

評価結果概要版



令和3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	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターあゆみえん
事業所所在地	東京都青梅市新町9丁目2153番地の3
事業所電話番号	0428-30-5554

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)性別・年齢・国籍などにかかわらず、誰もが働きやすい職場環境をつくっていきます 2)ひとりひとりの「喜び」「安心」「生きる力」を支え、笑顔あふれる暮らしを実現していきます 3)仕事を通じて人間力が向上する職場風土を形成していきます 4)利用者主体の意識とサービス品質の向上に向けた仕組みの双方を確立して行きます 5)福祉のプロとして培ったノウハウを地域に還元していきます

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の残存能力の維持・向上のために利用者の状態に沿った、機能訓練計画、プログラムが充実しています

機能訓練指導員が2名配置されており、利用者一人ひとりのADLやIADLを勘案した個別機能訓練計画の立案、サービスが行われています。実際に指導員による評価でも効果が上がっていることが伺えます。機能訓練指導員は状況把握のため実際に利用者の自宅に訪れ、個々に応じた指導を行っています。事業所では、平行棒や昇降階段、ゴム製のトレーニングなどの運動機器を使いながら利用者も体力向上に励んでいます。コロナ禍のため現在は中止していますが、認知機能低下予防のための料理レクリエーションも行われています。

・利用者が好きなことで楽しんでもらい、さらに身体を動かし、多彩なプログラムで利用者の満足感を高めています

事業所で理念の1つとして掲げているのが「ひとりひとりの『喜び』『安心』『生きる力』を支え、笑顔あふれる暮らしを実現していきます」ということです。この理念はレクリエーションのプログラムにも反映されており、午前中は個別支援が中心で、将棋や習字、生け花などの趣味活動が行われています。各自が好きなことを選んでもらい、家族の意見を反映することもあります。午後からは、体を動かすことを中心として体操や畑で水やり、さらに、脳トレーニングなど、多彩なプログラムを持って利用者の満足感を高めています。

・一体型施設を利点として活かして、地域の方々に適合するサービスの展開に努めています

当事業所はユニット型特別養護老人ホーム、短期入所、認可保育園と同一建物内で併設され「あゆみえん」という形態をとっています。理念、方針にある「快適なサービスを提供するために」の「地域特性に合ったサービス提供」の考えに基づいて、一体型の利点を生かしたサービス提供に努めています。利用者の状況の変化に合わせて短期入所や特養利用への移行やあゆみえんとしての共通の委員会の構成、災害への対応、相互の利用者の交流等、これらの利点を生かした運営を行い、地域の方へのサービス展開に努めています。

さらなる改善が望まれる点

・サービス展開上難しいと思いますが、職員個々の意見や意向、職員間の協働の様子が活かされ、見えてくるような工夫があればと感じられます

職員の入退職が少なく、経験豊かな職員が着実かつ利用者に合わせてサービスの展開に努めていることは利用者や

職員のアンケートからも伺い知ることができます。ただ、サービス展開の都合や職員配置の問題で難しい面があることは十分理解できますが、例えば通所介護計画の見直しやサービス実施上で職員個々の意見や意向をどのようにボトムアップして計画や運営に活かしているのかというプロセスや職員間の横の繋がりがどう展開されているのか、が見えにくいとも感じられました。職員個々の意向や協働の様子が見えてくる工夫があればと思います。

・利用者の状況をより詳しく把握するためにパソコンのソフト活用が考えられており、その活用と進展に期待します

利用者へのサービス提供の状況や利用者の状態等については、当日全員分の到着・出発時間、バイタル、入浴や機能訓練や活動プログラム、食事、排泄、服薬や看護記録といった項目にチェックや記載をしていくA3版のサービス提供記録表に記録され、これが利用者の記録として活用されています。その他気が付いた点などは連絡ノートや必要事項はグループウェアでの共有が図られていますが、利用者個々の身体や様々な状況を把握する点が難しいのではとも思います。事業所でもパソコンソフトの活用を考えておられるとのことですので、その進展に期待します。

・研修などの機会に「利用者主体」の意味を職員間で共有化する取り組みが期待されます

事業者として力を入れて取り組んでいることのひとつに「現状のサービスにおける品質の定義と品質レベルの可視化」を挙げています。事業所では機能訓練や個別支援のプログラムなど充実したサービスを提供していますが、介護の業務はともすれば「サービス」ではなく、「～してあげている」という施しの意識を抱きがちです。次世代の教育体制を現状の課題として挙げていますが、「利用者主体」とはどのようなことなのか、今一度職員間で共有できる取り組みが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・リスク対策の策定、訓練等を実施し、安全の確保による快適なサービスに努めています

当事業所はあゆみえんとして特養、短期入所、認可保育園と同一建物内に設置されていて、1階には防災拠点型地域交流センターが設けられています。これらの施設と協働しながらリスクマネジメントに力を尽くしていて、リスクマネジメント委員会、防災委員会を中心として毎月想定を変えて訓練の実施を行っています。また、行政から要望の強い事業継続計画の策定や新たな災害対策を加味した改訂版の策定、それに対応する訓練や備蓄も充実されています。利用者の「安全」を守ることによって「快適なサービスを提供する」理念の実現を目指しています。

・看護師とともに医療的なケアが必要な利用者にも対応しています

事業所では常時車椅子を利用する人のほか、胃ろうを設置している人も受け入れています。胃ろうの利用者については特例的に認めていますが、医療的な処置が必要な利用者を受け入れるデイサービスは限られていることもあり、こういったレアケースを受け入れることにより職員の自信にもつながるものと思われます。さらに、家族のレスパイトという観点からも非常に重要な案件であり、家族の大幅な負担軽減につながるものと思われます。今後も在宅で介護を支える家族の真のニーズに沿う支援がなされることを期待します。

・利用者がリラックスしてサービスを楽しみ、過ごすことができる環境が整えられています

当事業所は併設されている従来型特養からユニット型特養への変更に伴う移転により現在地に設置されました。昨年、併設の認可保育園の定員増に伴い定員を減少しましたが、リニューアルしてスタートしています。事業所内は白とこげ茶を基調としてのインテリアで南国風の様相を漂わせ、リラックスできる雰囲気と空間が設けられています。入浴施設も一般浴、リフト浴が完備されており、事業所内の設備や清潔保持のメンテナンスも行き届いています。併設されている保育園の子どもたちの様子を見て喜ぶ利用者の姿も見られるなど環境が整えられています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

15/45

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	86.0%	13.0%	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	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%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	86.0%	6.0%6.0%	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	93.0%	6.0%	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	66.0%	20.0%	6.0%6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	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%
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	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%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	86.0%	6.0%6.0%	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	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	6.0%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	80.0%	20.0%	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	80.0%	20.0%	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	80.0%	20.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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	53.0%	26.0%	20.0% いいえ : 0.0%