

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	社会福祉法人安心会
事業所名称	練馬区立高野台デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区高野台5丁目24番1号
事業所電話番号	03-5923-0831

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) 明るく元気な施設 2) お客様を絶対に不幸にしない 3) サービスの優秀性を追求する 4) 地域でNo.1になる 5) 施設内事故の徹底防止と満足度を高める個別サービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・毎回選択制の昼食、彩り豊かな行事食、おやつバイキング等、食への多彩な取り組みを高く評価したい

昼食は、毎回選択制で主に肉か魚かを選択でき、丼ものや麺類も提供、利用者は事前に配布された献立表を見て当日の朝決定し、直前での変更にも応じている。季節に合わせた行事食も彩りあざやかで、敬老祝賀会では豪華な松花堂弁当を用意、おやつバイキングでは好きなおやつを自分で選んだり、喫茶店の雰囲気の中、ココアや本格茶葉を使用したアールグレイの紅茶、ラテアートを施した珈琲等を飲める機会もある。また、季節に合わせ、地元で人気の和菓子屋の柏餅や桜餅を食べる機会もあり、利用者や家族、職員からも好評、その取り組みを高く評価したい。

・充実した看護体制で幅広く利用者を受け入れ、一人ひとりの意向・状況・状態に応じて、きめ細かく個別対応を実施している

利用対象者は軽度の方から胃ろう・喀痰吸引・在宅酸素等、医療的ケアが必要な重度の方まで幅広く、個々のニーズも多様であるが、看護体制も手厚く、機械浴も備えて重度化にも対応、入浴・排泄・移動等の各生活場面で利用者の状況に応じた柔軟な個別対応を実施している。食事は毎回選択食、利用人数は多いが、送迎方法も利用者・家族の希望・状況・状態に合わせ、きめ細やかに対応、デイフロア以外にもくつろぎのスペースを各所に設け、自分のペースで思い思いに快適な時間を過ごしている。意向を反映した個性の高いサービス提供を高く評価したい。

・職員は明るく笑顔で対応、積極的に声掛けし、一人ひとりに寄り添っている

デイの定員は、一般型48名、認知症10名と利用人数が多く、気の合う仲間も見つけやすく、利用者同士の交流も盛んで、自宅で作った手芸品の作品を持参して他の利用者にプレゼントする方もおり、職員も利用者同士の相性等を考慮して座席を決定、希望があれば座席変更にも応じている。また、訪問調査の際も、職員一人ひとりが利用者に積極的に声掛けし、寄り添い、談笑する光景も多く見られた。アンケート調査では、「明るい皆様で、いつも楽しい」「いつも笑顔で対応して頂ける」「思いやりがあり、ありがたく思います」等の声が寄せられている。

さらなる改善が望まれる点

・BCPに基づいた訓練を通して、より実践的なBCPへ見直し、職員にも周知していくことを期待したい

リスクマネジメントについては、フロア内での事故防止だけでなく、送迎中の事故防止にも力を入れて取り組み、コロナ対策についても高い意識をもって取り組みを継続している。災害についても、事業継続計画（BCP）を作成しているものの、BCPに基づいた訓練や見直し、職員への周知は今後の課題の一つとしている。実践を想定したシミュレーション等の机上訓練、帰宅・参集訓練等を通して、より実用的で、デイ独自のBCPに見直ししていくことを期待し

たい。

・職員より更なる介護技術向上を求める声もあり、内部研修の充実や積極的な外部研修受講に向けて、今後の取り組みに期待したい

事業所では、ISO9001を取得・更新、サービスの質の向上に努めており、接遇や利用者対応について利用者・家族の満足度が高い。尚、医療的ケアの必要な要介護度の高い方も受け入れており、職員アンケートではさらなる介護技術の向上を求める声があり、前向きである。また、所長からは介護スタッフの医療的知識の深まりを求める意見もあり、外部研修やWEB研修等の学びの機会を活用し、職員のスキルアップ・更なるサービスの質の向上が望まれる。今後の事業所の活躍を期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・充実した看護体制があり、幅広く利用者を受け入れる体制を整えている

デイでは、充実した看護体制があり、在宅酸素、胃瘻、褥瘡、インシュリン、バルーンカテーテル、喀痰吸引にも対応している他、機械浴も備え、浴室も広く、他のデイでは受け入れができない重度の利用者でも受け入れが可能で、要支援から要介護度5まで、幅広く受け入れている。また、静養ベッドは3台備え、すぐ近くに看護師が常駐、連絡帳に家族から記載された「軟膏塗布」「爪を切ってください」「毎回、体重測定してください」等の要望にも対応しており、入浴も週3回の希望があれば、個別の状況・状態を考慮して実現し、振替入浴にも応じている。

・利用者一人ひとりの状況・状態・意向を踏まえて、丁寧な個別対応を実施している

一般型のみで定員48名と多いが、一人ひとりの状況・状態・意向を踏まえて、丁寧な個別対応を実施、送迎表には、「5分前TEL」等個別対応の詳細を記載、独居の場合は施錠や電気の消し忘れも確認、徒歩での送迎には職員が付き添い、遅い利用開始、早めの帰宅にも対応、食事も「主食80g」「全粥、一口大」「おやつはゼリー」「サバ禁」等、食事選択表に詳細を記載、夕食も提供している。また、レクや行事に参加せず、囲碁や将棋、オセロを2人で楽しむこともでき、雑誌も様々なジャンルを豊富に揃え、離れた場所でゆっくり読める環境もある。

・季節毎のリース作り等、多彩なレクや行事を企画し、楽しく過ごせるように工夫している

デイで楽しく過ごして頂くために、レク担当者を決め、タオル体操やTV体操、しりとり、カラオケ、間違え探し、ぬり絵、クイズ、東海道すごろくゲーム等、様々な活動を実施、季節に合わせた歌、壁掛けやポストカード作り、季節毎のリース作り等の手芸も多彩である。夏祭りや敬老会、運動会、ハロウィン、クリスマス・忘年会の他、デイ開所記念日もあり、ノンアルコールやジュースで乾杯、彩り豊かな季節毎の行事食も毎回好評である。また、自宅で作った手芸の作品を持参し、他の利用者にプレゼントする方もおり、利用者同士の交流も盛んである。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/100

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%	17.0%	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	82.0%	10.0%	どちらともいえない : 2.0% 無回答・非該当 : 4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	56.0%	34.0%	6.0% 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	78.0%	15.0%	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	82.0%	10.0%	6.0% 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	82.0%	13.0%	いいえ : 4.0% 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	91.0%		どちらともいえない : 4.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%
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%	17.0%	8.0% 無回答・非該当 : 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	8.0%	いいえ : 2.0% 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	89.0%	10.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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	76.0%	17.0%	いいえ : 2.0% 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	67.0%	26.0%	いいえ : 2.0% 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	80.0%	17.0%	いいえ : 2.0% 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	50.0%	36.0%	13.0% 無回答・非該当 : 0.0%