

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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・医療的ニーズのある方や重度の利用者を積極的に受け入れ、在宅での暮らしの継続を支援している 胃ろう、吸引、血糖測定、インスリン、在宅酸素、人工肛門などの医療的ニーズのある方を積極的に受け入れ、在宅での暮らしの継続を支援している。今年度11月時点で、要介護度4および5の方々は、利用者全体の38%であった。車椅子を常時使用する方々も全体の47%であった。そのため、看護師5名が所属し、1日1名以上の看護師を配置し、バイタル測定や服薬管理、薬の塗布、褥瘡の処置などをおこなっている。また、訪問看護や訪問診療と連携し、変化があった時には相談できる仕組みを整え、疾病の悪化を未然に防いでいる。・理学療法士2名を配置し、個別の機能訓練を実施し、利用者は意欲を持って機能訓練に取り組んでいる 理学療法士2名を配置し、通所介護計画書の中に機能訓練を盛り込み、その方に合った訓練をおこなっている。理学療法士が付いて、下肢筋力維持するための歩行訓練をおこなっている方もいる。平行棒を使って立ち上がりのトレーニングをおこなっている方もいる。ボールをキャッチせずに、手で交互に打ち返す訓練など、楽しくできるように訓練内容も工夫している。機能訓練について短期目標の期間ごとに評価し、見直ししている。帰りの送迎車を待つ間、自ら「スクワット」を実施している方もいる。利用者は意欲を持って機能訓練に取り組んでいる。・外国人材を育成して常勤職員として登用しており、事業所にとって欠かせない人材として活躍している インドネシア人2名を技能実習生として受け入れ、指導員を任命し育成を図っている。介護技術の指導や日本語の読み書きなどの支援を3年間実施することで、在留資格を「特定技能」に切り替えることができた。今後も、常勤職員として法人内の事業所で長く活躍することが期待されている。この2人に加えて同じくインドネシア人の元EPAの方が、1名正規職員として勤務しており、いずれも事業所にとって必要不可欠な戦力となっている。法人では外国人材は単なる労働力としてではなく、将来のアジア諸国の高齢化を見据えた人材育成として位置付けている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・コロナウイルス感染症の状況を考慮しながらであるが、家族会の開催なども期待したい 家族とは送迎時の会話や電話、連絡帳などを活用し、利用者の状況について情報交換している。また、電話などで家族から介護相談を受けた場合は、丁寧な対応を心がけ、介護におけるアドバイスもおこなっている。重度の利用者も受け入れているため、家族の介護負担も大きいと考えられる。デイサービスは家族のレスパイトが目的の一つでもあるが、コロナウイルス感染症の状況を考慮しながら家族会の開催なども期待したい。・コロナウイルス感染症の収束に向けて、地域との交流などを工夫し、さらなる利用者の楽しみな機会の創出を期待する コロナウイルス感染症対策により、ボランティアを含む地域の方が事業所内に入ることを極力避けている。そのた

め、地域の方々を招いての納涼祭なども中止としている。また、保育園との交流も中止としている。そのような状況下、中国帰国者の方に対してオンラインによる中国語での語りかけボランティアを導入している。また、オンラインでのギターや太鼓などの音楽を楽しむ機会も設けている。コロナウイルス感染症の収束に向けて、地域との交流などを工夫し、さらなる利用者の楽しみな機会の創出を期待する。

・業務の効率化を進めて、職員がスキルアップや研修受講の機会を確保し、職員間の能力・技術の平準化に期待したい

新型コロナウイルス対策関連の業務が増えたこともあり、職員アンケートでは人手不足や増員を望む声が多く寄せられている。看護師の採用など徐々に体制整備が進めているが、介護人材不足や人材のミスマッチもあり、十分とは言えない状況である。一方で、コロナ対策に追われ介護職員のスキルアップや研修参加が十分でないこともあり、職員間の能力や技術のばらつきが指摘されている。については、教育係の能力向上を含めた新人教育の強化に取り組むとともに、業務の効率化を進めて外部の研修受講の機会を設けて、より一層の人材育成に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域の高齢者のニーズを踏まえ、公益型混合介護事業や介護予防事業を実施している

事業計画で地域包括ケア事業の確立についてアクションプランを作成して、介護保険が適用される「介護保険サービス」と、介護保険が適用されない「介護保険外サービス」を合わせた公益型混合介護事業の展開を進めている。また、周辺の地域に介護予防事業を提供する事業所が少ないことから、中断していた介護予防事業について、理学療法士を新たに採用し実施している。高齢者の一人暮らしの方が多い地域に事業所があり、住み慣れた地域で過ごしたいという利用者の希望を叶えられるようなサービス展開を進めている。

・ホームページを使って、積極的に事業所の取り組みを情報提供している

ホームページを使って、積極的に事業所の取り組みを情報提供している。食事内容やレクリエーション、機能訓練に加え、より良い支援に向けて、職員が陰で努力していることも伝えている。「足底接地」とのタイトルでは、食事の際の足底接地の姿勢保持への取り組みを紹介している。足の裏をしっかりと地面につけるよう、ある利用者の足に合うよう足台を調整した事例を伝えている。また、先輩職員が後輩職員に入浴支援の指導をおこなっていることやスライディングボードを使っての移乗介助などについても紹介している。

・「申し送りノート」を活用し、支援にあたっての細やかな留意点などが記載されている

機能訓練に励み、自力で歩けるようになった方や、食事や排泄、入浴などの場面で職員による全介助が必要な方など、利用者個々の抱える課題・ニーズは多様である。そのため、職員間の情報共有を密に図り、どの職員も同じ対応ができるようにしている。「申し送りノート」には、細やかな支援をおこなうための留意事項が記載されている。また、事故予防への注意喚起も記載されている。「朝の送迎時に、部屋の薬カレンダーを確認し、飲めていなかったら飲んでもらってください」などのケアマネジャーからの報告や依頼も記載されている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/101

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	69.0%	21.0%	6.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	71.0%	10.0%	13.0%	いいえ：4.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	36.0%	28.0%	19.0%	15.0%
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	54.0%	28.0%	10.0%	6.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	60.0%	17.0%	15.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	15.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	13.0%		いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	71.0%	10.0%	6.0%	10.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	63.0%	17.0%	6.0%	13.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	10.0%	6.0%	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	76.0%	13.0%	6.0%	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	67.0%	21.0%	6.0%	いいえ：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	65.0%	21.0%	8.0%	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	73.0%	13.0%	10.0%	いいえ：2.0%
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	50.0%	21.0%	10.0%	17.0%