

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	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターいずみえん
事業所所在地	東京都大田区矢口3丁目1番5号
事業所電話番号	03-3759-5550

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)働き易い職場 2)快適なサービス 3)地域貢献 4)利用者本位 5)透明性

全体の評価講評

特に良いと思う点

・在宅生活を視野に入れた計画作成、介護職と協働で行う多彩なレク、利用者に適した介助方法の検討等、リハ部門の取り組みを評価したい

機能訓練指導員が策定する個別機能訓練計画は、「近所に買い物に行ける状態を維持していく」「自宅トイレまでの移動を安全に続けられる」等、自宅での生活を基本とした具体的な目標が設定されており、生活機能の維持・改善を図るとともに、利用者の在宅生活の継続を支えている。また、介護職と協働で行うレクリエーションは多彩で、利用者の方々は楽しみながらADLの低下防止、更に、機能訓練指導員による身体状況の評価をもとに入浴・排泄・食事等の介助方法の検討や介護職へのアドバイス等も実施している。事業所の機能訓練の取り組みを評価したい。

・安全・快適な環境でゆっくり入浴、楽しみながら運動もでき、利用者及び家族から高い満足度を得ている

看護師配置や機械浴設置により、胃ろうやインシュリン、在宅酸素等、他のデイでは受け入れ困難な利用者も受け入れが可能であり、地域のニーズに応えている。また、機能訓練にも力を入れ、個別機能訓練計画に基づいて専門職がサポート、レクもちぎり絵やテーブルホッケー、風船バレー、ボーリング大会、調理レク等多彩で、リハビリの要素も取り入れながら楽しく実施できるよう取り組んでいる。安全・快適な環境でゆっくり入浴でき、楽しみながら運動もできる、デイにとって必要な要素をバランス良く提供し、利用者及び家族から高い満足度を得ている。

・利用者自身も調理に関わり、楽しく、美味しく食べられる食への取り組みを高く評価したい

週間メニューは前週に配布、新潟県の醤油おこわ等の日本各地の郷土料理の他、お好み焼きやチョコパフェ等の調理レク、季節を味わう行事食、出前仕様の牛丼やカレー、敬老式典の祝い膳等、多彩な献立を提供、いつもの昼食をお弁当箱で提供することもあり、楽しく、美味しく食べられる工夫が満載。特に調理レクは人気で、トッピング等、利用者ができるメニューをピックアップ、1月はレアチーズケーキ、2月はティラミス等、スイーツコレクションも楽しめる。利用者自身も調理に関わり、楽しく、美味しく食べられる食への取り組みを高く評価したい。

さらなる改善が望まれる点

・ボランティアをできる範囲で少しずつ受け入れ、地域との交流を進めていくことを期待したい

外出・外食の機会はないものの、併設施設との合同行事を通して、様々な人と接する機会がある。また、サービス提供時間外であるが、納涼祭には職員や地域住民、ボランティア等合わせて1,000人程が参加、デイの利用者も地域住民として参加が可能である。一方、デイとしてのボランティア受け入れは自粛中で、再開のタイミングを見極めていく。行事・イベント及びレク以外でも、1対1での傾聴ボランティアの受け入れやZOOMを活用した保育園・学校

との交流等、できる範囲で少しずつ交流を再開し、利用者の生活の幅を広げていくことを期待したい。

・事業所では、利用者が自宅において自立生活が営めるよう過剰介護をしない事を支援の基本姿勢とし、更なる充実を検討している

通所介護の目的は、利用者の在宅生活の継続支援・社会的孤立の解消・家族のレスパイトケアであると考え、入浴・排泄・食事等の各生活場面やレクや趣味活動において、利用者の有する機能や能力を引き出し過剰な介護をしない事を支援の基本姿勢としている。支援の方向性は、職員全員が周知しているものの、力量の差により必要以上に介助の手を差し伸べてしまう事もあり、管理者は支援の基本姿勢の徹底を望んでいる。利用者一人ひとりが可能な限りご自宅での生活を送れるよう、自立に向けた支援のあり方を職員間で共有してほしい。取り組みを期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者一人ひとりの状況・状態に個別に丁寧に対応している

在宅生活を踏まえて、利用者一人ひとりの状況・状態に個別に丁寧に対応、送迎は「10分前連絡」「1便目希望」「杖持参」「補聴器確認」等、個別の対応方法を送迎表に記載し、朝が遅い利用者に対しては送迎時間を配慮、週3回の入浴希望があれば、空き状況により意向を反映させている。また、施設内での理美容も、サービス提供時間を調整して利用できるように配慮している。リハビリの際も、利用者の「今なら、やれる」「午後になったら運動したい」等、その時々のお気持ち、タイミングをうまく捉え、本人と相談のうえ、できる範囲で実施している。

・グループワークや動画の活用等、様々な形式で内部研修を実施している

職員育成に向けて、研修は法人全体で力を入れて取り組んでおり、スピーチロックをテーマにした内部研修では、事前のアンケートに基づいてグループワークを実施したり、食事委員会では誤嚥予防をテーマにした動画視聴も取り入れている。また、インフルエンザ予防の研修は集合型とし、欠席者には資料を配布、外部講師を招いての研修も実施している。法人の研修委員会では、幹部研修とそのフォローアップ、中途職員入職オリエンテーション、新入職員研修とそのフォローアップ等、キャリアに応じた充実した研修メニューを整えている。

・人気の調理レクでは、利用者自身がトッピング等を楽しんでいる

少人数でも楽しめるように、麻雀やオセロ、将棋、囲碁を準備、麻雀専用のテーブルも用意し、一人でもぬり絵や折り紙、読書を楽しむことができ、テレビも2台ある。また、ちぎり絵や風船バレー、ボーリング大会、棒サッカー、ビンゴ、書道等、多彩なレクのメニューを用意し、ホームページでも毎月のイベント案内を掲載している。特に調理レクは人気で、利用者ができることを考え、職員と利用者と一緒にチョコパフェ等を作り、利用者自身もトッピングをする等、積極的に関わっている。リハビリの一環として屋上や施設周辺の散歩も行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/70

■ 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	82.0%	11.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	88.0%	5.0%		
	どちらともいえない：2.0% 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	61.0%	26.0%	8.0%	
	無回答・非該当：2.0%			
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	94.0%	5.0%		
	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	76.0%	23.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	76.0%	17.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	8.0%		
	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	88.0%	8.0%		
	どちらともいえない：2.0% 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	73.0%	20.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	97.0%			
	どちらともいえない：2.0% 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	76.0%	20.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	85.0%	11.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	82.0%	17.0%		
	いいえ：0.0% 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	85.0%	14.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	58.0%	32.0%	8.0%	
	いいえ：0.0%			