

第三者評価結果概要版（通所介護【デイサービス】）



○基本情報

法人名	社会福祉法人光照園
事業所名	高齢者在宅サービスセンター江戸川光照苑
所在地	江戸川区北小岩5丁目7番2号
連絡先	03-5612-7193

○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）

理念：

「私たちは、人々の幸せを創造し、福祉サービス事業者として、常に一流としての品質と地位を維持し、社会に高く評価され、ご利用者に満足いただける最高のサービスを提供します。そして、地域、社会、環境に貢献するホスピタリティ事業者として、将来に亘り、事業の永続的な発展を目指します」

品質方針：

- 一. パーソナルなサービスとホスピタリティの精神
- 一. 職員の人としての豊かさ、専門性のあるサービスの提供
- 一. 事業経営の安定性と透明性を確保する
- 一. 地域、社会、環境への貢献
- 一. 品質マネジメントシステム体制の継続的改善

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者意向を基に多様な楽しい活動プログラムを用意している】

ICF（国際生活機能分類）の考えを基本に、生活機能の維持、参加、活動、プラス面重視等の方針に基づき、多様なプログラムを用意している。クラブ活動として手芸・カラオケ・絵手紙など5種類、定例活動として音楽療法・リズム体操・学習療法など6種類、季節毎の花見や買い物ツアーなど苑外活動、祭りなど季節行事、各ボランティア活動との交流等利用者の意向を取り入れて多様に用意し参加時の満足状況を確認して進めている。利用者アンケートの結果では沢山の方が音楽療法やクラブ活動を楽しみに意欲的な活動をされている発言が多く見られた。

【機能訓練の評価を多角的に行い、利用者の日常生活に即したリハビリテーションを実施し在宅生活の継続を支援している】

利用者の日常生活動作に即したリハビリテーションに力を入れ、機能訓練指導員が常勤、非常勤合わせ3名の体制で、日常生活に必要な動作ができる状況を苑内で設定し訓練を行い、リハビリテーションの成果が上がったか、送迎の合間や個別に自宅訪問しながら状況を確認している。車椅子、杖、上下肢装具などの選定についても利用者の状態に合わせた選定を行い、使い勝手の良いものになっており、様々なアプローチにより在宅生活の継続を支援している。利用者調査の結果では71%の方が「家での生活に役に立っている」と回答している。

【利用者の状況を日々把握しながら健康管理を行い、状況変化時には関係機関と連携を図り対応策を講じている】

バイタルチェック表は利用者の利用する曜日ごとに作成され、バイタルや食事量、オムツの形態など一覧でわかるようになっており個々の健康状況を把握している。月初めに行う体重測定も半年単位で記録し体重の減少が見られる場合には家族、ケアマネジャーなどと対策を講じている。服薬管理に関しては、職員でダブルチェックできる体制にあり、家族やヘルパーと連携を取りながら行っている。日々の様子や状態を送迎時のやり取りや連絡帳を用い家族やヘルパーと情報共有しながら利用者を支援している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【新人向けの分かり易い写真やイラスト入りのマニュアルを作成を望みたい】

標準手順書は新人には使い難い文章のみの手順書となっているので、3大介護や移乗等主な基礎的な介護手技については、写真やイラスト入りの簡潔で分かり易いマニュアル作成が望まれる。また、OJT体制の構築については全員で分かり易い認知症の方へのコミュニケーション力向上等を目標にして、コミュニケーション技術の上手な方がモデルを示して、新人など技術向上が必要な職員が現場で向上して行くなど現場OJTの体系構築を分かり易い課題で取り組み、徐々に職員個別の育成システムの構築を期待したい。

【毎月の事業所内会議で全職員での共有研修や話し合いを期待したい】

年間研修計画を立て毎月高齢者権利擁護や認知症ケアなど熱心に行っているが、職員全員の参加は勤務シフトの関係等で困難な状況である。解決法として事業所での毎月の会議で研修参加者が他の職員に共有研修する方法が検討されているので期待したい。また、モチベーションの向上は組織内のコミュニケーション量に比例するので、毎月の事業所の定例会議で全職員が参加して話し合いを重視することが望ましい。働き易い職場、働き甲斐のある楽しい職場等について話し合いを期待したい。

【高齢者の重度化が地域で進む中で、当事業所が有する専門力を多部門が連携し一層向上し地域ニーズに応える様に期待したい】

介護度の高い利用者の申込みが増える可能性が高くなり、平均介護度が昨年より約0.5度上がり2.17度となっている。当事業所はリハビリ等の機能訓練指導専門員が常勤・非常勤含めて3名勤務し重度化に対応して地域の利用者ニーズに対応できる体制が整備されている。重度化に伴い機能訓練指導員のみならず看護師、栄養士との連携の必要性が高まるので多職種間の連携の強化を一層進め、地域包括ケアシステムの進行に伴い役割が期待される中で当事業所の専門力が一層の地域貢献できる様に望みたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【事業所のサービス内容の向上を図り、関係機関との信頼関係の構築に努めている】

当事業所の特徴である「心優しい支援」「楽しみの多いプログラム」「リハビリの取り組み」など毎月「デイサービスいんふおめーしょん」で関係機関には情報提供し、前月の活動内容、今月の活動予定、一日のサービスの流れ、空き状況等お知らせし密に連携をしている。また、居宅介護支援事業所には通所介護実施状況報告書を毎月報告しサービス実施状況、モニタリング・評価、満足状況等丁寧に報告し、また、サービス担当者会議には必ず出席し、利用者満足の向上とサービスの質向上に努め信頼関係の構築に努めている。

【アセスメントと通所介護計画を簡潔で分かり易い様式に改善した】

漏れなく利用者の心身状況や生活状況を把握しやすくするために利用者台帳（アセスメント表）を改善し、より正確に状況を把握できるものに改善している。同時に通所介護計画も利用者に説明しやすく計画内容の流れが理解し易い内容に改善している。この改善によって、利用者の意向を尊重しご自宅での生活維持を図る目標にアセスメント表が通所介護計画に反映し易く、利用者意向に基づく具体的なサービス内容が具体的に展開され、裏面には大きく1日の流れが記載され分かり易い通所介護計画となっている。

【利用者の日常生活に即したリハビリテーションを実施し在宅生活の継続を支援している】

機能訓練指導員を5名配置し生活に即したリハビリを実施している。本人がしてみたいことや興味のあることを聞きとりながら、生きがいと生活に活かされるリハビリテーションを連動させ、リハビリの意欲にもつなげている。リハビリ体操、転倒予防体操、運動と脳トレーニングを同時に行うデュアルタスク運動など多くのメニューが用意され、様々な想定でのリハビリが可能ある。機能訓練指導員が自宅訪問し、利用者の生活のニーズに合わせたリハビリを実施することで、在宅生活の継続を支援することに大きく寄与している

○利用者調査結果

有効回答者数	47人
利用者総数	78人

■ 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%	14.0%	いはい:4.0% 無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	74.0%	17.0%	6.0% 無回答・非該当:2.0%
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:0.0% いはい:2.0% 無回答・非該当:2.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	59.0%	25.0%	8.0% 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	68.0%	25.0%	いはい:2.0% 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	87.0%	6.0%	いはい:2.0% 無回答・非該当:4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	8.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:2.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	87.0%	6.0%	6.0% いはい: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	76.0%	6.0%	14.0% いはい:2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	8.0%	いはい: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	87.0%	8.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:4.0%
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	82.0%		12.0% どちらともいえない:4.0% いはい: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	87.0%	6.0%	6.0% いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	10.0%	14.0% いはい: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	59.0%	14.0%	21.0% いはい:4.0%