

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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	墨田区はなみずき高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都墨田区八広3丁目22番14号
事業所電話番号	03-3617-8734

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)すべてのサービスをキリスト教の隣人愛の精神に基づいて行う 2)地域を支え、地域に支えられる施設 3)人間の尊厳、人権尊重、その人らしさを大切にする 4)法令遵守と情報の公開 5)財政基盤の安定化

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所のストロングポイントを幅広く情報発信しつつ、提供するサービスの質を向上させることにより目標とする稼働率に近づけた

各種情報発信ツールの作成や対面での営業を繰り返し行い、利用者獲得に努めている。事業所が力を入れている活動のひとつとして、フラワーアレンジメントを代表とする作品作りがあり、広報誌への掲載や見学時の紹介、ケアマネジャーへの宣伝を数多く実施した。また、提供するサービス全般の質の向上を目指し、OJTの見直しや地域交流の再開をはじめとする活動の充実化を図っている。今年度は目標稼働率75%を掲げ、12月の時点で74%まで引き上げること成功しており、基本方針である「地域に選ばれるデイサービス」に近づくことができた。

・多面・多角的に経営課題を把握し、改善に取り組んでいる

利用者満足度調査やサービス担当者会議へ出席し個別ニーズの把握に努めている。事業所運営に対する職員の意見については、期毎の課題面接時に意見を把握し、経営方針や事業計画に反映させ、さらに定期部署会議において職務分担や役割の見直しなどにつなげている。地域の福祉の現状については、墨田区事業者連絡会、高齢者支援総合センター施設長会・運営協議会、墨田中央事業所経営会議などに参加して把握に努めている。それらの機会を通じて把握した経営課題は、会議や経営会議において課題抽出、分析、対応策を検討して改善に取り組んでいる。

・豊富なプログラムを取り入れ活動予定表で利用者に伝えている

利用者全員や小集団での体操をはじめ、「運動系」や「脳トレ系」の各種のレクリエーションの充実、外出活動などを通じて、全曜日同様に参加できるプログラムを実施している。また、年間を通じて四季にちなんだ行事も開催している。月次のプログラムに関しては前月に確定し、「活動予定表」に掲載することで事前に伝えている。事業所は、自立度の高い利用者も多く在籍していることから、意向や要望を踏まえアクティビティ中心のプログラムに取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・情報共有ツールを整備し、法人及び利用者情報の全体化を図っているが、情報の記録漏れも防げるようなシステム構築及び意識改革が望まれる

PCでの介護記録システムやオンライン情報共有ツールと、業務日誌や申し送りノートなどの手書きでの情報記録ツールを整備している。法人から発信される情報の確認や、PC上で保存されている利用者情報の取得に関しては迅速に行うことができ、情報共有漏れも無いように確認チェックも機能している。ただし、自己評価の中には利

用者変化に伴う情報の記録が不十分と記載があり、実際、職員間の口頭のみで話題となった利用者情報が記録化されていなかった事例も見受けられていることから、ツールの有効活用だけでなく職員の意識向上も目指したい。

・**地域ニーズを把握しながら地域支援を充実させることを課題としている**

八広はなみずき高齢者支援総合センターや高齢者みまもり相談室との連携をはじめ、地域町内会の活動に参加して福祉ニーズの把握に取り組んでいる。また、ボランティア委員会と地域連携委員会を合同で開催し、新たな社会貢献活動実施に取り組んでいるが、感染対策によってボランティアの受入れや地域町会活動への参加中止を余儀なくされていた。さらに、ボランティアが減少していることも踏まえ、世代を問わず積極的にボランティアを受けれたり、町会活動へ参画したりして、地域ニーズを把握しながら地域支援を充実させることを課題としている。

・**計画書に沿った支援を適宜提供できるようにすることを課題としている**

利用開始時には生活歴や心身状態、環境、趣味などの情報を基に通所介護計画を作成し、計画に基づいた支援が提供できるようにしている。サービス開始時のアセスメントに力を入れ情報の収集と職員間での情報共有化、統一したサービスの提供が図れるようにカンファレンスを設け、利用者の状態に即した支援の実践に取り組んでいる。ただし、時間が限られているという点から、着脱動作など利用者自身でできることも職員が行ってしまうことがあることを課題としている。通所介護計画書に基づいて、統一したケアの提供をさらに充実させることを目指されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**新たに赴任した施設長は年度方針などを説明して事業の方向性を示唆している**

本年度より新たに赴任した施設長は経営方針や目標を提示し、年度初めの職員会議では年度方針などを説明して事業の方向性を示唆している。また、事業所の運営に関わる経営会議やスタッフ会議、職員会議、各種の委員会に出席し方針などを伝えている。さらに、毎朝の朝礼において賛美歌斉唱や聖書朗読を實踐して、法人理念に立ち返えられるようにしている。人事考課制度の最終評価者として個々の職員の育成に取り組んだり、労働安全のための施設内巡視のほか日常的にフロアをラウンドしたりして、利用者や職員とコミュニケーションを図っている。

・**OJTシートの見直しを行い、より質の高い指導が行えるように取り組んでいる**

各種マニュアルは入職時のOJTにて一通り説明されている。職員が一人立ちするまでの間は、毎日行うフィードバックの中でマニュアルに沿ったサービス提供ができているかを基準とした指導が行われている。マニュアルはいつでも確認できるよう事務所の書庫に設置されており、日常的に確認に使われている。今年度はOJTシートそのものの内容を見直し、より質の高いサービスの提供ができるように再OJTも実施されている。管理者や生活相談員のリーダー層が直接指導にあたり、職員の技術向上につなげている。

・**添乗員を配置して緊急時の対応にも備えている**

送迎車両には添乗職員を配置し、携帯電話によって適宜利用宅や事業所と連絡が取れるようにしている。複数日通所している利用者には、できる限り同一の送迎時間を組み入れ安定したペースで通えるように努めたり、家族の意向を反映した時間帯の設定に取り組んでいる。独居の利用者には施錠を促がしたり、ホームヘルパーへの申し送りや必要に応じて居室内までの誘導を行い安全確保に配慮している。緊急時に備え送迎専用携帯、緊急連絡カードを携帯し緊急時に対応できる体制にしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/87

■ 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	77.0%	13.0%	5.0%	いはいえ：2.0%
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	80.0%	11.0%	8.0%	いはいえ：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	44.0%	41.0%	8.0%	5.0%
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	77.0%	19.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	61.0%	25.0%	5.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	8.0%	いはいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	11.0%	いはいえ：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	91.0%	5.0%	どちらともいえない：2.0%	いはいえ：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%	11.0%	22.0%	いはいえ：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	5.0%	いはいえ：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	83.0%	5.0%	8.0%	いはいえ：2.0%
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%	16.0%	5.0%	いはいえ：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	69.0%	16.0%	11.0%	いはいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	8.0%	13.0%	いはいえ：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	55.0%	25.0%	16.0%	いはいえ：2.0%