

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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ハトホーム在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都東村山市富士見町2丁目7番5号
事業所電話番号	042-398-2555

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) 法人理念 2) 事業所基本理念 3) 職員の自己実現 4) 利用者満足の実現 5) 地域福祉への貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・職員のサービスと支援の標準化に取り組んでいる

今回新しい取り組みとして、個別に「自己評価表」と「自己申告書」を作成した。基本姿勢から通所介護計画・人権プライバシー保護・認知症への理解や様々なサービス支援の理解度を個別に自己評価できるものになっており、自らを知ることができ、先輩職員からも職員一人ひとりにあった指導・助言が受けられるように改善されている。今年度スタートした独自の評価表を基に、より質の高いサービス提供が為されることが期待される。

- ・心と体の活性化に役立つプログラムを毎回のレクリエーションに組み込んでいる

デイサービス職員はシナプソロジーの資格取得者を配置しており、心と体の活性化に役立つプログラムとして毎回のレクリエーションに組み込んでいる。シナプソロジーのレベルも様々であることを踏まえ、利用者に合ったレベル段階のトレーニングメニューを用意している。集団で行うことで一人ではできないことも仲間と良い意味の緊張感と協力のできるようなメニューを作成している。毎回の反復した訓練で脳の活性化に役立っていくことが狙いでもある。利用者が積極的に参加をしていることが、シナプソロジーの評価につながっている。

- ・細かな情報も職員同士がすぐに情報を共有できるような仕組みができています

利用者の到着時には職員が利用者と普段の何気ない会話の中からも情報をキャッチし、気づきや特記事項があれば職員は付箋を用い、気になる事項を専用のボードに貼って共有している。フロアの周りにはソファや椅子などが置いてあり、自分の好きな場所でのんびりと過ごせるようになっている。雑誌や職員手作りの脳トレパズルなども多数置いてあり、職員が勧めなくとも利用者自らが手に取りパズルをやっているのが場面観察でも確認できている。また、静養できるベットも3台設置されており、1日の休息の場も確保されている。

さらなる改善が望まれる点

- ・地域の居宅介護支援事業所とのネットワークの拡充を目指している

介護支援専門員との連携を図りながら、利用者の在宅生活を支援することに心がけている。サービスの実施状況に加え、心身の変化・趣味活動・社会参加などの多角的な情報を把握しており、サービス担当者会議などを通じて、ケアマネジャーと直接情報交換を行うことに努めている。地域の居宅介護支援事業所や関係機関との円滑な連携が図られていることが確認できている。さらに、地域の居宅介護支援事業所とのネットワークを拡充することを目指している。

- ・メニューを豊富にそろえ利用者の意見に反映することに期待したい

食事前には、朝のレクリエーションプログラムとしての嚙下体操が含まれており、利用者も積極的に参加していることがうかがえた。調理の職員が毎回食事をデイサービスに運ぶ際にラウンドを行い利用者の声を聞いている様子も確認できている。さらに、趣向調査などを行い深く掘り下げることも期待したい。「食」のバラエティーさと美味しさの工夫に努めている事業所も多いことを踏まえ、「食事」からもデイサービスの特長を地域に訴求することができるような取り組みも望まれる。

- ・安全性の高い事業所運営を目指している

事業所では毎月給付管理を行う際や、それ以外にも定期的に「空情報」を地域の居宅介護支援事業所に提供して、利用促進を促している。併設する他の在宅サービス、ボランティアなどを通じても利用情報を提供している。本年度上期は概ね前年同様の利用者を獲得できているが、曜日における差異もあるため、さらに利用率の向上を目指している。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。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・精神的なストレスの負担にならないようなきめ細かい支援に努めている

初めての利用にあたっては、慣れない集団の中で精神的な負担もかかることを踏まえ、食後などには静養できるスペースを確保して誘導するなど配慮している。少しずつデイサービスに慣れてもらえるように、利用者からの個別の質問にも丁寧に対応することを心がけている。また、デイサービスにおいて、「できること」、「できないこと」を理解してもらうことにも努めている。新規利用者の様子を職員も細かく経過観察することで、デイサービスに慣れてもらえるようにしている。

- ・多くのプログラムを自由に選択してもらい、個々の意思を尊重している

年間を通じて開催されている行事や定例の活動に関しては、事業計画策定時に大枠を定め、定期的で開催されている職員会議によって都度詳細な計画を立案している。デイサービスでは毎日、多くのプログラムを用意し、その中から好みに応じて好きなものに参加して貰っている。参加しないことも自由としており、適宜静養コーナーで休養出来るようにしている。利用者は、運動系や脳トレ系の各種のプログラムや好きな趣味に一日を費やしたり、少しずつすべてのプログラムに参加したりと、自由に過ごしている。

- ・さまざまな機会を通じて家族との連携に取り組んでいる

家族との連絡は、ケアノートをはじめ、電話連絡、送迎時の報告などのさまざまな方法を用い、常に連絡を取り合っている。ケアノートには、利用時のバイタルサイン、食事摂取量、入浴、活動の内容、配布物などが記載されていて家族との連携に力を入れている。また、サービス担当者会議には、相談員が出席してデイサービスでの過ごし方を家族や介護支援専門員に説明し、意向や要望の把握にも取り組んでいる。毎月の実績報告の際には必ず利用者の様子を伝えているほか、必要に応じて状況報告を行い連携を深めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/55

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	79.0%	10.0%	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	82.0%	6.0%	6.0%	どちらともいえない：3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0%	6.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	51.0%	27.0%	13.0%	6.0%
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	79.0%	13.0%	6.0%	無回答・非該当：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	75.0%	17.0%	6.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	17.0%	6.0%	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	86.0%	13.0%		いいえ：0.0% 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%	17.0%	20.0%	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	82.0%	17.0%		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	79.0%	10.0%	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	86.0%	6.0%	6.0%	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	82.0%	13.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	13.0%	10.0%	いいえ：3.0%
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	62.0%	6.0%	6.0%	24.0%

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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ほんちょうケアセンター
事業所所在地	東京都東村山市本町3丁目43番1号
事業所電話番号	042-399-2102

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)常に利用者の立場に立って良質かつ安全で安心な福祉サービスを提供するよう努める。2)利用者の人権を尊重し、個人の尊厳が守られる福祉サービスの提供に努める。3)職員の自己実現に配慮し、多様な人材が個々の能力を發揮できる職場作りに努める。4)円滑なコミュニケーションのもと、職員が仕事を通じて成長と達成を実感できる職場作りを進める。5)様々なニーズを有する人びとに対する支援の拠点として地域とともに発展する組織を目指す。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・豊富なプログラムを取り入れ活動予定表で利用者に伝えている <p>利用者全員や小集団での体操をはじめ、「運動系」や「脳トレ系」の各種のレクリエーションの充実、外出活動などを通じて、全曜日同様に参加できるプログラムを実施している。また、年間を通じて四季にちなんだ行事も開催している。月次のプログラムに関しては前月に確定し、「活動予定表」に掲載することで事前に伝えている。事業所は、自立度の高い利用者が数多く在籍していることから、意向や要望を踏まえアクティビティ中心のプログラムに取り組んでいる。また、定期的にボランティア活動を取り入れ、幅のあるプログラム作りにも取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・食事について利用者からは高い満足度が得られている <p>定期的開催している利用者懇談会では食事に関する意向や要望を聞き取り、給食会議で検討し献立に反映させるようにしている。利用者調査から食事の献立や介助は満足しているかの設問に関して高い満足度が得られている。年間を通じて歳時記にちなんだ行事を行う際には行事食を提供したり、ラーメン、カレーライス、デザートを選択などを実施して、利用者の希望に合った食事提供となっている。今回行った利用者調査の「食事の献立や介助は満足しているか」の設問に関しては、高い満足度が得られている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者がゆったり過ごせる環境整備に取り組んでいる <p>フロア内は落ち着いて過ごせるような環境を整えたり、フロアの端にはソファーやベットの設置したりして、自由に休めるようにしている。また、大きなガラス窓からは保育園の園庭が臨め、園児が元気に遊んでいる様子が見えるようにしている。また、定期的にトイレチェックを実施しており、汚れは随時清掃して清潔確保にも取り組んでいる。フロア内は大きな障害物は置かない等安全に留意している。遠慮がちだったり、話をあまりしない利用者に対しては、職員の声かけによって無理なく各種のプログラムに参加してもらえるように配慮している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の意向や状態に合わせた待ち時間の対応を検討されたい
--

利用者が全員到着するまでや、帰宅時の送迎の待ち時間を手持ち無沙汰にならないように心がけている。「朝の会」がはじまるまでの時間帯には、入浴・個別機能訓練・頭の体操などを実施しており、職員との会話も弾んでいるように見受けられた。送迎バスの待ち時間には、カラオケ・ゲーム・折り紙などが用意されており、利用者の希望によって参加できるように取り組んでいる。事業所では到着後や帰宅前の時間をさらに有効に活用することを目指している。

- ・権利擁護などの施設内研修を実施し、職員への注意喚起を促している

高齢者の権利擁護と虐待についての事業所内研修を開催して、職員への注意喚起を促している。高齢者虐待マニュアルを整備しており、虐待の事例などが発見された際には地域包括支援センターや市の担当課と連携体制できるようにしている。日々の夕礼ではふり返りを行い、必要に応じカンファレンスにおいて対応を検討している。利用者からの声は意見箱、苦情窓口の設置により直接届く仕組みとなっている。さらに、過去の事例から、職員の態度や言葉遣いについては特に注意することを心がけている。

- ・事業所の特長を明確にし、さらにサービス内容をステップアップさせることが期待される

事業所は総合福祉施設の中に位置し、地域包括支援センターをはじめ各種の高齢者福祉サービスや保育園などとも連携を図りながら幅広いサービスを提供している。職員のスキルやモチベーションも高く、利用者本位のサービス提供がなされていることもうかがえる。ただしその反面、特長が捉えにくい側面があることも否めない。タイトな人員体制の中で一定以上のサービス提供がなされていることは高く評価できるが、さらに職員間での話し合いを充実させ、事業所の特長を職員一人ひとりが認識できるようなマネジメントを構築されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・地域包括支援センターなどの関係機関への情報提供に力を入れている

地域の約30か所の居宅介護事業所からの紹介を受けており、さらに毎月空き状況などは実績報告を行う際に伝え連携を図っている。また、各種の媒体も一緒に配布し、適切な広報体制になっていることがうかがえる。利用率についても昨年度は年間を通じて78.4%に達しており、本年度も概ね同様の数値で推移している。さらに、居宅介護支援事業所のネットワークを拡充し、新規の利用者の獲得につながる積極的な情報提供を目指している。

- ・職員の丁寧な対応は利用者・家族から高い評価の声が聞かれている

各種のプログラムへの参加・入浴支援の提供などは、無理強いすることなく利用者の意向を尊重した支援に努めている。また利用者個々の嗜好については、連絡ノートに記載することで共有化に努めている。利用者調査の、「職員は気遣いしてくれるか」や「言葉遣いや態度は丁寧か」の設問に関しては、高い満足度が得られている。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。マナー研修などの取り組みが結果を出していることがうかがえる。

- ・心身の活性化を促す各種の活動を日々実施している

筋力維持の体操やシナプソロジーにはじまり、手芸、絵手紙、囲碁、麻雀、書道、トランプ、カラオケ、園芸など、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工夫している。朝の体操の時間には着席したまま行えるように支援している。各種の作品は市の公民館の作品展に出展したり、施設内の保育園児に贈るコサージュやクリスマスのリースなどを作活動活動の一環として取組んだりしている。さらに、趣味活動の道具などは自ら選択できる様に配置したりして、自立支援を促す環境作りに取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/75

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%	19.0%	0.0%	0.0%
		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	72.0%	25.0%	0.0%	0.0%
		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	78.0%	12.0%	8.0%	0.0%
		いいえ：0.0%		
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	19.0%	8.0%	0.0%
		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	51.0%	34.0%	12.0%	0.0%
		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	89.0%	8.0%	0.0%	0.0%
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	78.0%	14.0%	0.0%	4.0%
		いいえ：2.0%	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	80.0%	8.0%	10.0%	0.0%
		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	61.0%	17.0%	21.0%	0.0%
		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	80.0%	14.0%	0.0%	2.0%
		いいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	14.0%	8.0%	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	70.0%	17.0%	10.0%	0.0%
		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	78.0%	12.0%	6.0%	0.0%
		いいえ：2.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	10.0%	19.0%	0.0%
		いいえ：4.0%		
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	46.0%	19.0%	31.0%	0.0%
		いいえ：2.0%		