

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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	荒川区立グリーンハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区南千住6丁目36番5号
事業所電話番号	03-3802-7561

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)地域に貢献する総合福祉事業を行う。 2)ご利用者本位のケアの提供、尊厳の保持。 3)多職種連携を取り、ご利用者へ専門的なケアの提供。 4)ご利用者の状態安定と利用率・収支の安定。 5)働きやすく、離職の少ない職場環境づくり。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・生活相談員を中心に多職種連携で営業方法の工夫を検討し、事業所が目標とする稼働率に近づくことができている

広報誌「さくらんぼ」「機能訓練＆集団体操のご案内」「パンフレット」を新規利用者獲得のためのツールとして整備している。事業所情報を広報誌に落とし込む際に、特徴や魅力をどのように外部に発信すれば効果的かを職員間で話し合われて新たな形を作り上げている。また、郵送、ファックス中心で行っていた営業を、感染症の状況を見計らい対面営業に切り替えた。その結果、工夫を加えたツールの活用及び対面での事業所説明をケアマネジャーに行え、目標稼働率75%に対して65%まで引き上げる成果に繋がった。

・自立支援を念頭に置いた活動や年間行事を利用者に提供し、身体の活性化を図りつつ楽しみにも繋げている

職員企画の活動や、ボランティアを活用しての活動、年間行事など多種多様なレクリエーションを検討して利用者に提供している。「デイサービスで行うことすべてが生活リハビリ」と謳い、全体活動の他にもオセロやエレクトーン、脳トレなど趣味嗜好に合わせた個別活動も準備している。今年度は外部ボランティアの直接交流が再開できるなど、感染症前の状況に戻せる兆しが見え始めている。利用者からも、「色々な行事や遊びが楽しみ」「工夫が多いゲームを楽しんでいる」との意見が非常に多く寄せられており、グリーンハイムの魅力の一つと伺える。

・積極的に地域活動に参加して地域情報を施設運営に活かし、広報誌「さくらんぼ」でクオリティの高い情報を発信し地域に貢献している

施設長は、町内会の役員として地域活動に積極的に参加し地域情報をいち早く収集している。また、近隣の工業高校の運営協議会や社会福祉協議会の社会福祉法人連絡会に参加し他の福祉事業所と情報交換し、地域福祉の情報を収集・把握して施設の運営に活かしている。一方、夏バテ防止や脳トレ、感染予防など質の高いコンテンツの広報誌「さくらんぼ」を自由配布するなど、高齢者施設ならではの専門的な情報を発信している。さらに地域金融機関の新入社員や看護学校学生の実習を積極的に受け入れるなど、施設の専門性を活かし地域社会へ貢献している。

さらなる改善が望まれる点

・時短勤務の職員や、会議に参加できない職員へ漏れなく情報共有する手段の検討が期待される

昼礼での申し送りや活動日誌を使用して日々の情報共有を図りつつ、月間で行われる常勤会議や職員会議でも情報の確認や発信が行われている。ただし、会議に参加できない職員に対しての申し送りで伝えきれない部分があるとの自己評価結果がある。また、会議や昼礼でリーダー層から一般職へ全体化される予定の情報を、法人から全体への社内メールで先に知らされる事象も少なからずあり、情報取得のタイムラグと感じてしまっている。職員それぞれの出

勤時間も踏まえ、迅速かつ確実な情報共有方法の検討に期待したい。

・事業所が謳う自立支援・自己決定を利用者に理解してもらうための支援方法に工夫・改善が望まれる

「グリーンハイムのすべてが生活リハビリです」と打ち出し、自立支援・自己決定を重視したサービス提供に努めている。入浴・排泄・レクリエーションなど全てにおいてやりすぎない介助を意識し、利用者の機能維持、向上を目指している。利用者アンケートからは、「十分すぎるくらい大満足」「よくやってくれる」と高評価を得ている。ただし、事業所として「利用者の本音を引き出せていない」「やってもらいたいことをやってもらえないと感じている利用者がある」と認識があるため、利用者への促し方や伝え方、介助方法にさらなる工夫を期待したい。

・オープンで誰もが意見を言え、そして意見を具現化できる、風通しの良い組織風土づくりを期待したい

施設長は、ともすれば組織が各フロアや部署、職種などミクロの単位で閉じられて、目の前の仕事に埋没しがちである現状を改革することが課題と認識している。フロア・部署の壁を越えて誰もが意見を言え、そしてその意見が具現化できる、開かれた組織を構築したいと考えている。重要な案件の検討や伝達は、部署単位で検討・説明されることが多く、全職員が参加して誰もが自由に意見を言える場を設け、組織を超えた意見交換を通じて、風通しの良い活力ある組織風土づくりを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・人事考課面談や充実した研修体制、研究発表会など人材育成に特に力を入れている

人事考課制度や研修教育制度など、職員をサポートする仕組みが充実している。人事考課制度の面談は、上司が5月と11月の2度実施し、都度振り返りも行いながら目標を設定して育成をすすめている。人事考課制度は育成と処遇が連動し、やる気を引き出す仕組みとしている。研修にはeラーニングなどオンライン研修を取り入れ、研修専用のPCを数台用意し充実した体制を構築している。法人の高齢者福祉実践・研究発表会「アクティブ福祉in聖風会」では各施設代表が取り組みを発表し、他の参加者とも経験交流の機会となるなど組織力を高めている。

・広報誌の内容に工夫を加え、新規利用者獲得に繋げている

毎月発行の広報誌に加え、機能訓練に特化した内容の広報誌を今年度新たに作成して外部に情報発信している。新規利用者獲得に繋げるための一つのツールとして、如何に利用希望者に事業所の魅力を伝えられるかを多種職で検討を行った。その中で、職員が事業所をアピールするよりも「実際に利用している方の感想を宣伝」が効果的ではとの考えに至り、通所した結果どのように身体機能に変化が表れたのかを利用者の声にして掲載させてもらっている。見学者やケアマネジャーに配布しつつ営業を行い、結果、新規利用者獲得に繋げることができている。

・様々なイベント食を企画・実践し、食事の楽しさが実感できるよう工夫を凝らしている

利用者の嚥下状態に応じて、主食・副菜を4形態から選択できるようになっている。アレルギーはもちろんのこと、好き嫌いによる代替え食も対応可能としている。イベント食を数多く取り揃えており、握りずし、手打ちそば、誕生日食、毎月1日の赤飯など季節や旬の食材を楽しめるよう工夫を凝らしている。運営会議に管理栄養士も参加しており、職員からの意見や利用者からの感想を参考に献立を検討している。利用者アンケートには「食事がおいしい」と意見もあるが、その反面味付けに波があるとの意見も見受けられるため、今後の取り組みにも期待したい。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/76

■ 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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	89.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0% 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	54.0%	26.0%	10.0%	8.0%
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	86.0%		10.0%	
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	89.0%		8.0%	
	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	91.0%		6.0%	
	いいえ：2.0% 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：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	84.0%		10.0%	
	どちらともいえない：2.0% いいえ：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	69.0%	10.0%	17.0%	
	いいえ：2.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%		8.0%	
	いいえ：2.0% 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	89.0%		6.0%	
	いいえ：2.0% 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	84.0%	6.0%	6.0%	
	いいえ：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	84.0%		13.0%	
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	10.0%	6.0%	
	いいえ：2.0%			
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	69.0%	10.0%	10.0%	8.0%