

評価結果概要版



令和4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」の教えに則った「聖労」を実践する。 2)地域と共に育つ施設づくりを目指す。 3)規則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する。 4)地域に根ざし、地域に信頼され、地域に支援される施設づくりを行う 5)職員を「人財」として尊重し、職員満足の向上に取組む。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・褥瘡や胃ろうなど医療的ケアが必要な方も積極的に受け入れ、重度化しても自宅での生活を継続できるよう支援している

利用者の在宅生活の継続や家族のレスパイトを目的に、医療的ケアが必要な方も積極的に受け入れている。これまで胃ろうの方や吸引が必要な方、人工肛門、バルーンカテーテル留置などの医療的ケアが必要な方を受け入れている。処置の状況に応じて訪問看護事業所との連携や併設特養の看護職員とも連携を図り、支援をおこなっている。気管切開など受け入れが難しい場合もあるが、現場を中心に「どうすれば受け入れが可能か」を考えて対応している。

・理学療法士を配置し、利用者の身体機能の維持・向上に積極的に取り組んでいる

利用者個々の家庭状況や身体状況に応じた個別機能訓練計画を作成するため、理学療法士が自宅へ訪問し生活状況の確認や在宅生活での課題点を把握している。具体的な改善例として、入院やショートステイを利用され一時的にADLが低下した利用者に対して機能訓練をおこない、これまでの生活ができるレベルにまで回復した方や立ち上がりや足の上りがスムーズになった方もいる。また、機能向上だけでなく、車椅子利用の方には座位姿勢の確認や臥床される方には安楽な体位やクッションの入れ方を指導するなど、利用者のポジショニングにも配慮している。

・ICT化を進めることで業務の効率化・情報共有での効果が発現しており、夜勤配置人数の減や残業時間の削減といった効果が見られている

業界全体の人手不足の対応や働き方の見直しの取り組みを進めており、その一環としてICT化を進めている。全室に睡眠状態を観察する眠りSCANを設置、職員が個別の端末から直接記録入力や業務連絡ができる環境を整えている。介護ソフトの切り替えを機に、タブレット、スマートフォン、ネックスピーカなどを活用し、職員間の連絡体制の改善を図り、連携がスムーズとなっている。介護ソフトの記録機能を活用し、利用者情報の共有が容易になっている。これらの取り組みを進めることで、夜勤の人員配置や残業時間の削減が図られている。

さらなる改善が望まれる点

・新型コロナウイルス感染症の収束を見据え、利用者の地域イベントなどへの参加や地域交流に向けたさらなる取り組みに期待する

利用者の安全を第一に考え、感染防止策を取りつつ運営をおこなっている。そのため、感染防止のため、ボランティアの受け入れを中止し、外出支援や地域住民との合同イベントにも参加しない状況が続いている。コロナ禍前は「外出会」や「買い物会」「地域との合同避難訓練」等、利用者が地域に出ていく機会を多様に設け、地域住民との関

わりが持っていた。コロナウイルス感染症の収束を見据え、これまでの感染対策のノウハウを活かしながら、今後の利用者の地域イベントなどへの参加や地域交流に向けたさらなる取り組みに期待する。

・マニュアル等のさらなる活用が期待される

常勤職員の平均在職年数が14.3年と長く、職員の入れ替わりも少ない。また、併設特養の勤務歴のある職員も多いため、マニュアルの役割が希薄になっている。そのため、マニュアルを活用するのは、新規入職者の育成のときくらいである。他方、職員アンケートでは、「職員間での業務量に偏りがある」などのコメントも寄せられていた。職員の力量差による業務の偏りをなくすためにも、マニュアル等のさらなる活用が期待される。

・職員への情報共有の強化とともに、当事者意識の醸成のために、職員の意見を経営面・運営面に活かすためのさらなる取り組みを期待したい

新たな取り組みとして、職員が積極的に法人運営に参加することを目的とした「改善・提案制度」を設け、施行する予定であったが、コロナ禍の中で一旦は中止となっている。職員アンケートでは、職員が知っておくべき運営状況や課題など重要事項が必ずしも浸透していないという面がうかがわれた。そのため、職員に必要な情報を確実に共有し、運営に関する意識を高めるためにも「改善・提案制度」も含めて、職員の経営面・運営面での参画のための更なる取り組みに期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事故対応委員会の対策と介護現場での実践により、多面的に事故防止に取り組んでいる

事故については法人独自の定義によって怪我の有無に関わらず発見時の様子を確認し、施設内で情報共有するため事故報告書を作成している。多職種で構成する事故対応委員会で、直近3か月で発生した事故内容の確認や発生内容、時間帯を分析して対策を検討し、防止策を提案している。福祉用具の点検や安全な介護の自己チェック（小テスト）、外部研修への参加、外部で起きた事故に関する事例の共有をおこない、介護現場にフィードバックしている。機能訓練連携会議が中心となって、移乗介助やポジショニングに必要な福祉用具の情報を収集し検討している。

・経験豊富な職員が多く、利用者家族にとって安心の体制を整えている

支援にあたって最も心がけているのは、根拠のないことはしないようにしている。また、本人のできることは本人にしてもらい、本人の力を奪わないようにするなど自立支援を大切に支援している。当事業所の職員は併設の特別養護老人ホームの勤務経験も含め介護の経験が豊富な者が多い。そのため、食事・排泄・入浴の三大介護に関しては十分な力を保有しており、利用者一人ひとりの希望や意向を大切に支援している。利用者家族にとって安心の体制を整えている。

・利用者や家族の要望、身体状況に応じた送迎サービスをおこなっている

利用者の自立支援をおこないつつ安全な送迎サービスを提供するために、ADL把握や環境確認をおこなっている。玄関から車までの距離がある場合は、車椅子での移動をおこない、車への乗り込みはステップを利用して乗車するなど、安全に配慮しつつ本人の機能を活かしている。また利用者の状態に応じて、送迎の順番にも配慮しており、車酔いがある方などは順番を後にしている。また、送迎をドライブのように楽しみにしている利用者もあり、利用者の気分により、臨機応変な送迎サービスを提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/100

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	84.0%	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	71.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	57.0%	26.0%	13.0%	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	88.0%	7.0%	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	73.0%	19.0%	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	88.0%	7.0%	どちらともいえない : 3.0%	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 : 1.0%	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	82.0%	13.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	65.0%	9.0%	23.0%	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	92.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	5.0%	5.0%	いいえ : 1.0%
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	73.0%	13.0%	13.0%	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	71.0%	13.0%	15.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	11.0%	15.0%	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	44.0%	17.0%	36.0%	いいえ : 1.0%