

# 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	社会福祉法人芙蓉会
事業所名称	文京昭和高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区本駒込2丁目28番31号
事業所電話番号	03-5395-2376

## 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"><li>1)ご利用者様、ご家族様の声に耳を傾け、個性や意志を尊重し、「その人らしさ」を大切にされた個性を重視したサービスの提供に努める。</li><li>2)ご利用者様の希望、主体性を尊重し、リハビリテーションや活動プログラム等にご参加いただき、「来てよかった、また来たい」と思える充実した一日が提供できるようサービスの質の向上に努める。</li><li>3)隣接する小学校との交流やボランティアの受け入れ、地域貢献事業等の積極的な取り組みにより、世代を超えて地域の皆様が交流できる場であるように努める。</li><li>4)通所することにより、社会に参加する喜びや社会的孤立感の解消、自身の存在の肯定感を実感して頂き、ご自分の存在感を感じられ、前向きな生活ができる足がかりとなれるように支援していく。</li><li>5)ご利用者様、ご家族様が少しでもお互いを尊重して生活できるように、また住み慣れた場所で自分らしい生活を続けて行けるような支援に努めていく。</li></ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・新たに利用者の詳細な生活状況を把握したうえで、より個別性のある機能訓練プログラムの作成に向けて多職種協働で取り組んでいる</li></ul> <p>当事業所は入浴施設がなく活動時間を十分に機能訓練に充てることができ、機能訓練の充実に向けて取り組んでいる。3名の機能訓練指導員は、全利用者対象にリハビリプログラムを立案し、計画書を作成している。個人または小集団の訓練は、移動能力の維持・向上を目指しADL向上を図っている。さらに、LIFE（科学的介護情報システム）に対応して生活機能、口腔、認知、栄養等のIADLを把握し、夜間の様子を家族から把握し、しゃがむ動作についての評価も取り入れるなどし、より個別性のあるプログラム作成に向けて多職種協働で取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・多彩な活動プログラムを用意し、その日の利用者の希望で参加する活動内容を主体的に選択できるようにしている</li></ul> <p>事業所では利用者の希望や主体性を尊重し、「今日も楽しかった。また来たい」と思える一日が提供できるようリハビリテーションや様々な活動・行事の充実に取り組んでいる。レクリエーションや園芸、音楽プログラム、創作活動、将棋・麻雀等多彩な活動プログラムを用意し、その日の利用者の希望や体調で参加する活動を主体的に選択できるようにしている。創作活動では区主催の「いきいきシニアの集い」に作品を展示したり、デイサービス関連の雑誌に応募し、入賞して雑誌に掲載される等、利用者の達成感や意欲向上にも繋がっている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の増加・確保に向け事業所活動の情報公開を積極的に実施している</li></ul> <p>事業所は、接遇の向上、各種アクティビティやリハビリテーション充実等を図り、利用者満足度は向上している。この利用者・家族の高い評価を入所を考えている方に、直接映像や音響で伝えたいとの想いから、ICTや映像に強い職員が中心となり、ホームページの毎月更新、You Tubeへの動画掲載を実施している。都社協主催「東京の介護ってすばらしいグランプリ2021」応募で2位獲得等もあり、You Tubeチャンネル登録者増も見られ、事業所魅力の積極紹介が利用者増につながることを期待される。</p>
--

さらなる改善が望まれる点

・高年齢福祉事業所として、BCPに加え日常的に起りうるリスクへの対応強化を期待する

事業所のBCPマニュアル（震災及びコロナ対応）は2021年に作成され、職員研修や定期訓練等も実施され、コロナ対応BCPはコロナ陽性者発生時に機能し成果を上げた。当デイサービス事業における「車での送迎、人が集まり・交わる、」等々から想定されるリスクに対しては、身体的緊急事態、行方不明、不審者侵入或いは送迎時事故等へのマニュアルは整備・対応されているが、いずれも常時発生する恐れのある事態であり、対応手順の全職員への周知や訓練、更に細かい手順見直等を定期的に実施し、万全を期すよう期待する。

・LIFEを利用・活用し、さらなるケアの質向上に向けて取り組まれることを期待する

事業所では、LIFEに対応するために、LIFE評価用紙を作成し、3カ月毎に利用者の生活機能の他、口腔、栄養、認知状況等を点検・検討するなど、事業所内では機能訓練指導員、介護職員、相談員など多職種協働で綿密な検討を重ね、さらに同一法人他事業所とも勉強会を実施している。今後はLIFEの活用を通じて、利用者の状態やケアの実績の評価を通じた気づきを職員間で共有し、より質の高い計画書等の作成などにより、さらなるケアの質向上に向けて取り組まれることを期待する。

・「定期的見直し」と「職員や利用者からの意見・提案の反映」をより明確にし、マニュアル類の整備・充実を図られることが期待される

各種マニュアルは整備され、職員が常時活用できるよう事業所に設置されている。手順等は日々のミーティングで振返りを行う他、マニュアルの内容については毎月順次見直し・点検を行う機会を設けている。ミーティングでは多職種で意見を出し合い、話し合いや検討を行って支援やマニュアルの見直し等に反映しているが、事業所ではまだ十分な見直し・整備ができていないとして、「定期的な見直し」や「職員・利用者からの意見・提案の反映」をより明確にすること等を課題としている。マニュアル類のさらなる整備・充実を図ら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

・事業所の業態・規模に合った独自の育成主眼の人事考課制度再構築に取り組んでいる

当事業所はキャリアパス 要件を定めているが、事業所の業態・規模等に合った育成主眼の人事考課制度再構築が望まれ、今年度より人事評価と育成計画からなる人事考課制度をスタートした。年初に職員は職務能力評価表で自己評価と年度目標を作成、リーダー層の一次評価を経てセンター長面談（リーダー層同席）を実施。本人の希望する働き方や目標とする役職・立場を踏まえキャリアアップや資格取得の方向付けて必要な研鑽・研修等を勧める。現在はセンター長面談が一部実施された段階で、今後修正・改善を実施しながら制度を完成させることとしている。

・LIFE導入で認知・口腔・栄養も定期的に評価を行い、介護計画見直しに反映している

通所介護計画は原則6カ月毎に検討・見直しを行っている。LIFE評価用紙を活用して3カ月毎に利用者の生活機能の他、口腔、栄養、認知状況等を点検・確認し、通所介護計画の見直しに反映している。LIFEの導入で認知の評価が加わり、口腔、栄養もこれまでは問題が生じた場合に評価を行っていたが、3カ月毎の定期的な把握となった。生活機能の状況もバーセルインデックスでは6カ月毎の実施がより短い期間での実施となり、またLIFEカンファレンスを毎月実施し、利用者の変化等により迅速・的確な対応が可能となっている。

・利用者の社会性が維持できるよう、グループ分けなど工夫し活動を支援している。

事業所の持つ明るく楽しい雰囲気を利用して、活動への参加や利用者同士の交流を促している。送迎時や、活動時に観察した利用者同士の関係性に着目してグループ分けし、他者との交流を促している。月1回の全職員が参加する「ケーススタディ」では、個別の事例を検討し、議題に挙がっている利用者の効果的な活動について検討している。例えば、通所の目的が定まらず不穏になる利用者への活動支援について検討し、職員間で情報共有している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

81/105

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%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：1.0%	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	74.0%	8.0%	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	80.0%	13.0%		
	いいえ：2.0%	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%	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	85.0%	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	92.0%			
	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	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%	
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：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	74.0%	6.0%	19.0%	
	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	95.0%			
	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	87.0%	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	83.0%	8.0%	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%	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%	6.0%	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%	19.0%	6.0%	23.0%

# 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	社会福祉法人芙蓉会
事業所名称	文京湯島高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区湯島2丁目28番14号
事業所電話番号	03-3814-1898

## 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"><li>1)利用者一人ひとりの個性や意志を尊重し“その人らしさ”を大切にした個別性豊かなサービスの提供に努める。</li><li>2)「来てよかった、楽しかった、また来たい」と感じて頂けるよう、サービスの質の向上に努める。</li><li>3)隣接する小学校との交流やボランティアの受け入れ、地域貢献事業等の積極的な取り組みにより、世代を超えて地域の皆様が交流できる場を提供できるように努める。</li><li>4)通所サービスの利用を通じて、社会に参加する喜びや、社会的孤立感の解消、自分自身が大切な存在である事を実感して頂くなど、前向きな生活ができるように努める。</li><li>5)利用者、家族が少しでもお互いを尊重して生活が出来るよう、デイサービスの利用を通して、家族の身体的・精神的な負担の軽減に努める。</li></ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業所経営の安定と職員処遇改善に向けての体制を整えている</li></ul> <p>コロナ禍の影響は大きく、利用率が2020及び2021年度共に目標値は未達となったが、今年度は新規利用希望者へ向けた各種PR等の効果もあり、利用率は向上している。重度の方の利用率も高まったため、看護職員及び介護職員の規定に定められた人員配置増を行い、中重度体制加算取得の準備も整えている。なお、当事業所は処遇改善を勤務時間数によって分配しており、全職種、非常勤も含め全職員に還元できるようにしている。ちなみにLIFE（科学的介護情報システム）の加算取得は来年度目標で進めている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の「自己選択制」を重視した多様な活動プログラムの提供・継続により、意欲的に集中して活動に取り組む利用者が増えている</li></ul> <p>事業所では利用者が充実した1日を過ごし、「楽しかった、また来たい」と思える事業所を目指し、活動プログラムの充実に取り組んでいる。午後の活動プログラムは「湯島塾（塗り絵、脳トレ）」「書道」「レクリエーション（ゲーム等）」等を用意し、毎回利用者自身が参加する活動を主体的に選択できるようにしている。事業所では半年毎に活動の振り返りを行い、活動内容の見直しや充実に努めている。利用者の「自己選択制」を重視した多様な活動プログラムの提供・継続により、さらに意欲的に集中してそれぞれの活動に取り組む利用者も増えてきている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・個々の利用者の状況にあった機能訓練やアドバイス等を行い、利用者が充実した生活を送り、在宅生活を維持できるように支援をしている</li></ul> <p>機能訓練指導員を中心にパーセルインデックスや体力測定、居宅状況等により、個別機能訓練計画を作成しLIFE導入への準備も進めている。利用者の「いつまでもこのままで過ごしたい」等の希望を受け、計画を基に歩行訓練、転倒防止を図る運動、居宅状況に合った階段昇降訓練などを実施している。また他の利用者とは交流する機会や主体的に参加できる場を持って、利用者の生活が充実するように支援をしている。コロナ禍で来所を控えている利用者には、電話で励まし、家で行える運動を伝えて、意欲や機能の低下を防いでいる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p>
---

**・高齢者福祉事業所として、BCPに加え日常的に起りうるリスクへの対応強化を期待する**

事業所のBCPマニュアル（震災及びコロナ対応）は2021年に作成され、職員研修や定期訓練等も実施され、コロナ対応BCPはコロナ陽性者発生時に機能し成果を上げた。当デイサービスセンターの特徴「人が集まる」「人が交わる」「車での送迎」等々から想定されるリスクに対しては、現状すでに高レベルで管理されているが、車送迎に関わるリスクや事業所内へに侵入等の日常的リスク、非常事態への対応等について、確実に機能するように職員への周知、訓練、定期的見直し等が定常化されることに期待する。

**・コロナ禍で小学校やボランティアとの交流が途絶えているが、オンラインやビデオなどを利用して、交流の再開が期待される**

小学校併設の施設として、従来は小学生が事業所を訪問し、利用者が小学校へ行って給食を食べ学習発表会や運動会を見学するなど、様々な交流が行われていた。また地域に根ざした事業所として多くのボランティアが来所し、行事や活動の手伝いをしながら利用者との交流を持っていた。しかしコロナ禍でこうした活動が中止となり、未だに再開が難しい状況が続いている。この機会に、オンラインやビデオ等を利用するなど、感染症の流行期でも変わらずに、利用者が小学生や地域のひとと安全に交流を楽しめる方法を検討されることを期待したい。

**・「定期的見直し」と「職員や利用者からの意見・提案の反映」をより明確にし、各種マニュアルの整備・充実に図られることが期待される**

各種マニュアルは職員が常時確認できるよう事業所に設置されている。マニュアルの内容に変更や見直しの必要がある場合にはミーティングで確認・検討を行い、整備作業に取組んでいるが、訂正等十分にきかれていない状況にある。事業所ではマニュアルに頼ることだけでなく、日常の職員間での話し合い等で支援の振り返りや改善を行い、業務の標準化に努めてきたが、マニュアルは支援の基本として「定期的な見直し」と「職員や利用者からの意見・提案の反映」をより明確にすることを課題としている。各種マニュアルの整備・充実に進めら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

**・今年度より職員の新人事考課制度の導入がスタートした**

当事業所は介護職員処遇改善加算（ ）を取得しているが、事業所の業態・規模等に合致した人事考課・育成制度の導入は懸案で今年度独自の人事考課・育成制度をスタートさせた。職員はまず職務能力評価表で自己評価と年度目標を作成、副主任の一次評価を経て副主任参加してのセンター長面談を実施。本人の希望する働き方や将来目標とする役職・立場を踏まえキャリアパスや資格取得の方向付けをし、必要研修等の決定・推進を図る。現在はセンター長面談が一部実施された段階で今後修正・改善を実施し進めるとのこと。職員は期待をもって受け止めている。

**・魅力ある事業所として事業所情報の発信・提供の充実・強化に努めている**

事業所では通所サービスの利用を通じて社会に参加する喜びなどを一人でも多くの方に知ってもらえるよう事業所情報の発信・提供に努めている。パンフレットや広報誌「ゆしま便り」は「来て良かった、楽しかった、また来たい」と思ってもらえる事業所でありたいとの想いを込めて事業所の魅力が伝わるよう新しく作り直している。ホームページも充実させ、フェイスブックやYou Tubeも開始し、毎月更新して事業所情報発信の充実・強化に努めている。問合せも増えており、新規利用の促進にも成果が出てきている。

**・利用者の状況にあった、おいしく楽しめる食事を提供している**

利用者の嚥下状態や持病、アレルギー等を把握し、食べやすく健康状態に合ったおいしい食事を提供している。管理栄養士によるバランスが取れた変化のある献立により、季節感のある食事や美しく盛り付けた行事食を提供し、利用者に喜ばれている。また夏祭りには利用者の前で焼き鳥を焼くなど楽しい機会も持っている。委託会社が事業所内の厨房で調理しており、利用者の体調変化にも随時対応して食事形態を変更している。食材の質等を検討して委託会社の変更を行い、食事会議で利用者の意見や様子を伝えて、より満足度の高い食事とな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

66/88

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	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	83.0%	7.0%	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	77.0%	15.0%			いいえ：4.0% 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	89.0%	9.0%			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	86.0%	12.0%			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	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	86.0%		10.0%		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	62.0%	12.0%	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	95.0%				どちらともいえない：1.0% 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	81.0%	7.0%	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	86.0%	6.0%	6.0%		いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	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	50.0%	13.0%	34.0%		いいえ：1.0%