

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大森高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区蒲田2丁目8番8号
事業所電話番号	03-5471-2702

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) 利用者満足度の向上 2) 大規模修繕 3) 感染症予防対策 4) 組織、人材育成 5) 財務、経営改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者・家族の協力を得ながら感染対策を徹底するほか、送迎の安全に努めて利用時の安全と安心を確保しています

利用者・家族の協力を得ながら利用時の安全と安心に努めています。送迎時の検温、消毒、テーブルにはアルミの仕切り、換気を実施しています。マスク着用を促し、飲食の際にマスクを入れるケースを手作りし、各自の名前と飾りつけがされています。また、食事介助、排泄介助、口腔ケア等の研修を実施し、職員が感染対策の注意点を理解する確認テストも実施しています。このほか毎日の送迎時の運転を振り返り、実施項目に沿ってシールを貼るカレンダー掲示とドライブレコーダーからヒヤリハットを振り返るミニ研修を実施して安全運転に努めています。

・利用者が、主体的に過ごし方を決められるように、選択肢を設けること大切にしています

日々のふれあいを通して楽しい時間の提供を目標に、利用者に季節行事、手先を使用しての作品作りなど工夫を凝らし、リハビリ要素のある様々な活動を提供しています。クラブ活動や集団レクリエーション参加については本人の意向を最優先し、個別の機能訓練を利用者のタイミングで実施したりして、個別対応に努めています。また、適度な仕切りを活かして一人で読書したり、気軽にベッドを利用できる環境も整えています。利用者・家族の希望を基に、主体的に過ごし方を決められるように、選択肢を設ける事を大切にしています。

・体調や身体機能状況にきめ細かく応じる体制があり、併設の事業所と連携したサービス提案の機能を備えています

看護を中心に、健康・服薬管理・体調変化に対応し、利用者・家族からの健康に関する相談にも応じています。胃ろう・パルーンを使用する利用者を受け入れています。機能訓練は多職種で連携をとり、利用者・家族の希望と在宅継続のため、日常生活の場における課題を明確にして、個別の機能訓練を進めています。体調や身体機能、利用者・家族の意向にきめ細かく応じる体制づくりを進め、利用者・職員が安心して、利用できる環境を整えています。併設施設との連携で、意向や状況に応じて、トータルサポートの視点でサービス提案の機能を備えています。

さらなる改善が望まれる点

・大規模改修後の事業所ビジョンの明確化と利用者サービスのあり方を職員と共に検討することが望まれます

現在、新型コロナ感染防止策を打ち出しながら事業所の大規模改修を行っており、改修後の新施設への移行や今後の利用者ニーズの変化、介護保険改定などの事業環境の変化に対応するための事業方針を事業部内のエリア会議や運営会議等で検討しているところです。今後は事業所としての考えにある、地域の拠点として求められるよう新たに事業所の特徴となるサービス内容や事業展開を実現するためには、事業所のビジョンやコンセプトを明確化した上で、

利用者に提供する活動プログラムや主要サービスのあり方を職員と共に検討することが望まれます。

・生活維持・継続に役立っている支援を振り返り、職員間で情報共有を図りながら成功事例を積み上げていく事が重要と思われ

生活の維持・継続を目指し、個別の生活状況に応じた機能訓練と生活の中で必要な動作を意識した体操を実施しています。利用者ひとり一人のなりたい姿、続けたい事、生活実態を知り、寄り添った支援を行う必要性とリハビリの効果を利用者・職員が共に意識を持って活動することが大切であると捉えています。普段のかかわりから身体機能、精神面、環境面の変化を察知する気づきを高めると共に、個別のケースから生活維持・継続に役立っている支援を様々な角度から振り返り、職員間で情報共有を図りながら成功事例を積み上げていく事が重要と思われ

・利用者の生活環境の変化に対応できる新たな地域活動の方法の検討に期待します

コロナ禍で感染症予防のため地域交流・活動に大きな制限があります。その中でも可能な地域との連携を模索している現在、ボランティアの受け入れが難しいが、生活支援にかかわるボランティアは定期的に来所しています。今後、地域への外出訓練方法、関連機関との連携の在り方、社会資源活用に向けてなどを検討しています。利用者の社会性の確保や新たな体験や刺激など、一人一人の想いによりそうために、新たな地域活動の方法の検討に期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/59

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	81.0%	15.0%	いいえ : 3.0%	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	90.0%	9.0%	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	78.0%	18.0%	いいえ : 0.0%	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	78.0%	21.0%	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	81.0%	15.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	96.0%		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	96.0%		どちらともいえない : 3.0%	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	75.0%	9.0%	15.0%	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	6.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	87.0%	12.0%	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	90.0%	9.0%	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	78.0%	9.0%	12.0%	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	57.0%	24.0%	6.0%	12.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立下丸子高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区下丸子4丁目25番1号
事業所電話番号	03-3750-8701

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)法人理念 「未来への創造 ～歴史を紡ぎ 今に挑戦する～」 2)事業所コンセプト「時を忘れるほどの心からの喜びと楽しみを見つけていただける場を目指す」 3)事業所の役割「みんなの元気と幸せを共に考えていくところ」 4)職員に求める大切なこと「利用者の安全と想いを守る」「利用者の自己選択を尊重する」「プロ意識を持ち、施設の目標に全力を尽くす」「役割に関わらず自分の言葉に責任を持つ」 5)職員行動基準「利用者を知ること、知り続けること。意思を尊重し選択を優先する」

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ソーシャルワークの視点に立った職員を育成するための研修を行い、事業内容の見直しを全職員が一体となって取り組んでいます <p>併設事業の若年性認知症の方を対象としたサービス展開をするうえで必要なソーシャルワークの視点を全職員が身につけていくために、マネジメント力やコミュニケーション力を身につけるなどの研修が行われ職員のスキルアップが図られています。研修を具体化する取り組みとして情報発信に着目し、パンフレットやホームページの見直しを全職員が協働して取り組んでいます。またプログラムの見直し、機能訓練の効果測定の見直しなど業務全体にわたり職員一人ひとりの声を拾い上げ改善につなげていることから職員の意欲向上が図られています。</p> <ul style="list-style-type: none">・在宅生活の継続を視点においた機能訓練の実施と効果を可視化することで利用者の意欲向上につなげています <p>アセスメントで在宅の環境や生活状況を把握し、個別の訓練が必要な方には機能訓練メニューに沿った個別の訓練を実施しています。在宅で階段昇降が必要な方への昇降訓練や、外出先の希望やニーズを踏まえた少人数の外出訓練を実施し、利用者の意向に沿った個別性のある機能訓練を実施しています。加えて、年2回の体力測定を実施し、日常生活に必要な部分を理学療法士の意見を取り入れて取り出し測定し結果を可視化し、日常生活に必要な機能の維持・回復を目指しています。</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所ビジョンの実現に必要とされる人財育成と定着を図る仕組みが機能し、利用者サービスの充実と職員の定着につなげています <p>事業所ビジョンの実現に必要とされる人財育成と定着を図るため、例えば地域にも目を向けるソーシャルワークスキルを向上させて利用者サービスの充実につなげています。また委員会や担当業務のメンバー構成と人財育成計画を連動させて職員の知識や気づきを高めているほか、法人内通所施設のベンチマーク研修講師を職員が担うことで伝達力と気づきを高めています。これらの人財育成の仕組みは非正規職員を含めた全職員を対象としており、各専門職を非正規職員が事業運営における自らの役割と責任を理解して担当するなど、人財の定着につなげています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者がデイサービスを社会参加の場として役割ややりがいを持って通所できるように支援していくことが期待さ

れます

利用者の自己選択を尊重した活動への参加やアンケートにより利用者の声を聞き取るなど、利用者の意思を尊重した支援を行っています。また職員はソーシャルワーク研修により、社会とのつながりの中での利用者の存在価値の認識を深めてきていると思われます。今後利用者の自立支援をさらに推進し、主体性を尊重した支援とするためにも、例えば利用者からの発案によるプログラムの充実や利用者懇談会を利用者主体で行ったり、活動の準備に関わってもらうなど、社会参加の場として能力を発揮していけるよう支援していくことを期待します。

・ **プログラムの目的や効果、利用者に提供する際のポイントを明確化し、職員が個別性や主体性に配慮し活動に活かしていくことが期待されます**

選択プログラムや外出訓練、個別機能訓練などサービス利用中の選択肢を豊富に用意しています。さらに、一人ひとりの目的や目標の実現につながるプログラムになるよう見直しと検討を絶えず行っています。プログラムの目的や効果、意図を再認識し、利用者に提供する際にはそれらの項目とポイントを見える化し、個々の利用者がプログラムを主体的に選択することにつなげ、事業所の目指す「利用者の自己選択を尊重した支援」となることが期待されます。

・ **若年性認知症をはじめとする認知症の支援から得た取り組みの成果を地域に広く発信していくことが期待されます**

若年性認知症の利用者の社会参加を進めるために、買い物をするスーパーやボランティア活動の受け入れ先に対し理解を求めるなど、利用者の特性や社会活動への理解を深める取り組みをすることで、利用者の尊厳が守られ、安心して社会との関係性が築けるように支援しています。今後さらに認知症への理解を深めていくために、認知症プログラムの効果や若年性認知症の方の社会参加の効果などを、例えばホームページやアクティブイン東京などで広く発信していくことで、認知症ケアの質向上の先進的役割を発揮していくことを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/80

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%	13.0%	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	65.0%	5.0%	26.0%	どちらともいえない : 2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	73.0%	18.0%	7.0%	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%	10.0%	7.0%	5.0%
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%	5.0%	7.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	7.0%	5.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	5.0%	5.0%	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	73.0%	5.0%	21.0%	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	65.0%	7.0%	26.0%	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	89.0%	5.0%	5.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	7.0%	13.0%	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	71.0%	15.0%	13.0%	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	68.0%	13.0%	15.0%	いいえ : 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	5.0%	10.0%	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	50.0%	15.0%	34.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立矢口高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区新蒲田2丁目12番18号シャレール新蒲田
事業所電話番号	03-5711-0851

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) 『健康アップ』利用者の有する能力を引き出し、主体的に活動に参加していただき自立支援を目指すこと。 2) プログラムの選択による主体性の向上。 3) 地域資源の活用と自立支援。 4) キャリアマップに基く人材育成と働きやすい環境作り。 5) 行動理念 SHST

全体の評価講評

特に良いと思う点

・全職員が個々の利用者の課題や目標に対する気づきを出し合い、計画の目標達成を意識した支援に努めています

健康アップのコンセプトの下、利用者の有する能力を引き出し主体性が向上することを基本目標に据え、実現のため職員の気づきを集約することに注力しています。ケース記録では短期目標を意識し、項目を明示して様子を把握しやすい記録となるようにしているほか、毎月全職員がカンファレンス用紙に個々の利用者の課題や目標に対する気づきを出し合った上でモニタリングが行われており、課題解決に向けた意識が育まれています。ケアマネジャーには短期目標に対する支援効果を経過を追って報告するなど目標達成を意識した支援に努めています。

・在宅生活の継続を意識した機能訓練と体操やレクリエーションで日常生活の中で主体的に心身機能の維持に取り組む支援をしています

在宅生活での課題を支援目標に据えた個別機能訓練と並行して集団でのADL体操や脳トレ体操、趣味活動、選択制のプログラムとして外出訓練、季節行事、レクリエーション等多くの活動を提供し、利用者が楽しみながら主体的に心身機能を維持するよう支援しています。レクリエーションでは活動名と支援効果をホワイトボードに書いて職員が意識し、日常生活の効果を利用者が理解できるよう口頭で説明することで職員のコミュニケーション能力向上にも寄与しています。バーセルインデックス等で効果を測定し、エビデンスに基づいた支援を試みています。

・事業所の職員及び法人内の通所事業が協力して、利用者への自立支援や認知症ケアのノウハウを構築するよう取り組んでいます

コロナ禍であっても利用者が安心して利用できるように対策を講じるほか、外出控えによる生活機能や社会性が低下しないように職員全員が健康アップの活動を個々の利用者の状態に合わせて支援しています。これらの内容は担当ケアマネジャーとも共有したり、利用を希望する方への提案にも活用され利用の安定につながっています。また事業部内の連携強化を図り、池上長寿園が良いと言ってくれる利用者や家族、関係事業所の創出に取り組んでいるほか、法人内の通所事業が協力して自立支援や認知症ケアノウハウを構築するベンチマークに取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・利用者がデイサービスを社会参加の場として役割ややりがいを持って通所できるように支援していくことが期待されます

コロナ禍で通所が唯一の社会参加の場になっている方も多くみられる中、活動の選択肢を増やし利用者の意思を尊

重した活動や、自発的な活動である折り紙グループ等が継続できるよう支援するなど主体的に行動できるよう支援しています。利用者も機能訓練等により心身の活性化が図られてきている状況の中、基本方針としてあげている利用者の主体性の向上や自立支援をさらに推進するためには、今後例えば利用者懇談会を利用者主体で行ったり、活動の準備に関わってもらうなど社会参加の場として能力を発揮していけるよう支援していくことを期待します。

・「利用者の有する能力を引き出し」「やる気になるサービス提供」実現に向けて職員のスキルアップを図りサービスの向上に期待します

利用者の有する能力を引き出すため、やる気になるサービスを提供し、主体的な活動への参加により自立支援を目指す方針ですが、現状では多様な活動の提供と選択制のプログラムにしていく転換の時期にあります。自分でやりたい活動を選ぶ点では主体性が発揮されますが、方針にある「利用者の希望を引き出す取り組み」や「有する能力を引き出す」ための働きかけについては、法人内のベンチマークで選択制のプログラムについて検討する予定があり、これを基に職員間で意思統一やスキルアップを図り、サービスの向上に期待します。

・施設が目指すコンセプトを実現するために必要な職員のスキル・マインドが向上されるように支援していくことが期待されます

コンセプト「健康アップ・笑顔アップ」とは何か、何のためにコンセプトを目指すのかを職員自身が理解することから始めて、現在は利用者に何を提供するのか共通認識し、例えば生活機能の維持向上につなげるレクリエーション一覧を作成して、それぞれの目的と効果を個々の利用者に説明して興味・関心を引き出すようにしています。今後も、利用者の選択制レクリエーションや認知症ケアをベンチマークで学ぶ計画も立っていますので、施設が目指すコンセプトを実現するために必要な職員のスキル・マインドが向上されるように支援してい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

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/57

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	79.0%	13.0%	6.0%	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	62.0%	10.0%	10.0%	17.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	65.0%	20.0%	10.0%	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	82.0%	17.0%	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	68.0%	27.0%	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	89.0%	10.0%	0.0%	無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	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	82.0%	13.0%	0.0%	どちらともいえない：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	51.0%	13.0%	31.0%	0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	10.0%	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	72.0%	13.0%	13.0%	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	68.0%	20.0%	10.0%	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	72.0%	17.0%	10.0%	0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	13.0%	17.0%	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%	24.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	羽田高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区本羽田3丁目23番45号
事業所電話番号	03-3745-7854

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)法人職員としての行動指針SHST（Safety Hospitality Smile TeamWork） 2)サービスマナー 3)「個別化」の視点に立った支援 4)地域との関わり 5)人財

全体の評価講評

特に良いと思う点

・体験的な研修や他事業所へのベンチマークなど有効的な研修の実施により職員のマナー向上や専門性の向上を図っています

利用者の視点に立ったサービスの提供を考え、気づきの視点を育てるために、マナー研修として職員が交代で一日利用者の立場になり、職員の言葉遣いや目線、行動を体験し、振り返りを行う体験的な研修を行っています。また一般通所・認知症デイの職員全員が法人内の若年性認知症デイサービスに出向し体験することで、認知症の方の社会との関わり方や家族との関係性など広い視点で学ぶことができ、振り返りと職員間の共有により認知症への理解が進んでいます。これらの有効的な研修を実施することで職員のマナー向上や専門性の向上が図られています。

・選択性の小グループ活動導入により、利用者同士の関係性の変化や職員の関りが濃厚となり、眼差しが深まりました

利用者一人ひとりへの支援、個別化の視点に立った支援の方針により、利用者が参加するプログラムの構成を全員で行うプログラムの他に、選択制のレクリエーションを導入し利用者の主体性を導く取り組みを始めました。選択制のプログラムは学び・脳トレ、趣味・楽しみ、季節性、身体機能回復の4カテゴリーから毎週3種類を予定し、参加による効果を提示して選択を促します。小グループ活動にすることで、利用者同士の関係性が変化し、職員の関わりが濃厚になり、新たな発見や気づきが得られ、眼差しが深まり、職員の行動基準が具現化しています。

・全職員が役割を認識してチームとなってサービス提供にあたるように、課題の実現を職員同士で考え実践することに注力しています

全職員が個々に役割をもちチームとなってサービス提供にあたるように、ジョブローテーションや会議等を通じて課題の実現を職員同士で考え実践することに注力しており、例えば4つのカテゴリーの選択プログラムをもとに、毎月のプログラム会議で当月のプログラムの進捗と、次月の企画を各担当職員が発表して参加職員と検討して実践しています。また事故防止のヒヤリハットの解決案の検討のほか、認知症通所の今後のあり方を明確したり、日々の気づきや引継ぎなどの情報共有も密に行われるなど、職員が協働することの重要性の認識が共有されています。

さらなる改善が望まれる点

・支援計画の目標設定において個性・具体性をより明確化することで個別化の視点に立ったサービスを推進していくことが期待されます

個別化の視点に立ったサービスの提供を基本方針に据え、選択制プログラムによる自己決定や職員が利用者一人ひ

とりを見つめる目を養い利用者の興味関心を引き出す力をつけるよう取り組んでいます。方針実現のために居宅介護支援事業所にも個別化に視点をあいた取り組みへの理解を促しながら、利用者の在宅生活の問題や課題に焦点を当てた個別のかつ具体的な目標を設定し、記録、モニタリングの過程で個別性のある目標達成に向けた支援ができているのか確認しながら支援をすることで、より個別化の視点に立ったサービスが推進される事が期待されます。

・コロナ禍で地域との交流が途絶えないために、広報活動や交流を継続できる働きかけが必要と思われます

これまで地域との関わりを重視し積極的に地域交流・地域貢献に取り組み、多数のボランティアを受け入れ、地域の方との交流を通して利用者の生活の幅を広げ、楽しみや社会性の維持を図ってきましたが、コロナ禍で殆どの活動を見送っています。事業所の重点目標に地域との関わりりの充実が掲げられており、活動計画には外出訓練や花見の計画もあります。コロナ収束後に地域交流がスムーズに再開できるよう、広報誌・ソーシャルネットワーク等により近況を伝えたり連絡を取って、培ってきた関係性を継続する働きかけが必要と思われます。

**・通所事業の特徴や違いを職員と共に考え、実践事例を蓄積して行くことで独自性のあるサービス提供が期待されま
す**

一般通所と認知症対応型通所の違いをつくる必要があるため、職員会議やプログラム会議でその必要性を共有して
いて、職員も認知症通所のあるべき状態を考えてサービス（生活環境含む）改善に取り込んでいます。また担当ケア
マネジャーには管理者から各通所サービスに相応しい利用者について説明しています。現在、法人内の通所事業が協
力してベンチマーク研修が開始され、施設としての認知症ケアの確立に取り組んでいますので、今後も各通所事業の
特徴や違いを職員と共に考え、実践事例を蓄積して行くことで独自性のあるサービス提供が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/65

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%	5.0%	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	87.0%	7.0%	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	61.0%	25.0%	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	82.0%	12.0%	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	71.0%	25.0%	いいえ：2.0%	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	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%
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	89.0%	7.0%	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	71.0%	17.0%	10.0%	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	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	94.0%	5.0%	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	87.0%	12.0%	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	87.0%	10.0%	いいえ：2.0%	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	79.0%	12.0%	5.0%	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	61.0%	15.0%	7.0%	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	社会福祉法人響会
事業所名称	好日苑デイサービスセンター
事業所所在地	東京都大田区上池台5丁目7番1号
事業所電話番号	03-3748-6135

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. 安心と暖かさの実現 2. 良質なサービスの提供 3. 地域貢献 4. 人材の育成 5. 安定した経営基盤

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者調査は高い満足度を示しています

利用者調査では、「総合的にみて、どの程度満足していますか」といった設問に、回答した方の90%が「大変満足・満足」と回答しており、非常に高い評価を得ています。「いつも細かく気をつけてくれてありがたく思っている」、「他の方と同じ事を出来ない時でも見守ってくれて感謝しています」、「日々、安全に楽しく過ごさせていただいております」等の好意のコメントが多々寄せられています。

・バラエティーに富んだ食事が楽しめます

事業所の特色の一つとして、第三者としては、食事を強く上げたいと思います。1カ月に1回のペースで「イベント食」を提供しています。イベント食は、例えば、餃子・鉄板焼き・鍋等バラエティーに富んでいます。鉄板焼き等は、利用者の前で実際に調理し提供する等、厨房職員と密に相談・連携しており、マネジメントの好事例といえます。利用者からも「お食事もおいしく、お品書き等の細かい配慮がある」等の意見も上がっています。今後も、手間は掛かるとは思いますが、是非、継続して欲しいと思います

・実際に利用体験をした上で、納得・安心して利用の開始を決める事ができます

見学対応は主に11時から14時までのゆとりのある時間で行っています。実際のアクティビティに参加する事も可能で、利用希望者は他の利用者との関わりや実際のアクティビティを体験する事が出来る為、安心して利用を開始する事が出来ます。見学時は自宅までの送迎も行う等、きめ細かい心配りがされています。体験により、事業所の家庭的な雰囲気を体感する事が出来る為、利用者希望者や家族の安心感を醸成する良い取り組みと言えます。法人理念のひとつである「安心と暖かさ」が具現化された取り組みとして、高く評価したいと思います。

さらなる改善が望まれる点

・機能訓練サービスの強化に期待します

現在、事業所としては、個別機能訓練加算の取得出来るように体制強化を図っています。現時点では、日常動作訓練を意識したプログラムを立案し、通所介護計画の一環として取り組んでいます。今後は、体制強化の一環として、例えば、利用者が選択出来る機能訓練について、目標・プログラム・期待出来る効果・在宅での暮らしにどのように役に立つか等、好日苑デイサービスとしてのオリジナルなモデルコース等を目に見える形で用意する等の取り組みに期待します。また、導入済みのタブレット機器と合わせてICTを活用したプログラムの検討も期待します

・恵まれた事業所内の環境を、さらに活かすような取り組みに期待します

事業所の環境整備の一環として、第三者としては、トイレの出入口について、構造上致し方ない事を踏まえて、中が見えないような工夫を検討して欲しいと思います。また、環境面で同様に、ライブラリーとして本や雑誌の手に取りやすさ等についても、見直し・検討して欲しいと思います。その他、環境面での事業所内の広さや立地の良さ、利用者のニーズを踏まえ、例えば、買い物等、通常、在宅では難しくなっていると思われる「地域の中で、物を選んで、お金を使う事」等の社会生活の機会を拡充する支援等の検討にも期待します。

・家族との送迎時の情報交換等の見直しを期待します

今後は、例えば連絡帳に、持ち物の事や送迎時のルール等、事業所側から必須でお伝えしておきたい事等も掲載する等、さらに家族との情報共有を深めて欲しいと思います。利用者調査では、「ドライバーさん全員優しく感じが良い」等の好評を得ています。一方で、送迎時間について、若干の意見も上がっており、利用者側と事業所側でのルール作りや事業所側からのさらなる説明の余地がある様に思われます。今後の検討に期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・参加したい利用者が参加出来る体操のメニューを多々提供しています

自己選択で参加できる体操のメニューを多々提供しています。口腔の動きを活発にする体操、上下肢を使った軽度負荷運動、認知症予防運動等、意欲的に参加する利用者の姿を訪問調査時には確認出来ました。利用者はそれぞれ自分で選択した運動に参加してもらっており事業所が大切にしている「自分で選んでもらう」とったサービスの方針が見て取れます。利用者調査では、「事業所での機能訓練が在宅生活を続けるために役に立っているか」といった設問に、回答した利用者の80%は「はい」と回答しており、力を入れた取り組みとして、高く評価出来ます。

・利用者する側に主体的に選んでもらう事に、力を入れています

現在は、コロナ禍で一部制限がありますが、基本的には事業所内のホワイトボードに、本日の「体操」や「アクティビティー」等のメニューを書き出し、その日の気分や体調で利用者に決めてもらうようにしています。雑誌を読む事、麻雀や囲碁、各種の体操、習字、折り紙等の制作活動等、多様なプログラムが用意されています。その他にも、一人で過ごしたい方には自分のペースで過ごしてもらう事も可能となっており、利用者一人ひとりの選択を大切にす事業所の方針には好感が持てます。力を入れている取り組みとして、今後も継続して欲しいと思います。

・朝夕のミーティングで利用者の状態を職員間で共有し、支援の充実を図っています

事業所では職員間で適切な情報共有を図り、利用者の状態に適した柔軟な支援を行う事に力を入れています。朝の送迎開始前に全職員で当日利用者の情報の共有、当日の支援内容や留意点の確認を行います。また、夕方のミーティングでは、利用中の様子、職員の気づきや、次回利用に向けての対応策の協議等、自宅への迎えから送りが完了するまでの一連をPDCAサイクルに基づき、計画、実施、確認、改善の視点から職員間でしっかりと情報を共有しています。チーム力の強化のために、力を入れた取り組みとして、高く評価出来ます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/80

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	90.0%	7.0%	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	90.0%		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	60.0%	29.0%	7.0%	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	80.0%	12.0%	いいえ : 4.0%	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	87.0%	7.0%	いいえ : 2.0%	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	85.0%	7.0%	7.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%		どちらともいえない : 4.0%	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	90.0%	7.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	63.0%		31.0%	どちらともいえない : 4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	9.0%	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	78.0%	9.0%	9.0%	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%	14.0%	7.0%	いいえ : 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	7.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	56.0%	19.0%	19.0%	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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	大田翔裕園
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1213

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)家族主義、共に生きる 2)利用者の生活の質の向上 3)公平、公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

全体の評価講評

特に良いと思う点

・経営理念を組織内に浸透を図る取り組みは、個々の職員の貢献意欲を引き出す機会として重要な取り組みと言えます

法人の経営理念の思いや考え方をグループ施設全体に浸透を図ることで、組織価値観に基づいた職員ひとり一人の行動や業務につなげる理念の具現化のために、法人全体の研修に経営層の施設長と事業管理者が参加して、その内容を基に経営層自らが施設内の全職員に対する研修を実施して、組織価値観の共有を図るように取り組んでいます。また理念にある「感動介護憲章」に基づいた「職員クレド」の理解を深めるようにしています。経営理念の浸透は個々の職員の仕事に対する価値観とすり合わせとなり貢献意欲を引き出す機会として重要な取り組みと言えます。

・法人独自の認知症ケアの構築を目指して、各部署の職員が協力して認知症ケアプログラムを推進するように努めています

法人の経営理念の思いや考え方を施設全体に浸透を図るために、研修等を通じて「感動介護憲章」や「職員クレド」の理解を深めるようにしています。また、認知症ケアのニーズが高まることに対応するために、法人独自の認知症ケアプログラムを導入し、職員全員が認知症ケアWeb研修を受講してロールプレイやOJT等を通して学んだことを実践に活かすとともに、認知症アセスメントを各部署が協力して実施して支援内容を検討するようにしています。このほか認知症ケアの職員スキルチェックを行い問題点に対する改善策を運営会議で周知しています。

・利用者の気持ちを大切に、楽しみながら取り組める機能訓練を提供しています

利用者との信頼関係を作る事を第一に、百歳寿命の今、最期まで食事・排泄が自己完結するという高い目標をもって頑張っています。利用者から尿もれ体操の希望があり肛門括約筋を締める黄ちゃん体操の説明をいろいろな方面から伝えていきます。利用者と家族からも失禁やお風呂での漏らしがなくなったと成果が上がっています。座位を取る筋力強化や手や指先を使ったゲーム、集団体操や拍手を利用した誰でも入りやすい体操などを常に工夫しています。訓練や歩行などの説明は現場を映し写真などを使用して家族、利用者に分かり易く説明しています。

さらなる改善が望まれる点

・根拠性のある利用者の活動プログラム等を検討して、活動参加による効果を職員と共有して利用者へ提供していくことが期待されます

集団で行うイベント的な活動から利用者一人ひとりへの支援、個別化の視点に立った支援に転換するように、利用者が参加するクラブ活動の見直しを検討しています。今後、科学的介護では根拠に基づいた支援が求められることが

らも、例えばフレイル予防の栄養・運動・社会性などの考え方や認知症予防の理論を基に、利用者の活動プログラムやクラブ活動をカテゴリー別にレパートリーを考えて、活動参加による効果を職員と共有して利用者へ提供していくことが期待されます。

・職員の認知症ケアの活動成果をエビデンスにして、施設内で共有・称賛する仕組みの構築が期待されます

法人全体で認知症ケアに関わる研修プログラムを推進しており、職員の認知症の方への接遇の基本動作を示し、各事業の職員の行動をその内容に照らし合わせて見直し・改善する取り組みを各事業が協力して取り組むようにしています。現在、認知症ケアの職員スキルチェックを行い問題点に対する改善策を運営会議で周知しているところです。今後は、認知症ケアプログラムを定着させる目的や期待する成果に向けて、全職員と継続して取り組むためには、職員の貢献意欲が重要ですのでケアの好事例を蓄積しながら評価・称賛することが期待されます。

・併設事業が協働して施設情報を受け取る側のニーズに応じていく、情報発信の仕組みの構築が必要と思われ

今年度、ホームページの更新に力を入れて、利用を希望する方や地域の方、現利用者の家族に、施設概要のほかに施設の雰囲気や利用者の生活の様子をお知らせや施設日記で、併設事業それぞれが季節の行事やレクリエーションなどで利用者が活動する様子を随時更新して情報発信しています。今後は併設事業が協働して誰にどのような情報をどのような形で提供するか計画性をもって取り組むことで、更に利用希望や地域の方々、現利用者家族、リクルートそれぞれの情報ニーズに応じていく情報発信の仕組みの構築が必要と思われ

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

86/128

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%	12.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	83.0%	9.0%	いいえ：4.0% 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	70.0%	24.0%	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	89.0%	10.0%	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	84.0%	11.0%	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	90.0%	6.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	8.0%	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	90.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0% 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	68.0%	13.0%	16.0% 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	93.0%	5.0%	いいえ：1.0% 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	88.0%	10.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	83.0%	10.0%	いいえ：3.0% 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	82.0%	17.0%	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	77.0%	10.0%	9.0% 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	61.0%	16.0%	17.0% 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	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターいずみえん
事業所所在地	東京都大田区矢口3丁目1番5号
事業所電話番号	03-3759-5550

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)働き易い職場 2)快適なサービス 3)地域貢献 4)利用者本位 5)透明性

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が自宅で生活が営めるように支援を行う、オーバーケアはしないというスタンスを貫いています

事業所は、法人の「快適なサービスを提供する」という理念の実現を目指して日々のサービスを提供することにより、利用者から高い評価を受けています。居宅介護は在宅生活の延長線上にあるという基本的なスタンスに基づいて、事業所の使命はお世話することではなく、利用者ができることは自らやってもらう、オーバーケアはしないというサービス提供方針を堅持しています。利用者自身が望む形の在宅生活を継続していくためには、お手伝いは最低限にして、利用者自らが主体となることが生きる力をもたらすという理念に沿って支援を行っています。

・一体型施設の利点として活かし、地域に適合するサービス展開に努めています

特養、短期入所事業所、障害者の通所事業所、入所施設と同じ建物に併設された事業所です。「快適なサービスを提供するために」「地域特性に合ったサービス提供」を行うという理念、方針に基づき、一体型の利点を生かしたサービスを提供しています。共同厨房の利点を活かした多様な食形態や行事食の提供も一つの実例です。また、利用者の状況変化に合わせて、短期入所の利用や特養への移行を提案しています。事業所を横断した委員会構成や災害への協働対応、利用者の相互交流などを通じて、地域ニーズに応えるサービス展開にも努めています。

・どのような状態の人も受け入れ、一人ひとりに応じたきめ細かい支援を提供しています

利用者の生活リズムを崩さないことをサービス提供の基本として、支援をしています。昼食後は横になることを習慣としている利用者には、声かけをして静養を促し、朝起きるのが遅い利用者には迎えのコースを変えるなど、きめ細かく対応しています。また、看護師を4人配置しており、デイサービスではあまり見られないチェア浴も完備しており、医療的処置が必要な、例えばストマや胃ろうの方の利用も受け入れています。他のデイサービスでは利用を断られる方でも受け入れることができる環境を整えていることが当事業所の強みです。

さらなる改善が望まれる点

・職員の意見や意向を吸い上げ、コミュニケーションを図る工夫が期待されます

職員の入退職が少なく、経験豊かな職員が着実に利用者に合わせてサービス展開に努めていることは利用者へのアンケートからも伺い知ることができます。しかし、サービス展開の都合や職員配置の面で困難があることは理解できますが、職員同士の横の連携や個々の職員からの意見の吸上げが不足しているように感じられます。職員からも、定期的に職員間の集まりを持って様々な課題を話し合いたいという希望も寄せられています。円滑なコミュニケーション環境は、利用者へ提供されるサービスの質にも大きく影響します。速やかな検討が期待されます。

・記録類のICT化による業務省力化が期待されます

事業所においても、利用者に関する記録の面については、様々な媒体にそれぞれの部署や職員が別々に記載しているという状況のため情報が分散し、その集積や活用が難しいという点が課題として認識されています。利用登録者数70余名、一日の定員が30名で、入れ替りも年30名近くになっており、利用者の状況の的確な把握と職員間の共有が難しくなっているのではと感じられます。幸い、法人やいずみえん全体でも、WiFi化を図る方向性が示されています。これを機に、業務省力化の観点からもICT化の促進が期待されます。

・職員の業務量を見直し、職員間での不公平感をなくす取り組みが期待されます

利用者が心身ともに健やかにそしてデイサービスで穏やかに、楽しく過ごすことができるよう、サービスの提供については同じ方向を向いて全職員が支援にあたっていることはうかがえます。また、職員の立場によって業務量は異なります。同じ立場の職員でも前向きに取り組める人、あまり積極的ではない人がいるのも理解できます。しかし、こういったことが業務量に対する不公平感を感じている職員もいるようです。それぞれの職員の業務内容を検証し、職員間での不協和音が生じることがないように、業務の分担への見直し、整備が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者へのマナーを日頃から確認をして不適切な対応がないよう取り組んでいます

利用者や職員がなじみの関係になると、時として言葉遣いや態度がぐちゃぐちゃになることもあります。事業所ではこのような状況が見られた際には、注意をし同じことを繰り返さないように指導しています。いずみえんにはオリジナルで作成した、虐待の芽チェックリストがあり、不適切な行動についての質問や虐待につながると思われる、メンタル面における行動などについて半年ごとに確認をしています。アンケートの結果は施設内研修で振り返りを行っています。自己点検を定期的に行うことで職員への意識啓発を図っています。

・楽しみの一つである食事を制限のある方でも楽しんでもらえるよう支援しています

利用者の楽しみの一つである食事は、併設している特養の管理栄養士作成の同じメニューが提供されています。事業所では食事に制限がある方や、食事摂取量が少ない方にはハーフ食（半分の食事量）と高カロリーゼリーを提供して少量の食事でも楽しんでもらえるように配慮しています。また、塩分制限やカロリー制限がある方、糖尿食にも対応しています。さらに、月に1~2回行事食や郷土食なども提供しています。また、普段の食事を松花堂弁当に入れて提供。ホットプレートを使って簡単やおやつ作りを行い視覚、嗅覚から楽しめるように支援しています。

・機能訓練のメニューが豊富であり、利用者のIADLの維持・向上に努めています

利用開始時には、機能訓練指導員が利用者の自宅を訪問して、家庭での様子や環境を確認してアセスメントシートに情報を落とし込んでいます。また、利用後も3か月に1度、自宅を訪問して個別機能訓練計画を更新しています。事業所独自の利用案内には機能訓練についての紹介があり使用するマシン（階段昇降台や平行棒など）についての解説と写真を掲載しています。レクリエーションにも機能訓練指導員からのアドバイスにより、身体機能の向上につながるメニューを提供し、利用者のIADLの維持・向上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

31/70

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	70.0%	25.0%	0.0%	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	83.0%	9.0%	6.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	48.0%	41.0%	9.0%	0.0%
			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	64.0%	32.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 0.0%	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	67.0%	25.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 3.0%	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	74.0%	22.0%	0.0%	3.0%
			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	87.0%	12.0%	0.0%	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	83.0%	9.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 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	54.0%	19.0%	22.0%	3.0%
			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	87.0%	12.0%	0.0%	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	83.0%	6.0%	6.0%	3.0%
			いいえ : 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	67.0%	29.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 0.0%	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	54.0%	32.0%	12.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	16.0%	16.0%	3.0%
			いいえ : 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	51.0%	25.0%	19.0%	3.0%
			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	社会福祉法人白陽会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンターやぐち南
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3322

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) 法人の理念である「明るく・楽しく・すごせる毎日」の実現を目指し、ご利用者・職員を大切にする。 2) 異世代交流を進め、ご利用者・職員が共に地域とのつながりをもつ。 3) 法人・職員が積極的に地域と関わりを持ち、地域貢献を行う。 4) 研修や人材育成に力を入れ、働き甲斐のある職場を作る。 5) 意見や考えをいつでも言い合える、風通しの良い職場を作る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・機能訓練プログラムは実生活の様子や動きを確認するなど、生活の実態に合わせて作成しています

機能訓練プログラムの作成は、機能訓練指導員(看護師や作業療法士)が実際に利用者一人ひとりの自宅を訪問し作成しています。実生活の様子や動きを確認したり、利用者や家族からの意見も収集することで、生活実態に即した機能訓練プログラムの実施につなげています。そのほか、デイ利用者が本施設のショート利用する際に、デイのリハビリを無料で利用できるサービスを用意しています。顔なじみの職員がリハビリをすることで安心感の提供とADLの低下抑制を図っています。

・事業所で料金の一部を負担したお弁当の販売など、施設と家庭で連動した支援に努めています

食事は自施設の厨房で調理し、利用者毎に合った食形態で提供しています。趣向や禁忌食などもアセスメントし、嫌いな料理や食材料は禁止食とし、代替食を提供することで、食事を楽しんでいただいています。また誕生日には一緒にケーキを買いに行ったり、七夕にはそうめん、クリスマスにはミートローフなど、季節を感じられる行事食も提供しています。そのほか今年度より、家で作れない方向けに、事業所が料金を一部負担したお弁当の販売を開始するなど、施設と家庭で連動した支援に努めています。

・敷地内の花壇を保育園に開放するなど、地域に開かれた施設づくりに取り組んでいます

複合施設内の地域包括支援センターをはじめ、地域の各機関と連携しながら情報収集や協働の取り組みを推進しています。また敷地内の花壇の一部を保育園の花壇として開放することで、園児たちが継続的に訪問し、土いじりを楽しんでいます。今年度は園に開放しているスペースで芋ほりを行いました。さらにボランティアの受け入れ実施や、地域包括支援センターとの連携強化を図るなど、地域に開かれた施設づくりに取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・プログラムのマニュアル化により、レクリエーションの質の向上や多様化を目指しています

事業所で提供している全体体操やレクリエーションは原則自由参加ですが、多くの利用者が一緒になって楽しんでいます。また囲碁や将棋、麻雀などは趣味の合う利用者やボランティアとグループで楽しみ、手芸や脳トレーニングなどは個別のペースで楽しんでいます。これらのプログラムは主に職員が講師となり実施していますが、職員間での偏りやプログラムのマンネリ化が課題と捉えています。プログラムのマニュアル化により、レクリエーションの質の向上や多様化を行っていきたいと考えており、成果が期待されます。

・全体の業務を整理し、職員個人に紐づかない業務体制の構築が期待されます

入浴、送迎、機能訓練、急変時などの各種マニュアルを整備し、スタッフルームに設置しています。マニュアルはいつでも閲覧することが可能で、特に新人職員や経験の浅い職員に活用されています。一方で、事業所の日々の大まかな業務はマニュアル化されていますが、細かい内容については気付いた職員が行うなど、業務が職員に紐づいている状況です。今後、資格などの専門性にとらわれず、職員全体が協力して業務が遂行できる体制整備を行いたいと事業所は考えています。日常の業務フローの作成など、全体の業務を見直す予定です。

・各事業セグメントの年度計画と連動させた中期経営計画の策定が期待されます

昨年度施設長の交代があり、現在新施設長により今年度からの3年間にわたる中期経営計画を策定中です。この中期経営計画は、おおた高齢者施設推進プランと連動しており、区の動向を反映した内容となっています。法人の掲げる理念「明るく、楽しく、すごせる毎日」、基本方針「地域に必要とされ、地域と共にある法人であり続ける」を施設全体で実現させるため、より詳細な計画策定を目指しています。また中期経営計画を反映した各事業セグメントの年度計画策定に取り組むことで、より一体感のある施設運営が行われると思われれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者が気分や状態で選択できる入浴方法を複数用意しています

利用者の気分や状態に合わせ、入浴方法を選択できるように、入浴は腰掛けのままや寝た状態で入浴できる機械浴槽を2種類用意し、一般浴と併せ、利用者に合致した入浴支援を行っています。そのため、アセスメントや日常の会話、さらに入浴委員会の開催で、入浴方法を検討しています。また排せつは「自宅と同様」を基本とし、利用者個別に対応しています。

・リハビリ機材が充実しており、専門職と介護職員連携による機能訓練を行っています

リハビリ機材が充実しており(レッドコード、下肢筋力トレーニング機材・メドマー、平行棒、マッサージチェアなど)、多様な訓練を実施することが可能です。また作業療法士を配置し、介護職員と連携し、利用者一人ひとりに応じた運動や機能訓練を行っています。集団体操や外出プログラムを作成したり、毎日違う体操を実施し、運動機能の向上を図っています。

・家族との関わりや密な連携を大切にしています

家族との関わりや密な連携を大切にしており、家族からの情報は小さな情報も漏らさず共有しています。事業所での利用者の状況も、連絡帳や電話で家族と連絡を取り合いながら密に共有しています。連絡帳にはバイタル結果や、その日の利用者の活動内容などの状況を記載しており、送迎時には口頭でも伝えていきます。また送迎時には家庭の状況なども確認し、家庭と連携したより良いサービス提供につなげていきます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/58

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%	6.0%	いいえ：3.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	87.0%	9.0%		いいえ：0.0% 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	54.0%	32.0%	9.0%	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	87.0%	9.0%		いいえ：0.0% 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	74.0%	19.0%		いいえ：3.0% 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	83.0%	12.0%		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	87.0%	9.0%		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	87.0%	9.0%		どちらともいえない：3.0% 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	67.0%	16.0%	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	93.0%			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	80.0%	12.0%	6.0%	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	83.0%	9.0%	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	83.0%	6.0%	9.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	12.0%	12.0%	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%	32.0%	16.0%	いいえ：3.0%