

# 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	社会福祉法人江戸川豊生会
事業所名称	みどりの郷福楽園デイサービスセンター
事業所所在地	東京都江戸川区臨海町1丁目4番4号特別養護老人ホームみどりの郷福楽園内
事業所電話番号	03-5659-4122

## 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)利用者を敬い、思いやる心を常に持ち、「利用者の立場になった」サービスを提供します。 2)チームワークを持って仕事をし、「信頼関係のある職場」を作ります。 3)ご利用者様、ご家族様の皆様と共に考えることを大切にします。 4)情報公開、アカウントビリティ（説明責任）を徹底します。 5)日常生活で自己決定を尊重する援助を行います。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・業務の標準化を図る取り組みとして各種マニュアルの整備と、法人内他事業所によるサービスチェックを実施している

事業所は業務の標準化に取り組んでおり、その一環としてマニュアルの整備が進んでいる。その内容は「職員役割、業務の流れ」の他に「入浴、排泄、食事」「看護師、相談員」「感染症、苦情、事故、防災」等多岐にわたっている。これらのマニュアルはそれぞれ担当職員が年に1回見直しを行い、必要な時に閲覧することが可能な状態となっている。また、法人内の各施設から1名ずつ委員が選出され、1年に1回各事業所のサービス実態をチェックする機会がある。委員からの意見は各事業所にフィードバックされ、サービス改善に役立っている。

・BCPや事故防止などを整備しつつ、防災レクリエーションで楽しみながら防災意識を高める等、独自の取り組みを行っている

法人共通の災害と感染症のBCPがあり、今年度は炊き出し訓練も行った。また、「事故発生防止のための指針」も整備されている。防災等の訓練はマンネリ化しやすく、参加には消極的な傾向がみられるが、事業所独自に「防災レクリエーション」を毎月行い、利用者と職員と一緒に「地震時の〇×クイズ」や「台風の危険について」「助けて～と大声を出せるか」等楽しく学ぶ取り組みも行っている。利用者が楽しく学ぶと同時に、職員がクイズを考えたり、次の会は何をするかと話し合う機会ができたことで職員自身の防災意識や知識も高まることにつながった。

・

さらなる改善が望まれる点

・業務の効率化を図りつつも、利用者の権利や尊厳を大切にされた接遇を心がけることに期待したい

法人の理念には「利用者の立場になった」サービスを提供しますとあり、事業所ではそれを実践している。排泄や入浴など介助の際には、声掛けをし同意を得てから支援を行っている。また、カーテンを閉めたりタオルをかけたりなどプライバシーや羞恥心に配慮した取り組みを行っているが、配慮しきれていない場面もあると管理者を含め事業所として認識している。業務の効率化を図りつつも、今一度、研修や委員会などを通して、職員全体に利用者の権利や尊厳を大切にされた接遇への意識が高まるよう周知し、日々の利用者支援に活かされることを期待したい。

・「自立支援・重度化防止の取り組みの推進」に向けて個別機能訓練により生活機能の維持・向上が図られるよう取

### りに組みに期待したい

事業所では利用者・家族の意向を確認しながら多種多様なプログラムを用意し利用者が主体的に活動できるよう支援を行っている。機能訓練として集団体操や生活リハビリを取り入れたサービスを提供しているが、事業計画の重点項目としている「自立支援や重度化防止の取り組みの推進」に向けて、個別機能訓練により生活機能の維持・向上が図られるよう体制の整備を目指している。また、利用者一人ひとりの機能訓練プログラムの計画及び実施により利用者の残存機能の活性化を図り在宅で自立した生活が継続できるよう更なる取り組みに期待したい。

・

### 事業者が特に力を入れている取り組み

#### ・インスタグラムを開設し、毎週更新するなど時代に合わせたPR方法を行っている

事業所では、広報誌とは別に独自にインスタグラムを開設している。更新は週1回以上行っており、今までの広報誌からホームページという流れの先を行く、時代に則したPR活動を行っている。内容は写真をメインにしており、コロナ禍でイベントなどが少ないがレクリエーション活動や食事等を中心に情報をアップしている。事業所がインスタグラムを開設したこと自体があまり周知されていなかったため、広報誌にインスタグラムのQRコードを掲載したり、お便りを出すなどして閲覧してもらえるよう努力をし、家族や地域の若い世代への働きかけを行っている。

#### ・適温で家庭的な食事を提供し多彩な献立により楽しい食事時間となっている

事業所内には厨房が完備され、温冷配膳車により適温で家庭的な食事の提供を行っている。また、食事形態や制限食等にも柔軟に対応している。管理栄養士は、主食セレクト、お弁当、丼メニュー、郷土料理、おやつイベント、セレクトドリンクなど行事食を充実させ四季折々の旬の食材を取り込んだ多彩な献立を作成している。食事にはできるだけ加工品を使わず生の食材や天然だしを使用し安全でおいしい食事の提供に努めている。さらに食事委員会を開催し、定期的に嗜好調査を行うことでニーズにあった食事の提供につなげており満足度向上を図っている。

#### ・多種多様なプログラムを用意しニーズに合わせて選択できるよう取り組んでいる

利用者が楽しみながら活動できるよう多種多様なプログラムを用意している。体操、手作業、脳トレ等で利用者の趣味や好きだったことなどニーズに合わせて選択できるよう取り組んでいる。活動を通して心身機能の維持・向上ができるよう体操の他にも風船飛ばし、ボウリング、棒倒し、ペットボトル起こし等リハビリの要素を取り入れたレクリエーションを実施している。また、七夕、夏祭り、運動会、クリスマス、餅つきなど季節毎の行事や毎月のカレンダー作り、麻雀、ビンゴ大会、お誕生会など多彩な活動を実施し生きがいにつながるよう支援を行っている。

## 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	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	79.0%	13.0%	どちらともいえない : 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	65.0%	11.0%	20.0%	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	79.0%	13.0%	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	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	84.0%	15.0%	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	90.0%	4.0%	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	84.0%	13.0%	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	70.0%	27.0%	どちらともいえない : 2.0%	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%	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	81.0%	13.0%	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	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%	18.0%	6.0%	いいえ : 4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	6.0%	どちらともいえない : 2.0%	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%	18.0%	22.0%	いいえ : 4.0%

# 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	社会福祉法人光照園
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター江戸川光照苑
事業所所在地	東京都江戸川区北小岩5丁目7番2号
事業所電話番号	03-5612-7193

## 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) ご利用者に満足いただける最高のサービスを提供する。</li><li>2) 全ての人の期待に応えるパーソナルなサービスとホスピタリティの精神により、人々からの高い信頼と満足を得る。</li><li>3) 人としての豊かさを身につけ、研鑽と努力を惜しまず、専門性を高め、介護サービスのあるべき姿を提示する。</li><li>4) 事業経営の安定性と透明性を確保するとともに環境を大切にされた地域社会の創造と発展に貢献する。</li><li>5) 貴重なご意見、ご批判を真摯に受け止め、有効な継続的改善と成長を続けながら良品質のサービスを提供する。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者ニーズに沿った機能訓練計画の実施を行いADL維持の取り組みは事業所の強みになっています

機能訓練指導員が機能訓練において留意している点は「楽しんでいただくこと」を大切にしています。楽しみながら実施することにより少しでも気持ちを上げることができればと考えています。訓練内容としては、座位運動や平行棒、マシン運動、レクリエーションの一部として体操等で機能維持に努めています。計画書は3か月に1回更新し、ニーズに沿ったものとなっているか、日常動作の視点はあるかを考慮しながら作成し、同意を得ています。実施後の評価についても多方面な角度から評価を行っており機能訓練が事業所の強みになってます。

### ・「希望をかなえるデイサービス」を目指して職種間の意思疎通を図り、一丸となって支援を行う姿勢がうかがえます

職員の就退職による異動がほとんどなく、平均在職期間も10年ほどになっており、職員のアンケート調査でもサービス提供にかかわる各カテゴリーの項目で満点に近い数値を示しており、安定した職員構成によるサービスの提供が行われています。それは、介護、相談、看護、機能訓練の各職員間でも職種間の意思疎通を図り、利用者へのサービス提供に一丸となって務めている結果として表れており、利用者へのアンケートでも不満とする声が聞かれないことにも示されています。「希望をかなえるデイサービス」を目指しての支援が一丸となって努めています。

### ・通所介護計画書の計画通りの実施で事業所内での生活が充実したものとなるよう支援しています

通所介護計画書は利用者や家族の意向を中心に援助目標とし解決すべきニーズ、長期目標、短期目標、サービス内容を記載し、援助内容として1日の流れを時間軸にし作成し、この計画書に沿って支援を行っています。支援内容として、健康チェック、個別機能訓練、リハビリ体操、昼食、入浴、レク活動等を実施しています。年間を通じて様々な行事を企画・実施しており、ウィズコロナの中、初詣、節分、敬老会等の楽しい行事も沢山行われています。事業所での生活が充実したものとなるよう職員一人ひとりが計画書に沿った支援を実現しています。

さらなる改善が望まれる点

### ・記録の重複を防ぐためにも、見直しを図り利用者の状況が把握しやすくなる仕組み作りを期待します

利用者に関する記録は少しも漏れることなく残しておくことが重要です。事業所では、申し送りの書類や介護記録など様々な書式を用いて記録され、情報の共有がなされています。しかしながら、記録が多岐にわたるため、一目で見てわかるように情報の一元化が必要と思われます。記録するものが多いため、そちらに時間を取られてしまうことも、利用者との関りを大切にしている事業所であるため、記録の時間を短縮できる仕組みも必要と思われます。今後はシステムを活用した仕組み作りを行いたいとの意向ですので、この機会の記録の精査が求められます。

**・事業所の持っている特徴を多くの方に知っていただく機会が持ち、必要とされる情報の発信ができる体制の構築が望まれます**

ホームページや広報誌などで事業所を知っていただく機会を設けていますが、もっと事業所の特徴や取り組みを多くの方に知ってほしいと考えています。事業所の強みは充実した機能訓練を行うことでの体力維持向上、豊富なクラブ活動のメニュー、医療依存度の高い方でも状況により受け入れが可能など他のデイサービスにはない強みを備えています。例えば、機能訓練による効果のエビデンスを打ち出すといった、事業所の強みを全面的にアピールし、利用者獲得へつなげる仕組み作りの構築が期待されます。

**・現状の課題把握にどう対応し行動するか意識改革によりさらなるサービス向上につながるものと考えます**

事業所は長い歴史を持ち法人は多様な事業を展開し、包括的な介護運営をされています。過去にISO規格の導入をして事業所の標準化も維持されています。そのような中、職員からは「職員が定着していることで逆に新しい風のようなものがなくなり閉塞感につながる」「職員が変わらないので、新しい空気が入りづらい」との意見もあります。全体として現状の課題把握については、気づいていますが、改革し行動していくことに躊躇している面がみられます。**事業所全体の意識改革を進めることがさらなるサービス向上につながるものと考えます。**

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・個人情報、プライバシーの保護、接遇について特に注意を払って支援をしています**

事業所では個人情報、プライバシーの保護、接遇について特に注意を払い、個人情報保護規程、開示規程、基本方針の策定と開示をしています。利用者から他の利用者の動向の詳細について尋ねられても明らかにしない、送迎車輛からの携帯電話による利用者宅の発信記録も消去する等、個人情報保護に徹底して取り組んでいます。また支援についての各マニュアルでもプライバシー保護を記載し、夕方のミーティングで接遇に関するサービスマナーチェックの唱和と実践例を示すなど、個人情報・プライバシー保護について徹底を図っています。

**・想定し得るリスクに対応したBCPの策定や訓練を実施しています**

リスク対策として、同一及び近接した建物にある各種のサービス提供事業所と協働しての取り組みを行っています。組織体として事業所を超えて設置されている各種の委員会でも定期的に会議を開催してリスクマネジメントに取り組んでおり、各種のマニュアル、予防措置、訓練、備蓄等が行われています。特に想定し得る水害や感染症に対してのBCP（事業継続計画）は完備されており、職員への周知を図り、訓練を実施して起こりうるリスクに対して万全の体制をしくことに、積極的に取り組んでいます。

**・職員間の連携を図り、利用者にとっての居心地の良い環境作りをし支援しています**

事業所では、職員が利用者一人ひとりの情報を共有し、支援内容を統一させることを大切に取り組んでおり、利用者との信頼関係の構築や利用者が安心感を得ることにつながっています。排泄介助や入浴介助などに関しても、個々に持っている力や想いを把握し、過剰にならないようなケアに努めています。家族に対しては日々の連絡帳で利用者の様子を伝え、家庭内の介護技術に対して相談に応じています。事業所内のみでの対応だけではなく、さらには利用者本人その家族に対しても自宅での生活のしやすさ・居心地にも配慮して対応をしています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/47

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%			
	どちらともいえない：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	83.0%	6.0%	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	93.0%	6.0%			
	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	80.0%	12.0%			
	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	64.0%	25.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%		
	いいえ：0.0%				
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	90.0%	6.0%			
	いいえ：0.0% 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	64.0%	9.0%	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	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%				
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%	16.0%	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	83.0%	12.0%			
	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	90.0%	6.0%			
	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%	19.0%	16.0%		
	いいえ：3.0%				