

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	社会福祉法人武蔵野療園
事業所名称	渋谷区けやきの苑・西原
事業所所在地	東京都渋谷区西原2丁目19番1号
事業所電話番号	03-5453-0515

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. 社会奉仕2. 地域社会の意向と尊厳を重視し、自律・調和・創造の精神のもと、地域社会に貢献する3. 地域社会から最も信頼されるリーダーを目指す4. 全職員が常にプロ意識を持ち、最大の満足が得られるサービスを提供する5. 良質のサービスを途切れることなく継続して提供していく

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **利用者が楽しめる活動や講座の企画、外出支援も工夫をして実現させるなど職員の熱意が感じられる取り組みを行っている**

当事業所はレクリエーションや趣味活動は当日、利用者が参加を選択できることが大きな特徴である。ボランティアなどの協力も得て多彩な活動や講座を企画し、リハビリ活動も支援する中で、職員不足の時には入浴や排泄介助に手を取られ、外出時の安全確保のため外出を計画する事が出来なかった。しかし今年度は職員配置がほぼ充足した事により、バスを利用し花見を行うことができた。事前に参加者の数を特定する事が難しい状況の中で、利用者に喜ばれる花見を実施出来た事は職員の支援への熱意が感じられる良い取り組みと言える。

・ **朝の申し送りでは利用者の前回の状況を確認して継続的な支援が行われるような情報共有のシステムになっている**

朝の申し送りには送迎のドライバーも参加して、デイサービス活動希望記録から抽出した、利用者の前回の状況や注意点等の情報を全職員で共有して、当日の支援に活用することで継続的な支援が行われている。これにより、インシデントやアクシデントが減少しており、安全な支援に繋がっている。また、入浴時の利用者の状況は入浴メモに記録され、また家族等からの連絡については連絡帳で確認して利用者の状況の変化を把握しており、これらの情報はデイサービス活動希望記録にまとめられ、次回の支援に反映している。

・ **人事体制の安定化により職員同士のチームワークも良く、働きやすい環境が整ってきている**

当事業所は人員不足の状態が続き、利用者の活動を企画する上でも支障となっていた。しかし今年度は人員体制も安定し、ベテランの職員と新任職員との関係も良く、更に看護職員を専属配置したことで医療対応の利用者の受け入れも可能となった。職員同士のチームワークも良く、お互いの役割を認識しながら動けるようになった。情報の共有化もスムーズで、できないところをカバーし合い、チームで利用者に寄り添うサービスが今まで以上にできるようになった。来年度からは主任職も配置する予定で、組織力、チーム力が更に強化される予定である。

さらなる改善が望まれる点

・ **各種マニュアルを整備しているが活用の機会が少ないので、現場に則したマニュアル作成を進め業務の標準化の更なる取り組みに期待したい**

各種マニュアルを作成して業務の標準化を図っている。日々の業務においては、提供しているサービスが現状に合っているか等、常に確認して変更事項は赤字で記録して職員間で共有している。また、新任職員にはOJTできめ細や

かな指導が行われている。しかし業務の中でわからないことが起きた場合や確認したいときは職員間でその場で確認し合っているため、マニュアルを活用する機会が少なくなっている。現場に則して活用できるマニュアルの作成を検討し、職員間で統一した支援を推し進めて業務の標準化の更なる取り組みに期待したい。

・**トイレの効率よい利用方法を工夫し、待ち時間を短くするための更なる取り組みに期待したい**

浴室の床や壁の張り替え等計画的な改修工事が行われた。トイレスペースは車椅子トイレも含め3か所設置している。しかし、毎日の利用者は35名で立位や歩行が可能な利用者が多く、活動や食後など同じ時間にデイルームに近いトイレを使う事が多い。車イス用のトイレは2か所あるが、介助に時間がかかるため特に待ち時間が長くなり、利用者からはトイレの待ち時間が長いとの声がある。トイレの増加はできないので、食事の時間をずらしたり、職員用のトイレを使いやすくするなど、待ち時間を短くする更なる取り組みに期待したい。

・**キャリアパスやBCP計画などが策定されているので、職員の更なる理解・浸透を進める取り組みを期待したい**

職員の人事体制に関してはキャリアパスが策定され、面接なども行われているが、職員の中には人事制度に対する認識が高くない職員もみられる。また災害や事故の遭遇した場合に備えてBCP計画も策定しているが、職員の認識は高くない。職員の人員体制も安定してきているので、働き方やリスクマネジメントに対する組織としての方針を認識する取り組みも、今後は必要となってくる。研修やミーティングなどで、キャリアパスやBCP計画の更なる理解・浸透に繋がる取り組みに期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**利用者調査でも満足度が高く、季節感のある食事の提供など献立の工夫に取り組んでいる**

食事サービス課では、季節感のある食事や行事食等の提供で楽しみのあるメニュー作りに取り組んでいる。利用者の意向で主食はご飯又はおかゆ等で提供しており、主菜も利用者の嗜好に応じて代替え食で提供しているなどの配慮が行われている。冷、温配膳車を取り入れて、適温配膳が行われている。また、管理栄養士によるラウンドで、利用者の食事についての意見や要望等を聞いて献立に反映している。利用者調査でも食事の満足度が高く、利用者その日の体調に合わせて食事形態を変更する等きめ細やかな対応を行っている。

・**自宅の生活環境を写真にとり生活リハビリの視点での個別機能訓練計画に力を入れている**

事業所内には常勤の機能訓練指導員が在籍しており、利用者の機能訓練に取り組んでいる。また、事業所内には広いリハビリ室があり、機能訓練用具も整っている。機能訓練は利用者の身体機能評価により個別機能訓練計画書が作成され、3か月ごとに計画を見直し、計画書を持参して自宅訪問を行っている。訪問時には自宅の生活環境を確認するため写真をとって、生活環境に合わせた訓練内容を検討している。自宅で安全な歩行や排泄、入浴介護が行われるよう、生活リハビリの視点での支援に力を入れ家族の介護負担を軽減し、在宅生活の継続を目指している。

・**小学生との音楽交流や中学生の職場体験など地域交流に力を入れている**

当事業所は商店街の中にあり、小学校とも隣接しているので、小学生との交流を積極的に行っている。今年度は1年生との音楽交流が2回開催された。また近隣の中学校からは職場体験で2人の中学生を5日間受け入れた。高齢者との交流を中心としており、歳をとることの理解、地域における高齢者施設の役割などの理解を深める取り組みとなっている。地域からボランティアを多数受け入れ、利用者の生活の幅を広げ、デイサービスでの楽しい時間を作る上で非常に役立っている。区民書道展に出展する利用者もおり地域の資源を活用する機会も設けている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/66

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	81.0%	13.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	9.0%		
	いいえ：4.0% 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	81.0%	13.0%		
	いいえ：4.0% 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	59.0%	29.0%	6.0%	
	いいえ：4.0%			
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	59.0%	20.0%	9.0%	11.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	79.0%	15.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	9.0%		
	いいえ：2.0% 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	86.0%	6.0%	6.0%	
	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	61.0%	18.0%	18.0%	
	いいえ：2.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	9.0%		
	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	77.0%	18.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：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	77.0%	11.0%	11.0%	
	無回答・非該当：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	68.0%	27.0%		
	いいえ：4.0% 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	75.0%	11.0%	13.0%	
	無回答・非該当：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	50.0%	22.0%	9.0%	18.0%