

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	社会福祉法人親和福祉会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター中野
事業所所在地	東京都八王子市中野山王3丁目17番2号中野団地17 - 2号棟
事業所電話番号	0426-55-2950

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) 「親和」および「利他のこころ」を大切にサービス向上に努める。 2) 利用者がその人らしく生活できるよう個別ケアの充実。 3) 働きがいを持って成長できるような魅力のある職場作り。 4) 地域から選ばれる福祉の拠点を目指し社会貢献する。 5) 経営の安定の中で利用者利益の優先。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所では豊富な活動メニューを提供し、利用者が楽しみながら心身機能の活性化を図っている

体操やカラオケ・書道を楽しみにしている利用者が多い。新型コロナウイルス感染症が広がる前には、毎月さまざまな行事やボランティアの音楽演奏があり、パラ園やチューリップ畑に行き楽しんでた。日常的には、午前中椅子に座ってサッカーや風船バレーなどの集団運動を実施している。午後は各人が趣味活動を選択して心身を活性化させている。書道や絵手紙、パステル画などの作品作りのほか、カラオケ、雑学クイズや脳トレ、言葉遊びなどの活動により体や手を動かしている。夏にはボランティアの尺八やおカリナ演奏、演芸を再開している。

・当事業所は口から食べる楽しみを大切にしており、手作りして出来たての料理を陶器の器に盛り、ゆったり食事を摂れるようにしている

食事とおやつは栄養士の管理のもと、センター内厨房にて手作りして出来たてを提供している。陶器の器を使用し、音楽を流しゆったりと食事できるようにしている。また、必要に応じ自助食器を用いてなるべく自分で摂取できるように支援し、自力摂取の困難な利用者には適切に介助している。そして、アレルギーへの対応はもとより、塩分制御にみそ汁の量で対応するなど、病態食・食事形態を工夫し、嗜好に応じ代替食を提供している。なお、当事業所は利用者が口から食べる力を大切にするため、口腔・栄養スクリーニングを実施している。

・当事業所は地域との関わりを大切にしており、昼食配食サービス・健康体操など法人全体で地域の高齢者の在宅生活を支えている

当事業所の理念に「地域から選ばれる福祉の拠点を目指し社会貢献する」を掲げ、地域とのかかわりを大切にしている。評価員が訪問した今年の夏には実習生が利用者と一緒にゲームをしていた。今年度は「地域、ボラ、防災委員会」を隔月に実施し、駐車場でパンの販売や作業療法士による「中野団地地域ロコモコ予防体操」を再開した。そして、シルバー見守り相談室主体のコミュニティカフェ「わかくさ」や当事業所の昼食配食サービス・健康体操など他の事業を含め、法人全体で地域の高齢者の在宅生活を支えている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者一人ひとりへの個別の対応など、職員間で共有するための工夫が必要となっている

事業所では業務の標準化や、利用者への個別の対応について職員間で共有するために、記録の管理や連絡ノートの活用を行っている。更には朝夕のミーティングや各種の会議においても業務の標準化について定期的に検討を行っている。しかしながら、必要な情報が共有されていなかったり、マニュアルに沿った業務がなされていない事例が見受

けられる。これに対する有効な対策は打ち出せていない状況であるが、職員一人ひとりが常に基本に忠実に業務を遂行することで大きな事故は防いでいる。今後も正確な情報伝達方法の確立のための工夫が求められる。

・職員が快適に勤務できるよう、事業所の環境整備が課題となっている

職員が快適に業務を遂行できるように所内の設備などの改善を事業所は検討している。特にコロナ禍にあって休憩時間に職員同士が密にならないよう、休憩スペースのレイアウトを変更したため浴室の脱衣所で休憩を取らざるを得ない職員もいる。今後コロナの収束も期待されるが、それ以前にも休憩時間はゆっくりと過ごせるよう、椅子やテーブルなどの備品の購入が必要であると管理者は考えている。職員にとっても事業所は働きやすい職場となっている様子なので、それぞれが更に良質な業務を遂行できるよう、事業所に必要な整備がなされることを期待する。

・多くの人材を確保できるよう、勤務形態を見直し就労希望者のニーズに答られる体制を整える必要がある

当事業所においても、人材の確保は事業運営にとって重要な問題となっている。現状、運営に重大な支障をきたすような人員の欠員はない。しかしながら、日曜日も利用者を受け入れていること、入浴回数を制限しなければならぬことから、人材の採用はサービスの質の向上には欠かせない条件となっている。管理者は勤務形態を見直し、介護業界全体として求人に対する応募が少ない状況のなか、子育て中の人びとでも勤務しやすい時間帯で人材を募るなどの方法を検討している。他の事業所との差別化を図った採用活動で、有為な人材の採用が求められている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者懇談会などを開催し、利用者一人ひとりの意向を定期的に確認している

事業所では日頃から、団生活のなかで、一人ひとりの意向が必ずしも反映されない支援が提供されている可能性があると考えている。そのため年に1回利用者懇談会を開催して11項目に及ぶアンケートを集団面接の形式で実施した。その結果は事業所内に掲示している。アンケートを通じて得られた課題を職員間で検討することで業務改善に取り組んだ。その他市が実施する、利用満足度調査報告事業の参加することなどを通じて、利用者の意見・要望を聞き取りながら事業の運営を行っている。利用者の意向に沿った支援を提供しようとする姿勢が評価される。

・事業所のサービスの質の向上のため、職員が積極的に意見を出せる組織風土がある

「地域社会に選ばれる福祉の拠点として社会貢献をする」という法人の理念のもと、事業所は職員一人ひとりがサービスの質の向上のため、意見や提言ができる風通しの良い運営を心がけている。管理者は意見の内容や実現性の有無より、職員が意見を述べるのが大切であると考えている。多くの意見が出ることは、一人ひとりの気づきにも繋がり、職員間のコミュニケーションも良くなることのであった。職員アンケートからも、職場環境や人間関係の良さを事業所の良い点とする回答が寄せられた。今後も風通しの良い事業所運営が継続されることが望まれる。

・事業所では、機能訓練とマッサージや足浴などで心身機能の維持向上を図っている

事業所では、作業療法士や看護師、マッサージ師が機能訓練指導員となり、介護職と協力して利用者の満足度を高めるために連携している。月曜日から金曜日までは作業療法士・看護師が機能訓練を実施し、土、日曜日は介護職がマニュアルを見てリハビリ体操、口腔体操、ラジオ体操などを実施している。そして、マッサージ師によるマッサージのほか、各種マッサージ機器によるほぐしを行っている。さらに、個人用の足浴器を並べた足浴コーナーを設置しており、利用者同士が寛いで交流する場として機能している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

72/115

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	72.0%	19.0%	6.0%	いはいえ：1.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	72.0%	11.0%	6.0%	9.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	65.0%	20.0%	9.0%	いはいえ：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	68.0%	19.0%	9.0%	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	70.0%	19.0%	6.0%	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	75.0%	9.0%	13.0%	いはいえ：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	73.0%	11.0%	13.0%	いはいえ：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	66.0%	8.0%	23.0%	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	55.0%	19.0%	23.0%	いはいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	69.0%	13.0%	16.0%	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	65.0%	18.0%	16.0%	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	59.0%	19.0%	16.0%	いはいえ：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	61.0%	19.0%	16.0%	いはいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	12.0%	19.0%	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	41.0%	23.0%	6.0%	27.0%

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）	<ol style="list-style-type: none">1) 奉仕の精神・慈愛の心を常に持ち、社会福祉事業で平和な社会に向けて貢献していく。2) ご利用者様・ご家族様の心に寄り添った、望んで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、過ごしやすい環境作りを心掛ける。5) 体操・足漕ぎなどにより、ご利用者様の機能回復・機能維持に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・新規利用者の介護度にあわせたレクリエーションや機能訓練のサービスを提供しています

コロナ禍で、利用者が入れ替わり、新規利用者が増えて、利用者の介護度が要支援1～要介護1の方が多くなりました。楽しくやりたい事を行い、身体機能の低下を防ぐために運動プログラムを充実したサービスの提供を行っています。「うんどう楽園」という器具で、「つまづかない運動」「階段運動」「ふらつかない運動」「全身のびのび運動」「立ち上がり運動」を個々のレベルに合わせた筋力維持を目的としてトレーニングを行っています。テーブル卓球や障地取りゲームなども予定しています。

・利用者一人ひとりの意見を取り入れてレクリエーションを楽しんでいます

アンケートを利用者と利用者家族に行って、利用者が見たい映画と利用者家族が利用者に見せたい映画を書いてもらい、リクエストの多いものから「映画鑑賞会」を行っています。プログラムも利用者が楽しめるように多くのアクティビティを取り備えています。「いきいき体操」は、予防体操・嚔下体操・尿失禁体操・TV体操を取り入れています。通信システム使ってカラオケやさまざまなトレーニングメニューやゲームもあります。利用者の意見を取り入れたレクリエーションを楽しんでいます。

・

さらなる改善が望まれる点

・地域に開かれた事業所として、ウィズコロナの時代に向けた足がかりを、実現可能なところから一步一步踏み出していくことが期待されます

コロナ禍により、家族参加の行事やボランティア受け入れ、実習生受け入れなどが軒並み中止となっています。感染拡大対策として当然の措置ではありますが、コロナ禍も3年近くとなり、次のステップを検討すべき時期が来ていると思われます。コロナ収束後に再開するまでに、水面下でのアクションや代替策の実施などが期待されます。ボランティア受け入れや家族参加行事をリモートで行ってみる、実習予定だった学生とメールで交流を図るなど、ウィズコロナの時代に向けた足がかりを、実現可能なところから一步一步踏み出していくことが期待されます。

・デイサービス事業所に特化した事業継続計画に基づき、災害時対応や早期復旧について、事業所内で話し合いを重ねていくことが期待されます

特別養護老人ホーム併設の事業所として、全事業所共有の事業継続計画(BCP)を身近なものとして捉えています。実際の災害時でもおそらく、施設全体での対応となる可能性が大きいと思われます。また一方で、法人の高齢者通所部門でも通所事業所に特化したBCPを策定済みです。災害時の優先事項、連絡方法、帰宅ルート、帰宅困難時の利用者支援など、人命を預かる事業所の責任は計り知れないものがあります。今後はまず、事業所内でBCPの読み合わせや意見交換を行い、災害時対応や早期復旧について話し合いを重ね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

・職員が毎月、季節感のあるイベントを開催しています

毎月1回職員がイベントを開催し、利用者に喜んで参加する様に検討し、「八王子物産展」や「秋の芸術祭」では園芸部が、寄せ植え・リース、書道部、手工芸部、演劇が紙芝居・演劇を行っています。昼食は「お寿司バイキング」を行いました。。八王子市の「出前講座」を活用して、八王子市郷土資料館「戦国時代の八王子」をDVD鑑賞をして講話を聞いたり、「秋のお食事会と芸術祭」で三味線演奏を聞きました。お花見ドライブ・母の日・父の日・七夕まつり・夏祭り・敬老会・マグロの解体ショー・クリスマス会を開催しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/86

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%	10.0%	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	77.0%	16.0%	どちらともいえない : 4.0% 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%	20.0%	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%	16.0%	8.0%	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	79.0%	12.0%	6.0%	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%	10.0%	8.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	8.0%	8.0%	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	81.0%	12.0%	どちらともいえない : 2.0% 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	52.0%	12.0%	31.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	70.0%	10.0%	18.0%	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%	10.0%	10.0%	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	70.0%	14.0%	12.0%	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%	14.0%	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	56.0%	16.0%	6.0%	20.0%

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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	ファミリーマイホームデイサービスセンター
事業所所在地	東京都八王子市左入町373番1号
事業所電話番号	042-692-4721

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)「利用者の心に寄り添った望んでいるサービス」を提供するため、利用者との語らいを大切にします。 2)ケアマネジメントの質を高め、利用者のサービス提供の向上を目指す。 3)ICT機器を活用し、活動時の情報を関係者と共有していく。 4)おいしく見た目も美しい食事を提供するための具体的な取り組みを実現するとともに、食事形態の充実を図る。 5)感染症の脅威に対抗するために、様々な感染症予防の実践及び感染症発生時の蔓延防止のために適切な対応ができるよう努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・特別養護老人ホームと併設されている強みを活かして、医療行為の必要な方も在宅生活が継続できるよう、積極的に支援しています

特別養護老人ホームと併設されている環境を活かして、デイでも他の施設では受け入れが難しい経管栄養などの医療行為の必要な利用者も過ごせるように、送迎から入浴、食事の支援体制を整えています。生活相談員が特別養護老人ホームの生活相談員も経験していることから、利用者の状況を考えて、ショートステイの利用や特別養護老人ホーム入所に関して提案や相談支援を行う場合もあります。「利用者と家族によりそい、笑顔があふれる介護」をモットーに、楽しい場所の提供「今日も楽しかった」と思っただけのように、職員が日々努めています。

・利用者の率直な意見も参考にして、食事内容や調理方法を検討し、利用者が楽しめる食事を提供しています

昼食は、朝礼時にご飯とお粥を選べるようにしており、利用者を確認しています。メニュー表には総エネルギー、蛋白質、塩分量などもグラム単位で記載し、自宅での食事にも参照してもらえるように工夫しています。検食は職員が行いますが、利用者にも味付けや食べやすさなど意見を聞いて記載しています。栄養課も利用者の意見を反映してメニューや調理方法の検討の参考にしています。誕生日会も3ヶ月に1回、利用者が参加しやすいように2回実施しています。利用日が合わない場合は、利用曜日を振り替えて参加できるように案内しています。

・改修工事によりセンター内が整備され、庭の手入れや中庭を散策するなど快適に過ごせる活動エリアが広がり利用者満足に繋がっています

中庭に車いすで移動できるように昇降機が設置され、家族が来所された際など、中庭のスペースで家族と語り合えるプライベートエリアが出来て利用者・職員にも好評です。外からデイサービスを訪問した際は玄関先に「手洗い場」が設置されたことで衛生面・感染症対策にも有効です。センター内のトイレ数には限りがあり、利用が集中する時間帯の緩和対策のため、同じ階にある併設特養の「だれでもトイレ」も使用できるように利用者の活動エリアを広げました。職員は利用者積極的に、この広めのトイレを案内して有効活用されることを期待しています。

さらなる改善が望まれる点

・機能訓練個別対応の復活に向けた人材確保と、次世代の利用者を想定した多様なプログラムや中・長期計画の策定への取り組みに期待します

機能訓練個別対応が現在休止状態であり、場所も設備もそろって対応する職員の確保が急務、法人全体での課題でもある人材確保・適材適所の検討が急がれます。通所介護計画の実践が、日々の利用者の個々の活動につながっているという認識が、職員に欠けているのでは「利用者が一番望んでいることは何か」「職員に考えてほしい・気づいてもらいたい」という想いが、管理者はその点に期待をして指導されています。職員との意思疎通を密に図るための話し合う機会を増やし、中・長期の未来を語り合う、多職種懇親会等の企画・検討を期待します。

・職員の業務負担の軽減をしつつ、ケアマネジャーに効率的に情報提供を行える仕組みができることを期待します

ケアマネジャーには、月1回モニタリングとして、利用者のデイでの様子を手書きで報告していました。電子カルテを使用することで、通所介護計画書の期間に応じて評価を行います。利用者全員の毎月の状況報告をケアマネジャーに行うことができなくなりました。必要時にケアマネジャーと連絡、相談は現在でも行っていますが、一部の利用者に限られてしまう可能性があります。ケアマネジャーが利用者状況を把握できるよう、電子カルテの情報を活かし、定期的に提供できる取り組みを期待します。

・コロナ禍で、家族がデイでの様子を直接把握できないからこそ、家族の安心に繋がる情報提供の方法を構築することを期待します

電子カルテを導入したことで、利用者の食事量や血圧などの健康状態を職員全員で共有し、家族にも情報提供できるようになりました。またタブレットを利用し、その場で入力することができるようになり、職員の作業効率化が図られ、利用者に関わる時間を確保できるようになっています。デイでの利用者の様子を特記事項として記載していますが、手書きで行っていた時よりも縮小している感じが拭えず、家族にとっては様子がわからないという意見もあります。記載する内容の検討、またはデイでの様子が別途提示できるような取り組みを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス利用前の生活をふまえた、その人の事情を知った上での支援を行っています

事前面接で有した情報を基に声掛けや活動時の支援に活用しています。職員間でもその利用者が一番合った精一杯の個別対応を心がけて支援を行っています。特に利用開始直後には不安やストレスが軽減できるように利用者との相性が良い人と安心してお話ができるよう座席などにも細心の配慮をし、声掛けの頻度を増やしたり、分かりやすい丁寧な説明をするように心がけています。また入院のために契約終了となる利用者においても、再利用ができるよう案内を行い、登録抹消はせずに退院して戻れるように配慮し利用者家族の不安の軽減も行なっています。

・利用者の状態変化の際は担当ケアマネジャーと生活相談員が密に連携し対応しています

普段から担当ケアマネジャーと機会ある毎に、生活相談員は効率よく密に連絡を取り合いヒアリングをしています。利用者の状態変化に伴い、緊急に計画を見直すことがあります。事例としては、デイサービス利用者の介護者が急に入院となり、自宅に帰ることができなくなってしまった際に、相談員が併設の特別養護老人ホームのベット空き情報を確認、担当ケアマネジャーと協議の結果、緊急に「ショートステイ」の受け入れが可能となり、泊まることになりました。特別養護老人ホームを併設している、この施設だからできる「強み」でもあります。

・利用者が様々な場面で選択できるように、活動プログラムも工夫しています

デイでは、午前中に「おこのみ活動」とし、塗り絵や頭の体操プログラムを行っています。1ヶ月分のプログラムを用意し、その中から利用者が選択して取り組めるようにしています。塗り絵などの活動に参加しない利用者は、テレビを見て過ごすこともできます。活動時、食事時にはその場にあったBGMをかけて楽しく過ごせるように雰囲気作りもしています。朝礼時、昼食の主食の変更希望も確認しています。また利用者の話に合わせてテレビと動画配信を繋いで、聴覚からだけでなく、視覚からも利用者の記憶に繋がるよう、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

33/50

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	84.0%	15.0%	0.0%	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%	9.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 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	69.0%	18.0%	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	90.0%	0.0%	3.0%	3.0%
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 3.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
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%	0.0%	0.0%
	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%	9.0%	0.0%	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	87.0%	9.0%	0.0%	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	93.0%	0.0%	0.0%	6.0%
	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	75.0%	15.0%	9.0%	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	96.0%	0.0%	0.0%	3.0%
	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	84.0%	6.0%	9.0%	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	78.0%	12.0%	9.0%	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	72.0%	18.0%	9.0%	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	75.0%	15.0%	6.0%	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	66.0%	18.0%	15.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			

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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	ファミリーデイサービスセンター
事業所所在地	東京都八王子市宇津木町832番
事業所電話番号	042-692-5511

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の提供 3)ケアプランに沿ったサービスの提供 4)自立支援 5)中重度の受け入れ

全体の評価講評

特に良いと思う点

・介護・医療・福祉関係各機関と多職種の職員が連携し、事業者での充実した活動や在宅生活の継続を図れるよう支援しています。

利用開始、また必要時は担当者会議で居宅事業所、地域包括支援センター、福祉機器事業所、訪問看護、訪問医療、かかりつけ医など関係機関と連携し適正な支援を図っています。送迎時の在宅環境でスロープの設置や杖の形状提案、事業所の看護師から医療面の専門的な相談、また家族関係や今後最終着地点など在宅生活の継続が図れるよう必要に応じ専門機関と相談・連携を図っています。事業所内では、介護職員、相談員（計画作成者）、調理師、看護師など多職種が連携し、利用者の状況に応じた安全・快適で適正なサービス提供に向け支援しています。

・多様なプログラム、手作りプログラムで充実した満足の得られる活動内容を提供しています

職員が利用者の意向や趣味活動の継続を図る多様な活動内容や手作りプログラムを提供しています。集団体操や選択可能な多様なプログラム（編み物・塗り絵・絵手紙・紙粘土・パズル・トランプ・将棋など）の提供をしています。文字を使ったゲームで頭を少し使うゲームは楽しい、運動に満足し家でも行っているとの利用者の声が聞かれます。季節や行事の作品作りやお茶会など手作りプログラムの提供や桜や紅葉風景の動画でコロナ禍でも四季の名勝地の旅行気分を味わえるなど、充実した、満足の得られる活動内容の提供を図っています。

・檜造りの個浴槽でリラックスし、快適な入浴を楽しめる支援をしています

入浴は身体状況に応じ、個浴槽と中間浴槽、機械浴槽で安全・快適な入浴を検討・支援しています。個浴槽は総檜造りで、広く浴槽で香りを楽しみ、リラックスした入浴を提供しています。広い浴槽で利用者が希望すれば、他利用者との共同入浴も楽しめます。入浴回数や時間は午前中で、週1回から3回の利用が可能です。広い檜個浴槽は浴槽内の階段の修繕を行い、今後は安全強化で手すりの設置や季節湯を計画し、より安全に楽しめる入浴支援を図ります。

さらなる改善が望まれる点

・新人職員の職業能力の開発に向けて、新人研修プログラムのさらに充実させることを期待します

当事業所では、年間を通じて研修計画に沿って施設内研修を開催しています。テーマは「接遇マナー」「高齢者虐待の実態」「現場実技研修」「新型コロナウイルス感染症」「高齢者虐待の実態」「インフルエンザ」など、様々なテーマを取り上げ、職員の資質向上に取り組んでいます。一方、新人研修については、より一層の充実を図りたい、と振り返っています。現在、新人職員は研修プログラムに沿って、法人研修のほか、マニュアル学習とOJTを通じた

実践的な教育研修は行われています。先行事例などを参考にプログラムの充実を図ることを期待します。

・家族に利用者の利用時の状況がより分かりやすく伝えられる工夫への取り組みに期待します

現在家族に情報提供表とバイタルと体重のグラフ表を毎月配布し、健康や活動状況の報告をしています。家族は文字による報告書で、利用者の楽しんでいる表情や活動風景を実感できることが困難状況と思われます。今後事業所独自に写真による活動風景や活動報告、センター長や職員の思いなどを家族に提供できるたよりなどの発行の取り組みに期待します。

・コロナ感染予防対策を図り、利用者がさまざまな年齢や職種の人々との交流が図れる取り組みの再開を期待します

コロナ禍で地域イベントなどの参加や隣接する保育園児との交流やボランティアや講師によるさまざまな活動の提供も中止しています。今後は、コロナ感染予防対策をしっかりと図り、小学生や中学生の職場体験や実習生の受け入れの実施やボランティアや講師の活動の再活用など利用者がさまざまな年齢や職種の人々との交流が図れる取り組みを期待します。またファミリーデイサービスセンター方針に掲げている他事業所への有能な情報発信と広報活動の推進、専門性を活かした地域福祉の拠点の構築に向け再開や新たな取り組みを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・マニュアルを通じた介護実践を通じて介護の質の安定を図っています

「標準化マニュアル」を整備し、サービスの基本事項や手順を明確にしています。入浴や排泄の手順が職員によって異なると、利用者が不安を感じるほか、事故リスクも高まります。職員は判断に迷った際、マニュアルを参照するほか、先輩職員からの指導を踏まえ、日頃から手順に沿った介護実践に取り組んでいます。さらに適切な業務と実践に乖離が生じた場合、マニュアルの改訂を行っています。「標準化委員会」の下に小委員会を設け、現場の意見を反映した改定案を検討しています。マニュアルを通じた実践により介護の質の安定化に取り組んでいます。

・さまざまな体操や運動、うんどう楽園で安全・健康な日常生活を支援しています

通所介護計画書には機能訓練の必要な利用者に対し、元整体師の介護員が主導し、本人の意向や状況に応じたプログラムを組み入れ、定期的に評価、実施後の変化を統括・見直しをしています。ラジオ体操、口腔体操、うんどう楽園の4つの運動器具で立ち上がり、階段昇降、全身の伸びなど7つの訓練内容が実施でき、本人の状況や希望に応じたプログラムを組んでいます。歩行訓練や足漕ぎ機、ストレッチで下肢や全身の筋力維持・向上を図り、日常生活が安全に健康に過ごせるよう支援しています。

・家族との顔の見える化で、さまざまな相談やアドバイスをしています

送迎時の家族との顔の見える化、直接話を交わすことで、家庭での様子や事業所での活動状況や様子などの情報交換、共有、対応がスムーズに図られています。職員の気づきが図れ、転倒リスクで福祉用具（杖など）相談、介護負担軽減、成年後見人の利用など、最終着地点に向けて相談も居宅ケアマネジャーと連携しアドバイスを図っています。また毎月家族に情報提供表とバイタルと体重のグラフ表を配布し、健康や活動情報を報告しています。情報提供書ではバイタル平均値、実績、申し送り記録（活動状況）、短期目標と評価を記載しています。

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	80.0%	9.0%	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	70.0%	16.0%	6.0%	6.0%
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%	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	87.0%	6.0%	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	74.0%	16.0%	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	90.0%	9.0%	0.0%	どちらともいえない：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	6.0%	9.0%	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	77.0%	19.0%	3.0%	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	70.0%	9.0%	19.0%	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	83.0%	6.0%	9.0%	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	74.0%	9.0%	16.0%	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	80.0%	9.0%	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	77.0%	12.0%	6.0%	いはいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	6.0%	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	54.0%	22.0%	19.0%	いはいえ：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の提供 3)ケアプランに沿ったサービスの実施 4)中重度、困難事例の受け入れ 5)自立支援

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域を支える福祉拠点として、20年以上の実績とノウハウを活かして、他のデイサービスでは対応できない医療的ケアに応えています

他のデイサービスでは対応できない、重度の介護度が高く、胃ろう・インシュリン・在宅酸素・人工肛門などの医療的ケアを必要とする人の受け入れも可能としています。静養室には9床のベットを準備しており、看護師も2名配置しています。必要時には利用者の訪問診療医も状況確認に来訪します。入浴設備は、個浴・中間浴・機械浴の3種類から選択ができます。地域を支える福祉拠点として、20年以上の実績と信頼があり、ケアマネジャーからの癌末期・重度認知症相談にも真摯に対応し、社会福祉法人としての使命感を持って取り組んでいます。

・業務日誌や申し送り一覧などの内容を職員がきちんと確認して、一人ひとりが考えて業務に取り組んでいます

職員の業務分担は1ヶ月ごとに決めており、職員はフロアリーダーを中心に入浴、送迎、配膳時の役割を担っています。日々の申し送りを行う時間を特に設定はしていませんが、業務日誌に介護ソフトに入力された特記や実績の記録、また利用者ごとに記録された申し送り一覧を出力して綴じておきます。それを各職員が確認をして、利用者の状態変化やデイでの取り組み状況などを把握しています。必要時には書類を回覧したり、職員同士が口頭で伝達していることも多く、連携がよく図れています。

・地域公益活動として、自治会や高齢者あんしん相談センターとも連携し、防災等の応援協定など、地域の福祉困難事例への支援に努めています

地域公益活動として、自治会の24時間オンコールの見守り対応や実習生の受け入れ、高齢者あんしん相談センターとの連携など地域に多大な貢献をしています。現在はコロナ禍で休止中ですが、世代間交流の受け入れも実施しており、再開に向け準備をしています。相談員のネットワークが良く困難事例への相談対応への取り組みや職員同士の連携の良さには定評があります。他にもデイフロアの無料貸し出しや福祉セミナー開催など、職員が一体感をもって日頃から地域の困り事への支援活動に積極的に取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・ICT化は様々な業務の効率化、標準化にも繋がる手段の一つとして、検討を期待します

送迎バスのルート作りはエクセルで管理し、バスドライバーが確認しています。土地勘がある職員が多いため、現状の対応でも送迎時間の予測が比較的早く提案することができています。しかし利用者の状態に合わせて送迎ルートの組み換えが必要になったり、新規利用の相談があった場合、業務の優先順位によっては作業時間がかかったり、他

の職員が対応できない可能性もあります。今後地図作成アプリなどを活用して効率的に行えるようになると、職員の負担軽減や他の職員でも対応できるといったメリットもあります。他の業務の効率化にも繋がると考えます。

・**コロナ感染防止対策を講じながら、利用者が外に出ている取り組みや利用者の意向を取り入れた活動が更に増えることを期待します**

コロナ感染によるクラスターが発生した影響で、外部講師やボランティアの受け入れを中止していましたが、少しずつ再開されています。既に利用者の体調不良時に利用休止の相談ができていたり、週1回の職員の抗原検査実施、利用者にも必要に応じて抗原検査を実施するなど感染拡大防止策を講じていることから、デイサービスに来てもらう以外にも、利用者が外に出ているような取り組みにも期待します。また幅広い年齢層が利用しているため、職員からの発信だけではなく、利用者の意向も取り入れた活動内容が増えていくことを期待します。

・**苦情解決制度について、アンケート結果から事業者以外の相談先を利用できることを、利用者に十分伝えるように、定期的な周知を期待します**

苦情解決制度について職員アンケートでは100%が利用者に伝えてしていると答えていますが、利用者は66%しか、そう思っていないとの回答で、認識に乖離があります。伝えていなくても、伝わっていない結果です。契約時に第三者委員（弁護士・民生委員）の存在や、市役所へ相談ができることを説明しても、経過に伴い記憶から薄れてしまいます。職員や管理者の対応に不快を感じたり、困った時に職員や管理者に直接話にくい場合もあります。第三者委員に相談できることを定期的に家族に説明し、周知していける仕組み作りを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**職員に対しケア現場での違和感に気づき、虐待の早期発見・対応の周知を図っています**

全職員対象に虐待防止についての研修を受けたり、委員会を開催して指針を新しく作るなど取り組んでいます。また契約書・重要事項説明書に追加・変更を加えたり、「高齢者権利擁護支援センター作成2021年版」を参考にして、法人に合った独自のチェックリストと、自己採点検シートを作成しています。一般職員向けにはチェックシートの解説文書で理解を深めるようにしています。令和5年1月からチェックシート活用を開始し、現場での早期発見に更に取り組む予定です。また高齢者あんしん相談センターと連携した体制も整えています。

・**要支援から要介護度の高い利用者まで支援ができる環境を整えています**

施設内に調理室があるため、利用者の栄養確保ができるよう食事常食からミキサー食まで計6種類の形態に随時対応しています。食事前には口腔体操を行い、利用者の口腔機能低下防止及び食欲増進に努めています。単独のデイサービスでは珍しく機械浴も設置されているため、重度の方だけではなく、利用者の状態が低下しても環境を変えず同じデイサービスを利用することができます。入浴は午前中のみで、入浴利用希望者も多くゆっくり入浴できる時間を取ることは難しいですが、皮膚状態を確認し、清潔保持ができることを目的に週2回は利用できます。

・**緊急時も想定し、日々の健康状態が把握できるよう、家族、職員で連携を図っています**

連絡ノートに自宅での食欲、睡眠状況、排便の有無など記載をしてもらい、利用者の体調の変化を把握しています。月1回体重測定をしていますが、必要な方には週1回実施するようにもしています。特に自宅での排便コントロールが難しい場合には、デイサービス利用時に座薬を使用して排便を促して利用者が気持ちよく過ごせるよう支援しています。また緊急時にも早急に対応ができるよう、救急医療情報として病歴や主治医、緊急連絡先、もしもの時の対応について利用者、家族の意向を確認し、救急車の同乗も行い、利用者、家族の不安軽減にも努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/100

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	86.0%	10.0%	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	87.0%	6.0%	0.0%	3.0%
			どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	68.0%	18.0%	6.0%	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	75.0%	17.0%	5.0%	1.0%
			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	84.0%	12.0%	0.0%	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	82.0%	6.0%	10.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	8.0%	10.0%	0.0%
			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%	10.0%	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%	12.0%	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	86.0%	8.0%	1.0%	3.0%
			どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	8.0%	3.0%	1.0%
			どちらともいえない : 3.0%	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	74.0%	13.0%	12.0%	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	75.0%	12.0%	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	82.0%	10.0%	3.0%	3.0%
			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	65.0%	20.0%	10.0%	3.0%
			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	社会福祉法人東京都福祉事業協会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター長沼
事業所所在地	東京都八王子市長沼町1302番1号
事業所電話番号	0426-48-3161

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人格を尊重します。 2) 利用者の安全を確保し、その特性を大切に、豊かな人間性を持った希望の持てる生活ができるよう支援します。 3) 地域の人々との共生を重んじ、明るい街づくりに努めます。 4) 時代の要請をよく受け止め、利用者には選ばれる事業の実施に努めます。 5) 健全経営の実現を常に念頭に置き、効率的な施設経営体の確立に努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の意見や要望を採り入れ、職員の経験や特技を活かしたサービスに好評が得られています

事業所は自立支援・重度化防止及び認知症との共存と予防のため、笑顔がいちばんをキャッチフレーズにして目標に取り組んでいます。より良いサービスの提供に向けた改善及び対策を目標に掲げ、利用者や家族の満足感のある取り組みをしています。利用者調査の中に様々な意見がありますが、全般的に良いとする意見が見られます。「長沼楽団という職員さんのバンド演奏を毎回楽しみにしています。急をお願いして利用日でもない日以外にも対応ができれば受け入れられて、家族として感謝しています」など、感謝に関する内容が多くなっています。

・利用者が食事時間を楽しむことができるように工夫して提供しています

利用者の状況に応じて、常食の他に、刻み食、ミキサー食を提供しています。基本的に手作りで食事、おやつを提供しています。クリスマス会、新年会、雑祭りなど季節感を取り入れた献立を毎月提供しています。また毎月の予定献立表を作成し、配付、掲示して、食事を楽しむに事業所を利用しようという気持ちを持ってもらえるように工夫しています。利用者の希望等を献立に反映し、食事への関心を持ってもらえるように努めています。また予定献立表には、栄養一口メモが掲載され、食への興味を抱けるよう工夫しています。

・

さらなる改善が望まれる点

・職員一人ひとりがマニュアルを理解し、活用のメリットを感じられるマニュアルの活用につながる見直しがされることに期待します

職員のマニュアルは、食事、排泄などの支援項目ごとに具体的な支援手順が記載がされ、職員室に置いて職員が活用することになっています。職員アンケート調査の中で「職員はわからないとき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」についての一般職員の「はい」の回答は半数に達していません。利用者に関わる職員一人ひとりがマニュアルを理解し、実践に活用することが課題です。マニュアルの活用のメリットを感じられ、効果的にサービス向上につながるマニュアルにしていくための見直しがされることに期待します。

・災害についての事業継続計画の策成に取り組むことが期待されます

事業所は、川の近く、予想浸水区域に立地しています。災害が起きれば、避難対応だけでなく、復旧、再開等が直

ちに課題になります。事業所は、在宅で暮らしている高齢者の生活を支える、なくてはならない事業所です。そうした大事な役割を担っているからこそ、災害時の対応とともに、災害からの復旧、事業再開を視野に入れた事業継続計画を策定することが優先度の高い取り組み課題ではないかと考えられます。法人とも連携しながら、事業継続計画の策定に向けて取り組む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

・利用者の人数を増やしていくための情報発信に力を入れています

事業所は市からの指定管理を受けており、認知症利用者など支援が難しい人が利用しています。稼働率目標を明らかにし、通所介護、認知症対応型通所介護のそれぞれの登録者数の目標を明らかにしてその達成を目指しています。事業所の利用を考えている人や家族に、事業所の特徴を伝える情報をホームページやパンフレット、広報紙で伝えています。また、居宅介護支援事業所のケアマネジャーに事業所の活動を見てもらうなどしています。利用者が増えることが地域のニーズに応えることにつながり、そのための情報発信に力を入れています。

・多様な活動メニューを提供し、利用者がサービスを楽しむことができる工夫をしています

歩行練習、ストレッチ運動、指体操等多彩なメニューの身体を動かす活動、脳トレやジグソーパズルなど頭を使う活動、カラオケ、輪投げ、職員楽団の演奏、おしゃべりなど、楽しむことがメインの活動など利用者が事業所に来て楽しみを見出せるよう多様な活動メニューの提供に力を入れています。点数を競う輪投げ、ボーリングなども取り入れ、利用者に生き生きとしてもらう工夫をしています。こうした活動を展開するうえで、キャッチフレーズ「笑顔が一番!」が、職場の明るい雰囲気での活動、利用者に笑顔をもたらす活動につながっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/80

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	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%	5.0%	7.0%	
	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	77.0%	17.0%		
	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	87.0%	10.0%		
	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	80.0%	10.0%	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	92.0%			
	どちらともいえない：2.0% 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	92.0%	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	85.0%	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	72.0%	5.0%	20.0%	
	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	87.0%	7.0%		
	いいえ：2.0% 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	90.0%	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	85.0%	5.0%	0.0%	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	85.0%	7.0%	5.0%	
	どちらともいえない：2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	7.0%	7.0%	12.0%
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%	12.0%	12.0%	20.0%