

# 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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター千川豊寿園
事業所所在地	東京都豊島区千川2丁目9番10号
事業所電話番号	03-3530-4033

## 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) 人が人としての尊厳を保ちながら身近な地域で自立した生活を営めるよう支援します。 2) 地域を繋ぐ担い手となるよう各事業所が協働します。 3) 多様化する働き方を活かしたバランスの取れた業務環境を整えます。 4) 家族、ケアマネジャー、主治医、地域住民、行政との継続的な連携を図り、利用者の個別ニーズに合わせた安定したサービスを提供します。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・看護職員が常勤する事業所であり、介護職員との密接な連携によるサービスが提供されています

利用者は看護職員と介護職員など多職種の連携によって一日の健康と安全が見守られています。健康面では看護職員が来園時の朝のバイタルチェックをはじめ、咀嚼力に合わせた食事形態と摂取量の記録、食前食後の服薬管理、排泄状況の把握、入浴時の身体観察と薬剤塗布などを実施しています。安全面では介護職員が歩行時の見守りや介助、リハビリ時の転倒防止、歩行訓練時の見守りをしています。看護職員と介護職員が気付いた特記事項はケース記録として残す等、利用者の健康・安全を守る多職種連携によるサービスが提供されています。

### ・多彩なメニューの料理を温かいままに、見た目にもおいしい食事为用户提供者にとって満足感の高い食事を提供しています

昼食は栄養士が多彩なメニューを考えています。選択食、郷土食、敬老の日お祝い膳、カレーの日、麺の日、パンの日などが用意され、利用者は飽きることがありません。対面式の厨房で作られていることから調理された料理はカウンター越しに直ぐに利用者に配膳できるので、温かい食事が提供されています。細かな注文にもすぐに応じてくれる心遣いもあります。盛り付ける器も陶磁器を利用してサイズや色、柄を選び食事を演出して、おいしいを目でも感じることができるようにしています。利用者にとって満足感のある食事を提供しています。

### ・大規模災害に備え法人全体の合同防災訓練を実施して相互応援の意識醸成を図っています

地震等の大規模災害に備えて、法人全体で年1回、合同防災訓練を実施しています。豊島区や文京区内にある他の事業所との協力体制をとり、災害発生時における初動体制や避難体制の確認、避難誘導にあたっての近隣自治会との連携体制の確認などをおこなっています。毎回災害のシナリオが変えられ、各事業所の役割やその対策を法人全体で考えて実行し、検証していくことで相互応援の意識醸成を図っています。

さらなる改善が望まれる点

### ・共有したことの定着を図るために、共通認識の確認や徹底をしていく必要があるでしょう

事業所では、職員会議等で積極的な話し合いによる情報共有を図っています。しかしながら、情報を共有しているものの、その内容がしっかりと伝わっていない、根付いていない状況にあるようです。職員の認識のずれは仕事のミスにつながることもありますので、円滑な業務遂行に向け共通認識を持つことが重要です。共通認識を高めるためには、例えば指示内容等の伝えたいことはできるだけ具体的にすること、伝えたことを確認し合うこと、理解不足があ

った場合には聞き直すことができる関係性があることなどがが必要です。共通認識の確認や徹底を期待します。

・業務のばらつきをなくすためにも、マニュアル等を活用して業務の進め方などを検討しても良いでしょう

サービス向上に向けて、月1回の職員会議でサービス内容や手順などについて意見を出し合うことをしています。しかしながら、事業所全体としては、手順書やマニュアルをみて業務をおこなうというより、気が付いた点があれば口頭で指導するやり方が常態化しているようです。口頭指導で業務遂行に問題がなければよいのですが、職員間で業務内容にムラがあるとの認識があるようです。今後はマニュアル等を有効活用して業務の進め方や具体的な作業内容、品質の基準や守るべきルールなどを明確にしていくことを検討しても良いでしょう。

・コロナ終息に向けてボランティアとの関係を維持し、今後も事業所が地域をつなぐ担い手となっていくことを期待します

事業所では、例年、ボランティアの協力を得てたくさんの趣味・クラブ活動がおこなわれてきました。シャンソンショー、民謡、楽器演奏、フラダンス、マジックショー、手工芸など、多彩な催しの中で利用者は楽しいひと時を過ごしてきました。活躍するボランティアにとっても喜ぶ笑顔に会えることはかけがえのないやりがいをもたらしてきたと思われまます。今年度は残念ながら、コロナの影響で活動は中止となっていますが、コロナ終息の日に向けてボランティアの方々との関係を維持して、今後も事業所が地域をつなぐ担い手とな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

・新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けて努力を重ねています

今年度は新型コロナウイルス感染症に追われる毎日が続きました。感染症防止対策として、手洗い、うがい、消毒、パーティションの設置、送迎車両に乗車する時の検温、マウスシールドの装着などを徹底しています。感染者が発生した時に備えて、利用者の当日利用した座席の位置が分かるように写真で撮るようにしています。これにより、事業所内で感染者が出た場合に、濃厚接触者を判別できるようにして追跡調査等をおこなえるようにしています。新型コロナウイルス感染拡大を防止するための努力を重ねています。

・利用者の個別性を踏まえつつ、安全で快適な入浴サービスを提供しています

浴室には一般浴と座位リフト浴、個浴が1つずつあります。一般浴は大型浴槽で自宅にはない広々とした浴室でくつろげます。座位リフト浴は座位が保てない利用者でも安心して入浴ができます。個浴は今年の8月に増設しました。一般家庭にある程の浴槽サイズで、一人で入浴したい人に合ったものです。また入浴室には、遠赤外線ヒーターが設置され、寒い季節の入浴で心配されるヒートショックなども、このヒーターで浴室と脱衣所の気温・湿度の差を可能な限り均質に保っています。多様なニーズに対応しつつ、安全で快適な入浴サービスを提供しています。

・利用者一人ひとりを大切にされた対応で、安心な毎日を過ごしてもらっています

事業所の基本方針の一つとして「人が人としての尊厳を保ちながら身近な地域で自立した生活を営めるよう支援します」を掲げています。方針の実現に向けて、利用者の配席は自由に選べ、気の合う者同士が隣り合わせで座り、会話を楽しんでいます。集団レクリエーションは全員参加を呼びかけますが、その日の気分と体調で利用者が選択できます。体調が悪く静養することになった場合でも、職員が見守り様子を確認しています。送迎車に長時間乗せられたままにならない配慮もしています。利用者一人ひとりを大切に、安心な毎日を過ごしてもらっています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

20/43

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	90.0%	10.0%	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	95.0%	5.0%	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	65.0%	30.0%	5.0%	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%	5.0%	5.0%	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%	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	95.0%	5.0%	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%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	70.0%	5.0%	25.0%	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%	25.0%	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	95.0%	5.0%	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	80.0%	5.0%	15.0%	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	80.0%	20.0%	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	80.0%	15.0%	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	75.0%	10.0%	15.0%	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	40.0%	35.0%	5.0%	20.0%

# 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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	池袋ほんちょうの郷高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都豊島区池袋本町1丁目29番12号
事業所電話番号	03-3986-4165

## 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)利用者の尊厳を守り、在宅生活が継続できるよう支援する。 2)利用者の身体機能の維持・向上を図る。 3)職員の介護の知識・専門性を高める。 4)地域交流を積極的に行い連携を図る。 5)環境整備に努める。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

**・機能訓練指導員の戸別訪問を通して、実際に役立つ訓練につなげると共に自立支援に注力している**

在宅生活を継続するうえで、利用者個々に合った訓練をおこなうため、機能訓練指導員が利用者の自宅を訪問し、生活状況・主な生活の動線・課題などを把握し、自宅での生活課題を抽出し、「訪問記録」を作成している。利用者・家族の今後の生活像・生活目標などについて聴き取り、それを踏まえた個別機能訓練計画書を作成している。機能訓練指導員が直接生活状況を確認することで、実際に役立つ訓練に結び付け、あわせて住宅改修や福祉用具のアドバイスもおこなっている。

**・どの職員も利用者個々の特性に配慮した入浴支援をおこなうことができるよう、「個別入浴マニュアル」を作成している**

利用者が安心安全に入浴できるように「個別入浴マニュアル」を策定し、職員間で共有している。「個別入浴マニュアル」には入浴形態（特殊浴・一般浴）や利用者一人ひとりの注意点、2名介助の有無などが記載されている。注意点の項目に「膝が拘縮し曲がらない」や「入浴時は耳栓を着用」など一人ひとりの心身の状況に応じた対応方法を詳しく記載している。個別対応をマニュアル化することで、入浴支援を統一化し、どの職員が対応しても利用者の特性に配慮した入浴支援が提供できるようにしている。

**・送迎マニュアルの作成やドライバー研修をおこない、安心安全な送迎に努めている**

利用者にとって安全安心な送迎を目的に送迎ルートの調整をおこなっている。利尿剤などの服薬の有無、車酔いの有無などの送迎にあたっての注意点について、サービス開始前に詳しく聴取している。それを踏まえ、利尿剤の内服や車酔いがある場合は、長時間の乗車にならないよう調整している。「送迎マニュアル」も作成しており、送迎車内で嘔吐があった場合の対応方法等を明記している。また、ドライバーに対しても、業務マナーの向上・適性判断などの研修を実施し、送迎サービスの質向上に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

**・新型コロナ対策を十全にしながらも、利用者の生活の中に喜びと楽しみをどう工夫していくか、その取り組みを期待する**

利用者調査では、「利用中に興味や関心がある活動があるか」に関して、肯定的返答は53%、消極的返答28%、否定的返答13%であった。今年度は新型コロナ禍の影響によりボランティア導入を中止しており、主な活動内容が脳トレや塗り絵となっている。また、大人数でのレクリエーションも中止としており、利用者が楽しみとする活動が

減少している。新型コロナ対策を十全にしながらも、生活の中に喜びと楽しみをどう工夫していくか、その取り組みを期待する。

・**新型コロナの収束後、近隣保育園と連携し、世代間交流をおこなっていくことを期待する**

前年度6月に事業所を移転したところであるが、今年度、地域の園児がハロウィンの仮装をして施設前を歩く姿を見ることができ、楽しい時間を持つことができた。事業所側も、今後、近隣の保育園等との地域交流を積極的におこなっていききたいと考えている。新型コロナが収束した後は、近隣保育園と連携し、世代間交流を活発におこない、利用者の生活の幅を広げていくことを期待する。

・**今後も引き続き、職員間の情報共有について、より一層の取り組みを期待したい**

利用者調査では、スタッフ間の申し送りについて改善を求めるコメントが寄せられていた。当事業所では、毎日のミーティングを朝と夕の2回実施し、利用者個々の情報やサービス内容の変更点、送迎でも留意点や、送迎中に知り得た家族からの情報や要望などに関して情報共有している。今後も引き続き、職員間の情報共有について、より一層の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

・**他事業所へ見学に出かけ、より良い支援に向けた気づきを得ている**

利用者・家族が、可能な限り住み慣れた自宅で生活できるよう、職員の資質向上に積極的に取り組んでいる。前年度は、個別ケアで評判の良い他事業所の見学に出かけ、自事業所で取り入れたい点について全職員で検討している。職員アンケートでも、事業所の良い点として「利用者に対する自立支援を全職員が意識している」「研修への参加や資格取得に協力的である」などのコメントが寄せられていた。

・**デイルームに隣接している場所に在宅事務室があるため、他部署との連携が取りやすい**

当事業所は、デイサービスフロアに併設されており、同じ事務所内に居宅介護支援事業所・訪問介護事業所がある。併設の居宅介護支援事業所・訪問介護事業所を利用している方も少なくない。そのため、利用者の状況変化について情報交換をスピーディにおこない、速やかな対応をおこなうことができる。また、1階に地域包括支援センターも併設されており、在宅生活に必要な介護保険外の各種サービスに関する情報もすぐに利用者に提供できる。複合施設のメリットを活かし、他在宅サービス事業所と有機的な連携を図っている。

・**在宅生活を継続するため、延長サービスや夕食提供も可能である**

家族の仕事などの理由により、延長対応をしたとき、事業所で夕食提供も可能である。在宅生活を続けていくうえで、食事に対する不安や悩みは重要課題である。健康で心穏やかな生活を送るため、利用者の食事支援に力を注いでいる。そのため、当事業所の在る「池袋ほんちょうの郷」では、配食サービスや食事会（月1回）を開催している。当事業所の利用者も、サービス利用日でないときに、これらの食事サービスを利用している方もいる。ただし、食事会などは、新型コロナ禍により、今年度中止としている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/49

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%	21.0%		
	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	84.0%	6.0%	6.0%	
	どちらともいえない：3.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	53.0%	28.0%	12.0%	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	78.0%	9.0%	12.0%	
	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	65.0%	28.0%	6.0%	
	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%	6.0%		
	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	84.0%	12.0%		
	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	90.0%	6.0%		
	いいえ：3.0% 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	56.0%	15.0%	28.0%	
	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	75.0%	21.0%		
	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	81.0%	15.0%		
	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	71.0%	28.0%		
	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	78.0%	18.0%		
	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	78.0%	12.0%	6.0%	
	いいえ：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	40.0%	18.0%	12.0%	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	社会福祉法人敬心福祉会
事業所名称	デイホーム南池袋
事業所所在地	東京都豊島区南池袋3丁目7番8号オリナスふくろうの杜
事業所電話番号	03-5958-1206

## 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)利用者ファースト 2)新しいことへの挑戦 3)業務改善 4)豊島区で1番のデイサービス（CS、稼働率、職員定着度） 5)地域連携

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・デイサービスが生活の一部であり、安心できる「居場所作り」となるよう、個別支援に努めている

家庭生活との連続性を重視した支援に努めており、主体性を重視して利用者が安心できる「居場所作り」を大切にしている。利用者・家族と密に話し合い、丁寧にニーズを汲み取った上で柔軟なサービスを提供する意識を職員全体で共有し、細やかな個別支援に努めている。今年度は新型コロナウイルス感染症の影響が利用率に関係する時期もあったが、特に独居の利用者など、デイサービス利用が不可欠で利用者の生活の一部である重要性を認識し、ニーズを取りこぼさないよう、感染予防等の受入れ体制の徹底に努めながら取り組みを進めている。

### ・難しいケースやイレギュラーな対応も受け入れ、利用者の状況に寄り添う姿勢を示している

難しいケースやイレギュラーな対応であっても、利用者のお困りの状況に寄り添う姿勢を示し、デイサービスを気軽に利用してもらえるように努めている。介護サービスは一旦途切れてしまうと再開することが大変困難になることを踏まえ、サービスを途切れさせないことを目指している。利用者の小さな変化にも気づくことができるように、職員が研鑽を積んでいる。

### ・ボランティア活動休止中、介護職がより結束して行事・活動の継続に取り組んでいる

新型コロナウイルス感染症防止対策として講師やボランティアの受け入れを今年度休止しており、協力を得られないことで例年豊富に実施している行事・レクリエーション・趣味活動等の幅を縮小せざるを得ない状況があった。その中でできるだけ利用者が楽しんで興味のある活動を提供できるように、今までの講師やボランティアが担っていた部分を介護職員の方で可能な限り対応しており、職員一人ひとりの努力や創意工夫、チームワークのもと積極的に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

### ・マインドの高い職員を揃えている強みを活かし、サービスの質の継続が図られる仕組みづくりに期待

感染症対策で思うようにサービスが展開出来ない中でも、危機をチャンスに変える力のある職員を揃え、これまで以上のサービスの質の向上につなげている。ボランティアなど外部のマンパワーが期待できなくても、この機会に利用者との関わりを増やしてみる方針を立てたり、利用者の能動性を引き出せるよう試みている。職員一人ひとりの気づきを大事に、自分で考え行動できる職員であることを目指している。この優秀なスタッフを抱えている現在の状況を継続できるように、マンパワーのみに頼らずに、組織としての力も同時に向上させていきたい。

### ・帰宅時の送迎時間における、より有効な活動支援の人員配置にむけて



利用者の当日の体調や状態に合わせた送迎者の乗降を支援して、時間帯・乗車時間及びコースは車酔いの有無・心身状況・生活環境等に十分配慮し、利用者・家族に負担感を与えず希望を最大限に取り入れられるよう支援している。そのような柔軟性のある送迎体制下で、かつ新型コロナウイルス感染症の防止対策徹底がなされている状況もあり、夕刻の送迎時が始まる時間帯において活動支援の職員体制の十分な配置が難しい場面があることを認識している。委員会を中心に業務体制の現状把握と課題検討がより進められ、より有効な人員配置がなされることが期待される。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・より見やすく活用しやすい記録を追求し、質の高い情報の共有化を目指している

日々の心身状況、活動内容、提供したサービスなどについては、業務日誌を改定しフォームを強化してより使いやすくなるよう工夫を重ねている。介護システムの導入も始まり、その利点を活かす方法を検討しているほか、従来の方法の利点も同時に活用している。ヒヤリハットなど共有のスピードが問われる事案については、フォームを変更し、対策の検討とは切り離すなどの工夫している。

### ・個別機能訓練加算 の算定を開始し、利用者個別の機能維持向上に取り組んでいる

これまで個別機能訓練加算の取得に向け、デイサービスでの機能訓練の在り方や役割について改めて見直し、機能訓練プログラムの作成・実施と体制整備を進めてきており、今年度より個別機能訓練加算 を順次算定し始めている。より利用者個別に特化した機能維持向上、機能訓練の質の向上に機能訓練指導員・看護職・介護職が連携して取り組んでいる。本人のできることや意欲に着目しながら、可能な範囲で自立した在宅での日常生活に繋がられる支援に努めている。

### ・休止中の講師・ボランティア活動の再開時の円滑な始動に向けて検討を進めている

例年、季節行事・催し・レクリエーション・趣味活動などにおいて講師やボランティアの多くの協力を年間を通して得ながら、豊富に実施しているが、今年度は新型コロナウイルス感染症防止対策として講師やボランティアの受け入れを休止している。現在は、再開時の講師・ボランティア活動の円滑な始動に向けて今までの講師やボランティアが担っていた事を精査しており、講師やボランティアと手紙や電話などを通じてヒヤリングを行いながら、新たな体制や内容を検討するなど、さらなる個別ケアの質の向上にむけ取り組んでいる。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/90

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	69.0%	20.0%	9.0%	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	88.0%			どちらともいえない：4.0% 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	55.0%	32.0%	9.0%	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	76.0%	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	67.0%	23.0%	6.0%	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	90.0%		9.0%	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	83.0%		6.0%	6.0% 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	60.0%	18.0%	18.0%	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%		9.0%	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	93.0%		6.0%	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	79.0%	16.0%		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%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	9.0%	9.0%	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	51.0%	25.0%	9.0%	13.0%