

# 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	株式会社ヒューマンサポート
事業所名称	a k a r i 舎人
事業所所在地	東京都足立区舎人5丁目2番21号
事業所電話番号	03-6807-1273

## 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) 介護事故が無いようにする 2) 職員が働きやすいような職場 3) 利用者に楽しく過ごしてもらえるようにする 4) 利用者一人ひとりに合わせたサービス提供 5) 職員間の信頼関係を大切にする

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・リハビリテーションとリラクゼーションとの組み合わせで利用者の満足度を高めるとともに、過ごし方を選択できるように取り組んでいる

事業所の特徴としてリハビリテーション機器とリラクゼーションシステムの設置がある。パワーマシンやエアロバイクによる筋力の維持向上が期待でき、酸素BOXやウォーターベッドなどの機器でリフレッシュができるようにしている。また、通所後の過ごし方は自由で、リハビリテーション以外にもパズルなど遊戯用の備品も用意されている。リハビリテーション等を無理に勧めるのではなく、その日の気分によって過ごし方を自分で選択できるよう配慮がされている。

・明るいフロアと様々なアクティビティ、さらに入浴のニーズへの対応などを強みとして利用者の健康増進に取り組んでいる

事業所のフロアは窓が多く明るくて開放的な空間である。床はバリアフリーでリハビリテーションとリラクゼーションのための機器が設置されている。利用者の身体機能の維持、向上と入浴サービスのインフラの充実が事業所の大きな強みとなり、地域における事業所の果たす役割も相対的に重要になっている。この点を踏まえ、事業所では4つの個別浴槽がフル回転で運用され、入浴機会の創出に取り組んでいる。リハビリとリラクゼーション、入浴支援の融合により高齢者の健康増進の実践がなされている。

・各利用者の強みおよびモチベーションに配慮し、一人ひとりのニーズに沿ったリハビリメニューを提供している

居宅サービス計画書、利用者・家族の希望等を鑑みてリハビリテーションにおけるゴールの設定を行ない、どのような機能が向上すれば良いかを考え、プログラムやメニューを検討し、利用者がリハビリテーションにおけるゴールに到達できるように、個別機能訓練計画書を作成し、組織が一体となって支援に取り組んでいる。設定した目標に対する効果測定については、機能訓練指導員が各利用者の進捗や身体状況を確認して判定している。利用者の強みおよびモチベーションに配慮したサービス提供に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・マニュアル（手順書）等の整理や活用について、職員への周知や定期的な見直しなど、今後の取り組みに期待したい

サービスの基本事項・手順として、苦情対応・身体拘束・虐待防止・健康管理・防災避難・感染症・送迎・入浴など、支援に必要な手順書（マニュアル）等の整備に取り組み、職員間の業務の標準化に取り組んでいる。また、「日

毎スケジュール」として、当日のスタッフ・やること・流れ等を明確化している。現状においてマニュアル（手順書）等の整理や活用について、職員への周知や定期的な見直しの必要性を課題としている。今後の利用者支援のより一層の充実に向けた今後の取り組みに期待したい。

・事業継続計画（BCP）の作成、研修や訓練等の実施など、より一層のリスクマネジメントの充実に期待したい

ここ数年の新型コロナウイルス感染症対策を背景に、感染症や事故、緊急時の対応、災害等のリスクを優先し、マニュアル等においてそれぞれのリスクに対する対策を講じている。また、ヒヤリハット報告など予防的な視点を取り入れている。事業継続計画（BCP）については、本部と系列3か所の介護事業所の管理者が参加する管理者会議において継続して検討が行なわれている。災害や感染症への対応力の強化に向けたBCPの作成、研修や訓練等の実施など、地域と連携した取り組みの推進に期待したい。

・虐待防止対策、身体拘束適正化への組織的な体制整備、具体化に向けた取り組みの強化に期待したい

ミーティングなどで研修の機会を作り職員の言動や虐待に繋がる日々の対応について注意するなど職員間で情報の共有化を図っている。また、ケアマネジャーや関係機関と連携した体制も整備されている。虐待防止・身体拘束適正化への組織的な体制整備に向けて法人本部及び各事業所の管理者を中心に検討し、委員会の立ち上げなど具体化に向けて取り組んでいる。継続した体制整備と支援現場における周知徹底、研修や学習会などの職員の共通理解が深まるような取り組みなど、さらなる対策の強化に期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・個人の状況にあわせたマシンとリラクゼーションをオーダーメイドで組み合わせている

様々なトレーニング用のマシンとリラクゼーションシステムを導入している。職員はそれぞれのマシンの特徴や効果、禁忌を熟知するとともに、各利用者の状態・状況に合わせてオーダーメイド的に組み合わせて提供している。全ての利用者と同じプログラムを提供するのではなく、利用者の意向や疾患、家族の希望、ケアマネジャーの依頼などを鑑みてマシン等の選択と調整をしている。各個人に提供するサービスについては初回サービス前に通所介護計画書に明示して利用者、家族に同意を得るとともに、日々のサービス提供の管理に活用している。

・入浴の支援を重視するとともに自立度向上のための支援と情報提供に取り組んでいる

機器とリラクゼーションを組み合わせたりハビリテーションと入浴の支援に力を注いでいる。入浴は脱衣所から浴室まで個室として、利用者のプライバシーに配慮するとともに、ゆったりとした入浴の時間が提供できる環境となっている。洗身は基本的に自分でできるところは行なってもらい、できないところのみを介助して自立度が下がらないように留意している。湯温は可能な限り利用者の好みに合わせ、シャンプーなどの物品についても用意されている。タオル類はコロナウイルス拡大以降は、利用者に持参してもらい、安全を優先している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/97

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	77.0%	16.0%	6.0%	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	83.0%		8.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	35.0%	32.0%	24.0%	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	74.0%	12.0%	9.0%	無回答・非該当：3.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	53.0%	30.0%	12.0%	無回答・非該当：3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	70.0%	12.0%	12.0%	いいえ：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	6.0%	11.0%	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	72.0%	9.0%	16.0%	いいえ：1.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	58.0%	12.0%	25.0%	いいえ：3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	77.0%	9.0%	11.0%	いいえ：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	12.0%	12.0%	いいえ：1.0%
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	54.0%	22.0%	20.0%	いいえ：1.0%
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	62.0%	20.0%	12.0%	いいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	22.0%	6.0%	いいえ：1.0%
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	58.0%	11.0%	8.0%	22.0%