

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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	荒川区立花の木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	東京都荒川区荒川5丁目47番2号
事業所電話番号	03-5855-3322

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)地球規模で考え足元から行動する社会福祉法人となる。 2)やりたいことで圧倒的な価値を生み出す。 3)地域の人々が育つことで生活が革新するという仕組みを発信していく。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員全体が事業所の強みを認識しており、効果的な宣伝を継続したことで新規利用者獲得もでき、稼働率向上が達成された

事業所の強みとして、寝台浴の設置及び看護師2名体制をあげている。今年度は事業所の特徴を近隣の居宅介護支援事業所に積極的に宣伝し、新規利用者獲得につなげることができた。事業所の強みは職員全体で共通の認識となっているため、入浴サービスの充実や医療依存度の高い利用者の受け入れ体制を事前に整備できており、利用希望の見学者に対しても積極的に宣伝が行えている。前法人から事業を引き継いだ直後は、稼働率が40%台まで下がっていたものの、効果的な宣伝を行った成果として稼働率を約60～70%近くまで向上させている。

・近隣の保育園との交流やボランティアを積極的に活用できるように体制を整え、利用者が事業所以外の人と関わる時間を確保している

感染症の影響により自粛していたボランティアの受け入れや保育園との交流を、積極的に活動に取り入れるように改善をしている。保育園児との交流・専門学生のボランティア参加・職場体験の受け入れなどを定期的を実施し、利用者が職員以外の人と関わりを持てる時間を確保しつつ楽しみにもつなげている。区から委託されている食・動クラブ「かめ」も通所管理者がメインで運営を行っていることから、地域住民との関りも深くなる取り組みと言える。外部との交流に対してまだ消極的な事業所もある中、積極的に地域や外部と関わりを持つ姿勢が強く見られている。

・職員の意向につながる職場環境作りに取り組んでいる

法人の福利厚生制度を活用するなど福利厚生に取り組み、職員の有給休暇などの取得状況などを把握し適切な対応を行っている。職員と役職者が何でも話せる事業所を目指しており、悩みの相談に乗るなど何でも言える環境であることがうかがえる。プライベートを考慮し、勤務表に反映している。月に2回ノー残業デーを実施しストレス軽減に努めており、年1ストレスチェックも実施している。日頃よりコミュニケーションを密にすることで意識把握に努めており、昼食を同じ場所で取るようにすることで、コミュニケーションを取りやすい環境作りに努めている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の状態に応じた具体的な介助方法までアセスメントシートに記録し、根拠に基づいた通所介護計画書の作成及び評価につなげていきたい

通所介護計画書はケース担当の介護職員が作成し、多職種参加のカンファレンスをもって評価されている。生活相談員が計画書の更新時期を管理しており、適切なタイミングにて評価は行えているが、評価された通所介護計画書を見ると、達成と評価された目標が次の計画書の達成すべき目標に継続されているかなど、評価と目標がリンクされていないケースが少なからず見受けられた。アセスメントシートも一部介助にチェックが入っているが、肝心の介助

方法が空欄となっているなど計画書に落とし込む根拠が確認できなかったため、今後の改善に期待したい。

・利用者の興味・関心を引き付けるような「花の木」ならではの活動を作り上げ、満足度を向上させていきたい

午前中に体操を行い、午後の時間では全体活動、機能訓練、趣味活動を提供している。午後の活動に関しては、工作・カラオケ・書道など定番のアクティビティからボランティアによる活動提供や季節に応じた行事などを企画・提供している。ただし、利用者アンケートの「興味・関心がある活動はあるか？」の問いに対して「どちらでもない」「いいえ」が50%と半数を占めている。自己評価でもプログラムの充実、活動の幅を広げることが次年度の目標と認識しているため、花の木ならではの活動を検討して利用者の満足度向上につなげていきたい。

・地域への貢献活動を、さらに充実させること課題として

新型コロナウイルスが5類への移行したことを踏まえ、感染対策を図りながら徐々にではあるが地域との関わりを拡充させている。従前より近隣の9町会「やまぶき会」とは定期的に会合を持つなどの機会を設け、地域防災などの検証に取り組んでいた。特に、施設は福祉避難所に指定されており、町会と合同の福祉避難所設営の訓練なども行っている。また、事業所は特別養護老人ホームや地域包括支援センターなどを併設する複合施設であり、施設内の様々な機能を集約して、地域社会に還元することを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の尊厳の尊重を遵守することに力を入れている

現在、虐待や虐待に類似する事例の報告はない。事業所では高齢者虐待防止法に沿って職員研修を開催したり、虐待チェックシートを用いて振り返りを行い、職員への注意喚起を促している。チェックシートについては、法人内の全通所事業所の結果を通所委員会で集計し、対前年や事業所間の比較なども報告している。事業所ではそれらのデータをもとに、職員一人ひとりの注意喚起を促している。また、守秘義務に関する研修についても入職時をはじめ、職種別研修に取り入れ、多くの職員が学べるようにしている。

・事業所のホームページから様々な情報を取得できるように整備している

事業所情報は広報誌などの紙媒体と、ホームページ上で閲覧できる情報に集約されている。今年度は、特にSNSやホームページ上での情報発信に力を入れており、SNSでの活動報告を月30件更新を目標に職員一同協力して掲載している。SNSに関しては利用者家族からも見ているとの声もあり、評判は上々と伺える。また、パンフレット・月間予定表・空き情報などをPDFデータとして取得することも可能となっているため、近隣のケアマネジャーが担当利用者に対して自事業所で花の木デイサービスの情報を獲得・提供できるように整備されている。

・寝台浴を活用し、重度の利用者への入浴提供を実施している

一般浴・リフト浴・座位浴・寝台浴の4種類の浴槽を完備しており、軽度から重度の利用者まで幅広く対応している。特に通所介護事業所には珍しい寝台浴があり、座位保持が難しい利用者にも浸浴を提供することができている。今年度は入浴をテーマにした広告を作成し、寝台浴を近隣のケアマネジャーへ宣伝して入浴目的の新規利用者獲得につなげられた。季節に応じたゆず湯や菖蒲湯などのイベント風呂も開催し、入浴の楽しみも提供している。浴槽は循環式のため常に清潔な状態に保たれており、加えて塩素濃度を確認して安全面にも配慮を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/55

■ 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	57.0%	26.0%	5.0%	10.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	84.0%	5.0%	5.0%	5.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	26.0%	42.0%	10.0%	21.0%
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	78.0%	5.0%	15.0%	いはいえ：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	52.0%	31.0%	15.0%	いはいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	68.0%	10.0%	21.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	10.0%	5.0%	いはいえ：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	78.0%	10.0%	10.0%	いはいえ：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	63.0%	10.0%	26.0%	いはいえ：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	5.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	10.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
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	52.0%	36.0%	10.0%	いはいえ：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	57.0%	31.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%	5.0%	5.0%	いはいえ：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	36.0%	26.0%	5.0%	31.0%