

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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名称	足立区日の出デイ・サービスセンター
事業所所在地	東京都足立区日ノ出町27番3号101号室
事業所電話番号	03-3870-1121

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)事業者が提供するサービスはお客様にとって温かく優しく心にしみるもので、生きるをしっかりと支えるものである。 2)地域で生き生きとした生活を安心して送れるよう家族を含めた最適なサービスの実現。 3)複数の選択肢が用意され、自己の判断で選ぶことができるよう支援する。 4)透明で健全な経営を目指す。 5)地域に役立ち理解される施設を目指す。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ケアマネジメントのプロセスを丁寧に実践しており、モニタリングで目標に対する評価を実施し、より良い支援に活かしている

事業所では、ケアマネジメントのプロセスを丁寧に実践している。通所介護計画書に基づくサービスを提供し、掲げた目標を達成できているかについて、毎月のモニタリングで検証している。サービス実施内容、短期目標の達成度、本人の満足度を評価している。モニタリングの結果については居宅介護支援事業所のケアマネジャーにも報告している。また、リハビリ計画書には、アセスメント結果、長期・短期目標、訓練内容、転倒アセスメント、評価等がまとめられている。リハビリの実施状況を理学療法士が評価し、成果が上がるように取り組んでいる。

・看護師、理学療法士等の医療職を多く配置し、利用者や職員に多くの利益を提供している

事業所の職員配置は医療職の配置に恵まれており、利用者の健康管理を始め、専門的な観察・評価、処置等が行われている。利用者が関係する医療機関や介護事業所との連携時においても、より深い内容を共有することができている。看護師は、利用者の健康や医療的な対応を一貫して担っている。服薬管理も集中して行うことができおり、事故を防ぐことにつながっている。また、理学療法士はリハビリテーションはもとより、利用者の機能維持について熱心に取り組んでおり、利用者から好評を得ている。多くの医療職を配置が、介護職の安心にも繋がっている。

・職員が守るべきことを示し、セルフチェックで振り返りをしているほか、計画的な研修も実施している

「日の出サービスマナーの手引き」という資料を、職員全員に配布している。法人理念から始まり、挨拶、身だしなみ、言葉遣い等について解説しており、「大切な気持ちをきちんと伝える」ことができるようにしている。「気持ちの良い挨拶ができているか」等、手引きの内容に基づく20項目のチェックシートも作成し、職員が年2回振り返っている。また、研修計画に基づき、毎月、内部研修を実施している。事業所で必要な項目について職員が理解し、確実に実施できるようにしている。認知症介護基礎研修等、外部研修にも参加している。

さらなる改善が望まれる点

・現在、家族への情報提供手段が連絡帳と電話となっており、情報提供のあり方を検討し、より多くの情報を伝えていくことに期待したい

現在、事業所では、家族と情報をやり取りする際の手段が、連絡帳と電話連絡となっている。日々の活動の様子や

、イベント時の様子を写真に撮って家族に送付しているが、毎日の様子をより詳しくしらせるためには、毎回の活動の様子を、家族が写真や動画で確認できるようにすることも有効と思われる。労力と時間の関係により、中々難しい課題ではあるが、例えば、ソーシャルネットワークサービスを利用して、ブログ形式で日々情報提供する等、職員に大きな負担がかからない方法もある。今後、家族への情報提供のあり方を検討していくことに期待したい。

・事業所では各種のマニュアルを整備し、見直しもしているが、活用において改善の余地があると思われるため、今後の検討に期待したい

事業所では、「日の出デサービスセンターマニュアル」、「接遇マニュアル」、「食事介助マニュアル」、「排泄マニュアル」、「入浴介助マニュアル」等の各種マニュアルを整備し、ファイルで管理している。これらのマニュアルは必要な見直しをしており、更新履歴も記載している。一方で、マニュアルファイルが一冊のみであるため、職員が日常的に活用している状況とはなっていない。今後、例えばタブレット端末でマニュアルを確認できるようにする等、職員が活用しやすい方法を検討していくことが期待される。

・コロナ禍で中止としていた、地域との交流を再開し、利用者が楽しむことができるような計画を立てていくことに期待したい

コロナ禍の影響で、利用者と地域との交流が少なくなっている。コロナ禍以前は、近隣のイベントに参加したり、保育園や学校等との交流が年行事として企画されていた。外出イベントもあり、利用者の楽しみとなっていた。コロナ禍の状況が落ち着く中で、感染症予防を考慮し、機会はすくないながらも今年度に再開を始めている。今後、感染症予防に配慮しながら、利用者が様々な交流を重ねることができるよう、計画的な取り組みを進めていくことに期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の意思を尊重し、個人がしたいことを選べるようにしている

利用者の意思を尊重し、活動への参加は無理強いせず、個人がしたいことを重視している。集団活動をしたくない利用者のために、廊下のテレビの前に個別のスペースを用意して、本を読んだりして過ごすことができている。集団プログラムにおいても、利用者の要望を踏まえて職員が考案している。塗り絵等、利用者が集中して一人で取り組める活動にも力を入れている。事業所内には、利用者の多くの作品が飾られており、出展して受賞した利用者もいる。個別リハビリをほとんどの利用者が実施しているが、皆、前向きに取り組んでいる様子が見られる。

・感染症対策、水害対策、事故防止等、組織的にリスクマネジメントに取り組んでいる

事業所で必要な感染対策を検討し、実行に移している。水害に対するBCPも新たに作成し、基本行動計画、職員の役割分担、風水害対応フローチャート等を明記している。事故防止のため、「危機管理マニュアル」を作成しており、事故防止・対応の基本、日常生活上の事故防止、介護事故予防等について、職員に周知している。ひやりはっと・事故報告も運用しており、原因と対策を明らかにして、再発防止に役立てている。看護師による服薬管理も徹底されている。内部研修でもリスクマネジメントを取り上げ、組織的な取り組みを進めている。

・塗り絵、工作等の活動に、事業所全体で力を入れて行っている

利用者の興味や意欲が湧くように、事業所内に塗り絵や、工作等の作品を展示するスペースを設けている。壁や棚に安全に配慮した状態で飾ってある。良い作品や日々頑張っている利用者の作品は表彰するなど、利用者のやる気を引き出している。工作も、個人で作成した絵や書道の他、利用者全体やグループにて作成した物が数多く並んでおり、カラフルで非常に人の目を引くものばかりである。福祉業界の専門雑誌に掲載されているコンクールにも出展し、何度も賞を受賞している。今後も多くの作品が受賞出来るよう続けてもらいたい。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/85

■ 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%	12.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	71.0%	7.0%	7.0%	12.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	64.0%	23.0%	5.0%	7.0%
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	87.0%	12.0%	いはいえ：0.0%	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	74.0%	17.0%	5.0%	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	76.0%	17.0%	5.0%	無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	74.0%	7.0%	15.0%	いはいえ：2.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	74.0%	7.0%	17.0%	いはいえ：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	53.0%	12.0%	5.0%	28.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	79.0%	7.0%	12.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	12.0%	15.0%	いはいえ：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	56.0%	23.0%	17.0%	いはいえ：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	66.0%	20.0%	12.0%	いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	10.0%	5.0%	17.0%
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	58.0%	7.0%	10.0%	23.0%