

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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	老人デイサービスセンターときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	050-5540-0862

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)ゆとりと安心のその人らしい生活支援 2)子どもからお年寄りまで多世代交流により、敬老の心、人を愛する心をはぐくむ 3)住み慣れた地域で暮らし続けることができるような個別ケアの実施 4)専門性と知識のある人材の確保・育成 5)ご利用者・ご家族の満足度向上への追求

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・過剰な支援や対応は排除し見守りの支援に取り組んでいる <p>事業所では「できること」に着目しており、必ず職員が見守りを行う職員配置になっている。自宅で車イスを常時使用している利用者に対しても、出来る限り別の方法で移動してもらったり、着席時には普通の椅子を使用してもらっているなどしている。また、建物の構造上、死角になってしまうトイレへの誘導でも過度な介助はせず、自立の方も職員がそっと見守れるよう連携を取っている。事業所では過剰で過度な支援を排除することに取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・各専門職が連携してサービス提供できる環境作りを力を入れている <p>各専門職が朝礼・夕礼での申し送り・業務中のコミュニケーションなどを円滑に図れる環境作りに取り組んでおり、利用者の状態を共有してサービス提供できる体制が整っている。運営状況を観察した際にも各専門職のチームワークが優れている様子が確認できている。食事・入浴・排せつについても利用者からの要望や状態に合わせて、サービス提供の時間の変更にも取り組んでいた。利用者からの要望には生活相談員が窓口となり、適宜対応できるようにもなっており、「好みの豆や味を選択できるコーヒーマーカー」の導入なども好評であった。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の意向に適切に対応することに務めている <p>今回行った利用者調査の「不満や要望を職員に気軽に言うことができ、きちんと対応してくれるか」の設問に対しては「はい」が74.5%であり高い満足度であった。自由意見にも、「不備を連絡したらすぐに対応してくれた」、「要望がある場合は対応して下さると思っている」などの声が聞かれている。利用者意向の把握と対応が適切にできていることがうかがえる結果であった。苦情・相談対応は受付から解決まで仕組みが整備されており、デイ会議で検討し迅速に回答することになっている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・定期的に外出活動を実施していくことを目指しており、早期の実現が望まれる <p>事業所では年間行事スケジュールに外出活動予定を組み込んでいる。近隣の量販店へ個別リハビリの一環で外出を実施しているが、集団での外出活動に関しては予定通りに実施できていない現状である。外出活動が減少してしまった要因は職員体制等の課題も挙げられるが、利用者・職員アンケート結果では「屋外活動が少ない」「以前のように外出したい」との意見が抽出されている。事業所では、職員体制や外出時のリスク軽減策にも着手している段階であり、以前のように地域の観光名所等への定期的な外出活動を提供できるように期待したい。</p>
--

・リスクマネジメントに関する認識や理解を更に深めることが望まれる

利用者の安全確保については、緊急対応マニュアルを作成して事務室に常置したり、定期的に防災訓練を実施するなど、安全性の高い事業所運営を目指している。感染症対策では区や法人本部からの情報をもとに、職員の健康管理も含めて迅速に対応することを心がけている。また、ヒヤリハットと事故の双方の概念に関する適切な理解や、マニュアルに合わせてシュミレーションやロールプレイを実施することも必要とされる。

・さらに組織一丸となって質の向上を図ることに努められたい

法人として年間を通じて研修計画が作成されており、該当する職員を外部派遣したり、法人内研修や定例会議の中で学べる機会（時間）を設けている。現在、利用稼働率も予算通りに推移していることや、職員の定着率も高いことから安定した運営が為されていることがうかがえる。さらに、利用者一人ひとりの意向や要望に基づいた新たなプログラムの導入や脱マンネリ化に取り組み、組織の質の向上に繋げることを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用開始時は個別対応に努め不安やストレスの軽減に力を入れている

新たな利用者を迎える際には、前日の夕礼や当日の朝礼時に相談員が留意点などの説明を行い、受け入れ準備の確認を行うことにしている。特に席次には配慮しており、年齢、男女別、嗜好などの事前情報を基に取り決めている。また、集団プログラムへの参加などについても無理強いせず、雰囲気慣れてもらうように配慮している。集団で行うプログラムの他に個別対応の活動を用意したり、短時間利用の希望を受け付けた際には個別に送迎を実施するなどして、円滑にサービスが開始できるように、さまざまな工夫に努めている。

・利用者が自分のペースで楽しく過ごしてもらうことを基本としている

事業所では利用者一人ひとりが思い思いに1日過ごしてもらうことを大切にしており、個人が楽しめるプログラムを多数設けている。ソファで図書に目を通してもらったり、マッサージやリハビリ機を自由に使ってもらえるようにするなど、利用者が自分のペースで楽しく過ごしてもらうことを基本としている。利用者調査の「デイサービスはあなたの過ごし方に合っているか」については大変高い満足度であった。自由意見では、「やりたいことを自分で選んで楽しめる」などの声が聴かれている。

・利用者一人ひとりの身体機能の維持・改善を図る取り組みに力を入れている

歩行訓練やリハビリ器具を使用した訓練等、事業所では様々な機能訓練プログラムを実施している。さらに機能訓練指導員から利用者に対して自宅でも行える自主トレメニューの伝達をして、利用者の意欲向上や自主性を高め、身体機能の維持・改善に努めている。利用者の身体機能が向上している結果として、利用者調査の意見では「歩行能力が向上した」・「非常に役立っている」との意見も多く挙がっており、日々の機能訓練の成果がうかがえる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/77

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	80.0%	18.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	80.0%	5.0%	12.0%	0.0%
			いいえ : 1.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	60.0%	32.0%	3.0%	3.0%
			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	76.0%	16.0%	5.0%	0.0%
			いいえ : 1.0%	
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	74.0%	16.0%	5.0%	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	89.0%	10.0%	0.0%	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	94.0%	0.0%	0.0%	3.0%
				どちらともいえない : 3.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	74.0%	10.0%	14.0%	0.0%
			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	63.0%	20.0%	14.0%	0.0%
			いいえ : 1.0%	
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	7.0%	0.0%	3.0%
				どちらともいえない : 3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	9.0%	10.0%	0.0%
			いいえ : 1.0%	
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	78.0%	7.0%	10.0%	0.0%
			いいえ : 3.0%	
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	72.0%	16.0%	9.0%	0.0%
			いいえ : 1.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	9.0%	16.0%	0.0%
			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	45.0%	23.0%	7.0%	23.0%