

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	泉苑ケアセンター
事業所所在地	東京都府中市武蔵台1丁目10番地の4
事業所電話番号	042-366-0080

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) 「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」という法人の福祉理念を継承した事業運営を図ります。泉苑を利用される皆様には、公共性を維持した質の高いケアサービスを提供します。 2) 「利用者が主人公」であることをサービス提供の基本とします。利用者が主体的に過ごす場として、安全で安心した環境が提供できるよう援助します。 3) 利用者の人権と個人の希望や意思を尊重した個別援助・介護サービスの提供に努めます。公平平等を基本に、利用者の人権とプライバシーを尊重します。また、個人のニーズに合わせた生活支援・介護予防及び介護サービスの提供に努めます。 4) 利用者と家族の絆を大切にし、家族を含めて支援します。利用者及び家族間の歴史や絆に対する相互理解と連携が高まるよう働きかけ、家族の方に安心と信頼が得られるよう支援します。 5) 地域福祉活動の拠点とします。泉苑を地域に開放し、地域の福祉拠点として任務役割を一層発揮し、地域に貢献します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所内情報はPC内ソフトで共有しているが利用者への必要な支援は何かを理解、共有するため朝夕のミーティングを積極的に実施している

事業運営の歴史が長く、利用者からは選んでもらえるケアセンター、介護支援を行う関係機関から選ばれるケアセンターとしての信頼を受けている。PC内ソフトで、利用者の個別記録を確認する等、グループウェア等を効果的に活用し情報共有がしやすくなっている。また、職員は利用者に関わる目の前の情報を共有し、利用者への必要な支援は何かを理解し、効果的な支援で利用者の笑顔が見られ、安心して通所が楽しめるよう、朝夕の専門職を交えたミーティング時間の確保を工夫している。月次定例会議を設定し、情報共有を積極的に図っている。

・包括支援センターや居宅介護支援事業所等と情報共有に努め、日頃から連絡調整を行ない敏速にサービスの提供ができるように努力している

事業所は「最も困っている人々の命と生活を守る」法人の福祉理念を継承し、サービスの提供に努めている。地域での泉苑の存在は歴史も長く、地域ニーズへの積極的な対応を重ねてきた。地域包括支援センターや居宅介護支援センター、食事サービス、ショートステイ、特別養護老人ホームが併設されていることで情報共有がスムーズに行なえている。さらに、他の居宅介護支援事業所にも足を運び、日頃から連絡調整し可能な範囲でサービス担当者会議に出席するなど、ケアマネジャーとの繋がりを強化して敏速にサービスの提供ができるように努力をしている。

・地域関係者から選んでもらえる事業所を目指し、「困った時は泉苑」という印象を持たれるよう、特色を示すPR活動の進行が期待される

利用者・家族・他の居宅介護支援事業所職員にも選んでもらえる事業所を目指し、「困った時は泉苑」という印象を持たれるよう、困難ケースも積極的に受け入れる姿勢を示している。職員は可能な範囲でサービス担当者会議に積

極的に出席し、地域関係者と顔の見える関係構築やケアマネジャーとの連携強化に努めている。職員調査でも「ケアマネジャーさんとのつながりの強化を図った」と回答している。また、他の居宅介護支援事業所にも足を運んだり日頃のこまめな連絡や空き情報を提供する等、事業所の特色が示せるよう更なるPR活動への前進が期待される。

さらなる改善が望まれる点

・コロナ5類移行等により利用者増がみられるが、一方で職員の負担感も増し、高齢化や退職者の問題もあり、更なる業務の効率化に期待したい

事業所では、安定した人員体制の確保と業務の効率化を課題として挙げている。現在の職員数は、16名だが、高齢化の問題や退職者も数名出ていて、求人にも力を入れているものの福祉業界の人材不足もあり、課題となっている。また、最近では緊急性の高い利用者の相談やコロナの5類移行等で新規利用者や回数の増がみられる。利用者増に伴い職員の負担感にも配慮する必要がある。職員調査でも経営状況の改善を評価する一方、「業務の効率化、人材育成への取り組み」が期待されている。将来を見据えた業務の効率化と人材の育成に努めてほしい。

・今後も新規利用者の増加や、利用者の重度化による車椅子対応が生じる可能性があり、送迎方法、乗車時間・ルートなども検討してほしい

利用者はコロナ5類移行後、毎月2・3人のペースで新規利用が増え、10月より35人定員としている。そのため、3台（運転は2台委託、1台職員）の送迎車でコース変更や、利用者の乗車時間の調整を図っている。個人情報保護として、乗車の利用者の名前・住所を伏せたファイルを車に携帯し、新規利用者の送迎にも車内での確認を厳守している。送迎の際は駐車場所等を確認し、利用者が安心して通所が出来るように支援方法を相談している。今後、利用者の重度化により車椅子に対応するため、送迎方法、乗車時間・ルートなどを検討してほしい。

・業務の効率化等の視点でICT化を積極的に進めているが、PDCAに則した記録化の実施など更なるICTの活用と議論を期待したい

業務の効率化は、法人を上げての課題であり、職員の負担軽減と迅速な情報の共有、利用者支援の時間増という効果をもたらせる。事業所では、Ipadやパソコンでのスケジュール管理や情報提供、各種記録のICT化を積極的に進めている。しかし、現状に満足することなく、更なるICTの活用に着目し、またPDCAに則した記録が実施できるようにと業務の組み立てを見直し、効率的な事業運営を目指すとしている。この取り組みは、法人全体の視点で進められ、職員個々の意識改革と提案を求めている。今後の事業所の取り組みを継続的に注視したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の意向を把握する利用者調査から、施設に対する満足度は高い評価を受けている

事業所を取り巻く環境や利用者の意向を把握するため福祉サービス第三者評価の利用者調査を実施している。併設している事業所との連携事業により、「困った時は泉苑」と困難ケースも受け入れ、高齢者が住み慣れた地域で生活ができる多様な支援を提供している。今回の利用者調査からは「年輩いた人間を公平に見てくれる・声掛けをよくしてくれる・介助されての入浴は気持ち良い・食事が楽しみ等」と日ごろ感じている施設と職員に対する満足度が高く、利用者の意向を収集し、ニーズを把握した支援の満足度は前回81%、今回91%と高く評価されている。

・コロナの5類移行等で、稼働率が上がっても普段の取り組みを強化する姿勢を評価したい

事業所では、利用者増と地域貢献の目的を達成するために、居宅介護事業所へ出向いたり、サービス担当者会議等へ積極的に参加して、ケアマネジャーに「頼れる泉苑」の存在をアピールしている。コロナ禍でも徹底した感染対策を行ない、事業の継続性に力を入れ、休止の出来るだけの短縮化を図り、稼働率の向上を目指した。現在は、コロナの5類移行等もあり、外出や集まりへの参加意欲が高まり、目標稼働率を達成しているが、この状態が維持できるように現況を的確に分析し、これからも普段の取り組みを強化したいと考えている。そうした姿勢を評価したい。

・困った時にサポート出来るのは泉苑の義務と捉え、イレギュラーな事態にも対応している

事業所は家族関係が薄い、身寄りがない方や緊急の事例等を積極的に受け入れている。併設している地域包括支援センターや居宅介護の担当ケアマネジャーと密に連携し、緊急時等イレギュラーな事態にも相談しながら対応している。退院後、翌日からの利用依頼や、ショートステイの予定を本人がキャンセルし、デイサービスへの希望にも急遽、送迎調整を行ない対応している。新規利用者は本人より家族の意向で来所の場合もあり、帰宅願望に対してもその日を過ごせるように対応し、困った時にサポート出来る専門職がいる泉苑の姿勢と捉えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

69/95

■ 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	89.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	86.0%	8.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	63.0%	33.0%	いいえ : 0.0%	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	76.0%	20.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	71.0%	26.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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%	10.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	79.0%	11.0%	いいえ : 0.0%	8.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%		どちらともいえない : 4.0%	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	60.0%	30.0%	いいえ : 1.0%	7.0%
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	66.0%	27.0%	いいえ : 1.0%	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	78.0%	17.0%	いいえ : 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	52.0%	30.0%	10.0%	7.0%