

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

| | |
|---------|--------------------|
| 法人名称 | 社会福祉法人芙蓉会 |
| 事業所名称 | 文京昭和高齢者在宅サービスセンター |
| 事業所所在地 | 東京都文京区本駒込2丁目28番31号 |
| 事業所電話番号 | 03-5395-2376 |

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>1)ご利用者様、ご家族様の声に耳を傾け、個性や意志を尊重し、「その人らしさ」を大切にしたい個別性を重視したサービスの提供に努めます。</p> <p>2)ご利用者様の希望、主体性を尊重し、リハビリテーションや活動プログラム等にご参加いただき、「来てよかった、また来たい」と思える充実した一日が提供できるようサービスの質の向上に努めます。</p> <p>3)隣接する小学校との交流やボランティアの受け入れ、地域貢献事業等の積極的な取り組みにより、世代を超えて地域の皆様が交流できる場であるように努めます。</p> <p>4)通所することにより、社会に参加する喜びや社会的孤立感の解消、自身の存在の肯定感を実感して頂き、ご自分の存在感を感じられ、前向きな生活ができる足がかりとなれるように努めます。</p> <p>5)利用者、家族が少しでもお互いを尊重して生活できるよう、デイサービスの利用を通して、ご家族の身体的・精神的な負担の軽減に努めます。また住み慣れた場所で、自分らしい生活が継続できるよう支援に努めます。</p> |

全体の評価講評

| |
|--|
| <p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・リハビリテーションサービスの充実に取り組み、在宅生活の継続につながる支援を提供している <p>当事業所は入浴設備がないため十分な時間をリハビリに当てることができ、その充実に取り組んでいる。3人の機能訓練指導員を中心に移動能力の維持・向上に取り組んでいる。集団、個別やレベル分けした小集団に分かれ、計画に沿った筋力トレーニングを行っている。機能訓練指導員と介護職員が連携し「パーセルインデックス」を用いて機能的評価を6カ月毎に行い、成果を確認している。利用者調査では「事業所での活動や機能訓練が自宅での生活を続けるために役立っている」との回答が9割以上となり、在宅生活の継続に向けての支援が評価されている。</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所での過ごし方の充実に向け、様々な利用者が自らが参加したくなる多彩なプログラムや行事を用意している <p>個々の身体別、精神的な能力や性格、趣味や嗜好に合わせ選択制の4グループとして、午後の活動プログラムを用意している。活動プログラムは目標を設定すると共にコミュニケーションや過程を大切に、回想法や手作業を取り入れている。日常生活に制限の多い利用者も参加できるグループも作っている。活動になじめない利用者には他の活動を紹介する、あるいはその時間に機能訓練を行うなど工夫している。希望者全員が参加できるバスハイク等の行事も実行し、利用者が「事業所にまた来たい」と感じられるように取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・職員の接遇が非常に高いレベルで実施されており、利用者からの評価も高い <p>センター長は利用者等と積極的に会話し、良好で話や相談しやすい環境づくりを心がけ、信頼確保に努めている。職員も利用者や家族に対して受容と共感の姿勢で正しく傾聴し、わずかな相談にも真摯に対応するように心がけている。利用者同士が快適な関係を結ぶように室内や車中の座席を配慮し、体操やレクリエーション時のグループ交流も促している。難聴の方の座席を工夫し、一方喋話などが目立つ場合は職員が間に入り、話の内容を変えるなど対</p> |
|--|

応している。利用者調査の際の接遇に関する質問、個人の尊厳に関する質問と総合的な満足度は極めて高い。さらなる改善が望まれる点

・各種マニュアル類の定期的で確実な見直しや法改正・制度変更などへの迅速な対応を期待している

各種マニュアルの見直し・変更は年度初めにマニュアル整備係や担当者を決め、順次見直しを図っているが、どうしても遅れがちな状態になっている。また各種ミーティングでの議事録など記録類の整備も不十分な部分が出ている。事業所では今年度は各種マニュアルには作成日時を明記し、議事録等の整備と共に、より確実・明確にすることを課題としている。記録類の整備も含め、各種マニュアル類の定期的見直しと共に、法改正・制度変更時などに迅速な対応が可能な体制作りを取組まれることを期待している。

・事業所の実情に合った実効性のある事業所版BCP構築に期待する

事業所は昨10月の台風襲来前日に「サービス休止」を決定し、利用者・職員・事業への被害を回避した経験を有している。この経験をもとに、法人のBCPを含むリスクマネジメント規程に準拠しながら事業所の特性や環境に合った、実効性の高い事業所版BCP構築を検討している。通所介護は施設系介護と異なりサービス継続が絶対条件ではないことを勘案して、災害時等様々なリスクによる交通機関混乱等における利用者・職員の移動や出勤困難、またライフライン停止等による「サービス休止」の決定手順等の制定に取り組まれることを期待する。

・職員個人別育成・研修計画の充実が早急に実施されることを期待する

法人はキャリアパスの該当要件規程について定めており、当事業所は法人規程に準拠して運営され、全体の研修・勉強会等は充実して実施されている。また、職員個人別の現状能力や意向把握等も行われており、研修や自己研鑽に生かされている。事業所は法人の人事考課制度と個人別育成・研修制度を当事業所規模・環境に合致した制度に再編する計画を検討しており、特に事業所実情に合った個人別個別育成・研修計画の充実が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・経営層は利用者には選ばれるセンター創りに向け方針を明確にしリードしている

当事業所は入浴設備のないデイサービスセンターのため、ある種のハンディを負っている。2017年に所属法人変更を経ての再スタートを契機に、このハンディを超えて利用者には選ばれるセンターとしての特長創りを行い最終的には利用率向上を目指すセンターの姿を示し、全所一丸になり邁進してきた。特長付けとして、接遇の向上、リハビリテーションサービスの充実及び活動プログラムの充実の3点をかかげ活動中である。2019年度当初から前年度の平均稼働率を約10%超える高稼働率を維持しており、活動の成果が出ており定員増も実施した。

・ホームページやSNSを新設し、事業所情報提供の充実・強化を図っている

事業所情報はパンフレットや広報誌、事業所建物前設置の掲示板でも行っているが、広報活動の「見える化」の一環として事業所としてのホームページやSNSの新設を行い、情報提供の更なる充実・強化を図っている。ホームページでは入浴設備のない通所施設として、リハビリや活動プログラムの充実に力を入れている様子が動画を交えてよく伝わるよう工夫されている。「ホームページを開設しました」とのチラシを作成し、ケアマネジャーや関連事業所、行政のイベント時などで配布し、宣伝・広報にも努めている。

・利用者個人の尊厳を守り、羞恥心やプライバシーに配慮した支援を徹底して行っている

理念の第一に「高齢者の尊厳を守り、その自立を支える」を掲げ、羞恥心やプライバシーに配慮した支援を常に心がけている。排泄介助は基本同性介助とし、声かけやタイミングにも気をつけ、必ず利用者の同意を得てから支援を行っている。排泄チェック表やおむつの保管場所にも細かい配慮をしている。重要書類取扱いマニュアルを作成し、全職員が個人宛文書の適正な取扱いに対応できている。またフルネームを好まない利用者の呼び方や席札の表示方法なども利用者個人の要望に合わせた対応を行っている。失禁などの精神的フォローも丁寧に行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

87/140

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% | 8.0% | いいえ : 0.0% | 無回答・非該当 : 1.0% |
| 2. 日常生活に必要な介助を受けているか | 72.0% | 5.0% | 10.0% | 11.0% |
| 3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか | 78.0% | 9.0% | 11.0% | いいえ : 1.0% |
| 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 | 91.0% | 6.0% | いいえ : 0.0% | 無回答・非該当 : 1.0% |
| 5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか | 81.0% | 10.0% | 6.0% | いいえ : 1.0% |
| 6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか | 93.0% | | どちらともいえない : 4.0% | いいえ : 0.0% |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か | 94.0% | | どちらともいえない : 2.0% | いいえ : 1.0% |
| 8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか | 82.0% | | 12.0% | どちらともいえない : 4.0% |
| 9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか | 60.0% | 9.0% | 28.0% | いいえ : 1.0% |
| 10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか | 93.0% | | どちらともいえない : 3.0% | いいえ : 1.0% |
| 11. 利用者のプライバシーは守られているか | 82.0% | | 11.0% | どちらともいえない : 4.0% |
| 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 | 77.0% | 10.0% | 12.0% | 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 | 75.0% | 9.0% | 12.0% | いいえ : 2.0% |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか | 75.0% | 9.0% | 14.0% | 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 | 45.0% | 20.0% | 29.0% | いいえ : 3.0% |

評価結果概要版



令和元年度
(2019年度)

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

| | |
|---------|-------------------|
| 法人名称 | 社会福祉法人芙蓉会 |
| 事業所名称 | 文京湯島高齢者在宅サービスセンター |
| 事業所所在地 | 東京都文京区湯島2丁目28番14号 |
| 事業所電話番号 | 03-3814-1898 |

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>1)利用者一人ひとりの個性や意志を尊重し“その人らしさ”を大切にしたい個性豊かなサービスの提供に努める。</p> <p>2)「来てよかった、楽しかった、また来たい」と感じて頂けるよう、サービスの質の向上に努める。</p> <p>3)隣接する小学校との交流やボランティアの受け入れ、地域貢献事業等の積極的な取り組みにより、世代を超えて地域の皆様が交流できる場を提供できるように努める。</p> <p>4)通所サービスの利用を通して、社会に参加する喜びや社会的孤立感の解消、自分の存在の肯定を利用者自身に実感して頂き、前向きな生活ができるように努める。</p> <p>5)利用者、家族が少しでもお互いを尊重して生活出来るよう、デイサービスの利用を通して、家族の身体的・精神的な負担の軽減に努める。また、住み慣れた場所で自分らしい生活が続けられるように援助していく。</p> |

全体の評価講評

| |
|---|
| <p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の意向把握に努め、希望する活動を楽しみながら、積極性も発揮できるようにしている 脳トレ、書道、レクリエーションなど3種類の活動を準備し、利用者が興味や体調によって当日決められるようにしている。毎年バスハイクでは、利用者から行きたい場所や外食の内容について意見を聞き、見学のみ、外食のみ、見学と外食を合わせた3コースから選べるようにしている。また行事の際の演芸大会に参加をお願いするなど、利用者へ選択や参加の機会を提供し積極性を発揮できるようにしている。利用者の要望を受けて、今年度から午後のみだった入浴を午前にも行って対応人数を増やすなど、利用者の意見の把握に努め、サービスに活かしている。・ 季節感のある美味しい食事を提供し、利用者が楽しめるように工夫をしている 旬の食材を用い、四季の行事に合わせた季節感のある食事や各地の郷土料理など、おいしく楽しい食事を提供している。夏祭りでは焼き鳥を焼き、忘年会では各テーブルで鍋から取り分け、毎月誕生日のケーキを準備するなど、利用者が楽しめるよう工夫をしている。食事への感想や利用者の様子を検食簿にまとめ、食事会議の際に委託会社の管理栄養士を交えて、献立内容や利用者ごとの食事形態について検討をしている。利用者の嗜好や心身の状態を踏まえた食事を提供し、またその日の体調に合わせて消化の良いものを提供するなど臨機応変に対応をしている。・ 小学校併設の事業所として小学生と交流を持つとともに様々な地域住民と交流があり、利用者が地域と関係を深められるようにしている 事業所は小学校に併設しており、小学生が事業所を訪問して交流を持つとともに、利用者が招待されて学習発表会の見学や給食を一緒に食べる機会がある。また事業所には幼稚園児の訪問があり、中学生の職場体験、大学や専門学校の実習生を受け入れ、茶道の講師、傾聴、フラダンスの披露など様々なボランティアも来所している。近隣神社のお祭りでは子ども神輿や獅子舞が来所し、近隣で開催される高齢者の文化祭に利用者の作品を出品して見に行けるよう周知している。様々な機会を提供し、利用者が地域との関係を深められるようにしている。 |
|---|

さらなる改善が望まれる点

・経営層並びに全所員一丸となつての高利用率の達成・維持に期待する

2017年当初の所属法人変更や利用者の高齢化等の影響があり、2018年度の当事業所の利用率が若干低迷してきており、今年度は年度利用率80%を目標に掲げ、本事業所の特長とも言える入浴サービス及びリハビリサービスの充実を中心に取組んできた。現時点である程度の成果がでてきており、職員の取り組み意欲も強く感じられるようになってきた。今年度の取り組み成果に加え、同一法人施設の経験等も踏まえ、来年度以降にむけ高利用率の安定的な維持の方向付けの戦略検討を行っており、来年度以降の利用率の向上・安定的維持に期待する。

・事業所の実情に合った実効性のある事業所版BCP構築に期待する

事業所は昨10月の台風襲来前日に「サービス休止」を決定し、利用者・職員・事業への被害を回避した経験を有している。この経験をもとに、法人のBCPを含むリスクマネジメント規程に準拠しながら事業所の特性や環境に合った、実効性の高い事業所版BCP構築を検討している。通所介護は施設系介護と異なりサービス継続が絶対条件ではないことを勘案して、災害時等様々なリスクによる交通機関混乱等における利用者・職員の移動や出勤困難、またライフライン停止等による「サービス休止」の決定手順等の制定に取り組まれることを期待する。

・職員個人別育成・研修計画の充実が早急に実施されることを期待する

法人はキャリアパスの該当要件規程について定めており、当事業所は法人規程に準拠して運営され、全体の研修・勉強会等は充実して実施されている。また、職員個人別の現状能力や意向把握等も行われており、研修や自己研鑽に生かされている。事業所は法人の人事考課制度と個人別育成・研修制度を当事業所規模・環境に合致した制度に再編する計画を検討しており、特に事業所実情に合った個人別個別育成・研修計画の充実が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・多職種協働で初回通所記録を作成し利用者が「また来たい」と思える支援に取り組んでいる

新規利用者の初回利用に当たっては、事前にミーティングで利用者情報や対応方法の注意点など職員間での共有を図っている。事業所では利用者一人ひとりに個別担当職員を決め、声かけや見守りなど利用者の緊張を和らげ、安心して過ごしてもらえるよう様々な気配りや配慮を行なっている。また初回利用後、多職種協働で「初回通所記録」を作成し、受入れ方法の再確認や次回からの受入れなどの検討を行ない、利用者満足度を高め、利用者が「また来たい」と思えるような支援の提供になるよう取り組んでいる。

・職員の意見・提案等を多職種で検討し、サービスやマニュアル等の見直しに繋げている

各種マニュアルは整備・常設されているが、事業所ではマニュアルはあくまでも基本とし、より良いサービス提供には日常の職員間の気づきややり取りなどが大切だとしている。ミーティングでは利用者ノートの他に業務関連ノートを作成し、「検討項目」という項目を設け、職員が業務や支援上で疑問に思ったことや気づき、意見、改善など提案できる体制を作っている。出された提案は多職種で専門的視点や様々な角度から検討を行ない、一定期間の試行やその結果の検証・振り返りなどを行ない、サービスやマニュアルの見直し、業務の標準化に繋げている。

・2名の機能訓練指導員を配置し、利用者の心身機能の維持、在宅生活の継続を図っている

常勤の機能訓練指導員として理学療法士、作業療法士を1名ずつ配置し、利用者の心身機能の維持・向上を図っている。利用者の要望、心身や住居の状況を踏まえ、体力測定を行って歩行速度、片足立ちの時間、握力等を把握して通所サービス計画を策定している。希望者には機能訓練の計画を策定し、個別の歩行訓練やタオルなどを使った家庭でもできる体操などを行っている。機能訓練指導員は介護職員に全体での体操、個別の介助方法、活動内容等について指導・助言を与え、家庭訪問を行って家族にアドバイスを行って在宅での生活を支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/78

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 | 85.0% | 9.0% | いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0% |
| 2. 日常生活に必要な介助を受けているか | 81.0% | 14.0% | どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0% |
| 3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか | 73.0% | 15.0% | 6.0% いいえ：4.0% |
| 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 | 85.0% | 9.0% | いいえ：3.0% 無回答・非該当：1.0% |
| 5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか | 82.0% | 10.0% | 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 | 81.0% | 10.0% | 7.0% いいえ：0.0% |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か | 84.0% | 7.0% | 6.0% いいえ：1.0% |
| 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% | 14.0% | どちらともいえない：1.0% 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 | 57.0% | 12.0% | 28.0% いいえ：1.0% |
| 10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか | 85.0% | 9.0% | どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% |
| 11. 利用者のプライバシーは守られているか | 78.0% | 7.0% | 14.0% いいえ：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 | 79.0% | 15.0% | どちらともいえない：4.0% 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 | 75.0% | 10.0% | 12.0% いいえ：1.0% |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか | 71.0% | 7.0% | 18.0% いいえ：1.0% |
| 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 | 46.0% | 18.0% | 32.0% いいえ：1.0% |