

# 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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	千代田区立岩本町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区岩本町2丁目15番3号岩本町ほほえみプラザ3階
事業所電話番号	03-5825-3407

## 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）	最も困っている人々の命と暮らしを守ること 共感する気持ちを大切にすること 人と人との絆を大切にすること 社会・地域の要請に応えること 水・電気などの資源を大切にし、防災に心がけ火を出さないこと

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・要望が多い入浴に応えられるように体制を整えています

入浴は要望が多く、以前から待機者が多い事が課題でしたが、その解消に力を入れて取り組んできました。利用調整や職員配置等により、従来よりも多くの利用者に一般浴槽で入浴いただく事ができました。利用者調査では「本人にあった入浴方法で対応してくれている」、「お風呂が大きくて気持ち良い」、「家ではシャワーなのでお風呂に浸かる事を目的として利用しており、気持ちよく帰ってきます」等、入浴に対する好評が散見され、その満足度がうかがえます。特に良い取り組みとして、高く評価できます。

### ・感染対策の緩和に伴い、フロア内等の直接見学や体験利用を再開しています

今年度より、見学や体験利用を再開しています。今まではコロナ禍の為、日々の活動をまとめた動画や写真等を見ていただいたり、フロア後方付近から見学していただく等の対応をしていました。現在は、感染対策の緩和を受け、フロアに直接入り、設備や活動の様子を直接見学していただいています。また、体験利用も再開しており、居宅介護支援事業所等に情報を発信する等、利用促進に向けて積極的に取り組んでいます。今後の取り組みが、新規利用に繋がる事を期待します。

### ・個別機能訓練の効果を家族へ可視化し、報告するようにしています

個別機能訓練加算対象者には、利用者の自宅環境や生活状況等に合わせた個別メニューで訓練を実施・評価しています。定期的な実施により、例えば、歩行機能の改善や立ち上がり動作の習得・機能維持が図れています。実際の訓練時の様子を撮影した動画を活用し、家族に取り組み内容やその効果を視覚的に報告でき、好評でした。映像化する事で在宅生活での取り組みにも役立っているようです。利用者調査の「事業所での活動や機能訓練が在宅生活に役立つか」の設問に回答した約70%の方が「はい」と回答しており、特に良い点として高く評価できます。

さらなる改善が望まれる点

### ・ニーズアンケート等の定期的な実施に期待します

昨年度、利用者家族や居宅介護支援事業所等を対象としたニーズアンケートを実施しています。アンケートの結果をもとに、ニーズの多かった入浴や機能訓練、理美容等に取り組んでおり、家族へのアンケート調査でも、「希望に沿って対応してもらっている」、「入浴を目的に利用しており、気持ちよく帰ってきている」等、好評です。管理者は、利用希望者や関係機関等に向け、事業所の強み・特徴等を発信し続けられるように、定期的なニーズアンケート実施を検討しています。稼働率向上の取り組みの1つとして、アンケート等の定期的な実施に期待します。

#### ・デイサービス独自の広報誌作成に期待します

管理者は、デイサービスをより知っていただく為にデイサービス独自の広報誌作成を検討しています。SNS等で日々の活動等の情報発信もできますが、パソコン等が得意ではない方にも事業所の情報等を届けられるように検討を続けています。現在、相談員の異動等により、取り組みが滞っていますが、管理者は職員体制が整った際、改めて広報誌作成に向けて取り組みたいと考えています。今後、新たな情報発信の取り組みに期待します。

#### ・利用者の意向に沿った活動の展開に期待します

利用者調査の「興味・関心を持った活動提供」の設問で「はい」の割合は昨年度同様に約50%と維持しており、回答者より「お習字、映画鑑賞、歌が特に楽しい」、「運動」、「回想、映像を見る」等のコメントがありました。一方で、要望として「習字の先生を呼んで欲しい」、「映画が古いものばかり」、「簡単な手芸等があると楽しめるか」等が寄せられています。感染症対策として、小集団の活動やボランティア受け入れ等を制限していましたが、今年度より書道等一部再開している活動もある為、今後も利用者の意向に沿った活動の展開を期待します。

### 事業者が特に力を入れている取り組み

#### ・利用者の好みや習慣を把握し、可能な限り対応する事に力を入れています

利用者の習慣や価値観を尊重し、可能な限り対応するようにしています。例えば、高校野球が好きで自宅でテレビ中継を見ている利用者には、試合時間はなるべくテレビ鑑賞できるように個別スペースの設定等を行っています。また、麻雀が好きな利用者には麻雀ができるメンバーを集め、実施しています。こうした利用者の好みや習慣等は契約時のアセスメントだけではなく、利用中の各職員との会話からも引き出し、取り組みに活かしています。既存活動の参加を強制するのではなく、利用者の思い通りに過ごせるように、特に力を入れた取り組みと言えます。

#### ・事故発生時には、今後の対策を事業所全体で検討し、再発防止に力を入れています

事業所は、事故が起こった際の検証に併設事業の他部署とも連携して対策を講じています。実際に、転倒事故発生等があった際には、他部署と現場を確認し検証したケースがありました。例えば、他部署職員と合同での確認で、浴室環境の経年劣化に伴うリスクに対して、改めて認識し、環境整備・清掃等の対策強化を実行しています。併設事業の強みと言える他部署を交えた検証体制は、特に力を入れた取り組みと言えます。

#### ・様々なツールを活用し、多職種と連携による支援に力を入れています

居宅介護支援事業所のケアマネやヘルパー等との情報共有方法は、電話やメール等の様々なツールを活用しています。同法人の居宅ケアマネやヘルパー等の場合は、法人独自のクラウドを活用して、薬の変更や体調変化等の情報を共有しています。また、写真添付も可能な為、例えば、皮膚に傷がある場合等、正確に共有することができています。多職種連携のもと、対応方法や支援方法の見直し等、迅速に対応できており、第三者として好感が持てます。特に力を入れた取り組みと言えます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/80

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	75.0%	16.0%	5.0%	いはいえ：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	72.0%	11.0%	8.0%	8.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	47.0%	22.0%	19.0%	11.0%
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	69.0%	13.0%	8.0%	8.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	52.0%	25.0%	8.0%	13.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83.0%	11.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	8.0%	8.0%	いはいえ：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	75.0%	13.0%	8.0%	いはいえ：2.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	33.0%	33.0%	30.0%	いはいえ：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	80.0%	13.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	63.0%	22.0%	13.0%	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	63.0%	22.0%	13.0%	いはいえ：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	75.0%	19.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	58.0%	13.0%	27.0%	いはいえ：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	44.0%	22.0%	33.0%	いはいえ：0.0%