

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	社会福祉法人長岡福祉協会
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) 利用者一人ひとりの主体性を尊重し、その人らしい暮らしを支える 2) 質の高い介護サービスの提供による安心・安全な施設運営を目指す 3) 地域の福祉拠点としての役割を果たす。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の情報共有がされていて継続性のあるサービスが提供されている 管理者、支援相談員、看護職員、介護職員、機能訓練指導員での情報共有がされていて、利用者への支援に継続性があるように思われる。日々の利用者の様子や家族からの要望、ケアマネジャーからの情報なども円滑に共有される雰囲気となっている。機能訓練指導員が、その必要性があるときは、入浴介助に入ることもあり、利用者にとって最適な介助方法が共有されたり、身体能力をいかすための支援が行われている。健康面は看護職員に情報が集まり、必要な管理が行われている。・ 外部事業所や家族への情報も積極的に提供している 事業所の取り組みや設備などを地域の事業所に積極的に伝える、地域のボランティアの活用を行うなど地域発信を積極的に行っている。また、利用者の様子を家族や担当ケアマネジャーに知ってもらうために、利用時の様子を書面だけでなく、写真も渡している。なかなか会うことのできない家族には、電話だけでなく、希望があれば「メールでも事業所での様子を伝えるなど積極的に情報の発信をしている。・ 管理者は進むべき方向を示唆し事業所運営をリードしている 運営は本年度より新たに指定管理事業者として事業参画した法人が担っており、よって管理者以下、常勤職員、非常勤職員などの全ての職員も同様に新たなスタートとしている。管理者は職員採用時より事業所の進むべき方向を示唆し、事業所一丸となって達成できるように、職員間のコミュニケーションや人間関係に配慮しながらリーダーシップを発揮することに力を入れている。定例のセンター会議や職員面談、日常的な関わりを通じて事業所運営をリードしている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 質の高いサービス継続のための仕組みを充実させることを目指している 開設から働いている職員が多いので、業務や支援の方法などの共有がされやすい職場となっている。毎業準備段階より、みんなで話し合いマニュアル作成に取り組んでいる。質の高いサービスを維持するためにも各種の業務がマニュアルに沿っているかを把握するための基準の設置や定期的なチェック体制については、日々の業務中で行い、さらに内容を充実させることを目指している。事業所独自のマニュアルを作成することが望まれる。・ 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 本年度（令和3年度末）より、新たに指定管理事業者になったことを踏まえ、地域への積極的な広報（営業）に取り組んでいる。また、コロナ禍において利用控えの対応を明確にすることに取り組んでいる。地域の居宅介護支援事業所へは定期的に管理者や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る。
--

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課題としている。

・地域とのネットワークづくりをさらに充実させることを目指されたい

区内の事業所連絡会をはじめ、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所と連携し、情報収集や意見交換などを行っている。地域との連携を深めるため、関係機関や複合施設内でも連携して災害時の対応を協働するなど、災害に対して安全性の高い事業所運営に取り組んでいる。区の指定管理事業者として運営していることから、地域との連携をさらに充実させ、事業所機能を地域社会に還元させる取り組みや体制づくりの構築も検討されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・尊厳の尊重については利用者からも高い満足度が得られている

福祉サービスに従事する者として守るべき法、規範、倫理などは、法人としての就業規則やサービス規定などに明示されている。管理者は法人の経営会議などで関連要項などが話し合われた際には、その内容を定例のセンター会議などで説明を行い、職員に周知徹底を図っている。今回行った利用者アンケートの「職員の態度や言葉遣い、服装は適切か」など、尊厳の尊重に関する各設問においても高い満足度が得られており、適切な対応がなされていることがうかがえる。

・「その人らしく」生活してもらうことを大切にしている

1日の中で決められたプログラムを除いては、時間的な制約を設けておらず、自由に過ごしてもらえるようにしたり、自宅での生活の延長になるように配慮している。利用者調査の自由意見欄には、自宅で行っていた趣味活動を継続して楽しんでいるとする声も聞かれている。また、利用期間中に新たな要望などを受け付けた際には、家族やケアマネジャーの確認を取り、同意を得た上で迅速に対処している。苦情や要望、ヒヤリハットや事故などについては、報告書を定め迅速に対処することに取り組んでいる。

・利用者との関係づくりを大切にしながら支援している

利用者との良好な関係作りは、日常の支援や機能訓練を効果的に実施するためのベースであると考えているので、全職員が利用者との関係作りを大事にしている。送迎時、サービス提供時に利用者とのコミュニケーションなどを積極的に行い、利用者が安心してサービスを利用できるようにしている。事業所独自のポイント「エード」を渡す際には、職員から利用者へ感謝の気持ちを伝えることにより、利用者との関係構築に役立っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

17/44

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	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	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%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	70.0%	23.0%	5.0%	
		いいえ : 0.0%		
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	88.0%	11.0%		
		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	88.0%	5.0%	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	88.0%	5.0%	5.0%	
		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%	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	70.0%	17.0%	11.0%	
		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	94.0%	5.0%		
	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	94.0%	5.0%		
	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	70.0%	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	76.0%	17.0%	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	47.0%	23.0%	29.0%	
		いいえ : 0.0%		

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) 安全・安心・感動のある施設の創造する 4) 常に基本に立ち帰る真摯な姿勢で取り組む 5) 職員が生き活きと輝く職場とする

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域住民等に関われた施設として機能している

施設は、区役所近くの利便性の良い場所にあり、地域住民、ケアマネジャー等からの相談事や問い合わせが常になり、地域の開かれた施設として機能している。利用者は、中央区をはじめ千代田区、江東区、港区の住民が対象となっている。そのため、隣接する区からの見学の見学や問い合わせが多くある。地域への貢献・連携を視野に入れた利用者サービスに努めており、地域の問題・課題、居宅の困りごと等に、耳を傾け、最前線でのサービス提供により、一つでも多くの問題解決を目指している。今後も、多様なサービスを持って取り組んでいく事としている。

・朝食サービスから夕食のサービス、持ち帰り弁当等を実施し食生活の支援をしている

家族が就労中で忙しく食事の用意が出来ない利用者や独居生活の利用者、さらに認知症により食事、服薬管理が出来ない利用者に朝食サービスから夕食サービスまで提供している。利用者の状況に配慮したきめの細かいサービスを行い、利用者が安心・安全な食生活を続けられるよう支援している。さらに、服薬管理の出来難い利用者に対しては、看護師が薬を預り、利用者の状態に合わせて服薬方法を工夫し、飲み忘れや誤薬を防いでいる。定期的に服薬し健康な状態が継続するよう支援している。

・利用者が日常生活を楽しく過ごせる取り組みをおこなっている

施設では、利用者一人ひとりの心身状況を把握し、利用者が安全、快適に過ごせるよう無理強いせず利用者の気持ちを尊重した対応をしている。ベランダを利用し、菜園、鉢植えやゴーヤを育て緑のカーテンづくりに取り組んでいる。利用者一人ひとりが、土を入れ、種をまき、水を与えて育ててきた。芽が出て、大きくなり、花が咲きやがて実になる。自分が育てた花や、植物が実ることは楽しみであり、やりがいのあることである。利用者は生き生きと取り組み、活力が増し、生活が充実した。外出が制限される状況のなかで新しい支援が開発されている。

さらなる改善が望まれる点

・複雑化している高齢者の在宅生活の支援のさらなる見直しと改善が必要と思われる

施設は、複雑化している高齢者の在宅生活を支える側として、専門的な知識や実践的な経験の必要性がより高まっ

ている。例えば、健康管理では、中重度の利用者が多く、医療的対応（胃ろう、ストーマ、バルーンカテーテル、インシュリン注射等）の必要な利用者は、年々増加している。看護師が2名体制で処置にあたり、医療的対応の必要な要介護者の健康に取り組んでいる。今後、サービス内容等支援におけるさらなる見直し、改善が必要である。

・利用者**が望む生活像に基づき、日常生活において利用者自身が選択、判断できる支援を期待する**

施設では、通所介護計画書の目標に添って、利用者や家族から聞き取りをおこない、利用者一人ひとりが望む生活像を把握している。日常の生活場面で利用者自身で選択・判断が出来るように、一人ひとりの特性に応じた支援をしている。独居生活の利用者、家族が就労中の利用者、認知症等で食事が十分出来ない利用者に食事の提供サービスを実施し生活支援をしている。利用者の中には心身機能が低下した人、認知症の人、さらに、発熱者や体調不良の人もおり、利用者一人ひとりのその日の心身状況や体調に合わせた過ごし方の支援が望まれる。

・利用者一人ひとりの状況に応じて生活上で必要な支援を提供しているが、利用者の要望が多様化しているため更なる工夫が求められる

施設では、独居生活者、高齢者世帯、就労の家族等それぞれの事情に応じて、送迎を含めてきめの細かい対応を実施している。介護、看護、生活相談員等が連携し、利用者の心身状況、排泄、入浴、食事等の把握をおこなっている。利用者の重度化、利用者の状況の変化に伴って一人ひとりの要望がますます多様化し、職員間で情報の共有の工夫が求められてる。また、嚥下機能の低下が認められる利用者が増えており、食事や水分摂取時のケアの周知とケアの質のさらなる向上を望みたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・「科学的介護情報システム」が開始され、情報共有の向上が図れた

今年度から全国的規模で開始した「科学的介護情報システムLIFE（ライフ）」は、特別養護老人ホーム同様、利用者一人ひとりに関する情報が基盤化され、データが見える化された。このことで、利用者支援への計画がより具体化し、充実したものとなった。多職種間での利用者情報がLIFEを通すことで基盤化され、情報共有の向上が見られている。今後は、積極的に「科学的介護推進体制加算」を取得するための準備を進めていく事としている。

・介護ロボットの導入・活用により安心・安全なサービスを提供している

施設は、利用者の希望に応じて介護予防の観点から機能訓練計画書を作成し、機能訓練を実施している。機能訓練室には2名の理学療法士を配置している。通所者の9割が機能訓練を希望している。リハビリロボットを活用した機能訓練に力を入れ、機能の低下を防ぎ、残存能力を引き出し、利用者の生活機能を高めている。また、コミュニケーションロボットにより利用者との対話を引き出し、利用者コミュニケーションの楽しみと癒しを与えている。

・サービス提供の様子や家庭での様子を連絡帳に記入、情報交換し信頼関係を構築している

施設での活動の様子やバイタルチェックの測定値を連絡帳に記入し家族に情報提供をしている。家族からは、家庭での日常生活の様子や趣味などを記入し情報を提供している。生活相談員は心身の変化や健康面に異常があれば、速やかに電話で家族に連絡をする。更に必要に応じ居宅のマネジャーに報告している。家族とお互いに情報交換をすることで情報の共有と周知を図ると共に信頼関係を構築している。施設からは、家族に対して月ごとに新とみニュースや写真付きの献立だよりを配布し、通所での様子を知らせ家族との連携を強めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/84

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%	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	88.0%	5.0%	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	64.0%	11.0%	23.0% 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	79.0%	11.0%	8.0% 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%	17.0%	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	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	91.0%	5.0%	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	94.0%	5.0%	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	85.0%	14.0%	いいえ：0.0% 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	94.0%		どちらともいえない：2.0% 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	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%
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%	20.0%	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	79.0%	14.0%	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	85.0%	11.0%	いいえ：2.0% 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	55.0%	14.0%	29.0% 無回答・非該当：0.0%

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

・その人らしく1日を過ごせるように支援している

1日の中で決められたプログラムを除いては、時間的な制約を設けておらず、自由に過ごしてもらえようようにしたり、自宅での生活の延長になるように配慮している。事業所の見学を行った際にも、自宅で行っていた趣味活動を継続して楽しんでいる様子が見ええた。また、利用期間中に新たな要望などを受け付けた際には、家族やケアマネジャーの確認を取り、同意を得た上で迅速に対処している。苦情や要望、ヒヤリハットや事故などについては、報告書を定め迅速に対処することに取り組んでいる。

・見学希望者や新規利用者に対して、分かりやすい内容で事業所の情報を紹介している

新型コロナウイルス感染症の関係で事業所内見学を中止しているため、環境面やサービス内容については利用者、家族に対して伝わりづらい状況となっている。現在は見学希望があった場合に、生活相談員が見学希望者の自宅へ訪問し、事業所の説明をするように努めている。広報誌やパンフレットなど持参するほか、ホームページ内に「職員が案内役となった事業所紹介の動画」を掲載し、その動画を見てもらい実際に見学した感覚となるよう工夫している。積極的に自宅訪問し、利用者や家族へ分かりやすく説明している成果もあり新規利用増にもつながっている。

・経営層は会議や日常業務の中で自らの役割と責任、進むべき方向性を提示している

経営層の自らの役割と責任及びそれに基づき進むべき方向性を、職員会やスタッフ会議にて示している。職員に対し、職員が自らの役割と責任に基づき進むべき方向性を、事業方針、職務分掌、組織図などで会議および日常業務の中で示してリーダーシップを発揮している。キャリアパス制度に基づき、職員は一人ひとり自身の目標や課題を目標設定カードに記述することになっており、その際に自らの役割や業務内容を把握し認識している。事業所の経営方針を作成する過程で多くの職員から意見を集約するが、そこでも職員は自らの役割・責任などを自覚している。

さらなる改善が望まれる点

・個別性の高い通所介護計画書作りを目指している

利用者の自宅等で行われるサービス担当者会議に相談員が出席し、アセスメントを行い、それをもとに通所介護計画書が立てられサービスが実施されている。通所介護計画書はケアプランの目標に連動して作成しており、ケアプランの見直しに準じて見直しすることになっている。ただし、通所介護計画書の内容については画一的になっていることを事業所では認識している。よって、さらに、個別性の高い通所介護計画書計画書作りを目指している。

・コロナ禍でも利用者を楽しんでもらえる新たな活動を検討している

新型コロナウイルス感染症対策の一環で、実施できない余暇活動が増えている。特にカラオケ・麻雀・将棋などは利用者から人気であるが実施できていない。コロナ禍以前は数多くのボランティアに支えられ、趣味活動やクラブ活動はボランティアが中心となって実施し、利用者の楽しみとなっていた。現在はできる限りの趣味活動やクラブ活動を職員主体で実施し、オンラインを活用したお花見活動を実施するなど工夫している。ボランティア受け入れ再開時期は未定であり、今後コロナ禍でも実施できる新たな活動や取り組みを事業所では検討している。

・利用者アンケートの声を受け止め、さらに活用することを目指されたい

今回行った総合的な満足度に関する調査の結果は、「大変満足」または「満足」が89.6%であり、大変高い満足度であった。複合施設全体で行う申し送りをはじめ、朝夕2回の申し送り、業務日誌、ケース記録、送迎時の家族からの申し送りなどによって利用者一人ひとりの詳しい状態を把握して個別支援に取り組んでいる。ただし、自由意見欄には、「職員の対応の差異」「リハビリの充実」など改善を求める声も聞かれている。アンケート結果を検証し、さらに活用することを目指されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員の意向・意識を重視し、働く意欲が出る職場環境の構築・整備に努めている

事業所では、職員の勤務状況を常に把握し、また職員の個別相談に応じ、健康維持、ストレス解消、苦情処理などを検討している。特に職員のメンタルヘルスマネジメントに取り組み、自己評価表や面談にて職員の意向意識を把握し、人事考課、個別の話し合いを重視して働き易い職場環境の整備に努めている。外部研修受講後は、報告書の提出や職員勉強会の講師をやることで学んだことの共有化と、参加した本人の理解の深化を図っている。さらに、委員会やプロジェクトへ参加することにより、職員の創意工夫の場を提供し能力向上に向け取り組んでいる。

・関係機関への積極的な情報提供に取り組んでいる

現在、地域の15～16か所の居宅介護支援事業所をはじめ、地域包括支援センターなどから利用者の紹介を受けてサービスの提供をしている。それらの事業所へは定期的な訪問をはじめ、パンフレットを常置してもらったり、空き情報を適宜提供して地域への情報提供に取り組んでいる。問い合わせにも適切に対応しており、利用希望者へ迅速に情報が伝わるようにしている。指定管理の事業所として行政や関係機関への定期的に情報を提供して連携が図れるようにしている。

・利用者にとって快適な環境となるように、様々な業務改善に取り組んでいる

利用者への支援が適切で快適なものとなるように、事業所では「業務改善委員」が中心となって、インカムの導入、給茶機の設置、記録管理ソフトの変更などを実施している。インカムは各職員が装着し、利用者の心身状態や所在確認などの確に職員間で情報共有して支援につなげている。給茶機の設置は、利用者の自立性を活かしながら、水分摂取強化も目的に導入して好評である。記録管理ソフトの変更は、職員が記録業務に携わる時間を短縮し、職員が利用者に関わる時間を確保するなど様々な業務改善に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

77/130

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	83.0%	15.0%		
	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	85.0%	5.0%	5.0%	
	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%	12.0%	10.0%	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	84.0%	11.0%		
	いいえ：2.0% 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%	12.0%		
	いいえ：2.0% 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%	5.0%	5.0%	
	いいえ：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	7.0%		
	いいえ：2.0% 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	84.0%	5.0%	7.0%	
	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	58.0%	15.0%	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	89.0%	9.0%		
	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	79.0%	7.0%	11.0%	
	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%	10.0%	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	75.0%	12.0%	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	76.0%	9.0%	12.0%	
	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	41.0%	22.0%	6.0%	29.0%

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

・利用者や家族、担当ケアマネージャー、ほか介護保険サービス事業からの情報を収集して、アセスメントシートに記載するようにしている

サービス担当者会議では、担当ケアマネージャーからの事前情報や通所介護が明記された居宅サービス計画書、ほかの介護保険サービス事業所からの情報なども収集している。また、サービス担当者会議後には利用者や家族からの意向を聞き取り、利用者の心身状況をはじめ、自宅での様子や1日の過ごし方、生活歴、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。その内容をアセスメントシートに記載して職員間で共有化を図っている。

・身体機能の維持、生活の質の向上双方へのアプローチがなされている

利用者やその家族からの希望があれば、理学療法士や作業療法士による個別の機能訓練が行われ、身体機能の維持のための支援が行われている。日常の支援でも身体機能を維持できるよう歩行助動マニュアルなどが作成されている。また、利用者の生活の幅を広げるためにコロナ禍でもできる地域交流に取り組み、プロジェクターを用いた新たなプログラムの提供にも取り組んでいる。

・併設特養と連携出来、特養職員による介助技術、医療面等勉強会に参加出来る

職員は併設特養との連携により、特養職員による介助技術、医療面等勉強会など特養合同研修に参加でき、知識の共有ができるようになっている。一般通所と認知症方通所との連携があり、利用者は状態に合わせて認知型への意向もスムーズに行うことができるなど、施設内で有機的に関係を構築し、ヒヤリハットの共有もあるので、利用者のリスクに対する備えも進め、利用者にとって最善の支援が行える体制になっている。

さらなる改善が望まれる点

・ホームページやパンフレットなどには写真や事業所情報を掲載しているが、更に分かりやすいものの作成を課題として挙げている

事業所の情報を提供するホームページには、事業所の案内や地図などを記載し、フロアや浴室の写真、レクリエーション活動の写真なども掲載している。また、パンフレットにも事業所内の写真の掲載や1日の流れが分かるタイムテーブル、料金表なども載せて分かりやすいものとなっている。しかし、事業所としては、初めて介護保険や通所介

護を利用する方にも分かりやすいように、通所介護の説明や利用までの流れなども掲載していきたいという方針がある。そのため、更なる分かりやすさを課題として挙げている。

・新規に導入したプログラムが採り充実した内容になることに期待したい

コロナ禍で導入したプロジェクターを活用したプログラムは、サービスの幅を広げる材料の一つとなっていて、映像を大きな画面でみることができたり、体操や音楽を遠隔で実施することができたりなど新しいサービスの提供のあり方となっている。その一方で利用者が「受け身」になり、みているだけのサービスになってしまう危険性もある。提供方法をより工夫して、利用者へ提供するサービスの質がより向上することを期待したい。

・併用特養の勉強会の開催情報を確実に把握して欲しい

研修には参加できるようにして取り組んでいるが、年間計画ができておらず、不定期開催となっているため特養の勉強会などをその都度把握することが必要になっている。事業計画にある人財育成計画の振り返りにも「特養勉強会情報を把握することができず、参加できていなかった。」「認知症管理者や実践者の申し込みなどスケジュール把握しての計画的な受講ができていない。」とされており折角の併用施設としての利点をより生かせるようにしたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・KPI分析を法人で行ってポジショニングを明確にし、課題発見につなげている

KPI分析を法人で行っており、中央区高齢者人口、人口推移、高齢者関係施設、中央区計画、取引先分析などと区内高齢者関係施設等の中でのポジショニングを明確にし、さらに稼働状況などを分析し、課題発見につなげている。サービス開始時には利用者家族に面談し、利用者・家族の希望などをフェイスシートに記載し、通所介護計画書作成に反映している。また、嗜好調査を実施し、献立に反映している。中央区認定審査会、中央区介護サービス連絡会などに参画し行政や地域の福祉の動向を把握している。

・通所介護計画書は、項目ごとに対応方法や注意点を記載し、業務指示書にもなっている

アセスメントシートと担当ケアマネージャーからの通所介護が明記された居宅サービス計画書をもとに通所介護計画書を作成している。通所介護計画書は項目ごとに対応方法や注意点を記載し、介護職員などへの業務指示書にもなっている。基本、6か月ごとでの見直し更新となっており、その際には、毎月で行うモニタリングをもとに再アセスメントを行い、通所介護計画書の更新を行っている。また、毎月のモニタリングにて挙がってきた問題点や利用者の心身状況の変化などがみられた場合にも通所介護計画書の見直しを行って変更をしている。

・地域資源を活用する取り組みにより支援の幅を広げている

もともと事業所で提供するプログラムに地域のボランティア団体などに事業所に来所してもらい、フラワーアレンジメントや書道、調理、音楽、小物づくりなどを実施してもらっていた。新型コロナウイルスの流行により地域との交流ができなくなっている。しかし、地域とのつながりを持ち、プログラムを充実させ支援の幅を広げるために、交流の仕方を変える取り組みを行っている。さくらをみる祭りの飾りづくりに参加したり、幼稚園の園児が来所できない代わりに、手紙をもらいそれにお礼を送るなどを行い、コロナ禍でできる交流に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/115

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%	12.0%	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	85.0%		6.0%	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	43.0%	32.0%	16.0%	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	67.0%	25.0%	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	74.0%	20.0%		いいえ：3.0% 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	83.0%	11.0%		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：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%	6.0%	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%	14.0%	22.0%	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	90.0%		8.0%	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	77.0%	14.0%	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	61.0%	25.0%	9.0%	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	64.0%	20.0%	12.0%	いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	9.0%	19.0%	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%	20.0%	6.0%	25.0%