

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	吉祥寺ナーシングホームデイサービスセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0886

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)法人の理念 誠の心 2)真心を込めた丁寧な福祉サービス （本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。） 3)「ご利用者・家族との信頼による絆」 （サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。） 4)福祉コミュニティの協創（私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。） 5)仕事を通じた職員の自己実現（自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしあう職場にします。）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・健康管理医師の指導の下、新型コロナウイルス感染拡大防止に取り組むと共に、感染症認定看護師による研修が実施されている

新型コロナウイルス感染拡大に対応し施設内の感染防止策の徹底に努めている。健康管理医師の指導の元、毎月感染症対策委員会を開催し「新型コロナウイルスへの対応について」というレジメを職員に配布し周知徹底を図っている。正面玄関の自動ドアは閉鎖し入室する際のアルコール消毒、マスク着用の徹底、職員利用者の体温測定を行い、健康管理医師は来所の際に検温表のチェック、感染症対策の実施状況を確認している。また、施設長の人脈により感染症認定看護師を招いて研修を実施しており、職員の新型コロナ対策への意識向上が図られている。

・利用者の通常の生活を維持し、孤立感や閉塞感を防ぐために、安全対策を徹底したうえで利用者を受入れており、社会的責任を果たしている

利用者の通常の生活を維持し、孤立感や閉塞感を防ぐために緊急事態宣言下においても利用者を受入れている。家族に対しては、吉祥寺ホーム及び事業所の新型コロナウイルス感染症対策について、その都度情報提供を行うことで不安軽減に努め、また家庭での対応など必要に応じて助言を行うなど、家族とともに利用者を支えている。デイルームの消毒の徹底をはじめ、食事の際は利用者により食事時間をずらしたり、座席を工夫して密を防いでいる。オンラインによるプログラムの提供など、利用者の生活の質を維持するための努力を続けている。

・その人らしさを発見していけるプログラム提供を大切に、多様な体操、音楽、趣味活動やオンラインプログラム導入している

新型コロナウイルスの影響で大幅な活動制限を余儀なくされている現状ではあるが、その中でも「その人らしさ」を発見していくことを意識して、ボランティアとの連携のもとプログラムを展開していている。盆バラ体操や音楽療法はリモートを活用し、マスクの着用や間隔を開けた座席配置などの感染防止対策を講じながら行っており、職員による電子ピアノでの演奏に合わせて歌を歌うなど楽しめる活動を提供している。また、オンラインを活用したコンサートの視聴や中学生の合唱部の演奏視聴など社会情勢に対応した新しいプログラムの提供も行っている。

さらなる改善が望まれる点

・サービスの差別化を図れるよう、機能訓練や入浴、活動等についての支援ニーズの比重検討が期待される

新型コロナウイルスの影響で多くのプログラムが実施できない状況の中で、オンラインを活用した新たなプログラムや従来の活動をリモートで再開させていくなど社会情勢に合わせたプログラムの提供に努めている。一方でニーズの高い入浴サービスの一泊あたりの入浴回数に限界があることや、機能訓練希望者の低下など、ニーズとサービスに差異が見られ始めている。楽しみや生きがいを中心としたプログラム展開と身体機能維持や生活面でのサービス提供の比重など、どこまでニーズに対応していくかの検討が求められている。

・ホームページ等の情報媒体をさらに充実させる必要を課題と捉えており、時代に合わせた情報発信の工夫をすすめていくことが期待される

施設では、現在、ホームページ上でブログをリンクさせて、本人・家族の同意のもと、利用者の日常生活及びイベント時の表情や様子について顔写真等も併せて掲載している。また、各サービスの紹介や職員採用、経営情報等、さまざまな情報を発信して、施設の理解を促している。一方で、コロナ禍で家族の面会に制限が出たことで、情報媒体をさらに充実させる必要を課題と捉えている。今後は、日常生活や活動等の様子に加えて、研究会での発表・受賞のピーアールや、寄付を募る等、時代に合わせた情報発信の工夫をすすめていくことが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者・家族の意見を聞き業務改善に活かすための機会が設定されている

日々の支援において利用者の意見を聞くことに加え、今年度は新型コロナウイルス感染症対策のため困難な状況となっているが、通常であれば1週間かけて「利用者懇談会」を実施し、食事・プログラムの内容・行事等の意見交換が行われている。今回は、新型コロナウイルス感染症対策について、法人の方針等が発出される度、お知らせを作成し、家族に配布し不安軽減を図っている。また、定期的な第三者委員の訪問によるニーズ把握等、利用者・家族の日常的な意見にも積極的に耳を傾け業務改善に活かしている。

・オンラインのプログラムや座席の工夫など安心・安全を確保して利用者を受け入れている

事業所の強みは地域のボランティアと連携の方の下、提供しているサービスであり、各種プログラムの進行や余暇活動の講師、傾聴ボランティアなど多様な地域住民が活躍している。しかし今年度は、新型コロナウイルス感染症対策のため、外来者の施設内への立ち入りは禁止しており、オンライン等を活用してプログラムを提供するなどの工夫を行っている。食事の際も利用者同士が密接にならないよう、食事ペースや介助の必要度により座席を分けて対応しており、利用者の安心・安全を確保して利用者を受け入れている。

・行事食やお祝い膳、セレクトメニューなど食事を楽しめる機会を年間通して設けている

食事は事業所内の厨房にて作られ、季節感を大切に栄養面や肉・魚・野菜などの食材もバランス良く取り入れられている。嚥下・咀嚼機能の低下がある場合にも安全に配慮した上で急激に食形態を変化させることなく継続して食事を楽しんでもらえる食事内容に配慮している。また、七夕やクリスマス、節分、おせち料理等、季節ごとの行事に合わせて行事食を提供しており、敬老週間には全利用者が食事を楽しめるよう6日間連続して行事食を提供している。おやつセレクトや「わだん苑」への外食（現在休止中）など食事を楽しめる企画を年間通して提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/65

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	71.0%	9.0%	19.0%	どちらともいえない：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	80.0%	9.0%		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	57.0%	14.0%	9.0%	19.0%
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	71.0%	9.0%	14.0%	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	71.0%	14.0%	14.0%	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	85.0%		9.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%			どちらともいえない：4.0% 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	66.0%	14.0%	19.0%	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	38.0%	9.0%	47.0%	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	80.0%		14.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	61.0%		33.0%	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	71.0%	14.0%	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	57.0%	14.0%	23.0%	いいえ：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	14.0%	19.0%	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	42.0%		52.0%	どちらともいえない：0.0% 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	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターさくらえん
事業所所在地	東京都武蔵野市桜堤2丁目8番31号
事業所電話番号	0422-51-5550

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>【基本方針】</p> <p><働きやすい職場を創るために></p> <ul style="list-style-type: none">・働きがいのある職場 / 仕事を通じて人間力が向上する職場風土を形成していきます。・働きやすい職場 / 性別・年齢・国籍等に関わらず、誰もが働きやすい職場環境を創っていきます。・人財の確保と育成 / 人財を確保・育成できる教育体系と職場風土を醸成していきます。・財務の健全性 / 公正さと透明性を確保し健全な財務基盤を築いていきます。 <p><快適なサービスを提供するために></p> <ul style="list-style-type: none">・地域への貢献 / 福祉のプロとして培ったノウハウを地域に還元していきます。・顧客の満足 / ひとりひとりの「喜び」「安心」「生きる力」を支え、笑顔あふれる暮らしを実現していきます。・地域特性にあったサービス提供 / 地域におけるニーズを把握し、地域住民を支えるサービスを行っていきます。・サービスの質の向上 / 利用者主体の意識とサービス品質の向上に向けた仕組みの双方を確立していきます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・入浴設備の稼働率向上により入浴を要望される多くの利用者に喜ばれています

デイサービスの登録利用者の25%以上が要介護4以上の方です。これらの方は自宅での入浴に苦労され、利用者・家族などの負担増となっています。そのため、通所介護施設の入浴サービスの利用増大に繋がっています。事業所では一般浴でゆったりと入浴できる設備の他、機械浴(半機械浴)と車いすごと入浴できるチェア浴の入浴設備があり、身体状況により安全・快適に入浴出来るため、入浴設備の稼働率向上は、多くの利用者に喜ばれており、地域でさらなるサービスの向上・充実が期待されています。

・感染症対策として枠付きアクリル板を用意し、安全に三密を避けられると利用者の好評を博しています

コロナ禍の中、デイサービスでは、送迎車の中では利用者の体調見守りを重点的に行っています。事業所到着時には、うがい、手洗い、アルコール消毒、マスク着用を徹底して感染症予防を徹底しています。事業所では利用者にとって一日楽しんでいただくためコロナ禍の中でも職員はいろいろなプログラムを用意していますが、一番の楽しみは顔なじみの親しい方々と談笑しながら活動することと言われていますので、職員手作りの枠付きアクリル板をテーブルの各座席に用意しました。その結果、利用者からは安全に楽しめると好評を博しています。

・新型コロナウイルス感染症防止対策の徹底のため、発生時の初動訓練を行っています

法人では2020年2月25日付けで「新型コロナウイルス感染症防止対策」を制定し、職員、入居者、デイサービス、家族・ボランティア等に向けて対応を統一しています。デイサービスでは、家庭での検温で37.5度C以上の場合は利

用を控えるようお願いし、事業所到着時には、うがい、手洗い、アルコール消毒、マスク着用を徹底しています。更に、新型コロナウイルス感染症発生時の初動訓練を災害訓練の一環としておこない、正確な情報を多職種と連携できるように、また、安心して利用出来るよう配慮しています。

さらなる改善が望まれる点

・職員の質の向上と業務の効率化が期待されます

デイサービスの特性として1日の業務が多岐にわたっており、記録書類が多く一部では電子化がなされていますが、まだまだ手書き業務とそれに伴う記録の重複が散見されます。記録の重複は転記ミスの原因となるため効率化が望まれます。事業所にはPC3台が導入されていますが各職員が通常業務の入力に使えるPCは1台となっており手書きに頼らざるを得ない状態です。法人はこれまで培った業務を生かせるようIT化に取り組んでいますので、事業所としてIT専門職と連携を取って更なるIT化を図り職員の質の向上と業務の効率化が期待されます。

・将来に向けて事業所のリハビリ内容のリフレッシュが必要と思われます

事業所は機能訓練に力を入れ、入浴設備も3種類あることで「入浴とリハビリが良い」と評判の施設です。武蔵野市には事業所と同様なデイサービス、通所リハビリ施設、デイケア施設など40軒を超える施設があり元気な高齢者が増加していることと相まって市場は過当競争となっているものと思われます。最近では元気な高齢者向けに軽負荷なマシントレーニングができるパワーリハビリ施設も台頭してきており、近い将来に向けて施設のリハビリ内容のリフレッシュが必要と思われます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/110

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	75.0%	22.0%	0.0%	2.0%
			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	80.0%	11.0%	8.0%	0.0%
			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	69.0%	16.0%	5.0%	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	75.0%	19.0%	5.0%	0.0%
			いいえ：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	58.0%	25.0%	13.0%	2.0%
			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	91.0%	5.0%	2.0%	0.0%
			どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	8.0%	5.0%	0.0%
			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%	8.0%	11.0%	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	52.0%	13.0%	33.0%	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	72.0%	16.0%	8.0%	2.0%
			いいえ：2.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	69.0%	13.0%	13.0%	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	75.0%	16.0%	8.0%	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	66.0%	16.0%	5.0%	11.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	16.0%	16.0%	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	30.0%	36.0%	30.0%	2.0%
			いいえ：2.0%	