

評価結果概要版



令和2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	社会福祉法人豊生会
事業所名称	老人デイサービスセンター福楽園
事業所所在地	東京都あきる野市網代326番1号
事業所電話番号	042-596-4112

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) 法人理念 『敬いの心と行動』 2) 生きがいのある日常生活になるための心身の援助 3) 行政・地域社会・団体との連携及び家族への支援

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人ひとりが自分のペースで過ごせるようにしている

各種のプログラムへの参加は利用者の意向を原則としており、個人の意思を尊重した支援に努めている。機能訓練の要素を取り入れたみんなで行う体操などは、できる限り参加を促がしているが、個別のプログラムについてはその都度参加を確認することを取り決めている。押花・茶道・歌・朗読・リトミックなどのクラブ活動は、それぞれ専門の講師を招聘して開始している。（延べ130名）さらに、1日がかりの遠方へのバスハイク、近隣へのミニ遠足や買い物ツアー、四季の草花を見学してもらうドライブなど、積極的な外出支援にも取り組んでいる。

・「空き状況」や「送迎エリア」などの詳しい情報提供を大切にしている

送迎範囲は概ね確立されており、利用者の紹介に関わる居宅介護支援事業所も概ね決まっている。現在、地域の約40か所の居宅介護支援事業所や地域包括支援センター（総合事業対象者）の紹介によって、昨年度は延べ10,023名（総合事業対象者1,326名含む）に対してサービスを提供している。年間を通じて各種の催事やイベントを開催しており、それらを通じて地域への情報提供がなされている。また、「空き情報」などは、適宜地域の居宅介護支援事業所へ月次の実績報告をする際に伝えて連携が図れるようにしている。

・利用者の状態・ペースに合わせた過ごし方を支援している

介護場面の観察を行った際には、職員が利用者一人ひとりの心身状況を把握して適宜水分補給や休憩を促がし、体力に合った過ごし方を支援している様子がうかがえた。利用者が個々のタイミングで場所を移動して過ごしている状況も確認でき、利用者の主体的な過ごし方が定着していることが確認できている。全体的に利用者が落ち着いた雰囲気の中で、自分のペースで過ごしている。また、認知症の利用者への対応もさりげなく丁寧さが感じられた。入浴後や趣味活動の合間には、適宜休養を促し、ソファなどでいつでも休めるようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・家族とコミュニケーションを図る機会を充実させることを目指している

家族などの見学は常に自由とされており、いつでも受け入れることにしている。事業所で開催する行事には、その都度案内などを配付して、積極的な参加を促がしている。家族と利用者が一緒に楽しめる機会などを積極的に開催し、家族と事業所が一緒に利用者を支援している。送迎時の家族との会話、連絡帳、電話連絡などにより情報共有に取り組んでいるが、家族と事業所の認識には温度差が有ることを認識している。

・計画書に沿った支援が提供されているかを検証する仕組みを整理されたい

ケアプランやアセスメントから把握した情報に加え、利用者・家族の要望を取り入れ職種間で検討したうえで通所介護計画を作成している。介護計画書には、日常的な支援が適切に提供できるように具体的な支援内容を明示してい

る。また、利用者・本人に計画内容を理解してもらえよう丁寧に説明することを心がけている。支援内容や状況は計画書に沿って個人ごとのケース記録に記録し、個別のファイルにまとめている。さらに、具体的に達成できる目標（短期～長期）を明示して、モニタリングを充実させることも望まれる。

・**デイルーム内の情報提供については、さらなる工夫が望まれる**

利用者が全員到着後から開催している「朝の会」では、日々のスケジュールをはじめ地域情報などをタイムリーに提供し、利用者が活用できるようにしている。事業所内の掲示によっても地域のお知らせや関係情報などを適宜掲示している。また、デイルームは、玄関から特養入居者や関係者が使用するエレベーターホールまでの間に位置しており、デイサービス以外も情報も掲示されている。各種の情報をさらに分かりやすく掲示するなどの工夫も検討されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**尊厳の尊重に関しては高い満足度が得られている**

各種のプログラムの参加については、利用者の意向を尊重して無理強いしないことを原則としている。集団で行うプログラムの時間帯にも、個別のプログラムも用意されており、利用者一人ひとりの意向に沿った支援に努めている。今回行った利用者調査の、「職員は気持ちを大切にしてくれるか」、「職員の態度や言葉遣いは丁寧か」に関しては高い満足度が得られている。適切な対応がなされていることがうかがえる。さらに自由意見欄にも、丁寧な対応に関する評価の声が聞かれている。

・**その人らしく過ごせるよう個別の状況や特性を把握している**

利用前の面談時や日々の関わりの中で、一人ひとりの生活歴や興味のあることなどを聞き取り、利用者個々の状態や要望に応じた支援を行っている。認知症の症状がある利用者には、お互いを傷つけないように利用者個々への対応の仕方や、注意点などを職員間で共有して支援にあたっている。また、職員が利用者に細やかな気遣いをすることで、落ち着いて過ごしてもらえようように配慮している。認知症研修に取り組み、認知症状の利用者への支援の質の向上を図っている。

・**利用者の送迎に関する留意点を職員全員で情報共有して確認している**

送迎に関しては、各車両にドライバーの他に職員が添乗してドアツードアを実施している。各車両には携帯電話、利用者の基本情報を記載した送迎マニュアルなどを配置し、個々の利用者に対して留意すべき点について確認できるようにしている。また、車両別の運行表には乗車メンバーや送迎時間などを記入したものを前日に作成して、当日の送迎がスムーズに運行できるよう細かく工夫している。認知症の利用者で家族の送り出しに対して拒否が強く通所が困難な場合も、職員が室内に入り声かけをするなど家族に代わり親身な対応に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/100

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%	14.0%		
		いいえ：3.0%	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	88.0%	6.0%		
		どちらともいえない：1.0%	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	69.0%	22.0%		
		いいえ：3.0%	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	79.0%	14.0%		
		いいえ：4.0%	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	80.0%	16.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	8.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%			
		どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	80.0%	16.0%		
		どちらともいえない：3.0%	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	66.0%	6.0%	27.0%	
		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	88.0%	6.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	6.0%	11.0%	
		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	77.0%	9.0%	12.0%	
		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	80.0%	9.0%	8.0%	
		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%	12.0%	12.0%	
		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	58.0%	16.0%	22.0%	
		いいえ：3.0%		