

# 評価結果概要版



令和4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<br>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<br>3) 住み慣れた地域で暮らし続けることが出来るような個別ケアの実施<br>4) 専門性と知識のある人材の確保・育成<br>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

### ・不測の事態発生時でも適切に判断・行動できるように体制が整っている

感染症蔓延や自然災害など、事業所業務継続に対するリスクに予め対策を講じている。当日の事故発生時・緊急時対策マニュアルはもちろんBCPも法人にてすでに策定されており、不測の事態がいつ起こっても対応できるように整えている。事故対策・感染症・BCPなどの各種委員会を立ち上げており、月1回の頻度で話し合いの場を作っているため、常に最新の情報を獲得出来ている。委員会で出た情報に関してはデイ会議で全体化されており、全職員が理解できるように仕組みが整っている。

### ・利用者が自由に過ごせるデイサービスの実現に組織一丸となって取り組んでいる

利用者が自ら行いたい活動を選択し、好きな過ごし方ができるように様々な活動を予め準備している。事業所が用意している活動申し込み書を見る限りでも、無料有料問わずおよそ40件を超える活動内容となっており、その活動内容を選択するだけでも楽しいと感じられる。利用者アンケートにおいても「個人の自由を認めて頂ける」「自由に過ごすことができる」「色々な活動があり楽しい」との意見が多数見受けられる。利用者の自由を叶えるためには職員のスキルの高さや連携が不可欠なため、一人ひとりのレベルの向上に取り組んでいることがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

### ・各種の課題に対して具体的な改善策を構築し、新規利用者獲得につなげられたい

社会資源の活用や地域との交流・自由に過ごせる環境など事業所の特色をしっかりとパンフレットやホームページにて外部に情報発信している。見学対応に関しては送迎車使用も可能としており、全体活動であれば体験も認めている。ただし、感染症蔓延に伴い見学者数の減少や登録者数の減少が見受けられ、稼働率も65～70%程となっている。空き情報はケアマネジャーからの問い合わせ時に回答しているが、送迎ルート調整の関係などで積極的な新規獲得の営業に至っていない現状があるため、事業所全体で改善に取り組み、新規利用者獲得につなげられたい。

### ・趣味活動の増加や職員の業務削減を図るために、ボランティアの活用を今一度検討されたい

コロナ渦の中でも、事業所の特色として打ち出している併設している保育園児との交流を継続出来ている。窓越しでの交流やビデオメッセージのやり取りは利用者にも好評と伺える。今年度は、保育園児との直接交流も企画するに至ることが出来たが、依然としてボランティア参加は0名となっている。人材不足の解消や趣味活動に幅を持た

せる意味でもボランティアの力は大きいいため、ボランティアコーディネーター中心に検討を行い、活用に至れることを目指されたい。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・事業所独自の情報共有ツールを使用して、迅速に職員間で情報を伝達している

2種類の情報共有ツールを作成しており、業務関連の情報は「連絡ノート」、利用者関連の情報は「気づき」に分けて記載されている。どちらのノートもフロアの端に設置されており、いつでも記入・確認が行えるため、迅速な情報共有ツールとして確立されていると言える。「連絡ノート」「気づき」は必ず確認済みのサインを徹底させ、情報共有漏れの無いような仕組みとなっている。職員自己評価の意見の中に、「職員間での情報共有・相談がしやすい」との声も複数聞かれている。

### ・食事が楽しみになるように事業所一丸となって取り組んでいる

主食8形態、副食6形態に対応でき、利用者への安全な食事提供に取り組んでいる。アレルギーや好き嫌いによる代替え食はもちろん、当日の体調などによる食事形態変更も適宜対応している。併設している特別養護老人ホームとのイベントに沿って、デイサービスでも毎月特別食を提供しており、利用者の楽しみとしている。安全な食事摂取が出来るように、理学療法士が介護職員への食事介助技術指導や利用者の姿勢観察を行いつつ、看護師が利用者の嚥下チェックを行い、多職種連携での支援に力を入れている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/79

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                       | 80.0% | 17.0% | 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                             | 88.0% | 5.0%  | 6.0%             | 0.0%           |
|  |       |       | どちらともいえない : 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% | 25.0% | 5.0%             | 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 | 82.0% | 17.0% | 0.0%             | 0.0%           |
|  |       |       | 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                      | 77.0% | 20.0% | 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                         | 91.0% | 5.0%  | 0.0%             | 2.0%           |
|  |       |       | どちらともいえない : 0.0% | いいえ : 2.0%     |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か                                  | 91.0% | 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                        | 82.0% | 8.0%  | 8.0%             | 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                       | 68.0% | 8.0%  | 20.0%            | 2.0%           |
|  |       |       | いいえ : 2.0%       |                |
| 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%  | 0.0%             | 2.0%           |
|  |       |       | 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                           | 68.0% | 20.0% | 11.0%            | 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               | 82.0% | 14.0% | 0.0%             | 2.0%           |
|  |       |       | 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% | 14.0% | 0.0%             | 2.0%           |
|  |       |       | いいえ : 0.0%       | 無回答・非該当 : 2.0% |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか                           | 77.0% | 11.0% | 11.0%            | 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         | 57.0% | 8.0%  | 8.0%             | 25.0%          |