

# 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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立下丸子高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区下丸子4丁目25番1号
事業所電話番号	03-3750-8701

## 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)法人理念 「未来への創造 ～歴史を紡ぎ 今に挑戦する～」 2)事業所コンセプト「時を忘れるほどの心からの喜びと楽しみを見つけていただける場を目指す」 3)事業所の役割「みんなの元気と幸せを共に考えていくところ」 4)職員に求める大切なこと「利用者の安全と想いを守る」「利用者の自己選択を尊重する」「プロ意識を持ち、施設の目標に全力を尽くす」「役割に関わらず自分の言葉に責任を持つ」 5)職員行動基準「利用者を知ること、知り続けること。意思を尊重し選択を優先する」

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・情報の見える化を促進し発信力を強めることで、家族・地域やケアマネジャーに支援の特徴を伝え事業所の価値向上につなげています

事業計画の達成目標に「事業所情報の見える化と価値向上」をあげ、情報発信に力を入れています。職員に対し発信能力向上の研修を行いながら、ホームページやパンフレットの更新に努め、イベントの予定や行事の様子、体力測定の様子など事業所の取り組みが可視化できるよう努めています。また介護事業者、ケアマネジャー、行政等をつなぐ情報検索サイトを活用し、最新の情報を発信することでケアマネジャーからの紹介による新規利用者の増加につながっています。さらに家族への利用状況報告により利用中の様子が可視化できるよう努めています。

・職員間で協力し合って事前準備や感染対策に取り組む体制と利用者の状態変化の情報を共有し、安全面や快適性を担保しています

職員間で協力して翌日の準備やイベントの準備を進めると共に施設内の消毒、職員の健康管理、利用者の体調変化を適宜把握し、安全面や感染予防対策に注力して取り組んでいます。送迎時に使用する運転日誌には車両点検、利用者毎の配慮、服薬確認、乗車時の体温を測定して記入しています。その他に利用日の席次表を印刷し、当日の看護師や職員の気づいた内容を記入し、更に引き継ぎカードや個別記録から利用者の状態変化に応じた支援を職員間で情報共有を図って迅速に対応しています。こうした体制があることで利用者の安全面や快適性を担保しています。

・コンセプトに基づき、職員自身が必要な能力を身に付けて、継続的に活動することで共通の目的を持ったチームワークが醸成されています

事業所コンセプトに基づき、職員自身が必要な能力を身に付けていくことで、事業所や利用者の期待する方向に進んでいくように、センター方式やソーシャルワーク研修の中の活動の一環として職員自身が企画して活動し続けています。また若年性認知症専門通所の職員が他事業も兼任することで、正規・非正規問わず認知症に対する理解や支援能力、アセスメント能力の向上が図られ、利用者ニーズを考慮したプログラムの推進や効果の見える化を継続的に向上させています。また事業所コンセプトを実現するという目的を持ったチームワークが醸成されています。

さらなる改善が望まれる点

・社会参加の場として個々の能力を発揮し役割や生きがいを持って通所することで喜びと楽しみを見つけていただける場になることを期待します

利用者のニーズに沿ったプログラムを提供するために、利用者・家族に対しプログラムに関するアンケートを取り、ニーズの把握に努めて検討を進めています。一方利用者の自己選択を尊重した個別の活動も支援しています。今後利用者の主体性を尊重した支援を進めるために、プログラムやイベントの企画に利用者の参画を求めたり、活動の準備や進行をお願いするなど、社会参加の場として個々の能力を発揮していただき、役割や生きがいを持って通所していただくことでコンセプトとしての「喜びと楽しみを見つけていただける場」になることを期待します。

・利用者の思いや希望に沿った具体的なサービス提供による支援効果を検証していくことが期待されます

個別計画に基づいて必要な支援や様々な活動プログラムを提供し、毎月利用者の心身状況の変化や支援方法が適切に実施できているかモニタリングを実施しています。利用者個々の思いや希望に沿った利用となるよう意向を踏まえた具体的な目標設定し、利用者の個別性の発揮や主体的な行動を支援することで在宅生活を支える生活機能の改善や望む生活に近づくことができているか、生活意欲の向上に役立っているかなど利用者の生活の変化や満足度を把握する客観的かつ的確な評価から支援効果を検証していくことが期待されます。

・法人統一の通所事業の5つの提供価値や尊厳ケアの実践成果を、継続的に検証することで更なる強みの強化が期待されます

事業所情報の見える化と価値向上に向けて、職員との価値観の共有を図りながら提供サービスの取り組み成果の可視化に努め、地域への情報発信力を高めています。また利用者支援を一緒に行う介護事業者やケアマネジャー、家族との協働関係を深める情報発信にも注力しています。今後は、これらの活動動を継続しつつ、法人内の各通所事業が協力して作成したパンフレットにある5つの提供価値や尊厳ケア10の約束が実践した成果についても、合わせて継続的に検証しその成果と課題を考察することでさらに事業所の強みの強化につながると考えられます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/76

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	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	80.0%	8.0%	8.0%	
		いいえ：2.0%		
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	88.0%		8.0%	
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
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	91.0%		5.0%	
		いいえ：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	91.0%		5.0%	
		いいえ：0.0%	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	100.0%			
	どちらともいえない：0.0%	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	100.0%			
	どちらともいえない：0.0%	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	91.0%		8.0%	
	どちらともいえない：0.0%	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	65.0%	5.0%	28.0%	
			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	91.0%		8.0%	
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%		5.0%	
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	88.0%		8.0%	
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	85.0%		11.0%	
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	5.0%	14.0%	
			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	54.0%	11.0%	31.0%	
			いいえ：2.0%	