

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	荒川区立荒川東部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1丁目34番6号
事業所電話番号	03-3805-5200

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)安定した在宅生活の支援 2)ご利用者の自立した生活支援 3)顧客が満足できるプログラム提供 4)職員育成～社会に貢献できる人材を増やす 5)地域交流～地域が活性化する為に協力関係を構築

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮したサービス提供を行っている

事業所では利用者一人ひとりの状況を考えて、価値観や生活習慣に配慮したサービス提供を行っている。また、日々の支援にあたり利用者の意思や価値観を尊重することで、利用者にとって居心地の良い空間づくりに努めている。レクリエーション活動の参加などは無理強いせず、利用者の意思を必ず確認してから参加の促しを行っている。また、利用者の入浴や排泄などの場面では、カーテンを活用し他者に見えないようにしたり、タオルで身体を隠すなど羞恥心に十分配慮した対応が行われており、できるだけ同性介助となるよう努めている。

・理学療法士と介護職員が連携し、利用者の身体機能維持や増進を行っている

個別機能訓練では生活課題として運動プログラムを取り入れ、本人や家族の希望のもとに、具体的な目標を持って取り組めるようにしている。また、ADLの視点から身体機能を評価する「パーセルインデックス」を行い、結果を日々の支援に活かしている。さらに、機能訓練指導員の指導のもと、機能訓練マニュアルなどが整備されており、介護職員が閲覧しながら支援が行える工夫が施されている。集団体操は介護職員が中心となって実施しており、具体的にはふぉーゆー体操、ストレッチ、口腔体操など、利用者が体を動かす機会を多く取り入れている。

・利用者家族、地域機関など積極的な情報収集により対応すべき課題を明確化し、医療的ケアやリハビリなど高品質な支援の実現につなげている

利用者CSアンケートや、家族会、職員面談などで利用者・家族・職員の意向意見の把握に努めている。また、地域の通所施設部会などへの参加や行政との定例会、法人事業部からの情報などで地域福祉ニーズを積極的に把握している。多岐にわたるチャンネルから把握した情報をもとに、対応すべき優先的課題を抽出している。その結果、看護師体制の強化や理学療法士の配置を行い、地域のデイサービスで不足する医療的ケアやリハビリプログラムの提供など、地域で求められる高品質な支援の提供を実現している。

さらなる改善が望まれる点

・マニュアルや手順書の目的を理解したうえでの有効活用が望まれる

法人では多くの諸規定やマニュアルの整備が進み、定められたルールの中で活用が行われている。職員の入職時研修では法人が作成した「高齢者ケアにおけるサービスマニュアル」や事業所が作成した「荒川デイ1日の業務マニュアル」を活用して教育が行われている。しかし、マニュアルを普段から活用する頻度が少なく、マニュアルを活かしてないことがうかがえる。マニュアルの本来の目的は、標準化した品質でサービスの提供を行い、業務を点検

し改善することにある。サービスの質を担保するため、活用の見直しが期待される。

・ **利用者の意向に基づいた、利用者が楽しめる新たなイベントの取り組みが期待される**

当事業所は同一建物に荒川老人福祉センターと地域包括支援センターが併設されており、地域の福祉拠点として多くの高齢者が訪れている。そこで、老人福祉センターと連携しながら様々な取り組みが行われており、利用者からも好評を得ている。ただし、コロナ禍の影響により活動を制限される中で、イベントやレクリエーションなどの取り組みがマンネリ化傾向にあることがうかがえる。今後コロナ禍の終息を見据えてプログラム面を強化し、外出イベントや食に関するイベントなど、利用者の意向を確認しながら利用者が喜べる新たな取り組みが期待される。

・ **法人や事業所の理念・ビジョン・方針や、職員のキャリア形成の長期的展望など、わかりやすく職員に周知し理解促進を期待したい**

法人や事業所では、理念やビジョン、方針を重層的に設定し周知を図っている。また、キャリアアップ申告制度など、職員の育成・評価・処遇が連動した人事管理や、各種の資格取得やキャリア形成の施策を展開している。一方、本評価の職員自己評価では、それら法人や事業所経営層の施策や取り組みについて職員の理解が十分でないことがうかがえる。事業所の目標に対して、職員が意思結集し、一丸となってさらなるサービス品質向上を目指すためにも、理念・方針や職員の育成のビジョンなどをわかりやすく職員に周知をし、理解を促進することを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **地域住民への「困りごと支援」や地域の祭り参加など地域貢献・地域交流に努めている**

事業所では、利用者の自宅での「困りごと支援」に加え、無償で地域住民への「困り事支援」活動を展開している。「困り事支援」は職員が粗大ごみ出しの手伝いをするなど、介護保険事業で対応できないちょっとした支援を無償でおこなうもので、地域社会への貢献活動として今後も注力していくとしている。また、職員が社会福祉協議会のフードパントリーの作業に参加したり、地域のお祭り（神輿）など町会の行事に参加するなど、地域社会との積極的な交流に努めている。

・ **事業所の魅力が伝わるよう様々な方法で情報発信を行っている**

利用希望者や家族、地域住民、行政、関係機関に向けて、事業所の取り組みやサービス内容、活動状況などをホームページを通じて公開している。ホームページには一日の利用の流れや利用料金、活動報告が掲載されており、活動報告では利用者の取り組みが写真入りで分かりやすく伝えられている。職員はできるだけ多くの方々にサービス状況を知ってもらうため、毎月20件以上の活動内容が報告（更新）されている。また、利用希望者を始め、地域や関係機関に向け、様々なチラシを配布し、地域における福祉施設の役割が伝えられている。

・ **利用者が多くの人と交流できる機会をWEBなどを活用しながら積極的に取り組んでいる**

当事業所は同一建物に荒川老人福祉センターと地域包括支援センターが併設されており、地域の福祉拠点としての役割を果たしている。このことから、利用者も地域資源を有効に活用できる工夫が行われている。具体的には、老人福祉センターと連携してセンターで開催している手芸や介護予防教室などをWEBでつないで利用者に届けている。さらに、WEBを活用して子どもたちがダンスを行ったり、保育園の園児がメッセージを送ってくれるなど、コロナ禍であっても、利用者が多くの人と交流できる機会をWEBなどを活用しながら積極的に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/64

■ 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	83.0%	12.0%		
	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	77.0%	9.0%	9.0%	
	無回答・非該当：3.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	45.0%	45.0%	6.0%	
	無回答・非該当：3.0%			
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	64.0%	29.0%	6.0%	
	いいえ：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	51.0%	38.0%	6.0%	
	いいえ：3.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	9.0%		
	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	87.0%	12.0%		
	いいえ：0.0% 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%	12.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	61.0%	25.0%	12.0%	
	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%	9.0%		
	いいえ：0.0% 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	74.0%	19.0%	6.0%	
	いいえ：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	90.0%	6.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：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	87.0%	9.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	12.0%	6.0%	
	いいえ：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	61.0%	29.0%	9.0%	
	いいえ：0.0%			