

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）	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。 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。 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。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者調査回答者全員が、「満足以上」と回答しており、高い評価を得ています

第三者評価における、利用者調査での総合満足度は、回答者の100%が「満足以上」となっており、非常に高い満足度が示されています。利用者からは、「私にはすごくあっている」、「最高に良いです」、「朝、楽しみに来たいです」等といったポジティブな感想が上がっています。また、「パン工場に行った際に買い手ができるようにしてくれた、呟いただけですが、工夫してくれて良かった」等の意見も上がっており、利用者に意向に合わせた日常的な支援の在り方が、高評価の源泉になっていると思われます。今後も、強化・継続して欲しいと思います。

・アセスメントを充実させて、利用者一人ひとりの性格や生活歴、願いの細やかな把握に努め、個別対応につなげています

利用開始前の面談時には利用者本人にもできるだけ立ち会ってもらい、性格や生活歴等、個々の情報の丁寧な把握に努めています。アセスメントシートには「ご自宅での生活で今後も継続したいこと」の項目を追加する等、改訂を進めており、一人ひとりの利用者を理解して個別対応を行うことにつなげています。今後も、利用者本人の願いを通所介護計画書に細やかに反映させるべく、分かりやすい書式やモニタリングにつながる流れといった仕組みを強化して、人材育成にもつなげたいと考えています。

・ボランティアが多数来苑し、事業所の思いを共有しながら、利用者にさまざまな楽しみを提供しています

さまざまな人と関わりながら、利用者が興味・関心を広げ、生活への意欲を向上させられるようにとの考えから、ボランティアを積極的に受け入れています。音楽系のボランティアは3団体が不定期に訪れ、大正琴や七ヶコンサート、元プロの劇団員による歌劇等の演奏会を開催しています。麻雀・将棋・傾聴のボランティアも来苑しており、利用者が好きなことを選んで行う機会にもなっています。近隣にある同一法人の職員が来て、口笛・歌・お話しを披露する機会もあります。今後は手仕事等、さらなるボランティアの募集も検討しています。

さらなる改善が望まれる点

・活動や行事での機能訓練的な要素の提供に加えて、さらに専門的、個別的な機能訓練の導入を検討しており、実現が期待されます

レクリエーションや行事を企画する際には、機能訓練の要素を目的に組み込むことを意識的に行い、職員にも浸透して、さまざまに工夫したアクティビティが提供されています。利用者が在宅サービスで理学療法士等の支援を受けている場合には、事業所として連携を図っています。また、法人の作業療法士に機能訓練プログラムの導入の助言を

得たり、事業所としても機能訓練指導員を募集する等、取り組んでいます。こうした取り組みを進め、個々の利用者への職員のアセスメント力を向上させ、個別支援の充実を図りたいと考えており、実現が期待されます。

・事業所内での役割分担等の明確化を期待します

日々の支援の流れや役割分担は、小規模事業所のメリットを活かし、大まかな役割分担が明示されています。職員自己評価の結果からも、職員間での共通の理解が深まっており、チームワークが築かれている事が解ります。また、管理者への一極集中体制も徐々に改善傾向にあります。今後は、この流れをさらに強化すべく、例えば、月間・年間等の期間を視点に、帳票管理管理係、清掃係等、事業所内部での大まかな役割分担等をさらに明確化し、事業計画内に記載し、それぞれの職員が自立的に事業所運営に関与するようにする等が期待されます。

・非常勤職員の定着の改善に期待します

管理者による有給所得率の把握・奨励、新入職員の事業所独自のOJTの強化、定期的な学習機会の提供等、できる限りの範囲で人材育成・定着に努めています。現在、正規職員は定着しているものの、正規職員に比較し非常勤職員の退職が目立ちます。また、職員自己評価でも、長期的な展望・個別の育成計画・処遇制度等について、非常勤職員のネガティブな回答が目立ちます。また、少数ながら、給与制度についても意見も上がっています。この事を踏まえ非常勤職員の育成・評価等について、改めて法人単位で再検討する等を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事故の抑制に力を入れています

通所介護事業所の特性から、報告義務のある車両事故の減少を重点課題にしており、直近3ヶ年間は減少の目標を達成しています。事業計画内では、事故発生抑制の目標を数値化しており、事故やヒヤリハットが起こった際には、事業所全体で、原因分析・危険要因の確認・再発防止策の検討をし、書面にまとめ共有するようにし、PDCAサイクルを意識して防止に取り組んでいます。実際のヒヤリハット報告書では、当事者職員の体調についても言及しており、細やかに把握・検討し、改善に努めている事がわかります。

・職員の定着に力を入れています

直近2ヶ年では正式職員の退職が0である事を踏まえると、人間関係の安定しチームワークが深まっていると言える状況です。第三者評価評価における職員自己評価では、「私はこの事業所の仕事について、意欲と働きがいを持つ事ができている」という設問に対して、約8割の職員が、「そう思う」と回答しており、非常に高い数値と言えます。小規模事業所ならではの、職員間での情報共有や意見交換のしやすさが良い影響を与えていると思われます。職員間での十分な対話、居心地の良い事業所風土づくり等、力を入れている取り組みと言えます。

・健康に関する啓蒙活動を行い、在宅で生活する利用者の健康への配慮に力を入れています

利用者が自らの健康に関心を高め、健康維持ができるように、朝の時間を活用して啓蒙活動を行っています。季節に合わせて食中毒や感染症予防等のパンフレットを配り、分かりやすく話をしています。特に重要な脱水予防については、そうした啓蒙活動に加えて、自宅での水分補給も促し、ケアマネジャーにも伝えて、必要な場合には在宅サービスにつなげて支援しています。今年度は夏季にスポーツドリンクを提供することも始め、発熱等の体調変化のサインが見られれば、まずは脱水を疑ってスポーツドリンクを提供する等、細やかに対応しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/47

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%	6.0%	いいえ：3.0%	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	90.0%		どちらともいえない：3.0%	いいえ：3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	75.0%	18.0%	いいえ：3.0%	無回答・非該当：3.0%
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	90.0%	9.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	90.0%	6.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0%		どちらともいえない：0.0%	いいえ：3.0%
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%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	93.0%		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	84.0%	12.0%	どちらともいえない：3.0%	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	100.0%		どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	96.0%		どちらともいえない：3.0%	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	84.0%	12.0%	いいえ：3.0%	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	87.0%	9.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	12.0%	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	65.0%	12.0%	18.0%	いいえ：3.0%