

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	社会福祉法人同胞互助会
事業所名称	昭島市高齢者在宅サービスセンター愛全園
事業所所在地	東京都昭島市田中町2丁目25番3号
事業所電話番号	042-545-8011

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）	<p>法人の理念 『老いの装い支援』 私たちは、老いても快適にいきいきとした美しを保てるよう、高齢者の装いを支援します。</p> <p>私たちが大切にしている行動指針</p> <ol style="list-style-type: none">1. 人権と尊厳の尊重2. 個別の介護・医療サービス3. 真実の瞬間の重視4. 精鋭のプロ集団5. 開かれた福祉拠点

全体の評価講評

特に良いと思う点

・自家厨房で作る行事食や誕生日食をはじめバラエティに富んだ食事を提供している

毎月の献立を見ただけで食指をそそるメニューに加え、月毎の誕生日食や四季折々の行事食を提供している。「誕生日のお祝いメニュー」は誕生日を迎える利用者の来園曜日に合わせて設定し、お刺身盛り合わせなどいつもと一味違う食事を楽しむことができる。利用者の食事トレーに手作りのカードを添えて職員からのお祝いの意を伝えている。通常の食事でも利用者の嗜好を念頭に置いた和食メニューを多く提供しており満足度は高い。食材は健康を考慮し、マメ・ゴマ・ワカメ・野菜・魚・シタケを「まごはやさしい」と称し、旬の食材とともに提供している。

・利用者の意欲向上を図る取り組みをしい

利用者の意欲向上を図る様々な取り組みをしている。例えば、機能訓練やクラブ活動、歯磨きの3点に頑張っており取り組んだ利用者にポイントがつくポイントカード制度を設けて、昨年度は1000ポイント達成した利用者全員に施設長から表彰状が贈られ、達成感を味わうという欲求が満たされ嬉しそうに写真に納まっている。このような取り組みにより、機能訓練やクラブ活動に積極的に参加したり、口腔ケアを自ら行うことが定着するなどの効果が出ている。今年度はポイントカードを終了して、新たに皆勤賞制度を導入している。

・家族会はセンターとの良好な関係で多彩な活動を展開し利用者支援をしている

家族会はセンターとの共催で年間を通し活発な活動をしている。5月の愛全園フリーマーケットで家族会のブースがあり、収益は家族会の1年間の運営費に充てている。初夏の家族懇親会では、お茶会の他に楽しみながら学べる会を企画・実施している。秋には、利用者・家族・職員と一緒に楽しめる食事会があり、家族から「トイレに荷物用のフックをつけてほしい」などの要望を聞く機会にもなっている。各イベントはセンターとの共催で実施し、多くの家族が参加し協力している。家族会の存在は大きく、双方の良好な関係で利用者を支えている。

さらなる改善が望まれる点

・統一した支援に向け各種のマニュアルが用意されているが、更に活用しやすくするため一覧表の作成などの工夫を期待したい

基本理念や方針、重点目標の設定などデイが目指すべき方向性を事業計画で明確にしている。利用者サービス方針や職員行動指針支援も整備している。一方、業務分担表も作成し各人の業務の役割を明確にしている。各種の業務手順書も整備している。例えば、生活相談員マニュアル、日常業務管理マニュアル、CW業務管理マニュアルなど多種多様な手順書が作成され、内容も手順をフローチャートで示し注意事項を付すなど分かりやすい手順書になっている。今後はさらに職員にとって活用しやすくなるよう一覧表を付すなど更なる工夫を期待したい。

・**ケース会議に利用者・家族の参加を得られるように日程設定などの工夫が望まれる**

情報シートの各項目には、利用者情報を具体的且つ分かりやすく記載し支援につなげられるようにしている。多くの利用者情報を基に、通所介護計画書を作成している。計画内容の詳細は相談員、介護職員、PT評価を含めた看護の各アセスメント表の別紙に、利用者の現状、課題、援助内容を具体的に記載している。このような中で、利用者・家族がケース会議に参加できないことが多く、計画書は連絡ノートに挟んだり、送迎時に家族に渡している。利用者・家族の意向をさらにプランに反映させるために、時間や場所を工夫するなどが望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**利用者や家族の意見や要望について積極的対応する風土があり、即刻対応している**

苦情解決制度を確立し速やかな解決に取り組んでいる。利用契約の際、重要事項説明書に基づき苦情解決制度について丁寧に説明している。苦情・相談窓口として、センターの窓口の他、昭島市のオンブズパーソン相談室、東京都国民健康保険連合会介護相談窓口の連絡先を案内している。センターには、オンブズマンがおり、月1回訪問し相談を受けている。一方、家族会を年5、6回開催し要望等を聞きだしている。送迎の際や連絡帳で家族の意向等を把握している。利用者や家族の意向要望を積極的に対応する風土があり、意向要望には即刻対応している。

・**健康と食の満足を考えて常に具体的課題に取り組んでいる**

管理栄養士は昼食場面をラウンドして、食事摂取状況を観察したり利用者の嗜好などを聞きとり献立に活かしている。独居の利用者が多くいて、栄養面からも満足な食事が摂れていないことがある。このような独居の利用者に、高齢者のための美味しく栄養価などを考えた配食サービスを提案している。また、今年度の重点目標である「骨を強くするための歩行」の効果を高めるために、筋肉や骨を強くする大豆由来の栄養補助飲料を来園時提供している。センターでは、利用者の健康と満足を考えて、常に問題意識を持って課題に取り組んでいる。

・**在宅生活を継続できるよう総合的な視点で個別支援することに力をいれている**

国のサービスの提供の考え方は、機能訓練、栄養改善、口腔ケアの取り組みであるが、センターでは各取り組みは密接な関係があることから、単体でとらえずに総合的に介入することが効果があると検証した。さらにクラブ活動やレクリエーションで心身のほどよいストレスにつながる生きがい活動を加えた4点を個別メニューで総合的に介入し、在宅生活を継続できる支援を行っている。理学療法士や管理栄養士、歯科衛生士、クラブ活動担当の専門家、介護・看護職員等の多職種が結集して総合的に介入することで、「利用者の元気効果」をあげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/100

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%	17.0%			いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	14.0%			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	82.0%		12.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	12.0%			いいえ：2.0% 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	68.0%	19.0%	12.0%		いいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	14.0%			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	78.0%	14.0%	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	65.0%		29.0%		どちらともいえない：4.0% 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	48.0%	12.0%	39.0%		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%			どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%		14.0%		どちらともいえない：2.0% 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	75.0%	9.0%	12.0%		いいえ：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	78.0%	12.0%	9.0%		いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	14.0%	17.0%		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	43.0%	17.0%	7.0%	31.0%	

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	社会福祉法人ファミリー
事業所名称	デイサービスセンターハピネス昭和の森
事業所所在地	東京都昭島市拝島町4036番14号
事業所電話番号	042-519-6965

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）	<ul style="list-style-type: none">・利用者の人権を尊重した、自由の確保・利用者の安全と快適な環境の提供。・自由で楽しい充実した生活を営んでいただく

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者ファイルの綴じ方を統一、介護記録から日誌や必見ノートに記載する内容を定めるなど、職員の情報共有の仕組みが確立している <p>利用者の生活課題や要望をもとに介護計画を作成し、職員がいつでも確認ができるように個別の利用者ファイルに保管している。ファイルは、アセスメント・利用申込書、介護保険証、救急情報・内服情報、居宅介護計画書、通所介護計画書、個別機能訓練計画書、サービス提供票・契約書類・地図、この順番に綴じるように目次立てが組まれ、開きやすく名前が付いている。これらが支援の大前提となるものとなり、職員は日々の記録は介護ソフトにより時系列での記録し、特記事項の取り出し、日誌や必見ノートに添付などで情報共有を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者からは「救急情報」を得て緊急時マニュアルを活用したシミュレーション研修を実施し、マニュアルを更新している <p>利用者から「デイサービス救急情報」（利用者の緊急時対応表）を記入して頂き、個別のファイル内の所定の位置に綴じ込んでいる。そして、変更があった場合は、随時伝えて頂くことを依頼しておき、本人家族に定期的に変更の有無を伺っている。一方、事業所では緊急対応マニュアルを作成して、年2回マニュアルを活用したシミュレーション研修を実施している。近年自然災害が多発により、自らが作成したマニュアルを用いて実際にしてみると新たな課題なども把握でき、マニュアルの更新にもつながっている。そのため今後も継続して行っていくとしている。</p> <p>・</p>
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・訓練により生活機能の向上が図られているため、本人のがんばりを可視化して家族などに伝えていく <p>国は、通所介護の機能訓練に対して、家事活動への自立支援への取組に期待している。これは自宅を模した室内で、掃除・調理・洗濯などの細かな作業ができるように、一人ひとりの機能にあった訓練を行うことである。しかし、本人が家事活動を行うことで、家族の手間が増えたり、今更がんばることもないという意向もある。一方、ここでの機能訓練が励みとなったり、新たなことに挑戦したいという利用者もいる。そこで一人ひとりが日々励んでいる姿を家族に伝えるためにも、連絡物などで可視化して機能訓練の役割を理解を求めていくことを課題としている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の羞恥心やプライバシーに配慮のため、同性での支援提供に向けて引き続き取り組んでいく <p>職員は、個別の利用者に必要な支援（特に排泄や入浴など）を行う場合には、同性介助を基本としている。とは言え、職員の勤務態勢にもよるため、同性介助が難しい日も出てくる。そのため、職員は必要な支援を行う前には、利用者に説明し、羞恥心に十分に配慮しながら説明や断りを入れつつ行っている。同性介助については、職員側も同性</p>

での支援を実施したいと考えるも、職員（常勤・非常勤・派遣など）の採用の際にも、応募の男女不均衡な状況が続いている。これは法人としても重要な問題と考えているため、必要な人材の確保することを課題としている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・服薬管理の徹底と、緊急対応訓練の実施など、リスク管理に向けた取り組みがある

利用者の服薬管理については、2か月に1度内服薬確認のために、お薬手帳を持参してもらうように依頼書を配布して実施している。そして、内服薬支援情報をもとに、個別の投薬カード・ケースを作成して、服薬管理を行っている。また、利用者の体調変化の対応については、緊急連絡表を作成している。さらに、緊急対応マニュアルをもとにして、年に2回緊急対応シュミレーション研修が看護師主導により実施され、一例として床に倒れている利用者への対応という状況を想定するなど、リスク管理に向けた取り組みがある。

・送迎車の運転者にはドライビング研修を実施し、安全運転につなげている

事業所では送迎車の運転手として、非常勤のドライバーに依頼している。そのため、毎年ドライビング研修を行っており、安全技術の確保に努めている。利用者は、それぞれ健康状態もできることやできないことも異なっている。そこで研修時には、運転手には利用者役をして頂き、実際に車いすに乗ったまま送迎車に乗り、他者の運転で通常走る場所を移動して頂いている。運転手が交互に利用者役になり、車いすに乗ることによって、スピードに応じた体感や、カーブにおいての体の傾きなどが体験できることもあり、平日頃の送迎時の安全運転にも役立っている。

・機能訓練で改善した生活機能を、実生活で活かせるような機会を提供している

作業療法士、理学療法士、マッサージ師が機能訓練指導員として、専門性を活かした訓練を提供している。そのため、利用者一人ひとりの「していること」「できること」「すること」などを評価して、3職種で連携して専門的な訓練を実施している。事業所では、年間行事計画を立てて、利用者に機能訓練の成果を体験できる機会を提供している。そのため行事計画会議では、誕生月のお祝いや季節ごとの行事に合わせて外出活動を企画し、一人ひとりの状況に合った移動手段を用いて外出するなど、利用者に訓練の効果を感じて頂けるように支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

61/100

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	90.0%	9.0%	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	88.0%	6.0%	いいえ : 1.0% 無回答・非該当 : 3.0%
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 : 4.0% いいえ : 0.0% 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	85.0%	8.0%	いいえ : 4.0% 無回答・非該当 : 1.0%
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	77.0%	21.0%	いいえ : 1.0% 無回答・非該当 : 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	13.0%	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	13.0%	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 1.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	78.0%	18.0%	どちらともいえない : 3.0% 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	65.0%	13.0%	21.0% 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	75.0%	6.0%	16.0% いいえ : 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	6.0%	いいえ : 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	85.0%	8.0%	6.0% 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	78.0%	14.0%	6.0% いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	14.0%	16.0% 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	59.0%	22.0%	18.0% いいえ : 0.0%