

評価結果概要版



令和元年度
(2019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

・**介護主任の配置、常勤看護職員の配置で職員のチームワークも良くなり、新たなチャレンジも可能となっている**

事業所では主任不在の体制が続いていたが、今年度から介護主任が配置され業務分担が明確になり、問題が起きた時にも相談しやすい環境になった。更にデイ専属の常勤看護職員も配置し、介護と看護が一体となって利用者の健康管理をより細かにできるようになった。その結果、職員同士のチームワークもより良くなり、外出支援や季節のイベントなど新たな取り組みにもチャレンジできるようになり、利用者の情報も幅広く入手できるようになった。職員にとってもストレスの少ない働きやすい環境となり定着率も安定してきている。

・**専門的知識・技術・経験を持つ施設として、これらを有効に地域に向けて提供することを目的に地域貢献事業に積極的に取り組んでいる**

地域貢献活動として、認知症カフェを毎月第3土曜日に開催し、利用者・家族・地域住民の出会い、支え合いの受け皿となり、相談や地域との懸け橋となるよう運営している。また、地域の高齢者の体力促進を図ることを目的に高齢者体力測定事業を今年度も継続開催し、介護予防の啓発を行っている。更に、家族介護者教室は、高齢者介護に関する専門的知識・技術・経験を持つ施設としてこれらを有効に地域に向けて提供していくことを目的に開催している。今年度は認知症サポーター養成講座も開催する等積極的に地域貢献事業に取り組んでいる。

・**外部研修への参加と共有、日々の気づきの確認等、利用者への権利擁護の視点を常に心掛けている**

事業所では利用者の権利を擁護するためにサービスマナーや権利擁護について定期的に研修を行っている。更にサービスマナーに関しては外部研修に主任と課長が参加し、内部で伝達講習会を開催し共有している。事例をあげてグループワークを行う等、現場に活かせる取り組みを行っている。また言葉づかいや態度などは職員同士で気づいた点を記載して伝えている他、その場でも注意し合う環境になっている。職員は利用者の権利擁護に関する意識が高く、職員調査においても100%に近い職員が虐待に対する対応を徹底していると回答している。

さらなる改善が望まれる点

・**業務の標準化を図るために「業務手順書」が作成されているが、更なる見直しと仕組みづくりに期待したい**

サービスの質の向上と業務の標準化を目指して、「業務分担表」「介護マニュアルを作成している。「業務分担表」は全職員に配布しており、変更等があった場合は主任と課長で見直し・修正を行い、再配布している。「介護マニ

ユアル」については、利用者との関りや家族からの要望や意見、職員からの意見を参考に常に見直しの検討を行っている。しかし、定期的な見直しを含め十分に活用できていない等の課題があり、今後は更なる検討と合わせて定期的な見直しと活用の仕組みづくりに期待したい。

・「通所介護計画書」における利用者の目標に即した日々の記録等の作成に期待したい

利用者支援の基本となる「通所介護計画書」「個別機能訓練計画書」が多職種が連携して作成されている。しかし、「通所介護計画書」の目標に対する意識が薄く、日々のケース記録などが「通所介護計画書」に記載された目標と連動していないことが多い。日常的な記録は重要ではあるが、根拠（目標）に裏付けられた内容であることが求められる。利用者個々の「通所介護計画書」の目標に沿ったケース記録にするためにも、「通所介護計画書」の意味を再度職員間で話し合い、常に「通所介護計画書」を確認できる仕組みづくりに期待したい。

・防災委員会を中心に、災害時の対応についての検討を深め、BCP計画への反映を期待したい

リスクの洗い出しについては各委員会を設定し、併設する特別養護老人ホームと共同で取り組んでいる。防災については、防災委員会を中心に検討を行っており、地元町内会とも災害時応援協力の協定を結び、合同防災訓練などを行っている。二次避難所にも指定されている。今年度は台風などの水害も多く、事業所としても自分たちのこととして、想定されるリスクや対応策について検討する必要性が高まっている。BCP計画を作成しているが、職員間での認知度及び活用は低い。これを機に風水害の事項も含めたBCP計画の見直しと理解・浸透を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・新任職員にはOJTチェックシートを活用し切れ目のない丁寧な指導が行われている

事業所では、新任職員の指導はOJTを取り入れているが担当指導員が日によって変わることもある。切れ目のない指導を行うために、「業務分担表」に沿って作成された「OJTチェックシート」を活用して統一した指導に努めている。更に、習得した内容についてはチェックを入れて確認し、課題や注意事項等も記入している。担当指導員が変わっても継続した指導で、業務を完全に覚えるまで、時間をかけて丁寧に指導が行われている。また、主任もチェックシートで達成状況を確認し、必要に応じて助言・指導を行う等業務の水準を図っている。

・常勤看護職員を配置したことで利用者の体調変化に速やかに対応できる体制を整えている

利用者の健康管理は診療情報提供書や毎日のバイタル測定等で行われている。バイタルの数値は「連絡帳」や「ケース記録」に記載して、利用者一人ひとりの平常値や異常値が把握しやすくなっている。更に、常勤看護職員を配置し利用者の体調変化に速やかに対応できる体制を整えている。医療機関や家族への連絡対応は細やかにしており、利用者の健康面等は「連絡帳」を活用して看護職員と家族、または訪問看護師等との連携も図れるようになっている。利用者の急変時には併設の特別養護老人ホームの常勤医師との連携で初期対応の体制も整えている。

・ボランティアやイベント等を通して地域交流を行い利用者の生活の幅を広げている

事業所は多くのボランティアを積極的に受け入れており、食事の片づけ、話し相手、講座・アクティビティ・行事の援助など、ボランティアと利用者が一体となった社会交流の場となり、双方が楽しみを見いだせるような工夫に努めている。また、近隣の幼稚園、小学生との交流や中学生の職場体験も受け入れており、幼稚園児による歌やお遊戯の披露、小学生は音楽の授業の一環で歌等による交流が行われている。更に、中学生の職場体験では利用者との会話と一緒に活動に参加する等世代を超えた交流が行われており、利用者の生活の幅を広げている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/70

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	86.0%	11.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	86.0%	9.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	72.0%	18.0%	6.0%	
	いいえ：2.0%			
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	79.0%	13.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	76.0%	18.0%		
	いいえ：0.0% 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	88.0%	9.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%			
	どちらともいえない：4.0% 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	86.0%	9.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	60.0%	20.0%	16.0%	
	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	88.0%	6.0%		
	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	83.0%	6.0%	9.0%	
	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	83.0%	9.0%	6.0%	
	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	83.0%	6.0%	6.0%	
	いいえ：2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	11.0%	16.0%	
	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	34.0%	30.0%	30.0%	
	いいえ：4.0%			