

# 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	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター松ノ木ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区松ノ木2丁目14番3号
事業所電話番号	03-3318-2660

## 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）	<p><b>【法人理念】</b> できるだけ自由に、どこまでも対等に、他者への思いを生かし合う。</p> <p><b>【事業所運営方針】</b> 1) 利用者のプライバシーと自立を尊重し、自己実現を助けることを、一人ひとりの立場に立って行います。 2) 利用者、家族、ボランティア、職員、理事などがお互いの立場を尊重し、民主的運営を行います。 3) 他のグループや世代間の交流を図り、生活の質を高め、地域の福祉文化の拠点となることをめざします。</p>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の状況を判断してより自立性の高い排泄介助の方法を提案し、安心して在宅での生活が継続できるよう支援している

事業所は利用者が住み慣れた地域での生活を継続できるよう支援することを大切と考えており、支援にあたっては在宅時の介助方法を尊重している。排泄介助にあたっては、オムツやりハビリパンツなど、在宅時の介助方法にあわせた支援を基本としている。しかし排泄サイクルに応じたトイレ誘導することでスムーズな排泄介助ができると考える場合など、利用者の状況によっては、家族と相談してより自立性の高い排泄介助方法を提案するなど、利用者ができるだけ安心して在宅での生活が継続できるよう支援している。

・毎日午前・午後の体操や簡単にできる新しいゲームも取り入れ、心身の活性化を計り、在宅での生活機能の維持を図るようにしている

毎日午前・午後30分の「松ノ木ふれあい健康体操」や口腔体操をしている。またレクリエーション活動には「面白玉入れ」、「松ノ木ボウル」、「じゃんけん太平記」などのネーミングを聞いて参加したくなるゲームや「夏の歌を歌おう」など季節の歌を歌ったり、「曲名当てクイズ」、「歌う双六」などの音楽クイズなど、多種多様なゲームを用意し、心身の活性化を図っている。現状に満足することなく、新しいゲームを職員が手作りしたり、利用者の希望に沿った運動メニューの相談にも応じ、在宅での生活機能維持に役立てるようにしている。

・利用者の意向や生活の様子を丁寧に聴き取って、できるだけその人らしく生活できるように支援している

法人理念のもと、利用者ができるだけその人らしく生活できるよう、利用者の意向や生活の様子を丁寧に聴き取って、それぞれの生活を踏まえて支援している。朝はゆっくり起床する利用者には、利用者の起床時間に合わせて遅めの時間に迎えに行ったり、その日の体調によっては臨機応変に細やかに対応している。デイルームでのプログラムはその日来所する利用者の好みを考えて複数用意し、利用者が参加したい活動を選べるようにしており、利用者同士が会話を楽しんだり、ゆっくりしたい時にはソファに座ってくつろいだり自由に過ごせるようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・利用希望者に現状が伝わるようパンフレットの内容を見直し、ブログについても定期更新して事業所の情報を発信

## するとよい

パンフレットはA4判三つ折りで、表紙に事業所の「深めます。信頼、きずな、おもいやり」の方針を掲げ、プログラム活動での利用者の写真を載せ、交通アクセスや問い合わせ先などを記載している。「松ノ木ふれあいの家の1日」、デイルーム、食堂、浴室などや昼食風景の写真を載せて事業所での利用者の様子を伝えているが、昼食の提供などの情報は現状と合っていない。またブログで事業所の情報を提供しているが、更新の頻度が少ない。パンフレット、ブログとも更新して、新しい情報を利用希望者に提供できるようにするとよい。

・分からないことが起きた際や業務点検手段として、基準書、マニュアル等を整備し、定期的に見直す仕組みを整えて業務の標準化を図るとよい

手順書として、「タイムテーブル」があり、1日のフロアの流れとともに、相談員、看護師、運転手の役割や介護職の業務分担をシフト別に時系列で詳細に規定している。しかし、口腔ケア、入浴、服薬管理等の介護技術マニュアルやアセスメント、通所介護計画書作成、個別記録の取り方等について共通認識は持っているが、業務手順を明示したものはない。提供しているサービス内容をマニュアルとして整えているか、サービスがマニュアルに沿っているか、定期的に点検・見直しをするしくみを整え、業務の一定水準を確保できるようにするとよい。

・近年の厳しい気象状況や震災に備え、BCPの完成と職員や利用者等への周知を図ることが喫緊の課題である

事業所は今年7月から1階・2階をそれぞれの通所事業としての運営をスタートしたばかりで、まずは職員のタイムスケジュール等のマニュアルを整備をすすめるとともに、利用者に対しては転倒防止、離設防止を優先すべきリスクとしてとらえ、職員への注意を喚起して事故防止に努めている。また、法人の通所部門統括が中心となり、BCPを今年度中の作成を目指している。しかし、近年の線状降水帯等の厳しい気象状況や震災等への備えは喫緊の課題である。BCPを早期に完成させ、全職員や利用者等にも共有を図り、災害に備えることが必要である。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・聴き取った利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援に力を入れている

運営方針、「自立を尊重し、自己実現を助けることを、一人ひとりの立場に立って行います」をもとに、利用者・家族等から丁寧に聴き取り、利用者一人ひとりの意向、生活習慣や好きなことを尊重してより自立性の高い支援をしている。慣れ親しんできた書道や好きな麻雀が楽しめるようクラブ活動を設けている。また、いつもゆっくり起床する利用者には時間を変えて個別に迎えに行く、自宅での生活を基本としており、食事はできるだけ自宅と同じような形態でとれるようにするなど、価値観や生活習慣に配慮した支援に力を入れている。

・地域の社会資源として、地域での生活を支援することに力を入れて取り組んでいる

事業所は地域住民との関係を大切にしている。中学校の職場体験を受け入れたり、現在はコロナ禍で中止となっているが、近隣の幼稚園の子どもたちとの交流、ボランティアの受け入れ等、地域住民との交流に力を入れて取り組んでいる。また、地域教育連絡協議会、松ノ木震災救援所運営連絡会に所長が参加することで、地域の関係団体とのネットワークづくりをすすめる、地域での生活を支援する活動に積極的に取り組んでおり、そのことを通して利用者が地域の中で安心して暮らせる環境づくりをすすめている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/74

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	95.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	87.0%		7.0%	
	いいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%		
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	75.0%		21.0%	
	いいえ：2.0%	無回答・非該当：0.0%		
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	65.0%		34.0%	
	いいえ：0.0%	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	56.0%		39.0%	
	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	90.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	75.0%			19.0%
	どちらともいえない：4.0%	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	70.0%		7.0%	21.0%
	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	92.0%			7.0%
	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	80.0%		9.0%	9.0%
	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	41.0%		31.0%	9.0%
				17.0%
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	46.0%		39.0%	9.0%
				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	80.0%		9.0%	9.0%
			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	17.0%		34.0%	31.0%
				17.0%