

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	社会福祉法人光照園
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター江戸川光照苑
事業所所在地	東京都江戸川区北小岩5丁目7番2号
事業所電話番号	03-5612-7193

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)パーソナルなサービスとホスピタリティーの精神 2)職員の人としての豊かさ、専門性のサービス 3)安定した経営 4)地域、社会、環境への貢献 5)品質マネジメントシステムへの継続的改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

・苑における単なるサービスの提供ではなく、苑が在宅生活の延長上にあり、双方の連携により利用者を支えていこうとする姿勢を貫いています

事業所では、単に利用者を迎えてサービスを提供するといった観点ではなく、在宅における利用者の生活の維持や向上に対しての支援を行うことへの姿勢を徹底し、貫いています。在宅の環境や在宅における利用者の生活を把握して、利用者にとって必要な能力の維持やそれを支える家族への支援上のアドバイスや利用者の状況の正確な伝達、家族のレスパイトへの積極的支援も心掛けています。事業所が在宅での生活の延長上にあり、双方が連携して利用者を支えていこうとする姿勢は高く評価することができます。

・機能訓練計画書に基づき適切な訓練を行い、利用者のIADLの維持・向上に取り組んでいます

事業所では、個別機能訓練加算を取得し機能訓練計画書に基づき、機能訓練指導員が在宅生活を支援するという視点に立って訓練を実施しています。マシンを使ってのトレーニングの他に住まいの状況に応じて（例えば階段があるかないかなど）トレーニングにメリハリをつけています。機能訓練指導員は指導するというのではなく、利用者のやる気を引き出す促しをしています。また、介護職員も同じトレーニングができるように指示を受けており、看護職員も積極的に機能訓練に取り組み、利用者のIADLの維持向上に事業所で一体的に取り組んでいます。

・様々なレクリエーション活動があり、利用者の毎日の生活の中での楽しさを提供しています

事業所では様々なレクリエーション活動を提供し、利用者楽しんでいただいています。利用者は午前中は機能訓練と入浴の時間、午後からは、音楽療法や手芸をはじめとしたクラブ活動、おやつと一緒に作ったりなど様々なレクリエーション活動に参加しています。また、一緒に外出する機会も設け、初詣や桜や菖蒲、バラなど季節の花を見に行ったり、利用者のリクエストで神社の参道に買い物に行ったりと、日常ではなかなかできないことを実現し、利用者の生活の中で充実感を持ってもらうことができるよう努めています。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の強みをターゲットを絞り込み、利用者獲得につなげる情報発信への取り組みが期待されます

当法人は地域の中での長い歴史があり、当事業所もその中のデイサービスとして知名度もあり、利用者の口コミなどもあり、新規利用者の獲得も安定しています。とはいえ、制度の関係上利用料も上がってきていることから新規利用者は減少傾向にあります。また、利用者の利用期間も短いため、新規利用者の獲得が常に必要となっています。ホ

ホームページや機関誌などで事業所の取り組みを紹介していますが、事業所の強み（機能訓練、レクリエーション、クラブ活動など）を前面にアピールし、新規利用者の獲得につなげるシステム作りが期待されます。

・安定したサービス提供が行われている中で、職員一人ひとり共通した認識を持って統一したケアへの提供が期待されます

事業所では、朝夕の送迎などもあるため、利用者の状況などについては申し送りノートを確認したり口頭伝達となっています。新しい利用者が利用を始めた際には通所介護計画に基づいて、ケアのアプローチなどについて共通認識を持つように周知していますが、統一したケアが提供されているとは言い難い部分もあるようです。さらに、利用者の状況についても職員一人ひとりが情報をすべて把握しているとは言えないようです。ミーティングは開催していませんので、申し送りノートだけではない情報共有へのシステムの構築が期待されます。

・ハード面等様々な制約があると思いますが、サービス提供の場としての何か工夫を施されることがあればと期待します

事業所では建物の2階で入浴のサービスを提供し、3階フロアで日々の活動や機能訓練、食事等のサービスを提供しています。3階フロアの一角には畳敷きで昭和期の生活や電気用品を収集、配置して、回想の場として昔の雰囲気を感じさせる設えもあります。ハード面の制約はありますが、サービス提供の場として何か工夫ができればと感じています。職員も他施設の見学等も行って、より良い環境の参考にしていきたいと考えているとのことですので、職員、利用者にとってより良いサービス提供の環境への工夫が進められることを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービスマナーチェックで接遇の確認を行い、接遇の向上に努めています

事業所では、身だしなみや言葉遣い、声掛けなどのマナーについて確認することができるよう、申し送り時に唱和をしています。利用者への呼びかけは「さん」付けで行うことはもちろん、利用者が答えに困らないようにサービスマナーチェックには、疑問形（はい、いいえで答えられるように）で問いかけることも網羅されています。また、排泄介助が必要な方には周りの方には気づかれないよう、声かけを行いトイレへと誘導しており、羞恥心への配慮もみられました。利用者アンケートからも職員の接遇については回答者全員が適切であると回答しています。

・震災、水害対応の事業継続計画を策定し初期対応用サバイバルカードを携行しています

リスクマネジメントについては併設事業所を含めた江戸川光照苑全体として非常に積極的に取り組んでおり、特に災害に対する事業継続計画（BCP）については、震災等による大規模災害に対する計画を策定すると共に、昨年発生した水害への対応としての計画も策定していて、それに基づく訓練も順次行われています。特に震災等への初期行動を職員全員が的確に行うことができるように編纂されたサバイバル・カードがあり、それを常に携行して迅速な対応を心掛けていく試みは優れたものとして評価されると思います。

・多くのボランティアが利用者の活動や生活支援に参加し、活発な活動が展開されています

苑では昨年度、利用者の活動や生活支援に携わっていただいたボランティアが月40名以上、延べ500余名、演芸や訪問等で来苑下さったボランティアが16団体、月25名以上、延べ300名を超え、また、コーラス、マジック、ピアノや二胡の演奏といった多彩なプログラムが披露されています。近隣の保育園園児による歌や劇の実演等も行われ、非常に多くの方々が苑の活動に参加し、活発な活動が展開されています。利用者が職員以外の人達と交わり、楽しみを見出す機会が多く提供されると共に、地域との交流も盛んになっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/55

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	83.0%	16.0%	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	80.0%	16.0%	どちらともいえない：0.0% 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	80.0%	12.0%	6.0%	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	83.0%	16.0%	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	80.0%	16.0%	いいえ：3.0% 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	93.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：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% 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	87.0%	6.0%	6.0%	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	64.0%	9.0%	25.0%	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	90.0%	9.0%	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	90.0%	6.0%	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	90.0%	6.0%	どちらともいえない：3.0% 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	96.0%		どちらともいえない：0.0% 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	83.0%	9.0%	6.0%	いいえ：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	61.0%	12.0%	6.0%	19.0%