

# 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	社会福祉法人葛飾福祉館
事業所名称	こひつじデイサービスわが家
事業所所在地	東京都葛飾区四つ木1丁目6番5号旧西洪江小学校北側 1 階
事業所電話番号	03-5654-0817

## 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"><li>1) 利用者の尊厳と権利を第一に大切にすること</li><li>2) 利用者が主体的に意思決定できるように支援すること</li><li>3) 利用者の望む生活が何かを常に考え、利用者と共に問題解決していくこと</li><li>4) 地域の中で暮らす高齢者であるという視点を常に持ち、家族や友人、ボランティアさんや地域の方と、地域の課題を共有したり解決に向けて協働すること</li><li>5) それらを実現する専門性を職員が身に着けること、またそれらが職員の働く意欲につながること</li></ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「利用者本位のサービス」の実現 「利用者本位のサービス提供」を方針として打ち出し、専門的な援助関係の基、本人のできていることに常に着目し、それを言語化することで、本人の意欲や主体性を引き出す取り組みを行っている。また、利用開始時の初回面接においては、身体状況や生活状況のみならず、個々の人生観や価値観等についても把握に努めることで、その人らしさを大切にケアの実践に活かしている。利用にあたっての利用者や家族の意向は、フェイスシートに記録し、通所介護計画書にも解決すべき課題とともに明示することで、利用者を中心としたケアの実践に活かしている。</li><li>・長時間の利用でも個々の状態にあわせて無理なく過ごせる環境 静養室にベッド3台、活動室内にベッド1台と畳スペースに布団2枚の計6名分の静養スペースが確保されており、利用者の希望に応じて、必要な休息がいつでもとれる環境になっている。また、椅子は利用者の身長等にあわせてものを使用している他、室内には、活動で制作した作品や写真を展示することで、交流の話題や季節感を感じながら、快適に過ごせるような空間創りに取り組んでいる。座席の設定も、利用者同士の相性や、疾病の状態などを考慮して設定されており、利用者が他の利用者と良好な関係を持ちながら安心して生活できるよう配慮されている。</li><li>・ケアの情報の共有とサービス提供への活用 利用者個々の情報やケアの記録、看護記録、家族との連絡帳の内容等、サービス提供に伴う全ての情報を、権限を設定した介護支援システムの中で一括して管理している。システムの検索機能や、申し送り事項チェック機能等、機能をフル活用することで、個別対応の様々な配慮事項を漏れなく記録し、常勤のみならず非常勤職員を含め、内容を迅速に共有できる体制となっている。また、月1回開催する全体会議の中で、利用者全体の1か月を通じた状態変化や、ケアの方針の変更点などを検討・決定しており、個別の状況に応じたケアの提供を行っている。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

### ・キャリアパスの構築に向けた取り組み

直接ケアについては、主に経験豊富な介護福祉士の有資格者が対応し、介護職・看護師・相談員が相互に密接に連携することで、一人ひとりの状態にあわせた、細やかなサービス提供が行える体制となっている。職員の資質向上は、目標管理制度の運用や全体会議での内部研修・ケース検討を通じて行っているものの、明確なキャリアパスの仕組みが導入できていない状況である。職員の育成や定着、求める人材像に対する今後の採用活動を効果的に実施していく上でも、キャリアパスなど人材育成制度の充実に向けた更なる取り組みが待たれるところである。

### ・ホームページ等を活用した情報発信の強化

事業所の情報は、法人のホームページの中に、専用ページを作成し、利用者や家族・地域の方・居宅介護支援事業所等が、いつでもどこからでも必要な情報を得られるようにしている。しかしながら、ホームページの内容は、定期的な更新がなされておらず、料金表など一部の情報については、修正が必要な項目も見られる。事業所の課題である人材獲得を推進していく上でも、事業所の魅力の発信や働きやすい職場作りに向けた取り組みの発信など、ホームページを活用した情報発信の強化は必要不可欠であると言える。今後の取り組みが期待される。

### ・災害対策の強化

「緊急対応マニュアル」「災害緊急時の対応及び連絡体制」「消防計画」等、リスクに対応したマニュアルを整備し、台風や大雪の際には、事前に利用者やケアマネジャーに調整をかけた上で、個別の状況に応じた柔軟な対応を行っている。しかし、BCPなど大規模な地震や水害等に対応した具体的な行動計画は策定できていない状況のため、高齢者を預かる場所、海拔が低く木造住宅が多いという地域性からも早急な対応が求められるところである。BCPの作成と共に、避難訓練の見直し、備蓄品の見直しなど、災害対策強化に向けた取り組みが期待される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・個人の尊厳の保持とプライバシーを尊重したサービス提供

個人の尊厳の保持を、職員の接遇における重要な要素としており、特に入浴や排泄介助等では、声掛けの方法や声の大きさに注意して、利用者のプライバシーや羞恥心に配慮した取り組みを行っている。サービスの提供にあたっては、「利用者本位」を事業所の方針として打ち出し、レクリエーションや機能訓練への参加など、個々の意向や思いを最大限尊重し、自己決定の中で参加できるよう配慮している。また、利用開始時の面接において、個人情報の取り扱いや利用目的・利用範囲等を明記した、重要事項説明書について説明を行い、同意のサインを得ている。

### ・利用者個々の状態に応じたきめ細やかなケアの提供

利用者個々の身体状況や生活状況、生活歴や疾患の状態等は、利用開始時の面接において把握し、ケアプランの内容を加味した通所介護計画書を作成して、サービスを提供している。昼食は、管理栄養士により栄養計算されたお弁当で、咀嚼や嚥下機能に対応した刻み食・ペースト食などの他、腎臓病食・糖尿病食など各種病食も追加料金無しで対応している。入浴もヒノキの個浴とリフト浴を完備しており、状態にあわせて、ゆったりと可能な限り自立した入浴ができるよう必要な援助を行うとともに、傷口の処置や薬の塗布など個別のケアも丁寧に行っている。

### ・家族やケアマネジャー等との連携と信頼関係の構築

利用者の生活を支えている家族やケアマネジャーとの連携や信頼関係の構築を重視し、家族との連絡ツールである「連絡帳」には、利用状況や処置の内容の他、小さな変化も記載して共有することで、双方向の情報交換が出来ている。ケアマネジャーに対しても、利用状況やケアプランの達成状況・プラン変更の要否を含む情報について毎月「近況報告書（モニタリング）」を作成し、提出している。更に、年に1～3回程度「家族会」を開催し、介護者の介護力向上や介護負担の軽減に努めることで在宅生活を幅広く支える取り組みを行っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/35

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	88.0%	12.0%		
	いいえ：0.0% 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	96.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	80.0%	20.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
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	88.0%	12.0%		
	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	84.0%	16.0%		
	いいえ：0.0% 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	100.0%			
	どちらともいえない：0.0% 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	96.0%			
	どちらともいえない：4.0% 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	96.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	80.0%	16.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	100.0%			
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 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	80.0%	20.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	56.0%	24.0%	8.0%	12.0%