

# 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	社会福祉法人府中西和会
事業所名称	鳳仙寮
事業所所在地	東京都府中市西府町2丁目24番地6
事業所電話番号	042-360-1353

## 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1)法人名の根拠となる「地域の和」を理念の軸とし、地域社会との交流を重視し、地域の高齢者福祉の拠点となる。</li><li>2)ボランティアや地域の方々にかかれた透明性のある運営と法令を遵守する。</li><li>3)利用者の人権と自己決定を尊重し、利用者の自立や有する能力への支援を重視する。</li><li>4)職員間の相互理解と連携の精神を大切にする。</li><li>5)真摯で誠実なサービスマナーを実践し、利用者や家族との信頼関係の構築を図る。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・機能訓練の内容を可視化することで不安解消につながっています

利用希望者が施設見学に訪れた際には、パンフレットや広報誌とともに「鳳仙寮デイサービス 個別機能訓練内容のご紹介」のリーフレットを渡しています。内容は、機能訓練指導員による評価と計画作成により、個別のニーズにあわせた機能訓練を実施していることの説明、歩行訓練や階段昇降、機能訓練指導員による関節可動域訓練や疼痛緩和マッサージ、生活リハビリなど14種類の機能訓練の内容を写真付きで掲載しています。機能訓練の内容が可視化されたことで、利用希望者にとっての不安の一つが解消され、新規利用者の獲得につながっています。

### ・「地域の和」の理念に根差した地域との交流や貢献に積極的に取り組んでいます

法人の設立当初から基本理念として「地域の和」を掲げ、地域交流を活発に行っていました。地域でも「後援会」が組織されて様々な助力の手が差し伸べられてきました。コロナ禍でボランティアも大幅に減少してきた経緯がありますが、コロナ感染予防規制緩和と共に復活させていくことにしています。また、実習生や職場体験の受け入れも行っており、受け入れなどに関してのシステムや体制が整えられています。さらに地域貢献の和を拡げており、デイサービス利用者への配食や子ども食堂の開設など、理念に根差した活動が展開されています。

### ・明確に説明が記載された手順書が備えられています

業務内容についての手順書（指針）一覧が提示されています。職員倫理規定や接遇マナー、個人情報保護等の施設管理関係、感染症予防、事故対応等の委員会関係、個人情報開示や外部研修等の事務局関係、特養や医務室などそれぞれの部署に関わるものというように、分類、整理されています。手順書にはその目的となすべき事柄が順を追って細部に渡って説明がされています。非常に明確でわかりやすく示されているため、新人職員はもとより全職員にとってもわかりやすく、業務を円滑に進めることができるように構成されています。

さらなる改善が望まれる点

### ・詳細に記録されている情報の整理について一考の余地があります

ICT化を図り、記録類の効率化に取り組み、職員の業務負担軽減につながっています。これらの記録は、一つのフォ

ーマットから情報提供・担当者会議・活動・個別機能訓練・経過報告などの各カテゴリーを検索、閲覧、記録ができます。職員はプリントアウトしたものをデイサービス日誌として活用しています。内容も詳細に記されており、よく作り込まれている一方で、一見での判別のしにくさがあります。現在は、管理者と生活相談員が管理していますが、後進育成の観点からもマイナーチェンジなどにより、見やすく整備されることが期待されます。

**・計画と記録の整合性をさらに意識した取り組みが期待されます**

利用時にはフェイスシートに基づいてADLの状況、認知状況などをアセスメントしており、居宅サービス計画書と連動して通所介護計画を作成しています。また、ケース記録においても、より有用になるようリーダー配置によるチェック体制を構築しており、これらのプロセスは一貫しています。しかしながら、多様なレク活動や日常的な働きかけ、個別のケアが実施されている中で、全ての内容が反映されておらず、ケース記録とケアプラン上の課題に整合性が見られない場合が散見されます。今後、計画と記録の整合性を意識した取り組みが期待されます。

**・職員が自らを自分で成長させていく自発性を促す取り組みが期待されます**

コロナ禍等もあって経営的に厳しい状況に置かれたこともあって、経営層はその状況を乗り越えるために、業務改善点の書きだしをミーティングで話し合う等、様々な手法で状況の打開を図っています。職場は風通しの良い雰囲気を感じられ、職員には勉強会をミーティング内で行うといった機運も高まってきましたが、職員アンケートでは何かしらトップダウンとかみ合わない様子も感じられます。上からの指示だけでなく、職員自らが改善等に積極的に取り組もうとする自発性を促す取り組みが行われることが期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・リーダーを中心に据えて記録のチェック体制を強化しています**

アセスメントから通所介護計画書の作成、その後のモニタリングは6か月ごとのサイクルで実施されており、本人の目標設定と計画案を作成後、カンファレンスにおいて計画内容の確認と修正をしています。これらのケアの方向性を示す一連のサイクルを構築することが、利用者支援の充実につながっています。また、計画更新の際の根幹となるケア記録のとり方を重視しており、何を記録するかを明確に示し、日々移り変わる利用者の状態を詳細に残しています。記録担当としてリーダーを中心に据えて職員へ指導しており、記録のチェック体制を強化しています。

**・事例検討の場をつくり、職員が主体的に提案できる環境づくりに努めています**

毎日のミーティングやフロアミーティングを通じて、日々の課題を共有し組織として対応しています。フロアミーティングにおいては、事例検討も行われており、決められたテーマに対して、各職員が日頃の気づきや工夫を話し合っています。例えば「入浴のやり方」のテーマの時には、ある利用者に対しての支援方法の検討と情報共有を図って支援を実践につなげています。1か月後にフィードバックを行い、支援方法の現状維持や新たな支援方法の必要有無を検討しており、これらの取り組みから職員が主体的に提案できる環境づくりに努めています。

**・利用者の状態や意向に合わせて、レクリエーション活動が選択できます**

レクリエーション活動においては、カラオケ・書道・音楽療法など曜日ごとのレクリエーション活動やボランティア講師を招いてのオカリナ演奏や鳳仙寮体操を提供しています。これらのレクリエーション活動の参加においては、強制せずに自身のペースで取り組めるようにしており、日々の利用者の状態や意向に合わせて、利用者が自分自身で選択できるようにしています。例え、不参加になったとしても、利用者の趣味嗜好に沿った個別レクを多く取り揃えています。選択の幅を持たせ、別の選択肢を用意して利用者の要望に臨機応変に対応しています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/88

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	75.0%	22.0%	いいえ：2.0% 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	73.0%	12.0%	6.0% 8.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	69.0%	22.0%	8.0% 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	79.0%	14.0%	6.0% 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	71.0%	26.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	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	97.0%		どちらともいえない：0.0% 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	89.0%	6.0%	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	65.0%	22.0%	12.0% 無回答・非該当：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	8.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	10.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
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%	10.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
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	75.0%	20.0%	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	85.0%	12.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
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	51.0%	24.0%	22.0% 無回答・非該当：0.0% 無回答・非該当：2.0%