

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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター石川
事業所所在地	東京都八王子市石川町1920番
事業所電話番号	042-660-1121

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) 心に寄り添ったサービスの提供 2) ケアプランに沿ったサービスの実施 3) 中重度者及び困難事例の受入れ 4) 在宅生活継続のための支援 5) 社会貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員間に円滑な人間関係が築かれ、コミュニケーション豊かなチームワークが、利用者本位のサービス提供を実現しています

勤続年数の長い職員が多く、職員間の連携がスムーズであり、良好なチームワークで利用者支援にあたっています。利用者の状態変化への対応や、フロアテーブルの配置換えなどを迅速に実行しています。互いに助け合う職場風土が培われているため、介護記録の電子化を推進すると、1年足らずで全職員がタブレット入力を習得できました。自由に自分の意見を言い表せる雰囲気の中で、職員は機能訓練を取り入れたレクリエーションや毎月のイベントを提案しています。利用者の立場に立って、利用者がデイサービスを楽しめるように趣向を凝らしています。

・社会福祉法人としての使命感を重視しており、困難事例であっても、「どうやったら対応可能か」を職員全体で検討し、迅速に対応しています

他事業所では対応できない医療依存度や介護度が高い利用者を受け入れています。入浴設備は個浴・中間浴（車いす型）・機械浴の3種類が選択でき、看護師は2名体制、静養ベットは10床（内昇降式6台）用意しています。日頃から地域の困りごとへの支援活動に積極的に関わっており、利用者や家族からの相談を受けることも多く、居宅介護支援事業所や地域包括支援センターと連携をとっています。家族から虐待を受けていた事例では、特別養護老人ホームの緊急ショートステイ利用につなげるなど、社会福祉法人としての使命を果たしています。

・

さらなる改善が望まれる点

・ヒヤリハット、家族からの相談、苦情対応などを、介護記録ソフトを用いてデータ化し、職員間で閲覧可能な資料とすることが期待されます

常勤職員の平均勤続年数が12年を超え、利用者支援の経験値を重ねていますが、ヒヤリハットの記録書類はなく、口頭のみ共有となっています。導入済みの介護記録ソフトにはヒヤリハットの他にもリスク関連記録として、事故や苦情についての記録管理が可能となっています。利用者支援は一人ひとりに応じた個別性の高いものではありませんが、全般に共通して取り組むべき対応があります。事業所がこれまで蓄積してきたリスクマネジメント対応を取りまとめ、閲覧可能な資料として、職員間で有効活用することが期待されます。

・職員一人ひとりの意欲やスキルにのみ頼るのではなく、これまでの事業所業務の蓄積を、組織として継続していく

体制づくりが期待されます

事業所の業務に精通した職員が多く、日々のサービス提供では、常に前向きにレベルアップを目指して進めています。緊急時や困難事例への対応、ケアマネジャーとの同行訪問、手の込んだレクリエーションの準備などを滞りなく行っていますが、余剰人員の確保が難しい現状において、職員一人ひとりの業務負担が募っています。「現在のメンバーだからできる、こなせる」という属人的な対応ではなく、次世代を担う職員を育て、バトンを渡す必要に迫られています。事業所が築いてきた業務の蓄積を、これからの利用者支援に活かせる体制づくりが期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員間でフォローし合った結果、1年間で介護記録の電子化を実現しています

介護記録の電子化を推進し、この1年間で全職員がタブレットへの入力を習得しています。職員の年齢層が幅広く、習得時間にも差がありましたが、わかりづらい点、不安な点を、即時その場で解決できるメリットと捉えました。互いにフォローし合い、全職員が一丸となって介護記録の電子化に取り組んでいます。タブレット入力に慣れるに従い、入力速度も向上し、記録時間の効率化も図られています。バイタル数値や体重などの項目をソートすることで、利用者の健康状態の推移が可視化可能となり、体調管理のポイントも把握できるようになっています。

・BGM・映像・個々の食形態に柔軟に対応し、食事介助の席にも配慮しています

利用者に合った食形態の選択が可能です。事前に食事伝票で利用者のお粥・ひとくち大・きざみ・ソフト食・ミキサー食などの食事形態、また、マグカップ・自助食器等を厨房へ伝えています。食事介助が必要な人へは看護師が対応し、時間がかかる人・職員の見守りが必要な利用者への細心の配慮も心がけています。エンダーシステム(健康増進コンテンツ配信システム)を活用して、リラックスできる映像とBGMが流れる雰囲気の中で食事を提供しています。昼食前には口腔体操を行い、唾液の分泌を促して誤嚥防止にも取り組んでいます。

・相談員が送迎時に相談対応やアドバイスをを行い、家族と顔の見える関係を構築しています

送迎は大きな車10人乗り(車いす対応)が2便、車いすが乗らない車1便、8:30~10:10迄に各2回転で送迎対応をしています。他に単発便で生活相談員も4便(個別対応で4人)の送迎を行っています。家族と直接会って利用者の体調や認知症が進行した際などの相談対応やアドバイスもできるように関係づくりをしています。必要によっては各利用者の担当ケアマネジャーに報告し、デイサービスの利用継続の必要性も含めて、利用者や家族がより良い生活を維持できるように支援を行っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

65/120

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	87.0%	10.0%	いいえ：1.0% 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%	9.0%	どちらともいえない：3.0% 無回答・非該当：4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	78.0%	16.0%	いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%
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	87.0%	10.0%	いいえ：1.0% 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	83.0%	12.0%	いいえ：3.0% 無回答・非該当：1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	9.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
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：4.0% 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	73.0%	12.0%	13.0% 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	92.0%		どちらともいえない：4.0% いいえ：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	83.0%	7.0%	7.0% 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	87.0%	6.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：4.0%
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	86.0%	9.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	12.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	67.0%	16.0%	10.0% いいえ：4.0%