

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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター清雅
事業所所在地	東京都清瀬市中里5丁目91番2
事業所電話番号	042-493-0122

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)「四恩報謝」（天地・父母・国・衆生の恩に報い、感謝するところ）の教えに根本を置く。2)「聖労」（報いを求めない聖き労働）を実践する。3)「地域とともに育つ」ことを常に忘れず、社会福祉の目的の実現を目指す。4)ご利用者の満足（CS）を我々の喜びとし、ご利用者が安心し、ご利用者に信頼される福祉支援サービスを提供します。5)職員を「人財」として尊重し、職員満足（ES）の向上に取り組めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・従前から取り組まれてきたDX化が事業所内に浸透し、業務の効率化と記録および個人情報の保護、重要な情報の周知徹底に活用されています

数年かけて取り組まれてきたDX化が進み、現在は業務内ツールとしてICTが重要な柱を担っています。職員アンケートからもDX化により、業務効率が図られたとポジティブな認識を認めています。事実、サービス残業が圧縮できた背景にもこのDX化が一役買っていると思われます。規定のソフトとICTツールを用いた記録入力および管理は、当該事業所のようにPマーク運用確認を実践している事業所であれば正確に実用性が高く、今回の第三者評価でもその有効性を拝見することが出来ました。

・BCPは計画立案のみならず、研修を通じて職員への浸透を図り、訓練も実践する一貫性を認め、秀逸です

当該事業所では感染症へのBCPと自然災害へのBCPを完成させ、周知しています。計画内容として大変肉厚な内容であり、充実したプランと言えます。更に秀逸と言えるのは計画立案周知で終わらず、実際のBCPの内容を職員にかみ砕いて浸透していただく為の研修会を設けている上に、ロールプレイ型のBCP実践訓練まで実行している一貫性です。全国的に介護事業所であればBCPを完備することは必須要件ではありますが、そのプランを職員へ咀嚼して働く点が最も現実的重要な点であり、当該事業所は成し遂げています。

・研修委員がフラッグシップとなり有効な研修を職員に提供することでサービスの基本的な質が安定しています

当該事業所には多量の委員会が存在し、その委員会が各々の責任を果たし横断的に活動することで目の細かい網目のようなサービス体系が生まれています。そして更にその根本として各事業所が各々の存在意義を認識し、縦断的に活動することで骨太な事業展開を成しています。これらの縦横一体が成立している根本には有効な各種研修会の開催実施が存在し、職員は多くの学びと進化を得ています。研修会は年間計画で定めた大規模と、事業所単位で適切に開催される小規模があり、研修委員会に属するキーマンたちが研修に関わる陣頭指揮を担っています。

さらなる改善が望まれる点

・施設設備の老朽化に対して大規模修繕ではない対応で、出来る部分から対策を打っていくことを期待します

大変歴史ある大型複合事業所内にある当該事業所ですので、スペースとしては余裕がありますが、基本的設備の骨格部分には老朽化が見受けられます。これは職員からのアンケートにも表れ、浴室のリニューアルや配膳車のリニューアル、エアコンのリニューアルなどを期待する声が多く認められます。全てに修繕改修を実施していくことは理想では有りますが現実的とは言い難く、願わくば今後は小規模対策が可能な設備投資、一例としてビルトインエアコン

の省エネ化＋出力向上など、コロナ禍中に生まれた新たな器具を用いた対応から着手することを期待します

・ **現在の人材採用とOJTは成功実績と言えますので、今後は更に裾野を広げた採用とOJTの継続を期待致します**

近隣地域の人材だけでなく、遠く異国から学びを得るために来日して下さる特定技能実習生の方達を採用し、親切丁寧なOJTで育成し、結果当該職員がご利用者さまからの人気介護士に成っている様子を拝見し、感服いたしました。昨今の介護現場を見るに、正に当該事業所のような取り組みが全国的に必要と思われます。実際に成功している事業所であるからこそ、今後は更に採用の対象国の幅を広げ多人数種が織りなす、2024年以降の通所介護事業所の先駆けになっていただきたいと期待致します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **ご利用者やご家族が安心して通所開始できるよう職員一丸となって尽力されています**

通所開始時にできるだけご不安のないよう丁寧な説明に努められています。デイサービスご利用にあたって注意事項をまとめてお渡しし、当該事業所への理解を事前に深め不安軽減を図るよう意識しています。一ヶ月程経過した時期にご本人に感想や意見を伺い、活動の様子と一緒にご家族へ報告する共有意識も大切にしています。アセスメントシートは勤務時は毎回必ず目を通すミーティングノートに添付し初回当日の朝のミーティングで情報を読み上げる等、職員同士入念に確認し合っています。

・ **経験豊かな理学療法士を中心に機能訓練指導員が常駐し身体機能を支えています**

ご本人、ご家族の希望、生活状況や各種計画書等を十分にふまえて個別的な機能訓練を立案、実行されています。必要に応じて個別プログラムや小グループでの活動、生活に密着した機能向上を目指されています。また、理学療法士が中心となり居宅訪問を実施し生活環境を実際に見て把握をすることで、それを考慮したサービス提供ができているとインタビューにて伺えました。ADLケアについても機能訓練指導員と介護職員が協力しながら介助歩行や立位保持等を取り入れ生活機能の維持向上につながるよう意識されています。

・ **躍動的なボランティアがご利用者に地域資源を認識して戴く有益な機会となっています**

コロナ前からのご縁と共にアフターコロナに得たご縁も相まって秀逸なボランティアの躍動を見ることが出来ます。楽器演奏・テーブルゲーム・歌と踊り・紙芝居・アニマルセラピー・手芸・詩吟・手芸など、月間活動表を拝見すると週に3回以上の各種ボランティア活動が催されていて、とても魅力的です。ボランティアの品目だけでなく、そこに関わって下さる方達も多種多様であり、ご利用者さまにとって一つの社会を形成しています。これらの関わりはご利用者さまに地域の資源を認識して戴く上で大変有益な機会であり、今後とも継続頂きたい取り組みです。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/98

■ 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	78.0%	11.0%			いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	69.0%	9.0%		19.0%	いいえ：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	50.0%	35.0%		11.0%	いいえ：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	80.0%	11.0%			いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	73.0%	16.0%		7.0%	いいえ：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%	7.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%			いいえ：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	80.0%	9.0%	9.0%		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	50.0%	23.0%		26.0%	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	83.0%	11.0%			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	76.0%	9.0%		14.0%	いいえ：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	73.0%	19.0%	7.0%		いいえ：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	80.0%	11.0%	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	78.0%	11.0%	9.0%		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	38.0%	23.0%	7.0%	30.0%	