

# 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	社会福祉法人大和会
事業所名称	多摩市和光園ケアセンター
事業所所在地	東京都多摩市和田1532号
事業所電話番号	042-375-9888

## 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) 和の精神と人間愛 2) 自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 3) 愛と共生 4) 心豊かでゆとりのあるシニアライフの実現 5) 笑顔

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・職員が定着しており個々の経験値が高さに裏付けられた組織としてのサービス提供に取り組んでいる

施設では現在常勤非常勤を合わせて27名の職員が勤務している。職員の入れ替わりが殆どなくキャリアの長い職員構成となっている。このことは個々の職員の経験値の向上となっており様々な場面で有効に作用している。例えば施設で人気の陶芸レクリエーションでは陶芸ボランティアより技術を受け継いだ職員の成長により陶芸レクリエーションの増回に繋がっている。職員アンケートからも定着率や良好な人間関係、工夫が生かされる環境、職員間の意思の共有などについての指摘があり、働きやすい職場であることを裏付けている。

### ・ボランティアを活用した充実したバリエーションに富んだ活動が提供されている

施設ではボランティアの受け入れ人数が年間延べ450件以上を超えている。ボランティアが関わっているレクリエーションは人気の陶芸から折り紙や書道、音楽活動など多岐に渡っている。ボランティアコーディネーターを任命し、日程の調整や必要物品、事前準備などを綿密に打ち合わせを行ない、ボランティアがスムーズに活動できるようなサポートがなされている。協力しているボランティアに感謝することを事業計画にも明記し職員意識として共有することで、更に新たなボランティアが紹介されるなどの好循環が生まれている。

### ・利用者の選択を尊重したアクティビティの提供に取り組んでいる

施設では大人数もしくは少人数でおこなうアクティビティを日々準備している。大人数の物には集団体操やコンサート、ゲームなどがあり少人数の物では陶芸や書道などの趣味性の高いものとなっている。どの活動に参加するかは利用者の選択に委ねられており過ごし方は自由である。また、広いフロアは活動スペースと食堂に分けられ、午前の活動が終了すると食堂に全員が移動、食事が終了すると再び活動スペースに戻るといったサイクルが行なわれる。時間と場所に区切りを入れることで過ごし方にメリハリをつける工夫がなされている。

さらなる改善が望まれる点

### ・蓄積した個々の職員の業務スキルを活用した組織としての支援力のさらなる進化に期待したい

施設では職員の定着率が高く、入れ替わりが殆どない。このため職員のキャリアは必然的に長くなり、経験値の積み上げがなされている。その一方で「後輩への仕事の引継ぎができる環境が無い」、「情報共有はできているが業務量が職員間で同じではない」等の意見が職員アンケートからも見られており、必ずしも組織力が発揮されているとは言えない部分もある。施設としてもその点について課題として認識しており、課題解決の場の設定の必要性を認識し

ている。各職員の意見や思いを吸上げつつ、組織としてのさらなる支援力の進化に期待したい。

**・通所介護計画の作成・見直しにおけるアセスメント等の手順の明確化と組織体制の構築に期待したい**

施設の活動は個性に配慮したりハビリテーションや多様なアクティビティ、多数のボランティアと協調した趣味活動など充実したサービス提供がなされている。その反面、職員の業務量は過多となり、通所介護計画書の作成・見直しなど取り組みに若干の遅延も生じている。職員アンケートからも人員の補充を指摘する声もあるが、サービスの質を維持しながら、帳票類の作成を進めるためには業務の在り方などを再検討し、職員の役割やかかわり方などについて見直しや検討が必要と思われる。業務分担を含め組織を挙げた体制の構築に期待したい。

**・多様化するリスクに応じた具体的な計画策定、見直しの取り組みに期待したい**

緊急時対応では通所中と送迎中に分けて設定、救急対応では必要な情報や携帯電話の所持、現金など施設が救急搬送の第一窓口として機能するための手順の設定がなされている。送迎時の交通事故対応や火災や地震などの災害時についても人命第一で対応することを明記し万が一に備えている。さらに、法人としての事業継続計画〔震災編〕（BCP）を策定しているが、法人各部署との協力・連携のもとで、風水害や感染症対策など多様化するリスクに応じた具体的な計画策定、見直しの取り組みに期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・活動を通じた利用者との交流や活動スペースの有効活用など支援環境を整えている**

施設ではスペースの有効活用と利用者の気持ちの切り替えを促すため敢えて活動スペースと食堂を分けている。午前の活動が終了して昼食の時間になると職員は利用者を食堂に誘導する。活動のスペースと食事のスペースを分けることにより利用者の気持ちの切り替えを促し、通所中の生活にメリハリをつけている。活動時間と場所の区切りを明確にすることにより、排泄感覚の誘発や手洗いの励行などに繋げている。利用者の誘導や付随するケアも生じるが手間を惜まず、利用者本位のサービスの提供がなされている。

**・地域に向け開かれた施設を目指す具体的な取り組みを行なっている**

施設では毎年8月に夏祭りを開催している。同法人内にて運営されている保育園との交流の機会となっている。また、近隣の学童クラブに通う子ども達の訪問がある。保育園児は歌などを披露し、小学生とはゲームやレクリエーション、今話題のポッチャという球技を行なうなど親交を深める取り組みを行なっている。利用者にとって孫やひ孫などと同年代の保育園児や小学生との関わりは楽しい時間であり楽しみな行事の一つとなっている。「施設は地域の一員」との考えから開かれた施設運営を実践している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/68

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	77.0%	15.0%		
		いいえ：4.0%	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	84.0%		8.0%	
		どちらともいえない：2.0%	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	64.0%	17.0%	8.0%	8.0%
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%	15.0%	6.0%	
		いいえ：2.0%		
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%	17.0%	6.0%	
		いいえ：2.0%		
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	13.0%		
		いいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	77.0%	8.0%	13.0%	
		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%		15.0%	
		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	51.0%	22.0%	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	75.0%	8.0%	13.0%	
		いいえ：2.0%		
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	8.0%	20.0%	
		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	68.0%	15.0%	15.0%	
		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	62.0%	22.0%	15.0%	
		いいえ：0.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	8.0%	13.0%	
		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	44.0%	20.0%	33.0%	
		いいえ：2.0%		