

# 評価結果概要版



令和5年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

|         |                  |
|---------|------------------|
| 法人名称    | 社会福祉法人西新井だいわ会    |
| 事業所名称   | 高齢者在宅サービスセンター西新井 |
| 事業所所在地  | 東京都足立区西新井2丁目5番5号 |
| 事業所電話番号 | 03-5837-5131     |

## 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) 利用者本人の意思と自立への意欲を引き出す手段として「自己選択・自己決定方式」を採用します<br>2) 利用者一人ひとりが自分の好きなもの・やってみたいものを自分の意思で選ぶことにより、自立への意欲が高まり、出来ることは自分で行う「自助努力」が芽生え、自立支援へつながる活動プログラムを多数用意します。<br>4) 地域同業者のトップを走る高質なサービスの提供を目指します。<br>5) 安定した事業運営の保持を目指します。 |

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用開始後1か月のアセスメントを重視し、収集した情報で本人の意向を計画策定に盛り込んでいます

利用開始時のアセスメントに力を入れ、利用開始前から1か月後まで、ADL、注意点、排泄時間と入浴支援で気づいたこと、家族の要望、本人からの相談内容などの記録を職場で回覧しています。また、開始直後の個別機能訓練記録には、身体状況と本人の意欲、個別プログラムへの参加率などを記録し、利用者の意向を反映した通所介護計画となるように努めています。さらに、個人の状況に応じた計画にするため、連絡帳で家族からの意見と家での利用者の情報を収集し、内容を見直しています。希望の多い入浴支援は、介護支援専門員と情報を共有しています。

・3回に分けてボランティア懇談会を実施し、ボランティア間の情報交換や事業所の取り組みを説明し、日頃の活動に感謝を伝えています

行政では、独自に「元気応援ポイント登録ボランティア」の活動を実施しており、区内では多くの人がボランティアとして活躍しています。事業所でも述べ1000人を超える人が訪問しています。そのため、ボランティア交流を目的に懇談会を開いていました。しかし、コロナ禍では行えず、今年ようやく再開しました。懇談会では、一人ひとりが自分のかかわっていることを発表するなど、情報を交換しました。参加者の中には、顔見知りの人同士をいたため、お互いの無事を確認しあい、そこから参加する曜日を調整するなど、かかわりの輪が広がったようです。

・「モニタリング評価から見える現状と課題と今後の対応」という様式を作成し、介護・相談・看護・訓練のケア会議を開いています

法人では、法令基準を上回る職員数と専門能力のある多数の職員を採用し、さらにその職員が長く勤務を続けています。そのため、長年培った能力を利用者支援に活かすことができている。その成果は、定期的に行う「モニタリング」（評価）にも現れ、多くの利用者が、利用後の状態に改善が見られています。そこで、職員は一定期間を経たのち、各利用者の現状を共有する必要性から、ケア会議を実施しています。ここでは、各担当者が事前に決めた様式を使って内容を記載し、持ち寄り情報を共有。新たな課題を抽出し必要に応じて支援方法を変更しています。

さらなる改善が望まれる点

・大災害の発生に備え、利用者が安心して利用できる事業所継続に向け、BCPの職員周知を図っていきたいと考えています

事業継続計画（BCP）は法人を中心に策定し、今後、職員の周知と理解を図っていきます。BCPは、自然災害と感染症対策の2種類あり、今行っているミニ防災訓練の他、地域関係者や他機関との連携が必須です。一方、まだ策定されたばかりであり、職員のBCPに対する認知度が低く、理解も進んでいません。大きな自然災害と感染症が発生すれば、特に認知症利用者の不安は増し、家族や関係者との連携や、送迎可能性などの判断が求められます。災害発生時に、職員の役割と連絡体制、ライフラインの確保など。職員の理解を進めていきたいとしています。

・通所介護計画には、相談員が家族にしている支援や、家族が本人にしている支援（送迎など）のサービス内容の記載を期待します

通所介護計画のサービス内容には、健康チェック（入浴）。セルフランチ（生活行為向上訓練）。午後の活動（活動の自己選択・自己決定）などの項目を立てて、具体的な支援内容を記載し、看護師や介護職員・機能訓練指導員は、計画に沿って必要な支援をしています。また、相談員は、利用者家族からの相談を受けて助言し、必要があれば家庭訪問を実施しています。一方、職員は、送迎時間に家族と情報交換を行っていることもあり、さらに計画に、家族などの支援という項目を立てて、相談員の役割と家族などの支援内容を記載することを期待します。

・業務の標準化に向け、誰が何についてのマニュアルを必要としているかの確認など、工夫を考えていきたいとしています

多種類のマニュアルが整備されており、シフト別の業務手順書も作成されています。また、法人内研修が充実している他、民間の研修システムの動画を活用し、業務を学び、介護の基本を習得しています。一方で、職員からはマニュアルが存在しない業務も多く、全体的なマニュアルが欲しいという声が寄せられています。業務範囲は広範囲であり、職員理解が追いつか範囲は、業務手順を全体で再確認し、方向性をまとめる工夫が必要です。今後、業務の標準化を図るためには、具体的に誰がどの分野の作成を望んでいるかの確認など、さらなる工夫が期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・本人が寛いだ気持ちで会話し、行事に参加できるように家族と連携に努めています

利用開始3回目までは、利用時の様子を家族との連絡票を詳しく書き、事業所で過ごした1日の状況を伝えていきます。新しい環境に慣れるか、家族と利用者の不安を受け止め、入浴と行事参加、他利用者との会話や服薬など。状況がわかるように記録しています。3回利用後も、連絡帳でのやり取りは続いており、利用開始後に安心してサービスを継続できるように配慮しています。また、生活行為向上プログラムとして、セルフランチ、タオルたたみ、名札並べやゲームのお札整理などの機会を提供し、本人の生活リズムに合わせた1日となるように工夫しています。

・多様なプログラムの種類を行事カレンダーに揃え、自己選択の機会を広げています

利用者の多様な要望に応えるため、活動プログラムを豊富に用意しています。自身で配膳と下膳を行うセルフランチや、書道、サイコロゲーム、いきいき体操、スマイル体操などがあります。それぞれ参加は自由で、意欲のある利用者は、ストレッチや上下肢負荷運動や機能訓練を行っています。また、利用者の価値観と生活習慣に配慮し、プログラムの中に、セルフ書道などの自身で主体的に行える行事を取り入れています。自己選択・自己決定を重んじ、テーマに沿った書道と俳句作品を作成すると、自身の作品が施設内に掲示され、利用者満足に繋がっています。

・機能訓練指導員は、既存の活動内容を活かし、新たな訓練内容に開発に努めています

利用者の生活機能の維持向上を図るために、事業所には足の筋力トレーニング、骨盤背筋の向上を目指す機器の他、有酸素運動や足の浮腫を改善するための機器などを設置しています。その他にも、御朱印（館内を歩いて判子を押す）、寺子屋（脳トレ）、ふまねっと運動（バランス能力・歩行機能の向上）や、作業療法としての物作りの会には、50名程度の利用者が参加し、一人ひとりが自分の興味や関心がある作業に打ち込んでいます。機能訓練指導員は、個別の機能訓練計画にこれらの活動を盛り込み、さらに効果的な新たな訓練方法の開発に動んでいます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

104/138

■ 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% | 8.0%  |       | いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%   |
| 2. 日常生活で必要な介助を受けているか                             | 78.0% | 7.0%  | 11.0% | いいえ：1.0%                |
| 3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか                        | 70.0% | 12.0% | 14.0% | 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 | 72.0% | 11.0% | 15.0% | 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                      | 78.0% | 10.0% | 9.0%  | いいえ：0.0%                |
| 6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか                         | 90.0% | 5.0%  |       | どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か                                  | 87.0% | 7.0%  |       | どちらともいえない：2.0% いいえ：1.0% |
| 8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか                        | 86.0% | 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                       | 75.0% | 6.0%  | 17.0% | 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                        | 89.0% | 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                           | 88.0% | 6.0%  |       | いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%   |
| 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               | 73.0% | 11.0% | 14.0% | 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                   | 72.0% | 15.0% | 11.0% | いいえ：0.0%                |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか                           | 85.0% | 6.0%  | 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         | 73.0% | 8.0%  | 14.0% | いいえ：3.0%                |