

評価結果概要版



令和3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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	荒川区立荒川東部在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区荒川1丁目34番6号
事業所電話番号	03-3850-5200

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)安定した在宅生活の支援 2)ご利用者の自立した生活支援 3)顧客が満足できるプログラム提供 4)職員育成～社会に貢献できる人材を増やす 5)地域交流～地域が活性化する為に協力関係を構築

全体の評価講評

特に良いと思う点

・「お困りごと相談」を行い在宅生活継続のため家族支援も視野に入れて支援している

利用者の在宅生活継続のため、様々な事柄に対応し利用者だけではなく、家族への支援も視野に入れ、それぞれの要望や必要性に添えている。「お困りごと相談」の内容は、独居や日中独居の安否確認、通院や外出時の車いすの貸し出し、郵便物のチェック、ゴミ出し、衣服の預かり、通院時の送迎、夕食の持ち帰り等多岐に渡っているほか、事業所利用の前後の時間を使って理美容のサービスを導入して、希望者に提供している。高齢の家族や遠方に住んでいたり、仕事で対応が難しい家族に向けてもサービスの提供を行っている。

・外部からボランティアを導入することができないため、オンラインモニター環境を整え複数のプログラムを同時に開催できるよう支援している

感染予防を鑑みて、外部からのボランティアを導入することができないため、オンライン環境を整え、大画面のモニターを複数用意して同時に複数のプログラムを提供できるようにしている。同時に開催することにより、利用者の好みに沿った映像やプログラムを提供できる。映画鑑賞がしたい人、身体を動かしたい人、様々なサークル活動に参加したい人等、多様な嗜好に対応することができる。サークル活動は、老人福祉センターの講座をインターネットからプロジェクターで流すことにより、複数のプログラムを提供することができる。

・実務に則した記録フォームを作成し、電子媒体を活用して課題別や時系列に利用者の状態を把握して支援に活かしている

事業所では実務に則した記録ホームを作成して、電子媒体を活用して、利用者の状態を把握し支援に活かしている。バイタル、食事、入浴、排泄、レクリエーション、看護処理、定期与薬等の日々の支援内容をタブレットで入力するとPCに転送される。お知らせ、相談連絡、支援経過の項目では、利用者の状態などについて具体的に記述しており、必要な場合は終礼で情報共有して対応することができる。PCからは、1か月の支援経過や課題別の状況を抜き出すことができるため、利用者の状態変化などを把握した上で支援することができるようになっている。

さらなる改善が望まれる点

・作業療法士が作成した機能訓練マニュアルに基づき介護職員が活動の場で訓練をしているが、さらに効果を上げるために目的の周知が望まれる

介護職員は、作業療法士の作成した「機能訓練マニュアル」、筑波大学が開発した「ADL向上プログラム」を参考にして、活動の場で実施している。その他、「できる、できない部分チェックシート」を活用して身体機能向上のため

め、食事前の口腔体操、嚥下体操等も行っている。また、プログラム実施中には口頭にて、その有用性を伝えている。一方で利用者アンケートで「興味や関心のある行事はあるか」の設問に「ある」と答えた割合は40%に留まっている。プログラムの目的と手法を確実に周知することで、より効果の定着が期待される。

・事業所独自の業務マニュアル作成し、流れや業務内容を分かりやすく示しているものの、常勤以外の職員の活用も視野に入れた周知が望まれる

法人は人事考課の項目としてマニュアルの作成や育成を設けており、事業所では独自の業務マニュアルを常勤職員が意欲的に作成している。マニュアルには「1日の動き」、「フロア業務」、「担当業務」が分かりやすく示されている。「フロア業務」では「1日の流れ」に沿って行う朝の準備から昼食、帰りの準備などの業務が分かる。「担当業務」はコントローラー、送迎、入浴、体操・レク、配膳、記録担当の業務が分かる。ただ、今回の職員評価では手順書の活用などへの評価が比較的低位であることから、常勤以外の職員へのさらなる周知が望まれる。

・事故・ヒヤリハット、地震災害BCPなど事業所のリスクマネジメントに関して、常勤以外の職員への周知方法の検討の実施が望まれる

事業所ではヒヤリハット報告から事故報告までのフローやルーティン分析の流れを確立して実行していることや、地震災害BCPを作成していることを常に回覧して周知している。ただ、今回の職員評価では事業所のリスクマネジメントへの評価が比較的低位であった。事業所では、事故・ヒヤリハット、災害BCPなどの事業所のリスクマネジメントについて、半日勤務の職員や時短職員に対する細やかな情報共有の方法を検討する必要があると考えており、その実施が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・マニュアル整備、情報共有によりコロナ感染症対策を迅速かつ継続的に実施している

通所事業部として新型コロナウイルス対応マニュアルを作成し、「感染疑い発生時の対応チェックリスト」、「感染疑いから検査、陽性までの対応フロー」、「ケース別受入基準フローチャート」等を作成している。またサービス提供の場では、マニュアルに基づいて消毒の励行やアクリル板の整備をし、ボランティアや実習生の導入等も、外部からの感染を予防するため必要最低限に抑えて、感染症対策について職員全体で情報共有して、利用者に安全な生活を提供するために、コロナウイルス感染対策を迅速かつ継続的に実施している。

・日常的に看護師2人を配置しており、医療処置の必要な利用者を受け入れている

日々看護師が2人体制で配置され、来所持の薬の管理、健康管理、急な体調変化への対応、医療機関との細やかな情報共有を行っている。独居・日中独居の利用者には送迎時にも身体状況を確認して、変化のある場合にはケアマネジャーや関係機関と連携して在宅生活が継続できるよう支援している。また、胃ろう、インシュリン注射、痰の吸引、 stomasの管理、在宅酸素、褥瘡処置、退院後の処置等が必要な重度医療処置の利用者も受け入れており、そのため、利用者家族からの相談も多く、利用者の健康維持のため最善を尽くすよう努めている。

・老人福祉センターの中にあることを活用して、利用者の生活の幅を広げるよう努めている

直接の交流が難しい中、オンライン設備を整えて、利用者の生活の幅を広げている。事業所のある老人福祉センターと連携して、老人福祉センターで開催している手芸や介護予防教室等をWEBでつなぎ、利用者に届けている。老人センターの教室の先生は、会場参加者とともにWEB参加者にも視線を向けて、分かりやすく内容を伝えて会場参加とそん色なく受講できるようにしている。また、法人内の他の事業所とつなぎ、集団体操と一緒に実施している。事業所に居ながら、地域の社会資源を利用し生活の幅を広げるよう努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/55

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	68.0%	24.0%	8.0%	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	80.0%	16.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	40.0%	48.0%	8.0%	無回答・非該当：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	84.0%	12.0%		いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	64.0%	32.0%		いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0%			どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%		8.0%	いいえ：0.0% 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	84.0%	16.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	68.0%	12.0%	16.0%	いいえ：4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%		8.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	12.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	72.0%	20.0%		いいえ：4.0% 無回答・非該当：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%	12.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%		16.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：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	64.0%	12.0%	24.0%	いいえ：0.0%