

# 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	社会福祉法人ノテ福祉会
事業所名称	港区立北青山高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区北青山1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5410-3410

## 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)【理念】誰もが ごくふつうに くらせる しあわせ を創造する 2)【経営方針】コンプライアンスを推進する 3)【経営方針】適正利益を継続的に確保する 4)【経営方針】高品質のサービスを提供する 5)【経営方針】優秀な人材の育成に注力する

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・**新型コロナ禍におけるボランティア作品展示の工夫や周辺団地への当施設案内チラシ配布等で当事業所の地域貢献活動の維持に取り組んでいます**

事業者では、昨年来の新型コロナ禍により、前年まで受け入れていた地域余暇活動ボランティア、介護等体験大学生、オレンジカフェでの認知症トレーニング等を全て中止しています。その中で、過去余暇活動に参加した大学生からの作品提供を受けて施設内に掲示し、利用者が地域大学生作品に触れる機会を提供しています。また、周辺団地との連携を深めるため、当施設案内チラシを団地内掲示板への掲示や団地住民各戸へのポスティングを行い、当事業所の地域貢献活動の維持に取り組んでいます。

・**事業所は立地の良さや広い介護サービス施設の強みを活かし、地域包括支援センター等と連携し地域住民の介護ニーズ対応を図っています**

事業所では、昨年来の新型コロナウィルス禍という緊急事態に際し、利用者減少への対応を図っています。当事業所では、立地の良さや広い介護スペースの強みを活かし、利用者の安心・安全を最優先として、当事業所による介護サービス利用者の持続化を図るための年度事業計画を策定しています。事業所では、利用者増加のための具体的な取り組みとして、地域包括支援センターと団地自治体の連携による健康測定会に当事業所も参加し、当事業所が提供するデイサービスに関するチラシ配布を行ない効果を上げています。

・**経過記録、サービス実施記録をもとに利用者の状態像を明確にし、必要な支援を行うなど、根拠に基づいた介護実践に取り組んでいます**

経過記録には、サービス提供の状況、利用者の状態や発言内容、特記などを時間帯順に記録し、一日の過ごし方を明確にしています。さらに「サービス実施記録」では、バイタル測定値、服薬管理、昼食（量）、入浴、機能訓練、午前・午後の活動内容などを管理しています。1頁に3回分の記載ができることから、経過を時系列で確認できます。経過記録とサービス実施記録を突き合わせて確認することで、当日の利用者の状態像を明確にすることができます。事業所では、これらの記録など、エビデンスに基づいた介護実践に取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・**事業所では、業務の効率化と稼働率の向上のため、地域住民の介護ニーズの把握と当施設のPDCAサイクルによる改善実施が期待されます。**

現在、事業所が受け入れている利用者は、介護度の重度化、認知症利用者の増加など利用者家族の要望は多様化し

、求められるサービスの質・内容は高度化・複雑化の度合いを増しています。事業所では、こうした地域住民の介護サービス利用ニーズの変化を踏まえながら、PDCAサイクルによる事業所の運営改善に取組み、現在実施している稼働率向上や作業効率向上の取組みをモニタリングし、非効率な作業プロセスや地域住民ニーズ対応の課題を明確化し、更なる稼働率の向上対策や作業効率の向上対策を講じることが望まれます。

・ **アセスメント情報が少ない利用者は、サービス提供過程で把握できた情報を収集する仕組みの構築を期待します**

新規の利用者は、生活相談員がケアマネジャーから提供のあった情報に加え、アセスメントを行って必要な情報を収集しています。一方、利用者によっては情報が少ない場合もあり、サービス提供過程の中で、収集することが求められます。事業所では、日常的なコミュニケーションの中から把握できた内容をもとに、アセスメントシートを更新していく点が弱い、と振り返っています。サービス提供中、情報は必ずしも生活相談員が把握するわけではないので、生活相談員にアセスメントに関する情報が集中する仕組みの構築を期待します。

・ **コロナ禍の自粛期間中、利用者の意欲向上に向けて、ボランティア等との交流方法の更なる検討をすることを期待します**

コロナ禍の影響で、従来、交流していたボランティアや、実習生、生徒との交流機会がなくなりました。職員以外の人との交流や、世代間交流は、利用者の意欲の向上、生活の張りにもつながります。このような中、毎年訪問してくれた中学校生徒から、手紙とともに自分たちが演じた劇の動画のプレゼントがあり、利用者は大変喜びました。事業所では、改めて交流の大切さを認識し、リモート等での交流方法を検討しています。相手もあるので簡単にはいかないと推測しますが、さらなる検討を通じて、実践に向けて努力されることを期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **事業所は区の指導等を踏まえ、利用者の安心・安全を優先した計画策定に取り組んでいます**

事業所では、昨年来の新型コロナウイルス禍という緊急事態に際し、区による指導や事業所の年度方針を踏まえた対応を図っています。当事業所では、区の指導に基づき新型コロナウイルス対策を検討し、利用者の安心・安全を最優先として、当事業所の強みである施設の広々とした空間を活かした介護サービスを実現するための年度事業計画を策定しています。年度計画運営予算は、指定管理者の区と事業所との契約に基づき決定されています。一方、事業所の必要物品予算は、事業者からの要望により区との話し合いにより決定されています。

・ **新型コロナ禍におけるボランティア作品展示や地域貢献活動の維持に取り組んでいます**

事業者では、昨年来の新型コロナ禍により、前年まで受け入れていた地域余暇活動ボランティア、介護等体験大学生、オレンジカフェでの認知症トレーニング等を全て中止しています。その中で、過去余暇活動に参加した大学生からの作品提供を受けて施設内に掲示し、利用者が地域大学生作品に触れる機会を提供しています。また、周辺団地との連携を深めるため、当施設チラシを団地内掲示板への掲示や団地住民各戸へのポスティングを行い、当施設の機能や専門性に関する情報発信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

40/85

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	77.0%	22.0%	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	77.0%	5.0%	7.0%	10.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	72.0%	17.0%	7.0%	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	77.0%	17.0%	5.0%	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	75.0%	22.0%	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	90.0%	5.0%	5.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	5.0%	5.0%	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	80.0%	5.0%	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	62.0%	10.0%	27.0%	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	87.0%	5.0%	5.0%	いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	12.0%	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	70.0%	12.0%	15.0%	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	77.0%	10.0%	12.0%	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%	10.0%	17.0%	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	42.0%	17.0%	7.0%	32.0%

# 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	社会福祉法人恩賜財団済生会
事業所名称	港区立南麻布高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区南麻布1丁目5番26号
事業所電話番号	03-5232-9672

## 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）	施設創立以来の運営実績を生かし、経営の効率化を図ると共に利用者本位のサービス向上をすすめ、高齢者や家族が安心した生活を送れるよう支援します。東京都済生会中央病院との緊密な連携のもとに、より一層利用者の健康の維持を図ります。 1) 「ささえますまめに優しく あたたかく」のキャッチフレーズに基づいた利用者・家族への支援を行います。 2) 経営改善のための具体的な対策を実施し、経営基盤の充実に努めています 3) 行政・関係機関と連携しながら、法令遵守を旨とした適正な事業運営を行います 4) 会議やミーティングを効果的に実施し、経営層と現場の連携を図ります 5) 高齢者サービスの拠点施設としての役割を認識し、健全な運営を目指す

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・マニュアルを通じて介助の質の向上を図り、アンケート結果でも9割を超す利用者が、サービスに満足していると回答しています

入浴や排泄など、介助の手順が人によって異なると、利用者は不安を感じます。そのため事業所では、入浴・排泄・食事などの介助マニュアルの整備、教育を通じて、業務の標準化を図っています。さらに食事は、利用者の要望を踏まえて献立を作成し、専用の厨房で温かく、おいしい食事をつくり、提供し、必要な食事介助にも努めています。さらに入浴や排泄にあたっては、羞恥心に配慮しながら介助を行っています。今回のアンケート調査では、食事・入浴・排泄などの介助に関する満足度は9割超と高い結果となっており、取り組みの成果が現れています。

・ボランティアや介護実習生、子どもたちとの交流は、利用者の生活の活性化に役立っています

事業所では、日頃から開かれた施設運営を目指して、地域の方々がボランティアとして、施設を訪れてくれることを歓迎しています。ボランティアとの交流を通じて、利用者は生活の活性化を図っています。幼稚園児の歌や踊りの披露、各種クラブ活動の補助など、利用者は様々な形で参加したボランティアとともに、貴重な時間を楽しんでいます。また、介護実習生や教員志望者の介護体験活動、小中学生の職場体験など、次代を担う学生、生徒の活動にも協力し、利用者、体験者にとって有意義な出会いや時間を過ごせるよう取り組んでいます。

・事業所は区策定の事業継続計画や危機管理マニュアルに基づき、非常事態発生時の事業継続のための危機管理に取り組んでいます

事業所では、区策定の事業継続計画や危機管理マニュアルに基づき、災害や深刻な事故に遭遇した場合に備えた定期的な訓練を実施しています。当施設は区の福祉避難所に指定されており、福祉避難所開設訓練では、発電機・ラントンの稼働訓練における稼働上の注意点、避難所居室設営訓練における職員支援人数把握、非常食の実食訓練における非常食の美味しい食べ方等の確認が行われました。

さらなる改善が望まれる点

・厳しい競争市場の中、レクリエーション、行事の充実を図り、併せて広報を通じて事業所の特長を伝えることを期待します

同事業所は、公設民営の立場から、医療依存度の高い方や重度の認知症の方、深刻な課題を抱える方など、様々な利用者を積極的に受け入れています。一方、経営は他の事業所と同様、介護報酬を財源とすることから、常に経営努力が求められています。競合も増えたことから、利用者の確保が課題です。差別化を図るため、レクリエーションや行事の充実など、プログラムミーティングで検討を重ねています。経営の安定を図るため、さらなる検討を通じて、利用者が楽しめる企画を用意するとともに、広報を通じて事業所の特長を伝えていくことを期待します。

・ **コロナ後の新たな日常に向けて、ボランティアや子どもたちとの交流方法を検討されることを期待します。**

コロナ禍の影響により、ボランティア等の外部の方々との交流の機会がなくなっています。昨年度は延べ263人の活動参加があったことから、環境は大きく変化して、利用者への影響も少なからず見込まれます。今後、自粛期間が解除されたとしても、従来通りの交流ができるかは不明です。新しい日常、新しい生活様式を見込みながら、ボランティアや子どもたちとの交流の形を模索する必要があります。関係機関や関係者との情報交換、学識者の意見などを踏まえた交流方法を検討されることを期待します。

・ **事業所では、累積赤字の解消を図るため、業務の効率化と稼働率の向上のための施策の継続実施が期待されます。**

事業所が抱える累積赤字の解消は、事業所にとって最も優先すべき課題といえます。現在、事業所が受け入れている利用者は、介護度の重度化、認知症利用者の増加など利用者家族の要望は多様化し、求められるサービスの質・内容は高度化・複雑化の度合いを増しています。事業所では、こうした利用者ニーズの変化を踏まえながら、現在実施している稼働率向上や利用者単価増の取組みをモニタリングし、非効率な作業プロセスの改善対策を講じることにより、更なる業務の効率化と利用者単価増を目指すことが望まれます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **新型コロナ禍で受入停止したボランティアによる余暇活動を職員が代替に努めています**

事業者では、昨年来の新型コロナ禍により、前年まで受け入れていた地域余暇活動ボランティア、介護等体験大学生、傾聴ボランティア研修等を一部中止し、特に利用者の余暇活動には職員が代替対応に努め、利用者とのコミュニケーションが深まりを見せています。従来の地域余暇活動では、地域ボランティアによる、大道芸、カラオケ、楽器演奏、コーラス、紙芝居、マジックショー等を行っており、職員が得意分野の代替に努め、利用者と職員の新たな関係性構築にも繋がっています。

・ **SNSを通じて利用者の様子や、事業所の取り組みなどの情報を開示しています**

事業所では、開かれた施設運営を目指すため、ボランティアや実習生を積極的に受け入れ、交流の機会をもっています。同時にホームページでは、サービス内容、利用料金、営業曜日・時間など基本的なことを伝え、地域に向けた情報開示に努めています。一方、情報の更新には時間がかかることから、SNS（ブログ）を通じて、日頃の取り組みや利用者の様子、食事や行事の様子などを、写真とコメントで紹介しています。家族、ケアマネジャーと情報を共有するとともに、見学者をはじめ地域の関係者に閲覧を働きかけるなど、情報開示を積極的に行っています。

・ **P D C A サイクルを通じ通所介護計画を実行し、計画的なサービス提供に努めています**

生活相談員はケアプラン、アセスメント結果を踏まえ、通所介護計画書を作成しています。計画書は個人別ファイルに保管し、随時参照して目標に沿った実践に努めています。ミーティングでは、計画書の目標に照らして、介護や看護、リハビリの内容が妥当か、検証しています。モニタリング、アセスメント、計画書の見直しを行うなど、P D C A サイクルを通じて、目標実現に向けて取り組んでいます。状態変化や要介護度の変更、新たな課題が生じた際、再度の評価・アセスメントにより計画を見直すなど、計画的・継続的なサービス提供に努めています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/68

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	76.0%	18.0%			いいえ：2.0% 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	92.0%				どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 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	50.0%	36.0%	6.0%	8.0%	
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	64.0%	26.0%	8.0%		いいえ：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	64.0%	30.0%			いいえ：2.0% 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	86.0%	10.0%			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	90.0%		6.0%		いいえ：0.0% 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%	8.0%	6.0%		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	52.0%	14.0%	34.0%		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%	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	80.0%	10.0%	10.0%		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%	16.0%	8.0%		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	70.0%	20.0%	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	66.0%	14.0%	18.0%		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	42.0%	24.0%	30.0%		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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立台場高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区台場1丁目5番5号
事業所電話番号	03-5531-0520

## 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) 理念：自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2) お一人お一人に寄り添い、尊敬し、敬意を持ったケアの実践 3) 地域の方が安心して、信頼を寄せていただける施設づくり 4) 何事にもチーム全体で取り組む姿勢 5) 専門職として知識を高める人材育成

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・通所介護計画書とアセスメント表は一体的な様式で管理し、エビデンス（根拠）に基づいた計画内容、介護実践に取り組んでいます

「通所介護計画書」は、定期的なモニタリング、再度のアセスメントを実施し、課題に応じて見直し（6か月に1度）を行っています。さらに状態変化や要介護度の変更に応じて、アセスメントを実施。見直しを行って計画的、継続的なサービス提供に努めています。計画書の様式は、アセスメントシートと一体となっており、エビデンス（根拠）に基づいた計画作成、実施がしやすい仕様となっています。日々のサービス提供の状況、利用者の状態は、ケース記録に記載し、夕礼で確認して、目標に照らしてサービス内容が適切か振り返りを行っています。

・ボランティア、子どもたちとの交流を通じて、利用者の意欲の向上を図れるよう支援に努めています

事業所では、他者交流を通じて、利用者の心身の活性化、意欲の向上につながるよう支援しています。利用者同士の交流では、職員は自然な関わりや介入に努め、関係が深まるよう計画的に支援しています。さらに職員以外の方々との交流も重視し、ボランティアの協力を得て、レクリエーション等を実施し、交流を図っています。子どもたちとの交流では、昔遊びや歌などで、楽しい時間を過ごしています。コロナ禍で交流が難しい現在、子どもたちとは作品交換、ビデオレターなどで交流を図り、意欲が低下しないよう努めています。

・職員の互いの学びや組織力の向上に取り組むとともに、健康で働きやすい職場づくりに努めています

職員の日常的な実施範囲の判断は、職員行動指針カードや行動指針実践評価票により確認され、職員の役割を超えるような対応については、緊急時の役割分担および緊急時連絡体制などにより、組織的な対応が整備されています。また、日頃の気づきや工夫については、フロア会議や勉強会により、互いに学ぶことに取り組んでいます。就業状況では、ストレスチェックの実施、ノー残業デーの実施、有給休暇取得促進と勤務時間の調整など、健康で働きやすい職場づくりに努めています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者アンケートの総合評価では肯定的回答が高いですが、引き続きサービス水準の底上げを図る取り組みの継続を期待します

今回の利用者アンケートでは、「大変満足」「満足」を合計すると8割を超える方が「はい」と答え、全体的にサービスに満足していることがうかがえます。これは介護、プログラム内容、食事、健康管理、リハビリなど、個々の職員のサービス提供内容に対する総合的な評価です。今年度、異動者（2名）、新入職者（2名）があったことから

、サービス水準の維持、向上を図っていくことを課題としています。法人研修、内部研修、OJTを通じて、引き続きサービスの質の底上げを図っていくことを期待します。

・人材の定着、確保に課題意識が伺われることから、今後のさらなる、人材確保に向けた計画的な取り組みが期待されます

職員の採用について、ホームページ等による募集を行い、法人の採用基準に基づき実施され、必要とする人材の確保に取り組んでいます。また、年2回の面談を実施し、個人目標シートを活用して個人目標、近い将来の夢、希望担当、取得したい資格、こんな事業所にしたいなどの本人の希望や目標を把握しています。一方で、どのようにしたら施設・業務に誇りをもって働き続けられるかを検討、改善することを課題と捉えており、今後のさらなる、人材の定着、確保に向けた計画的な取り組みが期待されます。

・職員の将来的な展望（キャリアアップ）に向け、今後のさらなる能力向上への取り組みが期待されます

人材育成および職員の質の向上に向けて、事業計画の中でグループ研修・事業者内研修・外部研修などの職員研修計画が示され、職員一人ひとりの能力の向上を図っています。例年では、年間研修計画を作成し、職員が研修受講し、職員の資質と能力の向上に取り組んでいます。一方で、職員一人ひとりのスキルアップ（知識・技術）に課題意識も伺われることから、職員の将来的な展望（キャリアアップ）に向け、今後のさらなる能力向上への取り組みが期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・マニュアル整備や訓練の実施、季節ごとのリスクへの対応などが行われています

施設運営におけるリスクに対して、事故・感染症・災害・緊急等の各種マニュアルを整備しています。地震、火災などの防災訓練を事業所独自で年2回、地区合同で年1回、消防設備点検を年2回実施し、災害時に安全に避難できるよう取り組んでいます。また、救命救急や熱中症予防、嘔吐処理、台風時の風水害訓練など、季節や地域特性などのリスクマネジメントにも取り組んでいます。今年度は、新型コロナウイルス感染症に対して、手洗いや消毒の徹底、テーブル等へのパーテーションの設置、ソーシャルディスタンスの確保など、適切に対応されています。

・「お台場ユークャン」を通じて利用者の自己啓発、選択の機会を提供しています

選択制のプログラム「お台場ユークャン」を開催しています。帰宅までの1～2時間を書道、ハンドベル、園芸、手工芸などのプログラムを開催し、利用者は自分の好きな活動に参加しています。利用者によっては、複数の活動に参加することもあります。もちろん参加しないのも選択の一つとして尊重しています。また、提供するプログラムは職員の担当制としており、利用者には選ばれるよう企画、運営に努力しています。事業所では、活動を通じて自己啓発の機会を提供するとともに、利用者の選択を尊重した運営に取り組んでいます。

・個別や生活リハビリの成果を実感できるよう、誕生日イベントで外出リハを行っています

個別のリハビリや、生活リハビリを踏まえた介護実践などに加えて、楽しんで行えるレクリエーション、軽体操など、集団で行える機能訓練も実施しています。軽体操では、介護職員と理学療法士が協働して「お台場体操」を開発しました。フロアで歩行を促したり、車いすとイスを自力で移乗するなど、安全に配慮しながら、身体機能の維持・向上を図れる内容としています。誕生日イベント時には、職員が付き添って外出し、野外活動を通じて、身体機能の向上（成果）を実感してもらっています。活動に参加するモチベーションを高める機会となっています。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/83

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	80.0%	12.0%	8.0%	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	80.0%	12.0%		いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	64.0%	20.0%	12.0%	無回答・非該当：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	78.0%	16.0%	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	70.0%	22.0%	8.0%	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	88.0%		6.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%		6.0%	いいえ：0.0% 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%		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	76.0%	8.0%	14.0%	いいえ：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%		10.0%	いいえ：2.0% 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%		6.0%	12.0% 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	74.0%	22.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
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%	20.0%	8.0%	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%	12.0%	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	52.0%	12.0%	12.0%	24.0%

# 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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立芝高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区芝3丁目24番5号
事業所電話番号	03-5232-0848

## 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）	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 真摯であること</li><li>・ 明るく元気であること</li><li>・ お客様のことを考え行動できること</li><li>・ 受容、傾聴姿勢を身につけていること</li><li>・ 向上心を持って工夫する力があること</li><li>・ チーム連携協力できること</li></ul>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ 稟議書等の電子媒体利用やクラウドコンピューティングを活用した法人内情報共有等を推進し、より迅速な意思決定と情報共有に努めています

事業所では、重要案件は経営基本会議や理事会を経て検討・承認される手順が決められています。また、重要事項の稟議手順や決済権限は、稟議手順書や決裁権限書に規定されています。それら会議における重要な意思決定及び決定経緯については、毎月の運営会議や職員会議において職員に伝達される仕組みが来ています。さらに、利用者や家族には、施設内の掲示物や文書送付により周知を図っています。併せて、事業所ではクラウドコンピューティングや電子媒体の利用により、より迅速な意思決定と情報共有に努めています。

・ 利用者や地域住民の多様な意向や意見を把握し、事業所内外の権利擁護や苦情対応の体制が機能しています

事業所では、利用者の新規契約時に利用者の権利擁護として、苦情解決制度や介護相談窓口を利用できることを契約時に伝えると共にそれら制度について施設の玄関ロビーに掲示しています。施設利用者に関する外部からの相談・要望・苦情等については苦情・相談対応マニュアルがあり、施設管理者が窓口となって記録を保管し対応する仕組みを構築しています。昨年、事業所では、近隣住民から送迎車の道路利用について苦情が入り、対応マニュアルに則り対応した結果住民の理解を得たことから仕組みが機能していることが伺えます。

・ 本人、家族の意向に沿えるように個別のケアプランを作成しています

通所介護計画書には、本人や家族の生活に対する意向などが記載されています。送迎車両には職員が添乗員として同乗しており、通所介護計画の内容を家族に伝えています。また、その時に家族からの意向や、本人が話していたことなどを確認してサービス提供に反映できるように努めています。例えば、利用者が仕事に復帰したいという、難しい目的があった場合でも、職員は仕事復帰に必要な、今できる事を提案し、本人の気持ちや要望に沿って、本人が目的に対して意欲、達成感が持っているような計画を実施しています。

さらなる改善が望まれる点

・ 事業計画の進捗状況や目標達成状況を把握し、新型コロナウイルス禍によるサービス利用減少に対応する計画作成への取り組みが期待されます

事業所では、事業計画に明示した目標達成に向け、職員アンケートにより、各委員会担当や行事担当をあらかじめ決定し、担当者の役割は組織図に明示しています。また、事業所の目標達成に向けて、部門別目標を策定し、目標管

理シートにより毎月の達成状況を確認しています。各部門別の計画推進にあたっては、各部門の目標管理シートにより進捗状況の確認を毎月行い、必要に応じて部門別目標の見直しにも取り組んでいます。今回の新型コロナウイルス禍によるサービス利用の減少を踏まえ、利用者の安心・安全を優先した計画策定への取り組みが期待されます。

・**利用者の状況報告だけでなくその方だけのエピソードなどを加え記録することで、更なる内容の充実を期待いたします。**

職員間の情報の共有として、朝礼で、前日の報告と当日の予定などを口頭で伝え、夕礼では一日の利用者一人ひとりの心身の状態など詳細を報告しています。これらは、日誌にも記載され職員は出勤した際には、内容を確認しています。記録類は詳細に記載され個別の対応を配慮したものになっています。利用者によるその日、何らかの場面で関わった職員全てが、気が付いたことを記載したり、利用者のエピソードをくわえるなどして、備考に記録するなどして、より取り組みが充実される事を期待いたします。

・**経営の安定は、最終的には利用者の利益に資することから、引き続きサービス提供方法に工夫、充実を図っていくことを期待します**

サービスの質を確保するには、経営が安定していることが求められます。事業所では稼働率の向上を課題としています。この課題解決のため、短時間利用者の受け入れ、それに伴う職員配置や送迎車の工夫、イベントや食のイベントの充実、ケアマネジャーへの周知活動など、様々な取り組みにより稼働率の向上に努めています。取り組みにより、サービスの質は向上し、ひいては利用者の利益に資することになります。取り組みに対する効果は上がっていますが、そこにとどまることなく、引き続きサービスの充実を図っていくことを期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**クラウドコンピューティング等を活用し、より迅速な意思決定と情報共有に努めています**

事業所では、重要案件は経営基本会議や理事会を経て検討・承認される手順が決められています。また、重要事項の稟議手順や決済権限は、稟議手順書や決裁権限書に規定されています。それら会議における重要な意思決定及び決定経緯については、毎月の運営会議や職員会議において職員に伝達される仕組みが出来ています。さらに、利用者や家族には、施設内の掲示物や文書送付により周知を図っています。併せて、事業所ではクラウドコンピューティングや電子媒体の利用により、より迅速な意思決定と情報共有に努めています。

・**利用者の多様な意向を把握し、事業所内外の権利擁護の体制が機能しています**

事業所では、利用者の新規契約時に利用者の権利擁護として、苦情解決制度や介護相談窓口を利用できることを契約時に伝えると共にそれら制度について施設の玄関口壁に掲示しています。施設利用者に関する外部からの相談・要望・苦情等については苦情・相談対応マニュアルがあり、施設管理者が窓口となって記録を保管し対応する仕組みを構築しています。昨年、事業所では、近隣住民から送迎車の道路利用について苦情が入り、対応マニュアルに則り対応した結果、住民の理解を得たことから仕組みが機能していることが伺えます。

・**個別のファイルを作成して、利用者の情報を共有しやすいように配慮しています**

利用開始にあたり把握した心身・健康の状況、社会性、本人の要望、家族の要望などは利用者面談記録（アセスメント）、一人ひとりの通所予防介護記録（アセスメント）、住居計画・通所計画・機能訓練・介護記録・医師の意見書、利用契約書・同意書を個別にファイルしています。これらの情報を職員間で共有し、利用者一人ひとりの思いや意向を反映した支援に努めています。送迎時には職員が同乗して利用者以外の家族とのコミュニケーションも取るように心がけ家族からの情報を把握し、ケア、サービスに活かしています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/80

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%	12.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	80.0%	9.0%	6.0%	
			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	54.0%	29.0%	9.0%	6.0%
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%	0.0%	3.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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%	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	93.0%	6.0%	0.0%	0.0%
			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	87.0%	12.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	0.0%
			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	77.0%	6.0%	12.0%	3.0%
			いいえ : 3.0%	
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	83.0%	12.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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	80.0%	9.0%	6.0%	3.0%
			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	87.0%	12.0%	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	74.0%	12.0%	12.0%	0.0%
			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	54.0%	25.0%	19.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	

# 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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立虎ノ門高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区虎ノ門1丁目21番10号
事業所電話番号	03-3539-3710

## 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)自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2)その方を深く理解し、尊重し、敬意を持ったケア 3)地域の中で親しまれ、信頼される施設づくり 4)専門職としての知識を高めるための人材育成 5)何事にもチームで取り組む姿勢

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の主体性に配慮した個別対応型プログラム「ドリカム」は、独自の支援策で評価できます

従来からの集団参加型プログラムに加え、利用者の主体性に配慮した自己決定選択型プログラムへの取り組みや、ドリカム活動や学習療法等の個別対応型プログラムにも取り組んでいます。特に、利用者の夢を聞き出し、計画を立てて実現を支援するドリカム活動は、利用者の夢や希望を叶え満足が得られると同時に、前向きに楽しく生きる気持ちを刺激しています。利用者の喜ぶ姿を見て、家族からも好評です。因みに、昔からひいきにしていたお店のお菓子を食べたい、再びギターを弾けるようになりたい、思い出を本にしたい等の夢を実現させています。

### ・バイタルチェック、感染予防対策で、利用者の健康維持に取り組み、成果を上げている点が評価できます

サービス利用日は、看護師がバイタルチェックし、体調を確認し、入浴やアクティビティ参加の可否を判断します。チェック結果は、ケース記録、連絡帳に記載しています。R2年度は、従来にも増して、マスク着用、うがいや手指・環境の消毒、換気、間隔保持等に力を入れ、職員が協力してコロナ感染予防策も実施しています。利用者が高齢のため、マスク管理には問題が多く、持参忘れ、紛失、取り違い等が無い様に気を付ける等、利用者の健康維持に取り組んでいます。その成果で、利用者、職員共に、インフルエンザ及びコロナの感染者が発生していません。

### ・通所開始時の情報共有を丁寧に実施して利用者のニーズに応えるように努めています

通所介護計画書作成にあたって、利用者の生活歴、背景、意向などを丁寧に把握して、生活に密着したものになるように配慮しています。そのために、初回利用を含め3回はその利用者に関わった職員全員が24時間シートを利用して、職員との関り、その時の言葉、様子、要望などを記載して、より細かな情報を共有できるように工夫しています。そして、アセスメントを開催しその方の課題やニーズを職員で確認して、日々の変化が見られた時にはカンファレンスシートを用い、計画書に反映させ職員間でサービスの統一が図れるように努めています。

さらなる改善が望まれる点

### ・コロナ禍で受入れ中止したボランティアに代わり、様々なプログラムを職員が実施していますが、職員の負担増改善が求められます

個々の利用者を大切に、コロナ禍で受入れ中止したボランティアに代わり、様々なプログラムを職員が実施しています。リモートやDVDを利用したアクティビティも行われていますが、まだまだ十分ではありません。リモートボランティアの育成や開拓、DVDや映像の活用等を増やす、新たな職員を採用する等、職員の負担増を改善する何らかの工夫・対応が求められます。

**・これからも、サービス内容の充実に向けて取り組まれる事を期待します**

事業所内に食事へのアンケートを掲示して、利用者にも視覚的に内容をわかりやすくしています。また、職員の人脈からDJを呼んでクラブ（ディスコ）大会を開催したり、事業所の入り口には利用者が作成した塗り絵を毎月掲示して、利用者のやりがいがあるような取り組みをしています。このような取り組みはブログに記載され、内容的にも、利用者を楽しんでいると思いたいという職員の意欲や、個々のサービスの取り組みの意識が高い事が見られます。今後も利用者に喜ばれるサービスを継続されることを期待いたします。

**・事業所のサービス水準の向上を図るため、更なる人材育成に取り組まれることを期待します**

事業所では、キャリアパスに応じて研修計画に沿って、施設内研修を行うほか、法人研修、外部研修に職員を派遣し、職業能力の開発・向上に取り組んでいます。さらに新人職員は、法人研修を行うとともに、担当を決めてOJTを実施して、スキルの底上げを図っています。一方、事業所では、職員によって介護技術に多少の格差があると振り返っており、人材育成が課題であると認識されています。事業所のサービス水準が向上するよう、更なる人材育成に取り組まれることを期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・バイタルチェック、感染予防対策で、利用者の健康を維持する様に支援しています**

サービス利用日は、看護師がバイタルチェックし、体調を確認し、入浴やアクティビティへの参加の可否も判断します。チェックの結果は、ケース記録、連絡帳に記載しています。R2年度は、従来にも増して、マスクの着用、うがいや手指・環境の消毒、換気、間隔保持等に力を入れ、コロナ感染予防策も実施しています。利用者が高齢のため、マスク管理には問題が多いので、持参忘れ、紛失、取り違え等が無い様に気を付けています。内服薬の持参忘れ及び内服忘れもチェックし、必要時は家族に連絡・対応する等、利用者の健康を維持する様に支援しています。

**・医療依存の高い方の受け入れも積極的に行っています**

当事業者は、医療法人が母体となっていますので、医療依存の高い方の受け入れも積極的におこなっています。新規の相談があった場合には、その方の利用目的を確認して、どのような対応が出来るかを細かく説明しています。また、活動内容は曜日によって特色があるので、利用者の生活歴、ADL、生活背景、趣味趣向などを伺い、できるだけ要望、意向、目的に添えるように配慮しています。また、不安なく利用していただくために、初回利用時の前後にカンファレンスを開催して、事業所として統一したサービスが提供できるように努めています。

**・利用者アンケートを実施し、意向を取り入れた主体的な活動の実施に取り組んでいます**

利用者アンケートを実施し、意向を取り入れた主体的な活動の実施に取り組んでいます。宝さがし、輪投げや魚釣りをはじめ各種のゲーム、カラオケ、クイズ大会等、従来からの集団参加によるレクリエーションも行っていますが、コロナ感染症予防を兼ねて、利用者の主体性に配慮し、折り紙、写経、絵手紙、手芸等、少人数で活発に行う自己決定選択型プログラムへの取り組みをしています。また、利用者の夢を聞き出し計画を立てて実現させるドリカム活動や、職員とマンツーマンで実施する学習療法等の個別対応型プログラムにも取り組んでおり、好評です。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/50

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%	16.0%	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	83.0%	6.0%	6.0%	どちらともいえない：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	62.0%	25.0%	6.0%	無回答・非該当：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	81.0%	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	79.0%	16.0%	いいえ：2.0% 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	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%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%	
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	88.0%	9.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：2.0%	
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%	6.0%	23.0%	いいえ：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	6.0%	いいえ：2.0% 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	86.0%	9.0%	どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0%	
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%	11.0%	11.0%	いいえ：4.0%
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	79.0%	11.0%	9.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	9.0%	いいえ：2.0% 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	37.0%	23.0%	13.0%	25.0%

# 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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンターサン・サン赤坂
事業所所在地	東京都港区赤坂6丁目6番14号
事業所電話番号	03-5561-7831

## 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)東京聖労院は、「四恩報謝」（天地・父母・国・衆生の恩に報い、感謝するところ）の教えに根本を置いた「聖労」（報いを求めない聖(きよ)き労働）を実践し、「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めざします。</li><li>2)赤坂の地域性・特徴を十分に生かし、質の高いサービスを提供することにより地域福祉に貢献します。</li><li>3)ご利用者一人ひとりが安全で気兼ねなく安心して過ごせる施設を目指します。</li><li>4)併設する児童館交流をはじめとする地域交流、地域性を生かした外出や余暇活動についても力を注いでサービスの充実に努めます。</li><li>5)堅実な財政運営のもと、職員にとって働きやすい職場づくりを目指します。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **利用者の状態に応じて、意思判断ができるよう支援するなど、権利擁護を意識した介護実践に取り組んでいます**

利用者の権利擁護を尊重したサービスの実践に取り組んでいます。法人では倫理綱領を定めており、朝礼で唱和するほか、研修で全職員で学び、日々の業務に活かせるよう取り組んでいます。個々の利用者の身体に触れる介助を行う際には、声かけをして了解を得ています。特に難聴の方には、大きな声で、ゆっくり話しかけ、その方の状態に応じて希望を確認しています。理解力が低下している方には、閉ざされた質問を通じて意向を確認するなど、その方の状態に応じた意思判断を表出できるよう支援しています。

・ **看護師の手厚い配置により医療依存度の高い利用者も受け入れています**

胃瘻、酸素療法、バルーンカテーテルなどの医療依存度の高い利用者の受入れに関して看護師を中心に積極的に受け入れています。毎日の利用者の健康状態は、送迎の際に送迎担当職員が家族からの聞き取りや連絡ノートからの報告により、利用者の健康状態に異常が無いか確認しています。家族からの連絡事項で利用者の健康に配慮が必要な場合は、職員に報告して周知し、職員全員で見守る体制が整備されています。今年度はコロナ禍のため今まで以上に利用者の健康観察を重視しています。

・ **法人の基本理念や基本方針等の方向性を明確に示し、実現に向け職員意識の向上や行動指針の明示に取り組んでいます**

法人理念や基本方針等は、玄関や会議室等への掲示、パンフレット、ホームページなど幅広く明示し、周知を図っています。例年、入職時の研修や職層研修、面接等を通じ、職員への周知を図っています。また、法人の理念は、人事考課の考課項目になっていることから、日常のサービスや介護等の実践と連動させながら、理解を深めています。法人の理念の実現のため、具体的な行動指針を定め、人権の尊重、個人情報保護等の倫理綱領およびガイドラインに基づき責務を遂行しています。

さらなる改善が望まれる点

・ **自粛期間の終了期にむけて、感染予防対策の一層の徹底を図りながら、新規利用者確保、中断者の再開に向けた取り組みを期待します**



コロナ禍の影響もあって定員充足率が低下しています。事業所では、これを課題として、新規利用者の確保や利用を中断していた方の再開に向けた取り組みを行い解決したいと考えています。複合施設であり、在宅のショートステイと連携してニーズの掘り起こしに取り組んでいます。今後、自粛期間の終了時期に向けて、感染予防を徹底した上で、利用者確保に向けた取り組みが期待されます。経営の安定は、サービスの質の安定化につながることから、ケアマネジャーへの働きかけはもとより、利用者への直接の広報などに取り組まれることを期待します。

**・今後のwithコロナを踏まえ、地域の福祉拠点として、施設の専門性や能力を活かした地域活動の新たな工夫、検討が期待されます**

地域社会に対して、第三者評価の受審や結果公表、介護サービス情報の公表等を行い、定期的に外部評価の導入による透明性の確保に努めています。例年は、ボランティアや実習生、職場体験等の受け入れを行っていますが、今年度は、新型コロナウイルスの影響により、ボランティアの受け入れは控え、感染症対策を行いながら実習生の受け入れをしています。なお、ボランティア受け入れ、地域に向けた活動や連携などで大きな変更がされたことから、今後はさらに、withコロナを踏まえた新たな取り組み方法を工夫、検討していくことが期待されます。

**・サービスの質の確保のためには、人材の確保、育成に向けて引き続き工夫をしながら、職員採用に取り組まれることを期待します**

職員の採用は、例年、法人の採用基準に基づき、ホームページの活用や各種就職フェアへの参加、毎月の施設見学会等で必要とする人材の確保に努めています。今年度は、コロナ感染症の影響により、民間就職フェアの開催が中止となっていますが、リモートによる施設見学会を開催するなどの工夫をしながら、安定的な雇用創出に取り組んでいます。サービスの質の確保のためには、人材の確保、育成が課題であることから、引き続き、工夫しながら職員採用に取り組まれることを期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・苦情解決制度を整え、利用者の意向等に対し、組織として適切な対応に努めています**

苦情解決制度については、重要事項説明書への明示、第三者委員の連絡先の掲示など、周知に努めています。施設内にはご意見記入用紙（相談・要望・苦情）と一緒に「皆様の声」を設置し、日常的に利用者が意見・要望を言えるよう取り組んでいます。要望・苦情等の意向を把握した場合は、苦情対応のフローに基づき、解決に向けて組織として迅速な対応に努めています。利用者の気持ちを傷つけない取り組みとして、毎年施設内研修を実施し、組織的な虐待防止対策として職員の理解を深めています。関係機関と連携が図れる体制も整えています。

**・毎日のミーティングを通じて、利用目標に照らして実践が妥当か振り返りを行っています**

日々のサービス提供の状況、利用者の状態は、ケース記録に記載し、毎日、ミーティングの際に確認することで、状態変化やシグナルを見逃さないよう努めています。また、ケース記録は、ケアプランの写し、通所介護計画書とともに個別ファイルに添付し、常に課題、利用目標を参照するよう取り組んでいます。毎日3回、ミーティングを行い、申し送りを通じて、職員が交代しても必要な支援が継続されるよう取り組んでいます。毎日のミーティングでは、目標に照らしてサービス実践が適切か振り返りを行って、次の利用に生かすよう努めています。

**・マニュアル整備検討委員会を設置し、必要な改訂作業を行っています**

他のサービスも含む施設全体で「マニュアル整備検討会」を設置し、各種のマニュアルに示される手順の見直しを行っています。検討結果は、毎月1回開催している定例の課長会議において精査し、改訂案を決定しています。改訂の履歴を管理し、最新の内容が職員の間で共有されています。毎年、第三者評価で行う利用者アンケートに加えて、9月から10月にかけてサービス評価アンケートを行い、結果を踏まえて運営や介護実践等に反映するよう努めています。さらに次年度に向けては、運営の改善内容を事業計画に反映するよう取り組んでいます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/80

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	96.0%			
	どちらともいえない：3.0%	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	76.0%	13.0%	6.0%	
		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	83.0%	10.0%		
	いいえ：3.0%	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	90.0%	10.0%		
	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	90.0%	6.0%		
	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	93.0%			
	どちらともいえない：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	96.0%			
	どちらともいえない：3.0%	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%		20.0%	
	どちらともいえない：0.0%	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	70.0%	6.0%	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	100.0%			
	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	96.0%			
	どちらともいえない：3.0%	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	96.0%			
	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	100.0%			
	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%		23.0%	
	どちらともいえない：3.0%	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	63.0%	6.0%	26.0%	
		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	社会福祉法人恩賜財団済生会
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンター港南の郷
事業所所在地	東京都港区港南3丁目3番23号
事業所電話番号	03-3450-5571

## 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) 施設創立以来の運営実績を生かし、経営の効率化を図る 2) 利用者本位のサービスをすすめる 3) 高齢者や家族が安心して生活できるよう支援する 4) 東京都済生会中央病院との緊密な連携のもとに利用者の健康維持を図る 5) 港区の高齢者福祉を支える総合施設として、それぞれの事業の連携を一層強化し、高齢者が住み慣れた地域で自立した生活を送れるよう全力を尽くす

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <p>・PCシステムを活用し、集合研修の出来ない時期にあってもe-ラーニング教材を充実させて職員のスキルアップを図っている点</p> <p>コロナ禍で集合研修が出来ない時期も、PCシステム活用で職員に同一の研修を行い、スキルアップを図っています。PCシステムには、感染対策、スキンケア等、独自作成も含めた、多様なe-ラーニングプログラムが組み込まれています。内容は10～30分程度の長さで、修了テストに受かるとPC画面上に終了のチェックが入ります。研修委員会の指示で受講する場合、委員会がチェックの有無を確認し、終了していない職員には督促連絡します。また、誰がどの研修を受けたかが職員同士で分かり、自主研修に繋がる等、良い刺激になっています。</p> <p>・感染予防対策でリアルな交流が出来なくなっていますが、バーチャルでの交流を取り入れる等の工夫で利用者の生活を豊かにしている点</p> <p>従来は、地域包括支援センター、警察署、消防署、保育園や支援学校との交流、ボランティアによる余暇活動、実習生等との協働・交流で利用者の生活を豊かにしていましたが、R2年度は、感染予防対策で中断しています。代わりに、職員が新たなゲームを考案したり、ボランティアの代わりに歌ったりしています。また、リモートでのバーチャル交流を開始し、オンラインでの音楽、体操、手芸、お話等のボランティア活動を受入れ、支援学校からは音楽発表会のDVDを借り受けて視聴する等の交流をして、利用者の生活を豊かにしています。</p> <p>・PCシステムの積極的な活用で業務の効率化を図り、最終目標である利用者サービスの向上にも繋がっている点</p> <p>従来は紙ベースで扱っていたアセスメントや評価を、PCシステム上に移動しました。また、介護記録、相談記録その他の記録もPCシステムに入っているため、利用者情報の共有・把握が更に進みました。PCシステムの活用を推進する事で、利用者の課題抽出、経過追跡、評価がしやすくなり、利用者個々の状況・家族の意向に沿った通所介護計画の作成・更新が出来ています。家族との連絡帳もPCから打ち出しています。更に、ケアマネジャー、医師、訪問看護ステーションやヘルパー事業所等との連携もスムーズで、利用者サービスが向上しました。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <p>・現在は、リモートでボランティア活動をしている方が数人しかいませんので、より多様なボランティア活動人材の開拓・育成が望まれます</p> <p>現在は、リモートでボランティア活動をしている方が数人しかいませんし、外出が出来ませんので、ボランティア</p>
---

や地域の人達との交流の機会も減っています。コロナ禍でも交流の機会を増やせるように、より多様なボランティア活動をする人材の開拓・育成が望まれます。

**・多くの利用者が何らかの形でアクティビティに参加し、楽しめるよう、企画・運営について、さらなる検討を期待します**

利用者の心身の活性化が図れるよう、様々なアクティビティの企画・実施に取り組んでいます。アクティビティの企画・立案では非常勤職員にも参加してもらい、全体のレベルアップを図っています。多様なプログラムの中から、利用者は希望の活動に参加し、楽しんでいます。一方、要支援の方から、要介護5の方まで、幅広い利用者層が通所しているため、様々なアクティビティを検討して多くの方が楽しめるよう工夫をされています。すべての利用者が何らかの形で、活動に参加できるよう、企画、運営について、さらなる検討をされることを期待します。

**・新たな日常の下、地域の福祉拠点として、さらなる専門性と能力の還元を図っていくことが期待されます**

地域の福祉拠点として、港南の郷4事業の風通しの良い事業展開が継続して実施されています。例年では、かいごカフェ、オレンジカフェ、特養ホームのホーム喫茶をケアハウス食堂で行い、利用者・地域住民との交流を行う、などが進められています。今年度は、新型コロナウイルスの影響により、実施が控えられたり、内容や方法の変更が必要となったりしています。今後は、新たな日常の視点の下、どのように展開していくことができるかを検討し、地域の福祉拠点としてのさらなる専門性と能力の還元を図っていく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

**・PCシステム活用推進で利用者状況・家族意向をより反映した介護計画を作成しています**

従来は紙ベースで扱っていたアセスメントや評価をPCシステム上に移動しました。また、介護記録、相談記録その他の記録もPCシステムに入っているため、利用者情報の共有・把握が更に進みました。PCシステムの活用を推進する事で、利用者の課題抽出、経過追跡、評価がしやすくなり、利用者一人ひとりの状況に沿った、また家族の意向を取り入れた通所介護計画の作成・更新が出来ています。

**・独自のe-ラーニング教材で研修を行い、職員のスキルアップを図っています**

コロナ禍で集合研修が出来なくとも、PCシステムを活用した職員研修を行い、スキルアップを図っています。PCシステムには、感染対策、スキンケア等、独自に作成した物を始め、多様なe-ラーニングプログラムが組み込まれています。内容は10～30分程度の長さで、修了テストがついており、テストに受かるとPC画面上に終了のチェックが入ります。研修委員会の指示で受講する場合、委員会がチェックの有無を確認し、終了していない職員には督促連絡します。また、誰がどの研修を受けたかが職員同士でも分かるので良い刺激になっています。

**・公的機関、ボランティア等との協働・交流で利用者の生活を豊かにしています**

地域包括支援センター、警察署や消防署職員を招いて防犯・防災講話、保育園や支援学校との交流、ボランティアによる余暇活動、実習生等との協働・交流で利用者の生活を豊かにしていますが、R2年度は、感染予防対策で中断しています。代わりに、リモートでの交流を開始しました。オンラインで音楽、体操、手芸、お話等のボランティア活動を受入れ、支援学校からは音楽発表会のDVDを借り受けて視聴する等の交流をしています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/68

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	64.0%	14.0%	11.0%	8.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	85.0%			11.0%
		どちらともいえない：0.0%	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	44.0%	26.0%	14.0%	14.0%
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	70.0%	14.0%		11.0%
		いいえ：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	64.0%	23.0%		8.0%
		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	70.0%	14.0%		11.0%
		いいえ：2.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	76.0%	14.0%		5.0%
		いいえ：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	76.0%	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	55.0%	20.0%		20.0%
		いいえ：2.0%		
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%			5.0%
		どちらともいえない：0.0%	いいえ：2.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%		8.0%	8.0%
		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%	14.0%		8.0%
		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	73.0%	11.0%	5.0%	8.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	14.0%		14.0%
		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	29.0%	35.0%	8.0%	26.0%

# 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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンター白金の森
事業所所在地	東京都港区白金台5丁目20番5号
事業所電話番号	03-3449-9615

## 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) 顧客満足を得ることや潜在的なニーズを社会システムとして具現化すること 2) 社会のニーズや「夢」を実現をすることを通して、広く社会に貢献していきます

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業所情報をホームページやSNS等で積極的に発信したり、見学・体験はご希望を尊重して応じる等、ご利用者・ご家族に配慮しています。</li></ul> <p>事業所情報をホームページ・事業所新聞・SNS等で、利用希望者に分かり易く説明するよう配慮しつつ、積極的に発信しています。また、利用希望者・家族の利便性に配慮し、見学・体験の問い合わせには、時間・曜日・食事・送迎など、出来るだけ希望に沿うようにしています。とりわけ、希望があれば往復の送迎を無料でやっている点が、高く評価できます。ただし食事は有料で、サービス利用時と同程度の昼食代が掛かります。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・法人の通所事業部全体で月2回、感染予防委員会を開き、マニュアルを見直す等、感染予防対策に力を入れています。</li></ul> <p>法人通所事業部内の各種委員会で、一定のサービス水準を確保するための検討機会を設けています。委員会は、育成・マニュアル・広報・リスクマネジメント・防災・コンプライアンスなどです。また、相談員・看護師・機能訓練指導員などの業種別や階層別の連絡会を設け、事業所横断的な検討でサービス改善に取り組んでいます。コロナ禍のR2年度は、感染予防委員会を毎月2回開催し感染防止に取り組んでいます。お迎えの乗車時に体温測定し、熱のある場合は家族にと連絡して帰宅する、または別席で様子観察をするなど、万一の感染拡大予防にも努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・訪問医師・看護師や多種専門職と連携し、家族を含めた在宅の方の看取りケアをする地域医療連携に取組み、地域貢献に努めています。</li></ul> <p>一般デイサービス事業所として、デイに通えなくなった利用者を、訪問医師・看護師その他の専門職と連携し、家族からの相談を含めて、看取りケアをする地域医療連携に取組んで4年目になります。利用者が最後まで住み慣れた土地で暮らせるように支援すると同時に、家族介護の相談に乗ったり、利用者が無くなった後にはグリーフィングケアにも取り組むなど、サービス外のサービスで地域貢献しています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・感染防止のため、ボランティアや学生実習の受入れ中止、外出自粛で、利用者の余暇活動が減少し、ADL低下が懸念されます。</li></ul> <p>感染防止の為、ボランティアや学生実習の受入れ中止、外出自粛で、利用者が楽しみにしていた買い物や散歩、多くの余暇活動が減少し、ADL低下が懸念されます。打開策として施設内リハビリを多くしています。R2年の7月頃、ボランティアからの提案でオンラインでのピアノ演奏と腕の体操などを行い、好評でした。現在では、毎月定例化しています。オンライン手芸も好評でした。習字は、郵送された見本で独習する等しています。今後は、ボランティアと事業所が積極的に連携し、オンラインでの余暇活動レポーターを増やす工夫が望まれます。</p>
--

**・新たな日常に向けて、オンラインを通じたりハビリ、プログラムの実践に向けて取り組まれることを期待します。**

以前は、ボランティアの協力を得て、コンサートやダンスなどのプログラム、納涼祭やクリスマス会など、季節を感じられるイベントを通じて、職員以外の地域の方々との交流の機会をもっていました。今年度は自粛期間で以前のような機会を確保するのは困難です。ボランティアの方々の協力により、現在、オンラインでの交流の機会をもち、利用者の意欲向上に努めています。事業所では、リハビリやプログラムなどオンラインを通じた実践を増やしていきたいと考えています。新たな日常に向けて、オンラインを活用した実践に取り組まれることを期待します。

**・計画の着実な実行に向けて、今後はさらに年度途中での事業計画の見直し・更新を進めてい行くことが期待されます。**

事業計画の推進に向けて、各部門毎に戦略をたて、目的、計画内容及び目標を明示しています。目標は、定量的なものや具体的な実施項目等、施策に応じた内容で明示しています。計画の進捗状況は、月次単位で課長が報告をして確認しています。年度末には、総括を行い次年度の事業計画に連動させるマネジメントサイクルに沿った計画管理が行われています。なお、計画の着実な実行では、状況により、年度初めに立てた計画が実施できないなどの課題意識も伺われ、今後はさらに、年度途中での事業計画の見直し、更新を進めてい行く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

**・事業所情報をホームページ、SNS等で積極的に発信し、見学希望にも応じています**

利用希望者やケアマネジャー向けに、従来から、ホームページや事業所の発行する新聞で、事業所の情報を発信していましたが、現在は、SNSも利用して、積極的な情報発信に取り組んでいます。毎月のプログラムや、活動している利用者の様子を掲載したり、ケアマネジャー向けには新規利用申込書をダウンロード出来るように工夫しています。さらに、見学・体験の問い合わせには、時間、曜日、食事、送迎など、出来るだけ希望に沿うようにしています。昼食は有料ですが、送迎は無料で応じるなどして、事業所情報提供に努めています。

**・利用者の各種の情報を記録し、管理・共有し、利用者個々の介護計画に活用しています**

ケアマネジャーからの情報を含む利用者情報を、アセスメントシート、ケース記録、看護記録、バイタル表、排泄表、入浴者名簿、業務日誌、特記メモに記録し、管理しています。メモ閲覧時は、確認済のサインをしています。R二年度からは、昼のショートミーティングの申し送り、全体会議でも情報を共有し、個々の利用者に合わせて介護計画作成とサービス提供に活用しています。また、アセスメント会議や介護計画書作成を業務シフト表に組み込んでいるため、各利用者について漏れなく、また、業務時間内に集中して開催・作成出来ています。

**・各種委員会、連絡会で検討機会を設けて一定のサービス水準を確保する様に務めています**

法人通所事業部内に設けた各種委員会で検討する機会を設けて、一定のサービス水準を確保するように努めています。委員会は、育成、マニュアル、広報、リスクマネジメント、防災、コンプライアンス、コストカットなどがあります。また、相談員、看護部、機能訓練指導員など業種別、そして階層別の連絡会を設け、事業所横断的な検討をし、サービス改善に取り組んでいます。コロナ禍のR2年度は、感染予防委員会を開催し、感染防止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

42/100

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	85.0%	14.0%		
	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	78.0%	14.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	57.0%	26.0%	9.0%	7.0%
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：4.0% 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	78.0%	16.0%		
	いいえ：4.0% 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	85.0%	11.0%		
	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	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%	7.0%	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	52.0%	16.0%	26.0%	
	いいえ：4.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	14.0%		
	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	76.0%	14.0%		
	いいえ：4.0% 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	83.0%	9.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%			
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	83.0%	9.0%	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	64.0%	19.0%	14.0%	
	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	42.0%	26.0%	26.0%	
	いいえ：4.0%			