

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	羽田高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区本羽田3丁目23番45号
事業所電話番号	03-3745-7854

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)法人職員としての行動指針SHST（Safety Hospitality Smile TeamWork） 2)サービスマナー 3)「個別化」の視点に立った支援 4)地域との関わり 5)人財

全体の評価講評

特に良いと思う点

・目的を明確にした豊富なプログラムの創出と選択制により利用者の意欲向上に取り組んでいます

毎月プログラム会議が開催され、学びのプログラム、趣味・楽しみのプログラム、季節を感じるプログラム、身体機能回復を目的としたプログラム等のプログラム構成に従い、一か月を通してバランスの取れた活動が実施できる体制を整えており、事前の予定表で目的や効果を説明し選択していただくことで、利用目的が明確になっています。また個別化の視点から各利用者に選択をしていただき、体調や気持ちに応じた利用を促しています。こうした多彩なプログラムを提供し実施することが当事業所の特徴となっており、地域のケアマネからも支持されています。

・医療行為の必要な利用者を断らないという姿勢が、事業所の組織文化として定着、浸透し、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、インスリン使用者や褥瘡のある方などといった医療行為が必要な方を、躊躇なく受け入れることが、当然のこととして行われ、その姿勢や思想が事業所の文化として定着しています。そのような方々の受け入れに当たっては、看護師が中心となってお家族やケアマネジャーから注意点、留意点を確認し、それを介護職員や生活相談員に周知徹底しています。そのことで本人や家族からも安心感を得ていると同時に、地域のケアマネジャーからも肯定的に評価されデイサービスセンターが活用されています。

・地域の福祉拠点施設を目指して、地域との良好な関係を維持しつつ、地域への貢献活動に努めています

併設事業協働で地域の福祉拠点施設を目指し、コロナ禍前には、地域の方々を招いた納涼祭の開催や地域総合防災訓練に参加したり、大田区介護予防ポイント制度シニアボランティア事業、地域の防火活動にも参加していました。現在は感染対策をしながら、敬老会でボランティアを受け入れるほか、一部地域住民の参加を再開して交流をしたり、中学生の就業体験や介護チャレンジという一日介護体験プログラムの受け入れも再開しています。また地域住民への車椅子の貸し出しや地域の自主グループの体操を支援するなど、地域との良好な関係性を維持しています。

さらなる改善が望まれる点

・プログラムへの参加やりハビリによる支援効果を見える化することで利用者・職員のモチベーション向上が図られることを期待します

プログラムの体系化を進め、例えば季節を感じる・手指の運動などのように予定表でも知らせて目的を持って活動に参加できるように支援しています。今後事業計画にある支援効果の見える化を進めるためには、実施後の支援効果を測定する指標を明確にしていけることが必要と思われます。具体的には身体測定や介護度の変化、アセスメントとし

て興味・関心の変化など、身体機能や認知機能の変化を定期的に測定をする事が必要と思われます。指標を明確化した上で個々の利用者の状態の変化に加えて事業所全体としての効果の検証を行うことを期待します。

・マニュアルや手順書等の見直し、基本的な介護技術の向上に取り組むことで一定水準が確保できる体制づくりが期待されます

業務水準を確保するための基本事項やマニュアルについては基本的に法人によって管理され、職員会議では事業所方針の決定や業務の見直し、事故の検証・対策の検討などが行われて業務の標準化を図っています。個々の利用者支援では対応一覧表で個別ケアへの対応や標準的な支援は行われていますが、今後職員の基本レベルの維持・底上げのためにも、職員全体で基本ケアを見直し、標準化を図る必要があります。目指すケアの実現の視点から、各専門職の業務マニュアルとは何かを再度定義したうえで、ケアプロセスに必要な見直し改定を進めることを期待します。

・自立支援に向けた多職種協働のあり方、意義の意識化を強化し、取り組み成果を今以上にケアマネジャーに発信する必要があります

デイサービスセンターで、利用者の心身機能向上のために取り組んだ結果の成果を、介護者だけでなく担当ケアマネジャーにも今以上に積極的に情報提供し、居宅サービス計画に反映させる必要があります。また、他の居宅サービス事業者と、利用者の自立支援に向けた取り組みがより効果的に機能するよう、また、例えば各種サービス提供機関間で統一すべきケアは統一されるべきといった在宅におけるチームケア（多職種連携協働）の意義、必要性を、利用者の自立支援の視点に立脚し、今以上に意識化及び強化することが望まれます。

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

47/73

■ 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	89.0%	6.0%	いはいえ：4.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	82.0%	12.0%	いはいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	65.0%	19.0%	12.0%	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	85.0%	10.0%	いはいえ：2.0%	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	74.0%	21.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	6.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	10.0%	いはいえ：2.0%	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	87.0%	6.0%	どちらともいえない：4.0%	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	72.0%	10.0%	12.0%	いはいえ：4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	6.0%	いはいえ：2.0%	無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	12.0%	いはいえ：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	82.0%	12.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
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%	10.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	10.0%	6.0%	いはいえ：4.0%
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	42.0%	31.0%	21.0%	いはいえ：4.0%