

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	社会福祉法人カメラア会
事業所名称	墨田区なりひら高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都墨田区業平5丁目6番2号
事業所電話番号	03-5819-3741

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)個を大切にし、心を満たす医療・福祉の実現 3)よるこびと感動の創造 4)地域社会との対話と交歓 5)安定と健全な発展

全体の評価講評

特に良いと思う点

・顧客満足度アンケートを行って、日々のサービス提供に反映させるように努めている

毎月発行する「なりひらデイ通信」は家族にも配布しており、デイのプログラムや行事、取り組み内容などを伝えている。年に1回「顧客満足度アンケート」を行っており、職員の挨拶や電話対応、服装や身だしなみ、利用にあたっての報告・連絡・相談の有無やサービスについての満足度を尋ねて、回答を集計の上日々の業務に反映させるように努めている。利用者と家族の意見を集約し、提供するサービスの質の向上を図ろうと組織的な取り組みがなされている。

・利用者の気持ちに配慮し、懐古や落ち着きを得られる雰囲気作りに努めている。

定員40名のデイサービスであり、毎日職員が考案した様々なレクリエーションメニューが提供されている。制作物から参加型、鑑賞ものなどを含めて豊富なメニューを準備している。季節に応じた行事・イベントも開催し、提供内容がマンネリ化しないように配慮がなされている。また、事業所内の一部を昭和・レトロをモチーフに飾り付けを行っており、利用者が昔を懐かしんだり、気持ちが落ち着けるような雰囲気を作っている。職員同士が協力し合い、利用者が楽しめるデイにしようと真摯に取り組んでいる。

・法人内の連携強化と業務効率化について着実に成果を上げている

事業所内で開催される各種の会議に加え、法人内施設の施設長とのミーティングを通じて、法人全体の動向や他施設の状況が常に職員間で共有できるようにしている。また、業務分担の改善にも取り組んでおり、ホワイトボードを活用して職員の業務を細分化し、個々の動きが明確に把握できるように整理している。さらに、運行表の見直しを含め、業務上の改善を着々と進めており、効率化を図っている。さらに、人員配置についても見直しを進めており、より効果的な事業所運営を目指す仕組みが整っていることがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

・機能訓練指導員の助言・指導が介護職員の活動の場に活かされることが期待される

本年入職した機能訓練指導員は個別機能訓練に取り組んでいるものの、介護職員との連携には課題が見られている。今回の評価の職員自己アンケート結果では、「機能訓練指導等の指導のもと、介護職員が活動の場で活かしているか」の項目で、「そう思わない」と回答した職員が100%となっている。今後は互いの連携を高め、機能訓練の視点を日常生活にも取り入れて、一層の機能向上に向けた取り組みが展開されることが期待される。

・提供するサービスの手順の明確化、及び定期的な点検・見直しの実践が期待される

利用者に提供するサービスの内容はマニュアルに定めており、業務フローも掲示して分かりやすくしている。しかしながら今回の評価の職員自己アンケート結果では、「提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうか定期的に点検・見直しをしている」の項目に対して、リーダー層の100%、一般層の66.7%が「そう思わない」と回答している。この事実を再認識し、マニュアルなどの見直しと改善を図ることが期待される。

・**単年度計画は明確だが、中長期計画の欠如が課題として残る**

法人としての中長期事業計画は明確されているが、事業所単体では策定されていない。単年度事業計画や報告書は作成され、重点目標と目標達成行動計画が明示されている。定性目標としては、新規利用者の獲得、感染症対策の継続、サービスの適切な提供、機能訓練やイベントの充実、介護技術やコミュニケーションスキルの向上などが挙げられている。また、定量目標では、稼働率計画や損益計画が示されており、目標達成計画ではサービスレベルの月間テーマや予算が明示されている。単年度事業推進の仕組みは適切だが、中長期計画の欠如が課題として残る。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**営業職を導入し、各セクションと連携を図って稼働率向上を進めている**

新規利用者の獲得及びデイサービス稼働率向上のために、営業職を導入している。居宅介護支援事業所などにアプローチし、所属する各ケアマネジャーと交流することで信頼関係構築と利用者紹介への道標を作ろうと努めている。併せて個別機能訓練の再開やイベント・行事内容の充実化、職員のコミュニケーションスキルの向上などを図ることで、提供するサービスの質の向上及び新規利用者受け入れ拡大につながるように職員が協力し合っており取り組んでいる。

・**職員の育成とキャリアパス形成は、高い定着率につながっている**

法人として職員一人ひとりの介護業務達成度確認表を用いており、新入職員は基本的事項を3か月で身に付けるプログラムを設けている。現任者には職位や業務に関連した研修や、「こやまカレッジ」で開催される介護福祉士資格の取得支援も行っている。法人や施設で開催される研修への参加をはじめ、衛生委員会、意向調査、目標管理、定期面談などによって、職員の育成に力を入れていることがうかがえる。職員自己評価では情報共有や利用者対応の改善、職員間の業務分担などが好意的に受け取られ、職員定着率は法人内でも高くなっている。

・**多職種による専門的な観点を踏まえたチームケアの強化に努めている**

介護職員・看護師・機能訓練指導員・生活相談員など、複数の専門職が協力してサービス提供に取り組んでいる。朝礼や申し送りを通して情報を共有し、それぞれの専門性を発揮して業務にあたっている。毎月開催するデイ会議の中で利用者の状態と課題を確認し、それぞれの専門的な視点で分析・検討することで、課題解決に向けたより良い方法を模索している。専門職が互いに連携し、協力し合うことで提供するサービスの質の向上を図ろうと努力して取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

23/91

■ 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	69.0%	21.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	82.0%	13.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	43.0%	34.0%	21.0%	
	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	52.0%	26.0%	8.0%	13.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	47.0%	39.0%		8.0%
	いいえ：4.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	69.0%	30.0%		
	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	60.0%	30.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	73.0%	13.0%		13.0%
	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	43.0%	17.0%		34.0%
	いいえ：4.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	73.0%	21.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	65.0%	30.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
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	60.0%	30.0%		8.0%
	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	56.0%	26.0%		13.0%
	いいえ：4.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	52.0%	30.0%		13.0%
	いいえ：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	34.0%	26.0%	13.0%	26.0%