

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	社会福祉法人シルヴァーウィング
事業所名称	新とみ
事業所所在地	東京都中央区新富1丁目4番6号
事業所電話番号	03-3553-5228

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) 人権を重んじる 2) 信用を重んじる 3) 安全、安心、感動のある施設の創造 4) 常に基本に立ち帰る真摯な姿勢 5) 職員が生き活きと輝く職場

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所は利便性を活かして地域のケアマネジャーと連携をし、地域住民への情報提供・相談等に対応、開かれた事業所として機能している

事業所のある法人施設は特別養護老人ホーム、ショートステイが建物内にある。事業所は利便性を活かして地域のケアマネジャーと連携をし、地域住民への情報提供、困りごと相談等に対応、開かれた事業所としての機能を果たしている。地域は高齢者世帯や独居高齢者、就労世帯等の多様なニーズがあり、居宅ケアマネジャーを介して、訪問介護や訪問看護とも密に連携している。地域住民が信頼できる事業所であり、長年続いている朝食・夕食サービス、持ち帰り弁当は、独居の利用者や家族への支援として、いまや欠かすことのできないサービスとなっている。

・多職種連携で情報を共有し、利用者の変化等には速やかな対応の体制が構築しており、各職員が様々な場面で、きめ細やかに対応している

会議では相談員、介護職員、看護職員、機能訓練指導員、栄養士等が出席し、多職種連携で検討している。常に利用者情報を共有し、利用者のADLの低下や心身の変化等には、速やかに対応ができる体制ができています。食事においても、介護・看護職員、相談員からの連絡で、栄養士が利用者の体調に応じてきめ細やかに個別対応している。相談員は居宅ケアマネジャーを介して、家族からの相談に対応し、遠方の家族等には写真を季節の便りやカードにして送っている。多職種の各職員が、様々な場面できめ細やかに対応しており、支援の層の厚さが図り取れる。

・事業所の送迎率は、所在地を含め5区で99.1%を占め、エレベーターのない団地等にも階段昇降機を使用し、サービスの利用に繋げている

デイサービスにおいて、利用者の送迎は大きなウエイトを占めている。前年度の事業報告では、事業所のある中央区のほか、江東、港、千代田、墨田区までカバーをし、送迎率は99.1%になっている。一方、区域には古い団地もあり、エレベーターがなく、デイサービスに来られず自宅に閉じこもる状況が見られた。事業所では、階段昇降機を導入し、デイサービスに繋げることができている。階段昇降機の支援を必要とする利用者は年々増え、毎日2～4名程度が利用し、歓迎されている。個別の課題をあきらめることなく、真摯に取り組む姿勢を評価したい。

さらなる改善が望まれる点

・複雑化する高齢者の在宅生活を支える生活援助サービス等、定期的な見直しを目指している。合わせてマニュアル類の見直しを検討されたい

高齢化が進み、独居の高齢者、認知症高齢者、医療処置が必要な高齢者等、複雑化している高齢者の在宅生活を支

えている。利用者の認知症状に合わせた様々な対応している。認知症対応マニュアルを活用し、多彩なレクリエーションや認知症利用者に配慮したリハビリ等に積極的に取り組んでいる。事業所は提供する利用者サービス等は情勢の変化に合わせ、定期的にサービス内容を見直しながら利用者が喜び、安心するサービス提供を目指している。業務実践を積み重ねたマニュアル等も状況に応じて見直し、作成、更新年月日を記入し、活用されたい。

・事業所は、医療的対応が必要な利用者も受け入れているが、施設入所者も多く、受け入れ人数等、稼働率の改善に引き続き取り組んでほしい

事業所は、胃ろう、インスリン等、医療的対応が必要な利用者の受け入れも進め、看護師も2名配置し対応に努めている。医療的なニーズの高まりによってその役割は大きいですが、一方、施設入所も多く、稼働率とのバランスを考慮すると、受け入れ人数等、改善の必要性が課題として挙げられる。令和4年度の稼働率は、実人数1,105人、1日の平均利用者数は23.3で、稼働率は68.4%と、令和2年度の稼働率74.6%と比較すると10ポイントほど下がっている。送迎率99.1%、入浴率85%等の強みを活かし、今後の稼働率アップに期待したい。

・多様なサービスを提供する上で、人材の確保は欠かせないが、業務の効率化とのバランスも考慮する必要がある、今後の取り組みに期待したい

事業所の職員数は、常勤、非常勤を含め29名で、相談員、看護職員、介護職員、機能訓練指導員、栄養士等の専門家に支えられている。一方、年間の退職と採用は8名程度で、人員確保と育成は大きな課題となっている。福祉業界を含め全体的な人員不足は事業所も例外ではない。多様なサービスを提供すること、サービスの質の向上を目指す上で人員の問題は避けて通れないが、日々の業務の効率化を進め、人員とのバランスをどう取るのか論議が求められる。特に事業所は様々な介護ロボットを活用する等大きな成果を挙げている。今後の取り組みに期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所は365日、年中無休で利用が可能な体制を整え、多彩なサービスを提供している

事業所は高齢者が家に籠らず、地域で生きがい、仲間づくりができるよう生活援助等、毎日の生活にハリと潤う多彩なサービスの提供をしている。医療体制（看護師が常勤）を整え、計画的な機能維持訓練等、専門職を配置し、利用者の健康に配慮した安心、安全な支援に努めている。更に、日曜祭日、年末年始を含め365日、事業所の利用が可能な体制を整え、居宅支援事業所とも深く連携して独居生活者や家族の就労へ配慮したサービスを提供している。事業所の強みを載せたオリジナルチラシや「新とみニュース」は300枚作成し、関係機関へ送付している。

・看護師を配置し、手厚い医療的対応や包括的な連携で利用者の在宅生活を支えている

事業所は在宅での介護力の低下により中程度から重症化傾向にある利用者を受け入れている。看護職員を2名配置し、医療的な処置（胃瘻による経管栄養、ストーマ留置やバルーンカテーテルのある方、インシュリン注射、在宅酸素、喀痰吸引、褥瘡処置等）の手厚い対応をしている。看護職員、相談員は訪問診療を利用している利用者の対応が円滑に行われるよう地域の関係機関（居宅介護支援事業所のケアマネジャー、訪問診療医、訪問看護師等）と連携を密に行い、在宅生活を支えている。利用者の健康を維持するための支援と利用者、家族の安心に繋げている。

・子育て応援事業やボランティアの訪問等、地域交流を深めて利用者支援に努めている

地域は高齢者世帯や独居高齢者、就労世帯等の多様なニーズがあり、地域の居宅ケアマネジャーと相談員は厚い信頼関係を築いている。法人理念「地域の方々に愛され信頼される介護施設を創造する」を基に、地域交流を深めて利用者支援に努めている。コロナ5類移行後、ボランティアの訪問も再開しチェアピクス、落語、セラピードッグ、アロマセラピーなど多くの訪問で賑わい、配膳ボランティアも定着している。子育て応援事業に取り組み「子ども食堂」「そろばん教室」「英会話教室」等も展開し、近隣の保育園児の訪問に子供たちから元気ももらっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/34

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%	25.0%	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	100.0%		どちらともいえない：0.0% いいえ：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	91.0%	8.0%	いいえ：0.0% 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	75.0%	20.0%	いいえ：4.0% 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	62.0%	25.0%	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	87.0%	8.0%	いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	12.0%	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	87.0%	12.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	87.0%	12.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	79.0%	16.0%	いいえ：4.0% 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	79.0%	20.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	33.0%	58.0%	8.0% 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	45.0%	45.0%	8.0% 無回答・非該当：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	20.0%	いいえ：4.0% 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	20.0%	58.0%	20.0% 無回答・非該当：0.0%