

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	社会福祉法人武蔵野療園
事業所名称	渋谷区けやきの苑・西原
事業所所在地	東京都渋谷区西原2丁目19番1号
事業所電話番号	03-5453-0515

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．社会奉仕 2．地域社会の意向と尊厳を重視し、自律・調和・創造の精神のもと、地域社会に貢献する 3．地域社会から最も信頼されるリーダーを目指す 4．全職員が常にプロ意識を持ち、最大の満足が得られるサービスを提供する 5．良質のサービスを途切れることなく継続して提供していく "

全体の評価講評

特に良いと思う点

・看護職員の配置で医療ニーズの高い利用者の受け入れにも対応できる体制を整えている

専属の看護職員の配属で専門的視点から利用者の健康管理が行われている。また、医療的ニーズの高い胃薬やインスリン注射などのある利用者や重度の利用者の受け入れを行っている。更に利用者の体調変化などにも速やかに対応が出来る。今年度はコロナ禍で自宅での検温を基本としているが、検温が出来ない利用者については事業所の玄関で検温し、37.5度以上の場合は個別対応し、熱が下がらない時は利用を中止する等感染症予防対策を徹底している。更に2ヶ月毎に発行しているお便りで利用者・家族等への啓発活動も行っている。

・利用者の自主性を尊重し、主体的に当日その日の活動を選択し楽しむことができる

サービスを利用するにあたり、どのような活動をするかは利用者自らが選択することができるのが当事業所の特徴である。朝、到着時に『趣味活動』と『リハビリ』の中からやりたい活動を選択するが、途中で変更することも可能である。畳コーナーやリハビリ室などで午睡をしたり、マッサージチェアでリラックスするなど生活習慣が尊重されており、基本的に自由であり、無理強いすることなく、絶対何かを選択しなければいけないということはない。職員はその様子をほどよい距離で見守りその人らしく安全で快適に過ごせるよう支援している。

・苦情相談、虐待防止、リスク管理に対して、職員全員が当事者意識をもって組織的に取り組む体制を整えており、職員の意識も高まっている

苦情相談窓口を設置しており、苦情などがあっても職員個人の問題ではなく全ての職員に関わることを組織の問題として自覚するように働きかけている。虐待防止については虐待防止委員が研修会を実施し、事例をもとにグループワーク等を行い職員同士で相談・注意し合える環境づくりに繋げている。更にリスク管理についてはコロナ禍において、研修や上司からの注意喚起により、私生活から注意するように意識づけている。職員自身が当事者意識を持ち、なぜ必要かと言う振り返りの視点で利用者権利擁護に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・社会的環境の変化により稼働率が低下しているが、これを機に通所介護のあり方や在宅介護に対する関わり方の検討も期待したい

新型コロナの影響が非常に大きく出ており、利用を控える方が多く、長期欠席者も数人おり、また新規の利用者も入れてはいるが全体として3割の減少で稼働率は低下している。今後の回復の傾向も新型コロナの終息によるところ

が大きい。しかし、これを機に感染症などによる社会的環境が変化した場合の通所介護のあり方や介護支援専門員との連携体制、在宅にいる利用者との関りや在宅介護家庭への情報提供など、長くこの地域で事業を展開してきた事業所として、地域貢献の視点から新たな取り組みや組織体制の検討を行うことも期待したい。

・機能訓練指導員が不在となり看護職員が兼務しているが、今後、専門的視点からのリハビリプログラムにも期待したい

今年度は、機能訓練指導員の退職で看護職員が兼務して利用者の機能訓練を介護職員と連携して行っている。機能訓練についてはこれまでの機能訓練指導員が作成したプログラムに基づいて行っているが、職員調査では機能訓練が不十分、利用者の身体状態の把握や在宅における身体機能の支援が弱い等の意見が聞かれている。また、体操のフォローアップが実施できずマンネリ化しているなどの課題もあり、今後は更に専門的視点からのリハビリプログラムの充実や福祉用具の相談等にも応えられるような体制に期待したい。

・「通所介護計画書」に沿った個別支援について再認しその視点を深めた支援に期待したい

「通所介護計画書」は生活相談員を中心に、利用者に関わる情報を十分に把握して作成される。積極的に希望を伝える事のできる利用者も多いため情報収集も比較的し易い。職員は利用者個々の「通所介護計画書」を理解してはいるが、活動中は「通所介護計画書」を意識して個別に関わるができず、一律の支援になってしまう傾向がある。「通所介護計画書」に沿った支援が徹底されない理由を探り、通所介護における「通所介護計画書」の意味と必要性を職員が意識して支援できるよう、記録の書式を「通所介護計画書」と連動させるなどの検討を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員間で利用者の情報を収集する習慣があり、わからない事等は職員同士で確認している

サービス利用時の利用者の様子等はケース記録に記入し、利用者の支援や対応等に変更があった場合は申し送りノートに記入して周知を図っている。当事業所は活動時間が長く、職員は時差出勤をしているので、朝礼以外は、各自ケース記録、申し送りノート、特変用紙で確認してから勤務についている。更に送迎車に添乗する前にも利用者個々の状況を確認している。重要事柄については生活相談員が口頭で伝えている。職員間で利用者の情報を収集する習慣が身につけており、わからない事や不安な事は職員同士で確認するなど、情報共有の徹底を図っている。

・特別養護老人ホームと同様のマニュアルを活用しているが独自の内容も検討している

業務マニュアルは、基本的には併設の特別養護老人ホームと同様のものを活用しており、個別に職員配布している。定期的に見直しも行っている。一方、通所介護はシフト事に内容が細かいので、利用者の変化や現状と合わないことがあった場合には、生活相談員と介護主任が中心となって、ミーティング等を開きその都度対応している。変更後は早い段階で申し送りを発行し共有を図り、変更した箇所を入れ替えて職員に配布している。今後離設など実際の事例を踏まえて通所介護独自の内容も検討しており、活用できるマニュアル作成を常に心がけている。

・社会的環境の変化に対応し素早い対応と的確な支援で利用者の健康を守っている

新型コロナウイルスの感染拡大に早期に対応し、物品を購入して利用者が対面でも向き合うことのないようレイアウトを変え環境を整えている。同時に職員に対する感染症予防の正しい知識を伝達し、検温・消毒と看護職員による体調管理を徹底している。「ほけんだより」には利用者が簡単にできるチェックシートを記載して、心配なときにはどうすれば良いかまでをわかり易く伝えている。更にサービスの活動中にも繰り返し注意喚起を呼びかけ、利用者も理解して自ら行動している。不安を軽減するためにリラックスして楽しめるよう支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/76

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%	8.0%	いいえ：4.0% 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	83.0%	6.0%	8.0%	どちらともいえない：2.0%
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%	6.0%	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	77.0%	16.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%	
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%	16.0%	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	83.0%	10.0%	いいえ：2.0% 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：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	83.0%	12.0%	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	50.0%	14.0%	35.0%	無回答・非該当：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	8.0%	いいえ：2.0% 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	81.0%	10.0%	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	79.0%	12.0%	8.0%	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	83.0%	12.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	8.0%	18.0%	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	41.0%	16.0%	6.0%	35.0%