

# 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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ハトホーム在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都東村山市富士見町2丁目7番5号
事業所電話番号	042-398-2555

## 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) 法人理念 2) 事業所基本理念 3) 職員の自己実現 4) 利用者満足の実現 5) 地域福祉への貢献

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・虐待防止に積極的に取り組んでいます

「虐待防止ブック」の作成や虐待防止マネージャーの配置、全職員対象の虐待防止研修を実施するなど、法人全体で虐待防止に取り組んできましたが、ヒヤリハットと事故報告書は同じ書式を使っていたため、記載が難しい状況でした。ヒヤリハットのみを簡単に報告・検討できるように、メモ形式にして、サイズも小さくしたことで、報告件数が大幅に増加しました。会議や打ち合わせ等でヒヤリハットを丁寧に検討して、不適切ケアの気づきや虐待の早期発見ができるように職員全体で取り組んでいます。

### ・利用者の様子が良く分かる内容の広報誌を、毎月発行しています

施設の広報誌であるA4版4ページの村山苑「はとほーむ」を毎月発行しています。この広報誌には毎月の行事や職員の自己紹介、食事など盛りだくさんのプログラムの様子が写真入りで紹介されており、事業所での活動が良く分かるようになっていきます。広報誌の配布先は利用者、家族のほか地域の居宅介護支援事業所、地域包括支援センターなどに配布されて、利用者、家族のみならず、ケアマネジャーからも評価を受けており、利用者、家族ならび関係者・関係機関との連携強化に繋がっています。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・入浴をより快適に支援できるような体制づくりが望まれます

介護負担の増加や浴槽設備の問題等から居宅での入浴が困難になり、施設での入浴を希望する利用者が増えていきます。職員の入浴支援体制を見直し、希望者の受け入れ人数を増やす等の工夫をしていますが、浴槽は段差があるため、利用者の状況によっては、浴槽を使えないことがあります。特養の浴室の空き時間を利用したり、シャワー浴に切り替えたりしながらなるべく多くの入浴希望に応えられるように取り組んでいます。特養とさらに連携を深めながら、機械浴等も取り入れられるような体制づくりが望まれます。

### ・介護ソフトの導入による記録方式、様式の統一が望まれます

法人は特別養護老人ホームから認可保育園まで、様々な福祉サービスを提供していますが、法人内をコンピュータネットワークで結ぶ等のシステム構築が未だなされていません。当サービスにあっても介護ソフトの導入がなされておらず、各種記録に関しても手書きによる部分が多く残っています。文書管理のペーパーレス化やネットワーク構築

は一朝一夕に進展できるものではありません。一刻も早いシステム導入と、同一サービスにおける様式の統一等が望まれます。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・認知機能低下予防プログラム（シナプソロジー）を導入して脳の活性化を図っています

シナプソロジーとは、「2つのことを同時に行なう」「左右で別々の動きをする」、といった普段慣れない動きで脳に適度な刺激を与え活性化を図り、グループで楽しく行なうことでより効果が期待されるプログラムです。昨年の効果検証では、16名中9名の方に課題にかかった時間の短縮効果が見られ、他の事業所の参考となるよう研究発表なども行ないました。集中力や判断力、認知機能の向上などの効果が見られる一方で、運営上の課題もありますが、さらに工夫して施設の特徴となるようなプログラムとして位置付けていく事が期待されます。

### ・個別機能訓練と在宅リハビリテーションに積極的に取り組んでいます

利用者が充実した在宅生活が送れるように支援することが施設の目的の一つです。そのためには衣食住にともなう日常の生活動作と、電話や家電製品の操作など様々な生活上の機械、器具類を使いこなせることが必要となってきます。施設では在宅リハビリテーションの強化に取り組んでおり、翌年度には個別機能訓練加算2を取得して、在宅リハビリに力を入れていく予定です。そのほか認知症予防としてのシナプソロジーにも従来から取り組んでおり、種々の取り組みの組み合わせで利用者満足度の向上を目指しています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

26/40

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	76.0%	15.0%		
		いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%	7.0%		
		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	88.0%	7.0%		
		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	61.0%	38.0%		
		いいえ : 0.0%	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	80.0%	15.0%		
		いいえ : 3.0%	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	88.0%	11.0%		
		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	88.0%	11.0%		
		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	84.0%	15.0%		
		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	61.0%	38.0%		
		どちらともいえない : 0.0%	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	88.0%	7.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	11.0%		
		どちらともいえない : 0.0%	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	80.0%	11.0%	7.0%	
		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	73.0%	15.0%	7.0%	
		いいえ : 3.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	15.0%		
		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	42.0%	15.0%	19.0%	23.0%

# 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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ほんちょうケアセンター
事業所所在地	東京都東村山市本町3丁目43番1号
事業所電話番号	042-399-2102

## 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)常に利用者の立場に立って良質かつ安全で安心な福祉サービスを提供するよう努める。 2)利用者の人権を尊重し、個人の尊厳が守られる福祉サービスの提供に努める。 3)職員の自己実現に配慮し、多様な人材が個々の能力を發揮できる職場作りに努める。 4)円滑なコミュニケーションのもと、職員が仕事を通じて成長と達成を実感できる職場作りを進める。 5)様々なニーズを有する人びとに対する支援の拠点として地域とともに発展する組織を目指す。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・合築している保育園との交流を利用者に提供しています

当施設と同じ建物内に法人が運営する保育園があります。このような環境を有効に活用して、施設では利用者の活動プログラムに保育園児との交流機会を定期的に設けて利用者や保育園児との交流できるプログラムを設定し、利用者に喜ばれています。利用者は保育園児と歌や遊戯などを通して触れ合い、園児と一緒に身体を動かし、おしゃべりするなどを楽しんでいます。

### ・利用者の日常生活の様子を分かりやすく家族へ知らせています

施設では利用者の日常生活を家族に知らせる手段として、法人ホームページ、法人機関誌、当施設が毎月発行している広報紙「ほんちょうケアセンター」を用意しています。広報誌では、利用者の健康の源である運動（機能訓練）や日々の楽しみである食事風景、クラブ活動の様子、カラオケやマージャンなど娯楽の様子、ドライブ、創作作品の紹介、イベントの紹介、ボランティアとの交流、関連事業所の紹介、健康課題に関する看護師からのアドバイス、管理栄養士からはレシピの紹介など身近な話題が豊富に用意されて利用者から好評を得ています。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・各種マニュアルの整備が期待されます

マニュアルは事務所の決められた場所に保管されていますが全てのマニュアルが整っているわけではありません。職員の入れ替わりもあり、利用者の重度化も今後予想されますので、身体介助を中心とした手順書等、必要なマニュアルを順次整え、適切に整理することが望まれます。どのようなマニュアルがあるのかも一覧的な整理を行い、マニュアルの活用方法についての検討も望まれます。職員の希望もあり、マニュアル整備の準備が始まっています。成果が得られることを期待します。

### ・職員育成計画の策定を期待します

職員への指導が十分に行き届いていない面があるようです。初期の計画では、レベルに合わせた内部研修の実施と、研修内容を活かせる環境整備、OJT、研修等による身体介護のスキルアップなどが挙げられています。組織としての体系的なキャリアアップ制度や育成計画は今のところ整備されていません。取得したい資格、習得したい技術など本人の意向も加味した職員育成計画の策定を期待します。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・生活リハビリの推進に力を入れています

生活リハビリとして、従来からデイサービスでの活動の中でそれぞれの利用者に役割を持ってもらうこと等を中心に、自立した生活ができるように取り組んできました。今後は機能訓練指導員を中心に、職員が連携して3人程度の小グループでの活動や機能訓練計画に基づく機能回復訓練にも力を入れていくこととしました。

### ・施設サービスプログラムに地域のボランティア活動を積極的に取り入れています

施設利用者の中には単独の外出が不自由になったり、地域で様々な人と触れ合う機会が難しくなった人がいます。また、地域ボランティアの中にも活動の機会を探している人がいます。施設では双方が地域住民の一人として施設プログラムを通じて、多くの人が交流する場づくりに積極的に取り組んでいます。外出活動に参加する外出ボランティア、音楽や体操、ゲームなどに参加するボランティア、毎土曜日の土曜ステージに参加する手品や器楽演奏、お祭り、演劇グループなど、多くのボランティアと利用者が施設プログラムを通じて交流しています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/78

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	79.0%	18.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0%	15.0%	いいえ : 0.0%	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	77.0%	9.0%	11.0%	いいえ : 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	81.0%	9.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	43.0%	31.0%	22.0%	いいえ : 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	6.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	11.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	72.0%	13.0%	13.0%	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	45.0%	11.0%	38.0%	いいえ : 4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	11.0%	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	79.0%	13.0%	6.0%	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	70.0%	9.0%	20.0%	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	75.0%	6.0%	15.0%	いいえ : 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	9.0%	18.0%	いいえ : 2.0%
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	61.0%	9.0%	6.0%	22.0%