

## ひょうご介護サービス情報公表活用制度の調査等の結果

### 1 調査等の実施機関

名 称	株式会社 創造と協働のまちづくり研究所
所 在 地	〒650-0017 神戸市中央区楠町1-15-6
実 施 日	平成25年10月15日

### 2 介護サービス事業所情報

#### (1) 事業所概要

事業者名	有限会社 再度
事業所名称	デイサービス再度
種 別	通所介護
指定年月日	平成17年11月15日
管理者氏名	管理者 塩見 眞子
所 在 地	兵庫県神戸市中央区再度筋町12番4号
電 話 番 号	078-371-2022
F A X 番 号	078-371-2015
ホームページURL	<a href="http://futatabi.jimdo.com/">http://futatabi.jimdo.com/</a>

### 3 アセスメント結果

#### 総評

利用者一人ひとりの希望を大切にし、利用者一人ひとりの特性に応じたサービスを提供するための取り組みがあります。食事、入浴、機能訓練などの利用者への対応に工夫が見られ、さらなる改善が期待できます。

職員の介護技術の向上のために、職員の経験能力に応じたOJTを中心とする能力開発に力を入れられています。今後は、利用者のサービスに対する評価をモニタリングし、家族の希望もアンケートで把握するなど、利用者の満足度を高めるための取り組みが望まれます。

また、非常災害時の対応や感染症対策などの研修・訓練の実施や、業務改善のための事業計画作成などの取り組みも求められます。

#### 事業者のコメント

今回の調査を通じ、今まで見えていなかった様々な課題を新たに認識できました。

早急に対策を講じ、今後の運営に反映させてまいります。

## 4 具体的な事業所の取り組み等

### ・利用者一人ひとりの希望を大切にするために

#### アセスメントの視点

利用者一人ひとりのニーズに対応するとともに、利用者一人ひとりの特性に応じたサービスを提供するために、事業所がどのような創意工夫を行っているのかを把握します。

#### (1) 利用者一人ひとりを大切にしたサービス計画の立案

利用者の希望により見学に対応しています。食事（無料）、入浴（有料）、足浴（無料）などを短時間～1日利用で体験できます。利用体験を踏まえた利用決定が可能です。

利用者・家族のニーズは、契約の際の聴き取りやアセスメントによって把握し、可能な限り希望に沿うことを心がけています。

利用者のニーズ、課題分析は、家族、居宅介護支援事業所、サービス提供事業所間で情報共有を図っています。

特に、ケアマネジャーとの情報伝達、連携に配慮しています。

#### (2) 利用者一人ひとりを大切にしたサービスの提供

午前中は脳内活性活動、足浴、入浴、アイスマッサージ、昼食、口腔ケア、午後からは個別機能訓練、全体体操、歩行訓練、立ち上がり訓練、レクリエーション活動を実施しています。

食事は、デイサービス内で専任の調理師が調理し、栄養バランスを考えた献立（主采、副采、小鉢2種、汁物、ごはん）で、できたてを提供しています。利用者の好みを事前に聴き取り、メニューや調理方法に反映（肉を魚に変更する、きざみやおかゆにするなど）しています。

食事



入浴は1人用の浴槽に入っただけです。利用者ごとに湯の入れ替え、浴槽を洗浄し、快適な入浴を確保しています。



浴室（浴室内に浴槽3槽を設備）



足浴は個別の足湯桶に入浴剤を入れ実施し、清潔や保温に良いと評判です。

機能訓練は、家庭での生活環境に即して、目標、プログラムを設定する個別機能訓練を実施しています。

レクリエーションとして、近くの相楽園（春、秋）、水の博物館（春～夏頃）などへ散策にでかけます。季節の行事では、お正月、節分、花見、ひな祭り、七夕、夏祭り、敬老会、運動会、クリスマスなど、折にふれて行事を催し、行事に沿った食事（お花見弁当、ちらし寿司など）を提供しています。



また、作品づくりのレクリエーション活動もあります。

利用者手作りの作品



重度の認知症や障害のある利用者へのきめ細やかな配慮を心がけています。

利用者の身体状況や希望に応じ、ケア

マネジャーと協議のうえ、利用時間の調整にも対応しています。

### さらなる改善への取り組み

- ✓利用者・家族のニーズに応じたサービス提供を一層心がけます。
- ✓利用者一人ひとりの状態に応じ、利用者の身体機能の維持・向上につながる機能訓練プログラムを提供できるよう努めます。

## 、介護サービスの質の向上のために

### アセスメントの視点

標準的なサービスの提供の仕組み、人材育成への取り組み、相談苦情への対応、業務改善の取り組み、利用者満足度の向上などについて、事業所がどのような創意工夫を行っているのかを把握します。

### (1) サービス水準の確保

朝礼、夕礼を実施し、利用者の状況などの情報を共有します。入浴、排せつ、機能訓練、口腔ケア、摂取水分などの利用状況は、個人ファイルに記録しています。また、サービスに関する情報共有は申し送りノートも活用しています。

職員の介護技術向上の研修は、現場でのOJTに力を入れて実施しています。

### (2) アットホームな職場環境

職員は介護の経験を培ってきた者が多く、職員一人ひとりの経験や能力を発揮できるアットホームな職場の環境づくりに配慮しています。

### (3) 利用者満足度の向上のために

利用者のサービス利用状況などはケアマネジャーに細かに報告し、必要に応じてサービスの見直しにつなげています。

機能訓練については、個別機能訓練計画に基づきプログラムを実施し、定期的に評価を行い、プログラムを見直しています。

家族との意見交換は、連絡帳を通じコミュニケーションを図っています。また、送迎時に、家族からの相談や意見をいただくために、職員の方から声かけを行うように心がけています。

相談苦情は、相談苦情窓口を契約書に明記しており、苦情BOXを施設内に設置しています。苦情への対応の結果は、記録を残し、個別に利用者、家族へ説明を行っています。

### さらなる改善への取り組み

- ✓職員の経験能力を活かすような職場環境の整備に努めます。
- ✓アンケートによるニーズ調査の実施を検討します。



### アセスメントの視点

非常災害時の対応や感染症対策等のリスクマネジメント、コンプライアンス、事業計画の目標達成、地域との連携などについて、事業所がどのような創意工夫を行っているのかを把握します。

#### (1) リスクマネジメントへの対応

事故発生などの緊急時対応については、事例検討記録を作成し、関連する研修を実施しています。

来所時に利用者、職員の手の消毒を励行しています。

個人情報保護方針を事業所内に掲示するとともに、職員に対し利用者のプライバシー保護の研修を実施しています。また、職員が個人情報保護規程を遵守するよう、入社の際に個人情報保護の誓約書の提出を求めています。

#### (2) 業務改善の取り組み

事業所の改善課題については、管理者、職員それぞれの視点で問題を出し合い、管理者と職員で話し合いの上、それぞれの問題に解決策を講じるように努めています。

#### さらなる改善への取り組み

- ✓非常災害時、感染症・食中毒対策などのリスクマネジメントを充実します。
- ✓業務改善の課題を検討し、課題への取り組みを次年度の事業計画として作成します。



デイサービス外観

この調査等の結果は、ひょうご介護サービス情報公表活用制度専門調査機関である株式会社創造と協働のまちづくり研究所が本調査等の対象事業所に訪問の上、調査・アセスメントを実施し、作成したものです。

本調査等の結果に記載された内容が事実に基づくものであること、また、「さらなる改善への取り組み」は事業所としての将来に向けた約束であることについて本調査等の対象事業所に確認、同意いただいています。