

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	千代田区立岩本町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区岩本町2丁目15番3号岩本町ほほえみプラザ3階
事業所電話番号	03-5825-3407

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）	最も困っている人々の命と暮らしを守ること 共感する気持ちを大切にすること 社会・地域の要請に応えること 人とひとの絆を大切にすること 水・電気など資源を大切にし、防災に心がけ火をださないこと

全体の評価講評

特に良いと思う点

・食事を通して、五感への働きかけに醸成できる取り組みが高く評価できます

利用者の身近な場所で食事を意識することができる環境があり、楽しみの一つになっているものと思われます。食事の彩りを視覚で感じ、時間になると良い香りが嗅覚を刺激しています。味覚で食材を感じながら、厨房職員とのコミュニケーションを通し、産地や調理の工夫を聴きイメージすることができます。日常の中に、生活感と感性を促進する環境と言えます。事業所の強みとして展開できる材料であり、今後もさらに発展できる取り組みとして高く評価できます。

・記録の新システムの導入成果により、「転ばぬ先の杖週間」の体制が定着し職員間の情報共有の質が向上しています

車椅子のネジの緩みや、杖の調節穴の不具合等をチェックする転ばぬ先の杖週間を年に2回の頻度で継続しています。今年度は6月に実施し、年々体制が定着している事を実感しています。例えば、記録の新システムの導入により、利用者毎に使用している杖や車椅子等の福祉用具が写真で共有できるようになっています。過去の体制と現体制を比較した結果、口頭で伝わらなかったものが伝わる様に改善され、職員間の情報共有の質が向上しています。利用者が安全に福祉用具を使用する事ができる様に、確実な体制整備が展開され良い取り組みと言えます。

・一つづつ着実に改善に取り組んでいます

管理者は、昨年度は課題であった、新入職職員用の入職時からの経過期間に応じて段階的に丁寧に育成するためにOJT項目の整理等に取り組んでいます。また、人員構成のやり繰りの改善、送迎マニュアルの改善、利用者一人ひとりの対応マニュアルの整備等、事業所をしっかりとマネジメントすることに注力しています。今後も、継続的に改善に取り組んで欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

・顕在化している利用者の声を職員全体で認識し、改善に取り組む事を期待します

例えば、利用者の声として、入浴を増やして欲しいという希望が多く、現在の検討課題となっています。今後は、職員一人ひとりが、利用者の生活状況を把握し、生活課題を見つけ解決する方法を検討する機会をさらに増やす事に期待します。例えば、月2?3回はミーティングを実施している強みを活かし、支援内容や課題解決に向けた会議を実施する等を期待します。その延長として、利用者からの今ある声に向き合い、それらの声への対応する事で利用者との信頼関係の強化につなげ、さらに利用者の声を拾いやすくなるようなサイクルとなる事を期待します。

・利用のしおりの改訂に期待します

見学時や利用契約時にデイサービス利用のしおりを1日の流れと一緒にお渡ししています。利用にあたっての要点が凝縮された内容であるため改善の必要を感じています。イラストや写真、図や表の活用や、読みやすいフォントに工夫することで、読み返ししやすいものに改善できると思われます。強調したいところ、特に間違いやすい点を正しく理解してもらうことに留意し、いつでも読み返し、確認しやすくなることで不安軽減にもつながると考えます。メリハリのあるわかりやすい情報提供と理解の促進が図れるよう、より一層の工夫と構成に期待します。

・大事にしたい事を浸透させるためのマニュアルや独自の認知症ケアマニュアル等の整備に期待します

法人の理念に基づき、具体的なサービス、安全管理、日常業務に関する指針等が示されています。今年度は、業務内容毎に、マニュアルに連動した形でOJT項目が整理されており、1～2ヵ月の期間で、職員が業務を習得しやすいような取り組みを実施されています。今後は、マニュアルの書式の中で大事にして欲しい点等、さらに職員が理解しやすい物にする等の取り組みを期待します。また、認知症の利用者に対して事業所内で蓄積されてきた事例や注意点等も取りまとめを行い、職員間で共有できるようにする等に取り組みも期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・コロナ対策に力を入れています

新型コロナ対策を徹底しています。その中で、経営層は、「頑張ってくれているのは職員」との認識に基づき、「がんばろう手当」等を支給したり、仮に発生した場合に法人内で職員の協力体制の一環として「応援手当」等の制度化をする等に取り組んでいます。経営層が、職員を大切に、「精神論・根性論」ではなく、経済的な面でも組織内で制度化する等、法人全体で乗り越えるために、強いリーダーシップを発揮している事は、力を入れている取り組みと言えます。また、マネジメントの好事例としても高く評価できます。

・個別の機能訓練サービスの工夫に力を入れています

職員が在宅を訪問し、利用者・家族の意向の把握や訓練の必要性について話し合い、個別機能訓練計画書に沿った対応を行っています。関節可動域に制限のある利用者の事例では、自宅での転倒やベッドからずり落ちる状況が目立ち、在宅生活の不安解消を目指した取り組みを行っています。利用時には、立ち上がりの訓練や、10cm毎に段差を高くし移動する訓練を継続したところ、安全に移動ができる状態まで機能回復を実現させています。その結果、自宅での困りごとが軽減され、利用者に大変喜ばれており、力を入れた取り組みと言えます。

・家族の支援に力を入れています

「私たちは家族を支援します」をコンセプトに、家族の介護負担が軽減する様に助言を行っています。例えば、自宅で利用者が自らトイレに向かう意欲が低下し、家族の負担になっている場合には身体状況に合わせた立ち上がりやすい動作を踏まえた介助方法の説明を行っています。また、立ち上がりの動作の支障になっている事は身体機能の低下のみと捉えず、原因を明確化する目的で医療連携も視野に入れた多角的な検討を行っています。服薬の副作用により影響が生じている事も疑い、医療機関への相談を家族に勧める等、力を入れて取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/68

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	84.0%	13.0%		
	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	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%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	60.0%	28.0%	6.0%	
	いいえ：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	82.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 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	73.0%	22.0%		
	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	97.0%			
	どちらともいえない：2.0% 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	84.0%	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	66.0%	13.0%	20.0%	
	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%	6.0%		
	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	82.0%		13.0%	
	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	66.0%	17.0%	13.0%	
	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	71.0%	17.0%	11.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	6.0%	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	35.0%	28.0%	6.0%	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	社会福祉法人東京栄和会
事業所名称	千代田区立一番町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区一番町12番いきいきプラザ一番町3階
事業所電話番号	03-3265-6131

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）	思いやりの心の介護の実践 家庭的な雰囲気を大切にする 尊厳を持った、その人らしい自立生活が送れるよう支援する 自己決定の尊厳と残存機能の活用に努める 地域と共生し地域福祉の拠点を目指す

全体の評価講評

特に良いと思う点

・常勤看護師が配置されており医療依存度が高い利用者の受け入れや体調不良等の急変に対応しています

事業所には常勤で看護師が配置されており糖尿病のインスリン注射、胃ろう、人工肛門のストマの交換、在宅酸素等の医療依存度が高い利用者の対応を行うことが出来ます。インスリン注射等の医療用具等は自宅より持参していただくため、送迎添乗職員が確実に持参するよう確認しています。更に、利用中の体調不良等急変時対応に関しては、事前に「体調不良急変時に対する意向調査」により主治医の確認や希望救急搬送先を確認し、家族等の連絡先や順番、救急時の対応手順、救急搬送時対応が速やかに行なわれるような仕組みが出来上がっています。

・通所介護独自の業務マニュアルを作成し、定期的に見直し・改定を行い、新人職員への教育等にも活用しています

マニュアルは同じ建物にある特別養護老人ホームと共通の項目もありますが、業務の基本手順は通所介護独自の視点で作成されています。介護の基本である食事、入浴、排泄の他、送迎、健康管理、事故・苦情対応や相談業務等、通所介護に必要なサービス項目毎に作成しています。年度末に項目それぞれの担当が見直しを行ない、相談員が書式を揃えて改定しています。また、マニュアルは新人職員への教育や指導時にも使用されています。職員自らマニュアルを作成、見直し、改定をし、教育にも活用しているため離職も少なく、経験豊富な職員が増えています。

・職務権限・職務分掌・会議体系が整備されることで、職員からの改善提案が出され、ボトムアップの施設運営が実践されています

施設運営会議での決定は、速やかに職員全体会で周知されます。法人・施設の特徴として、「職務権限・職務分掌」「会議等の権限体系」が明確に整備され、12の会議と8つの委員会・検討会、そのもとに作業班があり、それぞれの責任と役割が明確に決まっています。また、PDCAサイクルによる会議録が作成されることで計画的に業務が進められています。このことで職員は意欲と責任感を持って、ボトムアップのかたちで、各会議の中で様々な課題の検討と改善提案を行なっています。こうした提案は施設運営会議で議論され、職員全体会で周知されます。

さらなる改善が望まれる点

・利用者のサービス提供や状況はケース記録に記入されていますが、項目のみで内容の記入がない等記入方法等に見直しが期待されます

利用者の状況はデイ日誌にて一人ひとり一日の様子をまとめて記入し、個々のケース記録に時系列でサービス項目毎に記入されています。ただ、内容が所見にてまとめて記入されており、そのため項目はあるのに内容が無い欄が多数あります。所見は一日の内容がまとめて書かれており、時系列の内容とは時間帯にずれがあります。時系列で分か

りやすい記述のはずが分かりづらくなっており、今後改善していくことが期待されます。

・通所介護計画書のサービス内容項目が5つしか記載できないため機能訓練等内容が明確ではなく改善が期待されま
す

通所介護計画書では個別の援助内容の項目一つひとつに細かい内容が記入されていますが、使用している介護ソフトの設定上個別援助項目が5つしか記載できず、記載できていない項目に関しては個別のケース記録にて対応を記入しサービス提供を行なっています。個別のケースでは利用者への説明と同意が得られず、特に機能訓練等に関しては援助内容が細かく提示されていることで、継続的なサービス提供が行なわれモニタリングへ繋がることから、別紙での提案や計画書内での記載項目に決める等改善されることを期待します。

・企業ボランティアの受け入れの独自のシステム作りとノウハウの構築を期待します

施設の特徴として、近隣の私立学校や、その同窓会や父母会のボランティアの比率が高いこと、更に、証券会社や銀行などの企業ボランティアの比率も高いことです。受け入れのボランティア・フローシートでは、企業ボランティアの受け入れについても、きめ細かく書かれて整備されています。他の高齢者施設と比べ、企業ボランティアの受け入れの比率の高さは圧倒的です。企業側でも社会貢献の一環として社員のボランティア派遣は課題となっています。このためにも、更なる、企業ボランティアの受け入れの独自のシステム作りとノウハウの構築を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業計画、事業報告や会議録は、PDCAサイクルが意識されて作成されています

施設の特徴として、毎年の事業計画書、年度末に作成される事業報告書の様式自体が、PDCAサイクルを反映させる様式となっています。具体的には、事業計画書、報告書の様式が、部署毎に、事業計画、事業報告、今後の課題の欄が設けられて作られています。そのため、各担当の職員が、自分の担当の部署の事業計画を様式に記入し、事業報告を書くことで、検証し、今後の課題を明確化することができます。このため、職員は、各会議で協議し、会議録作成する過程でも、自然とPDCAサイクルを意識した内容で作成され、課題が明確化されています。

・専門職員が定期的に見直しを行い、通所介護独自のマニュアルを作成しています

業務手順のマニュアルは同じ建物にある特別養護老人ホームとの共通項目もありますが、送迎や計画書、事故対応等、通所独自のサービス内容も多いことから通所専門職員で作成しています。介護の基本である食事、入浴、排泄から、送迎、健康管理、事故・苦情対応や相談業務等、通所介護に必要な項目毎に作成しています。毎年、年度末に項目それぞれの担当が見直しを行い、相談員が書式を揃えて改定しています。昨年度末から新型コロナウイルス感染予防対策を行ってきており、新しい感染予防対応を7月に追加しています。

・看護師が常勤で配置されており、医療依存度が高い利用者の受け入れも行っています

事業所には看護師が常勤で配置されており、医療依存度が高い利用者の対応が行えます。糖尿病では昼食前の血糖値測定やインスリン注射、低血糖症状への対応、胃ろう造設者には昼食時の対応、人工肛門造設者の入浴後のストマの交換、在宅酸素の流量や状態確認等の医療対応を行っています。使用する血糖値測定器やインスリン注射、胃ろう用流動食、交換用のストマ等の医療品は自宅より持参して頂かなくてはならないため、送迎の添乗職員が確認を行い持参忘れのないようにチェックし対応しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/110

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	92.0%	7.0%	0.0%	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	85.0%	7.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 3.0%	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	74.0%	18.0%	7.0%	0.0%
			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%	14.0%	0.0%	0.0%
			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	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	92.0%	0.0%	3.0%	3.0%
			どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	96.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 3.0%	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	77.0%	11.0%	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	59.0%	25.0%	14.0%	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	88.0%	11.0%	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	81.0%	7.0%	11.0%	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	66.0%	18.0%	14.0%	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	88.0%	7.0%	0.0%	3.0%
			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	85.0%	7.0%	7.0%	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	59.0%	11.0%	25.0%	3.0%
			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	社会福祉法人シルヴァーウィング
事業所名称	新とみ
事業所所在地	東京都中央区新富1丁目4番6号
事業所電話番号	03-3553-5228

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) 人権を重んじる 2) 信用を重んじる 3) 安心・安全・感動のある施設の創造 4) 常に基本に立ち帰る真摯な姿勢 5) 職員が生き活きと輝く職場

全体の評価講評

特に良いと思う点

・抗菌用空気清浄機の有効活用と職場内研修等で感染予防に努めている

平成14年開設と同時に感染症予防を目的とした抗菌用空気清浄機、抗菌用光触媒、抗菌用トイレ等抗菌用設備の充実を図った。新型コロナの出現により職員、利用者のマスクの着用、手洗い、消毒、検温等の感染予防に努めた。更にフローア、居室の換気に注意を払い時間を測っての換気等をおこない感染予防に努めた。社内研修でノロウイルス・インフルエンザ感染症の予防と対策、尿路感染・新型コロナウイルス等感染症防止対策を実施した。また、東京都福祉施設等感染症対策指導者養成研修に参加し職員へ周知した。感染予防の徹底を図っている。

・利用者一人ひとりの個別支援は、多くの職員の連携によって支援がおこなわれており、情報の共有に力を注いでいる

送迎をはじめ、利用者一人ひとりの個別支援は、独居生活、高齢者世帯、就労の家族等、それぞれの事業に応じて、きめ細かな対応を実施している。介護士、看護師、相談員等が連携し、利用者の心身状況、排泄状況、飲み込みの状況等を観察し、一人ひとりの個別対応を構築している。日々の心理状況の観察、異常への気づき等は、看護師、介護士、相談員、栄養士、理学療法士へと申し送られ、多くの職員による情報共有を強化し、安全、安心なケアを目指している。なお、その人らしい支援を基本に、馴染みの場所づくりを大切にしている。

・長く継続して、365日終日多様なサービスを実施している

地域から信頼され、地域社会の求めるニーズに応えられる施設として、利用者と職員で明るい施設づくりを目指している。地域社会の支持を受けて高齢者が安心して生活できる拠点としている。長く継続している多様なサービス、1年中365日の終日、朝食から夕食の提供、施設への送迎、相談等は、利用者、家族からのニーズが高く、地域のなかの問題・課題解決の一つとなっている。家族からの相談、問い合わせも多く、気軽に開かれたデイサービスとして、地域社会に評価されている。

さらなる改善が望まれる点

・感染症マニュアルの見直しを期待する

施設には感染症対策委員会があり、施設内及び利用者の生活環境の整備，感染症に関する基礎知識の周知・徹底，対策を検討し実施ため月1回開催している。感染対策マニュアルは、内容が高齢者施設の感染対策の基礎知識等であり各項目は丁寧に書かれているが、実情に沿わない点もあり、職員からこのマニュアルの見直の声がある。現在あるマニュアルを参考に、施設での実情をあった見直しを期待する。

・施設内研修はカリキュラムや研修方法などの検討を重ね職員の業務水準の向上に期待したい

今年度の採用職員は6名であり、施設経験のない職員が多い。実務研修の講師は10年以上の施設経験者が実技指導をおこなっている。また、職務の基本的なことは施設長、リーダーが法人の理念、業務の概要、介護マニュアル、ケアプラン等に沿って詳しく教えており、受講生の理解、認識に細心の注意を払って取り組んでいる。職員の業務水準の向上を期待し、研修内容の一層の検討・工夫で、さらなる成果を挙げることを望みたい。

・地域における問題・課題解決については、常に情報収集の姿勢が必要と思われる

地域福祉の向上については、行政、福祉施設、保健医療機関等との連携を強化し、地域の福祉ネットワークの一施設として、質の高い積極的なサービスを展開することが必要と思われる。地域における問題・課題解決については、日頃から社会福祉協議会を始めとした広報誌や、情報機関から地域の情報収集をしているところであり、常に情報収集の姿勢が大切である。職員の地域福祉への役割や意識の向上を図っ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

・社内研修、外部研修を受講し、eラーニングを受講しレベルアップを図っている

令和元年度は社内研修で看取りについて、新型コロナウイルス等感染症防止対策について等13回の研修をおこない、早朝、夕方研修は毎月1回おこなっている。また、資格取得等に向けた看取り研修等4回の研修に参加している。外部研修ではリーダー研修、喀痰吸引研修、介護インストラクター研修等にも受講している。自己啓発として参考図書等を休憩室に用意し、自主的な学習を推進している。eラーニング研修を導入し職員が自分のペースでいつでも、どこでも受講でき「個別研修計画」を作り研修を受講しレベルアップを図り報告書を提出している。

・毎月の献立とともに、豊富な内容の献立だよりを作成し、家族に配布している

利用者にとってより良い献立・食事作りに努めている。毎月の献立表は、分かりやすく楽しく作成されており、当日が待ち遠しく感じられるものである。特に、毎月の「献立だより」は、カラーのイラストや写真を用いて、豊富な内容の記載があり、家族も大いに参考になる。例えば、9月の献立だよりは、収穫したゴーヤの写真とコメントがあり、敬老の日の行事食と愛知県の地域食が紹介されている。その他、防災の日になんだ記事も掲載し、家族の参考となっている。

・介護ロボットを利用者支援に有効に使い総合記録システムで業務の負担軽減を図っている

介護ロボットには、被介護者の歩行や食事などの自立を支援する機器（自立支援型）排泄、移乗、見守り等の業務負担を軽減する機器（介護業務支援型）被介護者のコミュニケーションや癒やしに役立つ機器（メンタルケア支援型）の3種類がある。リハビリ機器では、リフト機能で介護者の立ち上がりを支援する機器や歩行訓練機器が活躍している。総合記録システムが導入され介護サービスの提供状況、利用者情報、申し送り情報などを必要に応じ即時に参照でき、組織内の情報共有が進み部署間の信頼関係や共通意識が生まれ過去情報の検索も容易になった。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/58

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	63.0%	33.0%	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	78.0%	15.0% 6.0%	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%	39.0% 6.0%	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	66.0%	30.0%	いいえ：3.0% 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	57.0%	30.0% 12.0%	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	75.0%	24.0%	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	72.0%	27.0%	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	69.0%	30.0%	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	48.0%	45.0% 6.0%	無回答・非該当：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%	24.0%	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	72.0%	27.0%	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	63.0%	12.0% 24.0%	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	57.0%	12.0% 30.0%	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	66.0%	24.0% 9.0%	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	36.0%	12.0% 51.0%	無回答・非該当：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	株式会社ニチイ学館
事業所名称	中央区立日本橋高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都中央区日本橋堀留町1丁目1番1号
事業所電話番号	03-3661-8452

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)利用者の安全 2)家族の安心 3)スタッフの安全 4)コンプライアンス 5)利用者の心身・生活機能の維持・向上

全体の評価講評

特に良いと思う点

・希望があれば週に何度でも入浴することができ、利用者の入浴ニーズに応えている

入浴形態は、一般浴・シャワー浴・機械浴であり、本人の身体能力や健康状態に合わせて対応している。一般浴は大浴場タイプであり、一度に3名が入浴することができる。皮膚疾患がある方や失禁・失便をされる方の場合には、医師や看護師の判断を参考にしながら、シャワー浴で対応することもある。当事業所では1日16人～22名の方に入浴サービスを提供しており、入浴希望を断ることはない。週6日の通所で、週6日入浴される方もいる。デイサービスへの入浴ニーズは高く、週に何度でも入浴できることは、当事業所の強みである。

・当日の利用者の身体状況を考慮して毎日の体操をアレンジし、効果的な運動ができるように配慮している

毎朝11時から朝の会を実施し、集団体操をおこなっている。車いすの方も多いため、座ってできる運動を取り入れている。麻痺がある利用者に対し、麻痺側を動かす体操は難しい。そのため、当日の利用者の中に麻痺がある利用者がいれば、麻痺のある方でもできるプログラムにしている。朝の会の担当職員が当日の利用者に合わせながら、体操の内容をアレンジしている。また、自宅でも取り入れられる運動を紹介するなど、個別の状態に合わせて体を動かすことができるよう取り組んでいる。

・職員一人ひとりのストレングスを発揮し活躍できるよう、職員育成に取り組んでいる

当事業所は、全国に多くの施設や事業を展開する大手介護事業者が運営している。そのため、資格取得や研修制度、キャリアアップの仕組みが整えられており、必要な技術や知識が得られる環境であることは強みである。勤務時間帯や働き方はさまざまである。職員の得意・不得意を把握し、人の前に立って話すことが好きな職員には朝の会を任せたり、人を育てることが得意な職員には新人指導を任せたりしている。職員が活躍できる職場づくりに取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の意向をレクリエーションに反映するためのさらなる取り組みを期待する

利用者の高い入浴ニーズを受けて、職員が工夫して、毎月、レモン湯・リンゴ湯などの変わり湯を提供している。レクリエーションの実施にあたっては、利用者一人ひとりがやりたいことくみ取るような場の工夫を期待する。高齢者の特性により、希望を尋ねても、すぐに返答することは難しいかもしれない。日常支援の中で利用者の「つぶやき」を拾ったり、利用者懇談会を開催するなど、利用者の意向をレクリエーションに反映するためのさらなる取り組みを期待する。

・通所介護計画の作成・見直し時に、現場職員の意見をより多く取り入れていくための仕組みづくりを期待する

利用者の心身の状態を把握するアセスメントや、通所介護計画作成、モニタリングなどは担当職員一人が担っている。通所介護計画書は、いつでも閲覧できるようにしているが、通所介護計画作成の際に、現場で支援する職員の声を反映する場（＝カンファレンス）が設けられていない。毎月の業務ミーティングでケース検討をおこなっているが、課題のある方など特定の方に限られている。通所介護計画の作成・見直し時に現場職員の意見を聴き取り、反映するなどの仕組みづくりを期待する。

・事故の再発防止に向けて、事故報告書の作成後に検証をおこなっていくことを期待する

ヒヤリハット・事故が起きたときに記録化し、利用者の安全確保に取り組んでいる。しかし、事故が起きた後、その対策が有効であるかどうかの検証がされていなかった。類似事故を起こさないため、事故報告書の作成後、一定の期間を設け、その対策が有効であるかどうか、職員皆で検証作業をしていくことを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・毎月の業務ミーティング内でケース検討をおこない、対応方法の統一に取り組んでいる

月に1度、全利用者の帰宅後に、業務ミーティングをしている。今年度の業務ミーティングでは、新型コロナウイルスの対応、ケース検討会、ヒヤリハット周知、安全運転ミーティング、職員研修を毎回実施している。ケース検討会では、〔水分が進まない利用者への対応〕〔多動な利用者に対する対応や声のかけ方〕〔トイレの失敗が増えてきた方への対応〕など、課題となっているケースをや事柄を取り上げ、職員間で協議・検討している。業務ミーティングを通じ、チームで対応方法の統一や支援スキルの向上が図れるよう取り組んでいる。

・毎月居宅介護支援事業所を訪問して利用者の様子を伝え、信頼関係を図っている

月間新聞「ほりどめだより」やプログラム表、利用者一人ひとりの「サービス状況報告書」を、毎月担当ケアマネジャーに渡している。当事業所の利用を本人や家族に紹介するのはケアマネジャーであるため、営業活動の一環で毎月約20件の居宅介護支援事業所を訪問している。訪問時には月間新聞や報告書を渡すだけでなく、利用者の様子を口頭でも伝えている。口頭で伝えることで、書面だけでは伝わりきれない本人や家族の情報を、ケアマネジャーと共有することができる。顔を合わせて話をすることで事業所への信頼にもつながっている。

・在宅サービスの一つとして、自宅での生活や家族の介護負担を考慮した支援をしている

生活の中心は自宅であることを念頭に、利用者や家族の生活を支えている。在宅ではテーブル止めのオムツを使い、当事業所に到着後、立ち上がりの練習をするためリハビリパンツに履き替え、自宅に帰るときにオムツに変更しているケースもある。家族の介護負担を考慮しつつ、身体機能の維持に取り組んでいることが分かる。自宅のトイレまでの移動状況を把握し、支援に生かすこともある。また、自立支援を念頭に開き、在宅生活の継続、および、帰宅後の家族の介護負担を軽減できるように努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/50

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	70.0%	22.0%			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	88.0%	7.0%			いいえ：0.0% 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	51.0%	40.0%			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	81.0%	14.0%			いいえ：3.0% 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%	18.0%	7.0%		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	88.0%	7.0%			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	92.0%				どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0% 無回答・非該当：0.0%
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%	22.0%	7.0%		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	59.0%	22.0%	18.0%		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	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	77.0%	7.0%	14.0%		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	77.0%	11.0%	7.0%		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	77.0%	22.0%			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	77.0%	18.0%			いいえ：0.0% 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	55.0%	14.0%	7.0%	22.0%	

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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」
事業所所在地	東京都中央区新川2丁目27番3号
事業所電話番号	03-3552-5683

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1人ひとりの権利と生活を守り、安全で安心したケアに努める。 2)満足度の高い生活のために、自立支援を基本として個別ケアをすすめる。 3)生活感、清潔感がある暖かな生活、衛生的な環境設備をすすめる。 4)地域の高齢者福祉の拠点として、社会資源として社会的役割を果たす取り組みを行う 5)質の高い専門性を持ったケア提供のために、全部署での協働した働きをすすめる。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・新型コロナ禍下であっても、「喜びと充実」をテーマに、利用者を楽しみな時間を提供している

「喜びと充実」をテーマに、利用者を楽しみめるプログラムを提供している。今年度、長引くコロナウイルス対策により、デイサービス以外の外出機会を失っている利用者に対して、気分転換を図ることを目的にカフェを開き、いつもと違う雰囲気でおやつを食べていただく取り組みをおこなった。職員がメイド服を着て、飲み物やケーキを配り、利用者には7種類のケーキの中から好きなものを選んでもらった。喫茶外出したような雰囲気を出すため、お菓子の盛り付けなども工夫した。

・在宅生活で役立つ活動・機能訓練に関して、利用者から高い満足を得ている

利用者調査では、「事業所での活動や機能訓練が自宅での生活を続けるために役立つと思いますか」の設問に対して、回答者の88%が満足と答えており、当事業所のリハビリ訓練に対して高い満足を得ていた。在宅生活の維持向上に適した身体評価を実施し、身体を動かすためのプログラムや、利用者家族の要望に沿って、在宅生活で役立つ個別訓練の実施、必要に応じて在宅評価をおこない、生活リハビリの指導もおこなっている。

・より良いサービス提供に向け、職員間で活発な意見交換をおこない、チーム力を高めている

今年度、帰りの送迎車を待つ時間の過ごし方についてのアンケートを実施し、利用者が退屈しないよう改善へのアイデアを募っている。より個別性の高い支援・活動提供について、年代別のニーズ（好きなことや興味のあることを）を調査してはどうか、事業所が果たすべき地域課題への取り組みについて、長期的な視点で次世代に働きかける活動が重要で、子ども世代に向けてのアプローチを検討、実行していく必要があるのではないかなど、活発な意見交換をおこなっている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者ニーズに柔軟に対応していくためにも、多職種の協力関係のさらなる強化を期待する

前年度の介護予防・一般型デイサービスの稼働率は90.8%となっている。職員一人ひとりの取り組みの成果と思われる。デイサービスに関わっている職員は、介護課・看護課・生活相談課・栄養課・リハビリテーション課と5つの課に渡っている。今後も引き続き、チーム力の向上へ向けて、多職種の協力関係のさらなる強化を期待する。

・男性利用者の活動プログラムについて、さらなる工夫が望まれる

利用者調査では、「興味や関心がある行事・活動」に関して、肯定的返答61%、消極的返答31%、否定的意見5%であった。今年度、新型コロナ禍により、男性利用者の希望が高い麻雀の活動が中止となっている。また、外出

や外食などの行事も中止となっている。利用者ニーズに合った活動プログラムについて、特に男性利用者への支援について、さらなる工夫を期待したい。

・**職員の安定的な確保に向けたさらなる取り組みを期待したい**

法人人事部と連携し、ホームページ・ハローワーク・職員の紹介・OB・派遣会社などを活用し人材確保に取り組んでいる。しかし、直接雇用だけでは難しく、派遣会社も活用している状況である。職員アンケートでは、改善点として、人の確保を挙げた意見が散見された。職員の安定的な確保に向けたさらな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

・**「在宅部門会議」を開催し、併設の在宅サービス事業所と意見交換している**

居宅介護支援事業所、訪問介護事業所を併設しており、利用者の中には併設のこれらの在宅サービス事業所を利用している人もいる。そのため、通所介護職員、居宅介護支援事業所職員、訪問介護職員が月1回集まって、「在宅部門会議」を開催し、より良い支援に向けて情報交換・意見交換をしている。同会議を通して、重度の要介護状態や認知症になっても、最期まで住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けられるために個別のケースについても検討している。

・**デイサービススタンダード2020年度版を作成し、サービスの質向上を図っている**

法人全体でデイサービススタンダード2020年度版を作成している。「利用者個々の症状や嗜好にあわせたプログラムを提供し、認知症の予防に取り組んでいる」「ユマニチュードやバリデーション等の技法を実践し、認知症状の改善や緩和を目指している」「落ち着いた雰囲気環境を整備をしている」「家族の相談しやすい環境を整えるなど、不安や負担の解消に努めている」などの項目を設定しており、これらの項目を実施しているかどうか確認し、サービスの質向上に取り組んでいる。

・**利用者家族向けに毎月1回、予約制で「相談デイ」を開催している**

利用者家族向けに毎月1回、予約制で「ほっと 相談デイ」を開き、個別の相談に応じる体制を整えている。機関紙に「ほっと相談DAY」について、利用者家族に周知している。デイサービスに来ていただく来所相談でも、自宅に伺い出張相談でもどちらでも可能である。相談内容によっては、リハビリ職員も同行して、福祉用具相談に応じたこともある。一昨年度は10件の相談に応じた。「ほっと相談DAY」は、2年前から家族支援として実施している。利用しやすいような工夫や継続的な広報活動も継続実施している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

75/105

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	86.0%	12.0%		
	いいえ：1.0% 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%	5.0%	6.0%	6.0%
	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	61.0%	30.0%	5.0%	
	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	88.0%	10.0%		
	いいえ：1.0% 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%	13.0%		
	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	97.0%			
	どちらともいえない：1.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	8.0%		
	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	86.0%	6.0%	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	66.0%	10.0%	21.0%	
	いいえ：1.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%	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	84.0%	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	84.0%	5.0%	10.0%	
	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	82.0%	6.0%	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	78.0%	6.0%	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	53.0%	12.0%	6.0%	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	中央区立高齢者在宅サービスセンターマイホームはるみ
事業所所在地	東京都中央区晴海1丁目5番1号
事業所電話番号	03-3531-7635

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：私らしく安心して暮らせる家 「マイホームはるみ」 2)ビジョン：ソーシャルドリムコーポレーション（夢のある社会福祉法人としての価値を創造し続ける） 3)経営方針： ソーシャルニーズ開発（社会の新しいニーズを見つけ出す） 4)経営方針： ソーシャルワーカーズアビリティ研鑽（社会福祉事業従事者としての能力を磨く） 5)経営方針： ソーシャルレスポンスビリティの全う（社会的責任を全うする）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・**新型コロナ禍により、長期間欠席の利用者に電話し、体調面や困りごとなどを聴き取ったり、自宅でできる体操を動画配信している**

新型コロナウイルスの影響により、長期間欠席されている利用者もあり、「人との会話の機会が少なくなった」「体調や心身状況の変調がある」等の声が事業所に寄せられていた。これらの利用者の声を受け、長期欠席者に随時職員が連絡をし、体調面や困りごとなどを聴き取り、サービスの調整をしている。また、自宅でできる体操を動画配信している。当事業所の感染症対策の文書も配布し、利用の安心につなげている。

・**理学療法士2名、作業療法士1名を配置し、在宅生活で役立つ訓練を実施したり、自宅の環境整備についてアドバイスしている**

理学療法士2名、作業療法士1名を配置し、専門的なりハビリテーションを提供している。利用者・家族のニーズや希望に応じて、理学療法士が自宅に訪問することもある。実際の自宅の環境を確認することで、生活する上で必要となる動きを確認し、訓練に反映している。また、自宅の環境整備についてアドバイスすることもある。家の中での移動の様子を確認し、手すりやベッドの位置などを助言したり、必要な福祉用具の提案をしている。理学療法士に相談し、自宅内を安全に動けるよう環境を整備したりしている。

・**上限の入浴者数を見直したことでゆっくり入浴していただけるようになり、入浴形態は個室であるためプライバシーにも配慮できている**

入浴形態は、パンジー浴、個室、寝台浴の3種類であり、本人の身体状況や希望に合わせて選択している。最も多いのはパンジー浴である。いずれの浴槽も一人ずつ入浴する個室であり、職員がマンツーマンで対応するため、プライバシーに配慮された入浴環境となっている。以前は1日30名前後の利用者に対して入浴サービスを提供しており、ゆっくり入浴を楽しんでもらうことができなかった。そのため、入浴者数の上限を見直したことで、1日の入浴ペースの見通しが立てやすくなり、個々の利用者に必要な時間が確保できるようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・**新型コロナ禍においても、利用者ニーズに合わせたプログラムの企画・提供の工夫を期待したい**

体操、手工芸、ゲームなどの日々のプログラムや、敬老会や夏祭りなどの季節に応じた行事などを開催している。

利用者調査では「あなたが事業所で興味・関心が持てる行事や活動がありますか」との問いに対して、肯定的な返答は59%であった。今年度は、新型コロナ禍により、ボランティアの受け入れや地域交流行事が制限されている。新型コロナ禍においても、利用者ニーズに合わせたプログラムの企画・提供の工夫を期待したい。

・事業所が求める接遇マナー向上へのさらなる取り組みを期待する

利用者調査では、「接遇マナー」「利用者の気持ちの尊重」に関して、回答者の90%以上が肯定的返答であった。その一方、利用者対応への苦情も寄せられていた。「虐待の芽チェックリスト」を用い、職員個々が自己点検する機会も設けているが、事業所側は職員の接遇スキルに差があるため、育成体制の見直しが必要と考えている。より良い支援に向けて、事業所が求める接遇マナー向上へのさらなる取り組みを期待する。

・組織内のコミュニケーションのさらなる工夫と活発化を図ることを期待する

認知対応型デイサービスを併設しており、同じフロアで一般型デイサービスとは離れた場所の部屋で実施している。他方、運転手やパート職員など、多様な雇用形態で構成された職員集団である。そのため、職員同士の意思疎通を良好に図ることが、サービスの質向上を図るうえで必須となってくる。認知型デイサービスとの連携、パート職員・運転手との意思疎通（共通理解、情報共有など）など、組織内のコミュニケーションのさらなる工夫と活発化を図ることを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・新規ボランティアの開拓を目指し、WEB媒体を活用した情報発信をおこなっている

法人ではシニア向けのボランティアマッチングサイト「YELL」を運営している。共助社会づくりの原動力として大きな期待が寄せられているシニア世代に向け、サイト上でボランティアの力が必要な人や施設と、ボランティアをしたい人や団体がつながる機会を提供している。12月時点で、ボランティア希望者は174件、総マッチング数108件であり、当事業所のボランティア獲得にもつながった。事業所のホームページとも合わせ、WEB媒体での積極的な情報発信により、新たなボランティアを発掘し、多様なプログラム提供につなげている。

・食事や送迎時など、新型コロナウイルス感染予防のためにさまざまな対応を講じている

今年度は、新型コロナウイルスの感染予防対策が必須であり、事業所内の換気や消毒、利用者の手洗い・うがいの徹底に取り組んでいる。実際に発生した場合に備え、感染疑い、検査、陽性発生までの対応フローを作成し、万が一発生した場合に速やかに必要な対応措置ができるようにしている。送迎時には、体温計に手指消毒用の携帯スプレー、咳エチケット用のマスク一式が入ったミニバックを用意した。また、食事やおやつの際にはマスクをはずすことから、飛沫感染予防のためのシールドをテーブルに設置する等、感染対策を講じている。

・ホームページで動画で公開しており、情報を必要とする方々に広く発信している

ほぼ毎日更新している事業所のホームページには、活動報告やプログラム表・献立表など、さまざまな情報を掲載している。その中でも、運動やりハビリテーションに関する内容は豊富であり、動画・写真・文章を用いて、自宅での運動にも生かせるようにしている。動画では、〔体の前側を洗う〕〔車いすから足を下す〕〔立ち上がりに必要な筋肉トレーニング〕〔車いすのブレーキをかける動作〕などを紹介している。日常生活の動きに関わる内容を動画でわかりやすく紹介しており、本人や家族だけでなく、情報を必要とする方々に幅広く発信している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

84/130

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%	15.0%			いいえ：2.0% 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	84.0%	7.0%	5.0%		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	59.0%	28.0%	7.0%		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	82.0%	16.0%			いいえ：1.0% 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	77.0%	15.0%			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	94.0%				どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%		8.0%		いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
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%		5.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	69.0%	14.0%	15.0%		いいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%		7.0%		いいえ：1.0% 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%		7.0%		いいえ：2.0% 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	72.0%	13.0%	13.0%		いいえ：1.0%
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%	10.0%	7.0%		いいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	10.0%	7.0%		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	46.0%	26.0%	7.0%	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**

事業者では、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。事業者では、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。事業者では、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

・**事業者では、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、事業者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
<p>・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</p> <p>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。</p> <p>・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</p> <p>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。</p> <p>・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</p> <p>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。</p>
さらなる改善が望まれる点
<p>・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</p>

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">・ 真摯であること・ 明るく元気であること・ お客様のことを考え行動できること・ 受容、傾聴姿勢を身につけていること・ 向上心を持って工夫する力があること・ チーム連携協力できること

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きます。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%	0.0%
			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）	<p>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）を实践し、「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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

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">・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。 <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">・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。 <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">・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。 <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">・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。 <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%			

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	社会福祉法人福音会
事業所名称	文京白山高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区白山5丁目16番3号
事業所電話番号	03-3942-8225

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）	キリスト教の精神に基づく隣人愛を基本に利用者の意向を最大限に尊重した福祉サービスを提供する。 高齢者、障がい者に対する多様な福祉事業を総合的に行う。 3つの心「仕える心、担う心、感謝の心」を掲げ利用者への福祉サービスを実践する。 サービス内容の解離の解消。 介護人材の確保と定着、成長、信頼、成果をもたらす組織改革を実施する。 地域ニーズの把握とサービス内容の解離の解消。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の体調の変化に備えて看護師を3名配置しており、利用者のさまざまな状況に対応できる体制をとっています

センター長は利用者が安心して日々のサービスを利用できるようにと看護師を3名配置し、原則として1日2名の勤務体制をとっています。2名体制なので、利用者の小さな変化にも気を配り、異変と判断した場合の応急処置をとることが十分に可能となっています。また、利用者の健康管理だけでなく、入浴や運動の可否判断、異変時の受診や早退についての家族やケアマネジャーへの助言、医師との連携や病院への同行などにも対応しています。介護職やセラピストとも連携して利用者支援を行っており、利用者・家族に大きな安心をもたらしています。

・利用者の受け入れには、柔軟に対応できる体制を整えています

センターでは利用者の利便性を考えて、受け入れや送迎には様々な工夫をしています。臨時の利用希望に対しては、事前に利用者や家族からの申し出があれば、通所介護計画に基づいて対応をしています。お迎えのときに利用者が予定の時間に間に合わない場合には再度お迎えに出向いています。また、新規の利用者が加わったことの影響や利用者の個別の事情に対応して、送迎ルート、送迎時間を頻繁に、きめ細かく見直しています。送迎はドライバーと添乗職員の2人体制で行い、センターの連絡担当と緊密な連絡をとりながら柔軟な送迎を実現しています。

・併設の居宅介護支援事業所のケアマネジャーと緊密に連携して、利用者・家族に大きな安心をもたらすよう支援しています

利用者の担当ケアマネジャーの多くはセンターに併設の居宅介護支援事業所に所属しており、事業所同士が同フロア内にあるため、ケアマネジャーとのスピーディーな連携が可能です。利用者の気付きな変化（例：認知症が進んでいる様子など）は直接状況を見てもらい、場合によってはサービス担当者会議の開催で新たな支援を考えて貰うように提言しています。利用者側も何かあればケアマネジャーに相談し易い環境です。事業所同士が近くにあり迅速に対処しやすい利点を最大限に活かして、利用者・家族には大きな安心となるよう支援しています。

さらなる改善が望まれる点

・地域におけるデイサービスの競争激化が続いており、どのような差別化をしていくか職場全体で議論していくことが必要です

センターでは経営の安定化のための最大の課題は稼働率の向上にあると捉えています。今年度の稼働状況は新型コロナウイルスの影響で低下気味ですが、それ以前から新規利用者の人数は減少傾向にありました。打開策として居宅介護支援事業所やケアマネジャーへの働きかけ、入浴回数の改善、送迎の柔軟な対応、その他の対策をとってまいりましたが、効果は限定的であったとの評価です。地域ではデイサービスの競争が激化しており、センター長はサービスの差別化で対処する考えです。職場全体で議論し、差別化のアイデアを出すことを期待します。

・現状の職員体制で業務をさらに効率化して利用者へのサービスを向上させるには、IT化にも取り組むことが重要です

センターの現在の職員体制は決して余裕のある状態ではないようです。今回の職員アンケートによると経営層との意見交換や職員同士の意見交換をする場が十分でないことが読み取れます。幸いにもベテラン職員が多いことから、多くの日常業務が無駄なく進められており、利用者調査ではサービスに対して高い評価が得られています。しかしながら、現状の職員体制でサービスを維持するためには業務の効率化をさらに進めることが課題となります。IT化の利用などで効率化できる部分ができないか、センターの業務を見直しすることを期待します。

・利用者ニーズの高い個別機能訓練が今後さらに充実することが期待されます

当センターでは過去2年ほど理学療法士（PT）が不在で、利用者ニーズが高い個別機能訓練に応えられずにいましたが、今年度7月から常勤PTを採用出来たため、徐々に個別機能訓練を実施する人数を増やしています。現在PTは自主トレーニングプログラムの作成・見直し・個別指導に取り組んでいます。また、自宅で行える日常動作訓練プログラムを利用者個別に作成して渡し、1週間後にセンター内での評価と動作修正等も進めています。今後はより多くの利用者へ個別性の高い機能訓練計画を提供する予定とのことですので、さらなる充実を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・研修結果や日ごろの気づきを職員間で共有して、組織全体のレベルアップを図っています

センター長は毎年度初めに職員一人ひとりの研修計画を作成しています。研修計画作成にあたり、センター長は職員の業務経験や知識・技術を考慮するとともに本人希望も加えてテーマを選び、個人と組織のパワーアップを図っています。受講した職員は職員会議で受講内容を発表し、職員間で新たな知識・技術を共有しています。また、日々のミーティングや職員会議では業務上発生した課題や利用者の意見・要望などを議論して、互いの気づきや改善につなげています。知識・技術の共有や意見交換をする場を作って、チームとしてのパワーアップを図っています。

・日々の業務を見直して利用者としっかり向き合う時間を確保しています

利用者・家族から寄せられた要望や職員からの提案は、当日のミーティングで速やかに改善に繋げています。利用者から寄せられた要望では、送迎時間やフロアの座席変更、ドリンクメニューの種類の追加など、小さなことでも改善しています。職員からの提案では、利用者あての連絡帳への記入をケース記録の印刷に変えて、業務負担を軽減し、人員配置を見直しました。運動映像機器の活用や手薄な時間帯用のプログラムの作成、コロナ禍の中での運動不足解消のための体操の追加など、創意工夫を重ねて業務を見直し、利用者とし向きあう時間を増やしています。

・職員が利用者からの信頼を得て、本音を聞き出せるように取り組んでいます

職員は利用者一人ひとりの主体性を尊重するため、「何を求めているのか」を聞き出して援助しています。通所日には利用者に「何をして過ごしたいか」「何をやりたくないか」を言える雰囲気を作って聞き出し、聞き出せない時には別の職員が対応しています。家族がやらせたい活動は利用者本人が乗り気ではなく、センターで新たな趣味を見出して楽しんでいるという例もあります。職員は外から得た情報で「思い込みの援助」をせず、利用者との信頼関係を作って本音を聞き出し、利用者が主体性を発揮できるような援助となるよう力を入れています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

54/77

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%		
	いいえ：1.0% 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%	5.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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	61.0%	29.0%	7.0%	
	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	48.0%	35.0%	7.0%	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	100.0%			
	はい：0.0% どちらともいえない：0.0% 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	94.0%			
	どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	96.0%			
	どちらともいえない：1.0% いいえ：1.0% 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%	9.0%	5.0%	
	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%	12.0%	24.0%	
	いいえ：1.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	9.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	16.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
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	62.0%	22.0%	11.0%	
	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	68.0%	25.0%		
	いいえ：1.0% 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	83.0%	9.0%	5.0%	
	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	44.0%	33.0%	20.0%	
	いいえ：1.0%			

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	社会福祉法人洛和福祉会
事業所名称	文京大塚高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区大塚4丁目50番1号
事業所電話番号	03-3941-6760

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)利用者主体 2)質の高い医療・介護・保育サービスの提供 3)すべてのサービスに誇りと責任をもってサービスの提供 4)利用者満足度の向上 5)職員資質の向上

全体の評価講評

特に良いと思う点

・日々の活動は「その人らしく」生活してもらうことを大切に、利用者が自主的に選択して参加できるよう支援している

季節毎の行事や散歩・外出等を取り入れたレクリエーション、創作活動や書道等の趣味活動を幅広く実施し、利用者の生活にメリハリを提供し、喜びや生きがいに繋がるよう努めている。利用者が様々な活動に参加できるようメニューを多彩に用意し、利用者の意向やその日の体調によって自由に選択して参加し、自宅での生活の延長となるように配慮している。各種プログラムの参加については、利用者の意向を尊重して利用者一人ひとりの意向に沿った支援に努めている。利用者調査では、「通うのを楽しんでいる」とのコメントが多く寄せられている。

・毎日の食事は外食のようなイベント感のあるメニューで、食事時間が楽しみになるような工夫がなされている

毎月の給食会議で、献立やおやつなど利用者の要望を考慮した1カ月の献立表が作成されている。季節や産地のお楽しみ献立や、シェフのアイデア料理など、外食のようにイベント感のある美味しい食事を提供し、利用者からも「いつもお食事はご馳走で喜んでます」などの声が聞かれている。利用者の嚥下状態や体調に合わせて食べやすい形態の食事を提供し、看護師や介護職員がその日の嚥下状況などを観察し、問題があれば形態の変更などを調理員に伝え変更の要請を行っている。利用者には手作りおやつも楽しみのひとつとなっている。

・地域との交流を促進して、地域に開かれた施設づくりに取り組んでいる

事業所は地域の町会に参加しており、地域の各機関と連携しながら協働の取り組みを行っている。また、傾聴・アロマ・音楽・ゲーム等のボランティアや実習生の受け入れ、地域のお祭りや事業所のイベントでの交流など、地域に開かれた施設づくりに取り組んでいる。近隣の保育園児や小学生との交流や中学生の職場体験など、普段子どもと関わることのない利用者にとっては活気をもたらす貴重な時間となっている。今年は、訪問が自粛された中、園児から誕生日プレゼントとして折り紙のメダルが贈られるなど、利用者の喜びの様子がうかがわれる。

さらなる改善が望まれる点

・大災害発生などに備え、実効性のあるBCP(事業継続計画)の検討・作成を進められることを期待している

事業所は特養を中心とする複合施設の中にあり、合同で防災訓練を行うなど、リスクに対しては対応や情報の共有を図っている。防災マニュアルでは火災、地震、風水害などへの対応を含め、災害時に職員が適切な判断と行動がとれるよう防災教育の実施にも触れている。大型台風や大雨などには、送迎時の危険度を考慮し、必要な処置がとれるようにしているが、災害の規模によっては家族への連絡や道路・交通網の遮断、ライフライン停止なども想定される

。事業所の復旧計画やサービスの継続を含め、実効性のあるBCPを検討・作成されることを期待している。

・ **不適切ケアなどへの振返りを充実させ、職員の意識やサービスの質・利用者満足度などの向上に更に取組まれることを期待している**

事業所では個人の尊厳を尊重した支援を常に心がけ、利用者への職員の不適切ケアについては、カンファレンスや毎日の夕礼で振返りを行い、虐待に繋がることのないよう細心の注意を払って臨んでいる。虐待防止や身体拘束廃止研修は必須研修とし、虐待への理解促進や意識向上など虐待防止に向けた取組みを進めている。今後はスピーチロックを含む不適切ケアへの振返りなどを更に充実させ、サービスの質や利用者満足度の向上に向け、全職員で取組みを進められることを期待している

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **モニタリングには充分時間をとり、全職員で全利用者を順に3カ月に1回、実施している**

利用開始時に作成した通所介護計画書は利用1カ月後に、個別機能訓練計画書は3カ月後に再度確認・見直しを行っている。アセスメントは通所介護計画書の見直し・変更に合わせて実施している。モニタリングは全職員で毎月第3週目の夕礼時を使って全利用者を順に3カ月に1回の割合で実施できるようにしている。モニタリングは充分時間をとって行われ、全職員がモニタリングに係わることで日頃から利用者の様子などに注意を払い、通所介護計画の短期目標やサービス内容などを意識して支援にあたるという効果が出ている。

・ **新規マニュアルの作成や見直し・改定などマニュアルの整備・充実力を入れている**

業務や支援に必要な各種マニュアル類はよく整備されている。マニュアルは「マニュアルの改訂基準」に従って定期的な見直し・検討が行われている。毎年4月にマニュアル委員が選出され、各マニュアル担当部門に見直し依頼を行い、改定作業を進め、6月にはデイ管理者会議で改定案の承認が行われている。新型コロナウイルス感染症に対しては、法人で新型コロナウイルス対策委員会を設置し、「新型コロナウイルス感染症マニュアル」を3月の時点で直ちに作成、その後随時追加・変更などを実施しながら感染防止・対策など職員へ周知・徹底を図っている。

・ **家族や居宅のケアマネジャーとの情報共有で在宅生活を支えるサービス提供に努めている**

家族との連絡ツールである「連絡帳」には、利用時の様子などの他、家庭での小さな変化も記載して共有することで、双方向の情報交換ができています。事業所からは、血圧・体温・脈拍などの健康状態と、食事摂取量、参加したレクリエーション、入浴の状態などが記載され、家族からは前回からの体調の変化、食欲の有無、睡眠状況、排泄状況の他、相談事項も記載できる。また、送迎時にも家族の要望の把握に努めている。在宅での状況も把握し、変化に応じてケアマネジャーに報告するなど、在宅生活を軸にしたサービス提供に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

66/92

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	74.0%	13.0%	7.0%	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	77.0%	7.0%	7.0%	7.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	54.0%	33.0%	7.0%	いいえ：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	77.0%	19.0%		いいえ：1.0% 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	75.0%	15.0%		いいえ：4.0% 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	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	89.0%	6.0%		いいえ：1.0% 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	78.0%	6.0%	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	56.0%	12.0%	31.0%	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	56.0%	12.0%	31.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	9.0%	10.0%	いいえ：1.0%
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	68.0%	18.0%	10.0%	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	72.0%	18.0%	7.0%	いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	19.0%	7.0%	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	34.0%	31.0%	30.0%	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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	文京くすのき高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区大塚4丁目18番1号文京くすのきの郷
事業所電話番号	03-3947-2801

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)その人らしい生活の支援 2)住み慣れた住宅での生活を支援 3)在宅生活のためにも、個別リハビリを継続的に実施し、体の状態を維持する 4)自らも地域住民の一員としての自覚を持ち、積極的に地域と関わる 5)安定した経営維持

全体の評価講評

特に良いと思う点

・デイサービスでありながらデイケア並みの質の高い個別機能訓練が提供されている

リハビリは柔道整復師、理学療法士、作業療法士、看護師、介護職員の多職種による連携の下で実施されており、大変充実した内容で実施されている。利用者全員に個別プログラムが作成されており、充実した設備があり、専門の職員による自宅での生活にも直接活かせるアドバイスが受けられ、職員全員がリハビリ研修を受けている環境で利用者個々の状況に合った個別リハビリができることは高く評価できる。また、個別機能訓練加算も取れるのに取らず、利用者が負担なくリハビリに通えるよう努めている。

・利用者の希望に応じた送迎に配慮するとともに、体力も考慮して安全な送迎の体制がつけられている

送迎車は3台あり、運転手のほかに職員が必ず添乗して安全に配慮し、利用者の希望に応じた送迎が行われている。送迎時間はできる限り希望に合わせてるとともに、利用者個々の体力も考慮して送迎が行なわれている。また、送迎のスケジュールは分刻みで作成されており、交通事情などで5分以上の相違が出る場合は必ず利用者に連絡しているなど、利用者・家族への配慮が徹底されている。

・地域の一員という自覚を持ち、地域との連携や貢献に積極的に取り組んでいる

地域貢献や連携では、地域や町会の行事に積極的に参加している。また、事業所として文京区の「アクティブ介護」に参加しているほか、区の短期集中予防サービスを受託して実施している等、コロナ禍で変更や中止も多いが取組の中でデイサービスの機能が活かされている。コロナ禍で今年度は中止となっているが、以前は民生委員主催の「ランチdeおおつか」に毎年職員を派遣をし音楽レクリエーションなどを行っていた等、地域の一員という意識を持ち、地域との関係性構築に継続的に務めている。

さらなる改善が望まれる点

・より質の高い支援に向け、マニュアルなどの資料整備を検討してほしい

法人で作成している各マニュアルは職員が閲覧できるよう設置されており、職員に配布して手順に沿った業務を行うよう留意されているが、業務手順のみが文書化されているようであった。業務手順のほかにエビデンスなども明確にしてゆくことでより良い支援につながることを期待できるため、職員の研修資料やマニュアルをもう一段体系的なものにしてゆくことを検討してほしい。

・キャリアパスを人材育成方針の理解促進や成長意欲の喚起に一層結び付けていくことを期待したい

キャリアパスは作成されているが、キャリアパスの周知（認識）については職員自己評価での評価があまり高いと

は言えず、職場全体の認識度が低いことが懸念された。全体に周知して人材育成方針などの理解促進や成長意欲の喚起など、活用を積極的に図っていくことを期待したい。

・協力や連携など、組織力を高めて介護・支援の質の向上に継続して取り組んでいただきたい

事業所の目標は共有化されている。また、行事はチームを組んで企画・実施しており、企画から報告まで常勤・非常勤職員を問わず、意見を出し合っている。今後も解決すべき課題に対し、具体的な目標を立て、組織やチームが一つになり協力して解決にあたり、個々の意識を高めて事業所全体の支援の質をさらに高めてゆ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

・実習生を積極的に受け入れ、専門性を還元するとともに利用者の活性化につなげている

社会福祉士取得の実習や看護学校の老年看護実習、教員免許取得のための介護体験など、さまざまな実習等を受け入れている。受け入れをすることが実習生の学びとなるだけでなく、利用者が自身の体験をいきいきと語る機会を持つこと等により、精神面の活性に繋がっている。また、職員も実習生が入ることで緊張感をもって業務にあたることができている。

・感染症予防については全職員が危機意識を持ち、対策を徹底している

感染症対策については看護師が中心となり全職員で推進している。新型コロナウイルスの対策として進めているが、職員一人ひとりの意識が向上している。例えば、対策用の物品も自作の間仕切りを職員が作成するなど、職員一人ひとりが危機感を持ち取り組むことができおり対策が徹底されている。

・個別のリハビリプログラムを利用者全員に作成し、個々に応じた機能訓練を実施している

理学療法士、作業療法士、柔道整復師が作成する個別リハビリプログラムが利用者全員に提供されており、通所介護でありながらデイケア並みの質の高い個別機能訓練が実施できている。機能訓練指導員の指導のもと、介護職員は個々のプログラムに基づき個別にリハビリを実施することができ、機能訓練における多職種連携の良さも当センターの強みの一つとなっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

65/97

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%	10.0%			いいえ：3.0% 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	80.0%	9.0%	7.0%		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	73.0%	16.0%	6.0%		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	93.0%	6.0%			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	73.0%	23.0%			いいえ：3.0% 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	87.0%	6.0%			どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	9.0%	6.0%		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	86.0%	10.0%			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%	16.0%	16.0%		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	81.0%	10.0%	6.0%		いいえ：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	6.0%	13.0%		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	72.0%	13.0%	12.0%		いいえ：1.0%
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	67.0%	23.0%	7.0%		いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	16.0%	6.0%		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	44.0%	33.0%	16.0%		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	社会福祉法人福音会
事業所名称	文京向丘高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区向丘2丁目22番9号
事業所電話番号	03-5814-1531

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)基本理念「自分を愛するようにあなたの隣人を愛しなさい」隣人愛の精神を基本としたサービス提供 2)3つの心「仕える心」「担う心」「感謝の心」を掲げ、利用者への福祉サービスを実践する 3)福音会倫理規定・行動指針に基づいたサービス提供を実践する 4)地域ニーズの把握、サービス内容の乖離の解消 5)介護人材の確保と定着、育成、信頼、成果をもたらす組織改革を実施する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人ひとりの希望に応えるために、通所介護計画にもとづくPDCAサイクルに沿ったサービスを提供しています

センターでは利用者一人ひとりの希望を聞き取り、理学療法士、看護師、介護士などが専門的な立場から分析（アセスメント）して、ニーズに合った通所介護計画（Plan）を作成し、日々の支援を実施（Do）しています。支援の結果を評価して（Check）、利用者の変化に対応した通所介護計画にする（Action）という、PDCAサイクルでサービスを提供しています。職員間で日々モニタリングを行って全ての利用者に最適の成果が得られるように努めており、利用者アンケートの全体の満足度では98%の方から大変高く評価されています。

・理学療法士（PT）を2人配置して専門性の高いリハビリテーションのニーズに応えています

利用者のニーズに応じて専門性の高いリハビリを提供している点が当センターの特徴の一つです。センターで過ごす時間全体がリハビリとなるように介護士、看護師、理学療法士（PT）がチームを組んで専門的な知識と経験のもとに利用者一人ひとりの状況を分析して、通所介護計画、個別機能訓練プログラムを作成しています。また、自宅ではリハビリ機器を使用しないでも取り組めるホームプログラムも提供しています。PTは利用者を直接支援するだけでなく、利用者支援する介護士の相談にももって利用者を間接的に支援しています。

・事故報告書、ヒヤリハット報告書の分析をして原因を探り、利用者の安全を確保すると共に業務の改善を図っています

ヒヤリハットの事態が発生した時には、当日中にヒヤリハット報告書を作成し、対応した結果を周知しています。毎月の職員会議でヒヤリハット報告書の要因分析と対応策を見直して再検討するとともに、職員間で再度注意点を確認しています。同時に、事故報告書、ヒヤリハット報告書から得られた情報を整理して、利用者の安全確保に取り組むと共に利用者に対して注意事項を呼びかけています。また、関連する業務の改善につなげるほか、センター内の利用環境の整備を行い、再発防止に努めています。

さらなる改善が望まれる点

・安定したセンター経営のために稼働率を確保することが課題となっています

センターでは利用者のニーズに合ったサービスを提供することによって稼働率を維持し、経営の安定化を図ること

を重要課題としています。近年は地域に高齢者入所施設が次々に開設され、センターの稼働率を維持することが難しい状況にあります。また、今年度は新型コロナウイルスによる感染症の拡大も利用者がセンターへの通所を抑えるという現象を引き起こしています。厳しい経営環境の中で利用者の満足度を高めるために、ニーズを的確に把握し、ニーズに応える環境作りに取り組んで適切な稼働率を確保することを期待します。

・利用者コロナ感染から守りつつ、活動プログラムの充実とセンターでの過ごし方についてさらに工夫していくことを期待します

新型コロナウイルス感染症から利用者を守るために、センターでは様々な工夫をしています。限られた職員配置の中で、三密を回避するため、プログラム内容やセンター内の環境も多くの制約を設けざるを得ない状況にあります。ただ、センターでは多くの利用者の主目的であるリハビリだけでなく、個別性の高い支援や仲間とのコミュニケーションを通じて「もう一つの居場所」と安心してもらえるようなサービス提供を目指しています。コロナ禍のなか、プログラム内容の充実に加えて、一人ひとりの利用者の過ごし方について工夫を重ねることを期待します。

・利用者の安全確保に配慮しつつ、利用者が自己選択できる豊富な活動プログラムをバランスよく実現するための工夫に期待します

今年度は新型コロナの影響でボランティアの受け入れを中止しているため、様々な創作活動や活動プログラムの幅が制限されています。ただ、技術ボランティアが指導していた創作活動のうち、和陶芸のように利用者の意向を尊重して職員が出来る範囲で支援しているという例もあります。豊富なプログラムを用意し、利用者が自己選択出来ることは自立支援をサポートするための重要な要素です。センターでは利用者の安全確保や職員配置に配慮しつつ、バランスのよいプログラムの作成や新たな方法での外部交流を模索しています。今後の展開に期待します。

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への対策が急務となり、事業計画を見直し、実行しています

事業計画では運営方針と重点目標を定め、サービス提供について具体的な行動計画を作成しています。しかしながら、新年度早々に新型コロナウイルス感染症への予防対策が最重要課題として発生したため、臨時の経費が発生したり利用者数の見込みが大きく変化するなど事業環境は大きな影響を受けています。また、職員の勤務体制も影響を受けています。センター長をはじめ関係者は社内LANを活用して情報交換をし、職員間の役割を常に確認しながら見直した事業計画に添ったサービスを提供できるよう、臨機応変に対応しています。

・職員会議などで議論を積み重ねて、より効率的な業務の進め方に取り組んでいます

センターでは限られた人員で利用者へのサービスをより充実させていくために、職員会議やプロジェクト会議の場で様々な角度から議論を重ねています。とりわけ業務の進め方については、サービスの記録などの事務的処理を効率よく進めて利用者に向き合う時間を生み出し、サービス内容を充実させることなどを議論し、実践しています。介護支援ソフトを導入して記録類の作成を効率化したり、日常の清掃業務を外部に委託して職員の業務量を減らしています。また、ヒヤリハット報告書を分析して利用者の安全を確保し、業務の改善に取り組んでいます。

・利用者が新型コロナウイルスに感染しないよう、環境整備に細心の注意を払っています

センターでは従来からインフルエンザやノロウイルスなどの感染症への予防策をマニュアルに従って実施してきました。今回の新型コロナウイルスに対して、従来の知見では重要視されていなかった部分について、看護師はじめそれぞれの専門分野で情報収集に努め、新たな情報を入手する都度、マニュアルを見直して職員に周知しています。利用者が迎えのバスに乗る前に自宅で検温して貰うよう依頼し、センター内の消毒、三密を避けるためのレイアウト変更、各種プログラムの見直しなど、広範囲にわたって日々の環境整備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

67/100

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%	13.0%		
	いいえ：2.0% 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	86.0%	8.0%		
	どちらともいえない：4.0% 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	56.0%	25.0%	7.0%	10.0%
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	68.0%	19.0%	7.0%	
	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	100.0%			
	はい：0.0% どちらともいえない：0.0% 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	94.0%	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	92.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 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	79.0%	8.0%	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	56.0%	14.0%	26.0%	
	いいえ：1.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：1.0% 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	85.0%	8.0%	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	77.0%	10.0%	10.0%	
	いいえ：1.0%			
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%	16.0%	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	70.0%	11.0%	16.0%	
	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	43.0%	23.0%	31.0%	
	いいえ：1.0%			

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	社会福祉法人福音会
事業所名称	文京本郷高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区本郷4丁目21番2号
事業所電話番号	03-3816-2317

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)基本理念の隣人愛の精神を基にした姿勢、3つの心「仕える心」「担う心」「感謝の心」の実践 2)福音会倫理規定・職員の心構え13か条に基づいた支援の実践 3)基本方針、重点目標に対する行動目標の推進と実践 4)地域ニーズの把握と自事業所サービス内容の乖離の検証と解消の推進 5)介護人材の確保と安定した定着、育成、働きやすい職場づくりの推進

全体の評価講評

特に良いと思う点

・開設以来、地域の単独型デイサービスでは珍しい特殊浴槽（機械浴槽）を設置して、幅広い介護度の利用者を受け入れ続けています

当センターは単独型のデイサービスセンターですが、開設当初から特殊浴槽（機械浴槽）を設置して、軽度から重度の方まで幅広い介護度の方々の入浴希望に応えています。プライバシーや個性を尊重した個浴対応で、浴室内はシャワーキャリーで安全に移動する事が可能です。入浴する際の跨ぎ動作が不要な汎用性の高い浴槽機種を用いており、軽度から重度の方まで安全・安楽に入浴することが可能です。利用者ごとの注意点は「入浴アセスメントシート」や「入浴設定表」で職員間で共有し、個性の高い安全な介助を統一して行えるようにしています。

・センター独自の「選択食制」やお祝いの行事食を取り入れて、利用者に「食べる楽しみ」を提供しています

センター内に自家厨房を持っており、利用者の「食べる楽しみ」に応えるために、様々な取り組みを行っています。管理栄養士による栄養バランスの取れた献立の「選択食制」を取り入れ、主菜の食材と調理方法を変えた2種類（肉料理と魚料理など）を用意し、翌月の献立表を予め配布して事前注文で提供しています。利用者の当日の体調や気分、あるいは他の利用者のお皿を見て、変更したいという気持ちにも柔軟に対応しています。新年会・雛祭り等の季節行事の際には、お祝いに豪華な松花堂弁当を提供して利用者に喜ばれています。

・理学療法士の専門性を活かし、職員間で情報共有・連携しながら利用者一人ひとりの機能訓練へのニーズに応えています

非常勤の理学療法士（PT）を2名配置して、機能訓練を希望する利用者のニーズに応えています。PTは個別の機能訓練プログラムを作成するほか、個々の要望に応じてホームプログラムも提供しています。職員はPTの指導を受け、センターで行う活動にはリハビリの視点からどのような目的・効果があるのか等、利用者に分かりやすく説明しています。新規利用者には必ず初回評価を実施し、利用者の状態変化が見られた際にも適宜評価を行っています。PTの視点から確認した利用者個別の注意事項は職員間で共有し、日々の利用者の支援に当たっています。

さらなる改善が望まれる点

・日常的な「気付き」をPDCAサイクルに組み込んで実施できるよう、職員への意識付けを再度徹底することを期待します

センターでは業務全般にわたってP D C Aサイクルの考えを取り入れています。利用者支援についてもアセスメント、ケア、モニタリング、カンファレンスなどのステップは同様の考え方で実行しています。日常的なことで「気づき」が得られたら改善提案としてP D C Aの流れに組み込んでいくことにしています。ただ、日常的な「気づき」が確実に記録されず、情報共有が不十分のままその場しのぎの支援で終わってしまうこともあるとのことで、センター長は支援業務の課題と捉えています。職員への意識付けを再度徹底することを期待します。

・感染症対策をしながらどのようなサービスが適切に提供できるか、デイサービスの基本に返って工夫することを期待します

センターでは新型コロナウイルス感染症への対策を取りながら利用者支援を継続しています。センター長はじめ全職員はコロナ禍のさ中において利用者支援の在り方について様々な議論を重ねており、日々、試行錯誤の気持ちで利用者支援に取り組んでいます。三密を避けながらサービスを提供するためのハード面・ソフト面の環境整備をしつつ、利用者の健康チェックを確実に行うことなど、日々細かな気配りをしています。今後はデイサービスの基本に返って、継続すべきこと、新たにに取り組むべきことなど、サービス内容の見直しに着手することを期待します。

・コロナ禍後の利用者へのサービスの質の維持・向上、職員の安全な労働環境の確保のために、短期・長期の課題解決に取り組むことを望みます

今年度はコロナ感染症対策がセンターの運営に様々な影響を与えてきました。センター長はコロナ禍の後の「新常态」をいかにして利用者へのサービスの維持・向上と職員の安全な労働環境の確保のために、重要課題を明確にすることが必要と考えています。当面の課題として稼働率の確保と財務の健全化に取り組み、センター運営の足元を固めること、長期的には人材の確保・育成と設備面の維持・更新を挙げています。とりわけ人材の確保・育成は今後のセンター運営の重要課題と考えられますが、全体計画のもとで優先付けをして取り組むことを望みます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・入浴サービスの希望者が多いため、1日当たりの受け入れ枠の拡大に取り組んでいます

当センターでは跨ぎ動作が不要で汎用性の高い個浴型の特殊浴槽を導入しており、比較的自立度が高い方から重度の利用者まで入浴が可能となっています。利用者ごとの入浴の注意点は「入浴アセスメントシート」等にまとめ、理学療法士の評価も交えつつ、職員が個々の利用者には安全な介助を行っています。地域の単独型のデイサービスではこうした機械浴での入浴が可能な拠点が少ないため、新規の利用者を安定して受け入れられるように業務や入浴時間割の見直しを進めて、1日当たりの受け入れ可能枠を拡大できるように取り組んでいます。

・理学療法士の専門性を活かして、個々の利用者の機能訓練ニーズに応えています

地域の機能訓練ニーズの高さに応えるために、2名の非常勤理学療法士を配置しています。機能訓練だけに限らず、活動や食事・排泄・起居動作等で利用者に変化が見られた際には、理学療法士が評価を行い、介助方法等を職員間に周知しています。ホームプログラムの依頼についても、理学療法士が評価を行って写真入りの資料を作成し、わかりやすく説明して提案しています。センターでは利用者が日常的に使用している杖や歩行器、シルバーカー等の適合や新規導入の相談も多いため、理学療法士が評価をして家族や担当ケアマネジャーに情報提供しています。

・認知症の利用者が安心して過ごし、楽しめる環境となるように取り組んでいます

認知症が進行して様々な周辺症状が見られる状態の利用者に対し、自立支援という視点を持ってアプローチしています。センターの看護師・理学療法士・介護職員等の各職種がチームケアで関わりながら、個々の利用者の日常生活動作に対する支援を行い、集団の中で社会性が発揮できるようなプログラムを提供しています。認知症のある利用者の訴えに耳を傾けてしっかりと関わることで、「ここに来れば安心」という信頼関係を築くことができ、センターが「自分らしさを自由に表現できる」場所と思って貰えるような環境作り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

69/100

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	89.0%	5.0%	いいえ：1.0%	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	76.0%	7.0%	11.0%	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	60.0%	30.0%	5.0%	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	84.0%	14.0%	いいえ：1.0%	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	76.0%	18.0%	いいえ：1.0%	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	91.0%	8.0%	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	97.0%		どちらともいえない：1.0%	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	84.0%	5.0%	10.0%	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	75.0%	11.0%	13.0%	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%	11.0%	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%	5.0%	8.0%	いいえ：1.0%
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%	21.0%	5.0%	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	82.0%	13.0%	いいえ：1.0%	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	68.0%	13.0%	18.0%	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%	27.0%	27.0%	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	社会福祉法人墨田区社会福祉事業団
事業所名称	墨田区うめわか高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都墨田区墨田1丁目4番4号シルバープラザ梅若
事業所電話番号	03-5630-8008

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) 利用者の人権を尊重し、利用者本位の福祉サービスを提供します。 2) 利用者の心身状況に応じた機能の維持・向上に努め、より積極的な活動と社会参加を促します。 3) 家族の身体的・精神的負担の軽減を図るために必要なケアを実施します。 4) 職員間の情報伝達・共有を的確にし、利用者一人一人に適時適切な支援を提供します。 5) 地域の方々と連携協力して「地域の中でその人らしく安心して暮らせるよう」支援します。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の生活の幅を広げ活動性を高める取り組みとして、活動にリハビリの視点を入れ、自立に向けた支援に効果を上げている <p>身体機能の向上を図り生き生きとした生活を送ることをめざし、機能訓練として行う運動や体操は利用者一人ひとりが自宅で安全に過ごせるよう、目的を明確にした計画を立案している。脳の活性化を意識したメニューや趣味活動への情報提供、過ごし方の相談にも応じ、手指や両手を使った体操、関節の拘縮予防のためのストレッチ運動、手すりや掴まり歩きの練習等で自立した安全な在宅生活を支援している。デイルームには高齢者用の負荷の少ないリハビリ器具を置き、特に天井から下がった訓練用ロープを使用したりリハビリは好評となっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・専門性の高い職員集団として、利用者が安心できるサービスを提供し続けている <p>職員26名に対し、社会福祉士3名、介護福祉士16名、精神保健福祉士、看護師、理学療法士など、多彩な専門性を持つ職員集団として活躍している。介護保険制度がめまぐるしく変化し、事業方針やサービス内容が複雑になる中で、法人と共に情報収集と対策実施を努力し、平成27年度の制度改正で報酬単価が引き下げられる中、個別機能訓練加算、ADL維持等加算などにも対応できている。多彩な専門性と豊富な経験をもつ職員が、チームワークのもとに能力を発揮し、利用者が安心できるサービスを提供し続けている。</p> <ul style="list-style-type: none">・デイサービスセンターは、複合施設や他事業所との交流・連携を図り、広い視野で、利用者支援と家族および地域活動支援を行っている <p>当デイは、墨田区社会福祉事業団が運営する複合施設シルバープラザにあり、プラザには、地域包括支援センター、認知症通所型介護事業、高齢者福祉センター、福祉機器展示室などが併設されて、開かれた福祉拠点となっている。当デイは、シルバープラザの地域懇談会にも参加し、地域の町会と高齢者の状況などについて意見交換をしたり、地域包括支援センターと連携して、困難を抱えて困っている高齢者が、デイ利用など介護保険サービス利用につながるケースもある。複合施設の強みを生かし、地域に根差して、広い視野で利用者と家族を支援している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所方針・目標の共通理解が進むよう、管理職とデイサービスの支援現場職員との双方向の情報共有に期待したい
--

シフト勤務体制の中で、業務の標準化および効率化を図るため、情報伝達を課題として認識し、その仕組みの整備を重点課題として取り組みを行っている。また、気づきノートとして、職員の日常の気づきを業務改善に活かそうとする動きなどもあり、職員のアイデアを引き出そうとする取り組みも見られている。さらに職員個々の行動をグループに、グループの行動をデイサービス総体の目標達成につなげ、職員が組織目標を自分事として理解する関わりが期待される。行動の前提となる事業方針や目的について、コミュニケーションを図り、共通理解を深めたい。

・**地域のボランティアの組織化など、地域での存在感をさらに高める取り組みを計画的に進めてほしい**

地域で活躍する人材の育成、発掘にむけて、デイサービスセンターへのボランティアの受け入れを積極的に行っている。受け入れのマニュアルを整備し、事前見学にも応じて、年間延べ462人のボランティアを受け入れている。将来的には、デイサービスセンターだけのボランティアではなく、広く地域で活躍していただきたいという考えを持っており、ボランティア同士の交流会の開催も検討している。こうした取り組みを、中長期計画と事業計画に落としこみ、着実に実行につなげ、地域での存在感をさらに高めていきたい。

・**認知症状の進行など地域高齢者の特徴を捉え、暮らしに重点を置いた通所介護として専門性を柱にした取り組み強化が期待される**

墨田区北部の福祉活動拠点として、会食サービス等と連携し閉じこもり等の介護予防に焦点を当てた比較的元気な高齢者対象のデイサービスとしての期待に応えて事業を進めてきたが、介護保険制度の変更もあり、現在、認知症の症状が進み認知デイに移行する人も増えている。高齢化が進む地域性から鑑みて、暮らしに重点を置いた通所介護として専門性を柱とした多職種連携が進み、特徴ある取り組みの更に強化されることが求められる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**複合施設の強みを生かし、地域包括支援センターなどと連携し、課題に取り組んでいる**

地域包括支援センターとは積極的な情報共有を行っており、地域包括ケア会議に参加したり、区の通所介護事業者連絡会の中心的役割を担い、地域の課題把握をリードしている。また、認知症ケアの啓発として、地域包括支援センターの認知症家族介護者教室さくらんぼの会の運営に協力したり、高齢者在宅サービスセンターとして地域懇談会にも参加し、地元の町会と高齢者の状況などについて意見交換をしている。さらに、地域包括支援センターと連携して、困難を抱えて困っている高齢者が、デイの利用など介護保険サービス利用につながるケースもある。

・**業績目標制度と業績評価制度を活用し、常勤・非常勤ともに、人材育成を図っている**

法人として、階層毎に各職員を対象に、等級別の役割を作成している。また、法人の業績評価制度において、常勤、非常勤の一般職員、管理職を対象に、プロセス、チームワーク、リーダーシップ（管理職のみ対象）ごとに、求められる行動を評価の基本的考え方として明示している。業績目標制度に基づき、職員との年3回の面接を通して、本人の意向と組織としての方針をすり合わせ育成計画を作成している。対象を常勤のみならず、非常勤も含め、個人の意向を把握して、育成計画に反映している。

・**季節を感じる活動を職員が数多く企画し、利用者が楽しんでいる**

室内は陽光が入る明るい家庭的な雰囲気が漂い、広く設計されたフロアを職員のアイデアで機能別に分け過ぎやすい空間となっている。天井から訓練用ロープが下がり椅子がセットされたりハピリススペースは体を動かす意欲を誘っており、利用者の好みに沿って計画する日替り企画や季節行事等も、会話が弾み楽しさが増すよう工夫している。訪問調査時は各所に正月飾りが置かれ季節感豊かな懐かしい空気がフロア全体に漂っており、全てのテーブルに生花のアレンジメントが置かれ、壁面に利用者の作品を飾るなど随所に工夫が見られた。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/71

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%	7.0%	7.0%	無回答・非該当：4.0%
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	75.0%	12.0%	7.0%	どちらともいえない：4.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	65.0%	14.0%	12.0%	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	75.0%	14.0%	7.0%	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%	7.0%	7.0%	7.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	95.0%			どちらともいえない：2.0% 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%			どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0% 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	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%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	65.0%	21.0%	12.0%	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%			どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%		7.0%	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	87.0%		7.0%	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	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%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	9.0%	12.0%	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	48.0%	17.0%	12.0%	21.0%

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	社会福祉法人墨田区社会福祉事業団
事業所名称	すみだ福祉保健センター
事業所所在地	東京都墨田区向島3丁目36番7号
事業所電話番号	03-5608-3712

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) 多様な福祉サービスを利用者の意向を尊重して総合的に提供すること 2) 利用者の個人の尊厳を尊重し、心身の健康、自立した生活が地域で営めるように支援すること 3) 社会福祉事業を確実、効果的、適正に行うこと 4) 経営基盤の強化を図り、福祉サービスの向上や事業経営の透明性を図ること 5) 区と連携し地域福祉の担い手として社会に貢献すること

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・多くの専門職が、それぞれの専門性を発揮すると同時に、情報共有と連携により多職種による多角的視点から利用者本位の支援に努めている <p>事業所には専門職が数多く配置されており、社会福祉士、介護福祉士、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、看護師等が、それぞれの専門性を発揮している。特に利用者個々の介護計画も支援の対応も、多職種協働で行っているのが、事業所の特徴である。中でも機能訓練指導員によるモニタリングで、より細かな心身機能評価と適切なプログラム作成、また自宅訪問により生活に即した支援に繋がっている。更に個別記録や会議で全職員が情報共有し、一人の利用者に対し多職種による多角的視点から対応でき、利用者本位の支援に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none">・地域に根差す事業団施設として、地域課題に応じる使命を持ち、中長期構想の実現に着手している <p>当事業団は、昭和63年10月に区が設立した社会福祉法人として、平成元年にデイサービス（一般コース、認知症コース）、機能訓練事業を柱としてリハビリ中心の事業を開始した。平成18年度より区の指定管理者となって以来、介護予防サービス、総合事業への対応など、制度の変遷や地域のニーズに対応し、事業を発展・存続させている。長年、地域を見守ってきた事業所として、関連部門と連携して今後5年間の方向性を検討し、「重度化防止と介護予防」「総合事業の取組み」「生活支援体制整備事業」の3本を柱とする中長期構想の実現に着手している。</p> <ul style="list-style-type: none">・複合施設にある強みを活かして他事業所との連携を図り、今後は若年中途障害者や高齢者の活躍の場の創設にも取り組むと考えている <p>デイサービスセンターは墨田区社会福祉事業団が運営する複合施設にある。複合施設は、地域包括支援センター、見守り相談室、障害児・者施設などが併設され、世代を超えて活用される福祉拠点となっており、センターは複合機能を活かし、施設間や他事業との交流を図っている。包括での地域ケア会議で地域課題を共有したり、利用者のボランティア活動、家族会の紹介、複合施設内で行われる講座に利用者の参加を勧めるなど、職員・利用者ともに有効活用している。今後、若年中途障害者、元気高齢者も含めて活躍の場の創設等にも取り組むと考えている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所でのIT化を進めることで、業務の効率化や速やかな情報共有に繋がるため、前向きに対処されることを期待したい <p>事業所のマニュアルは原則5年毎の更新となっているが、利用者への柔軟な対応に努め、随時見直しも行っている</p>

ため細かいマニュアルが多い。そのため書式の統一を図り、業務の変更に合わせたマニュアル作成に取り組んでいる。また記録・書類については現在、手書きであり、何度も同じ情報を書き写す作業の煩雑さや、写し間違いの可能性もあることから、ITによる記録のシステム化に向けて動いている。事業所でのIT化を進めることで、記録・整理の効率化や、速やかな情報共有に繋がるため、是非とも予算を確保し前向きに対処されることを期待したい。

・事業計画を補完する資料を作り、職員が自らの仕事の指針として計画を確認できるよう、さらなる改善を期待したい

事業計画は、法人が定めたフォームで、法人理念および部署ごとの中長期的な運営方針を明記している。一方、各事業課の業務目標は、事業計画には明記していないが、毎年の課の取り組むべき方向を示すものとして、担当課長が作成し、会議で口頭などで職員に伝えている。また、職員の育成に活かすため、年3回事業計画の目標に対する個人目標の達成状況を報告させている。これら各事業課の目標は、職員が日々、チームとして力を合わせ成果を出す上で重要な目標である。何らかの形で、事業計画の一部とし、目標のさらなる共有につなげたい。

・デイサービスセンターが複合施設にある強みを生かし、「センター合同事業」の前進が期待される

センターは複合施設として、地域包括支援センターはじめ、さまざまな資源、人材が集積している。中長期構想を関連部署と検討する中から、地域包括ケアを具体化するような「(仮称)ふくしまルシェ構想」を温めている。買い物難民の支援、若年の中途障害者の社会参加、障害施設生産品の販売、高齢者の活躍機会等、介護福祉の最前線で市民を支援してきた現場だからこそキャッチでき、真の市民ニーズを理解している。自分達の力と経験を信じ、職員が一丸となり、複合センター内の部署との連携を図り地域課題解決につなげる構想の具体化が求められている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業計画に関する毎月の実績報告を共有し、具体的な目標値を持ち実行している

事業の実績報告は、定員に対する利用者数について稼働率などの指標を明示して、毎月の会議で報告し、職員とも共有している。特に、昨年度から、近年の稼働率低下の状況を踏まえ、「職員のできる事宣言」を行い、PR活動、居宅介護支援事業所への訪問、各利用者個人の毎月の状況報告書作成と介護支援専門員への連絡、柔軟な送迎サービス、パンフレットの刷新、センター入り口にデイサービスのわかりやすい掲示、などさまざまな取り組みを実行し、今年度の稼働率回復につなげている。

・利用者個々への自立支援を、高い専門性を持つ療法士を中心に、長いスパンで行っている

本事業所では、理学療法士4名、作業療法士3名、言語聴覚士2名など、リハビリに関する高い専門性をもつ職員の存在が強みとなっている。利用者には脳卒中後遺症者やケガ、難病などで障害を持つ方が多く、若い年代の方も通っている。職員は各々の専門的視点から、利用者個々の生活の中での課題を明らかにし、障害像に合わせた対応と、活動内容を行うようにしている。更に社会参加の場としてセンター内でのボランティア活動の見守り、就労支援センター・就労継続支援B型事業所の紹介など、長いスパンで利用者の自立への粘り強い支援を行っている。

・地域の人々との交流機会を大切に、利用者の生活の幅を広げるよう努めている

事業所では地域の人々との交流機会を大切にしており、例年では職場体験・介護等体験、区職員の福祉体験研修や、若い世代の受け入れを積極的に行っている。またボランティア(以後ボラ)も、話し相手などの個人ボラをはじめ、小学生・専門学校生のボラ体験、講師ボラなど、前年度382人にも及ぶ。中でもデイに通う利用者による施設内ボラは、自己実現や社会復帰への足掛かりとなっている。また毎月の保育園との交流会では園児との微笑ましい触れ合いが続いている。事業所を地域に開放し、様々な交流機会での利用者の生活の幅を広げるよう努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

115/141

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%	16.0%		
		いいえ：1.0%	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	66.0%	12.0%	6.0%	15.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	48.0%	27.0%	10.0%	13.0%
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%	17.0%	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	78.0%	13.0%	7.0%	
		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	83.0%	11.0%	5.0%	
		いいえ：0.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	6.0%		
		いいえ：1.0%	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	76.0%	8.0%	14.0%	
		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%	14.0%	21.0%	
		いいえ：1.0%		
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	14.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	13.0%	6.0%	
		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	89.0%	6.0%		
		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	84.0%	10.0%		
		いいえ：0.0%	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	73.0%	19.0%	7.0%	
		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	53.0%	23.0%	6.0%	16.0%

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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	墨田区はなみずき高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都墨田区八広3丁目22番14号
事業所電話番号	03-3617-8734

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) すべてのサービスをキリスト教の隣人愛の精神に基づいて行う 2) 地域を支え、地域に支えられる施設 3) 人間の尊厳、人権尊重、その人らしさを大切にする 4) 法令遵守と情報の公開 5) 財政基盤の安定化

全体の評価講評

特に良いと思う点

・「地域に選ばれるデイサービス」を実現するため、ニーズが高い医療行為が必要な利用者を、広くPRし、体制を整えて受け入れている

2020年基本方針である「地域に選ばれるデイサービス」を実現するため、「胃ろう・ストマ・バルーン・携帯酸素・インスリンの方もご相談下さい」と記載した「空き状況チラシ」を作成している。ホームページ上に掲載したりサービス計画書を作成するケアマネジャーに配布する等により、地域でニーズが高い医療行為が必要な利用者の受け入れを積極的にPRしている。利用希望があった際には、相談員が看護師と相談し受け入れ利用者の症状に合わせて体制を整え、他のデイサービス事業者が受け入れることを躊躇する利用者もできる限り受け入れている。

・設立103周年を迎える歴史ある法人、複合施設の強力な運営体制のもとに、デイサービス事業を行っている

賛育会は、1918年の東京帝国大学学生基督教青年会を母体とし、関東大震災や東京大空襲の克服をリードした歴史ある法人である。当デイサービスセンターは、墨田区立の最初の特養として1992年に開設したはなみずきホームと同じ建物内にあり、ホーム長と兼任の施設長をトップとする運営体制のもと、ホームの一事業部門を形成している。法人4施設の経営会議には施設長も出席し、全体の指導体制のもとに、運営が行われている。法人の力強いバックアップのもと、経営指導、リスク管理、職員育成・職員確保等の支援が行われている。

・情報伝達にパソコンのシステムを活用し、職員は利用者情報を「本日の申し送り」で丁寧かつ確実に共有し、支援の充実につなげている

職員は、利用者に関係する申し送りをPC上に記録すると、一定期間記録を残すことができ、かつ「本日の申し送り」に反映されるシステムを活用している。これにより、職員は、利用者の様子や配慮事項を「本日の申し送り」で確実に共有できるため、記憶違いや間違いが起きることがない。また、非常勤職員も記録に携わり、PC上の内容を確認でき、気を付けるべき事柄や周知事項は十分に伝わっている。記録された内容を見ると、短い文章で利用者の言葉を織り込むなどの工夫があり、利用者の状況が丁寧に伝えられて、支援の充実につながっている。

さらなる改善が望まれる点

・理念や方針の理解を深める取組みとして、施設長とデイサービス現場職員との双方向のコミュニケーションを期待する

理念・施設の基本方針は、様々な媒体で明確に示している。法人及び施設経営方針・事業計画を毎年策定し、全職員に配付するとともに、新年度第一回目の職員勉強会において、施設長から説明するのが恒例となっている。こうし

た理念や方針は、事業計画によって具体化され、目的や手順を共通理解した現場職員の実践によって実現される。このような観点から、中長期計画や事業計画について、職員が理解を深め、実践行動につながるための働きかけが期待される。事業計画の中で現場で取り組めるものは、現場に権限を委譲し職員による進捗管理を進められたい。

・さらなる品質改善に向け、高齢者在宅サービスセンターの会議の位置づけと運営の工夫についての検討を期待する

デイサービス事業の意思決定は、当ホームの特養、ショートステイを含むホーム全体の会議およびスタッフ会議で行われる。全体の会議には、当事業の管理職2名が参加しており、その決定事項をデイの会議で伝達する仕組みとなっている。一方、当事業では、日々の申し送りで利用者情報を共有し丁寧な個別支援を行っている。ただし、個別支援では対応しにくい利用者全体に関わるような課題は、利用者の個別対応の協議の場とは別の機会が求められる。現場職員が主体的に組織的に改善に取り組めるよう、必要な情報と検討の仕組みを充実してほしい。

・現場業務に合った手順を分かりやすく表現した活用しやすい実践的マニュアルを整え、見直しと改定のプロセスを確立することが期待される

職員が標準化の意識を持って業務に就き、サービスを提供できるよう「業務マニュアル」をファイルにして、フロアの決まった場所に置き、パソコンの中にも管理している。「タイムスケジュール」は勤務形態によって業務を時間を追って記載し、活用している。デイサービス独自の事故防止、与薬、ボランティアなどのマニュアルがあるが、新旧が混在したり現場業務と相違するものも見られ、今後は目次を整え最新版管理のために更新年月日の記入が望まれる。利用者支援のために実践的なマニュアル整備については、見直しと改定プロセスの検討も望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人の理念・経営方針に基づいた事業所の事業計画が立案され、周知されている

法人の理念・経営方針に基づいた施設全体及び事業所の事業計画が立案され、事業所の係長なども参加する施設全体として毎月開催される経営会議（施設運営の方策決定や提起された課題等の方針決定等）・スタッフ会議（各部署の予定や連絡の確認、部署間の連携・協議、経営会議への提起等）や関係するさまざまな委員会で周知されている。さらには、年度の事業計画で定められた重点項目のうち主要なものについては、毎月のスタッフ会議で進捗状況を分析し評価・修正して取組み、繰り返し周知を図っている。

・有意義な取組みを発表する機会を設け、共有化し事業や活動の質の向上を図っている

法人が「賛育会調査研究・実践事例発表会」（通称SEAP）を毎年開催し、各施設・事業所における有意義な取組みを発表し、その取組みを共有化し法人全体の事業や活動の質の向上を図っている。さらには、入選優秀事例集を編集・配布し全職員に周知している。各施設の常勤職員・非常勤職員がだれでも応募できるもので、当事業所でも常勤職員と非常勤職員2名のチームが「アロマセラピーの活用」について発表し、優秀賞を受賞している。

・個別機能訓練の実施に加え、楽しみながら自然に力を引き出すリハビリに力を入れている

理学療法士等専門職を配置し利用者の身体的、精神的な機能維持を目標とした機能訓練に取り組んでいる。登録利用者約60名について個別機能訓練加算を算定し、個々の目標を設定した個別機能訓練計画は、家庭訪問の実施で自宅の構造などを念頭に置いて作成し評価表により更新している。平行棒、階段昇降、歩行訓練などでは利用者の「体を動かしたい」という気持ちを大切にしている。対象以外の人を含め全員で集団体操、ストレッチ、テーブルゲームや漢字、計算、迷路、工作、パズル、塗り絵などの活動に取り組む、在宅生活の維持をめざしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/86

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	70.0%	25.0%	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	79.0%	8.0%	6.0%	5.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	56.0%	32.0%	5.0%	5.0%
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	68.0%	22.0%	5.0%	3.0%
			いいえ : 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	68.0%	18.0%	8.0%	3.0%
			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	82.0%	13.0%	0.0%	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	91.0%	0.0%	0.0%	3.0%
			どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%
			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	82.0%	13.0%	1.0%	1.0%
			いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 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	67.0%	17.0%	5.0%	10.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	8.0%	1.0%	3.0%
			いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	12.0%	6.0%	3.0%
			いいえ : 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	77.0%	15.0%	5.0%	1.0%
			いいえ : 1.0%	
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%	18.0%	1.0%	3.0%
			いいえ : 1.0%	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	81.0%	12.0%	3.0%	3.0%
			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%	34.0%	5.0%	3.0%
			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	社会福祉法人カメラア会
事業所名称	墨田区なりひら高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都墨田区業平5丁目6番2号
事業所電話番号	03-5819-3741

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) 個を大切に、心を満たす医療・福祉の実現 3) 喜びと感動の共有 4) 地域社会との対話と交歓 5) 安全と健全な発展

全体の評価講評

特に良いと思う点

・同一法人の複合施設である利点を活かして、施設内の各事業所一体となって地域との関係づくりや利用者サービスに努めている

全国展開している医療福祉法人グループに属する法人が運営している複合施設（なりひらホーム）の通所介護事業所である。法人及び施設が様々な規定やマニュアルを整備し、周知・徹底を図り、ISO9001の認証（品質マネジメントシステム）を受け適正運用している。同時に、同一法人が運営する特別養護老人ホーム、ショートステイ、訪問介護、地域包括支援センター等の複合施設である利点を活かして、施設内の職員が参加する様々な委員会や研修によって情報を共有化し、連携して施設一体となって地域との関係づくりや利用者サービスに努めている。

・人事制度を整備し、面接で動機づけを行うと同時に納得性を高め、研修制度を整えて職員の質の向上に取り組んでいる

求められる能力が明確な職能資格と対応する職位を規定し、「人事考課手順」に従って、常勤職員だけでなく、非常勤職員にも等級別人事考課表や個別研修カードとリンクした目標管理シートを使用して人事考課を年2回実施している。目標管理シートに基づき業務目標の達成度を評価し、年2回の面接で職員の動機付けと共に納得性を高めている。また、職位や業務に関連した各職員がスキルアップを図る様々な研修を開催している。さらには、グループが開講している「こやまカレッジ」に職員を参加させ、介護福祉士資格の取得支援を行っている。

・趣味やレクリエーションの多彩なプログラムで、利用者の楽しみや体力維持・向上に努め、豊かな1日になるよう取り組んでいる

デイサービスの1日の中で、趣味の時間やレクリエーションの時間は、利用者にとって大きな楽しみであり、また体力の維持・向上にも大きな役割を果たしている。事業所では静と動のバランスを考えながら多彩なプログラムを計画し、デイ通信で1か月の予定表を利用者・家族に伝えている。担当職員は事前に、プログラムをいかに楽しく有効に展開させるかの工夫ができるし、また利用者も好きなイベントやプログラムを選択することも可能である。さらに集団レクに馴染まない人には、個々のサークル活動も準備されており、豊かな1日になるよう取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・年度目標達成のために、計画した数値目標の進捗管理に加え、そのため実施すべき職員の行動計画の立案と進捗管理を行うことを期待したい

定量目標である稼働計画（延べ利用者数・稼働率）及び損益計画（売上高・人件費・人件費率・経費・経常利益

)の実績を毎月算定し、月次目標に対する達成度合いを明確にしている。しかし、結果が実績評価のみとなっていることから、具体的な改善につながりにくい懸念がある。計画達成のために、各職員が具体的に何をすべきなのかを認識できるよう、管理者には職員が行うべき行動計画(誰が・何を・いつまでに・どのように等)を立案することが求められる。そのようにして立てた計画を進捗管理し、各職員が目標達成に向かって努力することを期待したい。

・**管理者には、職員の目標達成のための障壁を取り除き、チーム目標達成につながるよう、職員への十分なフォローを求めたい**

デイサービスの現場は、多様な利用者を受け入れ、計画策定から、送迎、サービス提供、支援記録、モニタリングまで、多岐にわたる業務に対応している。加えて、もう一つの業務の柱として、複合施設全体の運営に関わる委員会など横断的活動にも携わっている。様々な業務をこなす職員の集団が、担当範囲を超えて一つのチームにまとまり、役割や機能を効果的に発揮できるようサポートを行うリーダーの役割は、キャリアパスにも示されている。新管理者には、今後一層、現場職員と共に、チーム目標の達成につながるよう職員への十分なフォローが求められる。

・**カンファレンスを有効に行うため、利用者個々への、各々の職員の”気づき”を高め、日頃からの情報共有を深めていく工夫が望まれる**

利用者個々の計画・記録は医療・介護・福祉連携ソフトで情報管理されており、情報共有がしやすい。またモニタリングは担当職員が行うことで、利用者への細やかな観察と継続的な視点がもちやすいと推測される。ただし管理者は、記録内容が担当者により力量の差があり、カンファレンス時の情報の共有が不十分なため全スタッフに浸透していかないと認識している。カンファレンスでは様々な視点や、より良い対応を検討し共有することが求められるため利用者個々への、各々の職員の”気づき”を高め、日頃からの情報共有を深めていく工夫が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**年稼働計画や損益計画について、月次目標を立て進捗管理を実施し達成に取り組んでいる**

年度当初に施設全体の利益計画を達成するために立案された、事業所の定量目標である稼働計画(延べ利用者数・稼働率)及び損益計画(売上高・人件費・人件費率・経費・経常利益)の実績を毎月算定し、月次目標に対する達成度合いを明確にしている。その実績数字を施設内各部署・事業所の責任者が参加する「施設運営会議」で発表し、施設全体での利益計画の達成度合いの共通認識を持つとともに、「事業所会議」にて職員全員に周知し、着実な計画の達成に向けて取り組んでいる。

・**ハラスメント防止規程を制定し、相談窓口を設置し、適切に対応し再発防止に努めている**

法人としてハラスメント防止規程を制定し、セクハラ・パワハラ・マタハラの定義、当該行為の禁止、プライバシーの保護に留意すること、相談・苦情を申し出た職員が不利益取扱いをされないこと、事実認定された加害者を懲戒処分に処すること、法人の人事部に相談窓口を設置すること等を明確にしている。また、ハラスメント防止ポスターの掲示や研修等で、規程の内容や相談体制等について周知している。相談を受けた際には、申し出をした職員や関係当事者のプライバシーの保護に十分配慮して、事実関係を調査した上で適切に対応し再発防止に努めている。

・**手順書・マニュアルはISOを取得しており、更に定期的見直しで適宜改善されている**

法人の各種規程や各事業所の手引書はISO認証を取得しており、年2回内部監査を実施している。内部監査についてはISO認証取得時に、整備すべきマニュアルや手順書どおりに行われているか等の項目が明確になっているので、法人内の他事業所の内部調査員が、監査項目に基づいて調査している。この第三者からの指摘を受けることでサービスの均一化を図ることができ、また利用者の個別のニーズや課題がみえやすくなっている。手順書見直しについては定期的に行われており、必要に応じて適宜改善することで、事業所業務の標準化に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/105

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	67.0%	23.0%	6.0%	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	67.0%	18.0%	9.0%	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	46.0%	39.0%	9.0%	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	72.0%	18.0%	9.0%	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	60.0%	30.0%	6.0%	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	79.0%	13.0%		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	83.0%	11.0%		いいえ：4.0% 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	79.0%	9.0%	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	67.0%	18.0%	13.0%	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	86.0%	13.0%		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%	13.0%	6.0%	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	62.0%	27.0%		いいえ：4.0% 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	51.0%	32.0%	6.0%	9.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	20.0%	11.0%	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	39.0%	44.0%	9.0%	6.0%

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	社会福祉法人白陽会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンターやぐち南
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3322

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) 法人の理念である「明るく・楽しく・すごせる毎日」の実現を目指し、ご利用者・職員を大切にする。 2) 異世代交流を進め、ご利用者・職員が共に地域とのつながりをもつ。 3) 法人・職員が積極的に地域と関わりを持ち、地域貢献を行う。 4) 研修や人材育成に力を入れ、働き甲斐のある職場を作る。 5) 意見や考えをいつでも言い合える、風通しの良い職場を作る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・作業療法士を中心とした多様な機能訓練プログラムを実施しています

事業所には複数のリハビリ機器（レッドコード、下肢筋力トレーニング機材、メドマー、平行棒、マッサージチェア等）が設置されており、作業療法士が介護職員と連携しながら機能訓練を実施しています。また、機能訓練プログラムの作成は、機能訓練指導員（看護師や作業療法士）が実際に利用者一人ひとりの自宅を訪問し作成しています。実生活の様子や動きを確認したり、利用者や家族からの意見も収集することで、生活実態に即した機能訓練プログラムの実施に繋がっています。

・利用者の意思を尊重した選択制のプログラムを提供しています

事業所は利用者の状態や意向に沿ったサービス提供を目指しており、実施している全体体操やレクリエーション等のプログラムは、原則自由参加となっています。自由に選択できる環境の中で、囲碁や将棋、麻雀等は趣味の合うグループで楽しんだり、手工芸や脳トレーニング等を個別のペースで楽しんでいます。利用者に合わせたクッションや足置きも工夫し、それぞれが好きなテーブルで腰掛けたり、ソファでくつろいでいます。

・敷地内の花壇を保育園に開放するなど、地域に開かれた施設づくりに取り組んでいます

複合施設内の地域包括支援センターをはじめ、地域の各機関と連携しながら情報収集や協働の取り組みを推進しています。1か月に1回程度の頻度で、包括主催の「ちどり体操」の講師として参加したり、半年に1回程度、近隣病院での体操指導を行っています。また、施設長は、町会の会合に毎回参画し、事業所の情報発信や地域の情報収集を行う等、地域に開かれた施設づくりに取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・設立の志を継承する取組みが期待されます

創設時の経緯は、地元電子機器メーカーのオーナーが仕事一途のため、母親を遠方の施設に預けっぱなしだったことを悔やみ、親は地元の施設で面倒を見てあげたいという考えのもと、介護保険制度の開始に際し自社の土地を活用し特別養護老人ホームを設立したということです。地元の住民が地元の高齢者と高齢者を介護する家族のために施設を設立したことを地元の歴史として地元の人たちに認識していただき、設立時の思いが伝わるよう折にふれ発信されることが期待されます。施設の特徴としてアピールができます。

・近隣施設や、都及び区と更に連携した事業継続計画（BCP）の策定が期待されます

当施設は、区の福祉避難所として提携しており、それらの内容も踏まえた事業継続計画（BCP）を策定しています。策定された事業継続計画（BCP）は定期的に見直され、修正後の内容等は研修を通して職員に伝えられています。今後、近隣施設や都及び区と更に連携した計画づくりが期待されます。

・提供するプログラムの一貫性の担保が期待されます

事業所では職員が講師となり、全体プログラムや選択制のレクリエーションや体操を実施しています。現在は、レクリエーションや体操の内容が、実施する職員によって異なるため1日を通したサービス提供ができていない状況です。レクリエーションや体操を担当する職員が、目的や内容を共有し、同じ目標をもって一貫性のあるサービス提供を行える仕組みづくりが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者が気分や状態で選択できる入浴方法を複数用意しています

利用者が気分や状態に合わせ、入浴方法を選択できるよう、入浴は腰掛けのままや寝た状態で入浴できる機会浴槽を2種類用意し、一般浴とともに利用者に合致した入浴支援を行っています。そのため、アセスメントや日常の会話、さらに入浴委員会の開催で、入浴方法を検討しています。また、排泄は「自宅と同様」を基本とし、利用者個別に対応しています。

・リハビリ機材が充実しており、専門職と介護職員連携による機能訓練を行っています

リハビリ機材が充実しており（レッドコード、下肢筋力トレーニング機材・メドマー、平行棒、マッサージチェア等）多様な訓練を実施することが可能です。また、作業療法士を配置し、介護職員と連携し、利用者一人ひとりに応じた運動や機能訓練を行っています。集団体操や外出プログラムを作成したり、毎日違う体操を実施し、運動機能の向上を図っています。

・家族との関わりや密な連携を大事にしています

事業所は家族との関わりや密な連携を大事にしており、家族からの情報は小さな情報も漏らさず共有しています。事業所での利用者の状況も、連絡帳や電話で家族と連絡を取り合いながら密に共有しています。連絡帳には、バイタル結果や、その日の利用者の活動内容などの状況を記載しており、送迎時には口頭と合わせて伝えています。また、送迎時には家庭の状況なども収集し、家庭と連続したよりよいサービス提供に繋げています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/60

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	59.0%	9.0%	31.0%	いいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	59.0%		37.0%	どちらともいえない：3.0% 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	25.0%	31.0%	9.0%	34.0%
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	59.0%	6.0%	31.0%	いいえ：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	56.0%	12.0%	31.0%	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	68.0%		31.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	65.0%		31.0%	どちらともいえない：3.0% 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	62.0%		37.0%	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	46.0%	9.0%	43.0%	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	68.0%		31.0%	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	59.0%		37.0%	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	59.0%		37.0%	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	59.0%		37.0%	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%		31.0%	どちらともいえない：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	31.0%	25.0%	43.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立たまがわ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区下丸子4丁目23番1号
事業所電話番号	03-5732-1023

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)未来への創造～歴史を紡ぎ、今に挑戦する～ S（safety:安全） H（hospitality:おもてなし） S（smile:笑顔） T（team work:チームワーク）の実践 2)あらゆるニーズに応える、それがプロ 3)その人がその人らしく生きることを支えるためにわたしたちがいる 4)みんなでみんなを～家族もチームの一員 5)楽しみ、喜びを共有しよう

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人設立背景と施設の地域共生社会のコンセプト親和に基づく、地域との良好な一体感の醸成が進んでいます

地域住民による立ち上げという法人背景が組織内で十分に共有され、設立背景と共生社会コンセプトの親和性があり、地域との強い一体感が継続され町会をはじめとした地域関係団体との相互理解のためのコミュニケーションがコロナの影響をほとんど受けることなく持続しています。特にコロナ禍の中で、地域の方々によるエッセンシャルワーカーズへ拍手を送る活動が自然発生し、その後ラジオ体操の場にかたちを変え、地域の方々の社会とのつながりにも役立つ交流の場になっていることも、従来からの継続的な良好な関係構築が背景にあるからこそと言えます。

・行動規範セーフティを踏まえて、利用者と地域の方々の安全な生活のため、自然災害や新型コロナ感染防止に努めています

利用者の安全を確保することはもちろんのこと、地域の風水害への備え、今年度は新型コロナの感染防止などの様々なリスク防止に取り組んでいます。地域防災活動へはここ数年で積極的に参加しており、地域の中核となるべく福祉避難所であることを情報発信し、いざという時に備えています。新型コロナ対策には細心の注意を払い、マニュアルは状況に応じて頻繁に更新され、その内容を職員間で徹底して周知することで防止に努めています。活動部屋も密にならないよう適切な距離を保ち、目的別にゾーニングすることで安全を確保していました。

・コロナ禍で利用者の健康管理意識を引き出したり、利用者が選択して活動を行えるように、主体性を引き出す支援に努めています

コロナ禍利用者の在宅での状態を把握する必要から1週間の生活全般に渡る体調チェック表を提出していただき、多くの利用者が自分自身で健康チェックに取り組んでいます。看護師は体温の測り方や水分量などを利用者の状況に応じて説明し、利用者が自ら健康管理に取り組めるよう支援しています。また活動面でも利用者が自分の意思で主体的に活動に取り組めるよう活動を提供する上での工夫も見られます。毎月のモニタリングやカンファレンスを実施する中で職員は個々の利用者の課題に向き合う力が付き、利用者の可能性を引き出すよう努めています。

さらなる改善が望まれる点

・職員と協力して事業所のビジョン・コンセプトの明確化と共有を図り、強みとなる利用者サービスづくりなどを推進することが望めます

管理者とリーダー層が中心となって、コロナ禍における安全対策や利用者支援方法の見直しのほか、主要業務のマニュアル改定を行い、その展開を進めています。今後さらに職員全員が組織の価値観であるビジョンやコンセプトに基づいた職員個々の自発的活動や専門職一丸となったチーム活動を促進するためには、全職員参画型もしくはリーダーチーム活動で目指すビジョンやコンセプトを再度明確化して、その実現のためのプログラム開発や非正規職員を含めた職員育成の課題を職員のチーム活動で推進する事業計画等の検討が期待されます。

・事業部が目指しているプロの職員として、ふさわしい利用者の尊厳や権利擁護に対する行動を促す取り組みの強化が望まれます

昨年度までサービスマナー委員会で取り組んできた接遇力の向上に一定の成果がみられたことため、今年度からは権利擁護委員会に名称を改め、人権の尊重や権利擁護について職員の意識を高めていこうとしています。利用者に対してルールや制限して押さえつけるのではなく、あくまでも個人を尊重することを大切にする事として職員一人ひとりの倫理観の醸成を図っています。また、介護についても集団での活動ばかりでなく、個の活動も受け入れるように心がけています。これらの取り組みが職員の意識改善へとつながることを期待します。

・利用者の安全・安心・ニーズへの対応の方向性に合わせたサービス改善に職員の気づきや学びを取り入れて継続していくことが望まれます

安全・安心のサービス提供と利用者ニーズへの対応を重点目標に掲げ、定期カンファレンスを行うことで職員のアセスメント・モニタリング力の向上に努めるとともに、サービスや主要業務の標準化とレベル向上を図るためにリーダー層中心でマニュアルを一新しています。今後利用者の安心・安全とニーズに対応する方向性に合わせたサービス改善を図るためには、職員が利用者支援を実践した中で気づいたこと学んだことを取り入れて改定し続ける取り組みを検討・展開することで、利用者サービスの再現性と継承性を高め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

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

28/45

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%	0.0%	0.0%	0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	96.0%	3.0%	0.0%	0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	46.0%	39.0%	10.0%	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	75.0%	17.0%	3.0%	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	71.0%	25.0%	3.0%	0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%	7.0%	0.0%	0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	3.0%	0.0%	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	96.0%	0.0%	0.0%	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	67.0%	14.0%	17.0%	0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%	3.0%	0.0%	0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	7.0%	7.0%	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	82.0%	10.0%	7.0%	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	82.0%	14.0%	3.0%	0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	14.0%	14.0%	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	57.0%	14.0%	7.0%	21.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立糞谷高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区西糞谷2丁目12番1号
事業所電話番号	03-3745-3006

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)未来への創造 歴史を紡ぎ、今に挑戦する 2)今日までの感謝の気持ちを持ち明日からの歩みにつなげる 3)収入を上げ支出を抑える

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者が地域の一員として生活できるように、地域資源を活用した支援や利用者自身が社会参加できるように働きかけています <p>地域の一員として地域資源を活用して、利用者自身が社会参加できるように支援しています。例えばクラブ活動の作品を文化センターの作品展に出展し地域住民や友人と交流したり、保育園児から老人会までの幅広い年代のボランティアと交流をしています。外出訓練では地元の商店街やショッピングモールに、観光地に出かけて生活の幅を広げていこう。また、区報や福祉・介護・健康の情報を見やすく設置し、コロナの特別給付金の情報を伝える等、社会情報も必要に応じて提供することで利用者の社会性を保ち、社会参加できるように働きかけています。</p> <ul style="list-style-type: none">・福祉のまち糞谷を推進する関係先と協力して、地域ニーズである地域住民の接点づくりと関係性を深める取り組みを進めています <p>「福祉のまち」とされる地域のなかで、町会や行政機関、地域内の事業所等をネットワークをつくり、地域の特色を踏まえ地域に根差した活動を事業所全体で協力して取り組んでいます。地域とのつながりを掲示板で継続させ、千羽鶴作戦キャンペーンや地域の福祉施設や公共施設のスタンプラリー計画、地域清掃活動、地域のガーデンパーティーに非常食を出す協力など、積極的に地域ニーズや期待に応え、継続した関係性を築いています。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の安全な生活を確保するために、感染症防止策に迅速かつ網羅的に取り組んでいます <p>新型コロナの感染防止策の実践では、事業所の強みである機動性が発揮されています。利用者だけでなく地域の生活を安全を確保するという視点から、例えば特養と共有している浴室のゾーニングや次亜塩素酸水を使った消毒など、出来ることを即座に、しかも徹底的に行うという一貫した取組みがなされています。やる・やらないの検討で立ち止まることなく、出来ることはすべてやるという、事業所がもともと持っている行動力と機動力が発揮されており、地域での信頼性を守ることもつながっています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・自事業所の自立支援のコンセプトを職員と話し合ったり、実際の支援の振り返りから自立の気づきを共有する仕組みの検討が望まれます <p>コロナ渦における新しい生活様式への転換が背景にあり、直接的には感染防止目的でデイサービスの利用のしかたやプログラムを見直した状態ではありますが、この経験を経て、利用者・家族も事業所側もデイサービスの真の目的や望ましい利用のありかたがを考え直す機会となっています。介護保険の在宅生活支援の視点から、あらためて個別性や自立を重視したケアに回帰する流れが出来たといえますので、全職員と協力して独自の自立支援のコンセプトや在り方の明確化に向けて、実際の支援から利用者の自立の気づきを共有する仕組みの検討が望まれます。</p>
--

・利用者の思いや期待する在宅生活の状態を見据えた介護計画の目標と支援内容につなげていくことが望まれます

今年度より集団から個別の自立支援を充実させるようにプログラムの見直しを行い、プログラムの見直しによって利用者同士の関係性や協力意識につながるようになってきました。さらなる個別性のあるプログラムが実施できるようにするためには、今後は利用者の思いやこれからの生活に沿った介護計画の目標と支援内容につなげていくことが必要です。また、個別プログラムの成果について通所介護計画の目標と支援内容に反映することができるような工夫が望まれます。

・職員の活躍や委員会・チーム活動のポジティブな成果にスポットライトを当てるツールをうまく活用して評価賞賛することが期待されます

働き方改革の視点から、専門職と総合職を目指すのか職員個人がキャリアパスの方向性に合わせて目標を設定するように変更したり、事業部内の機関紙に各部署の職員が取り組んでいることなどが掲載され、他部署の役割や部署間の協力の在り方を理解するだけでなく、職員の協力意識を触発されるきっかけともなっています。今後一層、コロナ禍の中であっても各部署の職員がやりがいを持ち事業連携を進めるためには、職員の活躍や委員会・チーム活動のポジティブな成果にスポットライトを当てるツールをうまく活用して評価賞賛す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

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

34/73

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	88.0%	11.0%	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	64.0%	26.0%	5.0%	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	44.0%	32.0%	11.0%	11.0%
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%	23.0%	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	67.0%	20.0%	5.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	5.0%	5.0%	無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	5.0%	いいえ：2.0%	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	73.0%	8.0%	17.0%	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	64.0%	11.0%	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	76.0%	20.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	67.0%	23.0%	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	64.0%	17.0%	14.0%	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%	14.0%	5.0%	5.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	14.0%	8.0%	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	47.0%	23.0%	26.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区蒲田2丁目8番8号
事業所電話番号	03-5710-0782

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)法人基本理念「未来への創造」と行動基準「SHST」の実践 2)安全・安心なサービスの提供 3)多職種連携によるケアマネジメントの実践 4)多世代共生社会の実現 5)収支バランスのとれた経営

全体の評価講評

特に良いと思う点

・**コロナ対策を優先しつつ、利用者の楽しみや生活能力維持のため、小集団や個別の活動により個々の要望に応える支援を取り入れています**

コロナ禍において感染対策を優先し、利用者・家族に理解を求め働きかけと、自宅・送迎・朝の会・プログラム・環境などサービスプロセスごとに対策を打ち出して利用者の安全を確保しつつ、利用者の楽しみや生活能力維持を支援しています。実践例として緊急事態宣言解除後に家族やケアマネ向けにお知らせを配り、感染予防対策の具体例や利用にあたってのお願い・家庭での健康管理等の情報提供をしました。また、プログラムは集団でのレクリエーション活動中心から、小集団での活動や個別の活動を増やし、個々の要望に応える支援を取り入れています。

・**職員のアセスメント力を向上させ、利用者の自立と尊厳につなげることを重点目標として取り組んでいます**

事業目標には、職員のアセスメント力を向上させて利用者の自立に向けた支援を導き出すことを掲げています。クラブ活動やレクリエーションなどを通じて利用者の機能向上につながったなど、利用者の自立を引き出す支援方法に職員が気付き始めるなど取り組みの効果も上がっています。さらに認知症があっても利用者の意向を第一にし、利用者の心がほぐれることで自分の思う自発的な行動につながるような支援を心掛けています。入浴拒否の利用者に対しても自発的な行動を待つようにしています。

・**法人設立背景と地域共生社会のコンセプト親和に基づく地域一体感の醸成が進んでいます**

地域住民の手による立上げという法人設立背景が組織内で十分に共有されており、この基本的な考え方が地域共生社会づくりというコンセプトとも親和性が高いことで、地域との一体感形成が非常に自然で当たり前であることが特色です。利用者を楽しませると同じようにも地域にも暮らしを楽しんでほしいとの思いから、町会や地元商店会、地域関係団体との相互理解のためのコミュニケーションが継続しており、今後この強みを活かしさらに在宅職員や利用者の参加の促進が期待されます。

さらなる改善が望まれる点

・**専門職による機能訓練の実施により、個別の生活機能向上の目標を明確にした支援が期待されます**

機能訓練は、生活機能の維持や改善に向け、レクリエーション活動等に機能訓練的な要素を取り入れて実施しています。しかし、専門職による利用者の身体機能の評価や機能訓練の計画立案により、個々の支援内容を明確にした訓練を行うことは、自立した生活を支援するうえで必要と思われます。また、日常生活上で必要な食事・入浴・排泄等の支援で、専門職の連携の中に機能訓練の視点が加わることは支援の充実につながると思いますので、専門職に

よる機能訓練が行われ、個別の生活機能向上の目標を明確にした支援が期待されます。

・業務マニュアルの見直しを通じて、サービス向上への手がかかりとなるよう取り組むことが期待されます

介護方法を中心に業務マニュアルの見直しを行っており、その際にはコロナ禍にも配慮した新しい生活様式への対策や行動についての職員や専門職の意見や提案を反映させるようにしています。見直しを行う中で、マニュアルの基本事項への理解も深まり、サービス向上の手がかかりとなるよう取り組むことが望まれます。さらに介護方法のみならず、利用者の活動プログラムや入浴支援などに、個々の利用者のできることを引き出す視点も入れ業務水準を向上させるように工夫されることが期待されます。

・「活気あるデイサービス」の在りかたを問い、言語化し共有することで価値観に基づいたサービス改善が期待されます

職員はデイサービスの活動アイデアが豊富で熱心に取り組んでいる一方で、「活気あるデイサービス」のイメージは職員個々で考えてはいるものの組織全体で具体的イメージを共有化することと、目指す状態に近づいているのかを言い切れない状態にあると見受けられます。利用者の視点、地域の視点、職員の視点、それぞれから当事業所が目指すデイサービスの在りかたをあらゆる場面で「何のためなのか」「どうありたいか」を問うことを習慣づけ、明確に言語化することで事業所の価値観の共有と価値観に基づいたサービス改善が期待されます。

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

35/101

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%	14.0%	5.0%	いはいえ：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	62.0%	8.0%	11.0%	17.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	54.0%	14.0%	20.0%	11.0%
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%	11.0%	5.0%	5.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	60.0%	14.0%	20.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	8.0%	11.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	5.0%	8.0%	どちらともいえない：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	71.0%	8.0%	17.0%	いはいえ：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	48.0%	14.0%	14.0%	22.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	71.0%	14.0%	5.0%	8.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%		22.0%	どちらともいえない：2.0% いはいえ：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	62.0%	20.0%	14.0%	いはいえ：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	62.0%	17.0%	8.0%	11.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	54.0%	17.0%	5.0%	22.0%
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	31.0%	22.0%	8.0%	37.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	池上高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区仲池上2丁目24番8号
事業所電話番号	03-5700-1235

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)利用者の笑顔、家族の笑顔、地域の笑顔、職員の笑顔を大切にします。 2)地域に愛され、ともに歩み、地域貢献活動に積極的に取り組んでいきます。 3)「未来への創造」歴史を紡ぎ今に挑戦する。 4)行動基準 「SHST」安全、おもてなし、笑顔、チームワーク 5)職員がやりがいをもって働ける環境作りと地域福祉を担う人材育成を達成します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・施設の専門性や知識を活かし地域の福祉ニーズに応える取り組みを地域の関係機関と協働して推進しています

地域に認識され必要とされる存在を目指して、地域の民生委員と連携し出張デイサービスを年に2回実施し、デイサービスの特徴と活動内容の紹介や利用相談の対応をしています。ダンスカフェは月2回、デイの職員が講師になり社交ダンスやリズム体操と喫茶を楽しむ活動で、地域からの参加者とともに地域のイベントでダンスを披露したこともあり、住民に認知されています。車椅子の貸し出しは配達もするためリピーターが多くいます。地域包括支援センターやショートステイ等と協働して地域の福祉ニーズに包括的に応えて地域に貢献しています。

・ケアマネジャーや関係事業所との連携により、重介護度の方や医療ニーズの高い方の在宅生活の継続に向けた支援に努めています

地域で受け入れが困難な利用者を積極的に受け入れるという方向性を示し、特に医療的ケアの高い利用者の最終的な受け皿となるよう看護師を2名配置するなど体制を整えています。看護師が摂食状況、入浴対応、排便コントロールなど介護職と協働して適切なケアにつなげています。こうした対応により看取りを見据えた支援も可能になるなど医療的ケアの高い利用者の在宅生活の継続を支えています。ケアマネジャーや訪問看護・訪問診療などの事業者と綿密な情報共有をしながら支援を行うことで、ケアマネジャーや関係事業所からの信頼を得ています。

・正規職員・非正規職員・各専門職・雇用形態に関わらず、事業所のサービスや業務をチームワークを持って展開・改善しています

非正規職員を含む全職員が利用者サービスで強みを発揮するようにチームとなって展開・改善を促進しています。例えば管理者はコロナ対策の中での自立支援のほか安心・安全な入浴支援や医療的ケアに対応できる強みをケアマネジャーにアピールし、受け入れる送迎担当や入浴担当、看護師がチームとなって利用者の心身状態や意向に合わせた入浴や医療ケアを提供するように日々改善に努めています。また地域の事業所で受け入れが難しいケースであっても、これまでの経験を活かし柔軟な対応で受け入れるなど、多様な利用者ニーズに対応しています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の主体性をさらに引き出す活動プログラムの立案と、その効果の測定方法を工夫し、家族と情報共有する仕組みの検討が期待されます

利用者が主体性を発揮する場面として共同作品作りや趣味の活動、在宅での趣味を継続した個別活動等がありますが、今後自立支援の視点から自主的な小グループの活動や利用者主体のプログラムを立案して主体性を引き出し、持

っている能力を伸ばしていくことが必要です。そのうえで行動変化の気づきを記録して、効果の測定方法を工夫することが求められます。また、生活機能を改善する5種類の体操や、認知機能訓練等の実施時の様子を写真に撮って家族に伝えたり、期待する効果を家族に情報伝達する等の仕組みの検討が期待されます。

・利用者の在宅の自立を促すために、介護計画の目標と支援内容による効果を検証する事例検討等の取り組みが期待されます

利用者の在宅での自立につながる目標や支援内容を通所介護計画に設定し、計画に沿ったサービス提供を心がけています。今後自立につながるサービス提供をさらに強みのノウハウとして進めていくためには、介護計画の目標設定において自立の視点を具体的に位置付け、利用者の行動変化を検証することが必要と思われます。職員全体で利用者の自立支援の視点を共有し意識を高めていくために、利用者が持つ能力と可能性に注視したアセスメント、具体的な計画策定、記録、モニタリングを職員全体で考察していく事例検討等の取り組みが期待されます。

・職員間の情報共有の効率化や地域の関係先との新たな情報共有方法の検討を進めることで関係性の強化が期待されます

利用者支援や業務に必要な情報共有方法を職員の声を反映しながら改善を重ねているほか、ホームページによる地域への情報発信や一部ITを活用した地域との交流や情報交換などを進めていますが、現在は基本的に紙や対面での情報共有とその改善が基本となっています。今後は社会情勢に合わせた情報共有や情報交換の方法を検討することが必要と思われますので、例えばパソコンやIT・Webなどを活用した情報共有方法を検討するなど、職員間の情報共有の効率化や地域の関係先との新たな情報共有方法の検討を進めることで関係性の強化が期待されます。

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

47/101

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%	12.0%	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	89.0%	6.0%	0.0%	4.0%
			いいえ：0.0%	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	59.0%	19.0%	12.0%	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	76.0%	14.0%	4.0%	4.0%
			いいえ：4.0%	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	70.0%	19.0%	8.0%	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	89.0%	8.0%	0.0%	2.0%
			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	95.0%	0.0%	2.0%	2.0%
			どちらともいえない：2.0%	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	87.0%	10.0%	2.0%	0.0%
			どちらともいえない：2.0%	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	53.0%	21.0%	23.0%	2.0%
				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	89.0%	10.0%	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	80.0%	12.0%	6.0%	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	70.0%	17.0%	8.0%	4.0%
				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	76.0%	14.0%	6.0%	2.0%
				いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	8.0%	8.0%	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	38.0%	25.0%	31.0%	4.0%
				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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	大田翔裕園
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1213

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)家族主義、共に生きる 2)利用者の生活の質の向上 3)公平、公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の望む在宅生活を支援することを目的に必要な支援を提供するようにしています

利用者がどのように生活したいか確認して、望む生活を目指して支援を行っています。利用者の希望に沿って、例えば同性介護の希望に対して可能な限り実践しています。また、自宅での生活につながるような支援を心がけ、機能訓練もデイサービスを利用中のみで行うのではなく、今後の生活を意識できるように声をかけ、自宅に帰ってからも行えるように工夫しています。家族の介護負担軽減を図ることはもちろんのこと、利用者の活動状況や一日の様子を連絡帳で情報を提供しています。

・利用者の食事が楽しみになるよう、毎日三種類のセレクト食を用意して選択できる体制を取っています

利用者の状態や希望に応じた食事を提供できる体制があります。食事が楽しみになるよう毎日昼食に3種類セレクトを提供し、その日の朝にオーダーを受けて、昼食直前まで変更可能です。コロナ禍の中で利用者に少しでも食を楽しんで欲しいと季節を感じる行事食や特別メニューのイベント食、世界遺産の場所の郷土食、季節の手作りおやつと和菓子等趣向を凝らしています。また介護職の方もより季節を感じて頂けるように装飾や雰囲気力をいれて利用者の楽しみを増すようにする他、多職種で連携して利用者に最適な食事を提供しています。

・利用者の気持ちを大切に、楽しみながら取り組める機能訓練を提供しています

利用者との信頼関係を作る事を第一に、百歳寿命の今、最期まで食事・排泄が自己完結するという高い目標をもって頑張っています。利用者から尿もれ体操の希望があり肛門括約筋を締める黄ちゃん体操の説明をいろいろな方面から伝えていきます。利用者や家族からも失禁やお風呂での漏らしがなくなったと成果が上がっています。座位を取る筋力強化や手や指先を使ったゲーム、集団体操や拍手を利用した誰でも入りやすい体操などを常に工夫しています。訓練や歩行などの説明は現場を映し写真などを使用して家族、利用者に分かり易く説明しています。

さらなる改善が望まれる点

・経営理念の浸透と認知症ケアを定着させる目的に照らして、全職員と共有して組織文化とノウハウづくりを進めることが期待されます

経営理念の浸透を図るために、施設長と事業管理者が法人研修に参加し、その内容を全職員向けの研修を開催するほか、朝礼で唱和をして理解を深めるようにしています。職員調査でも理念の理解は進んでいるようですが、今後、法人及び施設全体の文化として醸成させるためには継続的な研修等の取り組みが期待されます。また法人全体の認知症ケアのノウハウ構築に向けた取り組みについても、法人の取り組む目的から当該事業としての認知症ケアを定着さ

せる目的や期待する成果を明確化し全職員と共有してケアのノウハウづくりを進めることが期待されます。

・ホームページ等の情報が当該事業の情報であることを明確にして、サービスの特徴が適切に伝わるようにすることが期待されます

事業所の情報をホームページには日々の様子や行事、行事食などの情報を掲載しています。利用希望者だけでなく、ケアマネジャーにも情報を伝えるために、大田区内の事業所が参加している情報掲載サイトにも情報を提供しています。様々な工夫をしていますが、ホームページの情報は発信元の事業を明確にすることと、デイサービスの特徴である利用者自身が主体となってデイルームでの活動メニューを決めていることや、リハビリ活動を選択出来るなどの情報を発信するなど、利用希望者が適切な情報を得られるようにする工夫が期待されます。

・利用者・家族の在宅生活の安全と在宅事業職員の安全を確保に関わるリスク回避策を、施設全体で検討することが望まれます

利用者の在宅生活の安全のために、感染症予防や健康管理に関わる助言や情報を利用者・家族の要望や状態に合わせて支援したり、緊急時の連絡先等を利用者個別に把握し適時対応しています。今年度は、直近の新型コロナウイルス感染症情報を適時職員に伝達し、事業ごとに感染防止に注意を払うように努めています。今後は、併設事業全体で在宅事業の利用者対応時の感染防止策のルール化や感染が疑われるときの対応策、熱発者で感染が疑われた際の防護服の装着による対応方法のOJTなどの事業者側の準備のほか、利用者・家族への感染防止方法の周知が望まれます。

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

83/128

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%	15.0%		
		いいえ：1.0%	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%		10.0%	
		どちらともいえない：3.0%	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	63.0%	15.0%	9.0%	10.0%
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%	13.0%	7.0%	
		いいえ：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	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	89.0%		6.0%	
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：3.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%			
		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	83.0%	9.0%	6.0%	
		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	59.0%	15.0%	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	92.0%			
		どちらともいえない：3.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	12.0%	6.0%	
		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	83.0%	10.0%	6.0%	
		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%	14.0%		
		いいえ：1.0%	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%	12.0%	7.0%	
		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	53.0%	22.0%	20.0%	
		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	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターいずみえん
事業所所在地	東京都大田区矢口3丁目1番5号
事業所電話番号	03-3759-5550

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）	働きやすい職場 快適なサービス 地域貢献 利用者本位 透明性 ご本人、ご家族に笑顔で寄り添える介護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

・「楽しく・ゆっくり・有意義に」のサービス提供姿勢があり、一人ひとりに合った過ごし方ができるように丁寧に取り組んでいます

利用者、家族に笑顔で寄り添えるサービスを提供することを掲げています。利用者によって楽しさや快適さは一律でないことを踏まえ、多様な活動を用意しています。書道・手芸・調理・カラオケなどの趣味グループがあり、ボウリング・風船パレーなど体を動かしたり競い合ったりする要素を取り入れたレクリエーションも取り入れています。利用者の動向をみながら、より多くの活動に参加できるように、また好みの活動に参加できるように調整しています。基準を上回る職員配置で、多様な活動を支える体制を整え、利用者の活性化につなげています。

・利用者が主体的に過ごし方を決められるように、選択肢を設けることを大事にしています

気持ちよく過ごすことが大事であるということについて、職員は理解を深めており、クラブ活動や集団レクリエーション参加については本人の意向を最優先しています。また、適度な仕切りを活かして、一人で読書したり、少人数で囲碁・将棋を楽しんだり、気軽にベッドを利用できる環境を整えています。さらに、食事はメイン料理を2種類から、おやつ時の飲み物は4種類から選ぶことができ、手作りのメニュー表を用いて注文する雰囲気を取り入れることもあります。入浴や機能訓練についても、利用者が応じたいくなるタイミングでの誘導に努めています。

・体調や身体機能の状況にきめ細かく応じる体制があり、併設の事業所と連携したサービス提案の機能を備えています

看護師が中心となり健康・服薬管理、体調変化に対応し、利用者・家族からの健康に関する相談に直接応じています。胃ろうやストーマを造設したり、注射薬を常用する利用者も受け入れています。また、機能訓練指導員が自宅を訪問し、日常生活の場における課題を明確にして個別の機能訓練を進めています。さらに、併設のショートステイなどとの連携があり、意向や状況に応じてトータルサポートの視点でサービス提案の機能を備えています。体調や身体機能、利用者や家族の意向にきめ細かく応じる体制づくりを進め、安心して利用できる環境を整えています。

さらなる改善が望まれる点

・機能訓練について、介護職員の関わりについて整理するなど、ニーズや期待の高まりに応える体制強化の検討が期待されます

機能維持・改善に向けた継続的な運動の必要性についての認識を、利用者・家族と共有しています。生活場面での課題を明確化して、筋力の向上や関節の可動域の拡大に向けた訓練を計画的に進めています。一方で、利用者と家族の機能訓練に対するニーズや期待の高まり、また訓練の頻度を上げたいという要望に対して、十分応えるための体制強化については、検討することも期待されます。機能訓練指導員が中心となり、職員に対して機能維持・改善の視点や具体的な動線等の理解を深めることで、より効率的な訓練の実施につながると考えられます。

・ **認知症対応型としての機能について、専門的なアプローチ力を高めることについて検討することが期待されます**

定員の一部を認知症の利用者に割り当てています。また、新型コロナウイルスの感染対策の観点から、同一建物内で開催していた認知症カフェの開催を見合わせていることが、デイサービスの新たな利用につながり、認知症の利用者が増える傾向もみられます。認知症の高齢者の行動面の困りごとや、強い不安感など心理的な困りごと（BPSD）について、全体的な研修を受ける機会がありますが、要因を明確化し、解決方法を見つけ出すことについて、さらなる理解を深め、専門的なアプローチ力を高めることについて、検討することも期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **家族と適切に情報を共有し、連携を図って利用者ケアを進めることに力を入れています**

利用ごとに送迎の確認を兼ねた電話を入れ、利用者の体調や家族の気になることについて把握し、サービス内容の変更や調整に適切につなげています。迎えの際は、薬や着替えなどの持ち忘れがないよう、チェック表を用いて確認しています。バイタル、摂食状況など数値的なデータは前回の利用と併記して示し、健康状態を比較しやすく伝えるなど、デイサービスと家族とが連携してケアに当たることに力を入れています。なお、感染対策を進める中で、サービスの提供状況や利用の留意点の丁寧な説明に努め、安心して利用してもらうことも大事にしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

23/65

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	91.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：4.0%	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	91.0%		8.0%	
	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%	21.0%	8.0%	
		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%	13.0%		
	いいえ：4.0%	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	82.0%		17.0%	
	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	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	82.0%		17.0%	
	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	73.0%	13.0%	13.0%	
		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%			
	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	82.0%		13.0%	
	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	82.0%	8.0%	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	86.0%		13.0%	
	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	8.0%	8.0%	
		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	52.0%	30.0%	17.0%	
		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	社会福祉法人武蔵野療園
事業所名称	渋谷区けやきの苑・西原
事業所所在地	東京都渋谷区西原2丁目19番1号
事業所電話番号	03-5453-0515

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．社会奉仕 2．地域社会の意向と尊厳を重視し、自律・調和・創造の精神のもと、地域社会に貢献する 3．地域社会から最も信頼されるリーダーを目指す 4．全職員が常にプロ意識を持ち、最大の満足が得られるサービスを提供する 5．良質のサービスを途切れることなく継続して提供していく "

全体の評価講評

特に良いと思う点

・看護職員の配置で医療ニーズの高い利用者の受け入れにも対応できる体制を整えている

専属の看護職員の配属で専門的視点から利用者の健康管理が行われている。また、医療的ニーズの高い胃薬やインスリン注射などのある利用者や重度の利用者の受け入れを行っている。更に利用者の体調変化などにも速やかに対応が出来る。今年度はコロナ禍で自宅での検温を基本としているが、検温が出来ない利用者については事業所の玄関で検温し、37.5度以上の場合は個別対応し、熱が下がらない時は利用を中止する等感染症予防対策を徹底している。更に2ヶ月毎に発行しているお便りで利用者・家族等への啓発活動も行っている。

・利用者の自主性を尊重し、主体的に当日その日の活動を選択し楽しむことができる

サービスを利用するにあたり、どのような活動をするかは利用者自らが選択することができるのが当事業所の特徴である。朝、到着時に『趣味活動』と『リハビリ』の中からやりたい活動を選択するが、途中で変更することも可能である。畳コーナーやリハビリ室などで午睡をしたり、マッサージチェアでリラックスするなど生活習慣が尊重されており、基本的に自由であり、無理強いすることなく、絶対何かを選択しなければいけないということはない。職員はその様子をほどよい距離で見守りその人らしく安全で快適に過ごせるよう支援している。

・苦情相談、虐待防止、リスク管理に対して、職員全員が当事者意識をもって組織的に取り組む体制を整えており、職員の意識も高まっている

苦情相談窓口を設置しており、苦情などがあっても職員個人の問題ではなく全ての職員に関わることを組織の問題として自覚するように働きかけている。虐待防止については虐待防止委員が研修会を実施し、事例をもとにグループワーク等を行い職員同士で相談・注意し合える環境づくりに繋げている。更にリスク管理についてはコロナ禍において、研修や上司からの注意喚起により、私生活から注意するように意識づけている。職員自身が当事者意識を持ち、なぜ必要かと言う振り返りの視点で利用者権利擁護に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・社会的環境の変化により稼働率が低下しているが、これを機に通所介護のあり方や在宅介護に対する関わり方の検討も期待したい

新型コロナの影響が非常に大きく出ており、利用を控える方が多く、長期欠席者も数人おり、また新規の利用者も入れてはいるが全体として3割の減少で稼働率は低下している。今後の回復の傾向も新型コロナの終息によるところ

が大きい。しかし、これを機に感染症などによる社会的環境が変化した場合の通所介護のあり方や介護支援専門員との連携体制、在宅にいる利用者との関りや在宅介護家庭への情報提供など、長くこの地域で事業を展開してきた事業所として、地域貢献の視点から新たな取り組みや組織体制の検討を行うことも期待したい。

・機能訓練指導員が不在となり看護職員が兼務しているが、今後、専門的視点からのリハビリプログラムにも期待したい

今年度は、機能訓練指導員の退職で看護職員が兼務して利用者の機能訓練を介護職員と連携して行っている。機能訓練についてはこれまでの機能訓練指導員が作成したプログラムに基づいて行っているが、職員調査では機能訓練が不十分、利用者の身体状態の把握や在宅における身体機能の支援が弱い等の意見が聞かれている。また、体操のフォローアップが実施できずマンネリ化しているなどの課題もあり、今後は更に専門的視点からのリハビリプログラムの充実や福祉用具の相談等にも応えられるような体制に期待したい。

・「通所介護計画書」に沿った個別支援について再認しその視点を深めた支援に期待したい

「通所介護計画書」は生活相談員を中心に、利用者に関わる情報を十分に把握して作成される。積極的に希望を伝える事のできる利用者も多いため情報収集も比較的し易い。職員は利用者個々の「通所介護計画書」を理解してはいるが、活動中は「通所介護計画書」を意識して個別に関わるができず、一律の支援になってしまう傾向がある。「通所介護計画書」に沿った支援が徹底されない理由を探り、通所介護における「通所介護計画書」の意味と必要性を職員が意識して支援できるよう、記録の書式を「通所介護計画書」と連動させるなどの検討を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員間で利用者の情報を収集する習慣があり、わからない事等は職員同士で確認している

サービス利用時の利用者の様子等はケース記録に記入し、利用者の支援や対応等に変更があった場合は申し送りノートに記入して周知を図っている。当事業所は活動時間が長く、職員は時差出勤をしているので、朝礼以外は、各自ケース記録、申し送りノート、特変用紙で確認してから勤務についている。更に送迎車に添乗する前にも利用者個々の状況を確認している。重要事柄については生活相談員が口頭で伝えている。職員間で利用者の情報を収集する習慣が身につけており、わからない事や不安な事は職員同士で確認するなど、情報共有の徹底を図っている。

・特別養護老人ホームと同様のマニュアルを活用しているが独自の内容も検討している

業務マニュアルは、基本的には併設の特別養護老人ホームと同様のものを活用しており、個別に職員配布している。定期的に見直しも行っている。一方、通所介護はシフト事に内容が細かいので、利用者の変化や現状と合わないことがあった場合には、生活相談員と介護主任が中心となって、ミーティング等を開きその都度対応している。変更後は早い段階で申し送りを発行し共有を図り、変更した箇所を入れ替えて職員に配布している。今後離設など実際の事例を踏まえて通所介護独自の内容も検討しており、活用できるマニュアル作成を常に心がけている。

・社会的環境の変化に対応し素早い対応と的確な支援で利用者の健康を守っている

新型コロナウイルスの感染拡大に早期に対応し、物品を購入して利用者が対面でも向き合うことのないようレイアウトを変え環境を整えている。同時に職員に対する感染症予防の正しい知識を伝達し、検温・消毒と看護職員による体調管理を徹底している。「ほけんだより」には利用者が簡単にできるチェックシートを記載して、心配なときにはどうすれば良いかまでをわかり易く伝えている。更にサービスの活動中にも繰り返し注意喚起を呼びかけ、利用者も理解して自ら行動している。不安を軽減するためにリラックスして楽しめ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

48/76

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%	8.0%	いいえ：4.0% 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%	8.0%	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	64.0%	20.0%	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	77.0%	16.0%	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	75.0%	16.0%	6.0%	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	83.0%	10.0%	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	95.0%	どちらともいえない：2.0% 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	83.0%	12.0%	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	50.0%	14.0%	35.0%	無回答・非該当：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	8.0%	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	81.0%	10.0%	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	79.0%	12.0%	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	83.0%	12.0%	いいえ：0.0% 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	70.0%	8.0%	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	41.0%	16.0%	6.0%	35.0%

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	社会福祉法人ケアネット
事業所名称	老人デイサービスセンターふじみ苑
事業所所在地	東京都中野区弥生町5丁目2番19号
事業所電話番号	03-3382-0566

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>中野区南部地域の高齢者が要介護認定を受けた後でも、できるだけ慣れ親しんだご自宅で、それぞれの能力に合わせて自立した生活を送れるよう各方面から支援する。また、利用者家族へも、介護負担を軽減できるよう支援を行なう。</p> <p>上記の使命を果たすため、ケアネット憲章（法人憲章）に基づいて、すべての利害関係者（利用者、家族、関係機関、行政、法人、職員、ボランティアなど）が満足できるよう、サービスを提供していく。</p> <p>利用者に、明るく、楽しく居心地の良い時間と空間を提供し、ふじみ苑に来ることで、日常生活の活力につながるよう支援する。</p> <p>常に、利用者の様子や声に耳を傾け、利用者の立場に立って、お一人お一人にあったサービスを提供する。</p> <p>よりよいサービス提供のために、事業環境の変化に柔軟に対応しながら、常に改善を意識しながら仕事を行なう。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員が定着しており、意欲とやりがいを持った職員が多くなります <p>直近3ヶ年では正式職員の退職が0である事を踏まえると、人間関係が安定しチームワークが深まっていると言える状況です。第三者評価評価における職員自己評価では、「私はこの事業所の仕事について、意欲と働きがいを持つ事ができている」という設問に対して、全職員が、「そう思う」と回答しており、事業所が一丸となっていると言えます。小規模事業所ならではの、職員間での情報共有や意見交換のしやすさが良い影響を与えていると思われます。今後も、職員間での十分な対話、居心地の良い事業所風土づくり等、強化・継続してほしいと思います。</p> <ul style="list-style-type: none">・家族とのコミュニケーションツールの確立により、安心感を与える取り組みを行っています <p>家族とのコミュニケーションツールとして、連絡帳を活用した情報共有を行っています。連絡帳には、利用中の様子を家族に報告する目的で、写真を入れるケースを備えています。写真での報告は、年3回の頻度を目安に敬老会やクリスマス会等の様子を報告しています。家族からは、利用者が笑顔で利用する様子に関心され好評です。その結果、家族の立場からは定期的に利用中の様子を確認する事が可能です。特に、認知症の利用者の場合、より共有ができる環境を継続している事から、家族が安心する様子を確認しています。良い取り組みと言えます。</p> <ul style="list-style-type: none">・全ての利用者が楽しく過ごせるよう、利用者一人ひとりに目を配り、職員が知恵を出し合い、日々のサービス提供を工夫しています <p>館長を中心に、職員が一丸となって利用者の状況を適時に把握した上で、一人ひとりに目を向ける支援を実践しています。軽度で介助の手をあまり要しない利用者に対しても、「心を向ける」姿勢を大切にし、個性をふまえてアクティビティの内容を工夫する等、日々の通所を楽しめるように配慮しています。利用者の意思を尊重し、無理強いをしない中でも、「どのようにしたら、より楽しめるか」と知恵を絞り、良いと思われることは提案しています。コロナ禍でもほとんど利用率が下がらなかったことは、利用者の高い満足度を示していると言えます。</p>

さらなる改善が望まれる点

・意思決定や情報共有のさらなる改善に期待します

昨年度より、毎月の会議では、改善点等の意見交換を議題にするようにしました。また、館長が職員との対話を重視し、その機会をなるべく多く取るようにしています。その結果として、職員自己評価での「経営層は重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している」との設問に、職員の7割は、「そう思う」と回答しており、昨年度から大きく改善された事がわかります。一方で、職員からは、「全体的な会議等は定例化した方がよいのではないか」といった意見も上がっており、再度意見を吟味し、改善に取り組む事を期待します。

・事業計画のさらなる改善に期待します

法人単位での共通書式に基づき、福祉サービス事業ではあっても、安易な定性目標ではなく目標とすべき事項を深掘し、数値化できるものは数値化し定量的な目標を設定している事は、高く評価できます。例えば、利用率、収入額、事故件数等、明確な数値目標を掲げその達成に努めています。今後も、例えば、事業計画内に役割分担を記載する、それぞれの計画の担当者やスケジュールを明示する等、事業運営の要として、さらに実用的な事業計画となるように強化・改善を期待します。

・悪徳商法から利用者を擁護する事を目的に、検討から改善までの一連の取り組みを期待します

安心した生活を維持する為に、積極的に地域情報を提供しています。例えば、保健所や消防署が発行している注意喚起のチラシ等、その都度、配布する様にしています。チラシを継続して配布する事により、生活に支障を来たす様な場面で素早い対応や解決ができる対策としています。今後は、高齢者の詐欺被害が拡大している世の中の状況に合わせ、消費生活センター等と連携する事を期待します。悪徳商法から利用者を擁護する事を目的に、チラシの配布や予防対策の講座開催等、検討から改善までの一連の取り組みを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・中重度の利用者も積極的に受け入れ、在宅生活の継続や介護する家族を支えています

事業所では、「どんな人でも温かい雰囲気の中で過ごせる」ことを目指し、中重度の利用者も積極的に受け入れています。調査時点での利用者の要介護度は平均2.37であり、本年度は中重度者ケア体制加算も取得しています。受け入れた利用者の中には、他の事業所で断られた人も一定数おり、事業所では、家族を支えることへの使命感も持って取り組んでいます。重度の利用者が、通所を続ける中で次第に穏やかになっていたり、職員がそうした利用者丁寧に接している様子を見て、軽度の利用者にとっては将来への不安軽減にもつながっています。

・専門職員を配置し、楽しみながら機能訓練を進められるよう、さまざまに工夫しています

2020年2月から専任の機能訓練指導員を採用し、機能訓練の体制が充実しました。脳トレのプリントをさまざまに用意し、好きな分野、得意な分野から選べるようにしたり、パズルも難易度別に複数のものを取り入れて、利用者の状態に合わせて選択できるようにしています。苑内の飾りつけは、利用者にも一緒に考えてもらい、皆で作って飾ることを一年を通じておこなっています。ヒマワリや藤の花、敬老会の看板用の紅白の花は、個々に作ったパーツを貼って大きな花を作るなど、手作業を楽しみ、皆で協力し、ともに達成感を得られるようにしています。

・精神状態が不安定な利用者に対し、親身になって丁寧な対応を継続しています

「常に、利用者の様子や声に耳を傾け、利用者の立場に立って、お一人お一人にあったサービスを提供する」といった事業所の考えに沿って取り組んでいます。精神的に落ち込む利用者のケースでは、静養室や静かな場所に移動し、親身になって傾聴を行っています。その対応等を見ている他の利用者からは、「身体状況が低下した後にも継続して利用ができる」と安心の声が寄せられています。その結果、他の施設で受け入れが困難な利用者でも積極的に受け入れ、落ち着いて過ごせる様になった好事例を積み重ねている事から、力を入れた取り組みと言えます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/56

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	94.0%	5.0%	0.0%	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	85.0%	8.0%	5.0%	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	74.0%	22.0%	0.0%	2.0%
	いいえ：0.0% 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	71.0%	28.0%	0.0%	0.0%
	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	65.0%	31.0%	0.0%	2.0%
	いいえ：0.0% 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	88.0%	11.0%	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	82.0%	11.0%	2.0%	2.0%
	どちらともいえない：2.0% 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	68.0%	8.0%	22.0%	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	60.0%	14.0%	25.0%	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	80.0%	8.0%	11.0%	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	80.0%	8.0%	11.0%	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	68.0%	17.0%	14.0%	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	54.0%	31.0%	14.0%	0.0%
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	11.0%	17.0%	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	42.0%	22.0%	34.0%	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）	<ol style="list-style-type: none">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%	0.0%	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	95.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%
	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%	5.0%
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%	0.0%
	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%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	70.0%	5.0%	25.0%	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	55.0%	20.0%	25.0%	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	95.0%	5.0%	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	80.0%	5.0%	15.0%	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	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%
	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%	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	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%

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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	荒川区立グリーンハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区南千住6丁目36番5号
事業所電話番号	03-3802-7561

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)地域に貢献する総合福祉事業を行う。 2)ご利用者個々に合わせたケアの提供。 3)多職種連携を取り、ご利用者へ専門的なケアの提供。 4)ご利用者の状態が安定して、利用率・収支の安定。 5)働きやすい職場づくり。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・IT化によって介護の効率と職員の負荷軽減を図っている

介護サービスの向上を目的として積極的にITの利用にチャレンジしている。離床センサー類は多数導入している。二酸化炭素測定器を活用して、換気が数値でわかるようにしている。さらにリモート面会やケアプラン等のIT化を実現している。将来は全記録書類をタブレット化してセンサー類と連動することで記録の簡略化を図る。また、記録の数値などの変動を分析することによって利用者の体調管理を行うことも視野に入れている。ケアマネ等が外でアセスメントやケアプラン等を入力修正出来る事も検討している。システム開発に職員が直接関わっている。

・一連の帳票類のフォームの作り込みにより、個別サービスの向上の仕組みを構築している

フェイスシートでは生活環境と家族・医療情報・介護計画状況等を、アセスメント表では利用者の栄養・口腔機能・趣味・運動機能等の項目別に課題を抽出するフォームとなっている。また、利用者の希望を把握し、目標に向けた通所介護計画書を作成している。システム管理の一連の帳票は、短期目標期間での更新や評価欄を設け、アセスメント表では、長期目標期間内に3回の評価を行い計画の更新につなげている。また、利用ごとの3か月間の個別通所記録で、利用者の状況や変化を項目ごとに評価・検証し、個別サービス向上への仕組みを構築している。

・職員間のもとより、家族、ケアマネジャー、関連事業所と情報を共有して、利用者一人ひとりに対応した支援を行っている

事業所内での利用者の情報は、ケース記録に記載して多職種で閲覧している。介護職、看護師、機能訓練指導員等が協働して、利用者の特性を共有してサービスを提供している。また、利用者が、他のサービスを利用している場合は、担当のケアマネジャーが中心となり、サービス担当者会議を開催し、利用者・家族・介護保険事業者、ケアマネジャーが情報を共有している。地域の人にもボランティアとして参加してもらい、職員には見せない利用者の情報等を提供してもらうこともある。様々な繋がりを持ち、利用者一人ひとりに対応できるよう図っている。

さらなる改善が望まれる点

・職員の量的、質的不足の改善のために一層の施策を講ずることが望まれる

施設では職員の量的、質的充足のために、グローバル人材の確保や、研修の充実などの施策を行っているが、職員の自己評価では、職員の数の充足、人材育成の強化等の要望が強い。質の高い介護サービスの実現のためにも現場でのOJTや自己啓発の支援等、組織的、体系的な施策推進によって職員の質的・量的充実を図ることが望まれる。

・短時間勤務の職員も視野に、利用者の状況や支援の留意事項など、さらなる情報共有の強化が期待される

日誌に記載している出欠、午前午後のプログラム、ボランティアや実習生受入れ数、入浴実施状況等と特記（入浴・食事・送迎・体調不良等）は、昼礼にて職員間で情報共有している。特記には、朝の迎時に家族等から連絡の情報も記入し、利用者対応の留意点も記載している。午前中だけの短時間勤務の職員によっては、昼礼や会議、研修への参加がままならないことも生じている。業務開始前の確認など、利用者の状況や支援の留意事項について、さらなる情報共有の強化が期待される。

・自立支援を念頭に置きサービスを提供している。今後さらに、他者を頼る傾向のある利用者に、自立支援を促すサービス提供が期待される

「健康と体力を維持して、できないことは少しでもできるように、出来ることはいつまでも自分で出来るように」を合言葉に、入浴の支援や排泄の支援、機能訓練等を行っているが、利用者の中には、「やってもらいたいが、やってもらえていない」と自立支援に対する考え方が伝わり切れていない場合がある。利用者に自立支援の大切さを理解してもらい「できることは自分で行う」「どのような援助を行えば、あとはできるのか」を利用者の気持ちに配慮しながら伝えようと取り組みを始めており、自立支援を促すサービス提供が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・年間の研修や事例発表、委員会参加等、多様な学ぶ機会により組織力の向上を図っている

法人・施設・事業所の年間を通した研修が計画されて、職員は理念や法令遵守、各種リスクマネジメントやサービスマナー、介護技術など多くの学びの機会がある。相談員・看護師・管理栄養士・作業療法士が講師を務める研修もあり、新人教育のトレーナーを担当する等、相互の育成が図られている。また、毎年法人主催の事例発表会「アクティブ福祉in聖風会」（今年度はコロナ禍で中止）では、各施設の有志が取り組み事例発表の経験で学びの機会を広げている。また、会議出席や法人の横断的な委員会参加等を通して、組織力の向上に取り組んでいる。

・キャラクターによるサービス紹介やSNSのタイムリーな情報も分かりやすく発信している

法人は地域の情報を必要とする人に届くよう発信を工夫している。地区パンフレットでは理念と共に、社会福祉法人としての使命に全職員で取り組む姿勢を明示している。施設ごとのパンフレットではマスコットキャラクターがサービスを案内し、食事やリハビリ、イベントや地域交流等を、写真を交えて紹介している。広報誌では、各拠点の職員にスポットを当てた記事で、「笑顔と優しさがあふれる場所」である実態を伝えている。情報の分かりやすさは、ホームページやSNS「グリーンハイム荒川三代目」による、タイムリーな発信においても配慮されている。

・通所介護計画との連携を図り、地域資源を利用して利用者の生活の幅を広げている

社会福祉法人の使命として「常に地域と連携を図り住民の生活を支援する」を掲げ、使命達成に向けた取り組みを行っている。隣接する保育園の園児との交流している他、ボランティアや実習生の受け入れを行い、地域の人々と触れ合う機会を設けている。クリスマス会や敬老会には、琴や合奏、コーラスグループが参加して演奏している。音楽療法（月1回）、ペン字倶楽部（月2回）では、外部から講師を招き、利用者からも「学生時代に戻ったようだ」と楽しんで参加している。地域資源を有効な形で取り入れ、利用者の生活の幅を広げている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/83

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	87.0%	12.0%	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	87.0%		どちらともいえない : 4.0%	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	58.0%	39.0%	いいえ : 2.0%	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	82.0%	17.0%	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	87.0%	12.0%	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	95.0%		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	97.0%		どちらともいえない : 2.0%	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%	7.0%	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	80.0%	12.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	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	82.0%	7.0%	9.0%	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	95.0%		どちらともいえない : 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	87.0%	9.0%	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	87.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	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	63.0%	19.0%	14.0%	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	社会福祉法人カメラア会
事業所名称	荒川区立南千住中部在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区南千住4丁目9番6号
事業所電話番号	03-3805-7450

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（グループ理念） 2)法人目標 3)事業所目標 4)こやまケアの実践 5)ISOの実践

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所の理念を明確にし、法人グループの経営する他の医療・福祉施設や行政・地域の関係機関と連携して地域貢献に努めている

事業所は、その理念を実現するため、「私たちが目指すもの」として、『地域の連携と支援により安心して住み続けることができる』施設づくりと、『活動的な高齢者が増えていくための介護予防事業の充実を推進・支援』、『要介護状態の方にも可能な限り、能力に応じた自立した生活ができるよう支援する』を掲げ、同一法人グループの運営する居宅支援事業所、デイサービス等医療・高齢者福祉施設や行政、地域の関係機関と連携して幅広く地域貢献に努めている。特に、いわゆる困難事例についても積極的に受け入れ、地域社会に貢献している。

・利用できる1週間分の空き情報（送迎範囲も記載する工夫をした情報）を登録している利用者宅へ毎週土曜日にファックスで提供している

昨年4月より南千住中部サービスセンターとの統合により定員数45名への増員と7月に移転となり、事業所が提供するサービスの利用希望者等の特性を考慮し、また定員が増えたことで定期的な居宅への訪問等で地域とのつながりを密にし、地域の中で頼られる事業所となるように取り組んでいる。また利用者にとって必要なデイサービス利用の空き情報（送迎範囲も記載する工夫をした情報）を提供する仕組みにしている。具体的には利用できる1週間分の空き情報を見やすく記載しファックスで登録している利用者宅へ毎週土曜日に送信している。

・利用ごとにバイタルサインのチェックや健康相談に取り組んでいる

利用者の健康状態は、アセスメント情報をもとに連絡ノートや送迎時の家族からの申告から把握している。常用薬などを詳しく把握して、変更時はその都度詳しく申し出て貰うようにしている。心身の状況に変化が見受けられた時は、家族と連絡を取り合い、必要に応じてサービス担当者会議を開催し、全職員で計画変更に取り組んでいる。また、通所毎のバイタルサインのチェックや月1回の体重測定によって日頃の健康管理に努めている。利用者職員に馴染みの関係ができており、気軽に健康や様々な相談をしている様子が確認できる。

さらなる改善が望まれる点

・情報共有プロセスのインターフェース(例えば申し送りの仕組み)に問題点があるため、改善することを期待する

個々の通所介護計画に沿った支援内容とその結果利用者の状態がどの様に推移したかについて具体的に介護情報支援システムのケース記録に記載し、モニタリング時に確認・検証する仕組みにしている。また個別の通所介護計画や利用者の状況等の情報をサービス支援に関わる職員が介護情報支援システムを通して共有し、活用しながらサービス提供しているが、自己評価で「情報共有が不足している部分もある」と管理者は問題意識を持っている。情報共有プロセスのインターフェース(例えば申し送りの仕組み)に問題点があるため、改善することを期待する。

・事業拡大などに伴う職員とのコミュニケーション不足が伺われ、コミュニケーション強化と職員研修の工夫が望まれる

事業所は理念を明確にし、マニュアル類を整備し、諸会議を通じて理念の周知を図っている。階層別の研修も充実して、全職員に受講の機会も与えている。しかし、職員アンケートからは、事業所が組織を統合・拡大しているためか、例えば前運営母体時代からの人材との意識・業務手順のずれに対するリーダー層のリーダーシップの発揮がかならずしも十分なされているとは言えない状況が伺われる。職員とのコミュニケーション不足解消、個別職員の要望を取り入れた現場での研修を取り入れることなどにより、職員の自発性向上を期待したい。

・レクリエーション活動は集団活動が多く、個別ニーズを把握し興味がわくようなプログラムにして情報提供できるよう改善に取り組んでいる

昨年4月より南千住中部サービスセンターとの統合や7月に移転したため、情報提供が空き情報案内だけになっており、事業所での過ごし方やレクリエーション活動等の、興味がわくような情報提供ができていないと管理者は自己評価(問題意識)している。レクリエーション活動は集団活動が多いため、個別ニーズを把握、興味がわくようなプログラム(運動器具を使ったプログラムや女性が楽しめるプログラム等)を多くして情報提供できるよう、改善に取り組んでいる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人全体の長中期計画の下、事業所として策定した単年度計画の実現に取り組んでいる

法人全体として法人の運営理念を「自らが受けたいと思う医療と福祉の創造」と明確にし、長中期計画を策定している。事業所は、その実現のため、「私たちが目指すもの」として、『地域の連携と支援により安心して住み続けることができる』施設づくりと、『活動的な高齢者が増えていくための介護予防事業の充実を推進・支援』を掲げ、単年度計画を策定してその実現に取り組んでいる。特に2019年7月に施設の統合と移転を行い定員増を実現したため、サービスの維持向上と稼働率の向上に重点的に取り組んでいる。

・男性利用者の意向を尊重した選択制のリハビリプログラムを提供している

事業所は利用者の状態や意向に沿ったサービス提供を目指している。実施している全身体操やレクリエーション等のプログラムは、原則自由参加になっている。施設には、複数のリハビリ機器(エアロバイク、平行棒、下肢筋力トレーニング器具等)が設置されており、機能訓練指導員が介護職員と連携しながら機能訓練を実施している。特に、これらのリハビリ機器を使用したプログラムは、自由選択でき利用者一人ひとりのペースで行えるため、集団リハビリに馴染まない男性利用者には好評で高い満足度を得ている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

20/56

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%	10.0%	5.0%	5.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	80.0%	15.0%	5.0%	0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	40.0%	40.0%	10.0%	10.0%
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	55.0%	40.0%	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	55.0%	35.0%	5.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	60.0%	30.0%	10.0%	0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	15.0%	10.0%	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%	20.0%	10.0%	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	50.0%	20.0%	15.0%	15.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	15.0%	10.0%	0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	65.0%	25.0%	10.0%	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	60.0%	20.0%	20.0%	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	60.0%	25.0%	15.0%	0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	55.0%	30.0%	5.0%	10.0%
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%	25.0%	5.0%	30.0%

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	社会福祉法人東京都福祉事業協会
事業所名称	荒川区立東日暮里在宅高齢者サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区東日暮里3丁目8番16号
事業所電話番号	03-3805-6121

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">1)関係法令を遵守する。2)地域に開かれた福祉サービスの拠点としての役割を果たす。3)利用者の目線に立ったサービスの提供に努める。4)利用者及び家族との信頼関係の確立に努める。5)利用者の自立性の尊重と人権の擁護に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・社会参加や自立した日常生活に役立つプログラムを実践し、基本方針の「利用者の目線に立ったサービスの提供」の実現に取り組んでいる

施設運営理念や職員倫理行動指針等を念頭におき、利用者がその人らしく生き生きと自立した生活を営めるよう、生活習慣や利用者の意思・意向・プライバシー等を尊重した支援の実践に取り組んでいる。日中活動においても利用者の心身の状況・要望・プライバシー等に配慮し、またこれまでの日常生活の中で培われた利用者本人の心情や長年の生活習慣を考慮しながら社会参加や自立した日常生活に役立つプログラムを実践し、基本方針の「利用者の目線に立ったサービスの提供」の実現に取り組んでいる。

・自立支援を念頭に、日常的な自然な動きがリハビリに繋がるような、個々に保有する力を引き出す活動を促している

「残存能力の活用を基本とした自立援助に努める」ことを方針に、自然な動きがリハビリに繋がる活動を利用者へ促している。生活リハビリの位置づけで、発声などの嚙下訓練や足踏み・足上げ、歩行等を実施し、利用者が楽しみながらおこなえるよう働きかけている。また、区で開発・推進している「セラバン体操」等の運動プログラムを日替わりで提供し、集団活動を通じて心身機能が維持・改善されるよう取り組んでいる。自立支援を念頭に、排せつ・入浴等の際も職員が先回りをして支援せず、本人が有する力を引き出すような声かけや促しを実践している。

・財政面での制約がある中で、工夫して業務の効率化や職員の就労環境の改善に取り組んでいる

事業所では、利用者の支援情報の管理システムのソフトを入れ替えて、従来の管理業務と請求業務が別々になっていたのを、ひとつの作業で管理から請求まで一貫してできるようにするなど業務の効率を大きく改善させた。財政的な問題もあり、職員の増員が難しい中で提供する支援サービスの質と量を落とすことなく、現在以上の向上を目指して職場の環境づくりに努めている。ストレスチェックや職員健診、検査などと有給休暇の取得促進を図るとともに、情報や指示などの円滑な共有を図り、チームワークによる一体感の醸成に向けて工夫して取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・利用者が地域の一員として様々な資源を活用し、暮らしの幅を広げられるように、町内会との連携強化など更なる

展開を期待する

「地域に開かれた福祉サービスの拠点としての役割を果たす」ことを方針に、区の介護予防サービスである「食・動クラブつる（かめ）」や「花はなクラブ」事業に協力し、地域住民にとっての有用な社会資源として機能させ、関係機関との連携も強化・推進されている。しかし、当事業所の利用者が交流・活用できるような他の資源の情報収集・働きかけは進んでおらず、活動展開が難しい状況となっている。今後は、町内会との結び付きを更に強化し、情報交換・相互交流を活発にして利用者の暮らしの幅を広げたいと施設長は考えており、今後の成果を期待する。

・利用率アップの阻害要因を除去する取り組みを行うと共に、職員の意欲を引き出す解決策の策定と取り組みを期待する

事業所の経営と利用者への適切なサービスの提供、信頼の獲得が最も重要な課題ではあるが、稼働率のアップは事業所活動の結果であるから、稼働率のアップを阻害している要因を的確に把握して、活動の見直しと改善、改良に取り組み、競合する他施設や多様化する利用者ニーズなどへの対応を図っていくことが必要且つ重要といえる。高すぎる目標による諦め感や無関心をなくし、努力により達成可能な目標設定により意欲を引き出し、そのうえで地域との連携、交流を強め事業所のPRに取り組み地域への浸透を図ることを期待する。

・改変の時期や基準を定めて必要な見直しを実施することを期待する

経営層は職員自己評価で提供しているサービスの基本事項や策定されたマニュアル等の改変の時期や見直しの基準が明文化していないことを問題意識として捉えている。また経営層は問題意識を持っているが、人員不足による日常業務の多忙さでマニュアル等の改変が現在手つかずになっている。経営層がサービスの質の向上やサービス提供の実効性・有効性の追求を認識しているため、利用者が必要とする福祉サービス内容の変化や新たな知識・技術等の導入等を踏まえた基準を明確に決めると共に、改変の時期を定めて必要な見直しを実施することを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・交流や連携と開かれた事業所として地域への貢献に努め、地域浸透を図っている

事業所では、毎月の家族介護者教室で、高齢者介護の基本や家族のかかわり方などについてのアドバイスや悩みごとについて相談を受けている。「介護者教室」は月に1回開催され、特に補聴器の選び方や転倒予防の体操、おむつの選び方などの日などに参加者が多くあった。また区事業の「食動クラブ」や社会福祉協議会の「粋・活サロン」での介護予防や引きこもり防止の活動への支援協力、職場体験の学生の受け入れや近隣の保育園児との交流など地域との交流に積極的に取り組んでおり、更に将来、介護保険事業以外で閉じこもり高齢者への食事提供も考えている。

・理念（関係法令を遵守する）の実現ため、プライバシー保護に力を入れて取り組んでいる

利用者の日常生活の支援の際に触れる機会の多い利用者のプライバシーに関して事業所としての考え方を職員倫理行動指針（プライバシーの保護）や職員倫理綱領で明確にし遵守している。また施設で扱っている個人情報については、個人情報保護法の趣旨を踏まえて特定個人情報取扱規程・個人情報保護マニュアルを策定し、職員に周知徹底を図ると共に、理念倫理等の徹底・守秘義務の視点から「職員倫理・個人情報等」をテーマに施設内研修を実施している。施設の理念（関係法令を遵守する）の実現ため、プライバシー保護に力を入れて取り組んでいる。

・利用者の個別状況に合わせ、食事が楽しみに繋がるよう工夫して提供している

「利用者の目線に立ったサービスの提供に努める」を方針に、個別状況に合わせ、工夫して食事を支援している。利用者にとって食事が楽しみに繋がるよう、栄養バランスに留意し、旬の具材を取り入れたメニューを提供している。嚥下・咀嚼・疾患の状況にも合わせ、主食は常食・お粥、副食も常食・一口大・刻み・ソフト食など形態に配慮し、塩分制限・アレルギー・禁忌食にも対応している。水分も必要に応じてトロミを付け、一日の必要量を摂取できるよう支援している。盛り付けも工夫し、BGMを流すなど食事を五感で楽しめる工夫もしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/62

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%	11.0%	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	94.0%		どちらともいえない : 2.0%	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	71.0%	22.0%	5.0%	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	85.0%	11.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	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	94.0%	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	91.0%	5.0%	どちらともいえない : 2.0%	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%	8.0%	14.0%	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	97.0%		どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	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	88.0%	11.0%	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	88.0%	11.0%	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	94.0%	5.0%	どちらともいえない : 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	68.0%	8.0%	8.0%	14.0%

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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	荒川区立町屋在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区町屋7丁目2番15号さくらハイツ町屋
事業所電話番号	03-3809-7211

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) 相手の立場で見る・聴く・考える
	2) 相手の笑顔・自分の笑顔
	3) その人がその人らしく生きること
	4) 地域に貢献する総合福祉政策事業の展開
	5) 卓抜したケアサービスによる顧客満足

全体の評価講評

特に良いと思う点

・食事、入浴、排泄、送迎など、自立支援に向けた適切な通所介護計画に基づくサービスを提供している

事業所は行動指針の実践から「その人がその人らしく生きること」を支援目標として適切な通所介護計画に基づくサービスを提供している。食事では身体・嚥下状態等に適した食事環境や食事形態、介助方法で安全な食事を支援している。排泄では可能な限りトイレでの排泄を基本とし、自立支援に繋げている。入浴では2回浴を行い、安全第一でゆったりと楽しめるよう支援している。また、利用者の負担を考慮し、安全な送迎を行っている。職員自己評価では食事、入浴、排泄、送迎方法について86.7%が適切なサービスを提供していると考えている。

・機関誌等の媒体を作成し、地域の関係各所に配布し広く情報提供している

ホームページやパンフレット、職員が編集・発行する機関誌「さくら新聞」等各種の媒体を通じて事業所の情報を提供している。ホームページではイベントの様子等最新情報を提供している。主に利用検討者や家族向けの三つ折りパンフレットは、事業所情報がコンパクトに纏められている。「さくら新聞」は活字だけでなく写真やイラストを多く取り入れ、活字を大きくする等利用者に読みやすくする工夫が見られる。各種媒体は荒川区をはじめとする関係各所や法人内事業所に配布・設置し、広く利用検討者や地域住民の目に触れるよう対応している。

・経営状態の周知を定期的に行い、職員への課題の共有化に努めている

事業所の経営状態については毎月、職員全員参加のスタッフ会議で施設利用率、収支、人件費比率という3つの指標の報告がリーダー層より行われ、スタッフ全員で課題の共有に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の情報について職員間共有のさらなる改善・工夫が望まれる

日々の利用者の状況は、バイタルチェックをはじめ、入浴や機能訓練、各種プログラムへの参加状況などが記録されている。それらの情報は、家族に対して連絡帳の活用や、送迎時に口頭で情報提供する等適宜報告に努めている。職員は日々の朝礼・昼礼を通じて各種情報を確認し、重要事項を連絡ノートに記載、通所介護計画書やケース記録、モニタリング等も全職員が目を通すこととしているが、仕組みはありながらも実際には全職員の周知、情報共有が図れないことが多く、喫緊の課題として今後の改善・工夫が望まれる。

・手引書や業務マニュアルの改変時期や見直し基準の策定が期待される

事業所業務の標準化を図るため、各種の手引書や業務マニュアルを整備している。一方で提供しているサービスの基本事項や手順等の改変時期や見直しの基準は定められていない。現状では全体会議やスタッフ会議等を通じて職員の意見を幅広く聞いたうえで適宜改善にあたる程度に留まっている。手引書や業務マニュアルの骨格はできているため、今後において標準的な業務水準の見直しを図るための改変時期や見直し基準の策定が期待される。

・非常勤の割合が高く、常勤のリーダーの負担が大きく、適正な人材配置を法人に粘り強く求めることが必要

職員の常勤、非常勤の割合は2対5となっており、リーダーの負荷が大きい。採用は法人と事業所と協働で取り組んでいるが、職員の配置、とりわけ異動については法人の意向が優先され、施設が要望する職員配置とのずれが生じている。今後、適正な人材配置・異動を法人に粘り強く求めていくことが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事故報告書など、所属法人のコンプライアンスを尊重した運営に努めている

法人のリスクマネジメント横断委員会への参加を通じて、リスクに対する職員の意識向上、浸透に努めている。事故やヒヤリハットが生じた場合には要因分析と対応策の検討を行い、スタッフ会議等でその内容を共有し、再発防止に努めている。

・人事評価システム・キャリアパスに基づき、職員の能力向上を継続的に努めている

法人のキャリアパス検討委員会で階層に応じ10段階のキャリアパス要件が定められており、当該キャリアパスに応じた研修の受講を職員に促している。年2回の個人目標面接では、職員の意向を把握し、オンザ・ジョブ・トレーニングツールにより目標の達成管理を行っている。新人については、4月開催の法人の7日間のワークショップ研修参加の後、各配属先でのトレーナーによる業務指導を経て、10月のフォローアップ研修、3月のトレーナー研修終了をもって先輩・後輩の関係として次年度に引き継がれている。

・食事介助、入浴、排泄、送迎など利用者へのサービスが充実している

食事では身体・嚥下状態等に適した食事環境や食事形態、介助方法で安全な食事を支援している。排泄では可能な限りトイレでの排泄を基本とし、自立支援に繋げている。入浴では2回浴を行い、安全第一でゆったりと楽しめるよう支援している。また、利用者の負担を考慮し、安全な送迎を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/79

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	89.0%	8.0%	いいえ：2.0% 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	93.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	60.0%	32.0%	いいえ：4.0% 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	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%
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%	10.0%	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：2.0% 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	91.0%	6.0%	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	84.0%	10.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
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%	15.0%	17.0% 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%	6.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	10.0%	6.0% 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	82.0%	8.0%	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	76.0%	10.0%	13.0% いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	8.0%	8.0% 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	52.0%	19.0%	26.0% 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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	荒川区立西日暮里在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区西日暮里5丁目36番1号
事業所電話番号	03-3807-9134

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) 最高に価値あるものを全ての人に 2) 地域に信頼される施設を目指して 3) 相手の立場で見る、聴く、考える 4) 相手の笑顔、自分の笑顔 5) 地域に貢献する総合福祉事業の展開

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人ホームページを活用して、地域との交流やグループ事業所の紹介と活動情報の公開に加え、人材確保と育成をアピールしている

法人のホームページで各事業所の紹介と事業計画や取り組み結果の報告等をはじめ積極的に公開している。また、新任職員の育成と介護の仕事、職員の紹介等の動画も公開している。現在、新型コロナウイルスの関係で、ボランティアや実習生の受入れ、近隣の保育園との交流、イベント等の大半を現在休止しているが、落ち着き次第積極的に再開して地域にアピールしていく方針である。一方、多様な方法で職員募集し、長期的視点で福祉未経験の職員の育成を図っている。令和3年度に法人ホームページをリニューアルする予定である。

・通所介護計画書の見直し時期を一覧表に作成し、定期的にアセスメントを行い居宅介護支援専門員の介護計画の更新原案にリンクさせている

事業所の通所介護計画は、利用者の月単位の個別活動記録や機能訓練計画書のサービス内容の記録を確認・作成している。アセスメント表は介護職員が分担して、現場で確認した内容を記入している。利用者の通所介護計画書の見直し表は利用者氏名・介護担当者・有効期限が明記され、4月からの年間表にしてある。当該月や半年ごとに色を付け、(短期見直し)・(更新見直し)とラベルを貼り、定期的な更新アセスメントに漏れないようにしている。サービス内容や計画に変更があった場合は居宅介護支援専門員介護計画書の更新原案にリンクさせている。

・利用者の食堂はBGMを流しレストラン風にして、職員は雰囲気作りを楽しみながら個人の機能を活かし食事ができる工夫をしている

昼食場所は1・2階に分かれ、ゆったりとBGMが流れ、窓ガラスの花柄のレースから陽ざしが入り明るいフロアになっている。職員2名がレストランのウエイトレス風の淡いピンクの衣装に着替え配膳・介助している。車イスの利用者にスプーンでゆっくり同じ高さの目線で口に運んでもらい満足そうな姿や自分で厨房カウンターに行き、献立の内容を確認、受け取り、穩かに喫食している姿が見られる。利用開始前に喫食状況や嗜好を把握し主食・副食・きざみ等と禁食物を赤字で印し、個別状況表を作成して、安全で楽しい雰囲気作りの工夫している。

さらなる改善が望まれる点

・適切な指導、助言の方法等の仕組みを構築して、職員の業務への自信を高めたい

職員の中には、業務を遂行する中で迷ったりわからないことがあると、その都度、周囲にいる職員に訊ねて確認する等、業務に不安を感じていたり、自信のない職員が見受けられると事業所では考えている。しかし、現在はまだ、

困ったときに相談に乗り一緒に解決していくための体系化された方策がないため、課題や問題が生じた際の助言や指導の仕組みの構築が必要としている。事業所が進めている少人数のグループ化と併せて、適切な指導を体系的に行うことで、職員の業務に対する自信を高め、同時に、モチベーションの向上を図っていくことが期待される。

・事業所は、業務の標準化を図るため、提供するサービスの基本事項、手順を定めて取り組んでいるが、定期的に見直す体制作りが望まれる

事業所は提供しているサービスが基本事項やマニュアルに沿っているかの見直しに当たり、必要に応じて利用者・家族の意向を聴く他、課題を提示して職員の意見を募る等行って、随時、職員会議で検討している。マニュアル等の見直しは、定期的に行うことに定めているが、現状は、その時期が明確に定められていない。基本的な業務であっても設備、技術、利用者の状況等によって改善、変更が必要になることは常に考えられる。一定の期間で見直し・更新の可否の検討を確実に行うため、実施時期を含め体制を定めておくことが望まれる。

・施設は建物の老朽化が目立つが、職員は古くても清潔感のある、安全でゆっくり自由にできる空間作りに努めることが望まれる

事業所では利用者が落ち着いて生活できるように活動用の椅子だけでなく、ソファも活用して、安全でゆっくりと自由に使用している。危険予防のために肘掛付きの椅子を中心に使用しているが、手すりや椅子等ハード面ではできる限りの配置を行っている。安全確保のために必要な物品等は職員の工夫で製作し、感染症予防品等は購入する等している。建物の老朽化でやや古く清潔感に欠ける場所がある。トイレ等は常に消毒や清掃できれいにはしているが見た目の古さは隠せない。老朽化の中で職員は常に安全で清潔感のある空間作りに努めることが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・常勤職員を軸に少人数のチームづくりによる職員の意識や意欲の向上を進めている

職員の育成と少人数のグループづくりによる職員間のコミュニケーションの活発化と職場の一体感の醸成への取り組み強化を図っている。仕事へ不安を感じたり自信のないときは周囲に確認をして業務を行うが、困ったときの相談や課題および問題が起きた際に一緒に解決していく指導や助言をする仕組みが曖昧になっていると事業所では考えている。一方利用率への関心等経営に関わる事柄への職員の関心や意識が生まれていることから、指導や助言のしやすくなる少人数のチーム編成により、職員の自己研鑽とモチベーションの向上を図っている。

・事業所のサービスの情報を入手しやすいパンフレット等に工夫をし提供している

パンフレットの表紙は地元ゆかりの武将・太田道灌の騎馬像の写真で躍動感を表現している。内面は、事前訪問から利用開始までと「一日の流れ、行事等は写真で掲載し利用者希望者等に配布している。ホームページには「施設概要」欄で1階～4階の見取り図を掲載、各階の活動・訓練が分かる写真構成になっている。「最新情報」で見出しは、速報「敬老会報告」、「いつも花を有難う近所さんに感謝」、「早めのクリスマス」、「隣の柿は・・・」等で熊の Mascot(所長)が書き込んでいる。新鮮で和む、毎週続きを読みたくなる情報提供をしている。

・定期的に自宅を訪問し、家族・利用者の状況を把握して生活上に必要な支援を行っている

利用者の在宅・生活状況を把握するために療法士等は自宅を訪問し、家屋の見取図で利用者の動線・移動方法の図面を作成し、IADL(日常生活動作)と家庭生活状況アシストメントをして個別に機能訓練計画書を作成し支援を行っている、利用者の自宅でのサービス担当者会議(施設職員・居宅介護支援専門員・福祉用具・介護・看護・等)で6か月ごとに評価・見直しを行っている。利用者には、個々の有する能力を活かして、法人運営理である「できることは自分でする」「自分でできるように支援する」ことを大切に支援を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/72

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%	10.0%		
	いいえ：2.0% 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	89.0%	7.0%		
	どちらともいえない：2.0% 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	51.0%	33.0%	7.0%	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	76.0%	15.0%	7.0%	
	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	76.0%	15.0%	7.0%	
	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	79.0%	12.0%	5.0%	
	いいえ：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	5.0%	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	92.0%	7.0%		
	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	69.0%	17.0%	12.0%	
	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	84.0%	5.0%	7.0%	
	いいえ：2.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	12.0%	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	82.0%	5.0%	5.0%	7.0%
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	82.0%	10.0%	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	79.0%	12.0%	5.0%	
	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%	7.0%	15.0%

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	社会福祉法人上智社会事業団
事業所名称	荒川区立花の木ハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区荒川5丁目47番2号
事業所電話番号	03-5855-3322

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) 介護は必要とする状態になっても尊厳を失うことなく個々のニーズを尊重したサービス提供 2) 家庭的な介護サービスの提供 3) 開かれた施設として地域に愛され福祉の拠点として使命を果たすこと 4) ターミナルケアの充実 5) 経口摂取の取り組み

全体の評価講評

特に良いと思う点

・特別養護老人ホームを含む総合施設のメリットを活かし、各サービスと連携を図ることで利用者は安心して事業所を利用することができる

事業所は同一建物内に特別養護老人ホームと地域包括支援センターがある。サービスが複合的に整っていることで、利用者にとっては親しんできた地域のなかに高齢者介護の拠点があることは大きな安心となっている。職員にとっては利用者が急変した時には事業所間の連携を活かして柔軟に対応する協力体制ができており、これも安心につながっている。また事業者間の情報交換を通じて知識や経験を積んだり、人事交流も事業所間で行われている。複合サービスを提供できる事業所として、その最大のメリットを十分に活かした運営を行っている。

・すべての利用者に個別機能訓練計画を作成し、日常生活が充実したものとなるよう努力している

事業所では機能訓練に関する加算を算定していないにもかかわらず、すべての利用者に対し個別機能訓練計画を作成している。利用者1人ひとりが自立した日常生活が送れるように事業所として機能訓練には力を入れている。個々の利用者に対しアセスメントを行い、訓練を実施し、その結果を次回の計画につなげるというPDCAに基づいたしっかりした流れができています。理学療法士が一連の流れの中で常に関わりを持ち、看護職員をはじめ他の職員も利用者の自立支援に協力的である。利用者の在宅生活に結びつく実践的な訓練を提供していることも魅力である。

・他の施設では受け入りの難しい重度要介護者や医療的処置の多い利用者、家族に問題のある困難ケースなどの受け入れに積極的に取り組んでいる

特別養護老人ホームを併設しているため、他施設に比べ設備が充実している事、介護に関する人材や技術・技能が豊富な事、又、同施設内にある地域包括支援センターとの連携がしやすい等の強みを生かし、他の施設では受け入れ困難な重介護者や医療的処置の多い利用者、家族に問題のある困難ケースなどの受け入れに力を入れている。区立施設として、公共性を重視し、地域の福祉に貢献していこうとする姿勢が強く見られる。

さらなる改善が望まれる点

・マニュアルは更新日を明らかにし常に最新のものを整備することが期待される

事業所には各種マニュアルが取り揃えられている。揃ってはいるものの、在職年数が長い職員が多いためマニュアルを確認することが少なく、これまでの経験で業務が行われているようにも感じられる。またマニュアルには作成日や更新日が記載されていないため、いつの時点のマニュアルなのか確認ができなかった。これまでは安定した人員で

サービスを提供できていたが、この先も安定している保証はない。新職員が入職した時にいち早く業務に慣れ、事業所全体として標準化されたサービスを提供するためにも常に最新のマニュアルを整備することが期待される。

・通所介護計画に沿った具体的な支援内容を明確にし、それに対する日々の記録を残すことが望まれる

事業所では通所介護計画に対する評価が定期的に行われている。しかし評価の内容は、職員が利用者への支援を通じて感じていることが書かれているだけで、その裏付けとなる支援に対する日々の記録が残されていない。評価とは本来、立案した支援内容を利用者に実施し、それを日々記録に残し、その記録をもとに利用者の状態がどう変化したのか客観的に導かれるものである。つまり評価をするためには、その判断材料が残っていなければならないが、その材料が残されていない。今後は支援内容に対する日々の記録を意識的に記載していくことが望まれる。

・人事評価や人材育成に関し、その基盤となる人事評価制度や人材育成のためのキャリアパスの整備が望まれる

職員の処遇(賃金、昇級・昇格)を決定するための人事評価制度には課題があり、現状では年齢や勤続年数と職種の組み合わせによる処遇がおこなわれている。福祉サービス分野において、業務の成果を数字等で評価することは難しいという考えもあるが、職員の努力や取り組みの結果として、成果に着目した人事評価を行う事が職員のモラル向上や意欲向上に繋がると考えられる。人材育成の面でも、事業所が決める職責や職務内容に応じた長期的な展望(キャリアプラン)を職員に提示し、それを目標に自己研鑽や教育・研修することが効果的と考えられる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・施設全体としての活動に加え、事業所として地域との交流活動を積極的におこなっている

近隣9町会で構成される「やまぶき会」の活動を施設全体で行っている。地域の高齢者の孤立防止を目的に、喫茶の場を提供し懇談会を開催している。縁日や避難訓練も共同で行うなど活動幅が広がっている。又、事業所としても介護者教室を毎月開催し、高齢者介護に必要な様々な知識の勉強会を開催している。又、現在はコロナの影響で中断しているが、ボランティアや実習生を受け入れたり、法人の保育園5園の園児との交流の場(敬老会・クリスマス等)もあり利用者の良い刺激を与えている。

・利用者以外の関係者からも要望を聞き取り計画立案に活かしている

利用開始時には利用者の状態像を把握するためにアセスメントを行っている。アセスメントシートを確認したところ、利用者の生活状況や生活歴、健康状態、ADL及びIADL、認知・コミュニケーションといった内容が記載されており、かなり丁寧に作られていることが感じられた。その中でも利用者だけでなく、その家族、担当ケアマネジャー、その他のサービス提供事業者の要望まで収集しようとしていることは大いに評価できる。利用者を中心に関係者から要望を積極的にヒアリングし、その後の計画立案に活用していこうという姿勢が感じられる。

・多職種が共通の様式に記載することで利用者に対する理解が深まっている

通所サービスは介護職員・看護職員・理学療法士・生活相談員といった多職種が共同でサービスを提供している。事業所で使用されている各種記録は専門職がそれぞれの記録に別々に記載するのではなく、事業所として統一された共通の様式にすべての職種が書き込むこととしている。1つの書式に書くことで、各専門職間の情報の共有化も自然に行われ、また他の専門職の考え方や意見を知ることができている。多職種の情報を総合的にとらえることで、職員は利用者に対する理解がより深まり、利用者へのサービス向上にもつながっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

20/52

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	95.0%	5.0%	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	100.0%		どちらともいえない : 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	60.0%	30.0%	10.0%	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	70.0%	25.0%	5.0%	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	75.0%	20.0%	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	100.0%		どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 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	100.0%		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	90.0%		10.0%	どちらともいえない : 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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	100.0%		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	100.0%		どちらともいえない : 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	90.0%	5.0%	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	95.0%	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	60.0%	20.0%	20.0%	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% 無回答・非該当：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% 無回答・非該当：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% 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	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% 無回答・非該当：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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>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。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>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</p>

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く。

・ **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%

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	社会福祉法人西新井だいわ会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター西新井
事業所所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
事業所電話番号	03-5837-5131

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">1)利用者本人の意思と自立への意欲を引き出す手段として「自己選択・自己決定方式」を採用します。2)利用者一人ひとりが自分の好きなもの・やってみたいものを自分の意思で選ぶことにより、自立への意欲が高まり、出来ることは自分で行う「自助努力」が芽生え、自立支援へつながら活動プログラムを多数用意します。3)利用者・家族等のニーズや身体状況に対応した柔軟なサービスを提供します。4)地域同業者のトップを走る高質なサービスの提供を目指します。5)安定した事業運営の保持を目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用時の利用者の情報共有を図り、更に初回利用時の情報についての詳細な申し送りにより利用者に合わせた支援に取り組んでいます

毎朝・昼・夕・時間帯別の申し送りが行われ、計画書や個人記録については個人ケースファイルに管理して、いつでも閲覧で出来る体制となっています。利用者の身体状況等に变化があった場合は、相談員への情報伝達ルールが確立しており、迅速な対応と職員間での情報共有を図られています。開始直後の支援として入浴、送迎、服薬、移動、排泄、食事等の情報が記載された「利用前情報」のシートを作成し、初回の支援内容の確認、利用後は支援についての検討も行っています。利用開始から3回の利用を目途として、密なる情報の共有を図っています。

・利用者が楽しく通所を利用できるよう、多くの活動プログラムの提供や行事の実施の継続に取り組んでいます

毎日多くの運動や手作業等の活動プログラムを提供しています。また日常動作や機能向上が楽しく出来る取り組みとして、施設内通貨「スマイル」を発行して活動に参加することで稼ぎ、定期的におやつや購入や預金も出来ます。コロナ禍ではありましたが、通所では感染症対策を行い敬老会では通常の半分の人数にて子供太鼓が披露され、お祝い膳の提供や手作りカードを渡しています。また家族の参加はできませんでしたが、夏祭りは規模を縮小してゲームの屋台や駄菓子屋の屋台で楽しむ企画を実施して利用者ボランティア、職員との交流も図られています。

・作業療法士を中心として生活機能維持や向上を図れるよう機能訓練体制の強化に取り組んでいます

通所では生活機能維持・向上を図れるよう利用者自身が身体状況や意向に沿って1日のプログラムを自己選択する仕組みとなっています。今年度から作業療法士を増員して機能訓練体制の強化に取り組み、作業療法士が中心となって個別の機能訓練プログラムに沿って、筋力トレーニングマシンやエアロバイク、平行棒を使用しての歩行訓練が実施されています。更に日常生活の場で活かせるハビリの支援として浴槽を跨ぐ、段差を楽に上がる等の個別の機能訓練、数種類のグループ体操の提供により楽しく体を動かすことが出来るよう支援をしています。

さらなる改善が望まれる点

・法人では職員の知識、技術が学べる機会の提供を工夫して、業務水準の向上に取り組んでいます

職員の知識・技術が学べる機会として研修を計画を作成し実施していますが、今年度はコロナ禍の為、外部研修の

中止が多く参加が難しい状況であり、また多くの職員が参加して行う内部研修の実施についても難しいことからオンライン研修を取り入れ、業務水準の向上に取り組んでいます。職員自己評価の自由意見には「非常勤も研修を受けやすいよう勤務時間に設けている」との意見があり体制が整っている反面、「リーダーの考えが統一していない」「現場でリーダーシップをとれる職員が不足している」等があり、今後はリーダー層の育成も望まれます。

・ **システム導入による業務の効率化、業務負担軽減の整備、更なるシステム活用等に期待します**

法人全体として記録電子化システムの活用推進により業務の効率化・生産性向上を図り、業務負担を軽減した職場環境の整備に取り組んでいます。現在システムの移行中であり書式が統一できていない部分や移行が進んでいなく書式が重複している部分があり、今後は必要な情報の整理や職員間で業務負担軽減とスムーズな情報共有、新たな情報の活用について、常勤職員及び非常勤職員全員の理解につながる勉強会の導入についても検討を望みます。また家族との連絡帳や必要に応じ医師との連携が図れるよう、健康管理の部分についてもシステム活用に期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者の意思の尊重や自己選択、自己決定により自立支援に取り組んでいます**

利用者一人ひとりが継続して自宅や地域で生活出来るよう自立支援を目標としたサービス提供に努めています。利用者の意向や生活状況、健康状態を把握し、サービスの提供の中で自己選択、自己決定が行える工夫を行っています。当日実施する複数の活動が提示され、午前・午後のプログラムを自身で決定して、歩行訓練や体操、書道、華道、折り紙等に参加しています。また日常動作の維持につながるよう、セルフランチ方式の食事では食事を決めたり、配膳、下膳、朝のバイタル測定も利用者が自分で行う体制を整え、機能向上や自立支援に繋げています。

・ **作業療法士による個別の機能訓練プログラムの実施やモニタリング・評価を行っています**

今年度、作業療法士を増員して機能訓練体制の強化に取り組んでいます。筋力トレーニングマシンの設置、グループ体操、レクリエーション体操、口腔体操等、複数の運動のプログラムを考案して機能向上に繋がるよう取り組んでいます。機能訓練については作業療法士が中心となって、在宅生活に必要なリハビリの支援となるよう個別の機能訓練プログラムにマシンやエアロバイク、平行棒を使用しての歩行訓練等を組み入れ作成しています。個別機能訓練計画書の目標に沿って3ヵ月ごとのモニタリングやカンファレンスによる評価・見直しを実施しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

63/128

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%	12.0%	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	82.0%	6.0% 7.0%	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	65.0%	20.0%	7.0% 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	76.0%	17.0%	いいえ：3.0% 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	82.0%	14.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0%		どちらともいえない：1.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
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%		どちらともいえない：4.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：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	63.0%	12.0%	20.0% 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	92.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	9.0%	11.0% 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	79.0%	7.0%	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	87.0%	7.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	6.0%	どちらともいえない：4.0% 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	60.0%	15.0%	20.0% 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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	デイサービスセンター六月
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5242-0301

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) 相手の立場で見る、聞く、考える 2) 相手の笑顔、自分の笑顔 3) その人がその人らしく生きること 4) 地域に貢献する総合福祉事業の展開 5) 効果、効率を考えた弛まぬ業務改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ドアツードアによる送迎を行い、利用者の安全確保への配慮に取り組んでいる

利用者の送迎はワゴン車4台で行っており、車の担当地区を2度回るなど、時間をかけて丁寧に送迎している。また、高層マンションに居住する利用者の送迎にあたっては、送迎車まで下りて来てもらうのではなく、希望により、高層階の住居の玄関先まで出迎えまたは送る、ドアツードアのサービスを行うことにより、利用者が安全に、安心して通所できるよう心がけている。

・利用者全員に連絡帳を作り毎日家族に利用者の施設での状況を伝え信頼関係を築いている

施設全体ではサービス提供の基本的な考え方として、「利用者や家族との関係」を掲げている。家族との強固な信頼関係を築くために、利用者全員に連絡帳を作成し帰宅時に必ず渡している。連絡帳には、利用者のバイタル、食事、入浴、排せつその他施設での様子などを記入している。「入浴しました」のスタンプも押している。毎月発行する「おたより」もはさんでいる。家族にとっては利用者に関する詳しい情報が得られる貴重な情報源である。連絡帳は家族と施設との間に信頼関係を築く架け橋となっている。

・定期的な自己チェックにより、サービスマナーの向上に努めている

法人全体で「六月式・サービスマナー向上のための振り返りシート」を使用して、半年に一度、自己点検をしている。これにより利用者にサービスを提供する上で、適切な対応ができていないかをチェックしている。接遇に関するチェック項目（六月追加版）では、利用者、来所者等との会話のマナーや利用者に対するスピーチロックに関する質問を、具体的に詳細に設定して自己点検している。また、「虐待の芽チェックリスト（通所施設版）」によりチェックすることにより、虐待防止に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・特養の作業療法士の指導を受けて機能訓練の更なる充実を図るよう期待したい

当施設の機能訓練は看護師が中心になって実施している。当施設には理学療法士や作業療法士は存在しない。そのため、法人の令和2年度の事業計画では「特養の作業療法士から訓練内容の指導を受け、看護師による機能訓練を実施する」と掲げている。これは「ご利用者からの要望が多い個別機能訓練を再開しセールスポイントとする」ためである。適切な判断である。特養の作業療法士の指導を受けて機能訓練の更なる充実を図るよう期待したい。

・コロナ禍の自粛等の影響で大幅に減少したデイの利用者の再獲得に向けた尽力を期待したい

当施設では新型コロナウイルス感染予防対策のため令和2年4月から5月末まで、デイサービスセンターの利用者に対して利用自粛や時間短縮をお願いした。その結果利用者は大幅に減少してしまった。多い時期には60名以上いた登録者は現在では37名である。このままでは経営状態が危機に瀕する恐れがあるため、法人は令和2年度の事業計画において「居宅介護支援事業所への毎月の訪問件数を決め、空き情報、取り組みなどの事業所PRを行う」との事業内容を掲げている。デイサービスセンターの利用者再獲得に向けた当施設の尽力を期待したい。

・事故・災害時においてもデイサービス事業が継続できるようBCPの作成を期待したい

「ゆうあいの郷六月」の事業計画では、BCP（事業継続計画）について通所介護に特化した計画の策定を検討しているとのことである。デイサービス事業においても、事故・災害時に1日でも休業すれば利用者・家族に深刻な影響を与えることは、今回のコロナ禍の中で明らかになったことと思われる。事故・災害時にデイサービス事業を継続遂行するためのBCPを、早期に作成することを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・eラーニング研修で利用者サービスの質の向上を図っている

当施設を運営する法人はコロナ禍で多数の職員が集合する研修を実施することが困難である。そのため、eラーニングを活用して様々な研修を実施しており、毎月テーマを決めて全職員が研修を受講することとしている。研修内容としては、サービスマナー研修、感染症予防研修、個人情報保護に関する研修、各分野の実務研修等である。全職員がeラーニング研修を受講するため、利用者サービスの質の向上に高い効果を上げている。

・食事委員と管理栄養士、調理師が連携してバラエティーに富んだ食事を提供している

食事は利用者ごとに通所介護計画書により内容を主食、副食の種類、禁食の有無などに配慮して提供している。これにより、咀嚼の度合い、嗜好など利用者個々に合った食事を提供できている。また、デイサービス年間予定表で計画した、季節ごとの行事に合わせて、例えば夏の流しそうめん、おやつバイキングなどを採り入れ、食事に変化を持たせることにより、利用者が季節ごとに楽しめるよう工夫している。

・コロナ禍でボランティアを招けないため職員が様々な工夫をして利用者を和ませている

当施設では、コロナ禍で外部のボランティアを全く招くことができない状況にある。そのため職員が様々な工夫を凝らして利用者が少しでも楽しく過ごせるよう努めている。忘年会では着ぐるみを着て相撲を取ったりして楽しい雰囲気づくりをした。またカルタやマーじゃんなどのゲーム、折り紙、脳トレなどにも力を入れた。おやつの時間にはプチケーキを買ってきておやつバイキングなどとして利用者から好評であった。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/37

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%	8.0%			いいえ：4.0% 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	83.0%			8.0%	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	70.0%	16.0%		8.0%	いいえ：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	75.0%	20.0%			いいえ：0.0% 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	66.0%	20.0%		8.0%	いいえ：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	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%
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	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	66.0%	12.0%		20.0%	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	87.0%			8.0%	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	66.0%	29.0%			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	75.0%	12.0%		8.0%	いいえ：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	20.0%			いいえ：0.0% 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	41.0%	20.0%	8.0%	29.0%	

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	社会福祉法人杉の子
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター中央本町
事業所所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号特別養護老人ホーム中央本町杉の子園
事業所電話番号	03-3886-0002

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)利用者様一人ひとりを大切にします 2)生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します 3)地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします 4)利用者様の尊厳を重視します 5)どのようなサービスを利用したいか利用者様の身になって考えサービス提供を行います

全体の評価講評

特に良いと思う点

・各種のプログラムを設け1日を豊かに過ごしてもらえるようにしている

各種のプログラムを日々、「午前・午後」に開催し、「静と動の組み合わせ」にも配慮して、利用者の希望のもとに参加を促している。毎月発行している広報紙「月刊杉の子園デイサービスだより」には、当月の代表的なプログラムや行事などを掲載して伝えている。また、今回行った利用者調査の「楽しみにしている行事や活動はあるか」の設問に関しては、「はい」が57.8%であった。自由意見では、「教えながら手助けしてくれる」、「書道が楽しいです」、「ピンゴゲームが楽しく書道が好きですが、遠足に行きたいです」という声が聞かれた。

・利用者の楽しめる機能訓練プログラムを各種提供している

利用者のペースを大事にしながら、楽しめる機能訓練プログラムを提供している。1日のプログラムの中で、体操や運動的プログラムを健康の維持・増進を目的として必ず取り入れている。その内容は機能訓練を意識しつつ利用者が楽しんで参加でき、生活に支障のない範囲で自分一人で出来る体操や自立支援向けに日常の動きを考えるなど、興味を持てるよう工夫が凝らされたものとなっている。運動系のレクリエーションの前には準備体操を実施して、身体機能の活性化に努めている。昼食前には口腔ケア体操を行っている。

・利用者基本台帳には各種の書式を綴じ込み適切な管理がなされている

利用者台帳には送迎時間を記載したシートを巻頭に綴じ込み、さらに申込書からはじまる利用者情報が適切に管理されている。アセスメントは必要に応じて加筆や訂正がなされ、常に最新情報が把握できるようにしている。また、計画書の説明は利用者本人に対して行うことを原則としており、アンケート結果からも「分かりやすい」という評価の声が聞かれている。日々の利用者の様子はケース記録に記載され、同様に適切にファイルされている。利用者一人ひとりに対して適切なケアマネジメントがなされていることがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の特徴を積極的に地域に伝えることを目指している

現在、地域の約30の居宅介護支援事業所から紹介によって利用者を獲得している。サービス担当者会議をはじめ、利用者の実績報告をする際には相談員が訪問して事業所の近況を伝えるとともに「空情報」を提供することにしていく。本年度上期は、前年比で利用率も向上しており、情報提供力が向上していることがうかがえる。さらに、目標

とする利用率を達成するために、地域のニーズを把握し、積極的な情報提供を目指している。ホームページの内容についても充実することが望まれる。

・**ヒヤリハットへの意識を高め、事故防止への仕組みの検討が望まれる**

利用者の安全性についての配慮は事故報告書とヒヤリハット報告書があり、傷、あざ、落葉など小さなことでも事故報告書にあげている。そのため、ヒヤリハットの用紙は特別に設けておらず、ケース記録にヒヤリハットを記述するようになっている。ケース記録の中では気づきが埋もれてしまい、ヒヤリハットの中味についての分析も不十分である。事故防止の観点からもヒヤリハットの意義は重要と考えられる。この点について検討されることが望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**見学を積極的に受け入れ、活動などを理解してもらった上で利用につなげている**

利用希望者などからの問い合わせには、生活相談員を中心に柔軟に対応している。見学の際には目的を事前に把握し、時間帯などを決定し、それぞれのニーズに沿って対応することを心がけている。行事、体操、各種プログラムなどをゆっくりと見学してもらったり、希望によっては参加してもらうことで理解を深めてもらえるようにしている。見学の状況は業務日誌に記録され、必要に応じたフォローも行えるようにしている。また、その際には、「充実した外出支援」「柔軟な入浴支援」などをセールスポイントとして伝えている。

・**食事を楽しんでもらうことを大切にしている**

ダイルーム兼食堂のテーブルと椅子の高さも調整されており、利用者一人ひとりが適切に食事が摂れるようにしている。旬の物や季節感のある食材を使用してバランスがよい食事の提供に努め、季節の行事食やイベント食で、敬老の日など、見た目でも楽しい献立を工夫している。多くの利用者は自立喫食であるが、見回りや声かけなどを行いながら完食への促しも行われている。食事介助が必要な利用者などに対しては、ゆっくり食べられるように食事テーブルを決めて対応し、安全に食事提供ができるよう努めている。

・**安全性の高い車両運行に取り組んでいる**

送迎車両7台（リフト付車両4台・軽自動車3台）によって、さまざまな心身状況に対応できるような送迎に取り組んでいる。利用開始時に実施している家屋調査では、自宅の中での移動動線をチェックしたり、安全な車両の駐車場所を選定して安全確保に取り組んでいる。利用者宅への到着の遅延や送迎中の体調変化などを想定して、携帯電話の送迎表に連絡先を明記したり緊急対応マニュアルを設けている。独居・日中独居利用者の送迎についても、変化ある場合はセンターへ連絡を入れる体制を敷いている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/75

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	91.0%	8.0%	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%		どちらともいえない : 0.0% いいえ : 0.0% 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%	31.0%	8.0% いいえ : 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	80.0%	17.0%	いいえ : 2.0% 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%	24.0%	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	91.0%	6.0%	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	91.0%	6.0%	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	97.0%		どちらともいえない : 0.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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	73.0%	11.0%	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	88.0%	6.0%	いいえ : 2.0% 無回答・非該当 : 2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	6.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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	91.0%		どちらともいえない : 4.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	6.0%	どちらともいえない : 2.0% 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	62.0%	26.0%	6.0% 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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名称	足立区日の出デイ・サービスセンター
事業所所在地	東京都足立区日ノ出町27番3号101号室
事業所電話番号	03-3870-1121

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)地域で生き生きとした生活を安心して送れるよう家族を含めた最適なサービスの実現。 2)利用される方の人権を最大限に尊重し、人間的共感に基づく支援を目指す。 3)地域活動には積極的に参加し、理解され役立つ施設を目指す。 4)透明で健全な経営を目指す。 5)複数の選択肢が用意され、自己の判断で選ぶことができるよう支援する。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・年2回、家族懇談会を開催し家族の介護に対する悩みや提供しているサービスに対する意見・要望を聞く機会を設けている <p>事業所では、年2回「家族懇談会」を開催している。家族懇談会では、デイサービス担当者や家族との介護の悩みを相談したり、独自の設問項目を作り家族アンケートを実施している。日頃、事業所と家族を結ぶものは「連絡帳」だけであるが、懇談会において実際にデイサービスの職員と家族が顔を合わせることで普段は言えない家族のデイサービスに対する意見・要望を聞くことができている。家族懇談会の際には、食事の提供もおこない、普段デイサービスで利用者が食べている食事を食することができる。素晴らしい取り組みとして評価したい。</p> <ul style="list-style-type: none">・介護の質の向上のために「マナーの手引き」を作成・実践し、職員は定期的に自分のマナーのセルフチェックの機会を設けている <p>事業所では、職員のサービスマナーの向上のために「日の出サービスマナーの手引き」～大切な気持ちをきちんと伝えるために～を作成している。手引きには、法人理念・法人のビジョン・サービスのコンセプト・行動規範・あいさつ・身だしなみ・言葉遣いが項目ごとにイラストと共に記載されている。職員は、手引きに沿っておこなった自分自身のマナーを定期的にチェックできる機会を設け、会議で他の職員と共に確認をしている。手引きは、利用者の立場に立った介護サービスの実践、質の向上のために役立っており、良い取り組みとして評価したい。</p> <ul style="list-style-type: none">・医療連携に力をいれている。専任の看護職員と理学療法士が配置されており、利用者の健康と身体機能向上について取り組んでいる <p>医療連携に関する支援が充実している。専任の看護職員・理学療法士が配置されており、利用者の医療面からの安心を支援している。看護職員がいることで経管栄養やインスリンが必要な利用者の受け入れも可能となっている。また、医療ケアが必要な方に対しては、訪問看護と連絡ノートにより情報共有をしている。理学療法士がおこなうリハビリは、身体を動かすことに意欲のない人については無理強いせず職員が声掛けをおこない、参加を促すなど利用者の自主性を尊重しながらおこなわれている。リハビリの評価・報告は担当ケアマネジャーに報告している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・近隣に同業者が増加していく中、「情報発信力」は利用者獲得のためにさらに重要なツールとなっていくため今後の広報のあり方に期待する
--

当事業所ではホームページやパンフレットにおいての情報公開・発信を推進しており、一部の関係者には認知されているが、ホームページの更新回数が少ないなど「情報発信力」がやや弱いことが窺える。近隣に同業者が増加していく中、「情報発信力」は利用者獲得のためにさらに重要なツールとなっていく。医療対応や利用者にあわせた食事の提供、家族会の実施など他事業所には無い強みのあるサービス提供をおこなっているため、どのようにしたらその強みを訴求できるのかを広報・PR委員会などを組織するなどして営業方法を検討してもよいかもしれない。

・コロナ禍でも団地内にある事業所として在宅の高齢者のためにできることを考え、地域住民との交流継続を絶やさないことに期待したい

毎月、地域住民向けに理学療法士がおこなう「健康カラオケ体操」を開催している。また、保育園児との交流を複数の保育園とおこなっている。新型コロナ拡大感染防止の観点からこうした地域との交流がすべて休止となっている。職員アンケートからも「地域との交流」は弱いことが示されている。コロナによって、「地域の横の見える関係が大切」であることが再認識されている。団地内にあるデイサービスとして介護保険を利用していない在宅の高齢者が要介護状態にならないためにもできることを考え、地域住民との交流継続を絶やさないことに期待する。

・職員がわからないことがあった際にマニュアルを常に参照できるように、マニュアルを小型化・携帯化するなどの取り組みに期待したい。

事業所ではマニュアル・手引書を整備しているが、職員アンケートからサービスの業務水準を見直すための取り組みがやや弱いようだ。理由の一つとして、「マニュアルが手元にないためすぐに見直しができない」ことがある。A4サイズで印刷され、ファイリングされているマニュアルをA6サイズで印刷し、ラミネート加工などし、ポケットサイズにしてはどうか。職員がマニュアル「常に持ち歩きその場で確認することができれば、わからないことがあった際にすぐに調べることができる。経験豊富な職員からのOJTとあわせて検討されることを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者・家族・ケアマネジャーにとって分かり易い情報公開に力を入れている

事業所では、利用者には選ばれるサービスになるために情報開示に力を入れている。また、ケアマネジャーに当事業所の特徴を把握してもらうためにホームページ、事業所のパンフレット等の媒体では事業所でおこなっているサービスを具体的に記載している。デイサービスの案内パンフレットである「日の出サービスとはこんなところですよ！」では、その人に合った「支援の方法」、「看護職員がいることで可能な経管栄養やインスリン注射の相談に応じられる」等をカラー写真で紹介し、利用者・家族・ケアマネジャーにとって分かり易い情報公開に力を入れている。

・感染症・水害・地震に対して事業継続に必要なBCP（事業継続計画）に力を入れている

今年度は、新型コロナウイルス拡大感染防止に力を入れている。支援の場面においては、手洗い・消毒を徹底し、事業所に来所する方には検温と連絡先の記録、相談室や利用者が利用するすべてのテーブルには飛散防止のためのパネルを設置している。さらに毎月実施される感染症委員会においては同法人が運営する他サービスとの情報連携も力を入れている。介護サービス事業者には災害等にあっても最低限のサービス提供を維持していくことが求められており、当事業所では感染症・水害・地震に対して事業継続に必要な事項を定めるBCP作成している。

・事業所の厨房で作られた利用者個々の機能に合わせた暖かい食事を提供している

事業所で毎日お昼に提供している食事は、事業所内にある厨房で作られており、暖かいものは暖かいまま、冷たいものは冷たいままにすぐに利用者の前に提供できるようにしている。食事は委託業者に依頼しているが、毎月行っている業者との会議で、食事の評価をしており、利用者からの意見も大きく反映されている。献立は業者の管理栄養士が事業所や利用者の意向を反映して作成しており、季節ごとの行事食も評判が良い。また、利用者の咀嚼機能や嚥下機能に考慮して大キザミ・キザミ・極キザミ・ペーストなどに対応している。おかげも用意している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/85

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	84.0%	15.0%	0.0%	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	71.0%	5.0%	18.0%	5.0%
				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	60.0%	23.0%	13.0%	0.0%
				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	71.0%	21.0%	5.0%	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	76.0%	13.0%	7.0%	0.0%
				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	89.0%	10.0%	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	84.0%	5.0%	5.0%	5.0%
				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	81.0%	7.0%	10.0%	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	71.0%	13.0%	15.0%	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	81.0%	10.0%	5.0%	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	76.0%	13.0%	7.0%	0.0%
				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	68.0%	15.0%	13.0%	0.0%
				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%	18.0%	7.0%	0.0%
				いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	13.0%	15.0%	0.0%
				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	50.0%	21.0%	7.0%	21.0%

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	社会福祉法人ファミリー
事業所名称	デイサービスセンターハピネスあだち
事業所所在地	東京都足立区江北3丁目14番1号
事業所電話番号	03-5839-1560

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）「笑顔」、「言葉づかい」、「挨拶」、「利用者に接する態度」この4つを基本理念としています。 2）在宅の基本方針である「自立支援」を目指してサービスを提供します。 3）地域との関わりをもち、地域の核となれるように努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者が行った日中活動を「ハピネス通信」に掲載し、家族や介護支援専門員に届けています

ハピネス通信は、もともと利用者に「こんなことをしましたね」という話題の提供するため、事業所内に掲示していたものが起源です。その通信を家族に渡すようになったのは、連絡帳を通して「〇〇に参加しました」と知らせても、その様子がなかなか伝わらないことにありました。そこで職員は日々の活動を写真に撮り、その月が終わるころにどの写真を使うかを選定し、構図を考え、場面解説を加えて、「ハピネス通信」に発展させました。現在では、このハピネス通信を介護支援専門員に渡すと、活動内容がビジュアル的にわかりやすいと好評を得ています。

- ・新型コロナウイルス感染症が蔓延し、効果的な予防策は見えない中で、予防についての対策はトップダウン方式で行っています

施設長は法人からの助言を受けたり、施設長会において情報共有を行い、施設独自で備品の調達や行政への問い合わせ、職員の健康管理、重要事項の決定を行い、迅速に決断してきました。予防のための面会制限はもちろん、施設職員と在宅職員の出入り口を変更や、施設職員の管内での移動を制限するために、勤務体制の見直しなども行ってきました。また、同時にメーリングリストに登録し、職員への一斉配信による情報連絡を行っています。新規受け入れは中断のうえ、パーティションを購入し、必要箇所に配置するなど、感染予防を最優先に取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

- ・通所介護の活動の制限する中、今後は屋内活動に適したアクティビティを考え、利用者に活動できる場を提供していくことを期待します

コロナ禍のため日中活動の内容を見直し、利用者が集団で行う活動を少なくしました。同時に今まで行ってきた行事もおおよそ不可となりました。そのような中でも職員は利用者が楽しく過ごせるように、余暇活動を考えて提供しています。ただし、感染予防対策もとるために、前のような活発な活動が困難となっています。昼食後には休みたい人には畳の部屋を提供しましたが感染予防で使えません。また、コロナ禍はいつまで続くのかはわからないので、今後はさらに屋内活動に適したアクティビティを考え、利用者が活動できる場を提供したいと考えています。

- ・個人情報使用同意書で使用の同意を得ていることから、今後は写真等などの掲載について意向を把握していくとしています

介護保険制度の利用には、他機関と連携する必要があるため、個人情報の使用を避けることはできません。その

ため相談員は事前訪問時に、重要事項説明書で個人情報の利用について説明しています。重要事項説明書には、個人情報を使用する目的や使用する期間とその条件の3項が簡潔に記されており、個人情報使用同意書として同意を得ています。個人情報の使用にあたっての条件では、写真使用に関する記載がありません。すでにハピネス通信などには写真を使っており、その都度承諾を得ていますが、今後は写真を掲載する意向を把握していくとしています。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人では災害時事業計画（BCP）「震災編」を作成しています

現在、施設がある場所は、元々都営住宅の跡地であったため、開設当初から施設としての役割の中に、地域への公的な役割を果たすことが求められていました。そのことを受けて、区と協定を結ぶことによって、「福祉避難所」としての指定を受けています。また、地域の自治会との間にも災害応援協定を結んでいます。それにより緊急時に備えて、地域の人々を災害時に受け入れることもできるように、今までよりも2日分多い、5日分の食料を館内に分散して備蓄しています。今後は引き続き事業継続計画として盛り込み、更新していくとしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/87

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%	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	87.0%	9.0%		いいえ：0.0% 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	70.0%	19.0%	6.0%	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	67.0%	25.0%		いいえ：3.0% 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	74.0%	12.0%	9.0%	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	80.0%	12.0%	6.0%	無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	9.0%		どちらともいえない：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	54.0%	6.0%	35.0%	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	77.0%	6.0%	12.0%	いいえ：3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	67.0%	12.0%	19.0%	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	77.0%	6.0%	16.0%	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	64.0%	12.0%	9.0%	12.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	58.0%	25.0%	6.0%	9.0%
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%	9.0%	19.0%

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	社会福祉法人愛寿会
事業所名称	社会福祉法人愛寿会紫磨園在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都足立区入谷3丁目3番6号
事業所電話番号	03-3857-8419

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) 基本的人権の尊重 2) 安心・安全な生活 3) 自己決定におけるサービスの提供 4) 家族との関係強化による、QOLの向上 5) 地域における存在意義（役割と貢献）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・「園内通貨」の取り組みによる、動機づけが高まり自立支援に効果

事業所では、「園内通貨」制度を取り入れている。「園」という単位で紙幣が発行され、通帳に貯めることができる。通所すると100園、生活行為では、体温・血圧の測定や洋服かけは10園、おしぼり配りや下膳は30園、体操では、キネシス使用が20園、集団体操参加が30園、活動では、園芸や手芸、共同工作が30園、それぞれ獲得できる。貯まった「園」を使用して、個人的な外出を支援する「お出かけサポート」やヨガへの参加、園内でのバザーなどに利用できる。利用者が主体的に活動をする動機づけとなり、自立支援の効果ともなっている。

・個別機能訓練の具体的な目標とトレーニングマシンを使用しての効果

機能訓練計画書では、家庭訪問による家屋調査により、個別機能訓練の目標とプログラム内容を考えている。例えば洗濯物を干すときにバランスを崩し転倒の危険がある利用者は、筋力および立位バランスを維持することを目標として、マシン運動による上下肢筋力の向上、立位バランス力の向上のための平行棒内運動をプログラムとした。目標が具体的であり取り組みやすく、マシントレーニングへの意欲も向上する。退院時には立位が取れなかった利用者が、レッグプレスを使用し徐々に立位保持ができ、シルバーカーを使用して歩行が可能になった例もある。

・服薬チェック表を使用しての服薬管理の徹底と、関係機関等との連携による在宅生活の継続の支援

服薬管理では、施設で予め預かっている人と、通所日に施設で預かる人、自己管理する人がいる。服薬チェック表で、あらかじめ預かっている場合は前日準備時、通所日に預かる場合は通所時にチェックし、さらに服用後にチェックをしている。自己管理の場合でも、食前薬、血糖値の自己測定、インスリン注射など、より注意が必要な事項を書き出してあり、注意を促す仕組みがある。また、医師、薬局や訪問看護、家族との連携により、服薬を昼食時1回にまとめ、通所時に確実に服用できるようにすることで、在宅生活の継続を支援する取り組みをしている。

さらなる改善が望まれる点

・家族とのさらなる情報共有と家族との関係を深化させる取り組みを

事業所と家族の間で「家族連絡票」を交換し利用時の情報を提供したり、家族からのメッセージを受け取っている。しかし、利用者調査の自由意見や感想には、本人のことは殆ど書かれてないとの声があった。事業所と家族の間で「家族連絡票」をさらに活用し、利用者個々の情報共有を図る取り組みが望まれる。また、今後、家族会、家族参加行事や家族参加の研修会、家族参観日や参加日など、家族が望む関わり方を家族やケアマネとともに検討し、家族との関係を深化させる取り組みの展開を期待する。

・自立支援を基本に据えてサービスを提供する中で、利用者への接遇についての職員の意識の高まりと気づきに期待

利用者支援のあり方を根本的に見直し、自立支援をサービスの基本に据えることで、利用者の主体的な行動が活発となった。その結果、「危ないから動かないで」という否定的な言動は激減した。「倫理綱領」に謳う「利用者の気持ちを大切に、温かい心で援助し、不愉快な思いをさせません」という職員の心得は、利用者調査でも高評価を得ており、接遇に対する高い意識が実践としても表れている。ただ職員自己評価の中で、リーダー層と一般職員双方からサービスマナーや言葉遣いが改善点としてあげられている。職員の気づきを改善に活かして欲しい。

・今後さらに多様な人材活用を進めていく上で、マニュアルの点検と効果的な活用に期待

各種のマニュアルが整備されているが、すべてが活用されている訳ではない。実際にマニュアルによっては、活用されず点検見直しは数年おこなわれていないものもある。日々の利用者支援については、毎日のミーティングや記録類の確認の徹底により支障は生じておらず、マニュアルの有用性の認識は低いと感じる。しかしながら、マニュアルの規定と業務の実態をすり合わせる中で、内容を点検し、なぜ活用されないのかも含めて検討してみることが必要と考える。今後も多様な人材活用を進めていく上でも、マニュアルの再確認と効果的な活用を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・世代、性別、障がいの有無を問わず、多様な人材活用による職場作りを進めている

事業所は、人材確保が困難な状況が続く中で、世代、性別、障がいの有無を問わず、多様性を尊重して障がい者、高齢者の採用や地域人材の活用を図る上で、無資格・未経験者も積極的に採用を進めている。実際に現在の職員構成をみると、全職員の約6割が60歳以上で、障がいのある人も広報担当として活躍している。職員の経験、年齢、家族の状況、ハンディキャップなどの個人個人の生活環境や特性など、お互いに尊重し合いながら、一人ひとりが持つ特技・趣味・関心ごとなどを強みとして介護サービスに活かし育成していく職場づくりに努めている。

・安定した経営を進めるために、業務のスリム化を図り効率的な運営に努めている

働き続けられる職場づくりを目指し、安定した経営を進めるために、業務の見直しを図っている。パソコンを介しての仕事の進め方が定着し、情報の共有化が図られ、会議を含め用紙の削減に繋がった。またお茶や消毒等の業務を担当する労務系の職員を採用し、介護職員には利用者への関わりの役割分担と責任を明確にして、人材の効果的な運用を図った。はからずも、介護補助で採用した職員の中には介護福祉士を目指す人も現われ副次的効果を生んでいる。

・専門的機能のある高齢者支援の組織として積極的に地域貢献をしている

周辺住民への事業所スペースの貸し出し、トレーニングマシンの近隣住民への開放、店舗が少ない特定の地域住民に対して事業所の車での買い物の機会の提供、運動指導員による地域のサロン運営の関わり、近隣の集合住宅の団体への栄養士や社会福祉士、機能訓練指導員の派遣等、認定栄養ケア・ステーション（地域住民が栄養ケアの支援・指導を受けることのできる拠点である栄養ケア・ステーションとして日本栄養士会が認定）の区内で最初の設置などにより、専門的機能のある高齢者支援の組織として地域貢献に力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

90/116

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%	15.0%	いいえ : 3.0%	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	76.0%	7.0%	8.0%	6.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	51.0%	32.0%	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	87.0%	8.0%	いいえ : 3.0%	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	80.0%	14.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%	7.0%	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	90.0%	7.0%	いいえ : 2.0%	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	82.0%	12.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	65.0%	16.0%	14.0%	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	82.0%	8.0%	7.0%	いいえ : 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	10.0%	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	71.0%	16.0%	11.0%	いいえ : 1.0%
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%	16.0%	7.0%	いいえ : 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	13.0%	8.0%	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	52.0%	26.0%	16.0%	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	社会福祉法人道心会
事業所名称	平成デイサービスセンター足立
事業所所在地	東京都足立区入谷1丁目8番15号
事業所電話番号	03-3853-6800

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">1)個人の人格、尊厳を大切にし、優しさの伝わるサービス提供を心がけます。2)開かれた施設になるため地域とのつながり、ご家族様とのつながりを大切にします。3)各職種との連携を強化するとともに、サービスの質、専門性の向上に努めます。4)家庭でのぬくもりを施設内でも実現できるようアットホームな施設づくりを目指します。5)利用者様お一人ひとりの個性や心身の状況、生活習慣等の把握に努め、充実した生活が送れるよう支援いたします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・「安全で衛生的な環境」という利用者の豊かな生活に不可欠の条件を整えている

施設は白を基調としているため、汚れがある場合は目立つという意味で、清潔な環境の維持がより一層の課題となる。この点、施設管理の担当職員やドライバーの職員などを中心に日々清掃を行っている。活動スペースや浴室、トイレなども定期的に、また随時清掃を行うことで、汚れや異臭などを防いでいる。湿度や温度、清潔さなどを含む「安全で衛生的な環境」という利用者の豊かな生活に不可欠の条件を整えていることで、快適な時間を過ごすことが出来、利用者・家族の高い評価を得ている。

・内外の資源や環境を活かして身体機能の維持・向上を図っている

併設の特別養護老人ホームの作業療法士と連携し、感染防止に配慮した規模で体操やレクリエーションなどを行っている。手工作などもADLの向上を図ることが出来る専門的な内容となっている。現在は感染対策の見地から車両での遠方への外出は控え、徒歩圏内にある公園までの散歩などを行っている。その際も、訓練の視点をもって実施している。車椅子を使用している方であっても、フロア内で手引き歩行を行っている。理学療法士の指導やバリアフリーという施設環境を活かし、内外の環境を有効に活用して利用者の身体機能の維持・向上を図っている。

・利用者を尊重する姿勢と実践が高い評価につながっている

職員の意思を押し付けることなく、利用者のペースに合わせ、あるがままを受け入れ、その意思を尊重すること、また、研修に力を入れ、プロの福祉施設職員としての資質の向上や接遇の向上を図ることを、今年度のサービス目標に掲げている。また、「意思の尊重」の面では、意思の表出や決定、選択を支援し、意向に沿った活動に参加したり、介助を受けたり出来るように取り組んでいる。「接遇」の面では、研修をはじめとする職員教育もあり、職員の言葉遣いや立ち居振る舞い、かかわる姿勢に対する利用者・家族の評価は高い。

さらなる改善が望まれる点

・インターネットを活用した学習機会という先見的な取り組みを活かしていく

複合施設として、インターネットを活用した学習機会を導入している（eラーニング）。これは、新型コロナウイルスの感染拡大以前から行った先見的な取り組みである。介護業務に必要なテーマに沿って組み立てられたプログラムを活用して、個々のペースで必要に応じて学習できる仕組みを整えている。今後は、この仕組みをより一層活用し、学びの機会の充実を図っていくことを課題としている。

・他事業所とのより良い連携のあり方を今後も検討していく

複合施設内の通所介護事業所と短期入所生活介護事業所の双方を利用している方もおり、事業所としては相互の利用者の情報共有を向上させていくことを継続的な課題としている。健康状態の変化などに関する情報を共有することは、受け入れ側の事業所におけるより良い対応につながり、ひいては利用者・家族の利益にも資する。これは、他法人の事業所との関係でも同様である。より良い連携のあり方を今後も検討していくことを課題としている。

・引き続き、有する機能の活用方法を検討していく

毎週月曜日から土曜日までの期間営業している。事業所としては休日には空きスペースとなる環境を活用し、地域の方との交流を図りたいと考えている。この点も、継続的な課題となっている。新型コロナウイルスの感染防止に配慮が必要な現在、外部との積極的な交流は制約を伴う。こうした時期であればこそ、今後どのような機能や役割を果たし得るか、検討していくことを課題としている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・食事の「栄養」と「楽しみ」との両立を図っている

食事は直営の厨房で調理し提供している。個々の嚥下の状態を言語聴覚士が評価し、普通飯、軟飯、お粥、刻み食、ペースト食などの中から選択し、適切な形態で提供している。こうした個々の身体の状況に合わせた食形態の工夫により、口腔機能の維持や食それ自体の楽しみを保証している。また、食事は適温で提供するほか、園芸レクリエーションで育てた野菜を取り入れたり、各地の郷土料理を味わったりするなど、新鮮な喜びや味わいを提供している。栄養と楽しみとの両立を図るべく、様々な工夫を行っている。

・衛生的で快適な入浴機会の提供を追求している

身体の清潔の保持や心身機能の向上などを目的として入浴介助を実施している。一人ひとりの心身の状況などを踏まえて適切な洗い方や移乗の方法を検討し、具体的な介助方法を計画に位置付けて支援している。形態としては個浴を取り入れ、職員が一对一でかわり、快適な入浴を支援しつつ、身体の状況や皮膚の状態などを観察し、看護師と連携して健康の維持・回復を支援している。また、行事浴の実施や複数の入浴剤の選択機会の提供なども行っている。浴槽は利用者が入浴する度にお湯を入れ替えるなど、衛生的かつ心理面での快適さも追求している。

・質の高い機能訓練を行いうる体制を整え、実践を積み重ねている

利用者が住み慣れた地域で在宅生活を継続していけるよう、質の高い機能訓練を行いうる体制を整えている。機能訓練指導員として理学療法士を配置し、利用者の居宅を訪問して自宅での生活状況や基本動作、日常生活動作（ADL）、手段的日常生活動作（IADL）の状況、生活環境などを確認している。そして、機能訓練指導員（理学療法士）を中心に、目標や実施時間、実施方法などを内容とする個別機能訓練計画書を作成し、これに基づいて行った個別機能訓練の効果や実施時間、実施方法などについて評価を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/60

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%	5.0%	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	87.0%	12.0%	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%	7.0%	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	77.0%	20.0%	いいえ : 2.0%	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	72.0%	25.0%	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	87.0%	10.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	5.0%	10.0%	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%	10.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	67.0%	15.0%	15.0%	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	85.0%	12.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0%		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	75.0%	17.0%	5.0%	無回答・非該当 : 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	82.0%	10.0%	5.0%	いいえ : 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	10.0%	5.0%	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	55.0%	30.0%	12.0%	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	社会福祉法人親和福祉会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター中野
事業所所在地	東京都八王子市中野山王3丁目17番2号中野団地17-2号棟
事業所電話番号	0426-55-2950

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) 「親和」および「利他のこころ」を大切にサービス向上に努める 2) 利用者がその人らしく生活できるよう個別ケアの充実 3) 働きがいを持って成長できるような魅力ある職場作り 4) 地域から選ばれる福祉の拠点を目指し社会貢献する 5) 経営の安定の中で利用者利益の優先

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者に多様な活動プログラムを用意し、工夫を凝らした趣味活動を楽しんで参加できる取り組みをしています

事業所では、利用開始時に利用者の希望や家族の希望を聞き取り、フェイスシート、アセスメント表を作成し、これを基に検討をして通所介護計画を策定しています。本人の日常生活動作の活動のニーズを把握して、趣味を活かした多種類の活動プログラムを用意しています。趣味活動は、手工芸・絵手紙・カラオケ・編み物・書道等22種類がおこなわれています。活動の内容は、講師の指導のもと作品を仕上げ、完成の喜びを味わい、作品展に出展しています。活動プログラムの実施により、利用者の日々の楽しい活動に繋げています。

・手作りの美味しい食事を提供し、さらに食器は陶器を使用し、利用者の好きな音楽を流して楽しい食事の雰囲気づくりに努めています

管理栄養士が作成する献立表により手作りの美味しい食事を提供しています。また、季節毎に行事食として、4月は花まつりにさくら寿司・桜ようかん、端午の節句にはたけのこご飯・柏餅風和菓子、土用の丑の日はうな井・夏野菜の焼き合わせ、お彼岸はお祝い膳・おはぎ、10月は栗ご飯やきのご飯、新年会は赤飯・お刺身・和菓子等が続いていきます。また、食器は陶器を使用し家庭のように支援して、利用者が好きな音楽を流して良い雰囲気づくりに取り組んでいます。今回の利用者調査の総合的感想に食事が美味しい意見が多くありました。

・関係事業所との連携や施設の持つ機能を発揮して地域の在宅支援をしています

事業所の地域は高齢化率が高く、認知症の方のひとり暮らしも増え続けています。居宅介護支援事業所、地域包括支援センターと特別養護老人ホームなどと連携して地域でサービスを必要としている人への期待に応えています。一時的に在宅生活が困難な方へショートステイの紹介や、昼食配食サービス、健康体操、地域買物支援サービスをし、車イスなどの福祉用具を貸し出しています。新型コロナウイルスの感染の恐れがある期間は中断しているものもありますが、新型コロナウイルス感染症の状況を見て再開をして行くこととしています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の支援に多くの情報の把握が必要になっているなかで、さらに送迎時の情報の共有がされることに期待します

事業所が立地する地域は団地が多くあり道路の幅も狭いため、利用者の送迎は時間厳守と安全・快適を目指して、職員は明るく元気に対応して送迎車両の点検にも力を入れています。日常の支援では一度に多くの情報を共有する必要がありますが、当日「行きたくない」とする情報が送迎職員に伝わらず、苦情につながることや、点字ブロックの

上に車を止めないことが徹底されていないなどの事例があります。職員会議やミーティングで情報が職員に伝えられていますが、苦情につながらないように情報のさらなる周知と適切な行動がされることに期待します。

・地域の在宅支援機関などとさらに連携を図り、事業所の安心安全な情報を希望する人に伝えて、利用が増加することに期待します

新型コロナウイルス感染症への対応していく中で、事業所を利用する人は減少しています。地域で事業所を必要としている人がいますが、感染の恐れや重症化を懸念して利用を控えています。事業所の入口には顔を近づけるだけで氏名・検温・時間が記録できる最新の検温器を設置するなど様々な感染症対策をとっています。事業所の安全対策が、法人の相談室主体のコミュニティカフェ「わかくさ」や、地域の在宅支援機関と連携を強めて、事業所を利用したい人に伝わり、事業所の利用がさらに増加することに期待します。

・ベテラン職員が多く、その知識と経験を活かした積極的な支援に取り組むことに期待します

独居生活の方、認知症の方など生活に支障のある方が増加する中で、生活をしていく上で難しい課題をもっている利用者が増えています。事業所の常勤職員の在職年数は10年を超え、平均年齢も高くなっています。職員は長い経験の中で様々な専門的な知識と経験を積んでいます。特にベテラン職員には、現状維持に留まらず、難しくなっている利用者への支援や、新型コロナウイルス感染症収束後の支援にその能力を最大限に発揮することが求められています。専門知識と経験を発揮し、今後の支援の具体的な方法につなげる取り組みに期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・計画的な職員研修による能力の向上と資格取得を奨励しています

キャリアパスを導入し、また、計画的な研修を実施するなど、職員の育成に力を入れています。新人職員には介護者としての理念などをテーマとした研修を3日間実施し、また、OJTを活用して実践力の向上と仕事をしていく中で悩みごとなど精神面などでのサポート体制を作っています。現任の職員研修としては、介護技術や認知症などの研修を行なうとともに、外部のレクリエーション研修などに参加しています。また、職員が介護福祉士や介護支援専門員など資格を取得した人に奨励金を支給する制度を設け、職員の資格取得の意欲を高めています。

・利用者の安全安心した事業所になることに力を入れています

事故防止や感染症対策に委員会を設置して対策を講じています。新型コロナウイルスへの対策は、感染症対策委員会と看護師を中心とした消毒の徹底・換気・検温測定・加湿器空気清浄器を設置して取り組んでいます。職員は1日3回の検温をするなど健康チェックを徹底し、入口には顔を近づけるだけで検温が記録できる最新の機器を設置しています。送迎の安全・快適を目指し送迎車両の消毒や点検・更新を積極的に実施しています。感染症対策に配慮しながらソファや足浴器を設置して、利用者が寛げ安心できる環境づくりをしています。

・重度認知症専門の職員を雇用して、他職員は業務に集中する体制ができています

法人は、八王子市より包括支援センターの運営委託を受けて事業を展開しています。また事業所は、家族懇談会や利用者懇談会を実施して、利用者とその家族のニーズを把握して、精神的負担の軽減に努め、在宅生活が継続できるように支援をおこなってきました。事業所は、認知症高齢者が多数利用しており要介護度3以上の方が4分の1以上、平均要介護度は2.27です。このため、重度認知症ケア専門のパート職員を雇用し認知症利用者を担当業務にして、他職員は本来の業務に安心して集中できる体制を作り、相乗効果を発揮しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

97/135

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	74.0%	18.0%	6.0%	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	76.0%	7.0%	6.0%	10.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	56.0%	28.0%	10.0%	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	80.0%	11.0%	5.0%	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%	21.0%	5.0%	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	80.0%	15.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	12.0%		いいえ：2.0% 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	82.0%	11.0%	5.0%	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	59.0%	18.0%	19.0%	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%	12.0%		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	81.0%	12.0%	6.0%	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%	13.0%	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	73.0%	15.0%	9.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	17.0%	10.0%	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	57.0%	19.0%	5.0%	17.0%

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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	ファミリーイン堀之内デイサービスセンター
事業所所在地	東京都八王子市堀之内1206番
事業所電話番号	042-679-1022

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、家族のニーズを的確に把握する。 2)利用者、家族の心に寄り添った望まれているサービスを提供する。 3)その利用者様らしいサービスを提供するために、ご家族、ケアマネージャー、主治医、地域の方との連携。 4)プログラムを充実させ、利用者様の満足度を高め、過ごしやすい環境づくりを心掛ける。 5)社会福祉法人として、重介護者、困難事例に取り組む。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の好みや食材の形態など個別対応をし、季節の旬の食材を取り入れ、彩りや楽しみのある食事を工夫し提供しています

各利用者の食事については、主食、副食についての形態や好き嫌いの確認、制限、トロミ、歯の状態などをアセスメントしています。利用者の嚥下状態に合わせた食べやすい食事形態にして提供しています。敬老会には特別食の頭から食べられるように調理した鯛の尾頭付きなどが提供され、お持ち帰り用の堀之内饅頭は手作りで、堀之内の焼き印も入っています。毎年施設開設記念食事会・家族会にはまぐろの解体ショーが行われ刺身や寿司などが提供され、喜ばれています。季節の旬の食材を取り入れ、彩りや楽しみのある食事になるように工夫しています。

・医療的ケアが必要な重度な方も受け入れて、食事、入浴、排せつ等の支援を行い、生活機能の維持・改善に向けて機能訓練も実施しています

胃ろうの方や痰吸入が必要な方、褥瘡の処置が必要な方、その他医療的ケアが必要な方等、重度な方も受け入れています。令和2年10月現在で、要介護5の利用者が10名います。他の施設で断られて困っていた方も担当医や看護師、職員で協議して、受け入れています。事業所には一般浴槽だけでなく、車いす浴槽やストレッチャー浴槽も完備しているので、寝たきりで座位保持ができない利用者も入浴支援が可能です。「うんどう楽園」を活用したり、レクリエーションや趣味活動に機能訓練の要素を取り入れ、生活機能の維持、改善に取り組んでいます。

・地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるために、幼稚園や保育園との交流、大学生の実習生、ボランティア等の受け入れをしています

様々な機関との連携・協働により、利用者が職員以外の人と交流できる機会を確保しています。例年ですと、年に4回、幼稚園や保育園との交流会を持っています。保育園のお祭りのお神輿が事業所内に来ることもあります。中学生の職業体験、大学生の介護体験や専門学校の介護研修など積極的に外部からの人を受け入れています。特に地域のボランティアは多彩で、お誕生会の余興等で利用者を楽しませています。また、ボランティア講師として、書道や体操、カラオケ教室、合唱などの活動で、認知機能、身体機能、口腔機能、心肺機能向上につなげています。

さらなる改善が望まれる点

・通所介護計画書は利用者・家族の意向を取り入れて作成していますが、担当職員とも話し合い、職員の意見も反映されることが望まれます

通所介護計画書はケアマネジャーが作成した居宅サービス計画書を基に、センター長か副センター長が作成しています。担当者会議などで、利用者・家族の要望を聞き、取り入れて作成していますが、担当職員など他の職員の意見を取り入れ、反映させるまでには至っていません。今後は通所介護計画書を作成する際に、ケア会議などで、職員間で利用者の状態などの話し合いを行い、職員の意見も反映させた通所介護計画を作成することが望まれます。

・ **常勤職員や非常勤職員全体が参加する職員全体会議が、定期的実施されることが望まれます**

各部署別のドライバーや看護師、常勤職員、非常勤職員会議は毎月定期的開催していますが、職員全体会議は3か月に1回位の不定期な開催になっています。職員間の情報は毎朝の口頭での申し送りや申し送りノートで共有していますが、今後は、常勤・非常勤職員が全員参加する職員全体会議が毎月定期的開催され、職員全体での情報共有やコミュニケーションが図られ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

・ **利用者の状況に応じて入浴方法を検討し、重度の方も受け入れて支援を行っています**

事業所には、介助すれば浴槽がまたげる利用者を使用する一般浴槽と立って浴槽をまたぐことが難しい方のための座ったままで入浴が可能な車いす浴槽、さらに、座っていると体勢が崩れてしまう座位保持ができない方、寝たきりの方に適したストレッチャー浴槽があります。要介護状態の方で家庭において入浴することが困難な利用者にも車いす浴槽やストレッチャー浴槽があるので、通所介護計画により、安全で快適な入浴支援が出来ます。医療的な支援が必要な重度の利用者にも、入浴方法を検討して入浴支援をしています。

・ **利用者の心身の状況に応じた健康管理や感染症対策をしています**

看護師が利用者のバイタルチェックをし、健康チェック表に記載しています。家族とは送迎時や連絡帳で利用者の様子等を情報交換し、健康状態を把握しています。服薬も誤薬がないようにチェック体制を確立しています。感染症に対しては、例年ですとノロウイルス対策に万全を期していますが、今年は新型コロナウイルス対策に力を入れています。利用者が密にならないように席の間をあけ、テーブルにはアクリル板も設置しています。職員、利用者共に手指消毒を徹底しています。職員は密にならずに楽しめるプログラムを開発しています。

・ **利用者の状況に応じ、多様なプログラムを用意し、快適に過ごせるようにしています**

毎日体操やレクレーションを行っています。毎月行事担当職員が考えた行事も盛りだくさんです。堀之内映画館と名付けた映画鑑賞会も月に数回開催しています。毎月のお誕生会では、特別食が提供され、ボランティアによる日本伝統文化舞踊やコーラスなどの余興も楽しめます。今年は新型コロナの影響で感染拡大防止のため、密を避けて工夫しながら開催し、利用者が少しでも多様な活動が出来るようにしています。無理強いはずし参加は自由です。言葉が不自由な利用者には文字盤での会話やパソコンを使って好きな将棋を楽しめるようにしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/100

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%	10.0%		
	どちらともいえない：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	85.0%	12.0%		
	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	59.0%	26.0%	10.0%	
	どちらともいえない：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	69.0%	22.0%		
	どちらともいえない：4.0% 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	81.0%	10.0%	8.0%	
	どちらともいえない：0.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	81.0%	14.0%		
	どちらともいえない：0.0% いいえ：4.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	8.0%	10.0%	
	どちらともいえない：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	79.0%	18.0%		
	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	63.0%	8.0%	26.0%	
	どちらともいえない：2.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	10.0%		
	どちらともいえない：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	77.0%	6.0%	14.0%	
	どちらともいえない：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	81.0%	12.0%		
	どちらともいえない：4.0% 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	71.0%	12.0%	14.0%	
	どちらともいえない：2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	6.0%	10.0%	
	どちらともいえない：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%	12.0%	22.0%	
	どちらともいえない：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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター石川
事業所所在地	東京都八王子市石川町1920番
事業所電話番号	042-660-1121

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)利用者様の心に寄り添った望んでいるサービスの提供 2)利用者様の尊厳の保持及びプライバシーの保護 3)残存能力をいかし、機能向上に努める 4)公共性の重視、地域社会に開かれた施設 5)認知症ケア（DEMBOSEの取り組み）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・調理師等の手作りで季節感や栄養バランスに富み、心がこもった食事を提供しています

事業所では食品の栄養や衛生、適切な調理法等の知識を持った調理師等が食堂近くの厨房で安全な料理を提供しています。季節感や栄養バランスに富んだ美味しい食事は利用者一人ひとりへの配慮がよく行き届いています。初回面談時の情報に基づき、食札には食事量、食事形態、禁食、自助具の種類、治療食の有無等を記載し、誤配膳を防止しています。利用者の体調や咀嚼・嚥下機能に合わせて、刻み食やミキサー食、そしてやわらかく噛みやすいソフト食を導入しています。食前には嚥下体操をし、静かな癒し系の音楽をかけた中で、ゆっくり食事しています。

・毎日看護師2名を配置し、在宅療養利用者など重度の受入れ態勢を強化しています

看護師は4名在籍し、毎日2名体制をとり在宅療養利用者など重度の受入れ態勢を強化しています。看護師が講師となり、在宅生活の継続支援を行うため、医療的ケアに必要な医療知識・技術の職場内研修（OJT）を実施しています。また、看護師は機能訓練指導員も兼務しており、運動器の機能向上、口腔機能向上、栄養改善、認知予防、うつ予防、閉じこもり予防等のプログラムを提供し、通所継続の活性化を図っています。利用者の急変時に備え、八王子市高齢者救急医療体制連合会の「救急医療情報」を活用し、医療対応に関する情報把握を行っています。

・若年性認知症やBPSD（行動・心理症状）のある重度認知症の利用者を関係機関と連携しながら、受け入れています

事業所は、認知症対応型通所介護も運営していますので、アルツハイマー型認知症やBPSDのある重度認知症で他事業所ではなかなか対応できないような利用者を受け入れています。入浴やトイレ介助の際は大声をあげたり、職員を引掻いたり、叩いたり、唾を吐いたりなどの行動をします。アルツハイマー型認知症の利用者は徘徊をして、外に出ようとして出口を探し回るなど目が離せないのほとんど職員一人が付き切りの対応をしています。精神科の担当医と連絡を取り、ケアマネジャーや訪問看護師などとケア会議を開催し、対応について検討しています。

さらなる改善が望まれる点

・一般浴と中間浴の更衣スペースが狭いため、混み合っている状況を解消する工夫が望まれます

事業所には毎日40人以上の利用者が通所しており、午前中のプログラムの合間に入浴をしています。一般浴・中間浴の浴室と機械浴の浴室に分かれており、脱衣室はカーテンで仕切っております。平均要介護度が1.78で機械浴より一般浴・中間浴の利用者がはるかに多いです。脱衣室では看護師が全身状態の確認や消毒・軟膏塗布等の処置をしたり、洗面台ではドライヤーをかけています。午前中に20人以上の利用者を入浴介助するため、一般浴・中間浴の

更衣スペースは常に混み合っています。快適な入浴ができる環境を整備することが望まれます。

・個別機能訓練を導入のためACEシステム（機能訓練加算算定システム）の活用を軌道に乗せて、個別機能訓練の充実を図ることを期待します

利用者の気持ちを大切に、無理なく楽しく個別選択ができるプログラムのACEシステムを導入しています。自宅を訪問して、手すりや段差などを写真で撮り、家屋評価を行い、問診などで身体状況などの評価をし、個別のプログラムを作成します。プログラムはDVDの体操などの機能訓練プログラムです。同程度の評価利用者5人迄の小グループで同じプログラムを受けられます。機能訓練加算も算定出来るため、システムを利用開始した段階です。これからは、必要な利用者にはシステムを活用し、個別機能訓練プログラムの提供をす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

・アセスメントを実施し、アセスメントシート1・2・3・4に記録しています

利用開始迄に利用者のアセスメントを実施し、アセスメントシートに記録しています。アセスメントシート1には基本事項、保健情報、家庭環境、緊急連絡先、生活状況、病歴などを記録しています。アセスメントシート2にはADL（日常生活動作）情報に対して課題分析をしています。アセスメントシート3では身体状況や認知症の程度、利用サービス、本人の希望、生活歴など、アセスメントシート4には服薬状況を記録しています。一人ひとりの利用者に丁寧なアセスメントを実施し、「新規利用者情報」のファイルにし、各職員が情報を共有しています。

・事業継続計画（BCP）を策定し、リスクの優先順位をつけて対策をしています

BCPを策定し、各職員へ配布し周知しています。災害などのリスクに優先順位をつけていますが、今年は新型コロナウイルス対策を重点的に実施しています。毎月災害と地震を想定した避難訓練を実施しています。利用者をテーブル毎にグループ分けをし、職員と一緒に避難経路を確認しながら、非常口まで誘導しています。防犯指導やパワーポイントで事故再現をした交通安全指導も行い、利用者の意識を高めています。事業所が市の準福祉避難所になっているため、発電機を用意したり、非常食を140食分備蓄しています。

・利用者の身体状況に応じた機能訓練や介護予防を実施し、日常生活を活性化しています

事業所では利用者の身体状況に応じた様々なプログラムを提供しています。運動器機能向上（尿失禁・転倒予防体操）、口腔機能向上（嚥下体操・エルダーシステム等）、栄養改善（低栄養予防）、認知予防、うつ予防、閉じこもり予防等と6つに分けて構成し、機能訓練や介護予防を実施しています。看護師、柔道整復師、あん摩マッサージ師を機能訓練指導員に配置し、介護職員と一緒に午前は軽トレーニング、脳トレ、嚥下体操を行い、午後はテレビ体操、カルチャースクール等を実施し、その他疼痛緩和のマッサージやホットパック等も行っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/100

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%	5.0%	10.0%	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	78.0%	11.0%	5.0%	0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	71.0%	8.0%	18.0%	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	81.0%	16.0%	0.0%	どちらともいえない：1.0% 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	83.0%	5.0%	8.0%	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	86.0%	5.0%	8.0%	どちらともいえない：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	6.0%	6.0%	どちらともいえない：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%	13.0%	0.0%	どちらともいえない：0.0% 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	68.0%	10.0%	20.0%	どちらともいえない：1.0%
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%	0.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	8.0%	8.0%	どちらともいえない：1.0%
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	81.0%	8.0%	6.0%	どちらともいえない：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	81.0%	10.0%	8.0%	どちらともいえない：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	6.0%	0.0%	どちらともいえない：3.0% 無回答・非該当：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	63.0%	15.0%	18.0%	どちらともいえない：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	社会福祉法人恵比寿会
事業所名称	立川市羽衣地域福祉サービスセンター
事業所所在地	東京都立川市羽衣町1丁目12丁目18号
事業所電話番号	042-523-5612

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) 法人理念 一つは全てのために全ては一つのために 2) 法人ビジョン 恵比寿会にしかできないサービスがある 3) 法人ミッション 心技体それぞれの、幸福度を追求する 7つのクレド（行動指針）、4つの視点（心技体）の考え方をもとに利用者の尊厳や残存機能を活かした介護を実践し、利用者の幸福度を追求していく。また、地域に向けては全社ビジョンが示す通り恵比寿会にしかできないサービスを提供し、貢献することを念頭に置き、行動指針にそってそれぞれが動くことを実践している

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の在宅生活を支える家族を支援することを事業方針に掲げて、利用者情報を共有しながらつながりを大切にした支援が行われています

利用者の在宅生活を支える家族を支援することを事業方針に掲げ、利用者の健康で自立した生活を支援することで、家族の介護負担軽減に繋がるようサービス提供に取り組んでいます。連絡帳を活用して、利用当日のバイタル、様子、体重測定状況に加え、家族の状況や一人暮らしの方など一人ひとりの生活を意識した内容のコメントを発信しています。また家族や訪問看護など関係する事業者からも連絡帳で情報提供を受けるなど、相互の情報共有のツールとして活用されています。家族とのつながりを大切に利用者・家族を支える取り組みが行われています。

・記録の充実や情報を共有する仕組みの改善に取り組み、個々の能力の向上とチームで一体となった支援に努めています

「多職種連携を強め、チームが一体化する」ことを目標にあげ、職員の能力向上を図りながら多職種連携を強めています。これまで常勤職員のみによる支援記録を非常勤も含めた記載の取り組みを行っており、これにより多様な視点が加わり全体として情報収集能力が上がっています。このほか緊急的な情報やケアの変更に関わる情報などのケアシートや業務日誌等の記録の充実が図られることで情報の共有化が進み、職員の気づきから通院を勧め早期に対応ができた事例やプランの変更に関わるべき情報などを収集し、利用者支援につながられています。

・コロナ対策をしながらセンター全体で地域との関係を良好にして、介護予防の情報発信や地域との交流を促進するようにしています

地域の高齢者支援のために近隣医師と年数回意見交換をする機会を持ち、利用者の健康や支援方法の相談や最新の医療体制、新型コロナ等感染防止の対応などの情報を地域に発信しています。また利用者の地域向け作品展であるセンター祭りでは、感染防止策をしながら地域住民にフレイル予防の講演会を開催して地域の介護予防を支援しています。このほか地域の社協とフードバックの活動も立ち上げるなどしています。こうした地域活動をコロナ禍であっても継続することで、地域の関係先や地域住民の方々との良好な関係を深めて施設への理解も進んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・事業方針にある利用者の自立支援の考えに基づいて、介護計画の目標設定を具体化し、支援内容に活かしていくことを期待します

利用者の状況を把握し必要な支援を提供するため、詳細なアセスメントの上でニーズを追求し、利用者・家族の意見や希望を取り入れた通所介護計画書を作成して個別ケアの提供に努めています。機能訓練に力を入れることで利用者の身体機能の維持・向上が図られていますので、さらに在宅生活の継続と希望の実現に向けた自立生活を支援していくことが必要と思われます。居宅サービス計画、個別機能訓練計画書との連動性の上に、通所介護計画において自立支援の方針に基づいた個別性、具体性のある目標設定を行い支援内容に活かしていくことが期待されます。

・事業の強み作りに向けた入浴サービスの目的を再度明確化し、多職種が目的を共有・連携してサービスプロセスを構築することが期待されます

事業所の強みづくりに入浴サービスを掲げて3つの課題と目標を設定して、例えば入浴提供数を増加できるよう、入浴システムの見直しを職員とともに取り組んで利用数や効率化で一定の成果を上げています。今後、入浴サービスをビジョン実現の強みとすることから考えると、3つの課題を実現した時に人数や回数目標だけでなく、ビジョンにある利用者の自宅生活にどのような価値が提供できるのかビジョンとつなぎ合わせた目標の明確化と達成度を確認する指標と振り返りの方法を検討して、多職種で共有・連携を図りながら課題に取り組むことが望まれます。

・利用者の在宅生活の継続など、全職員がチームとなって上げた成果を情報発信することで職員の成果の実感も期待されます

事業所の特徴を地域に発信するために、ケアマネ事業所や関係先へ情報提供するほか、羽衣センター祭りや医療機関と協力して地域に介護予防情報を発信しており、現在ホームページやSNSを活用して地域に広く情報発信することを検討しています。今後は、一般的に発信するイベントや行事等の情報に留まらず、伝達する情報を受け取る側のニーズから吟味・検討することも必要と思われます。また多職種が支援して利用者の在宅生活の継続や新たな社会性の発見など、全職員がチームとなって上げた成果を情報発信することで職員の成果の実感も期待されます。

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

54/73

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	85.0%	11.0%	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	81.0%	9.0%	7.0%	
			いいえ : 1.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	59.0%	25.0%	11.0%	
			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	74.0%	22.0%	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	85.0%	7.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 3.0%	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	85.0%	9.0%	0.0%	1.0%
			いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	7.0%	0.0%	1.0%
			いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 1.0%
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%	7.0%	7.0%	1.0%
			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%	12.0%	5.0%	16.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	11.0%	0.0%	1.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	5.0%	5.0%	0.0%
			どちらともいえない : 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	81.0%	5.0%	9.0%	0.0%
			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	81.0%	11.0%	7.0%	0.0%
			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%	11.0%	12.0%	0.0%
			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	59.0%	12.0%	27.0%	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、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・関心を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ー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。

・感染症対策として柵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、職員手作りの柵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%			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%		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%		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%		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%			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%		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%		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%		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%		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%		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%		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%		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%		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あゆみえん
事業所所在地	東京都青梅市新町9丁目2153番地の3
事業所電話番号	0428-30-5554

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）	働きやすい職場創り 快適なサービスを提供 地域貢献 職員教育の充実 健全な経営

全体の評価講評

特に良いと思う点

・機能訓練を取り入れたレクリエーションを実施し、利用者が目的を持って通所できる取り組みを行っています

利用者が通所介護に目的を持って利用できるよう、レクリエーションにも機能訓練を取り入れています。レクリエーションは「脳を活性化する」「手指を動かす」「身体を動かす」「身体を癒す」4つのプログラムに区分され、機能訓練指導員の指導や監修をし、それぞれの効果が得られるよう工夫されています。利用者へは通所計画書の説明時にレクリエーション内容・効果も説明し、目標に合わせたレクリエーションを選択できるようにしています。職員は利用者がレクリエーションを楽しみながらも、機能維持向上が出来るよう支援しています。

・利用者・家族の希望に添った目標設定を盛り込んだ通所介護計画書を利用前に作成し、利用者の目標を全職員が理解し取り組んでいます

利用開始前には担当の介護支援専門員、利用者・家族から希望や意向を確認し、自宅での生活状況や心身の状況などのアセスメントを実施し、通所介護計画書を作成しています。契約時には作成した通所介護計画書を用いて、丁寧にサービスの細かい説明を行っています。事業所においても、作成した通所介護計画書を全職員にて共有し、利用者・家族の希望・意向に沿った目標の確認と目標達成に合わせたサービス提供を行っています。サービス提供のモニタリングは毎月行い、利用者の身体状況に合ったサービス提供であるかを確認しています。

・施設には特別養護老人ホーム、ショートステイ、通所介護サービスがあり、一体的なサービスを受けることが出来ます

通所介護サービスを利用している利用者は身体や家族状況により自宅での介護が難しくなり、ショートステイサービスを利用することも多くあります。施設には特別養護老人ホームがありショートステイサービスを利用することが出来、利用者の情報を共有することでサービスの統一や利用者の不安を軽減し、より良いサービス提供が行えています。更に、同法人には同じ地区に包括支援センター、居宅介護支援事業所、訪問看護、訪問介護サービスがあり、総合的にもサービス提供が行えます。

さらなる改善が望まれる点

・通所介護計画書の見直しは行われていますが、評価内容が記載されてなく書式の見直しが期待されます

通所介護計画書は定期的に見直しが行われていますが、評価内容は記録されていません。そのため、利用者・家族への説明と同意が得られず計画書の見直し理由が明確ではありません。計画書に基づいて行われているサービス提供のモニタリングは毎月行われており、計画書のカンファレンスも多職種にて定期的に行われているため、カンファレ

ンスでの評価内容が記載でき、利用者・家族への説明・同意の確認が取れるように書式の見直しが期待されます。

・記録が個別になっていないため、時系列でのサービス提供や細やかな様子が分かる書式の見直しが期待されます

事業所ではサービス提供記録を、1日ごとに利用者全員分を一枚の書式にて記載しています。更に特記事項も表内の欄に記入しており、細やかな内容は記入出来ません。利用日以外の情報も同じ項目へ記入しており、小さく読みずらくなっています。サービス提供記録が一覧になっていることで、その日の利用者の動きやサービス提供の様子はわかり易くなっていることもあり、例えば、欄が小さく見づらい特記事項のみを別紙にするなど工夫することで、更に利用者の細やかな様子が読み取れるようになり、よりよいサービスに繋がることを期待されます。

・施設全体での職員研修や教育は整っていますが、通所独自での研修を実施することでより良いサービス提供に繋がることが期待されます

事業所では年度の研修計画を各委員会が立案し、採用時研修やフォローアップ研修など職種や職層に応じた質の高い研修が実施されています。職員一人ひとりの質の向上に向けた内容で行われていますが、通所介護で必要なレクリエーションや家族とのやり取りなど、通所独自の研修や教育体制の確立を行うことでベテラン職員の知識が伝達でき、新人職員の教育になり自信に繋がります。ベテラン職員は得意分野を更に伸ばすことにも繋がり、適切な職員配置や次世代の育成が出来、より良いサービス提供に繋が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

・レクリエーションにも機能訓練を取り入れ、一日を通して機能訓練を実施できています

レクリエーションプログラムは「脳を活性化する」「手指をうごかす」「身体をうごかす」「身体を癒す」の4つの区分に分けられており、それぞれの効果を提示し利用者が目的を持って通所出来るようになっています。記憶の想起を促し、思想や判断力の維持、向上を図っている「脳を活性化するプログラム」には、脳トレの計算や間違い探し、塗り絵、囲碁、将棋、音楽療法、料理などを用意しています。プログラムは毎月バランスよく配置され予定表にて提示されており、毎日数種類用意され利用者は自分に合ったプログラムを選ぶことが出来ています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

23/44

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	82.0%	13.0%		
	いいえ：4.0% 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%			
	どちらともいえない：4.0% 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	56.0%	30.0%	13.0%	
	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	73.0%	21.0%		
	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	82.0%	8.0%		
	いいえ：4.0% 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	95.0%			
	どちらともいえない：0.0% いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%			
	どちらともいえない：0.0% いいえ：4.0% 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	86.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	78.0%			17.0%
	どちらともいえない：4.0% 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%			
	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	91.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0% 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	78.0%	17.0%		
	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	78.0%	13.0%		
	いいえ：4.0% 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	82.0%			8.0%
	どちらともいえない：4.0% いいえ：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	69.0%	13.0%	8.0%	8.0%

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	社会福祉法人府中西和会
事業所名称	鳳仙寮
事業所所在地	東京都府中市西府町2丁目24番地6
事業所電話番号	042-360-1353

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">1) 法人名の由来である「地域の和」を理念の軸とし、地域社会との交流を重視し、地域の高齢者福祉の拠点となる。2) 法令を遵守し、オープンで透明性のある運営を行う。3) 一拠点で各種事業を展開するコンパクトさを活かしたサービスを提供する。利用者やボランティアに信頼されるサービスを実践し、利用者や家族との信頼関係の構築を図る。4) 利用者の人権と自己決定権を尊重し、利用者の自立や有する能力への支援を重視する。5) 職員間の相互理解と連携を大切にする。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者同士でのコミュニケーションが図りやすい状態もあり、通所しているからこそその交流の機会を楽しんでいる様子が窺えます

活動室や廊下には利用者の作品や、一日のスケジュールが時系列で記載され、壁面にはちょっとしたクイズが貼ってあるなど、利用者の興味関心が向くような工夫もなされています。一日の活動は利用者のペースで行うことができるよう環境を整えています。当事業所は、好きな活動を一緒に行うことができることから、利用者同士でのコミュニケーションも図りやすい状態があり、活動の合間合間での会話も和やかな雰囲気です、その会話の時間を楽しんでいる場面がいくつもありました。通所しているからこそその交流の機会を楽しんでいる様子が窺えます。

・曜日ごとに静と動の活動を固定し、利用者が好きな活動を選択し、目的を持って利用できるよう働きかけています

利用者が好きな活動のある曜日を選択し、目的を持って利用できるよう、静と動の活動を固定しています。月曜：カラオケ、火曜：書道、水曜：音楽療法・書道、木曜：カラオケ・製作、金曜：レクリエーション・鳳仙寮体操、土曜：レクリエーションの予定とし、ボランティア講師を招いて行っている書道や音楽療法は専門的な内容や指導を受けられることもあり、利用者からも好評です。しかし、コロナ禍により活動が出来ないものが出てきたため、職員のアイデアで太極拳や椅子ヨガを新たに追加するなど、ボランティア以外の活動も充実しつつあります。

・生活をしていく中での動作一つ一つが利用者の健康維持やリハビリにつながるよう、多職種にて連携を図りサービス提供がなされています

利用者に過度な介助とならないよう、在宅生活における自立を支援するというスタンスで利用者の介護にあたっています。入浴時の介助も利用者が自分でするには困難なところを介助します。また、活動の中での始めるための準備は自分で出来る部分は行っていただきます。当事業所で実施する個別機能訓練や集団体操だけがリハビリではなく、生活をしていく中での動作一つ一つが利用者の健康維持やリハビリにつながるよう、多職種にて利用者の現状を共有して連携を図り、サービス提供がなされています。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の強みを生かして、計画・サービス提供、記録・モニタリングを意識したケアマネジメントの実施が期待さ

れます

ケアマネジャーが作成したケアプランから長期・短期目標、支援内容を通所介護計画書に抜粋し、#：1レクリエーション、#2：入浴、#3：その他の支援内容を設定していますが、利用者ごとの個別ケアや多様な働きかけを反映した内容になっていません。そのため、ケース記録は項目ごとに記述していますが、内容が抽象的なためモニタリングに有効な記録になっていません。今後、事業所を利用することで達成される長期・短期目標、支援内容は何かを職員で深め、計画・サービス提供、記録・モニタリングを意識したケアマネジメントの実施が期待されます。

・利用者や家族に当事業所のサービス内容の理解を深めていただくよう、在宅生活に活かせるより多くの情報提供することも期待されます

当事業所は、機能訓練やクラブ活動などを通して利用者のADLの維持・向上や生活意欲の向上につながるよう支援しています。そのため、機能訓練も専門性を持ち提供できるよう細やかなアセスメントを基に計画的に行われています。また、活動も利用者が自分でできないことを介助するというスタンスで、利用者個々に合わせた対応が行われています。これらが在宅生活の中でも活かせるように、自宅でもできる生活リハビリについてなど、利用者や家族に当事業所のサービス内容の理解を深めていただくよう、より多くの情報提供することも期待されます。

・デイサービスの事業に特化した事業継続計画（BCP）の作成が期待されます

事業継続計画（BCP）については、併設する特養版の作成はありますが、デイサービスの事業に特化した計画の作成には至っていません。特養の計画の項目を参考に、大地震などの自然災害や感染症の蔓延などの事態に陥った際でも通所事業を継続するために必要な職員参集や備蓄物資、家族・関係機関との連絡手段、代替事業などを整理し、日々の想定訓練などの機会を通して内容の確認、アップデートし、万が一の時に備えられる体制づくりが期待されます

事業者が特に力を入れている取り組み

・排泄介助状況は大きな隔たりがなく在宅生活を意識したケアとなるよう取り組んでいます

「排泄表」にて利用者の排泄状況を把握しています。「排泄表」は利用者ごとに、定時誘導、訴え時、要チェックの項目で、時系列で排泄状況を把握しています。排泄に関する特記事項を記載する欄と、備考欄には、排泄に関する家族からの要望も記載されているなど、利用者一人ひとりの状態と希望に合わせた適切な排泄介助ができるよう整理しています。在宅での排泄状況と通所時の排泄介助状況に大きな隔たりがなく、在宅生活を意識してケアができるよう取り組んでいます。

・利用者の個別機能訓練は細やかなアセスメントのもと、行われています

個別機能訓練アセスメントおよび計画説明書は、利用者・家族の希望、病名、合併症、既往症、視力、聴力、介護度、身体機能、活動参加等の情報収集の他、活動動作として、基本動作となる座位など、「施設内動作」として施設内における動作、座位等に関する状況や課題を抽出して記載しています。これらを踏まえた中で、必要なリスク管理についての記載もあり、「リハビリテーションサービス」としての目標、プログラム内容等を記載し、目標達成度を確認できるよう作成しています。利用者の個別機能訓練は細やかなアセスメントのもと、行われています。

・居宅訪問チェックシート、興味・関心チェックシートにて利用者の状態を共有しています

「居宅訪問チェックシート」にて利用者の自宅での生活状況を確認しています。ADL（食事・排泄・入浴・更衣・整容・移乗）と、IADL（屋内移動・屋外移動・階段昇降）、基本動作（起き上がり・座位・立ち上がり・立位）についてのレベル・課題・環境・状況・生活課題を確認しています。また、「興味・関心チェックシート」にて、自分で服を着る・自分で食べるなど様々な生活行為について「している」、「してみたい」、「興味がある」の項目で状況把握しています。このチェックシートは送迎時に介護職員または理学療法士が確認し共有しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/90

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	83.0%	13.0%	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	72.0%	8.0%	10.0%	8.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	67.0%	24.0%	8.0%	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	81.0%	13.0%	いいえ : 2.0%	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	81.0%	16.0%	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	91.0%	8.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	8.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	86.0%	10.0%	どちらともいえない : 2.0%	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%	5.0%	24.0%	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%	5.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	13.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	83.0%	5.0%	10.0%	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%	18.0%	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	83.0%	13.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	45.0%	24.0%	27.0%	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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	府中市立あさひ苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市朝日町3丁目17番地1
事業所電話番号	042-369-0080

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>4つの信念を基本的な指針とする</p> <ol style="list-style-type: none">1. 利用者に深い共感をもつ ・いたみを分かちあう共感・相手の立場に立つ共感2. 地域の方々に感謝する ・他者への感謝・我以外みな我が師 ・内部にあっては職員相互あるいはご利用者への「ありがとう」の気持ち3. 水、電気などの資源を大切に ・自然を大切に・環境を汚さない ・自然の恵み、資源を未来につなげる4. 常に防災を心がけ火を出さない ・安心安全を常に心がける・安全を脅かさない ・自然発生災害に備える・BCP（事業継続計画）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・【現状】考えることへの習慣化が職員を成長へ導いています。

昨年度より日々の活動を担当制にし、職員同士の協力体制の強化やサービスに対する意識、内容の充実に取り組んできました。また、リーダー層からの指示も具体的な決定経緯を伝え、一般職員が理解を深めることができるように意識し伝えていきます。その結果、わからない事をわからないままにせず、職員が確認していこうとする動きへ変わってきているとリーダー層は感じています。わからない事を考える能力は新しい価値（課題）を生み出す能力に繋がります。リーダー層を中心に個々の能力向上と一層のチームワークの強化を期待します。

・【現状】コロナ禍でも「利用者のため」にできる事に取り組んでいます。

午後活動の中止や、地域との交流の自粛の中で、利用者・職員共に疲弊した状態の中で、自ずと生まれ出た事が、職員同士の話し合いと協力だったといわれます。地域との繋がりもない状態を憂い、職員は夏まつりを実施し、更に敬老会も実施に踏み切りました。敬老会では、職員が出し物を担い、生花のラッピングに写真付きお祝いカード、更に併設の特養や他施設とのズームを利用した交流タイムを設定し、アイデア溢れる敬老会が実施できました。できる所からの取り組みは、職員のチーム力と協力し合う楽しさに加え、今後明るい展望をもたらしました。

・【現状】通所介護計画の意識化が浸透し支援にも職員の統一性が出てきています。

事業所は、今年度「介護計画を意識した支援」を職員に浸透させるために、内部サービス担当者会議に職員も参加できるようにし、参加者は作成までの過程を他職員に伝えて共有を図ると共に、リーダー層は朝・夕の連絡会でも折に触れては計画と連動させた話をする等して関心度を高めてきました。「計画を意識して支援を行なっているか」の質問に、今年度は常勤職員・非常勤職員共に100%の認知度です。支援計画への意識化は、活動場面でも計画に沿った支援内容を共有する等、支援にも反映されています。

さらなる改善が望まれる点

・【目標】withコロナ時代のショートステイとの連携が目標です。

ショートステイでは利用者の満足度は上がったものの昨年同様、「デイサービスに近い活動があると嬉しい（ ）」がありました。「Withコロナを前提にしたショートステイと連携した活動はありますか？」の評価者の質問に対し、管理者は、「敬老会といった施設全体の行事をリモートで参加した」と話しました。評価者は日常生活の楽しみの中で、リモートを活用したデイサービスとショートステイの連携を目標とします。

・【課題】昨年に引き続き今年も職員間の情報共有不足を指摘する声があります。

今年、「パートまで情報が回っていないことがある（常勤）」、「いつも業務に追われぎりぎりになってから動くため、容易と内容の伝達が全員にしっかり伝えられない（非常勤）」といった情報共有に対する意見が昨年同様出ています。

・【課題】小グループと個別化に伴い通所介護計画の見直しが望まれます。

コロナ禍により生じた小グループ化や個別対応は、手厚い支援や職員・利用者同士の落ち着いた関係性を育み、コロナ禍に生まれたメリットでもありました。また個別対応の中では、利用者について深く知り得る良い機会ともなり、個々の興味や得意分野の発見や聞き取りをした内容を支援に活かしてきました。今後は知り得た趣味・趣向を生かした支援に繋げるべく、個別介護計画の見直しが生じていると考えます。利用者の知り得た情報を反映させ、心理面での配慮事項や注意事項に留意し、支援の内容を見直す好機と評価者は考えます。

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

68/108

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	92.0%	7.0%	0.0%	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	73.0%	10.0%	16.0%	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	66.0%	22.0%	7.0%	4.0%
				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	70.0%	20.0%	7.0%	1.0%
				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	83.0%	13.0%	0.0%	2.0%
			いいえ : 0.0%	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	86.0%	0.0%	8.0%	0.0%
				どちらともいえない : 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	0.0%	8.0%	0.0%
				どちらともいえない : 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	77.0%	5.0%	14.0%	0.0%
				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	66.0%	11.0%	20.0%	0.0%
				いいえ : 1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	79.0%	11.0%	8.0%	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	80.0%	5.0%	13.0%	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%	10.0%	13.0%	0.0%
				いいえ : 1.0%
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%	10.0%	10.0%	0.0%
				いいえ : 4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	7.0%	7.0%	0.0%
				いいえ : 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	57.0%	35.0%	0.0%	0.0%
				どちらともいえない : 4.0%
				無回答・非該当 : 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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	泉苑ケアセンター
事業所所在地	東京都府中市武蔵台1丁目10番地の4
事業所電話番号	042-366-0080

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>「最も困っている人々の命と暮らしを守る」という、法人の福祉理念を継承した施設運営を図ります。</p> <p>泉苑を利用される皆様には、公共性を維持した質の高いケアサービスを提供します。「利用者が主人公」であることをサービス提供の基本とします。</p> <p>泉苑は利用者が主体的に生きる場として、安全で安心した生活が営めるよう援助します。</p> <p>利用者の人権と個人の希望や意思を尊重した個別援助・介護サービスの提供に努めます。</p> <p>泉苑は公平平等を基本に利用者の人権とプライバシーを尊重します。また、個人のニーズに合わせた生活支援・介護予防及び介護サービスの提供に努めます。</p> <p>利用者や家族の絆を大切にし、家族を含めて支援します。</p> <p>泉苑は、利用者および家族間の歴史や絆に対する相互理解と連携が高まるよう働きかけ、家族の方と安心と信頼が得られるように支援します。</p> <p>地域福祉活動の拠点とします。</p> <p>泉苑を地域に開放します。地域の福祉拠点として任務役割を一層発揮し地域に貢献します。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 地域で困っている人を受け入れる事を重視しています 事業所では法人理念に基づき、併設されている地域包括支援センターと連携しながら、重度認知症や複雑な家庭状況等、困難な状況下にある利用者を拒む事無く受け入れる事を重視しています。ヒアリングにより、利用者が安心して通える事を第一に、個別の支援に配慮している事を知ることができました。同時に、認知症利用者に寄り添い、施設内を同伴する職員の対応の様子等、支援の実際も垣間見る事ができました。困難な状況を抱える方々を優先的に受け入れる事業所の姿勢や対応を高く評価したいと思います。・ 利用者の状況を様々な視点から丁寧にアセスメントし、介護計画を作成しています 訪問調査やサービス担当者会議の際は、医療情報、家族関係、生活環境、身体状況を確認しています。その他、訪問時の利用者の様子や家族との雑談より、利用者一人ひとりの習慣や特性等、支援に必要な情報を丁寧に集約し介護計画を作成しています。例えば、利用者・家族からの情報により「普段は車椅子だが、本人の気分により歩行の機会を作る」「席を立ち上がり声を掛けても座らない場合はトイレへ誘導する」等、個々の状態に合わせた支援の実現に向けて計画作成を行っており、好感が持てます。・ 服薬の管理体制の定着によって誤薬事故が軽減し、利用者や家族に安心していただいています 利用者が施設に到着したタイミングで、服薬内容を確認する仕組みがあります。看護職と生活相談員が協力してダブルチェックを行う取り組みや、薬を忘れていた利用者宅まで取りに伺う事が可能な体制になっています。さらに、

かかりつけの医師の指示を受け、施設で朝食後や夕食後の服薬を支援する事ができる様に配慮されています。その結果、服薬の管理体制が定着している事から、以前よりも誤薬事故が軽減され、利用者や家族に安心していただいている事が確認できます。良い取り組みと思います。

さらなる改善が望まれる点

・**居宅支援事業所に、デイサービスの特色を伝える取り組みに期待します**

管理者は施設内外を問わず、居宅支援事業所にデイサービスの特色を伝えきれていない事を改善点として挙げています。既に独自のパンフレットを配布していますが、困難ケースの受け入れを重視している事や、自由に過ごして頂く事を第一とした事業所の考え方を盛り込む事、居宅支援事業所を対象にした施設見学会を開催する等、取り組みの検討に期待したいと思います。長年の経験により、培われた事業所の特色を存分にアピールしてほしいと思います。

・**記録の効率化の推進に期待します**

事業所では近年タブレットPCを導入していますが、タブレットの操作に慣れていない職員が多く、「記録を行う時間」「情報を確認する時間」を時間外で行っている状況があります。この点を踏まえ、今後は記録の効率化に重点を置き、学習会や個別指導・訓練する時間を設ける等、全職員が短時間で確実に入力ができるような体制の推進に期待します。

・**機能訓練サービスの時間の確保に期待します**

時間の確保に苦慮しており、利用者への機能訓練の取り組みに課題があります。例えば、サービス提供時間の時間軸を設け、利用者の都合を優先したサービス・職員の都合で行う記録やミーティング等の業務・時間帯毎の職員数を一覧化し、1日単位の運営全体像を把握して欲しいと思います。その成果として、必要な時間に手厚く職員を配置する事や、業務が集中する時間帯の分散等の対策が期待できます。まずは、現在の職員数を踏まえた検討や対策を重ね、取り組みが前進できる様に改善をしてほしいと思います。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**丁寧なアセスメントにより利用者状況を捉えた介護計画を作成しています**

訪問調査の際は利用者・家族の希望や家族関係、医療情報、生活環境、身体状況等の把握に努めています。訪問調査の際の家族や利用者との雑談や利用者の動作から得られた情報を計画内容に反映させることも多く、例えば「これまでの経験から書類作業を好む」という情報より「サービス利用中は紙とペンを渡す」ことを計画に加える等、丁寧にアセスメントを行い利用者一人ひとりの特性を捉えた計画作成を行っています。支援の充実を図るために力を入れた取り組みに好感が持てます。

・**地域の特性を考慮し、新型コロナウイルス流行直後も支援を継続をしています**

府中市の中でも、核家族や一人暮らしの高齢者が多い事、新興住宅地が増え地域の繋がりが構築されにくい状況にある事等、エリアの特性を踏まえて、新型コロナウイルス流行直後も、デイサービスを継続しています。利用者の健康保持や家族の負担軽減を図る為に、支援を途絶えさせない事に力を入れています。

・**認知症の利用者の周辺症状対策に力を入れています**

認知症の利用者に対し、徘徊等の周辺症状の対策を工夫しています。例えば、徘徊の様子を確認した時は、トイレ誘導を試み排泄後の様子の変化を確認しています。また、水分摂取量の不足を疑い、水分補給後の様子の変化を確認する様にしています。さらに、賑やかな雰囲気により落ち着かない場合には、静養室やロビー等のスペースが広く活用できる環境を活かし、静かな場所に誘導する等の対応を行っています。その結果、認知症の知識を活かしたチームマネジメントの展開は、落ち着いて過ごす事ができる支援となっており、力を入れた取り組みと言えます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/71

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%	28.0%	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	80.0%	8.0%	11.0%	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	60.0%	14.0%	17.0%	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	60.0%	28.0%	8.0%	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	82.0%	8.0%	5.0%	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	71.0%	17.0%	8.0%	いいえ：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	8.0%	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	77.0%	17.0%	5.0%	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	65.0%	14.0%	5.0%	14.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	5.0%	5.0%	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%	11.0%	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	71.0%	17.0%	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	68.0%	17.0%	5.0%	8.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	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	51.0%	20.0%	8.0%	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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	府中市立よつや苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番地
事業所電話番号	042-334-8133

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">1) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の自立した生活が継続できるように、生活機能の改善や意欲向上につながるを支援を提供しています

利用者が地域で自立した生活を継続できるように、利用者への自立支援を掲げて、栄養課の水分補給の援助、看護の健康管理と嚥下機能改善の口腔体操、介護の生活機能維持の体操のほか、機能訓練による身体機能の維持向上など、利用者の日常生活動作の改善や向上につなげるように専門職連携で支援しています。特に利用者の歩行状態においては、利用者の自主的歩行を促す工夫や、職員の見守り歩行から利用者自ら歩行できるようになったり、車椅子から歩行器に改善するなどの改善事例が増えていますので、身体機能改善に効果をもたらしていると言えます。

・利用者の在宅生活を支える家族の意向に適切に対応して良好な関係構築に努めています

利用者の在宅生活を支える家族との良好な関係をつくるために、家族懇談会案内状に家族アンケートを入れて悩みや心配事を把握して、食事や排せつの介助方法や認知症の進行への不安などの解消を支援をしたり、懇談会で家族同士が抱えている問題の共有や情報交換を行ない、精神的負担の軽減を図っています。また利用者の日常の様子や体操やゲーム、クラブ活動の様子等を映像や写真で伝えています。日常の家族の相談や生活援助でも、連絡帳などでの情報共有や介護職員が送迎を行うことで、家族の意向に適切に対応して良好な関係構築に努めています。

・職員の役割を明確化や対話など業務コミュニケーションの細部を重視したチームの構造化が進められています

思い遣りや豊かな発想、基本の定着など元々組織で持っている魅力要素を引き出し、また役割意識や担当制、面談などのコミュニケーションを活性化させることで、事業のチームビルディングが進んでいます。サービスのコンテンツやツールにこだわることなく、組織体制と組織活動の全体像を構造的に捉えており、たとえば情報発信のタイミングや見せかた、言葉のつかいかた、効果的な情報共有のルート、丁寧な対話機会の確保など、業務の進め方の細部が計画的かつ緻密に積上げられており、今後効果的な連携活動を進めるうえでの構造強化がなされています。

さらなる改善が望まれる点

・コンセプト定義の再確認と行動計画・目標へ紐づけによる、実行計画の一層の体系化が期待されます

コンセプトワード「魅力」は導出されたもののイメージの解釈が職員個々に委ねられているため、提供サービスが

魅力づくりに繋がっていない状況にあるとみられます。職員コミュニケーションが活発になりつつあるので、あらためて「魅力」コンセプトイメージもしくは魅力の要素を職員を交えてすり合わせる事が求められます。さらに、品質目標兼報告書での具体的な行動計画・目標に定義した魅力要素ををどのようにして実現させていくかを盛り込むことで、目指す状態からサービス・業務の日常までが一貫した活動体系になるものと期待されます。

・専門職協働で自立支援ケアプロセスを構築し、自立支援の先にある利用者個々の期待する生活の実現を支援することが期待されます

今年度はリハビリ専門職を追加配置して、利用者の日常生活上必要な歩行能力の援助に注力し、専門的視点介入による「評価・計画・実行・改善」のサイクル化を推進することで、実際に歩行能力や生活意欲の改善につなげています。また利用者個別の振り返りの機会を設け、機能訓練活動の有効性を評価する取組みも開始されています。今後は、これまで培ってきた自立支援ケアのノウハウを専門職及び事業部協働の体制やケアプロセスにさらに取り込むことと、自立支援ケアの先にある利用者個々の期待する生活の実現を支援することが期待されます。

・利用者が事業所を意識的に活用し、活動や過ごし方を自己決定できるよう支援し、利用者主体のサービス提供の工夫が望まれます

利用者の自立を支援する方針から、自主的にデイサービスでの生活を送るよう働きかけています。利用者に血圧測定やパワーリハビリの操作方法を指導したり、食器洗い・食器拭き・下膳等の家事的なことや、車いすの操作、活動の準備や椅子の設置等に徐々に拡大し、現在では利用者にて着し自主的に進めています。今後は更に、利用者が事業所を意識的に活用し、サービス内容を自身で選択、自己決定することを基本として、一日のスケジュールや活動の選択、他の利用者との自主的な活動をする等自立を支援する利用者主体のサービス提供の工夫が望まれます。

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

45/91

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	73.0%	15.0%	11.0%	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	64.0%	20.0%	8.0%	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	84.0%	15.0%	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 : 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	88.0%	11.0%	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	84.0%	15.0%	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%	11.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
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%	22.0%	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	86.0%	13.0%	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%	13.0%	6.0%	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	82.0%	15.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	82.0%	15.0%	いいえ : 2.0%	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	75.0%	13.0%	11.0%	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	44.0%	37.0%	15.0%	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	社会福祉法人同胞互助会
事業所名称	昭島市高齢者在宅サービスセンター愛全園
事業所所在地	東京都昭島市田中町2丁目25番3号
事業所電話番号	042-545-8011

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>法人の理念 『老いの装い支援』 私たちは、老いても快適にいきいきとした美しを保てるよう、高齢者の装いを支援します。</p> <p>私たちが大切にしている行動指針</p> <ol style="list-style-type: none">1. 人権と尊厳の尊重2. 個別の介護・医療サービス3. 真実の瞬間の重視4. 精鋭のプロ集団5. 開かれた福祉拠点

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・広いスペースを活用し機能訓練に力を入れ、二重課題に取り組むことで認知機能低下にも繋げている。

施設では、1周40メートルの広いスペースを活用して機能訓練に力を入れている。等尺性膝伸展筋力（ふとももの筋肉量）を定期的に測定し、機能訓練の評価に活かしている。測定結果はレーダーチャートに反映し体力の推移が見える化し、今後のプログラムに活かしている。また、低床のリハビリ用自転車を設置しモニターを見ながら問題に答える二重課題に取り組めるようにし、認知機能低下にも考慮した機能訓練プログラムになっている。自ら取り組むことも大切に考え、名札の裏に個別のプログラムを明記する工夫も行っている。

- ・毎日栄養士が食事について伝え、しっかりと食べることに力を入れて支援をしている

施設では快眠・快食・快便・快感を呼び起こすケアを目標にしており、食事をしっかりとることも大事に支援をしている。朝食をとらずに通所することもあるので、大豆由来の栄養ドリンクを用意・提供し、空腹の状態で活動することを避ける取り組みをしている。また、栄養士による食に関する話を毎日行うなど、利用者に対し多方面から食事を摂ることの大切さを伝えている。食事は厨房で手作りされており、天然の食材を使用し栄養バランスにも考慮し、嚥下機能が低下している利用者には刻み食に代わる凍結含浸食を提供している。

- ・タブレットやインカムの活用で瞬時に情報共有できる取り組みを行っている

施設では利用者情報を全職員で共有する取り組みとしてタブレットやインカムを活用している。施設は1階、2階とフロアがわかれており、スペースが広いので職員間の連携が回りにくい部分もあったが、インカム（マイク付きイヤホン）を職員が装着して支援に行くことで、利用者が急変したり急ぎで伝えたい時などに瞬時に情報を提供したり協力を要請することが出来ている。また、タブレットは口頭で入力を行うことが出来るため、すぐに入力が可能で、利用者状態を各職員がどこにいても確認することが出来る取り組みとなっている。

さらなる改善が望まれる点

- ・家族や関係機関と連携することで、より個別化した支援が期待される

施設ではケアプランの内容を基に「個別通所計画書」を作成している。計画書は利用者の疾病や認知症状、身体機能などに基づき生活相談員が作成しているが、日中の限られた通所中の過ごし方に対しての内容となっている。今後は通所中の活動が日常生活にどのような効果があるかなどを家族や関係機関と共有し、通所時間以外の過ごし方なども提案し、多職種で連携を図りながら支援ができるような取組みを行うことで、より個別化した計画書の作成や支援が期待される。

・利用者一人一人の意向に沿った空間や居場所作りを行い、落ち着いて過ごせる環境を作ることが期待される

施設は1階、2階のフロアがあり1周40メートルとかなり広いスペースとなっており、自ら歩行訓練を行うなど活動量の確保にもつながっている。しかし、スペースが広いと、落ち着いて日中を過ごす場所の確保ができていない状況になっている。静養室を確保し読書ができるように環境整備を行っているが、口腔ケアを行う場所と併用になっており、ゆっくりと心から落ち着いて過ごすことができにくくなっている。今後は利用者の意向に沿って意見を出し合い、利用者一人一人が落ち着いて過ごせる空間や居場所作りが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・特別養護老人ホーム併設の診療所があり医療が近くにあることで安心感を与えている

併設の特別養護老人ホームに診療所があり常勤医師がいることにより、医師がそばにいる安心感と最新の医療情報が入手することが出来、コロナ禍でも安心して通所することができる施設となっている。そのため、がん末期や胃瘻造設の利用者など医療的リスクがある場合も利用者本人の身体的負担にならない範囲で受け入れを行っている。入浴設備も通所施設では珍しいストレッチャー浴が可能となっており、自宅での入浴や他の施設では対応できない利用者の清潔保持にも活用されている。

・4つの視点（機能訓練・口腔ケア・栄養評価・レクリエーション）で支援を行っている

機能訓練、口腔ケア、栄養評価、レクリエーション活動の4つの視点のサービスを総合的にプロデュースすることを大切に考え支援している。一つの視点に特化したものではなく、利用者の生活において4つの視点のつながりを意識してプログラムづくりに取り組んでいる。『骨を強くするための歩行』『便秘にならないための水分』『病気になるための口』を目指し、全ての活動はつながりがあるとの意識で支援し二重課題を取り入れた機能訓練や大豆由来の栄養ドリンクをの摂取などで、より効果的に心身共に健康な身体を作り、努め認知症予防も図っている。

・家族会があり、親睦会などで連携を図っている

施設では通所介護では珍しく家族会があり多くの利用者家族が参加している。昨年まではフリーマーケットを行い、その収益で親睦会や勉強会などを開催し、職員や利用者も一緒に参加するなど毎日の介護が続く中で、楽しみの一つとなってきた。コロナ禍となり、開催が難しくなっているが、感染防止のため人との接触が制限されることで介護の孤立化が懸念されている。オンラインでの開催や人数制限を行うなどで家族会の活動を継続し、利用者のみならず家族のための施設としての役割が持てることを期待している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

56/81

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%	10.0%			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	76.0%	5.0%	10.0%	7.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	58.0%	26.0%	14.0%		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	92.0%				どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0% 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%	17.0%			いいえ：1.0% 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	91.0%				どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0% 無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%		5.0%		いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
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%	12.0%	10.0%		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	73.0%	10.0%	16.0%		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	92.0%		5.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	94.0%				どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
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%	12.0%	5.0%		無回答・非該当：1.0%
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	85.0%	7.0%	5.0%		無回答・非該当：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	8.0%	8.0%		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	51.0%	26.0%	17.0%		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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	老人デイサービスセンターときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	050-5540-0862

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)ゆとりと安心のその人らしい生活支援 2)子どもからお年寄りまで多世代交流により、敬老の心、人を愛する心をはぐくむ 3)住み慣れた地域で暮らし続けることができるような個別ケアの実施 4)専門性と知識のある人材の確保・育成 5)ご利用者・ご家族の満足度向上への追求

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の意欲や楽しみを引き出すイベントや行事を実施している

事業所では心身の活性化を図ることを目的に、日々ラジオ体操や転倒予防体操を実施したり、集団で楽しく過ごしてもらうために、すごろく、ボーリング、ダーツ、輪投げなどを行っている。また、年間を通じて歳時記にちなんだ行事（新年会、節分、ひな祭り、花見、端午の節句、七夕、夏祭り、敬老会、十五夜、クリスマスなど）を開催する際には行事食を楽しんでもらったり、入浴では菖蒲湯、ゆず湯、入浴剤を用いた変わり湯などを提供している。さらに、併設の保育園児に歌や遊戯を披露してもらう機会なども設けている。

・利用者の特性に配慮し、コミュニケーションの取り方を工夫している

利用者の特性に配慮し、利き手の方から話したり、嚙下体操を取り入れて、入浴や移動時の介助など必要な支援に取り組んでいる。安全に配慮しながら利用者の状態を把握したり、利用者と気軽な会話をするなど、有効な時間になるように努めている。介護場面を観察した際にも、バス到着時のお迎え、デイルームへ到着してからの誘導などが、適切に行われている様子が確認できている。その人らしく一日が過ごせるように選択プログラムや個別の趣味活動などの機会を設け、「個別支援」に取り組んでいる。

・計画書に沿った支援が提供できる仕組みが整っている

計画書には支援内容を明示しており、個別の援助内容に沿って日々の様子を記録できるようにしている。昼食の喫食状況、入浴、看護、ケース記録などを設けており、計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録できるようにしている。利用者一人ひとりに関する必要な情報は個人台帳を設け、職員が共有できるように場所を決めて保管し活用している。さらに、連絡帳や送迎時の家族からの申し送りによって日々の状態を把握し、適宜サービス内容を変更することにも対応している。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の特徴を積極的に地域に伝え、目標稼働率を達成することを目指している

現在、併設の地域包括支援センターや居宅介護支援事業所をはじめ、地域の約35～6か所の居宅介護支援事業所から利用者の紹介を得てサービスを提供している。地域の居宅介護支援事業所へは、利用者の実績を報告する際に「空き情報」を提供するなど、情報提供を充実することに力を入れている。本年度上期はコロナ禍により利用率で前年比を下回るため、情報提供力の更なる強化に努めていることがうかがえる。さらに目標とする利用率を達成するために地域のニーズを把握し、ホームページの内容の充実も含め、積極的に情報提供することを目指している。

・到着後や帰宅前の時間帯の有効活用を目指している

第一便の到着から最終便の到着までの時間帯、同様に帰宅時の第一便の出発から最終便の出発までの時間帯は、利用者が手持無沙汰になりやすい時間帯であることを事業所では認識している。到着後には趣味活動や職員との会話などの個別プログラムが用意されており、適宜参加できるようにしている。帰宅前は1日の疲労への配慮から適宜休憩を促したり、希望により創作等を行い退屈しないよう働きかけ利用者が帰るまでの待ち時間の過ごし方に工夫を凝らしている。ただし、事業所ではそれらの時間帯をさらに有効活用することを目指している。

・今回行った利用者アンケートの結果を分析し、さらに運営力の向上を目指されたい

リスクマネジメント、プライバシーの保護、さらに意向や要望への対応などにわたる事項をまとめた「就業規則」や「倫理要綱」を全職員に配付している。年初の職員会議で説明して理解を促し、個人情報、守秘義務の徹底について確認している。今回行った保護者アンケートの「尊厳の尊重」の各設問に関しては、いずれも高い満足度が聞かれており、適切な対応がなされていることがうかがえる。さらに、様々な自由意見も含めてアンケート結果を事業計画に反映し、運営力の向上を目指されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・日々の状況を踏まえアセスメントは適宜見直している

利用者の心身状況や生活状況等については、生活相談員が訪問時に詳しくアセスメントし職員間で共有する流れとしている。アセスメントには利用者一人ひとりのニーズや課題を明示し、基本的には短期目標（6か月）とケアプラン更新時、変化があった時に見直している。またサービス担当者会議をはじめ面談時などの機会を通じて家族の意向や要望などもアセスメントに盛り込むことにしている。さらに通所介護計画書や個別機能訓練計画書は、利用者や家族が分かりやすい文章で表現することを心がけている。

・利用者の安全を重視した送迎を実施している

片道の乗車時間概ね30分、送迎車両5～6台で8・9ルートの送迎を実施しており、前には利用者の出欠席や体調変化等の状況確認を行い、当日の状態に合わせた乗降ができるよう対応している。送迎時は家族とのコミュニケーションづくりの場所と捉えて送迎の時間帯、乗車時間、コースについては、車酔いの有無、心身状況、生活環境などの意向や情報に十分配慮し設定している。送迎時の突発のアクシデントなどで時間変動が大きくなる場合も状況連絡に努め、随時対応している。送迎車の中での過ごし方に座席の工夫などの配慮がされている。

・ケアマネジャーとの関係を深める各種取り組みを定期的に実施している

利用者ごとのサービス経過報告書を作成しており、それをもとに担当のケアマネジャーに、毎月様子を報告している。内容としては1か月間の利用者の心身状態・活動参加時の様子などとしている。相談員は、毎月担当のケアマネジャーを訪問して手渡し、加えて口頭でも説明している。また、その際には事業所の予定を伝えている。さらに、地域のケアマネジャーを対象にした見学会・試食会を開催して、利用者の活動を観てもらい、昼食を味わってもらうなどサービスを理解してもらうことに努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/70

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	92.0%	7.0%	0.0%	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	90.0%	5.0%	0.0%	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	72.0%	20.0%	7.0%	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	82.0%	15.0%	0.0%	2.0%
			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	65.0%	27.0%	5.0%	0.0%
			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	85.0%	12.0%	0.0%	2.0%
			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%	5.0%	0.0%	2.0%
			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	77.0%	10.0%	12.0%	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	57.0%	20.0%	22.0%	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	82.0%	15.0%	0.0%	2.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	17.0%	5.0%	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%	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	77.0%	12.0%	10.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	7.0%	15.0%	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	55.0%	22.0%	22.0%	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	社会福祉法人町田市福祉サービス協会
事業所名称	小山田高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都町田市下小山田町3580番ふれあい桜館1階
事業所電話番号	042-797-9489

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">1) 利用者の思い、そのらしさを大切にして、その人の視点に立ったサービスの提供に努めます。2) 利用者の現存機能に着目し、自立を促すよう支援します。3) 楽しみながら機能訓練や社会参加ができるようサポートし、自立支援、社会的孤立感の解消を促します。4) 介護者（家族）の精神的・体力的な負担を軽減し、在宅生活が継続できるようサポートします。5) 職員一人ひとりが個性と能力を發揮できる職場環境づくりに努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人ひとりの意思を尊重して個々の活動を提供している

利用者一人ひとりの意思の尊重のために、レクリエーション活動の参加は無理強いせず、必ず声掛けを行い、参加の有無を確認している。事業所内での過ごし方なども利用者の意思を尊重し、思いのまま過ごせるようになっている。また、午後の活動では、7種類のレクリエーション活動の用意をしておき、参加したいレクリエーション活動を利用者に挙げてもらい、いくつかのブースに分けてレクリエーション活動を行っている。レクリエーション活動の選択ができることにより、利用者一人ひとりに合ったものの提供に努めている。

・計画書に沿った支援が提供できるような計画書作りに取り組んでいる

ケアマネジャーからの情報や相談員のアセスメントを基に通所介護計画書が作成され、毎月のモニタリングに合わせて、1年毎の頻度で見直しが行われている。目標達成度や評価を出しやすくするために、各項目には具体的な目標が設定されている。例えば、趣味活動の充実という目標を、実際の活動名と参加頻度まで詳細化しており、全ての介護職員が利用者それぞれの提供すべきサービスを共通認識として理解できるようになっている。また、極力専門用語を使用しないようにし、利用者本人、家族にも分かりやすくなるよう工夫が取られている。

・

さらなる改善が望まれる点

・個人記録と支援経過の書式の在り方について検証されたい

利用者一人ひとりの個人記録には、通所利用時での利用者の様子を詳細に記載しており、通所介護計画に沿った支援が行っているかが確認できるようになっている。また、個人記録の他に支援経過という記録があり、主に家族や担当ケアマネジャーとの連絡事項などのやり取りを記載するものがある。ただし、その内容も個人記録に記載してしまうことが多く、支援経過の記載内容が少なくなったり重複してしまうことがある。それぞれの書式の記載方法を徹底するか、書式を統一するかなどを職員間で話し合い検討することが望まれる。

・福祉用具のメンテナンスや定期的なチェックシステムを構築することが望まれる

車イス、シルバーカー、歩行器、フルモジュール車イス、平行棒など、様々な福祉用具が準備されており、必要に応じて利用者に提供できるように準備されている。安全に使用できるよう、使用の前後に生活相談員が動作チェックを行い、気づいた際に、随時清掃が行われている。基本現場確認でのメンテナンスという仕組みになっているため、チェックシートなどを使用した定期的なメンテナンスが加わると、更なる安全性の確保ができると思われる。リスクマネジメントの観点からも今後の対応に期待したい。

•

事業者が特に力を入れている取り組み

・必ず見学や体験を促して、利用者本人に合った事業所が分かってもらうように努めている

見学時には、見学者に時間の余裕があるならば、レクリエーション活動の参加なども促している。1日体験利用の対応も行っており、その際には自費で昼食の提供も行っている。見学時、体験時には、利用中の利用者の送迎終了後にはなるが、送迎の対応も行っており、一緒に見学する家族や担当ケアマネジャーの同乗も可能となっている。また、利用希望の本人以外の家族や担当ケアマネジャーのみでの見学も対応している。急ぎでの利用希望でない限り、必ず利用開始前に見学や体験の促しを行って、本人に合っている事業所が分かってもらうように努めている。

・様々な行事や活動を企画し、利用者が選択して参加できる仕組みが整っている

ボランティアが提供する「書道教室」「生け花教室」や、フロアで行われるカジノルーレット、カラオケ、事業所内外の散歩など、様々なレクリエーションを準備して提供している。その日に行われるレクリエーションは数種類準備しており、参加の有無を利用者に確認し選択できるように声掛けを行っている。季節を感じられるような行事も企画しており、以前のように大々的にはできないが、フロアの中で実施できる内容に制限し、夏祭り風縁日や花見、外食気分を味わえる出前頼む会など利用者を楽しませるような工夫が取られている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/70

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%	17.0%		
	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	87.0%	9.0%		
	どちらともいえない：2.0% 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	73.0%	21.0%		
	いいえ：0.0% 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	92.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 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	85.0%	12.0%		
	いいえ：0.0% 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	95.0%			
	どちらともいえない：2.0% 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%			
	どちらともいえない：2.0% 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	87.0%	9.0%		
	どちらともいえない：2.0% 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	75.0%	12.0%	12.0%	
	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	97.0%			
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0%			7.0%
	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	95.0%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	92.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	7.0%	7.0%	
	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	60.0%	14.0%	9.0%	14.0%

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	医療法人社団三医会
事業所名称	医療法人社団三医会デイサービス三輪
事業所所在地	東京都町田市三輪緑山4丁目14番地1
事業所電話番号	044-980-3939

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>< 理念 > 「あなたとつくる（創る）医療」</p> <p>< 行動規範 > 「あなた」の困っていることを助けます 「あなた」に自分がされて嫌なことをしません 「あなた」に自分たちに出来ないことも伝えます 「あなた」にとって一番良いことか？と問い続けます 「あなた」の一番の協力者になります</p> <p>< サービス提供の考え方 > ・全てご利用者様に対して平等に接することを基本とし、医療法人経営のデイサービスとして医療依存度 の高い利用者から軽度の利用者まで幅広く、積極的に受け入れる。 ・ご利用者様、ご家族様の要望については、可能な限り応える。 ・地域と密着し、地域の方が安心して利用したり、立ち寄れる施設を目指す。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <p>・医療依存度の高い方から要支援の方まで幅広く受け入れ、多職種がそれぞれの役割を担いながら一人ひとりに合った支援に取り組んでいます</p> <p>事業所は最も軽い要支援から最重度の要介護5まで幅広く受け入れ、アセスメントで得た情報をもとに、個々に応じたサービス提供に取り組んでいます。職員は利用者が笑顔で1日過ごせるよう心がけ支援しています。看護師は医療依存度の高い利用者も安心して、通所できるよう送迎車に同乗しています。理学療法士やあん摩マッサージ師は、個別機能訓練計画書に基づいて体力維持・向上のための個別リハビリ、作業療法士による手工芸を実施しています。管理栄養士は栄養バランスの取れた献立を作成し、それぞれの専門性を活かした支援で取り組んでいます。</p> <p>・利用者の興味あることや趣味活動に作業療法的な要素を取り入れ、楽しみながら生活維持や改善につながる取り組みを行っています</p> <p>理学療法士は身体能力の機能回復と体力維持のために、さまざまなプログラムを用意し、多くの利用者が個別機能訓練に参加できるように力を入れています。集団体操にも積極的に参加を促し、自宅でできる体操を提案し、体力の維</p>
--

持と継続できるよう取り組んでいます。利用者の趣味や興味を聞きとり、麻雀、カラオケや工芸品の制作、手芸など勧め、頭や手指を使う、声を出す中に作業療法的な要素を取り込み、楽しみながら機能訓練ができるように工夫しています。好きな趣味活動や興味あることに挑戦し生活機能の維持や改善につながる取り組みとなっています。

・長年地域貢献への活動を行い、保育園、小学校、中学校、大学との交流を深め、地域の一員として役割を果たすよう努めています

地域と密着して立ち寄れる事業所を目指して、長年地域の小学校に職員・希望する利用者と訪問したり、来所して話や催し物を見たり交流を深めています。その結果、長年の活動に行政から「学校支援ボランティア」として感謝状が贈呈されています。保育園児の交流や中学校の職場体験、短期大学のボランティア活動者も例年受け入れていたが、コロナの影響で中止しています。事業所の機能や専門性をいかし、年に50～60件の介護相談を行っており、町田・安心して暮らせるプロジェクトに参加し、地域の一員としての役割を果たすよう努めています。

さらなる改善が望まれる点

・法人内や外部研修の受講には積極的に声かけを行っていますが、職員一人ひとりの意向把握が十分かどうか見直していくことが望まれます

新しく入ってきた職員には、育成担当職員がついて教育を行い、毎月の事業所内法人内での研修とともに、外部研修の紹介や受講にも積極的に声かけしています。また、年に2回の人事考課時には、職員の目標や進捗状況を確認しています。しかし、職員自己分析では、一人ひとりの意向や経験、育成成果に基づいて育成計画を策定している項目への評価は、低い回答が多くなっています。この点について、どこに原因があるのかを見極めて改善していくことが望まれます。

・稼働率を向上させていくために、ホームページやSNSを積極的に活用し、情報発信を強化していくことが期待されます

稼働率の向上を目指して5年計画を立て、それに基づいて単年度の目標を設定しています。しかし、それぞれの年度目標の達成までには至っていません。魅力のあるプログラムの導入、介護相談の実施、居宅介護支援事業所訪問など、さまざまな努力を重ねていますが、もっと積極的に情報発信を行っていくことも必要だと思われます。リーフレットなどの印刷物には、新しい情報を掲載していくことやホームページ、SNSなどのネットを活用し、積極的に情報発信して事業所の理解促進を進めることが期待されます。

・各種マニュアルは制度改正時や必要に応じて作成していますが、さらに職員が活用しやすいよう改変時期を決め見直していくことが期待されます

今年度、新型コロナウイルス感染症対策のためのマニュアルや、事業継続計画策定に伴い災害時対応マニュアルを作成するなど、事業所では必要に応じてマニュアルを作成しています。業務手順など各種マニュアルも整備し、制度改正などに応じて見直していますが、定期的な見直しは行っていません。職員自己分析からはマニュアルが十分活用されていない様子が見られます。各種マニュアルの見直し時期を定めて、業務に合っているか職員間で再検討を行い、日常業務の中でより活用しやすいよう必要な改変を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

・事業継続計画（BCP）を作成し、リスクマネジメントに取り組んでいます

今まで課題になっていた事業継続計画（BCP）を作成しました。震災に対応したものとコロナ感染症に対応したものを作成しました。作成の段階では原案を職員に見てもらい、現場の意見を取り入れながら実践的な内容になるようにまとめあげてきました。BCPに合わせて災害時のマニュアルも見直しました。災害時における地域との連携強化のために、利用者・家族や地域住民が事業所へ避難した場合を想定して、職員の夜間配置などについても検討しています。

・毎月四季の行事食やご当地食を献立に取り入れ、温かい食事を提供しています

管理栄養士が栄養バランス、塩分など考慮した献立を作成し直営の厨房で調理師が調理しています。利用者が食事でご飯を感じられるように、毎月四季の行事食やご当地食を取り入れ厨房から温かい食事の提供に取り組んでいます。毎日のデザートにも力を入れており、手作りの和・洋菓子・ゼリーやケーキバイキングなど工夫を行っています。また、利用者の状況に合わせて食事の形態をミキサー食やきざみ食に変更し、介助の必要な利用者には支援して、美味しい食事を温かい状態で提供することを心がけ、食事時間が楽しくなるように取り組んでいます。

・大人の勉強会を導入し、高齢者のための教科書で色々な学習問題に挑戦しています

2018年2月より、大人の勉強会を導入しており、国語や算数、理科、社会、音楽、図工などの高齢者のための教科

書を使っているいろいろな学習問題に挑戦しています。大人の勉強会は、毎日取り入れ活動への意欲の高まりや能力トレーニングになっています。これによって利用者の知的好奇心が刺激されるとともに、認知症の予防や治療に役立つという回想法の訓練にもなっています。このような魅力的なプログラムによって、ケアマネジャーからの紹介による利用が増え、稼働率の向上にもつながっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

68/80

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	88.0%	5.0%		
	いいえ：2.0% 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	85.0%	5.0%		
	どちらともいえない：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	63.0%	7.0%	13.0%	16.0%
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%	5.0%	14.0%	7.0%
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%	7.0%	8.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	5.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	75.0%	7.0%	17.0%	
	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%	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	89.0%	7.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%		17.0%	
	どちらともいえない：4.0% 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	63.0%	10.0%	22.0%	
	どちらともいえない：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	55.0%	7.0%	11.0%	25.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	8.0%	13.0%	
	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	25.0%	5.0%	27.0%	41.0%

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	特定非営利活動法人湧和
事業所名称	湧和
事業所所在地	東京都町田市本町田2102番1号本町田高齢者在宅サービスセンター
事業所電話番号	042-729-0422

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>基本理念 高齢になっても、障害をもっても、住み慣れた地域の中で、一人ひとりが安心して、人間の尊厳を大切に、あたりまえに暮らし続けられるよう支援します。</p> <p>運営方針</p> <ol style="list-style-type: none">1 在宅での生活を支援するため、本人や家族に適切なサービスを提供し、客観的なサービス評価をおこないます。2 地域福祉の拠点として、世代を超えた市民が参加し、さらに多様な働き場づくりができるように、環境を整えます。3 地域のコミュニティーセンターとしての機能を整え、支援の会と共に、各種事業の企画と実施、情報の受発信に努めます。4 特定非営利活動法人として、スタッフの自発性や創造性を引き出し、民主的に運営をおこない、積極的に公開します。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・相談員を中心にし、具体的な援助内容を盛り込んだ介護計画の作成と支援 <p>通所介護計画の作成にあたっては、相談員がサービス担当者会議に参加して、ケアマネジャー等から把握した情報とともに、利用者・家族からの意向や要望を細かく聞き取り、事業所内の看護師や機能訓練指導員等の意見を踏まえておこなっている。介護計画には、解決すべき課題や長期・短期目標と合わせて、それを達成するための機能訓練・趣味活動・健康確認などの項目について、それぞれに具体的な内容と留意点が盛り込まれ、その達成度合いについて評価し新たな計画に結びつけるなど、PDCAサイクルの流れに沿った計画と支援がなされている。</p> <ul style="list-style-type: none">・マニュアルと「手順書」が整備され、職員に周知されているとともに業務の標準化がなされた上での、適切なサービスの提供 <p>サービスの提供にあたって、マニュアルと手順書が整備されている。マニュアルの中でもリーダー、サブリーダー、食事担当、排泄、入浴については毎年11月に見直しをしている。見直しは職員が分担しておこなうことにより、その周知に繋がっている。また一人ひとりの状態に応じた対応をおこなうために、食事、排泄、入浴、移動、送迎についての個別の「手順書」が作成されている。手順書には、一人ひとりの状態とともに、注意すべき点が盛り込まれており、職員はその内容を確認して対応することにより、自立支援に向けた適切な支援に繋がっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・「安全衛生委員会」での検証と検討の取り組みによる組織強化の実現 <p>理事長を委員長とする新たな「安全衛生委員会」を立ち上げ組織力の強化を図った。この委員会は、これまでの防災委員会および衛生委員会を統合したもので、虐待や利用者保護、事故・ヒヤリハット事例のほか、職員健康診断やコロナウィルス対策、事業所光熱水費の削減への取り組みなど、多岐にわたる課題への対応策の検証をおこなっている。この委員会の設置と毎月の開催により、徐々に職員の意識の変化がみられるようになり、勉強会の実施や加湿器の設置が部門内で話し合われるなど、組織の横断的な取り組みの強化が図られるようになってきている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p>

・接遇についての意識が高まる中でこそ、職員間の気づきに期待

管理者は接遇について問題意識を持ち、職員には利用者一人ひとりにきちんとした挨拶をするようにと、常日頃から働きかけている。また、「接遇マナーとコミュニケーション」というマニュアルもあり、その内容としては心構え、身だしなみ、あいさつ、言葉遣いなどが盛り込まれている。利用者調査でも「職員の接遇・態度は適切か」の設問でも、88.7%が「はい」と答えて評価は高い。ただし、職員自己評価では「利用者への言葉遣いが悪い」との指摘がある。接遇に対する意識が高いからこそこの気づきだと思われる。この気づきを改善に繋げてほしい。

・法人理念、安心して暮らせる「町田で一番の地域をつくる」ことを目指し、新たな地域貢献策の検討など、取り組みのさらなる強化を

法人の理念は、安心して暮らせる「町田で一番の地域をつくる」である。法人はこれまでに「コンシェルジュ湧和」において、体操、料理教室、英会話、麻雀、囲碁など、多くのグループを創り地域の人たちと交流し地域づくりをおこなってきた。事業所の場所を地域に開放し、太極拳やラジオ体操、カラオケやお祭りの会場として地域住民に活用されている。この実績を踏まえ、コロナ禍後は、介護の専門知識や技術、設備を、地域の福祉を必要とする人に向けた取り組みとして、もう一步進めた地域貢献策を検討するなど、取り組みの強化を期待したい。

・大災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業を中断せず、中断しても短時間で再開できる事業継続計画（BCP）の早期策定を

災害や深刻な事故等に遭遇した場合を想定した事業継続計画（BCP）はまだ策定されていない。いつ災害の猛威が襲いかかるかもしれず、事業中断は利用者の生活にも大きな影響を及ぼすことから、被災後の早期復旧が求められる。特に、事業継続のための職員確保は、通勤距離を加味して想定しておく必要がある。計画づくりには、幅広く職員の意見を聞きながら、組織全体で取り組むことが望まれる。大災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、利用者と職員の安全を守り、限られた人員で事業を継続する、「事業継続計画（BCP）」の策定を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・毎朝・夕のミーティングにより家族および職員間での情報共有を図っている

利用者に関わる情報を毎朝・夕のミーティングを通じて、職員間で共有している。転倒者リストは毎日読み上げて周知するほか、利用者に変化があった事柄などは特記一覧を作成し、勤務メンバーの変化を想定して、1週間継続して引継ぎをおこなって情報漏れを防ぐように努めている。また、小型で持ちやすい「連絡帳」を作成して、家族との情報共有にも努めている。事故が起こった際には、対応策を職員全員で検討して、その内容を1週間伝え続けるなど、朝・夕のきめ細やかなミーティングにより、事故防止に努め、利用者の日常生活・活動を支えている。

・送迎時間は利用者の負担軽減のために、30分以内で終わるように配慮している

送迎は6台の送迎車を使い、専任ドライバーにより3便体制で安全な運行をおこなっている。運行経路は配車システムのソフトを使い効率的な経路を選びながら、車いす利用者や利用者間の人間関係も考えあわせたルートを作成し、送迎時間は利用者の負担軽減のために、30分以内で終わるように配慮されている。さらに、コロナ対策として、乗車時に検温し、1台に乗る人数も最大3人として、送迎のたびに座席のアルコール消毒作業をおこなうなど念入りの感染症対策を実施している。

・機能訓練体制の強化し、機能訓練の充実を図っている

これまで1名だった専任の機能訓練指導員（柔道整復師）を2名体制にして、これまで以上に機能訓練の充実を図っている。個別の訓練を希望する利用者には、機能訓練指導員が一人ひとりの利用者に合わせて訓練プログラムを作成し、3か月毎に評価、見直しをしている。現在77名がこの対象となっている。機能訓練指導員は個別の訓練だけではなく、午前中には集団での「指導員体操」を、午後は道具を使った小集団体操をおこない要支援、要介護の利用者を問わず訓練の充実を図っている。なお今後トレーニングマシンを導入しさらなる充実を図る予定である。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

89/120

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%	13.0%		
		いいえ：2.0%	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	73.0%		20.0%	
		どちらともいえない：4.0%	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	70.0%	21.0%		
		いいえ：3.0%	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	79.0%	13.0%		
		いいえ：3.0%	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	75.0%	12.0%	5.0%	6.0%
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%	
		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	88.0%		6.0%	
		いいえ：1.0%	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	71.0%		24.0%	
		どちらともいえない：2.0%	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	50.0%	12.0%	37.0%	
			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	84.0%		12.0%	
		どちらともいえない：2.0%	いいえ：1.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	5.0%	16.0%	
			いいえ：1.0%	
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%	12.0%	14.0%	
			いいえ：1.0%	
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	67.0%	16.0%	15.0%	
			いいえ：0.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	59.0%	13.0%	25.0%	
			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	52.0%	13.0%	30.0%	
			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	株式会社ツクイ
事業所名称	ツクイ・デイサービス高ヶ坂
事業所所在地	東京都町田市高ヶ坂7丁目26番8号
事業所電話番号	042-732-6970

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>< 理念・方針 ></p> <ol style="list-style-type: none">1) お客様重視の運営2) 法令順守の徹底3) 安全で安心な業務体制の強化4) 情報・リスク管理体制の整備5) 個人の成長と組織力の向上 <p>< サービス提供の考え方 ></p> <p>・デイ利用中に必要な物をご自身で作って頂いたり、洗濯したタオルを畳んでいただいたり、役割をもってできることはできる限りご自分で行っていただくように関わることで、お客様が主体的に活動されることにつながると考えています。</p> <p>・現在はコロナ禍で一旦停止していますが、地域の方との交流会を実施し地域の方との関わりをもてるように活動しています。また、地域の高齢者支援センターが進めている高ヶ坂地区の”こども食堂”の場として協力をしています。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・パンフレットは豊富な写真に利用し、特色を具体的にイメージできるよう掲載して、わかりやすく見やすい工夫した紙面にしています <p>パンフレット作成時には載せる写真や内容を事業所が考案し、本社に依頼しています。写真を豊富に使い、特徴や特色（趣味・食事・入浴・買い物・機能訓練）を大きな文字でわかりやすい内容で掲載しています。毎日送迎している車両には、シンボルマークと標語「ツクイで充実した機能訓練を」掲げ、連絡先のフリーダイヤルも入れて、走る情報発信を担っています。また、毎月発行している広報誌は、行事の写真を多くし、職員紹介や所長コメントを載せて、利用者・家族や居宅介護事業所、地域包括支援センターに配付し事業所の情報を発信しています。</p> <ul style="list-style-type: none">・自立支援に向け、リハビリ用機器や工夫したレクリエーションを豊富に取り入れ、生活機能・身体機能向上に役立っています <p>個々の状態にあった機能訓練計画書を作成し、トレーニングマシン、ニューステップ、ウオーターベッドやホットバックなど、利用者の状態に合ったリハビリ用機器を活用しています。車いすから杖歩行に、事業所の入浴から自宅の入浴へ、ズボンの上げ下げがスムーズにできるなど日常生活に即した機能訓練を実施しています。2つのことを同時にする“ながら動作”で軽度認知症の改善に向けた、レクリエーションを豊富に取り入れています。百名山を表にして歩いた距離を記録し、歩く意欲を引き出し楽しみながらの運動で身体機能向上に役立っています。</p> <ul style="list-style-type: none">・個々の意思を尊重した過ごし方、利用者自身ができることや趣味活動を選択して積極的に関わり、生活機能維持に
--

つなげています

利用者の自立度が比較的高く、できることは役割をもって自ら行うことを優先しています。利用者自身でコーヒーを入れる、洗濯物干し・たたみ、湯呑の下膳、花の手入れや誕生日の写真撮影を積極的にいき、生活機能維持につながっています。趣味活動や制作レクリエーションは選択して、できることを行い楽しんでいます。自発的に仲間を集めゲームを楽しむ、本を読み静かに過ごすなど、意思を尊重した支援を行っています。さらに文化的な活動で個性を高めることを目指し、今後はボランティアの力も活用して、魅力あるプログラムの考案を考えています。

さらなる改善が望まれる点

・OJTを実施し些細なことでもその場で指導していますが、マニュアル類を分類整理し支援時にさらなる活用が期待されます

支援方法については所長・看護師・職員の枠を超えてOJTを実践し、利用者の支援に努め困難事例だけでなく、些細な問題でも朝・夕礼や支援の場で気がついた職員がアドバイスや問題を解決する関係が構築されています。本社作成のマニュアルは、データ化から紙媒体にし1冊のファイルにまとめ事務所に設置し、必要に応じて本社で見直しを行い改定箇所を赤字で記入しています。しかし、職員自己分析からはマニュアル活用や見直しに関して「わからない」との回答者が多く、マニュアルを分類ごとに整理したり、活用方法の周知を図ることが期待されます。

・デイサービスの存在を地域に知ってもらう試みとして、ボランティア活用とともに近隣の保育園や学校との交流が望まれます

地域にデイサービスの存在を知ってもらうことを最優先と考え、ボランティアの受け入れに力を入れ、ボランティア連絡協議会に登録をしました。コロナ前には傾聴やお茶出しのボランティアの来所はありましたが、現在は中断しています。新たに歌謡舞踊会との交流を進めており、その中で輪を広め地域交流の機会を設けることをコロナ終息後に考えています。隣接の保育園や地域の学校との交流はなく、今後の新たな交流活動が望まれます。コロナ終息するには先が見えない現状で、どのような地域活動ができるか、さらに知恵をしばった取り組みが期待されます。

・自然災害時や事故などを想定した事業継続計画は、本社が雛形を作成し事業所に応じた独自の事業継続策定が期待されます

重要事項説明書に、第三者的相談・苦情対応先として公的機関や本社お客様相談先のフリーダイヤルを明記し契約時に説明しています。利用者アンケートからは、意見や苦情は職員に気軽に言える雰囲気があり、困っていない状況がうかがえます。しかし、第三者に言えることは「知らない」と半数が回答しています。今後はを広報誌や事業所に掲示して、周知を図ることも期待されます。また、リスクに対しては感染症対策を優先していき、これを機会に事業継続計画雛形を2021年4月に本社が作成し、事業所に沿った危険防衛策や事業継続策定が期待されます。

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

70/92

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%	10.0%			いいえ：1.0% 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	87.0%	5.0%			いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	77.0%	7.0%	7.0%	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	82.0%	7.0%	5.0%		どちらともいえない：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	58.0%	8.0%	24.0%	8.0%	
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%			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	91.0%	5.0%			どちらともいえない：2.0% 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	85.0%	12.0%			どちらともいえない：1.0% 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	84.0%	11.0%			どちらともいえない：2.0% いいえ：1.0%
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：1.0% いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	10.0%			どちらともいえない：2.0% 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	55.0%	31.0%	10.0%		どちらともいえない：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	54.0%	5.0%	32.0%	7.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	5.0%	0.0%	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	32.0%	50.0%	12.0%		どちらともいえない：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	社会福祉法人竹清会
事業所名称	美郷
事業所所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目2番地9
事業所電話番号	042-797-0565

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)人間尊重、地域での身近なサービス、潤いのある老後の支援 2)家族も参加できる、安心して任せられる施設の運営 3)心温まるサービスと笑顔があふれる施設づくり 4)介護のプロとして専門知識の習得、技術の向上、介護ロボットなど先端技術を活用してご利用者に満足していただける質の高いサービスを目指します。 5)地域に信頼され、地域に開かれた福祉拠点を目指します

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ホームページやパンフレットには、1日のタイムテーブルなどを載せてイメージがしやすいようにしている

事業所の情報を提供するホームページやパンフレットには、通所介護を初めて利用する人にも分かりやすいように、通所介護に関しての説明をはじめ、入浴や食事、機能訓練、レクリエーションなどに関する説明も丁寧に記載している。ホームページには行事食、おやつなどの写真も掲載し、パンフレットには、レクリエーション活動の様子やお風呂の写真などの掲載も行っている。また、1日の流れとして通所介護での過ごし方を説明した簡単なタイムテーブルも記載し、通所介護での過ごし方がイメージしやすいものとなっている。

・多彩なクラブ活動やレクリエーションを提供している

定期的に行う絵手紙教室、折り紙教室、俳句会、太極拳、模型クラブ、ちぎり絵、ネイルサロン、ハンドマッサージ、書道教室、手工芸、また、毎日の将棋、囲碁、オセロ、読書、映画鑑賞などの他、タオル体操、ボトル体操など数種類のリハビリ体操や、魚釣りや射的などのレクリエーションを用意している。コロナ禍により、麻雀やカラオケ、英会話など実施できないものは複数あるが、外部講師に作品を送って見てもらったり、職員が対応して多くの活動が継続されている。様々な活動があることから、利用者全員が活動に参加している。

さらなる改善が望まれる点

・長期間休みの利用者に対して終了の期間を設けていないため、期間を設ける検討が望まれる

サービス終了は入院などが殆どだが、事前に決定している施設入所や引っ越しなどでのサービス終了という場合には、家族や担当ケアマネジャーに相談して終了時の対応を決めている。必要に応じて、次の利用先に担当ケアマネジャーを通して情報提供をし、支援の継続性に配慮をしている。短期的な入院などは、いつでもサービスの再開ができるようにしているが、長期にわたっての入院や休みにより、サービスが利用できない場合での終了の期間を契約書などで設けてはいない。トラブルの原因になる可能性があるために期間の検討をすることが望まれる。

・福祉用具の点検はチェック表などを検討してもよいと思われる

事業所では、車イスやシルバーカー、U字歩行器などの福祉用具を取り揃え、心身状況に応じた貸し出しを行っている。用具類のメンテナンスについては、リハビリの担当者が中心となり各職種が連携して実施している。しかしな

がら、特にチェック表などはなく、確認漏れがないか気になる部分もある。チェック表を作成し、車イスであれば、ブレーキやタイヤの空気圧、座面の汚れなど、確認する項目を決めて、定期的にチェックできるシステムがあると良いと思われる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用開始前の事前訪問では心身状況などをはじめ、詳細なアセスメントを行っている

利用開始前のサービス担当者会議にて、担当ケアマネジャーやほかの介護サービス事業所からの情報を踏まえ、利用者の心身状況や自宅での様子を把握している。契約後には、利用者や家族からの意向や要望などを聞き取り、利用者の生活歴、性格、価値観、趣味嗜好などの情報も重点的に収集することに努めてアセスメントを行っている。また、コロナ禍においては、サービス担当者会議を行わず、サービス担当者に対する照会内容のみになることがあるが、その際でも必ず、事前訪問を行い、詳細なアセスメントを行っている。

・その人にあった、その人らしい暮らしを支援したいと考えている

事業所では一人ひとりの利用者にとって、その人らしい暮らしを支援したいと考えている。アセスメントや定期的なモニタリングにより、利用者の状況やニーズを把握したうえで、個々に応じた支援が出来るように努めている。食事は利用者一人ひとりの状態に合わせた形態で提供するとともに、食事を楽しんでもらえるように季節感のある食事を提供し、入浴や排泄についても、個々の状況に応じて支援している。また、日中活動においても、その人らしい時間が過ごせるよう多彩な活動を提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

70/122

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%	18.0%	0.0%	0.0%
			いいえ：0.0%	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	81.0%	7.0%	7.0%	0.0%
			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	64.0%	20.0%	12.0%	0.0%
				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	70.0%	21.0%	5.0%	0.0%
			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	68.0%	24.0%	0.0%	0.0%
			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	85.0%	8.0%	5.0%	0.0%
			いいえ：0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	10.0%	0.0%	0.0%
			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	85.0%	5.0%	8.0%	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	60.0%	18.0%	21.0%	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	88.0%	7.0%	0.0%	0.0%
			いいえ：1.0%	無回答・非該当：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	14.0%	7.0%	0.0%
			いいえ：1.0%	
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	77.0%	15.0%	0.0%	0.0%
			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	74.0%	22.0%	0.0%	0.0%
			いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	12.0%	7.0%	0.0%
			いいえ：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	50.0%	22.0%	5.0%	21.0%

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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	中町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都小金井市中町2丁目15番25号特別養護老人ホームつきみの園
事業所電話番号	042-386-6513

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)「四恩報謝」（天地・父母・国・衆生の恩に報い、感謝するところ）の教えに根本を置く。 2)「聖労」（報いを求めない聖き労働）を実践する。 3)「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目指す。 4)ご利用者の満足（CS）を我々の喜びとし、ご利用者が安心して、ご利用者に信頼される福祉支援サービスを提供します。 5)職員を「人財」として尊重し、職員満足（ES）の向上に取り組みます

全体の評価講評

特に良いと思う点

・徹底した感染症対策と新しい生活様式に対応した環境整備を行い、ご利用者に安心できる環境の提供に力を入れています

デイサービスと併設施設の入り口は共有されており、手指消毒器が設置されています。受付では入館者の検温と体調等の聞き取りや連絡先の記載を行い、受付近くの手洗い場で手洗いうがいの徹底をお願いしています。またデイサービスまでのご利用者の動線も考慮され、混雑しないように入浴の時間帯の調整やスペースの確保を行っています。デイサービス内でも元々の広いスペースを十分に使い、1テーブル2名の配置とご利用者同士の間隔をとり、間にはアクリル板の飛沫対策を行い、併設施設も含んだ全体で徹底した感染症対策を実施しています。

・感染症対策のマイナスをプラスに変えるべく、今まで眠っていた施設の設備を掘り起こして新しい取り組みに挑戦しています

感染症対策として換気を徹底することによりデイサービス内の室温がなかなか維持できず、ご利用者から寒いとの苦言もあったようです。事業所ではこのことをマイナスとしてとらえるのではなく、外気が寒いなら防寒をして積極的に室外を楽しもうと、以前はほとんど使われていなかったウッドデッキスペースまで利用したサービスづくりに取り組んでいます。外気浴のためのベンチやプランター菜園を作り、鳥が寄ってくることを利用して餌場を作ったりと周囲の環境を最大限に活用し、ご利用者が楽しめるデイサービス作りを再構築しています。

・新しい取り組みや今までの方法を見直し、ご利用者が安全に楽しめるレクリエーションメニューを考えています

今まではみんなで一緒に盛り上げて楽しむことがレクリエーションであると集団プログラムを主体としてきましたが、3密の回避や大きな声を制限するなど今までの集団プログラムが難しい状況となっています。事業所ではご利用者の選択による個別のプログラムも用意しながら、集団プログラムの新しい方法にも力を入れています。ご利用者同士の距離を保ちながら楽しむようなプログラムの検討や職員のかかわり方や盛り上げ方を見直し、どのようにご利用者同士の交流を行うべきか、楽しめるような仕組みはないかをこだわって開発されています。

さらなる改善が望まれる点

・実践されているリハビリテーションサービスはご利用者から高い評価を得ていますので、更に建設的なサービスへ

の進化を期待します

現在、提供されているリハビリテーション体操などご利用者アンケートの中でも非常に評価が高く、コメント件数及びコメント内容も高評価でした。つまり実践できているサービスは良好なので、今後はリハビリテーション計画内のエビデンスを現状より強化し、令和3年度以降のデイサービスにおけるリハビリテーションに求められている「PDCAに基づいたプロセス」を実践できるよう進化を期待します。具体的には、現状の評価ツールより多角的に数値で表現できる評価ツールを計画書内に落とし込むことが必要だと思われます。

・時間の制約や感染防止への配慮から研修する機会が不足しているので、デイサービススタッフのための視聴できる研修へ進化を期待します

今期はSARS COV2感染の影響で従来開催出来ていた法人内および事業所内研修が、機会そのものは減ってはいないものの出席者制限などが発生し、結果として職員が望むほどの研修の受け口が提供しきれていないようです。この点はリスク回避を考えれば現状はやむを得ないとも思いますが、経営層合議用の分析シートからもこの点については意見が聞かれていますので、現在、計画されている動画配信型の研修会などを実践に移して戴き、デイスタッフのための新しい研修企画を獲得して戴きたいと期待します。

・大規模災害（大雪・台風・集中豪雨）など、施設を阻害する恐れのあるリスクに対するBCP（事業継続計画）が求められます

当施設は、施設安全対策委員会が主体となり、事業計画に基づき、災害対策の実施、防災訓練、防災設備点検を計画的に行っています。また、地域自治会と火災・地震における災害時応援協定を締結しています。地震に対するBCPも策定されており、本年度は、外部機関の新型コロナウイルス対策支援チームのコンサルティングを受け、新型コロナウイルスに対するマニュアルとBCPを策定しています。ただ、近年多発する大規模災害（大雪・台風・集中豪雨・落雷）に対するBCPが策定されていません。来年度、リスクに応じたBCPの策定に期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ICTの活用により、迅速なケアサービスへ発展を遂げています

前回の受審時には、ケア業務における情報共有そしてそのためのICTの活用について改善の指摘がありましたが、その後この点に事業所として計画的に取り組み、現在はむしろ強みとして昇華させています。事業所内には集中管理するPCだけでなく、現場スタッフが記録を即入力でき、且つ他スタッフからの情報や事業所内の会議などで取り扱われた情報などを即引き出し確認できるタブレット端末を設置。職員個々の記録時間が短縮されたことも有益ですが、新着の情報を職員各自が確認出来るようになったことが、サービスの質の向上に繋がっています。

・通所介護事業所における入浴動作の自立度を高める支援の実践に尽力されています

当該事業所には、機能の異なる機械浴槽が2種類あり、ご利用者の移動能力によって、提供する入浴方法を選択しています。一方は浴槽迄一貫して座したまま介助移動して入浴を行える浴槽、もう一方は浴槽へのアプローチの際に自力ないしは介助を受けながら移動して入って戴く浴槽です。事業所として、全てのご利用者に心身機能を出来るだけ発揮しつつ通所介護を利用して戴きたいという信念に従い、ご利用者の自信と可能性を職員が引き出しつつ、状況と機能に見合った浴槽をご利用者が自発的に使用できるようになるよう、取り組んでいます。

・SARS COV2感染対策を徹底し、行事を状況に合わせて変化・実践しています

従前から活動面や食事面に非常に評価が高い当該事業所ですが、今期は世界的なSARS COV2感染から、事業所内外を通じたイベントや行事には全ての事業所で制約が多くなり、どこの職員も皆心苦しく思われています。しかし、そのような状況でも、当該事業所は年間行事予定に基づき、感染症対策を十分に行うために行事企画に方法や開催時間の変更などを加え、最終的に毎月の誕生会と年間12回のイベントを一貫して実施できている実践力は秀逸であり、多くのご利用者に喜ばれています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/108

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	93.0%	6.0%	0.0%	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	75.0%	6.0%	13.0%	0.0%
	どちらともいえない：4.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	62.0%	24.0%	6.0%	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	88.0%	8.0%	0.0%	2.0%
	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	80.0%	15.0%	0.0%	2.0%
	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	86.0%	6.0%	6.0%	0.0%
	いいえ：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	0.0%	0.0%	4.0%
	どちらともいえない：2.0% 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%	0.0%	0.0%	13.0%
	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	64.0%	6.0%	28.0%	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	88.0%	6.0%	0.0%	4.0%
	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	75.0%	6.0%	17.0%	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	82.0%	13.0%	0.0%	4.0%
	どちらともいえない：4.0% 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%	15.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	0.0%	24.0%	0.0%
	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	33.0%	22.0%	8.0%	35.0%

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	社会福祉法人黎明会
事業所名称	デイサービスやすらぎ
事業所所在地	東京都小平市小川町1丁目485番地特別養護老人ホームやすらぎの園1階
事業所電話番号	042-345-0617

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、温かく、安全で快適な環境の提供 2)豊かな人間関係と科学性に基づく自立援助 3)利用者の個別性と意思を尊重したプランニングとサービスの実践 4)利用者、家族、第三者、職員の声を反映させ、風通し良く前進する施設 5)社会福祉事業者として、在宅生活困難（困窮）高齢者の使命を果たす

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **利用者の状況をよく把握し、情報を共有して利用者のことをよく考えて協力的に業務に取り組んでいます**

利用者のケース記録を記載し、情報を共有すべきことがあれば申し送り・確認ノートに記載し、情報を共有しています。朝礼時には必ず申し送りノートを活用しながら利用者の情報を確認しています。日常的にも利用者の状況に配慮してそれぞれの利用者の状況に応じた対応をしており、さらに可能な限り利用者の意思を尊重しプライバシーに配慮した介護業務をおこなっています。このようなことから利用者アンケートでも満足度の割合が高かったことと、職員アンケートでも職員間の人間関係、チームワークが良いという意見が多数見られました。

・ **刺し子や手芸といった趣味活動的なレクリエーションを積極的におこない、年間行事を計画的に実施して利用者が楽しんでます**

刺し子や手芸といった趣味活動的なプログラムは利用者にも歓迎されています。従来はボランティアの人たちに指導に来てもらっていましたが、今年は新型コロナウイルス感染症流行のためにボランティアの来訪を中止しています。そのために、施設で腕に覚えのある非常勤の職員が指導に当たっています。指先を使って細かな作業をすることは脳の活性化を促し、老化防止の秘訣です。また、介護職員が主体となって忘年会、新年会、豆まき、納涼祭、敬老祝賀会など年間8回の行事を計画・実行しています。

・

さらなる改善が望まれる点

・ **災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備えた事業継続計画の策定を期待します**

施設内では、感染症対策委員会、事故防止委員会、防災委員会などが機能しており、法人全体として災害への対応をおこなっています。そのために、当事業所としても法人の防災事業計画に沿った形でリスクマネジメントに取り組むことになっています。その中で、現在未設定なのが災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備えた事業継続計画の策定です。現在本部では事業継続計画を検討しているところであり、早急な策定が期待されます。

・ **非常勤の職員の介護技術を高めて安定した介護サービスの提供ができるようになることを期待します**

非常勤の職員は、常勤の職員に比較して勤務時間の差もあり、介護技術の点で差があります。OJTや外部研修を積極的に受講して安定した介護サービスの提供ができるようにな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

・利用者情報をケース記録や申し送りノートで記録し、さらに電子化を図っています

利用者一人ひとりの毎日の状況はケース記録として残し、申し送りノートに記載して、次の日の朝礼時に職員は必ずそれをチェックして情報共有を図っています。現在、さらにこれらの情報をパソコンに入力し、法人本部のサーバーにあるメディカルケアステーションというシステムツールで居宅介護支援事業所等ともネットワークで接続し、お互いに連絡がスムーズに進むように運用を進めています。これにより、情報が共有しやすくなり、利用者に対する支援がよりの確におこなわれることが期待されます。

・利用者に接するときには生き生きとした笑顔を基本とした対応をするようにしています

デイサービスの役割は通所してくる利用者に1日楽しく過ごしてもらって、健康と基礎体力を維持することが目標となります。そのためには職員が生き生きとした笑顔で利用者に接することが一番です。利用者・家族等へのデイサービスに関するアンケートでは大変好意的に受け入れてもらっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/81

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%	10.0%	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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 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	66.0%	28.0%	2.0%	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	71.0%	20.0%	5.0%	2.0%
	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	79.0%	15.0%	2.0%	2.0%
	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	92.0%	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	92.0%	7.0%	0.0%	0.0%
	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	82.0%	7.0%	7.0%	2.0%
	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	53.0%	17.0%	28.0%	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	89.0%	5.0%	5.0%	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%	5.0%	7.0%	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%	10.0%	5.0%	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	84.0%	5.0%	10.0%	0.0%
	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%	10.0%	15.0%	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	48.0%	17.0%	30.0%	2.0%
	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	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園デイサービスセンター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-321-9776

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)法人の基本理念と基本方針のもと、社会福祉法人としての公共性の保持と安定した運営を目指します。 2)高齢者が地域の一員として安心して暮らすことができるようお手伝いします。 3)ご家族の介護の軽減のためのサービスと情報を提供します。 4)個人の尊厳を守り、ひとりひとりの意向に応じたサービスの提供に努めます。 5)職員の専門性と資質の向上を図り、働きやすい職場環境の整備を目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・本人の趣味や特技を生かし、当事業所内で活躍する場や機会を提供している

生活歴や職歴・趣味・特技などの情報を把握し、利用者支援に生かしている。利用者の趣味や特技を発揮する機会を設け、クロスステッチで刺繍を作ってきた利用者の作品をフロアに飾ったり、ピアノが得意な利用者にはピアノを弾きながら歌を唄う機会を作ったりしている。また、今年度は外出活動やボランティアの受け入れができなかったため、フロア内での活動を充実した。利用者と職員と一緒にゲームで使うものを製作したりしている。本人の強みを生かし、生きがいや意欲向上につなげている。

・毎月開催している誕生日会では、利用者のリクエストに応じてお祝いをしている

月に1度誕生日月の利用者の要望を募り、喫茶店で誕生日のお祝いをおこなっている。前年度はほぼ全利用者の参加希望を叶えることができ、好評を得た。普段は認知症の症状により、帰宅願望が見られる利用者も、当日は穏やかに参加することができた。今年度は新型コロナ禍により、外食を中止しているが、誕生月の利用者の食べたいものをヒヤリングして希望するものを購入し、フロア内の別室で誕生日月の利用者と職員で誕生日会を開催した。喫茶店に行くことはできなかったが、中止ではなく代替え案で実施し、利用者からも喜ばれている。

・併設事業所と合同での内部研修を月1回開催し、各専門職が講師役となり、職員のスキル向上を図っている

特別養護老人ホームや居宅介護支援事業所を併設しているメリットを生かし、合同の施設内研修を月1回開催している。〔ハラスメント対策研修〕〔法人の歩み研修〕〔身体拘束適正化研修〕〔感染症予防研修〕〔事故発生防止研修〕〔ケアプラン研修〕〔接遇マナー研修〕〔記録の書き方研修〕など幅広い。それぞれの研修では、機能訓練指導員や看護師・ケアマネジャーなどの専門職が講師役となっている。複数の事業所が合同で研修をおこない、視野の拡大を図り、知識や技術の研鑽に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の情報提供についてさらなる充実を期待する

今年度は、家族懇談会や見学者の受け入れを中止しているため、家族や利用希望者に向けた情報発信の機会が少なくなっている。運営法人のホームページでは、事業所が目指していることや利用料金表、サービスの概要を知ることができる。しかし、新2017年で更新がストップしている。ホームページは事業所の情報を知ることができる貴重なツールである。インターネットを活用した情報発信についてさらなる充実を期待する。

・利用稼働率の安定に向けたさらなる取り組みを期待する

訪問調査を実施した12月の時点で、1日25名定員のうち約20名が毎日利用されており、今年度の稼働目標を維持している。稼働率をさらに向上させるため、ホームページの充実や居宅支援事業所への営業をおこなうと共に、ニーズの高いリハビリテーションの強化が課題でもある。利用者ニーズに合わせたサービス内容や、併設の居宅介護相談支援センターとより綿密に連携を図るなど、利用稼働率の安定に向けたさらなる取り組みを期待する。

・新型コロナ収束を見据え、地域に根差した施設づくりに向けたさらなる取り組みを期待する

社会福祉法人としてより地域貢献事業を展開していく必要があると幹部層は考えている。そのため、利用者や家族、地域社会や地域住民からも信頼され必要とされる施設運営をおこなうため、地域で暮らす認知症の人やその家族を応援する「認知症サポーター」を養成する講座の開催を検討している。今年度は、新型コロナ禍により、地域住民向けの講習会を中止としているが、新型コロナ収束を見据え、地域に根差した施設づくりに向けたさらなる取り組みを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・毎月のケアカンファレンスを通じて、支援方法の周知徹底を図れるようになってきた

毎月ケアカンファレンスを開催し、支援方法について検討している。通所開始後約1か月が経過した方や、食事が途中で止まってしまう方、歩行不安定な方などなどの身体状況の変化がある方に対して、留意点や新たな支援方法を共有している。新規利用者には、介護方法だけでなく、生活歴を生かした事業所の過ごし方について話し合っている。また、できること探しをしていく視点も大切にしている。ケアカンファレンスを通じて、以前は支援方法にばらつきがあったが、職員間で共通認識を図ることができた。

・ケアマネジャーと連携し、利用者の在宅生活を支えている

モニタリングシートを毎月作成し、本人の状況を毎月担当ケアマネジャーに渡している。経過報告として、歩行訓練の状況や健康状態の推移を記載し、本人の1か月の様子をまとめている。日付を入れて本人の経過を簡潔にまとめているため、ケアマネジャーは利用者の変化の様子を把握しやすい。また、担当者会議資料として、身体状況、近況状況、体重、食事、送迎等の情報をまとめている。レクリエーションの参加状況は写真を掲載することで、本人の様子を知ることができる。ケアマネジャーとの細やかな情報共有に取り組んでいる。

・コロナウイルスによる緊急事態宣言では、レクリエーション道具を届けた

今年度は、新型コロナウイルスの影響により、外出活動やボランティアによるプログラムが中止となった。そのため、毎月のアクティビティ会議を通じて、少しでも事業所内で楽しめるよう、行事の内容に趣向を凝らしたり、新しいレクリエーションの考案などに力を入れた。また、非常事態宣言の際には、感染予防のために利用を控える方もいたが、利用休止中も電話連絡し、自宅で時間を持て余してしまうという利用者の声を受け、脳トレやぬり絵などを自宅に届けた。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/45

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：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	88.0%		8.0%	
	どちらともいえない：4.0%	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	80.0%	8.0%	8.0%	
		いいえ：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	92.0%		8.0%	
	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	80.0%		20.0%	
	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	92.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%		8.0%	
	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	84.0%		8.0%	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	72.0%			24.0%
	どちらともいえない：4.0%	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	96.0%			
	どちらともいえない：0.0%	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	92.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
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	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%	
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	92.0%			8.0%
	どちらともいえない：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	72.0%	8.0%		20.0%
		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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち北高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都国立市北3丁目2番地5号棟1階
事業所電話番号	042-571-0200

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">1) 地域のもう一つの家として、必要としている方への支援に努めます。2) 利用者の立場に立ったケアを実践します。3) 利用者のための援助を家族と一緒に考え、家族の負担を軽減できるお手伝いをします。4) 地域との絆を大切にし、地域に選ばれ信頼される施設にします。5) チームワークを大切にし、元気のある職場を目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・新たな業務体制や環境整備を徹底し、チーム一丸となって利用者支援に取り組んでいる

国内外の新型コロナウイルス感染症拡大を受けてのボランティアの活動中止という事態や、センターを休んだり利用回数を減らす利用者が顕著に増加する月が見られた状況の中で、改めて感染症対策を徹底し、各シフトの業務や活動内容・手順の確認・見直しを行い、利用者・家族のニーズを重視し、安心・満足できるよう一層の業務改善に取り組んだ。今まではアクティビティ活動・行事や日常活動補助としてボランティアに多くの協力を得ていた状況の中、柔軟かつ的確に対応できるスキルを持つ経験値の高い職員がチーム一丸となり、新たな業務体制で臨んでいる。

・利用者個々の気持ちに寄り添いながら、専門性のある丁寧で細やかな支援を行っている

利用者個々の心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好や、希望や意向等を十分尊重しながら、専門性かつ柔軟性のある支援が職員全体で行われている。思いやりのある細やかな配慮のもと、利用者の心に寄り添い、利用者個々の特性に応じたコミュニケーションが密に図られている。明るく笑顔の絶えない和やかな雰囲気の中で、利用者とともに楽しむ姿勢を持って職員は支援を行っており、利用者調査でも、職員の親しみ深く、明るく丁寧な対応や、細やかな気遣いある丁寧な支援は高く評価されている。

・ボランティアによる催しや創作活動等、利用者の楽しみに繋がる活動を様々に企画・実施している

多くのボランティアの協力のもと、利用者の楽しみとなる活動が様々に実施されている。また、近隣の小学校・特別支援学校（聾学校）・保育園など、利用者や地域の方々との相互交流を多く実施し利用者の楽しみとなっている。その他、創作活動として毎月の作品作りの充実を図り、利用者が楽しんで取り組めるよう努めている。今年度は新型コロナウイルス感染症により、受け入れできないボランティアも多い中、感染予防に留意しつつ事業所内の創作活動等、工夫しながら取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・地域の中の「もう一つの家」として、事業所の役割の発揮に向けた取り組み

事業所内に地域包括窓口業務、配食サービス事業を備え、都営団地の一角に位置する環境を活かし、潜在化するニーズの汲み取りに努めている。近隣地域の居宅介護支援事業所の訪問、近隣の多世代の人々との関りやボランティア活用、近隣への買い物や外出、図書館など地域資源の活用等をより進め、センターを一層アピールしていきたい意向だが、今年度の国内外の新型コロナウイルス感染症拡大の状況を十分に鑑みつつ、地域の中の「もうひとつの家」、開か

れた福祉拠点として役割を發揮できるような新たな形での試みや、今後の継続した取り組みが期待される。

・利用希望者のさらなる受け入れ推進にむけた取り組み

利用率アップに向けた事業所情報の提供の在り方やアピールの方策について例年継続して対策を進めており、居宅介護支援事業所に向けた見学の随時受付や空き情報等の随時の情報提供、事業所に併設された地域包括支援センターを含め関連機関との密な連携、近隣地域へのポスティングなどの取り組み等に成果が見られてきていた。今年度は国内外のコロナウイルス感染症拡大の影響により新規利用者の獲得が難しい期間があったが、利用者・家族が安心できる利用に向け、幅広い環境整備を図って取り組んでおり、今後も取り組みの継続が期待される。

・コロナ禍においても、利用者の楽しみのためにできる事を模索し実現していきたい意向である

今年度は新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、協力を得ている多くのボランティアの受け入れができない状況となっている。ボランティアの方へ事業所の様子を手紙でお知らせしたり、電話で連絡をとるなどして交流を続けている。この状況がいつまで続くか見通しが立たない中、利用者の活動の見直しを行っていきたくと考えている。感染予防対策を行いながらのイベントの開催など、利用者の楽しみのためにできる事を模索し実現していきたい意向である。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用増や新規利用者獲得へ向けた、利用者・家族が安心できる環境・職員体制の整備

今年度の国内外のコロナウイルス感染症拡大の影響は大きく、センターを休んだり利用回数を減らす利用者が顕著に増加する状況があり、また、新規利用の獲得が難しい期間もあった。その中で、センターとして感染症対策を徹底し、利用者・家族が安心してもらえるよう環境・職員体制の整備を図った。外出制限などの状況の中で高齢者の在宅生活の幅がより狭まり、ADL低下に繋がることを危惧し、利用者・家族への細やかな相談対応や状況・ニーズに応じた分かりやすい説明に一層努め、利用再開や新規利用者獲得に向けて取り組みを進めた。

・ボランティア受け入れ中止の状況下における、継続した情報共有や関係性の構築

当センターでは長年に渡りボランティア活動を多数受け入れており、書道・生花・合唱・日本舞踊等の講師の他、日常の活動や行事の活動補助、ピアノ・バイオリン・コントラバス等の演奏など、地域の方々も多数参加されている。今年度は国内外のコロナウイルス感染症拡大を受けて、2月からボランティア活動の受け入れを中止しているが、毎月各講師やボランティア宛にセンターの活動の様子の写真や手紙を送付して情報共有に努め、時期は未定ではあるが活動再開に向け各講師やボランティアのモチベーション向上や、継続した信頼関係の構築に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/70

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	86.0%	8.0%	いいえ：2.0% 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	86.0%	8.0%	どちらともいえない：2.0% 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	58.0%	16.0%	11.0%	13.0%
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%	16.0%	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	75.0%	8.0%	5.0%	11.0%
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%	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	91.0%	5.0%	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	75.0%	13.0%	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	47.0%	19.0%	5.0%	27.0%
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%	いいえ：2.0% 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%	13.0%	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	75.0%	8.0%	13.0%	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	63.0%	19.0%	5.0%	11.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	13.0%	11.0%	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	50.0%	25.0%	22.0%	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	社会福祉法人豊生会
事業所名称	老人デイサービスセンター福楽園
事業所所在地	東京都あきる野市網代326番1号
事業所電話番号	042-596-4112

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) 法人理念 『敬いの心と行動』 2) 生きがいのある日常生活になるための心身の援助 3) 行政・地域社会・団体との連携及び家族への支援

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者一人ひとりが自分のペースで過ごせるようにしている <p>各種のプログラムへの参加は利用者の意向を原則としており、個人の意思を尊重した支援に努めている。機能訓練の要素を取り入れたみんなで行う体操などは、できる限り参加を促がしているが、個別のプログラムについてはその都度参加を確認することを取り決めている。押花・茶道・歌・朗読・リトミックなどのクラブ活動は、それぞれ専門の講師を招聘して開始している。（延べ130名）さらに、1日がかりの遠方へのバスハイク、近隣へのミニ遠足や買い物ツアー、四季の草花を見学してもらうドライブなど、積極的な外出支援にも取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・「空き状況」や「送迎エリア」などの詳しい情報提供を大切にしている <p>送迎範囲は概ね確立されており、利用者の紹介に関わる居宅介護支援事業所も概ね決まっている。現在、地域の約40か所の居宅介護支援事業所や地域包括支援センター（総合事業対象者）の紹介によって、昨年度は延べ10,023名（総合事業対象者1,326名含む）に対してサービスを提供している。年間を通じて各種の催事やイベントを開催しており、それらを通じて地域への情報提供がなされている。また、「空き情報」などは、適宜地域の居宅介護支援事業所へ月次の実績報告をする際に伝えて連携が図れるようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の状態・ペースに合わせた過ごし方を支援している <p>介護場面の観察を行った際には、職員が利用者一人ひとりの心身状況を把握して適宜水分補給や休憩を促がし、体力に合った過ごし方を支援している様子がうかがえた。利用者が個々のタイミングで場所を移動して過ごしている状況も確認でき、利用者の主体的な過ごし方が定着していることが確認できている。全体的に利用者が落ち着いた雰囲気の中で、自分のペースで過ごしている。また、認知症の利用者への対応もさりげなく丁寧さが感じられた。入浴後や趣味活動の合間には、適宜休養を促し、ソファなどでいつでも休めるようにしている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・家族とコミュニケーションを図る機会を充実させることを目指している <p>家族などの見学は常に自由とされており、いつでも受け入れることにしている。事業所で開催する行事には、その都度案内などを配付して、積極的な参加を促がしている。家族と利用者が一緒に楽しめる機会などを積極的に開催し、家族と事業所と一緒に利用者を支援している。送迎時の家族との会話、連絡帳、電話連絡などにより情報共有に取り組んでいるが、家族と事業所の認識には温度差が有ることを認識している。</p> <ul style="list-style-type: none">・計画書に沿った支援が提供されているかを検証する仕組みを整理されたい <p>ケアプランやアセスメントから把握した情報に加え、利用者・家族の要望を取り入れ職種間で検討したうえで通所介護計画を作成している。介護計画書には、日常的な支援が適切に提供できるように具体的な支援内容を明示してい</p>
--

る。また、利用者・本人に計画内容を理解してもらえよう丁寧に説明することを心がけている。支援内容や状況は計画書に沿って個人ごとのケース記録に記録し、個別のファイルにまとめている。さらに、具体的に達成できる目標（短期～長期）を明示して、モニタリングを充実させることも望まれる。

・**デイルーム内の情報提供については、さらなる工夫が望まれる**

利用者が全員到着後から開催している「朝の会」では、日々のスケジュールをはじめ地域情報などをタイムリーに提供し、利用者が活用できるようにしている。事業所内の掲示によっても地域のお知らせや関係情報などを適宜掲示している。また、デイルームは、玄関から特養入居者や関係者が使用するエレベーターホールまでの間に位置しており、デイサービス以外も情報も掲示されている。各種の情報をさらに分かりやすく掲示するなどの工夫も検討されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**尊厳の尊重に関しては高い満足度が得られている**

各種のプログラムの参加については、利用者の意向を尊重して無理強いしないことを原則としている。集団で行うプログラムの時間帯にも、個別のプログラムも用意されており、利用者一人ひとりの意向に沿った支援に努めている。今回行った利用者調査の、「職員は気持ちを大切にしてくれるか」、「職員の態度や言葉遣いは丁寧か」に関しては高い満足度が得られている。適切な対応がなされていることがうかがえる。さらに自由意見欄にも、丁寧な対応に関する評価の声が聞かれている。

・**その人らしく過ごせるよう個別の状況や特性を把握している**

利用前の面談時や日々の関わりの中で、一人ひとりの生活歴や興味のあることなどを聞き取り、利用者個々の状態や要望に応じた支援を行っている。認知症の症状がある利用者には、お互いを傷つけないように利用者個々への対応の仕方や、注意点などを職員間で共有して支援にあたっている。また、職員が利用者に細やかな気遣いをするすることで、落ち着いて過ごしてもらえようように配慮している。認知症研修に取り組み、認知症状の利用者への支援の質の向上を図っている。

・**利用者の送迎に関する留意点を職員全員で情報共有して確認している**

送迎に関しては、各車両にドライバーの他に職員が添乗してドアツードアを実施している。各車両には携帯電話、利用者の基本情報を記載した送迎マニュアルなどを配置し、個々の利用者に対して留意すべき点について確認できるようにしている。また、車両別の運行表には乗車メンバーや送迎時間などを記入したものを前日に作成して、当日の送迎がスムーズに運行できるよう細かく工夫している。認知症の利用者で家族の送り出しに対して拒否が強く通所が困難な場合も、職員が室内に入り声かけをするなど家族に代わり親身な対応に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/100

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	80.0%	14.0%		
		いいえ：3.0%	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	88.0%	6.0%		
		どちらともいえない：1.0%	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	69.0%	22.0%		
		いいえ：3.0%	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	79.0%	14.0%		
		いいえ：4.0%	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%	16.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	8.0%		
		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	95.0%			
		どちらともいえない：1.0%	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	80.0%	16.0%		
		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%	6.0%	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	88.0%	6.0%		
		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	82.0%	6.0%	11.0%	
		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	77.0%	9.0%	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	80.0%	9.0%	8.0%	
		いいえ：1.0%		
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%	
		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%	16.0%	22.0%	
		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。希望者には自宅で行え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いき、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、先駆的な取り組みを行ってきた。

・**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%
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%			