

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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区立高齢者在宅サービスセンター上中里つつじ荘
事業所所在地	東京都北区上中里2丁目45番2号
事業所電話番号	03-5390-6008

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) 利用者が厳しい状況であっても、在宅生活が可能となるような支援を行う 2) 地域の社会資源との連携を図り、地域に開かれた地域から選ばれる施設作りを進める 3) 職場内外の研修を活用し、職員の知識、技術、資質の向上に努め専門性を身に着ける 4) リスクマネジメントを確立し、ケアの見直しを進める 5) 利用者の増加を図り、介護保険収入の安定化を図る

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所の見学は、事前予約が基本となっているが、飛込見学の対応も可能としており、各職員での見学対応が行える体制を整えている

事業所の見学は、基本、事前予約での見学となっており、主に担当ケアマネージャーからの連絡によって、希望日時を決めているが、飛込での見学も可能となっている。相談員や管理者が不在時においても各職員で見学対応が行えるような体制を整えている。予約見学希望者には通常の送迎終了後になるが送迎対応を行っており、レクリエーション活動の参加も可能となっている。見学時には見学申込書を記入してもらい、その後のフォローにつなげている。また、利用を希望する利用者には見学をしてもらうような促しも行っている。

・利用開始時でのアセスメント情報や利用中に知り得た情報を把握して利用者一人ひとりに合った活動の提供に努めている

利用開始時でのアセスメントでは、利用者の心身状況をはじめ、利用者のパーソナリティーに関わる内容を重点的に聞き取るように努めている。特に趣味に関する内容の情報収集に力を入れており、レクリエーション活動の促し時に活用し、利用中に知り得た情報も個別記録に記載するようにしている。レクリエーション活動では3つの活動を用意して、利用者が選んで活動に参加できるようになっている。また、活動の参加の促しは無理強いせず、利用中は自由に過ごせるようにしている。

・利用者の意向を重視した魅力あるサービスの提供と、個人の尊厳や人生に敬意をはらう支援の実施により、高い利用者満足度を実現している

利用者アンケートや面談など様々な機会を通じて利用者・家族の意向を積極的に把握し、好きな活動を楽しんでもらうため、活動メニューの中から利用者を選んでもらうことを重視している。また職員の資質についても、単に高齢者、認知症の利用者と接するということではなく、人と人との出会いを大切に、それぞれの人生や紡いできた歴史などに敬意を持ち、個人の尊厳を重視した支援となるよう職員の指導をすすめている。その結果、今回評価の利用者総合満足度では「大変満足」および「満足」の回答が90%超と素晴らしく高い満足度を実現している。

さらなる改善が望まれる点

・要介護利用者のモニタリング内容は通所介護計画書に記載されているため、モニタリング内容をメインとした書式を設ける検討が期待される

アセスメント表と担当ケアマネジャーからの居宅サービス計画書をもとに通所介護計画書を作成している。基本、6 か月ごとでの見直しをしているが、利用者の心身状況の変化などがみられる場合には都度での見直しを行い、更新をしている。見直し時にはモニタリングを実施しており、要支援利用者にはモニタリング内容をサービス実施状況報告書として記載している。しかし、要介護利用者に関しては通所介護計画書にモニタリング内容を記載しているため、利用者満足度などの追加を含め、モニタリング内容をメインとした書式を設ける検討が期待される。

・委託業者のドライバーが安全運転講習などを委託業者で行っているか事業所では把握していないため、確認することが望まれる

事業所の送迎車は車イスが2台乗るワゴンタイプを4台用意しており、利用者は6名乗れるようになっている。送迎時間は片道で長くても30分程度で、最大6便での対応となっている。送迎時には必ず介護職員が添乗し、希望があれば携帯電話から到着連絡を行っている。ドライバーは委託業者からの派遣となっているため、事業所ではドライバーの安全運転講習などは実施していない。委託業者の方でドライバーに対する安全運転講習などの実施の有無を事業所では把握していないため、確認を行うことが望まれる。

・職員自ら将来展望や資質向上について目標をもち資質向上に邁進できるよう研修計画など人材育成に関する取り組みの周知を期待したい

法人ではキャリアパスを定め、階層ごとに業務運営、職場運営についてそれぞれ期待される機能を具体的に明示し、職員のキャリア形成の道標としている。また、その中で、職種や階層ごとに受講すべき各種研修を規定し、計画的な研修受講による人材育成を図っている。しかし、職員自己評価みると、キャリアパスや人材育成計画について、十分に認識できていないことがうかがえる。各職員が自らの将来展望や自身の成長について目標をもち、さらなる資質向上に邁進できるよう研修計画など人材育成に関する取り組みの周知を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域の高いデイサービス利用ニーズをとらえ新規利用者を幅広く受け入れている

事業所では、同一法人の組織である地域包括支援センターの活動で収集する地域の情報をもとに、地域のニーズとして高いデイサービスの利用希望があることを把握している。大規模修繕後の事業所サービス再開に際し、高い利用希望に応えることを課題としてとらえ、「利用希望者は基本的に断らない」姿勢で積極的に新規通所利用者の受け入れを進め、非常に高い利用稼働を実現している。厳しい人員態勢の中、他の事業所からの人員シフトなど要員のやりくりにより、高密度の運営を継続して利用待機者を極力減らすよう取り組んでいる。

・利用者の趣味に関する情報収集に力を入れ、活動参加の支援につなげている

利用開始時でのサービス担当者会議では、担当ケアマネジャーからの事前情報や通所介護が明記された居宅サービス計画書などの情報をもとに利用者や家族から聞き取りをし、アセスメントを行っている。アセスメントでは利用者の心身状況や既往歴をはじめ、利用者や家族の意向、生活歴、家族構成、出身地、職歴、趣味など、利用者のパーソナリティに関わる内容を重点的に収集するように努めており、利用者台帳にまとめて職員間での共有化を図っている。特に趣味の項目は、利用後の活動の参加につながる部分のため、力を入れて情報収集に努めている。

・入浴拒否がみられる利用者には利用者のタイミングで誘導を行うようにしている

事業所の入浴形態としては、一般個室とストレッチャー式の機械浴を用意している。アセスメントをもとに、利用者や家族の意向を考慮し、実際の心身状況の様子などを確認してから入浴形態を決定している。認知症などの症状により入浴の拒否などがみられる利用者には、無理に誘導は行わず、時間を置いてからの声かけや介護職員を変更しての誘導を行っており、スムーズな誘導が行える声かけや入浴しやすい時間帯などが分かれば職員間での共有に努めている。また、月2回のお楽しみ入浴としてリング湯の実施や入浴剤を使用している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/68

■ 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	81.0%	16.0%	いいえ：2.0% 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	88.0%	6.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	60.0%	30.0%	6.0% いいえ：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	79.0%	16.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	86.0%	11.0%	いいえ：2.0% 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	93.0%	6.0%	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	95.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
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%	9.0%	どちらともいえない：2.0% 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	74.0%	20.0%	どちらともいえない：4.0% 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	90.0%	6.0%	いいえ：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	95.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
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	81.0%	6.0%	11.0% いいえ：0.0%
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	74.0%	11.0%	13.0% いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	95.0%		どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	53.0%	18.0%	25.0% いいえ：2.0%