

# 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	社会福祉法人町田市福祉サービス協会
事業所名称	小山田高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都町田市下小山田町3580番ふれあい桜館1階
事業所電話番号	042-797-9489

## 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)利用者の思い、その人らしさを大切にして、その人の視点に立ったサービスの提供に努めます。</li><li>2)利用者の現存機能に着目し、自立を促すよう支援します。</li><li>3)楽しみながら機能訓練や社会参加ができるようサポートし、自立支援、社会的孤立の解消を促します。</li><li>4)介護者（家族）の精神的・体力的な負担を軽減し、在宅生活が継続できるようサポートします。</li><li>5)職員一人ひとりが個性と能力を発揮できる職場環境作りに努めます。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の特性に配慮し、「個別支援」に取り組んでいる

利用者の特性に配慮し、利き手の方から話しかける、嚥下体操を取り入れる、入浴や移動時の介助など必要な支援に取り組んでいる。安全に配慮しながら利用者の状態を把握し、利用者とは気軽な会話をするなど、有効な時間になるように努めている。介護場面を観察した際にも、バス到着時のお迎え、デイルームへ到着してからの誘導などが、適切に行われている様子が確認できている。その人らしく一日が過ごせるように選択プログラムや個別の趣味活動などの機会を設け、「個別支援」に取り組んでいる。

### ・利用者の日常の状況は家族やケアマネジャーに的確に伝え情報の共有に努めている

日常的な利用者のサービス利用時の心身状況については、連絡帳により情報を提供している。バイタルや活動の様子などを毎回記載している。また送迎時の家族と職員の機会も大事にしており、口頭での伝達を行っている。利用者に状況変化などが見られた場合は随時電話連絡している。介護支援専門員に対してはサービス担当者会議の中で利用者の状態を共有し、モニタリング表でわかりやすく報告している。毎月末にサービス利用の実績表を届ける際や随時必要に応じて利用者情報を添え、利用者の近況を知らせるよう努めている。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・生活課題の解消を目指した専門的な機能訓練を計画されたい

事業所では看護師や介護職員を中心に、機能訓練の要素を取り入れた各種のアクティビティやプログラムを実施して、利用者の心身の活性化に取り組んでいる。ただし、機能訓練指導員を配置して、利用者の一人ひとりの身体状況を評価して機能訓練を行うことには取り組んでいない。利用者の要望を踏まえて目標を設定して、個別機能訓練計画書を記載し、3か月毎に進捗や達成状況を確認しながら心身の活性化につなげる仕組み作りを一考されたい。

### ・利用者情報をさらに共有し支援を充実することを目指している

日常の利用者の様子はケース記録などによって把握しており、業務日誌などに特記事項を記載し、職員間で共有す

る仕組みも整っている。日々の申し送りははじめ毎月定例のミーティングを開催して、状態に応じたサービス提供や各種プログラムへの参加を促し、適切に1日が過ごせるように取り組んでいる。職員自己評価の自由意見欄には、さらに人員体制を充実させ、利用者情報の共有化を更に推進しながら、プログラムの充実を図ることを目指しているとする声が聞かれている。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・家族との連携を図りながらサービスを提供している

送迎時や連絡帳などによって家族とのコミュニケーションを図ることに力を入れており、今回行った利用者アンケートの「要望などを伝えた時は、きちんと対応してくれるか」の設問に関しても高い満足度が得られている。また、利用者個人の尊重については研修などの機会を通じて周知しており、虐待や虐待に類似する事例が発見された場合には、地域包括支援センターと連携して対処する仕組みが整っている。複合施設内の委員会活動においても事例検討などを行い、身近な問題として認識することに努めている。

### ・利用者・家族の負担にならない送迎方法を行っている

送迎前には利用者の出欠席や体調変化等の状況確認を行い、当日の状態に合わせた乗降ができるよう対応している。送迎時は家族とのコミュニケーションづくりの場所と捉えて送迎の時間帯、乗車時間、コースについては、車酔いの有無、心身状況、生活環境などの意向や情報に十分配慮し設定している。送迎時の突発のアクシデントなどで時間変動が大きくなる場合も状況連絡に努め、随時対応している。送迎車の中での過ごし方に座席の工夫などの配慮がされている。

### ・その人らしく、思い思いに過ごせる居心地のよい空間作りに取り組んでいる

利用者一人ひとりが「その人らしく1日を過ごせる」ような自分の居場所を選べるようにしている。利用者と会話する機会を数多く設けることで、「好きなこと」や「あまり得意でないもの」を職員が把握し、情報共有に取り組んでいる。利用者が居心地よく、また次回も通って来たいようになるように、連絡ノートを使い家族とも情報を共有している。利用者調査の「過ごし方は個人のペースに合っているか」の設問に関しても、高い満足度が得られている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/62

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%	8.0%	いいえ：2.0%	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	73.0%	11.0%	11.0%	いいえ：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	67.0%	17.0%	14.0%	無回答・非該当：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	76.0%	17.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：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	76.0%	20.0%	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	94.0%	5.0%	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	94.0%	5.0%	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	73.0%	8.0%	14.0%	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	64.0%	20.0%	11.0%	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%	8.0%	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	79.0%	11.0%	5.0%	いいえ：2.0%
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	73.0%	14.0%	11.0%	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	82.0%	11.0%	いいえ：2.0%	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	76.0%	17.0%	5.0%	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	67.0%	8.0%	5.0%	17.0%

# 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	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	合掌苑翠の杜
事業所所在地	東京都町田市金森東3丁目18番16号
事業所電話番号	042-799-2146

## 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)人は尊厳を持ち権利として生きる 2)合掌苑に関わるすべての人を幸せにする 3)人間大好き 4)笑顔をいつも絶やさずに 5)右手にロマン、左手にソロバン

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・職員間ではメールを活用して情報共有している

当事業所では、メールを活用して情報共有をしている。毎日の利用者の様子、会議の内容の報告、事務連絡等全てメールで配信している。勤務が休みの際にも、次の出勤前に確認が出来るようになっており、情報のもれが起りにくい環境となるよう取り組んでいる。職員全員がアカウントをもっており、外部発信は出来ないようになっている。また、家族とも必要に応じて、メールでのやりとりが出来るようになっており、電話連絡の煩雑さが無い。

### ・利用者一人ひとりの情報を網羅した細かな食事表を作成し、どのような状態でも美味しさと楽しさを提供できるように取り組んでいる

食事表の内容は、数種類の食事形態、禁食、アレルギー、嗜好、制限内容、食物品（自具具やエプロンなど）に関する事項、介助時の留意点など多岐にわたり、その内容が利用者一人ひとり利用曜日分けされてわかりやすく記載されている。食事に携わる多職種の職員はいつでもその表を確認でき、その表を基本として食事提供を行っている。食事に関しての変更が必要な際は速やかに刷新し、常に新しい情報で食事提供ができるように配慮している。食席にはパーテーションを設置して、食前の手指消毒の徹底を行いながら感染防止にも努めている。

さらなる改善が望まれる点

### ・ボランティアの受け入れを再開し、利用者との交流がスムーズに行われることが期待される

コロナ感染症が落ち着き、ボランティアの受け入れが出来るようになったとき、以前のように多くのボランティアの参加が予想される。3年間、利用者ボランティアとの関係性が切れているので、改めて参加のあり方を検討し、確認しながら、ボランティア、職員共に笑顔で利用者との交流が再開されることが期待される。また、技能実習生の受け入れも始まっているので、改善を必要とされる部分に対するマニュアルなどの整備を期待したい。

### ・デジタル化とアナログ継続が必要な事務作業を振り分け、その作業による負担軽減に努めて、介助に集中できる環境整備を期待したい

数多くの情報共有シートや表がありどれも丁寧で緻密な内容となっているが、帳票類含め手書きによる紙面が多く、新しく作成をしたり、更新を行うなどの手直しが必要な際は、すべて手書きで行われファイリングも紙面で綴っている。職員のヒヤリング内容でも業務のデジタル化を希望する声があり、デジタル化によりPCやタブレット内での

作成や更新、ファイリングや閲覧ができれば、事務作業にかかる時間が短縮され、利用者の介助やコミュニケーションの時間に費やす事が出来ると思われる。今後デジタル化とアナログ継続の検討がされることを期待したい。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・ボランティア活動の中止に伴い、職員全員で話し合い工夫して業務を行っている

コロナ禍前には、多くのボランティアの受け入れをしており、作業や書道などさまざまな活動がある中で、好きな活動に参加してもらっていた。しかし、感染症の拡大により、ボランティアの受け入れを中止せざるを得なくなり、それに代わって職員だけでどのように対応するかを検討してきている。その結果、日曜日の利用をなくして、日曜日に行っていた業務（会議録・メールの記録、環境整備等）を他曜日に振り分けるために、全体会議で話し合い、職員全員で協力して業務を行っている。

### ・サービスや管理に関して利用者の細かな表を作成し、多職種で共有のうえ支援している

「食事表」「一般浴評価表」「服薬チェック表」などサービスや管理に関して、利用者一人ひとりの細かな表を作成している。食事に関しては厨房職員や現場の職員が一目で利用者の嗜好や食形態、禁食などが把握でき、食べる美味しさと楽しさを提供できるように努めている。入浴には入浴責任者を設置し、利用者の状態に合わせて時間や曜日、浴槽の形態を決めて、安心して清潔保持が保てるように配慮している。どの場合でも多職種で確認、検討、意見交換を行ってから改善、決定、共有をしており、チームでの連携を意識して支援を行っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/201

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	79.0%	15.0%	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	79.0%	6.0% 6.0% 7.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	67.0%	18.0% 10.0%	無回答・非該当：3.0%
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%	10.0% 6.0%	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	70.0%	21.0% 6.0%	いいえ：1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	81.0%	14.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	96.0%		どちらともいえない：3.0% 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	82.0%	9.0% 7.0%	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	51.0%	14.0% 32.0%	いいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	10.0% 6.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	14.0% 7.0%	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%	9.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：4.0%
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	75.0%	17.0%	いいえ：3.0% 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%	18.0% 10.0%	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	50.0%	31.0% 17.0%	いいえ：1.0%