

# 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	社会福祉法人敬心福祉会
事業所名称	デイホーム南池袋
事業所所在地	東京都豊島区南池袋3丁目7番8号オリナスふくろうの杜
事業所電話番号	03-5958-1206

## 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)利用者ファースト 2)新しいことへの挑戦 3)業務改善 4)豊島区で1番のデイサービス（CS、稼働率、職員定着度） 5)地域連携

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者本位の考え方で、体制を柔軟に変化させようとしている</li></ul> <p>デイサービスありきで利用者側に都合をつけてもらうのではなく、利用者のニーズに合わせてデイサービスの体制を変えていこうとしている。利用前の体験メニューを用意したり、送迎ルートも運行効率ではなく個々の利用者の希望や事情を優先して決めている。各担当者も自分の担当範囲を限定せず、自分の出来ることを念頭に置き、利用者支援にあたるようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者職員がともに楽しむ姿勢を大事にしたサービス提供の在り方</li></ul> <p>季節ごとに、お花見・七夕・夏祭り・敬老会・運動会・文化祭・クリスマス・餅つき大会・書き初め大会・節分等多数の行事を開催し、生活にメリハリを与えるとともに喜びや生きがいに繋がるよう努めている。また、音楽療法・運動・調理・ゲーム・園芸・散歩・外出等を取り入れたレクリエーションや手芸や書道等の趣味活動を幅広く実施し、利用者の希望をできるだけ取り入れながら取り組んでいる。職員は利用者と共に楽しみながら支援にあたり、利用者の笑顔を引き出しながら明るく快活な雰囲気でのデイサービスが展開されている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者が安心できる「居場所作り」を大切にしながら、個別支援にあたっている</li></ul> <p>デイサービスは利用者の生活の一部であると認識し、家庭生活との連続性を重視した支援に努めている。円滑な利用にすぐ繋がらなくても、利用者・家族の状況や利用者が興味のあることや生活習慣、性格などを十分に把握した上で、利用者個々の状況・状態や希望に応じた支援を行っている。固定的なサービスでなく、利用者・家族と密に話し合っって丁寧にニーズを汲み取った上での柔軟なサービスを提供しようという意識を職員全体で共有し、主体性を大事にしながらか利用者安心できる「居場所作り」を大切に、細やかな個別支援に取り組んでいる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・職員業務とボランティア活動のより一層の調和を目指す</li></ul> <p>多くのボランティアの受け入れにより利用者の活動範囲が広がっており、多彩な分野にボランティアの協力が得られている。ボランティアとの良好な関係性が築かれているところだが、さらにこの関係性を深め、職員が本来の専門的業務に注力できるように、また人手が薄くなる時間帯などにボランティアの協力が得られるように、両者をつなぐコーディネーター役の活躍が望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・機能訓練の在り方・役割の見直しや機能訓練加算取得に向けた体制整備</li></ul>
---

看護師を中心に利用者・家族の希望に応じて個別機能訓練計画を作成し、個々に応じた計画に基づく訓練を実施し、定期の評価・見直しを行っている。本人のできることに着目し、可能な範囲で自立した日常生活に繋がれるよう看護師・介護職が連携しながら機能訓練サービスの提供に努めている。今後は個別機能訓練加算の取得に向けて、デイサービスでの機能訓練の在り方や役割について改めて見直し、機能訓練プログラムの作成・実施と体制整備をこれから進めていく意向としており、さらなる機能訓練の質の向上が期待される。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・より見やすく活用しやすい記録を追求し、質の高い情報の共有化を目指している

日々の心身状況、活動内容、提供したサービスなどについては、業務日誌を改定しフォームを強化してより使いやすくなるよう工夫を重ねている。業務日誌はバイタル表・活動表・個別記録シート・特記事項などに加え、介護報酬との関連付けもわかるようにしている。業務日誌のほか、デイサービスで使用する書類のフォームは、利用者へのサービス向上のために、今後もより活用しやすいフォームを追求し、職員の意見を取り込みながら改訂を重ねていく。

### ・利用者が活動に自主的に取り組めるような環境整備や支援方法への工夫を行っている

塗り絵や行事に関連した制作等に取り組む際、利用者が材料や文房具など自由に取扱いできるように工夫したワゴンを用意し、ハサミ・のり・色紙・マジックなど常に十分な数量をそろえている。今年新たに、テーブル毎に塗り絵や計算・漢字問題などの脳トレ問題等のプリント類やペン立てに入れた色鉛筆を準備している。その取り組みにより、利用者同士で相談し合って興味のあるものを選んだり、普段あまり参加しない利用者が取り組んだり、主体性・自主性を引き出し、共同意識を育む支援に繋げることが出来ている。

### ・家族との信頼関係の構築に努め、介護負担の軽減に繋がるよう取り組んでいる

家族とのコミュニケーションを大切に、家庭での変化や悩みなど遠慮なく相談できるよう配慮している。家族からの介護・健康相談は随時受け付け、主任や生活相談員が主に対応にあたっている。送迎時は直接家族と顔を合わせる貴重な機会と心得て、ドライバーも含め職員は丁寧な対応を心掛けている。家族からの個別の相談には丁寧に応じて、意向や要望を密に汲み取っており、信頼関係の構築に繋げている。また、家族の希望・要望に応じた利用日程や時間帯など考慮した柔軟なサービス提供を心掛け、家族の介護負担の軽減に繋がるよう取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/90

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	81.0%	14.0%		
	いいえ：4.0% 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	81.0%	10.0%	6.0%	
	どちらともいえない：2.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	64.0%	25.0%	6.0%	
	いいえ：4.0%			
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%	14.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	64.0%	27.0%		
	いいえ：4.0% 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	89.0%	6.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
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% いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	89.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 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	68.0%	14.0%	16.0%	
	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	93.0%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	10.0%	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	83.0%	10.0%	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	85.0%	8.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	6.0%	10.0%	
	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	37.0%	25.0%	12.0%	25.0%