

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	社会福祉法人恵比寿会
事業所名称	立川市羽衣地域福祉サービスセンター
事業所所在地	東京都立川市羽衣町1丁目12丁目18号
事業所電話番号	042-523-5612

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) 恵比寿会フェローホームズ理念 2) 理念を実現するための4つの視点 3) 理念を実践するための行動原則(7つのクレド) 4) 高齢事業における7つの援助 5) フェローホームズサービスのガイドライン

全体の評価講評

特に良いと思う点

・【現状】動画で見られる活動風景は職員の利用者への愛で溢れています。

職員の発案から、事業所の情報発信やご家族へデイサービスでの利用者の自然な姿や表情を見せたいとの思いから行事や活動をまとめた動画の作成を行いました。動画作成の際、利用者と一緒に思い出を振り返りながら作成し、利用者も興味津々で感想を聞かせてくれるとのこと。出来上がりは視覚的にも効果的で、なにより利用者の自然体の表情が印象的です。職員の利用者への温かい思いが溢れています。無理なく継続的な取り組みを評価者は期待します。

・【現状】看護師は異常所見の早期発見とその対応で重要な役割を果たしています。

利用者アンケートの“職員からの情報提供や助言は適切ですか？”の問いに85%の方が“はい”と回答しています。意見として「看護師がノートに色々書いて連絡してくれて助かる。」と上がりました。滞在調査中も利用者が来所した際には、看護師が顔の表情や皮膚の乾燥状態、バイタルサインを注意深く観察し利用者へ声をかけしている姿を確認しました。日々の利用者を把握する事で、利用者の変化に気づき病気や認知症の進行を疑い、医療関係と連携したケースもあり、早期の対応が重症化を防いでいます。

・【現状】機能訓練に励み、快適な在宅生活が維持されています。

滞在調査中に、機能訓練をされていた利用者は「自宅では何もせずに座りっぱなしでいた。ここに来なかったらどうなっていたのかと思うと、ぞっとします。」と話されていました。心身機能の維持と自宅でひきこもりにならないようにとの事で利用されています。利用者アンケートの“リハビリや活動は自宅での生活に役立っていますか？”は71%の方が“はい”と回答されています。「右肩骨折の折、リハビリでかなり動くようになりました」や「運動や散歩のお陰で階段の昇り降りができてるのが有難い」と意見が多数上がっています。

さらなる改善が望まれる点

・【課題】評価者が考える事業所のリスクは以下の通りです。

時世を反映して、社会福祉法人のM&Aが頻繁に行われるようになって来ました。その背景の多くは職員不足により、収益が低下することに起因します。また、通所介護特有の問題として、コロナ禍中で利用者控える方が増え稼働が低下し、サービスを控えざるを得ない状況に直面しています。当事業所でも職員不足、低稼働率は2大リスクといえます。中でも評価者は「人材育成を伴う職員不足の解消が優先順位が高い。」との認識です。

・【課題】ご利用者が活動を選択できるようにしたいと管理者は考えています。

既に脳トレや塗り絵、ゲームなど色々なプログラムがありますが、利用者アンケート“【問3】楽しみにしている行事や活動はあるか？”の満足度は60%となっており、「麻雀を再開してほしい。」「いつも同じ歌で先生の話も同じ。」など活動に対する意見が挙がっています。管理者は「昼食後から午後の活動までの時間が手持無沙汰になりがち。最近は職員からの提案で『きめこみキット』を使用しており、「キット」の使用で職員の負担が軽減されることを知った。今後も活動内容を増やし、ご利用者が選べるプログラムにしていきたい。」と考えています。

・【目標】職員による不適切な言動を改めるのが目標です。

職員から「良い所なのかどうかは意味が違いますが、この人はどうなんだろう？というスタッフでも働けている、人手不足となると仕方ないのかもしれませんが。」「同じ職員の仕事への取り組み方が課題である。」といった意見です。滞在調査時、良し悪しは別ですが進行に慣れていらして上目線の指導的な雰囲気を評価者は感じました。職員は介護のプロフェッショナルとしての自覚が必要です。利用者への敬意を忘れず、職員間で互いに言い合える環境を評価者は期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/91

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	94.0%	5.0%	いいえ : 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	87.0%	5.0%	7.0%	いいえ : 0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	60.0%	30.0%	7.0%	いいえ : 1.0%
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	70.0%	21.0%	いいえ : 3.0%	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	85.0%	10.0%	いいえ : 1.0%	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	89.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	5.0%	5.0%	いいえ : 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	80.0%	16.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	67.0%	7.0%	23.0%	いいえ : 1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	9.0%	5.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	10.0%	10.0%	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	74.0%	10.0%	12.0%	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	85.0%	7.0%	7.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	12.0%	14.0%	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	61.0%	9.0%	21.0%	7.0%