

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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち北高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都国立市北3丁目2番15号棟
事業所電話番号	042-571-0200

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) 地域にあるもうひとつの家として、もっともサービスを必要としている人への支援に努めます。 2) 利用者の立場に立った親切でやさしいケアを実践します。 3) 利用者のための援助を家族と一緒に家族の負担を軽減できるお手伝いをします。 4) 地域との絆を大切にして、地域に選ばれ信頼されるお手伝いをします。 5) チームワークを大切にして、元気のある職場を作ります。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の個別状況に見合った細やかな個別機能訓練が実施されている <p>理学療法士を中心とし、利用者・家族の機能訓練への希望やニーズに応じて個別機能訓練計画を作成している。利用車個々の目標を定めた計画に基づき、理学療法士・看護師・職員が協力しながら訓練を実施し、3ヵ月ごとに評価と見直しを行っている。日々の個別機能訓練については3名のベテランの看護師が中心となり関わっていることから、健康管理や心身の不安などの相談対応も併せた細やかな個別対応がなされており、できる範囲で自立した日常生活につながられる支援が行われている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の大きな楽しみ・喜びに繋がる様々な外出行事を数多く実施している <p>雛祭り・お花見・七夕・夏祭り・長寿の祝い・年忘れお楽しみ会・初詣などの季節折々の行事、作品展、外出行事を開催し、季節感を感じてもらったり、楽しみや喜びに繋がるよう企画し実施している。花見ドライブ、新緑ドライブ、レストラン外食、秋のピクニック、散歩など、身体面での不安から普段は外出の機会が少なくなってきた利用者の希望を汲み取り、外出行事を数多く実施して、好評を得ている。外出行事の際には、小人数制で複数日に渡り設定し、なるべく多くの利用者が安全に、ゆっくりと過ごせるよう配慮している。</p> <ul style="list-style-type: none">・明るく親しみ深く丁寧な対応・コミュニケーションが職員全体で行われている <p>利用者一人ひとりの心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好なども十分に考慮しており、希望や意見を尊重し、利用者の心に寄り添ったサービスの提供に努めている。思いやりのある細やかな配慮のもとで利用者個々の特性に応じたコミュニケーションが密に図られている。明るく和やかな笑顔の絶えない雰囲気の中で、利用者とともに楽しむ姿勢を持って職員は支援を行っており、利用者調査でも職員の親しみ深く心のこもった、明るく丁寧な対応は高く評価されている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・地域に開かれた施設としての役割が発揮できる新たな取り組みを <p>多岐にわたるボランティア活動を積極的に受け入れており、長期に渡り活動に携わっている方々が多いが、ボランティアの高齢化が進みつつあり、今後の次世代とのさらなる関わり及びボランティアの開拓が必須と認識している。そういった現状も踏まえて、地域包括窓口業務を備え、都営団地の一角に位置する環境を活かして、近隣の多世代の人々との関りや、近隣への買い物や外出、図書館など地域資源の活用などを進め、センターの存在をよりアピールし</p>

ていく意向を持っており、地域に開かれた施設としての役割が発揮できる新たな取り組みが今後期待される。

- ・さらなる個別ケアの推進に向けたプログラム体制・内容についての検討を

活動の在り方については、選択制のあるプログラムも用意しているが、全員参加プログラムが中心となっている状況がある。今後懸念される利用者の重度化や、センターで課題として挙がっている、より専門性のある認知症への個別ケアの必要性、プログラム内容のマンネリ化などを鑑みて、今後は少人数制でのユニット的な過ごし方や、個別に応じたより選択制のあるプログラム作り、男性利用者が参加しやすい内容等について検討し、新たな形で利用者の細やかな個別ケアを推進していく意向を持っており、その取り組みが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・計画に基づいて様々な内部研修を実施し、職員の資質向上に取り組んでいる

職員が一定レベルの知識や技術を学べるよう研修計画に基づいて研修を実施している。デイサービスへの通所が利用者にもたらす効果を検証し、さらに支援技術を高めていくことなどを目的とした「支援効果」の研修を取り入れている。新任職員に対しては研修チェックリストに基づき、漏れのない教育と現任研修を通じた育成を図っている。内部研修として送迎車の乗り心地や感じ方を体験するドライバーズ研修、外部研修を招いて転倒リスクについての講習、法人内事業所間の交換研修などに取り組んでいる。

- ・季節感やバラエティに富む美味しい食事を適温で提供し、嗜好に沿った選択食にも取り組む

「温かくておいしい食事の提供」を基本として、事業所内の厨房で調理した、季節感、栄養バランス、バラエティに富んだ食事を、適温で提供しており、利用者の食事への満足度は高い。調理員が法人の職員であることもあり、個別ニーズにも臨機応変に対応できている。ほぼ毎月「ご馳走日」を設定しており、四季折々の彩のある行事食などの特別メニュー、「流しそうめん」、「寿司の日」、「鍋の日」などや、主菜のおかずを2種類用意して当日に好きな方を選択できるシステムを取り入れるなど、楽しめる食事の提供がなされている。

- ・利用者が達成感を得られる創作活動など、楽しみつつ意欲向上を図る活動を提供している

活動内容として、共同及び個別の作品作り・手工芸・書道・華道・ビデオ鑑賞などの趣味活動、合唱・民謡・音楽レクリエーションなどの音楽活動、誕生日会、おやつ作り、外出、ほか各種ゲームやレクリエーション等を講師やボランティアの協力を得ながら多様な内容で実施し、楽しみながらやりがいや意欲向上を図るよう努めている。創作活動においては非常勤職員が中心となって企画や準備、利用者個々の身体状況や希望に見合った作業内容確認やフォローなど密に関わっており、利用者が創作活動を通して達成感を感じ、次の目標設定にも繋がられている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/80

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	90.0%	5.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0%	7.0%	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	85.0%	5.0%	10.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	82.0%	12.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：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	52.0%	42.0%	どちらともいえない：2.0%	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	90.0%	10.0%	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	5.0%	5.0%	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	62.0%	5.0%	32.0%	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	42.0%	55.0%	どちらともいえない：2.0%	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	87.0%	5.0%	7.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	55.0%	7.0%	37.0%	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	37.0%	62.0%	どちらともいえない：0.0%	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	22.0%	5.0%	70.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	10.0%	17.0%	いいえ：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	12.0%	7.0%	77.0%	はい：2.0%

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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち苑デイケアセンター
事業所所在地	東京都国立市泉3丁目1番6号
事業所電話番号	042-577-3111

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）	私たちが約束すること（基本方針） 1．地域にあるもうひとつの家として、最もサービスを必要としている人への支援に努めます。 2．利用者の立場に立った親切でやさしいケアを実践します。 3．利用者のための援助を家族と一緒に考え、家族の負担を軽減できるお手伝いをします。 4．家族との絆を大切に、地域に選ばれ信頼される施設にします。 5．チームワークを大切に、元気のある職場をつくります。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者一人ひとりのその人らしさやペースを尊重した、細やかな支援が行われている <p>利用者の在宅生活の様子や心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好等の十分な把握のもと、利用者個々の特性に応じたコミュニケーションが図られ、明るく和やかなアットホームな雰囲気の中で支援が行われている。細やかな配慮のある対話を大事にした対話・支援が行われ、利用者・家族との信頼関係が構築されている。認知症や性格等に応じて気持ちが落ち着くようなプログラムを工夫し行うなど、利用者のペースで心穏やかにその人らしく過ごすことができるように支援している。</p> <ul style="list-style-type: none">・看護職2名体制により、入浴支援・医療対応・リハビリ支援の充実化に繋げている <p>利用者個々の健康状態は毎利用時にバイタルチェックや様子観察を行って適切に把握し、必要な支援や相談にあたっている。看護職員2名体制のため、看護職員1名は入浴時に利用者の衣服着脱や誘導等を行い、必要な皮膚処置を行う外介助として入浴担当を務めることのできる入浴体制を整備している。看護職員2名が常時現場に出て利用者への支援及び介護職員との協働に積極的に努めていることで、利用者への医療対応や個別機能訓練など安全かつ効率的に行うことができている。</p> <ul style="list-style-type: none">・日々の食事を大切にしながら利用者の楽しみである四季折々の行事食を提供している <p>利用者の個別の状態に応じて、彩りよく栄養バランスに富んだ食事を利用者の希望や嗜好に配慮しながら提供している。食事を生活上の大きな楽しみのひとつとして認識し、日々の食事を大切にしながら毎月のご馳走日や季節行事に応じた季節感のある美味しい食事の提供にも力を入れている。「お花見ランチ」、「開所記念ランチ」、「敬老ランチ」、「クリスマスランチ」などや、「鍋の日」・「寿司の日」を取り入れたり、「ケーキバイキング」など、利用者が食事を楽しめる場を工夫を取り入れながら数多く提供している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・当事業所のアピール点を生かした新規利用者獲得・利用率の拡大にむけて
 <p>利用者の重度化によるショートステイ利用者の増加や、同地域での通所サービス事業所が増加している状況の中で、稼働率の伸び悩みが見られるが、重度化傾向にある利用対象者のニーズを的確に汲み取り、関係機関や地域へ向け</p>
--

事業所の情報を随時発信し、新規利用者の獲得に向けて取り組んでいる。特別養護老人ホーム・ショートステイ・地域包括支援センター・居宅介護支援事業等が併設された地域のセーフティネットとなり得る福祉総合施設である当事業所ならではの特徴を前面に出した継続的な積極的なアピールによる利用率の向上が期待される。

- ・利用者の心身状況・意向・要望に対応できるプログラムの検討と導入にむけて

利用者の希望を取り入れながら、共同及び個別の作品作り・カラオケ・映画鑑賞などの趣味活動、各種ゲームやレクリエーション等、また講師やボランティアの協力を得ながら合唱・書道などや、楽器演奏や踊りの客演などの活動を実施している。利用者の重度化による利用者の心身状況の差異により、プログラムによっては参加が難しい状況もあるため、内容や支援方法を見直ししていく必要性を認識している。利用者個々に対応できる選択制のあるプログラム作りなど、検討をより進めていくことが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・事業所内外の研修を充実させ、認知症ケアなどのサービス向上に取り組んでいる

通所利用が利用者にもたらす効果を検証し、さらに支援技術を高めていくこと等を目的とした「支援効果」等をテーマとした研修など、各種の内部研修を計画的に行っている。今年度は認知症利用者への個別援助方法の実践に研修に取り入れており、認知症の利用者の負担感を軽減し、利用者個々のペースで穏やかに過ごせるよう、支援のあり方やコミュニケーション方法など職員の統一したケアにむけて取り組んでいる。

- ・全体会議や「業務課題検討シート」を活用し、課題を職員間で共有し検討・実践している

職員の情報共有・考察・検討の機会の確保に継続して取り組み、隔月で1回常勤と非常勤の職員が参加する全体会議を実施し、夕方の申し送り・ミーティング時に検討してほしい内容や検討事項・提案などを各職員が記入できる「業務課題検討シート」を取り入れて日々の課題や提案を職員間で共有し、速やかに検討していく仕組みを作って活用している。今年度は、課題に挙げたフロアの全体見守り強化について、フロア全体の様子をビデオ撮影して記録し、より安全で効果的な動線や環境整備について分析し、改善に繋げている。

- ・看護職員を含む入浴支援体制を整備し、利用者の健康管理の充実化に繋げている

看護職員2名体制のため、その内の看護職員1名は入浴時に利用者の衣服着脱や誘導等を行う外介助として入浴担当を務めている。皮膚や身体状況に変化が見られる際には、看護職員がその都度の処置・観察対応にあたっている。利用者の身体状態の重度化が進む中で、利用者の入浴時の状態観察を看護職員が常時行うことができる体制があることで、利用者の健康管理の充実化にも繋がり、より安全安心な入浴支援が提供できている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/43

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	72.0%	10.0%	13.0%	いいえ：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	67.0%	13.0%	16.0%	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	75.0%	5.0%	18.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	64.0%	5.0%	5.0%	24.0%
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	45.0%	5.0%	48.0%	どちらともいえない：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	70.0%		29.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	97.0%			どちらともいえない：2.0% 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	64.0%		35.0%	どちらともいえない：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	16.0%		83.0%	どちらともいえない：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	56.0%	8.0%	35.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	24.0%		75.0%	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	16.0%		83.0%	どちらともいえない：0.0% 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		97.0%		はい：2.0% どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	8.0%	24.0%	いいえ：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		97.0%		はい：2.0% どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%