

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	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターさくらえん
事業所所在地	東京都武蔵野市桜堤2丁目8番31号
事業所電話番号	0422-51-5550

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)働き易い職場：性別・年齢・国籍等に関わらず、誰もが働き易い職場環境を創っていきます。 2)人財の確保と育成：人財を確保・育成できる教育体系と職場風土を醸成していきます。 3)顧客の満足：ひとりひとりの「喜び」「安心」「生きる力」を支え、笑顔あふれる暮らしを実現していきます。 4)地域への貢献：福祉のプロとして培ったノウハウを地域に還元していきます。 5)サービスの質の向上：利用者主体の意識とサービス品質の向上に向けた仕組みの双方を確立していきます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・2名の機能訓練指導員の配置と個別機能訓練の実施で利用者自身がリハビリ効果を実感、生活機能の維持向上に繋がる取組みを評価したい

デイでは、機能訓練指導員に理学療法士とあんまマッサージ指圧師の2名を配置、それぞれの専門性を活かしてサービスを提供している。毎日の体操は自宅でも行うことができるように工夫、立地や特養併設の強みを活かした支援。自宅訪問による本人家族との面談とアセスメントで、生活動線や転倒リスクを確認し情報提供や助言。家族との顔の見える関係を作りながら支援することで、自宅での生活機能維持向上を実現。利用者意向調査でも、役に立っている・体力が付き家事をするのが楽になった等実感の声、生活機能の維持向上に繋がる取組みを評価したい。

・利用者一人ひとりが自分のやりたいことを自身で選択できることを大切にしている

デイでは、利用者一人ひとりが自分のやりたいことを自身で選択できることを大切にし、認知症の方や新規利用者は職員が配慮しながら、他の利用者は座席を固定せず、毎回自分で決定、いつもの席と違うところに挑戦する利用者もいて、脳の活性化にも繋げている。また、選択食は月5回、主に魚・肉料理をどちらか選択でき、カレーは自ら盛り付け、ドリンクも珈琲や紅茶、ココア、麦茶、スポーツ飲料等から選択、麻雀、読書、折り紙、脳トレ等、レクも自由に選んでいる。選択できる機会を増やし、一人ひとりの意思を尊重する取組みを高く評価したい。

・他のデイでは受け入れ困難な利用者も受け入れ、できる限りの個別対応を行っている

看護師配置により、胃ろうやインシュリン、在宅酸素等、他のデイでは受け入れ困難な利用者も受け入れが可能であり、また、一般浴と機械個浴の他に機械浴（チェア浴）の導入により3種類の入浴形態を整備、地域のニーズに応え、利用者や家族にとって安心できる環境を整えている。また、再度のお迎え、自宅の施錠やゴミ出し確認等、個別状況に対応、「送迎は2便ではなく1便で」「週3回入浴希望」等の要望にもできる限り応えている。アンケート調査でも、「いつも家族のことを考えてくださり、助かっております」等の声が寄せられている。

さらなる改善が望まれる点

・デイで過ごす時間には、多彩な選択できるプログラムやレク等工夫して支援、一方で更なるプログラムを期待をす

る利用者の声への取り組み

デイでは、様々な活動を企画して利用者が生き生きと楽しく参加できるデイサービスを目指して取り組んでいる。今年度からカードゲームを導入、趣味や特技、リハビリに繋がる多彩なプログラムやレク活動の提供。特養併設の合同行事とデイ単独で実施する季節行事、四季折々の歳時に合わせた行事食等、多彩な選択できるプログラムやレク等工夫して支援している。利用者家族の意見に「楽しかった」等満足の声が複数ある、一方で自由時間に外を散歩したい・活動プログラムを増やしてほしい等の要望も複数ある。利用者の声を反映できる取り組みに期待したい。

・職員一人ひとりの課題に応じたきめ細かい指導・個別の育成計画作成等、育成に向けて、さらなる取り組みを期待したい

育成については内部研修を通して、感染対策やリスクマネジメント、虐待防止等、学ぶ機会があり、動画やグループワークも活用、法人としての研修体系も確立している。一方、アンケート調査では、「もっと話しかけてほしい」との声もある他、デイとしては通所介護計画書に沿った適切な介護記録や医療知識の習得には課題を感じている。利用者に寄り添った声掛け等の接遇や介護記録、医療知識等、職員一人ひとりの課題に応じたきめ細かい指導・個別の育成計画作成等、育成に向けて、さらなる取り組みを期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・防災委員会が防災計画を立案し、定期的な防災自主点検も行っている

事業継続計画（BCP）の検証の場にもしている大規模防災訓練を毎年実施、消防署や行政関係者、地域住民も参加し、訓練後の評価を次回の訓練やBCPの見直しに活かしている。また、市が主催する自衛消防訓練にも参加し、防災意識を高めている。さらに、まちかど防災訓練車を招いての放水訓練を実施し、消防ホースや消火器的使用方法について学んでいる。防災訓練には、怪我人・設備破損対応訓練や災害備品の保管場所確認、福祉避難所開設訓練も含まれており、法人の防災委員会が防災計画を立案し、定期的な防災自主点検も行っている。

・食事は、季節を感じる行事食を提供、選択食もあり、自分で盛り付ける楽しみもある

食事委員会では、利用者からの感想や意見・意向の他、盛り付けや味付け、硬さ、食べやすさ等についての職員の感想を集約し、次回以降の献立に活かしている。また、嗜好調査を実施し、食事の様子も毎月ラウンドして確認している。選択食は月5回、白身魚のフライかヒレカツか等を選択でき、創立記念御膳では、ちらし寿司や茶碗蒸しと水羊羹、ひな祭り料理では鮭ご飯と若竹汁等、季節を感じる献立を提供、世界の料理や熊本ラーメンもある。人気のカレーは、別盛りになりたいとの要望を受けて、予備の器も用意、自分で盛り付ける楽しみもある。

・多彩な運動プログラムにより、利用者の生活リズムを整えることにも役立っている

日々の運動は、座位・立位・セラバンド体操のほか、ズンドコ体操や口腔体操、脳トレ、バターゴルフ等多彩で、人気のカラオケも積極的に取り入れ、利用者アンケート調査では「生活のリズムを作れるので、週3回通っているが、毎回の体操、週2のリハビリは助かっているの、続けたい」との声も寄せられており、「リハビリを増やしたい」との要望にも応えている。機能訓練指導員は自宅を訪問し、個々の生活環境や課題を把握、「スニーカーを自分で履けるようになった」「タオルたたみをやっている」等、できることも確認し、デイでの支援に繋げている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/90

■ 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%	5.0%	8.0%	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	83.0%	5.0%	8.0%	いいえ：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	50.0%	44.0%	5.0%	無回答・非該当：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	58.0%	38.0%	0.0%	いいえ：2.0% 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	66.0%	25.0%	5.0%	いいえ：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	11.0%	0.0%	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	91.0%	8.0%	0.0%	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	86.0%	8.0%	5.0%	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	66.0%	11.0%	22.0%	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%	13.0%	0.0%	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	88.0%	8.0%	0.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
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%	8.0%	11.0%	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	72.0%	13.0%	11.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	13.0%	5.0%	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	61.0%	25.0%	11.0%	いいえ：2.0%