

# 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	社会福祉法人ケアネット
事業所名称	老人デイサービスセンターふじみ苑
事業所所在地	東京都中野区弥生町5丁目2番19号
事業所電話番号	03-3382-0566

## 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"><li>1. 私たちは、お客様が安全で快適な日常生活を過ごせることを願って、安心できるサービスを提供することを目指します。</li><li>2. 私たちは地域に信頼される介護施設の創造に努めます。</li><li>3. 私たちは高い見識を持ち、心をこめて誠実に仕事をします。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・生活への意欲を引き出し、意欲を持ち続けてもらう事を目指して、利用者が本当にやりたい事をとらえて楽しい時間の提供に努めています

利用者に生活への意欲を持ち続けてほしいとの願いから、本人のやりたいことを引き出し、個別の活動や行事の企画につなげています。利用者の希望が多いことから外出支援に力を入れ、「コミュニケーションの活性化」「生きがいの創出」などの目的を明確にして取り組んでいます。お正月の初詣では好きなお守りを選んだり絵馬を書くことも行っており、回想的な効果も期待できます。ボランティアを積極的に活用し、将棋の対局や、大正琴の演奏・落語などの楽しい催しがあり、民謡や三味線ボランティアも募集して、さらなる楽しみの提供を追及しています。

・利用者情報を密に共有しています

サービスの利用開始時のミーティング、毎朝の朝礼、打ち合わせ記録、日々のケース記録等、様々な手法で重層的に情報共有を図っています。その結果、利用者調査では、「自分に合っているところだと思う」、「とても居心地が良い」、「腰が痛くなり、職員に口頭で伝えたら後でクッションを用意してくれた」等の感想がありました。また、職員からも、「職員間の連携が良く、反応が良い」、「管理者が職員一人ひとりに注意喚起をしたり意見を聞いてくれる」等の意見がありました。日頃から、利用者情報を密に共有している結果として、高く評価できます。

・働きやすい職場環境の維持・向上に努めています

管理者が、タイムカード上で有給取得のチェックをし取得を促したり、直行・直帰を可能としている事や、公休の日に会議を行わない等、働きやすい労働環境の維持を図っている事がわかります。平均在職年数は、5・5年、平均有給取得率は84%となっており、正社員の退職者は、H30年度0名・H29年度0名となっており、小規模事業所として、チームワークが維持されている事もわかります。このような職場環境や風土を、継続的に維持して欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

・事務所スペースや倉庫等の執務や保管庫の整理・整頓を期待します

中野区からの委託運営という事もあり、限られたサービス提供スペースとなっていますが、利用者が横になれる休憩室を設ける等、工夫して活用しています。事務室についても、居宅介護支援事業所との併用されており、限られた事務所スペースをできる限り有効に活用しています。今後は、事務所スペースの安全性・快適性の観点や職員のさらなる連携・集中的・効率的な執務や休憩場所の確保等の観点から、例えば、 unnecessary書類の処分・保管を外部に委託する、倉庫スペースを整理・整頓する等の取り組みにより、職場環境の向上、安全性の確保を期待します。

**・管理業務等を体系的に見直し、複数人での分担体制や外部委託の検討を期待します**

管理業務や電話対応の雑務等が管理者に集中する傾向があります。また、人材不足の影響により、その穴埋めで管理者が管理業務を十分に行えない場合が多い事も見て取れます。今後は、管理業務のうちでも、管理者がすべき事と他の職員に分担してもらえる事や外部委託できる業務等を整理し、分担体制の見直しを図り、管理者が、利用者促進の為の営業活動のルーティン化の計画・実行、方針や計画を伝える時間、人材教育のための時間、課題や問題を特定しその改善を図る時間等を、十分に取れるような体制を構築する事を期待します。

**・職員が守るべき倫理・ルール等の明確化・冊子化と配布を期待します**

管理者が会議や申し送り・法人内研修等で、倫理や規範について伝えるようにしています。また、同法人の別事業所の「おたきほうむ」では、理念体系、服装、勤務時間等、文字が読めれば理解できるレベルで取りまとめ、職員が仕事を行う上での約束事として、ルールブックを作成しています。今後は、おたきほうむのルールブック等を移植して活用する事、さらにルールブックに重要なマニュアルや虐待の目チェックリスト等を付加する等の取り組みを期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・第三者評価における利用者の総合満足度は、92%が「満足している」となっています**

H30年度の第三者評価の利用者アンケートにおける、総合満足度の回答は、満足・大変満足が92%となっています。実際に、「嫌な思いをした事は一度もない」等、良い評価の声も多数あります。事業計画内で、サービスの質を図る重要な指標として取り扱っており、目標の数値化・具体的な計画に取り組み、管理者が自らも現場でサービス提供を行いつつ、理念やサービスのあり方を浸透させている成果と言えます。

**・事故の原因分析・対策の徹底を図り、実際に事故の件数が減少しています**

通所介護事業所の特性から、車両事故の減少を重点課題にしており、2016、2017年度と減少させ、2018年度も目標を達成できる状況にあります。ヒアヤリハットの報告方法の改善、徹底した原因分析等、運転を担う職員一人ひとりとの話し合い等、改善の努力が反映されており、今後も継続して欲しい取り組みです。今後は、例えば、最低限の報告書の書き方マニュアル・モデル報告書、運転を担う職員間でのミーティング、ICT等での配車業務の効率化等、組織的な事故予防策等のさらなる取り組みを期待します。

**・入浴の支援では、利用者の意向や気持ちに寄り添い、同性介助をおこなっています**

権利擁護の観点から、入浴の介助において同性介助を希望する利用者には全員、同性の職員が対応しています。同性介助の対象者は入浴表の注意事項欄に文字の色を変えて記載し、確実な対応につなげています。明確に同性介助の意向を表明していない利用者に対しても、行間や表情を読み取るようにしながら、場合によっては対象としています。利用者の尊厳を尊重し、本当の気持ちに寄り添って、一人ひとりの願いに沿ったケアができるように心掛けています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/64

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	92.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 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%	20.0%		
	いいえ：0.0% 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	92.0%			
	どちらともいえない：4.0% 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	76.0%	16.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：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	64.0%	28.0%		
	いいえ：4.0% 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	92.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	100.0%			
	どちらともいえない：0.0% 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	88.0%		12.0%	
	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	76.0%	8.0%	16.0%	
	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	84.0%	8.0%	8.0%	
	いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	8.0%	12.0%	
	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	72.0%		20.0%	
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0%			
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	76.0%		16.0%	
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	8.0%	20.0%	
	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	40.0%	8.0%	16.0%	36.0%