

評価結果概要版



平成30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	社会福祉法人桜栄会
事業所名称	文京千駄木高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区千駄木5丁目19番2号
事業所電話番号	03-3827-5421

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）	利用者の尊厳を守り、利用者を大切に思いながら、心をこめた介護を展開する。 利用者の個性を大切にしたい質の高い援助。 キャリアアップを図る人材の育成。 地域に貢献し、地域と連携する運営。 各部門が協力して総合力を発揮する運営。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・個別機能訓練におけるアセスメント、評価、計画立案、多職種との連携、情報共有の構成が好印象です

理学療法士が中心となり、個別機能訓練の評価、計画、実践している。評価の基礎となるアセスメントは、初回時に自宅の住環境である「玄関、風呂場、居室、トイレ」等の評価を細かく行い、玄関周辺の段差等は多職種にも分かりやすく写真を活用している。また、利用者の身体評価もFIMやIADLの評価を用いて定期的にアセスメントしている。丁寧な評価により、生活に密着した目標、実践となっており、訓練計画や評価は、担当の介護支援専門員にも情報提供し、関連職種全体で利用者の機能維持に努めていることが伺えた。

・当サービス（通所介護）の役割を認識し、利用者の在宅生活を継続させるための支援を実践している

当事業所の職員は、通所介護サービスの役割を利用者が在宅生活を支えるものであると認識し、支援している。利用開始前からの、「歩行・移乗・食事摂取・トイレ動作」などの詳細なチェック、更には、居宅訪問用初回情報書（写真情報）を作成し、自宅周辺環境・自宅内環境まで情報収集することで、通所介護を安全に継続できるよう、そしてその結果、利用者の在宅生活を支え続けることができるよう努めている。事業所内の過ごし方のみに意識が向きがちだが、施設とは異なり、在宅生活を支える存在であるという本幹を実践している。

・通所介護に関わる多数の専門職種が、各々の矜持を活かして連携している

当事業所では、多職種参加カンファレンス、通所サービスモニタリング、介護計画個別援助内容の到達評価を定期的実施し、「通所介護サービス計画書」の精度を高め、ブラッシュアップを図っている。更に、アセスメントも大変秀逸で、このアセスメントがリハビリテーション計画書だけでなく、居宅訪問アセスメントとも連動している。その観点は、利用者のADL（日常生活動作）がどの程度まで自立可能で、どの過程にどの程度の介助が必要かなど具体的であり、多職種が各々の矜持を活かして利用者を継続的に支える取り組みとして、高評価である。

さらなる改善が望まれる点

・マニュアルや計画書の見直しの時期や方法をシステム化し、リスク別に管理することで、より実践的に役立てていただきたい

マニュアル関係は、幅広い領域に渡って整備している。これらは事業所内に設置し、職員はいつでも確認できる状況にあるが、職員の自己評価からは活用しきれていない様子が伺えた。見直しは基本的に3年に1度、併設する特養の各委員会を中心に実施する予定としているが、実践の中で活かすための改訂をどの様に取り込んでいくか、システム化する必要がある。例えば、ヒヤリハット事例を有効に活用し、「転倒防止、入浴、服薬」に関するマニュアルなどをリスク別に整理し、現場で活かせるものにアップデートすることが求められる。

・事業所の特性や規模に合わせ、災害リスクに応じた「事業継続計画書」や「中止指針」の策定が望まれる

リスクに関するマニュアルや感染症対策（インフルエンザ、ノロウイルス）、介護事故（インシデント・アクシデント）への対策は検討しているが、事業継続計画書までには至っていない。もう一歩深く捉え、「大雪、台風、感染症」などにより多くの職員が勤務不可能となった場合、ライフラインが突然遮断されてしまった場合など、様々な災害リスクに応じた事業継続計画書が望まれる。昨年インフルエンザが流行したり、雪や台風の影響で交通機関が大きく混乱した。リスクを考慮した上で、「サービスの中止指針」にも検討していただきたい。

・職員一人ひとりのキャリアに応じた育成計画とキャリアアップに向けたロードマップに期待したい

当事業所は、「職員一人ひとりのスキルアップに繋がる教育」を課題の一つとしている。ただ、特別養護老人ホームとの合同研修や感染症防止対策は認めたが、事業所が能動的に行う研修に若干の希薄さを感じた。また、知識向上・技術習得に向けたOFF-JTが少ないようにも感じた。職員のスキルアップを支援し、実現するためには、職員一人ひとりのキャリアに応じた目標設定と育成計画が不可欠である。目標を明確にし、やりがいを引き出し、意欲向上に繋がる効果も期待できることから、職員がビジョンを描けるロードマップの作成に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・昨年度に続き、感染症に対する実践的シミュレーションを実施し、対策を講じている

デイサービスの特性である「集団」、「交流」、「送迎」を踏まえ、昨年度に続いて「ノロウイルス」を想定した実践的シミュレーションに取り組んだ。送迎中の狭い車内で、少ない職員数で、どのように「嘔吐」による感染拡大を防ぐか、想定状況（送迎バス3号車1便。天気は晴れ。利用者5人、座席配置、嘔吐状況など）を詳細に設定し、添乗員の対応（16項目）、センターの対応（12項目）を、約2時間掛けて行った。また、訓練の反省を踏まえ、汚物処理箱の設置場所の変更など、職員達は高い意識で訓練に参加し、感染防止対策を講じている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/90

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%	9.0%		
	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	80.0%	16.0%		
	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	90.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	64.0%	30.0%		
	いいえ：4.0% 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	76.0%	19.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83.0%	14.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	9.0%		
	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	83.0%	11.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	71.0%	16.0%	11.0%	
	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	85.0%	9.0%		
	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	83.0%	9.0%		
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0%			
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	83.0%	14.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	88.0%	11.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	21.0%	11.0%	
	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	57.0%	23.0%	9.0%	9.0%