

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 | 社会福祉法人黎明会 |
| 事業所名称 | デイサービスやすらぎ |
| 事業所所在地 | 東京都小平市小川町1丁目485番地特別養護老人ホームやすらぎの園1階 |
| 事業所電話番号 | 042-345-0617 |

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)明るく、温かく、安全で快適な環境の提供 2)豊かな人間関係と科学性に基づく自立援助 3)利用者の個別性と意思を尊重したプランニングとサービスの実践 4)利用者、家族、第三者、職員の声を反映させ、風通し良く前進する施設 5)社会福祉事業者として、在宅生活困難（困窮）高齢者の使命を果たす |

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **利用者の状況をよく把握し、情報を共有して利用者のことをよく考えて協力的に業務に取り組んでいます**

利用者のケース記録を記載し、情報を共有すべきことがあれば申し送り・確認ノートに記載し、情報を共有しています。朝礼時には必ず申し送りノートを活用しながら利用者の情報を確認しています。日常的にも利用者の状況に配慮してそれぞれの利用者の状況に応じた対応をしており、さらに可能な限り利用者の意思を尊重しプライバシーに配慮した介護業務をおこなっています。このようなことから利用者アンケートでも満足度の割合が高かったことと、職員アンケートでも職員間の人間関係、チームワークが良いという意見が多数見られました。

・ **刺し子や手芸といった趣味活動的なレクリエーションを積極的におこない、年間行事を計画的に実施して利用者が楽しんでます**

刺し子や手芸といった趣味活動的なプログラムは利用者にも歓迎されています。従来はボランティアの人たちに指導に来てもらっていましたが、今年は新型コロナウイルス感染症流行のためにボランティアの来訪を中止しています。そのために、施設で腕に覚えのある非常勤の職員が指導に当たっています。指先を使って細かな作業をすることは脳の活性化を促し、老化防止の秘訣です。また、介護職員が主体となって忘年会、新年会、豆まき、納涼祭、敬老祝賀会など年間8回の行事を計画・実行しています。

・

さらなる改善が望まれる点

・ **災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備えた事業継続計画の策定を期待します**

施設内では、感染症対策委員会、事故防止委員会、防災委員会などが機能しており、法人全体として災害への対応をおこなっています。そのために、当事業所としても法人の防災事業計画に沿った形でリスクマネジメントに取り組むことになっています。その中で、現在未設定なのが災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備えた事業継続計画の策定です。現在本部では事業継続計画を検討しているところであり、早急な策定が期待されます。

・ **非常勤の職員の介護技術を高めて安定した介護サービスの提供ができるようになることを期待します**

非常勤の職員は、常勤の職員に比較して勤務時間の差もあり、介護技術の点で差があります。OJTや外部研修を積極的に受講して安定した介護サービスの提供ができるようになることを期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者情報をケース記録や申し送りノートで記録し、さらに電子化を図っています

利用者一人ひとりの毎日の状況はケース記録として残し、申し送りノートに記載して、次の日の朝礼時に職員は必ずそれをチェックして情報共有を図っています。現在、さらにこれらの情報をパソコンに入力し、法人本部のサーバーにあるメディカルケアステーションというシステムツールで居宅介護支援事業所等ともネットワークで接続し、お互いに連絡がスムーズに進むように運用を進めています。これにより、情報が共有しやすくなり、利用者に対する支援がよりの確におこなわれることが期待されます。

・利用者に接するときには生き生きとした笑顔を基本とした対応をするようにしています

デイサービスの役割は通所してくる利用者に1日楽しく過ごしてもらって、健康と基礎体力を維持することが目標となります。そのためには職員が生き生きとした笑顔で利用者に接することが一番です。利用者・家族等へのデイサービスに関するアンケートでは大変好意的に受け入れてもらっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/81

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 | 87.0% | 10.0% | 0.0% | 2.0% |
| | 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 | 94.0% | 5.0% | 0.0% | 0.0% |
| | どちらともいえない：0.0% 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 | 66.0% | 28.0% | 2.0% | 2.0% |
| | いいえ：2.0% 無回答・非該当：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 | 71.0% | 20.0% | 5.0% | 2.0% |
| | 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 | 79.0% | 15.0% | 2.0% | 2.0% |
| | 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 | 92.0% | 5.0% | 2.0% | 0.0% |
| | 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 | 92.0% | 7.0% | 0.0% | 0.0% |
| | どちらともいえない：0.0% 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 | 82.0% | 7.0% | 7.0% | 2.0% |
| | いいえ：2.0% | | | |
| 9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか | 53.0% | 17.0% | 28.0% | 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 | 89.0% | 5.0% | 5.0% | 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 | 87.0% | 5.0% | 7.0% | 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 | 84.0% | 10.0% | 5.0% | 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 | 84.0% | 5.0% | 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 | 74.0% | 10.0% | 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 | 48.0% | 17.0% | 30.0% | 2.0% |
| | 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 | 社会福祉法人まりも会 |
| 事業所名称 | まりも園デイサービスセンター |
| 事業所所在地 | 東京都小平市上水南町4丁目7番45号 |
| 事業所電話番号 | 042-321-9776 |

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)法人の基本理念と基本方針のもと、社会福祉法人としての公共性の保持と安定した運営を目指します。2)高齢者が地域の一員として安心して暮らすことができるようお手伝いします。3)ご家族の介護の軽減のためのサービスと情報を提供します。4)個人の尊厳を守り、ひとりひとりの意向に応じたサービスの提供に努めます。5)職員の専門性と資質の向上を図り、働きやすい職場環境の整備を目指します。 |

全体の評価講評

特に良いと思う点

・本人の趣味や特技を生かし、当事業所内で活躍する場や機会を提供している

生活歴や職歴・趣味・特技などの情報を把握し、利用者支援に生かしている。利用者の趣味や特技を発揮する機会を設け、クロスステッチで刺繍を作ってきた利用者の作品をフロアに飾ったり、ピアノが得意な利用者にはピアノを弾きながら歌を唄う機会を作ったりしている。また、今年度は外出活動やボランティアの受け入れができなかったため、フロア内での活動を充実した。利用者と職員と一緒にゲームで使うものを製作したりしている。本人の強みを生かし、生きがいや意欲向上につなげている。

・毎月開催している誕生日会では、利用者のリクエストに応じてお祝いをしている

月に1度誕生日月の利用者の要望を募り、喫茶店で誕生日のお祝いをおこなっている。前年度はほぼ全利用者の参加希望を叶えることができ、好評を得た。普段は認知症の症状により、帰宅願望が見られる利用者も、当日は穏やかに参加することができた。今年度は新型コロナ禍により、外食を中止しているが、誕生月の利用者の食べたいものをヒヤリングして希望するものを購入し、フロア内の別室で誕生日月の利用者と職員で誕生日会を開催した。喫茶店に行くことはできなかったが、中止ではなく代替え案で実施し、利用者からも喜ばれている。

・併設事業所と合同での内部研修を月1回開催し、各専門職が講師役となり、職員のスキル向上を図っている

特別養護老人ホームや居宅介護支援事業所を併設しているメリットを生かし、合同の施設内研修を月1回開催している。〔ハラスメント対策研修〕〔法人の歩み研修〕〔身体拘束適正化研修〕〔感染症予防研修〕〔事故発生防止研修〕〔ケアプラン研修〕〔接遇マナー研修〕〔記録の書き方研修〕など幅広い。それぞれの研修では、機能訓練指導員や看護師・ケアマネジャーなどの専門職が講師役となっている。複数の事業所が合同で研修をおこない、視野の拡大を図り、知識や技術の研鑽に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の情報提供についてさらなる充実を期待する

今年度は、家族懇談会や見学者の受け入れを中止しているため、家族や利用希望者に向けた情報発信の機会が少なくなっている。運営法人のホームページでは、事業所が目指していることや利用料金表、サービスの概要を知ることができる。しかし、新2017年で更新がストップしている。ホームページは事業所の情報を知ることができる貴重なツールである。インターネットを活用した情報発信についてさらなる充実を期待する。

・利用稼働率の安定に向けたさらなる取り組みを期待する

訪問調査を実施した12月の時点で、1日25名定員のうち約20名が毎日利用されており、今年度の稼働目標を維持している。稼働率をさらに向上させるため、ホームページの充実や居宅支援事業所への営業をおこなうと共に、ニーズの高いリハビリテーションの強化が課題でもある。利用者ニーズに合わせたサービス内容や、併設の居宅介護相談支援センターとより綿密に連携を図るなど、利用稼働率の安定に向けたさらなる取り組みを期待する。

・新型コロナ収束を見据え、地域に根差した施設づくりに向けたさらなる取り組みを期待する

社会福祉法人としてより地域貢献事業を展開していく必要があると幹部層は考えている。そのため、利用者や家族、地域社会や地域住民からも信頼され必要とされる施設運営をおこなうため、地域で暮らす認知症の人やその家族を応援する「認知症サポーター」を養成する講座の開催を検討している。今年度は、新型コロナ禍により、地域住民向けの講習会を中止としているが、新型コロナ収束を見据え、地域に根差した施設づくりに向けたさらなる取り組みを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・毎月のケアカンファレンスを通じて、支援方法の周知徹底を図れるようになってきた

毎月ケアカンファレンスを開催し、支援方法について検討している。通所開始後約1か月が経過した方や、食事が途中で止まってしまう方、歩行不安定な方などなどの身体状況の変化がある方に対して、留意点や新たな支援方法を共有している。新規利用者には、介護方法だけでなく、生活歴を生かした事業所の過ごし方について話し合っている。また、できること探しをしていく視点も大切にしている。ケアカンファレンスを通じて、以前は支援方法にばらつきがあったが、職員間で共通認識を図ることができた。

・ケアマネジャーと連携し、利用者の在宅生活を支えている

モニタリングシートを毎月作成し、本人の状況を毎月担当ケアマネジャーに渡している。経過報告として、歩行訓練の状況や健康状態の推移を記載し、本人の1か月の様子をまとめている。日付を入れて本人の経過を簡潔にまとめているため、ケアマネジャーは利用者の変化の様子を把握しやすい。また、担当者会議資料として、身体状況、近況状況、体重、食事、送迎等の情報をまとめている。レクリエーションの参加状況は写真を掲載することで、本人の様子を知ることができる。ケアマネジャーとの細やかな情報共有に取り組んでいる。

・コロナウイルスによる緊急事態宣言では、レクリエーション道具を届けた

今年度は、新型コロナウイルスの影響により、外出活動やボランティアによるプログラムが中止となった。そのため、毎月のアクティビティ会議を通じて、少しでも事業所内で楽しめるよう、行事の内容に趣向を凝らしたり、新しいレクリエーションの考案などに力を入れた。また、非常事態宣言の際には、感染予防のために利用を控える方もいたが、利用休止中も電話連絡し、自宅で時間を持て余してしまうという利用者の声を受け、脳トレやぬり絵などを自宅に届けた。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/45

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 | 96.0% | | | |
| | どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0% | | | |
| 2. 日常生活に必要な介助を受けているか | 88.0% | | 8.0% | |
| | どちらともいえない：4.0% 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 | 80.0% | 8.0% | 8.0% | |
| | いいえ：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 | 92.0% | | 8.0% | |
| | 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 | 80.0% | | 20.0% | |
| | いいえ：0.0% 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 | 92.0% | | | |
| | どちらともいえない：4.0% 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 | 88.0% | | 8.0% | |
| | いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0% | | | |
| 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% | 8.0% | 8.0% | |
| | 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 | 72.0% | | | 24.0% |
| | 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 | 96.0% | | | |
| | どちらともいえない：0.0% 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 | 92.0% | | | |
| | どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0% | | | |
| 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 | 100.0% | | | |
| | どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：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 | 100.0% | | | |
| | どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 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 | 92.0% | | | 8.0% |
| | どちらともいえない：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 | 72.0% | 8.0% | | 20.0% |
| | いいえ：0.0% | | | |