

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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	練馬区立光が丘デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区光が丘2丁目9番6号光が丘区民センター3階
事業所電話番号	03-5997-7706

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) 人権尊重を理念とし、地域でもっとも信頼され喜ばれるサービスの提供を、効率的でバランスの取れた経営をもって行い、区民福祉の向上を図ります。 2) 「いつまでも住み慣れた我が家（地域）で暮らしたい」そのお気持ちを支援します。 3) 「あ～楽しかった」「また来るね」と言っていただける居場所づくりをします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の支援に関する内容は帳票類だけでなく、朝・夕のミーティングや介護士会議などでも口頭による情報共有に努めている

利用者一人ひとりのケース記録などはPCからの確認が行えるようになっているが、アセスメントシート、通所介護計画書、モニタリングなどの帳票類と一緒に個別ファイルにファイリングし、そこからの確認も行えるようになっている。また、業務日誌もプリントアウトし、継続的に観察が必要な利用者の情報を記載している引継ぎシートと共に活用して、朝・夕のミーティング時に口頭による申し送りを行い職員間での情報の共有を図っている。月1回の介護士会議では、利用者支援の内容などを検討するケースカンファレンスを行っている。

・年に1回、ドライバーや介護職員が参加する安全運転研修を開催しており、1週間に1回、送迎車の点検を実施している

事業所の送迎車は車イスが2台乗るワゴンタイプを3台用意しており、利用者は6名乗れるようになっている。送迎時間は長くて20分程度で、最大3便での対応となっている。希望と必要がある利用者には携帯電話から到着前連絡を行っている。年1回で開催する安全運転研修にはドライバーと介護職員が参加しており、送迎車にはドライブレコーダーを設置して、1週間に1回、車両点検表をもとに点検を実施している。また、アセスメントの際には送迎に関する意向も確認し、可能な限り利用者や家族の希望の時間帯などに応えるように努めている。

・公共性の高い立地条件を踏まえ、地域貢献に力を入れている

事業所は地下鉄駅と隣接し、さらに区民センター3階に位置するなど、公共性の高い立地条件を兼ね備えている。AEDの設置や貸し出しをはじめ、受付窓口には「耳マーク」を設置し、視覚障害者にも対応する旨を知らせている。また、練馬区介護サービス事業所連絡会や地域包括支援センターが主管する地域ケア会議へ参加して、地域ネットワークの中で協働できる体制作りに取り組んでいる。具体的には、事業所在籍の理学療法士が「センター内にあるはつらつセンターの利用者にも楽しみながらリハビリの機会を提供する」などの地域貢献を実践している。

さらなる改善が望まれる点

・今後は、関わりがなかった居宅介護支援事業所への情報提供なども予定し、稼働率を上げ、地域の利用促進に努めることを目標としている

事業所の利用空き情報などは、関わりのある居宅介護支援事業所のケアマネジャーに実績報告やモニタリング報告時に情報提供を行っている。また、同事業団内の併設する居宅介護支援事業所には同一敷地内ということもあり、タ

イムリーな空き情報などの提供を行って連携に努めている。現状としては、目標稼働率に達していないこともあり、今後は関わりがなかった居宅介護支援事業所のケアマネジャーにも情報提供を行っていく予定となっている。特に力を入れている機能訓練などの情報提供を行い稼働率を上げ、地域の利用促進に努めることを目標としている。

・事業所では、機能訓練に力を入れているが、地域の利用促進につながるような更なる工夫をしたアピールの検討を課題としている

機能訓練指導員を中心として多職種間で検討し、個別機能訓練計画書を作成している。個別機能訓練計画書は毎月でのモニタリングをもとに基本、3か月ごとでの更新を行っているが、利用者の心身状況の変化がある場合は都度での見直しを行っている。事業所ではリハビリ用のマシンなどを用意し、機能訓練には力を入れているが、地域の利用者やケアマネジャーへのアピール不足を課題として挙げている。リハビリ新聞の発行やSNSでの掲示などを行ってはいるが、地域の利用促進につながるような更なる工夫したアピールの検討を課題としている。

・過去の成功体験や既成の概念にとらわれない改善計画を策定されたい

単年度事業計画は、定例の職員会議において進捗や達成状況などを検証し、年度末には事業報告書において総括する流れとしている。毎月、事務所内にデイ事業課の「月間利用率グラフ」を掲示して改善策を検討し、目標達成に向けて組織一丸となって取り組めるようにしてる。事業所は、本年度より新たな所長や相談員を迎え、現在は課題抽出に取り組んでいる最中である。尚、当該事業所は法人内の他のデイサービスとは立地条件や利用者ニーズがかなり異なることを認識のうえ、過去の成功体験や既成の概念にとらわれない改善計画を策定されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・経営層は現状分析に取り組んで事業の方向性を模索している

法人内の他の事業所より新たな所長を迎えており、現在は利用者（家族）や職員、地域の関係者などとのコミュニケーションを図りながら、現状分析に取り組んでいる。また、法人内の経営会議やデイサービスの所長会議、業務執行役員会などに出席して事業の方向性を把握し、事業所内で開催されている職員会議などで事業計画の進行管理に取り組んで事業所運営をリードしている。また、会議内での指導・助言に加え、日々の利用者や職員、複合施設内の関係者などとコミュニケーションを図り、問題点の抽出に取り組んで改善計画の立案に取り組んでいる。

・アセスメントなどの内容をもとに利用者への対応方法を配慮して、不安軽減に努めている

利用前の見学時には、事業所の説明を詳細に行うようにしており、質疑応答をしっかりと行うことで利用につながった際の不安軽減に努めている。また、初回利用時にはアセスメントなどでの聞き取りで知り得た利用者のパーソナリティに関わる内容を活用し、同郷や趣味の合いそうな利用者と近い席次にしたり、興味のありそうなレクリエーション活動への参加を無理強いしない程度で促している。初回利用終了後の利用者の様子は家族や担当ケアマネジャーに報告し、職員間でも共有して、次回利用時に活かせるようにしている。

・個別機能訓練の実施と共有化に向けた取り組みが行われている

個別機能訓練時には、移動動作、移乗、つかまり立ちなどの基本動作をはじめ、トイレまでの移動、着脱動作などの利用者一人ひとりの日常生活に関わる動作での課題を把握し、利用中での支援に活かせるようにしている。その内容は機能訓練指導員が介護職員へ申し送りやアドバイスを行って、介護職員間での共有化を図り、支援に反映させるように努めている。また、機能訓練の様子はサービス担当者会議や機能訓練指導員が対応する利用者の居宅訪問などで利用者宅へ訪問した際に、家族や担当ケアマネジャーに動画などを用いて報告している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

26/70

■ 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	92.0%	7.0%	いはいえ：0.0%	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	76.0%	15.0%	7.0%	無回答・非該当：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	65.0%	23.0%	7.0%	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	92.0%	7.0%	いはいえ：0.0%	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	92.0%	7.0%	いはいえ：0.0%	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	88.0%	11.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	96.0%		どちらともいえない：3.0%	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	88.0%	11.0%	どちらともいえない：0.0%	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	65.0%	7.0%	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	88.0%	7.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	15.0%	どちらともいえない：3.0%	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	76.0%	19.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%
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	80.0%	15.0%	いはいえ：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	73.0%	7.0%	19.0%	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	50.0%	30.0%	19.0%	いはいえ：0.0%