

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	渋谷区ケアステーション笹幡高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都渋谷区幡ケ谷2丁目21番9号
事業所電話番号	03-5308-4332

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) 在宅で自立した生活を送る為の支援～その人らしさの生活保持 2) ご利用者の自己実現～日々の生活に笑顔と生きがいを 3) ご家族に安心感～混合介護の提供による負担軽減 4) 地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築 5) 職員育成～社会に貢献できる人材を増やす

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <p>・利用者の生活全体の支援に加え、地域の福祉ニーズに応える「公益型混合介護」を展開し、地域に必要とされる事業所を目指して活動している</p> <p>住み慣れた自宅での生活が継続できるよう、通所時間のみならず生活全体を支援するサービスとして、介護保険外サービスを組み合わせた「公益型混合介護」を展開している。通院支援、買い物支援、夕食のお届け、安否確認、服薬の声かけなど、個別のニーズに応じてサポートし、利用者と家族が安心して在宅生活を継続できるよう支援している。「まちのお手伝いマネジャー」の活動に参画するなど、地域の高齢者のニーズを把握し、商店街の飾り付けや新型コロナウイルスワクチン予約支援など地域支援活動を実践し、地域に必要とされる事業所を目指して活動している。</p> <p>・従来の人的サービスにオンラインプログラムを融合させる「ハイブリッド型デイ」を推進し、社会資源を活用した多様な体験を提供している</p> <p>従来の人的サービスにオンラインを活用したプログラムを融合させる「ハイブリッド型デイ」を推進し、利用者に対して多様な活動の機会を与えている。前年度末には、プロジェクターと大型スクリーンを導入し、同法人他事業所の職員によるダンス体操、観光名所のオンラインツアー、ボランティアセンターから講師を招いたヨガ体操、アメリカンスクールの子生による演奏会など、外部の社会資源を活用したさまざまな体験を提供している。オンラインプログラムでは、介護職員がフロア内の利用者の様子を見守り、安全で意欲的に参加できるよう声かけしている。</p> <p>・個別の自宅における動作や介助の必要性を詳細にアセスメントし、有する能力を最大限に発揮して身体機能を維持できるよう支援している</p> <p>利用者一人ひとりの自宅における動作や介助の必要性を詳細にアセスメントし、サービス利用時に過剰に介護することなく、個々の有する能力を最大限に発揮して過ごせるよう心がけている。バイタル表など各種帳票に個別ケアの留意事項を記載し、身心の機能に応じて介助できるよう職員間で情報共有している。連絡帳、メールなどを活用して利用者と家族の状態変化を共有し、変化に応じて支援できるよう多職種で連携している。フロアミーティングや全体会議にて、個別の支援プロセスを振り返り、在宅生活の維持に向けた支援方法を協議している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <p>・町会との連携など、地域との連携についてさらなる充実を期待する</p> <p>地域団体による「まちのお手伝いマネジャー」という取り組みに参画し、地域の困りごとを解決する団体の一員として活動している。たとえば、地域商店街の歳末の飾りつけを手伝ったり、地域高齢者に対して新型コロナのワクチ</p>

ン接種の申込支援や、会場まで送迎車で送ることなどしている。ただし、町会とのつながりが課題となっている。町会との連携など地域との連携についてさらなる充実を期待する。

・ **BCPの定期的な見直しとBCPに基づいた訓練の実施を期待する**

年2回、火災・地震を想定した防災訓練を実施しており、利用者も参加している。また、地震災害を想定した事業継続計画（BCP）を作成しており、全体会議で共有している。今年度より実践的な計画となるよう、見直しを予定している。ただし、BCPに基づいた訓練は未実施となっている。BCPがいざという時有効であるよう、BCPの定期的な見直しとBCPに基づいた訓練の実施を期待する。

・ **利用者ニーズに柔軟に対応できる職員育成のさらなる充実を期待する**

法人・通所事業部・外部機関主催の研修派遣、事業所内研修などにより、介護職として必要な知識・スキルを習得できるようにしている。新人職員に対する育成計画も策定し、約3か月で現場業務を取得し、独り立ちできるよう計画的に育成している。今後も引き続き、職員に求められる人材像に基づき、職員個々の現在の知識・スキルなどの棚卸をおこない、利用者ニーズに柔軟に対応できる職員育成のさらなる充実を期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **ホームページや事業所新聞にて、多様なニーズに応える事業所の特徴を発信している**

ホームページや事業所新聞「アイリス」にて、事業所の活動を詳細に情報発信している。ホームページでは写真付きのブログにて、季節に応じたイベントやオンラインを活用したボランティア活動、介護職員が考案した趣味活動、機能訓練プログラムなどを紹介している。今年1月には、事業所新聞「アイリス」の紙面をリニューアルし、スタイリッシュなレイアウトで事業所の活動を伝えている。事業所が力を入れて取り組んでいる介護保険外サービスや地域支援活動について、具体的な実践事例を掲載して、多様なニーズに応える事業所の特徴を紹介している。

・ **事業所独自の新型コロナウイルス感染症対策を策定し、感染対策行動を明確化している**

「新型コロナウイルス清掃・消毒マニュアル」を整備し、感染対策行動を明確化し、感染対策を講じている。法人共通のマニュアルに加えて、事業所独自の詳細な感染対策を策定し、全職員に周知している。アルコールボトルの携帯、1ケア毎の手指消毒、休憩室の分散利用、入館時の手指消毒の徹底など、27項目の具体的な対策を周知し、全体会議にて対策の順守状況を確認しながら感染防止に取り組んでいる。居宅介護支援事業所を対象として実施するケアマネアンケートでは、「新型コロナ対策がしっかりしていて安心できる」との意見を得ている。

・ **「まちのお手伝いマネージャー」に参画し、地域の福祉ニーズに応じて活動している**

地域の高齢者の福祉ニーズを把握し、貢献できる事業所となるべく、近隣商店街の「まちのお手伝いマネージャー」に参画している。「まちのお手伝いマネージャー」では、介護保険制度の枠を超えて、地域の高齢者の困りごとに対応する活動を実施している。商店街の季節に応じた飾り付けや、新型コロナウイルスワクチンのインターネット予約など、参加する職員が地域の方と顔の見える関係性を構築しながら、さまざまなニーズに応じて活動している。参画する関係機関の職員や地域の高齢者とのつながりを構築し、地域の福祉課題に応える事業所を目指している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

72/107

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%			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	77.0%	6.0%	5.0%	9.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	51.0%	37.0%	5.0%	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	70.0%	23.0%			いいえ：1.0% 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	62.0%	26.0%	5.0%	5.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	79.0%	12.0%			いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%				どちらともいえない：4.0% 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	84.0%	6.0%	8.0%		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	50.0%	16.0%	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	83.0%	11.0%	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	73.0%	13.0%	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	75.0%	18.0%			いいえ：2.0% 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	76.0%	18.0%	5.0%		いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	25.0%	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	55.0%	20.0%		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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	渋谷区ひがし健康プラザ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都渋谷区東3丁目14番13号
事業所電話番号	03-5466-2681

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その方らしい暮らしを大切に 2) 社会ニーズの発見から充足 3) 顧客が満足できるプログラム提供 4) 生活基盤を支えるサービス

全体の評価講評

特に良いと思う点

・公益型混合サービスに取り組み、家族も含めて在宅生活が継続できるよう支援している

介護保険外サービスを組み合わせた「公益型混合介護」を展開し、利用者が在宅生活を継続できるよう、自宅での困りごとを支援している。たとえば、ヘアカット、夕食サービス、送迎時ゴミ出し、朝薬服用・促し、居室内離床・臥床、送迎時における居室内エアコン操作、車いす・歩行器・杖の点検、デイ利用中の往診対応、受診相談、福祉用具相談などを支援できる体制を整えている。訪問調査時、家族の仕事事情により、夕食サービスを提供しているケースがあり、家族の負担軽減となっている。

・新型コロナ禍の中、感染対策に留意し、オンラインを使った楽しみな機会を工夫して実施している

新型コロナウイルス感染症により、ボランティアの受け入れができないため、オンラインを活用したレクリエーション活動をおこなっている。たとえば、オンラインツアーによる空港の見学会、温泉地、桜の名勝などを体験し、外出活動の代替としている。また、地域の有名店から出前を依頼し、昼食会を開催している。一例では、木柵にはめ込んだ釜めしを食べ、雰囲気も味わっている。新型コロナウイルス感染症により、外出活動ができないが、利用者の楽しみな機会を工夫してつくっている。

・利用者ニーズを受け、個別にニーズに柔軟に対応したり、サービスの幅を広げるなど、運営改善に積極的に取り組んでいる

前年度の利用者アンケートを受けて、入浴ニーズが高かったことから、今年度、1日12名の枠を13名の枠に増やした。さらに16名の枠を増やす予定である。利用者の声を受け、給食業者に相談し、食事面での改善を図ることができた。プログラムの見直しをし、サービスの幅を広げることにも取り組んだ。独居利用者がワクチン接種のインターネットでの申し込み代行をおこなったり、訪問診療の医師に相談し、事業所に来てもらい、利用中にワクチン接種ができるようにするなど、個別ニーズや課題にも柔軟に対応している。

さらなる改善が望まれる点

・通所介護計画の見直し時に現場の全職員の意見が反映されるような仕組みを期待する

新規利用者の利用開始前に利用者のアセスメント情報を全職員で共有し、どの職員も同じ対応ができるようにしている。また、生活相談員が通所介護計画を作成した後、全体会議などで報告したり、個別ファイルに綴じていつでも確認できるようにしている。さらに利用者情報の変化に応じて全体会議などで今後の支援方法について検討している。今後は、通所介護計画の見直し時に現場の全職員の意見が反映されるような仕組みを期待する。

・地域に根差した事業所運営についてさらなる取り組みを期待する

これまで認知症カフェの開催やボランティアの導入などにより、地域との連携に努めてきた。しかし、新型コロナ禍により、これらの活動が中止となっている。そのため、地域の商店に出前弁当を依頼するなど地域共生社会の実現を目指し、地域の社会資源の有効活用について模索・実施している。地域の障害者施設との連携など、地域に根差した事業所運営についてさらなる取り組みを期待する。

・より実践的なBCPとなるよう、計画に基づいた訓練の実施や、定期的なBCPの見直しを期待する

年2回、地震・火災を想定した館全体の防災訓練に参加してきたが、現在は、新型コロナ禍により、事業所単体で利用者も参加しての防災訓練を実施している。非常災害備蓄は館全体で準備・保管している。事業継続計画（BCP）も作成している。基本月1回、災害伝言ダイヤルの訓練を実施している。今後は、より実践的なBCPとなるよう、計画に基づいた訓練の実施や、定期的なBCPの見直しを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・役割支援をおこない、利用者の持てる力の維持継続に取り組んでいる

支援にあたっては、利用者が安心して在宅生活できることを目指している。自宅での生活において、これまでできていたことをできる限り続けていけるよう、「検食簿」作成、テーブル拭き、洗濯もの干し、掃除などの家事作業を手伝ってもらい、できることをできる範囲でおこなっている。小さなやりがいを重ねていくことで、利用者から生き生きとした笑顔を引き出している。数々の唱歌や歌謡曲などを楽譜がなくても弾きこなすことができる利用者には、誕生日会でピアノを弾いてもらい、利用者の特技を披露する場を提供している。

・ケアマネジャーと密な連携を図り、利用者の在宅生活を支援している

「（家族が書いた）室内の貼り紙が読めなくなった」「食事の食べ残しがあり、特に夏場はくさっている」などが家族から連絡・相談があったときは、速やかにケアマネジャーに報告し、ケアマネジャーから家族にヘルパー導入について提案してもらうなど、ケアマネジャーには利用者の状況変化について報告・相談している。また、毎年、ケアマネジャーに対してアンケートを実施し、ケアマネジャーの声を事業所運営に活かしている。ケアマネジャーと連携し、利用者の在宅生活を支援している。

・多様な趣味・クラブ活動を用紙、利用者の好きな活動ができるようにしている

利用者が楽しい時間を過ごせるよう、多様な趣味・クラブ活動プログラムを用意している。フラワーアレンジメント、タンゴショー、押し花プログラム、書道、手工芸、調理などがある。フラワーアレンジメントでは、季節のさまざまな花を使い、作品を持ち帰り、自宅で飾っている。毎日夕方、より良い活動となるよう、プログラムの振り返りを行い、記録している。毎月発行しているプログラム表はホームページからもダウンロードでき、利用者の通所を喚起するだけでなく、利用者とのコミュニケーションのツールともなっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/60

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	85.0%	11.0%	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	85.0%	8.0%	5.0% 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	62.0%	28.0%	5.0% 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	82.0%	11.0%	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	82.0%	11.0%	5.0% 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%	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	88.0%	5.0%	5.0% 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%	17.0%	17.0% いいえ：2.0%
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	88.0%	5.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
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%	11.0%	5.0% 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	71.0%	20.0%	5.0% いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	8.0%	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	57.0%	14.0%	28.0% 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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	渋谷区総合ケアコミュニティ・せせらぎ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都渋谷区西原1丁目40番10号
事業所電話番号	03-5790-0883

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)在宅で自立した生活を送る為の支援～その人らしさの生活保持 2)ご利用者の自己実現～心身に活力と身体・役割支援 3)ご家族に安心感～介護疲れからの脱却 4)職員育成～社会に貢献できる人材を増やす 5)地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築

全体の評価講評

特に良いと思う点

・多様な活動を選択できる仕組みがあり、利用者の自主性が発揮されている

事業所は各グループを「クラブ」と呼び、訓練や指導、管理の対象ではなく主体的に参加する場所ととらえている。クラブには、「ふれあい（一般デイ）」「リハビリ（一般デイ）」「総合事業A（介護予防）」「ほのほの（認知症対応型）」「わかば（若年性認知症）」に分かれている。しかしそれぞれの主催するプログラムを、利用者の意思で「クラブ」の枠を超えて利用することができる。利用者調査でも「参加する活動に選択肢があり、選べる自由がありありがたい」との声があり、利用者の自主性を尊重した支援に努め、意欲を引き出している。

・リハビリ活動では多彩なメニューがあり、利用者・家族からの期待が大きい

リハビリクラブを選択する利用者は多い。これらは生活機能チェックをおこない、「個別機能訓練計画書」によってプログラム内容とその留意点を共有している。また更新時での身体状態の変化を見ると、前年度では「改善」「現状維持」と返答した方々が全体の91%を占め、事業所での活動が利用者の機能維持に効果を奏していると言える。利用者調査の「事業所での活動や機能訓練が自宅での生活継続に役立っているか」（設問）では、回答者の87%が満足と返答している。「家庭内での動作が少し良くなっている」などとのコメントがこれを裏付けている。

・事業運営にあたっては、複合施設のメリットを生かし、有機的な連携を図っている

同一法人運営の地域密着型特別養護老人ホーム、ショートステイ、ケアハウスを併設しているため、各事業の管理者が集まる「課長会議」を開催し、各事業の取り組みを状況を報告するとともに、共通課題について情報交換し、改善に向けた検討もおこなっている。また、これらの施設で防災、感染対策を含めた衛生、栄養などの委員会を儲け、事業所横断的な話し合いの場を設けている。さらに館内他法人運営の地域包括支援センター、シルバー人材センター、子育てひろばなどと事業所連絡会を開催し、情報交換し、事業所運営に生かしている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の入浴ニーズ・清潔保持への強い希望を叶えることを期待したい

事業所には男女別に車いすごと浴槽に入れるリフト浴が2台と一般浴があり、浴室も広く明るく好評である。利用者の多くは機械浴を選択し、満足度も高い。しかし、複合施設であるため機能上の限界で入浴回数に制限があり、利用者の希望に添えない現状にある。空きが無く、入浴が出来ない利用者もいる。利用者調査では週2回の入浴希望が多かった。事業所の利用者のうち、単身者が14%、高齢者による高齢者介護は15%に及び、自宅での入浴が困難な場合がある。利用者の入浴ニーズ・清潔保持への強い希望を叶えることを期待したい。

・運営推進会議では、町会・自治会、交流のある外部団体などへの参加を促すなど、より幅広い地域の方々の参加への働きかけを期待したい

年6回、運営推進会議を開催しており、今年度、6月には前年度下半期の認知症デイサービスなどの実績報告をおこなっている。参加メンバーは、社会福祉協議会の職員、民生委員、併設の特別養護老人ホーム・ケアハウスの課長、利用者、家族らが参加している。新型コロナ禍で映像コンテンツを活用したプログラムの工夫、買い物や調理などの役割支援などを報告している。地域の方々の意見や事業所運営に生かすためにも、町会・自治会、交流のある外部団体などへの参加を促すなど、より幅広い地域の方々の参加への働きかけを期待したい。

・実際に役立つよう事業継続計画（BCP）の定期的な見直しや、BCPに基づいた訓練の実施を期待する

年2回の館全体の火事・地震を想定した防災訓練に利用者・職員とも参加している。防災訓練では、通報訓練や消火器の使い方などに加え、心肺蘇生などの緊急時対応について学んでいる。今後は、実際に役立つよう事業継続計画（BCP）の定期的な見直しや、BCPに基づいた訓練の実施を期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域ニーズを収集し、公益型混合介護に取り組んでいる

高齢者のみならず、地域全体の在宅生活を支える基盤を形成していくことが必要であると考え、生活上のちょっとした困りごとに対応する「公益型混合介護」に法人通所事業部全体で取り組んでいる。この活動により、利用者に住み慣れた地域・自宅で長く安心して生活していただくことを目指し、送迎時やサービス担当者会議、家族介護者教室などを通して、地域の高齢者ニーズの収集に務めている。また、「まちのお手伝いマネジャー」との連携にも努めている。

・新型コロナウイルス感染拡大を防ぐ多様な取り組みが、効果を奏している

事業所では新型コロナ禍の中で、前年度4、5月には、定員の50%ほどの来所者数となった。諸活動を支えてきたボランティアの来所も減り、活動も停滞していた。この中で電話による相談活動が続けられ、利用者の身体機能の低下や精神的な機能の悪化が把握され、利用再開への期待が高まってきた。そこで利用者の健康状態の把握、施設内の感染予防の徹底、職員の体調管理、アクリルボードなど感染予防物品の確保、映像やネットワークの活用、ホームページに自宅での運動メニューを載せるなどして再開し、利用者の通所を励まして来た。

・多様な課題を抱えた方を受け入れ、本人の居場所となるよう個別対応している

認知症・障害を抱えた方など、複合的な疾病や多様な生活上の課題を抱えた方も受け入れている。その中には、精神疾患による生きづらさを抱えた方もいる。疾病により不穏行動を起こすこともある。その際は、職員間の協力体制を整え、優しく声をかけ、個別対応で傾聴に努めている。本人の辛い気持ちを理解し、理解していることを本人に伝え、安心してもらっている。時には、一緒に深呼吸したり、パニック状態や呼吸困難なときは後ろから抱きしめるなどし、本人が落ち着くよう個別に支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

100/182

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	91.0%	6.0%	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%	どちらともいえない：4.0% 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	61.0%	27.0%	7.0% 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	87.0%	9.0%	いいえ：3.0% 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：4.0% 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%	5.0%	5.0% いいえ：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：4.0% いいえ：0.0% 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	87.0%	5.0%	8.0% 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	73.0%	12.0%	14.0% 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	97.0%		どちらともいえない：2.0% 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	89.0%	7.0%	どちらともいえない：4.0% 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%	6.0%	5.0% 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	82.0%	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	82.0%	6.0%	10.0% 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	57.0%	17.0%	22.0% 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	株式会社やさしい手
事業所名称	渋谷区ケアコミュニティ・原宿の丘高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都渋谷区神宮前3丁目12番8号渋谷区ケアコミュニティ原宿の丘
事業所電話番号	03-3423-8811

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)「であい、ふれあい、ささえあい」 2)上記の3つの「あい」を大切に、地域に開かれた創造的な活動が行える施設を目指します。 3)「その人がそのひとらしく」 4)住み慣れた場所で生活できるようにお手伝いします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域の象徴的な建物のなか、豊かな環境を生かし、利用者の彩りあるくらしと交流の幅を広げています

事業所は旧中学校の校舎をそのまま活用した、区のケアコミュニティセンターのなかで運営しています。利用者のなかにはこの中学の卒業生もいるほど、地域の象徴的な建物として知られており、一階部分にデイサービスのフロアを設け、他にも併設する認知症デイ、地域包括支援センターなど、多くの地域住民が訪れる環境です。また、散歩のできるグラウンドや屋上に作られた緑豊かなビオトープ（生物空間）には、魚の泳ぐ池があり、利用者の憩いの場となっています。事業所では、この豊かな環境を生かし、利用者の彩りあるくらしと交流の幅を広げています。

・支援のみならず、家庭での生活状況の把握と計画への反映や様々な方法で家庭との関わりを保ち、在宅生活の充実につなげようとしています

事業所の理念に「住み慣れた場所で生活できるようにお手伝いを行う」が掲げられています。機能訓練計画更新等で訓練指導員がモニタリングを訪問または電話で行いますが、モニタリング時に通所介護計画に関わる部分や在宅生活全般についての聞き取りを行い、計画に反映しています。また事業所内での様子や支援等についての変更は毎日通所介護記録書で家族へ伝え、またスマホ等を使った独自の情報交換システムを使用して家族からの問い合わせや要望に応じる等、事業所内だけでなく在宅生活での充実にも意識を配り、支援に努めています。

・利用者のニーズを丁寧に聞き取り本人が「やりたいこと」「やりたかったこと」を実現する個別支援プログラムを作成しています

法人の理念として「その人がそのひとらしく」「住み慣れた場所で生活できるようにお手伝いします」と掲げています。こういった思いを体現化するためには、通所介護計画書が支援の指標となります。事業所では利用者本人や家族から丁寧にそのニーズを聞き取り計画を策定しています。3か月に1回モニタリングを行い、目標の達成状況を把握して計画を更新しています。また、個別機能訓練計画書兼評価表を作成し、「やりたいこと」「やりたかったこと」に楽しく取り組んでもらうことができるよう、夢の実現に向けた個別プログラムを作成しています。

さらなる改善が望まれる点

・ニーズについて今一度の検討を行い、あたりまえのサービスを越えた、ホスピタリティに至る取り組みが期待されます

事業所は、区のケアコミュニティセンター内のデイサービス事業を受託し、地域の高齢者介護に取り組んでまいりました。そのようななかで従事者は、新任者から長年の経験者、外国人実習生など、多様化してきました。今回の利用者

調査結果では、職員の対応に対して一部不満の声が聞かれており、事業所内でも職員接遇の向上が課題とされていることから、対応に差が生じている可能性が考えられます。変化する時代と地域のニーズとはどのようなものなのか、今一度の検討を行い、あたりまえのサービスを越えた、ホスピタリティに至る取り組みが期待されます。

・ **利用者の個別支援の注意点や留意すべき事項を支援の流れの中で職員にわかりやすく示していくような工夫が期待されます**

法人が定めた通所介護における介護の基本的マニュアルはパソコン内や事務所の棚に収納され随時閲覧することが可能となっていて、新入職員には主要な点を印刷して配布を行い、周知を図るようにしています。利用者個別の介護や支援についての具体的な対応や留意点については通所介護計画書や機能訓練指導計画書の中に示され、必要な際には印刷して周知を図るようになっていますが、例えば日常の支援の流れの中で日課表等の中に個別の注意点や留意すべき事項を示していく等、支援の流れの中で職員にわかりやすく示していく工夫が期待されます。

・ **事故やトラブルなどを未然に防ぐために、ヒヤリハットなどの集計や分析を行い、リスクへのさらなる意識づけが期待されます**

事業所内での転倒による事故や離脱防止など、職員は日頃からリスクへの注意は払うことが身についており、これまでに重大な事故につながる前に、事前に防いだ実績もあります。日頃よりヒヤリハットについても職員一人ひとり把握しており、終礼などでも話し合いが行われています。ただし、せっかくの情報が記録はされていないようです。リスクに対する意識づけは概ね図られているようですが、ヒヤリハットのような日常起こりうる小さな出来事について情報を集計し分析する仕組みを構築し、大きな事故やトラブルにつながらない取り組みが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **日常の聞き取りだけでなくアンケートも実施し、夢や希望を把握するようにしています
**

事業所では利用者の声にきちんと耳を傾け、夢や希望をしっかりと把握し、利用者を楽しんで取り組んでもらえる「夢の詰まった」個別プログラムを作り上げることをサービス提供の基本としています。そのために計画の目標に沿って利用者が楽しめるものは何かについて日常での聞き取りを行うだけではなく、年1回必ずアンケートを実施して意見や希望を募って職員の全体会議等で検討を行っています。希望や夢を職員に伝えることやその実現に向けても、基本的に無理というスタンスを取ることではなく、その実現に向けての支援を行うように努めています。

・ **利用者の「夢」と「希望」の実現に向けた仕組みを整え、組織的に取り組んでいます**

事業所では、利用者の「夢」と「希望」の実現に取り組んでいます。この取り組みを支えているのは、通所介護計画書と個別機能訓練計画書の連動の仕組みと、選択できる多様なプログラムによる、利用者の意欲を引き出す工夫です。近所に買い物に行けるようになりたいというケースでは、機能訓練指導員を中心に聞き取りを行い、できない原因を探って目標を設定しました。さらに、その目標達成に向けて、楽しみながら下半身の運動につながるゲームを行いました。事業所理念である、「その人がそのひとらしく」の実現に向けて組織的に取り組んでいます。

・ **事業所での利用者の活動が即座にわかるシステムを構築し業務の効率化を図っています**

利用者の家族にとっては、デイサービスではどのように過ごしているのかなどが気になることもあります。事業所と家族の連絡ツールとして連絡帳が活用されています。さらに、スマートフォンやパソコンなどでその日の利用者の様子などが配信されたり、家族から帰宅時間の変更などの連絡を受けることができるなどのシステム「ひつじ」を法人が開発しました。事業所にとっても家族にとっても時間の節約となり、何よりも画面上で活動内容がわかる安心感もあります。現段階では利用している方は少ないですが、今年度中には8割程度の利用を目指しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/75

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	75.0%	15.0%	9.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	84.0%	6.0%	9.0%	いはいえ：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	59.0%	28.0%	9.0%	いはいえ：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%	15.0%	6.0%	いはいえ：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	68.0%	15.0%	12.0%	いはいえ：3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	81.0%	6.0%	12.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	6.0%	6.0%	いはいえ：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	84.0%	12.0%	3.0%	どちらともいえない：3.0% いはいえ：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	53.0%	18.0%	28.0%	いはいえ：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	6.0%	6.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	68.0%	15.0%	15.0%	いはいえ：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%	18.0%	6.0%	いはいえ：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%	18.0%	6.0%	いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	15.0%	12.0%	いはいえ：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	43.0%	21.0%	6.0%	28.0%

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	社会福祉法人武蔵野療園
事業所名称	渋谷区けやきの苑・西原
事業所所在地	東京都渋谷区西原2丁目19番1号
事業所電話番号	03-5453-0515

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. 社会奉仕2. 地域社会の意向と尊厳を重視し、自律・調和・創造の精神のもと、地域社会に貢献する3. 地域社会から最も信頼されるリーダーを目指す4. 全職員が常にプロ意識を持ち、最大の満足が得られるサービスを提供する5. 良質のサービスを途切れることなく継続して提供していく

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ コロナ禍でも行事やアクティビティなどを継続するために工夫をし、多くの活動を実施している コロナ禍であることを考慮して動的なレクリエーションは行わず座位で楽しめるクイズや脳トレ・囲碁将棋・ちぎり絵・水墨画・水彩画・書道・リハ舞踊などの活動を提供している。ボランティアや講師の代わりは職員が代講して実施している。毎月のお誕生会、四大大行事といわれているお花見・夏祭り・運動会・忘年会も中止せず、やり方を工夫して実施している。お花見では手作りの花を館内に貼り、夏祭りでは職員手作りの神輿を担いだり映像の花火を鑑賞し好評であった。止めないこと・いつもと違う楽しみ方を提供することで利用者の満足に繋げている。・ 古い施設ならではの良さがあり、利用者の関り方も深くまた地域の高齢者の変化も受け止めており、地域の福祉拠点という存在となっている 1991年（平成3年）創業の事業所で、当地域で30年以上の実績がある。施設の建物自体は老朽化をしているが、地域との関りは密で、古い施設ならではの良さを発揮している。利用者には、かつてボランティアで活動していた方もおり、親子2代や夫婦での利用もある。また状態変化に応じて併設している同法人の特別養護老人ホームに移ることもあり、利用者の状況を継続して確認することができる。事業所は30年間の高齢者像の変化を把握しており、今後の在宅介護の高齢者に適している支援についても検討し、地域の福祉拠点という存在になっている。・ 『withコロナ』という意識をもって、感染症対策の徹底化やデイルームのレイアウト等を行っている コロナ禍において、『withコロナ』という意識に切り替えて、感染症対策を強化・徹底化して、利用者の安全な生活を支援している。自宅での検温を基本とし平熱が高めの方は送迎車に乗る前に再度検温を行い、利用者の体調確認を行っている。到着時は玄関で検温、手指消毒、マスク着用、手洗いやうがいの実施、トイレは使用毎に消毒を行う等感染症予防対策を徹底している。更にデイルームも利用者の三密を避けたレイアウトに変更し、職員用の机も中央に配置して全体を見やすくしている。またテレビの数を増やして座席を分散している。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 専任の理学療法士の不在で介護・看護職員の協力で実施しているが、次年度に向けて専門性の高い機能訓練の復活に期待したい 専任の理学療法士が不在となり、専門性のある機能訓練を実施できなくなっている。今まで行ってきた内容のリハビリを実施しているが、個々の利用者の機能訓練計画は作成されていない。また、コロナ禍と言う事で安全なカタチ
--

を優先する必要が生じたために体操や運動のメニューが限定されており、マンネリ傾向にあり物足りなさを感じるという意見もある。次年度は専門職が配置される予定になっており、専門性の高い計画的な個別機能訓練の復活に期待したい。

・「通所介護計画書」に基づいた支援を実践するために、日常的に「通所介護計画書」を確認できる体制づくりに期待したい

居宅介護支援事業所の介護支援専門員が作成した「居宅サービス計画書」に基づき、生活相談員が「通所介護計画書」を作成している。介護職員は「通所介護計画書」を確認して介護を行うことになっているが、日常的には「フェイスシート」や「ケース記録」、介護支援専門員からの情報、現場での利用者の状態等を把握した支援内容を「申し送りノート」「特変用紙」等に記載し職員間で共有して支援が行われている。今後は、サービスの標準化も踏まえ根拠に基づいた支援を実践するために、「通所介護計画書」に基づいた支援を行える体制づくりに期待したい。

・様々な記録等の電子化により、利用者情報の共有と業務の更なる効率化に繋がることを期待したい

「通所介護計画書」「ケース記録」「業務日誌」「申し送りノート」「特変用紙」等、利用者に関する情報は現時点では紙媒体で作成されており、それらを基に職員間で共有して支援を実践している。一方、併設する同法人の特別養護老人ホームでは記録等のパソコン入力が進められており、新たな介護ソフトも導入している。当事業所でも記録等の電子化が予定されている。同ソフトの理解や操作の習得、記録内容の精査と書き方、確認や活用方法等について準備を進め、利用者情報の共有と一元化、業務の迅速化と効率化に繋が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

・利用希望者等の施設見学については個別の状況に応じて対応し送迎も行っている

利用希望者等に対してはホームページの紹介やパンフレット、定期的に発行している行事の予定等を掲載した独自の新聞などで事業所情報を提供している。問い合わせや見学については生活相談員が対応しており、見学時は玄関で手指消毒、検温、マスク着用で感染症対策を図っている。利用者の活動の様子は短めに見てもらおうが、パンフレットや独自の新聞、献立表等を用いて、デイサービスの内容を丁寧に説明している。更に利用希望者等の意向で送迎対応も行っている。その際にドライバーは住所や時間等を確認しており、利用に繋がった際の参考にしている。

・専任の看護職員を配置して医療ニーズの高い利用者の受け入れにも対応している

昨年度から専任の看護職員を2名配置したことで、利用者の健康管理や体調不良時、急変時に速やかに対応できている。看護職員が常にいることで安心できる体制を整備しており、看護職員による感染症予防対策や健康管理等の啓発も行われている。看護職員間で情報交換も行われ、利用者の状態把握も途切れることなくできている。更に医療ニーズの高い胃薬やインスリン注射を必要とする利用者等、重度の利用者の受け入れ対応が可能となっている。緊急時はかかりつけ病院のIDナンバーを把握している。看護・医療両面から安心できる環境を整備している。

・事業所では家族と連携して利用者の健康や心豊かな生活を支えている

家族からは利用者に関する意向をはじめ様々な情報を得たうえでサービスを開始している。その後サービス利用日には送迎時に対面で在宅・事業所双方の様子を伝え合い、家族から聴取した内容は職員間で共有しサービスに反映している。更に事業所からは「連絡帳」でも事業所での利用者の様子を伝えており、伝達内容によっては電話でも連絡を取り合っている。緊急時も家族と相談し、同意を得て対応している。コロナ終息後は事業所や地域が開催する行事に家族と利用者が共に参加して、互いに地域住民としての楽しいひとときを過ごすことを予定している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/61

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	75.0%	14.0%	9.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	78.0%	9.0%	9.0%	いはいえ：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	60.0%	17.0%	9.0%	12.0%
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	68.0%	14.0%	14.0%	いはいえ：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	73.0%	17.0%	9.0%	いはいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%		9.0%	どちらともいえない：4.0% いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%		7.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：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	87.0%		7.0%	どちらともいえない：4.0% いはいえ：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%	12.0%	21.0%	いはいえ：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%		9.0%	どちらともいえない：4.0% いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%		14.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：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%	12.0%	いはいえ：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	75.0%	9.0%	14.0%	いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	7.0%	12.0%	いはいえ：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	58.0%	17.0%	19.0%	いはいえ：4.0%