

評価結果概要版



令和2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	社会福祉法人福音会
事業所名称	文京白山高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区白山5丁目16番3号
事業所電話番号	03-3942-8225

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）	キリスト教の精神に基づく隣人愛を基本に利用者の意向を最大限に尊重した福祉サービスを提供する。 高齢者、障がい者に対する多様な福祉事業を総合的に行う。 3つの心「仕える心、担う心、感謝の心」を掲げ利用者への福祉サービスを実践する。 サービス内容の解離の解消。 介護人材の確保と定着、成長、信頼、成果をもたらす組織改革を実施する。 地域ニーズの把握とサービス内容の解離の解消。

全体の評価講評

特に良いと思う点
<ul style="list-style-type: none">・利用者の体調の変化に備えて看護師を3名配置しており、利用者のさまざまな状況に対応できる体制をとっています <p>センター長は利用者が安心して日々のサービスを利用できるようにと看護師を3名配置し、原則として1日2名の勤務体制をとっています。2名体制なので、利用者の小さな変化にも気を配り、異変と判断した場合の応急処置をとることが十分に可能となっています。また、利用者の健康管理だけでなく、入浴や運動の可否判断、異変時の受診や早退についての家族やケアマネジャーへの助言、医師との連携や病院への同行などにも対応しています。介護職やセラピストとも連携して利用者支援を行っており、利用者・家族に大きな安心をもたらしています。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の受け入れには、柔軟に対応できる体制を整えています <p>センターでは利用者の利便性を考えて、受け入れや送迎には様々な工夫をしています。臨時の利用希望に対しては、事前に利用者や家族からの申し出があれば、通所介護計画に基づいて対応をしています。お迎えのときに利用者が予定の時間に間に合わない場合には再度お迎えに出向いています。また、新規の利用者が加わったことの影響や利用者の個別の事情に対応して、送迎ルート、送迎時間を頻繁に、きめ細かく見直しています。送迎はドライバーと添乗職員の2人体制で行い、センターの連絡担当と緊密な連絡をとりながら柔軟な送迎を実現しています。</p> <ul style="list-style-type: none">・併設の居宅介護支援事業所のケアマネジャーと緊密に連携して、利用者・家族に大きな安心をもたらすよう支援しています <p>利用者の担当ケアマネジャーの多くはセンターに併設の居宅介護支援事業所に所属しており、事業所同士が同フロア内にあるため、ケアマネジャーとのスピーディーな連携が可能です。利用者の気付きな変化（例：認知症が進んでいる様子など）は直接状況を見てもらい、場合によってはサービス担当者会議の開催で新たな支援を考えて貰うように提言しています。利用者側も何かあればケアマネジャーに相談し易い環境です。事業所同士が近くにあり迅速に対処しやすい利点を最大限に活かして、利用者・家族には大きな安心となるよう支援しています。</p>
さらなる改善が望まれる点
<ul style="list-style-type: none">・地域におけるデイサービスの競争激化が続いており、どのような差別化をしていくか職場全体で議論していくことが必要です

センターでは経営の安定化のための最大の課題は稼働率の向上にあると捉えています。今年度の稼働状況は新型コロナウイルスの影響で低下気味ですが、それ以前から新規利用者の人数は減少傾向にありました。打開策として居宅介護支援事業所やケアマネジャーへの働きかけ、入浴回数の改善、送迎の柔軟な対応、その他の対策をとってまいりましたが、効果は限定的であったとの評価です。地域ではデイサービスの競争が激化しており、センター長はサービスの差別化で対処する考えです。職場全体で議論し、差別化のアイデアを出すことを期待します。

・現状の職員体制で業務をさらに効率化して利用者へのサービスを向上させるには、IT化にも取り組むことが重要です

センターの現在の職員体制は決して余裕のある状態ではないようです。今回の職員アンケートによると経営層との意見交換や職員同士の意見交換をする場が十分でないことが読み取れます。幸いにもベテラン職員が多いことから、多くの日常業務が無駄なく進められており、利用者調査ではサービスに対して高い評価が得られています。しかしながら、現状の職員体制でサービスを維持するためには業務の効率化をさらに進めることが課題となります。IT化の利用などで効率化できる部分ができないか、センターの業務を見直しすることを期待します。

・利用者ニーズの高い個別機能訓練が今後さらに充実することが期待されます

当センターでは過去2年ほど理学療法士（PT）が不在で、利用者ニーズが高い個別機能訓練に応えられずにいましたが、今年度7月から常勤PTを採用出来たため、徐々に個別機能訓練を実施する人数を増やしています。現在PTは自主トレーニングプログラムの作成・見直し・個別指導に取り組んでいます。また、自宅で行える日常動作訓練プログラムを利用者個別に作成して渡し、1週間後にセンター内での評価と動作修正等も進めています。今後はより多くの利用者へ個別性の高い機能訓練計画を提供する予定とのことですので、さらなる充実を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・研修結果や日ごろの気づきを職員間で共有して、組織全体のレベルアップを図っています

センター長は毎年度初めに職員一人ひとりの研修計画を作成しています。研修計画作成にあたり、センター長は職員の業務経験や知識・技術を考慮するとともに本人希望も加えてテーマを選び、個人と組織のパワーアップを図っています。受講した職員は職員会議で受講内容を発表し、職員間で新たな知識・技術を共有しています。また、日々のミーティングや職員会議では業務上発生した課題や利用者の意見・要望などを議論して、互いの気づきや改善につなげています。知識・技術の共有や意見交換をする場を作って、チームとしてのパワーアップを図っています。

・日々の業務を見直して利用者としっかり向き合う時間を確保しています

利用者・家族から寄せられた要望や職員からの提案は、当日のミーティングで速やかに改善に繋がっています。利用者から寄せられた要望では、送迎時間やフロアの座席変更、ドリンクメニューの種類の追加など、小さなことでも改善しています。職員からの提案では、利用者あての連絡帳への記入をケース記録の印刷に変えて、業務負担を軽減し、人員配置を見直しました。運動映像機器の活用や手薄な時間帯用のプログラムの作成、コロナ禍の中での運動不足解消のための体操の追加など、創意工夫を重ねて業務を見直し、利用者とし向きあう時間を増やしています。

・職員が利用者からの信頼を得て、本音を聞き出せるように取り組んでいます

職員は利用者一人ひとりの主体性を尊重するため、「何を求めているのか」を聞き出して援助しています。通所日には利用者に「何をしてお過ごししたいか」「何をやりたくないか」を言える雰囲気を作って聞き出し、聞き出せない時には別の職員が対応しています。家族がやらせたい活動は利用者本人が乗り気ではなく、センターで新たな趣味を見出して楽しんでいるという例もあります。職員は外から得た情報で「思い込みの援助」をせず、利用者との信頼関係を作って本音を聞き出し、利用者が主体性を発揮できるような援助となるよう力を入れています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

54/77

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：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	90.0%	5.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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	61.0%	29.0%	7.0%	
	無回答・非該当：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	48.0%	35.0%	7.0%	9.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	100.0%			
	はい：0.0% どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94.0%			
	どちらともいえない：3.0% 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	96.0%			
	どちらともいえない：1.0% 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	85.0%	9.0%	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	61.0%	12.0%	24.0%	
	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	87.0%	9.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	16.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	62.0%	22.0%	11.0%	
	いいえ：3.0%			
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%	25.0%		
	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	83.0%	9.0%	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	44.0%	33.0%	20.0%	
	いいえ：1.0%			

評価結果概要版



令和2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	社会福祉法人洛和福祉会
事業所名称	文京大塚高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区大塚4丁目50番1号
事業所電話番号	03-3941-6760

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)利用者主体 2)質の高い医療・介護・保育サービスの提供 3)すべてのサービスに誇りと責任をもってサービスの提供 4)利用者満足度の向上 5)職員資質の向上

全体の評価講評

特に良いと思う点

・日々の活動は「その人らしく」生活してもらうことを大切に、利用者が自主的に選択して参加できるよう支援している

季節毎の行事や散歩・外出等を取り入れたレクリエーション、創作活動や書道等の趣味活動を幅広く実施し、利用者の生活にメリハリを提供し、喜びや生きがいに繋がるよう努めている。利用者が様々な活動に参加できるようメニューを多彩に用意し、利用者の意向やその日の体調によって自由に選択して参加し、自宅での生活の延長となるように配慮している。各種プログラムの参加については、利用者の意向を尊重して利用者一人ひとりの意向に沿った支援に努めている。利用者調査では、「通うのを楽しんでいる」とのコメントが多く寄せられている。

・毎日の食事は外食のようなイベント感のあるメニューで、食事時間が楽しみになるような工夫がなされている

毎月の給食会議で、献立やおやつなど利用者の要望を考慮した1カ月の献立表が作成されている。季節や産地のお楽しみ献立や、シェフのアイデア料理など、外食のようにイベント感のある美味しい食事を提供し、利用者からも「いつもお食事はご馳走で喜んでます」などの声が聞かれている。利用者の嚙下状態や体調に合わせて食べやすい形態の食事を提供し、看護師や介護職員がその日の嚙下状況などを観察し、問題があれば形態の変更などを調理員に伝え変更の要請を行っている。利用者には手作りおやつも楽しみのひとつとなっている。

・地域との交流を促進して、地域に開かれた施設づくりに取り組んでいる

事業所は地域の町会に参加しており、地域の各機関と連携しながら協働の取り組みを行っている。また、傾聴・アロマ・音楽・ゲーム等のボランティアや実習生の受け入れ、地域のお祭りや事業所のイベントでの交流など、地域に開かれた施設づくりに取り組んでいる。近隣の保育園児や小学生との交流や中学生の職場体験など、普段子どもと関わることのない利用者にとっては活気をもたらす貴重な時間となっている。今年は、訪問が自粛された中、園児から誕生日プレゼントとして折り紙のメダルが贈られるなど、利用者の喜びの様子がうかがわれる。

さらなる改善が望まれる点

・大災害発生などに備え、実効性のあるBCP(事業継続計画)の検討・作成を進められることを期待している

事業所は特養を中心とする複合施設の中にあり、合同で防災訓練を行うなど、リスクに対しては対応や情報の共有を図っている。防災マニュアルでは火災、地震、風水害などへの対応を含め、災害時に職員が適切な判断と行動がとれるよう防災教育の実施にも触れている。大型台風や大雨などには、送迎時の危険度を考慮し、必要な処置がとれるようにしているが、災害の規模によっては家族への連絡や道路・交通網の遮断、ライフライン停止なども想定される

。事業所の復旧計画やサービスの継続を含め、実効性のあるBCPを検討・作成されることを期待している。

・ **不適切ケアなどへの振返りを充実させ、職員の意識やサービスの質・利用者満足度などの向上に更に取組まれることを期待している**

事業所では個人の尊厳を尊重した支援を常に心がけ、利用者への職員の不適切ケアについては、カンファレンスや毎日の夕礼で振返りを行い、虐待に繋がることのないよう細心の注意を払って臨んでいる。虐待防止や身体拘束廃止研修は必須研修とし、虐待への理解促進や意識向上など虐待防止に向けた取組みを進めている。今後はスピーチロックを含む不適切ケアへの振返りなどを更に充実させ、サービスの質や利用者満足度の向上に向け、全職員で取組みを進められることを期待している

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **モニタリングには充分時間をとり、全職員で全利用者を順に3カ月に1回、実施している**

利用開始時に作成した通所介護計画書は利用1カ月後に、個別機能訓練計画書は3カ月後に再度確認・見直しを行っている。アセスメントは通所介護計画書の見直し・変更に合わせて実施している。モニタリングは全職員で毎月第3週目の夕礼時を使って全利用者を順に3カ月に1回の割合で実施できるようにしている。モニタリングは充分時間をとって行われ、全職員がモニタリングに係わることで日頃から利用者の様子などに注意を払い、通所介護計画の短期目標やサービス内容などを意識して支援にあたるという効果が出ている。

・ **新規マニュアルの作成や見直し・改定などマニュアルの整備・充実力を入れている**

業務や支援に必要な各種マニュアル類はよく整備されている。マニュアルは「マニュアルの改訂基準」に従って定期的な見直し・検討が行われている。毎年4月にマニュアル委員が選出され、各マニュアル担当部門に見直し依頼を行い、改定作業を進め、6月にはデイ管理者会議で改定案の承認が行われている。新型コロナウイルス感染症に対しては、法人で新型コロナウイルス対策委員会を設置し、「新型コロナウイルス感染症マニュアル」を3月の時点で直ちに作成、その後随時追加・変更などを実施しながら感染防止・対策など職員へ周知・徹底を図っている。

・ **家族や居宅のケアマネジャーとの情報共有で在宅生活を支えるサービス提供に努めている**

家族との連絡ツールである「連絡帳」には、利用時の様子などの他、家庭での小さな変化も記載して共有することで、双方向の情報交換ができています。事業所からは、血圧・体温・脈拍などの健康状態と、食事摂取量、参加したレクリエーション、入浴の状態などが記載され、家族からは前回からの体調の変化、食欲の有無、睡眠状況、排泄状況の他、相談事項も記載できる。また、送迎時にも家族の要望の把握に努めている。在宅での状況も把握し、変化に応じてケアマネジャーに報告するなど、在宅生活を軸にしたサービス提供に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

66/92

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	74.0%	13.0%	7.0%	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	77.0%	7.0%	7.0%	7.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	54.0%	33.0%	7.0%	いいえ：4.0%
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%	19.0%		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	75.0%	15.0%		いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	9.0%		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%	6.0%		いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	78.0%	6.0%	15.0%	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	56.0%	12.0%	31.0%	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	56.0%	12.0%	31.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	9.0%	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	68.0%	18.0%	10.0%	いいえ：3.0%
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%	18.0%	7.0%	いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	19.0%	7.0%	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	34.0%	31.0%	30.0%	いいえ：3.0%

評価結果概要版



令和2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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	文京くすのき高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区大塚4丁目18番1号文京くすのきの郷
事業所電話番号	03-3947-2801

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)その人らしい生活の支援 2)住み慣れた住宅での生活を支援 3)在宅生活のためにも、個別リハビリを継続的に実施し、体の状態を維持する 4)自らも地域住民の一員としての自覚を持ち、積極的に地域と関わる 5)安定した経営維持

全体の評価講評

特に良いと思う点

・デイサービスでありながらデイケア並みの質の高い個別機能訓練が提供されている

リハビリは柔道整復師、理学療法士、作業療法士、看護師、介護職員の多職種による連携の下で実施されており、大変充実した内容で実施されている。利用者全員に個別プログラムが作成されており、充実した設備があり、専門の職員による自宅での生活にも直接活かせるアドバイスが受けられ、職員全員がリハビリ研修を受けている環境で利用者個々の状況に合った個別リハビリができることは高く評価できる。また、個別機能訓練加算も取れるのに取らず、利用者が負担なくリハビリに通えるよう努めている。

・利用者の希望に応じた送迎に配慮するとともに、体力も考慮して安全な送迎の体制がつけられている

送迎車は3台あり、運転手のほかに職員が必ず添乗して安全に配慮し、利用者の希望に応じた送迎が行われている。送迎時間はできる限り希望に合わせてるとともに、利用者個々の体力も考慮して送迎が行なわれている。また、送迎のスケジュールは分刻みで作成されており、交通事情などで5分以上の相違が出る場合は必ず利用者に連絡しているなど、利用者・家族への配慮が徹底されている。

・地域の一員という自覚を持ち、地域との連携や貢献に積極的に取り組んでいる

地域貢献や連携では、地域や町会の行事に積極的に参加している。また、事業所として文京区の「アクティブ介護」に参加しているほか、区の短期集中予防サービスを受託して実施している等、コロナ禍で変更や中止も多いが取組の中でデイサービスの機能が活かされている。コロナ禍で今年度は中止となっているが、以前は民生委員主催の「ランチdeおつか」に毎年職員を派遣をし音楽レクリエーションなどを行っていた等、地域の一員という意識を持ち、地域との関係性構築に継続的に務めている。

さらなる改善が望まれる点

・より質の高い支援に向け、マニュアルなどの資料整備を検討してほしい

法人で作成している各マニュアルは職員が閲覧できるよう設置されており、職員に配布して手順に沿った業務を行うよう留意されているが、業務手順のみが文書化されているようであった。業務手順のほかにエビデンスなども明確にしてゆくことでより良い支援につながることを期待できるため、職員の研修資料やマニュアルをもう一段体系的なものにしてゆくことを検討してほしい。

・キャリアパスを人材育成方針の理解促進や成長意欲の喚起に一層結び付けていくことを期待したい

キャリアパスは作成されているが、キャリアパスの周知（認識）については職員自己評価での評価があまり高いと

は言えず、職場全体の認識度が低いことが懸念された。全体に周知して人材育成方針などの理解促進や成長意欲の喚起など、活用を積極的に図っていくことを期待したい。

・協力や連携など、組織力を高めて介護・支援の質の向上に継続して取り組んでいただきたい

事業所の目標は共有化されている。また、行事はチームを組んで企画・実施しており、企画から報告まで常勤・非常勤職員を問わず、意見を出し合って進めている。今後も解決すべき課題に対し、具体的な目標を立て、組織やチームが一つになり協力して解決にあたり、個々の意識を高めて事業所全体の支援の質をさらに高めてゆくことを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・実習生を積極的に受け入れ、専門性を還元するとともに利用者の活性化につなげている

社会福祉士取得の実習や看護学校の老年看護実習、教員免許取得のための介護体験など、さまざまな実習等を受け入れている。受け入れをすることが実習生の学びとなるだけでなく、利用者が自身の体験をいきいきと語る機会を持つこと等により、精神面の活性に繋がっている。また、職員も実習生が入ることで緊張感をもって業務にあたることができている。

・感染症予防については全職員が危機意識を持ち、対策を徹底している

感染症対策については看護師が中心となり全職員で推進している。新型コロナウイルスの対策として進めているが、職員一人ひとりの意識が向上している。例えば、対策用の物品も自作の間仕切りを職員が作成するなど、職員一人ひとりが危機感を持ち取り組むことができおり対策が徹底されている。

・個別のリハビリプログラムを利用者全員に作成し、個々に応じた機能訓練を実施している

理学療法士、作業療法士、柔道整復師が作成する個別リハビリプログラムが利用者全員に提供されており、通所介護でありながらデイケア並みの質の高い個別機能訓練が実施できている。機能訓練指導員の指導のもと、介護職員は個々のプログラムに基づき個別にリハビリを実施することができ、機能訓練における多職種連携の良さも当センターの強みの一つとなっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

65/97

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%	10.0%			いいえ：3.0% 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	80.0%	9.0%	7.0%		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	73.0%	16.0%	6.0%		無回答・非該当：3.0%
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	93.0%	6.0%			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	73.0%	23.0%			いいえ：3.0% 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	87.0%	6.0%			どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	9.0%	6.0%		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	86.0%	10.0%			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	66.0%	16.0%	16.0%		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	81.0%	10.0%	6.0%		いいえ：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	6.0%	13.0%		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	72.0%	13.0%	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	67.0%	23.0%	7.0%		いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	16.0%	6.0%		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	44.0%	33.0%	16.0%		いいえ：4.0%

評価結果概要版



令和2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	社会福祉法人福音会
事業所名称	文京向丘高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区向丘2丁目22番9号
事業所電話番号	03-5814-1531

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)基本理念「自分を愛するようにあなたの隣人を愛しなさい」隣人愛の精神を基本としたサービス提供 2)3つの心「仕える心」「担う心」「感謝の心」を掲げ、利用者への福祉サービスを実践する 3)福音会倫理規定・行動指針に基づいたサービス提供を実践する 4)地域ニーズの把握、サービス内容の乖離の解消 5)介護人材の確保と定着、育成、信頼、成果をもたらす組織改革を実施する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人ひとりの希望に応えるために、通所介護計画にもとづくPDCAサイクルに沿ったサービスを提供しています

センターでは利用者一人ひとりの希望を聞き取り、理学療法士、看護師、介護士などが専門的な立場から分析（アセスメント）して、ニーズに合った通所介護計画（Plan）を作成し、日々の支援を実施（Do）しています。支援の結果を評価して（Check）、利用者の変化に対応した通所介護計画にする（Action）という、PDCAサイクルでサービスを提供しています。職員間で日々モニタリングを行って全ての利用者に最適の成果が得られるように努めており、利用者アンケートの全体の満足度では98%の方から大変高く評価されています。

・理学療法士（PT）を2人配置して専門性の高いリハビリテーションのニーズに応えています

利用者のニーズに応じて専門性の高いリハビリを提供している点が当センターの特徴の一つです。センターで過ごす時間全体がリハビリとなるように介護士、看護師、理学療法士（PT）がチームを組んで専門的な知識と経験のもとに利用者一人ひとりの状況を分析して、通所介護計画、個別機能訓練プログラムを作成しています。また、自宅ではリハビリ機器を使用しないでも取り組めるホームプログラムも提供しています。PTは利用者を直接支援するだけでなく、利用者を支援する介護士の相談にももって利用者を間接的に支援しています。

・事故報告書、ヒヤリハット報告書の分析をして原因を探り、利用者の安全を確保すると共に業務の改善を図っています

ヒヤリハットの事態が発生した時には、当日中にヒヤリハット報告書を作成し、対応した結果を周知しています。毎月の職員会議でヒヤリハット報告書の要因分析と対応策を見直して再検討するとともに、職員間で再度注意点を確認しています。同時に、事故報告書、ヒヤリハット報告書から得られた情報を整理して、利用者の安全確保に取り組むと共に利用者に対して注意事項を呼びかけています。また、関連する業務の改善につなげるほか、センター内の利用環境の整備を行い、再発防止に努めています。

さらなる改善が望まれる点

・安定したセンター経営のために稼働率を確保することが課題となっています

センターでは利用者のニーズに合ったサービスを提供することによって稼働率を維持し、経営の安定化を図ること

を重要課題としています。近年は地域に高齢者入所施設が次々に開設され、センターの稼働率を維持することが難しい状況にあります。また、今年度は新型コロナウイルスによる感染症の拡大も利用者がセンターへの通所を抑えるという現象を引き起こしています。厳しい経営環境の中で利用者の満足度を高めるために、ニーズを的確に把握し、ニーズに応える環境作りに取り組んで適切な稼働率を確保することを期待します。

・利用者コロナ感染から守りつつ、活動プログラムの充実とセンターでの過ごし方についてさらに工夫していくことを期待します

新型コロナウイルス感染症から利用者を守るために、センターでは様々な工夫をしています。限られた職員配置の中で、三密を回避するため、プログラム内容やセンター内の環境も多くの制約を設けざるを得ない状況にあります。ただ、センターでは多くの利用者の主目的であるリハビリだけでなく、個別性の高い支援や仲間とのコミュニケーションを通じて「もう一つの居場所」と安心してもらえるようなサービス提供を目指しています。コロナ禍のなか、プログラム内容の充実に加えて、一人ひとりの利用者の過ごし方について工夫を重ねることを期待します。

・利用者の安全確保に配慮しつつ、利用者が自己選択できる豊富な活動プログラムをバランスよく実現するための工夫に期待します

今年度は新型コロナの影響でボランティアの受け入れを中止しているため、様々な創作活動や活動プログラムの幅が制限されています。ただ、技術ボランティアが指導していた創作活動のうち、和陶芸のように利用者の意向を尊重して職員が出来る範囲で支援しているという例もあります。豊富なプログラムを用意し、利用者が自己選択出来ることは自立支援をサポートするための重要な要素です。センターでは利用者の安全確保や職員配置に配慮しつつ、バランスのよいプログラムの作成や新たな方法での外部交流を模索しています。今後の展開に期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・新型コロナウイルス感染症への対策が急務となり、事業計画を見直し、実行しています

事業計画では運営方針と重点目標を定め、サービス提供について具体的な行動計画を作成しています。しかしながら、新年度早々に新型コロナウイルス感染症への予防対策が最重要課題として発生したため、臨時の経費が発生したり利用者数の見込みが大きく変化するなど事業環境は大きな影響を受けています。また、職員の勤務体制も影響を受けています。センター長をはじめ関係者は社内LANを活用して情報交換をし、職員間の役割を常に確認しながら見直した事業計画に添ったサービスを提供できるよう、臨機応変に対応しています。

・職員会議などで議論を積み重ねて、より効率的な業務の進め方に取り組んでいます

センターでは限られた人員で利用者へのサービスをより充実させていくために、職員会議やプロジェクト会議の場で様々な角度から議論を重ねています。とりわけ業務の進め方については、サービスの記録などの事務的処理を効率よく進めて利用者に向き合う時間を生み出し、サービス内容を充実させることなどを議論し、実践しています。介護支援ソフトを導入して記録類の作成を効率化したり、日常の清掃業務を外部に委託して職員の業務量を減らしています。また、ヒヤリハット報告書を分析して利用者の安全を確保し、業務の改善に取り組んでいます。

・利用者が新型コロナウイルスに感染しないよう、環境整備に細心の注意を払っています

センターでは従来からインフルエンザやノロウイルスなどの感染症への予防策をマニュアルに従って実施してきました。今回の新型コロナウイルスに対して、従来の知見では重要視されていなかった部分について、看護師はじめそれぞれの専門分野で情報収集に努め、新たな情報を入手する都度、マニュアルを見直して職員に周知しています。利用者が迎えのバスに乗る前に自宅で検温して貰うよう依頼し、センター内の消毒、三密を避けるためのレイアウト変更、各種プログラムの見直しなど、広範囲にわたって日々の環境整備に取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

67/100

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%	13.0%		
	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	86.0%	8.0%		
	どちらともいえない：4.0% 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	56.0%	25.0%	7.0%	10.0%
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	68.0%	19.0%	7.0%	
	いいえ：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	100.0%			
	はい：0.0% どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94.0%	5.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 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	79.0%	8.0%	11.0%	
	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	56.0%	14.0%	26.0%	
	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	94.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：1.0% 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%	8.0%	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	77.0%	10.0%	10.0%	
	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	73.0%	16.0%	10.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	11.0%	16.0%	
	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	43.0%	23.0%	31.0%	
	いいえ：1.0%			

評価結果概要版



令和2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	社会福祉法人福音会
事業所名称	文京本郷高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区本郷4丁目21番2号
事業所電話番号	03-3816-2317

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)基本理念の隣人愛の精神を基にした姿勢、3つの心「仕える心」「担う心」「感謝の心」の実践 2)福音会倫理規定・職員の心構え13か条に基づいた支援の実践 3)基本方針、重点目標に対する行動目標の推進と実践 4)地域ニーズの把握と自事業所サービス内容の乖離の検証と解消の推進 5)介護人材の確保と安定した定着、育成、働きやすい職場づくりの推進

全体の評価講評

特に良いと思う点

・開設以来、地域の単独型デイサービスでは珍しい特殊浴槽（機械浴槽）を設置して、幅広い介護度の利用者を受け入れ続けています

当センターは単独型のデイサービスセンターですが、開設当初から特殊浴槽（機械浴槽）を設置して、軽度から重度の方まで幅広い介護度の方々の入浴希望に応えています。プライバシーや個性を尊重した個浴対応で、浴室内はシャワーキャリーで安全に移動する事が可能です。入浴する際の跨ぎ動作が不要な汎用性の高い浴槽機種を用いており、軽度から重度の方まで安全・安楽に入浴することが可能です。利用者ごとの注意点は「入浴アセスメントシート」や「入浴設定表」で職員間で共有し、個性の高い安全な介助を統一して行えるようにしています。

・センター独自の「選択食制」やお祝いの行事食を取り入れて、利用者に「食べる楽しみ」を提供しています

センター内に自家厨房を持っており、利用者の「食べる楽しみ」に応えるために、様々な取り組みを行っています。管理栄養士による栄養バランスの取れた献立の「選択食制」を取り入れ、主菜の食材と調理方法を変えた2種類（肉料理と魚料理など）を用意し、翌月の献立表を予め配布して事前注文で提供しています。利用者の当日の体調や気分、あるいは他の利用者のお皿を見て、変更したいという気持ちにも柔軟に対応しています。新年会・雛祭り等の季節行事の際には、お祝いに豪華な松花堂弁当を提供して利用者に喜ばれています。

・理学療法士の専門性を活かし、職員間で情報共有・連携しながら利用者一人ひとりの機能訓練へのニーズに応えています

非常勤の理学療法士（PT）を2名配置して、機能訓練を希望する利用者のニーズに応えています。PTは個別の機能訓練プログラムを作成するほか、個々の要望に応じてホームプログラムも提供しています。職員はPTの指導を受け、センターで行う活動にはリハビリの視点からどのような目的・効果があるのか等、利用者に分かりやすく説明しています。新規利用者には必ず初回評価を実施し、利用者の状態変化が見られた際にも適宜評価を行っています。PTの視点から確認した利用者個別の注意事項は職員間で共有し、日々の利用者の支援に当たっています。

さらなる改善が望まれる点

・日常的な「気付き」をPDCAサイクルに組み込んで実施できるよう、職員への意識付けを再度徹底することを期待します

センターでは業務全般にわたってP D C Aサイクルの考えを取り入れています。利用者支援についてもアセスメント、ケア、モニタリング、カンファレンスなどのステップは同様の考え方で実行しています。日常的なことで「気づき」が得られたら改善提案としてP D C Aの流れに組み込んでいくことにしています。ただ、日常的な「気づき」が確実に記録されず、情報共有が不十分のままその場しのぎの支援で終わってしまうこともあるとのことで、センター長は支援業務の課題と捉えています。職員への意識付けを再度徹底することを期待します。

・感染症対策をしながらどのようなサービスが適切に提供できるか、デイサービスの基本に返って工夫することを期待します

センターでは新型コロナウイルス感染症への対策を取りながら利用者支援を継続しています。センター長はじめ全職員はコロナ禍のさ中において利用者支援の在り方について様々な議論を重ねており、日々、試行錯誤の気持ちで利用者支援に取り組んでいます。三密を避けながらサービスを提供するためのハード面・ソフト面の環境整備をしつつ、利用者の健康チェックを確実に行うことなど、日々細かな気配りをしています。今後はデイサービスの基本に返って、継続すべきこと、新たに取り組むべきことなど、サービス内容の見直しに着手することを期待します。

・コロナ禍後の利用者へのサービスの質の維持・向上、職員の安全な労働環境の確保のために、短期・長期の課題解決に取り組むことを望みます

今年度はコロナ感染症対策がセンターの運営に様々な影響を与えてきました。センター長はコロナ禍の後の「新常态」をいかにして利用者へのサービスの維持・向上と職員の安全な労働環境の確保のために、重要課題を明確にすることが必要と考えています。当面の課題として稼働率の確保と財務の健全化に取り組み、センター運営の足元を固めること、長期的には人材の確保・育成と設備面の維持・更新を挙げています。とりわけ人材の確保・育成は今後のセンター運営の重要課題と考えられますが、全体計画のもとで優先付けをして取り組むことを望みます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・入浴サービスの希望者が多いため、1日当たりの受け入れ枠の拡大に取り組んでいます

当センターでは跨ぎ動作が不要で汎用性の高い個浴型の特殊浴槽を導入しており、比較的自立度が高い方から重度の利用者まで入浴が可能となっています。利用者ごとの入浴の注意点は「入浴アセスメントシート」等にまとめ、理学療法士の評価も交えつつ、職員が個々の利用者には安全な介助を行っています。地域の単独型のデイサービスではこうした機械浴での入浴が可能な拠点が少ないため、新規の利用者を安定して受け入れられるように業務や入浴時間割の見直しを進めて、1日当たりの受け入れ可能枠を拡大できるように取り組んでいます。

・理学療法士の専門性を活かして、個々の利用者の機能訓練ニーズに応えています

地域の機能訓練ニーズの高さに応えるために、2名の非常勤理学療法士を配置しています。機能訓練だけに限らず、活動や食事・排泄・起居動作等で利用者に変化が見られた際には、理学療法士が評価を行い、介助方法等を職員間に周知しています。ホームプログラムの依頼についても、理学療法士が評価を行って写真入りの資料を作成し、わかりやすく説明して提案しています。センターでは利用者が日常的に使用している杖や歩行器、シルバーカー等の適合や新規導入の相談も多いため、理学療法士が評価をして家族や担当ケアマネジャーに情報提供しています。

・認知症の利用者が安心して過ごし、楽しめる環境となるように取り組んでいます

認知症が進行して様々な周辺症状が見られる状態の利用者に対し、自立支援という視点を持ってアプローチしています。センターの看護師・理学療法士・介護職員等の各職種がチームケアで関わりながら、個々の利用者の日常生活動作に対する支援を行い、集団の中で社会性が発揮できるようなプログラムを提供しています。認知症のある利用者の訴えに耳を傾けてしっかりと関わることで、「ここに来れば安心」という信頼関係を築くことができ、センターが「自分らしさを自由に表現できる」場所と思って貰えるような環境作りに取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

69/100

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%	5.0%	いいえ：1.0%	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	76.0%	7.0%	11.0%	いいえ：4.0%
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%	5.0%	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	84.0%	14.0%	いいえ：1.0%	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	76.0%	18.0%	いいえ：1.0%	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%	8.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	97.0%		どちらともいえない：1.0%	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	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	75.0%	11.0%	13.0%	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	88.0%	11.0%	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	84.0%	5.0%	8.0%	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	72.0%	21.0%	5.0%	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	82.0%	13.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	13.0%	18.0%	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	40.0%	27.0%	27.0%	いいえ：4.0%