

# 評価結果概要版



令和5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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	文京くすのき高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区大塚4丁目18番1号文京くすのきの郷
事業所電話番号	03-3947-2801

## 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 在宅・施設福祉を基本とする生活支援</li><li>2. 支援対象者を拡充しての福祉推進</li><li>3. 地域を拡大しての事業展開</li><li>4. ご利用者様中心主義の一層の展開</li><li>5. 創造的な事業展開</li><li>6. コロナに負けない事業運営</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者居宅において可能な限り自立して暮らし続けることを目的とした機能訓練を個別に提供している

理学療法士、作業療法士が毎日勤務し、利用者の状況や居宅の生活環境に適したリハビリテーションが機能訓練指導員の指導により実施されている。居宅の住環境については利用開始時に居宅を訪問し内部の段差などを計測して記録し、ADL、IADLを考慮して利用者個々の日常生活に必要なリハビリプログラムを個別に作成し、その後も定期的に訪問して訓練内容を見直している。大規模改修工事が完了し、新しくなった広い活動スペースでは、豊富な人員配置のもとでマンツーマンや小集団で利用者個々に合った多様な機能訓練が実施されている。

・実習生の受け入れや区事業の受託など、地域と連携した取り組みを積極的に実施している

毎年実習生を事業所として受け入れているほか、文京区の総合短期集中予防サービスを受託し、筋トレや脳トレなどのプログラムを地域の利用者に提供している。施設としては区内高齢者集合住宅（シルバーピア）居住者の安否確認などを区から受託しており、事業所としても参加して地域福祉に貢献している。実習受け入れでは、社会福祉士の実習生を受け入れており、令和4年度から5年度にかけては8名を受け入れている。積極的な実習生の受け入れは地域福祉への貢献のみならず、利用者が職員以外の人と交流する機会にもなっている。

・業務課題の解決とサービスの向上を目的としてICT化を推進している

ICTの活用を進めている。利用者の個別記録などはシステム化を進め、通所介護計画書やアセスメントについても法人内のすべての通所介護事業所で統一したフォーマットとなる。また、音声でのテキスト入力やケアマネジャーへの報告に動画を活用するなど、ICTの活用により業務の効率化が進んでいる。そのほか、事業所で作成した動画を事業所のWEBページにおいてリハビリの紹介に使用する等、活用の幅を広げている。業務効率化により利用者に向き合う時間も増える等、サービス面への効果も見られており、今後もICT化を推進していく予定である。

さらなる改善が望まれる点

・マニュアルの整備を進め活用していくことを検討している

マニュアルはあるが更新をしておらず、普段の業務にはほとんど使用されていない。事業所としては業務の標準化のために事業所としてのマニュアル作成、更新を行い文書化して誰でもが業務の見直しができるようにすることが必要と考えているため、早急に着手し活用していくことを望みたい。

・推進しているICT化を、サービスの質の、より一層の向上につなげていくことが期待される

ICT化を継続して推進していく予定であり、今後さらなる活用により多方面における効果が見込まれる。例えば、職員の育成のほか、外国籍の職員への指導、研修などにも有効であり、職員間、職種間や関係機関、家族との連携等にも幅広く活用していくことが期待できる。また、ICT化による情報共有を進める中で、日々の支援記録の充実化などにも目を向け、サービスの質の向上につなげていくことを期待したい。

**・諸課題の解決に向け精力的に取り組んでいる**

長く続いたコロナ禍と大規模修繕の影響があり、急務として利用率の向上を課題として取り組んでいる。また、現状を踏まえ、チームケア、業務改善に取り組んでおり、組織課題を捉えてその解決のためにセンター長がリーダーシップを発揮している。業務改善はプロジェクトとして実施し、加算取得や情報共有、業務の再分担等に取り組んでいる。プロジェクトの取り組みは課題解決のアクションとして好ましかたちで進行しているようであり、重点目標について今後も精力的に取り組み、諸課題の解決を目指していただきたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・ICT化を推進して業務効率化を進め、情報共有や連携の強化に取り組んでいる**

事業所内の利用者個別記録は既にシステムに移行しており、ICT化の推進により入力作業の簡略化なども進展している。令和5年8月から通所介護計画書やアセスメントを法人内のすべての通所介護で統一したフォーマットとする予定がある。このことにより人事異動などがあっても法人内であれば引き継ぎが不要になるなど、さらなる生産性の向上が見込まれている。

**・機能訓練加算 を取得し、生活機能の維持・向上を目指した機能訓練を実施している**

令和5年4月には機能訓練加算、科学的介護推進体制加算を取得しサービスを提供している。加算取得のため人員配置の体制を整備し、また、利用者の自宅内に入り生活機能チェックシートというシートに情報を入力して、一人ひとりの生活環境を把握して訓練に役立てている。残存する身体機能を活用して生活機能の維持・向上を図り、利用者が居宅において可能な限り自立して暮らし続けることができるよう、自立に向けた機能訓練計画書を作成し機能訓練を実施している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/90

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	74.0%	23.0%	0.0%	1.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	78.0%	9.0%	9.0%	0.0%
			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	52.0%	35.0%	7.0%	3.0%
			無回答・非該当 : 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	72.0%	23.0%	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	68.0%	23.0%	5.0%	1.0%
			いいえ : 1.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	78.0%	9.0%	11.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	5.0%	7.0%	0.0%
			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%	5.0%	11.0%	0.0%
			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	54.0%	21.0%	23.0%	0.0%
			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	82.0%	9.0%	7.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	64.0%	21.0%	13.0%	0.0%
			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	68.0%	17.0%	11.0%	1.0%
			いいえ : 1.0%	
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	64.0%	21.0%	11.0%	1.0%
			いいえ : 1.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	21.0%	13.0%	0.0%
			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	50.0%	25.0%	5.0%	17.0%