

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	社会福祉法人カメラア会
事業所名称	千代田区立一番町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区一番町12番地
事業所電話番号	03-3265-6131

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)個を大切にし心を満たす医療・福祉の実現 2)よろこびと感動の共有 3)地域社会との対話と交歓 4)誇れる職場の創設 5)品質マネジメントシステムの継続的な改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人が強みとする医療面の連携と充実によって安心して利用できる環境が整えられています

事業所の運営主体である法人は「自らが受けたいと思う医療と福祉の創造」を支援の指標としている医療福祉グループに属しており、医療との連携が強みとなっています。事業所や併設の特養・ショートステイの施設長は常駐の医師であり、館内をラウンドして利用者の状態を確認しており、事業所でも医療面でのアドバイスを受けることができます。また事業所には看護師が常駐しており、薬のチェックや医療面の相談にも応じています。医療面の充実によって、緊急時にも迅速に対応できる仕組みがあり、安心して利用できる環境が整えられています。

・複合施設としての機能を活かすシステムが整えられており、さらなる取り組みも今後期待できます

事業所が稼働している建物には同一法人が運営している特別養護老人ホーム、短期入所事業所が併設施設として運営を行っていて介護課、医務課、リハビリテーション科、栄養科、相談課、送迎といった構成の中で一体的に運営を行っています。これらの機能を効率的に活かすシステムが整えられており、事故対応やメンテナンス、行政等との対外折衝、感染対策、防災、情報の共有といった面では複合施設としての強みを発揮できる基盤が構築されています。これら複合施設の持つ強みをさらに活かした取り組みが今後期待できます。

・複合施設のメリットを活かし、広い視野で家族のニーズに応えています

いきいきプラザ一番町は、複合的施設として令和5年より法人が指定管理を受け運営しています。施設には、当事業所のほかに特別養護老人ホーム、居宅介護支援事務所、ショートステイなどが併設されており、開かれた福祉拠点となっています。家族に疲れが見られた場合や急病の場合には、各事業所で情報を共有し、ショートステイの利用を促すなど負担を軽減する対応をしており、広い視野で家族のニーズに応えています。今後も複合施設の強みを生かし、利用者や家族の望む生活の維持・継続できるように、役割を果たしていくことが期待できます。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の変化など介護計画との連動性を意識した記録への取り組みが期待されます

約半年前に受託前の法人との業務引継ぎで支援に関する様式類や使用するソフトの調整等の課題があり、計画策定、更新当の作業がしばらく軌道に乗っている現状であることは理解できます。介護計画の作成の流れはできていると思われますが、利用者や生活等の状況を記録していくケース記録には、利用者の状態や支援の記録だけが記載されており、支援による状態の変化等の記録が少ないように感じられます。ニーズに沿った計画を作成するためにも、

利用者の日々の変化がわかるように計画と整合性のとれた記録の取り方への工夫が求められます。

・さらなるリスク管理の強化を図ることが望まれます

リスクマネジメントについては法人全体で取り組んでおり、想定される様々なリスクに対して契約時に利用者や家族に説明をして同意を得ています。利用者の状況は日々変わるため、安心できる環境づくりを随時協議、検討しています。紛失時のトラブル回避のため、通所時の金銭の持ち込みは基本的に不可としていますが、家族との相談の上、本人が落ち着くという理由から持ち込みを許可した事例もあります。現状、大きなトラブルはありませんが、地域や土地柄を意識した法人全体のリスク管理と職員一人ひとりの意識向上の更なる取り組みが望まれます。

・事業所の魅力あるサービスを具体的に発信、アピールしていく工夫が期待されます

事業所運営を前法人から受託して約半年が過ぎようとしています。委託切替に伴ってこれまで利用してきた方々も多少なりの不安を持っていたことは否めません。これまで、不安感を払拭して安定したサービスの提供を心掛けてこられたと思います。前法人とどのような点が変わり、どのようなサービスを提供していくかも今後の課題となります。デイサービスにおける主要なサービスについて、具体的に提供していくサービスを発信していく、アピールしていくことが必要となります。事業所の持つ魅力を一層アピールしていく工夫が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・毎月定例のミーティングの議題を職員の輪番で提案させて主体性を育むようにしている

利用者の情報を共有するシステムとしては毎日の朝礼と夕礼があります。月1回のミーティングでは、カンファレンスも含め利用者の状態を確認し、共有する場となっています。また、次月のレクリエーションの予定の他に、職員が輪番制でその月の利用者からのクレームなどについて、職員同士が聞き取りを行って議題として検討していく場としています。輪番制なので職員自身の学習にもなり、職員の主体性を育む機会ともなっているようです。さらに、利用者の緊急事態等を話し合う緊急ミーティングを開催しています。

・五感を意識した食事は、利用者の楽しみの一つになっています

併設施設の管理栄養士と協働し、工夫を凝らした食事提供に力を入れています。食事内容は
栄養バランスやアレルギーにも配慮しているほか、旬の食材を取り入れたり、味覚や食感に加え、見た目の華やかさも意識して提供しています。行事食もお寿司やおでん、ローストビーフなど多彩で、郷土料理や和食の日などが設定されているほか、パンビュッフェやデザートビュッフェなど新しい試みから、食事の時間を楽しんでもらえるように取り組んでいます。利用者には意見カードを通じて食べたいメニューのニーズを汲み取り、要望に応える姿勢を示しています。

・個別の機能訓練プログラムを作成し、個々に適した訓練を実施しています

利用者の特性や身体状況と家族の意向を聞き取り、機能訓練指導員が専門的な身体機能の評価をして個別の機能訓練プログラムを作成しています。機能訓練指導員である柔道整復師を中心に、時に言語聴覚士や音楽療法士の専門職種が相互に協働し、利用者の日常生活に必要な基本的な動作の維持や向上目的とした機能訓練を実施しています。また機能訓練の時間外においても、座る・立ち上がるなどの起居動作や歩行などの移動動作も、個々に合わせた動作の練習となるよう機能訓練指導員と介護職員が協力し、日常生活の場面を意識して支援しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/26

■ 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%	6.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	81.0%	18.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	56.0%	37.0%	6.0%	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	56.0%	37.0%	6.0%	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	50.0%	37.0%	12.0%	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	81.0%	6.0%	6.0%	6.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	12.0%	いはいえ：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%	12.0%	12.0%	いはいえ：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	56.0%	18.0%	25.0%	いはいえ：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	18.0%	いはいえ：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	81.0%	12.0%	6.0%	いはいえ：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	62.0%	31.0%	6.0%	無回答・非該当：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	81.0%	6.0%	6.0%	6.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	18.0%	6.0%	6.0%
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	43.0%	18.0%	37.0%	いはいえ：0.0%