

評価結果概要版



令和5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	株式会社グッドライフケア東京
事業所名称	デイサービスグッドライフケア銀座
事業所所在地	東京都中央区築地2丁目7番3号CAMEL築地2
事業所電話番号	03-6260-6580

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)新規依頼者への迅速な対応 2)サービスの質の確保、職員のサービススキルの向上 3)支援内容（社員各自のスキルを含む）の平準化 4)コンプライアンス遵守 5)接遇、マナーの徹底

全体の評価講評

特に良いと思う点

・情報連携ツールを活用することで利用者の意向を丁寧に把握してサービス計画書を作成し、利用者の状況に応じて柔軟な対応をしています

デイサービスの利用開始前に管理者や生活相談員は利用者の心身状況、生活状況、利用者や家族の意向を把握、分析してサービス計画書を作成しています。サービスの利用開始後は情報連携ツールを活用することで職員全員で利用者の情報を継続的に把握し更新することができる仕組みが整っています。日頃から利用者の言いたい事や考えている事を受け止めることを大切にすることで、利用者の心身状況の変化を捉えることができています。利用者の変化は適宜ケアマネジャーや関係機関に報告し相談することで、柔軟なサービスを提供することができています。

・法人の組織体制を活用して多職種連携をしています

当法人は、居宅介護支援、訪問看護、訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、小規模多機能型居宅介護、通所介護（地域密着型含む）、グループホームと多岐にわたる事業所を展開しています。事業所内で困ったことや課題があるときには、管理者及び生活相談員は通所介護部で検討してもらい、社内システムの情報連携システムであるGフォースを活用して、他の職種からも助言や情報を得られるような多職種連携ができる仕組みとなっています。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者の状況や背景を的確に把握することで信頼関係を構築し、これまで以上に利用者の意向を尊重したサービス提供が期待されます

利用者一人ひとりの心身状況、生活状況、困りごとや意向が異なるように、デイサービスを利用するようになった経緯にはそれぞれの背景があります。また、利用者の意向を尊重したサービスを提供するためには、日頃から利用者の声をしっかり受け止めることが求められます。そうした情報は増える一方ではありますが、情報共有ツールを活用することで職員は利用者の状況を的確に把握できます。利用者との信頼関係を築き本音を聞き出せるようになっていくことで、これまで以上に本人の意向を尊重したサービスが提供できるようになることが期待されます。

・外部の力を借りながら利用者への専門性の支援を更に向上する仕組みが求められます

当施設では、介護福祉系の専門学校生、大学生のインターシップによる実習生、地域のシルバー人材センターからの協力員を受け入れていますが、利用者や施設との関わりは短期的なため、職員の事務業務等の時間配分にはあまり

貢献できるものではありません。管理者や職員としては、実習生やシルバー人材センターの活用により、更に利用者と向かい合う時間を設けて専門性の発揮する場を設ける機会を作る必要があると思われます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の意向をしっかり受け止め、柔軟にサービスを提供しています

利用者が入浴等の提案を断るときには必ず理由があると考え、デイサービスのすべての職員は利用者が言いたい事、考えている事をしっかり受け止めるようにしています。利用者の考え方を尊重できるようになるために、情報連携ツールを活用しています。利用者の考えを理解して説得していますが、それでも難しいときは無理強いをしないようにしています。管理者や生活相談員は利用者の意向を尊重し、価値観や生活習慣等に配慮したサービス計画書を作成しています。利用者の意向や心身状況等の変化に合わせて、柔軟にサービスを提供しています。

・利用者が様々な支援を選択できるようなサービスを準備しています

短時間の通所で機能訓練を主体にサービスを提供することが特色の当施設ではありますが、利用者のその日の体調や気分によっては、機能訓練を主体にしたサービスを望まないこともあります。そのような場合でも、通所した時間を少しでも気分良く過ごしてもらえるように、口腔や嚥下の機能訓練にもなるようなカラオケや物忘れの予防等にも効果のある脳トレ等、様々なプログラムを用意して利用者が楽しく機能訓練できるような支援に力を入れています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

88/167

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%	7.0%	いいえ：3.0%	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	84.0%	7.0%	5.0%	無回答・非該当：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	75.0%	13.0%	5.0%	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	90.0%	5.0%	いいえ：1.0%	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	86.0%	6.0%	5.0%	無回答・非該当：1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	95.0%		どちらともいえない：2.0%	いいえ：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	5.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
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%		どちらともいえない：1.0%	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	76.0%		19.0%	どちらともいえない：4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%		4.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	94.0%		3.0%	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	85.0%	5.0%	6.0%	いいえ：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	86.0%	5.0%	6.0%	いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	6.0%	2.0%	いいえ：2.0%
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	80.0%		12.0%	どちらともいえない：2.0%