

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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター石川
事業所所在地	東京都八王子市石川町1920番
事業所電話番号	042-660-1121

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) 心に寄り添ったサービスの提供 2) ケアプランに沿ったサービスの実施 3) 中重度者及び困難事例の受入れ 4) 在宅生活継続のための支援 5) 社会貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員間に円滑な人間関係が築かれ、コミュニケーション豊かなチームワークが、利用者本位のサービス提供を実現しています

勤続年数の長い職員が多く、職員間の連携がスムーズであり、良好なチームワークで利用者支援にあたっています。利用者の状態変化への対応や、フロアテーブルの配置換えなどを迅速に実行しています。互いに助け合う職場風土が培われているため、介護記録の電子化を推進すると、1年足らずで全職員がタブレット入力を習得できました。自由に自分の意見を言い表せる雰囲気の中で、職員は機能訓練を取り入れたレクリエーションや毎月のイベントを提案しています。利用者の立場に立って、利用者がデイサービスを楽しめるように趣向を凝らしています。

・社会福祉法人としての使命感を重視しており、困難事例であっても、「どうやったら対応可能か」を職員全体で検討し、迅速に対応しています

他事業所では対応できない医療依存度や介護度が高い利用者を受け入れています。入浴設備は個浴・中間浴（車いす型）・機械浴の3種類が選択でき、看護師は2名体制、静養ベットは10床（内昇降式6台）用意しています。日頃から地域の困りごとへの支援活動に積極的に関わっており、利用者や家族からの相談を受けることも多く、居宅介護支援事業所や地域包括支援センターと連携をとっています。家族から虐待を受けていた事例では、特別養護老人ホームの緊急ショートステイ利用につなげるなど、社会福祉法人としての使命を果たしています。

・

さらなる改善が望まれる点

・ヒヤリハット、家族からの相談、苦情対応などを、介護記録ソフトを用いてデータ化し、職員間で閲覧可能な資料とすることが期待されます

常勤職員の平均勤続年数が12年を超え、利用者支援の経験値を重ねていますが、ヒヤリハットの記録書類はなく、口頭での共有となっています。導入済みの介護記録ソフトにはヒヤリハットの他にもリスク関連記録として、事故や苦情についての記録管理が可能となっています。利用者支援は一人ひとりに応じた個性の高いものではありませんが、全般に共通して取り組むべき対応があります。事業所がこれまで蓄積してきたリスクマネジメント対応を取りまとめ、閲覧可能な資料として、職員間で有効活用することが期待されます。

・職員一人ひとりの意欲やスキルにのみ頼るのではなく、これまでの事業所業務の蓄積を、組織として継続していく

体制づくりが期待されます

事業所の業務に精通した職員が多く、日々のサービス提供では、常に前向きにレベルアップを目指して進めています。緊急時や困難事例への対応、ケアマネジャーとの同行訪問、手の込んだレクリエーションの準備などを滞りなく行っていますが、余剰人員の確保が難しい現状において、職員一人ひとりの業務負担が募っています。「現在のメンバーだからできる、こなせる」という属人的な対応ではなく、次世代を担う職員を育て、バトンを渡す必要に迫られています。事業所が築いてきた業務の蓄積を、これからの利用者支援に活かせる体制づくりが期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員間でフォローし合った結果、1年間で介護記録の電子化を実現しています

介護記録の電子化を推進し、この1年間で全職員がタブレットへの入力を習得しています。職員の年齢層が幅広く、習得時間にも差がありましたが、わかりづらい点、不安な点を、即時その場で解決できるメリットと捉えました。互いにフォローし合い、全職員が一丸となって介護記録の電子化に取り組んでいます。タブレット入力に慣れるに従い、入力速度も向上し、記録時間の効率化も図られています。バイタル数値や体重などの項目をソートすることで、利用者の健康状態の推移が可視化可能となり、体調管理のポイントも把握できるようになっています。

・BGM・映像・個々の食形態に柔軟に対応し、食事介助の席にも配慮しています

利用者に合った食形態の選択が可能です。事前に食事伝票で利用者の、お粥・ひとくち大・きざみ・ソフト食・ミキサー食などの食事形態、また、マグカップ・自助食器等を厨房へ伝えていきます。食事介助が必要な人へは看護師が対応し、時間がかかる人・職員の見守りが必要な利用者への細心の配慮も心がけています。エンダーシステム(健康増進コンテンツ配信システム)を活用して、リラックスできる映像とBGMが流れる雰囲気の中で食事を提供しています。昼食前には口腔体操を行い、唾液の分泌を促して誤嚥防止にも取り組んでいます。

・相談員が送迎時に相談対応やアドバイスをを行い、家族と顔の見える関係を構築しています

送迎は大きな車10人乗り(車いす対応)が2便、車いすが乗らない車1便、8:30~10:10迄に各2回転で送迎対応をしています。他に単発便で生活相談員も4便(個別対応で4人)の送迎を行っています。家族と直接会って利用者の体調や認知症が進行した際などの相談対応やアドバイスもできるように関係づくりをしています。必要によっては各利用者の担当ケアマネジャーに報告し、デイサービスの利用継続の必要性も含めて、利用者と家族がより良い生活を維持できるように支援を行っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

65/120

■ 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	87.0%	10.0%	いいえ：1.0% 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	83.0%	9.0%	どちらともいえない：3.0% 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	78.0%	16.0%	いいえ：4.0% 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	87.0%	10.0%	いいえ：1.0% 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	83.0%	12.0%	いいえ：3.0% 無回答・非該当：1.0%
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：3.0% いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	9.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	86.0%	9.0%	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	73.0%	12.0%	13.0% 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%		どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	7.0%	7.0% 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	87.0%	6.0%	いいえ：1.0% 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	86.0%	9.0%	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	87.0%	12.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	67.0%	16.0%	10.0% いいえ：4.0%

評価結果概要版



令和5年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	医療法人社団光生会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター長房
事業所所在地	東京都八王子市長房町588番長房アパート西22号棟1階
事業所電話番号	042-629-2560

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)利用者の自立を高め、住み慣れた地域で生活が続けられるように支援する 2)各利用者の有する能力に応じて、自立した日常が送れるように、機能訓練を提供する 3)生産性の向上を目指しできる限りの合理化をして、利用者様へかかわる時間を増やす 4)職員の心理的安全性を確保し、闊達に話し合い柔軟に対応できる理想の職場を目指す 5)食の大切さ、食の楽しみを味わっていただき、栄養、口腔ケアを追求します

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ 広々とした活動室のスペースを生かし、利用者が快適な活動や安心して静養ができる環境を整えている

南向きで広々とした活動室は安全性と快適さに配慮して環境を整えている。個別の機能訓練や集団活動、静養など各スペースでの活動を全体として見通せるような配置にしている。午前の来所時には利用者同士ができるだけ交錯せずに移動できるように、直線の移動経路上に荷物や上着を預ける場所を設定している。室内は植物を飾ったり、BGMを流すなどして、利用者が思い通りに快適に過ごせるように配慮している。静養スペースは落ち着いて休めるようフロアの奥に設定し、フロアや事務所から随時様子を確認できるよう使用するベッドの配置に留意している。

・ 個々の利用者が自身の意向に合う機能訓練に取り組めるよう、多職種が連携してバラエティに富んだ訓練プログラムを提供している

豊富な機能訓練プログラムを提供し、利用者の動作能力の維持向上を支援している。個別訓練は訓練指導員との運動や6台の訓練マシンを使用した筋力アップ等の訓練を提供している。また近隣のスーパーやコンビニエンスストアへの歩行訓練や利用者宅の段差に合わせた昇降動作の訓練など、生活上の課題に即した訓練を実施している。集団での運動は通信カラオケの介護予防リハビリプログラムを活用して音楽に合わせた体操やゲーム、作業療法的な装飾物の制作等を行っている。今後も充実したリハビリ活動の実践に向け様々なコンテンツの活用を検討している。

・ ICT（情報通信技術）を活用し、効率的に業務を進められる環境を整えている

職員それぞれの職種で使えるパソコン、タブレット、スマートフォンを整備している。介護職員については全員分のスマートフォンを整備し、情報の収集・共有および入力作業もスマートフォンでできるようにしている。個々の利用者のケース記録や職員間での情報共有のためのツールを電子化し、必要時にすぐ確認でき情報共有や記録に関する業務の効率化を図っている。また、クラウド型ビジネスチャットツールでの情報共有も試行しており、来年度より本格導入を予定している。

さらなる改善が望まれる点

・ 職員が心理的安全性を持って常に提案でき、創意工夫をして、時代のニーズに応えられる通所介護事業所を目指す

職員相互に意見を交わし、時代のニーズに応えられる組織と体制を研究工夫して構築することを目標としている。

そのためには一人ひとりが心理的安全性を持って業務に臨み、議論を重ねることのできる職員集団を作り上げることが必要となる。常に提案できる環境の整備、話し合いをもとに創意工夫し、さらなる時代のニーズに応えられる通所介護事業所を目指している。

・ **地元町会や関係機関と連携し、住民の健康や生活状況が向上する取り組みを進めていくことに期待する**

当事業所は地域の自治会等との連携や地域情報の共有、相談の受け付けなど地域と一体となった運営に取り組んでいる。新型コロナウイルス感染症の流行期には活発な地域交流ができない状況にあったが、今年度は併設の相談機関と連携して事業所施設や前庭を利用し団地のふれあい祭りを開催、「体組成」「体力測定」「花壇づくり」等のイベントを実施している。今後も地域に必要とされる事業所として一層の連携、交流の充実に向けた取り組みに期待する。

。
・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **職員一人ひとりが考えて取り組むための仕組みを整備し、事故に対する意識を高めている**

リスクマネジメントに関しては、どんな些細な事故でもセンター長に報告することとしている。事故報告書の提出を求めたものに対しては、法人に一報し詳細は「事故報告書」を提出している。ヒヤリハットについては、スマートフォンですぐに入力できるようにして、効率化を図るとともに職員の危険に対する意識を高めている。事故報告書の裏面が事故防止委員会の記録となっており、担当した職員が事故に関しての対応策を検討することになっている。職員一人ひとりが考えるための仕組みを整えている。

・ **利用者が楽しみながら主体的に参加できるよう、幅広い活動の提供に取り組んでいる**

行事や活動の内容はアクティビティ委員会で検討し、企画・実施している。活動は季節ごとの装飾の制作や手芸教室、カラオケ等の音楽活動、パズル・トランプ・かるた等の脳トレや各種ゲームなど豊富に用意して提供している。手芸では年間を通して一つの作品の制作を企画することもあり、目的意識をもって取り組むことで完成時に大きな達成感を味わうことができている。事業所の玄関や各所に利用者が作成した作品が展示され、高い完成度が見て取れる。利用者自身が興味のある活動を選択し参加できるよう多様な活動の提供に取り組んでいる。

・ **家族との詳細な連絡や情報交換を通して連携を図り、利用者の在宅生活を支援している**

家族との連絡帳である「絆ノート」にはサービス利用時の活動内容や身体状況、食事・入浴の状況、連絡事項等を記載している。また、職員が協力し合って当日の活動に取り組む個々の利用者の様子の写真を添え、通所中の詳細な状況を知らせている。利用者の細かい変化も連絡し、家族からの伝言や質問には必ず返答して、相互の連携ツールとして活用している。また、送迎時やサービス担当者会議で顔を合わせる時や随時の電話連絡の際も情報共有や意向の把握に努めている。利用者が在宅生活を継続していくために家族との連携した支援に力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

88/116

■ 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	81.0%	12.0%			いいえ：2.0% 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	79.0%	6.0%	11.0%		どちらともいえない：2.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	68.0%	19.0%	6.0%	5.0%	
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	90.0%	5.0%			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	80.0%	14.0%			いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	7.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%				どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 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	78.0%		17.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	57.0%	17.0%	25.0%		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	90.0%	6.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	5.0%			いいえ：1.0% 無回答・非該当：2.0%
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	85.0%	9.0%			いいえ：1.0% 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	90.0%				どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0% 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	79.0%	7.0%	11.0%		いいえ：1.0%
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	53.0%	15.0%	27.0%		いいえ：3.0%