

# 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	社会福祉法人恵比寿会
事業所名称	立川市羽衣地域福祉サービスセンター
事業所所在地	東京都立川市羽衣町1丁目12丁目18号
事業所電話番号	042-523-5612

## 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) 法人理念 一つは全てのために全ては一つのために 2) 法人ビジョン 恵比寿会にしかできないサービスがある 3) 法人ミッション 心技体それぞれの、幸福度を追求する 7つのクレド（行動指針）、4つの視点（心技体）の考え方をもとに利用者の尊厳や残存機能を活かした介護を実践し、利用者の幸福度を追求していく。また、地域に向けては全社ビジョンが示す通り恵比寿会にしかできないサービスを提供し、貢献することを念頭に置き、行動指針にそってそれぞれが動くことを実践している

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の在宅生活を支える家族を支援することを事業方針に掲げて、利用者情報を共有しながらつながりを大切にした支援が行われています

利用者の在宅生活を支える家族を支援することを事業方針に掲げ、利用者の健康で自立した生活を支援することで、家族の介護負担軽減に繋がるようサービス提供に取り組んでいます。連絡帳を活用して、利用当日のバイタル、様子、体重測定状況に加え、家族の状況や一人暮らしの方など一人ひとりの生活を意識した内容のコメントを発信しています。また家族や訪問看護など関係する事業者からも連絡帳で情報提供を受けるなど、相互の情報共有のツールとして活用されています。家族とのつながりを大切に利用者・家族を支える取り組みが行われています。

・記録の充実や情報を共有する仕組みの改善に取り組み、個々の能力の向上とチームで一体となった支援に努めています

「多職種連携を強め、チームが一体化する」ことを目標にあげ、職員の能力向上を図りながら多職種連携を強めています。これまで常勤職員のみによる支援記録を非常勤も含めた記載の取り組みを行っており、これにより多様な視点が加わり全体として情報収集能力が上がっています。このほか緊急的な情報やケアの変更に関わる情報などのケアシートや業務日誌等の記録の充実が図られることで情報の共有化が進み、職員の気づきから通院を勧めて早期に対応ができた事例やプランの変更につなげるべき情報などを収集し、利用者支援につなげられています。

・コロナ対策をしながらセンター全体で地域との関係を良好にして、介護予防の情報発信や地域との交流を促進するようにしています

地域の高齢者支援のために近隣医師と年数回意見交換をする機会を持ち、利用者の健康や支援方法の相談や最新の医療体制、新型コロナ等感染防止の対応などの情報を地域に発信しています。また利用者の地域向け作品展であるセンター祭りでは、感染防止策をしながら地域住民にフレイル予防の講演会を開催して地域の介護予防を支援しています。このほか地域の社協とフードバックの活動も立ち上げるなどしています。こうした地域活動をコロナ禍であっても継続することで、地域の関係先や地域住民の方々との良好な関係を深めて施設への理解も進んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・事業方針にある利用者の自立支援の考えに基づいて、介護計画の目標設定を具体化し、支援内容に活かしていくことを期待します

利用者の状況を把握し必要な支援を提供するため、詳細なアセスメントの上でニーズを追求し、利用者・家族の意見や希望を取り入れた通所介護計画書を作成して個別ケアの提供に努めています。機能訓練に力を入れることで利用者の身体機能の維持・向上が図られていますので、さらに在宅生活の継続と希望の実現に向けた自立生活を支援していくことが必要と思われます。居宅サービス計画、個別機能訓練計画書との連動性の上に、通所介護計画において自立支援の方針に基づいた個別性、具体性のある目標設定を行い支援内容に活かしていくことが期待されます。

**・事業の強み作りに向けた入浴サービスの目的を再度明確化し、多職種が目的を共有・連携してサービスプロセスを構築することが期待されます**

事業所の強みづくりに入浴サービスを掲げて3つの課題と目標を設定して、例えば入浴提供数を増加できるよう、入浴システムの見直しを職員とともに取り組んで利用数や効率化で一定の成果を上げています。今後、入浴サービスをビジョン実現の強みとすることから考えると、3つの課題を実現した時に人数や回数目標だけでなく、ビジョンにある利用者の自宅生活にどのような価値が提供できるのかビジョンとつなぎ合わせた目標の明確化と達成度を確認する指標と振り返りの方法を検討して、多職種で共有・連携を図りながら課題に取り組むことが望まれます。

**・利用者の在宅生活の継続など、全職員がチームとなって上げた成果を情報発信することで職員の成果の実感も期待されます**

事業所の特徴を地域に発信するために、ケアマネ事業所や関係先へ情報提供するほか、羽衣センター祭りや医療機関と協力して地域に介護予防情報を発信しており、現在ホームページやSNSを活用して地域に広く情報発信することを検討しています。今後は、一般的に発信するイベントや行事等の情報に留まらず、伝達する情報を受け取る側のニーズから吟味・検討することも必要と思われます。また多職種が支援して利用者の在宅生活の継続や新たな社会性の発見など、全職員がチームとなって上げた成果を情報発信することで職員の成果の実感も期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

54/73

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%	11.0%	0.0%	3.0%
		いいえ : 0.0%	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%	9.0%	7.0%	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	59.0%	25.0%	11.0%	5.0%
		いいえ : 3.0%		
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	74.0%	22.0%	0.0%	3.0%
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	85.0%	7.0%	0.0%	3.0%
		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	85.0%	9.0%	0.0%	1.0%
		いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 1.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	7.0%	0.0%	1.0%
		いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 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	83.0%	7.0%	7.0%	1.0%
		いいえ : 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	64.0%	12.0%	5.0%	16.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	11.0%	0.0%	1.0%
		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	85.0%	5.0%	5.0%	3.0%
		どちらともいえない : 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	81.0%	5.0%	9.0%	3.0%
		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	81.0%	11.0%	7.0%	0.0%
		いいえ : 0.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	11.0%	12.0%	1.0%
		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	59.0%	12.0%	27.0%	0.0%
		いいえ : 0.0%		