

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	社会福祉法人道心会
事業所名称	平成デイサービスセンター足立
事業所所在地	東京都足立区入谷1丁目8番15号
事業所電話番号	03-3853-6800

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)個人の人格、尊厳を大切にし、優しさの伝わるサービス提供を心がけます。 2)開かれた施設になるため地域とのつながり、ご家族様とのつながりを大切にします。 3)各職種との連携を強化するとともに、サービスの質、専門性の向上に努めます。 4)家庭でのぬくもりを施設内でも実現できるようアットホームな施設づくりを目指します。 5)利用者様お一人ひとりの個性や心身の状況、生活習慣等の把握に努め、充実した生活が送れるよう支援いたします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ボランティアや実習生の受け入れに留まらず、地域との交流を持てる場を多く確保している

コロナ禍に伴い多くの施設が外部との交流が絶たれている中、感染対策を講じながら地域との関わりを作れるよう注力している。ボランティアや実習生の受け入れに留まらず、積極的な地域住民との交流、区の社会福祉協議会や地域包括支援センターとの情報共有も行っている。特に地域住民との交流は一朝一夕に出来るものではなく、秋祭りの開催や施設利用の案内等、利用者が地域に暮らす一員であり続けるために、信頼関係構築に取り組んできた成果が現れている。

・入浴や食事などを工夫し、利用者が楽しく過ごせるよう工夫を凝らしている

食事や入浴などは利用者の支援に留まらず、楽しみとして獲得できるよう取り組んでいる。個人に合わせた日常支援を行いながらも、利用者がそれらを楽しんで実践できるよう、毎週の郷土料理の提供や、季節ごとのイベント入浴の企画など工夫を凝らしている。在籍する看護師や作業療法士等の専門的な視点を活かして、健康管理やA D Lの維持・向上に取り組みつつ、利用者が楽しみをもって過ごせるよう、事業所全体で取り組んでいる。

・機能訓練、レクリエーションの充実により、利用者の意欲、活動向上に繋げている

職員間で情報を共有し、一人ひとりのA D Lや性格、また自宅の状況を加味して個別性の高い機能訓練計画を作成し実践している。利用者は施設内の機能訓練室の利用や他フロアへ飲み物を買に行くなど、利用者が主体的に過ごせるよう環境が整えられている。また興味・関心シートを用いて把握した情報は、今できる事だけではなく、これからやれること・やりたい事の視点も持ち、機能訓練だけでなくレクリエーション等に反映できるよう取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・より個性のあるサービス提供のため、把握した情報の共有に力をいれていく

送迎時間が異なるため、朝や夕方に職員が一斉に集まることが困難な現状がある。施設内のパソコンや職員間の連

絡ノートを用いて情報共有を行っているが、日々個別の機能訓練の実施や、食事や入浴、排泄介助時など、利用者の細かい情報を得ているからこそ、更に密に、確実に職員間で共有できるよう体制づくりの強化が期待される。そのため導入しているICTや連絡ツールの更なる活用や充実を課題とし、より早く、スムーズな情報共有の体制更新が望まれる。

・安全なサービス提供継続のため、災害対策やBCPの充実に取り組んでいく

各種マニュアルや必要な情報は、施設内のパソコンで指針と共に管理し共有している。実際の避難訓練年2回実施しているが、今後は自然災害等に伴う送迎時のBCPも整備し、訓練や周知を行っていくことを課題としている。そのためにもより実践的な内容の充実と、それに伴う定期的なマニュアルや書類の見直し等が必要となってくる。また、併設施設を利用している人もいるため、他部署とも意見交換や情報共有できる環境を整え法人全体で取り組んでいく必要性を認識し検討を開始している。

・サービスマナーの向上の為に常勤職員だけではなく、非常勤職員も含めて外部研修等を活用していく

身体拘束廃止委員会が中心となり、定期的に不適切ケアに関するアンケートを実施し職員が自身の行っている支援内容について振り返る機会を設けている。また、高齢者虐待防止の指針を定め、会議の場を活用して意識的に自身の言動を振り返ると共に、意図せず不適切なケアを行っていないかの確認をしている。今後は常勤の介護職員だけに限らず、非常勤職員やドライバーや事務員も含めた全体でのサービスマナーの向上の為に外部研修等を積極的に活用し体系化された技術の獲得をしていくことを課題としている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・日々の入浴に楽しみを持てるようにし、利用者の満足度を高めている

A D L低下や同居家族の負担から自宅での入浴が困難な利用者が多く、施設では入浴の需要が非常に高い。個人にあった入浴方法を選択し安全な入浴と清潔保持に努めているが、それに留まらず利用者が入浴を楽しめるよう工夫を凝らしている。浴室に季節の花を飾ったり、入浴剤を選ぶなど、バリエーション豊かに楽しみを提供している。施設では午前午後ともに入浴の時間を設置し、利用者に合わせて時間を選択している。個浴のため順番に限らず常に新しい湯舟に浸かることができ、満足度の高い入浴を提供している。

・行事食や郷土料理の提供など、食事を通じたレクリエーションに特化している

併設施設の食事を一括して作っているため、ミールキット等は使用せず、野菜や魚など食材から調理した食事の提供が可能となっている。行事食やデザートバイキングの他、国内外の郷土料理を提供する取り組みは利用者に非常に好評となっている。時期によっては敷地内のプランターで野菜を育て、自分たちで作ったパセリやネギを料理に使う等、食を通じた楽しみの提供に力をいれている。

・利用者が地域から孤立しないよう、交流の場を多く確保している

地域行事への参加や、逆に地域住民が集まるような施設行事を開催する等、地域に開かれた施設になるよう工夫を凝らしている。独居の利用者も多い中で、施設に来る移動販売車で買い物ができる事は、利用者のやりがいやQ O L向上にも繋がっている。施設職員は元より、訪れた地域住民やボランティア、実習生など、利用者が人と交流する機会を多く作るよう取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/53

■ 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	74.0%	20.0%	5.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	91.0%			どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	80.0%	11.0%	5.0%	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	80.0%	14.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
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%	11.0%		いいえ：2.0% 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	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%
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	94.0%			どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	80.0%	11.0%	8.0%	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	91.0%		8.0%	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	82.0%	11.0%	5.0%	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	82.0%	14.0%		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%	11.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	5.0%	5.0%	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	74.0%	8.0%	8.0%	8.0%