

# 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	社会福祉法人親の家
事業所名称	親の家
事業所所在地	東京都武蔵野市八幡町3丁目4番18号
事業所電話番号	0422-55-0509

## 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）	<p>理念 人に感謝する心と優しさに満ちた 誰でも受け入れていく温かい場 最期までその人らしく必要とされ自立して生きていける 生活の場を目指しています</p> <p>令和5年度スローガン 安心立命 ～心安らかに、使命を尽くそう～</p> <p>令和5年度 基本方針 より多くの利用者へのきめ細かなサービスの提供 より助け合い、高め合う組織と個への成長 地域とともに歩み続ける「親の家」</p>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者からは高い満足度が示されています</li></ul> <p>第三評価を受審し、利用者・家族の意向や意見を把握し、サービスの質の向上に努めています。今年度の第三者評価・利用者調査における総合満足度は、回答した方の90%が「大変満足・満足」と回答しており、高い満足度を得ています。また、「職員さんが皆親切」、「良い所です。不平不満は全くない」、「良く私の事を見てくれています」等の好評が多々あがっています。背景には、利用者の事を良く知ろうと努めている事や職員が一丸となって利用者に対して親身となっている事等があると思われれます。今後も継続して欲しいと思います。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・快適性に配慮した丁寧な支援を実施する事で入浴の満足度を高めています</li></ul> <p>入浴支援の際は、流れ作業にならないよう、職員が1対1で携わり、残存機能の活用や身体状況を注意深く観察する等、丁寧な支援に努めています。また、希望に応じて同性の職員が担当する事や利用者間の関係性を踏まえて浴室へ案内する時間を調整しています。その他、1人ひとり退浴する度に湯を入れ替え、好みに合わせて湯加減・入浴時間を調整しています。こまやかな取り組みにより、利用者からは「お風呂の満足度が高い」、「入浴時、安心して入れた」等、満足度の高さがうかがえるコメントが多数寄せられており、特に良い点として高く評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・意識的にレクリエーションの拡充を図る事で、利用者の意欲を引き出す事に好影響が出ています</li></ul> <p>利用者が楽しみながら活動へ参加できるよう、レクリエーションの充実を図っています。毎月、脳トレ・運動会・昭和レク等、様々な内容を企画し、予定表を作成しています。また、その日の利用者の意向・身体状況に応じ、適宜脳トレから身体を動かす内容へ変更する等、柔軟に対応しています。意識的に取り組む事で、「アイデアいっぱいレクリエーション、楽しく夢中になってしまいます」、「子供の頃に習った地理や歴史ものが楽しいです」等、利用者から好評を得ており、意欲を引き出す事に好影響が出ています。特に良い点として高く評価できます。</p>
---

さらなる改善が望まれる点

**・記録業務の見直しが必要です**

日常的には、バイタル・食事量・特記事項の記録や家族への連絡の為の利用者1人ひとりの日々の状況等を記録しています。しかし、記録内容には、利用者の楽しんでいる様子や利用者が満足している様子等が少ないように思われます。また、これらの情報の一部はICTシステムへ電子記録として転記していますが、事業所全体でさらに最適化する余地があると思われま。す。今後は、記録内容・記録方法・記録の保管方法等について、改めて事業所全体で再確認し、さらなる記録の質の向上・業務の効率化を図って欲しいと思います。

**・接遇のさらなる向上に期待します**

定例会議等において、虐待についての振り返り・意見交換・職員1人ひとりの振り返り等を行っています。最近では、特に接遇の見直しに力を入れています。例えば、外部の人への積極的な挨拶・違和感の無い立ち居振る舞いや言葉遣い等について、管理者層からの注意喚起をしています。今後も、例えば、言葉遣い・接遇について、「親の家」らしい言葉遣い・接遇の具体的な事例についての明示等により、さらなる接遇の向上を期待します。

**・さらなる機能訓練の拡充に期待します**

通所介護計画書に基づき、身体機能の維持・向上を図っています。例えば、入浴支援の際の洗身、トイレ誘導の際のズボンの上げ下げ等、様々な場面で残存機能の活用に努めています。また、体操やレクリエーション等、楽しみながら身体を動かす機会も設けています。一方で、個別機能訓練の実施はなく、利用者より「リハビリをもっとしたいです」等の意見も寄せられており、ニーズに応える事が課題となっています。次年度からは、機能訓練指導員として看護師の配置を予定されている事を踏まえ、さらに個別性に配慮した機能訓練の強化に期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・独自の広報誌の発行に力を入れています**

独自の広報誌「どんとこい」を毎月発行しています。内容は、毎月のスケジュールや事業所からの挨拶、昭和を感じさせるような小話、職員へのインタビュー、イベントの様子の写真等、多様な内容になっており、利用者を楽しんで欲しいという作り手の想いが伝わってきます。利用者調査でも「この機関誌とかは助かっています」等の好評もあがっています。力を入れた取り組みとして、今後も継続して欲しいと思います。

**・利用者がスムーズにサービスを利用開始できるように努めています**

利用開始にするにあたってのご用意して欲しい物や具体的な持ち物等の案内を作成しています。工夫の1つとして、事業所と利用者・家族間で共有する連絡帳や服薬を持参して頂くにあたって、事業所側でクリアケースを用意し双方に忘れ物が発生しないようにする等に取り組んでいます。その他、独居の利用者の場合には、担当ヘルパー等とも良く連携し、利用者がスムーズに利用開始できるように情報共有にも努めています。力を入れた取り組みと言えます。

**・家族との情報共有・連携強化に力を入れています**

連絡帳を有効に活用し、家族との情報交換・共有を図っています。連絡帳には、食事量・バイタル・排泄回数・利用時の様子等、様々な情報を家族と共有できるよう、詳細に記録しています。また、家族からの申し送り事項欄を設け、在宅での様子・支援の際の留意事項等を職員間で共有し、統一した支援に結び付けています。その他、家族からの相談事に対する助言、依頼された事に対する実施状況等、真摯に向き合い、丁寧に応じており、家族との連携強化・家族の不安を取り除く事等に好影響が出ています。特に力を入れた取り組みとして、高く評価できます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/53

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	90.0%	6.0%	いいえ : 3.0%	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	81.0%	9.0%	9.0%	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	75.0%	12.0%	9.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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	78.0%	15.0%	6.0%	いいえ : 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	78.0%	15.0%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	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	84.0%	9.0%	6.0%	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	68.0%	12.0%	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	96.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	9.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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	40.0%	6.0%	53.0%	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	37.0%	6.0%	56.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	12.0%	9.0%	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	34.0%	9.0%	28.0%	28.0%