

# 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	墨田区うめわか高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都墨田区墨田1丁目4番4号シルバープラザ梅若
事業所電話番号	03-5630-8008

## 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 利用者の人権を尊重し、利用者本位の福祉サービスを提供します。</li><li>2) 利用者の心身の状況に応じた機能の維持・向上に努め、より積極的な活動と社会参加を促します。</li><li>3) 家族の身体的、精神的負担の軽減を図るために必要なケアを実施します。</li><li>4) 職員間の情報伝達・共有を的確にし、利用者一人一人に適時適切な支援を提供します。</li><li>5) 地域の方々と連携協力をして「地域の中でその人らしく安心して暮らせるよう」支援します。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・様々な会議体や申し送りなどを通じて利用者情報が職員間で適切に共有されている

職員間の情報共有として、朝礼では勤務に関することや利用者の様子、注意すべきことなどが伝達されており、夕礼では一日の振り返りや各コース毎に別れて申し送りが行われている。また、週1回デイ会議を開催し、運営・行事などに関する進捗管理を行っているほか、月1回サブ会議を開催しコース毎の運営会議を行い職員間での情報共有を図っている。一方、利用者支援に関する会議として、カンファレンスやリハビリ会議を随時開催し多職種間での支援の統一化を図っている。さらに、介護システムを通じて様々な情報が職員間でタイムリーに活用されている。

### ・複合施設が一体となり連携を図りながら高齢者福祉の増進に取り組んでいる

当事業所はシルバープラザ梅若内にあり、高齢者福祉の増進と介護サービスを提供するための複合施設として、墨田区が設置した施設となる。施設内には、高齢者在宅サービスセンターのほか、高齢者福祉センター、高齢者支援総合センター、福祉機器展示室が併設された地域の福祉拠点としての役割を果たしている。このことから館内で行う介護者講座やうめわか座談会、お祭りやイベントなどの情報は常に各センターで共有されており、館が一体となり地域の社会資源としての役割を認識し、連携を図りながら高齢者福祉の増進に取り組んでいる。

### ・事業所の職員はほぼ全員が有資格者であり、利用者は安心して、かつ段階的に利用することができ稼働率はアップしてきている

令和5年10月現在、事業所の職員はほぼ全員が有資格者である。また、非常勤職員は異動がなく、開設当初から勤務するベテラン職員が多く明るい開放的な事業所であり、提供するサービスはリハビリコース、一般コース、認知症コースなどに分かれていて、利用者は安心して、かつ段階的に利用することができ稼働率はアップしてきている。現在、職員間のコミュニケーションは良好になりつつあり、全体により雰囲気働きやすい職場となっている。

さらなる改善が望まれる点

### ・マニュアルを常に最新のものとして活用ができる仕組みの構築と意識の改革が求められる

事業所では業務の標準化を図るために、様々な業務マニュアルや運営マニュアルが作成されている。しかし、業務を進めていく中で業務を理解したり内容を把握した場合には、ほとんどのマニュアルは活用されず、新しい職員が入

るまでは利用されていないことがうかがえる。マニュアルや手順書の本来の目的は、業務や手順をルール化することにより標準化した品質やサービスの提供を行うと共に、業務を点検し改善することへの足がかりとすることにある。このことから、マニュアルを常に最新のものとして活用ができる仕組みの構築と意識の改革が求められる。

・一人になれるスペースなど、利用者の多様性に対応ができる取り組みが期待される

事業所では認知症対応型通所介護、一般通所介護、総合事業の3コースが行われており、広い空間の中でそれぞれのエリア分けが行われており、利用者の支援の目的に合わせた適正な運営が行われている。しかし、どのコースにおいても広く空間が使われており、利用者が個別の作業を行えるパーソナルスペースや一人で集中してレクリエーションに取り組める個別エリア、また、一人になれるスペースなど、利用者の多様性に対応ができる取り組みが期待される。今後利用者の世代が変わることにより、個人の趣味を行える個別空間が求められることが予想される。

・多くのサービス提供をしてことで業務や勤務状況の変更・改善など取り組むべき課題は多く、職員の負担が大きくなっている

事業所のサービスは通所介護のほか総合事業Aや認知症対応型通所介護など多くのサービス提供をしている。また、複数のコースがあることは利用者や家族にとっては選択の幅が広がり、利用者の一人ひとりの状況にあったサービス提供が可能であり、当事業所としての強みでもある。一方で、業務の標準化、職員の協力体制、さらに利用者の状況に合わせたサービスの提供、プログラムなどの見直しなど、職員の負担が大きくなっている。人材不足の中、業務の変更・改善や勤務状況の改善など取り組むべき課題は多い。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所は、特にヒューマンエラーによるヒヤリハット事象に関して取り組んでいる

事業所では、転倒リスクの高い利用者の事故防止を事業所として重要と判断し、法人の危機管理委員会と連携して、より実践的なリスクマネジメントに取り組んでいる。現場の日常的なリスクに関しては「ヒヤリハットノート」を手書き作成し、係の職員が1か月ごとに集計・分析している。その結果を職員間で回覧して情報共有し、その後の再発防止及び対応に取り組んでいる。ヒューマンエラーに基づく事故やヒヤリハット事象に関しては一定数あって注意しても減らない状況にあり、法人・事業所で原因分析・改善策検討などして再発防止に取り組んでいる。

・利用希望者などに向け、事業所の取り組みについて積極的な情報発信を行っている

事業所では出来るだけ多くの地域住民や利用希望者にサービス情報を提供するため、事業所のホームページには広報誌「うめわか通信」と「うめわかデーサービスチラシ」が掲示されているほか、SNSのQRコードが複数公開されており、多様な媒体で情報の入手が可能となっている。また、サービス案内が写真入りで紹介されており、分かりやすい工夫が施されている。さらに、地域住民向けの介護者講座として、「介護に関する知識について」や「介護予防体操について」など年間7回の講座を開催し、介護に関する理解と知識の共有を図っている。

・利用者が主体的に楽しみを持って機能訓練を実施している

当事業所では3つのコースが設置されており、「わかくさコース（認知症対応型通所介護）」、「うめわかコース（一般通所介護）」、「半日リハビリコース（総合事業）」など、利用者のニーズに応じた多様なサービスが展開されている。中でも機能訓練においては、毎月利用者全員にADLの視点から身体機能を評価する「バーセルインデクス」を行い、結果を日々の支援に活かしている。また、個別機能訓練以外でもパワーリハビリやリズム体操、転倒予防体操、うめわか体操、日常生活に関わる動作体操などの集団体操も多く取り入れられている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/82

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	86.0%	14.0%	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%	12.0%	12.0%	どちらともいえない：4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	64.0%	24.0%	6.0%	6.0%
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	80.0%	16.0%	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	80.0%	16.0%	いいえ：4.0%	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	96.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	10.0%	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	88.0%	10.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	64.0%	18.0%	18.0%	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	96.0%		どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	12.0%	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	78.0%	16.0%	16.0%	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	76.0%	16.0%	16.0%	いいえ：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	10.0%	12.0%	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	50.0%	26.0%	22.0%	いいえ：2.0%