

# 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	大田区立矢口高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区新蒲田2丁目12番18号シャレール新蒲田
事業所電話番号	03-5711-0851

## 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) 『健康アップ』利用者の有する能力を引き出し、主体的に活動に参加していただき自立支援を目指すこと。 2) プログラムの選択による主体性の向上。 3) 地域資源の活用と自立支援。 4) キャリアマップに基く人材育成と働きやすい環境作り。 5) 行動理念 SHST

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・医療行為が必要な利用者を断ることなく積極的に受け入れる組織文化が構築されています

医療行為が必要な利用者については制限を設けることなく積極的に受け入れています。在宅酸素使用者、バルンカテーテル使用者、ストーマ装着者、インスリン注射が必要な利用者などについては、看護師が家族やケアマネジャーから留意点、注意点を確認し、介護職員や生活相談員と情報共有し、対応しています。また、服薬が必要な利用者については、看護師が服薬一覧表を作成し、服薬時に誤薬がないかチェックしています。この受け入れ姿勢と対応は、利用者や家族のみならず、地域のケアマネジャーからも高く評価されています。

### ・利用者の有する特技及び主体性を活かしたプログラム運営により生き甲斐の創出及び意欲の向上が図られています

全て職員がプログラム運営するのではなく、プログラムによっては場所やプログラムに必要な部材はデイサービスセンターが提供し、それ以外は全て利用者に運営を委任しつつ、中心となる参加者の言動や利用者間の関係性などは観察し、必要に応じて介入するという運営が行われています。このような利用者の特技を活かし、また、主体性を尊重したプログラム運営により、デイサービスへの参加意欲のみならず、生き甲斐の創出に繋がっています。利用者が主体的、能動的に利用、参加することで、利用者のQOLの向上が図られています。

### ・感染対策を講じたうえで、地域のイベントに参加するなど生活の幅を広げる取り組みが再開されています

新型コロナウイルス感染症の感染が続く中で、感染対策を講じたうえで近隣の神社への外出や、保育園との交流や、イベント時での演芸ボランティアの受け入れなどを再開しています。特に、感染症に対する利用者感情や家族感情に最大限の配慮をしながら、デイサービスセンターに地域の方々を受け入れるだけでなく、区民活動施設で開催されたコンサートに希望する利用者が参加する機会を提供しています。また、外出先がマンネリ化するなかで、利用者が外出先を協議するといった利用者の主体的な企画運営の機会も提供しています。

さらなる改善が望まれる点

### ・通所介護計画に利用者の主体性、個別性が反映された具体的な計画立案が期待されます

法人にて通所介護計画書を作成し、法人内の通所サービスで使用しています。計画書には利用者と家族の意向を記載していますが、利用者が望む生活を実現するために具体的にどのような支援を行うか反映しきれていないことがあります。例えば利用者の得意なことを活かして生きがいの場となっている方の計画書は、得意なことに視点を当てた

り、生きがいに視点を当てたりすることで利用者の個性が反映され、具体的な目標の策定や支援内容が考えられることもあると思われます。今後、利用者の意向に沿った具体的な計画立案が期待されます。

**・利用者が望む生活を実現するために、通所介護計画書に基づく支援方法の検討が望まれます**

通所介護計画書を相談員が中心となり作成し、介護職員や看護職員などにも意見を聞くことで多面的に計画書を作成しています。昨年度法人で統一した計画書には一定期間利用後の評価が記入する欄があり、以前との比較や目標の達成状況を確認することができます。計画書は作成後回覧のちに、個別ファイルに綴じて職員がいつでも閲覧することができますが、計画書を基に支援を行うよりも現状に合わせた支援を行うことが優先されることがあり、課題と感じています。利用者が望む生活の実現のためにも計画書に基づく支援が行われる環境づくりが望まれます。

**・法人統一の通所事業パンフレットに明言している5つの提供価値が実際に届いているかを、継続的に検証していくことが期待されます**

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つの提供価値が実際に届いているか、また尊厳ケア10の約束が実践されているか、継続的に検証しその成果と課題を考察する仕組みの構築が期待されます。そのため職員が5つの提供価値と尊厳ケア10の約束について、理解・共有が進むように好事例などの学びの機会をつくることや、通所介護計画の支援目標や支援内容に、5つの提供価値や尊厳ケア10の約束が関連づけられる工夫するなど、実際の個別援助内容に連動させてモニタリングすることで継続的な検証をしていくことが期待されます。

## 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

26/64

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%	26.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	65.0%	7.0%	11.0%	15.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	50.0%	19.0%	19.0%	11.0%
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	69.0%	19.0%	7.0%	無回答・非該当：3.0%
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%	23.0%	11.0%	無回答・非該当：3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	19.0%	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	88.0%	7.0%	いいえ：3.0% 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	73.0%	7.0%	19.0%	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	34.0%	15.0%	46.0%	いいえ：3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	7.0%	どちらともいえない：3.0% 無回答・非該当：3.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	69.0%	11.0%	15.0%	いいえ：3.0%
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	50.0%	11.0%	11.0%	26.0%
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%	11.0%	15.0%	いいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	34.0%	23.0%	7.0%	34.0%
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	38.0%	11.0%	11.0%	38.0%