

# 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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	台東区立くらまえ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区蔵前2丁目11番7号
事業所電話番号	03-3862-3033

## 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) 利用者の人格と自己決定の尊重 2) 温かい心のこもったサービスの提供 3) 優れた人材の育成 4) 利他の精神の浸透 5) 地域公益活動の推進

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・コロナ禍の状況下であっても、職員の創意工夫により、楽しめる活動を企画・実施している

コロナ禍の状況でも、お花見の気分を感じてもらうため、職員の発案で、送迎時に桜のスポットを周り、おやつに桜のお菓子と桜茶を提供し、目で楽しんでもらうとともに、桜の香りを感じてもらうなどしている。事業所内初詣を実施し、お参りできたことを喜ぶ利用者の姿がみられた。動画を使って、紅葉を楽しむなど外出気分を体験している。コロナ禍により、個別での活動を実施しており、手芸が好きな方は小物のバッグをつくるなど、利用者の意欲を高めている。忘年会では、予め撮影した職員の出し物をビデオで流し、利用者の笑いを引き出している。

### ・非日常を楽しむ食事の機会を工夫して提供し、利用者から「季節感が出て美味しかった」という声が寄せられている

利用者にとって、食事は楽しみな時間であるため、非日常を楽しむ食事の機会を工夫して提供している。新年会では、正月料理を提供した。ランチオンマット・箸袋も工夫し、「正月らしい」と利用者から好評だった。乾杯は、盃でノンアルコールの日本酒を提供し、お正月らしさを演出した。敬老会では、松花堂弁当を提供し、和菓子も「季節感が出て美味しかった」という利用者の声が多かった。8月は暑気払いとして、かき氷を提供し、清涼感を感じてもらっている。特に独居の方などにとっては、他利用者といいただく季節の行事食は格別な時間となっている。

### ・多様なリハビリ機器を揃え、看護師・理学療法士・作業療法士が連携して、利用者個々の状態に合ったリハビリ訓練を実施している

機能訓練指導員（理学療法士・作業療法士・看護師）が連携し、綿密なアセスメントと定期的なモニタリングをこない、利用者個々の状態に合わせた機能訓練を計画・実施している。毎日、理学療法士、作業療法士、看護師のいずれかが機能訓練プログラムを提供している。パワーリハビリテーションのマシンも充実しており、5種類のマシンを使って、上肢・下肢・体幹など全身の運動を無理なくおこない、身体の動きを改善している。訓練によって自信や自立性を回復し、在宅生活の継続に寄与している。

さらなる改善が望まれる点

### ・当事業所の地域における存在意義を職員間で再確認し、広報活動へのさらなる取り組みを期待する

利用稼働率の目標を85%としている。当事業所は、利用者ファーストを心がけ、サービス提供時間や利用回数なども利用者家族の希望に応じている。また、医療的ニーズのある方も受け入れている。入浴形態も3形態あり、重度の方も安心して入浴できる環境を整えている。さらに、理学療法士・作業療法士・看護師を揃え、充実したリハビリ

訓練をおこなっている。当事業所の地域におけるプレゼンス（存在）を職員間で再確認・検討し、広報活動へのさらなる取り組みを期待する。

**・ケアマネジャー対象のアンケートを実施し、より良い運営へのヒントに活かすことを期待したい**

ケアマネジャー主催の担当者会議への出席に加え、毎月、居宅介護支援事業所に対して、「脳トレや活動など積極的に参加されています。タオルたたみをお手伝いしてくれています」など利用者個々の状況について書面にて報告している。さらに何か気になることがあったときは電話でケアマネジャーに報告・相談している。ケアマネジャーは利用者家族の代弁者でもある。ケアマネジャー対象のアンケートを実施し、より良い運営へのヒントに活かすことを期待したい。

**・男性利用者も楽しめる活動メニューを増やすための取り組みを期待する**

男性利用者は全体の40%である。男性利用者の楽しみは、リハビリ訓練や脳トレだという。訪問調査時点で、火曜日は男性利用者が多く、男性同士で会話している姿もみられ、声かけし、互いに気遣う様子もみられている。今後は、利用稼働率を上げるためにも、男性利用者も楽しめる活動メニューを増やし、男性利用者も「通所が楽しみ」となるよう職員の創意工夫を期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・施設独自の「自己評価表」を年2回実施し、サービス向上につなげている**

「自己評価表」を年2回実施し、自己を見つめ直す機会を作り、自己啓発やサービス向上につなげている。「自己評価表」は複合施設独自に策定され、サービスマナー、環境整備、介護事業基本姿勢、介護業務（衛生、移乗、入浴介助、排泄介助、食事介助、送迎、薬の管理等）などの項目を設定しており、当施設職員として遵守すべき内容としている。食事介助の項目では「配膳する際に、必ず一言『お待たせいたしました』などの声掛けをおこなっている」などのきめ細やかな実践内容が記載されている。

**・事業所独自のマニュアルや各会議などにより、サービス向上に積極的に取り組んでいる**

事業所独自に送迎サービス・通所介護計画作成・デイ担当業務・新規利用者受け入れ・新規利用者訪問調査・健康管理・服薬管理・新人職員指導などのマニュアルを作成している。また、事業所内職員会議では、業務改善についで活発な意見交換をおこなっている。さらに「デイサービス看護師会議」を開催し、2名の看護師が情報共有するとともにより良いケアや改善について検討している。さらに認知症研修のビデオを職員個々で閲覧するなど、コロナ禍の状況下でもスキル向上に積極的に取り組んでいる。

**・家族からの相談にも丁寧に応え、家族の介護負担の軽減を図っている**

家族からのさまざまな相談にも丁寧に対応し、介護負担の軽減を図っている。認知症を抱えた利用者の事例では、「食事量が少ない。何か方法がないか」と家族から相談され、栄養士につなぎ、栄養士が相談対応した。栄養士は、高栄養の食べ物について家族にアドバイスをおこない、家族の要望を受け、高栄養の飲み物やプリンなどをデイサービスでの昼食に取り入れた。また、通所拒否が家族のストレスになっていた事例では、職員は、その通所拒否が本人の気分によるものだと判断し、職員が提案した手段を使って、今は問題なく通所できるようになった。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/60

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	79.0%	11.0%	8.0%	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	82.0%	11.0%		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	47.0%	32.0%	11.0%	8.0%
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%		11.0%	どちらともいえない：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	85.0%		5.0%	5.0% 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	91.0%		8.0%	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	88.0%		5.0%	いいえ：2.0% 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	91.0%		5.0%	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	64.0%	11.0%	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	94.0%		5.0%	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	97.0%			どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 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	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	88.0%		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	82.0%		11.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	58.0%	20.0%	17.0%	いいえ：2.0%

# 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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	東京都台東区立みのわ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区三ノ輪1丁目27番11号
事業所電話番号	03-5603-2245

## 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)住み馴れたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いします 2)地域に開かれた施設づくり 3)自律ある健全な施設運営 4)利用者本位のサービス 5)事業団らしさの発揮

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・看護師や療法士（理学療法士、作業療法士）を営業日は全曜日（週6日）配置し、介護職と連携し、多様な利用者ニーズに柔軟に対応している

営業日は全曜日（週6日）に看護師や、療法士（作業療法士や理学療法士）を配置し、介護職と連携し、専門性あるサービス提供をおこなっている。そのため、困難事例や医療的ニーズのある方、ガン末期で看取り期の方なども積極的に受け入れている。さらに、利用者・家族それぞれの希望を把握し、在宅生活を維持できるよう通所介護計画書を作成し、定期的に再アセスメントもおこない、計画に基づいた支援をおこなっている。利用者調査では、総合的な満足度に関して、回答者の88%が満足と返答し、施設のサービス全般に関して高い満足を得ている。

・月間報告書などを居宅介護支援事業所に提出し、利用者の状況を詳しく伝え、より効果的なサービス提供を目指している

居宅介護支援事業所との緊密な連携を図り、より効果的なサービス提供に努めている。日々の電話やファックスに加え、毎月、ケアマネジャーに「月次報告書」（モニタリング結果）を提出している。サービスが予定通りに実施されたかどうか、変更有りの場合はその理由、利用者の状態で気になることを記載し、報告している。たとえば、「塗り絵や手作業をしています。創作活動のお手伝いもしてまいります」「理学療法士の評価では、平行棒内歩行は以前よりも安定して歩けるようになってきています」など具体的に詳しく記載している。

・認知症ケア事例検討会などを実施し、認知症ケアの充実を図っている

精神科医師による研修会や事例検討会などを実施し、認知症ケアの充実を図っている。精神科医師を招いた勉強会では、事例検討や、認知症の利用者がより良く生きていくことができる適切なケアについて学んでいる。参加した職員からは、「自分たちがおこなってきたケアがよかったのか、改善すべき点など、聴くことができてよかった」「入浴や排泄などの声掛けや誘導のパターンを変えて対応していきたい」などの感想が寄せられており、実践的な学びの場となっている。

さらなる改善が望まれる点

・複数の活動プログラムを提供し、利用者の自己選択・自己決定のさらなる促進を期待する

午前中はカレンダー作りや創作活動、午後は集団体操やリハビリなどを実施している。利用者が「やりたくない」ときは、塗り絵や脳トレなど、その人のやりたいことをしてもらっている。しかし、事業所では、同時に複数のプログラムが実施できていないことや、少人数での複数プログラムの実施を今後の課題としている。複数の活動プログラ

ムを提供し、利用者の自己選択・自己決定のさらなる促進を期待する。

**・情報共有の徹底を図るためのさらなる取り組みの充実を期待する**

口頭での申し送り（朝礼・夕礼）と紙媒体および電子媒体の記録類で利用者の情報を共有している。職員アンケートでは、事業所の課題点として、情報共有をあげたコメントが寄せられていた。当事業所だけでなく、デイサービス事業所は非常勤職員が多く、現場での利用者支援において、非常勤職員が欠かせない存在となっている。今後は、非常勤職員も含めて全職員間で情報共有の徹底を図るためのさらなる取り組みを期待する。

**・オンラインによるボランティアの受け入れなど、地域との交流について工夫されることを期待する**

これまで、三ノ輪福祉センター全体で年間約1500名ほどのボランティアを受け入れてきた。当事業所でも、行事協力・活動補助・活動講師などでボランティアが活動し、実習生も受け入れ、利用者の生活を豊かにしてきた。しかし、コロナ禍により、利用者の健康を第一に考え、職員以外の第三者との関わりを中止している。オンラインによるボランティアの受け入れなど、地域との交流について工夫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

**・コンプライアンス研修を実施し、利用者の自立・尊厳への意識を高めている**

「自立」「尊厳」のあるケアを目指し、コンプライアンス研修を実施している。同研修では、「帰りたい」と言っている利用者への対応、同じことを繰り返し言っている利用者への対応などの事例をあげ、適切であるか、不適切であるかについて考えることで、不適切ケアをなくしていこうとしている。職員の研修報告書には「利用者本人の自己決定をこちらの自己都合で判断しないようにする」などのコメントが寄せられており、日頃の支援を振り返り、気づきを促す場となっている。

**・利用者の嗜好に応じた食事提供のため、毎月、食事懇談会を開催している**

毎月、曜日を変えながら、食事懇談会をおこない、利用者の希望に応じた食事提供に取り組んでいる。同懇談会では、栄養士が当日の利用者に「食べたい食事」について聴き取りをしている。食事懇談会で出された意見を栄養士がまとめ、次月のメニューに反映している。定期的に利用者の嗜好を調査し、リクエストメニューとして食事に反映している。食事のときは、テレビを消して、童謡・唱歌・クラシックなどの音楽を流し、落ち着いて食事ができるようにしている。

**・来食サービスを実施しており、地域福祉に貢献している**

平成28年度より、2階レストランにてデイサービスと同じメニューを提供する来食サービスを開始している。新型コロナウイルス感染対策のため、令和2年4月には一時的に休止したが、令和2年6月には感染対策をおこないながら、再開した。あさくさ高齢者在宅サービスセンターの大規模改修に伴い、令和3年4月から定員を5名増加してあさくさ高齢者在宅サービスセンターの利用者を受け入れており、地域福祉に貢献している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

65/108

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：1.0% 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	86.0%	6.0%	どちらともいえない：4.0% 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	43.0%	46.0%	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	75.0%	16.0%	いいえ：4.0% 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	80.0%	16.0%	いいえ：1.0% 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	81.0%	12.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	78.0%	18.0%	いいえ：1.0% 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	73.0%	16.0%	7.0% いいえ：1.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	61.0%	23.0%	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	78.0%	18.0%	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%	16.0%	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	72.0%	16.0%	7.0% 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	72.0%	23.0%	いいえ：1.0% 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	76.0%	12.0%	6.0% いいえ：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	56.0%	24.0%	13.0% いいえ：4.0%