

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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	枝川高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都江東区枝川1丁目8番15号101号室
事業所電話番号	03-5632-2277

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) 利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切に 2) 社会的ニーズに対応する法人となる

全体の評価講評

特に良いと思う点

・中重度や医療的ケアが必要な利用者を積極的に受け入れ、利用者が穏やかに過ごせるよう支援体制を整えている

中重度や医療的ケアが必要な利用者を積極的に受け入れている。要介護度3以上の方は利用者全体の約半数である。また、胃ろう造設の方、吸引が必要な方、在宅酸素や人工肛門を利用している方など常時医療的ケアが必要な方も受け入れている。そのため、看護師の体制を整え、訪問看護事業所との連携を密に図っている。さらに入浴、食事、移乗介助などの介護スキル向上にも力を入れている。さまざまな支援体制を整えたことで、評価員の訪問調査時、利用者は自分の居場所として穏やかに過ごされていた。

・保育園の園児や中学生、ボランティアとの交流により、利用者が楽しめる機会を多用に提供し、活気をもたらしている

イベント・ボランティア委員を配置し、ボランティアの受け入れを積極的におこない、利用者が楽しめる機会を多様に提供している。近隣の保育園の園児との交流では、普段子どもと関わることのない利用者にとって活気をもたらす貴重な時間となっている。中学生の職場体験は、利用者中学生との交流の機会となり、双方にとって有意義な時間となっている。また、利用者の中には中国帰国者も少なくないため、中国演舞、中国傾聴ボランティアなどを取り入れている。

・通所中にヘアカットができるなど、利用者ニーズを把握し、在宅生活を継続できるよう支援している

利用開始時に、利用者家族のニーズを把握し、在宅生活を継続していくために、必要な支援をおこなっている。たとえば、お迎え時、自宅の中に入り、朝の服薬の確認をし、家族やヘルパーと一緒にベッドから車いすへの移乗介助をおこない、送迎者に乗込みまでサポートしている。また、月1回、希望者の多いときは月2回、ヘアカットの機会を設けている。自宅からの外出が困難な利用者に対して、訪問美容師によるヘアカットの機会もある。

さらなる改善が望まれる点

・家族同士が交流し、家族の安心につながるような機会を提供することを期待したい

職員は、家族とのコミュニケーションを大切にし、家族と協力して利用者を支えることを心がけている。連絡帳や送迎時の会話により、毎日の利用者の変化を情報共有している。利用開始時や利用中において、家族の相談には自宅へ訪問して対応している。しかし、家族会の開催など家族同士が交流できる機会を設けていない。家族同士がお互いの体験を共有することにより、介護への不安が軽減されたり共感による心の安らぎが得られることが期待される。そのような機会をセンターの活動として提供することを期待したい。

・地域の社会資源をさらに活用し、利用者の生活の質向上に寄与することを期待する

町内会の祭りへの参加や納涼祭の開催など、地域に開かれた場所となるための活動をおこなっている。納涼祭は、地域住民に向けたチラシで宣伝し、子どもを含めた多くの住民が参加している。桜の季節には、近隣公園へお花見外出を企画し、利用者が季節を感じられる取り組みをおこなっている。このような取り組みの開催頻度をより増やすことにより、利用者が地域とのつながりを維持しながら生活の質を向上していくことを期待する。

・引き続き、職員の確保・その定着化に向けてより一層の取り組みを期待する

正規職員は、法人主催や外部研修に参加できているが、非常勤職員の外部研修の参加は難しい状況である。そのため、全体会議の中で、勉強会を開催し、職員の介護技術の向上やチーム力向上に取り組んでいる。施設側も、「人材の採用・定着」を経営の重要課題と考えている。介護・福祉業界全体で人材確保が困難な状況が続いているが、引き続き、職員の確保・その定着化に向けてより一層の取り組みを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・日々のヒヤリハットをこまめに記入し、利用者の安全確保に取り組んでいる

日々のヒヤリハット（軽微なリスク）をこまめに記入し、個々の案件について改善策を検討し、全体会議（月1回）で共有している。たとえば、「帰りの送迎時、帽子を返し忘れてしまった」もヒヤリハットに挙げ、「どんなに急いでも持ち物などの忘れ物がないか、必ずチェックする」など話し合っている。ヒヤリハットは、荷物・物品（忘れ物）、送迎、利用者危険、医療、食事・水分提供、記録・事務、入浴など項目別に記入し、法人通所事業部でもリスクマネジメント委員会を設け、集計分析した結果を各事業所にフィードバックしている。

・ホームページに日々の活動報告を掲載し、事業所の活動内容や雰囲気伝えていく

ホームページでは、月に17件以上を目標として、写真とコメントによる活動報告を掲載している。活動報告は、常勤職員全員がそれぞれの視点で掲載しており、レクリエーション、お誕生会、利用者や職員による作品のほか、日常の些細な一コマを切り取った内容もあり、事業所の活動内容や雰囲気が伝わりやすい。職員に焦点を当てた内容も掲載しており、利用希望者に対し職員の顔が見える安心感を与えている。今後、利用の増加が見込まれる団塊の世代の方が閲覧することも意識して作成している。

・職員の創意工夫により、利用者が楽しみながら体操プログラムをおこなっている

法人共通の体操プログラムを生かし、理学療法士監修のもと介護職員が毎日11時からの体操をおこなっている。職員は、利用者が楽しみながらおこなえることを意識し、創意工夫を凝らした体操を実施している。ホームページの2019年10月28日の最新情報では、職員が考案した「ソーラン節体操」が紹介されている。ソーラン節の船をこぐような動きを取り入れ、ソーラン節を歌いながら体操するという内容であり、利用者が楽しみながら積極的に体操している姿が映し出されている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/91

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	78.0%	15.0%		
	いいえ：3.0% 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	76.0%	11.0%	5.0%	5.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	64.0%	17.0%	11.0%	5.0%
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	68.0%	19.0%	9.0%	
	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	76.0%	11.0%	9.0%	
	無回答・非該当：1.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%	13.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：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：1.0% いいえ：3.0% 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	88.0%	7.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
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%	21.0%	7.0%	
	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	86.0%	11.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	5.0%	5.0%	
	いいえ：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	82.0%	7.0%	5.0%	
	いいえ：3.0%			
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	78.0%	13.0%	5.0%	
	いいえ：1.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	5.0%	7.0%	
	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	64.0%	17.0%	9.0%	7.0%