

# 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	医療法人社団大和会
事業所名称	医療法人社団大和会多摩川デイサービスセンター
事業所所在地	東京都調布市国領町5丁目31番1号
事業所電話番号	042-499-3200

## 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"><li>1. 在宅での自立した生活を継続するために支援する</li><li>2. 住み慣れた地域で、生きがいを持って生活することを支えるために支援する</li><li>3. トレーニングマシンを使用して機能訓練を提供する</li><li>4. 日常生活に根差した機能訓練を提供する</li><li>5. 過剰な介助は行わず、できることは自分で行って頂くように支援していく</li></ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・医療とともに地域の介護への先駆的な役割を果たし、地域に開かれた法人や事業所を目指している</li></ul> <p>法人理事長が市の介護保険事業者連絡協議会の理事を務め、当事業所の管理者も研修推進委員として介護事業者や従事者の育成に参画、地域の介護事業所と連携して従事者の資質向上を行っている。また、病院や病院内の全介護事業所と連携し、3ヵ月毎に地域連携交流会も開催、地域のクリニックや居宅介護支援事業所、地域包括支援センター等に声掛けし、リニューアル後の内覧会を開催したり、相談会も行っている。医療だけでなく介護も同様に地域に発信、リード役として舵をとっている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・リハビリや機能訓練に特化した事業所として利用者の健康管理とともに介護度の進行を防止している</li></ul> <p>当事業所は9種類のマシンを活用、さらにダンベルやチューブを活用して機能訓練に特化したデイサービスとして利用者支援を行っている。朝から夕方まで昼食をはさみ、午前中はマシントレーニングを実施し、午後はグループでダンベルやチューブでのリハビリを日課としている。そのため、高い意識を持った利用者が機能訓練に挑戦、3ヵ月毎に評価を実施し、利用者の身体能力の推移の把握とともに、フィードバックも行っている。さらに個別面談で次への挑戦も共有し、これらを繰り返し支援を行っているため、介護度の軽減に繋がられている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・併設のデイケアと連携し利用者の状態に応じた相互の利用で、柔軟な対応や支援を行っている</li></ul> <p>院内でデイケアも実施し、当事業所の利用者に連携した支援を行っている。当事業所は身体を動かす事業所のため、退院後や体調不良の利用者にはデイケアを勧め、専門の理学療法士や作業療法士と連携し、体力も回復し当事業所で機能訓練が可能になるまでケアを行い、マシントレーニング等に繋げている。デイサービスとデイケアとの連携は、医療法人である当法人ならではの連携であり、柔軟な対応により、利用者の身体活動の向上にも繋がられている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・職員一人ひとりに応じた研修を実施し、得意分野もさらに伸ばすことが期待される</li></ul> <p>事業所内は機能訓練のための掛け声が掛かり、利用者は活発な雰囲気の中で身体を動かしている。多くの種類のマ</p>
--

シンも活用し、職員は話術も駆使、利用者一人ひとりへの安全な支援に当たっている。当事業所は機能訓練の特殊性も持っているため、マシン活用技術や利用者への慰労の言葉も含めた話術等も必要になってくる。そこで、職員一人ひとりの得意分野をさらに伸ばす面も含めた、研修計画や支援が期待される。利用者へのさらなる適切なアドバイスにも繋げていきたい。

- ・高価なマシンや送迎車を計画的にリニューアルするための中・長期計画の策定が期待される

機能訓練マシンや送迎車の老朽化に伴い、徐々に新しい機種への入れ替えを行っている。高価なものではあるが、まだまだ多くの入れ替えを必要としている。そこで、機種の入替えを中長期計画に載せ、計画的に予算化することが期待される。高価なものでもあるため、助成制度等も活用し、先進的な新タイプに繋げていきたい。

- ・変更したヒヤリハット報告書を活用し、さらに多くのヒヤリハットを収集、利用者の安全の確保に繋げることが期待される

ヒヤリハット報告書を簡潔にし、記載しやすく工夫している。そのため、ヒヤリハットの報告件数の増加がみられた。しかし、まだ多くのヒヤリハットの余地が残っているものと思われる。そこで、さらに多くのヒヤリハットの提出が期待される。その内容により、利用者一人ひとりの安全への手順書作りに繋げていきたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・3ヵ月毎に個別での面談の場を設けたり、利用者アンケートで状況把握を行っている

利用者は身体機能の向上や維持を目的や希望としているため、リハビリの結果も気にしている。そのため、定期で握力や片足立ち、落下棒テスト等を実施し、「パワーリハビリ評価表」で評価、3ヵ月毎に個別面談で測定結果や利用者の状態を伝えている。さらに利用者からの要望を傾聴し、次の計画に繋げている。また、利用者アンケートを実施し、機能訓練や食事等の要望や意見を収集、個別も含めた早期での対応に向けている。

- ・マシンや機器類を活用したリハビリは利用者を明るくし、各機能の向上に繋がっている

機能訓練を目指し利用者が身体を動かしているため、活発な雰囲気伝わってくる。職員も大きな掛け声や利用者への前向きな言葉掛けで、利用者の気持ちを活動的にしている。日常の会話を含めたコミュニケーションを大切に、さらにやる気の向上に力を入れている。利用者の持続した機能訓練にも繋がり、心身の良好な状態が持続している。

- ・利用者間の結束が明るく楽しい雰囲気づくりに繋がられている

午前中はマシンを活用した利用者個別のリハビリが続き、午後はグループで、ダンベルやチューブを活用したり、競争性を加えた身体を動かすレクリエーションを行っている。そのため、助け合いの雰囲気とともにやチームワークも育成されている。午後は笑顔とともに笑い声も沸いている。昼休みには自発的に歌集で歌うようになり、職員も歌集のコピー等で支援を行っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

94/116

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	88.0%	7.0%		
		いいえ：3.0%	無回答・非該当：1.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	69.0%	27.0%		
		いいえ：3.0%	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	95.0%			
		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	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	51.0%	30.0%	13.0%	
				無回答・非該当：4.0%
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%	19.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：4.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	8.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：2.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	11.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%	
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	77.0%	14.0%	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	55.0%	20.0%	22.0%	
			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	88.0%	7.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	12.0%	12.0%	
			いいえ：3.0%	
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	80.0%	9.0%	8.0%	
			いいえ：1.0%	
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%	12.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	11.0%	13.0%	
			いいえ：1.0%	
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	47.0%	14.0%	7.0%	29.0%

# 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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	老人デイサービスセンターときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	03-5438-1011

## 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)ゆとりと安心のそのひとらしい支援 2)保育園児と高齢者の世代間交流の実施 3)住み慣れた地域で自分らしく暮らし続ける 4)利用者本位のサービス提供 5)役割を持ち、生きるはりを取り戻す

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・心身共に活性化を支援するバランスの取れたプログラムを実施している

午前中は転倒予防体操にはじまり、バレーボール、パターゴルフ、など、機能訓練の要素を取り入れた各種の活動によって楽しんで訓練を行えるようにしており、安全な自立歩行や転倒防止が支援できるようにしている。午後の時間帯は個別の趣味活動を中心としており、「貼り絵」「習字」「お手玉」など多くのプログラムを用意している。各種の運動系の活動も適宜取り入れ、心身共に活性化できるようにしている。体調に合った過ごし方ができるよう休憩を勧めたり、水分補給も行っている。

- ・支援の方向性が分かりやすい計画書作成に取り組んでいる

通所介護計画書はケアプランの主旨に加え利用者の意向も取り入れながら作成し、利用開始時には利用者や家族の確認を得ている。目標・希望など丁寧に説明し、確認印をもらうことにしている。通常6か月ごとに計画書の評価を実施しているが、状態が変化した場合や介護度が変わった際にはその都度見直しに取り組んでいる。変更時には連絡ノートや申し送りによって確認を行い、職員間で共有できるようにしている。また、職員一人ひとりが気づいたことについては、業務日誌によって1日全体を把握できるようにしている。

- ・送迎時の待ち時間は退屈しないように配慮している

事業所では安心・安全に通所できるような送迎に力を入れており、体調に不安が有る利用者には「最後の乗車」、「最初の降車」などに配慮し、乗車時間の短縮に取り組んでいる。また、第一便が到着してから最終便が到着するまでの時間帯は、利用者同士や職員との会話、入浴、リハビリテーションなどによって過ごせるようにしている。帰宅までの待ち時間の過ごし方については、貼り絵・塗り絵などの創作活動の続きに取り組めるようにしたり、個別にカラオケに興じることができるようにして、手持無沙汰対策に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

- ・各種のプログラムやレクリエーションをさらに充実させることを目指している

1日を通じて各種のプログラムが用意され、利用者一人ひとりが楽しみながら過ごせるようにしている。ただし、職員自己評価の自由意見欄には、「リハビリテーションの充実」「集団プログラムと個人プログラムのバランスの確保」「さらに幅広い趣味活動の提供」などの改善を望む声が多く聞かれている。広義の「楽しんでもらう」という視点だけでなく、具体的な心身機能の活性化につながる支援も盛り込んで、各種のプログラムやレクリエーションを

改変することが望まれる。

- ・デイルーム内の情報提供については、さらなる工夫が望まれる

利用者が全員到着後から開催している「朝の会」では、日々のスケジュールをはじめ地域情報などをタイムリーに提供し、利用者が活用できるようにしている。事業所内の掲示によっても地域のお知らせや関係情報などを適宜掲示して。ただし、各種の掲示は散乱しているように見受けられるため、情報ボードなどを用いるか、利用者が頻繁に立ち寄る場所に集中させるなど、さらなる配慮が望まれる。作品や活動写真などの掲示物についても、同様の工夫が望まれる。

- ・家族とコミュニケーションを図る機会を充実させることを目指している

家族などの見学は常に自由とされており、いつでも受け入れることにしている。事業所で開催する行事には、その都度案内などを配付して、積極的な参加を促がしている。さらに、年2回家族会を開催して意向や要望を傾聴したり、重要な案件を伝える機会としている。家族と利用者が一緒に楽しめる機会などを積極的に開催し、家族と事業所が一緒に利用者を支援している。ただし、家族会や行事への家族参加は参加者が限られていることや、家族が多忙なことからも多くの参加に至っていないことを事業所では課題としている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・「空き状況」や「送迎エリア」などの詳しい情報提供を大切にしている

送迎範囲は概ね確立されており、利用者の紹介に関わる居宅介護支援事業所も概ね決まっている。事業者は総合福祉施設内に位置しており、各種の福祉サービスの提供を通じて先駆的な取り組みも数多く実施している。年間を通じて総合複合施設内の各事業所と連携して各種の催事やイベントを開催しており、それらを通じても地域への情報提供がなされている。また、「空き情報」などは、適宜地域の居宅介護支援事業所へFAXで送信したり、月次の実績報告をする際に伝えて連携が図れるようにしている。

- ・尊厳の尊重に関しては高い満足度が得られている

各種のプログラムの参加については、利用者の意向を尊重して無理強いしないことを原則としている。集団で行うプログラムの時間帯にも、個別のプログラムも用意されており、利用者一人ひとりの意向に沿った支援に努めている。今回行った利用者調査の、「職員は気持ちを大切にしてくれるか」、「職員の態度や言葉遣いは丁寧か」に関しては昨年に引き続き高い満足度が得られている。適切な対応がなされていることがうかがえる。また、自由意見欄にも、丁寧な対応に関する評価の声が聞かれている。

- ・フロアは清潔に保たれ、適切な動線が確保されている

プログラムの間には適宜休憩を設け、活動中もソファコーナーで休むことができるようにしている。昼食後も談話や囲碁、将棋などの選択活動を取り入れ、様々なニーズに対応できるようにしている。構造上フロアに大きな柱があるが、テーブルやリハビリ機器の配置を工夫し車椅子でも移動可能な動線を確保している。要所要所にソファを置き、くつろげる場所を確保している。休憩室もプライバシーが確保できるように配慮しており、適宜休憩できるようにしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/93

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	69.0%	18.0%	8.0%	無回答・非該当：4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0%	10.0%	6.0%	いいえ：2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	83.0%	10.0%	6.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	69.0%	20.0%	6.0%	いいえ：4.0%
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	53.0%	34.0%	10.0%	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	93.0%			どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%		6.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	85.0%		10.0%	どちらともいえない：4.0% 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	63.0%	20.0%	14.0%	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	83.0%		12.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%		12.0%	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	69.0%	20.0%	10.0%	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	75.0%	12.0%	8.0%	いいえ：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	14.0%	8.0%	いいえ：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%	24.0%	6.0%	18.0%