

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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	港区立北青山高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区北青山1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5410-3410

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）東京聖労院は、「四恩報謝」（天地・父母・国・衆生の恩に報い、感謝するところ）の教えに根本を置いた「聖労」（報いを求めない聖(きよ)き労働）を実践し、「地域とともに育つ」ことを常に忘れず、社会福祉の目的の実現をめざします。 （２）赤坂/青山の地域性・特徴を十分に生かし、質の高いサービスを提供することにより地域福祉に貢献します。 （３）ご利用者一人ひとりが安全で気兼ねなく安心して過ごせる施設を目指します。 （４）堅実な財政運営のもと、職員にとって働きやすい職場づくりを目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・指定管理を引き継いだ後の、1年強の期間において、経営状況を改善することができている

当事業所は、一昨年より指定管理者を引き継いでいる。利用者の多くが継続利用したが、人員配置の関係もあり50%の稼働率から始まった。当初は年間稼働70%を目標としたが、大規模改修工事や新型コロナウイルス感染症の影響もあり、目標を大きく下回った。しかし、その後に職員採用を増やすことができ、職員の定着も進んだことから、サービスの質・量ともに向上し、工事が続くという制限の中、目標の稼働率を達成することができている。職員が丸となって課題に取り組んだ成果であると考えられる。

・食事を美味しく食べることができるようにしており、「特別食週間」を設けるなど、食事の楽しみも提供している

厨房が事業所内にあり、熱いものは熱いうちに、冷たいものは冷たく出せるようになっている。食事を楽しみにしてもらえよう、月に一度、一週間の「特別食週間」を設けている。その期間内は、器をいつもとは違うものを使い、重箱弁当なども利用している。彩にも気を配り、目で見て楽しめるように工夫をしている。又、月に一日だけおやつバイキングの日を作り、10種類のお菓子を用意している。利用者が、好きなものを好きな量だけ、取れるようにしている。毎月同じおやつにならないよう、洋菓子の日と和菓子の日を作り、重複しないようにしている。

・看護師を増員し、派遣職員から事業所雇用の職員に切り替えることができおり、支援内容の充実につながっている

事業所は、特に採用の厳しいエリアにある。事業開始には採用が追い付かず派遣に頼っていたが、今年度になって採用することができた。看護師を採用し、3名による常時複数体制とすることができ、介護職も派遣に頼らざるを得ない状況から事業所雇用の職員に切り替えることができた。この体制を活かして、入浴支援や服薬支援、日々の健康管理など、支援内容を充実させている。大規模改修が終了した現在、職員教育・研修に注力し、職員のスキルを上げ、利用者の満足度向上を目指すことによって、今後のさらなる稼働率の向上が望まれる。

さらなる改善が望まれる点

・マニュアル類の中の更新を図るとともに新たな手順書の整備への取り組みが望まれる

BCPも含めて必要なマニュアル類は整備されている。事業開始してから2年目であるため、現在あるマニュアル類

で対応可能なのかもしれないが、今後、新入職員を迎える際等に活用するため、文章だけでなく写真や図を盛り込む工夫も必要と思われる。また、職員の介護力に個人差も見られることから、業務標準化の元となるマニュアルや手順書の整備・更新が求められる。特に、事業所の理念実現のためには接遇力の向上も不可欠であり、マニュアルの整備とともに定期的な自己評価や相互評価により、さらなる接遇力向上への取り組みが望まれる。

・ **新たに導入予定のソフトを有効活用し、職員の書類作成の負担軽減につなげていくことが望まれる**

事業所の記録類全般において、職員の手書きによるものが多く、同じ内容のものを重複して書く手間が生じている。例えば、リアルタイムに職員全員に周知ができるように記録をする用紙を運用しているが、当日にあった内容を、その日の最後に改めてソフトに記録し直すようになっている。事業所では、3月より新しいソフトが導入予定となっている。このソフトを有効活用することで、現場の書類作成の負担軽減につなげていくことが望まれる。

・ **子育て活動が盛んな地域の特性を活かし、利用者の地域との交流の幅を広げる取り組みの進展が望まれる**

長期間の改修工事の間も、ボランティア活動は継続的に受け入れており、月2回のピアノ演奏や、ハンドマッサージやマージャンなどを定期的に行っていた。地域のインターナショナルスクールや児童館の児童たちと、作品交換やプレゼント贈呈などで交流も続けている。改修工事が終了したため、これからは積極的に地域の行事などに参加したり、事業所でも主催していくことを検討している。地域では子育て活動などが盛んであり、そうした地域の特性を活かして、地域との交流の幅が広がるような取り組みの進展が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **前年度より続く大規模改修工事を安全かつ順調に進め、完成を迎えることができています**

昨年度に引き続き、今年度の12月まで大規模改修工事が行われていた。事業開始後まもなく工事が始まり、今年度職員採用が進むまでの間は、派遣職員に一部頼らざるを得ない状況の中での工事であった。様々な制限の中、並行して稼働向上という目標も達成している。安全に工事を進め、完了することができた大きな要因として、現場の声を工事進捗に活かしたことが挙げられる。毎週、丁寧に打ち合わせを行いながら、工事の進捗状況を現場でもしっかりと把握することができていた。新たな施設・設備を活かした、今後のさらなるサービス向上が望まれる。

・ **様々な媒体を通して、常に最新の事業所情報を発信している**

ホームページでは、事業所のやさしい雰囲気が表現されている。ケアマネジャー向け、困っている人向け、事業所理解のためによくある質問など、見やすい構成をしている。また、パンフレットには、職員の笑顔の写真、おいしそうな食事、機能訓練や行事を楽しむ利用者の姿などが掲載されている。法人季刊誌による各事業所の案内、事業所が毎月発行している「たより」など、様々な媒体を活用し、事業所の最新情報を発信をしている。「たより」で連載している介護予防講座は、毎月心待ちにする利用者家族もいるなど、好評を得ている。

・ **利用者の日常生活を観察し、身体機能の維持・向上ができるように支援をしている**

利用者の希望などを聞き取り、アセスメントに反映している。また、事業所における利用者の様子について、介護職員が把握した内容に基づいて、機能訓練計画書を作成している。個別の状況を職員全員がリアルタイムに共有を行い、利用者のADLの状況やメンタル面での安定を常に観察をしながら、身体機能の維持・向上を考えて各種のプログラムを提供している。転倒などのリスクを踏まえ、予防にもつながるように日々、訓練を提供している。訓練の実施に当たってもグループ化を取り入れ、楽しくできるようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

26/70

■ 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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	73.0%	7.0%	15.0%	いいえ : 3.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	53.0%	26.0%	7.0%	11.0%
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	96.0%		どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 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	65.0%	15.0%	15.0%	いいえ : 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	76.0%	11.0%	11.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	65.0%	15.0%	19.0%	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	50.0%	7.0%	38.0%	いいえ : 3.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	46.0%	11.0%	38.0%	いいえ : 3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	69.0%	7.0%	19.0%	いいえ : 3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	50.0%	15.0%	34.0%	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	53.0%	19.0%	26.0%	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	57.0%	15.0%	26.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	50.0%	15.0%	34.0%	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	42.0%	11.0%	7.0%	38.0%