

# 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	社会福祉法人墨田区社会福祉事業団
事業所名称	すみだ福祉保健センター
事業所所在地	東京都墨田区向島3丁目36番7号
事業所電話番号	03-5608-3712

## 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) 利用者の個人の尊厳を尊重し、心身の健康、自立した生活が地域で営めるように支援すること 2) 自らの専門性を生かし、効率的、効果的に福祉サービスを行うこと 3) 地域福祉の担い手として社会に貢献すること 4) 経営基盤の強化を図り、福祉サービスの向上や事業経営の透明性を図ること 5) 区と連携し、民間事業者では取り組みが難しい多様な福祉サービスを積極的に展開していくこと

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・生活課題を明らかにし、それに即した目標設定を行い、活動内容につなげている

サービス担当者会議は原則的に利用者宅で開催し、自宅での生活状況や家族の意向や要望を詳しく把握することに行っている。モニタリング時においても、生活状況の確認や困難事象に対する相談や対応に取り組んでいる。送迎時の家族からの申し送り、連絡帳、電話連絡などにより、日々の状態を詳しく把握して支援に反映させることにしている。心身機能を捉えて生活課題を明らかにし、利用者が望む生活像に向けて、利用者自身が選択して判断できるように支援を行うことにしている。また、見学時には、「1日」か「半日」の選択を促すことにしている。

### ・自宅での生活も想定して、普段の生活の中でもできるリハビリを取り入れている

機能訓練指導員などの指導のもと、必要に応じて介助方法を介護職員と共有し実践につなげることにしている。また、事業所では「できることに着目」したり、自宅での生活を想定したりして、普段の生活の中でもできるリハビリを取り入れている。また、外出活動や事業所内の諸活動（カレンダーやパーツ作り、元気一番体操、廊下歩行）においても、機能訓練的要素を入れて行っている。生活課題を取り入れた運動プログラムを実践して、レクリエーションや趣味活動に機能訓練の要素を取り入れるなど、生活機能の維持や改善に向けた取り組みを行っている。

### ・多職種連携やリハ機器の導入で利用者本位のプログラムを提案している

多職種連携により、様々な視点から立体的な支援が可能である。施設には様々な専門職（理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、社会福祉士、看護師）がおり、一人の利用者に多角的に支援することができる。心身機能を評価してプログラム立案し、さらに訪問によって自宅の生活も把握し個々のニーズにあった支援をしている。新規にリハ機器やレッドコードを導入して利用者が飽きることなく効果的なケアを受けることができる。また、システムの活用でデイサービス課と機能訓練課の情報連携がスムーズになったことでさらにサービスの充実につながっている。

さらなる改善が望まれる点

### ・利用者が落ち着いて過ごせる環境作りに取り組まれない

事業所は築35年が経過していることや、一日型デイサービスにおいてデイルームの手狭感や否めない状況が見受けられる。活動によっては都度テーブルの片付けなどが必要になり、利用者の移動も余儀なくされている。また、日常的な清掃については、毎日利用者が帰宅した後にテーブルや椅子、手すりに至るまで消毒液で拭いて清潔確保に取

り組んでいる。さらに、デイルーム内に置かれている各種の備品類を整理したり、畳のスペースの活用を見直すことも一考されたい。利用者が落ち着いて過ごせる環境作りを期待したい。

**・到着後や帰宅前の時間帯の支援を、さらに充実させることを目指している**

到着後の時間帯には、手洗いやうがいを必ず促し、バイタルサインのチェック、湯茶の接遇、リハビリ、頭の体操などを取り入れており、利用者間の会話が弾むような座席の位置取りに配慮している。帰宅時の待ち時間には、個別の制作活動など思い思いに過ごすように促している。また、利用者一人ひとりの体力を踏まえ、静養を促すことも心がけている。利用者が全員到着するまでや、帰宅時の送迎の待ち時間については、手持ち無沙汰にならないようなプログラムのさらなる充実を目指している。

**・常勤職員と非常勤職員の情報連携及び教育研修体制、評価制度に相違があるため、できるだけ常勤職員に準じた形での制度の充実を期待したい**

意思決定に関する情報共有に関して、常勤職員と非常勤職員では違いがある。非常勤職員は短時間勤務の者もあり、一部の情報共有に関しては難しさがある。また、教育研修や人事評価制度に関しても常勤職員と非常勤職員でも制度の適用に違いがある。職員アンケートでは、「事業所の目指していることへの理解」「経営層の役割や責任への理解」「職員の意向を把握」「育成や仕事への意欲や働き甲斐の向上への取り組み」に一般層で低い数値が出ている。非常勤職員も、できるだけ常勤職員に準じた形での情報連携や研修、評価といった制度の充実を期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・地域との関係作りをすることで地域貢献に力を入れている**

地域との関係作りを重視し、地域貢献及びボランティアや実習生の受け入れを継続している。施設はリハビリテーションの印象が強く、デイサービスの実施が知られていなかった。そのため地域ケア会議での発信やケアマネ見学会を実施して、知ってもらう工夫をしている。中止していた地域住民向け見学会も再開する意向で、これまで4つの町会に案内したが他の町会への案内も検討している。実習生やボランティアはコロナ禍でも受け入れており、中学生、高校生の職場体験を再開していく意向である。また区の事業に講師を派遣し区民の健康増進に寄与している。

**・ケアマネジャー向けに見学会も実施して、事業所を理解してもらえるようにしている**

問い合わせや見学は、相談員を窓口としていつでも受け付けることにしている。また、見学は概ね30分くらいとし、送迎や各種プログラムの体験なども促し、当該デイサービスのイメージを持ってもらえるようにしている。利用希望者や家族に加え、年1回ケアマネジャー向けに見学会も実施して、事業所の特性を理解してもらえるようにしている。さらに、利用が決定した際には相談員が事前訪問し、契約内容を説明して同意を得たり、事業所の状況や雰囲気などを伝えたりして、安心して利用してもらえるように配慮している。

**・各種の記録や会議によって利用者情報の共有と対応方法の検討をしている**

バイタルサイン、食事摂取量、排泄状況などの記録やケース記録によって、利用者一人ひとりの状態を日々把握している。それらは連絡帳によって、家族とも共有できるようにしている。また、日誌や出席表に申し送り事項を記載し、利用者情報を職員間で共有できるようにしている。日々開催している朝礼や反省会、定期的に開催しているデイ会議や主任課長会議などにおいても、利用者状況を確認し、情報の共有と対応方法の検討をしている。さらに、電子記録システムを導入したことにより、利用者情報にアクセスしやすい環境に改善している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

80/104

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	81.0%	13.0%		
	いいえ：3.0% 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	63.0%	11.0%	7.0%	17.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	48.0%	33.0%	7.0%	10.0%
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%	15.0%		
	いいえ：1.0% 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%	21.0%		
	いいえ：3.0% 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	90.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
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%	10.0%		
	どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0%			
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	55.0%	11.0%	32.0%	
	いいえ：1.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	10.0%		
	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	73.0%	17.0%	7.0%	
	いいえ：1.0%			
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	67.0%	20.0%	8.0%	
	いいえ：3.0%			
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%	13.0%	8.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	11.0%	18.0%	
	いいえ：2.0%			
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	46.0%	23.0%	5.0%	25.0%