

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

・利用者一人ひとりが楽しく過ごしてもらえるように、個別サービスを充実させている

利用者一人ひとりの在宅生活を踏まえ、楽しく過ごしてもらえるように、遅めの利用開始や早めの帰宅、送迎時間の変更、夕食提供にも応じ、座席や送迎車両は利用者同士の間関係も考慮して変更にも応じ、送迎時は「5分前電話」「施設確認」等、個別対応している。また、他のデイにはない広い浴室でゆっくり入浴もできる。さらに、各種体操、カラオケ、山手線クイズ、クロスワードパズル等、様々なレクを企画、レクに参加せず雑誌を読んで静かに過ごしたり、囲碁、将棋、オセロ等で楽しむこともできる。利用者一人ひとりへの個別対応を高く評価したい。

・利用者一人ひとりの残存能力を活かしながら、気持ちにも目を向け、利用者が幸せになる寛ぎの時間を提供している

デイでは直接介護にもあたる相談員が中心となり、利用者の気持ちに目を向けた支援がある。移動時も安易に車椅子を用いることなく、手引き等で利用者の力を活用できるようにし、デイへ通ううちにほぼ入院前の状態に戻ることができた方もいる。歩行が不安定になってきた方にも好きな外出を続けられるようにと、歩行器の利用をお勧めする等、利用者の生活全体に視野を向けた支援がある。職員同士は忌憚のない意見を出し合える雰囲気があり、それは利用者の幸せに向かっている。ちょっとした気遣いや心遣いが利用者の心地よい寛ぎの時間へと繋がっている。

・コロナ対策を徹底しながら可能な範囲で利用者が楽しめる様々な行事を開催し、季節に合わせた行事食も提供している

コロナ禍で様々な活動が制限される中、コロナ対策を徹底しながら可能な範囲で利用者が楽しめる様々な行事を開催している。運動会では玉入れを実施してお菓子やパンの景品をプレゼント、ハロウィンでは紙コップにお菓子の詰め放題サービスで盛り上がっている。また、父の日には男性の好みの献立を提供、クリスマスにはケーキ、忘年会ではすき焼き、お正月はおせち料理等、季節に合わせた行事食も提供している。利用者からは「楽しく過ごしています」「毎回楽しみに伺っています」等の声が寄せられており、利用者及び家族から高い評価を得ている。

さらなる改善が望まれる点

・コロナ禍での研修受講環境の整備や職員一人ひとりの課題や希望に応じた育成計画作成を期待したい

例年、法人内外の様々な研修を受講し、職員の育成に繋がっているが、今年度はコロナ禍のため研修の受講機会が少なくなっている。また、職員アンケート調査でも研修の機会を増やすことを望む声や全体のレベルアップを望む声も寄せられている。今後は、リモートを活用した外部研修受講の環境を整えたり、職員一人ひとりの課題や希望に応じ

た個別の育成計画を作成することにより、さらなる育成に繋げていくことを期待したい。

・ICT導入に向けて準備を進め、さらなる業務の効率化を図ることを期待したい

利用定員が多い中で、職員は食事・入浴・排泄支援の他、送迎等において丁寧な個別対応を実践し、利用者及び家族から高い評価を得ている。一方、連絡帳をはじめ、手書きの記録が多く、重複するものもあるため、職員の負担軽減や業務の効率化には改善の余地がある。法人としてICT導入を進めており、デイとしても導入に向けた準備を進め、さらなる業務の効率化を図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

・事故防止に向けて内部研修開催や事故事例の集計・分析等を実施している

事故防止については、毎年力を入れて取り組んでおり、内部研修を開催して全職員が学ぶ機会を設けている他、事故及びヒヤリハット事例は集計・分析、靴の履き間違い等もヒヤリハット事例として記録、事故は家族・ケアマネにも報告している。また、雨や雪等の悪天候時は添乗員付きの送迎とし、日々の支援の中でも事故防止に向けて細心の注意を払っている。さらに、看護師が常駐していることから、褥瘡・インシュリン・パルーンカテーテル・胃瘻等への対応も可能で、他のデイでは受け入れ困難な利用者も安心して過ごすことができる。

・利用者一人ひとりの意向や状態等を把握して個別対応、彩り豊かな行事食も提供している

毎回選択制の昼食は、利用者にとって楽しみの一つになっており、事前に配布された献立表を見て決定、直前の変更にも応じている。また、食事選択表で「鶏肉禁」「汁1/2量」「一口大」「牛乳なし」等、利用者一人ひとりの意向や状態等を把握して個別対応している。さらに、毎月彩り豊かな行事食を提供、敬老週間には紅白饅頭を配り、八口ウィンではお菓子の詰め放題、忘年会ではすき焼き等、毎回様々な楽しみを提供、高い評価を得ている。食事後は利用者の感想、摂取状況等を把握して夕方のミーティングで情報共有し、反省点は次回に活かしている。

・利用者一人ひとりの状況に合わせて柔軟に対応し、家族の負担軽減にも繋げている

デイでは、夕食提供、早めの帰宅や遅めの利用開始等、利用者一人ひとりの状況に合わせて柔軟に対応し、家族の負担軽減にも繋げている。また、デイの特徴でもある大浴場での入浴も在宅生活の支えになっている。アンケート調査でも、「入浴を楽しみにしており、家族も助かっています」等の声が寄せられている。さらに、連絡帳に家族から記載された「軟膏塗布」「爪を切ってください」等の要望にも対応、体重測定は3カ月に1回を基本としているが、要望に応じて週1回とする場合もある。利用定員が多い中での個別対応と家族支援を高く評価したい。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/140

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	90.0%	9.0%		
	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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	63.0%	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	77.0%	18.0%		
	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	79.0%	13.0%		
	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	90.0%	6.0%		
	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	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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
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%	15.0%	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	93.0%	6.0%		
	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	77.0%	13.0%		
	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	77.0%	13.0%	6.0%	
	いいえ：2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	9.0%	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	54.0%	22.0%	9.0%	13.0%

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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	練馬区立錦デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区錦2丁目6番14号
事業所電話番号	03-3937-5031

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)「効率的でバランスのとれた経営」経営理念 5)「私たちの施設では、事故のない、安全で安心なサービスを目指します。」

全体の評価講評

特に良いと思う点

・介護・看護共に一人ひとりに必要な支援を明確にすることで、統一した個別支援ができるよう工夫しています

事業所は個別性を重視した支援を目指しており、利用者一人ひとりの支援は多職種で検討するケース会議だけでなく、介護職会議内でも入浴や排泄支援の検討を行っています。利用者ごとの支援ポイントや留意点などは、入浴表、送迎表、排泄介助表にそれぞれ個別に記載して共有しています。さらに看護師間で共有しているお客様医療情報は、曜日ごとの利用者についての医療情報を一覧にし、利用者ごとの服薬介助方法も記載しています。介護・看護共に一人ひとりに必要な支援を明確にすることで、統一した個別支援ができるよう工夫しています。

・活動内容は、利用者の意見を踏まえて全職員で話し合い、非常勤職員の得意なことも活かしながら決定しています

日々の活動プログラムは、数種類の体操、様々なゲーム、書道、制作など幅広く、重度化防止の取り組みとして毎月新しい活動を生み出しています。活動は、利用者の意見を聞く「談話」を毎月開催し、先月の活動の振り返りで各テーブル内で意見を出してもらっています。これを踏まえ、毎月の介護職会議において職員全員で翌月の活動内容を話し合っており、非常勤職員も大きな戦力となっています。新しいゲームの考案、習字のお手本、壁面装飾のアイデア、利用者の作品作りの準備など、職員の得意なことが利用者支援に活かせる環境となっています。

・利用者が楽しめる活動に取り組み、利用者同士でコミュニケーションを図りながら良い関係性が作れるよう注力しています

自立支援の一環で買い物ゲームや洗濯物干しゲーム、箸を使うゲーム、料理教室などの日常生活に沿った活動や、皆で行うゲームなど、利用者が楽しめる活動に取り組んでいます。また、買い物ゲームは各テーブルで利用者同士話し合って進めていくもので、そのほか壁面装飾も利用者が協力しながら大きな壁の作品作りに取り組んでいます。また、デイルームや食堂の席は、利用者の状態や関係性などに配慮しながら、日々座席表を作成して利用者を出迎えており、利用者同士でコミュニケーションを図りながら良い関係性が作れるよう注力しています。

さらなる改善が望まれる点

・通所介護計画が日々のケアに結び付くようなさらなる取り組みの工夫とモニタリングの根拠となるような記録方法の工夫が期待されます

日々のサービス利用時の情報は、伝達ノートや申し送りノートから集約し、ケース記録にまとめています。集約している情報は実績報告が多いため、通所介護計画に基づいたサービス時の様子や変化等を記載できるよう、工夫が期待されます。また、通所介護計画は個人ごとのファイルに保管し、どの職員でも見るようにしています

が、内容の浸透が十分ではないため、日々のケアに結び付けるさらなる取り組みの必要性を経営層は感じています。日々の記録がモニタリングの根拠として活用できるよう、計画の浸透の工夫も期待されます。

・重度化防止の活動に取り組む目的を経営層より職員へ再度伝え、重度化防止の視点をより一層意識した活動企画が期待されます

法人内でも平均要介護度の高い事業所であるため、重度者でも取り組める活動や重度化防止に効果のある活動を増やしていくことを目的に、様々な活動を企画しています。「重度化防止の取り組み事例」というフォーマットを作成し、重度化防止の視点やPDCAサイクルで評価できる様式となっています。しかし、取り組みの目的が企画する職員全員へ浸透しておらず、重度化防止の視点が十分ではありません。取り組みの目的について、再度経営層より職員へ伝え、重度化防止の視点をより一層意識した活動の企画が期待されます。

・事業を継続するために必要な内容を盛り込んだ事業継続計画の策定、避難訓練を通して内容のアップデートを図ることが期待されます

災害時事業継続計画やコロナウイルス事業継続計画を作成し、避難訓練を通して、非常時の安全確保や誘導などの動きを確認することが出来ました。しかし、デイサービス事業を継続するための職員参集状況に応じた優先業務の選定などの内容が十分とはいえません。法人内でも平均要介護度の高い利用者を抱える当事業所において、今後、厚労省のガイドブックなどを参考に、優先して継続する業務や代替する業務、停止する業務などを職員の参集状況に合わせて精査すると共に、訓練を通して内容を確認しながらアップデートを図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

・ホームページを活用し、事業所の特徴や活動の様子などを定期的に発信しています

ホームページでは、「充実したプログラムの実施」や「手作りの食事」などの事業所の特徴について、写真付きで掲載しています。その他にも、月3回程度更新している「施設からのお知らせ」内では、紙面でも配布している活動予定表や広報誌がダウンロードできたり、イベントや機能訓練の様子を掲載しています。写真付きで活動の様子などがわかりやすく、ご家族も閲覧しています。活動予定表は、日ごとに午前・午後の活動内容と目的を記載し、意欲的に取り組むことができるよう工夫しています。拡大印刷し、デイルームにも掲示しています。

・月に1回の介護職会議で、ケアポイント表を使いケアの統一化を図っています

サービスの基本事項や手順については、サービス提供や送迎業務といった業務別、看護師や生活相談員といった職種別に、記されています。個別のケアに関する注意点は、ケアポイント表として利用者ごとにまとめ、月に1回開催される介護職会議内にて、全介護職員で共有しています。ケアポイント表は、入浴・排泄・送迎などのカテゴリーにまとめ、伝達ノートで集約したケアに関する注意点や気づき・変更点を反映させて、一覧化しています。情報は日々更新しており、追加された情報は赤字にし、すぐ目にとまるよう工夫しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/77

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	90.0%	9.0%		
	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	79.0%	13.0%		
	どちらともいえない：2.0% 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	65.0%	23.0%	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	88.0%	6.0%		
	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	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	88.0%	9.0%		
	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%		
	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	69.0%	20.0%	9.0%	
	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%		
	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	81.0%	9.0%	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	86.0%	6.0%	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	74.0%	20.0%		
	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	74.0%	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	53.0%	20.0%	18.0%	6.0%

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

・レクの一環として新しい運動プログラムを実施し、利用者の健康の維持に努めながら楽しく過ごせるように支援している

今年度は11月からレクの一環として新しい運動プログラムを実施している。実施にあたっては、併設特養の理学療法士が講師となって全職員対象に運動時の注意点や具体的なプログラムを指導、ゴムバンドやビーチボール等の道具も活用しながらレクの幅を広げている。また、テーブルボーリングやスカットボール、紙皿キャッチ、脳トレ、工作、歌体操、嚥下体操、音楽鑑賞等、コロナ禍で活動に様々な制約が課される中でも工夫して利用者の健康の維持に努めながら楽しく過ごせるように支援している。新しい運動プログラムへの試みを高く評価したい。

・コロナ禍での職員の思いと工夫を凝らした行事への取り組みを評価したい

行事は初詣・納涼祭・運動会、ボランティア活動は書道教室・ギターやバイオリン演奏等、利用者が多様に活動が出来る様に、年間を通して季節に合わせた行事やレクを提案、実施している。今年度はコロナ感染防止を重視して大半を中止しているが、その状況下で職員の思いと工夫を凝らして実施をしている。長寿のお祝い敬老会では紅白饅頭を添え、対象者に賞状を進呈、ピンゴゲームで盛り上げる、日頃の感謝を込めた母の日にはカーネーション、父の日には向日葵の花を贈呈、思い出作りに記念撮影、年内最後の行事クリスマスもケーキを楽しんで頂いている。

・動画を活用してデイの雰囲気を知りやすく紹介、パンフレットも改訂してデイの特徴を前面に出して情報提供している

コロナ禍で例年通りの見学が困難な中でも、利用希望者やケアマネに対する情報提供手段として、今年度からタブレット端末を活用し、見学者に利用者のリハビリやレクの様子を紹介することで、デイの雰囲気を分かりやすく伝えている。また、利用希望者が入院中で来所できない場合には、パンフレットだけでなく動画を見せて説明することもある。さらに、連絡帳のデジタル化や新しい運動プログラムを始めたことと並行してパンフレットも改訂し、デイの特徴をこれまで以上に前面に出して情報提供している。動画を活用した新しい情報提供を高く評価したい。

さらなる改善が望まれる点

・内部研修の充実やZOOM等のオンラインを活用した外部研修受講の環境整備に取り組むことを期待したい

今年度は理学療法士が講師となって全職員対象に運動プログラムを指導する等、新しい取り組みも実施している。一方、外部研修についてはコロナの影響もあるものの、研修受講には至っておらず、内部研修も食中毒をテーマにしたもののみとなっている。経営層としても、緊急時対応の研修やシミュレーションの実施、医療の基礎知識習得等に

ついて課題を感じており、今後は内部研修を充実させるとともに、ZOOM等のオンラインを活用した外部研修受講の環境整備にも取り組むことを期待したい。

・**緊急時対応について、さらなる研修やシミュレーションを通して質を高めていくことを期待したい**

健康管理は、看護師が記録から心身状況を判断、更にコロナ感染予防に3回検温も実施しており健康維持に繋げている。又、服薬管理は、誤薬予防に看護師間で薬のセット、服薬リストの確認時にダブルチェックを実施しており、健康管理、服薬管理、更に、救急対応のマニュアル、体制は整備されている。活動や送迎時の救急対応、指示システムの体制も整備されているが、緊急時に他の利用者に安心感を得て頂く為の職員の配慮等、さらなる取り組みも必要と考えており、今後に期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**在宅生活が継続できるように、利用者一人ひとりにきめ細かく対応している**

利用者とその家族が安心して在宅生活を継続することができるように、利用時間はその都度急な変更にも応じており、送迎も「5分前電話」等、きめ細かく対応している。家族と同居している場合でも、夕食提供により家族の負担軽減に繋げている。また、担当ケアマネと連携しながら、「毎回体重を教えてほしい」「お粥に変更してほしい」「シルバーカーを使いたい」等の個別の要望にも答えている。独居の利用者には、朝体調不良の際もまずデイへ案内して様子を見る等、様々な配慮を行っている。

・**コロナ対策を徹底し、感染予防に取り組んでいる**

コロナ対策として、職員は出勤前に自宅で検温、出勤時・休憩時・退勤時にも施設内で計3回検温し、その都度、発熱・咳・喉の痛み・倦怠感・味覚障害等の症状がないかを確認のうえ、チェック表に記入している。利用者には基本的にマスク着用を依頼しているものの、体調等を考慮して柔軟に対応、ソーシャルディスタンスを実践している。また、1日3回事務員が館内放送で全館換気をアナウンス、ボランティア等の受け入れも自粛、納品業者も検温、手指消毒を徹底、必要備品等は確実に補充・支給している。

・**毎月彩り豊かな行事食を提供、連絡帳でも写真でメニューを紹介している**

昼食は毎回選択制で選ぶ楽しみがあり、事前に献立表を配布、直前での変更にも応じている。また、行事食にも毎月力を入れて取り組んでおり、デイ開所記念日には赤飯と茶碗蒸し、鯖の西京焼き、ハロウィンメニューではパンブキンスープとエビピラフ、デミグラスハンバーグ、クリスマスメニューではハーブグリルチキンとサーモンマリネサラダ、クリスマスデザート等、彩り豊かな行事食を提供している。なお、連絡帳には毎回写真でメニューを紹介している。コロナ禍で様々な活動に制限が課される中、食事を楽しみにしている利用者の期待に答えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/100

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	72.0%	20.0%			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	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%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	48.0%	48.0%			いいえ：4.0% 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	80.0%	16.0%			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	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	84.0%	8.0%	8.0%		いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%		8.0%		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	80.0%		16.0%		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	48.0%	28.0%	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	92.0%		8.0%		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%		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	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%
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：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	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	48.0%	16.0%	36.0%		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	富士見台デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区富士見台1丁目22番4号
事業所電話番号	03-5241-6010

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の提供 5) 自立支援ケア

全体の評価講評

特に良いと思う点

・機能訓練指導員は在宅生活を視野に目標を設定し個別機能訓練計画を立て、活動の目的に対し効果効能を説明しながら実施しています

機能訓練指導員は自宅を訪問し利用者や家族に希望など聞き取り、生活状況から在宅生活を視野に目標を設定し個別機能訓練計画を立て実施しています。3ヶ月ごとに評価と見直しを多職種と検討し、計画書の更新をしています。目的の体操やレクリエーションなどの活動に対し、効果効能を分かりやすく説明しながら行っています。利用者は効果が感じられることが喜びになり継続に繋がっています。コロナ禍のため欠席する利用者に、身体と精神機能低下防止に自宅で簡単にできる介護予防体操のDVDを、職員からのメッセージを添え届けています。

・自立支援と利用者の意向から個別プログラムを用意すると共に、利用者同士の関係性に配慮し協力して活動が実施できるよう支援しています

利用者の要望や意見を踏まえ「自己選択、自己決定、自己遂行」の自立支援を基本としたプログラムを用意しています。粘土細工、手工芸、書道など利用者はやりたい事、好きな事の活動を選び行っています。また、利用者同士の関係性に配慮しながら、毎月の誕生会や行事と共同制作の壁飾りなどは、参加利用者が楽しみながら協力して取り組めるよう支援しています。今年度、新たな活動として読書会「やさしい読書」として、職員が選んだ本を参加者が声を出し読み合い、読み終え参加者同士で意見を出し合い談笑しています。好評となり継続する考えでいます。

・認知症ケアの専門性の向上に向け、認知症ケア推進委員会を中心に事例検討を行い、利用者が自分らしく過ごせる環境づくりに努めています

利用者が自分らしく過ごせる環境づくりを心がけ、毎月第2金曜日に事例検討を行い、全職員で環境設定や言葉かけ等の対応方法を検討しています。認知症ケア推進委員会を中心に、センター方式を活用したアセスメントやPEAPに基づく環境づくりの提案などを行っています。1事例に対し3ヶ月程度かけて検討を行い、検討のうえ決定した対応方法は業務日誌や朝礼等で全職員へ共有し、統一したサービス提供ができるよう努めています。認知症対応型通所介護が併設していることもあり、認知症ケアの専門性の向上にも取り組んでいる様子が推察されます。

さらなる改善が望まれる点

・「ケアプラン更新確認表」の取り組みを活かし、通所介護計画書の目標を踏まえた日々のサービス情報の記録の見直しが期待されます

通所介護計画書の書式を新しくし、随時変更を行っています。書式変更した際には利用者ごとに、解決すべき二-

ズや更新された目標、その他取り組むべきこと等を一覧化した「ケアプラン更新確認表」を作成してファイルにまとめており、デイサービスへ通う目的や取り組むべきことの意識づけを職員に向けて行っています。現在、日々のサービス時の記録では、家族からの連絡内容や機能訓練・入浴等の実施の有無の内容が多い状況です。今後は「ケアプラン更新確認表」の取り組みを活かし、通所介護計画を踏まえた記録内容のさらなる充実が期待されます。

・**事業を継続するために必要な内容を盛り込んだ事業継続計画の策定、避難訓練を通して内容のアップデートを図ることが期待されます**

災害時事業継続計画やコロナウイルス事業継続計画を作成し、避難訓練を通して、非常時の安全確保や誘導などの動きを確認することが出来ました。しかし、デイサービス事業を継続するための職員参集状況に応じた優先業務の選定などの内容が十分とはいえません。令和3年度介護報酬改定を踏まえ、介護保険事業所は3年以内に事業継続計画策定が義務付けられました。今後、厚労省のガイドブックなどを参考に、優先して継続する業務や停止する業務を職員の参集状況に合わせて精査すると共に、内容を確認しながらアップデートを図ることが期待されます。

・**組織的な行動計画の推進となるよう、互いに共同したり、より難易度の高い取り組みに向けた運用の検討が期待されます**

目標管理を兼ねた人材育成シートを用いて、自身の成長と課題に対する目標設定の他に、事業計画書や人事考課のフィードバックを踏まえた期待値も込めた人材育成としています。それらの項目について行動計画を作成し、目標管理を行いますが、他職員と協働したり、共有することはありません。目標を協働して取り組んだり、共有することでより難易度の高い取り組みも可能になると推察されますので、今後、事業計画書と目標管理の運動性のあり方の検討やより難易度の高い取り組みを可能とするための運用の工夫が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**職員のエンパワメントを高め、自信と自覚を持てる接遇や人権擁護に取り組んでいます**

都の虐待防止研修の講師として、所長が事業所での取り組みについて講義を行いました。事業所では、適切な接遇が虐待防止につながることを共有するため接遇面談を年2回行っていたり、接遇チェックシートや虐待の芽チェックシートを行い、職員のエンパワメントを高めるために、日頃から褒めることを大事にして、職員自身が自信と自覚をもって仕事に臨めるように働きかけています。チェックシートは集計し、全職員へフィードバックしており、接遇と人権擁護の繋がりを重要視しており、サービスの質の向上に向けた取り組みといえます。

・**作成した通所介護計画書はサービス利用時に利用者へ見せ、目標の説明を行っています**

通所介護計画書は、実際に計画書を利用者に見せ、長期目標・短期目標の説明や確認を行っています。氏名や生年月日の確認から始め、利用者の意向や要望を踏まえた目標の説明など内容を要約してわかりやすく伝えています。家族に対して通所介護計画書の同意をもらう時は、手紙文を添えて送るなど配慮しています。利用者調査での「サービスに関する計画を作成したり見直しをする際に事業所はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれるか」の間では8割を超えた方が「はい」と回答しており、日頃の取り組みの成果が推察されます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/97

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	73.0%	22.0%	いいえ : 0.0%	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	80.0%	6.0%	8.0%	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	73.0%	17.0%	6.0%	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	86.0%	11.0%	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	68.0%	26.0%	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	82.0%	8.0%	8.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	6.0%	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	80.0%	13.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	55.0%	13.0%	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	77.0%	13.0%	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	73.0%	11.0%	15.0%	いいえ : 0.0%
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	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	77.0%	11.0%	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	71.0%	20.0%	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	51.0%	24.0%	20.0%	いいえ : 4.0%

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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	田柄デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区田柄4丁目12番10号
事業所電話番号	03-3825-1551

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」を経営理念とし、だれもが活躍できるような支援をします 2) 「地域で最も信頼され、喜ばれるサービス」の提供を行います 3) 「区民福祉の向上」を目指して地域との協働を進めます 4) 「効率的でバランスの取れた経営」を目指し事業運営を行います 5) サービスの内容の充実を図るとともに、ムリ・ムダのない経営を実現します

全体の評価講評

特に良いと思う点

・昼食を楽しみに来所する利用者があり、誰もが美味しく食べられるよう多形態の食事提供と楽しめる選択食や赤飯など献立に盛り込んでいます

利用者の食事は施設の厨房で作り、食形態は主食は4形態、副食は5形態、汁物は3形態と水分にはトロミも用意し食事提供しています。デイサービスには昼食を楽しみに来ている利用者もあり、毎月2回の選択食や毎月の誕生会はお赤飯とケーキ、季節毎の行事食や天ぷら、よせ鍋、ご当地料理などバラエティーに富んだ献立になっています。食事前は口腔体操や姿勢を正しくするなど、また、自助具を使い、自力で安全に美味しく摂取できるよう取り組んでいます。「おいしいお昼の豆知識」と称し厨房職員がメニューの説明を行い、利用者と交流を図っています。

・事業所での活動は動と静を取り合わせ多彩なプログラムを用意し、元気に身体を動かす時間帯とリラックスの時間帯を設けています

利用者の活動は午前中はラジオ体操、みんなの体操、口腔体操など45分間くらい集団で行っています。午後のプログラムは生活歴を活かす、季節感、異世代交流、気分転換、リラクゼーションを取り入れるなど個人プログラムを用意しています。「大人の自由時間」として、利用者個々が好きな活動や能力に合わせた活動ができるようプログラムも用意し、脳トレや書道や編み物など行っています。月1回は男性も交えた料理クラブで味噌汁やスイーツなど作る活動もあります。昼食後にデイルームの電灯を消し、心身を休ませる休息タイムを20分間設けています。

・事業所の構造を有効活用しながら利用者の作品展示や自主トレーニングプログラムなど様々な情報発信を行っています

デイルームに入るまでの廊下や壁には、契約書や重要事項説明書、事業所に来てくれるボランティアの紹介などを掲示し情報提示を行っています。デイルームからお風呂までの廊下は25m程あり、長い廊下を有効活用して歩行訓練や生活での動作を意識した自主トレーニングプログラムの掲示や利用者の作品などが多数飾ってあります。感染対策のため見学者はデイルームの入口からしか活動の様子を見ることは出来ませんが、廊下や壁の掲示物から日々の様子や事業所の特色を知ることができ、有効な情報発信の1つとなっていることが推察されます。

さらなる改善が望まれる点

・事業を継続するために必要な内容を盛り込んだ事業継続計画の内容について、避難訓練を通してアップデートを図ることが期待されます

利用者に安心して利用してもらえよう、広報誌にて事業所で取り組んでいる感染症対策や所長のコラムでオミク

ロン株や3回目接種について紹介しました。また、看護師主催で職場内研修にて感染症についての共通認識を図り、対応を確認しました。また地震を想定した訓練やウェブを用いた安否確認訓練も行っていますが、停電になったら入浴や食事はどうするか検討の余地を残している状況です。拠点全体の事業継続計画の中に事業所の内容も含まれていますが、今後、避難訓練を通して内容を確認し、内容のアップデートを行うことが期待されます。

・組織的な行動計画の推進となるよう、互いに共同したり、より難易度の高い取り組みに向けた運用の検討が期待されます

目標管理を兼ねた人材育成シートを用いて、自身の成長と課題に対する目標設定の他に、事業計画書や人事考課のフィードバックを踏まえた期待値も込めた人材育成としています。それらの項目について行動計画を作成し、目標管理を行いますが、他職員と協働したり、共有することはありません。目標を協働して取り組んだり、共有することでより難易度の高い取り組みも可能になると推察されますので、今後、事業計画書と目標管理の連動性のあり方の検討やより難易度の高い取り組みを可能とするための運用の工夫が期待されます。

・コロナ禍を踏まえ、経営層の考えや取り組みの意図などが非常勤職員まで伝わるような、さらなる取り組みの工夫が期待されます

事業所では、半数以上が非常勤の職員となり、朝のミーティングや申し送り表などを用いて日々情報共有を行っています。コロナ禍になり、以前と比べて職員間で集まって情報共有できる機会が減ってしまったため、取り組みの意図などを十分に伝えきれないこともあったと経営層は考えています。接遇に関する取り組みは少人数のグループにて確認する仕組みを作るなどの工夫も行っています。今後は、コロナ禍を踏まえたコミュニケーションや情報共有のさらなる工夫が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ケース会議を通して、職員の気づきから通所介護計画書の見直しに反映させています

通所介護計画書の見直しにあたり、利用者の様子や気づきについて非正規職員も発言できる場としてケース会議を持ちました。利用者の「〇〇に行きたい」の発言の意図を紐解くと、親族が住んでいて、近々法事があることが分かり、それに関連する発言だったことが分かったエピソードがありました。非正規職員の意見や提案も含め、通所介護計画書の見直しに反映できるようにしています。利用者が輝いて過ごしていた姿をみんなで共有したいと、昔スーツの仕立てをされていた利用者の自分史が事業所内に掲示されています。

・利用者自身が好きな活動を選択できるように「大人の自由時間」を取り入れました

事業所では、利用者自身が好きな活動や能力に合わせた活動を選択できるように「大人の自由時間」と題して、塗り絵や脳トレ、書道など様々なプログラムを用意し、個別性に特化した活動に取り組んでいます。全員で行う活動についても、利用者各自の身体機能や認知症状などに合わせて参加できるよう工程を細かく分け、全員で取り組めるように工夫しています。デイルームの入口に飾ってある今年の干支の大きな虎の壁画も利用者全員で役割分担しながら力を合わせて作成しました。利用者一人ひとりの意向や状況を踏まえて様々な活動に取り組んでいます。

・希望者には個別機能訓練計画書を作成し、生活リハビリに楽しめる工夫をしています

機能訓練指導員は希望者に個別機能訓練計画書を作成し機能訓練を実施と共に、生活リハビリは事業所の長い廊下を活用し取り組みに工夫しています。自主トレコーナーでは横歩きや大股歩きなどつま先上げや踵上げなど、イラストや写真を活用し説明しています。グリーンベルトコーナーでは地域の街並みを再現し、距離も示し歩行した距離でシールを貼り楽しみながら歩行訓練になっています。握力や歩行速度の体力測定で日々の成果を確認し、自走車いすには操作から若葉マーク、桜マーク、優良マークを貼り励みになる生活リハビリ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

46/96

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%	10.0%		
	いいえ：4.0% 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	82.0%	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	58.0%	19.0%	6.0%	15.0%
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%	10.0%		
	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	73.0%	13.0%	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	76.0%		17.0%	
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%		13.0%	
	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	76.0%	8.0%	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	58.0%	17.0%	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	80.0%		13.0%	
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	8.0%	17.0%	
	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	69.0%	10.0%	17.0%	
	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%	13.0%	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	71.0%	13.0%	13.0%	
	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%	30.0%	10.0%	17.0%