

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）	<ol style="list-style-type: none">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

・生活に密着した機能訓練を展開し、残存能力の維持・向上に努めています

機能訓練指導員を2名配置してADL・IADLの向上に取り組んでいます。午後の体操は機能訓練指導員が筋力トレーニングを目的として考案したオリジナルの体操で、同じ体操を繰り返すことで利用者も覚え動きが活発になります。生活リハビリとして洗濯物を干す・たたむなど自宅の暮らしに密着した訓練メニューを提供しています。機能訓練指導員と利用者が施設の外を歩き、歩行訓練を行っています。利用者の中にはADLの向上によりリフト浴から一般浴になったという効果もあり、適切な機能訓練提供されていることがうかがえます。

・食事や健康管理面で複合施設としてのメリットを活かした支援を提供しています

当事業所は特別養護老人ホーム、保育園、地域包括支援センター等複数の事業が併設された「あゆみえん」として運営を展開しています。そのため、食事も特別養護老人ホームの食事に準じて行事食やセレクト食、利用者の嚥下状態に合わせた食形態を選択することができます。さらに、看護師も特養と兼任で担当をしています。事業所内をラウンドしながら、利用者の健康状態を管理し、利用者の状態が急変した際にも、専門職としての見解から即時の対応をすることができます。複合施設のメリットを活かした支援が提供できることは、当事業所の強みでもあります。

・整えられた事業所の体制の中でメリハリが効いたゆとりのある支援が展開されています

当事業所では職員が定員に比べて厚めに配置されています。人員の配置に対しては、職員も納得をしています。約6年半前に併設の特別養護老人ホームが元の場所から現在地へ新築移転した際に事業所は開設されています。事業所内は十分なスペースがあり、設備環境も利用者や職員の使い勝手を考えた整備がなされています。そのため、職員はのびのびと支援に取り組んでいるように見受けられます。利用者を中心とする各職種の職員の連携による、メリハリの効いたゆとりのある支援が展開されているため、利用者もサービス提供への満足度を高めています。

さらなる改善が望まれる点

・自ら提供しているサービスや活動を地域に向けて発信して、事業所の強みをアピールしていく工夫が期待されます

利用者へのアンケート結果の総合満足度は回答者の85%が「満足」以上であり、さらには「大変満足」が「満足」を大きく上回るといった高い評価が寄せられています。また、施設設備の充実、職種間の連携及び風通しの良い職場風土の形成も感じられます。事業所ではサービス向上に向けて異業種とのサービスの比較等も検討されているようです。しかし、リフト浴の利用やきめ細かな機能訓練の充実など、他のデイサービスにはない強みがありますので、自らが提供しているサービスについて、各方面に向け認知度を高めるアピールへの工夫が期待されます。

・活動プログラムへの参加を望まない利用者も参加できるレク活動の工夫が期待されます

利用者に対する活動プログラムは、午前中の個別のレクリエーション、午後はみんなで参加していく形でのプログラムが設定されています。ゲーム、歌、季節の行事、書道、生け花、制作といったプログラムが用意されています。活動への参加は自由です。コロナ禍といった事情もある（密を避ける、外出制限等）とは思いますが、活動プログラムに参加したくない利用者にも、希望に応じた多様なレク活動を用意することが望まれます。例えばグループを分けて、活動を進めていくといった工夫があってもいいと思われれます。

・自立度が高い利用者だからこそ起こりうるリスクを想定し、見守りを強化することが期待されます

利用者の要介護度は1・2が半数以上を占めており、自立度は比較的高いです。そのため、入浴や排泄介助が必要な利用者も少数です。とはいえ、トイレに入っている時間が長い場合には、ドア越しに声をかけたり、入浴の際にも見守りをしながら、皮膚の確認などもしています。しかし、自立度が高いからこそそのリスクも想定されます。介助などには遠慮がちな方もいます。そのため、なんでも自分でやろうとして転倒してしまうといったこともあります。動きが活発だからこそ、目配りを強化し大きな事故などにつながらない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

・新人職員のOJTでは、明確な指標が示されており統一したケアに取り組んでいます

OJTは、現場で実践的なノウハウや知識を取得できるといったメリットがありますが、教育する職員によっては、経験則によって指導をすることで、業務にばらつきが出てしまい、新人職員にとっては混乱をきたす要因にもなります。事業所では、介護技術チェックシートに基づいて新人職員の教育を行っています。シートはサービスマナーや介助、食事・口腔ケアについて、支援すべきことその理由について明確に示し、支援した日付と指導者を記録していきます。一定の技術向上への指標を示しながら指導をしているため、業務の標準化にも寄与しています。

・単身者へ機能訓練を兼ねた外出・買い物等のプログラムを実施しています

当事業所は、単身の利用者が3割程度を占めており、一人で買い物に行けない利用者も多くいます。そのため、利用者に対して機能訓練を兼ねたプログラムを設定し、職員が付き添い、利用者が希望するところに買い物に行くことができるように支援しています。また、お金のやりとりが難しい方に対しても、やりとりができるように訓練するプログラムも設定しています。単身生活で外出や買い物をすることがなかなか難しい利用者にとって、非常に有益なプログラムを構築することで、在宅での生活を支えることに取り組んでいます。

・プログラムの充実を図り、利用者が快適に過ごすことができるよう努めています

利用者がデイサービスで1日充実した時間を過ごすことができるよう、職員は取り組んでいます。機能訓練とレクリエーションが1日のプログラムに組み込まれています。8:30~15:30までのプログラム内容にメリハリがあり、非常に充実した内容となっています。新型コロナウイルスの影響により、調理レクなどは中止としたために、新しいレクリエーションメニューを職員で話し合いながら検討しています。プログラムを常に検証し、新しいことにも積極的に取り組んでいくことが、利用者の事業所に対する高い満足度につながっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/38

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%	19.0%	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	90.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	87.0%	12.0%	いいえ : 0.0%	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	96.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 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%	22.0%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%	6.0%	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	93.0%	6.0%	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	80.0%	16.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	70.0%	12.0%	16.0%	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	83.0%	16.0%	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	80.0%	16.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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	74.0%	22.0%	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	74.0%	19.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	12.0%	9.0%	いいえ : 3.0%
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	51.0%	22.0%	12.0%	12.0%