

# 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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	千代田区立岩本町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区岩本町2丁目15番3号岩本町ほほえみプラザ3階
事業所電話番号	03-5825-3407

## 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）	最も困っている人々の命と暮らしを守ること 共感する気持ちを大切にすること 社会・地域の要請に応えること 人とひとの絆を大切にすること 水・電気など資源を大切にし、防災に心がけ火をださないこと

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・食事を通して、五感への働きかけに醸成できる取り組みが高く評価できます

利用者の身近な場所で食事を意識することができる環境があり、楽しみの一つになっているものと思われます。食事の彩りを視覚で感じ、時間になると良い香りが嗅覚を刺激しています。味覚で食材を感じながら、厨房職員とのコミュニケーションを通し、産地や調理の工夫を聴きイメージすることができます。日常の中に、生活感と感性を促進する環境と言えます。事業所の強みとして展開できる材料であり、今後もさらに発展できる取り組みとして高く評価できます。

### ・記録の新システムの導入成果により、「転ばぬ先の杖週間」の体制が定着し職員間の情報共有の質が向上しています

車椅子のネジの緩みや、杖の調節穴の不具合等をチェックする転ばぬ先の杖週間を年に2回の頻度で継続しています。今年度は6月に実施し、年々体制が定着している事を実感しています。例えば、記録の新システムの導入により、利用者毎に使用している杖や車椅子等の福祉用具が写真で共有できるようになっています。過去の体制と現体制を比較した結果、口頭で伝わらなかったものが伝わる様に改善され、職員間の情報共有の質が向上しています。利用者が安全に福祉用具を使用する事ができる様に、確実な体制整備が展開され良い取り組みと言えます。

### ・一つづつ着実に改善に取り組んでいます

管理者は、昨年度は課題であった、新入職職員用の入職時からの経過期間に応じて段階的に丁寧に育成するためにOJT項目の整理等に取り組んでいます。また、人員構成のやり繰りの改善、送迎マニュアルの改善、利用者一人ひとりの対応マニュアルの整備等、事業所をしっかりとマネジメントすることに注力しています。今後も、継続的に改善に取り組んで欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

### ・顕在化している利用者の声を職員全体で認識し、改善に取り組む事を期待します

例えば、利用者の声として、入浴を増やして欲しいという希望が多く、現在の検討課題となっています。今後は、職員一人ひとりが、利用者の生活状況を把握し、生活課題を見つけ解決する方法を検討する機会をさらに増やす事に期待します。例えば、月2?3回はミーティングを実施している強みを活かし、支援内容や課題解決に向けた会議を実施する等を期待します。その延長として、利用者からの今ある声に向き合い、それらの声への対応する事で利用者との信頼関係の強化につなげ、さらに利用者の声を拾いやすくなるようなサイクルとなる事を期待します。

#### ・利用のしおりの改訂に期待します

見学時や利用契約時にデイサービス利用のしおりを1日の流れと一緒にお渡ししています。利用にあたっての要点が凝縮された内容であるため改善の必要を感じています。イラストや写真、図や表の活用や、読みやすいフォントに工夫することで、読み返ししやすいものに改善できると思われます。強調したいところ、特に間違いやすい点を正しく理解してもらうことに留意し、いつでも読み返し、確認しやすくなることで不安軽減にもつながると考えます。メリハリのあるわかりやすい情報提供と理解の促進が図れるよう、より一層の工夫と構成に期待します。

#### ・大事にしたい事を浸透させるためのマニュアルや独自の認知症ケアマニュアル等の整備に期待します

法人の理念に基づき、具体的なサービス、安全管理、日常業務に関する指針等が示されています。今年度は、業務内容毎に、マニュアルに連動した形でOJT項目が整理されており、1～2カ月の期間で、職員が業務を習得しやすいような取り組みを実施されています。今後は、マニュアルの書式の中で大事にして欲しい点等、さらに職員が理解しやすい物にする等の取り組みを期待します。また、認知症の利用者に対して事業所内で蓄積されてきた事例や注意点等も取りまとめを行い、職員間で共有できるようにする等に取り組みも期待します。

### 事業者が特に力を入れている取り組み

#### ・コロナ対策に力を入れています

新型コロナ対策を徹底しています。その中で、経営層は、「頑張ってくれているのは職員」との認識に基づき、「がんばろう手当」等を支給したり、仮に発生した場合に法人内で職員の協力体制の一環として「応援手当」等の制度化をする等に取り組んでいます。経営層が、職員を大切に、「精神論・根性論」ではなく、経済的な面でも組織内で制度化する等、法人全体で乗り越えるために、強いリーダーシップを発揮している事は、力を入れている取り組みと言えます。また、マネジメントの好事例としても高く評価できます。

#### ・個別の機能訓練サービスの工夫に力を入れています

職員が在宅を訪問し、利用者・家族の意向の把握や訓練の必要性について話し合い、個別機能訓練計画書に沿った対応を行っています。関節可動域に制限のある利用者の事例では、自宅での転倒やベッドからずり落ちる状況が目立ち、在宅生活の不安解消を目指した取り組みを行っています。利用時には、立ち上がりの訓練や、10cm毎に段差を高くし移動する訓練を継続したところ、安全に移動ができる状態まで機能回復を実現させています。その結果、自宅での困りごとが軽減され、利用者に大変喜ばれており、力を入れた取り組みと言えます。

#### ・家族の支援に力を入れています

「私たちは家族を支援します」をコンセプトに、家族の介護負担が軽減する様に助言を行っています。例えば、自宅で利用者が自らトイレに向かう意欲が低下し、家族の負担になっている場合には身体状況に合わせた立ち上がりやすい動作を踏まえた介助方法の説明を行っています。また、立ち上がりの動作の支障になっている事は身体機能の低下のみと捉えず、原因を明確化する目的で医療連携も視野に入れた多角的な検討を行っています。服薬の副作用により影響が生じている事も疑い、医療機関への相談を家族に勧める等、力を入れて取り組んでいます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/68

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%	13.0%		
	いいえ：0.0% 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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	60.0%	28.0%	6.0%	
	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	82.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 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%	22.0%		
	いいえ：0.0% 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	97.0%			
	どちらともいえない：2.0% 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	93.0%		6.0%	
	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	84.0%	6.0%	8.0%	
	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%	13.0%	20.0%	
	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%	6.0%		
	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	82.0%		13.0%	
	どちらともいえない：4.0% 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	66.0%	17.0%	13.0%	
	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	71.0%	17.0%	11.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	6.0%	8.0%	
	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	35.0%	28.0%	6.0%	28.0%

# 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	社会福祉法人東京栄和会
事業所名称	千代田区立一番町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区一番町12番いきいきプラザ一番町3階
事業所電話番号	03-3265-6131

## 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）	思いやりの心の介護の実践 家庭的な雰囲気を大切にする 尊厳を持った、その人らしい自立生活が送れるよう支援する 自己決定の尊厳と残存機能の活用に努める 地域と共生し地域福祉の拠点を目指す

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・常勤看護師が配置されており医療依存度が高い利用者の受け入れや体調不良等の急変に対応しています

事業所には常勤で看護師が配置されており糖尿病のインスリン注射、胃ろう、人工肛門のストマの交換、在宅酸素等の医療依存度が高い利用者の対応を行うことが出来ます。インスリン注射等の医療用具等は自宅より持参していただくため、送迎添乗職員が確実に持参するよう確認しています。更に、利用中の体調不良等急変時対応に関しては、事前に「体調不良急変時に対する意向調査」により主治医の確認や希望救急搬送先を確認し、家族等の連絡先や順番、救急時の対応手順、救急搬送時対応が速やかに行なわれるような仕組みが出来上がっています。

### ・通所介護独自の業務マニュアルを作成し、定期的に見直し・改定を行い、新人職員への教育等にも活用しています

マニュアルは同じ建物にある特別養護老人ホームと共通の項目もありますが、業務の基本手順は通所介護独自の視点で作成されています。介護の基本である食事、入浴、排泄の他、送迎、健康管理、事故・苦情対応や相談業務等、通所介護に必要なサービス項目毎に作成しています。年度末に項目それぞれの担当が見直しを行ない、相談員が書式を揃えて改定しています。また、マニュアルは新人職員への教育や指導時にも使用されています。職員自らマニュアルを作成、見直し、改定をし、教育にも活用しているため離職も少なく、経験豊富な職員が増えています。

### ・職務権限・職務分掌・会議体系が整備されることで、職員からの改善提案が出され、ボトムアップの施設運営が実践されています

施設運営会議での決定は、速やかに職員全体会で周知されます。法人・施設の特徴として、「職務権限・職務分掌」「会議等の権限体系」が明確に整備され、12の会議と8つの委員会・検討会、そのもとに作業班があり、それぞれの責任と役割が明確に決まっています。また、PDCAサイクルによる会議録が作成されることで計画的に業務が進められています。このことで職員は意欲と責任感を持って、ボトムアップのかたちで、各会議の中で様々な課題の検討と改善提案を行なっています。こうした提案は施設運営会議で議論され、職員全体会で周知されます。

さらなる改善が望まれる点

### ・利用者のサービス提供や状況はケース記録に記入されていますが、項目のみで内容の記入がない等記入方法等に見直しが期待されます

利用者の状況はデイ日誌にて一人ひとり一日の様子をまとめて記入し、個々のケース記録に時系列でサービス項目毎に記入されています。ただ、内容が所見にてまとめて記入されており、そのため項目はあるのに内容が無い欄が多数あります。所見は一日の内容がまとめて書かれており、時系列の内容とは時間帯にずれがあります。時系列で分か

りやすい記述のはずが分かりづらくなっており、今後改善していくことが期待されます。

・通所介護計画書のサービス内容項目が5つしか記載できないため機能訓練等内容が明確ではなく改善が期待されま  
す

通所介護計画書では個別の援助内容の項目一つひとつに細かい内容が記入されていますが、使用している介護ソフトの設定上個別援助項目が5つしか記載できず、記載できていない項目に関しては個別のケース記録にて対応を記入しサービス提供を行なっています。個別のケースでは利用者への説明と同意が得られず、特に機能訓練等に関しては援助内容が細かく提示されていることで、継続的なサービス提供が行なわれモニタリングへ繋がることから、別紙での提案や計画書内での記載項目に決める等改善されることを期待します。

・企業ボランティアの受け入れの独自のシステム作りとノウハウの構築を期待します

施設の特徴として、近隣の私立学校や、その同窓会や父母会のボランティアの比率が高いこと、更に、証券会社や銀行などの企業ボランティアの比率も高いことです。受け入れのボランティア・フローシートでは、企業ボランティアの受け入れについても、きめ細かく書かれて整備されています。他の高齢者施設と比べ、企業ボランティアの受け入れの比率の高さは圧倒的です。企業側でも社会貢献の一環として社員のボランティア派遣は課題となっています。このためにも、更なる、企業ボランティアの受け入れの独自のシステム作りとノウハウの構築を期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・事業計画、事業報告や会議録は、PDCAサイクルが意識されて作成されています

施設の特徴として、毎年の事業計画書、年度末に作成される事業報告書の様式自体が、PDCAサイクルを反映させる様式となっています。具体的には、事業計画書、報告書の様式が、部署毎に、事業計画、事業報告、今後の課題の欄が設けられて作られています。そのため、各担当の職員が、自分の担当の部署の事業計画を様式に記入し、事業報告を書くことで、検証し、今後の課題を明確化することができます。このため、職員は、各会議で協議し、会議録作成する過程でも、自然とPDCAサイクルを意識した内容で作成され、課題が明確化されています。

・専門職員が定期的に見直しを行い、通所介護独自のマニュアルを作成しています

業務手順のマニュアルは同じ建物にある特別養護老人ホームとの共通項目もありますが、送迎や計画書、事故対応等、通所独自のサービス内容も多いことから通所専門職員で作成しています。介護の基本である食事、入浴、排泄から、送迎、健康管理、事故・苦情対応や相談業務等、通所介護に必要な項目毎に作成しています。毎年、年度末に項目それぞれの担当が見直しを行い、相談員が書式を揃えて改定しています。昨年度末から新型コロナウイルス感染予防対策を行ってきており、新しい感染予防対応を7月に追加しています。

・看護師が常勤で配置されており、医療依存度が高い利用者の受け入れも行っています

事業所には看護師が常勤で配置されており、医療依存度が高い利用者の対応が行えます。糖尿病では昼食前の血糖値測定やインスリン注射、低血糖症状への対応、胃ろう造設者には昼食時の対応、人工肛門造設者の入浴後のストマの交換、在宅酸素の流量や状態確認等の医療対応を行っています。使用する血糖値測定器やインスリン注射、胃ろう用流動食、交換用のストマ等の医療品は自宅より持参して頂かなくてはならないため、送迎の添乗職員が確認を行い持参忘れのないようにチェックし対応しています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/110

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	92.0%	7.0%	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	85.0%	7.0%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	74.0%	18.0%	7.0%	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	85.0%	14.0%	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	70.0%	25.0%	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	92.0%		どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	96.0%		どちらともいえない : 3.0%	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	77.0%	11.0%	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	59.0%	25.0%	14.0%	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	81.0%	7.0%	11.0%	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	66.0%	18.0%	14.0%	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	88.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	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	85.0%	7.0%	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	59.0%	11.0%	25.0%	いいえ : 3.0%