

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）	<p><基本理念> 我々、社会福祉法人清心福祉会職員は『敬天愛人』の言葉を仰ぎ、奉仕の精神・慈愛の心を育み、天から与えられた役割を果たすべく、社会福祉事業で平和な社会に向けて貢献していきます。</p> <p><デイサービス事業方針> 1) ご利用者様・ご家族様のニーズを的確に把握する。 2) ご利用者様・ご家族様の心に寄り添った、望まれているサービスを提供する。 3) そのご利用者様らしいサービスを提供するために、ご家族様・ケアマネジャー・主治医・地域の方との連携を図る。 4) プログラムを充実させ、ご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、重度介護者・困難事例に取り組む。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員の業務の効率化を図るため、今年度より記録方法を少しずつ電子化しています 昨年度までは職員はフェイスシートやアセスメントシートを手書きしていましたが、今年度より電子化され、利用者一人ひとりの情報を介護ソフトに入力するようになっていきます。現在は移行している段階ですが、今後は職員はパソコンで必要時に迅速に情報を確認することができるようになっていきます。また、サービスの提供時にはタブレット端末を使用して、食事量、水分量、排泄チェック、入浴等に関して入力し、職員間で共有を図っています。以前はそれぞれの記録表に記入していましたが、記録時間が減り、業務は効率化しています。・職員同士のコミュニケーションが活発で、意見を言える、意見をくみ上げる、風通しの良い職場風土を作り上げています レクリエーション内容や行事の企画は、職員の意見をくみ上げています。今年度から介護、看護、ドライバーの職務ごとにリーダーを決め、職員の意見がセンター長に届くしくみを強化しています。日頃は活動参加への意欲が少ない利用者にも、職員と一緒に参加の場を設けるなど、現場で利用者として接している介護職ならではの意見を大切にしています。職員の提案により、入浴介助マニュアルの更新が実現しています。年2回の面談結果は、センター長の所見や評価を記載した記録票を職員にフィードバックし、モチベーションアップを図っています。・ <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

・フェイスシート、課題分析結果、救急医療情報、薬剤情報提供書の定期的な更新が期待されます

利用者情報や医療情報などの更新が滞りがちです。担当者職員の異動や新型コロナへの対応などが重なり、なかなか記録更新の時間がとりにくい現状だと思われます。しかし、サービス提供時における利用者状況の把握、そして職員間での情報共有は、対人援助として必要不可欠な要素となります。利用者状況を言語化することは、サービス提供の視点を培い、サービスの質的向上にもつながります。定期的な見直しの機会を得るためには、予めスケジュールに組み入れルーチン化するなど、実践に向けての第一歩が期待されます。

・法人作成の事業継続計画（BCP）に基づいて併設他事業所との連携を取りながら、事業所としてもBCPを具体化することが期待されます

法人策定の事業継続計画（BCP）は緊急事態のステージごとに事業継続と復旧を図る対策が記載されています。併設の事業所や近隣との協力体制を確認しつつ、事業所内でもBCPの読み合わせを行い、具体的な取り組みを進めていくことが期待されます。これまでの新型コロナウイルス対策を振り返り、今後の対応を見通すなど、現時点でもBCPを踏まえた取り組みは可能です。事業所の立地から、土砂災害や地震の被害が危惧されます。BCPに基づき、職員間で方向性を一にして、実際の対応に結びつ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

・地元の食材を使用し、食事を楽しめるような多様な工夫をして提供しています

今年度はコロナ禍の影響に配慮し、利用者が特に食事を楽しめるような工夫をしています。11月には食事会と芸術祭を開催しています。食事会では、今年度は「八王子物産展」を特集し、八王子の特産品を映像で紹介しています。例えば、八王子ラーメン、原木しいたけ、パンかつ、都まんじゅう、磯沼牛乳プリン等を製造過程を交えて紹介しています。実際に、八王子ラーメン、パンかつ、焼きしいたけは昼食時に磯沼牛乳プリンと都まんじゅうはおやつ時に提供しています。利用者には地元の食材を食べることができると好評です。

・利用者が主体的に活動できるようにクラブ活動を行っています

事業所では職員の発案で、利用者が主体的に活動できるようにクラブ活動を行っています。クラブ活動には園芸部、手芸部、書道部、演劇部、スカウト部があります。職員は利用者の利用以前の生活歴や趣味活動等を把握し、多様なクラブ活動を提供しています。例えば、身体機能や健康状態により日頃はレクリエーション活動に参加できない利用者に対しては、職員が声かけし一緒に参加する「スカウト部」を作っています。そこでは利用者は主体的に、できる範囲の作業に取り組んでいます。芸術祭では「四季の貼り絵」を展示しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/80

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	84.0%	9.0%	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	71.0%	9.0%	6.0%	12.0%
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%	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	75.0%	18.0%	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	68.0%	21.0%	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	84.0%	12.0%	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	6.0%	12.0%	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	78.0%	18.0%	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	43.0%	21.0%	34.0%	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	81.0%	6.0%	9.0%	いいえ：3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	6.0%	6.0%	12.0%
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%	6.0%	12.0%	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	81.0%	12.0%	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	46.0%	31.0%	6.0%	15.0%

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) 社会貢献 2) 心に寄り添ったサービス提供 3) ケアプランに沿ったサービスの実施 4) 中重度・困難事例・認知症利用者の積極的受け入れ 5) 自立支援の援助

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域を支えるケアチームの一員として、困難事例、家族のレスパイト、認知症ケアなどに対応し、高齢者福祉拠点としての活動を担っています

デイサービスの送迎で利用者家族との顔の見える関係性があり、地域の小さな変化を見過ごさず、即応できるネットワークの良さを大切にしています。虐待や引きこもり、介護疲れなどを察知して、関係機関につなげたり、地域包括支援センターやケアマネジャーに同行し自宅訪問もおこなっています。また、約20年の長きにわたり共に歩んできたサービス事業所や医療機関との信頼関係により、利用者に切れ目のないサポートを提供できる強みがあります。介護者不在、経済的逼迫、様々な病苦など、地域の人々を支える福祉の拠点としての活動を続けています。

・介護ソフトや表計算ソフトを活用して、職員間で意見交換を重ねつつ、記録作成の効率化や書式のセンスアップを追求しています

今年4月に介護ソフトを導入し、現在各部署で使用方法を学習中です。非常勤職員が操作マニュアルを自主制作し、記録作成のレベルアップを図り、切磋琢磨しています。サービス提供記録の有効活用に向けて、介護ソフトの帳票内容の精査も継続して行い、帳票類の刷新を試みています。また、介護ソフトでは網羅しきれない職員勤務表や「八王子市救急医療情報」シートは表計算ソフトを使い、職員間で意見交換しながら更新を重ねています。本事業所作成の書式が、法人全体での標準となるものも多く、職員の意欲向上につながっています。

・

さらなる改善が望まれる点

・今年度はコロナ禍の影響があり地域交流ができていない状況にありますが、収束後の再開に期待します

今年度はコロナ禍の影響があり地域交流ができていません。以前は講師活動として紙粘土教室、音楽を楽しもう、活花教室、予防体操、アメリカンフラワー、書道教室、美容クラブ、ハンドアロママッサージなどが開催されていました。また、地域の夏祭り、盆踊り、新年会などに参加したり、地域のボランティアによる活動（Mコーラス、大正琴、日本舞踊、オカリナ、世代間交流）もありました。新型コロナウイルスの収束後にはまた、講師活動や地域のイベント、ボランティア活動が再開することを期待します。

・今後予測される巨大災害へ備えるためにも、地域との「応援協定」の実現の一步として、災害時備蓄の更なる充実が望まれます

災害時備蓄の充実が望まれます。現在100食の備蓄を、1日30食で3日分の食料と換算していますが、建物2階のシルバーピア住民分が含まれず、毛布などの備品も不足している状況です。災害時における地域との「応援協定」を取り交わしている事業所の存在価値を、再確認すべきだと思われます。食品や飲料のローリングストックとして、デイサービスの昼食で非常食パーティーを開催するなど、既に様々なアイデアがあるようです。今後、巨大災害が危惧されている現状では、早期に、そして、継続した災害対策が望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・今年4月から介護アプリを導入し、タブレット端末を使用し業務の効率化を図っています

事業所では今年の4月から介護アプリを導入し、職員はタブレット端末を使用し、業務の効率化を図っています。例えば、フェイスシートでは「生活機能チェックシート」に変更し、以前より項目ごとに利用者の状況を把握しやすくしています。項目を「ADL」「IADL」「起居動作」に分け、「ADL」では食事、入浴、排泄、歩行、階段などを自立、一部介助、全介助で評価し課題の有無を確認しています。職員はタブレット端末を使用し、何時でもどこでも利用者の状況確認を行うことができるため、業務の効率化が図れるようになっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/100

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	88.0%	9.0%	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	88.0%	5.0%	いいえ：1.0% 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	60.0%	32.0%	7.0% 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%	15.0%	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	77.0%	18.0%	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	81.0%	9.0%	9.0% いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	9.0%	9.0% 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%	15.0%	どちらともいえない：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	62.0%	15.0%	18.0% 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	83.0%	7.0%	9.0% いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	11.0%	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	77.0%	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	73.0%	15.0%	9.0% 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%	16.0%	11.0% 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	56.0%	24.0%	16.0% いいえ：1.0%

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	医療法人社団光生会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター長房
事業所所在地	東京都八王子市長房町588番長房アパート西22号棟1階
事業所電話番号	042-629-2560

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)利用者の自立を高め、住み慣れた地域で生活が続けられるように支援すること。2)各利用者の有する能力に応じて、自立した日常が送れるように、機能訓練を行う。3)栄養のバランスを考慮し、健康な生活の補助となる食事の提供を行う。4)苦情や指摘を改善の「宝」と心得、常に職員との透明性のある連携を心掛け、検証し運営改善を追求する。5)市の公共施設として、市のモニタリングを定期受審し、常に改善に取り組みサービス水準の確保、向上に努める。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者が安心・快適に過ごせる環境を、多職種連携で積極的に整備している 広々とした南向きの活動室で利用者が落ち着いて過ごすことができるよう、植物を飾ったり、静かなBGMを流す、毎日更新する座席表など、利用者の動線に沿って多職種で考え整備している。送迎時の駐車場に面した花壇は、園芸ボランティアの協力を得て花や植物が植えられており活動室からも見ることができる。今年度、花をあしらったデザインの仕事所のロゴマークを作製した。送迎車等に貼り利用者にもわかりやすい目印となっている。利用者が安心・快適に通えるよう、職種間で連携して積極的な環境整備に取り組んでいる。・ 常駐する理学療法士を中心に、利用者一人ひとりに応じた機能訓練を提供している 理学療法士の資格を持つ機能訓練指導員を中心として、利用者一人ひとりの身体機能に応じた機能訓練計画を立て定期的な評価を実施している。平行棒を含む訓練用のマシン6台を設置して、個々の状況に合わせて選択したマシンで負荷をかけながら筋力アップを目指している。また、車イス・シルバーカー・杖・履物等、利用者の状況に応じた福祉用具の選定や調整など、介護支援専門員等関係機関と連携して支援している。・ ICT（情報通信技術）を活用しながら効率的に業務を進められる環境を整えている それぞれの職種で使用できるパソコンを整備している。また、随時、利用者の記録などを入力できるようにタブレット5台、揃えている。個々の利用者のケース記録や職員間での情報共有のためのツールを電子化させたことにより、情報共有のスピードが上がっている。また、送迎の際に携帯するスマートフォンに利用者の情報を入れ、必要時に確認できるようにしている。また、送迎の管理でも専用のソフトを活用しており、効率化とともに的確な情報管理に努め安心・安全な送迎を可能にしている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 感染症終息後の活発な地域交流に向けた関係機関との連携やその取り組みに期待する

当事業所は地域の自治会とも連携しており、地域の情報を得るとともに相談に応じるなど地域一体となって運営している。現在は新型コロナウイルス感染症流行により、活発な地域交流ができない状況があるが、感染症終息に向けて利用者の楽しみとなるような活動の検討や準備を始めている。今後さらに地域の中で必要とされる事業所を目指して、地域との連携を密に取り組んでいきたい意向を持っている。

・個々の職員が心理的安全性を持って業務に臨み、時代のニーズに応えられる通所介護事業所を目指す

利用者の期待以上の通所介護事業所となることを目指している。職員相互に意見を交わし、時代のニーズに応えられる組織と体制を研究工夫して構築することを目標としている。そのためには一人ひとりが心理的安全性を持って業務に臨み、議論を重ねることのできる職員集団を作り上げることが必要となる。これにより安心と透明性の高い組織となり、ごまかしや隠蔽、いじめや陰口がなく、チームワークの良い、心一つになれる明るい組織となることを目指している。

・利用者の健康を目指せる通所介護事業所を作ろうとしており、そのために職員全体でのスキルアップが必要と考えている

サービス提供においては、利用者一人ひとりが可能な限りその居宅において有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるように「機能回復と介護予防」、「生きがいづくり」、「人との絆づくり」の3つの観点から、必要なケアと機能訓練等を実施することとしている。そのために職員全員が健康的な生活の模範となれるよう、運営法人の医師とも綿密な連携を保ちながら高齢者の健康について学び、さらに職員自身が健康インストラクターになることも目標にしている。結果として利用者の健康を目指せる通所介護事業所を作ろうと考えている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・選ばれる通所介護事業者となるべく、新しいイメージ作りに取り組んでいる

今年度途中に新たなロゴマークを作成した。花をあしらったデザインで福祉事業所らしからぬ洗練された印象を与えるものになっている。事業所の17年の歴史を大事にしつつ、選んでもらえる通所介護事業所となるよう新たなイメージを確立しようと考えている。リーフレットは今年度中に刷新した。職員の思いを込めて、これから当事業所が目指すものをわかりやすく表現した。表紙には力を入れていく理学療法士の写真をレイアウトし、その下に「どこまでも一人のために あなたの笑顔が見たいから。」という利用者への思いを配置した。

・事故は失敗ではなく反省と成長の機会であると認識し、事例から学ぶ体制を作っている

リスクマネジメントに関しては、どんな些細な事故でもセンター長に報告することとしている。事故報告書の提出を求めたものに対しては、法人に一報し詳細は「事故報告書」を提出している。さらに全職員に対する申し送りとして、情報共有のためのシートに公開している。「『事故報告書』=評価が低下する」という概念を払拭する研修を開催して、何事も隠蔽することのない体制を作った。それにより事故は失敗ではなく、多くのことを学ぶ反省と成長の機会であるとし、職員全体で真摯に反省する環境を整えた。

・毎日2種の主菜から選べる選択食を提供し、利用者の楽しみとなる食事を心がけている

食事は生活上の大きな喜びであり楽しみの一つとして認識し、栄養バランスだけでなく季節感や盛り付け・彩りに配慮して提供している。毎日2種の主菜より利用者自身に選んでもらう選択食を基本としている。実際に出来上がった食事を見て選ぶことができるよう選択方法に配慮している。また、季節に応じた行事食では、一年に一度のメニューを取り入れ季節感と特別感のある食事を提供している。事業所で実施している満足度調査では、食事についての満足度や食べたいメニューなどを調査しており食事提供に活かしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/85

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	74.0%	16.0%	8.0%	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	70.0%	12.0%	6.0%	12.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	62.0%	28.0%	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	76.0%	16.0%		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	74.0%	14.0%	8.0%	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	88.0%		8.0%	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	90.0%		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	86.0%		14.0%	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%	22.0%	6.0%	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	88.0%		10.0%	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	80.0%	14.0%		いいえ：2.0% 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	72.0%	18.0%	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	78.0%	10.0%	10.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	22.0%	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	38.0%	42.0%	8.0%	12.0%