

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 | 社会福祉法人合掌苑 |
| 事業所名称 | 合掌苑翠の杜 |
| 事業所所在地 | 東京都町田市金森東3丁目18番16号 |
| 事業所電話番号 | 042-799-2146 |

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)人は尊厳を持ち、権利として生きる 2)合掌苑に関わるすべての人を幸せにする 3)人間大好き 4)笑顔をいつも絶やさずに 5)右手にロマン左手にそろばん |

全体の評価講評

特に良いと思う点

・細かい気配りを共有化し適切な支援に取り組んでいる

送迎時の家族からの申し送り、連絡帳、電話連絡などにより、日々の状態を詳しく把握している。サービス担当者会議、月単位で持参しているサマリーによる報告、電話連絡などにより、居宅介護支援事業所との連携にも努めている。今回行った利用者調査の自由意見欄にも、事業所からの適切な連絡を評価する声が多く聞かれている。緊急時の対応を含め、適切な連絡が行われていることがうかがえる。家族や居宅介護支援事業所と連携して支援する取り組みが定着している。

・日常的な個々の支援については、利用者から高い評価を得ている

事業所ではアセスメントシートをはじめ通所介護計画については、必要に応じて適宜見直しすることにしており、利用者一人ひとりの心身状況に沿った支援が適宜提供できるようにしている。また、定例のデイサービス会議において共有する流れも定着している。今回行った利用者アンケートの「日常生活に必要な介助を受けているか」の設問に関しても高い満足度が聞かれている。自由意見では、「体調を考えて職員の方が対応を工夫してくれる」という声が聞かれた。

・落ち着ける環境作りに取り組んでいる

デイルームは特養などを併設する福祉施設内の1階に位置し、大きな窓から適度に外光が入るようになっており、明るい雰囲気になっている。各職員の担当業務は明示されており、決められた業務が円滑に行われていることが確認できている。一日の流れ、各種プログラムの運営や間合いも十分図られており、職員間の適切な連携が利用者に安心感を与えている様子が見受けられた。家族からの申し送りやバイタルサインのチェックなどで把握された利用者の状態は管理者へ報告され、入浴可否の決定や休憩などの促がしに適切につなげている様子もうかがえた。

さらなる改善が望まれる点

・自立支援へのさらなる取り組みに期待したい

各種のサービス提供場面において、声掛け、促し、一部介助などによって「できる利用者」についての支援は定着しており、円滑に行われていることが確認できている。ただし、全介助を必要とする「できない利用者」についての働きかけについては希薄なように見受けられた。「できる利用者」とは範囲が異なることや、全くできない訳ではないことを理解することが必要とされる。アセスメントに自立支援の視点をさらに盛り込み、「できること」を見出し

ていくことが望まれる。

・到着後や帰宅前の手持ち無沙汰対策を、さらに充実させることを目指している

到着後の時間帯には、手洗いやうがいを必ず促し、バイタルサインのチェック、湯茶の接遇、入浴、リハビリ、頭の体操などを取り入れており、利用者間の会話が弾むような座席の位置取りに配慮している。帰宅時の待ち時間には、個別の制作活動、カラオケなど思い思いに過ごすように促している。また、利用者一人ひとりの体力を踏まえ、静養を促すことも心がけている。利用者が全員到着するまでや、帰宅時の送迎の待ち時間については、手持ち無沙汰にならないようなプログラムのさらなる充実を目指している。

・新たなプログラムを導入することを目指している

年間を通じて開催される歳時記にちなんだ行事や定例の活動に関しては、毎月開催しているデイサービス会議などにおいて詳細を取り決め、スケジュール表を配布して利用者に伝えている。ただし、利用者調査の「活動やリハビリは家ででの生活に役立っているか」や「楽しみにしている行事や活動はあるか」についてはいずれも高い満足度が得られていた。現状では適切な支援が提供されていることがうかがえるが、事業所では専門性の高い新たなプログラムの導入を目指し、さらに魅力あるデイサービスにすることを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域の居宅介護支援事業所などには定期的に空き情報を提供している

現在、地域および法人内の居宅介護支援事業所からの紹介を受けサービスを提供しており、毎月実績報告を行う際には「空き情報」を合わせて提供し連携が図れるようにしている。また、居宅介護支援事業所や地域包括支援センターを併設していることから、日頃より情報共有できる関係になっている。利用者に対しては、日々のプログラムや行事などを掲載した「活動予定表」を作成しており、当月末には翌月分を利用者全員に配付している。併設事業と合わせて、月単位で保険者に運営情報を提供しており、日頃から連携が図れるようにしている。

・普段の生活の中でできるリハビリを取り入れている

アセスメントを基に、自宅での生活も想定して機能訓練プログラムを作成している。例えば、トイレ誘導の際には立位の姿勢を保持してもらうなど、普段の生活の中でもできるリハビリを取り入れている。また、風船バレーをはじめ各種の運動系のアイテムを充実させ、機能訓練を充実させている。利用者調査の、「事業所での活動やリハビリは自宅での生活に役立っているか」の設問に関しても「はい」が85.1%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「日々、自宅でも意識をして続けていることもあり、役に立っています」という声が聞かれた。

・ケアマネジャーと連携して支援することに力を入れている

在宅生活を円滑に継続してもらうことを目的に担当のケアマネジャーと連携して支援することを大切にしている。日常においては必要に応じて電話などで報告したり、給付管理を行う際には実績と合わせて活動の様子を詳しく伝えている。内容としても、食事摂取状況、排泄や入浴、レクリエーションの参加状況や健康状態、過ごし方の様子、など多岐にわたっており、詳しい情報提供になっていることがうかがえる。また、計画書の見直しを必要とする際にはサービス担当者会議の開催も促すことにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

94/148

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 | 82.0% | 11.0% | | | いいえ：1.0% 無回答・非該当：4.0% |
| 2. 日常生活に必要な介助を受けているか | 75.0% | 6.0% | 13.0% | | どちらともいえない：4.0% |
| 3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか | 57.0% | 28.0% | 7.0% | 6.0% | |
| 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 | 85.0% | 8.0% | 5.0% | | 無回答・非該当：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 | 79.0% | 12.0% | | | いいえ：4.0% 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 | 88.0% | 8.0% | | | いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0% |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か | 94.0% | | | | どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0% |
| 8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか | 84.0% | 10.0% | | | いいえ：1.0% 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% | 12.0% | 17.0% | | いいえ：2.0% |
| 10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか | 90.0% | 5.0% | | | どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0% |
| 11. 利用者のプライバシーは守られているか | 80.0% | 8.0% | 10.0% | | 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 | 72.0% | 17.0% | 7.0% | | 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 | 75.0% | 11.0% | 8.0% | | いいえ：4.0% |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか | 76.0% | 11.0% | 10.0% | | いいえ：1.0% |
| 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 | 47.0% | 20.0% | 11.0% | 20.0% | |

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 | 社会福祉法人福音会 |
| 事業所名称 | まちだケアセンター |
| 事業所所在地 | 東京都町田市野津田町1932番 |
| 事業所電話番号 | 042-734-8935 |

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) 聖句『自分を愛するようにあなたの隣人を愛しなさい』 2) 『仕える心』神に仕えるように、その心を持って利用者に仕えること 3) 『担う心』自分の責任として引き受けることであり、全ての重荷を共に担うこと 4) 『感謝の心』常に感謝の心を失わず、全てに感謝すること 5) 2019年度法人指針『めまぐるしい変化の時代に生きている私たちは、隣人と共に生き、毎日の小さな平和を行い、善を行うことによって、平安を見出せるような働きを目指そう。』 |

全体の評価講評

特に良いと思う点

・自立支援の方針のもと、利用者の希望やしたいことを目標にした生活リハビリや機能訓練によって、利用者の意欲向上と自立につなげています

自立支援の考えの下、利用者ができそうなことや可能性を職員が利用者と一緒に考えた上で、例えば利用者自身がタオルや布巾を干す、ご飯を盛り付ける、下膳する、お茶を配るなどの生活リハビリに取り組み、それらの内容を日々振り返りシートに自ら印をつけて振り返ることで、利用者の意欲向上につなげています。また自宅の生活が円滑かつ継続できるように、入浴や排泄等の介助が過介助にならないよう支援するとともに、在宅生活継続に向けて利用者の希望などから目標を立てて機能訓練プログラムに取り入れ、在宅生活の自立と継続性につなげています。

・ボランティアや地域福祉資源を活用することで、利用者の生活での楽しみの自立と社会性の維持につながる支援が提供されています

地域福祉創出の一貫として、ボランティアや実習生を積極的に受け入れ、利用者の趣味活動や外出訓練の支援に欠かせない存在となっています。毎年秋には近隣の公共施設で作品展を開催し、利用者がボランティアの支援を受けて制作した様々な作品などを出品して、地域へメッセージを発信しています。また定期的実施するお菓子の日には、ボランティアの助けを得て、利用者がお菓子作りを楽しむようにしたり、地域資源を活用した季節ごとの外出訓練などでもボランティアが支援するなど、地域福祉資源を活用した利用者の自立と社会性の維持に努めています。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者の自主的な行動を促す取り組みによって、行動変化のきっかけや在宅生活の中での効果の見える化が期待されます

振り返りシートを活用し、利用者ができることを職員のグループが考えて項目を探し、例えばお茶を配ってもらう、下膳をしてもらう、ティッシュやごみ箱を用意してもらったり、車いすの方でもテーブルを拭いてもらったり、お互いに助け合うようになったなど一定の成果が表れています。今では自ら行動するようになった事や在宅での変化など

その効果の記録をモニタリングとして残すことが重要と思われます。自主的な行動を促す取り組みの効果が見えるよう、プロセスを大切にしながら変化のきっかけや在宅生活の中での効果の見える化が期待されます。

・利用者にとって快適な環境として、職員の接遇マナーや清掃面など一定の水準を確保しているか点検・振り返る仕組みが期待されます

職員の意見や利用者アンケートから業務改善を図っており、フロア内に整理整頓や職員の業務役割など取り組んでいます。例えば、環境整備の取り組みとして、整理整頓など改善をするときに、職員の提案からどのように目的を持って改善するのか、また、ビフォー・アフターがわかるような取り組み、その状態を維持するための仕組みづくりが期待されます。更に、利用者にとって居心地の良い快適な環境として、職員の接遇マナーや清掃面など一定の水準を確保しているか点検・振り返る仕組みが期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/83

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 | 64.0% | 33.0% | | | いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0% |
| 2. 日常生活で必要な介助を受けているか | 62.0% | 20.0% | 13.0% | | いいえ：4.0% |
| 3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか | 51.0% | 24.0% | 17.0% | 6.0% | |
| 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 | 66.0% | 22.0% | 6.0% | | 無回答・非該当：4.0% |
| 5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか | 60.0% | 24.0% | 8.0% | 6.0% | |
| 6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか | 73.0% | 17.0% | 6.0% | | 無回答・非該当：2.0% |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か | 75.0% | 20.0% | | | 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 | 73.0% | 13.0% | 13.0% | | 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 | 60.0% | 22.0% | 13.0% | | いいえ：4.0% |
| 10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか | 75.0% | 22.0% | | | いいえ：0.0% 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 | 88.0% | 11.0% | | | 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 | 75.0% | 15.0% | 8.0% | | 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 | 77.0% | 20.0% | | | いいえ：0.0% 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 | 60.0% | 31.0% | 6.0% | | 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 | 46.0% | 22.0% | 8.0% | 22.0% | |

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 | 社会福祉法人福音会 |
| 事業所名称 | ケアセンター木曾山崎 |
| 事業所所在地 | 東京都町田市山崎町2200 |
| 事業所電話番号 | 042-791-8552 |

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)キリスト教の精神に基づく「隣人愛」 2)基本理念：三つのこころ「仕える心」「担う心」「感謝の心」 3)職員の心構え：13ヶ条 4)今年度の基本指針：「不透明な時代に遭って、私たちの目の前にいる隣人（となりびと）に、日毎に、絶えることなく、生きるのに必要なものを与える働きを目指そう。」 5)基本目標：中期3ヵ年<2018～2020年度>自立支援・重度化防止、高齢者一人ひとりが自分らしく安心して在宅生活を継続できる支援。 |

全体の評価講評

特に良いと思う点

・自立支援に基づいた考え方から利用者の生活課題を捉え、日常生活動作訓練に取り入れています

日常生活動作の向上に結び付く動きを取り入れた体操や自宅での生活が楽になる生活に即した動作改善を目指し、端座位の姿勢の評価や誤嚥をしないような姿勢、角度など助言しています。より自立支援の考え方の浸透するよう取り組んでおり、家庭での様子を把握し、介助方法を家族に助言したり、連絡帳に車椅子調整の状態をイラストを使ってわかりやすく説明しています。自立支援に基づいた介護計画の考え方から支援内容を自立の視点から何を支援すべきかを考えてもらうよう常勤職員の育成から全職員に波及するよう取り組んでいます。

・利用者支援や運営に関わる主要業務を、全職員が担当や役割をもって主体的に活動することで、利用者支援の改善が進んでいます

全職員が役割分担した係に所属し、いろいろな業務に関わる仕組みがあります。例えば、夏祭り等の行事食の企画、地域の掲示板による広報活動、季節や行事に合わせて利用者が制作したものや意見を取り入れた事業所内の飾り付け等を行っています。また、他のデイの取り組みやインターネット等も活用し、レクリエーションの情報を収集してセンター会議で共有しています。そうした取り組みから、分担している役割ごとに業務マニュアルの見直しに着手しており、標準化でも期待される職員が主体的、能動的に利用者のための支援につながる活動は評価できます。

さらなる改善が望まれる点

・専門職と職員が協力して現在の日中活動やレクリエーションをカテゴリー分類し、より利用者の自立支援に向けたプログラム化が望まれます

機能訓練の専門性を活かしたゲームや活動、レクリエーションなどカテゴリーに分類し、専門職と職員が連携してプログラム内容とその目的を整理し、プログラム化することで職員も理解が深めやすくなると思われます。活動の目的や効果の説明を受けることで利用者が納得して自主的な行動を促すきっかけとなり、より自立支援の取り組みの浸透に

つながることを期待します。利用者のモチベーションを支え、その効果や変化の記録をモニタリングし、プロセスを大切にしながら変化のきっかけや在宅生活の中での効果の見える化が期待されます。

・ **利用者のリスク優先順位から各マニュアルの見直しと、施設の特徴を際立たせる見学マニュアルやケアマネジメント手順書の整備が望まれます**

現在、担当制で着手している各マニュアルの改訂をさらに促進するため、リスクから優先順位を決めて改訂を推進することが望まれます。また介護計画策定見直しの手順を通して、担当者会議に職員が自宅訪問することの意義やケアマネジメントプロセスを理解した計画作成につなげる意識づけの拡大が求められます。相談員業務マニュアルや見学対応マニュアルをパンフレット項目と同様に、特徴をアピールした作成をすることも必要と考えます。全職員と専門職と一緒に作成することで、施設の方針や思いを共有することができ、有効なものになると期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

78/136

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% | 10.0% | | |
| | いいえ：1.0% 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 | 83.0% | 7.0% | 5.0% | |
| | 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 | 60.0% | 26.0% | 7.0% | 5.0% |
| 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 | 84.0% | 10.0% | | |
| | いいえ：3.0% 無回答・非該当：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 | 73.0% | 19.0% | | |
| | いいえ：3.0% 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 | 83.0% | 14.0% | | |
| | いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0% | | | |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か | 91.0% | 8.0% | | |
| | 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 | 88.0% | 5.0% | 5.0% | |
| | いいえ：1.0% | | | |
| 9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか | 65.0% | 14.0% | 19.0% | |
| | 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 | 89.0% | 8.0% | | |
| | いいえ：1.0% 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 | 83.0% | 5.0% | 8.0% | |
| | いいえ：2.0% | | | |
| 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% | 12.0% | 6.0% | |
| | いいえ：2.0% | | | |
| 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 | 74.0% | 21.0% | | |
| | いいえ：1.0% 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 | 79.0% | 14.0% | 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 | 46.0% | 20.0% | 10.0% | 23.0% |

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 | 社会福祉法人合掌苑 |
| 事業所名称 | 鶴のさと |
| 事業所所在地 | 東京都町田市南町田5丁目3番28号 |
| 事業所電話番号 | 042-788-0625 |

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">1) 基本理念：人は尊厳をもち、権利として生きる。2) 私たちの使命：合掌苑に関わる全ての人を幸せにする。3) 私たちの使命：新しい公共の中心として地域に貢献する。4) 顧客価値「安全、礼儀正しさ、快適さ、専門性、効率」5) デイサービスの目的：スタッフ一人一人の感性を磨き、お客様の在宅生活が一日でも長く継続出来るように、個々の意欲向上への支援をする。 |

全体の評価講評

特に良いと思う点

・豊富なプログラムを取り入れ活動予定表で利用者に伝えている

利用者全員や小集団での体操をはじめ、生け花教室、合唱サークル、風船バレー、創作活動（絵手紙、置物）、笑いヨガ、カラオケなどさまざまな活動を提供しており、利用者が自由に選択できる取り組みを実施している。レクリエーションの一環として、外出活動などを通じて、全曜日同様に参加できるプログラムを実施している。また、年間を通じて四季にちなんだ行事も開催している。月次のプログラムに関しては前月に確定し、「活動予定表」に掲載することで事前に伝えている。

・日々利用者一人ひとりのケース検討を実施している

計画書の定期的な見直しは、6か月ごとや介護保険の更新時とされているが、心身状況が変化した際にはその都度見直すことにしている。日々ケース検討会を開催しており、利用者一人ひとりについて20項目にわたる評価項目をもとにアセスメントを行い、計画書の新たな作成につなげている。利用者の日々の様子はケース記録をはじめ、バイタルサイン、服薬、入浴、排泄などのチェック表を設け経過を観察し、個々の記録は職員全体が確認することになっている。

・地域への情報提供を充実させ、高い利用稼働率を定着させている

法人内の居宅介護支援事業所をはじめ、地域の居宅介護支援事業所や複合施設内の各部署などとの連携を図りながら、利用者の在宅生活を多面的に支援することに心がけている。サービスの実施状況に加え、心身の変化・趣味活動・社会参加などの多角的な情報を把握しており、サービス担当者会議などを通じて、ケアマネジャーと直接情報交換を行うことにも努めている。地域の居宅介護支援事業37か所からの紹介を受け、平均稼働率は約82～83%になっている。さらに、地域の居宅介護支援事業所とのネットワークを拡充することを目指している。

さらなる改善が望まれる点

・「自立支援」を目指す各種の取り組みを充実させることを目指している

各種の活動への参加は、個々の自主性を尊重し自分で選択ができるよう支援し、その日の過ごし方を自分で決められるようなアプローチに努めている。また、自宅で行っている趣味活動や本の持参などにも対応したり、利用者がプ

プログラムやアクティビティの準備や片付けを一緒に行うなど、自立度の維持向上に努めている。利用者一人ひとりの価値観や生活習慣を大切にしながら1日を過ごせるようにしている。利用者が「ゆっくりくつろげるサロン」から「自立支援」を目指す各種の取り組みを充実させることを目指している。

・理念の達成に向けてのさらなる具体的な取り組みが期待される

今回行った利用者調査の「総合的な満足度」に関する回答は、92.4%の満足度が確認できている。回答者属性としては、「利用者本人」が25.8%、「家族と相談」が21.5%、「家族が代弁」が36.6%になっており、家族の意向が反映された内容になっていることがうかがえる。自由意見欄には、事業所の適切な取り組みに関して賛同する声が多く聞かれている。さらに、今回行った利用者アンケートの自由意見欄には、様々な意向や要望が聞かれており分析することも望まれる。

・事業所の長を明確にし、さらにサービス内容をステップアップさせることが期待される

事業所は総合福祉施設の中に位置し、地域包括支援センターをはじめ各種の高齢者福祉サービスや保育園などとも連携を図りながら幅広いサービスを提供している。職員のスキルやモチベーションも高く、利用者本位のサービス提供がなされていることもうかがえる。ただしその反面、長が捉えにくい側面があることも否めない。タイトな人員体制の中で一定以上のサービス提供がなされていることは高く評価できるが、さらに職員間での話し合いを充実させ、事業所の長を職員一人ひとりが認識できるようなマネジメントを構築されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用開始時の不安やストレスの軽減に努めている

利用開始時には、「こまめな声かけを行う」「席位置に配慮する」「プログラムへは見学から行う」などを取り決めており、心身状況に配慮することを大切にしている。安心してデイサービスを利用してもらうことを大切にしており、利用者の様子や状態に応じて柔軟に対応する取り組みに努めている。通所継続を促がす適切な取り組みが、高稼働率の維持にもつながっていることがうかがえる。また、新たな利用者を迎える際には、前日夕刻や当日早朝の申し送りにおいて各職員へ詳しく情報提供を行い、円滑にサービスが開始できるように努めている。

・毎月献立表には行事食なども明示して利用者に楽しんでもらえるようにしている

食前に献立を発表し、ランチョンマットや音楽をかけて、ゆったりとした雰囲気ですごすことができるよう工夫している。親しくなった利用者同士で会話を楽しみながら食事ができる配慮がされている。毎月献立表を配付しており、通常のメニューに加え季節感を取り入れた行事食なども明示して、利用者に楽しんでもらえるようにしている。また、利用者からの聞き取りや残菜チェックなどで嗜好を把握して献立に反映させるようにしている。さらに、残存機能を活かして適切に摂取できる盛り付けなど工夫することを目指している。

・楽しみながら機能訓練が行えるように工夫している

日常生活動作の維持・向上を図るために集団で行う体操や歌などを取り入れ、心肺機能の活性化、口腔機能の向上につなげている。朝の会を行う際には、各種の体操を取り入れ、リラックスした雰囲気の中で体を動かせるように取り組んでいる。各種のクラブ活動をはじめ、音楽療法など楽しみながら心身が活性化できるプログラムも用意している。また、リハビリや体操だけでなく、トイレまでの歩行を自己運動として取り組んでいる利用者も見受けられた。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

93/127

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 | 87.0% | 8.0% | いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0% |
| 2. 日常生活に必要な介助を受けているか | 86.0% | 5.0% | いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0% |
| 3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか | 63.0% | 24.0% | 5.0% 6.0% |
| 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 | 75.0% | 18.0% | いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0% |
| 5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか | 70.0% | 22.0% | 5.0% いいえ：1.0% |
| 6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか | 92.0% | 5.0% | いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0% |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か | 95.0% | | どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 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 | 76.0% | | どちらともいえない：4.0% 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 | 61.0% | 10.0% | 26.0% 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 | 88.0% | 7.0% | どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0% |
| 11. 利用者のプライバシーは守られているか | 86.0% | 9.0% | どちらともいえない：3.0% 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% | 11.0% | 8.0% いいえ：1.0% |
| 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% | 15.0% | 12.0% いいえ：0.0% |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか | 68.0% | 12.0% | 16.0% 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 | 47.0% | 19.0% | 31.0% いいえ：2.0% |