

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

・様々な趣味活動、レクリエーションで利用者が自信、意欲を持てるよう支援している

事業所では陶芸、絵画、書道の趣味活動、手工芸、折り紙、脳トレ、塗り絵、クイズなど、ボランティアの協力、職員の努力により、様々な趣味活動、レクリエーションを実施している。複数の活動が並行して行われており、利用者に活動を選んでもらっている。職員は利用者が自身の内なる力に気づき、各種の活動に集中して取り組めるよう声掛けを工夫している。作品作りを通して利用者が充実感、達成感を感じ、自信、意欲を持ち、自立した在宅生活を継続できるよう支援している。

・季節感あふれる献立、行事食、おやつなど、利用者が食事が楽しみとなるよう様々な工夫をしている

事業所内の調理室で作り、温かい食事を提供している。管理栄養士が利用者の嗜好、身体状況、喫食状況を把握し、栄養面に配慮した食事を提供している。旬の素材を使い、季節感あふれる献立作りに取り組んでいる。盛り付けにも工夫し見た目にもおいしい食事を提供している。敬老の日のお祝い膳はお品書き、赤い扇形の皿に盛られた天ぷら、栗おこわ、可愛い祝和菓子などが添えられていた。イラスト入りの献立予定表が配布され、利用者の楽しみとなっている。人数を制限した食事懇談会で利用者の要望を聞き取り、献立への反映に努めている。

・新型コロナウイルス感染症予防対策を徹底・強化して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

新型コロナウイルス感染症が不安なためデイサービスを休む利用者もあり、事業所としては利用者が安心してサービスを利用できるよう万全の対策を講じている。利用者や家族、居宅介護支援事業所に新型コロナウイルス感染予防の協力文書を出して、前日の健康確認の電話や毎日の体温測定・記入、送迎時の体調確認・体温測定等の他、パーティションの設置、換気、設備・備品の徹底消毒、職員の健康管理等協力と予防の徹底化を図っている。また他事業所とのクラスター回避のため、複数事業所の利用者には事業所利用の1本化もお願いしている。

さらなる改善が望まれる点

・職員への確実な情報伝達・共有が図れるようICT化の推進やさらなる業務等の改善・工夫を検討されることが望まれる

事業所では多職種でのチームワークを大切にし、利用者主体の支援を行うため、共有日誌等の閲覧・確認の必須や1日3回のミーティングを行い、利用者状況等をタイムリーに確認・共有出来るようにしている。隣接する同一法人事業所との施設整備計画推進の中、利用者の移行に続き、職員異動もあり、融合や再構築に取り組んでいるが、職員の勤務日数や時間数等に差があり、職員間での確実な情報共有が課題となっている。ICT化を進め、作業内容の省力化

・効率化を図る等確実な情報伝達・共有が図れるようさらなる改善や工夫等を検討されることが望まれる。

・**リモートに対応が難しい家族に事業所の取り組みを説明することが望まれる**

新型コロナウイルス禍が続く今年度はリモートで家族会を開催した。事業所の新型コロナウイルスの感染対策等を説明し、意見交換、家族間交流に努めた。参加は少人数であったが、参加できない家族には書面で報告を行っている。今年度の利用者調査では、家族から「見学できないからわからない」などのコメントが寄せられている。事業所では、ホームページ、タブレット等で情報提供に努めており、リモートに対応が難しい家族への事業所の取り組みのさらなる周知を期待する。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**相談員2名と機能訓練指導員で初回訪問を行い、多角的視点で計画作成にあたっている**

初回訪問は相談員2名と可能な限り機能訓練指導員を含む3人で利用者宅を訪問し、サービス内容や利用料金等の説明と共に、利用者の心身状態や生活歴、住環境、家族状況等の把握に努めている。利用者や家族の意向・要望等も傾聴し、信頼関係を築くことを大切にしている。相談員が2名で訪問することで、認知症利用者には家族とは別々に面接したり、多角的視点で確認・検討を行い、その場で通所介護計画や個別機能訓練計画を作成し、利用者や家族に説明の上、同意を得ている。時間の有効活用で利用者や家族の時間負担の軽減にも繋げている。

・**モニタリングは担当職員が行い、支援の充実や計画への理解を深めるようにしている**

初回訪問時に作成の通所介護計画は介護担当職員がサービス利用時の利用者状況を踏まえ、活動プログラムへの参加等を確認して、利用開始1カ月後に再度見直しを行っている。以後介護担当職員がモニタリングを毎月実施し、利用者の状態変化時にはミーティングで共有し、計画変更の必要性等を多職種で協議・見直しを行っている。介護担当職員がモニタリング等に係わることで利用者の全体像の把握やデイサービス利用の目的等への理解を深め、利用者主体や通所介護計画にそった支援の充実に繋がるとして取り組んでいる。

・**楽しく参加できる機能訓練を工夫し、利用者の在宅生活を継続できるよう支援している**

事業所の機能訓練は生活意欲の向上を目指し、心身機能だけでなく、活動意欲、参加意欲の向上も目標としている。利用者が「できること」「している活動」を大切にし、自立した在宅生活を継続できるよう機能訓練を実施している。機能訓練の目標が同じ利用者をグループ分けし、機能訓練指導員の指導のもと、小人数のグループリハビリ体操、楽しく参加できる音楽体操を実施している。事業所で実施している趣味活動、レクリエーションは利用者が自ら選ぶことで参加意欲を促している。また作品作りを通して達成感、満足感を得られ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

37/76

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	89.0%	8.0%	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%	18.0%	どちらともいえない : 0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	75.0%	18.0%	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	83.0%	8.0%	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	70.0%	10.0%	16.0%	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	97.0%		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	94.0%	5.0%	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	91.0%	8.0%	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	72.0%	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	91.0%	5.0%	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	91.0%	5.0%	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	89.0%	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	89.0%	5.0%	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	86.0%	13.0%	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	56.0%	21.0%	5.0%	16.0%

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	社会福祉法人鶴寿会
事業所名称	デイサービスセンタークレイン
事業所所在地	東京都西東京市西原町4丁目3番5号
事業所電話番号	042-468-3300

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 共にふれあい 語り合い 生きる 2)ここはみんなの ” 第二の我が家 “ 3)すべてのご利用者様・ご家族様へ安心と信頼に応えられるよう支えます 4)職員の資質を高めサービスの向上に努めます 5)地域に根ざし共に歩むことを目指します

全体の評価講評

特に良いと思う点

・感染予防を図りながら、利用者が楽しめる行事・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例年実施している行事・レクリエーション・趣味活動等を中止または縮小せざるを得ない状況の中、楽しくて興味ある活動を継続できるよう、概ね休止している講師やボランティアが担っていた部分を介護職員が可能な限り対応するよう努めている。ドライブ外出の代わりに園庭での花見をしたり、多くの利用者が好まれる音楽療法等の音楽プログラムを多く取り入れ、職員個々の創意工夫、チームワークの下、感染予防に十分配慮しながら、利用者の主体性を重視した行事・活動の継続に取り組んでいる。

・自立支援の視点を重視し、利用者の個別状況や希望に応じて支援している

利用者支援にあたっては利用者が興味のあることや生活習慣、性格などを十分に把握した上で利用者個々の状況・状態や希望に応じて支援し、利用者自身の判断力や選択を重視して、無理なく意欲を引き出せるような支援に取り組んでいる。過剰な介護を行わず、できるところは自分でやってもらうよう自立支援の視点を重視したサービスを提供し、根本的な目的である在宅生活の活性化につながる個別支援の提供に努めている。

・利用者一人ひとりの意向やそれまでの人生を尊重した支援を提供している

利用者との良いコミュニケーションを図るために利用者の生活歴を十分に把握することが重要であると考え、利用前情報の収集や普段からの意向確認に力を入れている。日常の支援では利用者の意思を尊重することを念頭に置き、活動への参加や通所中の過ごし方について利用者の意向や希望を汲み、利用者自身が選択できるよう支援している。利用者が通所中に役割を持つことでモチベーションが向上することや就業歴などによって利用者の好む活動が異なることなどを踏まえ、利用者一人ひとりに合った支援を提供している。

さらなる改善が望まれる点

・地域交流の再開と推進、社会性の保持に向けて取り組みを進めていく

例年、季節行事・催し・趣味活動を講師やボランティアの協力を得て実施しているが、昨年度より新型コロナウイルス感染症防止対策として概ね休止している。その中で書道講師に見本を送ってもらい活用したり、ボランティアに

よる寄席開催など、開催形態・手段・安全面に十分な配慮しながら、利用者が楽しめる機会の継続に取り組んでいる。異世代交流も含め講師・ボランティア活動等の地域交流の円滑な始動・再開に向け、今後の体制や内容精査を図り、新たなボランティア開拓も含めより地域交流を促進させる意向としており、今後の取り組みが期待される。

・ **より良いサービスの提供に向け、研修機会が充実し職員の知識と技術向上を図ることに期待する**

業務水準の向上に向けマニュアルを整備し研修を実施している。研修について例年は併設施設との合同研修を開催しているが、今年度は感染予防対策のため部門ごとでのDVDの視聴や、デイサービスでは密にならない環境での研修を開催している。当事業所には職員同士で質問しあえるコミュニケーションの活発な環境があり、職員は他者のミスを責めずに自分事として共有していこうとする組織風土がある。これらを生かしつつ、感染状況終息後には充実した研修が再開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

・ **担当介護支援専門員との連絡を密にとり、協働して利用者支援を実施している**

居宅介護支援事業所へは週1回程度、デイサービスの空き状況を連絡している。利用者の担当介護支援専門員とは随時連絡を取りあい、情報を共有し信頼関係を深めるよう努めている。利用者の様子について見学や体験利用、初回通所時に事業所から介護支援専門員に伝えるほか、毎月利用状況を報告し、必要に応じて利用者状況報告シートで詳細な状況を連絡している。介護支援専門員から利用者の健康問題について事業所の看護師に相談が来るなど協力関係が構築されている。利用者の在宅生活継続に向け事業所と介護支援専門員が協働して支援に取り組んでいる。

・ **看護職と介護職の協働による連携強化が図られている**

看護職員は日々の細やかな健康管理や利用者・家族への相談対応、迅速な緊急対応等の医療面のサポートにあたり、介護職員と協力して幅広くデイサービスにおける介護への関わりを持っている。フロアでは常に介護職員と看護職員が利用者を見守る体制を採っている。看護職と介護職の協働による連携強化はケアの質の向上につながっており、新型コロナウイルス感染予防対策の徹底も図られている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/50

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	76.0%	19.0%		
	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	85.0%	9.0%		
	どちらともいえない：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	66.0%	23.0%	9.0%	
	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	76.0%	14.0%	9.0%	
	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	61.0%	19.0%	9.0%	9.0%
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	71.0%	23.0%		
	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	66.0%	23.0%		
	どちらともいえない：4.0% いいえ：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	47.0%	19.0%	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	76.0%	23.0%		
	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%	14.0%		
	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%	14.0%	14.0%	
	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%	19.0%		
	いいえ：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	57.0%	14.0%	28.0%	
	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	61.0%	19.0%	14.0%	
	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）	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

・事業所の内容をさまざまな媒体で発信し多くの希望者に届くような情報提供

今年度からスマートフォンに対応するホームページに変更し、より多くの利用希望者に基本情報、サービスの特徴、新着情報などをリアルタイムに情報更新して提供ができるようになった。法人発行の広報誌で全事業所の活動内容を紹介しており、事業所の独自パンフレットは簡潔な説明と写真を使用してコンパクトに紹介している。事業所で毎月発行している「だより」は文字や色彩など編集に工夫して写真で活動の楽しさを紹介するものとなっており、関係機関の窓口で配布したり見学者に手渡して情報提供している。

・利用者の通訳となり夢や希望の実現の取り組みに努力をする職員の姿勢

事業所が職員に期待することは「知識・技術・経験、さらに五感を活用」して、利用者が何を望んでいるかを汲み取る「心の通訳」となることである。経験豊富な職員が余裕ある姿勢で利用者の声に耳を傾けて感性を活用して、利用者が言葉にできない夢や希望を汲み取るように対応している。利用者の望みをどうしたら実現できるかの視点で、ミーティングで意見交換するなど活発に話し合いチームワークで積極的に検討している。今後も利用者の夢や希望の実現に取り組む姿勢が継続されることを期待したい。

・事故の予防・再発防止の徹底に努めたリスクマネジメントの取り組み

日常業務でヒヤリと感じたことは必ずヒヤリハット報告書に記録している。様式は発生内容の他に想定される事故、防止策を分析して報告するようになっている。どんな些細なこと（お茶をこぼした、配膳に一品乗せ忘れた、マスク着用のため入れ歯がないことに気付かなかったなど）でもミーティングで報告をしてヒヤリ感を職員全員が共有し再認識している。つねに職員は事故予防の意識を喚起して、判断力や対応策の向上を図り再発防止の見直しに取り組んでいる。この結果、事故件数は減少して、積極的なリスクマネジメントの取り組みとなっている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者ニーズの高い個別機能訓練をさらに充実させるための検討を

集団機能訓練は介護職員によるグループ体操や運動系のレクリエーション活動の中で機能向上訓練の要素を取り組

む工夫をしたり、食事前には嚥下機能向上訓練を実施している。個別機能訓練は毎週金曜日には理学療法士による専門的な個別訓練をおこなっている。利用者や職員は専門職による個別機能訓練の回数を増やしてほしいなどの期待が高まっている。現在実施している個別機能訓練をさらに発展・充実に図るための方策を検討されることを期待したい。

・情報のネットワーク化で情報共有と手書き記録作業等の業務の効率化を

毎日の業務はA3版の「利用者ケア表」に集約されて記録している。利用者氏名毎に入浴・食事量・バイタルの数値・服薬確認・排泄・体調のチェック・連絡ノートの記入などを確認できる様式となっており、表の欄外の空白には気付いた利用者の事柄を詳細に記述している。この情報に基づいて利用者の連絡帳に記入し、業務日誌に記録して、個別の状況をケース記録に残している。職員は同じことを何度も手書きで記録する作業をしている。情報システムを活用した記録のネットワークで効率化を図り、余裕時間をサービスの向上に活用する体制づくりが望まれる。

・策定されている事業継続計画（BCP）の周知徹底による有事への備えを

震災版は平成24年に作成されて発災時から経過時間ごとに対応事項を示して、チェックリストや様式類を定めており60頁に及んでいる。新型コロナウイルス感染症対策版は今年度に作成されて、警戒レベル0～3と発生レベルに区分して対応策を示しており事業の継続・縮小・休止における業務の体制を明確にし、事業所内をグリーンゾーンとレッドゾーンに想定するなど具体的で実務的な内容である。これらのBCP計画の内容について、折に触れて確認するなど、この計画を職員、利用者、関係機関などに周知徹底を図り有事に備え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

・個人情報保護方針を策定し周知を図りプライバシー保護を徹底した支援をしている

法人の策定した「基本理念」と「個人情報保護方針」を掲示し、個人情報保護を図ることを宣言し利用者や来所者の周知を求めている。職員には毎年必須研修で個人情報保護の重要性と理解を喚起し、日常も定期職員会議の中で個人の尊厳を遵守し利用者の意思決定を尊重するプライバシー保護の周知徹底を図っている。個人情報を提供する事業者を限定し、広報紙などの写真使用は別途同意を得ている。緊急搬送時に対応するために救急隊員や搬送病院などに情報提供することにも同意を得ている。プライバシー保護を徹底した支援をしている。

・作りたての美味しい食事を提供して食事時間が楽しくなるように工夫をしている

ダイルームに隣接するオープンキッチンからは調理の音や香りが伝わり昼食への期待感もてる。敷地内の菜園では利用者と職員で野菜を育てて収穫する喜びを感じ、採れたて野菜を活用した料理を楽しんでいる。敬老会などの行事食は、お品書きに写真とイラスト、ひとことメッセージが添えられて特別感がある。今年はコロナ禍のため人気のバイキング食はできなかったが、「手作りおやつ」は感染対策をしたうえで個人別に食材をトレイに乗せたものを各自で彩り豊かに盛り付けて味わい楽しんだ。さまざまな工夫をして楽しくなる食事を提供している。

・多種多様な趣味活動を用意して利用者が主体的に活動できるように取り組んでいる

利用者の主体性や個性を尊重して多種多様なプログラムを用意し選択できるようにしている。個別活動は書道、絵手紙、ぬり絵、折り紙、俳句・川柳・短歌の会などがあり、利用者が必要な物を自分で棚から出したり、用意された物を選択して活動をしている。自宅から持参した編み物をする人もあり好きな趣味を楽しんで過ごしている。集団創作活動はパッチワークやロールピクチャーなど大規模な作品を共同作成して施設内を飾っている。活動に参加したくない人はソファで読書したり、窓から豊かな自然を眺めたりして快適に過ごせるように配慮している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/60

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	92.0%			
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	77.0%		14.0%	
	どちらともいえない：3.0%	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	81.0%		11.0%	
	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	85.0%		7.0%	
	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	81.0%		14.0%	
	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	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%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%		7.0%	
	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	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	62.0%		33.0%	
	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	92.0%			
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%	
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：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	77.0%		14.0%	
	いいえ：3.0%	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	81.0%		11.0%	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	92.0%			
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%	
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%	7.0%		25.0%
		いいえ：3.0%		

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	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

・直営にこだわり、季節を感じ、五感を刺激し、「心が動くおいしい食事の提供」

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。事業所の厨房はカウンター越しに利用者とは話ができるほど距離が近く、においや音などで五感を刺激され食欲がそそられる。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。食事形態は、常食、刻み食、禁食、アレルギー等の代替食、塩分調整の他、できる限り個人の嗜好にも配慮し対応している。利用者調査には「食事が大変おいしい」との記載があり、非常に満足度が高い。

・事業所独自の様式による通所介護計画書に沿った支援の実践

事業所では、通所サービスを実施する際に必要な個人の情報や援助内容を1枚の書面に網羅し、一目で見やすい実践的な通所介護計画書を作成している。計画書には利用者・家族の要望、長期、短期目標、通所目標、1日のプログラム、個別の活動、ADLの状態、食事、排せつ、入浴等の支援内容、支援の留意点、送迎時間等が記載されている。この計画書に沿った支援の内容を日常の支援記録となる個別の援助記録表に落とし込み、利用者一人ひとりの目標や支援の留意点を常に確認しながら、日々のサービスを実施することができている。

・職員の目配り、気配りによる利用者満足度の高さ

職員は日々の関わりや利用者懇談会などで、利用者の声を聞き取るように努め、法人理念である「利用者の夢や希望の実現に取り組む」ことに努力している。その結果、利用者調査では全体の95.8%の利用者が満足しているという高い評価に繋がっている。職員のアセスメント能力も高く、歩き方の僅かな変化にもリスクを感じ取り、ミーティングで情報共有するだけでなく、家族や介護支援専門員とも連携を図り、その後の支援に繋げている。この結果、事故も少ない。「気を遣いすぎるくらいの気遣いがありがたい」との利用者の言葉が全てに集約されている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の安全・安心のために施設設備の速やかな改修を

公設民営施設として開設後30年近く経過する中で、設備の老朽化による不具合が数か所で見られる。その中で入浴設備については、ボイラーの故障から利用中にお湯の温度が下がったり、水道管の老朽化で水の出具合が悪くなる

ことや錆色の水が出ることもある。またフロアや浴室の床の痛みも目立つ。その他、男子トイレも1年以上故障したままである。これらは利用者へのサービス提供に直接関わることであり、利用者の安全、安心に全力を挙げている事業所および職員の努力では補い切れない。速やかな改善を期待したい。

・**新型コロナウイルス感染症の影響でほとんどストップしている外出行事の活動再開を期待**

これまで地域のさまざまな資源を活用した外出行事を毎月のように実施してきた。普段から外出の機会が少ない利用者にとって大きな楽しみとなっている。「谷戸と言えば外出行事」と言われるほど定着し、外出行事を楽しみに、利用開始する人も多い。しかし今年度は新型コロナウイルス感染症の影響でほとんどが中止となったが、それでも、利用者を楽しみを提供したいという職員の強い思いから、代替えの活動を工夫したり菊花展への外出を実施することができた。今後も、市と協議しながら事業所として力を入れてきた外出活動の広がりを期待したい。

・**「地域に開かれた施設」として、地域交流やボランティア活動の再開を期待**

法人理念の「地域に開かれた施設」として、これまでさまざまな地域交流が図られていたが、今年度は新型コロナウイルス感染症の影響で、地域活動やボランティア活動すべてが中止となった。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いる。3つの中学校からの職場体験学習や体験ボランティアの受け入れの他、保育園児とも定期的な交流を図っている。さらに、地域で活動しているフラダンスや混声合唱団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きた。コロナの感染状況を見据えながら地域活動の再開を望みたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**個人の尊厳を守るという理念のもと、プライバシーに配慮した支援をおこなっている**

法人理念の大きな柱の一つとして、個人の尊厳を守り、利用者の幸福の実現を目指すことを掲げている。日常の支援の中で、入浴については、羞恥心やプライバシー保護の観点から、基本的に同性介助により支援をおこなうことで、気持ちよく、安心して、安全に利用できるように努めている。また、排泄介助の際も、同性介助により利用者の羞恥心を傷つけたり、尊厳を損なわないように配慮して、誘導や介助をおこなっている。理念と実践が伴っているのは、「同性介助はやって当たり前という考え方を忘れない」という強い信念に貫かれているからだといえる。

・**災害時・コロナ対応の事業継続計画（BCP）を具体的かつ実務的な内容で策定している**

震災時版は平成24年から策定・制定され、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た内容になっている。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、具体的で実務的なものになっている。新型コロナウイルス対策としてのBCPも、感染症の予防から感染蔓延の事態に対応するものとして、今年、市と協議して作成した。感染拡大が続く中、法人内でのコロナ対応の経験も踏まえ、常に見直しをしながら活用し、感染蔓延防止対策を徹底している。BCPの精神が職員にさらに周知徹底されることを期待したい

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/41

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	87.0%		8.0%	
	どちらともいえない：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	70.0%	16.0%	12.0%	
		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	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	91.0%		8.0%	
	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%			
	どちらともいえない：4.0%	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：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%		8.0%	
	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	70.0%	8.0%	16.0%	
		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	91.0%		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	87.0%		8.0%	
	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	91.0%		8.0%	
	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	91.0%		8.0%	
	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	83.0%		16.0%	
	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	66.0%	20.0%	12.0%	
		いいえ：0.0%		