

# 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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	老人デイサービスセンターときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	050-5540-0862

## 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)ゆとりと安心のその人らしい生活支援 2)子どもからお年寄りまで多世代交流により、敬老の心、人を愛する心をはぐくむ 3)住み慣れた地域で暮らし続けることができるような個別ケアの実施 4)専門性と知識のある人材の確保・育成 5)ご利用者・ご家族の満足度向上への追求

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の意欲や楽しみを引き出すイベントや行事を実施している

事業所では心身の活性化を図ることを目的に、日々ラジオ体操や転倒予防体操を実施したり、集団で楽しく過ごしてもらうために、すごろく、ボーリング、ダーツ、輪投げなどを行っている。また、年間を通じて歳時記にちなんだ行事（新年会、節分、ひな祭り、花見、端午の節句、七夕、夏祭り、敬老会、十五夜、クリスマスなど）を開催する際には行事食を楽しんでもらったり、入浴では菖蒲湯、ゆず湯、入浴剤を用いた変わり湯などを提供している。さらに、併設の保育園児に歌や遊戯を披露してもらう機会なども設けている。

### ・利用者の特性に配慮し、コミュニケーションの取り方を工夫している

利用者の特性に配慮し、利き手の方から話したり、嚙下体操を取り入れて、入浴や移動時の介助など必要な支援に取り組んでいる。安全に配慮しながら利用者の状態を把握したり、利用者と気軽な会話をするなど、有効な時間になるように努めている。介護場面を観察した際にも、バス到着時のお迎え、デイルームへ到着してからの誘導などが、適切に行われている様子が確認できている。その人らしく一日が過ごせるように選択プログラムや個別の趣味活動などの機会を設け、「個別支援」に取り組んでいる。

### ・計画書に沿った支援が提供できる仕組みが整っている

計画書には支援内容を明示しており、個別の援助内容に沿って日々の様子を記録できるようにしている。昼食の喫食状況、入浴、看護、ケース記録などを設けており、計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録できるようにしている。利用者一人ひとりに関する必要な情報は個人台帳を設け、職員が共有できるように場所を決めて保管し活用している。さらに、連絡帳や送迎時の家族からの申し送りによって日々の状態を把握し、適宜サービス内容を変更することにも対応している。

さらなる改善が望まれる点

### ・事業所の特徴を積極的に地域に伝え、目標稼働率を達成することを目指している

現在、併設の地域包括支援センターや居宅介護支援事業所をはじめ、地域の約35～6か所の居宅介護支援事業所から利用者の紹介を得てサービスを提供している。地域の居宅介護支援事業所へは、利用者の実績を報告する際に「空き情報」を提供するなど、情報提供を充実することに力を入れている。本年度上期はコロナ禍により利用率で前年比を下回るため、情報提供力の更なる強化に努めていることがうかがえる。さらに目標とする利用率を達成するために地域のニーズを把握し、ホームページの内容の充実も含め、積極的に情報提供することを目指している。

**・到着後や帰宅前の時間帯の有効活用を目指している**

第一便の到着から最終便の到着までの時間帯、同様に帰宅時の第一便の出発から最終便の出発までの時間帯は、利用者が手持無沙汰になりやすい時間帯であることを事業所では認識している。到着後には趣味活動や職員との会話などの個別プログラムが用意されており、適宜参加できるようにしている。帰宅前は1日の疲労への配慮から適宜休憩を促したり、希望により創作等を行い退屈しないよう働きかけ利用者が帰るまでの待ち時間の過ごし方に工夫を凝らしている。ただし、事業所ではそれらの時間帯をさらに有効活用することを目指している。

**・今回行った利用者アンケートの結果を分析し、さらに運営力の向上を目指されたい**

リスクマネジメント、プライバシーの保護、さらに意向や要望への対応などにわたる事項をまとめた「就業規則」や「倫理要綱」を全職員に配付している。年初の職員会議で説明して理解を促し、個人情報、守秘義務の徹底について確認している。今回行った保護者アンケートの「尊厳の尊重」の各設問に関しては、いずれも高い満足度が聞かれており、適切な対応がなされていることがうかがえる。さらに、様々な自由意見も含めてアンケート結果を事業計画に反映し、運営力の向上を目指されたい。

## **事業者が特に力を入れている取り組み**

**・日々の状況を踏まえアセスメントは適宜見直している**

利用者の心身状況や生活状況等については、生活相談員が訪問時に詳しくアセスメントし職員間で共有する流れとしている。アセスメントには利用者一人ひとりのニーズや課題を明示し、基本的には短期目標（6か月）とケアプラン更新時、変化があった時に見直している。またサービス担当者会議をはじめ面談時などの機会を通じて家族の意向や要望などもアセスメントに盛り込むことにしている。さらに通所介護計画書や個別機能訓練計画書は、利用者や家族が分かりやすい文章で表現することを心がけている。

**・利用者の安全を重視した送迎を実施している**

片道の乗車時間概ね30分、送迎車両5～6台で8・9ルートの送迎を実施しており、前には利用者の出欠席や体調変化等の状況確認を行い、当日の状態に合わせた乗降ができるよう対応している。送迎時は家族とのコミュニケーションづくりの場所と捉えて送迎の時間帯、乗車時間、コースについては、車酔いの有無、心身状況、生活環境などの意向や情報に十分配慮し設定している。送迎時の突発のアクシデントなどで時間変動が大きくなる場合も状況連絡に努め、随時対応している。送迎車の中での過ごし方に座席の工夫などの配慮がされている。

**・ケアマネジャーとの関係を深める各種取り組みを定期的に実施している**

利用者ごとのサービス経過報告書を作成しており、それをもとに担当のケアマネジャーに、毎月様子を報告している。内容としては1か月間の利用者の心身状態・活動参加時の様子などとしている。相談員は、毎月担当のケアマネジャーを訪問して手渡し、加えて口頭でも説明している。また、その際には事業所の予定を伝えている。さらに、地域のケアマネジャーを対象にした見学会・試食会を開催して、利用者の活動を観てもらい、昼食を味わってもらうなどサービスを理解してもらうことに努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/70

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	92.0%	7.0%	0.0%	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	90.0%	5.0%	0.0%	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	72.0%	20.0%	7.0%	0.0%
				無回答・非該当 : 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	82.0%	15.0%	0.0%	2.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	65.0%	27.0%	5.0%	0.0%
			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	85.0%	12.0%	0.0%	2.0%
			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	92.0%	5.0%	0.0%	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	77.0%	10.0%	12.0%	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	57.0%	20.0%	22.0%	0.0%
			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	82.0%	15.0%	0.0%	2.0%
			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	77.0%	17.0%	5.0%	0.0%
			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	75.0%	12.0%	12.0%	0.0%
			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%	12.0%	10.0%	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	77.0%	7.0%	15.0%	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	55.0%	22.0%	22.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	