

評価結果概要版



平成28年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人奉優会
事業所名称	枝川高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都江東区枝川1丁目8番15号
事業所電話番号	03-5632-2277

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) 利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切に 2) 社会的ニーズに対応する法人となる

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の要望に沿って、体操や機能訓練を進め運営している センターでは毎日午前午後、研修を受けた職員による「意識的な集団体操」に取り組んでいる。評価者が訪問した際にも、約8割の利用者が参加していた。職員のわかりやすい説明を聞きながら、利用者は思い思いの姿勢で身体を動かしていた。片麻痺があり終日車いすかベッドで過ごすある利用者は、見分けられない程の小さな動作ながら、職員の動きに合わせてこやかに体を動かしていた。通所介護計画書をもとに作業療法士による歩行、起立、ストレッチ、体幹や四肢の伸展などの機能訓練が行なわれ、定期的な評価を行ない、利用者の要望に応えている。・ 個々の利用者ニーズに合わせた入浴の体制を整えている 浴室は広く、2台の浴槽（個別浴槽、機械浴槽）で、毎日30人前後の利用者中、20人ほどが入浴している。入浴には各2名の職員が対応し、安全で快適な入浴を提供している。医療的処置のある利用者や重度の利用者も、主治医や訪問看護師の助言を取り入れ、センターの看護師と情報を共有し、連携して安全に入浴している。個々の入浴は通所介護計画をもとに実施、入浴種別、入浴時間、回数、入浴方法、留意事項などを「入浴表」に記載し徹底している。増加している高齢介護者や単身利用者への対応として、必要時衣服の交換や貸し出しもしている。・ 記録様式を整え、利用者や家族へは毎日、関係機関へは毎月、利用者の様子を伝えている 日々の利用者の記録は詳しく、しかし簡潔に、合理的に管理している。通所介護計画に基づいて実施した支援、利用者の過ごし方、観察事項などを簡潔にパソコン上で記録し、内容を吟味して連絡帳に連動させ、更にケアマネジャーへの報告に連動させて1か月分の利用状況を伝えている。利用中の変化や様子を「特記表」（介護、看護、入浴、送迎など）に書き加え情報を共有している。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 地域との関係を深め、見守りなどのボランティアの定着を期待する センターでは一般型デイサービスのみの運営により、認知症状によりフロアを徘徊する利用者が落ち着いて過ごせるスペースを確保するのは難しく、今後の課題と捉えている。今後増加が予測される認知症利用者へは、落ち着いた「人との関わり」が重要となる。そのために近隣の団地など地域との関係を深め、行事への参加協力の他に、見守りや傾聴などを含め多様なボランティアの活用を期待する。・ 地域の資源を生かした外出支援の企画実施を期待する 生活状況から外出もままならない利用者も多い。今年度、地域資源を生かした外出にはお花見があり、ホームページで確認すると大変好評であった。しかし人手の問題などのため、それ以上の実施は困難であった。これに対して、職員アンケートでは「外出プログラムなど、利用者が楽しんでもらえる企画をしたいができていない」「外出企画な

どが少ないので、もっと実施していきたい」とのコメントが寄せられていた。近所に数名で祭りに参加するなど、短時間の企画も含めて、外出支援の企画実施を期待する。

・多様な利用者ニーズを実現するために、一層の人材確保と定着を期待する

利用者アンケートでは「職員の方が忙しくしていると気を遣ってしまい、頼みごとがあっても遠慮してしまうことがある」とのコメントが寄せられていた。職員アンケートでも、改善点として「人手不足」「人材育成」のコメントが寄せられていた。法人全体で職員採用、重度利用者介護技術の育成、残業軽減などに取り組んでいる。人材確保は介護業界全体の課題であるが、今後、終末期や認知症、また、介護度の高い利用者の受け入れも期待されるなか、人材確保とその定着は喫緊の課題である。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ホームページには日々の活動を写真とコメントを載せ、区民に公開している

ホームページに、写真とコメントによる活動報告を休まず載せている。利用者の日々のプログラムに合わせ、活動の趣旨、活動内容、献立表、行事の企画、利用者の声などをきれいな写真と共に載せている。2016年度では17種の活動のうち、各2～5項目ほどアップし詳細な解説と感想を加えている。こうした活動を継続することは、区民への情報提供に加えて、センターの歴史の記録でもあり、また企画を振り返り支援方法を改善していく手立てともなっている。利用や就職を希望する人への格好の判断の資料である。

・利用者への健康に配慮して看護職や主治医、ケアマネジャーとの協力を図っている

センターでは要介護4および5の利用者が2017年1月時点で30%近くを占めている。医療依存度の高い利用者も受け入れている。食前のインスリン注射、経管栄養法のための胃瘻、尿カテーテル装着、褥瘡などの創傷、また、循環器系や呼吸器系など慢性疾患をもつ利用者も多い。緊急に入院することもあるなど、デイサービス利用に伴うリスクのある利用者も多い。そのため、投薬とその管理、バイタルチェックと異変時の対応、医療機関や訪問看護からの依頼のある処置、送迎時の急変の連携、家族との連携などに細心の注意を払っている。

・利用者の意欲を刺激するプログラムについて検討している

月1回、プログラムミーティングを実施している。「バランスボール」「タオルキャッチ」「バトミントンラリー」や、懐かしい紙風船を使った「風船 仰いで 仰いで」などの新たなゲームを取り入れ、楽しく身体を動かせるよう工夫している。プログラムミーティングで、全身を動かすことをテーマにしたプログラム、趣味活動につながるプログラムなどのアイデアを出し合い、心身機能の維持・向上や活動の維持・向上、社会参加の促進の観点から利用者の意欲を刺激するプログラムについて検討している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

54/92

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	83.0%	7.0%	9.0%	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%	22.0%		いいえ：3.0% 無回答・非該当：1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	90.0%	7.0%		いいえ：1.0% 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	55.0%	37.0%	7.0%	無回答・非該当：0.0%
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	48.0%	37.0%	12.0%	無回答・非該当：1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	68.0%	20.0%	7.0%	いいえ：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	7.0%	7.0%	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	83.0%	14.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	72.0%	9.0%	18.0%	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	90.0%	7.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	12.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	74.0%	20.0%	5.0%	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	77.0%	20.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	12.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	57.0%	20.0%	9.0%	12.0%