

〔全体の評価講評：通所介護（デイサービス）〕

《事業所名：横浜市霧が丘地域ケアプラザデイサービスセンター》

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	ボランティア講師による絵画クラブなど、他事業所にはない活動プログラムが数々提供されている
	内容	今年度の目標にも「サークル活動の充実」を掲げ、「毎日がクラブ活動」を目指している。その方らしく個性を生かし、趣味生きがい活動に取り組んでいただくことを目指している。脳トレーニングは職員が市販の教材を探し出し、利用者の達成感につなげている。またボランティア講師による絵画クラブなど、他事業所にはない取り組みがある。その他、イベントや季節行事(月1回)を開催している。例えば、納涼祭盆踊り、大運動会、白寿のお祝い、新春かくし芸大会、クリスマス会等である。職員は企画に工夫を凝らし、意欲につなげている。
2	タイトル	利用者の声を真摯に受け止め、改善策につなげている
	内容	毎年、顧客満足度調査を実施し、集計結果から浮かび上がってきた課題や調査票に寄せられた要望・苦情等の一つひとつに対して、何時までに、何を改善するのかを明確にしている。利用者・家族・関係者に見ていただくよう、調査結果の全てを掲示し、情報公開している。利用者の声を真摯に受け止め、改善策につなげている姿勢は評価に値する。
3	タイトル	毎年、ボランティアの方々に感謝状を渡し、その定着化に努めている
	内容	車椅子ダンス、手品、フラダンス、ハンドベル、かっぽれ、楽器演奏、書道など月約20人程のボランティアが活動している。蕎麦打ち同行会の方々による蕎麦打ちの実演や、近隣の小学生・中学生の訪問もある。サークル講師も地域住民の方々で、日頃の協力に対し、感謝の気持ちを込めて、感謝状を渡している。感謝状には、ボランティアの方々の笑顔の写真と共に「いつも素敵な笑顔で、目配り・気配りしてくださっています。利用者のアイドル、そして職員のお手本です…」と記入している。真心のこもった感謝状である。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	介護技術の向上に向けた研修の充実が望まれる
	内容	介護福祉士の資格保有者は12名であり、全職員の約38%にあたる。そのため、職員の介護スキルは高い。しかし、利用者のADL(日常生活動作)が自立している方が多く、日頃のサービス現場では高度な介護技術を必要としていない。そのため、介護技術力の向上に向け、介護職として必要な三大介護(食事・排泄・入浴)などの介護技術に関する研修等の導入がさらに望まれる。
2	タイトル	職員間の情報の共有化のさらなる徹底が望まれる
	内容	職員アンケートでは「重要な案件に関して経営層は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者(職員)へ伝えているか」の項目について職員の自己評価が低かった。またさらなる改善を要する点として、情報の共有化をあげていた方も複数人いた。事故報告書を分析していくと、情報共有の徹底で事故を未然に防げることもできていたと思われる事例もある。パート職員も含めて職員間の情報共有のさらなる徹底が望まれる。
3	タイトル	リスクマネジメントのさらなる充実が望まれる
	内容	月1回の全体会議にて、当月発生した事故とヒヤリ・ハット報告について、一つひとつ読み上げ、職員への周知を徹底した。さらに、全員に是正処置について記載してもらい、事故再発防止に向けた意識向上を図っている。しかし、今後はあがってきた事故・ひやりはっと報告書を再発防止につなげていくためには、マニュアルの改訂や計画書の更新につなげていくなど、さらなる取り組みが望まれる。