

# 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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」
事業所所在地	東京都中央区新川2丁目27番3号
事業所電話番号	03-3552-5683

## 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1人ひとりの権利と生活を守り、安全で安心したケアに努める。 2)満足度の高い生活のために、自立支援を基本として個別ケアをすすめる。 3)生活感、清潔感がある暖かな生活、衛生的な環境設備をすすめる。 4)地域の高齢者福祉の拠点として、社会資源として社会的役割を果たす取り組みを行う。 5)質の高い専門性を持ったケア提供のために、全部署での協働した働きをすすめる。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・施設が目指すことの実現に向けて研修や勉強会の機会を作り、他部署との連携を進めることで組織力の向上に努めています

法人の能力主義人事制度の活用と職員研修体系の充実により、職員一人ひとりの業務推進能力と組織力向上が図られています。施設では、職能資格制度を中核とした教育研修体系を整備し、OJTによる育成、ベーシックカードの活用等により、職員の勤務形態によらない方法による職員研修や介護職員の専門性を高める認知症実践研修を実施しています。計画的に部署内研修や勉強会を実施し、職員の質を高めて、サービス水準の維持と向上に止めています。さらに、訪問介護事業との連携を進め、一体的なサービスの実現に取り組んでいます。

・日頃の機能訓練の実践を事例発表会で発表するなど、実践研究を通じてサービスの質の向上に取り組んでいます

機能訓練員は、「個別機能訓練計画書」を作成し、その方の状態に応じたリハビリを実施しています。さらにその方にとって最適な自主トレメニューを作成し、リハビリ効果を一層高めるよう支援しています。機能訓練員は、介護員と連携しながら、リハビリの要素を取り入れたレクリエーションメニューを作成し、実践しています。法人では実践研究を通じたサービスの質の向上を図り、この一環で、「事例発表会（SEAP）」を開催しています。当事業所では「『私のノート』と機能訓練」というテーマで事例発表を行い、優秀賞を受賞しています。

・フローチャートで介助等の手順をわかりやすく解説するマニュアルを整備するなど、業務の標準化に取り組んでいます

職員によって介助の手順などが異なると、利用者は不安を感じるようになります。当事業所では、利用者に対する介助や支援など、様々な業務の標準化を図るためマニュアルを整備しています。マニュアルは、目的を明確にしたうえでフローチャートで業務の工程を示し、それぞれの段階で担当者・手順などを明記するなど、わかりやすい内容となっています。施設内研修を通じて共有し、実践に反映しています。職員は日常的に参照するとともに、年に2回行う自己評価（スタンダード）で振り返るほか、職員間のOJTにおいても活用されています。

さらなる改善が望まれる点

・施設の内外を取り巻くリスクの洗い出し、リスク対応マニュアル整備、訓練に取り組んでいますが、新たなリスクへの検討にも期待します

運営法人の「危機管理体制の基本方針」に基づき「危機管理規程」「災害管理規程」「施設内事故管理規程」「感

染症対策マニュアル」等を策定し、施設を取り巻く重要リスクへの対策を講じています。発生した事故報告やヒヤリハットは、施設サーバー内で管理し、全職員が確認できる状態です。一方、災害対策として、日々の点検、災害発生時の訓練を毎月実施しています。今後はさらに、デジタル情報の改ざんや漏洩などのIT化に伴うサイバーリスクも視野に入れ、予防するための研修やサイバー攻撃などに備えた復旧方法の検討についても期待します。

・送迎サービスの質の安定を継続的に確保するため、人材の確保に向けて取り組まれることを期待します

利用者が安全に通所できるよう、「送迎表」を作成して留意点などを記載しています。送り出しや迎え入れで家族やヘルパーがいるか、歩行状態、車いすや歩行器、杖の使用状況など、必要な情報をまとめて整理して記載し、必要に応じて参照しています。運転面については、毎年、運転委託先の事業者には運転技能チェックを行ってもらうなど、事故防止の徹底を図っています。一方、運転手の高齢化が進み、送迎時のサービス向上や運転技能の維持が課題となっています。課題解決に向けて検討を進めることを期待します。

・ボランティア受け入れを再開し、体制の整備など課題が明確になったことから、解決への取り組みをを期待します

コロナ禍に伴う特例期間が終了し、今年度から実習生の受け入れに加え、ボランティアなども受け入れを再開しました。社会福祉協議会のボランティアセンターからの紹介でボランティアも受け入れています。職員は体験者、利用者にとって実りある体験となるよう、支援に努めています。保育園の子どもたちが来所し、歌や踊り、昔遊びと一緒に楽しむなど、多世代交流に取り組んでいます。一方、受け入れ体制の整備や地域の社会資源の開発、オンラインの活用など、ボランティア活用の課題が明確になりました。課題解決に取り組まれることを期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・地域との関係づくりに努め、利用者に向けたサービスの向上にもつなげています

ボランティアプロジェクトを組織し、ボランティアコーディネータが受入マニュアルに整備して受入れています。コロナ型新型コロナウイルスの5類移行に伴い、ボランティアの受入を再開しています。趣味活動サービスボランティア、大学の実習生等の受入に応じています。特に麻雀、踊り、音楽演奏等の活動で充実を図り、利用者に向けたサービス向上にも繋げています。なお、ボランティアの受入時はボランティア保険に登録してもらい、活動時の不測の事態にも対応しています。

・利用開始後3回までは、毎回モニタリングを実施、計画の評価を行っています

初回利用者については、環境変化による不安やストレスを感じます。そこで利用開始初日は、事前に自宅訪問して関係づくりをした職員が話しかけ、利用者・職員を紹介するなど、緊張を和らげるよう努めています。アセスメントによって課題を抽出し、解決に向けて暫定の「通所介護計画」を作成しています利用開始後、3回の利用までは、毎回、モニタリングシートを使って情報を収集するとともに、支援結果の振り返りを行っています。次回の支援に反映するとともに、暫定から本式の通所介護計画の作成のための基礎資料として役立てています。

・自分の健康への意識づくりのため、利用者にバイタル測定値を自ら記入してもらいます

「健康観察実施手順」を作成し、毎日の健康管理の手順が示されています。目的は、利用者に対し健康観察を通じて日常の健康を保持するとともに、疾病の早期発見に努めることとしています。看護師は介護員と協力しながら、一日を通じて、個々の利用者の健康状態を観察しています。入浴の可否を判断するほか、必要に応じて静養ベッドでの休養を勧めるなど、健康管理を徹底しています。さらに利用者が自らの健康を自分で意識し守る、という自覚を支援するため、バイタル測定結果を自分でチェック表に記入してもらう取り組みを開始しました。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/95

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	84.0%	14.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	84.0%		8.0%	
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	70.0%	14.0%	8.0%	8.0%
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	82.0%	14.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	74.0%	20.0%		
	いいえ：4.0% 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	82.0%	6.0%	12.0%	
	いいえ：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%		8.0%	
	どちらともいえない：2.0% いいえ：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	80.0%		16.0%	
	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	48.0%	14.0%	38.0%	
	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	86.0%	6.0%	8.0%	
	いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%		16.0%	
	どちらともいえない：4.0% いいえ：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%	12.0%	26.0%	
	いいえ：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	64.0%	18.0%	18.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	14.0%	12.0%	
	いいえ：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	40.0%	14.0%	42.0%	
	いいえ：4.0%			