

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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ほんちょうケアセンター
事業所所在地	東京都東村山市本町3丁目43番地1
事業所電話番号	042-399-2102

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)生命の輝きを見出すことのできる福祉サービスを提供する。 2)1.利用者良し 2.職員良し 3.地域良し 3)ご利用者に合わせた役割を担っていただき、自身や意欲を取り戻し、その人らしい在宅生活を続けられるよう支援する。 4)園児や地域のボランティアの方々など世代間交流の場とし、地域の居場所づくりを目指す。 5)常にご利用者の声に耳を傾け、ご利用者の立場に立って、何を求めているのか考え行動する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **アクティビティサービスを充実させて個別のニーズに合わせた利用者主体の活動を提供し、生活の活性化を図っている**

事業所のアクティビティサービスとして、ストレッチ、健康椅子体操、棒やお手玉、タオル等、身近な物を活用した多様なリハビリ体操や食事前の口腔体操、認知機能低下予防プログラムのシナプソロジー、卓球、創作活動、音楽、麻雀、囲碁、園芸等の多くのクラブ活動がある。その中から個別ニーズに合わせて選択し、本人が自ら準備ができるよう物の配置を考慮する等、主体的な活動となるよう工夫している。また、シナプソロジーインストラクターを5名養成して、認知機能低下予防プログラムの充実を図る等、利用者の日々の生活の活性化を図っている。

・ **家庭や地域において継続した生活ができるよう利用者の状態に合わせた生活リハビリを積極的に取り入れている**

家庭や地域において継続した生活ができるよう、利用者の状態に合わせた生活リハビリを積極的に取り入れている。自立支援や重度化予防への取り組みとしても生活リハビリに重点を置き、これまでの経験や、好きなこと得意なことに合わせて役割を担う場面を創出している。配膳、下膳、洗濯物干し、たたみ、花を活ける、連絡帳に感想を記入する、クラブ活動の準備をする等、主体的に行動する機会を多く持つことで自立生活が継続できるよう支援を行っている。また、生活リハビリと合わせて個別の機能訓練も実施することで、利用者の意欲向上につなげている。

さらなる改善が望まれる点

・ **利用者の理解を深めるためのアセスメントシートの更新のしくみの再構築と実践が望まれる**

科学的介護情報システムを導入し、サービスの質の向上及び加算の算定に積極的に取り組むための体制を整備している。アセスメントシートには生活歴、趣味・特技、現症・既往歴の他、ADLやIADL等を集約して、利用者の理解を深めており、通所介護計画書の見直しの際に更新するしくみを設けているものの、アセスメントシートの更新に関しては十分にできているとはいえないとの認識を持っている。今後は、現状の課題を検証し、どのような方法であれば更新できるか等、職員からの提案・アイデア等も募って、しくみの再構築と、実施の徹底が望まれる。

・各マニュアルの業務及び介助手順における留意事項に「根拠」を示す等により、さらなる内容の充実が期待される

「業務マニュアル」を整備している他、新人研修では基本理念、基本方針、行動規範、倫理綱領、就業規則等に加えて、通所介護事業における基本の考え方、「自宅での生活が主体」「主体性を大事に」「相手の立場に立って」「連携を心がけて」「常に進化します」について、具体的な場面等も取り入れながら説明している。11項目からなる具体的な行動指針も伝達し、標準化を目指している。一方で、現状のマニュアルは手順のみのものがあるため、介助場面における留意事項を反映することで、「根拠」ある支援となるようさらなる内容の整備が期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・専門知識を得る研修や養成講座の研修を受講し、サービスの質の向上に取り組んでいる

事業計画書に身体介護や個々の利用者に合わせて対応ができるように職員の知識・対応力の向上につながる内部研修を取り入れ、学びの機会提供を目指す旨を掲げ、WEB配信による外部研修を介護職全員が受講できる場を設けている。また、認知症ケアの知識を深めるために、認知症サポーター養成講座や認知症ケアに関わる研修受講の促進も図り、シナプソロジー（認知機能低下予防プログラム）の1日の実施頻度を高めるため、インストラクターを5名養成する他、利用者の心身状態に応じた個別の機能訓練の導入によりサービスの質の向上に取り組んでいる。

・職員体制を変更して経年の課題であった経営環境の整備に取り組み、成果が見られている

介護保険報酬改定に伴う経営環境の影響から、平成30年度より「ほんちょうケアセンター」全体の施設長を配置せず、訪問介護、居宅支援、通所介護の各事業の管理者が運営する体制に切り替えて4年目を迎えている。法人から管理者をサポートする人材を派遣して、運営やサービス提供等、さまざまな課題への相談を受けるとともに、アドバイスをを行うことにより、管理者一人ひとりの力量が高まっている。事業所においても法人内他通所介護事業所の休止に伴い、定員を5名増員させる他、個別機能訓練加算を取得する等により、経営の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

46/90

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	89.0%			
	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	76.0%	13.0%	10.0%	
	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	71.0%	8.0%	17.0%	
	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	82.0%		10.0%	
	どちらともいえない：4.0% 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	82.0%	6.0%	10.0%	
	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	89.0%		8.0%	
	どちらともいえない：2.0% 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	60.0%	8.0%	30.0%	
	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	82.0%	6.0%	10.0%	
	いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%		15.0%	
	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	80.0%		15.0%	
	どちらともいえない：4.0% 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%		15.0%	
	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	80.0%	6.0%	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	52.0%	19.0%	26.0%	
	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	社会福祉法人敬愛会
事業所名称	デイサービス敬愛の森
事業所所在地	東京都東村山市富士見町1丁目14番地3
事業所電話番号	042-306-3199

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)利用者の基本的人権が保護される支援を実践します。 2)利用者が安心して家庭的な生活ができるように支援します。 3)利用者が生き甲斐を持って生活できるように支援します。 4)利用者の健康を維持できるよう血流（脳・身体）の改善支援します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・併設の「森の食堂」の厨房と連携し、定食や天ぷらそば・うどんなどから利用者が自ら選択できる食事を提供している

食事は併設の「森の食堂」の厨房で調理しており、定食A、B、百歳御膳、タンメン（夏は冷やし中華）、天ぷらそば、天井、たぬき、きつねうどん・そば（いなり付き）から好みのものを選べる。いなりが好評という。敬老の日などには行事食を楽しめる。好みの食事を自ら選択することは楽しみであり、利用者本人の意思決定の機会でもある。また、食事を温かい状態で提供している点も好評である。さらに「日替わり弁当」を夕食に持ち帰ることもできる。

・マシンを6台用いたパワーリハビリテーションにより、普段使わない上肢、下肢、体幹の筋肉を動かすことで心身の活性化を図っている

事業所の特徴の一つであるパワーリハビリテーションはマシントレーニングを軽負荷で行い、上肢、下肢、体幹をバランスよくトレーニングし、全身各部の使っていない筋肉を動かすものである。これは軽い有酸素運動である。このマシントレーニングにより、動作性・体力の改善をめざし、さらに動作・体力の改善がその人の自信になることが期待されている。そうして、心身の活性化を図っている。なお、利用者の身体状態や体調に合わせて負荷を調整しており、6台のマシンの利用者一人ひとりの設定値はPCで管理している。

・事業所では、足裏体操やテレビ体操、脳活プリントなどに加え、認知症予防を目的に運動と認知課題を組み合わせたコグニサイズを行っている

事業所では、パワーリハビリテーションの他にも血流改善目的の足裏体操やテレビ体操、ダンベルなどを用いた体操、脳活プリント、口腔体操などを実施している。さらに、コグニサイズという国立長寿医療研究センターが開発した運動と認知課題（計算、しりとりなど）を組み合わせ、認知症予防を目的とした取り組みを行っている。これは軽く息が弾む程度の負荷のかかる全身運動とたまに間違える程度の頭で考える課題とを組み合わせたものである。いずれの活動メニューも強制されるものではなく、利用者自身が選択して行っている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所で入浴する必要のある利用者の要望に、十分に対応できる体制を整える必要がある

現在事業所では、自宅での入浴が困難な利用者の希望に十分に答えることができない状態にある。これは利用者の要望に応えられるだけの人員を十分に確保できないことが主な原因となっている。心身状況や住宅環境などの問題から自宅での入浴が困難な利用者に対して、事業所において入浴介助を提供する必要を強く感じているものの有効な解

決策を見いだしていない。事業所を営業日はすべて待機者が出ている状態であり、入浴人員を確保が緊急の課題となっている。自宅で入浴困難な利用者のニーズ応えるべく早期に人材を確保する必要がある。

・ **利用者の希望に合った送迎体制を今後も維持するために、送迎の人員の確保と育成が必要となっている**

事業所の特徴として利用者の生活習慣に配慮した送迎を今後も継続していくためには、送迎人員を増員する必要がある。また、送迎担当の職員は介護の経験をしたことがないので、接遇や高齢者の送迎に適した運転技術を習得させる必要もあり、これらの条件を満たした送迎人員の確保は難しい現状にある。すでに現状の送迎体制の維持が困難となってきたる曜日もある。さらに送迎は一人に対応するために集合住宅の場合には利用者を車に乗車させたまま、職員が車から離れることができないため、対応できない場合もあり送迎体制の再構築が求められている。

・ **利用者が興味・関心をもてるような趣味活動など、運動メニューを増やしていく必要がある**

利用者が通所利用に積極的になれるよう事業所内のレクリエーションなどのプログラムや、機能訓練の成果が目に見えやすい運動メニューについて再考する必要性を事業所は認めている。さまざまな利用コースや事業所内での活動を選択できるようになっているが、長く通っている利用者などが飽きないで利用できるような工夫をすることで、事業所の利用が楽しみになるよう現在職員間で意見交換をしている。幸いコロナ禍による活動制限も解除されつつあるので、事業所の特色を生かした利用者の生活が活性化されるようなプログラムの作成を期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者の主体性を尊重し、事業でのプログラムや食事などを自分で選択できる**

事業所では利用者が主体性を持って事業所の利用ができるように、通所時の活動や食事を自由に選べるようになっている。活動についてはパワーリハビリ、TV体操、脳活、各種レクリエーションなどを選択し、食事は施設内で一般に解放されている食堂のメニューをアレンジしたものから常時5～6種類を選択することができる。現在コロナ禍によりカラオケなどの活動は休止されているものの利用者は事業所で思いおもいの活動で心身状態の向上や、それぞれの興味・関心に応じたレクリエーションを楽しんでおり、利用者を中心とした運営が高く評価される。

・ **一人ひとりの乗車時間を短くし、希望者には事業所名を外す配慮をして送迎している**

送迎はデイサービスの要と言われるほど重要なサービスである。事業所では必要な運転手の人数が多くなるが、利用者の快適性を重視し利用者一人ひとりの送迎車に乗っている時間を短くしている。また、希望者には事業所名を外す配慮を行っている。さらに、車いす用の送迎車の手配や自宅玄関までの送迎の場合に添乗員がいないため車中に利用者を置いておけないことにも配慮したコースを考えねばならず、送迎調整の手間は事業所にとって大きな負担であり、時には送迎ができず対応できない場合もある。それでも利用者の快適性を優先している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

56/80

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	82.0%	12.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	73.0%		19.0%	どちらともいえない：3.0% 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	64.0%	23.0%	10.0%	いはいえ：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	82.0%	14.0%		いはいえ：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	76.0%	17.0%		いはいえ：1.0% 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	82.0%	5.0%	10.0%	いはいえ：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%		10.0%	どちらともいえない：3.0% 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	75.0%	14.0%	10.0%	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%	23.0%	21.0%	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	83.0%	7.0%	8.0%	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	78.0%	10.0%	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	71.0%	16.0%	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	66.0%	21.0%	12.0%	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	75.0%	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	39.0%	30.0%	26.0%	いはいえ：3.0%