

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	社会福祉法人恩賜財団済生会
事業所名称	港区立南麻布高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区南麻布1丁目5番26号
事業所電話番号	03-5232-9672

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) 「ささえます まめに優しくあたたかく」のキャッチフレーズに基づいた利用者・家族への支援を行います 2) 経営改善のための具体的な対策を実施し、経営基盤の充実に努めます 3) 行政・関係機関と連携しながら、法令遵守を旨とした適正な事業運営を行います 4) 会議やミーティングを効果的に実施し、経営層と現場の連携を図ります 5) 高齢者サービスの拠点施設としての役割りを認識し、健全な運営に努めます

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・地域にある福祉施設であることを意識し、地域に貢献できることに積極的に協力し、専門性を発揮している

運営方針にある「利用者が住み慣れた地域や家庭において、出来る限り自立した生活を維持するよう支援する」の通り、地域と共にある事業所であることを目指し、事業所の持つ機能や専門性を活かした地域貢献も積極的に実施するように努めている。事業所は、港区より避難場所としての指定場所の一つとなっている。災害時は、事業所周辺で、区が指定した障害者受け入れ施設となっている。年に1回の福祉避難所開設訓練には職員が参加し、受け入れ体制が確認されている。施設の専門性が発揮される一例でもある。

- ・日頃から職員同士が自由に意見を交換し、事業運営の改善や充実を進めることで、全体的な支援の質の向上を図っている

事業所では、毎日のミーティングを通して、職員同士が意見交換を図りつつ、利用者の生活状況に変化があればすぐに対応できるよう、情報の共有化を徹底している。また、年数回行われる職員ミーティングでは、現場職員が事業所内の様々な課題について検討する場が設けられている。日頃から職員同士が意見を活発に出し合い、積極的にコミュニケーションを図ることで、快適な職場環境の形成につながり、利用者に対する支援の質の向上につながっているものと思われる。

- ・事業所内の厨房で調理をされる食事はバラエティに富んでいる

毎月のイベントの案内とともに、イベント食の案内チラシが利用者に配付されている。寿司や天ぷら、ウナギなど色鮮やかな食事が写真になり各利用者に配付され、廊下の壁にも掲示されている。利用者はイベント食の日を確認をして通所日でないことがわかると通所日に変更をするほど食事の楽しみは大きい。選択食は当日の朝選べる、また体調によって食事形態を変更することも当日対応しており、事業所内厨房だからこそ可能となっている。利用者の嗜好など把握をし、おやつも工夫をした手作りで提供され、食事に関しての関心、満足度は高い。

さらなる改善が望まれる点

- ・利用者増加のために、ケアマネジャーの紹介に係る取り組みを進めていくことが望まれる

コロナ禍の影響により、利用者数の減少傾向が見られる。デイサービス施設にとって通所してくる利用者の減少は、事業所経営の根幹を揺るがすことにもなりかねない。現在、サービスの質を高めたり、短時間サービスの受け入れ

等、既存の利用者に対して利用率を高める努力をしているが、新規利用者の増加が今後の課題といえる。運営会議等でも議題として挙げ、検討されているが、居宅支援事業所のケアマネジャーからの新規紹介による利用者を増やすための取り組みを、一層進めていくことが望まれる。

・マニュアルを有効活用しながら、日常業務におけるOJTを行うことで、業務の標準化につなげていくことが望まれる

事業所では、業務ごとのマニュアルを整備し、定期的に見直しが行われている。マニュアルの内容として、項目ごとに詳細に記載され、フローチャート等の図も活用されているため、利便性が高い。一方、事業所における日頃のOJTの方法としては、もっぱら口頭での教示やミーティングにおける情報共有が主であり、既存のマニュアル類の活用が少ない。毎年、内容を見直し、更新を行っているため、日頃からマニュアルに目を通すことで、職員一人ひとりが業務を振り返るきっかけとなり、業務水準の標準化が進むと思われる。今後の検討が望まれる。

・利用者が楽しみながら充実した時間を過ごすことができるよう、幅広い活動プログラムの提供が望まれる

毎月職員はプログラムミーティングを実施して「月間予定表」を作成している。しかし、恒常化している面もあり、新たな発想の転換や、利用者が達成感を感じられる活動内容の検討が望まれる。例えば、他の事業所を見学してみたり、情報交換することも一つの方法と思われる。同建物内にあるいきいきプラザの作品展に出展することを目標に、大きな作品制作に取り組んだり、利用者の意向を把握したものを実施するなど、事業所内だけでなく外部へアンテナを拡げて、利用者が楽しみにする創作活動など、新たな挑戦をすることが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・経営層と現場の連携を重視しており、情報共有を図って必要な取り組みにつなげている

会議やミーティングを効果的に実施し、経営層と現場の連携を図ることを、運営の上で重視している。常勤職員の平均在職年数も21年と長く、ベテラン職員が多く、安定した事業運営に貢献している。事業所では、運営会議を組織運営の中心に据えている。重要な案件に関しては、運営会議に諮られて決定されている。職員への通知は、定例会で行われており、理解を得ている。法人の情報も含め、経営状態等についての具体的な数字も職員に示しており、情報伝達が円滑に行われている。事業所の状況を職員全体で共有し、必要な取り組みにつなげている。

・定期的に利用者アンケート調査等を実施し、利用者の意向やニーズを把握している

事業所では年1回、利用者に対して、事業所が提供するサービスに関するアンケート調査を実施している。食事や入浴、日々のプログラムの内容等について、利用者の意向を確認しながら、事業運営の方向性を検討し、さらなるサービスの充実につなげている。日々の支援を実践していく中でも、利用者の状況に変化があれば、職員全体で共有する仕組みがあり、利用者目線で働きかけている様子がうかがえる。今後も、一人ひとりのニーズや意向を尊重することで、より利用者満足度が高い事業運営につながっていくと思われる。

・身体を動かす体操プログラムを1日2回実施して、利用者の機能維持を図っている

機能訓練指導員資格を持った看護師が、利用者個別の「機能訓練評価シート」に基づき、個別訓練をして機能維持を図っている。事業所では毎日のプログラムに、午前・午後各30分程度の全体体操を取り入れたり、遊びの要素を入れたゲートボール、座布団とばしゲーム、ボーリングなど、身体を動かすプログラムを実施し、利用者の機能低下防止に努めている。「身体を動かすようにしてほしい」という利用者及び家族からの要望もあり、定期的にプロのインストラクターを招き、音楽に合わせた1時間のレクリエーション体操も実施している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/59

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	73.0%	24.0%	いいえ：2.0%	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	92.0%		どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	53.0%	31.0%	9.0%	いいえ：4.0%
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%	31.0%	7.0%	無回答・非該当：4.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	78.0%	17.0%	いいえ：2.0%	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	92.0%	7.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%		どちらともいえない：0.0%	いいえ：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	85.0%	12.0%	どちらともいえない：2.0%	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	53.0%	14.0%	31.0%	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	87.0%	7.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	9.0%	7.0%	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	65.0%	17.0%	17.0%	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	75.0%	9.0%	14.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	9.0%	24.0%	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	39.0%	31.0%	26.0%	いいえ：2.0%