりそうケアを目標に掲げ、利用者の心身の健康維持・向上に努める。 2) 利用者の意志及び人格を尊重し、利用者自身の選択に基づいたサービスの提供に努める。利用者とその家族が、地域の中でいきいきとした在宅生活を送れるよう社会参加・地域交流の場としての役割を担う。 3) 「利用者・家族が満足されるサービス」をすべての業務に意識化し、選ばれる施設を目指す。

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

- ・利用者や家族の意向や要望を職員間で共有し支援に反映されている

家族や担当のケアマネジャーとは「経過報告」をもとに連携を図り、相談員・管理者・事務担当などの事業所内の連携は「事務連絡ノート」を用いて円滑にできるようにしている。また、調理関係者とはメモや直接会話によって連携を図り、当日においても食事形態を変更できるようにしている。今回行った利用者アンケートの、「食事の献立や介助に満足しているか」「必要とする介助は適切に受けられるか」などの職員間の連携に関する設問に関してはいずれも高い満足が得られている。

- ・自立支援の要素を取り入れることを大切にしている

通所介護計画書の作り込みにおいては、できる限り自立支援につながるようにサービス内容を盛り込むことに努めている。支援に対する基本的な考え方として、「利用者の出来ることは奪わない」を大切にしている。送迎時のエレベーター操作についても利用者に行ってもらうなど、普段自ら行っている事柄は、見守りに徹することを心がけている。さらに、「ストレングス」に着目しており、利用者一人ひとりの得意分野を把握し、主役になれる時間作りを取り入れている。

- ・申し送りやミーティングによって情報共有に取り組んでいる

日々の申し送りや事業所内のミーティングをはじめ、サービス担当者会議などによって、関係者と連携を図っている。家族とは送迎時の口頭による申し送りや連絡帳などによって密に行うことにしている。ミーティングは、月上旬に全体、中旬に常勤者と月2回開催し会議録も作成されている。また、職員用連絡帳を設けており、2行までの記載をルール化し、詳細はケース記録を確認するようにしている。「言葉が残る」工夫がされていることは評価でき、合わせて記録を確認する習慣も促せるとしている。

### さらなる改善が望まれる点

- ・休息スペースも含め利用者が安心して快適に過ごすことのできる環境が望まれる

日々の利用者に合わせて1日の過ごし方を検討しており、活動中は利用者が心身に負担を感じることはないよう職員が利用者状況を観察し、定期的な休憩、水分補給にも随時休みを挟むようにしている。また、湯茶がテーブルの上

に用意され自由に摂取できるようにしたり、給茶機によって好みの飲み物が選択できるようにしている。また、ワンフロアをパーティションで仕切るユニット構成となっていることから、利用者調査の自由意見欄には音や歌声などに対する配慮を期待する声が聞かれている。

- ・事業所の特徴を積極的に地域に伝えることを目指している

現在、地域の約26の居宅介護支援事業所から紹介によって利用者を獲得している。一昨年に引き続き昨年も利用者が減少したことを踏まえ、地域の居宅介護支援事業所へは定期的に管理者や相談員が訪問して事業所の近況を伝えるとともに「空情報」を提供することにしている。本年度上期は、前年比で利用率も向上しており、情報提供力が向上していることがうかがえる。さらに、目標とする利用率を達成するために、地域のニーズを把握し、積極的な情報提供を課題としている。ホームページの内容についても充実することが望まれる。

- ・事業計画が具体的に作成できるように前年度事業を総括することが望まれる

単年度の事業計画書や事業報告書は、法人の在宅サービス部全体と各事業所単体でそれぞれまとめられている。内容としても、年度計画に対する成果や考察を行い、次年度計画の作成につなげている。全体としては適切な流れになっていることがうかがえる。また、事業報告書には「重点項目の進捗状況の総括」も記載されているが、内容としては総括に至っていない項目も見受けられる。当初計画の達成状況を的確に表現し、未達成事項については次年度の事業計画書に盛り込むことが望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・地域との支えあい・地域資源有効活用ができています

昭島市の地域連絡会が2か月に1回開催されており、所長が参加している。事業所で運営推進会議を7月、12月の年2回行っており、市職員・包括・自治会・民生委員も参加している。会議録も適切にファイルされている。多職種出席により、地域で支えあう体制がうかがえる。また、「郵便ポスト」を郵便局からの依頼によって入口付近に移設し、郵便物を投函する地域の人々が、事業所の掲示板から情報を収集できるようにしている。それにより、郵便を投函に来る多くの地域住民が事業所を通り、掲示板の取り組みを見る機会が増えている。

- ・行事食など実施し、変化に富んだ食事を提供している

旬の物や季節感のある食材を使用して、バランスがよく、おいしい食事を提供し、季節の行事食、夏祭りや敬老の日のお祝い御膳など献立を工夫している。また手作りのデザートや季節の果物を楽しむ機会を設け安全に食事提供ができるよう努めている。栄養士も利用者とともに楽しみながら昼食と共にしてコミュニケーションを深めながら意見や要望、摂食状況の観察など熱心に取り組んでいる。

- ・利用者の健康相談や緊急時などに対応する体制を整備している

健康に関する相談については、到着時に行うバイタルサインのチェックなどを通じてなされることが多く、都度看護師を交えて対応している。また、日常会話の中からも利用者の思いを引き出せるようコミュニケーションを図っている。家族には連絡帳や電話等で日常的に助言を行い、急変や体調変化時には看護と介護が連携し、速やかに対応して家族へ連絡をしている。看護師は入浴も含めて常時現場で利用者への支援や、「健康の話」として高齢者に多い疾病予防について講話する機会も設けている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/30

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%	15.0%	10.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	73.0%	21.0%	5.0%	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	73.0%	21.0%	5.0%	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	57.0%	31.0%	5.0%	5.0%
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	52.0%	31.0%	5.0%	10.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	63.0%	26.0%	5.0%	5.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%		10.0%	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	63.0%	26.0%	10.0%	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	57.0%	21.0%	5.0%	15.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	73.0%	21.0%	5.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%		15.0%	どちらともいえない：0.0% 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	63.0%	21.0%	5.0%	10.0%
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	73.0%	15.0%	10.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	47.0%	21.0%	5.0%	26.0%
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%	36.0%	5.0%	15.0%