

# 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	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター和田ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区和田3丁目52番4号
事業所電話番号	03-3312-9556

## 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)どこまでも対等に…画一的、管理的にならず、一人ひとりがその人らしく生きられる。（法人理念） 2)できるだけ自由に…一人ひとりの人権を尊重し、すべての人が上下関係なくつきあえる。（法人理念） 3)他者への思いを生かし合う…地域社会で共に生きる人々との連帯、地球環境、平和への願いを大切にする。（法人理念） 3)他者への思いを生かし合う…地域社会で共に生きる人々との連帯、地球環境、平和への願いを大切にする。（法人理念） 4)利用者のプライバシーと自立を尊重し、自己実現を助けることを、一人ひとりの立場に立って行います。（事業の運営方針） 5)利用者、家族、ボランティア、職員、理事などがお互いの立場を尊重し、民主的運営を行います。（事業の運営方針）

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・コロナ禍の中でも地域の人々との交流を大切にしリモートでの交流を続けている

3か月に1度、地域の幼稚園児との交流会をリモートで継続している。大きなスクリーンに園児たちが映り、手遊び歌や卒園時の歌や童謡を園児が歌うのに合わせて、利用者が一緒に歌ったりしている。事業所からは、クイズを見やすいようにスクリーンに映し出し、利用者は園児たちの可愛い笑顔を見て楽しい時を共有している。他にも、音楽療法の先生や音楽ボランティアによるリモートでの活動、民生委員のコーラスなどを動画配信サイトに限定公開したのを見て楽しんでいる。コロナ禍の中でも地域の人々との交流を大切にしている。

### ・「ご長寿応援プログラム」など、様々なプログラムを工夫し利用者が関わり合いながら楽しく過ごせるよう支援している

職員はミーティングで1か月分の活動予定を作成している。主に午前中は、「ご長寿応援プログラム」として椅子に座ったままで、歌を歌ったり朗読をしたりしている。午後は、棒倒し、玉入れ、サッカーゲームなど体を動かすゲームでは、他の利用者を応援したりと楽しんでいる。他の活動をしたい利用者は、絵手紙や書道などを行い、お互いを褒め合いおしゃべりを楽しんでいる。利用者の希望を取り入れ、囲碁・将棋・麻雀なども個別活動として行うなど、利用者の主体性を尊重し、利用者どうしが関わり合い楽しく過ごせるよう支援している。

### ・利用者の健康管理や感染対策に努め、快適で安全に過ごせるよう支援している

看護師又は介護職員が利用者一人ひとりの体温、血圧、脈拍を記録し健康観察をしている。水分摂取にも注意を払い、来所時、10時半、昼食時、14時半、おやつ時に水分補給をしている。嚥下が難しい利用者には、ジュレなどで対応している。昼食後は必ず全員が歯磨きを行っており、口腔ケアにも注意を払うなど、利用者の健康管理に努めている。また、新型コロナウイルス感染症対策として、アクリル板設置、定時の2方向換気で空気の入替え、湿度40～60%をキープするなどを行い、利用者が快適で安全に過ごせるよう健康管理に努めている。

さらなる改善が望まれる点

**・地域包括支援センターや居宅介護支援事業所に事業所の状況や活動を伝えるとよい**

コロナ禍のため現在中止しているが、家族介護教室を例年開催しており、区の広報に募集案内を掲載している。毎月ニュースレターを作成し、通所枠、入浴枠、男女比などを表にして、利用者の活動の様子とともに掲載し、利用者を担当しているケアマネジャーを訪問する際に手渡している。しかし、パンフレットなどを広く地域に配布していないので、近隣の地域包括支援センターや居宅介護支援事業所にもパンフレットを配布し、事業所独自のサービスや空き情報を伝えるとよい。

**・基準書、マニュアル等を支援に活用し、定期的に点検・見直しするしくみを整えることが求められる**

事業所のマニュアルには移動・移乗、口腔ケア、食事、入浴、排泄、服薬管理等の介護技術及び相談苦情事故対応、防災、個人情報保護等の事項をまとめている。しかし、アセスメント、通所介護計画書、モニタリング、個別記録などの業務手順を示すものはない。マニュアルも実際には活用していないため、定期的な点検・見直しが行われていない。事業所としてのサービスの基本事項なので、サービスが手順に沿っているか、現在提供しているサービス内容をマニュアルとして整えているか、定期的に点検・見直しをするしくみを整えることが求められる。

**・虐待防止についてはさらに事業所として対策をたて取り組むとよい**

虐待防止の取り組みとして、ミーティングで利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動が行われることがないよう話し合っている。しかし職員に定期的に自己評価の機会を設けるなどしていないので、虐待の芽チェックリスト等で振り返りを求め、その結果をまとめ所長から職員にコメントする場などを設けるとよい。職員は利用者日々身近に接する中で、自覚なく不適切な支援となることもあるので、言葉遣いや態度で利用者が傷つくことのないよう、さらにロールプレイング等で職員同士が互いに振り返る機会を作るとよい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者の要望に合わせた柔軟な対応を行い、要介護度の高い人も積極的に受け入れている**

事業所では、慣れるまでは短時間で利用したい、長時間滞在すると疲れてしまうなどの利用者のための短時間利用を可能としている。また、一般浴槽では入浴が困難な利用者にはリフト浴を提供し、服薬管理や褥瘡処置が必要な利用者を受け入れ、さらに、入所拒否・入浴拒否が強い利用者等々、重度の困難ケースも積極的に受け入れている。ニュースレターで個別対応可能、重度の方の送迎可能と受け入れをアピールし、利用者の要望に合わせた柔軟な対応を行い、在宅生活が維持できるよう支援している。<BR><BR><BR><BR>

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/59

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	83.0%	13.0%		
	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	73.0%	6.0%	6.0%	13.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	63.0%	23.0%	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	73.0%	23.0%		
	いいえ：3.0% 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	76.0%	16.0%		
	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	86.0%	6.0%		
	どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%			
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%	6.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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	70.0%	20.0%	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	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	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%			
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	76.0%	13.0%	6.0%	
	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	73.0%	20.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	63.0%	13.0%	20.0%	
	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	46.0%	13.0%	10.0%	30.0%

# 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	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター和泉ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区和泉4丁目40番31号
事業所電話番号	03-3321-4808

## 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)どこまでも対等に…画一的、管理的にならず、一人ひとりがその人らしく生きられる。（法人理念） 2)できるだけ自由に…一人ひとりの人権を尊重し、すべての人が上下関係なくつきあえる。（法人理念） 3)他者への思いを生かし合う…地域社会で共に生きる人々との連帯、地球環境、平和への願いを大切にする。（法人理念） 4)利用者のプライバシーと自立を尊重し、自己実現を助けることを、一人ひとりの立場に立って行います。（事業の運営方針） 5)利用者、家族、ボランティア、職員、理事などがお互いの立場を尊重し、民主的運営を行います。（事業の運営方針）

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・季節の行事などで利用者同士が関わり合い楽しめるよう支援している

四季を体感してもらうため、正月、節分、七夕、納涼祭、敬老会、クリスマス会などの季節の行事を毎年実施している。今年の「納涼祭」では、祭りの音楽を流し、職員が法被を着て出迎え、神輿、盆踊り、射的を行い、おやつはスイカを提供した。「敬老会」は、松花堂弁当や上用まんじゅうでお祝いムードを演出し、ウクレレ演奏・歌・フラダンスなどで楽しむことができた。事業所は、多彩な活動で利用者の笑顔を引き出し、コロナ禍の中でも利用者同士が関わり合い楽しめるよう支援している。

### ・趣向を凝らした献立で利用者の楽しみを支援している

コロナ禍以前は外出に出かけていたが今はすべて中止している。事業所では、外出の代わりに室内で楽しめる食事をと、趣向を凝らした献立を試みている。「身体元気メニュー」と名付けて、毎月1回「からだぼかぼか」、「血液さらさら」、「骨元気」などテーマを決め、特に健康に重きを置いた献立を工夫したり、月に一度スペシャルメニューとしていつもより少し豪華な献立にしたり、おやつ特集として、いつもより豪華にイチゴや生クリームでトッピングしたおやつにしたりと、外出ができなくても食事が楽しめるよう献立を工夫して利用者を支援している。

### ・プライバシーに配慮して利用者の意向を大切にしており、同性介助を希望する利用者には入浴チェック表で確認の上支援している

「利用者のプライバシーと自立を尊重し、自己実現を助けることを、一人ひとりの立場に立って行います」を理念とし、利用者の気持ちを尊重し、一人ひとりの意向を確認して支援している。入浴は、浴室内は個室にしており、脱衣室はカーテンで仕切り、浴室への出入りも左右2つの扉を開閉することでプライバシーが確保できるようにしている。羞恥心に配慮してマンツーマンの同性介助を基本としており、特に同性の介助を希望する利用者には、入浴チェック表の介助欄にマークを付け確認の上、必ず要望に沿って入浴介助を実施している。

さらなる改善が望まれる点

### ・基準書、マニュアル等を整備し、定期的に見直しするしくみを整えることが求められる

手順書として、「和泉ふれあいの家タイムテーブル」があり、1日のフロアの流れとともに、相談員、看護師、運転手の役割や介護職の業務分担をシフト別に時系列で詳細に規定している。しかし、口腔ケア、食事、入浴、排泄、服薬管理等の介護技術マニュアルやアセスメント、通所介護計画書、モニタリング、個別記録等の業務手順を示すものはない。サービスの基本事項としてのマニュアル等を整備し、サービスが手順に沿っているか、提供しているサービス内容をマニュアルとして整えているか、定期的に点検・見直しをするしくみを整えることが求められる。

・BCPを策定し、定期的に避難訓練を実施するとともに、利用者・家族に周知して利用者の安全確保に備えることよい

事業所は、公的施設が併設されている建物内にあり、区の災害時要配慮者利用施設となっている。屋内消火栓、誘導灯、自動火災報知機、非常用電源などを備え建物内の防災訓練を年2回実施して災害時の対応についても防災計画を作成し、対応することとしている。さらに、大災害時を想定して、現在BCPの策定を検討しているので、災害時の職員の参集体制、指揮系統、優先すべき業務などについて定め、これに基づき定期的に避難訓練を実施するとともに、利用者・家族に周知して利用者の安全確保に備えることよい。

・福祉用具は点検箇所を明記したチェック表を作り、定期的に点検することよい

事業所内にある、車いす、杖、歩行器、ベッド、入浴補助具などの福祉用具の点検については、部品のねじのゆるみや車いすのタイヤの空気圧の他、清潔が保たれているかなど、気づいた職員がその都度整備している。また、利用者の車いすの不備を見つけた時は、家族やケアマネジャーに連絡している。事業所内の福祉用具については、担当者を決め、点検箇所を明記した「福祉用具点検チェック表」を作り定期的に点検し、安全確保に努めるとよい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・嫌いな食材についても要望を聞き取り、誰もが食事を楽しめるよう支援している

食事は調理委託で、施設内の厨房で調理しているため、作り立ての食事を提供できている。月間の献立は委託業者が作成しているが、利用者や職員の意見をもとに要望を伝え、献立を変更してもらっている。嚥下・咀嚼状態に応じ、一口大・刻み・極刻み・ミキサーなどの食形態や、二分の一量、三分の一量、治療食や禁食、代替食にも対応している。また、例えばネギが嫌いだとしたら、嫌いな食べ物についてもすべての料理から除くのか、煮物には入れてよいのか等きめ細かく本人と相談し、誰もが食事を楽しめるよう力を入れて取り組んでいる。

・地域の高齢者支援として、「夕食お弁当持ち帰り・配食サービス」を行っている

利用者とその家族限定で、「夕食お弁当持ち帰り・配食サービス」を行っている。通所日以外も利用でき、持ち帰りや配達もできる。配達はデイサービスの職員が行っており、顔なじみの職員が配達することで安心でき、配達時に異変に気づき、ケアマネジャーや家族に連絡し緊急対応をすることもある。このサービスは、高齢家族の介護負担軽減を目指すとともに、独居高齢者の夕食支援となっており、事業所が力を入れて取り組んでいる。事業所を地域資源として位置づけ、今後はさらに地域に広がる活動にするとよい。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/76

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	88.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 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	79.0%	6.0%	11.0%	
	どちらともいえない：2.0%			
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	65.0%	18.0%	6.0%	9.0%
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	84.0%	11.0%		
	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%	6.0%	
	いいえ：0.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	72.0%	9.0%	18.0%	
	いいえ：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%		9.0%	
	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	86.0%		13.0%	
	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	65.0%		29.0%	
	どちらともいえない：4.0% 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	88.0%		11.0%	
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%		11.0%	
	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	81.0%		15.0%	
	どちらともいえない：2.0% 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	79.0%	11.0%	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	75.0%		25.0%	
	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	63.0%		31.0%	
	どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0%			