

# 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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立台場高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区台場1丁目5番5号
事業所電話番号	03-5531-0520

## 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)自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2)老いていくことが怖くならない未来にしていくために 3)ボトムアップによる健全な組織運営体制の構築 4)魅力ある職場の創造 5)新たな事業の展開と成功

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の希望を叶えるため、個別ケアの充実を図っており、職員一丸となった取り組みを進めている

事業所では、利用者の希望を叶えることに注力している。顧客満足度アンケートで「脳トレがしたい」という要望があったことを受け、学校の授業をテーマにした活動が生まれた。また、以前より取り組んできた活動プログラムを放課後クラブ活動として位置づけ、午後に二部制のカリキュラムとして提供している。午前授業とセットで、充実した内容となり定着化している。笑顔を運ぶお台場（ケアの質）「やりたい」、「なりたい」、「食べたい」を叶える個別ケアの実践の場として、利用者支援の充実を目的にして、職員一丸となって取り組みを進めている。

### ・利用者のそれぞれの意向に対応し、個別の関わりを大切にして、利用者が過ごしやすい場となるように努めている

事業所では、その日の利用者の状況に合わせて、利用者同士の交流が図れるように座席を職員が調整している。利用者の希望も尊重している。自ら意思を示すことが難しい利用者については、職員が表情を良く観察し、落ち着いて過ごすことができるようにしている。外国籍の利用者には、言葉の壁を感じることがないように、職員が外国語を勉強し、会話ができるように努めている。広いスペースを活かし、利用者に合わせた環境設定を行っている。さらに、1週間の中で、本人が過ごしやすい曜日を調整するなど、本人を主体とした通所環境を重視している。

### ・事業所内の厨房で作っている食事は利用者に評判が良く、イベントメニューやおやつも工夫して提供している

食事は、利用者各自が好きなテーブルで食べている。事業所内の厨房で作っており、利用者からの評判が良い。管理栄養士に直接、感想を伝えることができている。メニューが重ならないようにも配慮している。管理栄養士が、利用者の喫食状況を確認しているが、残さずに食べている利用者がほとんどとなっている。食事介助が必要な利用者は現在2名で、あら刻みと一口大で提供している。イベントメニューとして、クリスマス定食、年越しそば定食などを提供している。管理栄養士とイベント担当者らが話し合い、おやつを含めて検討している。

さらなる改善が望まれる点

### ・医療的ケアが必要な利用者など、職員に求められる知識やスキルの水準が高いため、職員全体のスキルアップを図っていくことが望まれる

事業所では、計画に沿った研修（お台場勉強会）や、新卒・中途採用者にかかわらずプリセプターシップ制度を導入して指導を徹底している。OJTシートを活用しながら職員一人ひとりの学び舎気づきの共有を図っている。一方で

、医療的ケアを必要とする利用者を受け入れるなど、職員に求められる知識やスキルの水準は高くなっている。非常勤職員も多いことから、職員全体で支援のレベルを向上させていくことが課題といえる。効率的な学びの進め方や、情報共有の工夫などを検討し、職員全体のスキルアップにつなげていくことが望まれる。

**・職員一丸となった取り組みを継続し、新規利用者の増加、稼働の安定につなげていくことが望まれる**

今年度途中まで実施されていた大規模改修工事の実施期間が長期に渡ったため、工事期間中に他施設を利用して、そのまま継続する利用者もあり、事業所としては、新規利用者の増加を図ることが課題となっている。職員一丸となって、事業者や個人への声掛けを行う活動や支援内容の充実に取り組んでおり、新規の受け入れ実績を、改修工事前の水準に基づいていくことを目標としている。今後も必要な取り組みを継続し、新規利用者の増加、稼働の安定につなげていくことが望まれる。

**・満足度調査の結果を踏まえて、適切な改善を行っていることについて、より利用者や家族、関係者への周知を行うことが望まれる**

毎年、お客様アンケートを実施し、サービスのあらゆる事項に関して満足度を測定し、集計結果を利用者や家族に配布し、事業所内にも掲示している。その中には、前年度のアンケートに記載された要望に対する改善策とその結果も含まれている。ただし、事業所内の掲示物はA3用紙で掲示されているが、字が小さく読みにくいため、情報を伝えるという点で改善の余地があると思われる。今後は、表示や掲示方法を工夫していくことで、事業所で実施している改善に向けた取り組みを、関係機関や新規利用者にも、より理解してもらえるように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

**・新しい取り組みとして、地方の中学・高校の修学旅行生による企業訪問を受け入れている**

事業所では、ボランティア、実習生及び見学・体験等の受け入れの新しい取り組みとして、地方の中・高生の修学旅行に合わせた企業訪問の受け入れ先として、依頼を受けている。現在、受け入れ準備を進めており、2024年2月に実施予定としている。福祉現場の体験学習をしてもらうことで、福祉への理解を深めてもらうとともに、将来の仕事としての可能性を感じてもらい、雇用へのつながりにも期待がもてる取り組みといえる。様々なつながりを通じて社会貢献に取り組む中で、施設の透明性を高め、開かれた組織となるように取り組んでいる。

**・ホームページのブログを通じて、事業所の魅力を多くの人に知ってもらっている**

事業所では、日々の活動の様子を広く知ってもらいたいという意向から、ホームページにブログを掲載している。ブログでは、イベントの様子や、食事・おやつの内容など、多くの情報を提供しており、事業所の魅力を発信している。また、法人のホームページには動画配信サイトのリンクを掲載し、事業所でも昨年からは動画撮影を始めており、多くの人に介護の仕事に興味を持ってもらうために取り組んでいる。これにより、見学者や就職希望者からの反響も多く寄せられており、今後も多くの情報発信に力を入れていく意向である。

**・看護師と介護職員が連携を図り、医療的なケアの必要な利用者を受け入れている**

医療的ケアの必要な利用者を受け入れるにあたって、看護師と介護職員が相談しながら、入浴など、必要なサービスを提供している。介護職員は、看護師にポイントを聞きながら、支援を実施している。医療的ケアが必要な利用者の送迎も、介護職員が行っている。看護師は、日々バイタルチェックをするとともに、利用者の小さい変化にもよく気づき、介護職員と情報を共有している。服薬支援は、看護師が全て担っている。服薬管理マニュアルの手順を遵守している。介護職員を府向けにチェックを徹底しており、服薬に関する事故は生じていない。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

20/32

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	85.0%	10.0%	5.0%	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	80.0%	10.0%	10.0%	無回答・非該当：0.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	60.0%	25.0%	10.0%	5.0%
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	65.0%	25.0%	5.0%	5.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	75.0%	20.0%	5.0%	いいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	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%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%			5.0% 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	75.0%	20.0%	5.0%	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	60.0%	30.0%	10.0%	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	90.0%	10.0%		いいえ：0.0% 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	85.0%	15.0%		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	45.0%	40.0%	5.0%	10.0%
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	70.0%	25.0%	5.0%	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	55.0%	35.0%	10.0%	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%	45.0%	5.0%	10.0%