

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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち北高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都国立市北3丁目2番地5号棟1階
事業所電話番号	042-571-0200

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) 地域のもう一つの家として、必要としている方への支援に努めます。2) 利用者の立場に立ったケアを実践します。3) 利用者のための援助を家族と一緒に考え、家族の負担を軽減できるお手伝いをします。4) 地域との絆を大切に、地域に選ばれ信頼される施設にします。5) チームワークを大切に、元気のある職場を目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者個々の気持ちに寄り添った、細やかな配慮ある丁寧な対応が行われている

利用者個々の心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好なども十分に考慮し、希望や意見を尊重しながら、利用者の心に寄り添い、かつ専門性のある支援が職員全体で行われており、思いやりのある細やかな配慮のもとで利用者個々の特性に応じたコミュニケーションが密に図られている。明るく笑顔の絶えない和やかな雰囲気の中で、利用者とともに楽しむ姿勢を持って職員は支援を行っており、利用者調査でも職員の親しみ深く心のこもった、明るく丁寧な対応は高く評価されている。

・経験値の高い、チームワーク良好な職員による質の高い個別支援が行われている

経験値の高い職員が多く、職員同士のコミュニケーションも豊富になされている。利用者の日々の状態や個別に必要な支援内容などは各種記録物を職員各々が確実に確認するほか、毎朝のミーティングや回覧ファイル等で周知し、効率的に重点観察ポイントを全職員で共有できるよう進行方法や内容の工夫を行っている。様々な状況に対して柔軟に的確に対応できるスキルを職員各々が持ち、日々の密な情報共有による質の高い個別支援が提供されている。

・利用者の楽しみに繋がる活動を様々に企画し、美味しく・楽しい食事の提供にも力を入れている

利用者の楽しみに繋がる活動の提供に力を入れている。地域のボランティアや外部講師の協力を得て、趣味活動・音楽活動・外出・レクリエーションと様々に取り組んでいる。買い物・流しそうめん・新旧所長のたい焼きなどの企画は利用者に好評を得ている。楽しみとなる食事の提供にも心がけ、季節の行事食や月8～10回の選択食・ご馳走の日など、食を楽しむ多くの取り組みを行っている。利用者の身体状況に応じて、個々の利用者が楽しく・快適に過ごせるよう配慮している。

さらなる改善が望まれる点

・地域の中の福祉拠点として、事業所の役割の発揮に向けたさらなる取り組み

事業所内に地域包括窓口業務を備え、都営団地の一角に位置する環境を活かして、潜在化するニーズの早期の汲み取りに努めている。近隣地域の居宅介護支援事業所の訪問、近隣の多世代の人々との関りやボランティア活用、近隣への買い物や外出、図書館など地域資源の活用などをより進め、センターの存在を一層アピールしていきたい意向を持っている。地域に開かれた福祉拠点としての役割をより発揮できるような今後の継続した取り組みが期待される。

・利用希望者のさらなる受け入れ推進にむけた人員確保への取り組み

利用率アップに向けた事業所情報の提供の在り方やアピールの方策について対策を進めてきており、居宅介護支援事業所に向けた見学の随時受付や空き情報等の随時の情報提供、事業所に併設された地域包括支援センターを含め関連機関との密な連携、近隣地域へのポスティングなどの取り組み等に成果が見られている。利用者の半数以上が週3回以上の利用で、さらに通所日を増やしたい希望も多くなっている現状の中、今後は利用希望者を受け入れられる枠の確保を課題と認識しており、人員確保への取り組みの継続が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者や事業所の状況・情報について職員全体が確実に周知するよう取り組んでいる

今年度より、送迎便数変更により職員の勤務体制変更が生じた関係から、朝夕のミーティングが朝のみと変更された。利用者の状態や計画に沿った支援内容、連絡事項などは、朝ミーティングで周知し、重点観察ポイントを全職員でより共有できるよう進行方法や内容の工夫をしている。また、毎月実施する部署会議での、報告事項、利用者個別状況、利用実績、ヒヤリハット・事故報告書、登録状況、月間予定や担当、検討事案について記録を回覧ファイルに見やすく提示し、デイ全体の状況・情報を全職員が確実に周知できるようしくみを作っている。

・できたての美味しい食事を提供し、楽しい食事時間に繋がる工夫を行っている

デイサービスルームがあるフロア内に厨房が設置されていることもあり、できたての美味しい食事を適温で提供できている。調理中の匂いが漂ってくるため、利用者はランチタイムを楽しみにされている。季節感・栄養バランス・バラエティに富んだ内容の主菜おかずを2種類用意し、当日に好きな方を選ぶことができる選択食を月8～10回提供している。毎日の食事の他、ほぼ毎月「ご馳走日」を設定している。行事食の特別メニュー・流しそうめん・寿司の日など、季節や食を楽しむ多くの取り組みがある。

・積極的なボランティアの受け入れを行い、利用者の活動の幅を広げている

ボランティア活動を積極的に受け入れている。書道・生花・合唱・ヨガ・ハンドアロマ・リフレクソロジー・ゴスペル・日本舞踊の講師の他、日常の活動・行事の際の活動補助、ピアノ・バイオリン・コントラバスの演奏など、地域の方々が多数参加されている。利用者が職員以外の人々と交流する機会を設けるとともに、個別サービスの充実にも繋がっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/80

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	90.0%	7.0%	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	98.0%		どちらともいえない : 1.0%	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	82.0%	5.0%	9.0%	いいえ : 1.0%
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	70.0%	5.0%	19.0%	どちらともいえない : 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%		23.0%	どちらともいえない : 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%		11.0%	どちらともいえない : 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%		7.0%	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	80.0%		17.0%	どちらともいえない : 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	49.0%	5.0%	45.0%	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	92.0%		5.0%	どちらともいえない : 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	62.0%		35.0%	どちらともいえない : 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	50.0%	7.0%	39.0%	どちらともいえない : 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	15.0%	7.0%	72.0%	どちらともいえない : 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	7.0%	15.0%	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	17.0%		74.0%	どちらともいえない : 3.0%

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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち苑デイケアセンター
事業所所在地	東京都国立市泉3丁目1番6号
事業所電話番号	042-577-3111

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) 地域にあるもうひとつの家として、地域で困っている人への支援に努めます。2) 利用者の立場に立った親切でやさしいケアを実践します。3) 利用者のための援助を家族と一緒に考え家族の負担を軽減できるお手伝いをします。4) 地域との絆を大切にして、地域に選ばれ信頼される施設にします。5) チームワークを大切にして、元気のある職場をつくります。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の個別の状態に応じて、彩りよく栄養バランスに富んだ食事を利用者の希望や嗜好に配慮しながら提供している

食事を生活上の大きな楽しみのひとつとして認識し、日々の食事を大切にしながら毎月のご馳走日や季節行事に応じた季節感のある美味しい食事の提供にも力を入れている。「お花見ランチ」「開所記念ランチ」「敬老ランチ」「クリスマスランチ」などや、「鍋の日」「寿司の日」を取り入れたり、「ケーキバイキング」など、利用者が食事を楽しめる機会を工夫して提供している。今年度より調理委託業者が変更しており、管理栄養士を中心に連携して取り組んでいる。

・生活の中の楽しみや喜びに繋がる行事や活動を、利用者の意向を汲み取って提供している

季節感を味わうとともに生活の中の楽しみや喜びに繋がる活動を様々に行っている。新年会・節分・ひな祭り・夏祭り・クリスマスなどの季節折々の行事のほか、ボランティアによる太鼓・ハーモニカ・歌などの客演、誕生日会・初詣・運動会・作品展示会・花見ドライブ・散歩・買い物などの催し物を利用者の意向を汲みながら行っている。近隣の保育園の訪問での交流は、好評を得ている。

・職員同士でのスムーズな情報共有や協力体制の円滑化にむけ、インカムを活用している

インカムを7台購入しており、6台は介護職、1台は看護職が必要に応じて装着して支援にあたっている。インカムを装着している全員に知らされるタイプのもので、事業所玄関からデフロアまでや、浴室・脱衣室からデフロアまでなど、かなり距離があっても声が届くため、複数の職員同士でのスムーズな情報共有やヘルプ要請に効果が出ている。大声で呼び合うことなく、小声で話せるため、プライバシー保護の観点からも適正がある。今後も職員間の協力体制のさらなる円滑化や、支援の向上に繋がるよう、活用に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の心身状況・意向・要望に対応できるプログラムの検討と導入にむけて

利用者の意向希望を取り入れながら、共同及び個別の作品作り・カラオケなどの趣味活動、レクリエーション、合唱・書道や各種客演などの活動を利用者の状況に合わせて実施している。利用者の重度化による利用者の心身状況の差異により、プログラムにより参加が難しい状況となっている。活動内容や支援方法について見直しの必要性を認識

している。専門資格を持った看護職によるリラクゼーションのためのマッサージプログラムを再開したい意向をもっており、利用者個々に対応できるプログラム検討へ、今後の取り組みが期待される。

・**ミーティングや回覧資料等の内容をより充実させる取り組みの継続を**

デイの全職員が集う機会として隔月に1回常勤・非常勤の参加する職員ミーティングが以前実施されていたが、実際に出席できる人数が少ない等の諸事情により廃止されている。現在は、夕方のミーティングの内容や進行の仕方をより充実させたり、隔月で「情報共有資料」として、事故報告や日誌および業務課題検討に挙がっていた決定事項などをまとめて報告し各職員が確実に重要事項を確認するしくみを作るなど、情報共有や話し合いの機会の捻出に努めており、今後もその継続し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

・**課題や提案を職員間で共有し検討・改善に繋げる「業務課題検討シート」を活用している**

職員の情報共有・考察・検討の機会の確保に継続して取り組んでおり、夕方の申し送り・ミーティング時等に検討した内容や提案を各職員が記入できる「業務課題検討シート」を取り入れ、日々の課題や提案を職員間で共有し、速やかに検討・改善していくしくみを作って活用している。シートは1日毎に1枚用意され、検討したい内容・提案事項 意見・検討内容 決定事項・改善策 残された課題と明確に表記する見やすい書式となっている。

・**利用者の状態に応じた活動や休息ができるよう、安全・快適な環境整備に取り組んでいる**

利用者の重度化に対する取り組みとして、常時休息できる電動ベッドやソファベッドを複数台確保して、ゆっくりと静かに休息できるようにしている。また、以前静養スペースの一つとして利用していた部屋をリハビリスペースとして整備、ダイルームの流しは利用者の手洗いと口腔ケアに特化したスペースに改修している。利用者の心身状況に応じて、安全で快適に様々な活動を提供できるよう、環境整備を進めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/80

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	71.0%	14.0%	10.0%	いいえ：4.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	87.0%	8.0%		いいえ：0.0% 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	67.0%	24.0%	6.0%	いいえ：2.0%
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	51.0%	10.0%	34.0%	いいえ：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	32.0%	12.0%	55.0%	いいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	69.0%		28.0%	どちらともいえない：2.0% いいえ：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	65.0%		32.0%	どちらともいえない：2.0% 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	36.0%		59.0%	どちらともいえない：4.0% 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	79.0%	6.0%	14.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	34.0%		61.0%	どちらともいえない：4.0% 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	40.0%		55.0%	どちらともいえない：4.0% 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	12.0%		87.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	12.0%	14.0%	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	8.0%		87.0%	はい：4.0% いいえ：0.0%