

# 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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	中央区立高齢者在宅サービスセンターマイホームはるみ
事業所所在地	東京都中央区晴海1丁目5番1号
事業所電話番号	03-3531-7635

## 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）	<p>理念： 私らしく安心して暮らせる家 「マイホームはるみ」</p> <p>ビジョン： ソーシャルドリームコーポレーション（夢のある社会福祉法人としての価値を創造し続ける）</p> <p>経営方針： ソーシャルニーズ開発（社会の新しいニーズを見つけ出す） ソーシャルワーカーズアビリティ研鑽（社会福祉事業従事者としての能力を磨く） ソーシャルレスポンスピリティの全う（社会的責任を全うする）</p>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・理念と方針の実現を図るため、施設で提供するサービス品質の向上に努めています

当ホームの運営法人は、経営の効率性と公正性・透明性の維持・向上を図るため、コーポレートガバナンス体制を構築しています。また、品質マネジメントシステムに関する国際規格であるISO9001を2015年に取得し維持することで、施設が提供するサービス品質の高いレベルでの保障に努めています。施設の経営方針は、品質マニュアル（品質方針声明）に規定し、それに基づき各種規程類や事業計画を策定しています。当ホームの理念「私らしく安心して暮らせる家」の実現のため、職員一人ひとりが自らの役割と責任を果たせるよう努めています。

### ・どんな個性をもった利用者にも対応できるよう、職員のスキルアップを実践しています

経験豊富で利用者と接していくことが好きな職員も多く、アセスメントによる利用者一人ひとりの生活歴、性格、価値観などの把握に努めています。また、利用中の行動や言葉等を観察しながら、その方の状況に応じたアプローチを日々検討し、どのような個性をもった利用者にも対応するスキルを職員一人ひとりが身につけていくことができるよう、事業所内での検討会、研修等を行っています。より多くのニーズにも対応していけるよう努め、その日の利用状況は、連絡ノートに記載し、利用者・家族に安心していただけるよう配慮しています。

### ・利用者、家族の意向、アセスメント結果を踏まえ通所介護計画を作成し、その実効性を高めるため毎月、モニタリングを実施しています

通所介護計画書（以下、計画）には、ケアマネジャーが作成したケアプランの目標を踏まえ、サービス提供上で必要な支援内容を記載しています。計画のサービス内容ごとに留意点を細かく記載しています。入浴や食事、リハビリ、サークル活動への参加など、個別性に配慮した内容としています。さらにより実効性のある計画にするため、毎月、モニタリングを実施し、目標の達成状況を検証し、サービス内容の妥当性を評価しています。事業所では計画の実行を通じて、利用者、家族の意向、生活状況などを踏まえ、その人らしさを尊重した援助に努めています。

さらなる改善が望まれる点

・重要な案件は既定手順により意思決定し、職員への周知に努めていますが、その浸透についての確認方法等さらなる検討が望まれます

施設運営にかかわる重要な案件は、経営層が実情を踏まえ、方針管理規程、稟議・職務権限規程等の既定の手順に基づき意思決定しています。また、重要な案件の意思決定は、その内容と決定経緯について、常勤職員に対しては、各課の主任以上と各専門職等が参加して毎月行う施設会議で伝えるほか、グループウェアを通して周知させています。しかしながら、今回の第三者評価で実施した職員自己評価結果では、一般職員への意思決定や周知に関する認識について課題が伺われました。今後は経営層からの情報共有の仕組み等に改善が望まれます。

・事業所の情報や取り組んでいることなど、もっと地域の方に知っていただけるよう情報発信の検討に期待します

事業所の情報や取り組んでいることを知ってもらうため、ホームページやSNS、パンフレットや事業所で発行する「ひまわり新聞」など、広報用のツールを用意しています。しかしながら、こうした情報発信をより多くの方に知ってもらうためには、まだ検討していく余地があると思われまます。地域の方が目にしやすい場所へのパンフレット等の設置のほか、地域の声を聞きながら、地域ニーズを反映したよりよい情報を提供し、知っていただける取り組みに期待します。

・コロナ禍による行動制限前のレベルにボランティアの活動量・幅が増えるよう、関係団体と協力して育成に取り組むことを期待します

コロナ禍による行動制限が緩和され、ボランティア活動の再開を徐々に進めています。自主団体や個人のボランティアを受け入れ、合唱、フルートやギターなど楽器の演奏を鑑賞するほか、傾聴ボランティアなどによる利用者支援にも取り組み始めました。一方、行動制限の開始前に比べると、ボランティア団体、個人の活動の量も減少し、幅も狭まっています。事業所ではボランティアとの交流は利用者の心身の活性化につながることから、関係団体と協力し、担い手の育成に取り組むたいと振り返っています。課題解決に向けて、いっそうの取り組みを期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・全職員が施設の目ざす方向を理解し、目標達成に取り組めるよう努めています

事業計画の策定には職員にも参画してもらうほか、職員面談や所内会議での意見や要望も事業計画に取り入れていきます。策定した単年度計画は施設の各階ロビーに掲示しています。また、グループウェア上でも共有して、全職員がいつでも事業計画を確認できるようにしています。計画の推進過程では、企画したプロジェクトの実施状況や進捗を事業部会議や施設会議等で月単位に確認し、必要に応じて計画の見直しを行っています。職員全員が事業計画を理解し、法人理念・ビジョンに沿ったサービスの提供を心がけています。

・笑って過ごしてもらえらることで今後の生活の支えとなるよう、職員全体で意識しています

利用者一人ひとりの状況、性格、生活習慣、価値観を理解したうえで、その方の意向やペースに合わせた支援を行い、利用中いかに満足し、楽しんで過ごしていただくことを大事にしています。利用者同士の関係性やその日の気分、表情等、利用中の状況を確認しながら、タイミングをみて職員が声をかけ、今の気分や不安などを傾聴しながら気持ちに寄り添い、利用者の状況に合わせたアプローチを行っています。その日を笑顔で過ごしていただけることで、自宅に戻られてからも今後の生活の支えとなるよう職員一人ひとりが意識して取り組んでいます。

・ICTを活用したりハビリを実施し、利用者のやる気の向上につなげています

機能訓練指導員は、理学療法士、作業療法士が所属しています。日常生活リハビリでは、作業療法プログラム、理学療法による生活機能向上支援プログラムを提供し、利用者はそれぞれの訓練目的を理解して、自発的にリハビリに取り組み、効果を上げています。また、専用アプリを使って利用者一人ひとりの歩行状態をAIにより解析し、その方に最適な歩行訓練を実践しています。また、歩行訓練の達成回数をグラフ化して、個人のやる気につなげるなど、ICTを積極的に活用したりハビリを実施し、利用者の満足につなげています。<BR><BR>

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/91

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	72.0%	18.0%	9.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	78.0%	12.0%	6.0%	どちらともいえない：3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	57.0%	21.0%	6.0%	15.0%
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%	9.0%	9.0%	9.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	72.0%	15.0%	6.0%	6.0%
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%	12.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	12.0%	12.0%	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%	9.0%	15.0%	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	54.0%	18.0%	27.0%	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	78.0%	12.0%	9.0%	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	69.0%	15.0%	15.0%	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	66.0%	18.0%	15.0%	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	66.0%	18.0%	12.0%	いはいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	6.0%	21.0%	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	45.0%	12.0%	12.0%	30.0%