

# 評価結果概要版



令和3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）	1) 最も困っている人々の命と暮らしを守ること 2) 共感する気持ちを大切にすること 3) 人と人との絆を大切にすること 4) 社会・地域の要請に応えること 5) 水・電気などの資源を大切にし、防災に心掛け火を出さないこと

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・通所事業所として、経験の長い職員から学びの機会を得ることが多く、組織力の向上やサービスの質の向上が図られている

2021年度事業計画の重点項目（3ヵ年計画）の5に「コミュニケーションの充実を図り、チームの連携力を強化する」を掲げている。具体的には、「定期的な認知症ケアの学習をし、活用する」「相談員業務のOJTを行う」などが示されている。また、事業プロフィールの3、期待する職員像（1）職員に求めている人材像や役割の1番目に「優しさで共感できる気持ちを持っていること」とある。経験のある職員の優れた共感力や専門職としての知識や技術について、学びの機会を得、組織力や質の向上とチームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる。

・有給休暇、法人休暇、希望休の取得などが勤怠表によって管理され、高い取得率を確保できているなど、職員の意欲向上への取り組みがある

介護業界共通の課題として、給与水準、慢性的な人材不足、職場定着率の低さが挙げられている。また、事業環境として、近隣に新規介護サービス事業の開設等による競争の激化及び利用率の低下なども経営に影響を与える課題となっている。そのような中で、事業所は、勤怠表の管理を適切に行うことに取り組み、有給休暇の5日以上取得、年間で12日間の法人休暇の取得、月2回の希望休の取得などを実行している。勤務時間や休暇取得などの就業状況を把握することにより、職員の意欲と働きがいの向上や働き続けられる職場づくりに取り組んでいる。

・個別機能訓練について、常勤の作業療法士が居り、少人数で個別に日常生活訓練を行っている

常勤の作業療法士が居り、個別に立案した機能訓練計画書に基づき機能訓練が実施されている。計画書は、クラウドサービスにより全職員間で共有化されており、作業療法士の指導のもとで訓練の実施がされている。訓練は少人数で個別に提供されている。作業療法士は、概ね3カ月に1回利用者宅を訪問し、居宅の様子や生活状況を確認し、訓練状況や身体状況について家族に説明の上、介護支援専門員に情報を伝えている。現在は、コロナ禍のため電話による聴き取りを行っている。モニタリングは6カ月毎に行われ、計画の見直しが行われている。

さらなる改善が望まれる点

・法人の基本指針2「地域の方々に感謝する」に基づき、通所介護の基本姿勢を振り返る機会を持ち、職員間の意識統一を図りたい意向がある

法人の基本指針2「地域の方々に感謝する」が掲げられている。説明の3に「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」と示されている。サービスは職員個人だけで提供するものではなく、チームで

提供されるものなので、利用者満足度の向上のためには職員相互の意思疎通が円滑に行われることが重要である。サービスの基本姿勢を振り返り、職員間の意識統一を図り、通所介護事業所の明るい雰囲気醸成を期待する。業務会議では、職員の立ち位置について「複数職員の同調した動き」の改善について指摘が行われている。

・**新型コロナウイルス感染予防等、様々な制約のある時代に合った柔軟な活動プログラムの開発や工夫を行い、特色ある事業所にしたい意向がある**

2021年度事業計画、重点項目の4に「目で見て分かる情報発信・広報活動を行い、魅力度をPRする」とある。その具体的な方法として、「活動内容の見直しを図り、柔軟にプログラムを組む」ことに取り組みたいと考えている。新型コロナウイルス感染予防のため、ボランティア活動等に制限が生じているが、活動の振り返りや見直しを行い職員が音楽療法の内容を再現するなど、現状に即した工夫を行っている。職員からのアンケート回答には「職員も楽しみながら行えるレクリエーションを検討したい」とあり、事業所が新しい特色を構築していくことに期待する。

・**組織力の向上に向け、2021年度事業計画と照らし合わせ、組織としての学びとチームワークの促進に取り組むことが期待される**

2021年度事業計画の重点項目（3ヵ年計画）の1に「他施設デイとの差別化を図り、ニーズを利用につなげる」とある。また、同じく5には「コミュニケーションの充実を図り、チームの連携力を強化する」とある。特に5の具体的な目標として「業務の指針を作成し、チームの意識を高める」「相談員業務のOJTを行う」などが示されている。法人の理念、ビジョンを振り返り、通所介護の目的や、利用者満足度の向上について話し合い意見を集約していくことが求められる。組織力の向上とチームでの活動がより効果的に進むよう取り組むことが期待される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**生活上で必要な支援として、入浴支援について受益回数の上に向けて取り組んでいる**

入浴や排泄など生活上の支援について、利用者の自尊心を傷つけないよう尊厳を尊重するよう工夫し、入浴については「入浴業務準備編」「片付け編」「介助浴」「入浴介助」とマニュアルを分け、安全で丁寧な支援を行っている。特に、「入浴サービスについて、満足度の向上に取り組む」を2021年度の事業計画の重点項目の2に掲げ、毎月の業務会議で話し合いを行っている。通所介護の利用目的の一つに、入浴の機会確保があり、生活のメリハリの提供や清潔保持と併せて居宅サービス計画書に立案されており、入浴支援の受益回数の上に向けて力を入れている。

・**訓練プログラムの充実を掲げて、一人ひとりの個別の機能訓練に取り組んでいる**

今年度は、個別機能訓練について、外部への情報発信に力を入れたい意向がある。介護支援専門員や家族に向けて個別機能訓練の実際の様子を画像や動画で残し、その効果や変化を伝えることで登録者数増につなげたいとしている。2020年度事業報告では「専門訓練と生活訓練を両立し、個々の訓練プログラムを充実させる」ことについて、個別機能訓練件数を増やすことができた、新たな加算算定に向けて情報取得を実施した、体操メニューの検討をした、個別機能訓練のPRを行った、とあった。2021年度もさらなるプログラムの充実を目指す。

・**サービス提供時間が快適に過ごせるよう、一人ひとりの特性に考慮し工夫している**

サービス提供の前に収集した生活歴や趣味、得意とすること、好きなことなどについて、本人への聞き取りや介護支援専門員、他サービス事業者からの情報を踏まえて対応している。歌の好きな利用者向けに、カラオケ機器のレンタルなどを活用して大型スクリーンに繋げて楽しむなど活動が活発になるよう支援している。新型コロナウイルス感染予防のため、ボランティアの活動に制限が生じているが、歌の活動などの際に職員が音楽療法の内容を再現するなど、利用者が楽しめるよう工夫している。おやつ作りなど利用者が喜びを見いだせるような活動にも取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/75

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	75.0%	20.0%			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	83.0%	8.0%			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	41.0%	41.0%	10.0%	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	75.0%	20.0%			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	72.0%	20.0%			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	89.0%	6.0%			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	89.0%	6.0%			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	83.0%	6.0%	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	54.0%	12.0%	31.0%		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%	8.0%	6.0%		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%	8.0%	12.0%		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	83.0%	10.0%			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	79.0%	16.0%			いいえ：2.0% 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	83.0%	10.0%			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	47.0%	25.0%	25.0%		いいえ：2.0%

# 評価結果概要版



令和3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）	1) 思いやりのこころの介護を实践する。 2) 家庭的な雰囲気大切にす。 3) 尊敬を持った、その人らしい自立生活が送れるようにする。 4) 自己決定の尊重と残存機能の活用に努める。 5) 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

・ **利用者の健康維持や体調不良時等急変時、医療依存度が高い利用者の対応等を常勤の看護師にて対応しています**

事業では利用者の健康維持は毎回の血圧、脈拍、体温等のバイタルサインの確認と、服薬内容の確認にて看護師が行っています。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」により主治医や希望救急搬送先の確認を行い、家族の連絡先や順番、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。また、医療依存度が高い利用者の受け入れも行っており、医療対応や処置は常勤看護師が対応し、利用者が安心してサービスが受けられるようにしています。

・ **利用者がいつまでも住み慣れた環境で生活できるよう、長くサービスの継続ができる工夫をしています**

事業所があるフロアには通常の通所介護と認知症専門の通所介護があり、認知症通所介護は少人数対応にて窓が多い明るい居室で対応しています。大人数の通所介護とは違い、一人ひとりの認知症状に合わせた手厚い支援を行っています。認知症状が悪化し、集団でのサービスが難しくなった場合でも、専門デイであるため職員の手厚い配置や専門プログラム等で、利用者のサービス継続を繋げることが可能となっています。今年度、地域の居宅介護支援事業所や家族等へ事業の説明を細やかに行った結果、利用者が増え、利用者同士の交流も増やすことが出来ました。

・ **「思いやりの心の介護の実践」の理念をもとに地域福祉に貢献してサービスを提供して来ました**

「思いやりの心の介護の実践」の理念をもとに、地域福祉に貢献してサービスを提供し特養開設56年目を迎えました。この間の幾多の社会の変化に順応して運営してきた実績のノウハウは多くあります。千代田区の指定管理者として建物・施設全体、社会福祉法人として事業目的である介護保険事業の各事業の他温水プール等の区民施設運営及び施設建物全体の維持管理等、区民サービスへの徹底と円滑な事業推進を図れるよう取り組んでいます。また区立高齢者総合サポートセンターの業務も受託し区民の期待に添えるべく万全の体制を図っています。

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、項目記入はされていますが内容は空白となっている欄が多数あり、所見項目に一日の内容がまとめて記入されていました。所見は一日の状況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。時系列で項目毎に分かりやすい記録のほすが、内容がない分かりづらい記録となっています。誰が見

ても、分かりやすい記録となるよう、今後改善していくことが期待されます。

・通所介護計画書には機能訓練計画も含んでいるが、項目欄に限りがあるため内容が細やかに記述できず改善を考慮しています

通所介護計画書ではサービス項目毎に、個別の援助内容が細やかに記述されていますが、使用している書式には5つしか欄がなく、機能訓練項目が細やかに記述出来ていません。事業所は広い複合施設内にあり、1階から通所サービスのある3階への移動や、長い廊下での歩行練習等工夫した機能訓練を行っていますが、利用者アンケートにも機能訓練をしっかり行なってほしいとの記入があるように、家族等には伝わっていない事があるようです。計画書への記入方法や別紙を利用した内容提示等、分かりやすい記述ができるよう見直しを期待します。

・事業計画を進める上で実施計画を作成して誰が、何を、いつまでに、を決めて職員に責任と権限を与えて事業計画を進めるところが望まれます

職員の声の中に「事業の計画が不明確であり、職員全体に周知されておらず理解されていない」とあります。実現性の高い事業計画を作り、そして実行に移せるように手順を示した行動計画を作ることです。行動するのは職員ですので、事業計画への理解、課題認識を共有し課題への対策、その対策の行動(実行)計画を、計画の担当者も職員の中から任命するなど、誰が、何を、どのように、いつまでにやるのか誰が推進役なのか、責任者なのかを決めて事業計画を進めて行くことが求められます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・医療依存度が高い利用者の受け入れも、医療対応にも常勤の看護師にて対応しています

事業所では、医療依存度が高い利用者の対応は、配置されている常勤看護師が行っています。看護師は糖尿病の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、胃ろう造設者の昼食時の対応、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や処置を行っています。医療対応や処置に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て対応しています。

・利用者一人ひとりが落ち着いてサービスを受けることが出来る工夫をしています

事業所があるフロアには通常の通所介護と認知症専門の通所介護があり、通常のデイは大人数で広いフロアにて座席は利用者同士での会話が楽しめるよう、それぞれの相性や特性を考慮して決め、和気あいあいとした雰囲気に対応しています。認知症通所介護は少人数対応にて窓が多い明るい居室で対応し、一人ひとりの認知症状に合わせた手厚い支援を行っています。認知症状が悪化し、集団でのサービスが難しくなった場合でも、専門デイであるため職員の手厚い配置や専門プログラム等で、利用者のサービス継続を繋げることが可能となっています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/100

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	84.0%	6.0%	どちらともいえない：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	79.0%	6.0%	9.0% 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	72.0%	20.0%	いいえ：2.0% 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	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	70.0%	22.0%	6.0% 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	90.0%	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	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%
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	59.0%	9.0%	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	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	84.0%	11.0%	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	75.0%	6.0%	18.0% 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%	13.0%	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	77.0%	9.0%	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	54.0%	13.0%	29.0% いいえ：2.0%