

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六月
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5242-0301

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)相手の立場で見る、聞く、考える 2)相手の笑顔、自分の笑顔 3)その人がその人らしく生きること 4)地域に貢献する総合福祉事業の展開 5)弛まぬ業務改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

・その人らしく安心して1日を過ごせるように支援している

1日の中で決められたプログラムを除いては、時間的な制約を設けておらず、自由に過ごしてもらえるようにしたり、自宅での生活の延長になるように配慮している。事業所の見学を行った際にも、自宅で行っていた趣味活動を継続して楽しんでいる様子がうかがえた。また、利用期間中に新たな要望などを受け付けた際には、家族やケアマネジャーの確認を取り、同意を得た上で迅速に対処している。苦情や要望、ヒヤリハットや事故などについては、報告書を定め迅速に対処することに取り組んでいる。

・相談員による詳しい事前面談を実施している

サービス開始にあたっては、相談員が自宅に訪問し、契約書や重要事項説明書を用いて丁寧に説明を行い同意を得ている。その際には、アセスメントシートを用いて、生活歴・心身の状態・意向や要望の把握に努めている。訪問の際には、できる限り担当のケアマネジャーと一緒に訪問したり、サービス担当者会議には必ず出席して、他のサービスの受給状況などを把握することにも取り組んでいる。また、通所開始前には、できる限り見学に来てもらうようにしている。

・毎月サービスセンター委員会を開催して法人全体で事業の進捗状況を把握している

事業所としての単年度事業計画や事業報告書を作成しており、個々の事業を総括して次年度の活動内容を明らかにしている。また、上期の総括も実施しており、各部門別の収支、職員の入退職状況、新たに取り組んだ点などをまとめて、事業を振り返られるようにしている。また、法人全体として「部門別横断委員会」を毎月開催しており、事業の進捗状況を確認し合ったり、事例を検討して事業所に持ち帰ったりして共有できるようにしている。さらに、スタッフ会議や在宅センター会議を通じて事業所内の共有化に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・「利用者が落ち着ける環境作り」について」検証することが望まれる

1日をその人らしく過ごしてもらうために体力に配慮し、さらに明るい雰囲気作りに取り組んでいる。休憩時間も個別援助の一環として大切に確保されており、入浴後や趣味活動の合間には適宜休養を促し、ベッドなどでいつでも休めるようにしている。また、体調不良などが確認された場合にも、静養ベッドで横になれるようにしている。休憩場所は適宜見守りのできる環境に位置している。またデイルームは外光や空調などは管理されているが、各種の備品類などについては管理基準を設けて整理整頓するなど、利用者本位の目線での環境作りを一考されたい。

・「活動やプログラムがマンネリ化していないか」の視点で検証することが望まれる

今回行った利用者調査の「興味や関心が持てる行事や活動はあるか」の設問に関しては、回答者の68%が「はい」と答えており概ね高い満足度が得られていた。ただし、24%が「どちらともいえない」と答えていたことが懸念される。各種のプログラムや行事など、評価を得られていることがうかがえるが、さらに「コロナ禍で中止を余儀なくされていたプログラムがあったか」あるいは「長期間見直しがされていないか」など、各種のゲーム、個別の施策などの事業所内で開催されているプログラムについては、検証することが望まれる。

・職員全体の資質の向上を図る仕組みを構築することが望まれる

採用条件、専門能力、多様な雇用形態に対応できる人事管理制度を設けており、職制・職域ごとに役割や責任度、職務遂行能力に基づく役割資格等級制度を設定している。常勤職員は法人本部採用としており、非常勤職員は事業所採用としている。現在、約7割強が非常勤職員になっており、事業所運営の中核を担っている。よって、非常勤職員を対象とした育成プログラムを明確にするなど、全ての職員が個々の力を発揮し、利用者の本位のサービスが提供できる体制作りを検討されたい。さらに、非常勤職員を対象とした育成プログラムを設けることも望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用開始時には無理なくサービスが継続できるように配慮している

サービス開始時には、事前説明などで顔見知りになった相談員が出迎えたり、必要に応じて送迎車に同乗したりして、自宅へ迎えに行くこととしている。また、プログラムへの参加についても、利用者の自主性に配慮し、見学から時間をかけて参加を促す手法を取り入れている。サービス開始直後の様子は、連絡帳への記載や送迎時に職員が直接口頭で伝えることによって、家族の支援や理解を仰いでいる。無理なく通所をスタートしサービスを継続させることを主眼とした利用開始時の取り組みは、高く評価できる。

・送迎バスをはじめ、家族などの自主送迎にも対応している

事業所は専用の送迎車両を用意して、片道約30～40分を上限とした送迎を実施している。車イスが乗降できるリフト付の車両を配置しており、送迎はドアツードアを原則として、添乗員1名を配置することで家族からの申し送りにも対応できるようにしている。乗車時間をできる限り短くするために送迎表の見直しにも取り組んで円滑な送迎に努めている。送迎バスには携帯電話をはじめ、連絡先一覧表、緊急対応マニュアルなどを常置させ、緊急時の対応に備えている。送迎バスの運行時間は、事業所に職員を配置していつでも連絡が取れるようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/35

■ 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	80.0%	16.0%	いいえ：4.0%	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%	12.0%	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	68.0%	24.0%	8.0%	いいえ：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	68.0%	20.0%	8.0%	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%	16.0%	8.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	76.0%	20.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	80.0%	20.0%	どちらともいえない：0.0%	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	60.0%	12.0%	28.0%	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	84.0%	12.0%	いいえ：0.0%	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	84.0%	8.0%	いいえ：4.0%	無回答・非該当：4.0%
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	80.0%	12.0%	8.0%	いいえ：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	84.0%	12.0%	いいえ：0.0%	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	76.0%	8.0%	16.0%	いいえ：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	76.0%	12.0%	12.0%	いいえ：0.0%