

# 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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンター白金の森
事業所所在地	東京都港区白金台5丁目20番5号
事業所電話番号	03-3449-9615

## 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) ご利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切にすること (2) 在宅生活継続の為に必要なサービスを行う：公益型混合介護を併用 (3) 介護予防：出来ることに目を向けた自立支援 (4) 開かれたサービス ~HPやSNSの活用~ (5) 地域連携・医療連携

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・各課の重点施策は、必ず前年度の振り返りに基づいて策定されるなど、高度にPDCAサイクルが確立された仕組みにより推進されている

各課の事業計画である当年度重点施策を策定し、推進している。重点施策は、○ の評価が記載された前年度の振り返りに基づき、策定する仕組みとなっている。その上で重点施策には、可能な限り当年度の数値目標が設定されている。例えば、ある課では、事故発生防止戦略として事故発生数の目標を掲げ、前年度の結果の評価に基づき、改めて当年度の事故発生数及びリスク研修実施数の目標を設定している。各課とも同様の仕組みで当年度重点施策が策定されている。課の重点施策は、高度にPDCAサイクルが確立された仕組みにより推進されている。

・ケアマネジャーの参観事業を開催し、気軽に施設を知ってもらおう機会を設けている

初の取り組みとして「ケアマネ参観日」を開催した。この事業は気軽に足を運んでもらい、実際の活動プログラムや入浴施設、窓から眺められる自然等を知ってもらおう意図で企画され、他区を含めた近隣の居宅介護支援事業所にチラシを配布し、計6名のケアマネジャーが参加している。「施設名は以前から知っていたが、実際に広さや雰囲気などが分かった」という感想や、通所介護施設が少ない他区のケアマネジャーからは「今後利用者に紹介したい」の声が聞かれている。今後も、ケアマネジャーの繁忙期などに配慮し、定期的で開催していく予定としている。

・「公益型混合介護」に取り組み、利用者の在宅生活を支えている

事業所では、家族やケアマネジャーに加え、訪問看護・介護、主治医、地域包括支援センターなど、利用者の関係機関と連携を取り合い、必要な支援を提供できるようにしている。さらに、在宅生活を継続することができるよう、事業所独自に新たな支援として「公益型混合介護」と称し、送迎時に合わせて自宅を訪問して薬を預かったり、洗濯物を預かり事業所で洗って返したり、ゴミ出しを手伝ったりなど、事業所の職員が無償で実施している。一人暮らしの利用者もいることから、在宅生活の継続につながるサービスを提供している。

さらなる改善が望まれる点

・ケアマネジャーへの情報提供、活動内容の紹介、プログラム内容の充実への取り組みを継続し、利用者数を増やしていくことが望まれる

事業所では、多くの利用者に通所してもらうことを課題とし、日々提供するプログラムの内容を充実させて、利用者に満足してもらえるように努めている。さらには、ケアマネジャーを事業所に招いて、事業所の特徴やサービスを

直接感じてもらう取り組みを実施している。今後も、ケアマネジャーへの情報提供、ブログ等での活動内容の紹介、プログラム内容の充実への取り組みを継続し、利用回数を増やしてもらったり、新規利用者を紹介してもらったりすることで多くの利用者につなげていくことが望まれる。

・より多くの家族に介護教室に参加してもらい、利用者が家庭でも安心して過ごすことができるようにしていくことが望まれる

通所部門では、利用者の家族向けの介護教室の開催にも取り組んでいる。しかし、コロナウィルス感染防止の影響もあり、参加者の数は少ない状況であった。今後も通所部門では、在宅介護に必要なことを、利用者家族とともに学んでいく場を提供することが必要であるとの認識している。利用者が家庭でも安心して過ごすことができるように、より多くの家族に介護教室に参加してもらうことが望まれる。

・研修の開催回数、時間、資料作成などにおける工夫を重ねて、職員一人ひとりの支援力向上につなげることが望まれる

事業所では、契約職員の比率が高く、勤務時間数にも違いがある状況となっている。利用者サービスの質を向上させていくために職員研修を充実させていく必要があるが、勤務時間の都合上、一堂に会しての研修実施が難しい状況にある。現在も、個別に必要な指導やアドバイスをする等の取り組みをしているが、今後は、限られた時間の中でも成果につながるような、研修の開催回数、時間、資料作成などにおける工夫を重ねていき、職員一人ひとりの支援力向上が望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・毎年度、権利擁護に係る各種取り組みを実施し、虐待や不適切ケア防止の徹底に努めている

毎年度、利用者の権利擁護に係る各種取り組みを実施している。接遇を含む虐待防止・身体拘束をテーマとした施設内研修や虐待防止・不適切ケアをテーマとした法人研修を実施し、虐待や不適切ケア防止の徹底を図っている。また、直接支援職員を対象に、不適切ケアアンケートを実施し、結果を共有している。施設では、アンケートは自己の行いを見つめ直す機会となるとともに、組織として当該行為を許さないことの周知の機会ともなり、その成果は大きいとしている。更に、今年度「高齢者ケアにおけるサービスマニュアル」を作成し、全職員に配布している。

・利用者情報は各種媒体に記録され、「昼ミーティング」でも共有が図れている

ケース記録には、利用者のあらゆる情報が、医療職、介護職、それぞれの視点で記録されている。特に重要な事項は特記として入力され、特記項目をピックアップした一覧表を、日直担当が出力し、「特記メモ用紙ファイル」に綴じている。翌日出勤した職員は、ファイルに目を通してから、業務に入る事が習慣化されている。また、「業務日誌（紙媒体）」の中でも、利用者情報が申し送られ引継ぎがされている。さらには、当日出勤の全職員が参加できる時間帯を選んで「昼ミーティング」を開催し、利用者情報の共有と意見交換の場として機能している。

・プログラム内容の充実を図り、利用者が希望する過ごし方ができるようにしている

事業所では、利用者が希望する過ごし方ができるよう、各種のプログラムを充実させ、利用者を選択してもらっている。月間プログラム表を作成し、事前に利用者に配布するとともに、事業所内にも掲示している。同表には、ふぉーゆー体操、手芸、脳トレ、レクリエーション、筆ペン習字等が記載されている。新型コロナウイルス感染症が5類に移行したこともあり、紅葉外出やお散歩外出などの活動内容も充実してきている。ボランティアの協力を得て、フラワーアレンジメントや生体セラピー（気功）も、新たに取り入れている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/75

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	80.0%	19.0%	0.0%	0.0%
	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	82.0%	7.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	63.0%	24.0%	7.0%	0.0%
	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	65.0%	29.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：4.0% 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	70.0%	26.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 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	85.0%	12.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
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%	7.0%	7.0%	0.0%
	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	63.0%	14.0%	21.0%	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	82.0%	14.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	17.0%	7.0%	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	75.0%	12.0%	9.0%	0.0%
	いいえ：2.0%			
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	73.0%	14.0%	9.0%	0.0%
	いいえ：2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	63.0%	19.0%	17.0%	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	51.0%	24.0%	7.0%	17.0%