

評価結果概要版



令和4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）	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、自立支援へつながる活動プログラムを多数用意します。 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

・日直担当が申し送りと情報伝達の役割を担うなど、利用者情報の共有を図っています

当日の日直担当が朝昼夕と時間帯別の申し送りを行い、利用者の変化と注意点を引き継いでいます。また、勤務年数の長い職員が多いこともあり、職員間の連携プレーが取れており、時間を問わずイレギュラーな引継ぎ事項の伝達がなされています。さらに、利用者によっては、事前の家庭訪問で送迎時の対応を確認し、駐車可能な場所やキーボックスの有無、玄関の段差など、写真を用いて情報共有がされ、スムーズに利用者を迎え入れる準備を工夫できています。また、日直担当が利用者の体調変化について相談員に伝えるなど、情報伝達の仕組みができています。

・通所介護に通う中で利用者の役割を設け、利用開始直後に不安にならない工夫があります

生活行為力を向上させるために、生活リズムを考えたプログラムを取り入れています。利用開始時には不安があり、どのように時間を過ごすのかに戸惑う利用者があるため、セルフランチとして食事の手伝いに入って頂いたり、タオルたたみや名札整理などの仕事をお願いすることで、気持ちを落ち着かせる工夫をしています。また、自宅の生活習慣を重んじて送迎時間を工夫し、1日数便の対応となっています。さらに、利用開始直後のストレスを考え、3回目の利用まで、特に詳細な家族との連絡やり取りを行い、利用者に困ったことが無いか確認に努めています。

・コロナ禍で感染予防に努め、活動プログラムや日常生活動作訓練が活きる行事を行います

事業所では、コロナ禍でも利用者にとって何が最善かを考え、デイサービス事業の継続を行ってきました。その中で感染予防に努め、自粛や改善に努め、活動プログラムや行事を開催しています。事業所の特色の1つであるセルフランチは、コロナ禍に適したやり方に変更し、継続しています。また、今年度のだいわ祭は内容を見直し、今までは地域の方々を対象に開催していたものを、今年度は利用者目線に変更し、利用者が楽しめる内容を考え、施設内通貨「スマイル」の使用方法や購入方法を変更し、日常生活動作を活かして楽しめる行事の開催を目指しました。

さらなる改善が望まれる点

・事業所情報をより積極的に、利用者や関係機関に提供する必要があると考えています

事業所ホームページは、やや内容があっさりした印象を受けます。在宅サービスセンターのサービス内容については、理解が難しい利用者や家族もあり、具体的活動報告をさらに情報提供したいと考えています。また、地域の方々や他事業所に向け、もっと積極的にアピールする必要があると認識しており、そのための工夫が重要となります。コ

コロナ禍のため、病院や関係機関を訪問できない状況が続き、インターネットを閲覧することのない高齢者や家族も多いことから、地域や居宅介護支援事業所を通し、事業所情報のさらなる提供を行っていきたくとしています。

・**事業所の環境整備と事故対策は、非常勤職員を含む全職員の協力体制を考えています**

利用者数が多く、1日50人程度の通所介護の利用があります。人が多いことにより、大人数の交流が可能となるため、活気が生まれていますが、多人数対応の支援への工夫が求められています。まず、入浴ニーズが多くなり、浴室の清掃とメンテナンスなどは、今後より効率的に行う取り組みが重要となります。また、災害時の対応と事業所での事故リスクも、多人数の利用者であれば、力を入れて考えなければならず、説明責任が生じてきます。このような環境整備と事故対策は、非常勤職員を含めた事業所全体での協力体制の構築を考えていきたくとしています。

・**事業所の業務マニュアルや業務を見直し、今一度職員全体に浸透することが望まれます**

事業所は、在籍年数の長い職員も多く、職員間の雰囲気も良く働きやすい環境となっています。その反面、事業所の業務は複雑化し、日々の業務に追われ、本来やらなくてはいけなかったことや、やりたいことが後回しになってしまうことも少なくありません。業務を見直し、勤務時間内に会議やミーティングの開催、非常勤職員の研修や情報共有の方法、自立支援プログラムの改善など。アンケートからもやりたい議題が上がっています。業務を見直して、そのための話し合いや、改善の方法を作り出す時間を確保し、より良い職場環境が作られることを期待しています。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**利用者意思を尊重し多様なプログラム実現に向け、自立支援システムを導入しています**

活動プログラムは、利用者意思を尊重し、自主的に参加しやすいよう種類と内容を工夫しています。多様なプログラムの実施に向け、多くのボランティア受け入れ、コロナ禍ではありますが、利用者との接触が少ない形で参加するなど、日常活動と理髪などは希望者には、ボランティア支援を得ています。さらに小集団での機能訓練を提供するため、「寺子屋」という自立支援を重視したシステムを導入し、時間帯を小刻みにした訓練を行う工夫をしています。また、利用者意思を第一優先とするために、自己選択と自己決定による行事参加とすることを徹底しました。

・**事故防止委員会により、転倒や送迎事故などのリスクについて検証しています**

事故防止委員会で、利用者の転倒防止、誤食注意、送迎事故予防などリスク検証をしています。事業所は、対処すべき課題の4つのうち、新型コロナウイルス感染症対策と災害対応の2つの事故予防策をあげています。感染症対策と自然災害についてのBCPを策定し、職員が事業継続計画を十分理解できるように、事故防止委員会で想定される事故について、毎月話し合っています。また、ヒヤリハット事例を職員全員で報告書を作成し、委員会を通しての情報共有など。事故予防に取り組んでいます。さらに委員会議事録を作成し、事故要因の検証を行っています。

・**活動プログラムの内容に目的を持たせ、改善しながらサービスの提供に努めています**

事業所の提供している活動プログラムは、運動やレクリエーション、日常生活動作の維持・向上に向けた取り組み、認知症予防への取り組みに加え、季節の行事やボランティア活動など、多種多様に及んでいます。事業所では、既存のプログラムに満足することなく、活動プログラムや施設内通貨「スマイル」の活用方法を最大限生かすことを考えています。これまで参加するだけの「輪投げ」の活動は、進級制度を設けて何回も行うと進級できるなどの「目的」を付加しました。こういう企画の見直しや改善に取り組み、さらに活性化していくことを期待しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

94/135

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%	11.0%	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	74.0%	23.0%	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	82.0%	12.0%	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%	8.0%	いいえ : 0.0%	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	78.0%	15.0%	いいえ : 1.0%	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%	8.0%	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	91.0%	5.0%	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	94.0%		どちらともいえない : 1.0%	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	84.0%	8.0%	7.0%	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%	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	87.0%	7.0%	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	68.0%	7.0%	23.0%	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	58.0%	17.0%	23.0%	いいえ : 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%	5.0%	いいえ : 1.0%	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	53.0%	22.0%	7.0%	17.0%

評価結果概要版



令和4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あだち
事業所所在地	東京都足立区江北3丁目14番1号
事業所電話番号	03-5839-1560

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) 「笑顔」、「言葉づかい」、「挨拶」、「利用者に接する態度」この4つを基本理念としています。 2) 在宅の基本方針である「自立支援」を目指してサービスを提供します。 3) 地域との関わりをもち、地域の核となれるように努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・フロアには看護師が常駐しており、必要に応じて食事介助や移動支援をおこない、健康相談に応じ利用者からの信頼を得ています

介護支援専門員から、利用相談時に利用者の健康に関する情報を把握して、看護師が必要に応じ、事前訪問に同行しています。そして、本人と家族よって、事業所における必要な医療管理（血圧の変動や褥瘡など）に対応し、その把握に努めています。事業所内では、入浴前に血圧の数値を確認し入浴の可否を判断しています。また、浴後には必要な薬を塗布するなど、個々に必要な処置をおこなっています。看護師がフロアに常駐しているため、食事介助や移動支援をしている中で、利用者からの健康相談への対応や助言をおこない、利用者からの信頼を得ています。

・相談員の働きや職員の利用者支援が利用者確保に繋がり、稼働率が安定しています

事業所は1日の定員は35名であり、現在登録している利用者総数は約100名弱となっています。昨年度は、33名の利用者が他施設へ入所したり、入院により退所されています。利用者の退所は、事業所にとっては困ることもありますが、一方で相談員が、定期的に行政に空き情報を出すと同時に、介護支援専門員からの新規の問い合わせにも速やかに応じていることもあって、新規利用者を30名確保できています。このように稼働率が安定しているのは、介護支援専門員からの評判が良いことや、利用者からの口コミによるものであり、多いに評価できます。

さらなる改善が望まれる点

・ホームページの内容は、現状に見合った内容に更新することを期待します

ホームページは、法人が作成しており、なかなか更新することができない状況が続いています。一方、事業所では、この間に新たなパンフレットやチラシを作成しており、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所に設置してきました。その後も、コロナ禍においては見学もままならない状況が続いたため、職員が利用者の1日の生活の流れを写真に撮って、パワーポイントに添付し、新たな案内ツールを作りました。これらのツールは、現在のサービスそのものを案内する内容となっているため、それらを活用し現状に合ったホームページとなることに期待します。

・非常勤職員の協力を得ながら、業務分担表や入浴表などに対応した、各手順を示したマニュアルを整備したいと考えています

職員は、わからないことが起きた際は、リーダーや管理者への相談し、指示を仰いでいます。とはいえ、非常勤職員が多い中では、業務の標準化を整備していくことは難しい状況にあると言えます。今回の職員アンケートでも、新

任職員が多い中で、マニュアルを参照することができないという意見も挙がっています。このことから「業務分担表」や「入浴表」に応じた、手順などを明確にする必要があるとしています。これらは担当している非常勤職員からも、手順を書き出しを依頼するなどの情報収集をおこない、標準的な手順を示していきたいと考えています。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・要介護度や通っている日数に関係なく、入浴は利用者が希望する日に提供しています

入浴の支援は、要介護度や通う日数に関係なく、利用者が希望すれば、毎日入浴することも可能です。この情報を居宅介護支援事業所や、地域包括支援センターに提供しているため、施設入浴を希望する利用者の多くが、この事業所を選択しています。そのサービスが実践できるのは、浴室が男女別に分かれて、同時刻に多くの方の入浴支援が可能となっていることによります。また、男女別に分かれているため、入浴の支援は可能な限り同性介助でおこなっています。浴室は、窓の下方部から外の景色を眺めることもでき、利用者は温泉気分を味わうことができます。

・利用者が1日楽しく活動できるように、様々なアクティビティを提供しています

個々の職員が知恵を出し合い、事業所で過ごす利用者が少しでも楽しく過ごせるように、アクティビティを工夫しています。コロナ禍前には、ボランティアが講師として来所し、書道や絵手紙などの指導をおこなってくれました。現在もコロナ禍であるため、ボランティアを制限したことなどで、日中活動が停滞する時期もありました。そのため、非常勤職員から事業所内の飾り付けの提案がありました。他の職員も賛同したことを受け、個々の職員が特技を發揮し、季節の行事に合わせた装飾物を利用者と一緒に作り、飾り付けをしたり、出来栄を楽しんでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/90

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%	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	74.0%	19.0%		いいえ：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	67.0%	19.0%	9.0%	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	67.0%	25.0%	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	54.0%	29.0%	12.0%	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%	9.0%		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	70.0%	22.0%	6.0%	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	74.0%	22.0%		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	51.0%	35.0%	9.0%	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	80.0%	16.0%		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	74.0%	22.0%		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	67.0%	22.0%	6.0%	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%	35.0%	9.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	22.0%		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	61.0%	29.0%	6.0%	いいえ：3.0%

評価結果概要版



令和4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	社会福祉法人足立邦栄会
事業所名称	デイサービスセンターさくら
事業所所在地	東京都足立区皿沼2丁目8番8号
事業所電話番号	03-5691-7150

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) 利用者の個々の価値観や生活習慣に配慮し、個人の尊厳を大切にします（個人の尊厳） 2) 利用者の自己決定と選択を尊重し、利用者本位のサービスを提供します（利用者本位） 3) 利用者の意図や希望を理解し、サービス計画を作成し、サービスを提供します（個別化） 4) 利用者が安心して生活ができるよう、リスクマネジメントを徹底します（事故防止） 5) 法令や法人規程を遵守し、福祉サービス活動を実施します（コンプライアンス）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の担当職員制によって職員の個々の支援の力量を高め、チームケアを推進している

利用者一人ひとりに対して細やかに対応する目的で「担当職員制」を設けている。職員は、担当する利用者の通所介護計画を把握した上で利用者本位に個別化したサービスを提案し、利用者の選択を支援している。通所介護計画に基づく担当利用者との意図的なコミュニケーションは、職員の支援の力量を高め、得られた情報は支援ミーティングで共有し、サービスの個別化に役立てられている。職員自己評価では、ほぼ全員が「計画の内容や個人の記録を全職員が共有し活用している」と回答し、この担当職員制が介護支援計画に基づくチームケアを推進している。

・利用者本位のサービス提供を念頭に、サービスを利用者に合わせるのではなく、利用者のニーズにサービスを合わせる支援に取り組んでいる

不安やストレスが強く、新しい環境に慣れない利用者に対し、担当職員はサービス利用を急ぐのではなく、利用者を理解した上で関係を構築する時間を十分確保している。遠方に引っ越した利用者には、引き続き当事業所のサービスを必要とするニーズがあったときには、利用者が希望した場合には送迎地域を広げて、個別送迎などで柔軟に対応している。さらに、入浴時間についても、利用者の体調や個別のニーズに柔軟に対応するため入浴時間の拡大を試みるなど、利用者の意図や希望を理解し、当事業所のサービスの改革に躊躇しない取り組みが実施されている。

さらなる改善が望まれる点

・家族と事業所を結ぶ「連絡帳」の活用については、今後の運用方法の検討を期待する

高齢者の各種の通所サービス事業では、家族と事業所間で「連絡帳」が使われてきている。「連絡帳」は、3歳未満の子どもの保育場面でも使われている。これは、3歳未満の子どもは自分自身から発信することが難しいとの判断による。一方で、生活経験も豊かな通所サービスを利用する高齢者が、自分自身が関与できない状況で「目にする」連絡帳の存在を、どのように捉えているであろうか。当事業所の利用者の約3割では、家族がいないか、家族に会え

ない状況にある。高齢者の目から見た「連絡帳」のあり方と活用方法について、検討を行うことを期待する。

・ 午後の活動への参加と入浴は、並行して行にくい状況にある

午後には、当事業所では身体を動かす集団的な活動を多く企画している。身体を大きく動かすプログラムを楽しみに通所している利用者も少なくない。一方で、入浴サービスを希望する利用者も多く、これに応えるため午前中に限定していた入浴を午後にも拡大した。その結果、入浴は可能になったが、活動に参加できない状況が生じている。これには集団的な活動を支えていたボランティアの力をコロナ禍で活用できなくなっていることも関係している。コロナ禍が収束した場合には、速やかにボランティアが活動できるように、その準備をしておくよう提案したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ 利用者ごとの担当職員制により、支援ミーティングが实际的・効率的に行われている

利用者の希望に細やかに対応する目的で、担当職員制を設けている。担当職員は、利用者の身近で、その希望を最も理解するパートナーであり、通所介護計画のモニタリング月には利用者のニーズを確認する。担当職員は、相談員と「サービス担当者会議」に出席し、担当介護支援専門員や他の機関や専門職と情報交換して、改めて家族の要望や意見を理解する。把握した情報は職員間で共有し、通所介護計画の見直しに役立てる。担当職員が利用者の要望・意見、居宅介護計画、通所介護計画を理解しているので、支援ミーティングは实际的で効率的に行われている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/55

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%	15.0%	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	76.0%	7.0%	7.0%	7.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	61.0%	33.0%	5.0%	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	69.0%	23.0%	5.0%	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	71.0%	20.0%	5.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	12.0%	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%	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	53.0%	10.0%	35.0%	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%	17.0%	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	84.0%	12.0%	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	82.0%	5.0%	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	79.0%	5.0%	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	76.0%	7.0%	15.0%	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	43.0%	12.0%	5.0%	38.0%

評価結果概要版



令和4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) 地域に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事業改革

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・複合施設の強みを生かし地域包括支援センターなどと連携し、在宅で過ごす利用者の課題に取り組んでいる

同じ建物内に地域包括支援センター、ショートステイ、居宅支援事業所、訪問介護事業所等があり、様々な在宅支援のサービスが複合的に整っていることで、利用者にとっては慣れた環境の中で異なるサービスを柔軟に利用することができる環境となっている。地域包括支援センターと連携して困難を抱える高齢者が、デイサービスの利用など介護保険サービス利用に繋がるケースもある。情報交換を通じて知識や経験を積めるため職員は権利擁護の視点を持ち介護の中で連携を活かして、柔軟に対応できる体制の中で、デイサービスが大きな役割を果たしている。

- ・サービス開始時のきめ細やかな対応で緊張をやわらげ、毎月発行する「おたより」で活動中の姿を多くの写真で紹介している

初めてサービスを利用する際は利用者ばかりでなく家族も職員も緊張を感じるため、事前に十分な情報を得ることができ安心して利用開始日を迎えることができるようにしている。事前に十分な利用者情報を収集しており、身体状況の他に、趣味や関心ごとにも十分に聞き取って活動支援等に役立てている。緊急連絡先の確認にも努め、緊急時はどのような場合でも十分対応することができるようにしている。毎月の「おたより」で活動内容を知らせ、職員の細やかな配慮、食事の満足度が非常に高いなど、安心の環境で利用者と家族から信頼されている。

さらなる改善が望まれる点

- ・通所介護計画書に沿った支援内容を記録し、客観的な評価ができるしくみづくりが期待される

通所介護計画書は事業所がどのようなサービスを提供するかを利用者及び家族に対して示したものである。したがって計画に対応した具体的なサービスを提供したうえで、利用者の変化が客観的に把握できるように記録を残しておくことが望ましい。現状では一部計画書に書かれた目標やサービス内容を意識しながら日々の記録が残されているようには感じられない部分があった。客観的な評価を実施し次の計画が利用者にとってより有効なものとなるためにも、計画書に沿った具体的な支援内容を、しっかりひも付けて記録に残しておくことが期待される。

- ・事業継続計画（BCP）は施設防災委員会と法人防災委員会が中心になり作成中であり完成が待たれている

事業継続計画（BCP）は施設防災委員会と法人防災委員会が中心になり作成中であり、完成が待たれている。事業所のリスクとして優先順位の高い感染症予防や災害に関しては施設内委員会が中心となって対策を検討し、感染症予

防の研修や、災害は毎月テーマを決め計画的に訓練を行っている。通所介護事業所としては、毎月消防訓練を実施しており、事業所では実際に火災が起こったときにはどこに避難するかなどは明確にしている。様々な取り組みにより万が一の場合に備えて本番さながらの準備をしている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人と協力体制を構築し、法人全体で利用者の権利擁護に力を入れている

事業所が属する法人は特に利用者の権利擁護に力を入れており、各事業所から数名ずつ集まり、1ヶ月に1回開催される横断委員会では、運営に役立つ情報を共有している。危機管理マニュアル、虐待防止マニュアルや苦情解決マニュアルなどは法人で整備されており、各事業所では研修委員が中心となって全体や各部門別の研修を実施している。当事業所でもサービスマナーを徹底し、組織的に利用者の尊厳の尊重に力を入れている。

・広々とした過ごしやすい環境の中で、季節を感じる活動を豊富に企画して楽しんでいる

室内は陽光が入る明るい家庭的な雰囲気が漂い、広く設計されたフロアを職員のアイデアで機能別に分け過ごしやすい空間となっている。利用者の好みに沿って計画する日替り企画や季節行事等も、会話が弾み楽しさが増すよう工夫している。5月には出来る限り外に行く活動を取り入れ、土に親しむ園芸活動も好評で、栽培用プランターでは新鮮な夏野菜を収穫し、ジャガイモは3.3キロも採れた。活動参加は利用者自身が決めており、職員が豊富な声掛けで誘っている。職員は特に利用者の安全には最大限注意を払っている。

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	86.0%	10.0%		
	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	80.0%	13.0%		
	いいえ：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	53.0%	23.0%	16.0%	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	76.0%	13.0%	10.0%	
	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%	13.0%	13.0%	
	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	83.0%	13.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	10.0%		
	いいえ：3.0% 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%	10.0%	6.0%	
	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	70.0%	16.0%	6.0%	6.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	76.0%	13.0%	10.0%	
	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	76.0%	13.0%	6.0%	
	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	83.0%	10.0%		
	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	80.0%	16.0%		
	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	70.0%	23.0%	6.0%	
	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%	16.0%	10.0%	6.0%

評価結果概要版



令和4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）	1)利用者様一人ひとりを大切にします。 2)生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します。 3)地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします。 4)利用者様の尊厳を重視します。 5)どのようなサービスを利用したいのか利用者様の身になって考えサービス提供を行います。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が楽しんでいる表情や利用者同士の仲の良さが伝わる写真を家族に届けています

毎月発行の「デイサービスだより」には、利用者が楽しんで活動している様子や、笑顔でいきいきとした表情が伝わる写真を掲載しています。約9割は利用者の楽しんでいる食事風景が占め、受け取った家族も安心できる内容になっています。また、ホームページにアップされたブログには、事業所の活動風景がアップされ、家族からも好評です。利用者同士の仲が良い様子、力を入れている野菜栽培の作業、職員と利用者のコミュニケーションなど、事業所の心地良い取り組みが伝わる広報となっています。畑で作った枝豆や大根などの写真も多く掲載されています。

・利用者の自立支援を促進するため、個別支援計画に基づいたサービス提供を行っています

職員全員が個別支援計画に沿ったサービス提供ができるように、個別ケースファイルの先頭に綴り、いつでも確認できるようになっています。計画は担当介護支援専門員が作成した居宅サービス計画書に基づいて作成し、利用者や家族の同意を得ています。実施したサービスは定期的にモニタリングを実施し、経過を記録するとともに、変化があれば家族や介護支援専門員に報告しています。さらに介護認定期間更新の際には、担当者会議で利用者の情報を他のサービス事業所と共有し、適切な支援となっているかを話し合い、必要に応じて計画内容を見直しています。

・毎月リスク委員会では、ヒヤリハットと事故の検証を行い、対応策を講じています

事業所内で、事故が起きないようにヒヤリハットの事例の収集に取り組んでいます。そのため、職員は利用者支援をしている中で、「転ばなくてよかった」などの「ひやっと」したことをその都度ヒヤリハットの用紙に記入しています。それらをミーティングなどで情報を共有し、同じようなことが起きないように、夕礼や朝礼において情報提供をしています。一方、転倒などの発生時には、事故報告書を作成し、再発防止策を講じています。また、毎月ヒヤリハットと事故報告書の内容を振り返り、発生件数をまとめ、法人のリスク委員会で情報共有を図っています。

さらなる改善が望まれる点

・新たな取り組みで、記録作成のICT化推進など業務改善を進めていきたいと考えています

アットホームな職場であり、利用者楽しんで頂くという共通した想いで、職員が力を合わせています。とは言え、職員同士の指導方法がスムーズとはいえない、各種マニュアルの見直しと更新が未定であり、職員評価の仕組みがわかりにくいなどの意見が、第三者評価での職員の自由意見に散見されました。事業所業務の標準化については、

全体的な意見交換と見直しルールが決まっていない状況です。一方、事業所内会議では、ICTによる業務記録の電算化と効率化の検討など、新たな取り組みが始まっており、今後も新たな業務改善を進めたいとしています。

・職員主導ではなく、利用者が主体的にサービスを選択できるような支援を目指します

利用者サービス向上のため、担当の職員による、畑での野菜作りやレクリエーションを提供しています。今年度からは、新たな取り組みとして「選べるゲーム週間」とし、月間のプログラムの中で様々なレクリエーションをできる日を設けました。また、嚙下体操など、DVDを活用したプログラムを用意し、日によって変更し、利用者が飽きないサービス提供に努めています。利用者の主体性の尊重や参加する実感を得られるために、どうすれば自主的な活動に繋がるかを模索しています。利用者の有する能力を活かした自立支援に向けた活動立案を目指しています。

・職員が「そんなつもりで言ったのではないのに」という感情を未然に防ぐために、気持ちの良い言動を記録に残し、共有しています

「サービス改善要望書」では、職員の言葉遣いについての要望があげられていました。言葉遣いは、利用者に対する接遇の基本です。ただし、これは職員の発信の仕方（言語や感情）と利用者の受け取り方（感情）の違いもあるため、職員は「自分ではそんなつもりで言ったのではないのに」という場合も含まれます。また、職員間で気になっても、相互に注意喚起をするのが難しい場合があります。そのため、今後は利用者に誤解を受けないように「気持ちの良い言動」を意識して使い、それらの具体的な内容を記録に残し、職員間で共有していこうと考えています。

事業者が特に力を入れている取り組み

・手順に沿ったアセスメントで、医療面や生活面についての課題を明らかにしています

心身状況と家庭での生活をjついて家庭訪問で把握し、利用者情報記録書に残しています。初回のアセスメントでは、利用者の趣味、仕事歴、嗜好のほか、外用薬や点眼液、軟膏、貼り薬など、詳細な医療情報を収集しています。また、経過情報として、麻痺の有無や関節拘縮の場所、症状の心身状況、更衣と入浴などのADLの確認と、気になることを特記事項にあげ、半年ごとにアセスメントを行います。これらの手順に沿ったアセスメントにより、利用者の課題とストレングスを明らかにし、家族の意向を取り入れ、課題解決に向けた個別支援計画を作成します。

・個別機能訓練の充実を図り、在宅生活の継続性に配慮した訓練を実施しています

在宅での生活の継続や利用者の身体機能の維持のため、事業所では専門の機能訓練指導員を常勤で配置し、個別機能訓練加算を取得しています。計画は利用者のアセスメントをもとに作成し、小集団やデイサービスでのレクリエーションなども取り込み、個別性のある具体的なものとなっています。3か月ごとにモニタリングを実施し、必要があれば介護支援専門員を通して、自宅内の環境整備や福祉用具の選定に関するアドバイスも行います。訓練は専用のリハビリ室を設置し、階段昇降やエアロバイクなどの福祉機器を設置し、効果的なりハビリを実施しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/63

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%	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	90.0%	6.0%	いいえ：4.0% 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	68.0%	20.0%	10.0% 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	72.0%	24.0%	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	76.0%	20.0%	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%	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%	6.0%	いいえ：4.0% 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%	6.0%	いいえ：2.0% 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	74.0%	10.0%	14.0% 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	96.0%		どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	94.0%		どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
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%	8.0%	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	84.0%	10.0%	いいえ：2.0% 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	86.0%	8.0%	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	82.0%	10.0%	6.0% いいえ：2.0%

評価結果概要版



令和4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

・コロナ禍に伴う困難を乗り越え、組織としてより成熟した状態を作り上げている

新型コロナウイルス感染症の社会における感染拡大の影響下にある中、事業所としても感染リスクに対処しながら運営を続けてきた。安定的な職員体制の下、相互の支え合い、常に化する状況における臨機応変の対応などにより、一定水準の稼働率を維持してきた。様々な困難を乗り越えながら、サービスを必要とする方々にとって欠かすことのできない場を維持し続ける中で、職員の一体感や積極性も向上している。それと同時に、運営体制の面でもより強固な状態になっている。一層のサービスの質の向上、サービス内容の充実のための条件が整っている。

・施設環境や地域とのつながりを活かして、「買い物」という体験を保障している

ウィズコロナの時代にあって、在宅生活において利用者が閉じこもりがちになってしまうことは、避けていくことである。また、外出を伴う行事の実施にも、制約を伴う。そこで、外部とのつながりをいかにして作り、維持していくかに取り組んできた。毎月、施設の駐車場を移動販売の場として、パン屋や障害者施設のキッチンカーなどに提供し、パンやプリン、時には書籍などを購入できる機会を作ること、好きなパンや有名なプリンなどを皆で楽しく食べる時間も持っている。「買い物支援」「体験の保障」という意味でも、意義のある取り組みと言える。

さらなる改善が望まれる点

・様々なリスクを想定した対応の体制や手順の明確化を図っていく

様々な災害などを想定した対応のマニュアルを作成し、これまではそうした事態に備えてきた。国が示した雛型を踏まえつつ、法人として様式決定をし、各事業所での具体化を目指して取り組んでいる。現在は、感染症の分野ではこれまでの経験をもとに計画として形にしている。次年度は、他のリスクへの対応を見据えた体制の構築や訓練の積み重ねに取り組むことで、非常時における事業の継続性をより確かなものにしていくことを課題としている。

・「何を強みとして打ち出していくか」を検討していく

区内では今後も介護サービス提供事業所の増加が見込まれている。利用者からの一定の支持を得つつも、当事業所としてより競争力を高めていく必要がある。そのためには、定員数の拡大の検討をはじめ、「何を強みとして打ち出していくか」を明確にする必要がある。食事、機能訓練、行事など、これまでの取り組みの中には特色と言いうるものがある。また、糖尿病患者の受け入れの実績もあり、医療的ニーズや認知症状のある方より積極的な受け入れにも意欲を持っている。どの点を特色として打ち出していくか、検討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

・食の楽しみを継続的に追求している

言語聴覚士（ST）の来所時には、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、食の楽しみの追求は当事業所の特色の一つとして継続しており、利用者参加でらっきょう漬け作り、海外を含む各地の郷土料理を味わう取り組み、行事に合わせたメニューの提供など、工夫を重ねながら食の楽しみを支援している。

・快適な時間を過ごす前提として、安定的な人的環境を維持している

感染リスクへの対処に伴う様々な困難を乗り越えながら、職員が一丸となって利用者の活動の場を支えてきた。「職員の定着率が高い」とうことは「人的環境が安定している」ということである。組織としては、取り組みが蓄積していくということであり、サービスの内容が深まっていくことにつながる。また、利用者にとっては、「ここに来れば会える人がいる」「人間関係を積み重ねていける」ということであり、心の安定や活動の充実につながる。安心・信頼できる環境の中で、工夫された様々な活動に取り組むことが出来ている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/54

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	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	93.0%	6.0%	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	73.0%	20.0%	6.0%	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	90.0%	6.0%	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%	13.0%	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	93.0%		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	93.0%		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	100.0%		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：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%	6.0%	いいえ：3.0%	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%	10.0%	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	93.0%	6.0%	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%	10.0%	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	96.0%		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	86.0%	10.0%	いいえ：3.0%	無回答・非該当：0.0%