

# 評価結果概要版



令和2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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	中町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都小金井市中町2丁目15番25号特別養護老人ホームつきみの園
事業所電話番号	042-386-6513

## 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)「四恩報謝」（天地・父母・国・衆生の恩に報い、感謝するところ）の教えに根本を置く。 2)「聖労」（報いを求めない聖き労働）を実践する。 3)「地域とともに育つ」ことを常に忘れず、社会福祉の目的の実現を目指す。 4)ご利用者の満足（CS）を我々の喜びとし、ご利用者が安心して、ご利用者に信頼される福祉支援サービスを提供します。 5)職員を「人財」として尊重し、職員満足（ES）の向上に取り組みます

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・徹底した感染症対策と新しい生活様式に対応した環境整備を行い、ご利用者に安心できる環境の提供に力を入れています

デイサービスと併設施設の入り口は共有されており、手指消毒器が設置されています。受付では入館者の検温と体調等の聞き取りや連絡先の記載を行い、受付近くの手洗い場で手洗いうがいの徹底をお願いしています。またデイサービスまでのご利用者の動線も考慮され、混雑しないように入浴の時間帯の調整やスペースの確保を行っています。デイサービス内でも元々の広いスペースを十分に使い、1テーブル2名の配置とご利用者同士の間隔をとり、間にはアクリル板の飛沫対策を行い、併設施設も含んだ全体で徹底した感染症対策を実施しています。

・感染症対策のマイナスをプラスに変えるべく、今まで眠っていた施設の設備を掘り起こして新しい取り組みに挑戦しています

感染症対策として換気を徹底することによりデイサービス内の室温がなかなか維持できず、ご利用者から寒いとの苦言もあったようです。事業所ではこのことをマイナスとしてとらえるのではなく、外気が寒いなら防寒をして積極的に室外を楽しもうと、以前はほとんど使われていなかったウッドデッキスペースまで利用したサービスづくりに取り組んでいます。外気浴のためのベンチやプランター菜園を作り、鳥が寄ってくることを利用して餌場を作ったりと周囲の環境を最大限に活用し、ご利用者が楽しめるデイサービス作りを再構築しています。

・新しい取り組みや今までの方法を見直し、ご利用者が安全に楽しめるレクリエーションメニューを考えています

今まではみんなで一緒に盛り上げて楽しむことがレクリエーションであると集団プログラムを主体としてきましたが、3密の回避や大きな声を制限するなど今までの集団プログラムが難しい状況となっています。事業所ではご利用者の選択による個別のプログラムも用意しながら、集団プログラムの新しい方法にも力を入れています。ご利用者同士の距離を保ちながら楽しむようなプログラムの検討や職員のかかわり方や盛り上げ方を見直し、どのようにご利用者同士の交流を行うべきか、楽しめるような仕組みはないかをこだわって開発されています。

さらなる改善が望まれる点

・実践されているリハビリテーションサービスはご利用者から高い評価を得ていますので、更に建設的なサービスへ

## の進化を期待します

現在、提供されているリハビリテーション体操などご利用者アンケートの中でも非常に評価が高く、コメント件数及びコメント内容も高評価でした。つまり実践できているサービスは良好なので、今後はリハビリテーション計画内のエビデンスを現状より強化し、令和3年度以降のデイサービスにおけるリハビリテーションに求められている「PDCAに基づいたプロセス」を実践できるよう進化を期待します。具体的には、現状の評価ツールより多角的に数値で表現できる評価ツールを計画書内に落とし込むことが必要だと思われます。

### ・時間の制約や感染防止への配慮から研修する機会が不足しているため、デイサービススタッフのための視聴できる研修へ進化を期待します

今期はSARS COV2感染の影響で従来開催出来ていた法人内および事業所内研修が、機会そのものは減ってはいないものの出席者制限などが発生し、結果として職員が望むほどの研修の受け口が提供しきれていないようです。この点はリスク回避を考えれば現状はやむを得ないとも思いますが、経営層合議用の分析シートからもこの点については意見が聞かれていますので、現在、計画されている動画配信型の研修会などを実践に移して戴き、デイスタッフのための新しい研修企画を獲得して戴きたいと期待します。

### ・大規模災害（大雪・台風・集中豪雨）など、施設を阻害する恐れのあるリスクに対するBCP（事業継続計画）が求められます

当施設は、施設安全対策委員会が主体となり、事業計画に基づき、災害対策の実施、防災訓練、防災設備点検を計画的に行っています。また、地域自治会と火災・地震における災害時応援協定を締結しています。地震に対するBCPも策定されており、本年度は、外部機関の新型コロナウイルス対策支援チームのコンサルティングを受け、新型コロナウイルスに対するマニュアルとBCPを策定しています。ただ、近年多発する大規模災害（大雪・台風・集中豪雨・落雷）に対するBCPが策定されていません。来年度、リスクに応じたBCPの策定に期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・ICTの活用により、迅速なケアサービスへ発展を遂げています

前回の受審時には、ケア業務における情報共有そしてそのためのICTの活用について改善の指摘がありましたが、その後この点に事業所として計画的に取り組み、現在はむしろ強みとして昇華させています。事業所内には集中管理するPCだけでなく、現場スタッフが記録を即入力でき、且つ他スタッフからの情報や事業所内の会議などで取り扱われた情報などを即引き出し確認できるタブレット端末を設置。職員個々の記録時間が短縮されたことも有益ですが、新着の情報を職員各自が確認出来るようになったことが、サービスの質の向上に繋がっています。

### ・通所介護事業所における入浴動作の自立度を高める支援の実践に尽力されています

当該事業所には、機能の異なる機械浴槽が2種類あり、ご利用者の移動能力によって、提供する入浴方法を選択しています。一方は浴槽迄一貫して座したまま介助移動して入浴を行える浴槽、もう一方は浴槽へのアプローチの際に自力ないしは介助を受けながら移動して入って戴く浴槽です。事業所として、全てのご利用者に心身機能を出来るだけ発揮しつつ通所介護を利用して戴きたいという信念に従い、ご利用者の自信と可能性を職員が引き出しつつ、状況と機能に見合った浴槽をご利用者が自発的に使用できるようになるよう、取り組んでいます。

### ・SARS COV2感染対策を徹底し、行事を状況に合わせて変化・実践しています

従前から活動面や食事面に非常に評価が高い当該事業所ですが、今期は世界的なSARS COV2感染から、事業所内外を通じたイベントや行事には全ての事業所で制約が多くなり、どこの職員も皆心苦しく思われています。しかし、そのような状況でも、当該事業所は年間行事予定に基づき、感染症対策を十分に行うために行事企画に方法や開催時間の変更などを加え、最終的に毎月の誕生会と年間12回のイベントを一貫して実施できている実践力は秀逸であり、多くのご利用者に喜ばれています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/108

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	93.0%	6.0%	いいえ : 0.0%	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	75.0%	6.0%	13.0%	どちらともいえない : 4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	62.0%	24.0%	6.0%	6.0%
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	88.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	80.0%	15.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	6.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%		どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 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%		13.0%	どちらともいえない : 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	64.0%	6.0%	28.0%	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	88.0%	6.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	6.0%	17.0%	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	82.0%		13.0%	どちらともいえない : 4.0%
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	84.0%		15.0%	どちらともいえない : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%		24.0%	どちらともいえない : 4.0%
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	33.0%	22.0%	8.0%	35.0%