

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	社会福祉法人府中西和会
事業所名称	鳳仙寮
事業所所在地	東京都府中市西府町2丁目24番地6
事業所電話番号	042-360-1353

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) 法人名の由来である「地域の和」を理念の軸とし、地域社会との交流を重視し、地域の高齢者福祉の拠点となる。2) 法令を遵守し、オープンで透明性のある運営を行う。3) 一拠点で各種事業を展開するコンパクトさを活かしたサービスを提供する。利用者やボランティアに信頼されるサービスを実践し、利用者や家族との信頼関係の構築を図る。4) 利用者の人権と自己決定権を尊重し、利用者の自立や有する能力への支援を重視する。5) 職員間の相互理解と連携を大切にする。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者同士でのコミュニケーションが図りやすい状態もあり、通所しているからこそその交流の機会を楽しんでいる様子が窺えます

活動室や廊下には利用者の作品や、一日のスケジュールが時系列で記載され、壁面にはちょっとしたクイズが貼ってあるなど、利用者の興味関心が向くような工夫もなされています。一日の活動は利用者のペースで行うことができるよう環境を整えています。当事業所は、好きな活動を一緒に行うことができることから、利用者同士でのコミュニケーションも図りやすい状態があり、活動の合間合間での会話も和やかな雰囲気です、その会話の時間を楽しんでいる場面がいくつもありました。通所しているからこそその交流の機会を楽しんでいる様子が窺えます。

・曜日ごとに静と動の活動を固定し、利用者が好きな活動を選択し、目的を持って利用できるよう働きかけています

利用者が好きな活動のある曜日を選択し、目的を持って利用できるよう、静と動の活動を固定しています。月曜：カラオケ、火曜：書道、水曜：音楽療法・書道、木曜：カラオケ・製作、金曜：レクリエーション・鳳仙寮体操、土曜：レクリエーションの予定とし、ボランティア講師を招いて行っている書道や音楽療法は専門的な内容や指導を受けられることもあり、利用者からも好評です。しかし、コロナ禍により活動が出来ないものが出てきたため、職員のアイデアで太極拳や椅子ヨガを新たに追加するなど、ボランティア以外の活動も充実しつつあります。

・生活をしていく中での動作一つ一つが利用者の健康維持やリハビリにつながるよう、多職種にて連携を図りサービス提供がなされています

利用者に過度な介助とならないよう、在宅生活における自立を支援するというスタンスで利用者の介護にあたっています。入浴時の介助も利用者が自分でするには困難なところを介助します。また、活動の中での始めるための準備は自分で出来る部分は行っていただきます。当事業所で実施する個別機能訓練や集団体操だけがリハビリではなく、生活をしていく中での動作一つ一つが利用者の健康維持やリハビリにつながるよう、多職種にて利用者の現状を共有して連携を図り、サービス提供がなされています。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の強みを生かして、計画・サービス提供、記録・モニタリングを意識したケアマネジメントの実施が期待さ

れます

ケアマネジャーが作成したケアプランから長期・短期目標、支援内容を通所介護計画書に抜粋し、#：1レクリエーション、#2：入浴、#3：その他の支援内容を設定していますが、利用者ごとの個別ケアや多様な働きかけを反映した内容になっていません。そのため、ケース記録は項目ごとに記述していますが、内容が抽象的なためモニタリングに有効な記録になっていません。今後、事業所を利用することで達成される長期・短期目標、支援内容は何かを職員で深め、計画・サービス提供、記録・モニタリングを意識したケアマネジメントの実施が期待されます。

・利用者や家族に当事業所のサービス内容の理解を深めていただくよう、在宅生活に活かせるより多くの情報提供することも期待されます

当事業所は、機能訓練やクラブ活動などを通して利用者のADLの維持・向上や生活意欲の向上につながるよう支援しています。そのため、機能訓練も専門性を持ち提供できるよう細やかなアセスメントを基に計画的に行われています。また、活動も利用者が自分でできないことを介助するというスタンスで、利用者個々に合わせた対応が行われています。これらが在宅生活の中でも活かせるように、自宅でもできる生活リハビリについてなど、利用者や家族に当事業所のサービス内容の理解を深めていただくよう、より多くの情報提供することも期待されます。

・デイサービスの事業に特化した事業継続計画（BCP）の作成が期待されます

事業継続計画（BCP）については、併設する特養版の作成はありますが、デイサービスの事業に特化した計画の作成には至っていません。特養の計画の項目を参考に、大地震などの自然災害や感染症の蔓延などの事態に陥った際でも通所事業を継続するために必要な職員参集や備蓄物資、家族・関係機関との連絡手段、代替事業などを整理し、日々の想定訓練などの機会を通して内容の確認、アップデートし、万が一の時に備えられる体制づくりが期待されます

事業者が特に力を入れている取り組み

・排泄介助状況は大きな隔たりがなく在宅生活を意識したケアとなるよう取り組んでいます

「排泄表」にて利用者の排泄状況を把握しています。「排泄表」は利用者ごとに、定時誘導、訴え時、要チェックの項目で、時系列で排泄状況を把握しています。排泄に関する特記事項を記載する欄と、備考欄には、排泄に関する家族からの要望も記載されているなど、利用者一人ひとりの状態と希望に合わせた適切な排泄介助ができるよう整理しています。在宅での排泄状況と通所時の排泄介助状況に大きな隔たりがなく、在宅生活を意識してケアができるよう取り組んでいます。

・利用者の個別機能訓練は細やかなアセスメントのもと、行われています

個別機能訓練アセスメントおよび計画説明書は、利用者・家族の希望、病名、合併症、既往症、視力、聴力、介護度、身体機能、活動参加等の情報収集の他、活動動作として、基本動作となる座位など、「施設内動作」として施設内における動作、座位等に関する状況や課題を抽出して記載しています。これらを踏まえた中で、必要なリスク管理についての記載もあり、「リハビリテーションサービス」としての目標、プログラム内容等を記載し、目標達成度を確認できるよう作成しています。利用者の個別機能訓練は細やかなアセスメントのもと、行われています。

・居宅訪問チェックシート、興味・関心チェックシートにて利用者の状態を共有しています

「居宅訪問チェックシート」にて利用者の自宅での生活状況を確認しています。ADL（食事・排泄・入浴・更衣・整容・移乗）と、IADL（屋内移動・屋外移動・階段昇降）、基本動作（起き上がり・座位・立ち上がり・立位）についてのレベル・課題・環境・状況・生活課題を確認しています。また、「興味・関心チェックシート」にて、自分で服を着る・自分で食べるなど様々な生活行為について「している」、「してみたい」、「興味がある」の項目で状況把握しています。このチェックシートは送迎時に介護職員または理学療法士が確認し共有しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/90

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	83.0%	13.0%	いいえ : 0.0%	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	72.0%	8.0%	10.0%	8.0%
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%	8.0%	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	81.0%	13.0%	いいえ : 2.0%	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	81.0%	16.0%	いいえ : 2.0%	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	91.0%	8.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	8.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	86.0%	10.0%	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	70.0%	5.0%	24.0%	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	91.0%	5.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	13.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	83.0%	5.0%	10.0%	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	70.0%	18.0%	10.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	13.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	45.0%	24.0%	27.0%	いいえ : 2.0%

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	府中市立あさひ苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市朝日町3丁目17番地1
事業所電話番号	042-369-0080

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）	<p>4つの信念を基本的な指針とする</p> <ol style="list-style-type: none">1. 利用者に深い共感をもつ ・いたみを分かちあう共感・相手の立場に立つ共感2. 地域の方々に感謝する ・他者への感謝・我以外みな我が師 ・内部にあっては職員相互あるいはご利用者への「ありがとう」の気持ち3. 水、電気などの資源を大切にす ・自然を大切に・環境を汚さない ・自然の恵み、資源を未来につなげる4. 常に防災を心がけ火を出さない ・安心安全を常に心がける・安全を脅かさない ・自然発生災害に備える・BCP（事業継続計画）

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・【現状】考えることへの習慣化が職員を成長へ導いています。 昨年度より日々の活動を担当制にし、職員同士の協力体制の強化やサービスに対する意識、内容の充実に取り組んできました。また、リーダー層からの指示も具体的な決定経緯を伝え、一般職員が理解を深めることができるように意識し伝えていきます。その結果、わからない事をわからないままにせず、職員が確認していこうとする動きへ変わってきているとリーダー層は感じています。わからない事を考える能力は新しい価値（課題）を生み出す能力に繋がります。リーダー層を中心に個々の能力向上と一層のチームワークの強化を期待します。・【現状】コロナ禍でも「利用者のため」にできる事に取り組んでいます。 午後活動の中止や、地域との交流の自粛の中で、利用者・職員共に疲弊した状態の中で、自ずと生まれ出た事が、職員同士の話し合いと協力だったといわれます。地域との繋がりもない状態を憂い、職員は夏まつりを実施し、更に敬老会も実施に踏み切りました。敬老会では、職員が出し物を担い、生花のラッピングに写真付きお祝いカード、更に併設の特養や他施設とのズームを利用した交流タイムを設定し、アイデア溢れる敬老会が実施できました。できる所からの取り組みは、職員のチーム力と協力し合う楽しさに加え、今後明るい展望をもたらしました。・【現状】通所介護計画の意識化が浸透し支援にも職員の統一性が出てきています。 事業所は、今年度「介護計画を意識した支援」を職員に浸透させるために、内部サービス担当者会議に職員も参加できるようにし、参加者は作成までの過程を他職員に伝えて共有を図ると共に、リーダー層は朝・夕の連絡会でも折に触れては計画と連動させた話をする等して関心度を高めてきました。「計画を意識して支援を行なっているか」の質問に、今年度は常勤職員・非常勤職員共に100%の認知度です。支援計画への意識化は、活動場面でも計画に沿った支援内容を共有する等、支援にも反映されています。 <p>さらなる改善が望まれる点</p>

・【目標】withコロナ時代のショートステイとの連携が目標です。

ショートステイでは利用者の満足度は上がったものの昨年同様、「デイサービスに近い活動があると嬉しい（ ）」がありました。「Withコロナを前提にしたショートステイと連携した活動はありますか？」の評価者の質問に対し、管理者は、「敬老会といった施設全体の行事をリモートで参加した」と話しました。評価者は日常生活の楽しみの中で、リモートを活用したデイサービスとショートステイの連携を目標とします。

・【課題】昨年に引き続き今年も職員間の情報共有不足を指摘する声があります。

今年、「パートまで情報が回っていないことがある（常勤）」、「いつも業務に追われぎりぎりになってから動くため、容易と内容の伝達が全員にしっかり伝えられない（非常勤）」といった情報共有に対する意見が昨年同様出ています。

・【課題】小グループと個別化に伴い通所介護計画の見直しが望まれます。

コロナ禍により生じた小グループ化や個別対応は、手厚い支援や職員・利用者同士の落ち着いた関係性を育み、コロナ禍に生まれたメリットでもありました。また個別対応の中では、利用者について深く知り得る良い機会ともなり、個々の興味や得意分野の発見や聞き取りをした内容を支援に活かしてきました。今後は知り得た趣味・趣向を生かした支援に繋げるべく、個別介護計画の見直しが生じていると考えます。利用者の知り得た情報を反映させ、心理面での配慮事項や注意事項に留意し、支援の内容を見直す好機と評価者は考えます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

68/108

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	73.0%	10.0%	16.0%	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	66.0%	22.0%	7.0%	4.0%
			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	70.0%	20.0%	7.0%	1.0%
			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	83.0%	13.0%	0.0%	2.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	0.0%	8.0%	0.0%
			どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	0.0%	8.0%	0.0%
			どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 1.0%
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%	5.0%	14.0%	0.0%
			いいえ : 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	66.0%	11.0%	20.0%	0.0%
			いいえ : 1.0%	
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	79.0%	11.0%	8.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	5.0%	13.0%	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%	10.0%	13.0%	0.0%
			いいえ : 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	75.0%	10.0%	10.0%	0.0%
			いいえ : 4.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	7.0%	7.0%	0.0%
			いいえ : 4.0%	
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	57.0%	35.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 4.0%	無回答・非該当 : 2.0%

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	泉苑ケアセンター
事業所所在地	東京都府中市武蔵台1丁目10番地の4
事業所電話番号	042-366-0080

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）	<p>「最も困っている人々の命と暮らしを守る」という、法人の福祉理念を継承した施設運営を図ります。</p> <p>泉苑を利用される皆様には、公共性を維持した質の高いケアサービスを提供します。「利用者が主人公」であることをサービス提供の基本とします。</p> <p>泉苑は利用者が主体的に生きる場として、安全で安心した生活が営めるよう援助します。</p> <p>利用者の人権と個人の希望や意思を尊重した個別援助・介護サービスの提供に努めます。</p> <p>泉苑は公平平等を基本に利用者の人権とプライバシーを尊重します。また、個人のニーズに合わせた生活支援・介護予防及び介護サービスの提供に努めます。</p> <p>利用者と家族の絆を大切にし、家族を含めて支援します。</p> <p>泉苑は、利用者および家族間の歴史や絆に対する相互理解と連携が高まるよう働きかけ、家族の方と安心と信頼が得られるように支援します。</p> <p>地域福祉活動の拠点とします。</p> <p>泉苑を地域に開放します。地域の福祉拠点として任務役割を一層発揮し地域に貢献します。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 地域で困っている人を受け入れる事を重視しています 事業所では法人理念に基づき、併設されている地域包括支援センターと連携しながら、重度認知症や複雑な家庭状況等、困難な状況下にある利用者を拒む事無く受け入れる事を重視しています。ヒアリングにより、利用者が安心して通える事を第一に、個別の支援に配慮している事を知ることができました。同時に、認知症利用者に寄り添い、施設内を同伴する職員の対応の様子等、支援の実際も垣間見る事ができました。困難な状況を抱える方々を優先的に受け入れる事業所の姿勢や対応を高く評価したいと思います。・ 利用者の状況を様々な視点から丁寧にアセスメントし、介護計画を作成しています 訪問調査やサービス担当者会議の際は、医療情報、家族関係、生活環境、身体状況を確認しています。その他、訪問時の利用者の様子や家族との雑談より、利用者一人ひとりの習慣や特性等、支援に必要な情報を丁寧に集約し介護計画を作成しています。例えば、利用者・家族からの情報により「普段は車椅子だが、本人の気分により歩行の機会を作る」「席を立ち上がり声を掛けても座らない場合はトイレへ誘導する」等、個々の状態に合わせた支援の実現に向けて計画作成を行っており、好感が持てます。・ 服薬の管理体制の定着によって誤薬事故が軽減し、利用者や家族に安心していただいています 利用者が施設に到着したタイミングで、服薬内容を確認する仕組みがあります。看護職と生活相談員が協力してダブルチェックを行う取り組みや、薬を忘れていた利用者宅まで取りに伺う事が可能な体制になっています。さらに、

かかりつけの医師の指示を受け、施設で朝食後や夕食後の服薬を支援する事ができる様に配慮されています。その結果、服薬の管理体制が定着している事から、以前よりも誤薬事故が軽減され、利用者や家族に安心していただいている事が確認できます。良い取り組みと思います。

さらなる改善が望まれる点

・**居宅支援事業所に、デイサービスの特色を伝える取り組みに期待します**

管理者は施設内外を問わず、居宅支援事業所にデイサービスの特色を伝えきれていない事を改善点として挙げています。既に独自のパンフレットを配布していますが、困難ケースの受け入れを重視している事や、自由に過ごして頂く事を第一とした事業所の考え方を盛り込む事、居宅支援事業所を対象にした施設見学会を開催する等、取り組みの検討に期待したいと思います。長年の経験により、培われた事業所の特色を存分にアピールしてほしいと思います。

・**記録の効率化の推進に期待します**

事業所では近年タブレットPCを導入していますが、タブレットの操作に慣れていない職員が多く、「記録を行う時間」「情報を確認する時間」を時間外で行っている状況があります。この点を踏まえ、今後は記録の効率化に重点を置き、学習会や個別指導・訓練する時間を設ける等、全職員が短時間で確実に入力ができるような体制の推進に期待します。

・**機能訓練サービスの時間の確保に期待します**

時間の確保に苦慮しており、利用者への機能訓練の取り組みに課題があります。例えば、サービス提供時間の時間軸を設け、利用者の都合を優先したサービス・職員の都合で行う記録やミーティング等の業務・時間帯毎の職員数を一覧化し、1日単位の運営全体像を把握して欲しいと思います。その成果として、必要な時間に手厚く職員を配置する事や、業務が集中する時間帯の分散等の対策が期待できます。まずは、現在の職員数を踏まえた検討や対策を重ね、取り組みが前進できる様に改善をしてほしいと思います。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**丁寧なアセスメントにより利用者状況を捉えた介護計画を作成しています**

訪問調査の際は利用者・家族の希望や家族関係、医療情報、生活環境、身体状況等の把握に努めています。訪問調査の際の家族や利用者との雑談や利用者の動作から得られた情報を計画内容に反映させることも多く、例えば「これまでの経験から書類作業を好む」という情報より「サービス利用中は紙とペンを渡す」ことを計画に加える等、丁寧にアセスメントを行い利用者一人ひとりの特性を捉えた計画作成を行っています。支援の充実を図るために力を入れた取り組みに好感が持てます。

・**地域の特性を考慮し、新型コロナウイルス流行直後も支援を継続をしています**

府中市の中でも、核家族や一人暮らしの高齢者が多い事、新興住宅地が増え地域の繋がりが構築されにくい状況にある事等、エリアの特性を踏まえて、新型コロナウイルス流行直後も、デイサービスを継続しています。利用者の健康保持や家族の負担軽減を図る為に、支援を途絶えさせない事に力を入れています。

・**認知症の利用者の周辺症状対策に力を入れています**

認知症の利用者に対し、徘徊等の周辺症状の対策を工夫しています。例えば、徘徊の様子を確認した時は、トイレ誘導を試み排泄後の様子の変化を確認しています。また、水分摂取量の不足を疑い、水分補給後の様子の変化を確認する様にしています。さらに、賑やかな雰囲気により落ち着かない場合には、静養室やロビー等のスペースが広く活用できる環境を活かし、静かな場所に誘導する等の対応を行っています。その結果、認知症の知識を活かしたチームマネジメントの展開は、落ち着いて過ごす事ができる支援となっており、力を入れた取り組みと言えます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/71

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%	28.0%	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	80.0%	8.0%	11.0%	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	60.0%	14.0%	17.0%	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	60.0%	28.0%	8.0%	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	82.0%	8.0%	5.0%	無回答・非該当 : 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	71.0%	17.0%	8.0%	いいえ : 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	8.0%	5.0%	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	77.0%	17.0%	5.0%	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	65.0%	14.0%	5.0%	14.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	5.0%	5.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	11.0%	8.0%	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	71.0%	17.0%	8.0%	いいえ : 2.0%
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	68.0%	17.0%	5.0%	8.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	14.0%	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	51.0%	20.0%	8.0%	20.0%

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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	府中市立よつや苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番地
事業所電話番号	042-334-8133

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) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の自立した生活が継続できるように、生活機能の改善や意欲向上につながるを支援を提供しています

利用者が地域で自立した生活を継続できるように、利用者への自立支援を掲げて、栄養課の水分補給の援助、看護の健康管理と嚥下機能改善の口腔体操、介護の生活機能維持の体操のほか、機能訓練による身体機能の維持向上など、利用者の日常生活動作の改善や向上につなげるように専門職連携で支援しています。特に利用者の歩行状態においては、利用者の自主的歩行を促す工夫や、職員の見守り歩行から利用者自ら歩行できるようになったり、車椅子から歩行器に改善するなどの改善事例が増えていますので、身体機能改善に効果をもたらしていると言えます。

・利用者の在宅生活を支える家族の意向に適切に対応して良好な関係構築に努めています

利用者の在宅生活を支える家族との良好な関係をつくるために、家族懇談会案内状に家族アンケートを入れて悩みや心配事を把握して、食事や排せつの介助方法や認知症の進行への不安などの解消を支援をしたり、懇談会で家族同士が抱えている問題の共有や情報交換を行ない、精神的負担の軽減を図っています。また利用者の日常の様子や体操やゲーム、クラブ活動の様子等を映像や写真で伝えています。日常の家族の相談や生活援助でも、連絡帳などでの情報共有や介護職員が送迎を行うことで、家族の意向に適切に対応して良好な関係構築に努めています。

・職員の役割を明確化や対話など業務コミュニケーションの細部を重視したチームの構造化が進められています

思い遣りや豊かな発想、基本の定着など元々組織で持っている魅力要素を引き出し、また役割意識や担当制、面談などのコミュニケーションを活性化させることで、事業のチームビルディングが進んでいます。サービスのコンテンツやツールにこだわることなく、組織体制と組織活動の全体像を構造的に捉えており、たとえば情報発信のタイミングや見せかた、言葉のつかいかた、効果的な情報共有のルート、丁寧な対話機会の確保など、業務の進め方の細部が計画的かつ緻密に積上げられており、今後効果的な連携活動を進めるうえでの構造強化がなされています。

さらなる改善が望まれる点

・コンセプト定義の再確認と行動計画・目標へ紐づけによる、実行計画の一層の体系化が期待されます

コンセプトワード「魅力」は導出されたもののイメージの解釈が職員個々に委ねられているため、提供サービスが

魅力づくりに繋がっていない状況にあるとみられます。職員コミュニケーションが活発になりつつあるので、あらためて「魅力」コンセプトイメージもしくは魅力の要素を職員を交えてすり合わせる事が求められます。さらに、品質目標兼報告書での具体的な行動計画・目標に定義した魅力要素ををどのようにして実現させていくかを盛り込むことで、目指す状態からサービス・業務の日常までが一貫した活動体系になるものと期待されます。

・専門職協働で自立支援ケアプロセスを構築し、自立支援の先にある利用者個々の期待する生活の実現を支援することが期待されます

今年度はリハビリ専門職を追加配置して、利用者の日常生活上必要な歩行能力の援助に注力し、専門的視点介入による「評価・計画・実行・改善」のサイクル化を推進することで、実際に歩行能力や生活意欲の改善につなげています。また利用者個別の振り返りの機会を設け、機能訓練活動の有効性を評価する取組みも開始されています。今後は、これまで培ってきた自立支援ケアのノウハウを専門職及び事業部協働の体制やケアプロセスにさらに取り込むことと、自立支援ケアの先にある利用者個々の期待する生活の実現を支援することが期待されます。

・利用者が事業所を意識的に活用し、活動や過ごし方を自己決定できるよう支援し、利用者主体のサービス提供の工夫が望まれます

利用者の自立を支援する方針から、自主的にデイサービスでの生活を送るよう働きかけています。利用者に血圧測定やパワーリハビリの操作方法を指導したり、食器洗い・食器拭き・下膳等の家事的なことや、車いすの操作、活動の準備や椅子の設置等に徐々に拡大し、現在では利用者にて着し自主的に進めています。今後は更に、利用者が事業所を意識的に活用し、サービス内容を自身で選択、自己決定することを基本として、一日のスケジュールや活動の選択、他の利用者との自主的な活動をする等自立を支援する利用者主体のサービス提供の工夫が望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/91

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%	22.0%	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	73.0%	15.0%	11.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	64.0%	20.0%	8.0%	6.0%
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	84.0%	15.0%	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	75.0%	20.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	11.0%	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	84.0%	15.0%	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	84.0%	11.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	62.0%	22.0%	15.0%	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	86.0%	13.0%	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	80.0%	13.0%	6.0%	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	82.0%	15.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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	82.0%	15.0%	いいえ : 2.0%	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	75.0%	13.0%	11.0%	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	44.0%	37.0%	15.0%	いいえ : 2.0%