

評価結果概要版



令和元年度
(2019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	社会福祉法人清峰会
事業所名称	デイサービスセンター浅草ほうらい
事業所所在地	東京都台東区清川2丁目14番7号
事業所電話番号	03-5824-5625

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）	<p>1) 利用者の権利を守り、健康で安らかな生活が送れるように支援する。(基本理念)</p> <p>2) 利用者とその家族を尊重し、自立への援助を行い、最後まで共に歩む。(基本理念)</p> <p>3) 会計・財務を正確に管理し、適正な財務報告を行い、健全な経営を行う。(基本理念)</p> <p>4) 公正かつ公平で開かれた施設運営に努めること。(長期運営方針)</p> <p>5) 民間社会福祉事業所としての先駆性・独自性を発揮し、施設機能を広げ、保健・医療機関等と連携し地域福祉の充実発展に寄与すること。(長期運営方針)</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・福祉総合施設の利点を生かして、専門性のある質の高いサービスの提供

本事業所は、特別養護老人ホーム、ショートステイ、障害者支援施設（入所・通所）、子育て支援センターなどを擁する大規模複合施設に併設されている。各施設の看護師、理学療法士・作業療法士、栄養士等それぞれの専門職集団として、施設の種別を超えて研修・研究・協力をしている。その結果、通所事業でありながら、専門性がある質の高いサービスを安定して提供できるようになっている。

・在宅生活の維持・継続・伸長を目指した支援

事業所は、通所する利用者に必要なサービスを提供するだけでなく、そのサービス提供が在宅生活を可能な限り伸長させるものであることを意識して提供している。自力での体位交換が困難な利用者について、安楽な体位交換の方法、歩行困難な利用者の介助方法等を写真やポジショニングシートにして家族に説明し、相談に応じている。個別機能訓練は、「デパートに買い物に行きたい」等利用者の具体的な希望を目標として設定し、計画を立て実施している。食事の献立表には、季節ごとの栄養・衛生の留意事項を付記する等家庭への情報提供にも配慮している。

・職員が一体感を持って、業務の改善、サービスの向上に取り組む姿勢

職員会議は、多くの職員が参加出来るよう曜日、時間を配慮して定期的開催し、利用率の改善など事業所の課題に対して職員が一体となって取り組んでいる。職員会議の議事録の様式を定め、全員が順番に議事録作成者となって記録を作成している。また、通所介護に特化したパンフレットがない等の指摘に対しては、事業所の特色を分かりやすい表現とカラフルな写真を多用したものを手作りで作成する等改善に果敢に取り組んでいる。なお、「送迎ポイント」等利用者の状況変化に直結するものについては、全員で確認する等情報の共有化に注意を払っている。

さらなる改善が望まれる点

・必要性を認識しているBCPの策定の取り組みを

法人・事業所のリスクマネジメントは、公認会計士による総合的な監査による長期・短期のリスクの可視化とその検討、日常的なリスクに対する防止策と対応策等リスクマネジメントは徹底している。しかし、「事業継続計画」は、明文化されておらず、事業所としてもその必要性を認識している。総合福祉施設であり、区や町会との災害協定や備蓄倉庫の整備など内実を整えているので、事業所として早急な取り組みを期待したい。

・活用しやすい通所介護のマニュアルの整備を

業務の手順書等のマニュアル類は、「朝、迎え入れチェック表」「送迎添乗用フローシート」から食事・排せつ・入浴等の手順表のほか、皮膚状態チェック表等各サービスのチェック表、業務分担表、事故防止並びに緊急時マニュアル等多種多様なものが作成されている。しかし、その管理は印刷物になっているもの、PCで管理されているものなど一元的になっていない。また、内容的にも新旧マニュアルが併存しており、ケア一般の理念、心得を説明しているもの等未整理の感が免れない。通所介護職員が日常的に業務の確認に使用できるよう整理が望まれる。

・利用者に関する記録の方法のさらなる工夫を

利用者に関する情報は、まず、日々、「連絡ノート」に手書きで記載することで、職員間の共有化を図っている。多様な情報は、記録者の職種によりペンの色を変えるなど識別しやすいように工夫している。「連絡ノート」の記録はその日のリーダーにより、PCの介護ソフトに入力して、ケース記録等を作成している。「連絡ノート」とPCの併用は、時間と手間を要し、記入漏れや入力漏れ等も避けられない。誰もがPCで一元的に記録できるようなシステムと機材の開発とそこへ至るまでの間、事業所としてできる改善の工夫が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・総合的なリスクマネジメントに取り組んでいる

法人独自に公認会計士に委嘱して、内部統制、介護保険制度の見直し、福祉人材の確保等総合的な監査を実施し、長期・短期のリスクを可視化し、対応策の検討を始めている。事業所では、日々の業務についてもリスク管理を徹底している。感染症予防の研修を定期的に行い、全職員が受講する体制、送迎・食事・入浴などの場面ごとの事故防止マニュアルの整備、万が一の事故に対するチャート化した対応マニュアルの準備をしている。また、事故防止委員会では、事故の未然防止策・直前防止策、損害軽減策の3区分等により実践的な検討をしている。

・美味しく変化に富んだ献立を企画して、利用者に食べることの楽しさを提供している

食事を楽しむ工夫として誕生日会食、季節の味覚御膳、各地の郷土料理や駅弁のテーマ料理、選択メニュー等で週一回は特別な献立で食事を提供している。ご当地料理は、利用者の懐かしい思い出につながり会話が弾む効果がある。おやつセレクトは毎月一回、利用者が各自で好きなおやつを選択することができる。美味しく安全に食べられるように食前には嚥下体操をしたり、利用者に適した食事形態で提供して支援している。なお、毎月の献立表をカラフルなイラストで作成し配布し、食事への期待感が持てるように配慮した食事の楽しさを提供している。

・個別機能訓練計画を作成し専門職が訓練して、在宅生活の継続・向上に取り組んでいる

個別機能訓練を希望する利用者には、計画書を作成して専門職の視点で訓練を実施し、効果を評価し計画の見直しをしている。機能訓練の専用スペースがあり、機能訓練指導員が専門職の視点から個別に訓練をおこない充実した機能訓練の環境にある。利用者が生活の質の向上に取り組めるように目標設定して、在宅生活が長く継続できるような視点で支援をしている。機能訓練指導員の助言指導のもとに介護職員や家族が介助方法を共有することに努めて、利用者の機能維持や安全で快適な負担にならない介助に積極的に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/84

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	84.0%	15.0%	0.0%	0.0%
	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	84.0%	6.0%	6.0%	0.0%
	いいえ：3.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	65.0%	25.0%	9.0%	0.0%
	いいえ：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%	12.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 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	78.0%	18.0%	0.0%	3.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	6.0%	0.0%	3.0%
	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	90.0%	9.0%	0.0%	0.0%
	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	78.0%	9.0%	12.0%	0.0%
	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	93.0%	6.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	12.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	68.0%	25.0%	6.0%	0.0%
	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	84.0%	15.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	12.0%	0.0%	3.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
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	59.0%	34.0%	0.0%	3.0%
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%			

評価結果概要版



令和元年度
(2019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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	台東区立まつがや高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区松が谷4丁目4番3号
事業所電話番号	03-3845-6501

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）	利用者利用者家族に喜んで頂けるサービス提供 地域公益活動への取り組み バランスのとれた利用者の満足、職員の満足、経営の満足を目指す 省エネの取り組み コスト削減の取り組み

全体の評価講評

特に良いと思う点

・食事アンケートを実施し、安全で美味しい食事の提供を心掛け、食事時間が楽しくなるよう利用者の状況に応じた食事を工夫している。

食事は外部業者に委託して提供しているが、調理責任者は元和食の専門職人であり、アンケートにより利用者の食品アレルギー・好き嫌いなどの希望を取り入れ、利用者の年代に配慮して常食を中心に、美味しく歯ごたえのある献立を作成し、利用者の状態や希望に応じて常食、治療食を、食事形態ではキザミ、極キザミ、ミキサー食を提供している。座席の配置についても、利用者の人間関係や介護度を勘案したものとして、食事時間が楽しくなるよう工夫している。また、利用者の禁止食品の扱いを決めてファイルし、職員に周知して食の安全を保っている。

・職員一人ひとりが、積極的に楽しい雰囲気づくりを心掛けて他の職員と連携しながら業務に取り組んでいる

利用者へ、「まつがやに行ったら私の居場所がある、私の存在を認めてくれる人達がいる、楽しく笑える時間がある」と感じてもらえるサービスを提供するために、「つかず、離れず、あたたかく」をモットーに、介護職員、看護師、作業療法士、送迎運転手それぞれが連携しながら主体的に楽しい雰囲気づくりを心掛けている。利用者アンケートでも90%を超える利用者が大変満足または満足としており、事業所全体で楽しい雰囲気づくりをしていることが伺える。

・地域包括支援センターなど地域との関係が緊密になされている

事業所は複合型施設として、地域包括支援センターも施設内に併設している。地域の情報はリアルタイムで入手でき、内容に応じて利用者へ広報している。地元町会や幼稚園、保育園と交流を行い、地域に根ざし、地域に親しまれ、頼りにされる施設作りを行っている。地域包括支援センター窓口パンフレットを置き、地域の高齢者に伝え、各居宅介護支援事業所に昼食会開催の案内をして施設の提供提供を行っている。地元町会の高齢者対象の昼食付き見学会を実施している。施設長は町会の会合に毎回参加し、事業所の情報を発信したり、地域の情報を得ている。

さらなる改善が望まれる点

・活動プログラムの更なる充実が期待される

事業所の行う体操やレクリエーションには多くの利用者が楽しんで参加している。囲碁や将棋、読書、手芸、塗り絵、クロスワード、テレビの高校野球や大相撲観戦、お花見、保育園や幼稚園との交流会、七夕、納涼会、敬老会、忘年会、新年会、節分等が月一回で企画されて実施している。希望者を対象とする機能訓練や無料のマッサージの施術、リハビリとしての足湯の提供など、おおむね利用者から好評を得ている。しかし、少数ではあるが、事業所の行う行事や活動、機能訓練に興味を持たないとする利用者があり、活動プログラムの更なる充実が望まれる。

・地域の中核的福祉施設として、利用者への日常的サービスの提供にとどまることなく、地域貢献に関して、一層の向上を期待する

事業所は区立の複合型施設として、併設する地域包括支援センター、ケアハウス、居宅介護支援等と連携して行政と密な連絡をしながら、地域の情報を収集し、通所施設としてのサービスを提供している。地域の情報はリアルタイムで入手でき、内容に応じて利用者へ広報している。地元町会や幼稚園、保育園と交流を行っている。今後は、実践に基づく行政・地域への提言を行うとともに、さらには、培った高齢者支援ノウハウの地域への普及に努めるなど、よりよい地域福祉体制構築のための中核的役割を果たしていくことを期待する。

・利用者のニーズを積極的に把握・分析、広報することで、安定的な高利用率を維持するとともに、さらなる利用率の向上を図っていただきたい

利用者のニーズ把握に関しては、現利用者へのアンケートの実施などすでに取り組んでおり、さらに行政や併設福祉事業所との連携により、情報収集やその対応策などきめ細かに行っているが、今後さらに行政等と連携して未利用者へのニーズ調査やデイサービスでの具体的プログラム作成やプログラム実施による効果測定を行い広報することにより、事業所の魅力を全面的に打ち出し、利用率向上と、経営安定化に努めていただきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・入浴利用希望者の積極的受け入れに努めている

高齢者にとって、安全・衛生管理は重要なものであり、中でも入浴は安全・衛生管理の中心的関心事項であるが、現実には心身的原因や生活環境上の要因から自宅での入浴が困難なことが多く、デイサービスに対する要望の中でも、入浴サービスに関しては、高順位になっている。事業所は、この要望に応えるため、一般浴、シャワー浴、腰掛けたままや寝た状態で入浴できる機械浴槽2種類を設置している。看護師がバイタルチェックを行い、その日の体調や意向に合わせて短浴、機械浴を提案し、利用者一人ひとりの意向を尊重し状況に応じた支援を行っている。

・常勤看護師を配置して、利用者の健康管理を行っている

常勤看護師を配置して、利用者の健康管理を行っている。利用者の心身の状況や生活状況を組織の統一した様式によって記録し、月一回のケース会議に介護職員、看護職員が参加して利用者の状況を把握し情報を共有している。来所時には看護師によるバイタルチェックを行い、さらに入浴前や後にも看護師が健康状態をチェックしている。バイタルチェック表には昼食摂取量や水分摂取状況、体温・血圧・脈拍・顔色等を記載し、体重測定は月一回の定時及び必要に応じて随時実施している。1日の活動報告と共に健康について連絡ノートで家族に伝えている。

・機能訓練指導員を最大限配置して、機能訓練を実施している

事業所の社会的使命が、「利用者自身に役割や目標を持っていただき居宅において日常生活が営めるように支援する」ことにあると認識し、機能訓練指導員を最大限配置して、機能訓練を実施している。個別機能訓練計画書には、利用者一人ひとりのニーズや目標の生活に基づいて、ケアマネジャーや家族の希望も取り入れ、実施時間や負荷強度等の具体的訓練プログラムを作成し、6ヶ月毎に定期的評価・見直しを行って訓練プログラムを更新している。作業訓練士と機能訓練指導員のもと、利用者が全員で立位あるいは座位で20分体操を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/78

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	83.0%	14.0%	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	92.0%	5.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：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%	34.0%	5.0% 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	63.0%	29.0%	7.0% 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	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	87.0%	10.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	14.0%	いいえ：1.0% 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	81.0%	7.0%	7.0% いいえ：3.0%
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%	21.0%	9.0% 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	80.0%	20.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	9.0%	5.0% 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	76.0%	18.0%	いいえ：3.0% 無回答・非該当：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	80.0%	14.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	16.0%	5.0% いいえ：1.0%
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%	21.0%	5.0% 5.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	東京都台東区立うえの高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区東上野2丁目25番14号
事業所電話番号	03-3833-6541

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">1)住みなれたまちで、安心して暮らし続けること2)地域に開かれた施設づくりをする3)利用者本位のサービス提供をする4)区ならびに関係機関に対して透明性、信頼性を確保する5)区内の中核機関として、地域福祉の機能を充実する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **事業所は職員の利用者担当制をとっており初回利用時であっても利用者が安心してサービス利用できるようにしている**

事業所は利用希望の問合せ時や見学時等の意向を記録する他、利用契約時は生活相談員が自宅を訪問し、自宅での暮らしや生活習慣等を把握すると共に、担当ケアマネジャーから利用者情報を収集、その内容を事前面接記録として残している。その後、サービス担当者会議にて、利用開始時の通所介護計画書を作成するが、1か月後にカンファレンスを開き、通所介護計画を見直し、再立案することとしている。事業所は職員の利用者担当制をとっており、利用者の一連の記録を踏まえて、初回利用時であっても利用者が安心してサービスが利用できるようにしている。

・ **利用者の意向に合わせて一日に入浴できる利用者人数を増やすことができる改善や工夫をしている**

事業所は入浴を希望する利用者の意向を把握し、さらに多くの入浴を希望する利用者に対応するため職員の働き方の見直しを行っている。発想の転換をすることで入浴時間を午前中だけでなく午後でも入浴ができるよう一日の職員配置を変更した。職員の入浴に関する技術を向上させるだけでなく、午後入浴は職員とマンツーマンの個人浴を実施している。入浴できる利用者人数を増やすだけでなく、個人浴となり入浴の満足感を向上している。職員を採用し他の業務に影響しないよう対応している。これらの工夫により4名程度増やすことができている。

・ **利用者の健康を維持するために看護師を多く配置し家族や他業種との情報共有をすることで健康管理が定着している**

事業所はサービス提供時間帯に看護師を配置して行うことを基本としている。機能訓練用具が充実したりハビリ室で理学療法士・作業療法士、看護師など専門職が利用者の健康管理をしている。家族との連絡ノートに介護職員だけでなく、看護師が医療の面での様子を伝え留意点をわかりやすく伝える工夫をして、服薬管理など利用者の健康管理に役立っている。医療ニーズのある利用者への対応ではケアマネジャーとの連携も実績があり、新規利用者の獲得につながっている。

さらなる改善が望まれる点

・電子システムの活用によって、職員の作業をシステム化、負担軽減を進め、利用者情報の共有、通所介護計画の質の更なる向上が期待される

事業所では電子システムを導入しているが、職員の自己評価結果ではパソコンによる電子システムの活用に個人差があるという意見も出ている。また、日常業務では多くの書類が紙ベースで記載されており、電子システムの活用を進めることで作業時間の効率化が期待される。パソコンの実務上の扱い方についての職員研修、利用者の情報共有の効率化を進め、通所計画書作成者が最新の情報を基にした、より質の高い通所介護計画書が作成され、利用者の状況に合ったサービスの提供が行われることに繋がるよう進めており、継続的な取組みが期待される。

・マニュアルの活用状況を再確認し、日常業務で使いやすいマニュアルの整備が望まれる

事業所はマニュアル整備に努めており、業務については食事介助等の14のマニュアルが作成されている。その他、事故発生時指針や介護事故防止・プライバシー保護・感染症対策・安全確保対応・災害対策のマニュアルがある。しかし、職員の自己評価結果には「手引書の活用」に関して、できていないとする評価をしている職員が多い。その要因を分析し、分かりやすく、使いやすいマニュアルの工夫が望まれる。

・事業所・職員が持つネットワーク、アイデアを生かす職員採用の工夫が期待される

利用者調査の集計結果では、職員不足を指摘する声が出され、職員の自己評価結果でも人手不足の解消が指摘され、利用者対応が忙しすぎて利用者に関する記録業務を時間内に行うことが難しいといった声が出されている。職員確保は喫緊の課題となっていることから、法人全体の課題として取り組まれているが、職員採用はアルバイト、人材派遣以外の採用は、法人の責任範囲となっている。例えば、事業所あるいは事業所の職員が持つネットワーク、アイデアを生かし、事業所の裁量で採用できる職員の勤務形態や業務等の検討が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・質の高い通所介護計画書を作るために、担当者を決めている

利用者の体調や様子から些細な変化を見つけた場合、介護職員だけでなく看護師も専門的なアドバイス等を伝える連絡ノートがある。必要に応じてはすぐに電話で家族に連絡することや送迎の際に直接連絡することもある。朝夕のミーティングの際は些細な変化の情報を共有しミニカンファレンスをする仕組みがある。担当ケアマネジャーとも迅速に連絡をし、サービス担当者会議には必ず利用者担当者が参加することでケアマネジャーや他の職種と情報交換するようになってきている。それにより通所介護計画書の変更等フィードバックを迅速に行うことができる。

・専門の療法士がいて、リハビリを受けることができる

理学療法士、作業療法士、看護師のいずれかが出勤しており、毎日個別機能訓練を受けることができる。日常生活や事業所内での介助方法の改善を目的に、個別機能訓練を希望する利用者はリハビリを受けることができる。専門職が作成した個別機能訓練計画書はケアマネジャーが作成した居宅介護支援計画書と連動しており、生活相談員も機能訓練計画書を理解し通所介護計画書とも連動しているため、平行棒を利用した歩行訓練や階段昇降の訓練、滑車を使用した上肢の懸垂運動等、利用者それぞれに必要な機能訓練を受けることができる。

・ボランティア参加が多く、多様多彩なプログラムが取り組まれている

事業所はボランティアの受け入れを積極的に行っており、アコーディオン演奏会等の行事を毎月5種類程行うと共に、初詣、花見、七夕、月見等、季節ごとの外出企画をしている。さらに利用者個々の希望に応じて囲碁や麻雀をボランティアが関わって行っている。参加ボランティアは年間延べ600名弱となっている。また、同じ施設内に老人福祉センターがあることから、サロンやイベントを利用者に紹介し参加を促している。これら多様多彩なプログラムが組まれており、利用者は自分に合ったものを選択できるようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/64

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	76.0%	15.0%	7.0%	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	74.0%	17.0%	5.0%	いいえ：2.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	64.0%	15.0%	5.0%	15.0%
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	58.0%	25.0%	10.0%	5.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	61.0%	25.0%	5.0%	7.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	10.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	10.0%	5.0%	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	84.0%	5.0%	10.0%	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	61.0%	12.0%	25.0%	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	84.0%	12.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	10.0%	7.0%	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	69.0%	15.0%	5.0%	10.0%
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	69.0%	17.0%	10.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	5.0%	5.0%	12.0%
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	53.0%	28.0%	15.0%	いいえ：2.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	台東区立たいとう高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区台東1丁目25番5号台東複合施設
事業所電話番号	03-3834-4437

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) 最高に価値あるものをすべての人に～地域に信頼される施設を目指して 2) 相手の立場で見る・聴く・考える 3) 相手の笑顔・自分の笑顔 4) その人がその人らしく生きること 5) 効果効率を考えた弛まぬ業務改善

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・行事食・季節食・誕生日食等の特別食・普通食等を温かいものは温かく、冷たいものは冷たく調理して適時に出来たてを提供している <p>利用者調査で「食事はとても楽しみな一つです。簡単なメニューで良いので美味しいものを提供して欲しい」という要望があり、食事メニューは飽きのこない献立になるよう工夫を取り入れている。例えば行事食・季節食・誕生日食等の特別食・普通食等を温かいものは温かく、冷たいものは冷たく調理して適時に出来たてを提供している。また嚥下機能が落ちている利用者にはとろみ食・ゼリー食を提供すると共に、利用者一人ひとりの状態に合わせ主食を普通食・お粥食、副食をミキサー食・刻み食・ソフト食等の食形態で提供している。</p> <ul style="list-style-type: none">・労働環境の整備に力を入れて取り組み、職員の意欲を引き出して、提供するサービスの向上につなげている <p>法人では、「未来プロジェクト」3つの柱の最重要課題に、職員がやりがいや働きがいを感じられる就労環境、職場の整備をすることで、より質の高いサービス支援を提供できるという位置付けをしている。この方針に基づき職場環境の向上と強化を図り、ストレスチェック、健康診断に基づく全体研修、リフレッシュ休暇、腰痛防止の福祉機器の活用等、職場環境の改善に取り組んでいる。これらの取り組みにより、職場の人間関係や情報の共有、職員間の連携・助け合い等働く場の環境がより向上し、職員の安定と意欲と共に利用者の安心と信頼を高めている。</p> <ul style="list-style-type: none">・マニュアルの適時見直しと各種業務の委員会や研修の計画的な実施により、提供するサービス業務の標準化と水準の向上につなげている <p>マニュアルに業務の詳細な作業手順と留意点を記載し、業務の標準化とサービスマナー委員会や虐待防止委員会、リスクマネジメント委員会、安全衛生委員会、防災委員会等の活動と勉強会、更にワークショップ形式の職員研修の実施で、職員の意識とスキル向上に取り組み成果を生んでいる。職員研修の新卒者新任、中途採用者新任、新卒2年目サポート、新卒者新任フォローアップ、新卒3年目リフレッシュ、リーダー、主任・係長支援、更に法人職員全体研修による計画的なステップアップを図ると共に、業務の標準化と水準の向上につなげている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・用語（方針・目標・活動内容）の持つ語意を職員に周知し、内容に差異感が生じないようにすることが望まれる <p>事業計画には方針・目標・活動内容の他、レクリエーション活動・文化活動・交流会・行事等が記述されている。しかし、一般デイの方針に記載された内容は実施内容であり、例えば「居宅介護支援事業所を訪問したり」「デイの空</p>
--

き状況や独自の特性を伝える」等、用語の語意に合わない記述になっている。そのため職員自己評価の改善したいと思う点で「部署によって計画書・報告書の内容に差異がある」という問題意識をあげている。施設として用語（方針・目標・活動内容）の持つ語意を職員に周知し、内容に差異感が生じないようにすることが望まれる。

・品質管理における指標の語意は「意図した通りの結果が出たか」であり、定性目標に対する目的（意図すること）を明確にすることが望まれる

事業計画書には目指していることの実現に向けた、計画の推進方法・目指す目標（利用率70%）等を明示している。定量目標の指標（利用率70%）は明示しているが、定性目標（利用者本位で快適に過ごして頂ける環境や雰囲気づくりを図る等）の指標は明示していないため、改善する必要があると思う点で「進捗状況の確認が必要や業務改善に活かしていない」という問題意識をあげている。品質管理における指標の語意は「意図した通りの結果が出たか」であり、定性目標に対する目的（意図すること）を明確にし問題解決することが望まれる。

・修繕や入替に優先順位を付けて中長期計画（収支予算を含めて）に落とし込み、見える化して改善に取り組むことが望まれる

事業プロフィールの力を入れている点の設備面で「老朽化した設備・備品の計画的な交換及び買い替えをあげているが、事業計画書には修繕計画等が記載されていない。また職員自己評価の改善したいと思う点で「施設内の設備（タンキー・換気扇・洗面台トイレ等）の老朽化が進んでいる。計画的な修理や入替が必要。」という問題意識をあげている。指定管理者という制約条件があるが、修繕や入替に優先順位を付けて中長期計画（収支予算を含めて）に落とし込み、見える化して改善に取り組むことが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の意思の尊重とプライバシーの保護、人権擁護に力を入れている

虐待防止研修を全職員を対象に実施し、施設全体で不適切な行為と虐待の撲滅に取り組んでいる。行動計画を見直し、虐待防止マニュアルと発生時マニュアルの整備、朝礼や職員会議での振り返りで職員の意識を高めている。また虐待防止委員会やサービスマナー委員会での点検と研修、虐待の芽チェックリストでの利用者への接遇や対応の振り返りで、虐待防止の徹底を図っている。更に仕事への責任とチームケアの大切さ、知識とスキルの自己研鑽と高齢者虐待防止のレジメや手引等で、人権の擁護と虐待への意識を深める取り組みに力を入れている。

・入浴希望者が多く人気のある入浴サービスに力を入れている

一般浴・シャワー浴・リフト浴・ストレッチャー式機械浴等の入浴設備を整え、家庭において入浴することが困難な利用者に対して、同性介助をして入浴サービスを提供している。ADL等の身体状況に合わせて衣類着脱介助・身体清拭・整髪・洗身・その他必要な入浴介助を行っている。入浴希望者が多く当日の空き状況により、キャンセル待ち入浴・振り替え入浴・ワンディ利用入浴等、適時工夫を取り入れて行っている。ゆず湯・菖蒲湯や市販の入浴剤使用等で入浴を楽しんでもらい、人気のある入浴サービスに力を入れている。

・プログラムが要望と合わない場合は、同じ様な効果が得られるものに変更している

デイサービスにおける機能訓練は機能向上を図ると共に、現在持っている能力（残存能力）を維持又は能力低下を少しでも遅らせて、日常生活に活かすことができるかであり、そのために機能訓練指導員による個別機能訓練プログラムを作成している。多種多様な器具、例えば歩行訓練用の平行棒、温熱療法用の機器、低周波装置、運動用マット、下肢訓練用の機器等を設置し、個人の希望・要望にあった機能訓練プログラムを作成して実施し、評価・見直しを行っている。またプログラムが要望と合わない場合は、同じ様な効果が得られるものに変更している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/59

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	62.0%	27.0%	8.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	86.0%	10.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	51.0%	32.0%	10.0%	5.0%
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	45.0%	48.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	59.0%	24.0%	13.0%	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	86.0%	10.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	10.0%	いいえ：2.0%	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	83.0%	10.0%	5.0%	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	59.0%	21.0%	5.0%	13.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	78.0%	16.0%	5.0%	無回答・非該当：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	18.0%	5.0%	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	75.0%	16.0%	5.0%	いいえ：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	72.0%	16.0%	8.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	24.0%	5.0%	いいえ：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	32.0%	35.0%	5.0%	27.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	東京都台東区立やなか高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区谷中2丁目17番20号
事業所電話番号	03-3824-1094

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) 多様なニーズに応じたサービス提供 2) 認知症ケアの充実 3) 医療ニーズのある方の受け入れ 4) 個別機能訓練の充実 5) 地域貢献事業の充実

全体の評価講評

特に良いと思う点

・同建物内の特別養護老人ホーム、ショートステイ、居宅介護支援事業所、包括支援センターとの連携で、利用者主体のサービスを提供している

事業所が入る建物内にはデイサービスの他、特別養護老人ホーム、ショートステイ、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターが併設され、積極的に連携を図っている。特にデイサービスの利用者はショートステイを併せて利用する場合が多い。デイサービスで顔なじみの利用者同士がショートステイでも顔を合わせるといったこともあり、利用者にとっても気軽に利用することができる。また利用者に変化があってもすぐにケアマネジャーに連絡することができる。利用者本位のサービスを提供するに当たり、総合施設のメリットを活かした事業運営ができています。

・利用者のニーズの把握に努め、入浴や機能訓練などの希望にきめ細やかに対応し、利用者の在宅生活の継続に大きな力となっている

一般的にデイサービスの利用者は、入浴や機能訓練、昼食等のサービスを受けて1日を事業所で過ごすことがほとんどで、事業者のほうも全利用者に画一的にサービスを提供することが多い。しかし当事業所では機能訓練だけしたいというニーズ、入浴だけ利用したいというニーズにも応え、送迎にも対応している。事業者としては手間がかかる希望でも、労を惜みず、そのニーズにきめ細かく対応している。毎年、利用者満足度調査を実施しサービス提供の検証もしており、多様なニーズに沿ったサービス提供は、利用者の在宅生活の継続に大きな力となっている。

・常に自立支援を意識し、個々の利用者に向合うコミュニケーションの取り方で利用者自身の選択と判断できるようにしている

平成29年建物リニューアル後の事業再開に伴い、事業所は医療的処置の多い人も受け入れ、機能訓練の充実をめざし、デイサービスを外出の機会と捉えた引きこもり予防や、他者との交流からの自立支援に取り組むことを再確認した。提供時間を3～4時間から7～8時間と、利用者の希望で契約し、午前中、午後と入浴やりハビリ、豊富なメニューのレクリエーションを取り揃えている。利用者一人ひとりに向うコミュニケーションの取り方に工夫し、筆談での意思確認、すぐ忘れてしまう利用者への声かけなどで、利用者自身が選択や判断できるようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・地域からの高い入浴ニーズに応え、希望する回数入浴できる体制作りに、更なる工夫が望まれる

通所目的の中でも入浴への期待は高く、多くの利用者が希望しており、事業所は希望に応じた通所日ごとに入浴が

行えるよう介護体制を組んでいるが、希望に添えない状況も伺える。単身のため入浴中の急変や事故が怖い、家族が就労で帰宅が遅く介助が難しい、十分な介護の手が無く着替えがままならないなどの利用者にとっては、唯一の更衣の機会となっている。一方で自立の人も多く、手引きで浴室に案内し、職員が見守りで入浴している。地域からの高いニーズに応え、希望する回数で入浴できる体制づくりに、更に工夫が求められている。

・ **定期的にマニュアルを更新し、常に最新のものを備えておくことが求められる**

事業所では利用者支援にあたり様々なマニュアルを整備している。例えば、送迎、虐待、入浴、排泄、緊急時等様々なものが取り揃えられている。これらマニュアルは1冊にファイリングされており、常に事務所に置かれているため、いつでも確認することができるようになっている。しかし数年前の日付のものがあったり、日付の記載がないものもいくつか確認された。マニュアルは必要な時に現状と異なる内容であるとその機能を十分に果たさない。そうしたことにならないよう定期的に見直しをし、最新のものを整えておくことが求められる。

・ **新規利用者情報の収集では、初回ヒアリング時の利用者や家族の意向を記録に残すことが望まれる**

新規の利用者情報を事前に収集するために、生活相談員はその利用者の自宅等を訪問し利用者の心身状況等についてヒアリングを行っている。具体的には、利用者の食事・入浴・排泄の状態や移動の手段、認知機能の程度など様々な項目について質問する。そこで把握した内容は「ケース記録」にまとめられ、実際にケアをする介護職員に伝えられる。ヒアリング時には利用者や家族の意向を確認しているものの、一部それが記録に残されていなかったケースもあった。その後のサービス提供の前提となる大切な部分でもあるだけに記録化することが望ましい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **職員アンケートや利用者満足度調査を通じて事業所のサービス向上に力を入れている**

事業所では毎年度末に職員に対しアンケートを実施し、翌年度に取り組みでいたいものなどの意見を収集している。また利用者にも毎年満足度調査を行い、利用者からの率直な意見や要望の把握に努めている。事業所では自ら提供するサービスが利用者からどう感じられているか、あるいは利用者に対して直接サービスを提供する職員がどのような気持ちで働いているか、といった情報を真摯に受け止めて、提供するサービスを振り返る機会を設けている。これからもこの取り組みを継続し、さらなるサービスの質の向上につなげてほしい。

・ **安全で安心な通所の利用が可能となるよう、利用者の個別の事情に応じて配慮している**

施設内で調理した適温の美味しい食事は通所の意欲向上につながっている。献立表は、1週間分を大きな字と写真で紹介し配付している。浴室は一般浴とリフト浴、機械浴室の3つの浴槽を設え、一般浴室には座って入るリフト浴（座位浴）、機械浴室には横になって入る寝台浴があり、看護師と職員によるチェックで安全で安心な入浴を行なっている。浴槽の中で座位を保持できない重度の人にも、通所の利用で在宅生活の継続が可能となり、的確にニーズに応えている。利用者の希望に沿って実施している送迎も、緊急時に備えた万全の体制で行っている。

・ **充実の環境と専門職の配置で、利用者の主体性を大切にしたりハビリに力を入れている**

利用者の機能訓練には作業療法士と言語聴覚士、看護師に加え介護職員が参加しており、計画に基づいた訓練の動機づけを学び、職員間で自立支援に対する考え方を共有している。デイルームの隣に独立した訓練室を用意し、利用者の身体的、精神的な機能維持を目標としたリハビリを行っている。滑車、平行棒、プラットフォーム、階段昇降など、高齢者用に負荷の少ない器具を並べ、利用者の自主性に基づく訓練を行っている。利用者全員について機能訓練計画を立案しており、アセスメント、計画立案、評価で個々の目標の達成をめざしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

67/79

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	83.0%	11.0%		
	いいえ：4.0% 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	79.0%	16.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	64.0%	22.0%	10.0%	
	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	77.0%	16.0%		
	いいえ：4.0% 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	85.0%	5.0%	5.0%	
	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	91.0%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：4.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：4.0%			
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%
	どちらともいえない：2.0% 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%	10.0%	23.0%	
	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：2.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%			5.0%
	いいえ：1.0% 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	74.0%	11.0%	13.0%	
	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	68.0%	17.0%	13.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%			8.0%
	いいえ：1.0% 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	61.0%	19.0%	5.0%	13.0%