

# 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	豊玉南しあわせの里デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区豊玉南2丁目26番6号
事業所電話番号	03-5946-2323

## 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)利用者本位 2)法令遵法 3)施設内事故の徹底防止とそれを実現する総合的なチームアプローチ 4)満足度を追求する個別サービスの提供 5)介護をサービス業として考えた接遇・マナー

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・**昼食は毎回選択食で、彩り豊かな季節毎の行事食も提供しており、質の高い食事への取り組みを高く評価したい**

食事は、事前に週間予定表を配布し、毎回2種類から選択することができ、写真付の献立を連絡帳に添付している。また、食事のアンケート調査を実施し、味付け、硬さ、温度、量、おかずの色彩・大きさの他、食事環境や今後食べたい物等、様々な角度から満足度を検証し、改善に繋げている。行事食は、彩り豊かで、紅葉ランチは栗ご飯や天麩羅等、クリスマスにはビーフストロガノフ等、利用者の食べたい意欲を掻き立て、人気洋食店のハヤシライスや牛丼チェーン店の牛丼等、外食気分を味わえる機会もある。質の高い食事への取り組みを高く評価したい。

・**胃ろう、尿カテーテル、在宅酸素、痰吸引等の医療行為や重度な利用者も積極的に受け入れ、支援している**

看護師配置により、現在、受け入れている医療行為は、胃ろう、尿カテーテル、在宅酸素、痰吸引、褥瘡処置があり、服薬支援も介護と看護が連携して実施している。入浴は広い一般浴以外に、リフト浴、機械浴の設備が整えられているため、重度の介護度の利用者、立位ができない、座位保持ができない利用者でも対応が可能であり、他のデイでは受け入れられない利用者や家族にとって、大変喜ばれている。また、夕食サービスも提供する等、家族の負担軽減にも繋がり、今年度は、介護学べるサロンも再開する等、在宅生活の継続を支えている。

・**スカットボール大会やチョコフォンデュ、外出企画等、様々な楽しい企画を実施している**

利用者が楽しく過ごせるように、様々な企画を実施、今年度は従来から実施していたスカットボールを大会形式で開催している。3カ月前から練習を重ね、大会は6日間に渡って実施し、上位得点者は表彰、今までデイに馴染めなかった利用者がスカットボール大会をきっかけに馴染めるようになった事例もあり、楽しみの一つになっている。また、人気のチョコフォンデュや綿菓子、アイスクリーム企画は、食べるだけでなく、自分で作る体験もあり、ファミレスでの外食企画やお花見外出、公園散策も再開する等、様々な楽しい企画を実施している。

さらなる改善が望まれる点

・**利用者の介護度が重度化しているため、排泄、入浴、移動介助等、介護技術向上が求められる**

今年度は、外部講師を招聘しての虐待防止研修を3回実施した他、入浴機器メーカー担当者による事故防止研修、口腔ケア研修等、様々な内部研修を実施している。一方、医療行為が必要な要介護度の高い利用者が多くなり、排泄、入浴、移動介助等、職員個人の能力が一層求められている。職員アンケートでは、個人の能力に委ねられ、業務能力に個人差が大きいとの意見があり、スキルアップに繋がるよう取り組みが必要かと思われる。内部、外部研修の学びの機会を活用し、個人の成長を後押しできるよう、今後の取り組みを期待したい。

・書道や傾聴をはじめとしたさらなるボランティアの活用等、利用者の日常を支えるためのさらなる取り組みにも期待したい

今年度は、ファミレスでの外食企画や綿菓子・ソフトクリーム・チョコフォンデュイベントの他、スカットボール大会、春の公園散策等、余暇活動の充実に力を入れている。また、ぬり絵やボランティアによるヴァイオリン演奏の他、大学生や中学生とのふれあいの場もあるものの、書道や傾聴をはじめとしたボランティアの活用等、利用者の日常を支えるためのさらなる取り組みにも期待したい。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ホームページを通してデイの取り組みや今後の予定等、様々な情報を伝えている

ホームページでは、併設特養と共通の施設だよりを毎月掲載し、今年度途中から始めたデイ新聞「しあわせ便り」にも焼き芋やチョコフォンデュ等の各種イベントを写真で紹介、ケアマネや病院にも配布し、ランチョンマットや箸置き等も添えた彩り豊かな行事食も毎月大きな写真で見やすく紹介している。また、事故防止研修等、内部研修の様子もホームページで伝え、介護学べるサロンの案内も掲載する等、ホームページを通してデイの取り組みや今後の予定等、様々な情報を伝えており、年間を通して更新頻度も多く、情報が充実している。

・外部講師を活用し、より専門的な視点から学びを深めている

今年度は、入浴機器メーカー担当者を招いての事故防止研修を実施、機器の使用方法や注意点、緊急時対応について、実際の浴室で実施することにより、理解を深めている他、オムツの選び方や正しい使い方をテーマにした排泄介助研修、歯磨き方法や嚥下体操等をテーマにした口腔ケアも外部講師を活用し、専門的な視点から学びを深めている。また、高齢者虐待防止研修も外部講師を活用して年3回実施、毎回違った視点とアプローチから学びを深めている。さらに、外部研修にも参加し、理学療法士による移乗等についての個別指導の機会もある。

・外出企画をはじめ、年間を通して様々な楽しい企画を実施している

外出企画は、「ファミレスで初夏のデザートを食べに行こう」と「ファミレスで秋のデザートを食べに行こう」等があり、約2週間に渡って実施し、事前に参加希望のアンケートを実施して日程を調整している。また、夏は納涼祭で東京音頭を踊り、スカイ割も。焼き芋イベントでは、備長炭を使って本格的に焼き芋を焼いて食べる機会もある他、父の日週間はひまわりを、母の日週間はカーネーションをプレゼント、敬老週間ではビンゴゲームで楽しむ等、年間を通して楽しい企画を実施、誕生日には誕生カードをプレゼントし、記念撮影している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/64

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	90.0%			
	どちらともいえない：0.0% いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	95.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 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	54.0%	22.0%	13.0%	9.0%
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	54.0%	31.0%		9.0%
	いいえ：4.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	68.0%	22.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	72.0%	18.0%	9.0%	
	いいえ：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	77.0%	22.0%		
	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	81.0%	13.0%		
	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	59.0%	9.0%	27.0%	
	いいえ：4.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	22.0%		
	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	72.0%	22.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：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	68.0%	18.0%	9.0%	
	いいえ：4.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%		9.0%	
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0%			
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	40.0%	22.0%	13.0%	22.0%