

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	港区立虎ノ門高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区虎ノ門1丁目21番10号
事業所電話番号	03-3539-3710

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)その方を深く理解し、尊重し、敬意を持ったケア 3)地域の中で親しまれ、信頼される施設づくり 4)専門職としての知識を高めるための人材育成 5)何事にもチームで取り組む姿勢

全体の評価講評

特に良いと思う点

・OJT教育をより効果を高めるだけでなく、教える側の職員もOJTを通して成長するようなプリセプター制度が導入されている

新入職員は、法人の研修を終えた後に配属されている。事業所では、法人で定められた育成計画に沿って、プリセプター制度が導入されている。プリセプター（入職2～3年職員）がプリセプティ（新入職員）をマンツーマンで教育・指導している。半年間フォローしながら、育成を図る制度が取り入れられている。更には、プリセプターが新入職員に正しく指導できるように、入職4～5年の職員がプリセプターを指導していくといった、二重のOJT教育を行うことで、OJT自体の制度を上げると共に、教える側も学び振り返ることが出来るようになっている。

・通所介護計画書の更新が確実に行なえるように努めており、職員間で利用者の状況を把握している

ケアマネジャーのケアプランをもとに通所介護計画書を作成しているが、その際に、計画書更新者リストを作るようにしている。同リストは、手書きで作成されており、計画書の変更や修正、追加が行われる事が多いため、業務内に連絡があった時もすぐに追記が行なえるように工夫している。変更後の作成、利用者同意、交付、モニタリングまでの一連のチェックが行いやすい書式になっている。利用者の状況は多職種の職員が確認しており、変化が見られた時はその都度、カンファレンスを開催し、必要な対応ができるようにしている。

・ドリカムやお達者会など、利用者の意向や意欲を引き出す仕掛けや仕組みが複数あり、利用者の高い満足度につながっている

利用者の希望があれば職員がメモをとり、実現までのプロセスを見える化し実施する「ドリームカムトゥルーお客様の夢を叶える」プログラム、多職種連携によるモニタリング実施のためのお達者会、初回から3回目利用までの間、関わった職員から情報を収集する24時間シート、食べる意欲を引き出す食事アンケートや嗜好調査など、利用者の意向や意欲を引き出す多様な仕掛けや仕組みがあり、利用者の希望を叶えるべく、日々職員が努力している。利用者の提案から生まれた手芸や書道等のクラブ活動もあり、利用者の高い満足度につながっている。

さらなる改善が望まれる点

・感染症や災害に関する事業計画（BCP）は今年度中に完成に至る段階であるが、早期完成と職員への周知が望まれる

感染症や災害に関する事業継続計画（BCP）を現在作成中で、今年度中には完成という予定で進められている。一月には法人内でBCPに関する研修が予定され、内部研修も三月中には実施することが計画されている。今年度の事業

所目標の一つ「最高のおもてなし」に対して、「災害後の運営継続」を挙げ、BCPに沿ったシミュレーションの実施を掲げている。介護事業所においてはBCPの策定が義務化されており、期限として2024年3月までに策定が求められている。早期完成と職員への周知徹底が望まれる。

・ **今年度はボランティアとの交流継続を事業目標として掲げており、今年9月から対面での交流を再開しており、今後の拡大が望まれる**

今年度の事業所目標の一つとして、ボランティアとの交流の継続を掲げている。コロナ禍前は、ボランティア団体が実際に来てもらっていたが、現在月1回リモートによる交流を実施している。今年9月からは困りごとを傾聴し、必要な支援につなげる介護相談員の訪問を一人から再開している。また、12月中旬には書道ボランティア1人に来てもらい、対面での交流を再開している。今後も感染症対策を講じながら、ボランティア人数を増やして実施していきたいとの思いがあり、活動の拡大が望まれる。

・ **地域貢献の取り組みとして、利用者だけでなく、地域住民向けにも情報提供しており、今後も包括的な支援の取り組みが望まれる**

今年度目標の一つである専門職による地域貢献の取り組みとして、地域住民向けの健康増進チラシの配布をしている。同法人が運営する施設と協働で地域住民向けの企画を実施しており、コロナ禍前は地域住民向けに介護等の知識について講座を実施していたが、コロナ禍以降は、感染症対策のため、テーマを決めリーフレットを作成し情報提供している。以前は靴をテーマにし、今年度は排泄用品について情報提供する予定で、現在作成中である。感染症の動向を見ながら、今後も包括的な支援の取り組みや活動を継続していくことが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **SWOT分析を行い、前年度の目標達成状況を踏まえて年間の目標を設定している**

法人主催の管理者研修に、SWOT分析の講習がある。受講後は学んだSWOT分析を使って、当年度における強み、弱み、機会、脅威を抽出し、事業所運営に関する現状分析を行うようにしている。3年前前より、リーダー層が毎年度末にSWOT分析を行い、次年度の事業計画の策定に活かしている。SWOT分析を取り入れている事業所はかなり稀であると思われる。計画については、毎月のリーダー会議で目標推進確認シートで進捗状況を確認し、職員会議の際には進捗状況が共有されている。

・ **ブログを活用し、日々の活動の状況をタイムリーに情報提供している**

事業所では、ブログを活用して、活動の様子を発信している。ブログを発信するにあたり、プライバシー保護の観点から、契約時に利用者・家族に説明し、同意を得るようにしている。最初は同意を得ない状態でも、利用者や家族が実際にブログを見ることで、同意したいと変更を申し出てくるケースもある。コロナ禍の影響も残っており、直接事業所の様子を見ることが難しいケースも想定されるため、ブログを上手く活用し、見る人が興味を沸くような内容を発信することに努めており、タイムリーな情報提供に力を入れて取り組んでいる。

・ **科学的介護情報システムのフィードバックを受け、口腔体操に力を入れて実施している**

2021年度導入の科学的介護情報システム（LIFE）をデイで活用しており、定期的な会議でLIFEからフィードバックされた情報を確認し検討している。今年6月LIFEからのフィードバックにより、デイ利用者の傾向として、中重度以上の利用者が多いこと、年齢が高めの利用者が多いことが分かり、口腔体操に力を入れた方が良いのではないかと話し合いで検討されたことがある。今年11月以降、昼食前のバタカラ体操を5分程度実施していたのを、15分に拡大し、口腔機能低下防止に力を入れて取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/85

■ 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	90.0%	7.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	89.0%	6.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：3.0% 無回答・非該当：1.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	73.0%	17.0%	4.0%	4.0%
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：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	89.0%	7.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	79.0%	17.0%	1.0%	1.0%
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	98.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：1.0% 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%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：4.0% 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%	9.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：3.0% 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	75.0%	10.0%	14.0%	0.0%
	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	93.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	7.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
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	81.0%	14.0%	3.0%	1.0%
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：1.0%			
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	90.0%	7.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
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	57.0%	21.0%	7.0%	12.0%