

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	港区立高齢者在宅サービスセンター港南の郷
事業所所在地	東京都港区港南3丁目3番23号
事業所電話番号	03-3450-5571

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) 施設創立以来の運営実績を生かし、経営の効率化を図る 2) 利用者本位のサービスをすすめる 3) 高齢者や家族が安心して生活できるよう支援します 4) 地域の医療機関との緊密な連携のもとに利用者の健康維持を図る 5) 港区の高齢者福祉を支える総合施設として、それぞれの事業の連携を一層強化し、高齢者が住み慣れた地域で自立した生活を送れるよう全力を尽くす

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人ひとりの価値観を尊重した対応を行うことで、利用者本位のサービスを提供するよう努めている

利用者や家族が把握しやすいよう、デイ広報誌やチラシ等を作成し、施設の雰囲気や利用者の様子などを分かりやすく表示している。年1回利用者・家族向けにアンケートを行い、日頃思っていることや意向を引き出し、サービス内容に反映するようにしている。初回利用時、利用者の不安軽減のために、相談員が自宅から一緒に送り出したり、入浴のタイミングや食事形態など個別対応への配慮が行われており、利用者一人ひとりの意向や価値観を尊重した対応を行うことで、利用者本位のサービスを提供するよう努めている。

・ケアマネジャーや他のサービス機関との連携を図り、利用者の生活全体を把握しながら必要な支援を提供している

定期的に担当のケアマネジャーに利用中の状況を報告することにより、ケアプランが適切であったか確認している。また、サービス担当者会議への参加を通して、他のサービス機関と情報共有を図り、利用者の生活全体を把握するように努めている。家族には毎回連絡帳にて利用者の様子を報告している。利用者の状況に変化があった場合や、気になることがある場合には、家族やケアマネジャーに速やかに報告している。その他、関係機関とも密に連絡を取っており、利用者のサービスに対する意向や要望を共有し、円滑な支援が提供できるようにしている。

・施設全体で、地域貢献の取り組みを継続的に力を入れて実施している

社会福祉法人として、また、地域の一員として、地域貢献の継続的な実施に施設全体で力を入れて取り組んでいる。具体的な地域活動としては、地域住民を対象にした住まいや介護についての講演会の実施、地域の防災・地域ニーズの連携した取り組み（防災訓練への参加、避難所でのエコノミー症候群予防の講演等）、一人暮らし高齢者等の見守り推進事業、在宅療養相談センターの活用等、積極的に行っている。事業所が地域の一員としての役割を果たし、担当者がそれぞれ地域の関係施設・団体との連携を強化し取り組みを進めている。

さらなる改善が望まれる点

・非常勤職員を含めた職員一人ひとりの意欲向上や、育成の取り組みをさらに充実させていくことが望まれる

事業計画や運営指針の検討に職員が参画し、ボトムアップ方式で取り組んでいる。職員の企画・提案内容について、各種委員会や行事・理念研修等でも議論・検討を重ねている。一方、職員の育成については、職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）と連動した事業所の年間人材育成計画や、職員研修委員会での研修計画策定を通して計画的に進めているが、非常勤職員の構成比率も高くなってきており、より一層の検討が望まれる。非常勤職員を含め

た職員一人ひとりの意欲向上や、育成の取り組みをさらに充実させていくことが望まれる。

・利用者獲得のために、居宅介護支援事業所等に働きかけを行っていくことが望まれる

目標稼働率に対し、稼働率が下回っている。原因として、ショートステイ利用による休みや入院に伴う利用中止の増加、特別養護老人ホームへの入所による利用終了等が挙げられる。医療ニーズのある利用者や入浴希望のある方の受け入れを積極的に行っているが、地域周辺は若い世代が多く、芝浦港南地区の高齢化率が区内で最も低い現状がある。新規利用者獲得のために、地域の居宅介護支援事業所や介護支援専門員等に積極的に働きかけを行っていくことが望まれる。

・今後全利用者を対象に、多職種での振り返りの機会を設けたいと考えており、継続した取り組みが望まれる

事業所では、職員ミーティング、サービス利用状況報告書の作成時、通所介護計画書の見直しを行う際に、利用者の状態の推移を振り返る機会を設けている。計画書の見直しを行う際、看護師には照会でコメントをもらい、介護職員や理学療法士、相談員等多職種で集まり、振り返りを行っている。その話し合いを記録し、計画書のサービス内容に反映している。こうした取り組みを今後、全利用者を対象に行っていきたいと考えている。継続して実施することで、さらなる支援の充実につなげ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

・ICT化の推進をきっかけに、効率化や質の高いサービス提供につなげている

施設では、ICT化の推進とリスクマネジメントの強化を積極的に進めてきている。社内LANによる迅速な情報の提供・周知・徹底や個人情報保護規定に沿った情報セキュリティ委員会の開催と施設内セキュリティに関する情報の周知等を徹底している。また、施設内の業務管理システムについては、既導入のグループウェアソフトによりバックアップの作業効率向上を進めており、近年導入を進めてきた介護業務支援ソフトを活用して利用者の介護管理データや業務支援をサポートしており、より質の高いサービスの実現に向けて全力を挙げて取り組んでいる。

・新入職員向けにマニュアルの大幅な見直しを行っており、業務の標準化に力を入れている

職員の出入りがあり、非常勤職員や派遣職員が入職し、働き始めている。通所介護マニュアルは以前から作成しており、サービス内容や接遇、急変時、感染症対策等、業務全般のマニュアルが整備されている。月1回の職員ミーティングや年1回、必要時に見直しをする機会を設け、活用している。今回、新入職員向けに、マニュアルを全面的に見直した。業務の標準化のために、年度末までに修正箇所を入力し直し、改定版を作成し、周知徹底を図ることで、職員間の業務の標準化に力を入れている。

・看護師が常駐しており、利用者の通所介護利用中の健康管理を行っている

看護師が常駐し、利用者の通所介護利用中の健康管理を行っている。通所時にバイタルチェックを行っている。看護師は医療のみならず介護等にも関わっており、異常の早期発見と早期受診・治療に繋げている。薬は日付・服薬方法等を薬袋に記入の上、毎回預かっている。服薬支援ではチェック表を活用し、看護師・介護職員による複数回のチェックを経て実施している。最終的には服薬後の空ケースを回収し、看護師が最終確認している。お薬手帳や薬剤情報から薬の種類や数も把握しており、誤りなく服薬できるように支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

18/60

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	66.0%	33.0%	いいえ : 0.0%	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	72.0%	11.0%	11.0%	5.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	61.0%	38.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
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	83.0%	16.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
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%	27.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94.0%	5.0%	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	100.0%		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	77.0%	11.0%	5.0%	5.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	72.0%	11.0%	16.0%	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	77.0%	16.0%	5.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	94.0%	5.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	72.0%	22.0%	5.0%	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	77.0%	16.0%	5.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	94.0%	5.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	77.0%	11.0%	11.0%	いいえ : 0.0%