

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	社会福祉法人武蔵野療園
事業所名称	渋谷区けやきの苑・西原
事業所所在地	東京都渋谷区西原2丁目19番1号
事業所電話番号	03-5453-0515

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. 社会奉仕2. 地域社会の意向と尊厳を重視し、自律・調和・創造の精神のもと、地域社会に貢献する3. 地域社会から最も信頼されるリーダーを目指す4. 全職員がプロ意識を持ち、最大の満足が得られるサービスを提供する5. 良質のサービスを途切れることなく継続して提供していく

全体の評価講評

特に良いと思う点

・リハビリや趣味講座の月間予定表を利用者に配布しており、午後のプログラムは選択制なので当日、利用者が決めて参加することが出来る

午前中は体操やゲーム等を行ない、午後は体操と趣味講座の2種類の活動時間を設けて、選択制になっているのが事業所の特徴である。利用者は当日に参加を決める流れになっている。活動プログラムは、毎月月間予定表を利用者・家族に配布して、事前にプログラム内容を把握することが出来ている。体操プログラムでは、平行棒を使用した下肢筋力の訓練、椅子体操やタオル体操、ポール体操等が行なわれている。趣味・講座では、陶芸、書道、手工芸、水墨画、カラオケ等があり、利用者が楽しみながら、心身機能の活性化と交流を図れるように努めている。

・職員個々の自律心が高く、職員同士のコミュニケーションとチームワークが良く活気のあるサービスの提供に繋がっている

コロナ禍で様々な制限があったが、生活相談員も現場に入るようになり相談しやすい環境となっている。また、職員自身も工夫をして行事を考える等、自律心が高まっている。ミーティングも定期的に行い情報交換や業務改善の話し合いも出来るようになってきている。職員の世代交代もあって職員同士のコミュニケーションも良く、更に、他の職種と連携もスムーズに行なわれるようになりチームワーク力が高まっている。事例をもとにグループワークも行なっている。結果として職員自身も楽しめる活気のあるサービスの提供に繋がりと、利用者の満足度も上がっている。

・地域に根ざした事業所を目指しており、コロナ禍において制限はあったが形を変えて交流が継続され、これまでの取り組みの成果がうかがえる

地域に根ざすことを目標として実践している。コロナ禍となり、地域行事や活動自体が休止となり、ボランティアの受け入れも地域住民との交流も制限されるようになった。しかし警察署管轄の交通少年団が毎年敬老の日に来所して利用者にプレゼントをしていたが今年は手紙が送られ、以前ボランティア実習で訪れた女子高生からは昨年はひざ掛けだったが今年は手作りカルタが送られている。中学生の職場体験の受け入れ（手紙での交流）や手工芸指導のボランティアなど形を変えて交流が継続しており、これまで継続してきた地域との関わりの成果ともいえる。

さらなる改善が望まれる点

・利用者・家族の意向等の把握を踏まえ、「通所介護計画書」の確認と職員間で共通認識の基に利用者支援を行える仕組みづくり期待したい

サービス開始にあたり、生活相談員が利用者・家族、担当の介護支援専門員から利用者の情報を収集し、「フェイスシート」に記録して職員間で共有を行なっている。しかし、利用者支援の根拠となる「通所介護計画書」は、職員がいつでも確認できるようになっていないため、「通所介護計画書」への関わりが薄いとの課題が出ている。今後は、「通所介護計画書」に基づいた支援を行なうためにも、利用者の個別ファイルに収めるなど、職員がいつでも確認し職員間での共通認識の基に、根拠に基づいた利用者支援が実践される仕組み作りを期待したい。

・各種マニュアルは作成されているが日常的に活用されていないので、業務の標準化という視点から効果的な活用の検討を期待したい

サービスの基本事項である各種マニュアルは作成されておりデイルームに設置しているが日常的に活用されることはない。一方、業務の流れは利用者の状況に合わせて変更されるため、職員は手順書を携帯している。特に「送迎表」はその都度確認が必要であり、コロナ禍においては感染症に関するルールも行政の指針に合わせて常に変更している。しかし今後、更に質の高いサービス提供を継続的に維持するためには、業務内容の水準を見直していく必要があるため、各種マニュアルを評価基準とするなど効果的な活用の検討を期待したい。

・地域に根差した事業所の特性を大切にしつつ、高齢者の多様なニーズを把握し、時代に合ったサービスについての更なる検討を期待したい

当事業の良さは、歴史も長く地域に根差しており、地域や利用者ニーズを把握して応えていることである。しかし社会情勢が変化している中、常に選ばれるサービスを開拓していく視点も重要である。利用者（高齢者）の生活環境や家族関係、生きてきた時代背景も変化しており、現在提供しているサービスが適切であるかを検証することも必要である。事業所が持つ良さを大切にしつつ、従来通り利用者の意向をしっかりと把握した上で、時代に合った質の高いサービスの提供について更なる前向きな検討に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・記録のPC化が進み職員間での情報の共有化と業務の効率化が図られている

かねてより課題となっていた記録のPC化が進み検索に時間をかける事無く直ぐに知りたい情報を得られるようになり情報の共有化がし易くなった。手書きによる複数回の転記が無くなったことで記録にかかる時間が短縮され業務の効率化も図れるようになった。特に「ケース記録」にはどのタイミングでどのようなサービスを提供したかが統一された書式で詳細に記載されているので支援の方向性を改善するための重要な情報源となっており「通所サービス計画書」にも反映しやすくなった。現在「連絡帳」が手書きとなっているためPC化へ向けて予定している。

・リスク管理については委員会を設けBCPを策定・見直しを行ない研修も実施している

併設する特別養護老人ホームと委員会を共有して、全体でリスク管理に取り組んでいる。防災委員会ではBCPを策定し見直しも行っている。感染症については、今年度コロナ感染症の発生に伴い、感染症委員会を中心に既に策定しているBCPをその都度見直し、改善している。更に起きてしまった事故等については各委員会からの報告書を申し送りノートで周知させ、対応策を検討している。更に再発防止の取り組みとしては法人でリスクマネジメント委員会及び感染症委員会を設置して研修等を行なっている。

・コロナ禍でも感染症予防対策を徹底しながら季節の行事を予定通り実施している

事業計画に季節の行事を企画しており、感染症予防対策を図り、換気、手洗い、手指消毒、マスク着用を励行して予定通り実施している。毎月季節の行事があり、お花見、端午の節句、七夕、夏祭り、敬老式典、クリスマス、運動会、忘年会、節分、ひな祭り等が行われている。更に月初めの1週間を誕生日会週間として、毎月、おやつにケーキを提供してその月の誕生者をお祝いするなど、生活にメリハリが出来て利用者が快適に過ごせるよう取り組んでいる。更に毎月発行している「新聞」にも行事の様子やお祝い御膳の写真を掲載して家族等に配布している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/60

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%	9.0%	9.0%	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	87.0%	9.0%		いいえ：3.0% 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	61.0%	19.0%	16.0%	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	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	80.0%	16.0%		いいえ：0.0% 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	87.0%	9.0%		いいえ：3.0% 無回答・非該当：0.0%
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	93.0%	6.0%		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	83.0%	9.0%		いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	9.0%		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	83.0%	12.0%		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	83.0%	9.0%	6.0%	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	77.0%	16.0%	6.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	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	64.0%	19.0%	6.0%	9.0%