

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	社会福祉法人杉の子
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター中央本町
事業所所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号特別養護老人ホーム中央本町杉の子園
事業所電話番号	03-3886-0002

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)利用者様一人ひとりを大切にします 2)生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します 3)地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします 4)利用者様の尊厳を重視します 5)どのようなサービスを利用したいのか利用者様の身になって考えサービス提供を行います

全体の評価講評

特に良いと思う点

・どの職員でも、利用者に対する共通のサービスが提供できるように、利用者情報の共有がなされています

利用者情報は個人台帳を整備し、情報を共有しやすくなっています。各種の記録類にはマーカーを使い、重要な部分を職員が意識的に確認しやすい配慮を行っています。利用者のアセスメント情報のほか、送迎に関わる配慮事項は送迎希望一覧表で明確にしています。さらに、毎月介護支援専門員に実績送付に加え、利用者の変化は随時情報の共有を図っています。医療情報（処置等の有無）は看護師と共有するなど、多職種協同で利用者支援に努めています。また、毎月実施しているデイ会議では、改善事項の意見を出し合い、適宜サービスの見直しを図っています。

・機能訓練指導員を二人を配置し、個別機能訓練計画を立てて、現状よりも高い水準の生活機能となるように訓練・助言をしています

通所介護のリーダーが機能訓練指導員を兼務しており、利用者状況を「生活機能チェックリスト」を用いて、入浴・排泄・移動などの日常生活動作と、掃除・洗濯などの手段的日常生活動作、その他、コミュニケーション能力や生活環境などを把握しています。また、「興味関心シート」を活用し、利用者の関心ごとを把握しています。そして、本人がしたいことを妨げている事柄について、訓練を行うことで叶えられるように、訓練計画を立てています。一方、職員と本人が取り組んでいることを共有し、現状よりも一歩高い水準で活動できるように助言しています。

・利用者が、地域の一員としての生活を継続できるように、ボランティアや地域の方々との交流を再開しました

新型コロナウイルス感染症が2類から5類になったことを受けて、地域の方々との交流を再開しました。レクリエーション活動の担当者が、コロナ前に訪問してくれたボランティアの方々に連絡を取り、訪問依頼をした結果、徐々に参加者も増えており、敬老会では、フラダンスや和太鼓の演奏、日本舞踊を披露しています。また、クラブ活動の手伝いや食事の手伝いなどで、利用者との交流を深めています。その中で、利用者とボランティア同士が再会を喜び、お互いの無事を確かめ合っている姿も見られ、今後は外食行事の再開に向けて取り組みたいとしています。

さらなる改善が望まれる点

・介護支援ソフトの導入により、記録時間の短縮などの業務省力化に繋がる取り組みを目指しています

現状では、職員体制が少ないこともあり、管理者も日常的に介護業務に入らざるを得ない状況となっています。そのために、書類作成や請求業務などの時間は、利用者の帰宅後になることが多くなっています。さらに記録類は、看護

・介護・相談員・業務日誌など、様々な帳票を用いているため、転記する必要も多くなっています。現在は、業務効率化のために、ICT関連のソフトの導入が検討されています。これら介護支援ソフトの導入によって、業務の省力化に繋げることで、より利用者支援への時間の確保や、職員の業務負担の軽減に繋げることが期待されます。

・虐待防止をより深化させるため、未然防止チェックシートの活用が期待されます

高齢者虐待防止については、令和3年からの経過措置にて、指針の策定や研修の実施、委員会の設置などが努力義務として位置づけられました。それをふまえ、事業所では「未然防止チェックシート」を作成し、職員研修や虐待に関する認識の向上に努めていきたいとしています。このチェックシートは、実際に事例として見られた具体的な内容を質問事項として記載されており、職員がイメージしやすい配慮がなされています。運用方法については、定められていませんが、年2回の職員面談時に活用するなど、計画的に職員が振り返る場を持つことが期待されます。

・利用者の服薬関連は、看護師がすべてを担っているため、職員とのダブルチェック体制にしたいと考えています

利用者の健康管理については、事前に入手している情報を看護師に伝え、看護師が健康に関する支援を担っています。医療的行為としては、インスリン注射や在宅酸素を利用している方の通所もあり、白内障手術後の点眼が必要な人や、治療のために昼食後以外の時間で飲む薬を持参している人もいます。これら服薬に関する情報は、「薬一覧表」で把握し、日々、持参した薬を看護師が管理し、服薬介助を行っています。毎日通所する人が異なる中で、看護師が単独で服薬を管理していることもあり、今後は職員とダブルチェックを行う体制を作りたいとしています。

事業者が特に力を入れている取り組み

・初回利用から継続的に通所できるように、支援体制を構築しています

サービス利用開始前には自宅での本人情報の聞き取りのほか、家族や介護支援専門員より詳細に聞き取りを行っています。アセスメント表は事前に得た申込書から、基本情報・日常生活動作・心身の状態などを「利用者様情報記録書」として取りまとめています。特に、生活歴を聞き取ることで、性格や趣味嗜好を把握し、コミュニケーションに役立てることに力を入れています。また、声かけ方法や座席の配置、提供するレクリエーションの個別対応を図ることも繋がっています。初回利用後にサービス実施状況を振り返り、次の支援に繋げるよう配慮しています。

・利用者を楽しんで頂けるように、担当者がレクリエーション活動計画を立てています

「レクリエーション活動」の担当者を配置し、年間予定を立てて活動を実施しています。計画は月ごとになっており、活動内容・工作・畑という項目を設けています。主なものに、5月には、近隣に藤の花を観に行く、バラ園に行く。6月には、短冊作りの開始。8月には、すいか割。9月には、敬老会イベントなどです。工作では、カレンダーや作品作り（持ち帰り用）など。畑では、ジャガイモ・大根を作って、忘年会でおでんにするなどを考えています。今年は、外壁工事のために大根作りはできませんでしたが、それでも見通しを立てて活動を実施しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/50

■ 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	71.0%	23.0%	いはいえ：4.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	92.0%		どちらともいえない：4.0%	いはいえ：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	66.0%	19.0%	11.0%	無回答・非該当：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	83.0%	11.0%	いはいえ：4.0%	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	85.0%	7.0%	いはいえ：2.0%	無回答・非該当：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83.0%	14.0%	いはいえ：2.0%	無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	11.0%	いはいえ：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	85.0%	7.0%	7.0%	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	57.0%	21.0%	16.0%	いはいえ：4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	11.0%	いはいえ：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	88.0%	11.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：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	85.0%	14.0%	いはいえ：0.0%	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	90.0%	7.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	11.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
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	69.0%	19.0%	7.0%	いはいえ：4.0%