

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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	デイサービスセンター扇
事業所所在地	東京都足立区扇1丁目52番23号ゆうあいの郷扇
事業所電話番号	03-3856-1144

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）	法人による「社会福祉法人の定義」 一、社会福祉法人は、質の高いサービスの提供と、その担い手である人材の育成を行い続けなければならない。 一、社会福祉法人は、事業継続のために必要な収益を確保しながらも、非営利の姿勢を貫かなければならない。 一、社会福祉法人は、地域の中での存在として、常に地域との連携を図り、地域住民の生活を支援しなければならない。 一、社会福祉法人は、制度の有無にかかわらず、すべての社会的弱者を積極的に受け入れ、手を差し伸べ、 社会に安心を提供しなければならない。
	法人理念 最高に価値あるものをすべての人へ ～地域に信頼される施設を目指して～
	ゆうあいの郷扇が大切にしている考え方 1)社会福祉法人の定義の実践 2)法人理念の実践による価値あるサービスの提供 3)行動指針の実践による人材育成 4)事業継続の為に必要な収益の確保と非営利の姿勢 5)地域の中での存在として、地域との連携を図り、地域住民の支援

全体の評価講評

特に良いと思う点
・ロビーやホールなどの寛げる場所を設け、気の合った方とお茶を飲みながらの歓談など、自由な時間を過ごすことができるようにしている 機能訓練・入浴・趣味活動・集団体操や工作・書道など多彩なプログラムを用意しているが、同時に利用者が自由な時間を選べるよう配慮している。居場所も活動室に限定せず、ロビーなどで利用者同士がお茶を飲みながら自由に歓談できる自由な時間を設けている。事業所は特養ホーム・ヘルパーステーション・地域包括支援センターなどを持つ複合施設内にあり、ロビーには給茶機・テーブル・安楽椅子を備え、地域情報などを掲載したパンフレットも揃えており、落ち着いて過ごせる環境を整えている。地域の方もふらっと立ち寄れる場で、寛げる空間である。 ・利用者の個別事情や気持ちを考え、トイレ介助や入浴介助を行うときはプライバシーや羞恥心に十分配慮した支援を心掛けている 利用者の個別事情や気持ちを考え、プライバシーや羞恥心に十分配慮した介助をしている。トイレ誘導の時は、小さな声で声掛けをしたり、耳の遠い人には軽く肩をたたいて合図したりして周囲の人になるべく気づかれないように

している。入浴の際には耳の遠い人にはタオルで背中を流すようなジェスチャーをして知らせている。入浴時は身体の前面をタオルで隠すようにしている。トイレや入浴など他人に見られたら恥ずかしい場面では、極力同性介助で対応している。ベッドで休んでもらう時には必ずカーテンを閉め他の利用者の視線が届かないようにしている。

・契約時には特に利用者・家族の関心に合わせて丁寧に契約の内容を説明し、不安なく通所が開始できるよう配慮している

契約時には、利用者個々の要望や状態に基づいて目的に沿った支援を行い、安心・安全な通所ができる旨を伝えている。契約書の文言は字数が多く理解しにくい面もあるため、特に体調変化・緊急時の対応、災害対応、個人情報の取扱い、利用期間終了時の対応などを中心として丁寧に説明している。説明時には話す速度、声の大きさ等に気を付け、確実に理解していただくよう努めている。通所開始に不安感を持つ方も少なくないため、職員が声掛けを行うこと、無理のない活動を選んでいただけることなども話し、安心して通所が始められるよう配慮している。

さらなる改善が望まれる点

・言葉遣い・声の大きさなどについて職員間で話し合いを持ち、接遇レベルをさらに高めるよう工夫してほしい

当事業所は行動指針の「利用者への姿勢」に沿って、利用者に対して常に丁寧な言葉遣いをするよう心掛けているが、下町の場所柄も考慮し、個々の支援の場面では硬過ぎない敬語を使い楽しくくつろいだ雰囲気でも過ごしてもらうよう努めている。しかし、今年度の利用者調査では、「送迎時、明るい言葉掛けして下さってます」という意見がある一方、「時々声の大きい人がいる」という指摘があり、また、「下の名前で呼ぶ人がある」との職員の声もあり、接遇の改善が必要と思われる面もある。職員同士で話し合い、さらに接遇の向上を図るよう望みたい。

・自立支援の考え方とその方針に基づく業務の進め方について、さらに職員の理解と意識を合わせるよう期待したい

法人の理念のひとつである「その人がその人らしく生きること」に基づき、利用者が自宅や地域で生活が続けられるように、自立支援を中心としたケアの提供を目指している。栄養価の高い食事の提供、手先を使う工作の工夫、運動プログラムの提供等を行うとともに、やり過ぎない介助を心掛け、日常生活に必要な動作を自分でできるようにする支援に努めている。しかし、一方ではつい手助けしてしまうのが現場の実状でもある。自立支援が「その人らしく生きる」ことにつながることを職員一人ひとりが再確認できるよう話し合いや実践を行うよう期待したい。

・HPには事業所の利用対象者、料金、問い合わせ電話番号だけで、活動内容が掲載されていない。法人全体で改善されることを期待したい。

法人のHPには、当事業所の情報として、「利用対象者」要支援から要介護5までの認定を受けた方。ご利用料金等はこちら（クリックすると料金表が出てくる）。お問い合わせの電話番号」の3項目のみで、これ以上の情報は入っていない。もっと事業所がどのような雰囲気の中で、どんなことをしているのかなどの情報が欲しいと感じられる。事業所は毎月パンフレットを作成し関係機関等に配布しているので、その原稿をそのままHPに掲載するだけで充実したHPになると考えられる。法人への働きかけを検討するなど改善されることを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・新規利用者への迅速柔軟な対応で、ケアマネから「困ったときの扇」と頼りにされている

「明日退院予定で、すぐ利用したい利用者があるが何とか受け入れてもらえないか」と居宅介護支援事業所のケアマネジャーから相談されることが少なくない。このような場合他の事業所は、リスクを懸念して、申込者についての情報収集を十分行い、事前確認してからでないと受け入れないところが多い。当事業所は通所できず困っている方がいたらできるだけ速やかに受け入れる方針としており、緊急に利用したい方やケアマネジャーにとって大変ありがたい事業所である。居宅介護支援事業所のケアマネジャーからは、「困った時は扇が頼り」との声も聞かれる。

・入浴回数に制限を設けず、来所の度に入浴できるため利用者・家族に喜ばれている

入浴は利用者本人だけでなく家族の要望も強いいため、回数制限を設けず来所の回数分入浴を可能にしている。身軽に来所してお風呂に入れるようタオル・石鹸は事業所が用意しているが、使い慣れたアカすり、シャンプー等を持参する方もいる。安全に入れるよう入浴前に血圧・脈拍などのバイタル測定を行い、利用者の身体状況に合わせて一般浴かリフト浴かを選択し、マンツーマンの介助で利用者に安心して入浴していただいている。また、認知デイとの浴場の共用をなくしたため、以前にも増してゆっくり入浴してもらえるようになり利用者に喜ばれている。

・下町の土地柄に合わせた気安さ、楽しさを打ち出して、利用者・家族に親しまれている

職員・利用者とも下町育ちの方が多く、事業所には人情味あふれる雰囲気がある。互いに気安く接し楽しく過ごすことを大事にするという、人々が昔から持ち合わせている気風が残っている。職員はこのような下町の良さを大切に、初対面の利用者ともすぐに打ち解けている。趣味活動・ゲーム・行事等も楽しくできるように工夫し、利用者は

進んで参加している。納涼祭では職員が祭りの法被を着て太鼓を叩いて盛り上げている。また、クリスマスの時期にはトナカイの角が生えた帽子を被って送迎し、利用者・家族にはトナカイさんが迎えに来たと喜ばれている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/55

■ 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	86.0%	11.0%		
	いいえ：0.0% 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	79.0%	9.0%	6.0%	
	いいえ：4.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	59.0%	31.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
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	79.0%	15.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	72.0%	20.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	81.0%	9.0%	6.0%	
	いいえ：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	79.0%	9.0%	6.0%	
	いいえ：4.0%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	77.0%	9.0%	13.0%	
	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	63.0%	18.0%	18.0%	
	いいえ：0.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%		6.0%	
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	18.0%	9.0%	
	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	63.0%	25.0%	9.0%	
	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	63.0%	25.0%	11.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%		11.0%	
	どちらともいえない：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	61.0%	22.0%	11.0%	
	いいえ：4.0%			