

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	サンメール尚和デイケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-467-8686

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) 誠の心 2) みんなで創る地域の絆 3) 優しい心で笑顔のサービス 4) 仕事の工夫 スピーディな判断 スピーディな実践 5) 互いに活かしあう職場 6) 経営の安定と将来の発展

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の意向や在宅での生活の課題を把握し、個別の機能訓練計画を策定し、個別や集団リハビリを行って機能の維持・改善を図っている

機能訓練指導員である作業療法士を中心に個別機能訓練計画を策定し、在宅での利用者の希望する生活の実現を目指して、生活上の課題の解決を図っている。計画にもとづき個別に歩行やトイレへの移乗などの訓練を行うほか、2種類の集団リハビリを用意し、体調に応じて参加できるようにしている。3カ月に1度家庭を訪問し、在宅での様子も把握したうえで計画の見直しを行っている。また併設特養の理学療法士に相談することもできる。認知症予防プログラムや手作業を使った活動なども行い、楽しみながら心身機能の維持・改善が行えるようにしている。

・新型コロナウイルスの感染拡大を受け、徹底した感染防止策を取って利用者に安全な環境を提供している

法人の感染症対策にのっとり、対応を行っている。席は向かい合わないよう配置し、向かい合う場合はアクリル板を設置している。三密を避けるために食事や集団リハビリ、レクリエーションの際は利用者同士の距離を取っている。事業所に集まる情報から、利用者にも有用な情報を提供し、また利用者にマスク着用などの感染症予防策をお願いしている。室内の換気を定期的に行い、室内や送迎車などの手の触れる場所の消毒を頻繁に行い、食事提供の際はフェイスシールドを使用するなど、感染症対策を徹底し、利用者が安心して過ごせる環境にしている。

・利用者に対してだけでなく職員も含めてひと声活動を行い、チームケアの向上を目指し、利用者の満足度向上につながるよう取り組んでいる

利用者の尊厳を大切にケアプランサービスの提供とチームケアの向上を目指すことを施設の重点取り組み項目としている。事業所では『ひと声、ワンタッチ』の活動を継続しており、ワンタッチはできないが、1日1回全利用者に挨拶して一言交わすよう取り組み、利用者の意向把握に努めている。また、感染症対応に追われる職員同士が声を掛け合うことで、雰囲気明るくなり、利用者の満足度の向上につながるよう、今年度は職員間でもひと声活動を行っている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所独自のマニュアルの充実とともに、変更内容を速やかにマニュアルに反映できるような仕組みづくりが望まれる

1日の業務の流れ等に関して事業所独自のマニュアルを作成しており、食事や入浴、排泄といったサービス関連の

マニュアルは併設の特別養護老人ホームのマニュアルを共有している。コロナ禍において、利用者が発症した際の対応について独自のマニュアルを迅速に作成したものの、基本的なサービス内容に関する独自のマニュアルがなく、マニュアルの充実が望まれる。また、事業所ではサービス手順の変更が事業所独自のマニュアルに随時反映されていないと認識しており、変更内容を速やかにマニュアルに反映できるような仕組みづくりが望まれる。

・ボランティアや地域の方々との交流を、リモートやDVDなどを用いて再開し、利用者の生活を豊かにする取り組みを期待したい

従来は事業所に毎月多くのボランティアが来所し、イベントでのコンサート、趣味活動の講師や手伝い、傾聴、お茶出しなどを行って利用者との交流を持っていた。また外部講師による音楽療法、絵手紙、墨絵、陶芸など多彩な趣味活動を行い、保育園との交流などもあり、利用者の楽しみとなっていた。今年度は感染症対策として外部の方の来所を中止し、このような活動や交流が中止になっているが、新型コロナウイルスの感染収束が見えない中、リモートやDVDなどを用いて交流を再開し、利用者の生活を楽しく変化のあるものにする取り組みを期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス提供の根拠の明確な説明のために、アセスメント力の向上に取り組んでいる

事前訪問や担当するケアマネジャーから把握した利用者・家族の要望や健康状態、ADL等の情報は所定のアセスメント表に記入し、毎月モニタリングを実施して毎回のアセスメントにつなげている。昨年度より従来より詳細な内容を記入できるよう、併設の居宅介護支援事業所と同一のアセスメント表に変更しており、アセスメント内容を通所介護計画に的確に反映してサービス提供の根拠を利用者・家族にも明確に説明できるよう、アセスメント力の向上に取り組んできたが、今年度もこの取り組みを継続している。

・伝統的な行事食を大切に、利用者の状態に合わせたおいしく安全な食事を提供している

旬の食材を使い手作りの美味しい食事を提供している。「食生活を通じた生きがいの提供」をサービス方針にあげ「古来からの日本伝統行事を盛り込んだ食文化を大切に」として、節句献立やお盆、お正月、季節行事にちなんだ献立など多彩な食事を提供している。10日ごとの献立表を利用者に配付し、カロリーや食材を記載するとともに手書きのメッセージで旬の食材や栄養に関する情報を伝え、利用者に喜ばれている。利用者の状態に合わせた食事形態を検討し、当日の体調により食事形態を変更するなど、安心して美味しく食べられるように配慮している。

・複数の活動を並行して実施し、利用者に選択する機会を提供している

午前中は複数のリハビリや入浴、午後はリハビリとともに複数の活動を実施し、多種類の活動の中から利用者が選択して参加できるようにしている。計画策定の際に利用者の希望を聞き、興味のある活動を行える曜日を設定しているが、当日の体調などにより変更もできる。事業所内の3つの部屋を活動別に使用し、利用者が集中して参加できるようにしている。また利用者の体調によっては静かに休めるようにベッドを用意し、活動に参加しない利用者はくつろいで過ごせるソファを準備して、それぞれの利用者が好きな場所で過ごせるようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/68

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	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%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	72.0%	18.0%	9.0%	
		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	77.0%	13.0%	9.0%	
		無回答・非該当 : 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	81.0%	13.0%		
		いいえ : 4.0%	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	86.0%	9.0%		
		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	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%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%	
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	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%	
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	68.0%	9.0%	22.0%	
		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	90.0%	9.0%		
		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	86.0%	9.0%		
		いいえ : 0.0%	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	90.0%	9.0%		
		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	86.0%	13.0%		
		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	81.0%		13.0%	
		どちらともいえない : 4.0%	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	50.0%	22.0%	27.0%	
		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	緑寿園ケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-462-1206

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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス 2) ご利用者・家族との信頼による絆 3) 福祉コミュニティの協創 4) 仕事を通じた職員の自己実現 5) 法令遵守の履行

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所のリハビリ、活動は利用者の在宅生活の継続を支えている

事業所では個別機能訓練計画に基づき、疼痛などのある利用者にはマッサージ、歩行訓練などのリハビリを行っている。在宅生活での安全な移動、トイレ、ベッドへの移乗など利用者が安全に日常生活を過ごせるよう機能訓練、リハビリ体操を毎日のプログラムの中で実施している。希望者には自宅のできる自主訓練プログラムを作成している。事業所の理学療法士は安全な福祉用具の選定にも助力している。機能訓練やマッサージ、また絵画や陶芸、手芸などの活動を選択でき、利用者の力を引き出すことで在宅生活の継続を支えている。

・季節感を感じられる献立、行事食、おやつなど利用者が楽しく食事できるように様々な工夫をしている

事業所では利用者の状態に合わせた食事提供を行っている。調理は特養と共同の調理室で行い、温かい食事を提供している。管理栄養士を中心に栄養面、季節感を重視した献立、行事食、おやつなど、利用者の要望を考慮し、検討して提供している。旬の素材を使い、色どり、盛り付けにも工夫して美味しい食事を提供している。お好みおやつ会では利用者が好きなメニューを選ぶことができ、あんみつ、ムース、ケーキセットなどが提供される。利用者からは「食事がおいしい」「食事が美味しく楽しく過ごしている」などの声が寄せられている

・初回訪問は相談員2名と機能訓練指導員で訪問し、多角的視点での情報把握を行い、各計画に反映できるようにしている

初回訪問は相談員2名と可能な限り機能訓練指導員も含む3名で訪問し、サービス内容や利用料金などの説明と共に、利用者の心身状態や生活歴、住環境、利用者・家族の要望などの把握に努めている。相談員2名で訪問することで認知症利用者には家族と別々に面接することもでき、より詳細な情報把握が可能となっている。その場で通所介護計画書や個別機能訓練計画書を作成し、説明の上、利用者・家族の同意を得るようにしている。多角的視点で把握した情報を各計画に反映できると共に、時間の有効活用で利用者・家族の時間負担の軽減にも繋げている。

さらなる改善が望まれる点

・隣接する同一法人施設との整備計画推進の中で、活動のあり方や業務の効率化・標準化などの融合や再構築を期待している

事業所では様々な研修機会の提供と共に経験の浅い職員も基本的ケアを確実にし、チームを意識して協働で臨機応変に動けるよう指導やOJTに力を入れている。法人では隣接する同一法人施設との整備計画を進めており、利用者の移行に続き、職員の異動も徐々に始まっている。事業所では整備・統一に伴い、互いに両事業所の良い点の取り入

れや特徴を活かし、職員の育成・指導や利用者の支援、サービス提供にあたりたいとしている。活動のあり方や業務の効率化・標準化など整備計画推進の中でいい方向に向けての融合や再構築を期待している。

・**新型コロナウイルスの影響で家族、地域との交流が減少する中、一層の代替策に期待する**

事業所は夏祭り、文化祭等を毎年開催し、地域交流に努めてきた。しかし、新型コロナウイルスの影響で夏祭りは縮小し事業所内で実施、文化祭は中止となり、作品展示に切りかえた。これらは利用者・家族と地域の交流の場でもあった。毎年、事業所には多数のボランティアが協力していたが、現在は受け入れを中止している。地域交流会は現在まで開催できない状態が続いている。事業所では代替策として、リモートでのボランティア参加（ピアノ演奏、折り紙）など工夫している。家族からの相談には電話、メール等で対応している。一層の代替策に期待する。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**個人の意思や自主性を大切にし、能力発揮や価値観に配慮した個別支援に力を入れている**

事業所では常に平行して複数の活動プログラムを提供し、通所介護計画書に記載されている活動内容はあがるが、利用者の希望や体調によって参加する活動を主体的にその都度選択・変更できるようにしている。個人の意思の尊重やその人らしさを大切にし、利用者自身で興味を持つことを見つけ、個々の利用者が持っている能力を発揮できるように支援をしている。また活動への参加を通して自主性や人とのふれあい、コミュニケーションを大切に、自己表現を行える喜びや達成感を感じてもらえるよう支援している。

・**虐待の芽チェックリストを活用し、日頃の利用者との係わりを組織的に再確認している**

事業所では虐待はあってはならないこととして研修の充実など組織的に取組むと共に、あらゆる機会を捉えて振り返りや注意を促し、職員への周知・徹底に努めている。また毎年「虐待の芽チェックリスト」を活用し、日頃の利用者との係わりを組織として再確認し、利用者一人ひとりの尊厳を大切に支援となるよう職員の意識を高めるようにしている。事業所では高齢者虐待防止法が制定される前から高齢者虐待事例検討会(今年度はコロナ禍で開催中止)や研修などを開催するなど、先駆的な取組みを行ってきた。

・**利用者が健康で主体性を持って在宅生活を継続できる支援を行っている**

事業所では大人も楽しめる活動を複数並行して行い、利用者は当日参加する活動を選ぶことができる。書道、絵画、手工芸、陶芸等、折り紙・グループワークなどの活動が用意されている。利用者は参加する活動を自ら選択し、題材、素材等を自ら選択する。職員は必要に応じて声掛けを行い、利用者が主体性、自主性を発揮できるように支援している。これらの作品作りは心身の機能訓練となり、利用者は達成感を得られ、自信につながっていく。家庭で家族の会話を促すきっかけともなる。利用者が健康で主体性を持って在宅生活を継続できるよう支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/88

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%	9.0%	いいえ : 1.0% 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	72.0%	7.0%	15.0% 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	88.0%	7.0%	いいえ : 0.0% 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	88.0%	9.0%	いいえ : 0.0% 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	80.0%	13.0%	5.0% 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	86.0%	7.0%	5.0% いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	9.0%	いいえ : 0.0% 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	84.0%	11.0%	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%	17.0%	15.0% 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	90.0%	5.0%	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	5.0%	7.0% 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%	11.0%	11.0% 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	74.0%	15.0%	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	74.0%	9.0%	13.0% 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	47.0%	19.0%	29.0% 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	社会福祉法人都心会
事業所名称	西東京市高齢者センターきらら
事業所所在地	東京都西東京市富士町1丁目7番69号
事業所電話番号	0424-51-1200

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>1)福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。</p> <p>2)職員は利用者の夢や希望の実現を目指して支援することで、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。</p> <p>3)地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。</p> <p>4)職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。</p> <p>5)職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者自身が活動を選択できるように、多彩な活動を提供して一人ひとりの尊厳を大切にするケアを展開 事業所は公設のデイサービスである。利用者に「楽しく来て良かった」という実感とその人らしく過ごしてもらうために、ボランティアの協力も仰ぎながら、作品づくり、書道、レクリエーション、フラワーアレンジメント、絵手紙、外出、農園の収穫、行事等多彩な活動を用意し、利用者自身が選択できるようにしている。また、その日に散歩したい、ソファで休んでいたいという気持ちにも寄り添っている。このように、法人理念である「福祉の心」を持って一人ひとりの尊厳と幸福追求を目指すケアを全職員が一丸となって取り組んでいる。・保育園などとの交流を積極的に進め、常に社会とのつながりを重視したケアとともに地域貢献活動にも積極的 事業所は団地内にあり、隣接して児童公園と古木の桜並木、小さな池、保育園があり、静かな環境のなかでも子どもの声が聞こえてくる環境にある。近くの保育園児の遊ぶ姿やはしゃぐ声は利用者の励みとなっており、保育園との交流の機会もある。また、職場体験で中学生との交流、地元自治会とも交流を深めている。例年開催するデイサービスのお祭りもボランティアの協力のもと実施している。公設のデイサービスという社会的役割も認識し、地域とのつながりを大切にしながら利用者にサービスを提供している。・おいしくて楽しくて安心な食事の提供 食事については「食事から夢や希望を実現する」ことを目標として力を入れている。事業所内で直営の調理をおこない、温かい食事の提供はもちろん、顔の見える間柄として利用者、調理員がお互いに声を掛け合い「おいしい」と直接言える関係を実現している。また、感染症対策にも注意を払い、厚労省の推奨するガイドラインに沿って調理し、産地の明らかな地域の食材を導入するなど、安全・安心に配慮している。また、園庭に「きらら農園」を造り、育てた野菜を献立に生かしており、献立は配膳された状態で全て写真に記録し、施設の誇りとしている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアの充実のため、業務の効率化・標準化をさらに進めるためのIT化の検討とマニュアルの更新の徹底を
--

事業所は利用者を主人公であると理解している。一人ひとりの心身の状況を踏まえ、多彩で選択できる活動を提供し、事業所のスローガンである「丁寧で美しいケア」を目指し、個別ケアを大切にしたいと考えている。そのためにはケアの時間を確保する必要がある。業務の効率化、標準化をすすめるためにタブレットの活用などIT化の検討も望まれる。また、各種マニュアルは整備されているが、一部更新がされていない実態もあり、ケアの実状に則して更新を徹底し、さらに標準化につながるように期待したい。

・介助中の事故などの事故原因の分析と経年分析をおこない、有効な事故軽減策を講じ、安全かつ安心な「丁寧で美しいケア」の実現を

事業所は「丁寧で美しいケア」を目指している。そのために利用者が安全かつ安心して活動などに参加できるように十分、対策を取っているが、事故統計の分析では、介助中の事故や行事を含む活動中の軽微な事故が多い。毎年、事故別、事故内容、発生時間帯、発生場所、対応を内容とする事故統計を作成し、ヒヤリハットの類も事故として積極的に算入し、事故の軽減策につなげている。今後は従来の分析に加え、経年での比較検討もおこない、傾向と事故発生原因の分析、その後の対策を検証し、さらに安全・安心につながるように検討が望まれる。

・入浴サービスと機能訓練にさらなる充実を

事業所では、利用者の希望、要望に応え、その夢の実現、生活の充実のために様々なサービスを創意工夫をしながら懸命に支援しているところである。利用者の評判も良く、利用者調査には多くの感謝の言葉も記入されている。そして職員は、この事を誇りに思っている。その中で、利用者から入浴する時間が、もっとあると良い、理学療法士による機能訓練、リハビリがもっとあると良いとの声がある。事業所もこのことについて充実させる必要を認識しており、方策を検討しているところであるが、利用者の声もあり早い実現が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の声にならない思いにも耳を傾け、その夢の実現に邁進している

事業所では、利用者に寄り添い心の通訳となって受容し、夢や希望を実現する支援をおこなうとしている。心の通訳とは、利用者の言葉にならない思いにも心を寄せ、その思いを代わりに示し実現するようにするものである。実際のサービス場面で、利用者をよく観察し、ゆとりを持って傾聴し、利用者の様子、仕草を受け入れ、真のニーズの実現に結びつけるように努力している。その上で利用者にとって必要と考えられるさまざまな活動を用意している。また、職員のこのような対応の中から、新しい活動の創作に繋がっている。

・おいしさに加え、生活の場に拡がりを与える食事を提供している

事業所では、お昼の一食とはいえ、高い栄養価でおいしい食事を提供するために、「直営でおいしい手作りごはん」に力を入れて取り組んでいる。調理室は利用者が活動する場に近く、自然に調理の様子がわかり、お互いに声かけも出来、仲が良くなるとおいしくなるという事業所のあり方を表している。調理員は、利用者の好みに配慮しながら、メニューを考え、カラーの献立表を作り、各地の郷土料理・季節に合わせたメニューの解説をカードにして利用者に説明し、地元の食材を取り入れるなど、豊かな食事によって生活が広がるような工夫をしている。

・立地条件を十分に活かし、地域と連携し利用者の生活の幅を広げている

事業所は団地の中にあり、隣接して古木の桜並木、保育園、児童公園などがある。子どもたちの声、飛び跳ねる子どもたちの姿、そして桜並木、小さな水辺の環境を活かし、保育園・地元住民との交流、職場体験の中学生の受け入れ、フラワーアレンジメント、ヨガ、マリンバの演奏、傾聴など様々なボランティアを受け入れている。法人では毎年、ボランティア交流会を開催し、活動紹介、表彰等をおこなっている。また、今年はコロナ禍のため、地域行事に取り組みしていないが、例年、春には1週間、「きらら桜ウィーク」として、地元住民との交流を深めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/52

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	87.0%	9.0%	いいえ：3.0% 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	81.0%	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	71.0%	21.0%	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	87.0%	12.0%	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	84.0%	15.0%	いいえ：0.0% 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	93.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0% 無回答・非該当：0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	どちらともいえない：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	87.0%	9.0%	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	68.0%	28.0%	どちらともいえない：3.0% 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	90.0%	6.0%	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	9.0%	どちらともいえない：0.0% 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	84.0%	12.0%	どちらともいえない：3.0% 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	84.0%	6.0%	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	78.0%	18.0%	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	50.0%	21.0%	25.0%	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】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	西東京市
事業所名称	西東京市谷戸高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都西東京市谷戸町3丁目23番8号
事業所電話番号	0424-25-4626

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) 福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。 2) 職員は利用者の夢や希望の実現を目指して支援することで、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。 3) 地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。 4) 職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。 5) 職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が安心して過ごせる居心地の良い環境は、職員の目配り、気配り、心配りの成果

利用者調査の声として「センター全体がやさしい雰囲気」「一人ひとりの体調を考えられるので安心」「職員が親切で明るく元気」「楽しく過ごせる」等々、安心して楽しく過ごせる場の提供への感謝と職員に対する賞賛や信頼の声が数多く寄せられている。法人内の他事業所と比べても外出行事は多い割に事故が少ない。これは、ベテラン職員が多いことと、利用者懇談会や日々の関わりを通じて、利用者の声に耳を傾ける姿勢を持ち、事業所が力を入れている「目配り」「気配り」「心配り」を常に心掛けている職員の姿勢にある。今後ともその継続に期待したい。

・個人情報保護方針を明確にして職員・利用者に周知し、プライバシー保護を徹底

玄関ホールが目につく所に「個人情報保護方針」が掲示されて、職員の行動基準として個人情報の保護を図ることを宣言し、利用者の周知にも努めている。契約書では秘密保持を明記して、個人情報を外部に提供する場合は同意を得ることにしている。そのため利用開始時に、本人に記名してもらう個人情報使用同意書は、開示する事業者を明記したものになっている。さらに、広報紙などに掲載する写真の使用についても別途に同意を得ている。また、入浴や排泄介助は利用者の羞恥心に配慮して必ず同性介助で実施し、プライバシー保護を徹底している。

・家族との連携を深め信頼関係を構築する中での介護者支援の取り組み

連絡ノートのやり取りを通して、事業所と家族との情報共有を図るとともに、家族の困りごとにも丁寧に対応している。その繰り返されるやり取りは、あたかも交換日記を彷彿させるほどの信頼関係を感じさせる。また家族懇談会や茶話会を開催して、介護の悩みを抱えている家族の思いに応えようと努めている。中でも茶話会は、不安や悩みを持つ家族の様子を察して職員から声をかけて開催しているもので、悩み事を職員と共有できストレス発散とともに、認知症利用者との生活の大変さを共有する家族同士の共感と救いの場として介護者支援の場にもなっている。

さらなる改善が望まれる点

・策定されている事業継続計画（BCP）の職員への周知徹底を

震災時版は平成24年に策定・制定し、発生時には職員が冷静沈着に対応できるように工夫されている。発災時から経過時間ごとに対応事項を示して、チェックリスト等の様式類も定め、具体的で実用的なものになっている。電話

が不通の場合には、インターネットを利用して職員は自身の状況報告をおこない、管理職の指示を受けるシステムになっている。しかし、職員自己評価ではリスクマネジメントの取り組みについて「できている」との回答は半数以下である。日頃の防災訓練等を通しBCPの精神を職員に周知徹底し、有事に万全を期することを期待したい。

・身体機能の維持・向上による自立支援が求められる今後のデイのあり方を踏まえ、機能訓練体制の強化と個別訓練の充実を

PTや介護職員により提供されている機能訓練サービスは、現在利用者からは好評を得ているが、PT来所時に、利用者からの訓練についての個別の質問や個別の体操指導の要望があることから、一人ひとりの状況や必要性に応じて、自宅での日常生活に活かせる訓練プログラムが求められている。現在のPTの関わりの頻度や時間の制約の中では個別訓練への十分な対応を求めるのは難しい。機能の維持・向上による自立支援が求められる今後のデイのあり方を踏まえ、機能訓練体制の強化と個別訓練の充実が望まれる。

・記録のネットワーク化による情報共有と時間短縮を図り事務の効率化を

日々の記録は、業務日誌を書くほか、バイタル表（その日の利用者名が打ち出された一覧表）に血圧・脈拍・体温の数値を記入して、摂取した食事量や口腔ケアや排泄のチェックなどを特記事項に書き、これらの情報を個別援助記録表に記入している。さらに利用者ごとの連絡ノートも書き、職員の手書き作業が多くある。情報はパソコンシステム活用により、手書きの作業を効率化することができる。記録のネットワーク化で事務の効率化を図り、余裕ができた時間を活用して質の高い対人サービスの提供が可能となる展開を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・直営ならではの、季節を感じ、五感を刺激し、心が動くような食事の提供に努めている

食事は、季節感を大切にしたいメニューで、美味しい食事を提供したいという法人の考え方により直営で実施している。センターの厨房はカウンター越しに利用者や取り取りができるほど距離が近く、においや音など五感を刺激されて食欲をそそられる。さらに、行事食や郷土料理、季節の行事などのメニューが年間を通じて企画・提供されている。これらの食事には、お品書きや説明書きなどが、かわいい挿絵とともに添えられ、利用者の心を掴んでいる。食事形態も利用者の体調や状況により4形態が用意され、利用者・家族・ケアマネジャーにも好評である。

・地域のさまざまな資源を活用した多様な外出行事により、利用者を楽しみを提供している

今年度はコロナ禍で実施できていないが、例年、地域のさまざまな資源を活用して、毎月のように外出行事をおこなっている。普段から外出の機会が少ない利用者にとっては、気持ちの張りとともに大きな楽しみとなっている。例えば、利用者の希望を聞きながら、春と秋年2回のバスハイクや、年3回「お出かけランチ」で好きなものを食べに出かけている。さらに、お花見やぶどう狩り、紫陽花見物、菊見会、初詣など季節に応じた楽しみを提供している。数多くの外出行事の実施は、利用者の生活の幅を広げる機会となるとともに、事業所の特徴にもなっている。

・地域に根差した施設づくりをすすめ、さまざまな交流を図っている

地域に根差した開かれた施設運営を目指し、地域貢献を図るという事業方針のもと、地域のさまざまな人々との交流を図り、関係性を築いている。今年はコロナ禍で難しかったが、例年は年間延べ300名以上のボランティアが来所し、日々の活動を支えてきている。3つの中学校からの職場体験学習や夏の体験ボランティアの受け入れの他、保育園児との定期的な交流もある。また、地域で活動しているフラダンスや混声合唱団のグループとも、行事への協力者として継続的な交流を続けているなど、利用者の生活の幅を広げる取り組みをおこなっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/48

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	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%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	70.0%		20.0%	
	どちらともいえない：4.0% 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	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%			
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	87.0%		12.0%	
	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	75.0%		20.0%	
	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	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%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%		8.0%	
	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	87.0%		8.0%	
	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	62.0%	8.0%	29.0%	
	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	91.0%		8.0%	
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%		12.0%	
	どちらともいえない：0.0% 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%	12.0%	12.0%	
	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	79.0%	8.0%	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	79.0%		16.0%	
	どちらともいえない：4.0% 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	50.0%	25.0%	20.0%	
	いいえ：4.0%			