

# 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	社会福祉法人狛江福祉会
事業所名称	こまえ苑
事業所所在地	東京都狛江市岩戸南4丁目17番17号
事業所電話番号	03-3489-2404

## 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"><li>1)利用者・家族に「喜ばれ、選ばれ、信頼されるこまえ苑」を目指す。</li><li>2)利用者・家族が幸せでご満足いただける安心安全の利用者本位のサービスに努める。</li><li>3)地域とのふれあいを大切に地域における福祉サービス提供主体の中核としての役割を果たしていく。</li><li>4)職員の満足度の向上を目指す。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・活動の提供方法や環境を整え、利用者が楽しく快適に過ごせるよう取り組んでいる

広々としたデイルームや活動室は明るく開放感がある。午前は職員が楽しい話やラジオ体操を交えて進める朝の会としっかりと身体を動かす体操の時間となっており、活動ごとに場所の移動や場面の变化があり、気持ちの切り替えにもなっている。広くて長い廊下は安全に歩くことができ、自主的に歩行訓練を行う利用者もいる。周囲の利用者の座席も変わることによっていろいろな方と交流を持ち、楽しく快適に過ごせるよう配慮している。

### ・利用者の主体性を重視し、意向に応じて参加できる活動や機会を様々に設けている

介護予防・健康増進コンテンツの配信システムを活用したカラオケ・音楽や体操など幅広いレクリエーションのほか、午後の活動は2種類用意して、利用者の好みや状況によってやりたい活動を選択することができる。利用者の主体性を尊重し、活動の無理強いはず、興味や関心・意欲を観察して必要に応じた働きかけを行っている。オセロや将棋・囲碁・麻雀など、頭や指先を使う活動を楽しんだり、手工芸の活動の準備を手伝うなど意向に応じた関わりの機会を設けている。

### ・安心安全・親切丁寧を目標に接遇マナーの向上に努め、利用者本位の支援を心がけている

職員は安心安全・親切丁寧を目標に接遇マナーの向上に努め、一人ひとりのペースに合わせた利用者本位の支援を心がけている。利用者との積極的な関わりを大切にしており、声かけや見守りを通して個々の思いを汲み取るよう努めている。飲み物や活動プログラムなど利用者自身が選択できる機会を設け、個々の希望や意見を尊重している。利用者の行動を制限するような声かけは行わず、危険がある場合はすぐに支援できるよう見守っている。複合施設で経験を積んだ職員も増えており、多角的な視点でのサービス提供につなげている。

さらなる改善が望まれる点

### ・マニュアルの見直しを行い、入力業務の効率化を図ることが望まれる

サービスの基本事項や手順を定めた業務マニュアルは、職員の配置に合わせて項目を設定し作成している。マニュアルの更新手順を定めており、更新時には原案作成後にシミュレーションを実施して見直し箇所の点検を行うことと

している。ICT（情報通信技術）システムの導入にあたり記録業務に変更が生じていることから、全ての職員がシステムを活用できるように新たにマニュアルを作成し、入力業務の効率化を図ることが望まれる。

・**利用者のニーズに即した、「選ばれるデイサービス」作りに向けた取り組みを進める必要性を感じている**

活動の提供方法や環境を整え、利用者が楽しく快適に過ごせるよう取り組んでいる。利用者や家族のニーズが多様化するとともに、地域の通所事業所の数も増えている。事業継続のための環境が厳しさを増す中で今後も「選ばれるデイサービス」となるよう、事業所としての強みや事業内容を確認し改善する取り組みを進めていく必要性を感じている。それぞれの職員の専門性を高めながら、現在も実施している個々の利用者の意向や要望に応じたサービス提供をさらに追求していきたい。

・**「選ばれるデイサービス」の実践につなげていくためにさらに職員のスキルアップを図りたい**

職員の定着率が高く、利用者・家族との良好な関係が築かれており、安定したサービスを提供することができている。しかし、「選ばれるデイサービス」を実践するためには、新しいことを取り入れていく柔軟性も必要と認識している。事業所として実現するための見通しや計画を立案するとともに、認知症対応・介護技術・接遇など様々な研修の充実を図り、さらに職員のスキルアップにつなげていくことが期待される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**羞恥心に配慮した支援を提供するため、利用者の思いを汲み取るよう努めている**

日常の支援において利用者のプライバシー保護に努めている。特に入浴や排泄の支援では利用者の羞恥心に配慮し、希望者には同性による介助を実施する。入浴支援の際には利用者やゆっくりコミュニケーションを図る機会となっており、促しへの返答などから利用者の思いを汲み取るよう努めている。トイレは車イスで使用する際のスペースを考慮してカーテンを設置するほか、排泄用品は個人が特定されないよう収納方法を工夫するなど、限られたスペースを有効活用している。

・**家族や関係機関とも連携し、利用者の意向や主体性を尊重した支援を提供している**

活動は基本的に2種類用意して、利用者の好みや状況によってやりたい活動を選んでもらう。2種類の活動は手工芸とカラオケやレクリエーション的なものなど、対照的な活動となるよう配慮している。家族や利用者の意向とともに活動への参加状況なども連携しており、主体性を尊重し無理強いをしないようにしている。必要に応じて個々に合わせた働きかけを心がけている。利用者の支援は適宜関係する機関と連携して毎月の利用状況の報告のほか、気になった変化や通所時の様子などについても情報を共有している。

・**利用者の主体性を尊重し、必要に応じた働きかけにより楽しく過ごせるようにしている**

午後の活動については基本的に2種類の活動を用意して、利用者の好みや状況によってやりたい活動を選んでもらう。カラオケと手工芸、ゲーム的なレクリエーションと手工芸など、対照的な活動を用意している。活動ごとにいる方と交流を持ち、楽しく快適に過ごせるよう配慮している。利用者の主体性を尊重し活動参加の無理強いはないが、興味や関心・意欲を観察し、必要に応じて働きかけを行う。オセロや将棋・囲碁・麻雀など、頭や指先を使う活動を楽しむ方もいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

84/120

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	88.0%	5.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：3.0%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	82.0%	8.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	61.0%	21.0%	9.0%	7.0%
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	88.0%	5.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：3.0%	
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%	10.0%	5.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	5.0%	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	86.0%	7.0%	どちらともいえない：4.0% 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	65.0%	9.0%	22.0%	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	92.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	5.0%	5.0%	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	86.0%	9.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%	
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	86.0%	9.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%		どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	46.0%	22.0%	28.0%	いいえ：2.0%