

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	社会福祉法人安心会
事業所名称	練馬区立高野台デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区高野台5丁目24番1号
事業所電話番号	03-5923-0831

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) 明るく元気な施設 2) お客様を絶対に不幸にしない 3) サービスの優秀性を追求する 4) 地域でNo.1になる 5) 施設内事故の徹底防止と満足度を高める個別サービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **快適なフロア、主体性を尊重したレクや趣味活動参加、型に縛られることのない伸び伸びとした環境を提供している**

デイの特徴は、型に縛られることのない伸び伸びとしたデイサービスセンターとしている。利用者の主体性を尊重してタイプ別の複数のレクや趣味活動を提供し、快適に過ごして頂く為に、送迎ルートや利用中の座席、更に環境にも配慮している。レクのプログラムは体操系、脳トレ等のプリント系、趣味活動は書道、手芸の個人参加又は、将棋等の対戦型等の中から選択し参加して頂いている。一方、一人で過ごす事が出来る空間作りも、広いフロアを活用し離れた場所に、ソファやテーブル等を設置しており、伸び伸びとした環境と時間を提供している。

・ **健康で楽しく快適な一日を過ごして頂く為、看護師を中心に其々の専門職員と連携し健康管理に関するサービスを提供している**

看護師は、体調の考慮が必要な利用者には設置してあるベッドでの休憩を判断し様子見を職員にも依頼、又急変時には、相談員・担当職員と連携し更に家族・ケアマネとの連携体制を整えている。又、服薬管理も看護師中心に、4回の服薬チェックと健康チェック表・連絡帳への記録による強化体制で実施している。更に生活機能維持・改善を目的とし利用者の歩行を維持したいとのニーズに応えたプログラム作成、機能訓練サービスを実施して、初期・中期・後期の段階で評価し、見直しに繋げている。看護師を中心とした日々の健康、生活機能維持支援を評価したい。

・ **親切・丁寧で温かみのある対応で利用者と家族から高い評価を得ている**

デイでは、利用人数が多い中でも利用者一人ひとりの要望に応じて個別対応を実践しながら、親切・丁寧で温かみのある対応で利用者と家族から高い評価を得ている。利用者アンケート調査では、「皆笑顔でケアして下さる」「いつも丁寧で気持ち良い」「寄り添う心や受け止める心をもって接して下さる」等の喜びや感謝の声が多く寄せられており、介護職員だけでなく、ドライバーに対しても日頃の接遇を高く評価している。送迎や食事、入浴等、様々な場面できめ細かい個別対応をしながら利用者一人ひとりを大切にする姿勢と取り組みを高く評価したい。

さらなる改善が望まれる点

・ **デイの強みや特徴をより分かりやすく伝えるために、さらなる取り組みに期待したい**

利用希望者や地域のケアマネに対してデイをさらにPRするために、ホームページのリニューアルや相談員によるケアマネ訪問、FAXによる空き状況の提供の他、ケアマネ対象のアンケート調査も実施し、集計結果を配布している。既にケアマネには十分に認知され、紹介率も向上、ケアマネや利用者、家族からの評価も高いが、デイとしてはさ

らにPR活動に力を入れていきたいと考えている。強みである毎日の選択食や手厚い看護体制、広い浴室、ナイト利用等をより分かりやすく伝えるために、ブログやSNS、動画の活用等、さらなる取り組みに期待したい。

・ **リモートを積極的に活用し、より多くの職員が計画的に研修を受講できる体制を整えることを期待したい**

職員の質の向上に向けて、年間研修計画を作成のうえ、法人として新人オリエンテーションや法人主催の現任研修、内部研修を実施している。研修内容は充実しているものの、今年度はコロナの影響で実施回数が少なくなっているのが現状である。法人内の連絡会議には既にリモートを活用しており、今後は研修受講にもリモートを積極的に活用し、非常勤職員も含めてより多くの職員が計画的に研修を受講できる体制を整えることを期待したい。また、デイとして指導者になれる介護職員の育成も課題の一つとしており、今後の取り組みに注目したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **普段の生活を踏まえた支援を行い、他のデイでは対応困難な利用者も受け入れている**

デイでは、利用者の普段の生活を踏まえた支援を行っている。送迎は、遅めのお迎え、早めの帰宅、徒歩等に対応、馴染みの本や雑誌、新聞、ふりかけ、シャンプー、スマホ等を持参して自由に過ごし、お茶も自由に飲むことができる。また、家族の要望にも答え、滞在時間を延長して夕食サービスを提供、サービス提供時間は、朝は8時15分から、夜は18時45分までで、かつ手厚い看護体制を整え、胃瘻やカテーテル等にも対応し、他のデイでは対応困難な利用者も幅広く受け入れている。食事も毎回肉か魚の選択食で、直前の変更にも応じている。

・ **年度施設方針「施設内事故の徹底防止」を掲げ、事故防止に力を入れて取り組んでいる**

毎年、年度施設方針として「施設内事故の徹底防止」を掲げ、具体的な目標値を設定し、事故防止に力を入れて取り組んでいる。新人オリエンテーションや法人主催の現任研修、デイでの内部研修でも事故防止について毎年学ぶ機会があり、事故事例を記録したトラブル報告書は月毎の原因・内容別の件数を集計して分析、事故だけでなく、ヒヤリハット事例も記録している。また、法人として各施設の事故情報を迅速に共有し、再発防止に繋げている。今年度はコロナの影響で開催していないものの、例年はドライバー会議も年2回実施し、安全運転に努めている。

・ **「利用して良かった」と言ってもらえることを大切にしている**

デイでは、手工芸や書道、オセロ、囲碁、将棋、ぬり絵、折り紙の他、口腔ケア体操やゆるらく体操、脳トレ等、レクを充実させている。また、例年はペープサート、コーラス、オカリナ、傾聴等のボランティアの他、職場体験も積極的に受け入れており、多様な活動を展開している。さらに、雑誌も様々な種類を揃え、ソファでくつろぎながら一人で読んだり、静かに過ごすこともできる。利用人数が多いため、他の利用者との会話を楽しむこともでき、必要に応じて座席や利用日を変更しており、「利用して良かった」と言ってもらえることを大切にしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

68/140

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	79.0%	17.0%			いいえ：1.0% 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	83.0%	7.0%	7.0%		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	58.0%	29.0%	10.0%		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	72.0%	19.0%	5.0%		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	72.0%	20.0%			いいえ：4.0% 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	80.0%	16.0%			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	88.0%	11.0%			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	85.0%	5.0%	7.0%		いいえ：1.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	64.0%	20.0%	11.0%		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	95.0%				どちらともいえない：4.0% 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%	16.0%			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	73.0%	17.0%	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%	22.0%	5.0%		いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	7.0%	5.0%		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	58.0%	22.0%	16.0%		いいえ：2.0%

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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	練馬区立土支田デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区土支田2丁目40番18号
事業所電話番号	03-5387-6760

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)人権尊重を基調にお客様の権利とプライバシーを守ります。 2)地域で最も信頼され、喜ばれるサービス提供をします。 3)効率的でバランスのとれた経営を行います。 4)区民福祉の向上を図ります。 5)介護サービス理念「ありのままのあなたを大切にします」に沿った介護を提供します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・一日の過ごし方を利用者自身に決定してもらい、一人ひとりが意思を持って活動に参加できるよう環境整備に取り組んでいます

当事業所では、個別活動に力を入れており、何をするか利用者を選択してもらっています。個別活動のプログラムは、芸術、脳活、はつらつと3つのグループに分かれており、利用者は朝到着時に選択肢の中からやりたいことを選んでもらうしくみです。また、利用者には個々に道具箱があり、制作物の進捗管理を自身で行いながら取り組むことができます。その日一日の過ごし方を利用者自身に決定してもらうことで、利用者の意思や思考を理解できる良い機会となっており、利用者一人ひとりが意思を持って活動に参加できるよう環境整備に取り組んでいます。

・今年度は食事レクリエーションの実施が難しい中でも、利用者に食事を楽しんでもらう機会づくりに尽力しています

食事は利用者にとって楽しみのひとつであり、事業所では歳時に合わせた特別メニューなど提供しています。また、中庭でボランティアが栽培している野菜を収穫し、それを使ったメニューをその日に提供する機会もあります。さらに、そば打ち体験もできる蕎麦の日や調理レクは利用者の楽しみの機会でしたが、今年度通常の実施が難しい中、美味しい蕎麦を食べる日としたり、少人数で少ない工程でできる調理レクを実施したり、ソフトクリーム機を導入して自身で行ってもらうなど工夫に努め、利用者に食事を楽しんでもらう機会づくりに尽力しています。

・事例検討会や介護職員会議によるセンター方式のアセスメントを踏まえ、認知症も踏まえた、個別性のある長期・短期目標が設定されています

センター方式の様式を用いたアセスメントを行い、認知症により自身の意向をしっかりと示せない方の発言をそのまま記録し、通所介護計画書に反映したり、ケアマネジャーに報告できるようにしています。認知症の方のケアの方向性を確認するため、毎月、事例検討会を行ったり、気になる発言や行動が見受けられる利用者についても介護職員会議でアセスメントを行い、認知症症状の確認や利用者が困っていることを把握し、必要なケアが提供できるよう検討します。通所介護計画書の長期・短期目標は個別性のある内容が位置付けられています。

さらなる改善が望まれる点

・毎月短期目標をモニタリングしているからこそ、記録内容の具体化が期待されます

通所介護計画書は利用目的を踏まえ、事業所独自の視点から長期目標、短期目標を設定しています。ケース記録は

項目ごとに必要な記録を残せるようにしていますが、「モニタリング」に必要な記録が十分集約されていません。毎月短期目標をモニタリングし、ケアマネジャーに報告していたり、センター方式の様式を用いたアセスメントを行い、個別ケアに注力しているからこそ、通所介護事業所としての専門的視点によるモニタリングに有効な記録内容の具体化が期待されます。

・ **職員の役割理解や能力開発を推進し、職員のやりたいことや持ち味を生かして意識改革や行動変容に繋げることが期待されます**

人事考課による育成面談の実施など、各等級に期待される役割や目標を明確にして業務を遂行していく仕組みがあります。ただ、職員自己評価を見ると、期待役割に沿った業務・行動、発言などについて改善の余地がある結果と推察されます。利用者アンケートの声を踏まえ、それぞれの職員との面談において、役割理解や能力開発を推進し、職員のやりたいことや持ち味を引き出していくことで意識変革や行動変容に繋げることが期待されます。

・ **正規・非正規問わず、組織の一体感のさらなる醸成に向けた取り組みを推進していくことが期待されます**

正規6名、非正規24名の職員構成となっており、日々の業務においても正規・非正規が連携しながらサービスを提供しています。しかし、正規と非正規の役割理解や責任の所在などがきちんと整理されておらず、職員自己評価では改善点として声が挙がっています。非正規職員が中心の職場であり、また新所長が就任したこともあり、今後、正規との相互の情報共有を徹底したり、正規・非正規がチームとなり権限を委譲させながら主体性を育ててもらうなど、組織の一体感のさらなる醸成に向けた取り組みを推進し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

・ **地域に根差し、ボランティアなどの社会資源を生かしながら、存在感を発揮しています**

地域町会の回覧板にて広報誌「かたくり便り」を配布しています。地域の方からモノクロ版ではなくカラー版を要望する声があり、11月からカラー版を配布するようになりました。地域に根差し事業を行っていることによって、「かたくり便り」を楽しみにしている地域の方も多いため推察されます。開設27年目を迎える事業所は、日常生活支援や活動支援、披露ボランティアによる活動も非常に多く、事業所の特色である多彩なプログラムを支える存在です。地域の社会資源を生かしながら、事業所の存在感を発揮しています。

・ **利用者の主体性を引き出し、楽しみながら活動に取り組める仕掛けがなされています**

1週間のレクリエーションの予定を掲示することで、利用者の興味・関心のある活動を自由に組み合わせながら、個別性のある過ごし方が出来るようになりました。活動の効果・効能を示したり、メダルが獲得できる活動は10個集めると景品と交換出来たり、利用者からのリクエスト活動は月間予定表でピンク色にされていたり、通称「土支田富士」を目指して歩行訓練を促すスタンプラリー、個人作品の掲示、その年の干支の壁画を作り年賀状に活用するなど、利用者自身の主体性を引き出し、楽しみながら活動に取り組めるような仕掛けが随所になされています。

・ **活動を選択する形にするなど、利用者の主体性を尊重した活動に取り組んでいます**

日々のプログラムは、数種類の体操、ゲーム、制作、個別活動など幅広く、利用者のリクエストも混ぜながら計画立てています。ゲームなどの道具は、利用者と共に作成して取り組んでいます。また、個別活動は、芸術（折り紙、壁掛け制作、絵手紙等）、脳活（華道、書道、脳トレ等）、はつらつ（外出、カラオケ、将棋等）と3つのグループに分かれており、利用者が選択する形となっています。そのほか脳トレや塗り絵などプリントを多種用意しており、利用者が空き時間などで自由にできるようにするなど、利用者の主体性を尊重した活動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

43/86

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	79.0%	13.0%	6.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	86.0%	6.0%		いはいえ：4.0% 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	93.0%			どちらともいえない：2.0% いはいえ：2.0% 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	74.0%	11.0%	11.0%	いはいえ：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	74.0%	16.0%	6.0%	いはいえ：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%		9.0%	どちらともいえない：2.0% いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%		9.0%	どちらともいえない：2.0% いはいえ：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	76.0%	9.0%	13.0%	いはいえ：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	67.0%	11.0%	18.0%	いはいえ：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	79.0%	13.0%	6.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	9.0%	16.0%	いはいえ：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%	11.0%	9.0%	いはいえ：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	83.0%	11.0%		いはいえ：4.0% 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	83.0%	6.0%	6.0%	いはいえ：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	51.0%	20.0%	23.0%	いはいえ：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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	練馬区立練馬デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区練馬2丁目24番3号
事業所電話番号	03-5984-1701

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) 人権尊重（経営理念） 2) ありのままのあなたを大切にします（介護サービス理念） 3) 地域で最も信頼され、喜ばれるサービスの提供（経営理念） 4) 法令遵守による適正なサービス提供 5) 自立支援ケア

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者「おいしかった」と言ってもらえるサービスの提供を目指し、食事を楽しんでもらえるような工夫に努めています

食事は利用者にとって楽しみのひとつであり、事業所では利用者「おいしかった」と言ってもらえるサービスの提供を目指しています。歳時に合わせた特別メニューや旬の食材を取り入れた行事食を提供するほか、毎月郷土料理の日を作っており、新潟ののっぺ汁、群馬のすいとん、北海道のじゃがバターなど、懐かしさや興味などを引き出せるよう取り組んでいます。また、アンケートからのリクエスト食や、週に一度メイン料理の味付けが選べる選択食を提供するなど、利用者「食事を楽しんでもらえるような工夫に努めています」。

・センター方式の様式を用いたアセスメントを行い、認知症ケアの専門性向上、個別ケアのさらなる深化に取り組んでいます

新規利用者に対しては、センター方式の「私の姿と気持ちシート」「私の暮らしシート」「24時間アセスメントシート」を用いたアセスメントを行い、職員が関わりを多く持つ中で利用者「焦点を当て、その方の人となり」を把握し、利用者主体のケアの実施に取り組んでいます。毎月の全体会議にて、事例検討会や勉強会を開催し、利用者視点で認知症ケアの専門性向上、個別ケアのさらなる深化に取り組んでいます。

・新型コロナウイルスへの対応について、安全・安心なサービス提供体制の構築やボランティア対応など、組織が一丸となって対応に臨みました

幹部層は、意思決定や重要事項共有のため、話し合いを多く持つように心がけ、決定事項を利用者、ご家族、職員にも丁寧に説明してきました。所長が法人内他事業から異動してきたこともあり、既存職員の意見を尊重した意思決定を行う方針で進めてきました。今年は、新型コロナウイルスへの随時対応と利用者への丁寧な情報発信による安全・安心なサービス提供体制の構築、ボランティアへの対応など、これまでになかった取り組みに注力した一年となりましたが、組織が一丸となって対応に臨むことが出来ました。

さらなる改善が望まれる点

・毎月短期目標をモニタリングしているからこそ、通所事業所としての専門的視点の支援内容を位置づけ、記録内容の具体化が期待されます

通所介護計画書には課題（ニーズ）として、支援内容と個別機能訓練、入浴サービスについて、長期目標（1年）、短期目標（毎月）を設定していますが、ケアマネジャーが作成しているケアプランから転記した内容になってい

ます。また、ケース記録は項目ごとに必要な記録を残せるようになっていますが、「モニタリング」に必要な記録が十分集約されていません。毎月短期目標をモニタリングし、ケアマネジャーに報告しているからこそ、通所介護事業所としての専門的視点による支援内容を位置付け、モニタリングに有効な記録内容の具体化が期待されます。

・「なくせないか」「一緒にできないか」「順番を変えられないか」「簡素化できないか」の視点で効率化・合理化を図ることが期待されます

職員自己評価の中には業務負担軽減についての声が挙がっており、人材育成や離職防止と合わせて、業務の効率化や合理化、ICTによるデジタル化を進めていく必要性を経営層は感じています。職員同士の情報共有を徹底するあまり、必要な情報を共有するために転記する手間があらたに生じるなど改善の余地があると推察されます。「なくせないか」「一緒にできないか」「順番を変えられないか」「簡素化できないか」の視点で業務内容の棚卸を行い、業務の効率化や合理化、デジタル化を視野に入れて、業務改善していくことが期待されます。

・職員の役割理解や能力開発を推進し、職員のやりたいことや持ち味を生かして意識改革や行動変容に繋げることが期待されます

人事考課による育成面談の実施など、各等級に期待される役割や目標を明確にして業務を遂行していく仕組みがあります。ただ、職員自己評価を見ると、期待役割に沿った業務・行動、発言などについて改善の余地がある結果と推察されます。利用者アンケートの声を踏まえ、それぞれの職員との面談において、役割理解や能力開発を推進し、職員のやりたいことや持ち味を引き出していくことで意識変革や行動変容に繋げる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

・事業所の特徴やブログ、広報誌などホームページを活用した情報発信が充実しています

ホームページには特徴として、多彩なプログラム、マシントレーニング、地域交流、手作りの美味しい食事などについて写真入りで紹介しています。ブログを兼ねた「施設からのお知らせ」は担当者ごとに内容を分け、週2回更新を目安に日々の活動の様子や職員研修・勉強会について、看護師からの健康管理など多岐に渡った情報を発信しています。また広報誌「ねりまファンクラブ」、月間予定表、献立表もPDF版の閲覧・ダウンロードをすることが出来ます。空き情報は毎月モニタリングや広報誌を居宅介護支援事業所に持っていく際に同封しています。

・「本人ミーティング」を開催し、これからの暮らしのあり方を一緒に話し合っています

今年度事業所では、利用者が選択・決定・遂行できる取り組みとして、自らの体験・希望・必要としていることを本人が主になって語り合い、これからの暮らしのあり方を一緒に話し合う「本人ミーティング」を開催しました。お菓子と飲み物と選んでもらい、茶話会形式でテーブルを囲み、デイサービスでやりたいこと・困っていること・ご自宅で困っていること・ご自宅や地域でやりたいこと等テーマを事前に決め、多職種の職員が聞き取り役となって進めました。利用者一人ひとりがその人らしく暮らせるよう、自立支援につながる環境づくりに努めています。

・多種多様の活動プログラムを準備し、利用者皆が楽しめる機会づくりに尽力しています

日々の活動プログラムは多種多様で、活動委員会が月間の計画を立て準備を行っています。レクリエーションのゲームでは、日常生活の動きを取り入れたものを行うなど、楽しく機能訓練ができるよう工夫しています。また、事業所の利用者は自立度が高いこともあり、制作活動も多く取り入れています。行事の前には、利用者と共に看板や飾りなどを手作りし、行事を盛り上げています。そのほか、職員考案の手工芸や、売り物のようなクオリティの物を作り上げることで有料の手工芸も人気で、利用者皆が楽しめる機会づくりに尽力しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/73

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%	19.0%	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	90.0%	9.0%	いいえ：0.0% 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	92.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0% 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	78.0%	19.0%	いいえ：0.0% 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	73.0%	16.0%	7.0% 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	78.0%	7.0%	14.0% いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	9.0%	どちらともいえない：4.0% 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	83.0%	11.0%	どちらともいえない：4.0% 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%	7.0%	28.0% 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	83.0%	11.0%	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	80.0%	7.0%	9.0% 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	64.0%	14.0%	21.0% 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	80.0%	16.0%	いいえ：0.0% 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	76.0%	14.0%	9.0% 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%	23.0%	11.0% 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	社会福祉法人安心会
事業所名称	豊玉南しあわせの里デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区豊玉南2丁目26番6号
事業所電話番号	03-5946-2323

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)利用者本位 2)法令遵法 3)施設内事故の徹底防止とそれを実現する総合的なチームアプローチ 4)満足度を追求する個別サービスの提供 5)介護をサービス業として考えた接遇・マナー

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **デイで穏やかに気分よく、安全な1日を過ごして頂く為に、送迎はじめ食事や入浴、環境整備特に徹底した空調管理などの配慮をしている**

利用者がデイで穏やかに気分よく、尚且つ安全な1日を過ごして頂く為に、様々な点に配慮している。先ずデイのスタートになるお迎え時は荷物や玄関の施錠確認、更に車内での楽しい雰囲気作りをしている。デイで過ごす1日のプログラムは、利用者のサービス利用目的と併せて利用者自身が選択できる内容を提供している。食事は、選択メニューで家族からも好評、入浴方法は利用者の状況を踏まえて選択し、リフレッシュな時間を提供している。レクや趣味活動が楽しめる様に、フロア内の空調管理、特に全館アナウンスで定期的に徹底した換気をしている。

・ **楽しい食事になる様に、栄養士による献立表の工夫、献立を選べる楽しみ、旬の味わいや季節感のある行事食等様々な工夫で提供している**

日常生活での楽しみの一つである食事を、更にデイでは食事を楽しみに通所し、食に関心を持って頂ける工夫をしている。先ず、提供する献立の副菜を肉系か魚系かで選択して頂く為に前以って週間予定献立表を配布している。その献立表は、利用者の季節感や食への興味を持つのに一役担っており、その月の旬の食材等に関するテーマを取り上げている。更に利用者が楽しみにしている行事食は、それぞれの行事ならではの特徴に配慮した季節献立を提供しており、正月祝い膳、雛祭りちらし寿司、夏の素?、クリスマスメニューと盛沢山の楽しみを提供している。

・ **連絡帳のデジタル化等、ICT導入により業務の効率化を進めている**

昨年度途中から導入したICTにより、業務の効率化を進め、成果をあげている。特に連絡帳は手書きから原則デジタル化し、スマホで入力したバイタルのデータは自動的に連絡帳に反映され、昼食メニューも写真添付することで家族に対しても有効な情報提供となっている。デイから別途家族へ連絡事項がある場合には、手書きで記入している。導入後約1年経過し、職員も操作に慣れ、ICTへの移行が着実に進んでいる。ICT導入による業務の効率化への取り組みを高く評価したい。

さらなる改善が望まれる点

・ **研修にもリモートを活用し、コロナ禍でも多くの職員がいつでも研修を受講できる体制を整えることを期待したい**

職員一人ひとりの質の向上と全体のレベルアップを図るために、毎年研修計画を作成し、様々なテーマの内部研修を実施しているが、今年度はコロナの影響で研修受講には至っていない。既に法人としてリモートを活用した会議やICT導入による連絡帳のデジタル化等、様々な取り組みを実施しているが、今後は研修にもリモートを活用し、コロ

ナ禍でも多くの職員がいつでも研修を受講できる体制を整えることを期待したい。

・ **新しい情報提供手段を使って地域との繋がりを深めていくことを期待したい**

利用希望者への情報提供手段としては、主にホームページとパンフレットがあり、ホームページでは献立表や重要事項説明書、パンフレットがダウンロード可能で、分かりやすい内容になっている。また、生活相談員がケアマネに対して空き状況を提供しており、地域に対して十分な情報提供を行っている。デイとしては、ボランティアをさらに増やしたいとの考えもあり、SNSやブログ等、新しい情報提供手段を使って地域との繋がりを深めてい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

・ **食事・入浴・送迎等、あらゆる場面で利用者一人ひとりの状況に柔軟に個別対応している**

利用人数が多い中でも利用者一人ひとりの意向や状況等を踏まえて柔軟に個別対応している。利用時間は、遅めのお迎え、早めの帰宅、夕食提供、追加・臨時・振替利用にも応じている。食事は毎回選択食で肉か魚を選ぶことができ、多様な食形態を準備、送迎の際は「5分前TEL」「鍵確認」「補聴器確認」「右足を伸ばせる席」等、送迎表に詳細に記載している。浴室は広い一般浴と個浴、機械浴のチェアインバスを用意して様々な状態に対応している。アンケート調査では、「声掛けや言葉遣いに気配りを感じます」等、職員の接遇も家族から評価されている。

・ **感染症アドバイザーの指導のもと、ハード及びソフト両面でコロナ対策を強化している**

今年度は事故防止だけでなく、コロナ対応にも力を入れて取り組んでいる。医療機関受診時の感染予防や防護服着用についての手順書を法人として新たに作成し、送迎時やフロア内では利用者間の距離を保ち、マスク着用やアルコール消毒を徹底、送迎時も携帯用アルコールを持参している。また、フェイスシールドも準備している。さらに、区の感染症アドバイザーが来訪・巡回し、ハード及びソフト両面での様々なアドバイスをもとに対策を強化している。行政からの通達や法人内他施設での対応事例も情報共有して参考にしている。

・ **コロナ禍でも多様なレクを実施し、交流の機会を作り、楽しく過ごせるよう支援している**

デイでは、ぬり絵や音楽鑑賞、脳トレ、スカットボールの他、口腔体操、リハビリ体操、カラオケ等、趣味や意向に基づいた多様なレクを実施している。今年度はコロナの影響で活動に制限があるものの、カラオケができなくても音楽を聴いたり、いつも新聞を読んでいる利用者には脳トレを、交流が少なくなっている利用者にはデイへ来てもらうことで他の利用者と話す機会を提供する等、様々な工夫をしている。また、納涼祭や運動会は中止となったが、敬老会やクリスマス会、ゆず湯や菖蒲湯も実施する等、コロナ禍でも利用者が楽しめるように取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/100

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%	9.0%	6.0%	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	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%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	54.0%	22.0%	16.0%	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	54.0%	19.0%	16.0%	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	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	87.0%	12.0%		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	70.0%	25.0%		いいえ：3.0% 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	83.0%	6.0%	6.0%	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	51.0%	29.0%	16.0%	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	74.0%	22.0%		いいえ：3.0% 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	74.0%	19.0%		いいえ：3.0% 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	61.0%	38.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	61.0%	32.0%		いいえ：3.0% 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	74.0%	25.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	45.0%	25.0%	16.0%	12.0%

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	社会福祉法人東京福祉会
事業所名称	練馬高松園デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区高松2丁目9番3号
事業所電話番号	03-3926-8341

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)施設経営方針「利用者の笑顔、家族の笑顔、職員の笑顔、地域の信頼」を第1に考えている。 2)チーム目標「利用者の笑顔と信頼のため、やれることは全てやる」を方針に対応している。 3)利用者の意欲の向上と維持のため、生活面の能力維持を大切にしている。 4)医療行為が必要な重度の方でも積極的に受け入れている。 5)良質なサービスを提供し、それを広く地域に理解していただくように努めている。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の安全の確保を図りながら、楽しむ工夫や落ち着く工夫をし提供している

利用者の安全を確保し、さらに不安を打ち消すことや楽しんだり落ち着くことができる支援を職員間協働で行っている。まさに新型コロナウイルスに打ち勝つ支援ともいえる。外部からのボランティアもない中、職員間で工夫に工夫を重ね、利用者懇談会等でも思いを収集、レクリエーションでは楽しみと落ち着きも提供、さらに身体を動かすことで自立の継続も図っている。多くの不安の中で楽しむ工夫、落ち着く工夫を重ね、提供している。

・食事での楽しみを提供するとともに、利用者一人ひとりの健康にもつなげている

併設の特別養護老人ホームの栄養科や管理栄養士と連携し、利用者のアレルギーや禁忌だけでなく嗜好に合わせた料理を提供している。嫌いな料理を出さず、代替食とすることで利用者の食が進み、バランスの良い栄養の吸収にまでつなげられている。食事は健康の基であり、すべての意欲への根源にもなるため、大きな効果を提供している。さらに正月から始まる各行事食等も利用者の楽しみにつながり、食べることが健康の増進に向けられている。

・機能訓練指導員と連携し、多くの利用者の生活機能の改善に向けている

2名の機能訓練指導員が連携し、さらに介護職員と一緒に利用者機能訓練や身体を動かす取り組みを行っている。身体を動かすことは楽しいこととし、利用者の自立での排泄等への強い意向と連動させ、歩行や座位の安定を目指している。集団体操やボールゲーム等では笑顔を提供、マシンを使う時には会話を楽しみ、職員とマンツーマンでの歩行訓練でも同様にコミュニケーションを楽しんでいる。評価も行っているが、目標を設定して楽しみながら身体を動かす支援は、生活機能の維持だけでなく改善にもつなげられている。

さらなる改善が望まれる点

・今回の新型コロナウイルス対策の体験をマニュアルや手順書にすることが期待される

新型コロナウイルス禍の中での利用者支援は、大きな感謝とともに特筆に値する。利用者だけでなく家族や送迎でも安全対策を徹底、さらに職員自身のストレス対策や健康管理にも各対策が及んでいる。そこで、今回のこの対応等をより多く収集し、マニュアルや手順書として作成することが期待される。事業継続計画にもつながるものと思われる。

・職員一人ひとりに応じた育成が期待される

デイサービスでの職員の業務量は幅広く、今回の新型コロナウイルス禍の中でも利用者への安心も含めた対応を求められ、応える支援を行っている。その中でも職員の育成に関しては課題が尽きないものと思われる。そこで、職員それぞれの不得意な面だけでなく、得意な面をさらに伸ばす研修の受講が期待される。得意分野は大きな自信につながるものと思われる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・嚥下の状態に合わせた食事を提供している

行事食で楽しみを提供したり、嗜好に応じた料理も提供しているが、さらに嚥下の状態にも合わせた食事を提供している。一口大にしたりブレンダーやミキサーも活用し、料理を食べやすい形状にしている。さらに飲み込みやすいようにトロミも付け、誤嚥や誤嚥性肺炎の防止にもつなげている。

・集団での体操やレクリエーションにも機能訓練の要素を取り入れている

2名の機能訓練指導員が連携し、機能訓練プログラムを立案したり支援、さらに評価を繰り返し生活機能の維持や改善を目指している。さらに個別ではなく体操やレクリエーション等、集団で行う活動も楽しみながら身体を動かせるように工夫、参加を自由としながら多くの利用者が参加し、身体を動かしている。自然体での生活機能の維持に力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/66

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	78.0%	15.0%	いいえ : 3.0%	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	75.0%	12.0%	9.0%	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	50.0%	21.0%	25.0%	いいえ : 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	81.0%	12.0%	6.0%	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	71.0%	18.0%	6.0%	いいえ : 3.0%
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	87.0%	12.0%	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%	9.0%	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%	37.0%	どちらともいえない : 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	87.0%	12.0%	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%	12.0%	どちらともいえない : 3.0%	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%	15.0%	6.0%	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	75.0%	12.0%	9.0%	いいえ : 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	15.0%	いいえ : 3.0%	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	56.0%	21.0%	18.0%	いいえ : 3.0%