

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	社会福祉法人黎明会
事業所名称	デイサービスやすらぎ
事業所所在地	東京都小平市小川町1丁目485番特別養護老人ホームやすらぎの園1階
事業所電話番号	042-345-0617

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) 明るく、温かく、安全で快適な環境の提供2) 豊かな人間関係と科学性に基づく自立援助3) 利用者の個性と意思を尊重したプランニングとサービスの実践4) 利用者、家族、第三者、職員の声を反映させ、風通し良く前進する施設5) 社会福祉事業者として、在宅生活困難(困窮)高齢者の使命を果たす

全体の評価講評

特に良いと思う点

・**デイサービスで認められている痰の吸引、胃ろう管理、褥瘡や創部の処置等の医療的な課題のある利用者を可能な範囲で受け入れています**

デイサービスを利用したいと考えている希望者の中には医療的なケアを要する人もおり、今後増加することが予測されます。当事業所は同一法人が運営する訪問看護ステーションが隣接している強みを活かし、フルタイム勤務している看護師と連携して、デイサービスで認められている痰の吸引、胃ろう管理、褥瘡や創部の処置等の医療的な課題のある利用者を可能な範囲で受け入れています。医療・福祉を総合的に提供している法人の一員であることのプラス面が十分に活用されています。

・**良好な職場環境によって利用者のサービスの提供に当たって効果的に作用しています**

事業所は、人生経験豊かなベテラン職員を軸として、職員の間関係が良好に保たれ職員間の連携がスムーズにおこなわれています。職員からの声も「職員同士が情報を交換し合い、協力、助け合いながら仕事をしている」、「職員の間関係が良いので、利用者にとっても良いと思います」、「職場環境が良いので働きやすい」といった、職場環境の良さを上げる意見が多く見受けられます。こうした職員の良好な関係は、利用者の施設に対する満足度について高い結果を示していることから、利用者のサービス提供にも効果をもたらしていることが伺われます。

さらなる改善が望まれる点

・**多数のマニュアル類が作成されていますが、2年に1回の見直しに止めず、職員・利用者の意見を取り入れた定期的な見直しが求められます**

職員アンケートでは大半の項目について、経営者とリーダー層の評価は「そう思う」で一致していますが、「日常

的に手引書等を利用しているか」「手順書等の定期的な見直し」「職員や利用者の意見や提案の手順書等への反映」についての質問では一致していません。また、自由意見欄には「手順書の再整備」が記載されています。経営者の自己分析においても改善点として「よりタイムリーな更新」が述べられています。多数のマニュアル類が用意されていますが、職員や利用者の意見を収集し、反映する定期的な見直しの検討が求められます。

・ **事業計画書及び事業報告書の策定が望まれます**

利用者へのサービスに当たって、デイサービス事業所の特性を活かしながら煩わしい事務手続きを経ることなく、機動的、効率的に運営しています。しかしながら、事業運営にはいわば船の羅針盤として針路を正確に導くものが重要です。一般的には事業計画書及びその実績を示した報告書といわれるものです。また事業所としての透明性を高めるためにも必要なものです。現状では同一建物の特別養護老人ホームの計画書等に一部付記されていますが、今後、事業所としての独自性を高め運営していくためにも、事業計画書・報告書を策定していくことが望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **生活支援ソフトの運用、申し送りノートを活用して利用者の状況を常に把握しています**

利用者個々に対するサービス提供内容の目的とケアの提供方針・内容等は「通所介護計画書」に記載しています。この計画に基づき実施したケアの結果は「ケース記録」に記載し、支援を担当する職員間で共有しています。「通所看護計画書」と「ケース記録」は導入されている生活支援ソフトで運用されています。また、利用者に何らかの変化が発生した場合は「申し送りノート」に記載して朝礼時に周知し、その場に参加できなかった職員は出勤時に必ずノートを見て確認したことを記すサインを残しています。利用者の状況を職員間で共有し常に把握しています。

・ **大掃除をおこなう等によって施設内の快適な環境・備品等の維持に力を入れています**

利用者が事業所内で快適に過ごせるよう、日常的には委託業者の建物全般の清掃、職員の整理・整頓によって、清潔を維持するよう努めています。また、5月と12月には職員による大掃除をおこない、設備、環境の保持・見直しに取り組んでいます。清掃の方法を熱心に研究している職員が多く、日頃清掃の困難な場所を重点的におこなって、カビ等を発生させないようにしています。また備品類では、送迎車が古くなって故障もあるため、順次入れ替えをはじめめています。音響機器等も古くなっているため、入れ替えを検討しています。

・ **いきいきとした「笑顔」を基本に対応していくことに力を入れています**

いきいきとした「笑顔」を基本とした対応で利用者支援していくことに取り組んでいます。初めて通所サービスを利用する利用者は、「どういところだろうか」という不安な気持ちを持ち、緊張した態度で臨む場合が多く見受けられます。そのため事業所では職員ができるだけ寄り添い声掛けしながら、笑顔で対応するようにしています。常に笑顔を前面に出すことによって、利用者の不安心や緊張感も和らぎ、事業所内での生活に落ち着きを取り戻すことができます。笑顔を基本とした支援を徹底するために朝礼等の機会を通じてその趣旨を職員に伝えています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/67

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	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%				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	68.0%	10.0%	15.0%	5.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	68.0%	15.0%	15.0%		いいえ : 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	68.0%	15.0%	5.0%	10.0%	
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	89.0%			5.0%	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	89.0%			5.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%				
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%			5.0%	0.0%
	いいえ : 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	84.0%			5.0%	10.0%
	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%	10.0%		26.0%	
	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	84.0%			5.0%	5.0%
	0.0%				
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%			5.0%	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	78.0%		5.0%	15.0%	
	どちらともいえない : 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	78.0%		5.0%	6.0%	10.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%			26.0%	
	どちらともいえない : 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	42.0%	10.0%	5.0%		42.0%

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】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園デイサービスセンター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-321-9776

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)法人の基本理念と基本方針のもと、社会福祉法人としての公共性の保持と安定した運営を目指します。2)高齢者が地域の一員として安心して暮らすことができるようお手伝いします。3)ご家族の介護の軽減のためのサービスと情報を提供します。4)個人の尊厳を守り、ひとりひとりの意向に応じたサービスの提供に努めます。5)職員の専門性と資質の向上を図り、働きやすい職場環境の整備を目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・外出活動や誕生日茶話会、季節行事などを通じて、当事業所に来ることが楽しみにつながるよう努力を重ねている

「アクティビティ会議」を開催し、「まりも園に来て楽しかった」と言っていただけるよう、毎月の季節行事や外出活動などを積極的に実施している。特に外出活動は、外出の機会が少ない利用者や家族に好評である。また、毎月「誕生日茶話会」を実施している。当月の誕生日の利用者たちで近隣の喫茶店に出かけ、好きなものを注文して食べている。誕生日を特別な日として祝うとともに、美味しいものを食べ、利用者や職員とコミュニケーションを楽しんでいる。利用者から大好評である。

・フェイスシートと個別マニュアルが連動しており、業務負担軽減および個別ケアの充実につながった

フェイスシート（アセスメントシート）は、個別マニュアルとしても活用されている。同シートは、送迎・移動・食事・排泄・入浴等の各種マニュアルと連動している。各種マニュアルでは、全利用者分の情報が食事や排泄ケア等のカテゴリーごとに作成されており、利用者の再アセスメントの際には、フェイスシートに情報を入力すると、各種マニュアルの内容も変更される仕組みとなっている。これらの仕組みを構築したことにより、職員の業務負担軽減のみならず、利用者の個別ケアの充実にもつながった。

・毎月、夕食会を開催し、利用者同士および利用者や職員の交流を深めている

独居高齢者も多く、かつて夜は居酒屋等に行っていた方も少なくないことから、毎月最終土曜日に「夕食会」を開催している。手作り餃子、カレーライス、ビーフストロガノフ、おでん等の家庭料理を中心に提供し、食事を共にしながら、利用者同士の交流を楽しんでいる。毎回15名前後が参加している。ターミナル期であると診断された利用者が、「家族と夕食会に参加したい」と希望された方がいた。残された時間の中で、食事を味わい、家族と楽しく過ごすことができる時間を持つことができ、本人は勿論のこと、家族にも喜ばれた。

さらなる改善が望まれる点

・関係する居宅介護支援事業所に対してアンケートを実施し、より良い事業所運営に活用することを期待する

併設の居宅介護支援事業所と合同の個別のケアカンファレンスをおこない、共通の利用者を対象により良い支援について検討している。今後は、関係する居宅介護支援事業所すべてにアンケートを実施し、介護支援専門員からみた当事業所に期待すること、望むことなどを把握し、より良い事業所運営への参考にすることも期待したい。

・在宅生活の継続に向けて、デイサービス事業としてできることについて検討されることを期待する

気候の良い季節に積極的に外出活動を実施している。近場の初詣やお花見の他、遠くの観光地に出かけることもある。これらの活動は事業所の強みであり、利用者からも喜ばれている。利用者の中には、独居や身体状況の悪化などを理由として、日常の買い物に困難になっているケースもある。事業所の送迎者を利用してスーパーやホームセンターへの買い物を支援なども検討されている。利用者ニーズに応えていくために、デイサービス事業としてできることについて検討されることを期待する。

・事業所の目指す理念やビジョンの現場職員へのさらなる周知徹底を期待する

職員アンケートでは、「事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっているか」の項目に関して、リーダー層・一般職員とも自己評価が低かった。まりも園全体で主任会議を開催し、まりも園全体の方向性について検討、情報共有している。主任会議で話された内容を現場職員にわかりやすい言葉で伝え、組織一丸となってサービス改善を図っていかれることを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・併設事業と合同で研修を企画・実施し、知識や技術の研鑽に努めている

事業所ごとに計画的に外部研修に参加し、まりも園全体でフィードバック研修を実施している。外部研修に参加した職員が講師役となって園内研修を実施するため、職員の自己研鑽にもつながっている。園内研修では、ハラスメント予防対策研修、身体拘束適正化研修、介護記録研修、感染症対策研修等を実施した。計画的に研修を開催することで、職員の意識改革につながり、研修への参加人数も増加している。3事業所合同で研修を実施することで、事業所間の職員交流につながり、施設全体の知識や技術の研鑽に効果が出ている。

・居宅介護支援事業所と合同カンファレンスを開催し、利用者に対する理解が深まっている

月1回、併設の居宅介護支援事業所と共通の個別ケアカンファレンスを合同で開催している。デイサービスでは、居宅サービス計画書から利用者のニーズを把握し、利用者の叶えたい夢（要望）をふまえた個別支援の提供を目指している。併設の居宅介護支援事業所と一緒に個別のケアカンファレンスをおこなうことで、居宅サービス計画書に対する認識が高まり、職員全員が問題点を共有・周知する場として効果を発揮している。家族のこと、在宅生活の様子などについてケアマネジャーに直接聴くことで、支援上の視野拡大や意識向上につながっている。

・誕生日月の利用者に要望を募り、喫茶店に出かけ、お祝いをしている

誕生日月の利用者に対して、誕生日外出の参加表を送付し、参加を募り、要望のあった方を喫茶店へお連れし、誕生日のお祝いをしている。誕生日外出時には、できる限り誕生月の職員が対応することにしている。普段は認知症状により、帰宅願望が高い利用者も落ち着いて参加しており、利用者より「誕生日を外出先で祝ってもらい、感動した」との声が寄せられている。個別に利用者とはじっくりと話す場面を設けることで、利用者への理解を深めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/39

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	86.0%	9.0%	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	90.0%	9.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	77.0%	18.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	77.0%	22.0%	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	90.0%	9.0%	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	95.0%		どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%		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	90.0%	9.0%	どちらともいえない：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	72.0%	9.0%	18.0% 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	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	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%
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	86.0%	9.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
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	90.0%	9.0%	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	86.0%	13.0%	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	68.0%	9.0%	22.0% いいえ：0.0%