

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	千代田区立岩本町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区岩本町2丁目15番3号岩本町ほほえみプラザ3階
事業所電話番号	03-5825-3407

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) 最も困っている人々の命と暮らしを守ること 2) 共感する気持ちを大切にすること 3) 人と人との絆を大切にすること 4) 社会・地域の要請に応えること 5) 水・電気などの資源を大切にし、防災に心掛け火を出さないこと

全体の評価講評

特に良いと思う点

・通所事業所として、経験の長い職員から学びの機会を得ることが多く、組織力の向上やサービスの質の向上が図られている

2021年度事業計画の重点項目（3ヵ年計画）の5に「コミュニケーションの充実を図り、チームの連携力を強化する」を掲げている。具体的には、「定期的な認知症ケアの学習をし、活用する」「相談員業務のOJTを行う」などが示されている。また、事業プロフィールの3、期待する職員像（1）職員に求めている人材像や役割の1番目に「優しさで共感できる気持ちを持っていること」とある。経験のある職員の優れた共感力や専門職としての知識や技術について、学びの機会を得、組織力や質の向上とチームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる。

・有給休暇、法人休暇、希望休の取得などが勤怠表によって管理され、高い取得率を確保できているなど、職員の意欲向上への取り組みがある

介護業界共通の課題として、給与水準、慢性的な人材不足、職場定着率の低さが挙げられている。また、事業環境として、近隣に新規介護サービス事業の開設等による競争の激化及び利用率の低下なども経営に影響を与える課題となっている。そのような中で、事業所は、勤怠表の管理を適切に行うことに取り組み、有給休暇の5日以上取得、年間で12日間の法人休暇の取得、月2回の希望休の取得などを実行している。勤務時間や休暇取得などの就業状況を把握することにより、職員の意欲と働きがいの向上や働き続けられる職場づくりに取り組んでいる。

・個別機能訓練について、常勤の作業療法士が居り、少人数で個別に日常生活訓練を行っている

常勤の作業療法士が居り、個別に立案した機能訓練計画書に基づき機能訓練が実施されている。計画書は、クラウドサービスにより全職員間で共有化されており、作業療法士の指導のもとで訓練の実施がされている。訓練は少人数で個別に提供されている。作業療法士は、概ね3カ月に1回利用者宅を訪問し、居宅の様子や生活状況を確認し、訓練状況や身体状況について家族に説明の上、介護支援専門員に情報を伝えている。現在は、コロナ禍のため電話による聴き取りを行っている。モニタリングは6カ月毎に行われ、計画の見直しが行われている。

さらなる改善が望まれる点

・法人の基本指針2「地域の方々に感謝する」に基づき、通所介護の基本姿勢を振り返る機会を持ち、職員間の意識統一を図りたい意向がある

法人の基本指針2「地域の方々に感謝する」が掲げられている。説明の3に「内部にあっては職員相互あるいはご利用者への（ありがとう）の気持ち」と示されている。サービスは職員個人だけで提供するものではなく、チームで

提供されるものなので、利用者満足度の向上のためには職員相互の意思疎通が円滑に行われることが重要である。サービスの基本姿勢を振り返り、職員間の意識統一を図り、通所介護事業所の明るい雰囲気醸成を期待する。業務会議では、職員の立ち位置について「複数職員の同調した動き」の改善について指摘が行われている。

・**新型コロナ感染予防等、様々な制約のある時代に合った柔軟な活動プログラムの開発や工夫を行い、特色ある事業所にしたい意向がある**

2021年度事業計画、重点項目の4に「目で見て分かる情報発信・広報活動を行い、魅力度をPRする」とある。その具体的な方法として、「活動内容の見直しを図り、柔軟にプログラムを組む」ことに取り組みたいと考えている。新型コロナ感染予防のため、ボランティア活動等に制限が生じているが、活動の振り返りや見直しを行い職員が音楽療法の内容を再現するなど、現状に即した工夫を行っている。職員からのアンケート回答には「職員も楽しみながら行えるレクリエーションを検討したい」とあり、事業所が新しい特色を構築していくことに期待する。

・**組織力の向上に向け、2021年度事業計画と照らし合わせ、組織としての学びとチームワークの促進に取り組むことが期待される**

2021年度事業計画の重点項目（3ヵ年計画）の1に「他施設デイとの差別化を図り、ニーズを利用につなげる」とある。また、同じく5には「コミュニケーションの充実を図り、チームの連携力を強化する」とある。特に5の具体的な目標として「業務の指針を作成し、チームの意識を高める」「相談員業務のOJTを行う」などが示されている。法人の理念、ビジョンを振り返り、通所介護の目的や、利用者満足度の向上について話し合い意見を集約していくことが求められる。組織力の向上とチームでの活動がより効果的に進むよう取り組むことが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**生活上で必要な支援として、入浴支援について受益回数の上に向けて取り組んでいる**

入浴や排泄など生活上の支援について、利用者の自尊心を傷つけないよう尊厳を尊重するよう工夫し、入浴については「入浴業務準備編」「片付け編」「介助浴」「入浴介助」とマニュアルを分け、安全で丁寧な支援を行っている。特に、「入浴サービスについて、満足度の向上に取り組む」を2021年度の事業計画の重点項目の2に掲げ、毎月の業務会議で話し合いを行っている。通所介護の利用目的の一つに、入浴の機会確保があり、生活のメリハリの提供や清潔保持と併せて居宅サービス計画書に立案されており、入浴支援の受益回数の上に向けて力を入れている。

・**訓練プログラムの充実を掲げて、一人ひとりの個別の機能訓練に取り組んでいる**

今年度は、個別機能訓練について、外部への情報発信に力を入れたい意向がある。介護支援専門員や家族に向けて個別機能訓練の実際の様子を画像や動画で残し、その効果や変化を伝えることで登録者数増につなげたいとしている。2020年度事業報告では「専門訓練と生活訓練を両立し、個々の訓練プログラムを充実させる」ことについて、個別機能訓練件数を増やすことができた、新たな加算算定に向けて情報取得を実施した、体操メニューの検討をした、個別機能訓練のPRを行った、とあった。2021年度もさらなるプログラムの充実を目指す。

・**サービス提供時間が快適に過ごせるよう、一人ひとりの特性に考慮し工夫している**

サービス提供の前に収集した生活歴や趣味、得意とすること、好きなことなどについて、本人への聞き取りや介護支援専門員、他サービス事業者からの情報を踏まえて対応している。歌の好きな利用者向けに、カラオケ機器のレンタルなどを活用して大型スクリーンに繋げて楽しむなど活動が活発になるよう支援している。新型コロナ感染予防のため、ボランティアの活動に制限が生じているが、歌の活動などの際に職員が音楽療法の内容を再現するなど、利用者が楽しめるよう工夫している。おやつ作りなど利用者が喜びを見いだせるような活動にも取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/75

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%	20.0%		
			いいえ：2.0%	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	83.0%	8.0%		
			どちらともいえない：4.0%	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	41.0%	41.0%	10.0%	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	75.0%	20.0%		
			いいえ：2.0%	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	72.0%	20.0%		
			いいえ：2.0%	無回答・非該当：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	6.0%		
			どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	6.0%		
			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	83.0%	6.0%	10.0%	
			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	54.0%	12.0%	31.0%	
			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	83.0%	8.0%	6.0%	
			いいえ：2.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	8.0%	12.0%	
			いいえ：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	83.0%	10.0%		
			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	79.0%	16.0%		
			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	83.0%	10.0%		
			いいえ：2.0%	無回答・非該当：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	47.0%	25.0%	25.0%	
			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	社会福祉法人東京栄和会
事業所名称	千代田区立一番町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区一番町12番いきいきプラザ一番町3階
事業所電話番号	03-3265-6131

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) 思いやりのこころの介護を実践する。 2) 家庭的な雰囲気大切に作る。 3) 尊敬を持った、その人らしい自立生活が送れるようにする。 4) 自己決定の尊重と残存機能の活用に努める。 5) 地域と共生し地域福祉の拠点を旨とする。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **利用者の健康維持や体調不良時等急変時、医療依存度が高い利用者の対応等を常勤の看護師にて対応しています**

事業では利用者の健康維持は毎回の血圧、脈拍、体温等のバイタルサインの確認と、服薬内容の確認にて看護師が行っています。体調不良等急変時対応に関しては、事前に「体調不良急変時に対する意向調査」により主治医や希望救急搬送先の確認を行い、家族の連絡先や順番、救急時の対応手順、救急搬送時対応が速やかに行なわれるような仕組みが出来上がっています。また、医療依存度が高い利用者の受け入れも行っており、医療対応や処置は常勤看護師が対応し、利用者が安心してサービスが受けられるようにしています。

・ **利用者がいつまでも住み慣れた環境で生活できるよう、長くサービスの継続ができる工夫をしています**

事業所があるフロアには通常の通所介護と認知症専門の通所介護があり、認知症通所介護は少人数対応にて窓が多い明るい居室で対応しています。大人数の通所介護とは違い、一人ひとりの認知症状に合わせた手厚い支援を行っています。認知症状が悪化し、集団でのサービスが難しくなった場合でも、専門デイであるため職員の手厚い配置や専門プログラム等で、利用者のサービス継続を繋げることが可能となっています。今年度、地域の居宅介護支援事業所や家族等へ事業の説明を細やかに行った結果、利用者が増え、利用者同士の交流も増やすことが出来ました。

・ **「思いやりの心の介護の実践」の理念をもとに地域福祉に貢献してサービスを提供して来ました**

「思いやりの心の介護の実践」の理念をもとに、地域福祉に貢献してサービスを提供し特養開設56年目を迎えました。この間の幾多の社会の変化に順応して運営してきた実績のノウハウは多くあります。千代田区の指定管理者として建物・施設全体、社会福祉法人として事業目的である介護保険事業の各事業の他温水プール等の区民施設運営及び施設建物全体の維持管理等、区民サービスへの徹底と円滑な事業推進を図れるよう取り組んでいます。また区立高齢者総合サポートセンターの業務も受託し区民の期待に添えるべく万全の体制を図っています。

さらなる改善が望まれる点

・ **利用者のサービス提供や状況はケース記録に記入されていますが、項目のみで内容の記入がない等記入方法等に見直しを期待されます**

利用者の状況はデイ日誌にて一人ひとり一日の様子をまとめて記入し、個々のケース記録に時系列でサービス項目毎に記入されています。ただ、項目記入はされていますが内容は空白となっている欄が多数あり、所見項目に一日の内容がまとめて記入されていました。所見は一日の状況内容がまとめて書かれており、時系列の内容とは時間帯にずれがあります。時系列で項目毎に分かりやすい記録のほすが、内容がない分かりづらい記録となっています。誰が見

ても、分かりやすい記録となるよう、今後改善していくことが期待されます。

・通所介護計画書には機能訓練計画も含んでいるが、項目欄に限りがあるため内容が細やかに記述できず改善を考慮しています

通所介護計画書ではサービス項目毎に、個別の援助内容が細やかに記述されていますが、使用している書式には5つしか欄がなく、機能訓練項目が細やかに記述出来ていません。事業所は広い複合施設内にあり、1階から通所サービスのある3階への移動や、長い廊下での歩行練習等工夫した機能訓練を行っていますが、利用者アンケートにも機能訓練をしっかり行なってほしいとの記入があるように、家族等には伝わっていない事があるようです。計画書への記入方法や別紙を利用した内容提示等、分かりやすい記述ができるよう見直しを期待します。

・事業計画を進める上で実施計画を作成して誰が、何を、いつまでに、を決めて職員に責任と権限を与えて事業計画を進めるところが望まれます

職員の声の中に「事業の計画が不明確であり、職員全体に周知されておらず理解されていない」とあります。実現性の高い事業計画を作り、そして実行に移せるように手順を示した行動計画を作ることです。行動するのは職員ですので、事業計画への理解、課題認識を共有し課題への対策、その対策の行動(実行)計画を、計画の担当者も職員の中から任命するなど、誰が、何を、どのように、いつまでにやるのか誰が推進役なのか、責任者なのかを決めて事業計画を進めて行くことが求められます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・医療依存度が高い利用者の受け入れも、医療対応にも常勤の看護師にて対応しています

事業所では、医療依存度が高い利用者の対応は、配置されている常勤看護師が行っています。看護師は糖尿病の昼食前の血糖値測定やインスリン注射、低血糖症状への対応、胃ろう造設者の昼食時の対応、人工肛門造設者の入浴後のストマの交換、在宅酸素の流量や状態確認等の医療対応や処置を行っています。医療対応や処置に使用する血糖値測定器やインスリン注射、胃ろう用流動食、交換用のストマ等の医療品は自宅より持参して頂かなくてはならないため、送迎の添乗職員が確認を行い持参忘れのないようにチェックして対応しています。

・利用者一人ひとりが落ち着いてサービスを受けることが出来る工夫をしています

事業所があるフロアには通常の通所介護と認知症専門の通所介護があり、通常のデイは大人数で広いフロアにて座席は利用者同士での会話が楽しめるよう、それぞれの相性や特性を考慮して決め、和気あいあいとした雰囲気に対応しています。認知症通所介護は少人数対応にて窓が多い明るい居室で対応し、一人ひとりの認知症状に合わせた手厚い支援を行っています。認知症状が悪化し、集団でのサービスが難しくなった場合でも、専門デイであるため職員の手厚い配置や専門プログラム等で、利用者のサービス継続を繋げることが可能となっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/100

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%	6.0%	どちらともいえない：4.0% 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%	9.0% 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	72.0%	20.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：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%	20.0%	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	70.0%	22.0%	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	90.0%	6.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%		どちらともいえない：2.0% 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	79.0%	9.0%	11.0% 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	59.0%	9.0%	31.0% 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%	6.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	11.0%	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	75.0%	6.0%	18.0% 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	70.0%	13.0%	15.0% いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	9.0%	13.0% 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	54.0%	13.0%	29.0% 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	社会福祉法人長岡福祉協会
事業所名称	中央区立日本橋高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都中央区日本橋堀留町1丁目1番1号
事業所電話番号	03-3661-8452

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主体性を尊重し、その人らしい暮らしを支える 2) 質の高い介護サービスの提供による安心・安全な施設運営を目指す 3) 地域の福祉拠点としての役割を果たす。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の情報共有がされていて継続性のあるサービスが提供されている 管理者、支援相談員、看護職員、介護職員、機能訓練指導員での情報共有がされていて、利用者への支援に継続性があるように思われる。日々の利用者の様子や家族からの要望、ケアマネジャーからの情報なども円滑に共有される雰囲気となっている。機能訓練指導員が、その必要性があるときは、入浴介助に入ることもあり、利用者にとって最適な介助方法が共有されたり、身体能力をいかすための支援が行われている。健康面は看護職員に情報が集まり、必要な管理が行われている。・ 外部事業所や家族への情報も積極的に提供している 事業所の取り組みや設備などを地域の事業所に積極的に伝える、地域のボランティアの活用を行うなど地域発信を積極的に行っている。また、利用者の様子を家族や担当ケアマネジャーに知ってもらうために、利用時の様子を書面だけでなく、写真も渡している。なかなか会うことのできない家族には、電話だけでなく、希望があれば「メールでも事業所での様子を伝えるなど積極的に情報の発信をしている。・ 管理者は進むべき方向を示唆し事業所運営をリードしている 運営は本年度より新たに指定管理事業者として事業参画した法人が担っており、よって管理者以下、常勤職員、非常勤職員などの全ての職員も同様に新たなスタートとしている。管理者は職員採用時より事業所の進むべき方向を示唆し、事業所一丸となって達成できるように、職員間のコミュニケーションや人間関係に配慮しながらリーダーシップを発揮することに力を入れている。定例のセンター会議や職員面談、日常的な関わりを通じて事業所運営をリードしている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 質の高いサービス継続のための仕組みを充実させることを目指している 開設から働いている職員が多いので、業務や支援の方法などの共有がされやすい職場となっている。毎業準備段階より、みんなで話し合いマニュアル作成に取り組んでいる。質の高いサービスを維持するためにも各種の業務がマニュアルに沿っているかを把握するための基準の設置や定期的なチェック体制については、日々の業務中で行い、さらに内容を充実させることを目指している。事業所独自のマニュアルを作成することが望まれる。・ 事業所の特徴を積極的に地域に伝えることを目指している 本年度（令和3年度末）より、新たに指定管理事業者になったことを踏まえ、地域への積極的な広報（営業）に取り組んでいる。また、コロナ禍において利用控えの対応を明確にすることに取り組んでいる。地域の居宅介護支援事業所へは定期的に管理者や相談員が訪問して事業所の近況を伝えるとともに「空情報」を提供することになっている。

本年度上期は、前年比で利用率も向上しており、情報提供力が向上していることがうかがえる。さらに、目標とする利用率を達成するために、地域のニーズを把握し、積極的な情報提供を課題としている。

・地域とのネットワークづくりをさらに充実させることを目指されたい

区内の事業所連絡会をはじめ、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所と連携し、情報収集や意見交換などを行っている。地域との連携を深めるため、関係機関や複合施設内でも連携して災害時の対応を協働するなど、災害に対して安全性の高い事業所運営に取り組んでいる。区の指定管理事業者として運営していることから、地域との連携をさらに充実させ、事業所機能を地域社会に還元させる取り組みや体制づくりの構築も検討されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・尊厳の尊重については利用者からも高い満足度が得られている

福祉サービスに従事する者として守るべき法、規範、倫理などは、法人としての就業規則やサービス規定などに明示されている。管理者は法人の経営会議などで関連要項などが話し合われた際には、その内容を定例のセンター会議などで説明を行い、職員に周知徹底を図っている。今回行った利用者アンケートの「職員の態度や言葉遣い、服装は適切か」など、尊厳の尊重に関する各設問においても高い満足度が得られており、適切な対応がなされていることがうかがえる。

・「その人らしく」生活してもらうことを大切にしている

1日の中で決められたプログラムを除いては、時間的な制約を設けておらず、自由に過ごしてもらえるようにしたり、自宅での生活の延長になるように配慮している。利用者調査の自由意見欄には、自宅で行っていた趣味活動を継続して楽しんでいるとする声も聞かれている。また、利用期間中に新たな要望を受け付けた際には、家族やケアマネジャーの確認を取り、同意を得た上で迅速に対処している。苦情や要望、ヒヤリハットや事故などについては、報告書を定め迅速に対処することに取り組んでいる。

・利用者との関係づくりを大切にしながら支援している

利用者との良好な関係作りは、日常の支援や機能訓練を効果的に実施するためのベースであると考えているので、全職員が利用者との関係作りを大事にしている。送迎時、サービス提供時に利用者とのコミュニケーションなどを積極的に行い、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。事業所独自のポイント「エード」を渡す際には、職員から利用者へ感謝の気持ちを伝えることにより、利用者との関係構築に役立っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

17/44

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	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%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	70.0%	23.0%	5.0%	
		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	88.0%	11.0%		
		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	88.0%	5.0%	5.0%	
		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	88.0%	5.0%	5.0%	
		いいえ : 0.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%	
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	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%	
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%	17.0%	11.0%	
		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	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	94.0%	5.0%		
	どちらともいえない : 0.0%	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	94.0%	5.0%		
	どちらともいえない : 0.0%	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	70.0%	17.0%	11.0%	
		いいえ : 0.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	17.0%	5.0%	
		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	47.0%	23.0%	29.0%	
		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	社会福祉法人シルヴァーウィング
事業所名称	新とみ
事業所所在地	東京都中央区新富1丁目4番6号
事業所電話番号	03-3553-5228

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) 人権を重んじる 2) 信用を重んじる 3) 安全・安心・感動のある施設の創造する 4) 常に基本に立ち帰る真摯な姿勢で取り組む 5) 職員が生き活きと輝く職場とする

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域住民等に関われた施設として機能している

施設は、区役所近くの利便性の良い場所にあり、地域住民、ケアマネジャー等からの相談事や問い合わせが常になり、地域の開かれた施設として機能している。利用者は、中央区をはじめ千代田区、江東区、港区の住民が対象となっている。そのため、隣接する区からの見学の見学や問い合わせが多くある。地域への貢献・連携を視野に入れた利用者サービスに努めており、地域の問題・課題、居宅の困りごと等に、耳を傾け、最前線でのサービス提供により、一つでも多くの問題解決を目指している。今後も、多様なサービスを持って取り組んでいく事としている。

・朝食サービスから夕食のサービス、持ち帰り弁当等を実施し食生活の支援をしている

家族が就労中で忙しく食事の用意が出来ない利用者や独居生活の利用者、さらに認知症により食事、服薬管理が出来ない利用者に朝食サービスから夕食サービスまで提供している。利用者の状況に配慮したきめの細かいサービスを行い、利用者が安心・安全な食生活を続けられるよう支援している。さらに、服薬管理の出来難い利用者に対しては、看護師が薬を預り、利用者の状態に合わせて服薬方法を工夫し、飲み忘れや誤薬を防いでいる。定期的に服薬し健康な状態が継続するよう支援している。

・利用者が日常生活を楽しく過ごせる取り組みをおこなっている

施設では、利用者一人ひとりの心身状況を把握し、利用者が安全、快適に過ごせるよう無理強いせず利用者の気持ちを尊重した対応をしている。ベランダを利用し、菜園、鉢植えやゴーヤを育て緑のカーテンづくりに取り組んでいる。利用者一人ひとりが、土を入れ、種をまき、水を与えて育ててきた。芽が出て、大きくなり、花が咲きやがて実になる。自分が育てた花や、植物が実ることは楽しみであり、やりがいのあることである。利用者は生き生きと取り組み、活力が増し、生活が充実した。外出が制限される状況のなかで新しい支援が開発されている。

さらなる改善が望まれる点

・複雑化している高齢者の在宅生活の支援のさらなる見直しと改善が必要と思われる

施設は、複雑化している高齢者の在宅生活を支える側として、専門的な知識や実践的な経験の必要性がより高まっ

ている。例えば、健康管理では、中重度の利用者が多く、医療的対応（胃ろう、ストーマ、バルーンカテーテル、インシュリン注射等）の必要な利用者は、年々増加している。看護師が2名体制で処置にあたり、医療的対応の必要な要介護者の健康に取り組んでいる。今後、サービス内容等支援におけるさらなる見直し、改善が必要である。

・利用者**が望む生活像に基づき、日常生活において利用者自身が選択、判断できる支援を期待する**

施設では、通所介護計画書の目標に添って、利用者や家族から聞き取りをおこない、利用者一人ひとりが望む生活像を把握している。日常の生活場面で利用者自身で選択・判断が出来るように、一人ひとりの特性に応じた支援をしている。独居生活の利用者、家族が就労中の利用者、認知症等で食事が十分出来ない利用者に食事の提供サービスを実施し生活支援をしている。利用者の中には心身機能が低下した人、認知症の人、さらに、発熱者や体調不良の人もおり、利用者一人ひとりのその日の心身状況や体調に合わせた過ごし方の支援が望まれる。

・利用者一人ひとりの状況に応じて生活上で必要な支援を提供しているが、利用者の要望が多様化しているため更なる工夫が求められる

施設では、独居生活者、高齢者世帯、就労の家族等それぞれの事情に応じて、送迎を含めてきめの細かい対応を実施している。介護、看護、生活相談員等が連携し、利用者の心身状況、排泄、入浴、食事等の把握をおこなっている。利用者の重度化、利用者の状況の変化に伴って一人ひとりの要望がますます多様化し、職員間で情報の共有の工夫が求められてる。また、嚥下機能の低下が認められる利用者が増えており、食事や水分摂取時のケアの周知とケアの質のさらなる向上を望みたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・「科学的介護情報システム」が開始され、情報共有の向上が図れた

今年度から全国的規模で開始した「科学的介護情報システムLIFE（ライフ）」は、特別養護老人ホーム同様、利用者一人ひとりに関する情報が基盤化され、データが見える化された。このことで、利用者支援への計画がより具体化し、充実したものとなった。多職種間での利用者情報がLIFEを通すことで基盤化され、情報共有の向上が見られている。今後は、積極的に「科学的介護推進体制加算」を取得するための準備を進めていく事としている。

・介護ロボットの導入・活用により安心・安全なサービスを提供している

施設は、利用者の希望に応じて介護予防の観点から機能訓練計画書を作成し、機能訓練を実施している。機能訓練室には2名の理学療法士を配置している。通所者の9割が機能訓練を希望している。リハビリロボットを活用した機能訓練に力を入れ、機能の低下を防ぎ、残存能力を引き出し、利用者の生活機能を高めている。また、コミュニケーションロボットにより利用者との対話を引き出し、利用者コミュニケーションの楽しみと癒しを与えている。

・サービス提供の様子や家庭での様子を連絡帳に記入、情報交換し信頼関係を構築している

施設での活動の様子やバイタルチェックの測定値を連絡帳に記入し家族に情報提供をしている。家族からは、家庭での日常生活の様子や趣味などを記入し情報を提供している。生活相談員は心身の変化や健康面に異常があれば、速やかに電話で家族に連絡をする。更に必要に応じ居宅のマネジャーに報告している。家族とお互いに情報交換をすることで情報の共有と周知を図ると共に信頼関係を構築している。施設からは、家族に対して月ごとに新とみニュースや写真付きの献立だよりを配布し、通所での様子を知らせ家族との連携を強めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/84

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%	8.0%	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	88.0%	5.0%	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	64.0%	11.0%	23.0% 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	79.0%	11.0%	8.0% 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	73.0%	17.0%	8.0% 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%	5.0%	いいえ：2.0% 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	94.0%	5.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	85.0%	14.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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%		どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0% 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：2.0% 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	76.0%	20.0%	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	79.0%	14.0%	5.0% 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	85.0%	11.0%	いいえ：2.0% 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	55.0%	14.0%	29.0% 無回答・非該当：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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」
事業所所在地	東京都中央区新川2丁目27番3号
事業所電話番号	03-3552-5683

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1人ひとりの権利と生活を守り、安全で安心したケアに努める。 2)満足度の高い生活のために、自立支援を基本として個別ケアをすすめる。 3)生活感、清潔感がある暖かな生活、衛生的な環境設備をすすめる。 4)地域の高齢者福祉の拠点として、社会資源として社会的役割を果たす取り組みを行う 5)質の高い専門性を持ったケア提供のために、全部署での協働した働きをすすめる。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・その人らしく1日を過ごせるように支援している

1日の中で決められたプログラムを除いては、時間的な制約を設けておらず、自由に過ごしてもらえようようにしたり、自宅での生活の延長になるように配慮している。事業所の見学を行った際にも、自宅で行っていた趣味活動を継続して楽しんでいる様子が見ええた。また、利用期間中に新たな要望を受け付けた際には、家族やケアマネジャーの確認を取り、同意を得た上で迅速に対処している。苦情や要望、ヒヤリハットや事故などについては、報告書を定め迅速に対処することに取り組んでいる。

・見学希望者や新規利用者に対して、分かりやすい内容で事業所の情報を紹介している

新型コロナウイルス感染症の関係で事業所内見学を中止しているため、環境面やサービス内容については利用者、家族に対して伝わりづらい状況となっている。現在は見学希望があった場合に、生活相談員が見学希望者の自宅へ訪問し、事業所の説明をするように努めている。広報誌やパンフレットなど持参するほか、ホームページ内に「職員が案内役となった事業所紹介の動画」を掲載し、その動画を見てもらい実際に見学した感覚となるよう工夫している。積極的に自宅訪問し、利用者や家族へ分かりやすく説明している成果もあり新規利用増にもつながっている。

・経営層は会議や日常業務の中で自らの役割と責任、進むべき方向性を提示している

経営層の自らの役割と責任及びそれに基づき進むべき方向性を、職員会やスタッフ会議にて示している。職員に対し、職員が自らの役割と責任に基づき進むべき方向性を、事業方針、職務分掌、組織図などで会議および日常業務の中で示してリーダーシップを発揮している。キャリアパス制度に基づき、職員は一人ひとり自身の目標や課題を目標設定カードに記述することになっており、その際に自らの役割や業務内容を把握し認識している。事業所の経営方針を作成する過程で多くの職員から意見を集約するが、そこでも職員は自らの役割・責任などを自覚している。

さらなる改善が望まれる点

・個別性の高い通所介護計画書作りを目指している

利用者の自宅等で行われるサービス担当者会議に相談員が出席し、アセスメントを行い、それをもとに通所介護計画書が立てられサービスが実施されている。通所介護計画書はケアプランの目標に連動して作成しており、ケアプランの見直しに準じて見直しすることになっている。ただし、通所介護計画書の内容については画一的になっていることを事業所では認識している。よって、さらに、個別性の高い通所介護計画書計画書作りを目指している。

・コロナ禍でも利用者を楽しんでもらえる新たな活動を検討している

新型コロナウイルス感染症対策の一環で、実施できない余暇活動が増えている。特にカラオケ・麻雀・将棋などは利用者から人気であるが実施できていない。コロナ禍以前は数多くのボランティアに支えられ、趣味活動やクラブ活動はボランティアが中心となって実施し、利用者の楽しみとなっていた。現在はできる限りの趣味活動やクラブ活動を職員主体で実施し、オンラインを活用したお花見活動を実施するなど工夫している。ボランティア受け入れ再開時期は未定であり、今後コロナ禍でも実施できる新たな活動や取り組みを事業所では検討している。

・利用者アンケートの声を受け止め、さらに活用することを目指されたい

今回行った総合的な満足度に関する調査の結果は、「大変満足」または「満足」が89.6%であり、大変高い満足度であった。複合施設全体で行う申し送りをはじめ、朝夕2回の申し送り、業務日誌、ケース記録、送迎時の家族からの申し送りなどによって利用者一人ひとりの詳しい状態を把握して個別支援に取り組んでいる。ただし、自由意見欄には、「職員の対応の差異」「リハビリの充実」など改善を求める声も聞かれている。アンケート結果を検証し、さらに活用することを目指されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員の意向・意識を重視し、働く意欲が出る職場環境の構築・整備に努めている

事業所では、職員の勤務状況を常に把握し、また職員の個別相談に応じ、健康維持、ストレス解消、苦情処理などを検討している。特に職員のメンタルヘルスマネジメントに取り組み、自己評価表や面談にて職員の意向意識を把握し、人事考課、個別の話し合いを重視して働きやすい職場環境の整備に努めている。外部研修受講後は、報告書の提出や職員勉強会の講師をやることで学んだことの共有化と、参加した本人の理解の深化を図っている。さらに、委員会やプロジェクトへ参加することにより、職員の創意工夫の場を提供し能力向上に向け取り組んでいる。

・関係機関への積極的な情報提供に取り組んでいる

現在、地域の15～16か所の居宅介護支援事業所をはじめ、地域包括支援センターなどから利用者の紹介を受けてサービスの提供をしている。それらの事業所へは定期的な訪問をはじめ、パンフレットを常置してもらったり、空き情報を適宜提供して地域への情報提供に取り組んでいる。問い合わせにも適切に対応しており、利用希望者へ迅速に情報が伝わるようにしている。指定管理の事業所として行政や関係機関への定期的に情報を提供して連携が図れるようにしている。

・利用者にとって快適な環境となるように、様々な業務改善に取り組んでいる

利用者への支援が適切で快適なものとなるように、事業所では「業務改善委員」が中心となって、インカムの導入、給茶機の設置、記録管理ソフトの変更などを実施している。インカムは各職員が装着し、利用者の心身状態や所在確認などの確に職員間で情報共有して支援につなげている。給茶機の設置は、利用者の自立性を活かしながら、水分摂取強化も目的に導入して好評である。記録管理ソフトの変更は、職員が記録業務に携わる時間を短縮し、職員が利用者に関わる時間を確保するなど様々な業務改善に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

77/130

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%	15.0%			いいえ：1.0% 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%	5.0%	5.0%		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	71.0%	12.0%	10.0%	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	84.0%	11.0%			いいえ：2.0% 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：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	87.0%	5.0%	5.0%		いいえ：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	7.0%			いいえ：2.0% 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	84.0%	5.0%	7.0%		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	58.0%	15.0%	24.0%		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	89.0%	9.0%			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	79.0%	7.0%	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	72.0%	10.0%	14.0%		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%	12.0%	11.0%		いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	9.0%	12.0%		いいえ：1.0%
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	41.0%	22.0%	6.0%	29.0%	

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	中央区立高齢者在宅サービスセンターマイホームはるみ
事業所所在地	東京都中央区晴海1丁目5番1号
事業所電話番号	03-3531-7635

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：私らしく安心して暮らせる家 「マイホームはるみ」 2)ビジョン：ソーシャルドリムコーポレーション（夢のある社会福祉法人としての価値を創造し続ける） 3)経営方針： ソーシャルニーズ開発（社会の新しいニーズを見つけ出す） 4)経営方針： ソーシャルワーカーズアビリティ研鑽（社会福祉事業従事者としての能力を磨く） 5)経営方針： ソーシャルレスポンスビリティの全う（社会的責任を全うする）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者や家族、担当ケアマネージャー、ほか介護保険サービス事業からの情報を収集して、アセスメントシートに記載するようにしている

サービス担当者会議では、担当ケアマネージャーからの事前情報や通所介護が明記された居宅サービス計画書、ほかの介護保険サービス事業所からの情報なども収集している。また、サービス担当者会議後には利用者や家族からの意向を聞き取り、利用者の心身状況をはじめ、自宅での様子や1日の過ごし方、生活歴、趣味嗜好などの情報も重点的に収集することに努めてアセスメントを行っている。その内容をアセスメントシートに記載して職員間で共有化を図っている。

・身体機能の維持、生活の質の向上双方へのアプローチがなされている

利用者やその家族からの希望があれば、理学療法士や作業療法士による個別の機能訓練が行われ、身体機能の維持のための支援が行われている。日常の支援でも身体機能を維持できるよう歩行助動マニュアルなどが作成されている。また、利用者の生活の幅を広げるためにコロナ禍でもできる地域交流に取り組み、プロジェクターを用いた新たなプログラムの提供にも取り組んでいる。

・併設特養と連携出来、特養職員による介助技術、医療面等勉強会に参加出来る

職員は併設特養との連携により、特養職員による介助技術、医療面等勉強会など特養合同研修に参加でき、知識の共有ができるようになっている。一般通所と認知症方通所との連携があり、利用者は状態に合わせて認知型への意向もスムーズに行うことができるなど、施設内で有機的に関係を構築し、ヒヤリハットの共有もあるので、利用者のリスクに対する備えも進め、利用者にとって最善の支援が行える体制になっている。

さらなる改善が望まれる点

・ホームページやパンフレットなどには写真や事業所情報を掲載しているが、更に分かりやすいものの作成を課題として挙げている

事業所の情報を提供するホームページには、事業所の案内や地図などを記載し、フロアや浴室の写真、レクリエーション活動の写真なども掲載している。また、パンフレットにも事業所内の写真の掲載や1日の流れが分かるタイムテーブル、料金表なども載せて分かりやすいものとなっている。しかし、事業所としては、初めて介護保険や通所介

護を利用する方にも分かりやすいように、通所介護の説明や利用までの流れなども掲載していきたいという方針がある。そのため、更なる分かりやすさを課題として挙げている。

・新規に導入したプログラムが採り充実した内容になることに期待したい

コロナ禍で導入したプロジェクターを活用したプログラムは、サービスの幅を広げる材料の一つとなっていて、映像を大きな画面でみることができたり、体操や音楽を遠隔で実施することができたりなど新しいサービスの提供のあり方となっている。その一方で利用者が「受け身」になり、みているだけのサービスになってしまう危険性もある。提供方法をより工夫して、利用者へ提供するサービスの質がより向上することを期待したい。

・併用特養の勉強会の開催情報を確実に把握して欲しい

研修には参加できるようにして取り組んでいるが、年間計画ができておらず、不定期開催となっているため特養の勉強会などをその都度把握することが必要になっている。事業計画にある人財育成計画の振り返りにも「特養勉強会情報を把握することができず、参加できていなかった。」「認知症管理者や実践者の申し込みなどスケジュール把握しての計画的な受講ができていない。」とされており折角の併用施設としての利点をより生かせるようにしたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・KPI分析を法人で行ってポジショニングを明確にし、課題発見につなげている

KPI分析を法人で行っており、中央区高齢者人口、人口推移、高齢者関係施設、中央区計画、取引先分析などと区内高齢者関係施設等の中でのポジショニングを明確にし、さらに稼働状況などを分析し、課題発見につなげている。サービス開始時には利用者家族に面談し、利用者・家族の希望などをフェイスシートに記載し、通所介護計画書作成に反映している。また、嗜好調査を実施し、献立に反映している。中央区認定審査会、中央区介護サービス連絡会などに参画し行政や地域の福祉の動向を把握している。

・通所介護計画書は、項目ごとに対応方法や注意点を記載し、業務指示書にもなっている

アセスメントシートと担当ケアマネージャーからの通所介護が明記された居宅サービス計画書をもとに通所介護計画書を作成している。通所介護計画書は項目ごとに対応方法や注意点を記載し、介護職員などへの業務指示書にもなっている。基本、6か月ごとでの見直し更新となっており、その際には、毎月で行うモニタリングをもとに再アセスメントを行い、通所介護計画書の更新を行っている。また、毎月のモニタリングにて挙がってきた問題点や利用者の心身状況の変化などがみられた場合にも通所介護計画書の見直しを行って変更をしている。

・地域資源を活用する取り組みにより支援の幅を広げている

もともと事業所で提供するプログラムに地域のボランティア団体などに事業所に来所してもらい、フラワーアレンジメントや書道、調理、音楽、小物づくりなどを実施してもらっていた。新型コロナウイルスの流行により地域との交流ができなくなっている。しかし、地域とのつながりを持ち、プログラムを充実させ支援の幅を広げるために、交流の仕方を変える取り組みを行っている。さくらをみる祭りの飾りづくりに参加したり、幼稚園の園児が来所できない代わりに、手紙をもらいそれにお礼を送るなどを行い、コロナ禍でできる交流に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/115

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%	9.0%	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%		6.0%	どちらともいえない：3.0% 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	43.0%	32.0%	16.0%	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	67.0%	25.0%	6.0%	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	74.0%	20.0%		いいえ：3.0% 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	83.0%	11.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%		6.0%	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	82.0%	6.0%	11.0%	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	59.0%	14.0%	22.0%	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	90.0%		8.0%	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	77.0%	14.0%	8.0%	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	61.0%	25.0%	9.0%	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	64.0%	20.0%	12.0%	いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	9.0%	19.0%	いいえ：1.0%
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%	20.0%	6.0%	25.0%

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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	港区立北青山高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区北青山1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5410-3410

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】誰もが ごくふつうに くらせる しあわせ を創造する 2)【経営方針】コンプライアンスを推進する 3)【経営方針】適正利益を継続的に確保する 4)【経営方針】高品質のサービスを提供する 5)【経営方針】優秀な人材の育成に注力する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・年度末の事業移管を踏まえ、関係者への支援の継続性に配慮している

サービスの終了は、主に入院や施設入所での終了が殆どとなっている。施設入所などで事前にサービスが終了することが分かっている利用者には、家族やケアマネジャーと相談をして、サービス終了までの対応方法を確認している。利用者が施設に入所することが理解している場合には、最終日に職員が挨拶をするなどの対応をしている。また、年度末で事業所が停止することもあり、利用者の日々の支援はケース記録に記載し、モニタリングなどによって担当ケアマネジャーへ報告して、新たな受入れ先にも情報提供が行えるよう支援の継続性に配慮している。

・組織一丸となって急変時の対応を標準化させている

看護師、介護職連携のもと利用者の健康管理及び服薬管理に努めている。デイ到着後、一息ついてからバイタル測定を行い、入浴や機能訓練の参加可否をバイタルチェック表にて記している。内服薬も事前にお薬手帳のコピーなどから利用者ごとの服薬内容を把握しており、急な内服薬追加にも対応出来るようにしている。また、事前に主治医や緊急連絡先などの詳細を利用者ごとにまとめており、いざという時にすぐ使用出来るように準備を整えている。体調の特変が見られた場合は、家族やケアマネジャーと連携した対処する仕組みが整っている。

・地域との関係づくりや職員の意識改革など、施設長を中心に事業の拡充に取り組んでいる

新たに着任した施設長は、職員の自発的な改革を進めることに加え、地域との関係作りに着目して地域ネットワーク作りを力を入れている。近隣の団地との連携を図ることを目的に、団地自治会への挨拶を行い、デイサービスのチラシの配布を行った。デイサービスの存在を知らなかった方も多く、認知度の拡大につながっている。但し、昨年度からのコロナ禍により、直接の紹介はできなかったが、花壇の手入れの申し入れを受け、挨拶を徹底して地域の距離が近づいてきている。

さらなる改善が望まれる点

・各種の媒体には具体的な内容を記載し、分かりやすさに努められたい

ホームページには法人の理念や概要をはじめ、法人内の全事業所を掲載している。当事業所も地域やデイサービスのジャンルからクリックすると閲覧することができるようになっている。事業所の通所介護としての基本的な概要は掲載され、文字の大きさなども変えられるような配慮はされているが、具体的な支援や活動の内容の掲載がなく、写真なども外観のみとなっているので利用希望者がイメージしやすいものを掲載することが期待される。また、パンフレットについてもある程度の活動内容などの写真は掲載されているが、より具体的な内容の掲載が望まれる。

・利用者に還元できる地域の社会資源を拡充することが望まれる

今年度も感染症蔓延の影響が大きく、ボランティア活動、学生との交流、実習生の受け入れなど地域の資源活用や施設関係者以外の人との交流は一定の制限を余儀なくされている。中高生とは作品や手紙の受け取りなどから交流を維持出来ているが、ボランティアに関しては依然として中止のままとなっている。ボランティア活動は、事業所としても力を入れており、利用者からも評価の声が聞かれている。新型コロナウイルス収束の際には、さらに拡充することを目指されたい。

・重要な案件を新たな指定管理事業者適切に伝えることを目指している

今年度で指定事業者を外れるため継続した課題として、地域の関りの推進があげられる。団地の自治会長とも話し合いの機会作り、団地にむけて事業所の存在を広報紙や事業所の存在を知らない住民への認知へもつながってきたところであるが、コロナ禍によって制限されており、今度につなげたい。また、新法人になっても継続して働く職員もいるので、ようやく根付き始めた自主性を新法人の方針のもと発揮した業務推進にも期待したい。施設長による気づきの改善を進めているが、当法人は今年度で指定事業者を外れる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員の意見をできるだけ聞いてより良い事業環境作りに力を入れている

新たに赴任した施設長は、月1回の定例会議では事業方針を明確にするとともに進捗・達成状況を詳しくトレースすることに力を入れている。さらに各種の会議やミーティングに施設長として参加し、法人からの伝達事項を伝え、事業所の現状を法人本部に報告するなど、橋渡し役も担っている。事業を他の法人に移管する重要な時期であることを踏まえ、施設長のリーダーシップとして、職員の意見を出来る限り聞くなど、より良い職場環境作りに力を入れている。

・ケース記録などの記入や口頭による申し送りによって利用者の情報の共有化を図っている

利用中の利用者の様子やバイタル・排泄・入浴・喫食、水分量・レクリエーション活動の参加などの内容はケース記録や申し送りノートによって記載されており、記入者名も明確にし、職員間で意識して記入することに心掛けている。ケース記録は通所介護画書などがファイルイングされている個人ファイルと一緒にファイリングし、計画書に沿っての支援が行えているか確認が出来るようになっている。また、日々の朝礼、終礼時での口頭による申し送りや定期的なケースカンファレンスの開催などによって、職員間で情報の共有化を図っている。

・安全に食事が摂取できるように、多職種連携にて食事介助に取り組まれている

主食、副菜は利用者の咀嚼・嚥下状態に応じた食事形態にて提供することが出来ている。初回のアセスメント内容により食事形態を予め決めておくが、喫食状況を確認した様子をスタッフミーティングにて報告し合い、食事形態が利用者に合っていたか確認を行えている。食事介助は利用者に応じた手法を看護師、機能訓練士からアドバイスを受けることができ、安全に食事が出来るよう取り組まれている。咀嚼・嚥下機能が低下した利用者に関しては、喫食の様子を記録に残して、経過を追えるように努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/77

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%	14.0%	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	75.0%	9.0%	12.0%	いいえ：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	56.0%	39.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	73.0%	26.0%	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	75.0%	21.0%	いいえ：0.0%	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	90.0%	9.0%	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	92.0%		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	85.0%	9.0%	どちらともいえない：2.0%	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	60.0%	14.0%	24.0%	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%		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	82.0%	12.0%	いいえ：2.0%	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	75.0%	17.0%	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	80.0%	9.0%	7.0%	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	39.0%	21.0%	12.0%	26.0%

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	社会福祉法人恩賜財団済生会
事業所名称	港区立南麻布高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区南麻布1丁目5番26号
事業所電話番号	03-5232-9672

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）	<p>【基本方針】</p> <p>施設創立以来の運営実績を活かし、経営の効率化を図ると共に利用者本位のサービス向上をすすめ、高齢者や家族が安心した生活を送れるよう支援します。</p> <p>東京都済生会中央病院との緊密な連携のもとに、より一層利用者の健康の維持を図ります</p> <p>1) 「ささえます まめに優しくあたたかく」のキャッチフレーズに基づいた利用者・家族への支援を行います</p> <p>2) 経営改善のための具体的な対策を実施し、経営基盤の充実に努めます</p> <p>3) 行政・関係機関と連携しながら、法令遵守を旨とした適正な事業運営を行います</p> <p>4) 会議やミーティングを効果的に実施し、経営層と現場の連携を図ります</p> <p>5) 高齢者サービスの拠点施設としての役割りを認識し、健全な運営に努めます</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の特性に合わせた利用者本位の考え方が個々のサービスに浸透している <p>サービスの申し込みについては利用者にとって情報やサービス内容が伝わる工夫がある。また、個々の生活リズムを把握し、それに合わせて支援内容が決定される仕組みがある。サービス開始時は初めて介護保険サービスを利用する利用者が多い特性上、利用開始直後の不安やストレスを軽減できるよう細やかな配慮がある。サービスの利用中は個々の利用者が過ごし方を選択できるように、利用者に合わせて環境設定や生活プログラムの設定がなされているなど、一貫して利用者本位の姿勢が見られる。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の状態や要望に配慮し、サービス提供時間帯を提案して支援している <p>事業所の基本的なサービス提供時間は、パンフレットにも記載がある通り、9時から17時となっている。初めてデイサービスを利用する方にとって、施設滞在時間が長いと感じる利用者にサービス提供時間の相談、調整を行っている。短時間でのサービスは2時間程度から利用可能であり、利用者の状態や要望に合わせた時間帯を契約時に調整してサービス提供を開始している。短時間の利用が慣れてきたら時間の延長を行うなど、利用者や家族の要望に合わせて柔軟に対応している。現在はコロナ禍の影響もあり、短時間のサービス提供は利用者から好評である。</p> <ul style="list-style-type: none">・ リスクマネジメントに力を入れ、事業を円滑に継続させることに取り組んでいる <p>複合施設全体の防災計画を策定しており、それらに基づいて防災訓練を実施して課題を抽出し、組織一丸となって安全性の向上に取り組んでいる。また、新型コロナウイルス蔓延防止には特に力を入れており、各種の継続した取り組みを充実させることで、事業所の運営を継続させることを原則として取り組んでいる。さらに、災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画（BCP）を策定している。災害発生時の必要な対策をはじめ、事業継続計画の関係者への理解を深めることに取り組んでいる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 外部環境の変化に合わせ、個々の取り組みを充実させることが望まれる

少子高齢化社会において、福祉サービス事業者として外部環境の変化に適応しながらサービスの提供を継続していくためには、変化に適応していくための新たな取り組みの創造が求められる。特に少子化による深刻な人材不足は今後の事業の存続に大きな影響を及ぼすと考えられるため、今期介護保険改定でも示されているテクノロジーの利活用など、外部環境の変化に合わせ、将来を見据えた取り組みを実行していくことで、長期にわたりサービスの提供を継続し増大する福祉ニーズに 대응していくことができる体制の構築を期待したい。

・利用者個々の状態や要望に合わせた機能訓練をさらに目指している

事業所では看護師が機能訓練指導員を兼務し、利用者が日常生活を送る上で必要な機能訓練を介護職と連携しながら実施している。毎日の体操やレクリエーション活動は、機能訓練の要素を取り入れながら実施して利用者の心身の活性化につながっている。職員自己評価アンケート集計では、「サービス実施項目6-4-4」での機能訓練に関する設問において「そう思わない」との意見が職員から多く挙がっている。利用者に対する生活機能の維持や改善を目的とした更なる個別的な機能訓練を実施していくことにも期待したい。

・さらなる利用率の向上を図ることを目指している

新規の利用者を獲得し稼働率の向上に取り組んでおり、地域の居宅介護事業所へは空き状況などを連絡して利用希望者の獲得にも取り組んでいる利用率については、令和元年度は79.3%であったが、令和2年度は新型コロナウイルスの影響を受け「利用控え」などから63.4%に減少している。そのような中、様々な施策を講じて目標利用率の達成に取り組んでいる。さらに、各種の媒体の見直しなどを図りながら広報体制を充実させ、居宅介護支援事業所のネットワークを拡充することを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・経営層は率先垂範し組織運営に取り組んでいる

複合施設内の各部署の責任者などが出席する運営会議を毎月開催しており、管理者は自部門の事業計画の進捗や評価について報告し、それらを受けて所長は事業の方向性を示唆している。また、また、対外的な会議や連絡会に参加し情報収集や意見交換を行い、事業所の方向性を見出し出している。経営層は内外の課題に対し率先して取り組んでいる。

・個々の利用者の特性や生活リズムに配慮したサービスを提供している

提供されるサービスは利用者個々の生活リズムや意思を尊重し提供されている。通所介護事業所として、サービスは普段の在宅での生活の延長と捉え、個々の利用者の異なる生活リズムに最大限合わせられるよう、送迎時間をこまめに調整する、利用中の過ごし方が選択できるように環境の整備をしているなど、様々な工夫が見られる。それにより、利用者の生活意欲が向上し、利用者が過ごし方を選択できる体制を構築し、利用者本位のサービスの提供につながっている。

・食イベントや選択メニューなど、食事の時間を楽しめるように取り組んでいる

献立表を基に栄養バランスに考慮したメニューや利用者の嚥下状態に合わせた食事形態で食事を提供している。イベント食では、お寿司・天ぷらを提供し、季節の行事食では松花堂弁当を提供している。毎月1回の選択メニューでは主食を選ぶことができるなど、食事が楽しめるように取り組んでいる。利用者の嚥下状態に合わせて、常食・きざみ食・ペースト食での提供や食事量の変更など、当日の急な変更にも柔軟に対応できる環境となっている。利用者アンケート自由意見からも「特に食事が最高です」など食事に対する満足度は高いことがうかがえる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/60

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	78.0%	19.0%	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	90.0%		どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 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%	21.0%	12.0%	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	82.0%	12.0%	いいえ : 2.0%	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	73.0%	19.0%	いいえ : 4.0%	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	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	95.0%		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	85.0%	9.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	58.0%	17.0%	24.0%	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%	7.0%	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	70.0%	19.0%	9.0%	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	78.0%	14.0%	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	68.0%	12.0%	19.0%	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%	9.0%	7.0%	19.0%

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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立台場高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区台場1丁目5番5号
事業所電話番号	03-5531-0520

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) 自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2) 老いていくことが怖くならない未来にしていくために 3) 地域の方が安心して信頼を寄せていただける施設づくり 4) 何事にもチーム全体で取り組む姿勢 5) 専門職として知識を高める人材育成

全体の評価講評

特に良いと思う点

・通所介護計画書の作成・見直し時には、常に再アセスメントによって最新情報をもとに取り組んでいる

インテーク兼アセスメントシートと担当ケアマネージャーからの居宅サービス計画書をもとに通所介護計画書を作成している。通所介護計画書の更新は、基本、6か月ごとで行っており、その際にはモニタリングをもとに再アセスメントを行い、通所介護計画書の更新を行っている。また、モニタリングで挙がった問題点や利用者の心身状況の変化などがみられた場合にも都度での通所介護計画書の更新を行っている。通所介護計画書の更新時には再アセスメントができるような書式となっている。

・利用者の体調に合わせて食事形態を適宜変更する仕組みが整っている

事業所の食事形態としては、主食は、米飯、8分粥、7分粥、全粥となっており、あんかけも用意している。副菜は、常食、一口大、刻み、極刻み、ペースト、ミキサーを用意し、インテーク兼アセスメントシートと実際の喫食状況をみて食事形態を決めている。利用者のその日の体調によって食事形態を変更することが可能となっており、その際は家族や担当ケアマネージャーに報告している。また、毎月での行事食をはじめ、リクエスト食、選択食、日替わりランチと様々な利用者が楽しめる食事の提供を行っている。

・職員の意見を吸い上げ、職員が自ら考え行動できるよう支援をして事業所をリードしている

組織体制や役割等については、法人組織図、事業所組織図、職員配置と構成で明示され、朝、夕のミーティングや全体会議を通じ、経営層として事業所の方向性の確認を通して事業所をリードしている。管理者は法人の定めた管理者行動指針に基づいて行動し、その役割と責任を施設運営会議にて周知している。9月から所長になったため、フラットな組織運営を目指しており、職員の協力の中で事業所の運営を行っていきけるよう所信表明として伝えている。常に職員の意見を吸い上げ、職員が自ら考え行動できるよう支援をして事業所をリードしている。

さらなる改善が望まれる点

・利用希望者への情報提供をさらに充実させることも検討されたい

事業所の情報を提供するホームページには、法人の理念や概要をはじめ、法人内の全事業所を掲載し、通所介護についての説明も掲載している。事業所のページには、住所や電話番号などの基本的な概要とホームページ日記には、レクリエーション活動、食事、職員の勉強会の様子などの写真を豊富に掲載してコメントも載せている。ただし、事業所内のフロア、浴室などの写真や利用に至るまでの内容、利用対象者などの基本的な内容の掲載が少ないため、初めての通所介護利用者や家族への情報提供を充実させることが望まれる。

・コロナ収束の際には地域イベントへの参加も含め、アクティビティを拡充することを目指している

年間を通じて各種の行事やプログラムに加え、意向や要望を取り入れたアクティビティを実施している。ただし、今回行った利用者調査の「関心が持てるプログラムや行事はあるか」の設問に関しては、さらに高い満足が期待される結果であった。自由意見では、「ゲームなど工夫してくれる」、「運動・散歩・学ぶことに満足している」にほかに、「もっとパリエーションを増やしてほしい」という声が聞かれている。コロナ禍においては、地域イベント自体が中止となっていることもあるため、コロナ収束の際にはアクティビティを拡充することを目指している。

・職場環境の向上をアピールし、採用につながる取り組みを充実させることを目指している

安定した職員の採用を目指し、働きやすい職場環境作りに取り組んでいる。ノー残業日の設置を奇数月にしたり、職員の資格やスキルを分析したりして、部署間の応援体制の構築、業務の細分化による負担分散、時間有給取得による柔軟な勤務体制の導入などに取り組み、就労環境の向上につなげている。さらに、それらに具体的な取り組みを採用に結びつけるために、百葉動画サービスチャンネルなどの利用によって職場環境のアピールすることを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員の得意なことを見出し、さらに高めるよう意欲向上に取り組んでいる

職員の将来的な展望を鑑みスキルアップ、キャリアアップに向けた事業所の目標に沿った目標設定を職員一人ひとりが行い、個人目標管理シート、こやまケア実践評価表を用い、面談などの支援を行い達成に向けて取り組めるようにしている。特に台場では、所長が得意なものを伸ばすことを大切に考え、一人ひとりの話を聞きながら、自分では気づかない得意分野を一緒に見出し、伸ばせるよう目標の設定をアドバイスし、意欲の向上につながるよう努めている。お台場勉強会（年間計画と気づいたらすぐやる！）に取り組み職員の意欲向上に取り組んでいる。

・インテーク兼アセスメントシートには、利用者の情報を詳細に記載するように努めている

契約後には利用者や家族からの聞き取りをし、アセスメントを行っている。事前情報やサービス担当者会議で得た情報とアセスメント内容をまとめて、インテーク兼アセスメントシートに記載をしている。インテーク兼アセスメントシートは3枚からなり、1枚目は、利用者の心身状況を含む基本情報、2枚目は利用者のパーソナリティを中心とし、利用者や家族の意向をはじめ、出身地や職歴を含む生活歴、昔の性格、今の性格、趣味などを詳細に記載している。3枚目は、住宅状況、1日の生活リズム、夜間の様子と自宅での生活が分かるものとなっている。

・個別選択制プログラムにより、利用者が活動を選択できるような機会を設けている

インテーク兼アセスメントシートに記載されている利用者のパーソナリティに関わる内容を職員間で把握し、利用者の興味があるレクリエーション活動などを提供できるように努めている。事業所としては、日々、様々なレクリエーション活動の用意をして、毎月の予定表に記載し配布している。また、その中でも個別選択制プログラムを行う日を設けており、色々なレクリエーション活動を用意して、その中から利用者が参加したいものを選べるようになっていく。参加したレクリエーション活動や様子などをケース記録に記載し、再アセスメントに反映させている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/75

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	84.0%	9.0%		
	いいえ：4.0% 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	92.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	59.0%	29.0%	9.0%	
	無回答・非該当：1.0%			
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%	12.0%		
	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	75.0%	23.0%		
	いいえ：0.0% 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	87.0%	12.0%		
	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	92.0%	7.0%		
	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	87.0%	6.0%		
	どちらともいえない：4.0% 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	67.0%	20.0%	12.0%	
	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%	7.0%		
	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%	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	76.0%	14.0%		
	いいえ：4.0% 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%	15.0%	6.0%	
	無回答・非該当：1.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	10.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
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%	12.0%	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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立芝高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区芝3丁目24番5号
事業所電話番号	03-5232-0848

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)自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2)個を大切に、心を満たす医療・福祉の実現 3)地域社会との対話と交歓 4)安定と健全な発展 5)誇れる職場の創設

全体の評価講評

特に良いと思う点

・契約時に事業所のサービスとリスク説明を行い、利用者の情報を詳しく把握している

法人が作成したリスク説明書を利用者、家族に丁寧に分かりやすく説明している。自宅でも、どこに居ても起こる可能性のあるリスクに対しては理解を得た上で、契約の手続きに入っている。リスク説明書の熟読を依頼している。リスク説明においては、家族の協力度、高齢にともなう身体機能の変化の理解などに応じ、相談員が丁寧な説明に心がけ、全ての利用者の同意を得ている。またケアマネジャーと連携して、事前にサービスに必要な情報、書類を準備してもらい、利用開始までに職員間で情報共有している。

・自前厨房のため利用者の状態、要望に細やかに応じた食事を提供している

管理栄養士と調理員が協働し、食事を提供している。食形態は6種類以上で一口大、刻み、ミキサーなどである。刻みには中華風のおんをかけることもできる。食事量もその時の体調に応じて柔軟に変更できる。自前厨房の強みが発揮されている。また食事を楽しむ企画が多様であり、メインメニューを選べる選択食やイベント食として郷土料理、行事食、リクエスト食などがある。管理栄養士が毎回食事中にラウンドし利用者の意見を聞いており、嗜好調査や満足度アンケートも行っている。その結果を掲示して公表するなど、食事の質向上への取り組んでいる。

・コロナ禍でも利用率向上に努めて成果を出している

コロナ禍によって利用控えが続いていることを踏まえ、併設している地域包括支援センターをはじめ地域の居宅介護支援事業所とは密に連携を図ることに力を入れ、情報共有を充実させている。また、個別訪問ができない中、ケアマネジャーに向けては電話などにより事業所の情報（イベント食やストレッチャー浴など）をきめ細かく発信し、地域の利用者ニーズを把握できる良い関係づくりにつながっている。その結果、利用率も施設長着任後7ポイント程度向上し、安定した運営につながっており、成果がうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

・利用者のプライバシーに配慮しながら、利用者の安全、家族の安心にもつなげている

利用中の様子を家族に知ってもらうため、利用者の表情を写真に撮り、SNSへの写真掲載を行っている。必ず、同意書の説明を行い、署名をもらうようにしている。その目的のひとつには、災害発生時の安否確認方法の手段として、利用者の無事な様子の写真をSNSにアップすることで、自宅や離れたところに居る家族の安心につながることを考えている。イベント参加の写真、安否確認の写真など、使用目的により、プライバシーの保護に対する注意点が異なるため、利用者の立場になって、プライバシー保護の高い意識を持ち続けることを期待する。

・コロナ禍、地域交流が困難であり課題と認識している

コロナ前、事業所は職員以外のさまざまな人たちの訪問を歓迎し、近隣の小学校や消防団と定期的な交流を行っていた。しかし今年度、コロナ禍、感染対策のため人との接触をできるだけ控えるべく、外部からの訪問者を制限した。傾聴ボランティアや趣味活動等の講師も同様である。それでも敬老会の日に小学校児童からのメッセージカード、クリスマスシーズンに手作りのリースのプレゼントがあった。地域とのつながりを実感できた出来事として利用者が大変喜んでおり、これまでの関係づくりの結果である。コロナ禍の地域交流を課題と認識している。

・新たな管理者を中心にマネジメント力の向上を目指している

本年度より新たな赴任した管理者は、各種の会議や委員会活動に積極的に参加し、必要とされる意思決定に適切に取り組み、マネジメント力の向上を目指している。また、事業所としてはサービスレベルのさらなる向上を課題としており、法人のバックアップを得ながら、職員一人ひとりが意識改革にも着手している。地域の中核的な高齢福祉の拠点になるように、新たな管理者のリーダーシップが期待されている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・感染症対策を中心にリスクマネジメントに充実させている

事業所としてのリスク対策に関する優先順位は、転倒防止に特に配慮しているが、現在は感染症対策（新型コロナウイルス感染予防対策）を最優先として位置付けている。万難を排して事業所を閉めないよう取り組んでいる。また、近くに川があるため氾濫時のリスクを考えて利用者の安全確保にも取り組んでいる。リスクマネジメント委員会や感染症委員会などの関連委員会を毎月開催して、リスクの分析・対策・有効性の確認・知識の共有などを行い再発防止・予防に努めている。

・SNSを活用して事業所の雰囲気、特徴を分かりやすく、細目に情報発信している

広報委員を設けて、事業所の活動の様子、特徴が伝わるように、頻繁にSNSを更新して、事業所の紹介を行っている。事業所が特に力を入れている栄養、食事、そして食器に関しては、栄養バランスを考えたメニュー、コメント、イベント食の写真を添えるなど、事業所の特徴が分かるように工夫されている。利用中の様子、サービス内容が分かり、利用者希望者にとって過ごし方の理解につながっている。楽しい食事、健康な生活を送るための食事など、事業所が食の大切さに重きを置いており、広報委員である栄養士が細目に情報発信している。

・利用者の望む生活を聞き取り目標を設定し、訓練への意欲を高めている

機能訓練指導員が利用者の機能訓練計画を立てている。自宅訪問し生活環境や状況を把握したうえで課題を抽出している。また利用者の希望・意欲を引き出すためにコミュニケーションを大切にしている。その結果、例えば「自宅2階にある仏壇にお供えするため、階段を上がれるようになりたい」「買い物をする時、頻繁に方向転換をするので歩行器を上手に使いたい」など個別性の高い目標設定ができている。目標は訓練への意欲を左右するものであり、3か月ごとのモニタリング、6か月ごとに目標の達成度を評価している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/75

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	79.0%	14.0%	5.0%	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%	8.0%	5.0%	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	67.0%	23.0%	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	73.0%	20.0%		いいえ：2.0% 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%	29.0%		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	85.0%	11.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	11.0%		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	82.0%	8.0%	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	64.0%	20.0%	14.0%	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%			どちらともいえない：2.0% 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	85.0%	8.0%	5.0%	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	88.0%	5.0%	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	70.0%	20.0%	8.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	11.0%	11.0%	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	44.0%	41.0%	14.0%	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	社会福祉法人恩賜財団済生会
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンター港南の郷
事業所所在地	東京都港区港南3丁目3番23号
事業所電話番号	03-3450-5571

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) 施設創立以来の運営実績を生かし、経営の効率化を図る 2) 利用者本位のサービスをすすめる 3) 高齢者や家族が安心して生活できるよう支援します 4) 地域の医療機関との緊密な連携のもとに利用者の健康維持を図る 5) 港区の高齢者福祉を支える総合施設として、それぞれの事業の連携を一層強化し、高齢者が 住み慣れた地域で自立した生活を送れるよう全力を尽くす

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **利用者の不安を軽減する取り組みを生活相談員中心に行い、デイサービス通所に早く馴染めるように支援している**
契約時に利用に関しての説明を密に行い、不安を軽減出来るように対応しているが、それに加えて当日の朝に「利用日の声掛け」「体調の確認」「荷物の確認」を直接生活相談員が訪問して行い、送迎車に乗車するまで対応している。利用者だけでなく、初めて顔を合わせる職員の不安軽減にも繋がっている取り組みとなっている。また、他の事業所に移られる利用者には、移行後も作品作りの続きが出来るように作りかけをお渡ししたり、思い出の写真や作品を本人及び家族に送ったりと配慮を行っている。

・ **看護師中心に利用者の健康管理を行い、職員全体で緊急時対応が迅速に行えるよう取り組まれている**

必要に応じて利用者の主治医や在宅で利用している訪問看護との連携を図り、利用者の健康管理を看護師中心に行っている。体調の急変時に迅速に対応できるように予め家族と対応方法を決めておくほか、緊急時フローチャートや手順書などのマニュアルを整備している。また、BLS（一時救命措置）の取得にも力を入れており、生活相談員、理学療法士がすでに取得している。BLS取得した職員を講師とした研修も合わせて行い、職員全体で利用者の健康管理が出来るように努めている。

・ **業績と進捗状況については、連絡調整会議等を通じて全職員に周知している**

港区の所管課、法人本部、厚労省、東京都からの情報と芝浦港南地区高齢者相談センターとの情報交換を適宜実施し地域の状況の情報共有し事業所を取り巻く地域の状況については把握できている。事業計画の策定にあたっては広く意見を積み上げて策定し、業績と進捗状況については、連絡調整会議等を通じて全職員に周知している。これにより、情報や課題の共有化が図られるよう取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・ **稼働率の向上を図る為の対策を全職員で検討して、目標値達成に向けて取り組むことを期待したい**

すまいる通信やパンフレット、ホームページでの情報発信や施設内見学を通じて新規利用者獲得に努めている。外部の居宅介護支援事業所に実績を配布する際に空き情報も合わせて渡しているほか、日々の電話連絡の中でも空き情報を提供している。ただし、一昨年からの感染症蔓延の影響から稼働率が大きく低下してしまい、目標に掲げている稼働率まで達することが出来ていない現状の為、新規利用者獲得の為に更なる工夫に期待したい。

・年間行事やボランティア活動の充実が見受けられるが、日々提供する活動の充実化も望まれる

複数の活動を用意し、利用者に選択して参加してもらえるように取り組まれている。季節に応じた年間行事やリモートを使ったボランティア活動の充実化は、利用者アンケート結果からも聞かれているため好評と伺える。ただし、日々提供する活動に関しては、感染症蔓延前に比べ種類が減り活動の幅が狭まっているとの職員自己評価が見受けられた。感染症対策を行いつつ、更なる活動の充実化を目指したい。

・男性利用者の獲得 = 稼働率向上に向け取り組みを推進したい

コロナで稼働率が下がり、契約定数が下がってきている。稼働率向上に向けた取り組みを画策している。通所介護事業に於いては多くの場合男性利用者の獲得が厳しくなっており、当事業所においてもその中で男性利用者に向けたサービスの開発など、いかに地域で評判を高めるかを最大の課題としている。その一つとして家庭では難しい入浴の効率を上げることでサービスの質を落とさずにキャパを広げる検討を続けている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・LAN上で迅速な情報の提供・周知・徹底・共有が可能で、実務活用に力を入れている

情報の共有に関して、施設内のLANにて、迅速な情報の提供・周知・徹底・共有が可能になっており、それを実務的に活用できるように取り組んでいる。情報の保護に関して、情報セキュリティ委員会を月に一度開催し、施設内のセキュリティに関する情報の周知、港区情報安全対策指針に基づく情報の取り扱い（特にUSBなど外部記憶媒体の管理）を啓蒙し、システムの円滑な運用と情報セキュリティ確保のため、運用管理手順書を作成している。

・食事が楽しくなるようなイベントの企画を毎月行っている

主食4形態、副菜5形態に対応しており、利用者の咀嚼・嚥下状態に応じた食事提供が行えている。献立は利用者にも分かりやすくA3用紙にて作成しており、毎月配布している。敬老会や忘年会のイベントに合わせた行事食も企画しており、利用者が食事を楽しめるように取り組まれている。イベントは3日間行われ、利用者が年に1回以上は行事食にあたるよう工夫している。また、併設している特別養護老人ホームのイベントに合わせて、月に1回は行事食が行えるように連携を取られている。

・感染症対策を講じて、地域住民との関わりの継続に至る事が出来ている

感染症蔓延以降は、地域住民とのふれあいやボランティア活動の積極的な導入を中止する動きとなってしまうことが出来たが、その中でも出来ることを模索し、オンラインや感染症対策を講じてのボランティア活動を継続することが出来ている。活動補助（手芸・話し相手など）ボランティアに関しては、職員と同様の感染対策を行ったうえでの活動実施方法を整備している。リモート活動（音楽・マジックなど）は実際にボランティア活動をオンラインで行ったり、事前に行った内容を映像化して上映する内容にて地域住民との交流を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/70

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%	18.0%	7.0%	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	81.0%	7.0%	7.0%	どちらともいえない：3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	33.0%	37.0%	18.0%	11.0%
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	62.0%	22.0%	7.0%	7.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	66.0%	14.0%	14.0%	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	88.0%			どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%		11.0%	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	81.0%		11.0%	7.0% 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	59.0%	22.0%	18.0%	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	81.0%		11.0%	7.0% いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%		14.0%	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	81.0%		7.0%	11.0% 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	77.0%		14.0%	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	77.0%		14.0%	7.0% 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	59.0%	22.0%	18.0%	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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンターサン・サン赤坂
事業所所在地	東京都港区赤坂6丁目6番14号
事業所電話番号	03-5561-7831

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）	<p>(1) 東京聖労院は、「四恩報謝」（天地・父母・国・衆生の恩に報い、感謝するところ）の教えに根本を置いた「聖労」（報いを求めない聖(きよ)き労働）を実践し、「地域とともに育つ」ことを常に忘れず、社会福祉の目的の実現をめざします。</p> <p>(2) 赤坂の地域性・特徴を十分に生かし、質の高いサービスを提供することにより地域福祉に貢献します。</p> <p>(3) ご利用者一人ひとりが安全で気兼ねなく安心して過ごせる施設を目指します。</p> <p>(4) 併設する児童館との間では、コロナ禍での新しい高齢児童交流の充実に努めます。</p> <p>(5) 堅実な財政運営のもと、職員にとって働きやすい職場づくりを目指します。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・口頭での申し送りを加え、情報共有を充実させている 1日3回（早番・日勤・夕）のミーティングを行い、利用者情報の共有を徹底している。話し合われた内容はミーティングノートに記入され、翌日の出勤者にも伝達できるものとなっている。また、拡大会議では議長・書記の割り振りを行い、ミーティングの議事録を作成してファイリングしている。当日欠席した職員に関しては、以前は確認印を押すことで良しとしていたが、確認だけでなく内容の理解を促すことが重要と捉え、書類の確認だけでなく口頭での説明も行うように仕組みを変更して理解を促すように努めている。・自立支援につながる機能訓練を充実させている 利用者の状態に応じた機能訓練メニューが提供されており、個別機能訓練計画書にて適切に評価されている。初回訓練時は機能訓練士が訓練メニューの選択やマシンの掛ける負荷を決定しているが、慣れてきたところで利用者との1度相談をする機会をつくり、より利用者・家族との意向に合った訓練の提供が出来るように取り組んでいる。今年度は新たにマシンを導入し、ケアマネジャーからも一定以上の評価を得ることが出来ている。機能訓練を強みとし、さらに広報体制を充実するとともに考されたい。・行動指針を明示し、質の高い安定したサービス提供が可能となり、利用者満足につながっている 理念、倫理綱領と並ぶ法人及び事業所の考え方の一つで、「職員満足失くして利用者満足なし」を職員は第二の理念と呼んでいる。利用者満足を達成するには職員が満足する職場環境にしなければならない。職員の満足とは「遣り甲斐」「成長」「モチベーション」が感じられる職場ということである。職員間で共有することでチームワークが構築され、働きやすい職場に満足し、日々の仕事が利用者の満足につながっていくという考え方でチームワークの構築に役立っている。これに基づき質の高い安定したサービス提供が可能となり、利用者満足につながっている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・新規居宅介護支援事業所の開拓などに力を入れ、稼働率の向上を目指されたい
--

事業所情報を外部に伝えるための様々なツールを作成し、写真を多く使用するなどの工夫を加えている。ケアマネジャーからの新規問い合わせに迅速に応じ、利用者への見学を促して新規利用につなげる流れは出来上がっているように思われる。しかしながら、コロナ禍の影響による利用控えなどによって目標稼働率（90%）は未達になっている。居宅介護支援事業所への積極的なアプローチはできない状況でもあり、電話による空き情報の提供にとどまっている。新規居宅介護支援事業所の開拓などに力を入れ、目標稼働率の達成を目指されたい。

・服薬管理をさらに充実させることを目指している

常勤看護師2名配置により医療依存度の高い利用者の受け入れを可能とし、入浴後の処置も迅速に行えるような職員体制を作り上げている。内服薬の管理も看護師中心に介護職と連携を取って行っており、内服薬の持参忘れ防止対策や、服薬時の3重チェック体制を整備して職員の不注意による誤薬を防ぐことが出来ている。しかしながら、薬を自己管理している利用者の落薬が年に数件報告されている。自尊心への配慮や自立支援を基本としつつ、落薬対応の強化を目指している。

・コロナ収束の際には、地域交流・地域貢献・地域還元などの再開を目指している

この2年間はコロナ禍の影響で、事業所でも利用者や家族の面談も制限され、またボランティアや実習生も受け入れが難しくなっている。高齢者児童交流などのイベントや企画も縮小・中止が殆どで、対面での実施はゼロである。このような状況下で、地域交流、地域貢献が出来ず、一部で地域の福祉拠点としての機能・役割を果たしていない状況が続いている。コロナ収束の際には、各種方面にアプローチをかけ、質の高いサービス確保を前提にさらに地域への交流・貢献・還元などの再開を目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・充実した医療と看取り介護を実施し、人的資源の地域への還元が行えている

事業所では、在宅医療の経験豊富な配置医3名と看護師の24時間体制により、充実した施設内医療と看取り介護を実施している。地域における医療ケアが必要な人の積極的な受け入れを行い、より充実した看取り介護を行う体制を構築している。この体制によって多職種が連携したチームワークが可能となり、看取り介護への職員の心理的負担が軽くなっている。これにより、利用者は人生の最期のページを満足して迎えることができおり、また当事業所の地域の福祉拠点としての役割であり、また使命でもあり、積極的な人的資源の地域への還元が行えている。

・利用者それぞれの生活状況や身体状況を考慮して計画書が作成されている

ケアプランやアセスメントシートの内容を反映し、利用者の特徴や意向に応じた通所介護計画書の作成が行えるように努めている。事前に聞き取りを行う中で、生活歴や趣味・嗜好から1日の過ごし方までの詳細情報を得るようになり、通所介護計画書の各項目に「在宅生活に必要な機能向上」を意識した具体的な対応策が落とし込まれている。デイサービスを利用することで、在宅での生活が送りやすくなるように各専門職が連携して、計画書に沿った支援の提供に努めている。

・安全な食事介助が提供出来るように多職種連携して行っている

主食は米飯・お粥・ペーストの3形態で、副菜は常食・一口大・刻み食・ペースト食の4形態に対応している。当日の体調により、急な形態変更が必要になった場合でも対応が行えるようになっている。食事介助を要する場合は、自宅の様子と照らし合わせ、まずは食べる意欲を大切に捉えている。利用者それぞれの障害に合わせて食事介助出来るように、必要に応じて看護師や機能訓練士からアドバイスをもらい、安全で適切な食事介助支援提供に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/75

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	85.0%	7.0%	7.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	71.0%	7.0%	17.0%	いはいえ：3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	60.0%	17.0%	10.0%	10.0%
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	92.0%	7.0%	いはいえ：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	75.0%	14.0%	7.0%	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	96.0%			どちらともいえない：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%			どちらともいえない：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	89.0%		7.0%	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	53.0%	14.0%	32.0%	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	92.0%	7.0%		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	82.0%	7.0%	10.0%	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	82.0%	7.0%	10.0%	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	89.0%		10.0%	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	82.0%		10.0%	7.0%
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	53.0%	14.0%	7.0%	25.0%

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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立虎ノ門高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区虎ノ門1丁目21番10号
事業所電話番号	03-3539-3710

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)自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2)その方を深く理解し、尊重し、敬意を持ったケア 3)地域の中で親しまれ、信頼される施設づくり 4)専門職としての知識を高めるための人材育成 5)何事にもチームで取り組む姿勢

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者情報をまとめる情報管理ツールを多数用意し、日々提供する活動や通所介護計画書に反映されている

ケアマネジャーから事前に貰う利用者情報や、契約時に確認した利用者情報を「利用者面談記録兼アセスメント」の書類にまとめ、一括で管理できるようにファイリングしている。その他にも、「興味・関心チェックシート」やブログ掲載や作品掲載の可否についての「プライバシーについての同意書」、ADL・IADLをまとめた「生活機能チェックシート」など様々な情報管理ツールを活用して利用者情報をまとめており、実際に提供するサービスはもちろん、通所介護計画書にも反映されている。

・健康管理を看護師中心に行い、感染症の予防及び急変時の迅速な対応ができる仕組み作りに力を入れている

看護師を中心に利用者の健康管理に努めている。来所時のバイタル測定や午後の検温など欠かさず行い、経過を記録に落とし込んでいる。フロア内の感染症対策や利用者への注意喚起も合わせて行っており、感染者を抑えることができている。緊急時連絡カードを予め作成しており、デイサービス利用時に体調の急変が起こった場合は、連絡カードに記入してある主治医、病院診察券ID、病歴、内服情報などを迅速に情報提供できるように取り組まれている。また、職員対象の勉強会を定期的に行い、知識習得に努めている。

・職員が工夫して利用者の楽しみのために主体的に協力する風土が感じられる

以前取り組んでいた「あなたの夢を叶える15分」について再度仕組み作りの検討を重ね利用者の満足度向上に努めたいと考え、「ドリームカムトゥルータイム」として3か月で5件を目標として再スタートしている。また、職員による「とらとら劇団」などイベントを通じて、職員間のコミュニケーションを図ると共に利用者への楽しさを提供している。利用者の楽しさを職員が主体的に協力して作り上げる姿勢がうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の少数意見にも耳を傾けて更なる向上を目指されたい

サービス提供時における羞恥心及びプライバシーに関する配慮が行き届いており、利用者アンケートからも高い満足度の意見が多数見られている。「プライバシーの同意書」の中でも、写真掲載、ブログ掲載、創作活動作品の掲載、入浴に関する異性介助についてなど事前に利用者の意向を聞き取れるような仕組み作りが行えている。ただし、利用者アンケートには、異性の職員による排泄対応についてのマイナスコメントも見受けられたため、更なる満足度向上を目指すための対応に期待したい。

・現在提供されている各種の支援やサービスの満足度は維持しつつ、職員の負担軽減にも配慮されたい

利用者の意向に応じた活動提供が行えるように「全体活動」、「個別活動」の選択肢を作り、また季節に応じた年間行事を企画開催し、利用者への楽しみの提供に繋げている。その分、担当職員の受け持ちは、月ごとに企画開催される行事の計画を始め、各種委員会への所属、ボランティア、SNS、防災などのそれぞれに対応する業務、誕生日やイベント食の企画運営など多岐に渡り、全ての職員が複数の担当を掛け持ちしている。職員自己評価からも、業務の負担や偏りに関する意見が見受けられたため、質を落とさず負担を軽くする方法の検討が期待される。

・ **事業継続計画策定し、さらに職員への周知も早期に図りたい**

リスクマネジメントについては、具体的にはマニュアルの改訂、事業所間訓練、地域住民・消防を交えた訓練、水害・停電に対する訓練などを掲げており、委員会を設け、毎月分析を行っている。また、想定される様々なリスクについては契約時に利用者や家族に説明を行い、リスク説明書に同意を得ることにしている。リスクマネジメントに関する事業所の意識や取り組みは高いことがうかがえる。さらに、災害や感染症に関する事業継続計画（BCP）を本年度新たに策定し、運用の中での見直しを予定している。さらに職員への周知も早期に図りたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **研修後の目標をミーティングや会議などで発表する伝達研修を通し職員間で共有している**

法人の事業計画では離職防止策として「優秀な職員に適した待遇へ 最高の休息から、やりたい仕事に集中しよう」として、定着率90%以上、36協定厳守、面談・研修回数、メンタルヘルスマネジメントなどを掲げて職員のモチベーション向上に取り組んでいる。研修後の目標をミーティングや会議等で発表する伝達研修を通し、職員間で共有している。気付きシートに記入し、その日のミーティングで話し合いをし、検討している。各委員会で目標・課題を掲げ、解決に向けて、研修参加や勉強会開催など学びとチームワークの促進に取り組んでいる。

・ **事業所情報を外部に発信するための工夫を行い利用者・利用者家族からも好評を得ている**

とらトピア通信やブログ、パンフレットに空き情報など事業所の情報を外部に発信する様々なツールを作成されている。ただ作成するだけでなく内容も工夫されており、毎月発行している「とらトピア通信」では、その月に応じたコラム、月ごとのイベント情報、看護師からのお知らせ、訪問理美容の日程、活動の様子、利用者への注意喚起など写真付きで公開しているほか、1か月の活動スケジュールも加えて掲載されている。利用者や利用者家族からも通信を見るのが楽しみとの意見がアンケート結果からも多数見られており、質の高さが伺える。

・ **毎日の選択食の取り組みにより、「食」に対する楽しみも加えることができている**

事業所内に厨房設備があることで、昼食の主菜（肉・魚）の選択や、提供される飲み物の選択が行えるようになっている。管理栄養士も毎日の昼食時にラウンドを行っており、利用者から食事についての意見や要望の聞き取りに努めている。聞き取りやアンケートから得られた意見を昼食やおやつメニュー検討に役立てている。職員対象のトロミ勉強会を年に1回行っており、食事介助方法や試食会、トロミ剤のお試しを通じて知識・技術習得に力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

59/70

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	84.0%	10.0%			いいえ：1.0% 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	86.0%	6.0%	6.0%		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	66.0%	22.0%	8.0%		いいえ：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	89.0%	8.0%			いいえ：0.0% 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%	11.0%	5.0%		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	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%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	5.0%			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	86.0%	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	74.0%	11.0%	11.0%		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	91.0%	6.0%			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	86.0%	6.0%	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	77.0%	13.0%	5.0%		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	81.0%	13.0%	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	86.0%	6.0%	6.0%		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	59.0%	23.0%	13.0%		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	港区立高齢者在宅サービスセンター白金の森
事業所所在地	東京都港区白金台5丁目20番5号
事業所電話番号	03-3449-9615

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) ご利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切にすること 2) 在宅生活継続の為に必要なサービスを行う：公益型混合介護 3) 介護予防：出来ることに目を向けた自立支援 4) 開かれたサービス ～HPやSNSの活用～ 5) 地域連携・医療連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・「その人らしく」過ごしてもらおうことを大切にしている

1日の中で決められたプログラムを除いては、時間的な制約を設けておらず、自由に過ごしてもらえるようにしたり、自宅での生活の延長になるように配慮したりしている。利用者調査の自由意見欄には、自宅で行っていた趣味活動を継続して楽しんでいる声も聞かれている。また、利用期間中に新たな要望などを受け付けた際には、家族やケアマネジャーの確認を取り、同意を得た上で迅速に対処している。苦情や要望、ヒヤリハットや事故などについては、報告書を定め迅速に対処することに取り組んでいる。

・できる状況でできることを最大限探して実行に移すことに力を入れている

新型コロナウイルス感染症に翻弄される年度ではあるが、比較的安定した利用実績が保っていた。感染症対策を徹底した成果といえる。うがい手洗いはもちろんのこと、各テーブルにシールドを設置し、マスク・消毒対応も力を入れている。また、人流を抑制するため、ボランティアは呼べないが、外部のオンラインプログラム（歌・演奏など）などを取り入れたことによって、利用者の楽しみを出来る限り継続させることにも取り組んでいる。今後もできる幅を増やしていきたいとしている。

・管理者は職員とのコミュニケーションに力を入れ事業所運営をリードしている

本年度新たに赴任した管理者（所長）は事業所内の定例会議（常勤会議）や昼ミーティングなどに機会を通じて、日々の具体的な実務を把握している。また、法人内デイサービスの統括責任者が出席するエリア会議（法人内デイサービス近隣3事業所）に管理者が出席しており、法人の決定事項や経営状況などを把握したり、当該事業所の運営状況を報告するなどして指導・助言を受けられるようになってる。管理者はそれらを通じて収集した情報などをもとに定例会議において事業の方向性を示唆して事業所運営をリードしている。

さらなる改善が望まれる点

・さらなる利用率の向上を図ることを目指している

地域の約20か所の居宅介護事業所からの紹介を受けており、さらに毎月空き状況などをFAXで送信し、利用希望者の獲得にも取り組んでいる。各種の媒体を取り揃え、適切な広報体制になっていることがうかがえる。利用率については、コロナ禍の影響によって、デイサービスの利用控えがある中で、居宅介護支援事業所への情報提供を充実させたことで、利用者の紹介につながるなどの成果も報告されている。訪問調査時点で、概ね1日27～28名の利用に回復している。さらに、新規の利用者の獲得につながる積極的な情報提供を目指している。

・「行けば安心」という事業所を目指している

今年度は、新型コロナウイルス感染症による影響でサービス利用減少が懸念されたが、努力が実って安定している実績が残っている。しかし、コロナ禍の恐怖から利用を休む利用者があることも確かである。事業所として、感染症対策の徹底をはじめ、ここへ来ることによって逆に安心感が提供できる体制づくりをしていきたいとの抱負がある。「行けば安心」ということを、どのように分かりやすく利用者、家族、居宅介護支援事業所などに広報するか、といった視点で整理し次年度へ繋げられたい。

・事業所の長を明確にし、さらにサービス内容をステップアップさせることを目指している

事業所は特別養護老人ホームと併設しており、併設事業であるショートステイとも連携を図りながら高齢者が地域での生活を円滑に継続できるようなサービス提供に力を入れている。職員のスキルやモチベーションも高く、利用者本位のサービス提供がなされていることもうかがえる。ただしその反面、長が捉えにくい側面があることも否めない。タイトな人員体制の中で一定以上のサービス提供がなされていることは高く評価できるが、さらに職員間での話し合いを充実させ、事業所の長を職員一人ひとりが認識できるようなマネジメントを構築していきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域の関係機関などへの情報提供を充実させている

保険者である港区には定期的に運営状況を報告しており、毎月の事業所実績を所定の書式を用いて届けることにしている。また、利用者の紹介元である地域包括支援センターや約20か所の居宅介護支援事業所には、毎月月初に前月分の実績や利用者の状況を報告することにしている。その際に広報紙やパンフレットを持参し、事業所の空き状況などを伝えて連携を図ることにしている。コロナ禍の影響によって、デイサービスの利用控えがある中で、居宅介護支援事業所への情報提供を充実させたことで、利用者の紹介につながるなどの成果も報告されている。

・利用者の個別状況に配慮した送迎に取り組んでいる

送迎車には必ず添乗職員を同乗させており、家族からの申し送りを受けたり、乗車中の利用者の安全確保に取り組む円滑な送迎がなされるようにしている。また、添乗職員の判断によってステップ乗車か車いす乗車かを選択したり、車酔いがあるなどの身体状況を配慮して、より快適な送迎に取り組んでいる。利用者の負担軽減を図るために、乗車時間を最小限にできるよう配慮して送迎ルートを作成している。送迎表には個別の対応を記載し、職員が適切な支援を提供できるようにしている。

・1日が快適に過ごせるような環境作りに取り組んでいる

日常的な活動はデイルーム中心としているが、趣味活動を行う際にはゆったり室や多目的室など別室を使用し、落ち着いて活動できるようにしている。また、デイルームで多種の活動を行う際には、必要に応じてパーテーションなどで仕切り、活動に集中できる環境作りに取り組んでいる。デイルームや廊下などにもソファを設置し、リラックスできる環境を整えている。利用者の座席の位置取りに関しても、心身状況に配慮したグルーピングを行い、安全確保にも配慮されている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/90

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%	22.0%	6.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	77.0%	9.0%	13.0%	いはいえ：0.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	43.0%	34.0%	18.0%	無回答・非該当：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	61.0%	25.0%	9.0%	いはいえ：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	61.0%	20.0%	13.0%	いはいえ：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	72.0%	15.0%	9.0%	いはいえ：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%		6.0%	どちらともいえない：4.0% 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	70.0%	11.0%	18.0%	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	40.0%	27.0%	31.0%	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	81.0%	11.0%	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	72.0%	11.0%	13.0%	いはいえ：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	77.0%	6.0%	13.0%	いはいえ：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	61.0%	25.0%	13.0%	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	63.0%	15.0%	18.0%	いはいえ：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	31.0%	27.0%	6.0%	34.0%

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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名称	若葉高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都新宿区若葉3丁目6番
事業所電話番号	03-5269-0531

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)利用者が明るく自分らしく過ごせるセンターである事 2)利用者が楽しくセンターに通所し生きがいを持って日々を過ごせるセンター 3)利用者が心地よく時間を過ごせ自分の居場所として感じてもらえるセンター

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者一人ひとりの主体性を尊重し、選べる活動を準備し、思い思いの時間を過ごせるようにしている <p>活動の時間は、利用者にとって大きな楽しみであり、体操等は機能の維持、向上に大きな役割を果たしている。事業所では利用者の主体性、選択を尊重するため2種のプログラムを準備し、1か月の予定表を作成し利用者・家族に伝えている。活動を楽しく効果的に行えるよう工夫している。さらに集団の活動を好まない利用者には、個別の活動を準備したり、個別の空間で過ごせるように環境整備をして、利用者が思い思いに過ごせるように取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所は、利用開始時に渡すパンフレット「ご利用にあたって」を独自に作成し、利用者・家族等に説明し、同意を得ている <p>A4版の独自のパンフレット「若葉高齢者在宅サービスセンターのご利用にあたって」を作成し、利用開始時にあらためて説明する資料としている。「明るく・楽しく・ここちよく」の事業所モットーと、一日の利用を終えて「今日も楽しかった」「また来たい」と思える施設づくりを心がけていると明記している。サービス内容、一日の予定、利用にあたっての留意事項、服薬についての特記、送迎の時間表、入浴曜日と持ち物、月間スケジュール、献立表、美容サービスの案内など、利用者・家族等が知りたい内容がまとめられ、利用者等への安心につながっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・職員が全体会議で毎年選出する介護リーダーを配置することにより職員への情報伝達と職員教育を図っている <p>全体会議で選出される介護リーダーが常勤・パートの介護職全体をまとめる役を担っている。介護職には主任という役職がないため、介護リーダーが、パイプ役として法人での決定事項や、所長や主任相談員からの伝達事項を介護職へ周知している。また、現場での日々のケア内容に関しても気づいた点や気になる点等を速やかに主任相談員・所長へ報告し指示を仰いでいる。リーダーは長い人で4年程度継続して選出されることもある。若い職員についてはリーダーを経験することにより成長も見られ、手当等はないが職員のやりがいにもつながっている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・計画的な機能訓練の実施と定期的な評価、見直しをすると良い <p>事業所では、一部の利用者への個別の運動等に取り組んでいる。例として、自宅に段差のある利用者には階段での段差昇降訓練を、歩行状態が不安定な利用者には歩行練習をしている。一方で、機能訓練指導員の配置がないので、個別機能訓練計画書を作成していない。そのため、PDCAサイクルとして十分な評価等を行っていない一面がある。個別機能訓練計画書がなくても、定期的な評価、見直しまでを計画的に行うとなおよい。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の権利擁護のために、の取り組みの周知にさらに努めるとよい <p>苦情解決制度や「虐待防止法」の内容を日ごろから周知している。虐待が疑われるような案件があれば職員は一人で判断をせず介護リーダー・主任相談員・所長に報告し指示を仰ぐように決められている。緊急案件であれば地域包</p>

括支援センターや警察に速やかに連絡を取るとしているが、まだ事例はない。地域包括センターの虐待防止の啓蒙活動にも協力をしているが、利用者アンケートの結果で「病気やケガをした際の職員の対応は信頼できるか」の項目が無回答・非該当の回答がやや多いので、権利擁護の取り組みをさらに周知するとよい。

・安全面や衛生面の確保、職員の意識改革等、職場環境の改善に取り組まれるとよい

事業所内のいくつかの場所に置かれている物品はややもすると目につくように思われる。健康管理室のベッド脇、階段の踊り場、2階スタッフ室にある物品は整理整頓ができると良い。こうした整理整頓はそのこと自体が十分に目的となりえるが、利用者の安全確保、ルールを徹底する職員の意識改革等の要素を含めて、職場環境全体の改善として認識し、取り組まれるとなお良い。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用希望者へ見学や体験の機会を積極的に設け事業所のサービスを理解してもらっている

事業所は独自のA4版8ページのパンフレットを作成して見学時に渡し、事業所のサービスに理解が深まる工夫をしている。表紙には玄関写真と「明るく楽しくここちよい」のモットーが明記され、1日のスケジュール、サービス内容についても、特に3種類の入浴方法やアクティビティが一目でわかるように写真を多用している。また、見学希望者等には送迎車で送迎して、送迎時の利用者のニーズ把握に努めたり、1日の過ごし方の流れや活動内容がどのようなものか、実際に体験をして事業所のサービス内容を理解してもらい、利用率の向上にもつなげている。

・利用者の希望や状態を踏まえて、選択制の外出行事を企画している

事業所では春と秋に外出行事を企画しており、利用者が選択できるようにしている。体力的に遠出ができない利用者にも外出行事に参加し、楽しめるよう近場の外出先を選択肢に入れている。外出先の選定にあたっては利用者の声を聞いたり、多くの人に知られている都市部の観光地を候補にするなど事業所の立地を最大限活用している。外出行事は人手がかかるが勤務調整をして、外出する利用者も外出しない利用者にも十分対応できるようにしている。外出行事は利用者が最も楽しみにしている行事の一つでもあり、その期待に応えるべく取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/68

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%	12.0%	7.0%	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	84.0%	5.0%	5.0%	0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	71.0%	17.0%	5.0%	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%	17.0%	いいえ：2.0%	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	56.0%	33.0%	7.0%	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	82.0%	12.0%	5.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%	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	46.0%	12.0%	38.0%	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	71.0%	25.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	12.0%	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	74.0%	15.0%	5.0%	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	82.0%	15.0%	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	87.0%	10.0%	いいえ：0.0%	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	61.0%	25.0%	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	48.0%	25.0%	10.0%	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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名称	細工町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都新宿区細工町1丁目3番
事業所電話番号	03-3269-1331

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)「わくわく、いきいき細工町」をモットーに、いつも出掛けるのが待ち遠しいデイサービスを目指す。 2)豊富なプログラムで心身機能の維持を図る。 3)楽しい時間を過ごしながらか孤独感を解消し、生き活きた生活をおくることができる。 4)毎月の行事に参加することで非日常の楽しみを得ることが出来、日々の生活が活性化される。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・多くの活動を用意し、交流を楽しみながら快適に過ごせるよう支援している

事業所では、専門の講師による絵手紙、ペン習字、ミュージックセラピー、和紙工芸、ハーモニカ等があり、人気のプログラムとなっている。現在、ミュージックセラピーは休止しているが、講師によるその他のプログラムは継続している。他には、脳トレ、歌の会、ゲーム等、多くの活動を用意し、利用者は、好みの活動を選択し、他の利用者との交流を楽しみながら過ごしている。活動への参加を好まない利用者は、別室のベッドで横になったり、離れたソファに座って落ち着いた時間を過ごしており、利用者一人ひとりが快適に過ごせるよう支援している。

・ランチョンマットや箸置きなどを使用し、食事時間が楽しくなるよう工夫し支援している

食事は配食業者に弁当を届けてもらっており、ごはんは保温庫で保温し、みそ汁はスープジャーに入れ替え、温かい状態で提供している。また、配食業者に、粥、一口大、きざみ食、ソフト食などの特別食や、ごはん半量、粥半量等を依頼し、きめ細かい支援につなげている。さらに、明るい色のランチョンマットを敷いたり、かわいい箸置きを使用し視覚に訴え、食事時間が楽しくなるよう工夫し支援している。

・各種委員会ノートを活用して、サービスの質の向上に努めている

入浴、食事、排泄等の各種委員会は毎月または適宜開催されており、議事録は各種委員会ノートとして委員会担当職員が記録している。職員は、ノートを確認すると貼り付けられた名前欄にチェックをして誰が確認したかがわかるようにして情報の共有を図っている。毎月開催のワーカー会議でも各種委員会ノートを活用してサービス内容や手順の検討を行っている。職員間での情報の共有を図りながら、サービスの質の向上に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・「サービス基本マニュアル」の定期的な見直しをするとよい

事業所は、「サービス基本マニュアル」を整備しているが、定期的な見直しの時期や基準が定められていない。一方、職員参加のワーカー会議や各種委員会を開催してサービスの手順や内容等を検討し職員からの提案等を活かしている。各種委員会では議事録として各種委員会ノートに記録しているので活用して、「サービス基本マニュアル」へ反映し、定期的な見直しの時期や基準を定めるとよい。

・福祉機器の点検票を作成し、定期的に点検整備するとよい

利用者の車いすは、送迎時に職員がタイヤの空気不足やブレーキの不具合を発見することがあり、すぐ対処できるときはその場で行い、それ以外は家族やケアマネジャーに状況を伝えている。福祉用具の点検については、車いすは使用するときを目で見て確認、ベッドは消毒時に確認、入浴機器は清掃時に確認している。いずれも目視なので、やや点検に不足がある。福祉機器の点検票を作成し、点検箇所を項目にあげ、定期的に点検するシステムを作るとよい。

・ **機能訓練については、個別機能訓練加算等の算定に向けて準備をしているので、さらに充実させるとよい**

機能訓練指導員として、理学療法士が毎週月曜日の半日と隔週木曜日の半日来所している。その他の曜日は、看護師の指導のもと、介護職員が付き添い歩行などの生活リハビリを行っており、利用者が現在の身体機能を維持できるよう支援している。理学療法士は、数名の利用者に個別訓練を行っており、個別機能訓練プログラムを作成している。現在、個別機能訓練加算やADL維持等加算の算定に向けて準備をしているので、さらに充実させることを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **「さくら便り」でサービス情報を提供し見学希望者には送迎付きで見学してもらっている**

事業所が毎月発行しケアマネジャー等へも配付している「さくら便り」は、写真を多用してデイサービスの内容がわかるように工夫している。利用希望者・家族が知りたい「デイサービスではどのような活動をしているのか」が写真の利用者の表情でよくわかる内容になっている。また、見学を希望した利用者・家族には、自宅の玄関までの送迎付きで見学をするようにしている。送迎には送迎車の空き時間を利用して、午前か午後の希望をきくなど個別の状況にも対応している。また、送迎車の利用で送迎体験にもなり利用希望者・家族への安心につなげている。

・ **様々な体操やクイズを行い、楽しみながら心身の機能訓練を実践している**

事業所では、楽しみながら筋力維持ができるよう様々な体操を用意している。ラジオ体操、みんなの体操、歌に合わせて体操する「名曲体操」、音頭に合わせて座ったまま行う「新宿いきいき体操」等、大型のテレビ画面2か所に大きく映し出し、皆で画面を見ながら和やかに行っている。15時以降の送りのバス待ち時間に行う「第2ゲーム」は、少人数でのボウリングや輪投げ、頭の体操としてクイズやしりとりなどを行っている。楽しみながら筋力維持や頭の体操を行い、機能訓練の要素を取り入れた活動を実践することに力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/53

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%	15.0%		
	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%	7.0%		
	どちらともいえない：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	67.0%	25.0%	7.0%	
	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	80.0%	20.0%		
	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	82.0%	10.0%	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	92.0%	7.0%		
	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	95.0%	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	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%			
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	77.0%	5.0%	17.0%	
	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%	7.0%		
	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	90.0%	5.0%	5.0%	
	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	80.0%	15.0%	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	85.0%	10.0%	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	77.0%	10.0%	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	62.0%	22.0%	5.0%	10.0%

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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名称	新宿区立百人町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都新宿区百人町3丁目30番2号
事業所電話番号	03-3368-3501

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) 身体機能の維持・向上による健康増進 2) 社会交流の促進による社会的孤立感の消失 3) 生活行為の維持・向上により在宅生活に意欲が持てる援助 4) 通所介護事業の経営安定化 5) 通所介護事業の透明性

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人が経営改革計画を策定し、それに基づき事業所としての単年度の事業計画を策定している

法人では、経常収益の低下や社会福祉を取り巻く環境の変化を踏まえ、新たな課題に取り組むとともに、経営基盤の強化を図るため、平成30年度から3年間を計画期間とする経営改革計画を策定し、経営改革に取り組んでいる。事業所でも法人の運営する施設として、経営改革に取り組むとともに、それに基づく単年度の事業計画を策定している。月1回の職員会議で数値目標や進捗状況を確認し、目標達成のため組織として取り組んでいる。

・介護保険事業人員配置基準以上の職員配置を行うことにより、職員一人ひとりの負担を軽減している

介護保険事業の人員配置基準以上の職員配置を行うことにより、職員一人ひとりの負担を軽減している。それにより利用者に対しきめ細かなサービスを提供するとともに、職員の有休消化率は80%を超え働きやすい職場環境となっている。第三者評価で実施した職員自己評価でも「事業所は就業状況を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいるか」という設問には全員が「そう思う」と回答している。職員の安定した雇用にも良い影響を与えている。

・専属の生活相談員は利用者だけではなく、利用者家族の相談に対しても丁寧に対応している

配置されている専属の生活相談員には、利用者家族の介護上の悩みを相談されることがある。家族との窓口として対応している相談員は家族の信頼も厚くちょっとした悩みや介護のコツ等の相談も受け付けている。当事者にはなかなかわかりにくいことでも介護のプロとしての視点で客観的に意見を述べたり、相談員だけでは解決できない事例には専門家につないだり、行政や地域の様々なサービスを紹介しながら家族への支援を行っている。さらに、家族との会話で事業所内での利用者のケアの質が上がることもあり丁寧な対応に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・個別機能訓練のさらなる充実を期待する

機能訓練はデイサービスにおける基本的なサービスの一つであり、身体的な維持向上を図ることは住み慣れた地域で在宅生活を継続するうえで重要である。事業所では従前から機能訓練を行っていた柔道整復師の他、機能訓練指導員として非常勤の理学療法士を1名増員し、個別機能訓練の充実を図った。個別機能訓練の要望は多く、枠もすぐ埋まるということなので今後も充実を図っていくことを期待したい。ただ経営状況も踏まえると個別機能訓練加算を取れるよう検討することと、業務の標準化を図るためマニュアルを作成するとさらに良いのではないかと。

・利用者の送迎時に家族等から聴き取る留意事項のメモ書きは、正規の記録様式に改めるとよい

利用者の送迎は業務として職員が一人添乗し、運営規程にもサービス提供方法を規定している。そのような義務を伴う業務に関して、事業所は持ち物チェック用のはがき大の「送迎申し送りメモ」を用意しているが、送迎時に利用者の家族等から留意事項について伝えられた情報は、職員個人が用意した手帳等にメモ書きしフロアの職員に引継ぎしている。個人情報の保護や体調管理等にも関わるプライバシーな情報を扱う観点からも、メモ書きの破棄の仕方も含め事業所の送迎記録シート等として様式や扱い方を検討し、改める必要があると思われる。

・ **コロナ禍も含め、近々の情報提供として、積極的にホームページ及びブログなどのツールを活用するとよい**

パンフレットのQRコードから法人のホームページに容易に入ることができる。当事業所を選択すると、具体的な情報を伝える工夫をしている。特にサービス内容を、送迎、健康チェック（健康増進）、入浴（身体の清潔保持）、昼食（栄養管理）、機能訓練体操（身体機能の維持回復）、多様なアクティビティ（意欲の向上）の項目ごとの解説や、デイサービスの雰囲気伝える写真等も掲載している。ホームページ担当者を置いているので積極的に更新し、在宅生活を支える事業所としてのサービスの価値を新しい情報として提供する必要があると思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **事業所は、利用者の活動等への参加の有無を確認しながら支援を行っている**

利用者は活動に参加するかしないかを自由に選択することができる。また、昼食後に自宅で昼寝をする習慣がある利用者には事業所内に簡易ベッドを準備し、休める場所を提供している。事業所の天井は高く、中庭があり明るく開放的な回廊式になっている。活動をしているデイルームからトイレに行く際に約50メートル歩く必要があり、利用者が、気付かぬうちに自然な流れのなかで歩行訓練ができ、筋力維持に役立つよう支援している。

・ **通所時に看護師が対面で利用者の顔を見ながら体温や血圧を測定している**

高齢者の体調は日々変化しやすいので、事業所では利用者が到着したときに看護師が利用者の顔色や表情に注意しながら体温や血圧を測定しその日の健康チェックを行っている。送迎中の車内での様子や家族からの話しも送迎担当者から看護師にしっかりと伝えている。その他の健康チェックとして排尿や排便の回数や臭い、色、硬さ等も普段と違うことがあれば対応した介護職員がしっかりと記録に残し事業所全体で情報共有している。また、必要があれば相談員から家族へ連絡し受診を促すこともある。

・ **事業所は利用者が落ち着いて過ごせるように休憩場所を確保している**

事業所は、昼食後やそれ以外の時間にも利用者が自由に身体を休めることができる場所をふんだんに確保している。昼食介助以外の職員が手分けして簡易ベッドをデイルームと離れた場所に設置し、自由に横になることができる場所を提供している。また、ソファも数か所にあり寛ぐことができる。長時間横になる配慮が必要な利用者には静養室のベッドを提供し、体力や身体機能を維持し、少しでも長く在宅生活を継続でき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

41/90

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	87.0%	9.0%	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	90.0%		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	60.0%	31.0%	いいえ：4.0%	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	70.0%	21.0%	いいえ：2.0%	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	75.0%	21.0%	いいえ：0.0%	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	92.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：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	82.0%	7.0%	9.0%	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	60.0%	14.0%	21.0%	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	85.0%	12.0%		いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	7.0%	9.0%	いいえ：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	73.0%	17.0%		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	78.0%	14.0%		いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	7.0%	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	58.0%	24.0%		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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名称	北新宿高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都新宿区北新宿3丁目27番6号
事業所電話番号	03-3363-3292

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)基本理念 おひとりおひとりのペースを尊重し、安心でこころよい時間と空間を提供いたします。2)ご利用者とは分け隔てなく接し、常に丁寧な言葉遣いを心がけ、わかりやすい言葉でゆっくりと話します。3)同じ目線で接し、温かい態度で尊敬の念をもって対応します。できるだけ利用者の意思を尊重します。4)プライバシーに配慮した対応を心がけます。5)心身の状態に気を配り、状態の変化にすぐに気づくように努めます。6)見守ることも援助の一つと心得、ご利用者の自立の可能性を見出す努力をします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・その日の利用者情報を「申し送りボード」で職員間で共有し、電話や連絡帳等を通して1日の生活の様子を家族に適正に伝えている

その日の利用者の生活の様子を職員間で情報共有するため、申し送りボードを活用している。申し送りボードは、紙媒体をクリップボードに挟み込みキッチン横のカウンターに設置している。ボードには、その曜日の利用者の名前が書いてあり、送迎を担当した職員は、家族から得た情報を速やかにボードに書き込んでいる。その後も、職員が個々の利用者に必要な入浴・排泄・食事などや、介助時に気付いた内容を申し送りボードに記入し、職員間で情報共有を図っている。介護職員は、それらの情報を電話や連絡帳等により、家族とも情報を共有している。

・介護職員と看護職員の業務分担を明確にし、さまざまな確認票で相互の情報を共有して、それぞれの利用者に合った支援をしている

介護職員は排泄・入浴・食事などの支援に伴うチェック表を作成し、個々の利用者に必要な支援内容を記載している。また、看護師は、バイタル・服薬・入浴処置など医療に関するチェック表を作成し、結果を記録している。これらのチェック表はホールの隅に設置され、職員は誰でも確認できる。通所時には、多くの利用者を迎えるため、まずは介護職員が安全な場所へ案内し、その後看護師が健康チェックを行っている。入浴時には、入浴処置表で看護師が担当する内容と介護職員がする内容を色分けするなどしており、介護と看護の業務分担を明確にしている。

・職員は、虐待防止リストの自己チェック実施を通じて意識向上を図っており、丁寧な利用者支援が行われている

利用者とのかわり大切にしたい6カ条を事業所内の掲示板に貼り、利用者への接遇マナーの重要性を職員が意識できるようにしている。また、職員は15項目の「虐待の芽チェックリスト」と12項目の「虐待防止チェックリスト」の自己チェックを実施し、その内容について事業所で検証するとともに、虐待防止に向けて職員の意識を高めている。利用者が「守られるべき立場にある」ことについて、職員が理解を深めることで、利用者とのかわり大切にしたい6カ条の実践に良い効果が期待できる。

さらなる改善が望まれる点

・「科学的介護情報システム」の導入に備えて、国が示している通知書類等についての理解を深める取り組みに期待

したい

今回の介護報酬改定の際に、自立支援などの効果について科学的に裏付けられた介護を実現するため、しくみとして「科学的介護情報システム」を導入した。このシステムの導入に伴い、相談員が日常生活動作の評価方法を学ぶ研修に参加している。利用者の日常生活動作を維持・向上していくための支援は、介護・看護に加え、理学療法士からの助言も必要となる。そのため法人では、各事業所での取り組み方法やシステム導入・利用方法について、協議を始めており、事業所として、国が示した通知書類等について理解を深める取り組みを進められたい。

・記録方法の統一について、業務改善の視点で、まずは職員間で話し合い、検討することを期待したい

記録については、申し送り表、連絡ノート、ケース記録、日誌など、統一した様式に行われ、丁寧な状況把握ができています。また、事業計画では、ICT活用など記録類の簡潔化を進めることを運営方針としている。一方、業務支援ソフトに入力するほかに手書きでの記録作成を複数ツールで使用しているため、職員の事務負担が生じている現状がある。職員自己評価結果にも「記録の統一」を望む声が挙がっており、今の記録作成の良い点をいかしたうえで、重複した記録作成を効率化する方法について、職員全体で意見を持ち寄り、検討することを期待したい。

・業務改善について職員が自発的に提案できる制度を取り入れるなど、今以上に職員が関わるしくみの構築が望まれる

今年度、現場からの意見と要望から「食事の流れ」業務がまとめられ、検食のあり方や食器の乾燥作業、配膳と下膳の手順などが簡潔に整理された。しかし、業務マニュアル全般の点検・見直しは、管理職が中心となって行っており、職員がマニュアル改正に直接かかわらないほか、日常の手引きの活用もややバラつきがあるように見受けられる。事務作業等、利用者支援以外の業務が増え、業務のスリム化が必要という職員の意見も挙がっている。業務改善は事業所全体の課題であるため、職員も参加し、全体で事務改善を進めていくしくみの構築を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ブログで情報発信しており最新状況を伝えることで利用申し込みが増えている

ホームページにスタッフブログコーナーを設け、最新情報を提供している。秋の大運動会開催の記事では、感染対策に配慮しながらも行事の様子を写真つきで投稿し、利用者が楽しむ様子を伝えている。さらに、事業所での取り組みや施設内の最新状況を伝えており、利用者や家族の関心を高めている。また、ホームページの魅力アップに向け、関係機関へのアンケート実施を行い、さまざまな意見と反応を集めている。

・看護師が医療行為を担当できるように、看護師業務と介護職員業務を明確にしている

看護師は利用者の健康管理の中心的存在であり、通所時には介護職員が出迎えて、利用者が安全にホール内のイスに座れるように支援していて、着席後には看護師が利用者の体調を把握しつつ、検温・血圧などを測定し記録している。また、服薬は看護師が行うこととなっており、服薬の際は、利用者の薬入れケースから薬を取り出し、介護職員とともにダブルチェックをした後に服薬支援を行っている。入浴チェック表には、利用者ごとに処置内容を記載し、看護師が行う人と介護職員が対応する人とに色分けして識別している。

・かかわり方のマニュアルがあり利用者との良好な人間関係を作る方法を提示している

利用者とのかかわり方マニュアルには、「言葉遣いに気をつけ、常に尊厳をもって接する。利用者や目線を同じに、わかりやすい言葉でゆっくり話す。利用者を受け入れ、励まし、支援する。温かい態度や、心地よいことばを使用する。利用者から見える位置で話しかける。プライバシーを尊重する」などの17項目があり、事業所の理念を介護職員に周知するための細分化した取り組みとして有効性が高くなっている。介護職員は利用者や良好な人間関係を築けるように努め、利用者は介護職員や他の利用者とかかわりにより、1日を笑顔で過ごしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/67

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	87.0%	9.0%			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	80.0%	6.0%	9.0%		どちらともいえない：3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	64.0%	25.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%		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	83.0%	6.0%	9.0%		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	93.0%		6.0%		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	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%
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%		12.0%		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	41.0%	6.0%	51.0%		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	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	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	77.0%	9.0%	12.0%		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	67.0%		32.0%		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	38.0%	16.0%	41.0%		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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名称	中落合高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都新宿区中落合1丁目7番1号
事業所電話番号	03-5982-8741

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) 「たった今」に拘ったご利用者優先のサービス提供をする 2) 当センターをご希望された方には喜んでお受けする（断らないデイサービス） 3) ご利用者も職員も自然と笑顔になるセンターを作る 4) 職員が安心して働ける職場、その環境を作る 5) 経営基盤を安定させる

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所では機能訓練の充実を掲げ、機能訓練指導員による個別機能訓練や集団体操により、利用者の身体機能の維持・向上を図っている

事業所では、2021年度より機能訓練指導員を常勤とし、「笑顔満開、楽しく運動」をモットーに機能訓練の充実を掲げている。機能訓練指導員による個別機能訓練として、立ち上がり動作訓練、バランス能力訓練などのメニューを実施している。また、転倒防止やバランス機能の向上を重視した下肢筋力を鍛える集団体操を行うなど、利用者の身体機能の維持・向上を図っている。

・タブレット端末を活用し、職員の事務の効率化と迅速な情報共有を推進している

事業所では支援を必要とする高齢者を対象にサービスを提供しており、的確に利用者の状況を記録し、職員間で迅速・的確に利用者の体調などの情報を把握することが欠かせない。そのための有力なツールとして音声入力も可能なタブレット端末を導入・活用し、職員の負担を軽減している。タブレット端末やパソコンの管理はIDやアクセス制限を設定し、個人情報の適切な管理を実施している。さらに、科学的な介護推進体制の加算という経営面への効果も目指している。

・季節の行事を行うことで日常活動に変化をつけ、利用者同士が関係を持ちながら楽しく過ごせるよう支援している

事業所では、小規模ながら季節の行事として、納涼祭、敬老会、忘年会、節分などを行い、活動に変化をつける取り組みをしている。8月に行った納涼祭は、スイカの収穫を模したゲームや盆踊り2曲、水ようかんのおやつ、12月の忘年会はピンゴ大会等で楽しんだ。また、毎月行う誕生会では全員でケーキを食べ日常との違いを楽しむなど、日常の活層に変化をつけ利用者同士が関係を持ちながら楽しく過ごせるよう支援している。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の求める人材像は明らかにしているものの、職員個々の人材育成計画への早急な取り組みが求められる

事業所の求める人材像として情報共有や職員間の連携を重視したチームとしてのサービス提供を挙げ、運営会議等の機会に職員に対して指導している。しかし、職員個々の人材育成計画が策定されていないことは、仕事上における目標などが上司と職員の間で不明確となり、職務意欲や組織力の向上につながらない。このため、早急に職員個々の育成計画の検討・策定に取り組むことが求められる。

・リスク対策や事業継続計画は策定されているが、職員への周知に対して早急な具体的取り組みが求められる

事業所内での様々なリスクに対するマニュアルは整備されており、地震や感染症における事業継続計画も策定され

ている。職員が迅速・的確にリスク等に対処するには常日頃からの職員への周知・指導・訓練が重要であり、大前提である。それらを運用する職員への周知や訓練が不十分であることから、利用者の安心・安全を確保するため、早急な実践的な訓練への取り組みが必要である。

・マニュアルは随時見直ししているが、今後は定期的に見直しをすると良い

安心して笑顔で通所してもらうための基本方針を定めた「介護の基本方針」や、各々のサービスの提供手順や注意すべき点が示された「移動」、「排泄」、「入浴」、「認知症対応」等のマニュアルが作られている。マニュアルは、定期的な点検等の見直し時期は定めておらず、必要時に随時見直しており、コロナ感染対応についても迅速に感染症マニュアルに追記したが、今後は年1回など定期的に見直し時期も定めるとよい。また、職員自己評価で一般職員の44%がマニュアルを活用していないと回答しているため、さらに活用できるよう工夫すると良い。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事務の効率化とともに有給取得などに努力し、“働きやすい職場”を目指している

事業所では、極力残業を行わないことを方針として掲げ、毎日の事業に取り組んでいる。そのためにタブレット端末を有効に活用することで事務の効率化を推進し、情報共有を図っている。法人としても、センター所長会議において各事業所ごとの職員の有給取得率一覧資料を基に有休取得率の向上に努力している。また、職員の職務に対する意欲とサービスの質向上のため、介護福祉士資格取得のための実務者研修や専門性の高い認知症ケア受講時における代替職員の確保も含めた支援を行い、“働きやすい職場”を目指している。

・問い合わせや見学希望者等にはホームページに書式を載せ、適宜対応している

ホームページには問い合わせフォームが設けられており、氏名、電話番号、アドレスの他、施設見学希望や問い合わせ内容など入力してもらうことにより、適宜対応している。見学希望者には消毒等の感染予防対策を徹底した上で、午後に見学時間を設定し施設案内やサービス内容など短時間で効率よく対応している。また、見学や体験利用時には生活相談員が送迎を行っており、その後の通所イメージを持ちやすいよう配慮している。その結果、今年度見学件数は20件で、そのうち13件が利用に結びつくなど、見学希望者等の対応に力を入れている。

・自宅での入浴を目指し訓練を兼ねた入浴介助を行い自立に向けて支援している

浴槽は、数人が同時に入ることのできる大浴場、車いすに座ったまま入浴できる浴槽、家庭にある個浴槽の3種類があり、身体状況に応じて使い分けている。入浴は、主に午前中に行っており、一日に、大浴場と車いすタイプの利用者、合わせて約15名程が入浴している。事業所では、機能訓練指導員が作成した入浴計画により、自宅での入浴を目指し訓練を兼ねた入浴介助（入浴介助加算）も行っており、利用者の自立に向け力を入れ支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/37

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：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	92.0%		7.0%	
	どちらともいえない：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	62.0%	25.0%	7.0%	
	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	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	74.0%	22.0%		
	いいえ：3.0% 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	92.0%		7.0%	
	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	81.0%		11.0%	7.0%
	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	85.0%			14.0%
	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	55.0%	11.0%		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	88.0%		7.0%	
	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%		7.0%	
	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	70.0%	7.0%		22.0%
	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	77.0%		7.0%	11.0%
	いいえ：3.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%		7.0%	18.0%
	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%	14.0%	7.0%	22.0%

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	社会福祉法人桜栄会
事業所名称	文京千駄木高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区千駄木5丁目19番2号
事業所電話番号	03-3827-5421

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）	利用者の尊厳を守り、利用者を大切に思いながら、心をこめた介護を展開する。 利用者の個性を大切にされた質の高い援助。 キャリアアップを図る人材の育成。 地域に貢献し、地域と連携する運営。 各部門が協力して総合力を発揮する運営。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用開始時には、利用者に関する情報を本人・家族、関係機関から綿密に収集し、収集した情報は職員間で共有できるよう取り組んでいる

利用者に関する情報は、本人や家族からの聞き取りはもちろんのこと、居宅介護支援事業所の担当ケアマネジャーや本人が利用していた事業所と連携を図って、収集している。その情報は、利用者と家族の要望や心身の状態、生活環境やサービス提供時に留意すべき点など、重要な項目を網羅している。また、その情報を集約させ、文面化することで、全職員で共有できるよう取り組んでいる。文面化されたものを把握することで、その利用者の全体像を掴むことができる。インテークの過程における情報の収集と集約の作業に一貫して取り組まれていることがわかる。

・個別機能訓練計画書は、詳細なアセスメントを基に作成し実施に至り、通所介護利用時や在宅生活に役立っている

機能訓練指導員は、契約時に自宅を訪問し、住環境や身体状況を把握し、生活に密着した訓練目標を設定している。機能訓練計画書はわかりやすく記載され、利用者の意欲向上を意識した言葉や、自宅でのアドバイスも加えている。職員への伝達方法も書類と共に写真を活用し、座位ポジショニングや介助のポイントとなることを専門的に助言している。定期的に行っている再アセスメントは、介助量の視点から評価できるようにFIM（身の回りの必要最低限な活動）やIADL（手段的日常生活動作）の指標を用いて他職種も理解しやすいよう工夫している。

・利用者の入浴の意義や必要性を大切に思い、利用者一人ひとりの身体機能や状態に合わせた入浴支援を行っている

高齢者在宅サービスセンター（通所介護）としての役割を認識し、重度な方でも入浴サービスが受けれる様、設備を整えている。また、利用者のその日の健康状態を一元的に把握できる仕組みがあり、入浴後の医療処置等は複数名の確認作業を徹底し、安全面に配慮し実施している。利用者の入浴への意向も個別に聞き取り、「入浴状況表」として利用者の動作のポイントや介助の方法を個別に作成し、職員による介助のばらつきが生じぬよう取り組んでいる。入浴設備は、檜の個別浴槽・機械浴層を有しておりいる。

さらなる改善が望まれる点

・当事業所の実践において、手引書類の見直しを図る仕組みを円滑にして、より安全性の向上に向けた支援に期待する

手引書類（マニュアル・手順書）は、3大介護他、幅広い領域を整備している。これらは事業所内に設置し、職員はいつでも確認できる状況にある。ただ、前回の第三者評価同様、職員の自己評価からは活用しきれていない様子が伺えた。大きな見直しは3年に1度、併設する特養の各委員会が中心となり見直され更新しているが、当事業所の実践において、随時見直しを図る仕組みが必要である。また、インシデント・アクシデント事例の再発防止策など、「

服薬」、「転倒」に関するマニュアルに反映、紐づけするなど、より安全性の向上に向けた支援に期待する。

・通所介護事業の特性・規模・地域を踏まえ、リスクに応じたBCP（事業継続計画書）の策定、そしてシュミレーションが必要です

令和3年介護報酬改定で義務化されたよう、BCPの整備は介護事業所にとって緊急不可欠な取り組みとなっている。当事業所のリスクへの取り組みは、併設している特別養護老人ホームの活動に参加し、「感染・事故・防災」対策を図っている。ただ、BCPは未整備である。自然災害や感染症による職員の勤務停止やライフラインが突然遮断されてしまった場合などでも、事業の継続を視点に、リスクに応じたBCPが必要です。また、近年、雪や台風の影響で交通機関が大きく混乱しました。サービス特性から「サービス中止指針」も検討する必要があります。

・通所介護計画書の作成に関する手順書を作成し、作成過程における重要な事項を明示することで、より専門性の高い支援の実現に繋げられる

通所介護計画書の見直し等は、必要時に実施されているが、それに関する基準が定められ、明示されている状態にはない。計画書の作成におけるPDCAサイクルの各過程における留意点を明確に示すことで、日々の支援の目的や職員が取り組むべき事項への理解がより深められるのではないかと期待する。基準を定め、利用者のニーズに対して、しっかりと手順に沿って、成果を導き出すという専門性を高めていくことに期待する。また、手順書の作成は、計画書の一定の質の保持に加え、業務の属人化を防ぐ面においても、効果的であるため、ぜひ、取り組んでいただきたい。

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

32/60

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	81.0%	18.0%	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%	6.0%	6.0%	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	53.0%	37.0%	6.0%	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：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	78.0%	21.0%	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	93.0%	6.0%	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	96.0%		どちらともいえない：3.0% 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	84.0%	9.0%	6.0%	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%	12.0%	21.0%	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%	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	84.0%	15.0%	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	81.0%	18.0%	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	84.0%	15.0%	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	84.0%	12.0%		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	37.0%	34.0%	9.0%	18.0%

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いただきます」「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%

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ま

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ま

・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%	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	96.0%			
		どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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%	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	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

特に良いと思う点

・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

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。

・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

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。

・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

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。

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

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われる利用者や家族、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お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ます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 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、法人やいづみえん全体でも、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くだけがち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。いづ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%	いはいえ：3.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	87.0%	9.0%		いはいえ：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%		いはいえ：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%		いはいえ：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%		いはいえ：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%		いはいえ：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	67.0%	16.0%	16.0%	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	93.0%			どちらともいえない：3.0% いはいえ：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	83.0%	9.0%	6.0%	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	83.0%	6.0%	9.0%	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	74.0%	12.0%	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	48.0%	32.0%	16.0%	いはいえ：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> <ul style="list-style-type: none">・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>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> <ul style="list-style-type: none">・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>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供による演奏会など、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> <ul style="list-style-type: none">・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>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> <ul style="list-style-type: none">・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>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、木杵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、利用者と家族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設け、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%
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%
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、せっき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%	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%

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
<ul style="list-style-type: none">・ 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。職員は利用者と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。

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

コロナ禍以前は外食に出かけていたが今はすべて中止している。事業所では、外食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、外食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、更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・関心が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%			

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	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名称	高齢者在宅サービスセンターアトリエ村
事業所所在地	東京都豊島区長崎4丁目23番1号
事業所電話番号	03-5965-3404

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) 利用者の尊厳と個人を尊重し、明るく安心できる生活環境と、真心と思いやりのこもったケアを提供します。2) 地域福祉の拠点として地域福祉の向上に貢献しながら組織的に発展していく施設創りを目指します。3) 経営にあたっては、常に最小の経費で最大の効果をあげるという視点に立ち、より一層の効率化・能率化に努めます。4) 職員は、常に自己研鑽に励み、質の高い職務の実現に取り組むとともに、明るく活力ある職場づくりに努めます。5) 利用者の人格と尊厳を大切に、高齢者とともに歩む新しい福祉の担い手を育成します。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・リハビリの要素を取り入れた活動を多く実施し利用者の筋力維持に努めるとともに、趣味活動により楽しく過ごせるよう支援している <p>機能訓練指導員の指導のもと、介護職員がリハビリの要素を取り入れた活動を多く実施している。午前中は様々な種類の健康体操を行っている。「DAM体操」は、利用者が座ったままゆっくり体を伸ばすストレッチ運動で、その他、としまる体操、らくらく体操、下肢筋力トレーニングなどを毎日行い、利用者の筋力の維持に務めている。午後は、囲碁、将棋、健康麻雀、書道など手先を動かす活動を中心に行っている。コロナ禍で外出できないが、絵手紙や折り紙などの趣味活動を増やし、室内でも楽しく過ごせるよう工夫し支援している。</p> <ul style="list-style-type: none">・個々の嗜好を考慮したり、ちらし寿司など季節にちなんだメニュー等で、利用者の食事時間が楽しくなるよう工夫している <p>食事は厨房で調理し、衛生管理の行き届いた手作りの食事を提供している。形態は、常食、キザミ食、軟食、ムース食、ミキサー食と利用者の嚥下状況等に合わせて細かく設定している。利用者の嗜好やアレルギーにも対応しており、麺が苦手な利用者にはご飯を提供したり、青魚にアレルギーがある場合は別の魚等に変更している。また、春はちらし寿司、秋は炊き込みご飯、冬はほうとう、七夕の日には七夕ソーメン等と季節にちなんだメニューを工夫し、利用者の食事時間が楽しくなるよう支援している。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者状況等は毎日の朝夕の申し送りや振り返りの時間に、出席職員全員で情報提供や意見交換をして情報共有を図っている <p>通所介護計画書や個別機能訓練計画書等は事務室に保管し、職員は必要な時にいつでも見られるようにしている。事業所は毎日、朝と夕方に出勤職員（ドライバーは除く）全員が参加する申し送りや振り返りの時間を設けている。朝の申し送りでは家族からの連絡事項や要望、その日の支援のポイントなどを、夕方の振り返りでは申し送りシートの内容の確認や職員間で意見交換を行い情報共有を図っている。それぞれの会議録は事務室に保管し、欠席職員は必ず確認している。さらに口頭での伝達を職員間で意識して行い、情報漏れのないように心がけている。</p>
--

さらなる改善が望まれる点

・マニュアル等の更新の仕組みについて、さらに職員へ周知をし職員の声を活かした適切なマニュアルでサービスの向上を図るとよい

マニュアルは基本的には年度替わりに担当者を決めて、チームで検討したものを主任・所長が確認して更新している。その他にも毎日の申し送り時の専門職の意見等を踏まえて、必要に応じて随時見直している。事業所はこのような仕組みでマニュアル等を更新しているが、第三者評価の職員自己評価でリーダー層は「変更の時期や基準がある」と評価した人は少なく、「職員等の意見等を反映している」の評価も少ない。マニュアル等の更新の仕組みについて職員へさらに周知し、職員の声を活かした適切なマニュアルでサービスが向上することを期待する。

・遠方に住んでいたたり、仕事で連絡が取りにくい家族等へも、利用者の様子を定期的に伝えられるよう工夫するとさらによい

家族には、「HOT通信」や「アトリエ活動通信」を配付し、利用者の事業所での日々の活動の様子を知らせている。利用者一人ひとりの事業所での様子は、希望する家族には連絡ノートを持参してもらい、リーダーが利用日当日の様子を記載している。また、バス送迎時に家族に会える場合は、送迎時に話をしている。なお、遠方に住んでいたたり、仕事で連絡が取りにくい家族等へも、利用者の様子を定期的に伝えられるよう工夫するとさらによい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・見学は見学セットと称し、送迎付きで希望に合わせて行うなど力を入れて対応している

見学希望者には、見学セットと称して送迎付きで余暇活動等の希望するサービスが見学でき、希望者には昼食を利用者と一緒に食べられるようにしている。見学時間は見学したいサービスの実施時間等に合わせて個別に対応している。見学対応は主に相談員が行うが所長や主任介護職員も対応し、できるだけ見学希望者の予定に合わせて対応している。見学者にはありのままの様子をみてもらい、緊張をほぐしながら質問や希望を引き出せるよう努め、その内容を見学者記録として記録し、利用につながった場合の参考にするなど力を入れて対応している。

・「利用者茶話会」で利用者の意見や要望を聞き、利用者の主体性を尊重している

「利用者茶話会」を行っており、ジュースを飲みながら、送迎、食事、活動、リハビリ、職員の対応等について利用者から意見をもらっている。「体操は皆と一緒になのでやる気が出る」、「ミスト浴は気持ちが良い」、「食事はみそ汁、カレー、ラーメンがおいしい」、「外出したい」など様々な意見が出て、ケアの改善につながる貴重な時間である。事業所は、利用者から直接意見を聞く機会を設けることで、利用者の主体性を尊重し快適に過ごせるような取り組みを行っている。

・座席表があり、利用者同士が関わり合いながら快適に過ごせるよう配慮している

曜日ごとに座席表があり、年齢や趣味、生活歴等を考慮して一人ひとりの席を決めており、利用者同士が関わり合いながら過ごせるよう配慮している。朝の迎えのバスがすべて到着するまでは、談話時間として、皆近くの利用者同士で楽しそうにおしゃべりをしながら待っている。また、椅子の形状は、青い椅子、藤の椅子、肘付き椅子等があり、それぞれ座面の高さや幅、重量等が異なり最適なものを提供している。さらに、背中・座面のクッションや足台等も選択し長く座っていても疲れないようにするなど、利用者が快適に過ごせるよう配慮している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/61

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	78.0%	21.0%		
	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	78.0%	9.0%	7.0%	
	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	50.0%	38.0%	5.0%	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	86.0%	13.0%		
	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	71.0%	26.0%		
	いいえ：1.0% 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	88.0%	9.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%			
	どちらともいえない：3.0% 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	75.0%	13.0%	9.0%	
	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	63.0%	13.0%	21.0%	
	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	86.0%	11.0%		
	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	80.0%	13.0%		
	いいえ：1.0% 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	80.0%	11.0%		
	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	75.0%	23.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	11.0%	11.0%	
	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	42.0%	23.0%	11.0%	23.0%

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	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター長崎第二豊寿園
事業所所在地	東京都豊島区長崎6丁目34番10号
事業所電話番号	03-5966-2564

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)ひとりひとりの利用者がその人らしく生き活きと質の高い生活が送れるように、自立と創造性を促す援助をいたします。 2)利用者家族や地域の人々に対し、センターの専門的機能を活用し相談援助を行います。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・勤続年数の長い職員が定着しており、職員同士のコミュニケーションが活発で、利用者が快適に過ごせる取り組みを行っている

利用者の主体性を尊重し、快適に過ごせるよう毎日の体調変化に目を配り、家族や介護支援専門員、主治医との連絡を密にとっている。通所された利用者の体調確認を行い、経験豊かな職員が各自率先して朝の申し送りミーティングで意見を出し合いコミュニケーションがうまく取れている。また、利用者一人ひとりが快適に過ごせるように、できる限り本人の要望や視力・聴力に配慮し、楽しく参加できる工夫が行なわれている。

・困難事例などを積極的に受け入れることにより、地域のセーフティネットとしての機能を果たしている

法人は歴史のある事業団であり、デイサービスも長くこの地で活動を続けている。それに加えて近隣のケアマネージャーなど専門職の定着率も高い地域特性もあって、地域のネットワークが構築されている。その中で他の事業所で受け入れが困難な、胃ろう・在宅酸素・ターミナル・困難事例等の利用者の受け入れを積極的に行っている。また、ニーズがあれば比較的遠距離の利用者の受け入れも行うなど、地域のセーフティネットとしての役割を担っている。

・個別機能訓練が充実していることに加え、機能訓練指導員や地域専門職との連携が実践されている

多彩なプログラムによる活動と機能訓練指導員による個別機能訓練により、利用者の機能維持・向上を図っている。機能訓練指導員とケアマネージャーを中心とした地域専門職との連携も実践されており、利用前の担当者会議等にも機能訓練指導員出席を求められる事も多く、その場合も積極的に参加している。少しでも長く在宅生活を継続できるよう相談員・機能訓練指導員・看護職員・介護職員間で連携しながら在宅生活を支援している事は評価できる。

さらなる改善が望まれる点

・手書きの記録から電子化が進められているが、理念・方針の実現の為に検討を重ね、更なる工夫が必要である

今年度より電子化が進められており、手書きと電子化されたものが平行して使われている。導入して間もないことから、電子化するものと手書きの整理が十分行われていない。今まで実践してきた「その人らしさ追及」等の事業所の良さが効率化の名の元に希薄になってしまう可能性もあることから、手書きと電子化双方のメリット・デメリットを整理した上で活用を図ることが必要と思われる。今一度、自分たちが目指すものの実現に向けてどのような情報が必要なのか早急に整理することに期待したい。

・利用者のその人らしさ実現の為に、更なる人材育成とスキルアップが求められる

経験豊富でスキルの高い職員が多い。しかし、利用者のその人らしさ実現のためには更なるスキルアップが必要で

あり、そのためには事業所のみならず法人としての新たなる人材育成・スキルアップのシステム構築が急務である。一人ひとりの職員の現状把握と到達目標の設定、目標達成に向けての人材育成システム、また、多くの機能を有する法人のメリットを積極的に活かした法人内異動なども含め、OJT・off-JT・SDSを組み合わせた職員ひとりひとりの中長期成長計画の立案と実行が求められる。

・事業所内の整理整頓、環境整備、おもてなしへの創意工夫などが求められる

建物や設備の老朽化が著しく、将来的には大規模改修も計画されている。倉庫が少ないことを初め、職員の努力だけでは解決できない課題も多いが、工夫しながら活用している努力が随所に認められるが、さらに今一度の整理整頓が必要と思われる。「ウェルカムボードやウェルカムフラワー等は必要ないか」「掲示物や展示物の見せる工夫」「時間が経過しても美しく保てる装飾方法」など、更なる工夫と整理整頓に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者個々の状態に合わせた対応を行うため、職員間の情報共有に取り組んでいる

利用者の日々の変化や家族からの情報を、職員間できちんと情報共有するため、情報を得た職員は朝の申し送りのほかに「ミーティングノート」を確認している。ノートは常に職員の目の届く場所にあり、個々の利用者に合わせて提供ができるように気づいたことを自由に記載し、全員周知が必ず必要な部分は目に留まるような色分けをするなどの工夫がされている。連絡事項だけにとどまらず、利用者一人ひとりの日々変化する状態を常に把握している。ベテラン職員が多いため、職員一人ひとりの自主性、主体性が感じられる。

・服薬管理に誤りがないように、看護師自ら、利用者一人ひとりに投薬している

利用者が事業所に到着すると、利用者本人から体調を聞き取っている。顔色や歩行状態などから利用者の様子を確認すると同時に、看護師が血圧、検温のバイタルチェックを行い、利用者が持参した薬の確認、変更の有無をチェックしている。変更があるときは、事前に家族や介護支援専門員から連絡あるが、さらに詳細な情報が必要な場合は再度確認の連絡を入れている。変更した情報は職員に情報共有を行うと同時に、投薬ミスを防止するため、看護師が自ら利用者一人ひとりの薬を再度確認して与薬し、服薬の確認と記録を行っている。

・比較的遠距離の方や重度・見取りの方等にも取り組んでいる

胃ろうや在宅酸素・看取りのケース等の困難事例にも積極的に取り組み、地域高齢者が1日でも長く住み慣れた地域で安心して在宅生活を送れるように努めている。法人内の他のデイサービスが送迎できない比較的遠距離のエリアの利用者もニーズに応じて受け入れているほか、地域で長く活動する歴史のある法人の一員として、地域のセーフティネットとしての役割を担えるように、責任感を持って業務に取り組んでいる。反面、その熱意が職員のオーバーワークとなっている感もあり、業務の効率化も求められている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/82

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	73.0%	15.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	89.0%		10.0%	どちらともいえない：0.0% 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	63.0%	21.0%	5.0%	10.0%
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%	15.0%	10.0%	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%	15.0%	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	84.0%		10.0%	5.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%		5.0%	10.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	94.0%			5.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	78.0%		21.0%	どちらともいえない：0.0% 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	89.0%		5.0%	5.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%		5.0%	10.0%
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%			10.0%
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%			10.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	10.0%	10.0%	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	52.0%	26.0%	21.0%	いはいえ：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	社会福祉法人敬心福祉会
事業所名称	デイホーム南池袋
事業所所在地	東京都豊島区南池袋3丁目7番8号オリナスふくろうの杜
事業所電話番号	03-5958-1206

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)利用者ファースト 2)新しいことへの挑戦 3)業務改善 4)豊島区で1番のデイサービス（CS、稼働率、職員定着度） 5)地域連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が自分らしく安心して楽しく過ごせる「居場所」として十分に機能している

デイサービスは利用者の生活の一部であり、「居場所作り」が可能である場所と認識し、家庭生活との連続性を十分に重視した支援の提供に努めている。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・状態や希望に応じた支援を行っている。また、利用者の主体性や役割の重要性を重視し、意欲や興味を引き出せるような支援にも積極的に取り組んでいる。経験値および専門性の高い職員による細やかな支援と明るく温かみあるコミュニケーションにより、利用者が自分らしく、安心して居心地よく過ごすことができている。

・利用者サービスの向上のために職員のスキル向上に努めている

利用者がデイサービスでの時間を明るく楽しく過ごせるように、職員自身が明るく元気で、かつ利用者と一緒に活動を楽しむことを大事にしている。このような姿勢は現職の職員のみならず、実習生や新人職員に対しても求めている。特に実習生には単なる傍観者としてではなく、当事者として業務に関われるように担当職員とプログラムを用意している。新人職員や実習生の存在と指導を通して、サービスの見直しを図る機会ともしている。

・介護職がより結束して、利用者が楽しめる行事・活動の継続や創出に取り組んでいる

新型コロナウイルス感染症防止対策として例年豊富に実施する行事・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、楽しめて興味ある活動を継続できるよう、休止中の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。センター内で展示会を開催する新たな活動や送迎車を活用した近隣のドライブ外出、ベランダを活用し花や野菜を育てる園芸など、職員個々の努力や創意工夫、チームワークの下で感染症予防に十分配慮しながら行事・活動の継続および創出に積極的に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・記録の取り方や様式の改訂を通して、より一層の情報の共有化を目指す

常によりよいサービスを目指し、職員のスキル向上と情報共有に取り組んでいる。高い職業倫理意識を持つ職員が多く、チームワークのよさもあって利用者の満足度も高い。個別の記録に関しては利用者情報のシステムと手書きの書式を組み合わせ、より利用者の状況を把握し、職員間で共有できるように試行を重ねている。介護ソフトの活用や利用者の状況を正確に記録するための様式の改訂などを通して、引き続きより一層の情報の共有化を目指してほしい。

・帰宅時の送迎時間における人員の、さらなる有効活用と体制整備に向けて

利用者の当日の体調や状態に合わせた送迎支援に努め、個々の心身状況・生活環境や個別事情等への十分な配慮、利用者・家族の意向・希望への最大限の考慮を行っている。柔軟性のある送迎体制下でかつ新型コロナウイルス感染症の防止対策を徹底しており、夕刻の送迎が始まる時間帯に活動支援の職員体制の十分な配置が難しい場面があることを認識している。委員会を中心に業務体制の現状把握と課題検討を継続して進め、その体制の中で利用者が負担感なく楽しめる活動を精査して提供しており、引き続きの限られた人員の有効活用への取り組みが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員同士の取り組みを評価する仕組みを整え、業務の平準化に努めている

マニュアル等の整備を行うことと並行して、職員同士でお互いの活動や工夫を評価する取り組みを実践している。職員の人柄や人格ではなく、行動そのものを対象とし、よい取り組みについては他の職員も取り組めるようにすることで事業所の業務の平準化が図れるようにしている。常に利用者の情報を迅速に、確実に、全員で共有できることを目指し、記録類のフォームを工夫し改訂し続けている。

・機能訓練整備委員会を発足し、個別機能訓練加算取得に向けて体制を整備している

個別機能訓練加算の取得に向けて機能訓練整備委員会を新たに発足し、デイサービスでの機能訓練の在り方や役割について改めて見直し、体制整備を進めている。より利用者個別に特化した機能維持向上、機能訓練の質の向上に機能訓練指導員・看護職・介護職が連携して取り組んでいる。利用者本人のニーズ、できることや意欲に着目しながら、可能な範囲で自立した在宅での日常生活にできるだけつなげられる支援の実践に努めている。

・講師・ボランティア活動の再開時の円滑な始動や新体制についての検討を進めている

例年、季節行事・催し・レクリエーション・趣味活動等を、講師やボランティアの多くの協力を年間を通して得て実施している。昨年度より新型コロナウイルス感染症防止対策として講師やボランティアの受け入れを休止しているが、書道講師に見本を送ってもらい活用する等の工夫をしている。再開時の講師・ボランティア活動の円滑な始動に向け今まで講師やボランティアが担っていたことを精査し、講師やボランティアと手紙や電話等を通じ意向を汲み取るとともに流行病と共存する新たな生活様式も視野に入れつつ今後の体制や内容の検討に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/90

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%	18.0%	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	78.0%	12.0%	6.0%	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	60.0%	12.0%	12.0%	15.0%
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%	18.0%	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	60.0%	39.0%	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	90.0%	9.0%	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	93.0%		3.0%	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	81.0%	9.0%	9.0%	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	66.0%	15.0%	15.0%	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	84.0%	15.0%	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	90.0%	6.0%	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	66.0%	27.0%	3.0%	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	69.0%	27.0%	いいえ：3.0% 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	69.0%	27.0%	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	42.0%	39.0%	18.0%	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	東京都板橋区立特別養護老人ホームみどりの苑
事業所所在地	東京都板橋区前野町5丁目9番3号みどりの苑
事業所電話番号	03-5994-5925

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)職員の確保に努め、働きやすい環境をつくることで定着を促進する。 2)サービス向上と法令遵守 3)リスクマネジメントを進め、事故の無い施設にする。 4)身体拘束ゼロの継続、個別介護 5)地域との連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所の情報はインターネット媒体を通じて積極的に発信している

パンフレット冊子は利用者、家族、ケアマネジャーへ配布し、要望があれば郵送している。事業所では書面での情報発信だけでなく、ホームページやSNSを活用し、最新情報をこまめに更新して事業所での趣味活動の様子やイベントの様子を発信することに力を入れている。また、区のホームページ上には2週間に一度、事業所の空き情報を知らせている。今後さらに多くの方にホームページやSNSを見てもらえる手段として、動画投稿サイトへの情報発信も検討している。

・外出活動を通して、自立支援の機会を設けている

コロナ禍のため、演芸ボランティアなどの受け入れは困難である。コロナ禍で思うような外出活動は実施できない現状ではあるが、事業所では機能訓練の一環で近隣の公園や量販店への買い物を実施し、地域との関わりも大切にしながら利用者の自立支援につながる活動を実施している。利用者からの要望を事前に把握し、可能な限り対応できる外出活動を提供するように努めており、利用者からは好評である。今後も外出活動によって利用者の自立支援が高まるように外出頻度を増やしていくことを検討している。

・

さらなる改善が望まれる点

・手順書の定期的な見直しを目指している

事業所では各手順書を作成し、事故防止・感染対策・虐待・苦情・身体拘束・個人情報保護や食事・排泄・入浴・車両送迎・更衣・清潔整容・通所介護計画確認などのサービス実施における細やかな手順書まで作成し、その数は「37」にも及んでいる。手順書はスタッフルームに整備し、常時確認ができる仕組みとなっており、手順書内に変更があった場合には随時見直しを行っているが定期的な見直しはできていない現状である。見直し担当者や更新日の記載等を明確にして定期的な見直しができる体制作りを目指している。

・入浴の支援は利用者、家族の要望に沿いながら継続していくことに期待したい

事業所の浴室は併設の特別養護老人ホーム内に設備されており、現在コロナ禍のため、入浴支援が思うように提供できない体制となっている。利用者、家族アンケートでは「入浴できないことが不便です」「入浴できるようにしてほしい」「何か工夫して入浴が再開してくれると助かります」と入浴に関する意見が多数あり、入浴サービスの要望

が高いことを事業所側も把握している。今後、感染対策や入浴方法等を事業所全体で検討し、利用者への入浴支援を継続できるように期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・安心で安全な送迎方法に取り組んでいる

利用者、家族から事前に送迎方法の要望を収集し、利用者の状態に合わせた送迎表を作成している。送迎時間は分単位で調整し、送迎車を待つ時間が有意義となるようにしている。送迎表は毎月見直しを行い、送迎時間が利用者の負担にならないようにも配慮している。さらにコロナウイルス感染症対策の取り組みとして、乗車前の検温、手指消毒、窓開け換気、乗車人数の制限、乗車後の車両消毒を徹底し、最長乗車時間も20分と取り決めるなど車内での感染予防にも努め、安心できる送迎方法を提供している。

・多種多様な趣味活動を提供し、さらなる利用者満足度の向上に努めている

多種多様な趣味活動から利用者が選択し、活動へ参加できることは事業所の強みである。月間プログラム表を基に毎日3つ以上の趣味活動から選択することが可能となっており、書道、貼り絵、俳句、絵手紙、工作などは季節に合わせた内容で実施し、完成品は廊下に掲示している。カラオケは専用の部屋で実施し、感染症対策にも配慮しながら楽しんでもらっている。利用者、家族アンケート内では「クラブ活動が豊富」「いろいろな体験ができるので楽しい」との意見が多数あり、趣味活動は利用者満足度の向上につながっていることがうかがえる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

26/45

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%	23.0%			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	69.0%	15.0%	11.0%		いいえ：3.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	73.0%	15.0%	11.0%		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	80.0%	11.0%			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	50.0%	42.0%	7.0%		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	84.0%	7.0%	7.0%		いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	7.0%	7.0%		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	69.0%	15.0%	15.0%		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%	23.0%	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	84.0%	7.0%	7.0%		いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%			11.0%	どちらともいえない：0.0% 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	69.0%	19.0%	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	73.0%	15.0%	7.0%		いいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	61.0%	11.0%	7.0%	19.0%	
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%	26.0%	7.0%	19.0%	

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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	いずみの苑通所介護事業所
事業所所在地	東京都板橋区東坂下2丁目2番22号
事業所電話番号	03-5970-9105

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) 安定経営 2) 人材育成 3) 社会貢献 4) リスクマネジメント 5) 施設内連携の強化

全体の評価講評

特に良いと思う点

・複合施設の利点を活かし、施設間連携によりデイサービスのほか最適なサービスを提案できる体制を整えている

「いずみの苑」は同一敷地内にある施設の集合体（複合施設）である。包括支援センターや居宅介護支援事業所のほか、特養やショートステイも備えている。これらの関係事業所で構成する「在宅サービス連携会議」を毎月開催し、利用者情報の共有に努め、利用者のライフステージやニーズにあわせて最適なサービスを提案できる体制を整えている。介護度や生活状況等に応じて、デイサービスの利用者は他の福祉サービスも受けることもできる。専門職員の中には他部署との兼務もあり、利用者の状況を多面的に把握し全人的な支援につなげている。

・生活相談員・看護師・介護職員・ドライバー等多職種の職員で諸課題に対応し、良好なチームワーク維持している

施設は、生活相談員、看護師、介護職員、ドライバー等多職種の職員で構成されている。令和2年度からのコロナ対策や法人内の近隣他施設の利用者の受入れ等で、職員は業務に追われている。しかしながら、リーダー層を中心とした職員のチームワークは良好で、ミーティングや職員会議等では忌憚なく意見交換ができる風通しの良さがある。業務や利用者の活動内容は見直しが必要との職員の声もあり、諸課題への対応と組織力の向上に向け、議論を深めながら良好なチームワークの維持に努めている。

・社会福祉施設としての責務を自覚しコロナ禍でも実習生を受け入れ、福祉人材の育成に貢献している

高齢化社会を支えるための福祉人材の育成は社会的な課題であり、それに協力することは社会福祉施設の責務であるとの認識の下、施設内外の人的・物的資源を活かして地域活動を展開している。コロナ禍で諸行事やアクティビティ、地域行事も中止を余技なくされ、ボランティアの受入れは叶わなかった。しかしながら、実習生の受入れは中止しなかった。併設の特養利用者との接触を避ける等感染対策を徹底し、看護師や社会福祉士養成のために実習の場を提供した。事業所は、実習生の受入れを通じて福祉人材の育成に貢献している。

さらなる改善が望まれる点

・一人ひとりに合ったリハビリを提供しているが、一層の充実を望む声もある。在宅生活が継続できるようプログラムの見直しに期待したい

利用者調査の「問4. 事業所での活動や機能訓練が自宅での生活に役立つか」は、2年前と比較すると「はい」と肯定する方の割合は減っている。施設では機能訓練指導員を配置し、小集団のほか個別でも歩行運動や作業療法、ストレッチ等在宅生活維持のためのリハビリメニューを直接指導している。しかしながら、利用者からはもう少し機能

訓練がしたいとの声も聞かれる。訓練は、利用者が地域で在宅生活を継続できるよう、生活機能の維持・向上の目的に資することが求められる。プログラムの質・量の検討に期待したい。

・業務マニュアルの見直しのルールを作り、最新の業務手順が迅速に全職員に周知されるよう期待したい

「事故防止マニュアル」や「緊急対応マニュアル」等多くの業務マニュアルを備え、業務手順を明示し支援の統一を図っている。また、新人教育や研修でもマニュアルが使われている。マニュアルの多くは文書化され一定の場所に備え付けられている。しかしながら、マニュアルが不断に活用されているとは言い難く、業務フローが改善された場合はマニュアルも修正しなければ次第に活用されず、形骸化していく。マニュアルの更新担当者の決定や定期的な見直しのルール、保管場所の見直し等により、最新の業務手順が迅速に全職員に周知されるよう期待したい。

・施設の知名度を上げるPR活動に取り組み、一層の利用率向上と経営の安定を図るよう期待したい。

令和2年度の平均利用率は、コロナの影響もあって81,3%であった。法人内他施設の廃止に伴い、令和3年度から利用定員が5名増となった。この点も考慮して目標利用率は86%としている。平成7年7月の開設以降、地域のケアマネジャーや関係機関に広報誌や利用案内を送り利用者の獲得に尽力しており、見学希望にも柔軟に対応している。地域には同種の事業所が点在しており、利用者の獲得は容易ではない。事業所の知名度を上げるよう新たなPR活動の取り組み、新規利用者の獲得によって目標利用率を達成し、一層の経営の安定を図るよう期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・廃止された併設施設の利用者情報を引き継ぎ、その後も適切に管理している

令和3年3月末で、法人が運営する近隣の他施設が閉鎖された。この施設の利用者の受け入れ先として、当施設は1日の定員を30名から35名に変更した。移ってきた利用者が緊張やストレスで通所意欲が減退しないよう、職員は意識的に声掛けして居場所づくりを行い、早く施設に馴染むよう配慮している。廃止された施設の利用者情報は適切に記録・管理されており、当施設に引きがれて新たな情報を加えながら適切に管理されている。施設職員も7名異動し、利用者情報が共有できるため、職員は安心して支援に当たっている。

・朝夕の定時送迎のほか個別送迎も行い、利用者へ便宜を図っている

送迎体制は、3名のドライバーや介護職員等が4台の送迎車（チェアキャブ）を運転し、朝夕3～4便運行している。毎日綿密な打ち合わせを行って送迎ルートを決め、安全な送迎を行っている。利用者の自宅の位置のほか、障害特性や体調、家族の希望等を踏まえ、できるだけ送迎時間が短くなるよう運行ルートを決めている。送迎ドライバーは長年業者委託であったが、令和2年度に施設の職員に切り替わった。これにより多職種連携が一層深まり、利用者の都合に合わせて送迎することが可能となったため、利用者の利便性は大きく向上した。

・コロナ感染症に備えた対応から、発生した場合に備えマニュアルを策定している

新型コロナウイルス感染症対策を施設運営の第一の課題にあげ、感染拡大防止に万全を期している。同一敷地内の施設群である「いずみの苑」が令和2年度7月に「施設における新型コロナウイルス感染症発生に備えた対応」を発出し、各施設では感染防止に取り組んでいる。令和3年度9月には「新型コロナ対策いずみマニュアル」を策定し、感染者が発生した場合に備えている。感染防止策を徹底し、送迎バス乗車前の体温確認や利用中の体調観察を行うほか、通所する利用者が日々変わるため、手指・物品の消毒や飛沫感染対策を徹底し感染防止に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/100

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%	23.0%	いいえ：1.0%	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	81.0%	11.0%	6.0%	いいえ：0.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	45.0%	36.0%	15.0%	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	71.0%	21.0%	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	63.0%	30.0%	5.0%	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	91.0%	6.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	13.0%	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	85.0%	13.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	51.0%	23.0%	21.0%	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	85.0%	13.0%	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	78.0%	16.0%	5.0%	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	76.0%	18.0%	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	60.0%	28.0%	8.0%	いいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	20.0%	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	48.0%	35.0%	6.0%	10.0%

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	社会福祉法人安心会
事業所名称	練馬区立高野台デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区高野台5丁目24番1号
事業所電話番号	03-5923-0831

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) 明るく元気な施設 2) お客様を絶対に不幸にしない 3) サービスの優秀性を追求する 4) 地域でNo.1になる 5) 施設内事故の徹底防止と満足度を高める個別サービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人ひとりが楽しく過ごしてもらえるように、個別サービスを充実させている

利用者一人ひとりの在宅生活を踏まえ、楽しく過ごしてもらえるように、遅めの利用開始や早めの帰宅、送迎時間の変更、夕食提供にも応じ、座席や送迎車両は利用者同士の間関係も考慮して変更にも応じ、送迎時は「5分前電話」「施設確認」等、個別対応している。また、他のデイにはない広い浴室でゆっくり入浴もできる。さらに、各種体操、カラオケ、山手線クイズ、クロスワードパズル等、様々なレクを企画、レクに参加せず雑誌を読んで静かに過ごしたり、囲碁、将棋、オセロ等で楽しむこともできる。利用者一人ひとりへの個別対応を高く評価したい。

・利用者一人ひとりの残存能力を活かしながら、気持ちにも目を向け、利用者が幸せになる寛ぎの時間を提供している

デイでは直接介護にもあたる相談員が中心となり、利用者の気持ちに目を向けた支援がある。移動時も安易に車椅子を用いることなく、手引き等で利用者の力を活用できるようにし、デイへ通ううちにほぼ入院前の状態に戻ることができた方もいる。歩行が不安定になってきた方にも好きな外出を続けられるようにと、歩行器の利用をお勧めする等、利用者の生活全体に視野を向けた支援がある。職員同士は忌憚のない意見を出し合える雰囲気があり、それは利用者の幸せに向かっている。ちょっとした気遣いや心遣いが利用者の心地よい寛ぎの時間へと繋がっている。

・コロナ対策を徹底しながら可能な範囲で利用者が楽しめる様々な行事を開催し、季節に合わせた行事食も提供している

コロナ禍で様々な活動が制限される中、コロナ対策を徹底しながら可能な範囲で利用者が楽しめる様々な行事を開催している。運動会では玉入れを実施してお菓子やパンの景品をプレゼント、ハロウィンでは紙コップにお菓子の詰め放題サービスで盛り上がっている。また、父の日には男性の好みの献立を提供、クリスマスにはケーキ、忘年会ではすき焼き、お正月はおせち料理等、季節に合わせた行事食も提供している。利用者からは「楽しく過ごしています」「毎回楽しみに伺っています」等の声が寄せられており、利用者及び家族から高い評価を得ている。

さらなる改善が望まれる点

・コロナ禍での研修受講環境の整備や職員一人ひとりの課題や希望に応じた育成計画作成を期待したい

例年、法人内外の様々な研修を受講し、職員の育成に繋がっているが、今年度はコロナ禍のため研修の受講機会が少なくなっている。また、職員アンケート調査でも研修の機会を増やすことを望む声や全体のレベルアップを望む声も寄せられている。今後は、リモートを活用した外部研修受講の環境を整えたり、職員一人ひとりの課題や希望に応じ

た個別の育成計画を作成することにより、さらなる育成に繋げていくことを期待したい。

・ICT導入に向けて準備を進め、さらなる業務の効率化を図ることを期待したい

利用定員が多い中で、職員は食事・入浴・排泄支援の他、送迎等において丁寧な個別対応を実践し、利用者及び家族から高い評価を得ている。一方、連絡帳をはじめ、手書きの記録が多く、重複するものもあるため、職員の負担軽減や業務の効率化には改善の余地がある。法人としてICT導入を進めており、デイとしても導入に向けた準備を進め、さらなる業務の効率化を図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

・事故防止に向けて内部研修開催や事故事例の集計・分析等を実施している

事故防止については、毎年力を入れて取り組んでおり、内部研修を開催して全職員が学ぶ機会を設けている他、事故及びヒヤリハット事例は集計・分析、靴の履き間違い等もヒヤリハット事例として記録、事故は家族・ケアマネにも報告している。また、雨や雪等の悪天候時は添乗員付きの送迎とし、日々の支援の中でも事故防止に向けて細心の注意を払っている。さらに、看護師が常駐していることから、褥瘡・インシュリン・パルーンカテーテル・胃瘻等への対応も可能で、他のデイでは受け入れ困難な利用者も安心して過ごすことができる。

・利用者一人ひとりの意向や状態等を把握して個別対応、彩り豊かな行事食も提供している

毎回選択制の昼食は、利用者にとって楽しみの一つになっており、事前に配布された献立表を見て決定、直前の変更にも応じている。また、食事選択表で「鶏肉禁」「汁1/2量」「一口大」「牛乳なし」等、利用者一人ひとりの意向や状態等を把握して個別対応している。さらに、毎月彩り豊かな行事食を提供、敬老週間には紅白饅頭を配り、八口ウィンではお菓子の詰め放題、忘年会ではすき焼き等、毎回様々な楽しみを提供、高い評価を得ている。食事後は利用者の感想、摂取状況等を把握して夕方のミーティングで情報共有し、反省点は次回に活かしている。

・利用者一人ひとりの状況に合わせて柔軟に対応し、家族の負担軽減にも繋げている

デイでは、夕食提供、早めの帰宅や遅めの利用開始等、利用者一人ひとりの状況に合わせて柔軟に対応し、家族の負担軽減にも繋げている。また、デイの特徴でもある大浴場での入浴も在宅生活の支えになっている。アンケート調査でも、「入浴を楽しみにしており、家族も助かっています」等の声が寄せられている。さらに、連絡帳に家族から記載された「軟膏塗布」「爪を切ってください」等の要望にも対応、体重測定は3カ月に1回を基本としているが、要望に応じて週1回とする場合もある。利用定員が多い中での個別対応と家族支援を高く評価したい。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/140

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%	9.0%		
	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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 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	63.0%	25.0%	6.0%	
	無回答・非該当：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	77.0%	18.0%		
	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%		
	いいえ：4.0% 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	90.0%	6.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%		
	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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：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%	15.0%	11.0%	
	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%	6.0%		
	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	86.0%	9.0%		
	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	77.0%	13.0%		
	いいえ：4.0% 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	77.0%	13.0%	6.0%	
	いいえ：2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	9.0%	11.0%	
	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	54.0%	22.0%	9.0%	13.0%

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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	練馬区立錦デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区錦2丁目6番14号
事業所電話番号	03-3937-5031

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)「人権尊重」経営理念 2)「ありのままのあなたを大切にします」介護サービス理念 3)「地域で最も信頼され、喜ばれるサービスの提供」経営理念 4)「効率的でバランスのとれた経営」経営理念 5)「私たちの施設では、事故のない、安全で安心なサービスを目指します。」

全体の評価講評

特に良いと思う点

・介護・看護共に一人ひとりに必要な支援を明確にすることで、統一した個別支援ができるよう工夫しています

事業所は個別性を重視した支援を目指しており、利用者一人ひとりの支援は多職種で検討するケース会議だけでなく、介護職会議内でも入浴や排泄支援の検討を行っています。利用者ごとの支援ポイントや留意点などは、入浴表、送迎表、排泄介助表にそれぞれ個別に記載して共有しています。さらに看護師間で共有しているお客様医療情報は、曜日ごとの利用者についての医療情報を一覧にし、利用者ごとの服薬介助方法も記載しています。介護・看護共に一人ひとりに必要な支援を明確にすることで、統一した個別支援ができるよう工夫しています。

・活動内容は、利用者の意見を踏まえて全職員で話し合い、非常勤職員の得意なことも活かしながら決定しています

日々の活動プログラムは、数種類の体操、様々なゲーム、書道、制作など幅広く、重度化防止の取り組みとして毎月新しい活動を生み出しています。活動は、利用者の意見を聞く「談話」を毎月開催し、先月の活動の振り返りで各テーブル内で意見を出してもらっています。これを踏まえ、毎月の介護職会議において職員全員で翌月の活動内容を話し合っており、非常勤職員も大きな戦力となっています。新しいゲームの考案、習字のお手本、壁面装飾のアイデア、利用者の作品作りの準備など、職員の得意なことが利用者支援に活かせる環境となっています。

・利用者が楽しめる活動に取り組み、利用者同士でコミュニケーションを図りながら良い関係性が作れるよう注力しています

自立支援の一環で買い物ゲームや洗濯物干しゲーム、箸を使うゲーム、料理教室などの日常生活に沿った活動や、皆で行うゲームなど、利用者が楽しめる活動に取り組んでいます。また、買い物ゲームは各テーブルで利用者同士話し合っ進めていくもので、そのほか壁面装飾も利用者が協力しながら大きな壁の作品作りに取り組んでいます。また、デイルームや食堂の席は、利用者の状態や関係性などに配慮しながら、日々座席表を作成して利用者を出迎えており、利用者同士でコミュニケーションを図りながら良い関係性が作れるよう注力しています。

さらなる改善が望まれる点

・通所介護計画が日々のケアに結び付くようなさらなる取り組みの工夫とモニタリングの根拠となるような記録方法の工夫が期待されます

日々のサービス利用時の情報は、伝達ノートや申し送りノートから集約し、ケース記録にまとめています。集約している情報は実績報告が多いため、通所介護計画に基づいたサービス時の様子や変化等を記載できるよう、工夫が期待されます。また、通所介護計画は個人ごとのファイルに保管し、どの職員でも見るようにしています

が、内容の浸透が十分ではないため、日々のケアに結び付けるさらなる取り組みの必要性を経営層は感じています。日々の記録がモニタリングの根拠として活用できるよう、計画の浸透の工夫も期待されます。

・重度化防止の活動に取り組む目的を経営層より職員へ再度伝え、重度化防止の視点をより一層意識した活動企画が期待されます

法人内でも平均要介護度の高い事業所であるため、重度者でも取り組める活動や重度化防止に効果のある活動を増やしていくことを目的に、様々な活動を企画しています。「重度化防止の取り組み事例」というフォーマットを作成し、重度化防止の視点やPDCAサイクルで評価できる様式となっています。しかし、取り組みの目的が企画する職員全員へ浸透しておらず、重度化防止の視点が十分ではありません。取り組みの目的について、再度経営層より職員へ伝え、重度化防止の視点をより一層意識した活動の企画が期待されます。

・事業を継続するために必要な内容を盛り込んだ事業継続計画の策定、避難訓練を通して内容のアップデートを図ることが期待されます

災害時事業継続計画やコロナウイルス事業継続計画を作成し、避難訓練を通して、非常時の安全確保や誘導などの動きを確認することが出来ました。しかし、デイサービス事業を継続するための職員参集状況に応じた優先業務の選定などの内容が十分とはいえません。法人内でも平均要介護度の高い利用者を抱える当事業所において、今後、厚労省のガイドブックなどを参考に、優先して継続する業務や代替する業務、停止する業務などを職員の参集状況に合わせて精査すると共に、訓練を通して内容を確認しながらアップデートを図る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

・ホームページを活用し、事業所の特徴や活動の様子などを定期的に発信しています

ホームページでは、「充実したプログラムの実施」や「手作りの食事」などの事業所の特徴について、写真付きで掲載しています。その他にも、月3回程度更新している「施設からのお知らせ」内では、紙面でも配布している活動予定表や広報誌がダウンロードできたり、イベントや機能訓練の様子を掲載しています。写真付きで活動の様子などがわかりやすく、ご家族も閲覧しています。活動予定表は、日ごとに午前・午後の活動内容と目的を記載し、意欲的に取り組むことができるよう工夫しています。拡大印刷し、デイルームにも掲示しています。

・月に1回の介護職会議で、ケアポイント表を使いケアの統一化を図っています

サービスの基本事項や手順については、サービス提供や送迎業務といった業務別、看護師や生活相談員といった職種別に、記されています。個別のケアに関する注意点は、ケアポイント表として利用者ごとにまとめ、月に1回開催される介護職会議内にて、全介護職員で共有しています。ケアポイント表は、入浴・排泄・送迎などのカテゴリーにまとめ、伝達ノートで集約したケアに関する注意点や気づき・変更点を反映させて、一覧化しています。情報は日々更新しており、追加された情報は赤字にし、すぐ目にとまるよう工夫しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/77

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%	9.0%		
	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	79.0%	13.0%		
	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	65.0%	23.0%	6.0%	
	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	88.0%	6.0%		
	いいえ：4.0% 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	86.0%	9.0%		
	いいえ：4.0% 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	93.0%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	9.0%		
	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	88.0%	9.0%		
	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	69.0%	20.0%	9.0%	
	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% 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	81.0%	9.0%	9.0%	
	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	86.0%	6.0%	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	74.0%	20.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	20.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	53.0%	20.0%	18.0%	6.0%

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	社会福祉法人安心会
事業所名称	豊玉南しあわせの里デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区豊玉南2丁目26番6号
事業所電話番号	03-5946-2323

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)利用者本位 2)法令遵法 3)施設内事故の徹底防止とそれを実現する総合的なチームアプローチ 4)満足度を追求する個別サービスの提供 5)介護をサービス業として考えた接遇・マナー

全体の評価講評

特に良いと思う点

・レクの一環として新しい運動プログラムを実施し、利用者の健康の維持に努めながら楽しく過ごせるように支援している

今年度は11月からレクの一環として新しい運動プログラムを実施している。実施にあたっては、併設特養の理学療法士が講師となって全職員対象に運動時の注意点や具体的なプログラムを指導、ゴムバンドやビーチボール等の道具も活用しながらレクの幅を広げている。また、テーブルボーリングやスカットボール、紙皿キャッチ、脳トレ、工作、歌体操、嚥下体操、音楽鑑賞等、コロナ禍で活動に様々な制約が課される中でも工夫して利用者の健康の維持に努めながら楽しく過ごせるように支援している。新しい運動プログラムへの試みを高く評価したい。

・コロナ禍での職員の思いと工夫を凝らした行事への取り組みを評価したい

行事は初詣・納涼祭・運動会、ボランティア活動は書道教室・ギターやバイオリン演奏等、利用者が多様に活動が出来る様に、年間を通して季節に合わせた行事やレクを提案、実施している。今年度はコロナ感染防止を重視して大半を中止しているが、その状況下で職員の思いと工夫を凝らして実施をしている。長寿のお祝い敬老会では紅白饅頭を添え、対象者に賞状を進呈、ピンゴゲームで盛り上げる、日頃の感謝を込めた母の日にはカーネーション、父の日には向日葵の花を贈呈、思い出作りに記念撮影、年内最後の行事クリスマスもケーキを楽しんで頂いている。

・動画を活用してデイの雰囲気を知りやすく紹介、パンフレットも改訂してデイの特徴を前面に出して情報提供している

コロナ禍で例年通りの見学が困難な中でも、利用希望者やケアマネに対する情報提供手段として、今年度からタブレット端末を活用し、見学者に利用者のリハビリやレクの様子を紹介することで、デイの雰囲気を分かりやすく伝えている。また、利用希望者が入院中で来所できない場合には、パンフレットだけでなく動画を見せて説明することもある。さらに、連絡帳のデジタル化や新しい運動プログラムを始めたことと並行してパンフレットも改訂し、デイの特徴をこれまで以上に前面に出して情報提供している。動画を活用した新しい情報提供を高く評価したい。

さらなる改善が望まれる点

・内部研修の充実やZOOM等のオンラインを活用した外部研修受講の環境整備に取り組むことを期待したい

今年度は理学療法士が講師となって全職員対象に運動プログラムを指導する等、新しい取り組みも実施している。一方、外部研修についてはコロナの影響もあるものの、研修受講には至っておらず、内部研修も食中毒をテーマにしたもののみとなっている。経営層としても、緊急時対応の研修やシミュレーションの実施、医療の基礎知識習得等に

ついて課題を感じており、今後は内部研修を充実させるとともに、ZOOM等のオンラインを活用した外部研修受講の環境整備にも取り組むことを期待したい。

・**緊急時対応について、さらなる研修やシミュレーションを通して質を高めていくことを期待したい**

健康管理は、看護師が記録から心身状況を判断、更にコロナ感染予防に3回検温も実施しており健康維持に繋げている。又、服薬管理は、誤薬予防に看護師間で薬のセット、服薬リストの確認時にダブルチェックを実施しており、健康管理、服薬管理、更に、救急対応のマニュアル、体制は整備されている。活動や送迎時の救急対応、指示システムの体制も整備されているが、緊急時に他の利用者に安心感を得て頂く為の職員の配慮等、さらなる取り組みも必要と考えており、今後に期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**在宅生活が継続できるように、利用者一人ひとりにきめ細かく対応している**

利用者とその家族が安心して在宅生活を継続することができるように、利用時間はその都度急な変更にも応じており、送迎も「5分前電話」等、きめ細かく対応している。家族と同居している場合でも、夕食提供により家族の負担軽減に繋げている。また、担当ケアマネと連携しながら、「毎回体重を教えてほしい」「お粥に変更してほしい」「シルバーカーを使いたい」等の個別の要望にも答えている。独居の利用者には、朝体調不良の際もまずデイへ案内して様子を見る等、様々な配慮を行っている。

・**コロナ対策を徹底し、感染予防に取り組んでいる**

コロナ対策として、職員は出勤前に自宅で検温、出勤時・休憩時・退勤時にも施設内で計3回検温し、その都度、発熱・咳・喉の痛み・倦怠感・味覚障害等の症状がないかを確認のうえ、チェック表に記入している。利用者には基本的にマスク着用を依頼しているものの、体調等を考慮して柔軟に対応、ソーシャルディスタンスを実践している。また、1日3回事務員が館内放送で全館換気をアナウンス、ボランティア等の受け入れも自粛、納品業者も検温、手指消毒を徹底、必要備品等は確実に補充・支給している。

・**毎月彩り豊かな行事食を提供、連絡帳でも写真でメニューを紹介している**

昼食は毎回選択制で選ぶ楽しみがあり、事前に献立表を配布、直前での変更にも応じている。また、行事食にも毎月力を入れて取り組んでおり、デイ開所記念日には赤飯と茶碗蒸し、鯖の西京焼き、ハロウィンメニューではパンブキンスープとエビピラフ、デミグラスハンバーグ、クリスマスメニューではハーブグリルチキンとサーモンマリネサラダ、クリスマスデザート等、彩り豊かな行事食を提供している。なお、連絡帳には毎回写真でメニューを紹介している。コロナ禍で様々な活動に制限が課される中、食事を楽しみにしている利用者の期待に答えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/100

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	72.0%	20.0%			いいえ：4.0% 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	92.0%				どちらともいえない：4.0% いいえ：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	48.0%	48.0%			いいえ：4.0% 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	80.0%	16.0%			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	80.0%	20.0%			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	84.0%	8.0%	8.0%		いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	8.0%			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	80.0%	16.0%			どちらともいえない：4.0% 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	48.0%	28.0%	24.0%		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%	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	84.0%	16.0%			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	96.0%				どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
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	92.0%				どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	8.0%	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	48.0%	16.0%	36.0%		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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	富士見台デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区富士見台1丁目22番4号
事業所電話番号	03-5241-6010

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) 「人権尊重」 経営理念 2) 「ありのままのあなたを大切にします」 介護サービス理念 3) 「地域で最も信頼され、喜ばれるサービスの提供」 経営理念 4) 法令遵守による適正なサービスの提供 5) 自立支援ケア

全体の評価講評

特に良いと思う点

・機能訓練指導員は在宅生活を視野に目標を設定し個別機能訓練計画を立て、活動の目的に対し効果効能を説明しながら実施しています

機能訓練指導員は自宅を訪問し利用者や家族に希望など聞き取り、生活状況から在宅生活を視野に目標を設定し個別機能訓練計画を立て実施しています。3ヶ月ごとに評価と見直しを多職種と検討し、計画書の更新をしています。目的の体操やレクリエーションなどの活動に対し、効果効能を分かりやすく説明しながら行っています。利用者は効果が感じられることが喜びになり継続に繋がっています。コロナ禍のため欠席する利用者に、身体と精神機能低下防止に自宅で簡単にできる介護予防体操のDVDを、職員からのメッセージを添え届けています。

・自立支援と利用者の意向から個別プログラムを用意すると共に、利用者同士の関係性に配慮し協力して活動が実施できるよう支援しています

利用者の要望や意見を踏まえ「自己選択、自己決定、自己遂行」の自立支援を基本としたプログラムを用意しています。粘土細工、手工芸、書道など利用者はやりたい事、好きな事の活動を選び行っています。また、利用者同士の関係性に配慮しながら、毎月の誕生会や行事と共同制作の壁飾りなどは、参加利用者が楽しみながら協力して取り組めるよう支援しています。今年度、新たな活動として読書会「やさしい読書」として、職員が選んだ本を参加者が声を出し読み合い、読み終え参加者同士で意見を出し合い談笑しています。好評となり継続する考えでいます。

・認知症ケアの専門性の向上に向け、認知症ケア推進委員会を中心に事例検討を行い、利用者が自分らしく過ごせる環境づくりに努めています

利用者が自分らしく過ごせる環境づくりを心がけ、毎月第2金曜日に事例検討を行い、全職員で環境設定や言葉かけ等の対応方法を検討しています。認知症ケア推進委員会を中心に、センター方式を活用したアセスメントやPEAPに基づく環境づくりの提案などを行っています。1事例に対し3ヶ月程度かけて検討を行い、検討のうえ決定した対応方法は業務日誌や朝礼等で全職員へ共有し、統一したサービス提供ができるよう努めています。認知症対応型通所介護が併設していることもあり、認知症ケアの専門性の向上にも取り組んでいる様子が推察されます。

さらなる改善が望まれる点

・「ケアプラン更新確認表」の取り組みを活かし、通所介護計画書の目標を踏まえた日々のサービス情報の記録の見直しが期待されます

通所介護計画書の書式を新しくし、随時変更を行っています。書式変更した際には利用者ごとに、解決すべき二-

ズや更新された目標、その他取り組むべきこと等を一覧化した「ケアプラン更新確認表」を作成してファイルにまとめており、デイサービスへ通う目的や取り組むべきことの意識づけを職員に向けて行っています。現在、日々のサービス時の記録では、家族からの連絡内容や機能訓練・入浴等の実施の有無の内容が多い状況です。今後は「ケアプラン更新確認表」の取り組みを活かし、通所介護計画を踏まえた記録内容のさらなる充実が期待されます。

・**事業を継続するために必要な内容を盛り込んだ事業継続計画の策定、避難訓練を通して内容のアップデートを図ることが期待されます**

災害時事業継続計画やコロナウイルス事業継続計画を作成し、避難訓練を通して、非常時の安全確保や誘導などの動きを確認することが出来ました。しかし、デイサービス事業を継続するための職員参集状況に応じた優先業務の選定などの内容が十分とはいえません。令和3年度介護報酬改定を踏まえ、介護保険事業所は3年以内に事業継続計画策定が義務付けられました。今後、厚労省のガイドブックなどを参考に、優先して継続する業務や停止する業務を職員の参集状況に合わせて精査すると共に、内容を確認しながらアップデートを図ることが期待されます。

・**組織的な行動計画の推進となるよう、互いに共同したり、より難易度の高い取り組みに向けた運用の検討が期待されます**

目標管理を兼ねた人材育成シートを用いて、自身の成長と課題に対する目標設定の他に、事業計画書や人事考課のフィードバックを踏まえた期待値も込めた人材育成としています。それらの項目について行動計画を作成し、目標管理を行いますが、他職員と協働したり、共有することはありません。目標を協働して取り組んだり、共有することでより難易度の高い取り組みも可能になると推察されますので、今後、事業計画書と目標管理の運動性のあり方の検討やより難易度の高い取り組みを可能とするための運用の工夫が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**職員のエンパワメントを高め、自信と自覚を持てる接遇や人権擁護に取り組んでいます**

都の虐待防止研修の講師として、所長が事業所での取り組みについて講義を行いました。事業所では、適切な接遇が虐待防止につながることを共有するため接遇面談を年2回行っていたり、接遇チェックシートや虐待の芽チェックシートを行い、職員のエンパワメントを高めるために、日頃から褒めることを大事にして、職員自身が自信と自覚をもって仕事に臨めるように働きかけています。チェックシートは集計し、全職員へフィードバックしており、接遇と人権擁護の繋がりを重要視しており、サービスの質の向上に向けた取り組みといえます。

・**作成した通所介護計画書はサービス利用時に利用者へ見せ、目標の説明を行っています**

通所介護計画書は、実際に計画書を利用者に見せ、長期目標・短期目標の説明や確認を行っています。氏名や生年月日の確認から始め、利用者の意向や要望を踏まえた目標の説明など内容を要約してわかりやすく伝えています。家族に対して通所介護計画書の同意をもらう時は、手紙文を添えて送るなど配慮しています。利用者調査での「サービスに関する計画を作成したり見直しをする際に事業所はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれるか」の間では8割を超えた方が「はい」と回答しており、日頃の取り組みの成果が推察されます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/97

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	73.0%	22.0%	いいえ : 0.0%	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	80.0%	6.0%	8.0%	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	73.0%	17.0%	6.0%	いいえ : 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	86.0%	11.0%	いいえ : 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	68.0%	26.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	8.0%	8.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	6.0%	6.0%	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	80.0%	13.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	55.0%	13.0%	26.0%	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	77.0%	13.0%	6.0%	いいえ : 2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	11.0%	15.0%	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	82.0%	8.0%	8.0%	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	77.0%	11.0%	11.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	20.0%	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	51.0%	24.0%	20.0%	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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	田柄デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区田柄4丁目12番10号
事業所電話番号	03-3825-1551

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) 「人権尊重」を経営理念とし、だれもが活躍できるような支援をします 2) 「地域で最も信頼され、喜ばれるサービス」の提供を行います 3) 「区民福祉の向上」を目指して地域との協働を進めます 4) 「効率的でバランスの取れた経営」を目指し事業運営を行います 5) サービスの内容の充実を図るとともに、ムリ・ムダのない経営を実現します

全体の評価講評

特に良いと思う点

・昼食を楽しみに来所する利用者があり、誰もが美味しく食べられるよう多形態の食事提供と楽しめる選択食や赤飯など献立に盛り込んでいます

利用者の食事は施設の厨房で作り、食形態は主食は4形態、副食は5形態、汁物は3形態と水分にはトロミも用意し食事提供しています。デイサービスには昼食を楽しみに来ている利用者もあり、毎月2回の選択食や毎月の誕生会はお赤飯とケーキ、季節毎の行事食や天ぷら、よせ鍋、ご当地料理などバラエティーに富んだ献立になっています。食事前は口腔体操や姿勢を正しくするなど、また、自助具を使い、自力で安全に美味しく摂取できるよう取り組んでいます。「おいしいお昼の豆知識」と称し厨房職員がメニューの説明を行い、利用者と交流を図っています。

・事業所での活動は動と静を取り合わせ多彩なプログラムを用意し、元気に身体を動かす時間帯とリラックスの時間帯を設けています

利用者の活動は午前中はラジオ体操、みんなの体操、口腔体操など45分間くらい集団で行っています。午後のプログラムは生活歴を活かす、季節感、異世代交流、気分転換、リラクゼーションを取り入れるなど個人プログラムを用意しています。「大人の自由時間」として、利用者個々が好きな活動や能力に合わせた活動ができるようプログラムも用意し、脳トレや書道や編み物など行っています。月1回は男性も交えた料理クラブで味噌汁やスイーツなど作る活動もあります。昼食後にデイルームの電灯を消し、心身を休ませる休息タイムを20分間設けています。

・事業所の構造を有効活用しながら利用者の作品展示や自主トレーニングプログラムなど様々な情報発信を行っています

デイルームに入るまでの廊下や壁には、契約書や重要事項説明書、事業所に来てくれるボランティアの紹介などを掲示し情報提示を行っています。デイルームからお風呂までの廊下は25m程あり、長い廊下を有効活用して歩行訓練や生活での動作を意識した自主トレーニングプログラムの掲示や利用者の作品などが多数飾ってあります。感染対策のため見学者はデイルームの入口からしか活動の様子を見ることは出来ませんが、廊下や壁の掲示物から日々の様子や事業所の特色を知ることができ、有効な情報発信の1つとなっていることが推察されます。

さらなる改善が望まれる点

・事業を継続するために必要な内容を盛り込んだ事業継続計画の内容について、避難訓練を通してアップデートを図ることが期待されます

利用者に安心して利用してもらえよう、広報誌にて事業所で取り組んでいる感染症対策や所長のコラムでオミク

ロン株や3回目接種について紹介しました。また、看護師主催で職場内研修にて感染症についての共通認識を図り、対応を確認しました。また地震を想定した訓練やウェブを用いた安否確認訓練も行っていますが、停電になったら入浴や食事はどうするか検討の余地を残している状況です。拠点全体の事業継続計画の中に事業所の内容も含まれていますが、今後、避難訓練を通して内容を確認し、内容のアップデートを行うことが期待されます。

・組織的な行動計画の推進となるよう、互いに共同したり、より難易度の高い取り組みに向けた運用の検討が期待されます

目標管理を兼ねた人材育成シートを用いて、自身の成長と課題に対する目標設定の他に、事業計画書や人事考課のフィードバックを踏まえた期待値も込めた人材育成としています。それらの項目について行動計画を作成し、目標管理を行いますが、他職員と協働したり、共有することはありません。目標を協働して取り組んだり、共有することでより難易度の高い取り組みも可能になると推察されますので、今後、事業計画書と目標管理の連動性のあり方の検討やより難易度の高い取り組みを可能とするための運用の工夫が期待されます。

・コロナ禍を踏まえ、経営層の考えや取り組みの意図などが非常勤職員まで伝わるような、さらなる取り組みの工夫が期待されます

事業所では、半数以上が非常勤の職員となり、朝のミーティングや申し送り表などを用いて日々情報共有を行っています。コロナ禍になり、以前と比べて職員間で集まって情報共有できる機会が減ってしまったため、取り組みの意図などを十分に伝えきれないこともあったと経営層は考えています。接遇に関する取り組みは少人数のグループにて確認する仕組みを作るなどの工夫も行っています。今後は、コロナ禍を踏まえたコミュニケーションや情報共有のさらなる工夫が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ケース会議を通して、職員の気づきから通所介護計画書の見直しに反映させています

通所介護計画書の見直しにあたり、利用者の様子や気づきについて非正規職員も発言できる場としてケース会議を持ちました。利用者の「〇〇に行きたい」の発言の意図を紐解くと、親族が住んでいて、近々法事があることが分かり、それに関連する発言だったことが分かったエピソードがありました。非正規職員の意見や提案も含め、通所介護計画書の見直しに反映できるようにしています。利用者が輝いて過ごしていた姿をみんなで共有したいと、昔スーツの仕立てをされていた利用者の自分史が事業所内に掲示されています。

・利用者自身が好きな活動を選択できるように「大人の自由時間」を取り入れました

事業所では、利用者自身が好きな活動や能力に合わせた活動を選択できるように「大人の自由時間」と題して、塗り絵や脳トレ、書道など様々なプログラムを用意し、個別性に特化した活動に取り組んでいます。全員で行う活動についても、利用者各自の身体機能や認知症状などに合わせて参加できるよう工程を細かく分け、全員で取り組めるように工夫しています。デイルームの入口に飾ってある今年の干支の大きな虎の壁画も利用者全員で役割分担しながら力を合わせて作成しました。利用者一人ひとりの意向や状況を踏まえて様々な活動に取り組んでいます。

・希望者には個別機能訓練計画書を作成し、生活リハビリに楽しめる工夫をしています

機能訓練指導員は希望者に個別機能訓練計画書を作成し機能訓練を実施と共に、生活リハビリは事業所の長い廊下を活用し取り組みに工夫しています。自主トレコーナーでは横歩きや大股歩きなどつま先上げや踵上げなど、イラストや写真を活用し説明しています。グリーンベルトコーナーでは地域の街並みを再現し、距離も示し歩行した距離でシールを貼り楽しみながら歩行訓練になっています。握力や歩行速度の体力測定で日々の成果を確認し、自走車いすには操作から若葉マーク、桜マーク、優良マークを貼り励みになる生活リハビリ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

46/96

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%		
		いいえ：4.0%	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	82.0%	8.0%		
		どちらともいえない：4.0%	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	58.0%	19.0%	6.0%	15.0%
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%	10.0%		
		いいえ：4.0%	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	73.0%	13.0%	8.0%	
		無回答・非該当：4.0%		
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	76.0%			17.0%
		どちらともいえない：4.0%	いいえ：2.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%			13.0%
		どちらともいえない：2.0%	いいえ：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	76.0%	8.0%		15.0%
		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	58.0%	17.0%		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	80.0%			13.0%
		どちらともいえない：4.0%	いいえ：2.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	8.0%		17.0%
		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	69.0%	10.0%		17.0%
		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	73.0%	13.0%		8.0%
		いいえ：4.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	13.0%		13.0%
		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	41.0%	30.0%	10.0%	17.0%

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	社会福祉法人西新井だいわ会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター西新井
事業所所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
事業所電話番号	03-5837-5131

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)利用者本人の意思と自立への意欲を引き出す手段として「自己選択・自己決定方式」を採用します。2)利用者一人ひとりが自分の好きなもの・やってみたいものを自分の意思で選ぶことにより、自立への意欲が高まり、出来ることは自分で行う「自助努力」が芽生え、自立支援へつなげる活動プログラムを多数用意します。3)利用者・家族等のニーズや身体状況に対応した柔軟なサービスを提供します。4)地域同業者のトップを走る高質なサービスの提供を目指します。5)安定した事業運営の保持を目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・多種多様な活動プログラムを整備し、1人ひとりが充実した1日を過ごし、気がつけばできることが増えたという支援を行っています

活動には、運動プログラム・脳活性プログラム・余暇活動・日常生活動作の維持向上を目指すプログラムがあります。各プログラムは、種類も豊富に取り揃えており、プログラム名も「御朱印巡り・セルフランチ・カジノ（事業所内通貨）・寺子屋」などが行われ、利用者も「なんだろう？」と興味津々です。そして、数あるプログラムの中から、日々参加したいものを選択・決定して参加しています。職員は、利用者につき添って、していることを励まし、頑張った姿を称賛しています。この関わり方が、利用者の意欲の向上に繋がり、できることが増えています。

・介護予防教室に通われていた方が、後にボランティアとなったため、事業所において様々な活動の手伝いを依頼しています

区が、元気応援ポイント事業として、65歳以上の方が、区内の介護施設などで、ボランティア活動を行うとポイントを授与し、獲得の量に応じて報酬を出しています。そこで、介護予防教室に通われていた方が、ボランティア登録を行い、事業所の様々な活動を手伝ってくれるようになりました。他の事業所では、緊急事態宣言下において、ボランティアの受入れを中止していましたが、事業所では、ボランティア活動を中止することは、その方々の生活機能の低下に繋がると判断し、感染予防策を取り、受入れを継続。この取り組みは地域貢献として評価できます。

・コロナ禍において、外部研修が中止となる中で、事業所ではオンライン研修を取り入れ、職員に学びの場を提供しています

事業所では、職員が一定の技術を身につけていることから、利用者に対しては、統一した介護サービスを提供できるように、事業所内研修を年12回以上計画し、実施しています。研修は、非常勤の職員も参加できる時間帯に開催し、多くの職員が参加できるように配慮しています。また、コロナ禍以前には、施設外研修も多く、参加も可能でしたが、外部研修を提供していた団体でも、緊急事態宣言を受け、研修を中止してきました。そこでオンライン研修の配信している会社と提携し、職員が受講できる環境を整備し、より多くの技術を学ぶ機会を提供しています。

さらなる改善が望まれる点

・災害や深刻な事故などを想定した、訓練を、地域住民と協力して取り組む体制作りが必要であるとしています

事業所では、災害や深刻な事故や、大規模流行を起こす可能性のある感染症が発生した場合には、事業継続計画（BCP）を策定し、施設長が事業所安全推進指導員として情報を集約し、予防対策を作成し、職員などに周知しています。一方、2か月に1度防災訓練を実施し、事業継続計画の意識づけを行うほか、非常時の備蓄の確保や刺股を実際に用いての訓練を行っています。そのため、地域のボランティアが多く集う施設として、職員に対しての意識づけの強化、職員連携の確認訓練の実施、災害時における地域住民との協力体制作りが必要であるとしています。

・地域の動向やニーズを把握し必要とされる事業所としての認識を持ちつつ、万遍ない営業を心掛ける必要があるとしています

コロナ感染症の流行の度合いに応じて、利用の申し込みが激減したり、大幅に増えたりしてしまい、相談員も対応に追われた時期がありました。もちろん、少しでも利用者が増えることは良いことですが、これまで新規利用者に対しては、初回はもちろん、2回目、3回目と慣れてくるまでは丁寧な案内ができていました。ただし、新規利用者を多く受け入れたときには、そのような丁寧な対応ができなくなった時期でもありました。そこで、地域の動向やニーズを把握し必要とされる事業所としての認識を持ちつつ、万遍ない営業を心掛ける必要があるとしています。

・リスク回避を行うと、スピーチロックが発生してしまうため、職員がお互いを頼りにできる環境の構築を模索しています

長年働いている職員が多く在籍しており、すべての職員が、介護技術を向上できるように研修も強化し、行っています。その結果、利用者情報の共有の仕方が定着し、介護技術の向上にも繋がっています。一方、慣れ親しんだ環境の中から、利用者への言葉かけや行動などがおざなりとなる場面も出てきているようです。接遇やマナー研修は、継続して行われていますが、利用者対応に追われてしまうと、リスク回避からスピーチロック（言葉による拘束）も発生します。そのため、職員がお互いの存在を頼りにできる。そんな環境を構築する方法を模索しています。

事業者が特に力を入れている取り組み

・希望者には同性介助を提供し、自己選択や自己決定を尊重して、支援を行っています

排泄や入浴等の羞恥心を感じやすい場面では、同性介助を希望する声が多く聞かれています。その為入浴表に同性介助の希望者を把握出来るように表記されており、入浴や排泄の際には職員が連携し体制を柔軟に組み替えて同性介助が行えるようになっていきます。また、利用者の意思を尊重して通所中のアクティビティや活動プログラムの種類を増やすことで自己選択や自己決定が出来る場面を多く設け、利用者が意欲的に生活出来るように配慮をしています。職員はオンライン研修等に参加し、個性や権利、意志を尊重出来るように意識付けをしています。

・活動や行事での写真は、日頃の通所の様子を想像するための一助となり、好評です

家族とは、連絡ノートを用いて、日々の利用者の体調管理や連絡事項などのほか、相談ごともあり、職員との情報共有において役立っています。また、必要に応じて相談員だけではなく、看護師や作業療法士がアドバイスできるように連携しているため、多角的に利用者や家族のサポートが可能となっています。通所中の活動プログラムや行事に参加した際には、写真を撮影し、家族に渡しており、日頃の様子を想像しやすく、家族からも好評を得ています。今後は、SNSのやり取りの希望も増えることを視野に入れ、より家族と連携していく方法を模索しています。

・夏祭りを小規模で行い、利用者と家族、参加したボランティアから感謝を得ています

職員は利用者と地域の方々、少しでも触れ合うことができるように、夏祭りを縮小した形で開催しました。祭りも通常のプログラムの内容に工夫を加えて行いました。例えば、浴衣に着替えて写真を撮るコーナーを作ったり、御朱印巡りでは、ふだんは通貨に交換する形式のイベントを、駄菓子詰め合わせに変更するなどの工夫を凝らしました。アンケートでは、浴衣の写真に感激した。駄菓子詰め合わせが自分で好きなものを選んで楽しかったとの好評を得ています。また、規模を縮小し、地域の子ども太鼓のグループにも参加を依頼し、祭りを盛り上げました。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

82/144

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%	12.0%	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	80.0%	9.0%	いいえ : 4.0% 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	63.0%	18.0%	6.0% 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	70.0%	15.0%	10.0% いいえ : 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	62.0%	21.0%	10.0% いいえ : 4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	9.0%	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	81.0%	15.0%	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	79.0%	14.0%	どちらともいえない : 4.0% 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	60.0%	18.0%	18.0% 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	69.0%	17.0%	13.0% いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	10.0%	14.0% 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	69.0%	13.0%	15.0% いいえ : 1.0%
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	63.0%	20.0%	15.0% いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	10.0%	8.0% いいえ : 1.0%
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%	26.0%	21.0% 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	社会福祉法人杉の子
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター中央本町
事業所所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号特別養護老人ホーム中央本町杉の子園
事業所電話番号	03-3886-0002

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.職員一人ひとりが問題意識を持ち提案・実行・改善を確認し実施する。2.自分が利用者様、家族だったらどんなサービス受けたいかを重視し、個別の誕生日会など利用者様中心のサービス提供を実施。3.園内外行事に可能な限りご家族様の参加をお願いし、かつ質の高いサービスを安定的、継続的に提供し、信頼される施設づくりをしている。4.利用者様に笑顔で楽しく快適な生活をしていただくため、職員自身も明るく笑顔で利用者様と接する。5.第三者評価を取りいれ客観的評価による施設の見直しを図り、より安心して利用できる施設に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・送迎予定表の作成など、事故が起きる前の準備と対策に取り組んでいます

毎日の送迎では、当日の予定表を作成し、順番、各利用者の支援についての注意点をまとめ、スムーズな送迎ができるように努めています。また、利用者が事業所内に目薬を忘れたことが判明したときには、直ぐに家族と連絡を取り、対応を相談するなど、事故対策に力を入れています。ある月の事故集計結果で、事故の大半が職員の目の届かない場所で起きていることから、効果的な声のかけ方と職員同士の注意喚起に取り組むことを、リスク委員会が職員に呼びかけています。事故が起きる前にできる準備を行い、事故原因を検証する職員の意識が高まっています。

・委託業者と連携して利用者に食の楽しみを提供するため、畑で採れた野菜を食べられるように企画しています

食事は、施設全体を委託業者が請け負っています。施設内には栄養委員会があり、常日頃から、職員が利用者から本日の食事内容についての感想などを記録しており、それを担当者が委員会で伝えています。カラー刷りの献立表には、本日の献立名と共に、カロリー・タンパク質・脂質・塩分量などの摂取量が明示されています。献立表には、選択食やデザートバイキング、郷土料理メニュー、行事食などを提供する日程が表字されており、利用者に食の楽しみを届けています。また、畑で採れた食材を調理し、忘年会では大根を使用したおでんを提供しています。

・利用者一人ひとりが「和む空間」を得られるように、個々の介護状態に応じた支援を行い、利用者満足に繋がっています

利用者が、他の利用者とは快適な関係を持ちながら、生活できるように「和む空間」を提供しています。個々の利用者の有する能力は様々で、一人で身の回りのことを何とかできる方から、すべての面で介助を要する方がいます。当然ながら、すべての面で介助を要する方には職員が付くため、自立度の高い方から不満の声が聞こえるときがあります。そのため、食事のときには、介助が必要な方は手前の席に座って、介助を受ける姿を気にすることなく食事できるように配慮しています。一方、自立度の高い方は、様々な場面で手伝いを依頼し、感謝を伝えています。

さらなる改善が望まれる点

・記録業務のICT化など、業務の効率化について検討しています

記録業務は、パソコン入力と手書き作成で行っています。相談員ノート・支援記録・事故報告書など、手書き作成の記録も多く、一部は手書きで作成し、再度入力作業を行うなど、業務の効率化の面で検討すべき状況にあります。手書きのほうが早く、詳細に利用者を理解できる場合もあるため、まずは記録作成にあたって職員同士で業務改善を話し合う機会をもつなど、工夫が期待されます。また、予算にも関係してくるため、事業所の要望をまとめることも重要となります。さらにサービスの基本手順の見直しについて、業務改善の効果的な方法を考えています。

・利用者の興味や関心ごとを上げていく手段として、「興味関心チェックシート」の活用を模索しています

機能訓練指導員が使用している「興味関心チェックシート」には、様々な生活行為について、個々の利用者の興味度を把握できます。そこには「読書・書道・絵手紙・パソコン・お茶」などの趣味活動や、「料理を作る・洗濯・家や庭の手入れや世話」のような家事活動に関する興味なども把握できます。この帳票を職員と共有することで、レクリエーション活動がさらに充実し、家事活動の支援に繋がるかもしれません。現在も畑を活用し野菜を育てています。今後は、興味のある利用者と共に畑作りを行い、収穫を共に喜ぶ。そんな機会の提供を模索しています。

・コロナ禍のため、中止しているボランティアの導入や家族会の再開の機会を調整しています

区では、65歳以上の方を対象とした「元気応援ポイント事業」に取り組んでいます。これは、区内の介護施設などで、対象者がボランティア活動を行うことにポイントを付与し、獲得の量に応じて報酬を出すというしくみです。そのため、コロナ禍以前は多くのボランティアの方々に支援を依頼し、レクリエーションでは、得意分野を活かして講師をお願いしたり、介護補助を依頼していました。また、家族会も中断したままとなっており、家族同士や職員との交流もできない状況にあります。そこで感染予防策を講じながら、これらの再開の機会を調整しています。

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス開始時には、速やかに本人状況を職員が理解できる体制となっています

サービス開始時に、利用者の居宅に生活相談員が出向き、利用者が緊張しない環境でサービスの説明を丁寧に行います。また、居宅訪問時に本人の生活環境を確認し、事業所利用に対する意向を聴き取っています。最初に作成する「利用者情報記録書」には、送迎方法として待ち合わせ場所の確認と事前連絡の有無、送迎車を停める場所などを記載し、スムーズな支援開始のための情報収集をしています。さらに個人情報となるため、利用者と家族との信頼関係構築を重視し、最初から個人情報を聞き出すことよりも、時間をかけて確認していく姿勢で行っています。

・多様な様式と方法で記録を作成し、利用者の状況を把握しています

記録の作成は、相談員・看護・職員がそれぞれの立場で記載できるような複数の様式で行われています。申し送りノート・ケース記録・医療措置表・相談員ノートなどに情報を記載し、利用者状況の変化がわかるようになっています。また、支援開始日に「初回利用気づき表」を作成し、初日の利用者についての様子・希望・行動パターンを詳細に記録し、利用者を速やかに理解できるように工夫されています。さらに食事指示箋を作成し、利用者の食事に関する情報を記録しています。全体的に手書きの記録が多く、いつでも直ぐに閲覧できる状況となっています。

・国が推奨している帳票を使用して、個別機能訓練計画を立て、訓練を行っています

機能訓練指導員は、国が推奨している「興味関心シート」「生活機能チェックシート」を使用してアセスメントを行っています。「興味関心シート」では、利用者が現在していること、今後したいことを把握し、生活機能チェックシートでは、日常生活動作能力・手段的日常生活動作能力・環境状態を把握しています。その後、担当者は生活課題を抽出し、個別機能訓練計画を立て、個々に訓練を行っています。また、居宅を訪問して実際の行動を観察して、どのような訓練が効果的であるかを把握し、訓練内容に根拠を示しており、それらを職員へ申し送っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/65

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	79.0%	15.0%			いいえ：2.0% 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	81.0%	11.0%			いいえ：2.0% 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	59.0%	25.0%	11.0%		無回答・非該当：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	72.0%	13.0%	11.0%		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	72.0%	25.0%			いいえ：0.0% 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	81.0%		13.0%		どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%		6.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：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	93.0%		6.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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%	15.0%		13.0%	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	93.0%		6.0%		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%		6.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：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	88.0%		9.0%		いいえ：2.0% 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	81.0%		18.0%		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	81.0%		13.0%		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	47.0%	27.0%	6.0%	18.0%	

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	令和サービス株式会社
事業所名称	ステップぱーとなー南花畑
事業所所在地	東京都足立区南花畑4丁目8番3号
事業所電話番号	03-5851-8317

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) ご利用者様や仲間に対する思いやりの心 2) 正しいことを正々堂々と実践する精神 3) 常に相手に対して尊厳の気持ちで接する態度 4) 年齢に関係なく勉強を続ける向学心 5) 信用信頼される会社をみんなで創る団結力 仲間を信じて展開する組織力

全体の評価講評

特に良いと思う点

・さまざまな機械や道具を取り揃え、利用者の身体状況に合わせた機能訓練をしている

事業所内には利用者の機能訓練に使用するためのさまざまな機械や道具を用意している。なかには「レッドコード」と称する、吊るされた赤色のロープ運動も取り入れ筋力を鍛えている。機能訓練指導員は2名在籍しており、評価者の訪問時はマッサージを受けている利用者や、レッドコードで筋力トレーニングに取り組む人などの他、集団でのリハビリ体操も見られた。利用者調査では、8割を超える回答者が「活動や訓練は自宅での生活に役立っている」と答えるなど、機能訓練は利用者の満足度が高いことがうかがえた。

・利用者の身体状況を考慮し、一人ひとりに合わせて入浴の支援をしている

浴室には3つの個浴が並んでおり、それぞれシャワーカーテンで仕切り、プライバシーに配慮している。1か所には簡易リフトが設置されており、立位が困難な利用者や当日の身体状況に応じて使用している。シャワー浴や半身浴なども希望や状況に応じて対応している。利用者調査では、「お風呂に入れるようになって嬉しい」というコメントもあり、職員自己評価でも、全員が「利用者の状況に応じて介助をおこなっている」と答えるなど、一人ひとりに合った入浴の支援に取り組んでいる。

・職員と利用者の信頼関係が構築されている

通所介護計画に基づいて利用者が望む支援に努めており、個別の訓練や入浴支援、レクリエーションなどに取り組んでいる。利用者調査では、職員が親切、優しい、とても良くしてもらっている、気配りに感心している、よく気が付き心づくしの介護が感じられる、送迎時の対応が親切など、職員への感謝の言葉が数多く見られる。評価者の訪問時にも、職員の利用者への適切な声掛けや個別の配慮などが見られ、利用者と職員の良い関係がうかがえた。

さらなる改善が望まれる点

・手順書やマニュアルの活用や定期的な点検・見直しを期待したい

急変時対応マニュアルや送迎マニュアル等、さまざまな手順書やマニュアルが作成されている。今後も必要なマニュアル等の作成を期待したい。また、マニュアルは研修時に説明をしているが、日常的に業務点検の手段として活用することが望まれる。また、マニュアルが現状に合っていない見直ししたり、定期的に更新する等の仕組みづくりも望まれる。

・大きな災害に遭遇した場合に備え、事業継続計画（BCP）の策定が望まれる

災害時の避難場所は近くの公園であり、訓練では避難経路の確認や、職員と利用者が散歩を兼ねて避難場所まで行

っている。また、職員には災害時の役割りを決め、意識付けを図っている。備蓄品は飲用水やおむつを用意しているが、職員用のヘルメットなども備えておくといわれる。また、大きな災害に遭遇した場合に備え、事業継続計画（BCP）の策定も望まれる。

・職員に学びの場を提供し、力量向上の支援が期待される

全社のオンライン研修や事業所内研修を月に1回実施している。外部研修に必要な職員を派遣したり、事業所内研修はベテラン職員によるOJTや、職員の意見を反映した勉強会などを計画的に実施することが望まれる。職員には多様な学びの場を提供し、力量向上の支援が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・パンフレットを作成し、居宅介護支援事業者や利用希望者の見学時に活用している

事業所のホームページは整備されているが、ホームページにたどり着くのが分かりづらいため、事業所独自でパンフレットを作成した。事業所の外観や施設内の様子のほか、浴槽、リハビリ機器、一日のスケジュール、送迎範囲などを盛り込み紹介している。パンフレットは利用者が実際に訓練をしている写真が多く、分かりやすい仕様になっている。また、機能訓練に取り組んでいる利用者の写真は、本人が特定されないよう後ろ姿や横向きの写真とし、個人情報保護に努めている。

・職員への情報の周知はSNSを駆使し、スピーデイにおこなっている

利用者の状態に変化があった場合の情報や、各種の連絡事項等はSNSを活用し全職員で共有を図っている。また、記録簿はファイリングし、職員はいつでも見ることができるようになっている。SNSの活用は非常勤職員への周知もスピーデイにでき、職員間の情報共有に役立っている。しかし、時には確認漏れも見受けられるので、重要な情報は周知徹底が望まれる。

・安全運転に心がけ送迎の支援に努めている

利用者の送迎にはリフト車、スロープ車、普通車など形式の異なる3台の車を使用して支援している。各車は利用者の身体状況や乗車人数に合わせて対応している。また、毎朝送迎前に利用者宅に電話を入れ、時間の連絡をし待たせないよう心掛けている。車酔いをする利用者には乗車時間を出来るだけ短くし、座席を前にする等苦痛のないよう配慮している。また、階段の昇降が困難な利用者には職員が部屋まで誘導することもあり、車内の利用者の安全確保のため2人体制で対応している。事業所は安全運転を最優先して送迎の支援に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/40

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	90.0%	6.0%		
	どちらともいえない：0.0% 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	50.0%	30.0%	16.0%	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	83.0%	13.0%		
	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	83.0%	6.0%	10.0%	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	90.0%	10.0%		
	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	93.0%	6.0%		
	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%	6.0%		
	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	70.0%	16.0%	13.0%	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%	6.0%		
	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	86.0%	6.0%		
	いいえ：3.0% 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	86.0%	10.0%		
	いいえ：3.0% 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	83.0%	16.0%		
	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%	6.0%	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	66.0%	16.0%	16.0%	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	社会福祉法人健修会
事業所名称	イーストピア東和
事業所所在地	東京都足立区東和4丁目7番23号
事業所電話番号	03-5613-1230

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) くつろぎの場 2) 好みや感情を表せる場 3) 信頼しあえる場 4) 地域とのつながりのある場 5) 強制や制約のない場

全体の評価講評

特に良いと思う点

・特別養護老人ホームを含む複合施設のメリットを活かし、多職種が連携を図ることで利用者は安心して事業所を利用することができる

イーストピア東和では、当事業所のほか、特別養護老人ホーム、地域包括支援センター、訪問介護、居宅介護支援事業所などを運営しており、これらのネットワークを通じて多職種が連携して利用者の生活を支えている。事業所の目の前には、かろがもが悠々と泳ぐ大きな公園があり、利用者の散歩コースにもなっている。デイフロアは広々としており、日差しも良く入りフロア全体が明るい。また、隣接の医療機関との連携で医療面での支援体制が確立されている。複合サービスを提供できる事業所としてのメリットを十分に活かし、利用者に安心をもたらしている。

・バーベキュー、握り寿司、ケーキバイキングなど、利用者の嗜好に合わせ、季節を感じることでできる食事やおやつを提供している

デイでは利用者に食を楽しんで欲しいという思いから食事やおやつに力を入れている。年3回行っているバーベキューは下処理した肉や野菜、焼きそばなど4つのプレートを囲みながら利用者と職員が共に楽しむ好評のイベントである。クリスマスにはマグロやサーモン、いくらなどの好みの握り寿司を用意、おやつにはケーキバイキングなど装飾や雰囲気力をいれて利用者の楽しみが増すように工夫している。またおやつレクリエーションではさつまいもパイやハムチーズパイ、生地から作るピザなど、衛生面に注意し利用者にとって最適な食事やおやつを提供している。

・利用開始と同時に、職員が「初回通所介護計画書」の情報を共有して支援に当たるため、新規利用者の不安やストレスが軽減されている

利用開始と同時に「初回通所介護計画書」を作成している。送迎・移動・食事・排泄・整容着脱・医療・コミュニケーション・趣味などの項目について、ケアの内容と留意点を掲げている。例えば、食事関連では、主食・副食の食事形態、食事量などについて、常菜・軟菜・一口大などの選択肢が記載されているので、事前面接での情報シートをもとに○をつければよい。作成に時間がかからず分かりやすい。利用開始と同時に、全ての職員が新規利用者の情報を共有して支援に当たることが、新規利用者にとって利用開始直後の不安やストレスの軽減に繋がっている。

さらなる改善が望まれる点

・事業計画に「運営方針」を掲げているが、デイサービス部門の職員が話し合っ、年度ごとに「重点目標」を設定することが望まれる

イーストピア東和の事業計画では、居宅サービス・居宅支援事業の基本理念を「家庭の延長を目指したサービス・支援の延長」としている。基本理念・基本方針を受けて、通所介護事業の運営方針及び生活援助方針として「家庭に引きこもりがちな高齢者を対象に、日常交流の促進や心身機能の維持向上と、併せて家族の心身の負担の軽減を図ることを目的として、利用者に喜ばれるサービスを提供できるよう努める」と定めている。この運営方針は普遍的な方針とも言えるので、デイサービス部門の職員が話し合っ、年度ごとに重点目標を設定することが望まれる。

・研修にもリモートを活用し、より多くの職員が計画的に研修を受講できる体制を整えることを期待したい

職員一人ひとりの質の向上と全体のレベルアップを図るために、様々なテーマの内部研修を実施しているが、今年度は新型コロナウイルスの影響により外部研修の受講は断念しているのが現状である。昨今では、コロナ禍に対応してリモートでの研修も増えてきているので、職員の業務水準の向上を期待し、研修方法のさらなる検討・工夫が望まれる。基本方針で「職員を内外の研修・講習等に積極的に参加させる」を謳っていることから、今後は研修にもリモートを活用し、コロナ禍でもより多くの職員が計画的に研修を受講できる体制を整えることを期待したい。

・利用者には自立度や家族との同居など異なる配慮が必要なこともあるので、デイサービス特有のマニュアルの検討を期待したい

基本方針では「『家庭的な施設』をつくるため、業務の標準化（マニュアル）の策定見直しを継続して行っていく」としている。業務の標準化を図るため、マニュアル等で、提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にし、サービス向上のためにマニュアルの改定等で業務水準を見直すことは重要である。デイサービスでは、入浴や排泄の介助など、特養のサービスマニュアルを使用しているが、居宅の利用者には自立度や家族との同居など、特養の入所者とは異なる配慮が必要なこともある。デイサービス特有のマニュアルを検討し整備す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

・居宅での生活状況をサービスに反映するため、日々の生活の様子を詳しく聞き取っている

利用申込を受けると、生活相談員等が自宅等を訪問し事前面接を行っている。居宅での生活状況をサービスに反映するため、心身の状況などの他に、家族構成・住宅環境、主たる介護者が利用者の排泄や移動等の身体的介助に、どのように関わっているかなど、日々の生活の様子を詳しく聞き取っている。また、利用者・家族の、デイサービスへの要望だけでなく、将来の生活に対する要望も把握するとともに、送迎時のために自宅内・自宅周辺の見取り図を描いている。さらに、事業展開に生かすため、デイサービスの紹介経路・利用動機なども情報収集している。

・毎朝、当日の利用者の特性を踏まえて送迎ルートを決めている

当事業所はマイクロバス1台とワゴン車3台の計4台で利用者の送迎を行っている。当日利用が決定している利用者の送迎ルートは送迎時間や席次等を配慮しながら毎回決定している。しかし利用者の急な体調不良や入院、利用拒否など様々な理由により当日の朝、利用中止の申し出があることも多い。また職員の体調不良などによりドライバーが変更になることもある。家族や利用しているヘルパーなどの状況も配慮し、送迎時間に遅れがでないよう、きめ細かい対応をしながら利用者一人ひとりを大切にす姿勢と取り組みを高く評価したい。

・誰もが参加したくなり、熱中するような活動メニューについて、皆で知恵をしばっている

午前中にクイズ・間違い探し・計算・ことわざなどの頭の体操を、午後のレクリエーションでは絵手紙・カレンダー製作・カラオケなどの活動を行っている。これら多種多様な活動は、全職員の話し合いの中から生み出されている。利用者の誰もが参加したくなり、参加者が熱中するような活動のメニューを企画したいと、皆で知恵をしばっている。「魚釣りゲーム」は、片麻痺の方も参加できる体を使うゲームで、勝った方にはお菓子などの賞品を差し上げるようにしたところ、参加者が増え多くの人真剣にゲームに興じるようになり、人気のゲームになっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/50

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	97.0%			
	どちらともいえない：0.0%	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%		7.0%	
	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	69.0%	16.0%	7.0%	7.0%
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	90.0%		7.0%	
	いいえ：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	76.0%	14.0%	7.0%	
	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	90.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：4.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%			9.0%
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：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	80.0%		7.0%	9.0%
	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	76.0%	14.0%	7.0%	
	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	92.0%			
	どちらともいえない：0.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：4.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%		9.0%	
	いいえ：2.0%	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	83.0%		9.0%	
	どちらともいえない：4.0%	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	71.0%	16.0%	7.0%	
	いいえ：4.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%		9.0%	9.0%
	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	73.0%	14.0%	11.0%	
	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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	デイサービスセンター扇
事業所所在地	東京都足立区扇1丁目52番23号ゆうあいの郷扇
事業所電話番号	03-3856-1144

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）	<p>法人による「社会福祉法人の定義」</p> <ul style="list-style-type: none">一、社会福祉法人は、質の高いサービスの提供と、その担い手である人材の育成をい続けなければならない。一、社会福祉法人は、事業継続のために必要な収益を確保しながらも、非営利の姿勢を貫かなければならない。一、社会福祉法人は、地域の中での存在として、常に地域との連携を図り、地域住民の生活を支援しなければならない。一、社会福祉法人は、制度の有無にかかわらず、すべての社会的弱者を積極的に受け入れ、手を差し伸べ、 社会に安心を提供しなければならない。 <p>法人理念</p> <p>最高に価値あるものをすべての人へ ~地域に信頼される施設を目指して~</p> <p>ゆうあいの郷扇が大切にしている考え方</p> <ol style="list-style-type: none">1)社会福祉法人の定義の実践2)法人理念の実践による価値あるサービスの提供3)行動指針の実践による人材育成4)事業継続の為に必要な収益の確保と非営利の姿勢5)地域の中での存在として、地域との連携を図り、地域住民の支援

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・食形態を選択できるようにしたり、活動終了時の車を待つ時間にゲームなどを行ったりして、利用者に対してきめ細やかな配慮をしている <p>当事業所では、利用者に対してきめ細い配慮をしている。食事は、常食のほかにお粥を、副食は常食のほか安全と見た目を重視したソフト食を作っている。アレルギーや嗜好により食べられない方には代替食を提供している。毎月ついたちにはお赤飯を提供し、季節に合わせたお花見・お彼岸の献立や、花見弁当・敬老祝い膳などのイベント食も用意している。また、帰宅の送迎は2回に分けて行っているが、一便の利用者の送迎車が戻るまで手持ち無沙汰で待つことにならないよう、職員は、頭の体操・ゲーム・生活リハなどを行って利用者を楽しませている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者・家族の入浴ニーズに応え、施設利用のたびに毎回入浴していただける体制を整えている <p>入浴は、利用者本人はもちろん、自宅で入浴を手伝う家族にも高いニーズがある。当施設はこのニーズに応じて、設備・介助・回数等を充実させ、入浴を重視したサービス提供に力を入れている。浴場はリフト浴も可能な大浴場を備え、身軽に利用できるようにタオル・石鹸も用意している。入浴時はバイタルを確認し安全な入浴介助を行っている</p>

る。また、入浴回数に制限を設けず、他施設では週3日来所で1回か2回入浴が平均的である中、毎日でも入浴可とし、週5日来所・5回入浴という利用者もいる。多くの利用者・家族に強い支持を受けている。

・**バルーンカテーテルの利用者を受け入れ、服薬介助の必要な利用者には服薬ミスを防ぐなど、利用者の健康を維持するための支援をしている**

バルーンカテーテル利用者の方にも、看護職員が中心になってサポートし、デイサービスを楽しんでもらっている。また、服薬介助の必要な利用者には、連絡帳等と一緒に内服薬を持参してもらい、看護職員は処方箋をもとに与薬表を作成している。利用者の連絡袋から薬を取り出し、バイタル表にチェックし薬ケースにセットして、持参した内服薬と与薬表の内容に間違いがないかどうかを確認し、情報と異なる薬を持参されていた場合は、本人や家族に確認をすることでミスを防いでいる。利用者の状況に合わせて細心の注意を払い、利用できるように努めている。

さらなる改善が望まれる点

・**コロナ禍の中、感染症防止対策を施して、できる範囲で地域の人々との交流を活動の中に取り入れていくことを望みたい**

当事業所は、行事や日ごろの活動に、地域の様々な人との交流の機会を作っている。近隣の保育園児が利用者の前で歌や遊戯を披露し、中学校の吹奏楽部の演奏会、中学生の介護体験学習、ボランティアの演技披露など、利用者と園児・小中学生・ボランティアとが交流をしてきた。コロナ禍の中、厳しい状況ではあるが、感染症防止対策を施して、できる範囲で地域の人々との交流を活動の中に取り入れていくことを望みたい。また、異世代交流の再開に向け、保育園や小中学校との関係性を継続するため、意向収集や内容の精査などに取り組むことを期待する。

・**新たな活動プログラムを検討するため、自由な意見交換の場を設け、ボランティアなど外部からのアイデアなどを活用するよう望みたい**

月間活動プログラムは、体を動かす「動」と手先や頭を使う「静」をバランス良く交互に取り入れ、一方、ソファでのおしゃべりなども自由である。利用者のニーズに合わせ活動・サービスを提供していると言える。事業所は、絶えずオリジナルのゲームを考え提供しているが利用者が選択できるプログラムをさらに増やしたいと考えている。新たな活動プログラムの検討に当たっては、内部での検討に加えボランティアなど外部からのアイデアを活用すること、そのために自由意見を交換できる場を設けることなどが有効と考えられる。今後の活動に期待したい。

・**当事業所が提供しているサービスが法人内の職種別委員会で作成した共通のマニュアルに沿っているかどうか確認することを期待したい**

第三者評価に伴い実施した職員の業務についての自己評価で、個人機能訓練のマニュアルや接遇方法についても、改善を求める意見が見られる。また、マニュアルを「分からないことが起きた際や業務点検の手段として日常的に手引書を活用しているか」という質問に対する評価が低い。法人内の職種別委員会でマニュアルを検討して、当事業所で活用しているが、今一度、当事業所の職員が提供しているサービスが共通のマニュアルに沿っているかどうか、異なっている場合は、独自のマニュアルを策定する必要があるか否か検討す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

・**利用者の満足度向上を図るとともに、新規利用者の獲得にも力を入れている**

美味しい食事、様々なアクティビティをベースに、入浴・リハビリに特化したサービスで利用者の満足度を高めるとともに、居宅介護支援事業所への定期訪問により、施設の平均利用率向上に取り組んでいる。訪問時のツールとして独自のパンフレットを工夫し、持参してセンターの活動内容・特徴を伝えている。パンフレットはA4版10数頁で、一日の流れ・昼食・習字や工作の様子・お風呂等をカラー写真で紹介している。また、月替わりの活動予定表とお便り「そよかぜ」も一体にして新鮮な内容にしている。ケアマネジャーに好評で今後も継続する計画である。

・**デイサービス独自のコロナ感染対策を加え、コロナ禍でもサービス提供を継続している**

令和2年度は、利用者・家族に必要なサービス提供を継続するため新型コロナウイルス感染症対策に万全を期し、施設内の共通予防策の徹底に加え、独自の対策を行った。送迎車に乗る前の検温、37.5度以上での利用中止、滞在時間の1~2時間短縮、手指消毒のほか、食卓は3人までとして正面・横に飛沫防止アクリル板を設置した。また、浴室の洗い場に入る人数は通常3人のところを2人までとし、脱衣所のベンチも1台につき2人までとするなど密の回避を図った。このような取組みにより、利用率は10%低下したが、感染症発生をゼロに抑え事業を継続した。

・**個別の機能訓練計画の実施・評価・見直しを実施して、機能維持や意欲向上を図っている**

利用者・家族の要望に応じて個別機能訓練計画を作成し、個別目標を定めた計画に基づいて機能訓練指導員が訓練を実施し、3か月に1度定期的な評価と見直しを行っている。各職種が連携して、より個別に特化した機能維持向上

、機能訓練の質の向上に努めている。本人のできることや意欲に着目しながら、可能な範囲で自立した日常生活に繋がられる支援に努めている。日常生活動作の中で自然に機能訓練となるように、トイレや入浴などの機会も利用して歩く機会を多く持てるように誘導をするよう取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/65

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	79.0%	16.0%		
			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	83.0%	5.0%	5.0%	5.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	71.0%	16.0%	11.0%	
				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	73.0%	20.0%		
			いいえ：1.0%	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	71.0%	18.0%	5.0%	
				いいえ：3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%		5.0%	
				いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%		11.0%	
				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	84.0%	5.0%	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	67.0%	18.0%	11.0%	
				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	86.0%	9.0%		
			いいえ：1.0%	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	81.0%	7.0%	7.0%	
				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	79.0%	15.0%	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%	18.0%	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	73.0%	11.0%	13.0%	
				いいえ：1.0%
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%	20.0%	7.0%	20.0%

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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	デイサービスセンター六月
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5242-0301

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)相手の立場で見る、聞く、考える 2)相手の笑顔、自分の笑顔 3)その人がその人らしく生きること 4)地域の貢献する総合福祉事業の展開 5)効果効率を考えた弛まぬ業務改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者希望者への分かりやすい発信とともに介護予防から重介護利用者の個別対応まで通所介護事業の社会的役割を積極的に推進している

建物リニューアル工事に続き新型コロナウイルス感染症による自粛が続き事業所は利用定員を下方修正し運営している。今年度の事業計画には「利用率の向上」（1日15人の利用）を目標としている。事業所は都営住宅シルバーピアに隣接し潜在する利用希望者と関係者にホームページと分かりやすいパンフレットで発信している。地域包括支援センターや居宅介護支援事業所宛てには特徴と取組みを記した「お便り」を毎月送付している。介護予防プログラムはじめ重介護利用者への個別対応計画など通所介護事業の社会的役割の実践に積極的に取り組んでいる。

・複合施設であるため入手できた地域情報を利用者に合わせて提供するとともに他の在宅サービスから自宅での様子を入手し支援に役立っている

当施設は7施設が集合した複合施設の為、同じフロアには地域包括支援センターやケアマネジメントセンター、ヘルパーステーションも併設されており、利用者は施設内で区報や町会報、各種チラシを手にとることができ、相談もできる。地域の福祉や介護サービス等の情報も入手しやすく、また、利用者の自宅での様子も入手しやすい。緊急事態宣言前は、1階の喫茶コーナーも利用でき、他のサービスを使っている人や地域住民と触れ合う機会があった。今は、利用者の意向に応じてたくさんの情報の中から興味のある情報を提供している。

・地域住民ボランティアとの関係を大切にしてコロナ禍であっても定期的に連絡を取り合っており、途切れずに住民から様々な協力を得ている

緊急事態宣言以前には、湯飲みを洗う、お茶を注ぐ等の個人ボランティアが100人以上、イベントの手伝いや演芸ボランティア団体が複数登録し活動していた。緊急事態宣言後、事業所内でのボランティア活動ができなくなっているが、繋がりが切れないよう2か月に1度程度、職員からボランティアに連絡をしている。結果、地域住民からの電話や手紙による関係は良好に繋がっている。新しく始めた園芸（野菜づくり等）では、「外来種の鬼アザミが大きくなると棘が鋭くなり危険なので駆除するように」と写真入りの手紙が届いている。

さらなる改善が望まれる点

・第三者評価での職員自己評価の改善を要する意見への解消とともに手引書などは職員の活用にむけた整備への着手が望まれる

利用者に係る情報は毎日の朝の業務伝達や夕のミーティングで職員間で共有され、コロナ禍による制限や工夫はあるが利用者本位のレクリエーション活動に職員は相互に協力して取り組んでいる。今回の職員自己評価では「改善が必要な点」への意見に職員の悩みや事業所の取組みへの受取り方の齟齬が散見され会議や面談での解消が期待される。また、「手引書等の活用」についてはポイントが低かった。職員が活用しやすいマニュアルの見直しや手順書の整備にむけて職員の意見や提案を集約するなどへの着手が望まれる。

・事業所の立地を生かしてレクリエーション活動や機能訓練など利用中の様子を家族に知ってもらい安心を提供することが期待される

事業所は建物1階の角地に位置し広いガラス面からは着席したままで隣接する公園を一望できる。保育園児たちの散歩や遊ぶ姿、犬の散歩、小学生たちのボール遊びなど日中は飽きることない景色を楽しむことができる。家族には毎月の「おたより」と連絡帳で利用中の様子を知らせている。コロナ禍、カフェタイムや納涼祭など家族と利用者がともに楽しみ職員との交流などは減少し、レクリエーション活動や機能訓練に取り組む利用者の姿や職員との関係を知ることが難しくなっている。窓越しの家族参観を奨めるなど、家族への安心の提供が期待される。

・個別機能訓練計画を立て取り組んでいるが不十分であった。特養の作業療法士と連携を始めており、より高い機能訓練の提供が期待される

理学療法士、作業療法士等の個別機能訓練士が不在であった為、看護職員が前任の理学療法士が残した資料を基に、自宅での暮らしの継続をめざし個別機能訓練計画書を作成して、機能訓練を実施していたが、アセスメント、実施、モニタリング、評価の一連の流れが中途であった。今年度から、併設する特別養護老人ホームの作業療法士と連携を始め、個別機能訓練についてアドバイスを貰っている。今後より高い個別機能訓練が提供されることが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者にかかわる記録など情報共有のしくみを構築し適切な管理に努めている

職員はシステム内の「個別サービス提供記録」で利用者にかかわる情報や対応状況について業務前に把握し、場合によっては通所介護計画書を確認している。毎朝8時半の朝礼で業務伝達（防災点呼・送迎・食事・週の伝達事項）を周知し、14時の看護職からの利用者体調申し送り、17時のミーティングで業務日誌内容を周知共有している。業務日誌では、登録利用者の出欠などの実績を、活動では初回利用・再開利用状況を、入浴・食事・排泄・送迎・リハビリ・医務・その他（営業件数）の記入欄では報告をもれなく共有するしくみを構築し実践している。

・「自己振り返りシート」では利用者の意思の尊重が問われ虐待防止につなげている

サービスマナー向上のために法人が作成の「自己振り返りシート通所版」には利用者の意思の尊重に係る項目が多く含まれている。事業所は主任以上を対象に法人が開催した虐待防止に関する研修を受講した成果として独自の5項目を追加している。非常勤職員も含む職員全員は年2回当シートで自身の日常的な利用者への対応をふり返っている。職員全員の振り返りの集計結果は、各部署の責任者が出席するスタッフ会議では施設長の講評を伝え、職員必須研修の場では職員に周知し虐待防止への認識を高めている。

・コロナ禍で制限がある中新しいプログラムも開発して楽しみを増やすよう取り組んでいる

施設では、機能訓練を視野に入れたチーム対抗のゲーム、脳トレーニングになるパズルや麻雀、種々の創作活動等、様々なプログラムを用意している。加えて、コロナ禍で外出活動が難しくなったため創作活動をさらに強化して、自分でやりたいことを持参する自主活動を行っている。自主活動では、編み物や折り紙等それぞれの意向で行っている。また、地域住民の電話や手紙による協力で園芸も始めた。利用者からも知恵を集めながら野菜や花を育て、自分たちで収穫して味わっている。コロナ禍でもプログラムを生みだし利用者の生活に潤いを持たせている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/38

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	64.0%	24.0%	8.0%	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	84.0%		12.0%	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	72.0%	12.0%	12.0%	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	52.0%	32.0%	12.0%	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	60.0%	28.0%	8.0%	無回答・非該当：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	12.0%	8.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	72.0%	8.0%	12.0%	8.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	72.0%	16.0%	12.0%	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	60.0%	24.0%	12.0%	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	76.0%	16.0%		いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	64.0%	24.0%	12.0%	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	72.0%	8.0%	8.0%	12.0%
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	60.0%	12.0%	12.0%	16.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	8.0%	12.0%	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	52.0%	16.0%	32.0%	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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	千住桜花苑
事業所所在地	東京都足立区千住元町18番19号
事業所電話番号	03-5244-6884

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)最高に価値あるものをすべての人に 2)地域に貢献する総合福祉事業の展開/卓越したケアサービスによる顧客満足 3)効果効率を考えた弛まぬ業務改善 4)相手の立場で見る・聴く・考える/相手の笑顔・自分の笑顔 5)その人がその人らしく生きること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域の高齢者を予防から看取りまでシームレスに支えるために、在宅生活の充実から将来を見据えたサービス提供の理解と周知に努めています

複合施設の特徴を活かし、地域の高齢者を予防から看取りまでシームレスに支えられることを強みとしています。サービスの入り口でもある通所介護の様子を広く知ってもらえるようケアマネジャーの知りたい情報を聞き取りながらパンフレットやプログラム等を見直し、プログラムでは介護予防・認知症予防・誤嚥予防・転倒予防のための体操や脳トレ、手工芸等への取り組みを発信しています。また持ち帰り弁当やおせち弁当などの支援も行っており、在宅生活の充実から将来的なサービス利用も含めケアマネジャーへの理解と周知に努めています。

・家族と協働して利用者が健康で安定した自立生活を継続できるよう、支援に努めています

家族とは送迎時の情報交換や連絡ノート、電話等で利用中の様子を伝えて情報を共有し、協働して利用者の支援を行うための信頼関係を築いています。新型コロナウイルス感染防止を利用者・家族に理解していただき、自宅での健康自己管理と利用中の感染対策を利用者と共に実施しています。利用者がやりたいことを支援する活動、歩行機能維持と転倒防止に向けた機能訓練、パーズルインデックスで効果測定も導入し、リハビリ会議で個別の支援内容を検討して支援効果を高めるようにするなど、健康で安定した自立生活を継続できるよう協働して支援に努めています。

・多職種が協働して利用者全体及び個別のサービス改善を検討し、チームワークで利用者のニーズに応えるように努めています

事業所が目指す「その人がその人らしく生きること」の実現に向け、利用者が安心して利用を継続していただくために、管理者及びリーダー層が職員の定着率と専門性を高めるように支援しています。また、日々提供するサービスを統一するために、送迎から健康支援、入浴支援、活動プログラム等の一連のサービスプロセスを全職員が主体となって朝礼や昼礼・夕礼で振り返り適時改善しているほか、通所会議やリハビリ会議では多職種で全体及び個別の利用者サービスの改善を検討し、チームワークで利用者のニーズに応えるサービス提供に努めています。

さらなる改善が望まれる点

・デイサービスでの過ごし方等を家族に情報提供していくことで情報を共有し、家族の理解と信頼を構築していくことが期待されます

利用者の状況の変化時には家族と綿密に連絡を取り、希望者には連絡ノートで様子を伝えていきます。しかし活動のプログラムや便り等の発信がされないため、家族がデイサービスでの様子を把握しにくい状況にあります。自立支援

の考えの下行われている介護予防を意識したりハビリ体操やリハビリによる効果測定、また認知症予防に視点をのいた脳トレ・創作活動、能力を活かした個別活動の支援などを家族と共有し在宅生活に活かしていくことが必要と思われます。施設の自立支援の考え方や支援内容を家族に発信し、理解と信頼を構築していくことを期待します。

・記録の充実から根拠のあるモニタリングを実施し、定期的なアセスメントと可能性を引き出すような計画作成を期待します

計画に基づく支援の実施や健康状態を日課表とケース記録に記載し、状態の変化があった時は特記事項として記録しています。今後は支援実施の有無や体調の変化を把握する記録にとどまらず、利用者のできる事の発見や可能性、活動への参加状況等を記録し、職員の視点で感じたその人らしさの気づきを記録に残し、毎月のモニタリングで目標に照らして利用者がどういう状況にあるか、支援による状況の推移を振り返り、アセスメントの定期的な見直しと新たな課題を抽出し、可能性を引き出すような通所計画書の作成に繋げていくことを期待します。

・運営会議メンバーで千住部門ビジョンと重要課題のアクションプランを策定し、活動を推進するリーダーシップの発揮が期待されます

経営理念の具現化に向けた事業計画の展開では、法人内の組織横断委員会を編成した重要課題の活動のほか、千住部門の重要課題の活動はリーダー層がスタッフ会議や運営会議で進捗を確認して次の施策を打ち出しています。現在の事業計画は重要課題と一部成果指標が示されていますが、ビジョンと年間計画的なアクションプランの策定及び職員との共有は課題と認識していますので、運営会議メンバーで千住部門ビジョンと重要課題のアクションプランを策定して、部門全体で方向性を共有して推進するようにリーダーシップを発揮することが望まれます。

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

38/88

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	68.0%	21.0%	7.0%	いはいえ：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	78.0%	5.0%	6.0%	10.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	52.0%	26.0%	10.0%	10.0%
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	71.0%	21.0%	5.0%	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	71.0%	21.0%	5.0%	いはいえ：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%			どちらともいえない：2.0% いはいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%		7.0%	いはいえ：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	76.0%	10.0%	13.0%	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	71.0%	15.0%	13.0%	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	92.0%		5.0%	いはいえ：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	71.0%	15.0%	10.0%	いはいえ：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	76.0%	15.0%	7.0%	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	71.0%	15.0%	13.0%	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	60.0%	18.0%	21.0%	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	47.0%	18.0%	5.0%	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	社会福祉法人愛寿会
事業所名称	社会福祉法人愛寿会西綾瀬在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都足立区西綾瀬3丁目2番1号西綾瀬在宅サービスセンター
事業所電話番号	03-5681-2020

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・安全・明るい施設　いつも笑顔であなたのそばに 2) 温かい心といたわりの気持ち、充実した快適なサービスを一丸となって 3) 地域の皆さんと手を繋ぎ、豊かな社会づくりに貢献

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・通所介護施設のイメージ改革を目標にした情報提供 施設の情報はホームページで紹介しているほか、利用希望者や地域住民に当施設がどんな活動をし、どんな雰囲気なのかを知ってもらえるよう種々工夫している。最終的には、「デイサービスは年を取って介護されるようになった人が行くところ」という概念を変えようとの考えから、外から室内が見えるよう窓のカーテンを開けたり、活動風景を玄関内のテレビモニターで外から見えるようにして、デイサービス終了時から翌朝まで放映している。それを見た住民から家族の利用申し込みにつながった例もあるほか、利用者からも明るい雰囲気が受け入れられている。・トレーニングマシンの導入や作業療法士・理学療法士の配置による機能訓練の充実 自宅を訪問しての生活実態調査では、家庭でのベッドの高さ、浴槽の深さ、動線、段差などを調査し、機能訓練指導員である作業療法士・理学療法士が、2021年1月に新たに導入したトレーニングマシンの活用等により、在宅生活がスムーズに運ぶようにプログラムを作成して、機能訓練を実施している。また、送迎時の車の乗り降り、施設での入浴時に衣服の着脱を観察して、動きや介助の指導をおこなっている。利用者からは「家の中で杖なしで歩けるようになった」「家事がスムーズにできるようになった」との声があり、機能訓練の効果が認められている。・チルド食の採用による、利用者のニーズに応じた食事の提供 本年度から、チルド食（調理済み冷凍パック食材）を採用した。外部大型施設で調理したものを注文し、仕上げや配膳は施設でおこない、普通食や一口大食に加え、ゼリー食、ソフト食、ミキサー食を提供している。主食は施設内で作り、おかゆへの変更などはその日でも可能である。個人の好みにより、麺類や肉・魚の禁止など、主食・主菜は、冷凍食を保管し、対応している。この方式により、味が一定となり、メニューの種類が増え、概ね好評である。また、利用者の状態に応じ、自助具・自助食器を使用して、自立度を高める配慮をしている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・マニュアル更新の至急実施を 業務マニュアルは一通り作成されているが、現場では利用者の状態変化や時間経過により業務内容は日々変更されている。ケア会議で変更された内容は職員に伝達され実施されているが、その都度マニュアルの変更がなされていない。介護の考え方や方法も過剰介護から本人の持つ力を活かす介護へと改革しようという方針もある。新規入職の職員の研修や指導にはマニュアルは必須であり、現場職員がそって適切な介助をおこなっていくためには、マニュアルが基本となる。更新の必要性は十分に認識されているので、至急に実施することを期待したい。・BCP計画の訓練実施とそれに基づいた周知の徹底を 当施設では、地震、水害、降雪などの災害時および感染症のパンデミック状況におけるBCP計画書を策定し、多く
--

の職員が出勤困難な状況における事業継続体制も定め、実施しているが、これに基づく訓練がおこなわれていないこともあり職員の周知が十分とは言えない。BCP計画全体の周知を徹底するためにも、訓練の実施が望まれる。

・**ドライブレコーダーを利用した講習で送迎車の安全運転の徹底を**

利用者の送迎は、ワゴン車については運転専門職員がおこなっているが、小型車での送迎は、運転免許を持っている職員がおこなっている。送迎コースは狭く入り組んでいる場合が多いため、物損事故が多く自動車保険で賄いきれないほどになっていたため、実際のコースをドライブレコーダーで撮影し、安全運転指導の講習会を開催している。他者の運転を見ることで危険箇所を共有し、より安全な運転を心がけることができる。利用者の安全な送迎のため、定期的に講習会を開催して今後とも安全運転を徹底されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**デジタル化を推進しパソコンの活用による情報共有に取り組んでいる**

全館にWi-Fi環境を整備し、利用者情報、法人運営情報のネットワーク化を実現している。職員は全員自分のパスワードを持ちデイルームに5台あるパソコンで当初からの利用者情報を随時閲覧でき、当日のケアの記録を分担して入力している。当初は苦手な職員もいたが、徐々に上達しており、さらに向上させることを課題としている。また、パソコン活用の一環として、家族への情報提供を連絡帳のほかに、利用者の日中の姿を撮影したものをQRコードを使って見ることができるようにして、より細かい利用者の情報を家族に伝えられるようになっている。

・**利用者の主体性、自立性を尊重し、自己有用感を高める支援をしている**

これまで、職員が担っていた配膳・下膳、コップ洗い、テーブル拭き、洗濯物たたみ、工作の下準備などを希望する利用者におこなってもらっている。また、コーヒーなどの飲み物を作る時に、他の利用者の分も入れたり、使い古しのタオルから雑巾を縫ってコミュニティセンターに寄付をしたりと、他者のためになる活動を取り入れている。今後、炊き出し用として、ペーパーログ（紙の薪）なども取り入れる計画をしている。家庭での役割が少なくなった利用者が、役割を再獲得することで、自らに存在価値を感じ、自己有用感を高める支援をしている。

・**施設機能の地域への開放や地域との交流により、地域に根差した施設づくりに努めている**

2021年1月に、6台導入したトレーニングマシンを地域の人々に開放し、トレーニングの機会を提供している。なお、地域のマシン利用者がリーダーとなつての自主活動の支援や、施設の専門性を活かした体力測定、栄養講座も含めた効果的な体力づくりの検討もしている。また、小学生以下の子どもがいる父親の活動であるキッズクラブとの交流を開始した。季節行事の合同開催、キッズクラブの施設活動への参加、利用者による公園の清掃をおこなっている。キッズクラブから依頼された上履き入れの製作計画もあり、地域との良好な関係を築いている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

92/120

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%	15.0%			いいえ：1.0% 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	72.0%	9.0%	14.0%		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	53.0%	30.0%	7.0%	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	81.0%	9.0%	5.0%		いいえ：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	70.0%	20.0%			いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%
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：3.0% 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	83.0%	9.0%			いいえ：3.0% 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	73.0%	13.0%	11.0%		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%	13.0%	20.0%		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	81.0%	15.0%			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	77.0%	13.0%	8.0%		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	76.0%	11.0%	7.0%		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%	11.0%	7.0%		いいえ：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	14.0%	11.0%		いいえ：1.0%
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%	21.0%	5.0%	23.0%	

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	株式会社エイ・ブレイン
事業所名称	ハートデイサービスセンター
事業所所在地	東京都足立区大谷田5丁目28番15号
事業所電話番号	03-5856-0291

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）	「利用者さんが心身ともに元気になって、生活の質が向上することを目的とする」 ・自発的な活動意欲の維持向上（まずは家から出て、施設に通うこと、施設で楽しんで頂いて、通所が日常になること） ・積極的な身体機能の維持向上（楽しく運動を開始して、実際に体が楽になることを実感して、更に運動に取り組む） ・コミュニティ参加による心の充実（身体状態の改善とコミュニケーション改善により心身ともに健全な状態となる） ・上記を通じて、地域社会に貢献する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・運営・支援の各場面において確固たる理念・目的に貫かれた実践がある

医療法人を母体とするグループの一員として事業を開始した。無事治療を終えて退院した患者が再入院する現状を前に抱いた「どうすれば再入院することなく健康で日常生活を過ごして頂けるか」という想いが、運営の出発点となっている。そして、事業を通じて、活動意欲の向上や身体機能の改善、ココロの充実、社会の活性化への貢献などを追求している。日常生活動作の状態の改善により従前の生活を取り戻す、またそれを目指して楽しみながら通所・活動する利用者の伴走者として支援にあたるよう、理念や目的を根底に据えて日々取り組んでいる。

・利用者が楽しみながら、様々なプログラムに参加出来るように器具やマシンに工夫を凝らし、状態に応じた機能訓練をすることが出来る

3階には外周約70mの歩行コースを設定している。人工芝で段差がなく、天候を気にすることなくウォーキングやマット運動を楽しむことが出来る。少しでも屋外を散歩している感覚を得られるように、観葉植物やグリーンカーテンを設置している。また、スロープは職員が試行錯誤を重ねて製作し、傾斜や手摺りの調整を行っている。2階のトレーニングスペースには様々なマシンをはじめ、職員の手作りによるプーリー（滑車を用いた運動器具）を設置し、重さが3段階で調整出来るようになっている。環境や器具など、随所に工夫が凝らされている。

さらなる改善が望まれる点

・行ってきたこと、成し遂げてきたことの意義をきちんと認めていく

訓練や活動を支える職員は利用者のニーズに応える意欲は高く、より良い環境設定や訓練機器の製作をはじめ、日々工夫を重ねている。また、機能訓練や感染症対策などの多様なテーマで行う研修でも意欲的に学んでいる。さらに、職員が相互に頑張り認め合う取り組みを始めた。今回の利用者調査で示された高い満足度は、これまで職員が行ってきたことに対する正当な評価を示していると言える。今後への活力につなげていくためにも、向上・改善への意識のみならず、行ってきたこと、成し遂げてきたことの意義をきちんと認めていくことを課題としている。

・今後も一層の専門性の向上を図っていく

継続的な通所により日常生活動作の状態に改善・向上があり、車椅子の利用から自立歩行に至った例もある。当事業所での訓練・活動は、身体機能の改善や活動意欲の向上に一定の成果を上げている。ただし事業所としては、インストラクターのさらなる育成や専門の理学療法士などの配置により、一層のレベルアップを図っていく意欲を持っている。また、あくまでも通所介護事業所として、機能訓練のみならず「介護の視点」も常に持ち続ける必要がある。今後も高い水準のサービスを継続していけるよう、一層の専門性の向上を図っていくことを課題としている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者が心身ともに健康でいられるよう支援している

機能訓練に強みを発揮する事業所として各種プログラムを提供しつつ、介護事業所として利用者の尊厳の保持という根本的な視点を運営の根底に据え、支援にあたっている。接遇やマナーの追求、介護技術や機能訓練に対する学びなどには、利用者個人の尊重、フレイル（健康な状態と要介護状態の中間の状態）の予防などの視点がある。また、虐待を「尊厳が損なわれている状態」と捉え、利用者の様子の異変に着目して関係者と連携し、状況の改善にもつなげている。身体機能の改善のみならず、利用者が自身の尊厳を保持できるよう意識をもって取り組んでいる。

・インストラクターを定め、機能訓練の中心的存在として支援を行っている

機能訓練のマシンの傍には機器の説明と「身体のどこに作用するのか」を分かりやすくイラストで示しており、利用者はそれを見て意識しながら訓練を行うことが出来る。マシンの中には職員の手作りのものもあり、利用者の状態に応じて使い分けることが出来る。介護職員も利用者が目標到達やステップアップをスムーズに行えるようにと、日々スキルアップに努め、支援にも様々な工夫を凝らしている。支援の中心的な存在として介護職員の中からインストラクターを定めて、利用者の支援に活用している。

・利用者の主体性を尊重しながら、楽しんでプログラムに参加することが出来る

3階のインドアスペースでは外周約70mの歩行コースがあり、人工芝が敷かれ、利用者は天候を気にすることなくウォーキングやマット運動などに取り組むことが出来る。歩行コースには椅子や手摺りなども設置し、利用者が自身の体調を考慮しながら安全にプログラムに参加出来るように配慮している。また、「屋外で散歩している気分を味わって貰えるように」と観葉植物やグリーンカーテンを至る所に設置している。コースに設置されているスロープも職員の手作りで、試行錯誤を重ねながら傾斜や手摺りの位置を調整している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

196/335

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%	8.0%		
		いいえ：4.0%	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	87.0%	6.0%		
		いいえ：1.0%	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	45.0%	19.0%	18.0%	16.0%
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	72.0%	18.0%	6.0%	
		いいえ：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	72.0%	18.0%	6.0%	
		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	92.0%	5.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	7.0%		
		いいえ：1.0%	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	77.0%	13.0%	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	62.0%	21.0%	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	85.0%	11.0%		
		いいえ：1.0%	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	75.0%	16.0%	8.0%	
		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	66.0%	16.0%	13.0%	
		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%	16.0%	8.0%	
		いいえ：2.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	15.0%	12.0%	
		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	48.0%	25.0%	8.0%	17.0%

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	社会福祉法人道心会
事業所名称	平成デイサービスセンター足立
事業所所在地	東京都足立区入谷1丁目8番15号
事業所電話番号	03-3853-6800

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)個人の人格、尊厳を大切にし、優しさの伝わるサービス提供を心がけます。2)開かれた施設になるため地域とのつながり、ご家族様とのつながりを大切にします。3)各職種との連携を強化するとともに、サービスの質、専門性の向上に努めます。4)家庭でのぬくもりを施設内でも実現できるようにアットホームな施設づくりを目指します。5)利用者様お一人ひとりの個性や心身の状況、生活習慣等の把握に努め、充実した生活が送れるよう支援いたします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・オンラインで外部と施設とを結び、利用者に新たな体験と「選択する機会」を提供している

新型コロナウイルス感染症対策が続く現在、集団での活動や外出を伴う活動の実施は困難になっている。そうした状況下において、法人（グループ）と連携してオンラインで外部と施設とを結び、利用者に新たな体験と「選択する機会」を提供している。オンラインでつながった店舗のスタッフが利用者に対しスクリーン越しに商品の特長や魅力を伝え、利用者は好みのものを選んで注文し、職員が施設へ商品を届け、おやつを楽しんでいる。あらかじめ食形態を精査した上で実施するなど、安全面に配慮した上で「自分で選ぶ楽しさ」を支援している。

・利用者一人ひとりのニーズに応じて機能訓練を実施している

利用者が住み慣れた地域で健康的な生活を継続していけるよう、質の高い機能訓練を実施している。機能訓練指導員として理学療法士を常時配置し、利用者の自宅での生活状況や基本動作、日常生活動作、手段的日常生活動作の状況、生活環境などを確認している。そして、目標や実施時間、実施方法などを内容とする個別機能訓練計画書を作成し、これに基づいて行った個別機能訓練の効果や実施時間、実施方法などについて評価を行っている。エアロバイクなどの運動機器の利用、歩行訓練、筋肉ほぐしなど、個々の状態に応じた訓練メニューを提供している。

さらなる改善が望まれる点

・様々なリスクを想定した対策のあり方を検討していく

事故防止・防火防災・感染症対策などに普段に取り組み、利用者の安全の確保に努めている。実際に発生した事故や事故に至らない事例（ヒヤリハット）の収集・原因の分析・対応策の検討、各種訓練の実施などを通して、より安全な支援の提供・施設環境の維持に取り組んでいる。ここ2年ほどは新型コロナウイルス感染予防対策を最優先とし、かつ災害対応の準備に取り組んでいる。こうした取り組みを事業継続計画という形式に発展させていくことを含め

、リスク対策のより良いあり方を検討していくことを課題としている。

・ **引き続き、より良い活動のあり方を模索し、実践と検証を積み重ねていく**

コロナ禍によって外出を伴う活動に制約が続く中、オンラインを活用した行事を企画し、利用者に新たな楽しみ、体験、選択の機会を提供している。現状に対して「いかに工夫していくか」という意識を持ち、これまでに行ったことのないことにも果敢にチャレンジしている。今後も困難な社会は継続していくものと思われる。引き続き、より良い活動のあり方を模索し、実践と検証を積み重ねていくことを課題としている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **安全で快適な入浴を支援している**

身体の清潔の保持や心身機能の向上などを目的として入浴介助を実施している。一人ひとりの心身の状況などを踏まえて適切な洗い方や移乗の方法を検討し、具体的な介助方法を計画に位置付けて支援している。浴槽をまたぐことが出来る方には一般浴を、半身麻痺や立位保持困難などの理由でまたぐことが困難な方には機械浴を、それぞれ利用して、介護職員が一对一で快適な入浴を支援している。入浴する度に湯を入れ替え、入浴剤を数種類準備して好きなものを選んで頂くなど、衛生的かつ快適な入浴を支援している。

・ **一人ひとりが安全に食を楽しめる工夫を行っている**

言語聴覚士（ST）の来所時、介護職員、看護師、STが協働して利用者一人ひとりの嚥下状態を確認し、個々に応じた適切な食事形態を決定している。また、直営の厨房職員と連携し、配膳準備を適切に行うことで、「温かいものは温かいうちに」という適温での食事提供を実現している。さらに、利用者参加で行うらっきょう漬作り、全国各地の郷土料理の導入など、食をきっかけとして楽しい時間を過ごすことが出来るように創意工夫を継続している。

・ **複数の事業所とオンラインでつなぎ、体験を共有している**

グループ（法人）に属する兵庫県淡路市や山口県岩国市の通所介護事業所との間をオンラインでつなぎ、合同の運動会を開催した。異なる場所にいながら、同じ時間に準備運動を行い、事前に決定したルールのもと、同時に玉入れを行い点数を競い合った。事業所内にいながらにして遠方の方々と交流を持ち、親睦を深め、相互に利用時間を豊かなものにしていく。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/54

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	96.0%			
	どちらともいえない：3.0%	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	92.0%		7.0%	
	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	92.0%		7.0%	
	いいえ：0.0%	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%		14.0%	
	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	82.0%		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：3.0%	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	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%	
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	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%	
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	78.0%		17.0%	
	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	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	89.0%		7.0%	
	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	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%	
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%		7.0%	
	どちらともいえない：3.0%	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%		14.0%	
	どちらともいえない：3.0%	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	75.0%		10.0%	10.0%
		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	株式会社いずみ
事業所名称	菜の花葛飾デイサービス
事業所所在地	東京都葛飾区奥戸9丁目16番2号
事業所電話番号	03-3657-1970

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) 「気」を元気に、五感に良い刺激を、笑顔あふれる菜の花。 2) 笑顔が利用者から職員へ、職員から利用者へと循環し、地域にも広がっていく事業所を目指している。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・毎月おこなうモニタリングを通して、適切なサービス提供に努めている

アセスメント、通所介護計画作成、モニタリングの一連の流れを通して、サービスを的確に提供できるようにしている。特に、通所介護計画の進捗を計るモニタリングは、月1回、担当職員1名に対し利用者3名～5名を受け持つ形でおこない、目標の見直しに繋げている。また、居宅介護支援事業者へは、月に一度サービス利用時の状況についてモニタリングシートを基に報告しており、その後のサービス担当者会議を経て、目標の見直しをしている。

・献立の充実を図り、食事の時間が楽しみになるようにしている

食事は利用者の楽しみの一つでもあり、旬の食材を使った薄めの味付けや、彩りもよく食欲がわく食事の提供に努めている。保冷配膳車を使用して、温かいものは温かく、冷たいものは冷たいまま提供している。また、厨房職員が定期的に利用者の意見や希望を聞き取り、献立に反映させている。利用者調査でも、全員が「食事は美味しい」と答えている。味、量、彩り、器も含め、満足度の高い食事であることがうかがえた。

・多様なレクリエーションを企画し、デイサービスで楽しく過ごしてもらえよう取り組んでいる

「レク委員会」ではレクリエーションカレンダーを作成し、全員でおこなう体操や、昼食後に平行棒を使い看護師が付き添って行う機能訓練、カラオケ、DVD鑑賞をおこなっている。日曜の歩行訓練では、近くの公園や土手を散歩したり、ボールを使う運動等をおこなっている。また個別のレクリエーションでは、折り紙やぬり絵、習字、クラフト作りなどで楽しんでいる。また、歌はどの利用者にも人気があり、カラオケを楽しむ日もある。多様なレクリエーションを実施していることが確認できた。

さらなる改善が望まれる点

・地域との関係を深め、利用者への支援につなげることが望まれる

事業所が地域との関係を深める取り組みが期待される。今後の取り組みとして、ボランティアを受け入れる構想がある。事業所のイベントに地域の人を招待したり、逆に地域の行事に参加したり社会資源を利用するなど、利用者が交流する機会を増やすことが期待される。また、災害に備えて、地域との協力体制づくりとして自治会と話し合うことも促される。事業所として地域との関係を深め、利用者の生活の幅を広げたり、災害時の協力体制を整えることが望まれる。

・虐待防止に関して、さらなる体制整備が期待される

虐待防止に関する指針を整備し、委員会を開催するとともに、職員研修を定期的におこなっている。職員による不適切なケアや言動があった場合は、管理者等がその場で注意をしている。なお、虐待防止に関する委員会は定期的に開催して議事録を残し、虐待の芽を摘むために職員のセルフチェックを実施するなど、意識づけを図ることも期待し

たい。

・記録業務、特に転記作業の効率化について今後の改善が期待される

利用者個々の記録は、利用者情報、かかりつけ医の医師の指示情報、診療情報提供書、検査結果、看護サマリー、ケアプランなどをまとめた個人ファイル、介護記録、連絡ノート、業務日誌などがあり、朝の会やサービス終了後の申し送りなどで、これらを用いて情報共有をしている。しかし、複数の職員より記録の転記作業の量を減らし、利用者に関わる時間を増やしたい等の意見が出ており、施設としてもこの点を課題として認識していることから、今後の改善が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人内の関連事業所との連携のもと、利用者に関する記録が体系的におこなわれている

利用者個々の記録は、利用者情報、かかりつけ医の医師の指示情報、診療情報提供書、検査結果、看護サマリー、ケアプランなどをまとめた個人ファイル、介護記録、連絡ノート、業務日誌などがあり、利用者に関する記録が体系的におこなわれている。また、これらの記録は、法人内の有料老人ホーム、居宅支援事業所、訪問看護ステーション等との情報共有・連携にも役立っており、利用者サービスに繋げている。

・福祉用具は定期的に点検し、利用者の動線にも配慮して安全確保に努めている

車いすや歩行器を使用している利用者が多く、安全・衛生委員会では使用している利用者の名簿を作り、毎月タイヤやブレーキ、ネジのゆるみ、シート、アームサポートなどをチェックし、点検表に記録している。修理できるところは事業所内で修理し、難しい場合は福祉用具事業所に依頼している。また、フロアが3つに分かれていて手狭でもあるため、各フロアでは車いすや歩行器を使用している利用者の動線に配慮している。朝のサービス開始前にはいすの配置や危険個所のチェックをおこない、安全の確保に努めている。

・事業所での様子を家族と共有し、信頼関係の構築に努めている

事業所と家族は利用者情報の共有をしており、担当職員が「トピックス」として、コメントや写真を載せた文書を毎月送付したり、来訪時には、利用者の日々の様子を月ごとに纏めたアルバムを見てもらっている。また、広報誌として「菜の花だより」を毎月発行し家族に送付するなど、情報の共有を図りながら信頼関係の構築に努めている。退所時にはアルバムや製作物を記念として渡している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

3/49

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	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%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	33.0%	33.0%	33.0%	はい : 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	66.0%	33.0%	どちらともいえない : 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	33.0%	33.0%	33.0%	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	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%
7. 職員の接遇・態度は適切か	66.0%	33.0%	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	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%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	66.0%	33.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	66.0%	33.0%	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	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%
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	100.0%	はい : 0.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	66.0%	33.0%	はい : 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	66.0%	33.0%	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	33.0%	66.0%	どちらともいえない : 0.0%	無回答・非該当 : 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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	ファミリーイン堀之内デイサービスセンター
事業所所在地	東京都八王子市堀之内1206番
事業所電話番号	042-679-1022

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）	<p><基本理念> 我々、社会福祉法人清心福祉会職員は『敬天愛人』の言葉を仰ぎ、奉仕の精神・慈愛の心を育み、天から与えられた役割を果たすべく、社会福祉事業で平和な社会に向けて貢献していきます。</p> <p><デイサービス事業方針></p> <ol style="list-style-type: none">1) ご利用者様・ご家族様のニーズを的確に把握する。2) ご利用者様・ご家族様の心に寄り添った、望まれているサービスを提供する。3) そのご利用者様らしいサービスを提供するために、ご家族様・ケアマネジャー・主治医・地域の方との連携を図る。4) プログラムを充実させ、ご利用者様の満足度を高め、過ごしやすい環境づくりを心掛ける。5) 社会福祉法人として、重度介護者・困難事例に取り組む。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 職員の業務の効率化を図るため、今年度より記録方法を少しずつ電子化しています <p>昨年度までは職員はフェイスシートやアセスメントシートを手書きしていましたが、今年度より電子化され、利用者一人ひとりの情報を介護ソフトに入力するようになっていきます。現在は移行している段階ですが、今後は職員はパソコンで必要時に迅速に情報を確認することができるようになっていきます。また、サービスの提供時にはタブレット端末を使用して、食事量、水分量、排泄チェック、入浴等に関して入力し、職員間で共有を図っています。以前はそれぞれの記録表に記入していましたが、記録時間が減り、業務は効率化しています。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 職員同士のコミュニケーションが活発で、意見を言える、意見をくみ上げる、風通しの良い職場風土を作り上げています <p>レクリエーション内容や行事の企画は、職員の意見をくみ上げています。今年度から介護、看護、ドライバーの職務ごとにリーダーを決め、職員の意見がセンター長に届くしくみを強化しています。日頃は活動参加への意欲が少ない利用者にも、職員と一緒に参加の場を設けるなど、現場で利用者として接している介護職ならではの意見を大切にしています。職員の提案により、入浴介助マニュアルの更新が実現しています。年2回の面談結果は、センター長の所見や評価を記載した記録票を職員にフィードバックし、モチベーションアップを図っています。</p> <p>・</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p>

・フェイスシート、課題分析結果、救急医療情報、薬剤情報提供書の定期的な更新が期待されます

利用者情報や医療情報などの更新が滞りがちです。担当者職員の異動や新型コロナへの対応などが重なり、なかなか記録更新の時間がとりにくい現状だと思われます。しかし、サービス提供時における利用者状況の把握、そして職員間での情報共有は、対人援助として必要不可欠な要素となります。利用者状況を言語化することは、サービス提供の視点を培い、サービスの質的向上にもつながります。定期的な見直しの機会を得るためには、予めスケジュールに組み入れルーチン化するなど、実践に向けての第一歩が期待されます。

・法人作成の事業継続計画（BCP）に基づいて併設他事業所との連携を取りながら、事業所としてもBCPを具体化することが期待されます

法人策定の事業継続計画（BCP）は緊急事態のステージごとに事業継続と復旧を図る対策が記載されています。併設の事業所や近隣との協力体制を確認しつつ、事業所内でもBCPの読み合わせを行い、具体的な取り組みを進めていくことが期待されます。これまでの新型コロナウイルス対策を振り返り、今後の対応を見通すなど、現時点でもBCPを踏まえた取り組みは可能です。事業所の立地から、土砂災害や地震の被害が危惧されます。BCPに基づき、職員間で方向性を一にして、実際の対応に結びつ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

・地元の食材を使用し、食事を楽しめるような多様な工夫をして提供しています

今年度はコロナ禍の影響に配慮し、利用者が特に食事を楽しめるような工夫をしています。11月には食事会と芸術祭を開催しています。食事会では、今年度は「八王子物産展」を特集し、八王子の特産品を映像で紹介しています。例えば、八王子ラーメン、原木しいたけ、パンかつ、都まんじゅう、磯沼牛乳プリン等を製造過程を交えて紹介しています。実際に、八王子ラーメン、パンかつ、焼きしいたけは昼食時に磯沼牛乳プリンと都まんじゅうはおやつ時に提供しています。利用者には地元の食材を食べることができると好評です。

・利用者が主体的に活動できるようにクラブ活動を行っています

事業所では職員の発案で、利用者が主体的に活動できるようにクラブ活動を行っています。クラブ活動には園芸部、手芸部、書道部、演劇部、スカウト部があります。職員は利用者の利用以前の生活歴や趣味活動等を把握し、多様なクラブ活動を提供しています。例えば、身体機能や健康状態により日頃はレクリエーション活動に参加できない利用者に対しては、職員が声かけし一緒に参加する「スカウト部」を作っています。そこでは利用者は主体的に、できる範囲の作業に取り組んでいます。芸術祭では「四季の貼り絵」を展示しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/80

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%	9.0%	いいえ：3.0% 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	71.0%	9.0%	6.0%	12.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	65.0%	21.0%	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	75.0%	18.0%	6.0%	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%	21.0%	6.0%	いいえ：3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%	12.0%	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	6.0%	12.0%	どちらともいえない：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	78.0%	18.0%	どちらともいえない：0.0% 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	43.0%	21.0%	34.0%	どちらともいえない：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	6.0%	9.0%	いいえ：3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	6.0%	6.0%	12.0%
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%	6.0%	12.0%	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	75.0%	12.0%	9.0%	いいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	12.0%	いいえ：3.0% 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	46.0%	31.0%	6.0%	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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター石川
事業所所在地	東京都八王子市石川町1920番
事業所電話番号	042-660-1121

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) 社会貢献 2) 心に寄り添ったサービス提供 3) ケアプランに沿ったサービスの実施 4) 中重度・困難事例・認知症利用者の積極的受け入れ 5) 自立支援の援助

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域を支えるケアチームの一員として、困難事例、家族のレスパイト、認知症ケアなどに対応し、高齢者福祉拠点としての活動を担っています

デイサービスの送迎で利用者家族との顔の見える関係性があり、地域の小さな変化を見逃さず、即応できるネットワークの良さを大切にしています。虐待や引きこもり、介護疲れなどを察知して、関係機関につなげたり、地域包括支援センターやケアマネジャーに同行し自宅訪問もおこなっています。また、約20年の長きにわたり共に歩んできたサービス事業所や医療機関との信頼関係により、利用者に切れ目のないサポートを提供できる強みがあります。介護者不在、経済的逼迫、様々な病苦など、地域の人々を支える福祉の拠点としての活動を続けています。

・介護ソフトや表計算ソフトを活用して、職員間で意見交換を重ねつつ、記録作成の効率化や書式のセンスアップを追求しています

今年4月に介護ソフトを導入し、現在各部署で使用方法を学習中です。非常勤職員が操作マニュアルを自主制作し、記録作成のレベルアップを図り、切磋琢磨しています。サービス提供記録の有効活用に向けて、介護ソフトの帳票内容の精査も継続して行い、帳票類の刷新を試みています。また、介護ソフトでは網羅しきれない職員勤務表や「八王子市救急医療情報」シートは表計算ソフトを使い、職員間で意見交換しながら更新を重ねています。本事業所作成の書式が、法人全体での標準となるものも多く、職員の意欲向上につながっています。

・

さらなる改善が望まれる点

・今年度はコロナ禍の影響があり地域交流ができていない状況にありますが、収束後の再開に期待します

今年度はコロナ禍の影響があり地域交流ができていません。以前は講師活動として紙粘土教室、音楽を楽しもう、活花教室、予防体操、アメリカンフラワー、書道教室、美容クラブ、ハンドアロママッサージなどが開催されていました。また、地域の夏祭り、盆踊り、新年会などに参加したり、地域のボランティアによる活動（Mコーラス、大正琴、日本舞踊、オカリナ、世代間交流）もありました。新型コロナウイルスの収束後にはまた、講師活動や地域のイベント、ボランティア活動が再開することを期待します。

・今後予測される巨大災害へ備えるためにも、地域との「応援協定」の実現の一步として、災害時備蓄の更なる充実が望まれます

災害時備蓄の充実が望まれます。現在100食の備蓄を、1日30食で3日分の食料と換算していますが、建物2階のシルバーピア住民分が含まれず、毛布などの備品も不足している状況です。災害時における地域との「応援協定」を取り交わしている事業所の存在価値を、再確認すべきだと思われます。食品や飲料のローリングストックとして、デイサービスの昼食で非常食パーティーを開催するなど、既に様々なアイデアがあるようです。今後、巨大災害が危惧されている現状では、早期に、そして、継続した災害対策が望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・今年4月から介護アプリを導入し、タブレット端末を使用し業務の効率化を図っています

事業所では今年の4月から介護アプリを導入し、職員はタブレット端末を使用し、業務の効率化を図っています。例えば、フェイスシートでは「生活機能チェックシート」に変更し、以前より項目ごとに利用者の状況を把握しやすくしています。項目を「ADL」「IADL」「起居動作」に分け、「ADL」では食事、入浴、排泄、歩行、階段などを自立、一部介助、全介助で評価し課題の有無を確認しています。職員はタブレット端末を使用し、何時でもどこでも利用者の状況確認を行うことができるため、業務の効率化が図れるようになっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/100

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%	9.0%	いいえ：1.0% 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	88.0%	5.0%	いいえ：1.0% 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	60.0%	32.0%	7.0% 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	79.0%	15.0%	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	77.0%	18.0%	いいえ：3.0% 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	81.0%	9.0%	9.0% いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	9.0%	9.0% 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	83.0%	15.0%	どちらともいえない：0.0% 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	62.0%	15.0%	18.0% 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	83.0%	7.0%	9.0% いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	11.0%	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	77.0%	11.0%	11.0% 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	73.0%	15.0%	9.0% いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	16.0%	11.0% いいえ：1.0%
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%	16.0% いいえ：1.0%

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	医療法人社団光生会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター長房
事業所所在地	東京都八王子市長房町588番長房アパート西22号棟1階
事業所電話番号	042-629-2560

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)利用者の自立を高め、住み慣れた地域で生活が続けられるように支援すること。2)各利用者の有する能力に応じて、自立した日常が送れるように、機能訓練を行う。3)栄養のバランスを考慮し、健康な生活の補助となる食事の提供を行う。4)苦情や指摘を改善の「宝」と心得、常に職員との透明性のある連携を心掛け、検証し運営改善を追求する。5)市の公共施設として、市のモニタリングを定期受審し、常に改善に取り組みサービス水準の確保、向上に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が安心・快適に過ごせる環境を、多職種連携で積極的に整備している

広々とした南向きの活動室で利用者が落ち着いて過ごすことができるよう、植物を飾ったり、静かなBGMを流す、毎日更新する座席表など、利用者の動線に沿って多職種で考え整備している。送迎時の駐車場に面した花壇は、園芸ボランティアの協力を得て花や植物が植えられており活動室からも見ることができる。今年度、花をあしらったデザインの事業所のロゴマークを作製した。送迎車等に貼り利用者にもわかりやすい目印となっている。利用者が安心・快適に通えるよう、職種間で連携して積極的な環境整備に取り組んでいる。

・常駐する理学療法士を中心に、利用者一人ひとりに応じた機能訓練を提供している

理学療法士の資格を持つ機能訓練指導員を中心として、利用者一人ひとりの身体機能に応じた機能訓練計画を立て定期的な評価を実施している。平行棒を含む訓練用のマシン6台を設置して、個々の状況に合わせて選択したマシンで負荷をかけながら筋力アップを目指している。また、車イス・シルバーカー・杖・履物等、利用者の状況に応じた福祉用具の選定や調整など、介護支援専門員等関係機関と連携して支援している。

・ICT（情報通信技術）を活用しながら効率的に業務を進められる環境を整えている

それぞれの職種で使用できるパソコンを整備している。また、随時、利用者の記録などを入力できるようにタブレット5台、揃えている。個々の利用者のケース記録や職員間での情報共有のためのツールを電子化させたことにより、情報共有のスピードが上がっている。また、送迎の際に携帯するスマートフォンに利用者の情報を入れ、必要時に確認できるようにしている。また、送迎の管理でも専用のソフトを活用しており、効率化とともに的確な情報管理に努め安心・安全な送迎を可能にしている。

さらなる改善が望まれる点

・感染症終息後の活発な地域交流に向けた関係機関との連携やその取り組みに期待する

当事業所は地域の自治会とも連携しており、地域の情報を得るとともに相談に応じるなど地域一体となって運営している。現在は新型コロナウイルス感染症流行により、活発な地域交流ができない状況があるが、感染症終息に向けて利用者の楽しみとなるような活動の検討や準備を始めている。今後さらに地域の中で必要とされる事業所を目指して、地域との連携を密に取り組んでいきたい意向を持っている。

・個々の職員が心理的安全性を持って業務に臨み、時代のニーズに応えられる通所介護事業所を目指す

利用者の期待以上の通所介護事業所となることを目指している。職員相互に意見を交わし、時代のニーズに応えられる組織と体制を研究工夫して構築することを目標としている。そのためには一人ひとりが心理的安全性を持って業務に臨み、議論を重ねることのできる職員集団を作り上げることが必要となる。これにより安心と透明性の高い組織となり、ごまかしや隠蔽、いじめや陰口がなく、チームワークの良い、心一つになれる明るい組織となることを目指している。

・利用者の健康を目指せる通所介護事業所を作ろうとしており、そのために職員全体でのスキルアップが必要と考えている

サービス提供においては、利用者一人ひとりが可能な限りその居宅において有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるように「機能回復と介護予防」、「生きがいづくり」、「人との絆づくり」の3つの観点から、必要なケアと機能訓練等を実施することとしている。そのために職員全員が健康的な生活の模範となれるよう、運営法人の医師とも綿密な連携を保ちながら高齢者の健康について学び、さらに職員自身が健康インストラクターになることも目標にしている。結果として利用者の健康を目指せる通所介護事業所を作ろうと考えている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・選ばれる通所介護事業者となるべく、新しいイメージ作りに取り組んでいる

今年度途中に新たなロゴマークを作成した。花をあしらったデザインで福祉事業所らしからぬ洗練された印象を与えるものになっている。事業所の17年の歴史を大事にしつつ、選んでもらえる通所介護事業所となるよう新たなイメージを確立しようと考えている。リーフレットは今年度中に刷新した。職員の思いを込めて、これから当事業所が目指すものをわかりやすく表現した。表紙には力を入れていく理学療法士の写真をレイアウトし、その下に「どこまでも一人のために あなたの笑顔が見たいから。」という利用者への思いを配置した。

・事故は失敗ではなく反省と成長の機会であると認識し、事例から学ぶ体制を作っている

リスクマネジメントに関しては、どんな些細な事故でもセンター長に報告することとしている。事故報告書の提出を求めたものに対しては、法人に一報し詳細は「事故報告書」を提出している。さらに全職員に対する申し送りとして、情報共有のためのシートに公開している。「『事故報告書』=評価が低下する」という概念を払拭する研修を開催して、何事も隠蔽することのない体制を作った。それにより事故は失敗ではなく、多くのことを学ぶ反省と成長の機会であるとし、職員全体で真摯に反省する環境を整えた。

・毎日2種の主菜から選べる選択食を提供し、利用者の楽しみとなる食事を心がけている

食事は生活上の大きな喜びであり楽しみの一つとして認識し、栄養バランスだけでなく季節感や盛り付け・彩りに配慮して提供している。毎日2種の主菜より利用者自身に選んでもらう選択食を基本としている。実際に出来上がった食事を見て選ぶことができるよう選択方法に配慮している。また、季節に応じた行事食では、一年に一度のメニューを取り入れ季節感と特別感のある食事を提供している。事業所で実施している満足度調査では、食事についての満足度や食べたいメニューなどを調査しており食事提供に活かしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/85

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	74.0%	16.0%	8.0%	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	70.0%	12.0%	6.0%	12.0%
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%	8.0%	いいえ：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	76.0%	16.0%	いいえ：4.0%	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	74.0%	14.0%	8.0%	無回答・非該当：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	8.0%	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	90.0%	6.0%	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	86.0%	14.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	68.0%	22.0%	6.0%	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	88.0%	10.0%	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	80.0%	14.0%	いいえ：2.0%	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	72.0%	18.0%	10.0%	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	78.0%	10.0%	10.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	22.0%	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	38.0%	42.0%	8.0%	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	吉祥寺ナーシングホームデイサービスセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0886

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 誠の心 2)真心を込めた丁寧な福祉サービス （本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。） 3)「ご利用者・家族との信頼による絆」 （サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。） 4)福祉コミュニティの協創（私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。） 5)仕事を通じた職員の自己実現（自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしあう職場にします。）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者個々の目標やADL状況、認知レベルに応じて楽しく心身に刺激を受け、生活の幅を広げていけるよう多様な活動を展開している

利用者個々の目標やADL状況、認知レベルに応じてそれぞれが楽しみながら心身に刺激を受け、「その人らしさ」を発見していけるよう多様な活動プログラムを展開している。プログラムは脳トレやADL体操、カラオケといった日常生活の中で必要となる動きを中心に、身体に刺激を与えて活性化させていくものに加え、オンラインを活用した音楽療法、盆パラスクス、ヨガ体操などは普段使わなくなっている部分に刺激を与えて可動域や柔軟性を高め、転倒リスク防止や個々の可能性をさらに広げていくことに繋げていけるよう働きかけている。

・コスモス倶楽部や元職員による音楽療法など、笑いや楽しさを提供する活動を提供することで、心身の健康促進に繋がる取り組みを行っている

午後の活動時間で行っているコスモス倶楽部では、季節に合わせた装飾品作りや折り紙、手芸、囲碁、将棋、書道など個々の趣味趣向に合わせた活動を展開しており、それぞれが思い思いに楽しみながら、自然な形で他者との交流の機会を持てるよう働きかけている。また、週二日行っている音楽療法では、元職員が様々な衣装に身を包み、歌手のパロディやショータイムを行っており、利用者からも高い人気を集めている。集団の中でも個別性を大切にすると共に、笑いや楽しさを得られる活動を通して、心身の健康促進に繋げていけるよう努めている。

・新規ベテラン職員の異動や職員の得意を活かした活動により、組織力が向上している

従来より人材の確保には苦勞してきたが、今年度、法人事業である西東京市新町地区施設建替計画により法人内の特別養護老人ホームが1箇所閉鎖になり、当ホームにおいては異動による職員増が図られた。ベテラン職員が異動してきたこともあり、介護スキルの向上や業務の効率化が図られると同時に、デイについては、配属された主任がチームで仕事をする体制にしており、非常勤職員も仕事を理解することにつながった。また、自分の得意を活かした職員の活動等、コロナ禍で閉塞的になりがちな利用者の活動に潤いをもたらしている。

さらなる改善が望まれる点

・記録の作成手順について効率化が図られ、記録内容も充実しているが、ファイリングについては、より検索しやす

くする工夫が期待される

日々の利用者の記録については、現場ですぐにメモができるボードを採用し、入力担当者が後からデータ化する形で役割分担を行う等、業務負担の軽減や効率化を図っている。また、連絡帳の内容も入力する等の仕組みにより、利用者の支援に関する情報を一括管理できている。一方で、紙媒体のファイルに関しては、個別のファイルに利用者台帳や問合せ時からの経過記録、アセスメント結果等と共に日々の記録が綴られており、情報はまとまっているが、より検索しやすく活用しやすい状態となるように、ファイリング方法の見直しが期待される。

・ **ウィズコロナを見据えて、職員が自分たちで考え、内部でプログラムを展開していけるよう検討体制を整えていくことが期待される**

新型コロナウイルスの影響により、これまで行ってきたプログラムの中には提供が難しくなっているものがあり、特に外部講師を招いていたものは依然として中止状態となっている。施設としても、これからは集団活動から個別活動への移行が必要であり、職員が自分たちで考え、内部でプログラムを展開していけるようになることが大切であるという考えを持っている。今後もウィズコロナを見据えた新たなプログラム作りに力を入れていけるよう検討体制を整えていき、職員が一丸となって特色を持った魅力あるデイサービスとなるよう取り組みが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **サービス向上委員会の活動や改訂履歴の明示等、手引書を見直す仕組みが整っている**

サービス向上委員会では、各部署から委員を選定し、役割の一つに手引書の見直しを掲げて実施している。それぞれの部署で日常的に手引書を活用する中で、現状と合わないと感じるものや、見直しが必要と思われるものを委員会に上げ、他部署の職員の目を入れながら客観的に検討している。その結果、改訂の必要があると判断された場合には、随時改訂している。また、手引書の各記載項目毎に最終改訂日を記載することで、長期間改訂されていない箇所等を把握しやすく、一定期間毎の見直しが促進されている。

・ **家族の要望や本人の体調に応じて送迎時間やルートの調整、座席の変更を行っている**

送迎は家族の要望や本人の体調に応じて、迎えを早く、帰宅を遅くするといった送迎時間の調整を柔軟に行っており、本人が車酔いをしてしまう、お尻が痛くなるといった場合には、乗車時間を短く出来るよう送迎ルートを工夫する、座席の配置を変更するなどの配慮も行っている。送迎は運転委託業者のドライバーが行っているが、接遇研修の受講を義務付けている他、車椅子の取り扱いについてのレクチャーを行うなど安全かつ親切な送迎となるよう努めている。また、現在は一度の乗車人数を減らし、回数を増やすといった感染防止対策にも取り組んでいる。

・ **A D L 体操では利用者が動きを理解しやすく、在宅でも実践できるよう工夫を行っている**

A D L 体操では楽しく身体を動かしながら、在宅での生活を維持していくために必要な身体機能を高めていけるよう、レクリエーション要素を取り入れたプログラムを展開している。体操の中では、利用者が動きを理解しやすいよう蛇口を捻る、鍋やフライパンを振るう、窓を拭くといった日常生活の動きや、栗拾い、山登り、水泳といった季節に合わせた動きを取り入れている。また、食事の場面でも調味料を利き手と反対の方向に置いて、自然に身体を捻じれるように配慮するなど、プログラムの要素を普段の生活の中にも活かしていけるよう心掛けている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

9/65

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	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	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%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	55.0%	11.0%	11.0%	22.0%
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	66.0%		22.0%	11.0%
	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	88.0%			11.0%
	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	88.0%			11.0%
	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	88.0%			11.0%
	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%			11.0%
	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	44.0%	11.0%		44.0%
	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	66.0%		11.0%	22.0%
	いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%		11.0%	11.0%
	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	66.0%			33.0%
	どちらともいえない：0.0% 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	77.0%			22.0%
	どちらともいえない：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	77.0%		11.0%	11.0%
	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%		22.0%	11.0%
	11.0%			

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さくらえん
事業所所在地	東京都武蔵野市桜堤2丁目8番31号
事業所電話番号	0422-51-5550

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）	<ol style="list-style-type: none">1)働き易い職場：性別・年齢・国籍等に関わらず、誰もが働き易い職場環境を創っていきます。2)快適なサービス：人材を確保・育成できる教育体系と職場風土を醸成していきます。3)顧客の満足：ひとりひとりの「喜び」「安心」「生きる力」を支え、笑顔あふれる暮らしを実現4)地域への貢献：福祉のプロとして培ったノウハウを地域に還元していきます。5)サービスの質の向上：利用者主体の意識とサービス品質の向上に向けた仕組みの双方を確立していきます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の個別事情や環境を把握し対応していくサービスを基本として展開しています

基本方針の「顧客の満足」「ひとりひとりの喜び、安心、生きる力を支える」を念頭に、各利用者の状況や環境を把握して対応しています。利用者の事情にあわせたイレギュラーな形での送迎や、送迎範囲の変更についても可能な限り対応を行っています。急に具合が悪くなった場合に家族の都合がつかない場合には事業所の車両で病院まで送り届ける、月1回のデイサービスミーティングでは注意を要する利用者について個別に対応を検討してサービス提供に活かしていくなど、利用者個別に寄り添い、対応するサービスの提供を基本としています。

・在宅での生活の継続の支援を念頭に様々な取り組みを行っています

基本方針の「顧客の満足」「ひとりひとりの喜び、安心、生きる力を支える」を念頭に、各利用者の状況や環境を把握して、利用者の事情によって生じたイレギュラーな形での送迎や、送迎範囲も行ける範囲の範囲であれば可能な限り対応を行う、急に具合が悪くなった場合に家族の都合や事情がある場合には事業所の車両で病院まで送り届ける、月1回のデイサービスミーティングでは注意を要する個人を選抜して対応を検討してサービス提供に活かしていく等、利用者個別の事情に寄り添い、対応していくサービスの展開を実施することを基本としています。

・機能訓練は楽しみながら行ってもらえるよう、レクリエーションの要素もプログラムに取り入れています

器具を使用して訓練をしたり、体操をしたりと機能訓練は必要だとわかっていても積極的に取り組めないという方もいます。事業所では、理学療法士を含む2名の機能訓練指導員が配置されています。機能訓練は、利用者には楽しんで参加してもらうよう、レクリエーションの要素も取り入れています。事業所内にある広い庭園で歩行訓練をしたり、買い物や近隣のレストランに出かける（現在は制限しています）ことも機能訓練の一つとして捉え、利用者が積極的に機能訓練に取り組めるよう多彩なメニューを用意して、長く継続することに取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・職員間での、迅速な対応が可能となるよう、正確な情報を早いタイミングで共有できる仕組みが求められます

職員の出勤時間帯は複数であり、非常勤職員では出勤日も異なるため、情報共有に時間を要しています。また、必

要な情報は、職種別で異なり、生活相談員、リハ担当が関与する様式等も別に定められています。現状では、相談窓口となっている生活相談員が取りまとめる「相談員経過記録」に集約されるまでに、出欠表、介護経過記録等多くの転記があります。転記ミスや転記時間が多い課題に対し、ソフトウェア活用の検討が望まれます。国からLIFE（科学的介護データベース）の活用も推進されており、この対応も含めた検討が望ましいと考えられます。

・記録に要する時間や職員のやりがいの点からも、あるべき記録の再検討が期待されます

現場では、介護記録に関わる時間が多いため、当番制による介護記録担当者が毎日1人配置されています。介護記録担当者は、午前中の1部の時間を除いては、ほぼ1日中介護記録の記入を行っています。ただし、その記録も、他の職員が職員連絡票に記載したものを介護経過記録に転記しているものであり、実際には、介護記録担当者以外も記録作業に時間を費やしています。介護人材の不足が現状であることを鑑み、記録の目的、活用状況を精査し、適正で効率的な収集・活用に向けた早急な検討が期待されます。

・通所介護計画を現場職員と共有していく仕組みを構築することが期待されます

経験豊かな職員が着実かつ利用者に合わせてサービスの展開に努めていることは利用者・家族のアンケートからも伺い知ることができます。通所介護計画の策定については相談員が主導していますが、計画策定の流れやシステムが見えづらくなっていて、職員との連動も分かり難くなっているのではないかと感じられます。計画の短期目標が支援の実際にどう反映しているのか、計画と支援の連動性を明確化するなど、通所介護計画を職員と共有する仕組みが整備されていないと、計画を実際のサービスに反映しにくいのではないかと考えられます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・食事を楽しんでもらうため、味覚・視覚に工夫を凝らしています

食事は、利用者にとって楽しみの一つでもあります。月に1度「郷土食」を実施しています。配膳時には献立内容についてカードを添えて職員が解説したり、クイズ形式にして問題を出したりなど、食事の時間を楽しんでもらえるよう努めています。また、おやつ週間があり、ババロアやケーキのスポンジ台にチョコレートやクリームなどのトッピングをするといった取り組みもあり利用者も楽しんでいきます。食事がおいしいのはもちろんですが、ちょっとした遊び心を加え、利用者に食事を一層おいしく食べてもらうという、事業所の意気込みが感じられます。

・利用者がかつて好きだったことや趣味などを事業所で再現しています

事業所では、レクリエーション活動などで様々なメニューを用意しています。利用者のかつて好きだったことや趣味などを活動の中で行ってもらうことに取り組んでいます。趣味や嗜好などについては明確にしない利用者もいます。利用を開始してから利用者自身が思い出すこともあります。家族にも趣味でやっていたことを聞き取り事業所内でメニューの一つに加えることができた事例もあります。刺し子をしたり、麻雀をしたりといったかつて好きだったことを思い出してもらい、通ってくることの楽しみを増やしています。

・利用者の状況を文章で連絡帳に記載することで、家族等からの評価が高くなりました

帰宅時に手渡している連絡帳の記載内容は、従来、実施事項をチェックする様式を用いていました。この場合、利用者の様子や対応という過ごしている状況が伝わらなかったため、介護経過記録から情報をもとに、文章でその日の状況を記載する形式に変更しました。これにより、家族等からは、良い評価をいただくことができました。文章の記載によって、家族等への情報伝達の質の向上につながりましたが、記載時間が増えることによる業務の逼迫が課題となります。今後は、ソフトウェアの活用を含めた情報提供についても検討することが期待されます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/103

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%	8.0%	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	88.0%	5.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	68.0%	22.0%	5.0%	いいえ : 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	88.0%	11.0%	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	77.0%	22.0%	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%	5.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 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	91.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	60.0%	17.0%	22.0%	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	80.0%	11.0%	8.0%	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	91.0%	5.0%	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	80.0%	14.0%	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	88.0%	11.0%	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	37.0%	31.0%	28.0%	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	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターあゆみえん
事業所所在地	東京都青梅市新町9丁目2153番地の3
事業所電話番号	0428-30-5554

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)性別・年齢・国籍などにかかわらず、誰もが働きやすい職場環境をつくっていきます 2)ひとりひとりの「喜び」「安心」「生きる力」を支え、笑顔あふれる暮らしを実現していきます 3)仕事を通じて人間力が向上する職場風土を形成していきます 4)利用者主体の意識とサービス品質の向上に向けた仕組みの双方を確立して行きます 5)福祉のプロとして培ったノウハウを地域に還元していきます

全体の評価講評

特に良いと思う点

・**利用者の残存能力の維持・向上のために利用者の状態に沿った、機能訓練計画、プログラムが充実しています**

機能訓練指導員が2名配置されており、利用者一人ひとりのADLやIADLを勘案した個別機能訓練計画の立案、サービスが行われています。実際に指導員による評価でも効果が上がっていることが伺えます。機能訓練指導員は状況把握のため実際に利用者の自宅に訪れ、個々に応じた指導を行っています。事業所では、平行棒や昇降階段、ゴム製のトレーニングなどの運動機器を使いながら利用者も体力向上に励んでいます。コロナ禍のため現在は中止していますが、認知機能低下予防のための料理レクリエーションも行われています。

・**利用者が好きなことで楽しんでもらい、さらに身体を動かし、多彩なプログラムで利用者の満足感を高めています**

事業所で理念の1つとして掲げているのが「ひとりひとりの『喜び』『安心』『生きる力』を支え、笑顔あふれる暮らしを実現していきます」ということです。この理念はレクリエーションのプログラムにも反映されており、午前中は個別支援が中心で、将棋や習字、生け花などの趣味活動が行われています。各自が好きなことを選んでもらい、家族の意見を反映することもあります。午後からは、体を動かすことを中心として体操や畑で水やり、さらに、脳トレーニングなど、多彩なプログラムを持って利用者の満足感を高めています。

・**一体型施設を利点として活かして、地域の方々に適合するサービスの展開に努めています**

当事業所はユニット型特別養護老人ホーム、短期入所、認可保育園と同一建物内で併設され「あゆみえん」という形態をとっています。理念、方針にある「快適なサービスを提供するために」の「地域特性に合ったサービス提供」の考えに基づいて、一体型の利点を生かしたサービス提供に努めています。利用者の状況の変化に合わせて短期入所や特養利用への移行やあゆみえんとしての共通の委員会の構成、災害への対応、相互の利用者の交流等、これらの利点を生かした運営を行い、地域の方へのサービス展開に努めています。

さらなる改善が望まれる点

・**サービス展開上難しいと思いますが、職員個々の意見や意向、職員間の協働の様子が活かされ、見えてくるような工夫があれば感じられます**

職員の入退職が少なく、経験豊かな職員が着実かつ利用者に合わせてサービスの展開に努めていることは利用者や

職員のアンケートからも伺い知ることができます。ただ、サービス展開の都合や職員配置の問題で難しい面があることは十分理解できますが、例えば通所介護計画の見直しやサービス実施上で職員個々の意見や意向をどのようにボトムアップして計画や運営に活かしているのかというプロセスや職員間の横の繋がりがどう展開されているのか、が見えにくいとも感じられました。職員個々の意向や協働の様子が見えてくる工夫があればと思います。

・利用者の状況をより詳しく把握するためにパソコンのソフト活用が考えられており、その活用と進展に期待します

利用者へのサービス提供の状況や利用者の状態等については、当日全員分の到着・出発時間、バイタル、入浴や機能訓練や活動プログラム、食事、排泄、服薬や看護記録といった項目にチェックや記載をしていくA3版のサービス提供記録表に記録され、これが利用者の記録として活用されています。その他気が付いた点などは連絡ノートや必要事項はグループウェアでの共有が図られていますが、利用者個々の身体や様々な状況を把握する点が難しいのではとも思います。事業所でもパソコンソフトの活用を考えておられるとのことですので、その進展に期待します。

・研修などの機会に「利用者主体」の意味を職員間で共有化する取り組みが期待されます

事業者として力を入れて取り組んでいることのひとつに「現状のサービスにおける品質の定義と品質レベルの可視化」を挙げています。事業所では機能訓練や個別支援のプログラムなど充実したサービスを提供していますが、介護の業務はともすれば「サービス」ではなく、「～してあげている」という施しの意識を抱きがちです。次世代の教育体制を現状の課題として挙げていますが、「利用者主体」とはどのようなことなのか、今一度職員間で共有できる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

・リスク対策の策定、訓練等を実施し、安全の確保による快適なサービスに努めています

当事業所はあゆみえんとして特養、短期入所、認可保育園と同一建物内に設置されていて、1階には防災拠点型地域交流センターが設けられています。これらの施設と協働しながらリスクマネジメントに力を尽くしていて、リスクマネジメント委員会、防災委員会を中心として毎月想定を変えて訓練の実施を行っています。また、行政から要望の強い事業継続計画の策定や新たな災害対策を加味した改訂版の策定、それに対応する訓練や備蓄も充実されています。利用者の「安全」を守ることによって「快適なサービスを提供する」理念の実現を目指しています。

・看護師とともに医療的なケアが必要な利用者にも対応しています

事業所では常時車椅子を利用する人のほか、胃ろうを設置している人も受け入れています。胃ろうの利用者については特例的に認めています。医療的な処置が必要な利用者を受け入れるデイサービスは限られていることもあり、こういったレアケースを受け入れることにより職員の自信にもつながるものと思われます。さらに、家族のレスパイトという観点からも非常に重要な案件であり、家族の大幅な負担軽減につながるものと思われます。今後も在宅で介護を支える家族の真のニーズに沿う支援がなされることを期待します。

・利用者がリラックスしてサービスを楽しみ、過ごすことができる環境が整えられています

当事業所は併設されている従来型特養からユニット型特養への変更に伴う移転により現在地に設置されました。昨年、併設の認可保育園の定員増に伴い定員を減少しましたが、リニューアルしてスタートしています。事業所内は白とこげ茶を基調としてのインテリアで南国風の様相を漂わせ、リラックスできる雰囲気と空間が設けられています。入浴施設も一般浴、リフト浴が完備されており、事業所内の設備や清潔保持のメンテナンスも行き届いています。併設されている保育園の子どもたちの様子を見て喜ぶ利用者の姿も見られるなど環境が整えられています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

15/45

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	86.0%	13.0%	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	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%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	86.0%	6.0%6.0%	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	93.0%	6.0%	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	66.0%	20.0%	6.0%6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	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%
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	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%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	86.0%	6.0%6.0%	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	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	86.0%	6.0%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	80.0%	20.0%	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	80.0%	20.0%	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	80.0%	20.0%	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	53.0%	26.0%	20.0% 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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	泉苑ケアセンター
事業所所在地	東京都府中市武蔵台1丁目10番地の4
事業所電話番号	042-366-0080

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）	<p>1. 「最も困っている人々の命と暮らしを守る」という、法人の福祉理念を継承した施設運営を図ります。 泉苑を利用される皆様には、公共性を維持した質の高いケアサービスを提供します。</p> <p>2. 「利用者が主人公」であることをサービス提供の基本とします。 泉苑は利用者が主体的に生きる場として、安全で安心した生活が営めるよう援助します。</p> <p>3. 利用者の人権と個人の希望や意思を尊重した個別援助・介護サービスの提供に努めます。 泉苑は公平平等を基本に利用者の人権とプライバシーを尊重します。また、個人のニーズに合わせた生活支援・介護予防及び介護サービスの提供に努めます。</p> <p>4. 利用者との絆を大切に、家族を含めて支援します。 泉苑は、利用者および家族間の歴史や絆に対する相互理解と連携が高まるよう働きかけ、家族の方と安心と信頼が得られるように支援します。</p> <p>5. 地域福祉活動の拠点とします。 泉苑を地域に開放します。地域の福祉拠点として任務役割を一層発揮し地域に貢献します。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者は高い満足度を示しています

第三者評価における利用者調査での総合満足度は、回答した方の25名中で23名が、「大変満足・満足」といった回答をしており、高い満足度が示されています。「デイサービスに通わせていただき幸せです」、「事業所の対応は大変満足しています」、「行き届いたサービスで嬉しく思っています」、「いやな目にあつた事がない」、等の好意的な意見も多々見られます。今後も、多摩同胞会・府中地域の在宅生活を支える最前線事業所として、地域住民の支えとなっていて欲しいと思います。

・家庭的な雰囲気の中で寄り添った支援をしています

朝の到着時から全員が揃うまでの間も待たされているという感覚を軽減出来るような関わり方や雰囲気を作って接しています。お茶を飲み新聞を読みながら団欒出来ます。折り込み広告を見ながら会話が弾み、利用者同士もご近所さんの感覚で談笑される場面も増えているようです。職員もその雰囲気や地域性と感覚に合わせた敬意表現を持った対応で場を作っています。利用者の姿を見ながら職員が地域性に合った接し方を身につけた関わりをしています。その結果、待たされている、退屈するといった雰囲気から脱却した寄り添いのある支援がなされています。

・感染症拡大の状況下でサービス休止時にも利用者の状況把握に努めた支援をしています

昨今の感染症拡大の影響により、利用者の体調の安全確保の為、サービスを休止した期間がありました。その間、独居の方や高齢者世帯等を中心に、独自で行っている持ち帰りご飯（宅配サービス）を継続し、利用者の暮らしの様

子が把握出来るような対応を行いました。他にも利用者宅に個別に電話連絡による安否確認や状況把握に努め、必要に応じ訪問した事例もあります。事業所の存在感を維持し、利用者への丁寧な気配りや対応は非常に好感が持てると同時に高く評価出来ます。

さらなる改善が望まれる点

・運営体制について、職員間で納得のいくような話し合いが期待されます

職員自己評価では、「一部の職員へ負担が偏っている」、「正社員の仕事量が多すぎる」、「相談しづらい雰囲気がある」、「職員の人数が足りない」、「OJTがうまくできない」等、利用者一人ひとりにより良いサービスを提供したいといった気持ちも踏まえ、様々な意見が上がっています。これらの意見について、職員間で共有・議論を深める事を期待します。また、職員不足については、日本全体の問題であり、将来的な布石が必要な状況と思われます。経営層が主導し、中長期的な人材確保の見直しを持って欲しいと思います。

・利用者や家族と連絡帳の活用による情報共有や報告方法の充実を期待します

利用者記録は、どの職員も丁寧に記載されていますが、丁寧が故に、記録に時間を要しています。また、中にはデイサービスでの様子を連絡帳等で報告して欲しいとの声もあり、どのように実践するか課題となっています。送迎時等に家族へ口頭報告が出来ますが、家族不在の方への十分な報告方法について検討したい方針です。例えば、ケアの質を維持しつつ、適切な情報共有が行えるよう、わかりやすいチェック方式にコメントを添えたり、1ヶ月毎のレポート方式で写真や職員コメントを添えた形でお伝えする等も喜ばれると方法の1つとして有効と思われます。

・地域のケアマネ等を対象とした、さらなるアピール活動に期待します

地域のケアマネへの情報発信や関わりを持てるアプローチが十分ではないと感じています。関係機関の事業所に對するイメージは、柔軟で多少の無理もお願い出来るというイメージが周知されていると振り返っています。そうした事業所の特色、実際の成功事例、利用する事のメリットや特色等、改めて紹介ツールを活用し、関係機関への訪問や配布等の情報発信をする事が必要と思われます。現状及び蓄積された実績、利用者が楽しんでいる様子がイメージしやすいような発信方法の工夫と充実を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・デイサービス独自の災害時利用者ガイドを作成しています

大災害が発生した時の対応方法や、何をもちてサービス再開の決断をするのか等を明示した冊子を作成し、利用者・家族に配布する予定です。具体的には、災害発生が送迎時の場合、事業所滞在時の場合と分けて対応の在り方をフローチャートで明示しています。さらに、設備、食事提供、電気、ガソリン等の状況により、サービス再開を決定し、どのように家族に連絡するのかを明示しています。災害に備え、送迎サービスを実施するデイサービス特有の対応の在り方を示した冊子の作成は、力を入れた取り組みと言えます。

・服薬管理を徹底する事で薬関係の事故発生率ゼロの継続が来ています

看護師と相談員でダブルチェックの体制を取り、配薬時の名前の確認を徹底しています。それだけでなく、内服マニュアルがあり、適宜作り替えもしています。送迎時には添乗員が送迎表を活用し、内服の有無から、内服日・時間等の確認を行い、持参忘れがないような工夫もされています。さらに、食事が終わってから配薬するのではなく、職員が充足してから配薬する事も徹底しています。これにより内服インシデントはほとんどない状態が続いています。力を入れた取り組みと言えます。

・ICT機器等の新たなツールを活用した活動の充実を図り、好評を得ています

感染症拡大の影響も受け、日々の活動内容にも新たな取り組みを行う事で、質を落とさない活動を取り入れていきます。タブレットを使用して子供や動物、昔のお笑いや漫才等を動画で鑑賞する等、以前よりも笑い声が増えています。職員の手作り活動に留まらず、職員がネットで新たなレクを調べ取り入れるといった事も始めています。今後も力を入れた取り組みとして、活用の幅を広げ、より充実させたい意向であり、さらに明るい雰囲気が醸成されるものと期待出来ます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/49

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	80.0%	8.0%	8.0%	どちらともいえない：4.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	72.0%	12.0%	12.0%	どちらともいえない：4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	56.0%	24.0%	8.0%	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	64.0%	20.0%	12.0%	いいえ：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	60.0%	24.0%	16.0%	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	84.0%	8.0%	8.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	12.0%	0.0%	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	64.0%	12.0%	24.0%	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	64.0%	20.0%	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	80.0%	16.0%	0.0%	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	76.0%	8.0%	16.0%	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	60.0%	20.0%	20.0%	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	56.0%	28.0%	16.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	12.0%	16.0%	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%	20.0%	8.0%	24.0%

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	府中市立あさひ苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市朝日町3丁目17番地1
事業所電話番号	042-369-0080

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) 利用者に深い共感をもつ 2) 地域の方々に感謝する 3) 水、電気などの資源を大切にする 4) 常に防災を心がけ火を出さない

全体の評価講評

特に良いと思う点

・その人らしい生活と地域の中での役割の再構築を目指し、利用者への情報提供や地域交流を通じて利用者が社会参加できるよう支援している

在宅で閉じこもりや孤立しがちな利用者に対して通所することで人との関わりを持ち、社会参加の場となることを大切に支援している。事業所では活動の始めに「朝の会」として市の広報や民生委員、職員から得た地域のさまざまな情報を知らせ、最近のニュース、近所にできたおいしいお店などを伝え、さらなる社会参加を動機づけている。また、コロナ禍で中止しているが、近隣の保育園、小・中学校との交流や、地域住民も参加できる行事として納涼祭、もちつきなどを行い、利用者の制作した作品を展示して家族や近隣住民に見てもらおうなどしている。

・大きくて広い施設の環境を活用し、利用者一人一人の意向に基づいて、落ち着いて、居心地よく過ごしてもらえるように心掛けている

施設が大きくて広く、長い廊下も幅広いため、歩行や車いす移動がゆったりとできる。また、活動室、食堂、静養室などの分けがあり、過ごし方の明確化や活動の個別化がしやすい。これらの環境を活用し、利用者一人一人の意向を確認し、落ち着いて、居心地よく過ごしてもらえるように心掛けている。例えば、難聴の利用者には音がよく聞こえるように、カラオケや体操の時にはスピーカーに近い席に座って貰い、フロアには耳心地の良いバックミュージックをいつも流すようにしている。また、車いす、歩行器でも通りやすいように安全な動線を確保している。

・地域に生活している利用者の状況を把握し、隣接している地域包括支援センターと情報を共有しながら適切な支援につなげている

事業計画に、「地域・団体への情報発信と事業所連絡会を通じて課題を共有する」を目標の1つとして設定している。コロナ禍で中止しているが、例年、「東部地区通所り八・通所介護事業所連絡会」に参加し、それぞれの事業所が抱えている課題や支援上の問題などを話し合い、より良い支援が行えるようにしている。事業所では、地域に生活している利用者の状況を把握し、隣接している地域包括支援センターと情報を共有しながら適切な支援につなげている。また、地域で活動する民生委員や事業所の職員からも「地域で生活する住民」として情報を得ている。

さらなる改善が望まれる点

・計画書の閲覧ファイルも作成し、計画書の理解を深めようとしているが、まだ職員全体への周知、理解が難しく、課題として検討している

通所介護計画書はすべての職員が介護記録システムで閲覧できることに加え、いつでも手に取って見ることが出来る閲覧用ファイルを作成し、職員全員で共有している。また、通所介護計画変更時などには部署内担当者会議でも内

容を確認し、閲覧用ファイルも更新している。利用者の活動場面の様子などをシステムで記録し、計画に沿った支援状況を確認できる。今回の職員調査で、「利用者の特性に合わせた活動プログラムの組立て・個別支援」を改善点とする意見が出ている。職員の通所介護計画書のより一層の理解を深められる方法を課題として検討している。

・活動室の安全、安心な環境は随時見直しが必要であり、職員全員がリスク管理の意識をより高めて業務に取り組むことを今後の課題としている

利用者の安全性や快適性に配慮し、利用者の状態や活動内容に合わせて活動環境を協議し、変更している。利用者の状況は日々変わるため、活動室の安全、安心な環境は随時見直し検討が必要だとしている。現状は事故などが起きてから検証、改善することが多く、日々の利用者やそれ以外の要素も含めて、気づき、予測した対応、一人一人がさらにリスク管理の意識で業務に取り組むことが望まれる。危険予知訓練（KYT）を継続的に実施することなどを通じて職員の危険予知能力の向上を図り、リスク管理の意識を高め、事故を未然に防ぐことを課題としている。

・コロナ禍の終息を見極めたボランティアの受け入れ再開と、地域の中にある通所介護の事業所としての役割を課題認識している

コロナ禍以前はボランティアの多彩な活動を受け入れていた。春と秋には和太鼓の演奏を楽しみ、書道の指導や、アロマオイルを使用したハンドマッサージをしてもらい、利用者と一緒に歌い、外出活動にも同行してくれるなど、自宅では味わえない楽しい時間を提供してくれていた。事業所では、昨年に引き続きクリスマスには地域住民に楽しんでもらいたいとイルミネーションを飾りつけている。コロナ禍の終息を見極めたボランティアの受け入れ再開と、地域の中にある通所介護の事業所としての役割をどのように果たしていくかを課題認識している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・「服薬マニュアル」に沿って厳重なチェックを実施して誤薬を防止している

服薬管理を徹底し、チェックを厳重に実施して飲み間違いを防止することに力を入れている。朝の迎え時に家族から受け取った薬は「服薬マニュアル」に基づいて看護師が曜日ごとの「配薬表」と付け合わせて確認し、職員2名で利用者の名前を読み上げてダブルチェックしている。服薬時には薬箱から取り出す時に読み上げることで他の職員も確認している。その後、薬袋の名前を読み上げ本人確認してから内服してもらっている。認知症や嚥下困難な利用者には口を開けてもらい飲み込みを確認し、嚥下障害のある利用者にはトロミをつけて内服してもらっている。

・利用者は自分がやりたいプログラムを選択し、多彩なレクリエーションに参加している

さまざまな活動プログラムやレクリエーションを提供し、利用者一人一人に楽しい時を過ごしてもらうことに力を入れている。利用開始時に利用者の過去、現在のことを聞き取り、「興味・関心チェックシート（50項目）」にも記入してもらい情報を収集し、日々の活動に活かしている。活動のプログラムは多様で折り紙、工作（貼り絵など）、書道、スクラッチアート、塗り絵など、その日にやりたいことを選んで行えるようにしている。月に1度、誕生会を開催し、全員でケーキを食べて祝っている。納涼祭、敬老会など季節行事で行事食などを楽しんでいる。

・利用者、家族双方が安心して暮らせるように「家族支援」に力を入れている

私たちは家族を支援し、家族が安心して暮らせることを役割とするとの法人の理念に沿って、在宅生活、介護に欠かせない家族を支えることに力を入れている。送迎時の家族とのやり取り、様子などから家族の健康状態、介護疲れなどを見落とさないように注意し、必要があれば相談に乗り、アドバイスし、ケアマネジャーに伝えるなどで家族を支援している。家族の状況や要望などにより、必要のある利用者には「連絡ノート」を使って家族との情報交換を密にし、適切な利用者支援ができるようにし、利用者の様子を伝えることで家族の安心感にもつなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

61/101

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	78.0%	14.0%	6.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	83.0%		9.0%	どちらともいえない：4.0% いはいえ：1.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	60.0%	32.0%		いはいえ：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	65.0%	24.0%	6.0%	いはいえ：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	68.0%	22.0%		いはいえ：3.0% 無回答・非該当：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	11.0%		いはいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	11.0%		いはいえ：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	70.0%	9.0%	18.0%	いはいえ：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	40.0%	16.0%	39.0%	いはいえ：3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	14.0%		いはいえ：1.0% 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	75.0%	9.0%	14.0%	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%		18.0%	どちらともいえない：3.0% 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	73.0%	14.0%	11.0%	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	70.0%	9.0%	18.0%	いはいえ：1.0%
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	36.0%	16.0%	44.0%	いはいえ：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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	府中市立よつや苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番地
事業所電話番号	042-334-8133

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）	<p>1) わたくしたちは、二十一世紀における地域に根ざした福祉社会の新たな進展と多様な福祉文化の創出に積極的な役割を果たします。</p> <p>2) わたくしたちは、利用者が、住み慣れた地域での生活が続けられるよう、共に支え共に生きる地域福祉のまちづくりに寄与します。</p> <p>3) わたくしたちは、利用者が、尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、保健、医療と福祉を総合した支援に努めます。</p> <p>4) わたくしたちは、利用者個人の尊厳が守られるよう、利用者の自己実現と選択を尊重し、利用者本位のサービス提供を目指します。</p> <p>5) わたくしたちは、地域に開かれた運営とサービスの質の向上に努め、利用者やご家族が満足される「価値あるよつや苑」を創ります。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業コンセプトに基づいたサービスが、利用者の在宅生活の継続に効果が発揮されるように取り組んでいます

利用者が地域や家庭でその人らしく生活できるよう、法人独自の自立支援の4つのケアの視点や、事業所コンセプトである「歩くで元気に」の要素を入れて個々の利用者を支援しています。まず、全て職員がサービスとして提供するという考え方ではなく、例えば利用者が自主的且つ安全にパワーリハビリ器機のセッティングや利用できる環境が整備され、お茶もジャグで自分で汲むことができるように環境が整備されています。また、歩行訓練時なども個別に寄り添い、歩行訓練効果を話題にしながら行うなど、精神的にも主体的活動を支える支援が行われています。

・職員自身が考えた活動や環境改善の成果を見える化することで、改善成果の共有が進み次の改善意欲につながっています

レクリエーションや趣味活動に機能訓練の要素を取り入れ、一つ一つの動作の意義などを個別に説明し実施しています。その機能訓練などは、環境改善チェックシートに実施方法や使い方、改善点、感想を記録し、次の機能訓練などに向けての検討と評価、改善が行われ、その過程が文章と写真とで見える化し職員間で共有されています。その改善成果は利用者の自立生活への効果だけでなく、職員間で共有することによって、次の改善意欲が高まり、利用者により効果的な機能訓練などが企画・提供される成果が得られています。

・担当制による役割の明確化と自主性の引き出しにより運営体制の仕組み化が進められています

担当制によって役割認識と責任範囲を明確化して自主的に取り組めるような仕組みをつくり、担当業務の進捗状況を面談などのコミュニケーションの場で共有しながら、事業チームの構造化を進めています。ポジションに応じてすべきことが分かるようになっていて、安心して業務能力の研鑽に取り組めるようになっています。組織体制と効果的な情報共有のルート、しっかり話し合える対話を通じた非言語的な情報もキャッチできるようになっており、組織の構造強化を狙いとした仕組み化が進められています。

さらなる改善が望まれる点

・併設事業と協働して施設全体の環境を認知症ケアの専門的視点からアセスメントし、環境改善を促進することが期

待されます

併設する認知症対応型通所介護では、現在の施設環境で認知症の方が利用中に行動心理障害が悪化することがないことは、職員のきめ細かい目配りや気配り、経験からの支援が行われているが故のことと考えられます。今後は、一般通所介護も協働して、施設環境を認知症ケアの専門的な視点からアセスメントし、通所介護エリアとの境には、壁から床まで視覚的に遮断されるように改善したり、他のエリアの音が入り込むことで認知症の方の集中力が阻害されることのないように、視覚的・聴覚的側面に配慮した環境整備を進めていくことが期待されます。

・職員主体の環境改善シートの情報を、今後どのように自立支援ケアや職員の育成等に活用していくか検討することが期待されます

機能訓練の要素をレクリエーションや趣味活動に取り入れ、利用者が主体的に活動するように支援しています。その内容は、環境改善チェックシートに実施方法や改善点、感想を記録し、次の機能訓練などの検討と評価・改善が行われ、その過程が文章と写真とで見える化し職員間で共有しています。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から、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ケアの理論を基に、環境改善チェックシートの事例をカテゴリー別に蓄積し、職員育成や活動の継承性に活用することが期待されます。

・事業チームの目指す運営状態についてのトップの期待値と現場感覚との認識ギャップを解決することが期待されます

運営体制の強化が進められている一方で、目指す状態に向けた期待値が高く、現場業務の細かなところでの実態および現状の伸びしろとのギャップが生じており、これを解決しようと現場管理がときに強いことがあり、担当制で現場職員の自主性を引き出している強みと作用が相反しかねないと思われます。ご利用者の自立のための環境構成があるように、事業チームの自立のための運営業務の環境構成についてリーダー層を交えた改善のための意見交換と実践が期待されます。

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

43/102

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	69.0%	18.0%	6.0%	いいえ：4.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	72.0%	9.0%	6.0%	11.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	51.0%	30.0%	6.0%	11.0%
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%	11.0%	6.0%	いいえ：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	72.0%	18.0%	6.0%	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	81.0%	9.0%	9.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	16.0%		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	86.0%		11.0%	どちらともいえない：2.0% 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	60.0%	11.0%	25.0%	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	83.0%	9.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	9.0%	13.0%	いいえ：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	72.0%	16.0%	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	69.0%	16.0%	11.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	11.0%	13.0%	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	48.0%	16.0%	9.0%	25.0%

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	社会福祉法人ファミリー
事業所名称	デイサービスセンターハピネス昭和の森
事業所所在地	東京都昭島市拝島町4036番14号
事業所電話番号	042-519-6965

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．お一人おひとりに向き合った援助 2．最期までその人らしい暮らしを援助するケア 3．地域に根差した施設づくり

全体の評価講評

特に良いと思う点

・介護職員の医療的な知識や技能の向上を図り、利用者の安全を支えている

現場を預かる介護職員にも医療的な知識が必要であると考え、知識や技能の向上を図っている。転倒時のバイタルや打撲箇所の確認も、介護職員が行うようにした。また、服薬も看護師、看護補助である介護職員によるダブルチェックにより、安全な実施を目指している。実際におきた事例をもとに検証し、看護師に任せっきりにしない体制を作った。こうした取り組みを通して、利用者の安全を確保するとともに、職員の成長をも促している。

・緊急時の対応力の向上を図っている

緊急時対応研修を行い、サービス提供時における利用者の緊急時の対応の向上を図っている。外傷ある方や他の方に対し、職員がスムーズに適切な対応を取れるようにしている。発見、報告などの流れも、インカムを利用してシミュレーションを行い、あるべき連携の姿を検証している。とっさの時の判断や行動を職員一人ひとりが取ることが出来るよう学びを取り入れ、利用者が安心して過ごせるように取り組んでいる。

・

さらなる改善が望まれる点

・リスクマネジメント分野の取り組みを進めていく

自然災害や感染症など、運営上の多様なリスクは深刻さを増しており、制度上も対応が求められている。様々な事態を想定した被害の最小化、早期の復旧などを図る事業継続計画なども論点となる。利用者の安全の確保のみならず、職員の安全の確保も不可欠となる。今後取り組んでいくべき論点の洗い出しや整理、そこからの課題の抽出などを組織的に行っていくことを課題としている。

・手引書の更新を行っていく

各場面における手順や留意事項をマニュアルとして明確化している。入浴・排泄・洗濯方法、感染者への支援方法などの介護技術に関する物のほか、新規受け入れまでの手順（介護計画の作成手順含む）、記録の書き方など、様々な分野の内容で整備している。概ね施設全体の基準書を参考にして作っており、現在の通所介護の現場の状況により即した状態にする必要性を認識している。日々の改善状況を取りまとめ、その結果をマニュアル類に反映していくことを課題としている。

・

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

65/92

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%	6.0%	いいえ : 0.0%	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	87.0%	7.0%	いいえ : 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	86.0%	7.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 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	70.0%	20.0%	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	70.0%	20.0%	9.0%	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	95.0%		どちらともいえない : 4.0%	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	84.0%	7.0%	7.0%	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	80.0%	10.0%	9.0%	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%	6.0%	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	76.0%	15.0%	7.0%	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%	12.0%	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	86.0%	7.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	7.0%	9.0%	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%	26.0%	15.0%	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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	老人デイサービスセンターときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	050-5540-0862

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) ゆとりと安心のその人らしい生活支援 2) 子どもからお年寄りまで多世代交流により、敬老の心、人を愛する心をはぐくむ 3) 住み慣れた地域で暮らし続けることができるような個別ケアの実施 4) 専門性と知識のある人材の確保・育成 5) ご利用者・ご家族の満足度向上への追求

全体の評価講評

特に良いと思う点

・さまざまな内容のバランスに配慮したプログラムを用意している

プログラムは個別の趣味活動、体操や運動系のゲームなどの集団活動などを豊富に用意しており、定例ミーティングなどで毎月のプログラム内容を検討している。プログラムの意味付けや利用者の要望、自立支援につながる内容で職員間で共有し、毎回行うプログラム、個人で行うこと、集団で行うこと、生活歴を活かしたこと、季節感、異世代交流、発散、リラクゼーションなどを取り入れてプログラムを用意している。昼食後にはソファなどで休める休憩タイムを作っており、心と体の休息となるようにしている。

・多職種間の連携は質の高いサービス提供につながっている

利用者が安全、安心の中で支援を受けられるように多職種連携を強化することに努めている。リスクマネジメントに関しては、看護師と機能訓練指導員が中心となりヒヤリハット報告書の見直しを行い、転倒事故を未然に防ぐ取り組みを実施している。介護職は日々の趣味活動や体操に機能訓練要素を取り入れながら、身体状況の維持や改善に努めている。日々の生活の中で心身状況に変化があれば相談員が中心となって家族やケアマネジャーへ連絡する体制が構築されている。多職種が各々の業務を全うしながら、職域を超えた利用者への支援を大事にしている。

・職員の丁寧な対応は利用者・家族から高い評価の声が聞かれている

各種のプログラムへの参加・入浴支援の提供などは、無理強いすることなく利用者の意向を尊重した支援に努めている。また利用者個々の嗜好については、連絡ノートに記載することで共有化に努めている。利用者調査の、「職員は気遣いしてくれるか」や「言葉遣いや態度は丁寧か」の設問に関しては、高い満足度が見られている。また、自由意見欄にも、丁寧な対応に関する評価の声が聞かれている。マナー研修などの取り組みが結果を得ていることがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

・できる限り在宅生活が継続できるような体制作りを目指している

現在約50件程度の地域居宅介護事業所からの依頼によってサービスを提供しており、登録者も80名になっている。本年度上期については、コロナ禍によって利用控えもうかがえるが概ね予算を達成している。居宅介護支援事業所に実績報告をする際にも空き情報を提供しており、新規の利用者の円滑な受け入れもなされている。事業活動収支や利用率などの経営指標は安定しているが、今後を見据えて、年々変化している利用者のニーズを見極め、地域ネットワークをさらに充実させ、できる限り在宅生活が継続できるような体制作りを目指している。

・利用者が希望する趣味活動を職員主体で実施していくことにも期待したい

事業所では数多くの趣味活動を取り揃えており、利用者は活動一覧表を基に希望する活動へ参加している。フラワーアレンジメント、書道、茶道、折り紙、編み物、脳トレ、塗り絵、将棋、囲碁などの活動は利用者の楽しみとなっている。但し、趣味活動の多くは地域ボランティア中心で行われており、現在は地域ボランティアの来所が困難なため、利用者が希望する趣味活動の提供が困難な場合もあることを事業所では課題として捉えており、今後は職員主体で利用者が望む趣味活動の提供を継続して実施することに期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・通所介護計画書作成等のプロセス、職員間の情報共有が適切に行われている

契約時より利用者の情報をしっかりと収集し、職員間で共有を図り、サービスに馴染むことができるよう配慮している。職員間各々が集めた情報を口頭、記録で共有し、通所介護計画書の作成に活かしている。作成された通所介護計画書は職員間で共有し、課題に対する支援が行えるようになっている。事業所で得た利用者の情報は担当のケアマネジャーや家族に定期的に伝えられており、担当のケアマネジャーや家族からも情報を得ている。得た情報を事業所内で共有し、通所介護計画書の見直しなどに役立っている。

・食事状況や口腔内の状態観察を実施し、利用者の些細な変化に対応している

今年度より新設された「栄養口腔スクリーニング加算」を算定し、利用者の栄養状態や口腔内の状況を把握して、些細な変化に対応できる取り組みを各職種連携して実施している。義歯の有無、義歯の噛み合わせ、嚥下状態、食事摂取量、体重・身長測定の実施によるBMI値を把握する等を実施し、看護師が中心となって事業所独自の評価報告書に記録して毎月の評価をしている。評価結果は家族やケアマネジャーへ毎月報告することを取り決めており、状態変化のある利用者に対しては根拠に基づいた助言を心掛け、利用者の状態維持、改善に力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/88

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%	6.0%	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	81.0%	6.0%	9.0%	どちらともいえない：3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	62.0%	31.0%	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	81.0%	9.0%	9.0%	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	75.0%	18.0%	6.0%	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	90.0%	6.0%	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	93.0%	6.0%	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	78.0%	12.0%	9.0%	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	53.0%	21.0%	25.0%	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%	3.0%	3.0%	どちらともいえない：3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	12.0%	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	75.0%	18.0%	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	75.0%	15.0%	6.0%	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	78.0%	18.0%	3.0%	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	40.0%	37.0%	18.0%	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	医療法人社団大和会
事業所名称	医療法人社団大和会多摩川デイサービスセンター
事業所所在地	東京都調布市国領町5丁目31番地1
事業所電話番号	042-499-3200

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)在宅での住み慣れた生活を継続するために支援する。 2)専門職の集団として、高い専門性をもって連携を保ちながらチームで利用者を支援する。 3)デイサービスではあるが、理学療法士による専門性の高いリハビリを提供する。 4)日常生活動作に根差した個別での機能訓練を提供する。 5)トレーニングマシンを使ったパワーリハビリを提供する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・機能訓練に特化した事業所として、すべての利用者の健康の維持や向上が図られている

当事業所は機能訓練に特化し、昼食や休憩時間を除き、利用者が1日中身体を動かしている。利用者も目的を持ち、徐々に運動量等に負荷を増やしている。機能訓練中は利用者とともに職員も真剣になり、大きな声での号令とともに掛け声も勇ましく、目や耳からも両者の意識が伝わってくる。病院内にはデイケアもあり、退院後や回復期の利用者が利用しているが、当デイサービスは利用者自身がその意識を高く持ち、継続することで健康や身体機能の維持とともに向上の効果に向けられている。デイサービスの1タイプとして特筆される。

・病院内のデイサービスとして専門職とも連携し、医療面での安心も提供している

病院は地域医療とともに整形外科リハビリテーションに力を入れ、入院病棟にも顕れている。そのため、事業所内には9種類のトレーニングマシンを設置し、午前中はすべての利用者が負荷等を調整しながらマシントレーニングを行っている。午後はダンベルやチューブでのトレーニング、最後に身体を動かし競い合うゲームで1日を終えている。身体を動かすため、理学療法士を機能訓練指導員として職員間で連携、さらに院内の理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、管理栄養士とも連携し、緊急時には医師との連携体制を構築、安心も提供している。

・昼食タイムを長時間に設定することで癒しや休息、さらに利用者間の良好な関係性につなげられている

事業所では昼食タイムとして75分間設定し、食事とともに自由タイムとしている。食事の座席位置は利用者の意向とともに、職員が利用者間の相性を観察したり傾聴することで、良好な関係性が保てるよう工夫、料理とともに雰囲気を楽しみさせている。そのため、会話を楽しみながらゆっくり食事をしたり、早目に食事を済ませてそのまま茶話会で楽しんでいる。また、早目に食事を済ませて休息したり、ゆったりする利用者もみられ、午後への英気を養っている。午後はグループでの身体活動にもなるため、活気や良好な関係性の継続にもつなげられている。

さらなる改善が望まれる点

・病院と一体化したBCPをさらに当事業所部分を細分化して策定することが期待される

病院内全体でのBCPが策定され、消防計画とも連動している。職員へは消防訓練時も含めミーティング等で周知している。院内や事業所内での大災害への対応が共有されたため、これから利用者宅等、デイサービス独自部分でのBCP策定が期待される。策定では病院や法人内の各介護サービスと連動していきたい。

・ホームページも活用し、さらに多くの事業所や利用者の情報を発信することが期待される

今秋の病院の広報誌の特集として、当事業所の特色等が多くの写真で紹介され、ホームページからもダウンロードできるように工夫している。ホームページでも当事業所が紹介されているが、広報誌の特集はインパクトがあり、興味も湧いている。そこで、ホームページでも多くの写真等を活用し、特色を周知することが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・毎日3回、ミーティングを実施して利用者の情報を共有している

1日のほとんどが機能訓練等で身体を動かすため、利用者の心身の状態の共有に力を入れている。先ず朝礼で昨日の振り返りと本日の予定を共有し、利用者全員のバイタルチェック終了後に2回目のミーティングで利用者の身体の状態を共有、夕方のミーティングでは1日の振り返りとともに明日の予定を共有している。朝も夕も利用者の状態を議題に組み入れ、職員間での共有と連携しての機能訓練に向けている。

・機能訓練に特化した支援で生活機能の改善を果たしている

事業所は機能訓練による利用者一人ひとりの生活機能の改善を目標にしている。そのため、トレーニングマシンやダンベル、チューブ等を活用しての機能訓練、職員がそれぞれ工夫を加えた身体を動かすゲーム等を効率良く行っている。毎週15分間は理学療法士による個別訓練も実施し、3ヵ月毎に「パワーリハビリ評価表」に基づく評価測定も行い、評価とともに目標もさらに上げている。

・3ヵ月毎に家庭訪問の日を設け、利用者の情報の共有と家族との連携につなげている

モニタリング結果報告や次回の計画作成とともに、家族とのコミュニケーションにも向け、3ヵ月毎に家庭訪問の日を設けている。3ヵ月毎に実施する「パワーリハビリ評価表」結果も含め、利用者の身体の状態等の推移も報告、自立を大切にしたい居宅での支援や利用者の安全な移動等も説明している。また、家族からの質問や相談にも応じ、家族と連携した支援に向けている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

88/119

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%	20.0%			いいえ：3.0% 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	78.0%	13.0%			どちらともいえない：3.0% 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	40.0%	27.0%	11.0%	20.0%	
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	88.0%	5.0%			いいえ：3.0% 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	71.0%	20.0%			いいえ：4.0% 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	77.0%	18.0%			いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	9.0%			いいえ：2.0% 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	81.0%	9.0%	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%	10.0%		26.0%	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	85.0%	11.0%			いいえ：1.0% 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	71.0%	13.0%		12.0%	いいえ：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	84.0%	10.0%	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	78.0%	18.0%			いいえ：0.0% 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	67.0%	21.0%	7.0%		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	45.0%	21.0%	9.0%	23.0%	

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	特定非営利活動法人桜実会
事業所名称	デイサービス南大谷
事業所所在地	東京都町田市南大谷264番都営南大谷アパート4号棟1階
事業所電話番号	042-723-3752

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）	<p>< 理念・方針 ></p> <ol style="list-style-type: none">1)住み慣れた地域で1日でも長く生活が継続できるよう支援していく2)地域住民、ボランティア、小・中学校等地域福祉と交流を持ち、地域福祉の向上、地域住民の支援していく3)利用者を尊重し、自己実現を実現できるデイサービス4)おいしく、栄養バランスの良い食事を提供5)職員の質の向上 <p>< サービス提供の考え方 ></p> <p>まずは利用者にとって居心地がいい場所になること。そのために毎日反省会を実施し、利用者の日々の小さな変化、喜び、悲しみ等職員で話し合い共有している。デイサービス内で解決できないことは家族、ケアマネージャー、主治医に相談していく。日常生活で自立されている方が多いので、自立支援として自身でできることはやっていただき、1日でも長く現在の生活が続けられるように支援していく。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・6か月ごとに職員・看護師がアセスメント・モニタリングを実施し、評価を行い、徹底した状態把握で通所介護計画書は見直されています <p>生活相談員が自宅を訪問し利用者・家族から、現在の状況や生活歴・家族構成・家庭環境について詳細な聴き取りを行っています。これらをフェイスシートに記載し、アセスメントをとり利用者・家族の希望を組み入れた通所介護計画書を作成しています。通所介護計画書の見直しは短期目標の6か月と定めて、職員・看護師全員が関わりモニタリングを行い、状態の把握に努めています。生活相談員が目標達成状況や通所介護計画の評価を行い、状態にあった通所介護計画書に見直されています。見直しの時期を見落とさないために、期間の一覧表を作成しています。</p> <ul style="list-style-type: none">・満足度の高い食事は、季節の食材や行事食を取り入れ、3名で検食を行い気づきや意見交換をして、おいしい食事づくりに励んでいます <p>毎月の献立は法人の管理栄養士が作成し、季節の食材や行事食（正月・敬老食・クリスマス食）も取り入れ調理員の味付けで健康にも配慮した食事を提供しています。毎日職員・厨房職員2名が検食して、気づいたことを検食簿に記録し、毎月開催の厨房会議で検食の気づきや意見交換を行い、次回の献立や作るときに活かしています。アレルギー、偏食、好き嫌いにも個別対応を行い、楽しい食事になるように配慮しています。現在は黙食をお願いし、味覚を味わうことを優先しながら、利用者の希望も取り入れた音楽を流し雰囲気や和らげています。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の情報共有には、毎日の反省会・申し送りノート・厨房会議・全体会議で、多方面からの情報を収集して支援につなげています

毎夕の反省会は日々の利用者の状況を話し合い、特記事項・変更など議事録を作成しています。議事録には利用者ごとに気を付けてほしい情報も記載し、共有化するために職員が確認したかどうかサインで徹底を図っています。毎月実施している厨房会議は、献立に関する反省や意見交換を行い、2か月に1回の全体会議には約8割の職員が参加し、業務内容や支援サービスの協議や検討を行っています。看護師間でも看護師ノートを活用し、医療や服薬に関することは服薬管理表に記載し、情報を共有し支援に取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・日常の職員の実践を反映させたマニュアルの見直し、利用者の今後の状況の変化などに対応できる職員の育成が求められます

マニュアル類は、職員がいつでも利用できる場所に置いてありますが、あまり活用されていないことが推測されます。また、定期的な点検・見直しも不十分な状態です。毎日行われている反省会では、利用者への対応の仕方について事例を発表し合って職員で共有しています。このような現場で検討した内容や成果をマニュアルに反映させ、より実務的なマニュアルづくりを行っていくことが求められます。また、外部研修を積極的に受講する職員も少ないのが現状です。今後認知症利用者の増加や高要介護度を考慮し、変化に対応できる職員の育成が求められます。

・一人ひとりの状態をふまえて機能訓練プログラムを作成し、生活の改善・維持とともにさらなる向上を目指すことが望まれます

毎月の予定表に毎日の活動（脳トレ・体操・手工芸・ゲーム）を記載し、ストレッチ体操・嚔下体操・クイズ・脳トレを取り入れ実施しています。グループでできる風船バレーやポッチャも行っていきます。しかし、一人ひとりの状況に応じた機能訓練は、依頼があった利用者への対応にとどまっています。コロナ禍で外出や行事が減り密集を避けるために、椅子に座っている時間が長くなっています。これらを少しでも解消するためにも、看護師が機能訓練指導員として、プログラムを作成した機能訓練の充実を図り、生活の改善や向上に取り組むことが望まれます。

・入浴設備がないことをカバーできるデイサービスとしての強みを明確に打ち出し、情報発信していくことが求められます

多彩な趣味活動の実施、満足感の高い食事など、利用者寄り添ったサービスを提供しています。しかし、デイサービスに対して利用者・家族のニーズが高い入浴設備がないので、さらに利用者数を増やしていくには、これをカバーするような強みを打ち出ししていくことが求められます。利用者・家族が求めているものは何かについて幅広くヒアリングし、事業所としてやっていくべきこと、やれることを徹底的に検討し、これを実現するための体制づくりを行うとともに、知ってもらうための情報発信を強化していくことが必要です。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者へのヒアリングの徹底、職員間の情報の共有化を通して不安の軽減を図っています

サービスの開始にあたっては、生活相談員が利用者の自宅を訪問し、どのような環境で生活されているのかを把握するとともに、2～3時間かけて出身地や生い立ち、趣味などについて詳しくヒアリングしています。このような情報をもとに、利用者一人ひとりに合わせた、サービス提供を行っています。事業所における利用者の座席は、要介護が近い人、話が合いそうな人の隣にするなどの考慮で、不安やストレスが軽減されるよう努めています。毎日の反省会でも職員が意見を出し合い情報を共有し、環境変化に対応できる支援に取り組んでいます。

・2冊の個人ファイルに通所介護計画書を綴り、常に支援が確認できるようになっています

通所介護計画書に沿った支援を図るために、2冊の個人ファイル（現場使用・保存用）を作成しています。現場時使用ファイルには緊急時連絡先、サービス提供記録、通所介護計画書、支援経過記録を綴っています。通所介護計画書のファイリングにより、サービス内容に沿って支援が提供できているかの確認につながっていますが、さらなる職員の把握の徹底が必要と感じています。利用時には支援経過記録に家族やケアマネジャーからの情報や当日の状況を書き、利用者自身が選択できる午後の活動は、サービス提供記録に記載し今後の活動の参考にしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/52

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%	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	81.0%	9.0%	6.0%	3.0%
			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	81.0%	12.0%	3.0%	3.0%
			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	72.0%	24.0%	3.0%	0.0%
			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	84.0%	12.0%	3.0%	0.0%
			いいえ : 3.0%	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	87.0%	12.0%	0.0%	0.0%
			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	93.0%	6.0%	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	87.0%	9.0%	3.0%	0.0%
			いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 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	66.0%	21.0%	12.0%	0.0%
			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	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	84.0%	15.0%	0.0%	0.0%
			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	72.0%	15.0%	9.0%	3.0%
			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	78.0%	15.0%	6.0%	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	72.0%	24.0%	0.0%	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	48.0%	30.0%	6.0%	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	特定非営利活動法人桜実会
事業所名称	桜実会デイサービス玉川学園
事業所所在地	東京都町田市玉川学園3丁目35番1号玉川学園高齢者在宅サービスセンター
事業所電話番号	042-710-3370

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）	<p>< 理念・方針 ></p> <ol style="list-style-type: none">1)自己実現の場としてのデイサービス2)活動意欲が持て、活動的になれるデイサービス3)利用者だけでなく、職員も人と人との支え合いを感じることができるデイサービス4)対人援助としての介護を行えるデイサービス5)地域住民の活動から生まれたNPO法人、地域に愛され貢献できるデイサービス <p>< サービスに提供に関する考え方 ></p> <p>デイサービスを自己決定、自己実現の場ととらえ、利用者一人一人が自身の「過ごし方」について決定できるよう支援を行う。NPO法人である柔軟さを活かし、家族支援、在宅生活の継続ができるよう、支援を行う。地域で存在感を示せるよう、積極的なニーズの収集、情報の発信を行う。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・医療ニーズの高い利用者には、相談員と看護師が協働して、介護と医療の二つの視点でより多くの利用者情報を収集しています <p>通常は生活相談員が初回アセスメントを行っていますが、医療ニーズの高い利用者に対しては看護師と一緒に自宅を訪問して、介護と医療の二つの視点から聞き取りを行っています。自宅での利用者の様子を細かく観察し家庭での状況とともに、家族からも情報を収集しています。アセスメントシートとフェイスシートは、利用者の今までの生活状況や1日の過ごし方、本人・家族の意向、好きなこと・好きではないこと、ADLなど多様な情報を収集できるように工夫しています。収集した情報は職員との関わり方への参考、サービス提供に役立てています。</p> <ul style="list-style-type: none">・可能な限り口から食べ続けることができる食事とともに、要望の多いメニューを取り入れ、楽しい食事を提供しています <p>利用者の楽しみになるよう行事食の機会を設け、年に1回の嗜好調査から食事への要望を集め、食べにくいものの改善や要望の多いメニューの提供に取り組んでいます。利用者の活動の低下を防ぐために栄養アセスメント、栄養相談や、塩分・糖分制限、アレルギー対応も行い、摂取可能な食事形態で工夫し安全性に配慮しています。できる限り口からおいしく食べ活力を得られるように、厨房で手作りの食事を提供しています。食事の時間は利用者の希望に応じて好きな音楽をかけ、献立や盛り付けに工夫し、利用者の好みや摂食機能に応じて細かく対応しています。</p> <ul style="list-style-type: none">・機能訓練指導員を中心に、幅広い訓練メニューを活用し、心身状況に合わせて身体を動かし、日々の機能訓練に取

り組んでいます

事業所は機能訓練指導員を1日2名配置し、手指の訓練から屋外歩行、計算問題など幅広い訓練メニューを利用者の心身状況に合わせて実施しています。機能訓練指導員は、日々の生活の中で機能訓練を活かすため、機能訓練を受けていない利用者であっても、歩行や立ち上がり動作、座位姿勢など、適宜職員へ助言しています。また、毎週金曜日に介護予防体操、毎週月曜日と隔週の金曜日に実施する健康体操、毎朝実施する頭やわらか体操など多くの体操の機会を設け、午後の活動の中でも身体を動かす機会をつくるなど、機能訓練に力を入れて取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の状況の記録は全職員が関わっているため、一人ひとりの通所介護計画書が確認でき、共有できる仕組みの検討が望まれます

日々の利用者の記録は、職員が「サービス提供記録」に記入しています。「サービス提供記録」の記入は、特定の職員のみが記録することではなく、職員全員が利用者の担当としています。一方で、利用者の特記事項を記録するため、特記のない利用者の様子はあまり記録されていません。また、利用者の支援方法では、歩行介助でトイレ誘導や車いす移動による誘導など、その日の状況に応じて対応しているものの、職員の判断で実施している状況です。利用者個々の通所介護計画書に基づいた支援方法を確認し、日々の支援につなげる仕組みの検討が望まれます。

・職員が日常的にマニュアルを活用できるように、現状に適した点検・見直しを行い、業務の標準化を図ることが期待されます

マニュアルはスタッフルームに設置し、自由に見られる状態にも関わらず、日常的に活用はされていない現状がうかがわれます。事業計画にも「マニュアルを見直し現状に適したマニュアルの作成」を考えています。職員からも「マニュアルへの確立や手順書の整備」の記述があります。これらをふまえて、業務マニュアルや各サービス提供の手順書を点検し、見直しの機会となることが期待されます。また、職員のモチベーションアップと介護技術向上の研修、職種経験別研修においても、実施できる工夫を行い業務の標準化を図ることが期待されます。

・虐待に対しては職員の認識を高めるための研修や自己点検シートの活用で、早期発見・対応に活かされることが期待されます

高齢者虐待の対応や虐待対応マニュアルを作成し、基本的な流れに沿って対応しています。法人は新たに「虐待防止対応規定」の案を作成し組織で取り組んでいます。職員の周知徹底を図るための研修は実施されておらず、理解を深めるために新たな防止対応規定を基に、早急な研修や職員自己点検シートの取り組みが望まれます。家族による虐待と思われる事案については、地域包括支援センターに報告し連携を図っています。また、転倒事故が多く職員間で話し合いを行っていますが、事故の要因の分析やヒヤリハットを重視した対応の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

・利用者自身で浴槽を選び、安全性やゆったりした気分を味わえる入浴で癒されています

事業所の人気の入浴は、木(さわら)の湯、機械浴、タイル浴(長さの異なる2種類)を設置し、事前にケアマネジャーが浴槽の希望を聞いており、当日の気分で浴槽を選ぶことができます。1日25人前後の入浴は4人グループ体制で、一連の介助は一人の同性職員が対応し、利用者のペースに応じて支援しています。入浴者は入浴前後にバイタルサイン測定を行い、看護師と職員が安全性を確認し入浴を実施しています。入浴者ごとにお湯を入れ替え、風習・由来のゆず湯やしょうぶ湯にしたりBGMをかけ、ゆったりした気分や効能で心身ともに癒されています。

・利用者が自分の好みに合わせて選択できるように、多様な趣味活動を提供しています

事業所はスペースを活かし、多様なプログラムを提供するようにしています。感染症対策により活動を見合わせているものもありますが、歌活動、ピーズ教室、コーラス、陶芸、書道、俳句、フラワーアレンジメント、ナチュラルアートなど豊富な趣味活動を提供しています。趣味活動は外部講師による活動、職員による活動、利用者本人による自由な活動に分けています。利用者は複数の活動から好みに合わせて選択できるようにしています。また、秋には紅葉ドライブ、正月週間では、春の花を使用した初生け花や獅子舞など季節を感じる行事を企画しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

70/102

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	78.0%	12.0%	5.0%	いはいえ：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	74.0%	8.0%	10.0%	7.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	65.0%	15.0%	7.0%	11.0%
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	65.0%	15.0%	10.0%	8.0%
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%	10.0%	10.0%	11.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	5.0%	14.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%	どちらともいえない：2.0%	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	81.0%	15.0%	どちらともいえない：2.0%	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	62.0%	5.0%	31.0%	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	78.0%	11.0%	10.0%	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	81.0%	14.0%	どちらともいえない：4.0%	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	57.0%	8.0%	32.0%	いはいえ：1.0%
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	51.0%	14.0%	32.0%	いはいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	8.0%	14.0%	いはいえ：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	28.0%	20.0%	8.0%	42.0%

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	社会福祉法人黎明会
事業所名称	デイサービスやすらぎ
事業所所在地	東京都小平市小川町1丁目485番地特別養護老人ホームやすらぎの園1階
事業所電話番号	042-345-0617

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)明るく、温かく、安全で快適な環境の提供 2)豊かな人間関係と科学性に基づく自立援助 3)利用者の個別性と意思を尊重したプランニングとサービスの実践 4)利用者、家族、第三者、職員の声を反映させ、風通し良く前進する施設 5)社会福祉事業者として、在宅生活困難（困窮）高齢者の使命を果たす

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人ひとりが自分らしく過ごせるように取り組んでいる。

趣味活動が非常に活発で、内容也多岐に渡っている。軽体操、刺し子、染色、歌遊び、気晴らしタイム（職員企画）、新年会、折り紙、音楽療法、書道、パッチワーク、紙芝居、リハビリ体操、生け花、絵画、塗り絵と訪問美容にセレクトおやつ。さまざまなプログラムを用意して、利用者一人ひとりが自分らしく過ごせるように取り組んでいる。

・利用者の意向を尊重した過ごし方を大切にしている

現在通所している利用者の自立度は概ね高く、利用者との会話も豊富にできていることが介護場面を観察した際にも確認できている。職員は利用者との積極的に関わり、趣味活動を一緒に行い、指導するなど、全体として優しい雰囲気伝わってくるようであった。利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援として、各種のレクリエーションやプログラムを充実させ、本人の意思に基づき決定している。さらに、家族や居宅介護支援事業所と連携して支援する体制も整っている。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者保護に対する意識について職員全員が参加して見直し工夫することが期待される

職員自己評価の集計結果の中で最も気になる点は、リーダー層と一般層との間に大きな認識の差がある項目があり、中でも「利用者保護」についてはその差が非常に大きいという点である。「わからない・無回答」の数も他の質問項目に比べて多く、何か大きな災害や事故等が起こった場合を想定して、全職員が「利用者保護」に対して認識が一致するように見直し工夫することが期待される。

・利用者情報の更なる共有化を目指し、より充実したサービス提供をすることが期待される

利用者の様子はケース記録などによって把握しており、業務日誌などに特記事項を記載し、職員間で共有する仕組みが整っている。日々の申し送りをはじめ毎月定例の職員会議を開催し、状態に応じたサービス提供や各種プログラムへの参加を促し、適切に1日が過ごせるように取り組んでいる。さらに、本年度より、法人内の特別養護老人ホームなどでの勤務経験豊富な管理者を迎え、体制強化を図っている。新管理者の指導・助言のもと、利用者情報の共有化や各種のスキルの向上を図りながら、支援を充実することが期待される。

・事業所の特徴を積極的に地域に伝え、目標稼働率を達成することが期待される

現在、併設及び地域の居宅介護支援事業所から利用者の紹介を得てサービスを提供している。コロナ禍によって利用控えなども発生しており、利用率が低下していることを課題としている。地域の居宅介護支援事業所への情報提供を充実することに力を入れている。本年度下期は前年比で利用率も向上しており、情報提供力の向上も寄与していることがうかがえる。さらに、目標とする利用率を達成するために、地域のニーズを把握し、ホームページの内容の充実も含め、積極的に情報提供することを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の意向を尊重した過ごし方を大切にしている

現在通所している利用者の自立度は概ね高く、職員と利用者の会話も豊富にできるように感じられた。職員は利用者と一緒に趣味活動を行ったり、指導したりするなど、全体として優しい雰囲気伝わってくるようであった。トイレの促しを行う際にも本人だけが、理解できる声かけも定着していた。利用者アンケートの、「事業所での過ごし方は合っているか」「必要な介助が適切になされているか」「職員の態度や言葉遣いは丁寧か」などの設問においては、いずれも高い満足度が確認できている。

・業務の標準化を進めることで事業所の環境改善に取り組んでいる

業務の標準化を進めることで事業所の環境改善に取り組んでいる。利用者関係の書類のファイリング方法に規則性を持ち込むことで、利用者一人ひとりの情報を見る際も、情報を迅速に見つけることができるようになり、職員の焦りは軽減された。また、利用者アンケートで出てきた要望を仕事に取り入れることで利用者の満足度や施設に対する評価は向上し、職員に対する評価の向上に繋がる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/68

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%	11.0%	5.0%	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	84.0%	7.0%		どちらともいえない：3.0% 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	68.0%	25.0%		いいえ：3.0% 無回答・非該当：1.0%
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	74.0%	23.0%		いいえ：1.0% 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	78.0%	17.0%		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	98.0%			どちらともいえない：1.0% 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	90.0%	5.0%		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	90.0%	7.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	60.0%	17.0%	21.0%	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%	9.0%		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	78.0%	11.0%	7.0%	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	78.0%	13.0%	7.0%	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%	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	84.0%	7.0%	5.0%	いいえ：1.0%
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	52.0%	21.0%	21.0%	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	社会福祉法人多摩済生医療団
事業所名称	認知症対応型通所介護わかくさ
事業所所在地	東京都小平市美園町3丁目12番1号
事業所電話番号	042-342-0620

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) 添う心2) 社会福祉法人の職員としての使命を心得、礼節・品位を保持し、明朗活発に勤務します。3) 施設の「理念」を体し、利用者の安全安寧、清潔、QOL（生活の質）の維持と向上のため最善最良のケアサービスの提供に努めます。4) 自己の職能と人格の錬磨・向上に心がけるとともに、円滑な人間関係と秩序ある職場環境の構築と維持に努めます。5) 建物及び園庭、設備、備品、車両の保全保守、清掃、整理整頓に留意し、火災予防、食中毒を含めた施設内感染予防に最善を尽くします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・明るい環境と元気な職員による季節行事やレクリエーションは充実しており、楽しい雰囲気の中で利用者が過ごしている

デイルームはバリアフリー構造で、ガラス張りの大きな窓から陽光が入る明るい空間となっており、広く設計されたフロアを機能別に分け、1テーブルの利用人数を限り感染症予防にも力を入れている。季節感を出した装飾で壁面を飾り、エレベーターホールには思い出の写真や記念品を置く棚も用意している。職員は利用者とは対話からニーズを拾い、日替わり、週替わりの企画を多く準備し、季節の行事などは複数回実施している。カラオケ、書道、塗り絵、丸め絵、テレビなどの他身体を動かすゲームなど、利用者が好きな事を選んで過ごせるようにしている。

・医療的ケアの必要な利用者や重篤な疾患の利用者にとってデイサービスが最善の利用環境となるよう、看護師と介護職員が随所で連携している

看護師は利用者の健康管理や相談に応じ、応急処置や受診援助などを迅速に行っており、認知症の周辺症状や、日内変化など、利用者が様々な姿を見せるたびに、職員と看護師が利用者にとって最善の方法を考えて支援している。近年重篤な疾患の利用者や、四肢麻痺、ストマ、インシュリン投与、経管栄養など医療的なケアが必要な利用者も受け入れており、常に看護師がいる環境は安心につながっている。学ぶ意欲の高い介護職員が多く、利用者の言動をよく見て小さな変化も見逃さない力を養っており、入退院後の利用などではサマリーから対応を検討している。

・法人のスケールメリットを活かして、事業所間、職種間で情報を共有し、利用者が安心してサービスを利用できるように取り組んでいる

法人のスケールメリットを生かして、併設している事業所の枠を越えて法人内の訪問介護、訪問看護、ショートステイなどの利用時の様子を共有し、職種間の連携や協力体制での支援ができています。利用者一人ひとりの嚙下、咀嚼状態に合わせた食事の形態や利用者同士の関係に配慮した過ごし方も共有されている。特にデイサービスとショートステイでは、両方を利用する利用者も多いため、在宅での過ごし方を共有していくことで、安心してサービスを利用することができるようになってきている。

さらなる改善が望まれる点

・専門職による機能訓練の実施を再開することで、より利用者の満足度が高いサービスを提供していくことが期待される

市内に沢山のデイサービスが競合している中で、事業所としてこれまで培ってきた基本的なケアの充実やそのノウハウ、長く働いている職員がいることなどで「選ばれるサービス」を提供できている。また、個別機能訓練に関しては、専門の理学療法士を増員させる予定であるとのこと。利用者の機能の維持のため、現在は特養の理学療法士やデイサービスの看護師、介護士で実施されているが、今後さらに充実した機能訓練を実施するために、専門職を確保し、より充実させていくことが期待される。

・新型コロナウイルス感染症対策のため家族との交流は見送られており、家族が何を希望しているか等を把握する取り組みも期待される

サービス提供で大切にしていることの一つに「家族の身体的・精神的負担の軽減」をあげ、接遇マナーを徹底し心地よい関係作りに務めている。利用中の様子は連絡帳等で報告しているが、内容によっては生活相談員が直接家族に伝え、意見や要望を聞く事もある。現在、コロナ禍もあり家族懇談会は開催されず施設行事も自粛されたため、家族を含めた交流の機会は減ってしまったが、対面だけではなくメールのやり取りなど他の方法で交流を始めたケースもある。家族がどのような情報をどのような手段で知りたいか等を把握し、継続して取り組むことが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・活動の様子がわかるように写真を活用したモニタリング報告を実施している

通所介護計画書はケアマネジャーが作成したケアプランをもとに、サービス担当会議で検討した内容を含め、一人ひとりに合わせた目標設定を行っている。事業所は、利用者の目標が達成できるように多彩なプログラムや個別対応を行っている。毎月のモニタリング報告では、通所介護計画の目標に対する評価のみならず、利用者らしさがわかるエピソードや参加の状況、心身の状況の変化、体重などを報告している。また、文字だけでなく3枚ほどの活動写真を添えることで、デイサービスでの様子の見える化に努めている。

・プログラムを工夫し充実させ、利用者が主体性を持って過ごせるように取り組んでいる

利用者一人ひとりに寄り添い、個別のニーズに沿ったプランを作成し、活動を提供している。日々の活動に飽きがないように工夫しながらプログラムを作成している。カラオケ、囲碁、将棋、陶芸など利用者が自分で活動を選択できるよう支援している。毎月行われる行事は利用者が全員参加できるように1週間は設定している。新型コロナウイルス感染症に蔓延により、ボランティアや学生などの受け入れが出来ない中、職員は様々なレクリエーション、パソコン等のアプリケーション、体操など活動の幅が狭まらないように多彩な活動メニューを提供している。

・ボランティア登録者等の活躍を歓迎しており、相談員が毎月連絡して情報を交換している

複合施設の良さを活かし地域との連携を深め、地域社会から信頼され福祉拠点として機能している。、新型コロナウイルス感染症予防を強化する前には、地域の祭りなどに利用者が参加したり、近隣の幼稚園との交流や中学生の職場体験学習を受け入れ、交流は根づいていた。施設行事には多くの利用者、家族、地域住民、ボランティアが参加し、バイオリン、マリンバ、大正琴、三味線などの演奏会で生の音を楽しむ機会を作っている。新型コロナウイルス感染症予防のためこうした取り組みは実施できていないが、ボランティア登録者に相談員が毎月連絡して情報交換している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/85

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%	11.0%	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	81.0%	6.0%	6.0%	どちらともいえない：4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	59.0%	20.0%	13.0%	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	81.0%	9.0%	6.0%	いいえ：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	86.0%	9.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%	
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%	どちらともいえない：2.0% 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：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	86.0%	9.0%	どちらともいえない：4.0% 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	70.0%	15.0%	13.0%	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：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	13.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%	
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%	18.0%	9.0%	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	77.0%	11.0%	11.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	13.0%	9.0%	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%	20.0%	9.0%	20.0%

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	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園デイサービスセンター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-321-9776

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)法人の基本理念と基本方針のもと、社会福祉法人としての公共性の保持と安定した運営を目指します。2)高齢者が地域の一員として安心して暮らすことができるようお手伝いします。3)ご家族の介護の軽減のためのサービスと情報を提供します。4)個人の尊厳を守り、ひとりひとりの意向に応じたサービスの提供に努めます。5)職員の専門性と資質の向上を図り、働きやすい職場環境の整備を目指します。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ コロナ禍により、ボランティアの受け入れを中止しているが、利用者が楽しく過ごせるよう職員が創意工夫している <p>月に1度は季節にちなんだ行事を実施している。7月はそうめん流し、9月は敬老会、10月は運動会、12月はクリスマス会などである。当事業所はボランティアが多いことが強みの一つであった。これまでは行事の際に多くのボランティアの協力が得られていた。コロナ禍によりボランティアの協力が得られない中、感染対策を十分におこないつつ、行事の内容を試行錯誤している。少しでも季節感や非日常を感じていただけるよう、職員が創意工夫し、利用者から喜ばれている。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 併設事業の理学療法士の協力を得て、疾患別の訓練の助言を得るなど、機能維持の向上に積極的に取り組んでいる <p>併設の特別養護老人ホームに配置された理学療法士に協力を得ることができる。要支援の方もいて機能向上を目的に来ている人もいる。当事業所の機能訓練指導員は看護師であるが、併設施設に理学療法士がいる強みを生かして体操の仕方を教えてもらい、そのメニューを自主的に訓練できるようにしている。また、歩行訓練を希望されている方には、抱えている疾患の特性に応じた訓練方法について機能訓練指導員から指導を受けている。利用者調査では「機能訓練の結果、普通に歩けるようになりました」などのコメントが寄せられた。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 毎月の通所サービス会議でリスクマネジメントに関する話し合いをし、発生した事故に対する考察を通じて類似の事故予防につなげている <p>リスクマネジメントについて、職員の利用者に対する安全配慮の意識の向上を図っている。事故防止のための危険予知能力を研鑽し、安全で安心したサービス提供をしていくため、毎月開催している通所サービス会議では、発生した事故やヒヤリハットに関する要因分析や対応策の話し合いをしている。翌月の会議開催時には前月の事故防止策の経過確認をしている。何を改善していくか、なぜ事故が発生したかを話し合い、全職員が安全に支援をおこなうための業務や支援方法を標準化することに結びつき、類似の事故の発生を防止することができている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者増を踏まえ、アクティビティの実施方法について検討されることを期待する <p>1日の利用者が平均20名となり、目標の稼働率を達成することができた。ただし、1時間のレクリエーションの中で一人ずつ声をかけておこなうと、一人あたりの実施時間が数分程度となってしまう。3密を回避する必要性も含め</p>

、全員でのアクティビティに限界が生じつつある。そのため、動きのあるグループと静かに取り組むグループの2つに分ける方法も検討している。小グループの活動プログラムをつくるなど、アクティビティの実施方法について検討されることを期待する。

・ **利用者の写真や映像などの取り扱いに関する書面についてさらなる工夫を期待する**

当事業所の契約書別紙には、「肖像権使用同意書」を添付している。現在の「肖像権使用同意書」では、「パンフレット・広報紙・掲示物・ホームページ・社内研修などに使用されることに同意する」という文章等に対して、同意の署名・捺印をする仕組みとなっている。個人情報に関するリスク管理は重要課題であり、利用者や家族の意向もさまざまである。そのため、ホームページや広報紙等、それぞれの事例に対して同意の有無を○か×か記入するなど、利用者・家族の意向の把握についてさらに詳しく把握することを工夫を期待する。

・ **BCPに基づいた訓練のさらなる充実を図り、いざという時に役立つBCPとなるよう改良を重ねていかれることを期待する**

災害時対応のBCP（事業継続計画）を策定し、全職員への周知を図っている。非常食の炊き出し訓練など、BCPに基づいた訓練も実施している。今後、非常食の炊き出し訓練に加え、参集訓練など、BCPに基づいた訓練のさらなる充実を図り、いざという時に役立つBCPとなるよう改良を重ねていか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

・ **今年度より職員が講師となって勉強会を開催し、職員の知識や技術の研鑽に努めている**

毎月開催していたカンファレンスの中で、今年度より勉強会も実施することにした。職員が交代で講師役となり、当事業所で弱く感じる部分をテーマに取り上げて実施している。移乗介助、利用者への声かけ、パーキンソン病、高齢者の尊厳保持などである。常勤職員のみでなく、非常勤職員も講師役となっている。併設事業所と合同の研修もあるが、当事業所の職員自らが講師役となって勉強会をすることで、現状に適した内容を学ぶことができ、互いに意見交換をし、職員相互にスキル向上への意欲を高めている。

・ **終礼で職員が意見を出せるようになり、サービス改善を図っている**

職員アンケートでは、「終礼でその日にあった疑問点を話せるようになった」「職員同士で会話しやすい雰囲気がある」などのコメントが寄せられた。これまでの終礼では、責任者が職員に向けて話をするが多かったが、今年度は職員からも気づきやアイデアを終礼で伝えて欲しいことを伝えた。日々の気づきは時間が経過すると忘れてしまうこともあるため、声かけや対応方法などは随時声に出してもらおうようになった。職員同士で言いたいことがあるときには、遠慮なく意見を出してもらおうことで、サービス改善を図っている。

・ **PDCAサイクルを意識した会議運営に取り組んでいる**

利用者ニーズを捉えて課題解決をしていくために、フェースシートや会議を活用しながら支援の標準化を図る仕組みの構築に取り組んでいる。通所サービス会議の際には話し合いを進めやすくするためにレジュメを準備し、会議後には会議録を作成することで全職員への周知を図っている。また、翌月の会議開催時には、前月の支援の変更内容等の経過確認を行うことで、確実に定着していけるように取り組んでいる。PDCAサイクルで変更点の確認と再周知を徹底し、全職員が利用者の個別ニーズに沿った支援を標準化できるよう取り組んでいることがうかがえる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/48

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	87.0%	12.0%	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%	6.0%	6.0%	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	75.0%	15.0%	6.0%	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%	12.0%	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	93.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	100.0%		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	87.0%	12.0%	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	96.0%		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	96.0%		どちらともいえない : 0.0%	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	96.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	100.0%		どちらともいえない : 0.0%	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	90.0%	6.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	81.0%	12.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	9.0%	9.0%	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	68.0%	9.0%	21.0%	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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち北高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都国立市北3丁目2番地5号棟1階
事業所電話番号	042-571-0200

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) 地域のもう一つの家として、必要としている方への支援に努めます。2) 利用者の立場に立ったケアを実践します。3) 利用者のための援助を家族と一緒に考え、家族の負担を軽減できるお手伝いをします。4) 地域との絆を大切にし、地域に選ばれ信頼される施設にします。5) チームワークを大切にし、元気のある職場を目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・感染症対策の徹底を継続しながら、チーム一丸となって利用者支援に取り組んでいる

一昨年からの国内外の新型コロナウイルス感染症拡大が続く中で感染症対策の徹底を継続し、各シフトの業務や活動内容・手順の確認・見直しを状況に応じて行っており、利用者・家族のニーズを重視しながら、一層の業務改善に取り組んだ。アクティビティ活動・行事や日常活動補助等に多くの協力を得ていたボランティアの活動を中止せざるを得ない事態の中で新たに活動内容や活動範囲については熟慮しながら取り組みを進め、柔軟かつ的確に対応できるスキルを持つ経験値の高い職員がチーム一丸となって臨んでいる。

・細やかで気遣いある丁寧な対応とともに、専門性かつ柔軟性のある支援を提供している

利用者個々の心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好、希望や意向等を十分尊重し、専門性かつ柔軟性のある支援が提供されている。思いやりのある細やかな配慮の下で利用者の心に向き合い寄り添いながら、利用者個々の特性や状況に応じたコミュニケーションが図られている。明るく和やかな雰囲気の中で職員が情報共有・意見交換を密に行い、連携を図りながら支援を提供しており、利用者調査でも職員の親しみ深く、明るく丁寧な対応や細やかな気遣いある丁寧な支援は利用者および家族から高く評価されている。

・創作活動や利用者の楽しみにつながる活動に取り組んでいる

創作活動として毎月の作品作りの充実を図り、利用者が楽しみながら取り組めるよう工夫している。例年であれば多くのボランティアの協力の下で様々な活動や個別に楽しめる活動を多く実践しているが、新型コロナウイルス感染症の流行によりボランティアによる活動や外出企画を控えている。そのような中でも、感染症対策をとりながら実施できるジャガイモ栽培や梅ジュース作り、園芸などに取り組み、自然に触れる活動も提供している。また、機能訓練を希望される方も多いので、体操や運動的活動も充実させ楽しみながら身体を動かす機会を設けている。

さらなる改善が望まれる点

・アピールポイントの強化と事業所の役割の発揮に向けたさらなる取り組み

事業所内に地域包括窓口業務、配食サービス事業を備え、都営団地の一角に位置する環境を活かし潜在化するニーズに対応するべく近隣地域の居宅介護支援事業所の訪問、近隣の多世代の人々との関わりやボランティア活用、近隣への買い物や外出、図書館など地域資源の活用等を進め、センターの一層のアピールに努めている。昨年度からの国内外の新型コロナウイルス感染症拡大により地域との関わりが困難な状況が続いているが、開かれた福祉拠点として

より役割を発揮できるよう新たな形での試みやアピール点の強化等、今後の継続した取り組みが期待される。

・ **感染症の流行状況や動向を考慮しながら、利用者の楽しみのためにできることを模索し実現していきたい意向である**

今年度も新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、協力を得ている多くのボランティアの受け入れができない状況が続いている。ボランティアの方へ事業所の様子を手紙でお知らせしたり、電話で連絡をとるなどして交流を続けている。今年度は屋外で活動できる園芸ボランティアの方の協力も得て、植物を植え鑑賞するなどの取り組みを行うなどの活動は実施することができた。今後も感染症の流行状況や動向を確認しながら、利用者とボランティアの方との交流の機会が再開できるような取り組みにむけて引き続き検討していきたいと考えている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者・家族が安心して利用を開始・継続できる環境・職員体制の継続**

一昨年からの国内外の新型コロナウイルス感染症拡大の影響は大きく、心配や不安感からセンターを休んだり利用回数を減らす利用者が増加する状況があり、今年度も新規利用の獲得が難しい期間もあったが、センターとして感染症対策を徹底し、利用者・家族に安心してもらえるよう環境・職員体制の整備を図っている。外出制限などの状況の中で高齢者の在宅生活の幅がより狭まり、ADL低下につながることを危惧し、利用者・家族への細やかな相談対応や状況・ニーズに応じたわかりやすい説明に一層努め、安定した利用状況に向けて継続して取り組んでいる。

・ **利用者に提供する支援の変更等について迅速に検討・決定できる職員体制の整備**

利用者の日々の状態や計画に沿った支援内容、申し送り等は記録とともに朝礼やミーティング等で周知している。重点観察ポイントを全職員でより効率的に共有できるよう進行方法や内容の工夫をしている。非常勤も含めて経験値かつ専門性の高い職員が多く、また連携よく円滑なコミュニケーションが図られていることから、相談や意見交換が活発に行われ、検討課題については方策を速やかに決めリアルタイムで対応できる体制が整備されている。

・ **ボランティア受け入れ中止の状況下における、継続した情報共有や関係性の構築**

当センターでは長年に渡りボランティア活動を多数受け入れており、書道・生花・合唱・日本舞踊等の講師のほか、日常の活動や行事の活動補助、ピアノ・バイオリン・コントラバス等の演奏など、地域の方々も多数参加している。新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、ボランティア活動の受け入れを一部を除いて中止しているが、毎月各講師やボランティア宛にセンターの活動の様子の写真や手紙を送付して情報共有に努め、活動再開に向け各講師やボランティアのモチベーション向上や継続した信頼関係の構築に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/70

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	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%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	90.0%		9.0%	
	どちらともいえない：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	63.0%	27.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：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	81.0%	9.0%		
	いいえ：4.0% 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	72.0%	18.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%		9.0%	
	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	90.0%		9.0%	
	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	77.0%	9.0%	13.0%	
	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	54.0%	9.0%	36.0%	
	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	86.0%		13.0%	
	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	77.0%	13.0%	9.0%	
	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	90.0%		9.0%	
	どちらともいえない：0.0% 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	77.0%	18.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	59.0%	13.0%	27.0%	
	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	18.0%	40.0%	9.0%	31.0%

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%
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・充実を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%		



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）	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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」 <p>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。</p> ・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 <p>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。</p> ・職員の目配り、気配りによる利用者満足度の高さ <p>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ありがたい」との利用者の言葉が全てに集約されている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全・安心のために施設設備の速やかな改修を <p>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</p>
--

ことや錆色の水が出ることがある。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%

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	社会福祉法人養和会
事業所名称	八丈島高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都八丈島八丈町大賀郷7670番1号
事業所電話番号	04996-9-5115

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)利用者の意思を尊重し、利用者の立場に立ったサービスの提供 2)地域に密着したサービスの向上 3)職員を信頼し、働くことに誇りの持てる職場環境づくり

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・コロナによる行動制限の中、できないと諦めず、できることを実施して、利用者の心身の活性化に取り組んでいます <p>町は人口規模も多くなく、職員、利用者も含めて町民同士の関係が強い特長があります。この利点を生かして、地域の方や、子どもたちとの交流を通じて、利用者の生活の活性化を図ってきました。「イルミネーションツアー」「ミニ運動会」「夏祭り」「演芸会」「手話コーラス」「フラダンス」など利用者、体験者にとって有意義な時間を過ごせる機会を確保していました。行動制限の終了後、再開を予定していますが、制限を受ける現在でもレクリエーションや運動など、できることに取り組み、利用者の心身の活性化に取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none">・長期間、継続的な就労の場を提供し、休暇取得状況や健康状態の把握に努め、健康で働きやすい職場づくりに取り組んでいます <p>施設における人員体制について、長期間就労している職員が多く、継続就労の場の提供が行われています。また、施設内においては、年2回および必要に応じたヒアリング等で職員の意向を把握し、適材適所の配置が行われています。さらに、職員の就業状況について、安全衛生委員会を設置し、シフト表の管理や休暇取得状況の確認、ストレスチェックによる健康状態の把握を行い、健康で働きやすい職場づくりに努めています。</p> <ul style="list-style-type: none">・地域に唯一の施設であり、利用者は島で長年生活していた方が多く、地域からの理解を得られています <p>利用者は島で長年生活していた方が多いです。島の中はどこも馴染みの場所で、コロナ禍以前では、利用者の希望に応じて外出するほか、年1回施設行事の遠足で遠出をする機会や、島のイベントである「夢伝」障害者マラソン大会への車イスでの参加など、地域の行事に参加する機会を設けています。入所後も地域との関わりが失われることなく、地域の人との交流を通じて、住み慣れた島で暮らし続けているという意識もてるよう取り組んでいます。地域に唯一の施設であり、地域からの理解を得られています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・組織体制の変革に伴い、理念、方針等の目指す方向性を踏まえたより具体的な計画策定が期待されます <p>法人として、中長期的な方向性を定め、サービスの現状を踏まえ各事業所、部署等の現場で計画案を作成しています。各事業所事の年度事業計画は、年間スケジュールに基づき、事業の進行管理に努めています。なお、令和元年度から施設長や理事長の交代等があり、組織体制の変革や強化が必要となっていることから、中長期計画や事業計画の具体的かつ明確化には、課題も同われ、今後はさらに、理念、方針等の目指す方向性を踏まえたより具体的な計画策定が期待されます。</p> <ul style="list-style-type: none">・振り返りの結果、個々のニーズに応じたサービスを提供したいととしています。個別性に配慮され、取り組まれる

ことを期待します

アセスメントでは、生活習慣、趣味、嗜好など、サービス提供に役立つ情報を収集しています。これを踏まえて通所介護計画書を作成し、サービス提供に取り組んでいます。また、職員は利用者が関心のあることで話題づくりに努め、会話が弾むよう心掛け、職員と利用者の信頼関係も深まっています。一方、事業所では、プログラムや介護実践において、もっと個々のニーズに応じたサービス提供に努めたいと振り返っています。アセスメント結果を踏まえ、個別のニーズに応じたサービス提供に取り組まれることを期待します。

・コロナ感染症予防対策で業務が増える中、書類作成における業務省力化に向けた検討を行うことを期待します

サービス担当者会議の結果はカンファレンス記録で管理し、利用者、家族の聞き取り結果をアセスメントシートに記述。これを踏まえ通所介護計画書を作成し、サービス実施記録はケース記録で管理しています。モニタリングシートによって評価を行い、必要に応じて再アセスメントを実施し、計画書の見直しを行うなど、PDCAサイクルを通じてサービス実践に取り組んでいます。一方、感染症対策で業務が増える中、書類間の転記作業は負担と振り返っています。書類作成における業務省力化に向け、必要な検討を行うことを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・マニュアル整備や訓練の実施、季節ごとのリスクへの対応などが行われています

施設運営におけるリスクに対して、事故対応・感染症・災害等の各種マニュアルの整備し、リスクマネジメントや感染症対策等の委員会設置など対策が図られています。避難訓練では、様々な場面を想定した訓練や、職員意識の向上に取り組んでいます。また、救命救急や熱中症予防、嘔吐処理、台風時の風水害対応など、季節や地域特性などのリスクマネジメントに取り組んでいます今年度は、新型コロナウイルス感染症に対して、手洗いや消毒の徹底、テーブル等へのパーテーションの設置、ソーシャルディスタンスの確保など、適切な対応がなされています。

・入浴介助に力を入れており、利用者の7割がサービスを受けています

当事業所では、入浴介助に力を入れており、利用者の7割の方が入浴されています。入浴介助にあたっては、業務の標準化を図り、利用者が安心して入浴できる環境を整えています。入浴にあたっては、毎回、看護師のバイタルチェックや状態観察の結果を踏まえ、可否を判断するなど、リスクマネジメントを徹底しています。さらに脱衣室ではカーテン、パスタオルを利用して、肌の露出を避けるなど、利用者の羞恥心に配慮しています。定期のモニタリングでは、入浴に対する満足度も高いと評価し、より一層サービスの充実を図っていく、としています。

・看護師の配置を厚くし、医療と生活支援の一貫性のあるサービスを提供しています

看護師が基準を超える4名の配置があることから、介護職員と連携して生活支援と医療支援の一貫性のあるサービスが提供できています。看護師は利用者の健康状態で、気になることがあれば、主治医に連絡して、指示を得て状態観察を行っています。さらに添乗員からの情報を共有して、家庭での状態を把握して、必要な支援に努めています。また、必要に応じて家族に連絡を取って利用者の健康情報を共有するとともに、健康維持に役立つ情報提供にも努めるなど、家族と連携して利用者の健康管理に努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/33

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	86.0%	9.0%	いいえ : 0.0% 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	81.0%	13.0%	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	54.0%	13.0%	18.0%	13.0%
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	81.0%	13.0%	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	68.0%	13.0%	13.0%	いいえ : 4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	63.0%	22.0%	9.0%	いいえ : 4.0%
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	81.0%	9.0%	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	45.0%	22.0%	31.0%	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	86.0%	9.0%	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	90.0%	9.0%	どちらともいえない : 0.0% 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	77.0%	13.0%	9.0%	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	81.0%	13.0%	どちらともいえない : 4.0% いいえ : 0.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	9.0%	どちらともいえない : 4.0% 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	59.0%	22.0%	18.0%	いいえ : 0.0%