

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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち北高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都国立市北3丁目2番15号棟
事業所電話番号	042-571-0200

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) 地域にあるもうひとつの家として、地域で困っている人への支援に努めます。2) 利用者の立場に立った親切でやさしいケアを実践します。3) 利用者のための援助を家族と一緒に考え家族の負担を軽減できるお手伝いをします。4) 地域との絆を大切にして、地域に選ばれ信頼される施設にします。5) チームワークを大切にして、元気のある職場をつくります。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の気持ちに寄り添った、親しみ深く丁寧な対応が職員全体で行われている

利用者個々の心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好なども十分に考慮し、希望や意見を尊重しながら、利用者の中に寄り添った支援が職員全体で行われており、思いやりのある細やかな配慮のもとで利用者個々の特性に応じたコミュニケーションが密に図られている。明るく笑顔の絶えない和やかな雰囲気の中で、利用者とともに楽しむ姿勢を持って職員は支援を行っており、利用者調査でも職員の親しみ深く心のこもった、明るく丁寧な対応は高く評価されている。

・職員間の密な情報共有と豊富なコミュニケーションを質の高い個別支援に繋げている

利用者の日々の状態や個別に必要な支援内容などは、各種記録物を職員各々が確実に確認するほか、毎朝・夕のミーティングで周知している。朝のミーティング時は、効率的に重点観察ポイントを全職員で共有できるよう進行方法や内容の工夫を行い、検討すべき案件は夕方のミーティングで話し合い迅速対応を心掛けている。経験値の高い職員が多く、職員同士のコミュニケーションも豊富になされており、日々の密な情報共有による質の高い個別支援が提供されている。

・個々の希望を尊重したプログラムを計画し、囲碁などの実施にボランティアの協力を得ている

外部講師やボランティアの協力を得ながら、手工芸・書道・生花・ヨガ・カラオケなどの趣味活動、合唱・音楽レクリエーションなどの音楽活動、誕生日会、外出、ほか各種ゲームやレクリエーション等を多様な内容で実施している。また利用者の得意なものを披露してもらう機会も希望を汲み取って行うなど、楽しみながらやりがいや意欲向上を図るよう努めている。男性利用者の囲碁希望のプログラムのためにボランティアを募り、週3回の実施の運びとなった。

さらなる改善が望まれる点

・地域の中の福祉拠点として、事業所の役割の発揮に向けたさらなる取り組み

事業所内に地域包括窓口業務を備え、都営団地の一角に位置する環境を活かして、潜在化するニーズの早期の汲み取りに努めており、近隣の多世代の人々との関りや、近隣への買い物や外出、図書館など地域資源の活用などをより進め、センターの存在を一層アピールしていく意向を持っている。今年の夏には猛暑が続く気候に配慮し、水分補給や休憩の場として事業所を活用してもらうようのを玄関口に出すなど新たな取り組みだ。地域に開かれた福祉拠

点としての役割をより発揮できるような今後の継続した取り組みが期待される。

・ケアマネジャーとの更なる連携で、利用者のQOLを維持、向上できる支援に繋げていきたい

家族懇談会を実施し、事業所からの連絡や状況について話し合いを行っている。業所と家族だけでなく、家族同士の交流を図る場にもなっている。家族参加者は限られた人員が続いており、参加してほしい家族が参加できていないのが現状となっている。独居やふたり世帯などで、洗濯など施設内でサービス以外の手伝いになる場合が増えてきている。ケアマネジャーとの更なる連携で、利用者のQOLを維持、向上できる支援に繋げていきたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・近隣地域へのポスティングなど、積極的な情報提供に取り組んでいる

利用者の施設入所・死去・長期入院の増加等の要因によりデイサービス利用率が伸び悩んでいる状況が昨年度見られ、より広い範囲での必要な方に対しての事業所情報の提供の在り方やアピールの方策について検討し対策を進めてきた。居宅介護支援事業所に向けた見学の随時受付や空き情報等の随時の情報提供、事業所に併設された地域包括支援センターを含め関連機関との密な連携のほか、今年は近隣地域へのポスティングを行って事業所情報を広く知ってもらうよう取り組んでおり、積極的な事業所アピール等により新規登録者も増加し、成果が見られている。

・リハビリは利用者が興味を持てるよう工夫され、楽しんで参加できるように努めている

体操や運動的プログラムを健康の維持・増進を目的として計画的に取り入れている。その内容は機能訓練を意識しつつ利用者が楽しんで参加でき、興味を持てるよう工夫が凝らされたものとなっている。ボールなどを使用する運動的ゲーム、音楽（歌）のほか、毎朝の体操や各種体操以外に食事前の口腔嚥下体操で誤嚥の予防に努めている。継続した歩行訓練になるために床にテープを張り、廊下を周回でき、自分のペースで歩いている。無理なく利用者のペースを大事にしながらかつて個々に合った活動を取り入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/80

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	75.0%	14.0%	7.0%	いはいえ：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0%	7.0%		いはいえ：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	70.0%	7.0%	21.0%	いはいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	14.0%	12.0%	いはいえ：2.0%
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	41.0%	9.0%	48.0%	いはいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	73.0%		26.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%			どちらともいえない：0.0% いはいえ：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	68.0%		31.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：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	31.0%		68.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：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%		21.0%	どちらともいえない：2.0% いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	26.0%		73.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：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	17.0%		82.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：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			97.0%	はい：2.0% どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	63.0%	12.0%	21.0%	いはいえ：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			92.0%	はい：4.0% どちらともいえない：2.0% いはいえ：0.0%

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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち苑デイケアセンター
事業所所在地	東京都国立市泉3丁目1番6号
事業所電話番号	042-577-3111

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) 地域にあるもうひとつの家として、地域で困っている人への支援に努めます。2) 利用者の立場に立った親切でやさしいケアを実践します。3) 利用者のための援助を家族と一緒に考え家族の負担を軽減できるお手伝いをします。4) 地域との絆を大切にして、地域に選ばれ信頼される施設にします。5) チームワークを大切にして、元気のある職場をつくります。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の大きな楽しみとなる、季節感があり美味しく栄養豊富な食事を提供している

利用者の個別の状態に応じて、彩りよく栄養バランスに富んだ食事を利用者の希望や嗜好に配慮しながら提供している。食事を生活上の大きな楽しみのひとつとして認識し、日々の食事を大切にしながら毎月のご馳走日や季節行事に応じた季節感のある美味しい食事の提供にも力を入れている。「お花見ランチ」、「開所記念ランチ」、「敬老ランチ」、「クリスマスランチ」などや、「鍋の日」・「寿司の日」を取り入れたり、「ケーキバイキング」など、利用者が食事を楽しめる場を工夫を取り入れながら数多く提供している。

・生活にメリハリをつけ、大きな楽しみ・喜びに繋がる行事や外食などの催しを提供している

新年会・節分・ひな祭り・夏祭り・クリスマスなどの季節折々の行事のほか、ボランティアによる太鼓・ハーモニカ・歌などの客演、誕生日会・初詣・運動会・作品展覧会・花見ドライブ・散歩・買い物などの催し物を利用者の意向を汲みながら行っており、季節感を味わうとともに生活にメリハリをつけ、生活の中の楽しみや喜びに繋げている。また、今年は少人数ずつ出かける外食行事を他部署の職員の協力も得ながら行っており、普段外食が困難な利用者も多い中で、好みの食事をゆっくり楽しめるこの企画は大変好評を得ている。

・サービスの向上をめざして、事業所の標準的な水準を見直す取り組みをしている

職員の情報共有・考察・検討の機会の確保に継続して取り組み、隔月に1回常勤、非常勤の参加する全体会議が実施され、さまざまなテーマで話し合いがされる。夕方の申し送り、ミーティング時に検討して内容や提案を各職員が記入できる「業務課題検討シート」を取り入れて日々の課題や提案を職員間で共有し、速やかに検討していく仕組みを作って活用している。また、認知症の個別援助方法や支援記録の書き方・内容・表現方法等の研修により、標準的な水準を保つようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の心身状況・意向・要望に対応できるプログラムの検討と導入にむけて

利用者の意向希望を取り入れながら、共同及び個別の作品作り・カラオケ・映画鑑賞などの趣味活動、各種ゲームやレクリエーション等、また講師やボランティアの協力を得ながら合唱・書道や各種客演などの活動を利用者の状況に合わせて実施している。利用者の重度化による利用者の心身状況の差異により、プログラムにより参加が難しい状況に対して内容や支援方法を見直ししていく必要性を認識し、利用者個々に対応できるプログラム検討を徐々に進め

ている最中であり、今後もその取り組みが期待される。

・**職員間のコミュニケーションをさらに密にし、接遇マナーなどをより高いレベルへ**

長くご利用の利用者が多いため、職員と利用者の距離が近く、親近感があり楽しい雰囲気があることが、利用者アンケートからも伺うことができる。その反面、親しいがゆえに言葉かけが気になるという意見も聞かれる。知らずに利用者を傷付けてしまう恐れがある。節度のある言葉かけができるように、職員間のコミュニケーションにより、気付きを伝え、お互いのマナーチェックをして、接遇マナーのさらなるレベルアップをすれば、利用者にとってより良い環境の提供が期待できる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている。**

業務マニュアル、緊急時・感染症対応マニュアル等の各種手順書が整備されている。職員が一定レベルの知識や、技術を保ち利用者に安全に配慮した支援が行えるように研修計画に基づいて定期的に、法人で研修するほか、外部研修への参加を奨めている。昨年は認知症の個別援助方法や支援記録の書き方・内容・表現方法についての研修が行われた。新人の職員には、担当職員が付き、業務にあたりながら指導していくOJTを実施している。また、常勤職員は年2回人事考課の際にセンター長の助言指導を受ける機会を設けている。

・**より利用者の状況や意向に見合うリハビリ環境の整備と活動内容への工夫を行っている**

利用者個々の心身状況と希望に応じて理学療法士が作成した訓練計画のもと、個別リハビリ・小グループリハビリを理学療法士と看護職員が連携しながら実施している。今年度は、リハビリ関係プログラムに特化したスペースを新たに一部屋設けており、以前より落ち着いて訓練を行うことができる環境となった。また、ソファベッドを置き、専門資格を持つ看護職によるマッサージプログラムも試行を始めており、リラクセス効果も含めたりハビリ活動の活動内容への工夫や環境整備に取り組んでいる。

・**利用者の個々の状態に合った、安全快適で落ち着ける環境整備が進められている**

今年は、分散していた静養スペースを一か所にして一部屋とし、常時休息できるベッドやソファベッドを複数確保してゆっくりと静かに休息できるようにしている。また、以前静養スペースのひとつとしていた部屋をリハビリのスペースとして新たに整備を行った。フロア内の流しは、老朽化、衛生面への対策として今年度改修され、利用者の手洗いと口腔ケアに特化したスペースが作られた。ほか、認知症の方が落ち着けるスペース作りなども含め、利用者の個々の状態に見合ったより安心して快適なサービス向上に継続して取り組み、全体的な環境整備を進めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/70

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	71.0%	6.0%	20.0%	いはいえ：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%			どちらともいえない：4.0% いはいえ：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	71.0%		28.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	75.0%	8.0%	13.0%	いはいえ：2.0%
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	44.0%		51.0%	どちらともいえない：4.0% いはいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	68.0%		31.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%			どちらともいえない：2.0% いはいえ：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	57.0%		40.0%	どちらともいえない：2.0% いはいえ：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	20.0%		80.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：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%		20.0%	どちらともいえない：4.0% いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	24.0%		75.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：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	15.0%		82.0%	どちらともいえない：2.0% いはいえ：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	100.0%			はい：0.0% どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%		28.0%	どちらともいえない：4.0% いはいえ：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	97.0%			はい：2.0% どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%