

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	東京都北区立堀船高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都北区堀船2丁目25番2号101号室
事業所電話番号	03-3927-7557

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)福祉サービス事業者として一流の品質を保ち利用者に満足いただける最高のサービス 2)手厚いもてなしを提供すると共に将来にわたり持続した発展を目指す 3)人としての豊かさを身につけサービスの質を高め、プロとしての専門性を身につけられるよう努力する 4)老人福祉法・介護保険法の基本的人権に基づく自立支援に向けた業務遂行 5)福祉サービスの拠点をして地域社会に貢献する施設運営

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員が一丸になり、地域貢献も含めた利用者支援を行っている <p>勤続年数の長い職員も多く、働きやすい職場が窺える。すべての職員は「みんなで支え安心して暮らせる地域づくり」を常に意識するとともに、連携した支援につなげている。事業所は都営住宅の1階に在り、2方向から庭や駐車スペースを経由して入ることもできるため、いつでも誰でも立ち寄れる開放的な施設として団地内にも溶け込んでいいる。敷地内に入ると、外気浴をしている利用者も笑顔や挨拶で迎えている。1階に在るため、水害等での避難施設には該当しないが、別の場所には利用者や地域の人たちのための備蓄も確保、緊急時にも備えている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者懇談会や帰りの会等々利用者と話し合う場を設け、利用者本位の支援に向けている <p>隔月で利用者懇談会を開催し、毎日朝の会や帰りの会も行い、利用者からの要望や意見等を常に受け入れるようにしている。個別では送迎時や日常の会話からもコミュニケーションがなされているが、全体の話し合いの場を連続して何回も続けることで、全体としての忌憚のない意見や要望も得られている。関心のある食事でのリクエストも多く、給食会社とも連携して行事食やお楽しみ食に組み入れている。おやつでは5種類位から選べるようにし、現在小鉢の選択を組み入れるように進めている。園芸エリアを設けたり、個別の趣味にもより多く応じている。</p> <ul style="list-style-type: none">・医療面も含め、他のデイサービスでは受け入れられない利用者も受け入れ、「手ぶら利用」にも対応している <p>当事業所は高機能タイプの車椅子での利用者もみられ、共有スペースは特別養護老人ホームのような高介護度の利用者が多くみられる。在宅酸素療法やカテーテル、ストマの利用者も受け入れ、交換等も行っている。また、糖尿病はインスリンだけでなく食事でも対応し、嚥下能力に応じた料理や高カロリーゼリー等で栄養量や栄養バランスにも気遣っている。さらに高介護度化した利用者の問い合わせや受け入れにも応じたり、入浴は希望者には毎回支援、入浴道具を持たない利用者も「手ぶら利用」として受け入れている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・区の施設として、ゆったり過ごせるスペースの確保が期待される <p>当事業所は団地の中のデイサービスとして、重度化した利用者や急な申込等に何時でも対応している。団地内の1階に在るため便利な面とともに、保育園として活用していた跡地を利用しているため広さや使い勝手に難がみられる。そのため、共有スペースとともに廊下や入浴スペース、さらにすべての各スペースの広さの確保とともに入り口付近のさらなるバリアフリー化等が期待される。水害に対する備蓄品の保管場所も含め、区とも頻回に相談していき</p>
--

たい。

・**トイレの増設とともにプライバシーや羞恥心に配慮した設備にすることが期待される**

少ないトイレの中、職員は利用者の排泄状況を詳細化したうえで共有、なるべく待たすことのないように工夫しながら排泄支援を行っている。トイレに関しては早急の増設と、羞恥心やプライバシーに配慮した個室スペースの確保が期待される。オムツ等の交換の場所も含め、さらなる権利擁護にもつなげていきたい。

・**さらなる職員の育成が期待される**

当事業所は職員間の連携とともにチームワークのとれた人間関係が構築されている。10年以上の勤務年数の長い職員も多く、アットホームな雰囲気も熟成されている。その中で永遠の課題でもあると思われるが、職員のさらなる育成が期待される。得意分野をさらに伸ばすとともに、不得意分野は徐々にマスターしていきたい。得意分野は多くの自身にもつながるため、一つひとつ増やしていきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**事故やヒヤリハットは毎日開催するミーティングで早期対応に取り組んでいる**

事故に関してはその場で早期に対応するとともに、事故報告書の記載とともに当日のミーティングで詳細な内容をすべての職員間で共有、振り返りとともに再発防止策を打ち合わせている。さらにヒヤリハットも別のノートに記載し、ミーティングで毎日共有、安全への職員間の意識向上につなげている。特に利用者の行動に関わるヒヤリハットについてはミニカンファレンスも開催し、支援手順の見直しにも向け、安全の確保を図っている。

・**利用者懇談会やおやつを選択、カラオケシステム等で楽しみを提供している**

利用者懇談会を隔月で開催し、食事やレクリエーションの希望等を傾聴、おやつを選択や各種のプログラムを組み入れている。庭のスペースが広く、実のなるオリーブやイチジク、かりん等の木の鑑賞や収穫を楽しみ、テラスではプランターで夏野菜を栽培したり外気浴を楽しみ、自然とも親しんでいる。最新式のカラオケシステムも、カラオケだけでなくゲームや脳トレ、体操等で利用者の楽しみが増えている。

・**自宅の往診ノートにもデイの記録を書き込み、家族懇談会も開催している**

家族との連携に向け、生活相談員とともに担当職員が窓口となり、さらに管理者や看護師と連携しながら交流を図っている。送迎時のコミュニケーションも大切にし、家族と利用者の状況をリアルタイムで共有している。また、家族懇談会も開催して家族との交流を図り、利用者の事業所での様子をビデオで上映しながら詳細に伝えている。連絡帳も活用しているが、家族の状態とともに希望を組み入れ、記載方法を選択できるようにして共有、さらに自宅での往診ノートにもデイサービスでの様子を記載し、医師や家族との連携につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/39

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	75.0%	12.0%	12.0%	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	81.0%	18.0%	0.0%	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	37.0%	43.0%	12.0%	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	62.0%	31.0%	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	62.0%	25.0%	12.0%	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	62.0%	25.0%	6.0%	6.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	12.0%	0.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	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	68.0%	6.0%	6.0%	18.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	6.0%	0.0%	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	93.0%	6.0%	0.0%	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	75.0%	18.0%	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	81.0%	18.0%	0.0%	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	81.0%	18.0%	0.0%	いいえ：0.0% 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	62.0%	6.0%	6.0%	25.0%

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王子光照苑
事業所所在地	東京都北区王子3丁目3番1号
事業所電話番号	03-3927-9851

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)利用者に満足していただけるサービスの提供 2)利用者一人一人の人権・人格を尊重した介護の実施 3)利用者の生き方を尊重できるよう、人としての豊かさと介護のプロとしての専門性を高められるような職員の育成 4)当苑に対する意見・批判・苦情を真摯に受け止めPACDサイクルでサービスの質の向上につなげる 5)事業経営の安定と継続的業務改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

・北区で最初の施設、さらに特別養護老人ホームと併設した複合型介護施設として、地域貢献も組み入れたサービスを提供している

当事業所は二つのビルからなる複合型介護施設として、道路を隔てながらも階上の渡り廊下で結び、特別養護老人ホームと連携して開設当初から利用者支援や地域貢献に向けている。近隣には公園の団地も多く、地域とともにその高齢化に対する支援も行っている。現在では酸素吸入やカテーテル、ストマ等々の医療的な処置が必要であったり寝たきり状態の利用者も受け入れ、独居や老々介護への支援も快く受け入れている。職員は基本理念としての「みんなを支え安心して暮らせる地域づくり」を常に意識し、連携して支援している。

・職員のオリジナルとともにコンピューターシステムを活用しながら利用者の楽しみや身体活動に向け、自立の維持や向上を目指している

高齢化や高介護度化が進む中、利用者の事業所での活動に工夫を凝らしている。職員間でオリジナルのレクリエーションや身体活動を工夫し、飽きず夢中になるようさらに修正、毎月誕生会とともに「行事」として季節を感じる活動を行っている。最新の通信カラオケシステムも導入し、カラオケだけでなく配信される機能訓練プログラムを取得し、利用者一人ひとりの体調や特性に合わせた取り組みにも向けている。前月には月間のプログラムも作成し、カレンダーとして配布したり貼り出し、利用日の変更も受け入れながら楽しみも提供している。

・利用者懇談会も開催し、利用者本位のサービスを提供している

隔月で利用者懇談会を開催し、利用者からの意見や要望を傾聴している。特別養護老人ホームの管理栄養士とも連携し、食事での要望も行事食や日常の献立に反映させている。また、食事は嚥下や病態、その日の状態にも合わせて提供している。感染症や熱中症等、高齢者に関わる病気や健康面に関しては、「健康の話」として看護師が講義する時間を設け、利用者にも分かり易く説明している。さらに排泄面では自立やトイレ排泄を希望する利用者が多く、当サービス利用時だけでもトイレへの誘導やリハビリパンツも活用、利用者の意向を大切にしている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の持参してきたバック等のさらなる整理整頓が期待される

当事業所はエレベータ 前に広いスペースが設けられ、自宅から持参したバックや小物等の収納や整理に活かして

いる。広いスペースのため、共有スペースへの入室前には荷物等を整理して置いている。利用中に利用者が必要としたり入浴での着替えが必要になるため、さらに棚や鍵等で保管方法が全体に分かるように工夫することが期待される。

・ **個別の育成計画にも組み入れ、職員のさらなる育成が期待される**

毎日夕方にはミーティングを開催し、ミニカンファレンス等も実施して職員の育成にも努めている。年間での計画された研修も実施され、すべての職員が受講している。その中で、リーダーになる前のサブリーダー育成としての研修を開催し、リーダー候補職員を育成することが期待される。職員一人ひとりの持ち味もあるため、得意な面はさらに向上、苦手な部分は克服するための個別での研修が期待される。個別の研修計画にも組み入れていきたい。

・ **策定しているBCPの早期での完成が期待される**

新型コロナウイルスの影響に伴い、感染症や新型コロナウイルスに関わるBCPだけは早期に完成させ、職員への理解や周知につなげている。地震や各種の自然災害、さらに洪水も想定したBCPは現在策定中のため、早期での完成とともに職員への周知や地域との連携に向けて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

・ **水害に関わる避難訓練を実施し、利用者の安全の確保に向けている**

当地域は荒川からも近いため、水害に対する防災訓練に力を入れている。まだBCPとしては策定中ではあるが、地域とも連携しながら毎年防災訓練を実施している。当地域は川の氾濫が想定されるため、早期での高台への移動とともに、事業所内での階上への垂直訓練を欠かさず行うようにしている。繰り返すことで修正するとともに体制づくりに向けられている。

・ **コロナ禍の中でも職員間で工夫しながら利用者の楽しみや快適なひと時を提供している**

毎月職員間で工夫しながらレクリエーションや活動の月間プログラムを作成し、前月には利用者へ配布、翌月のサービスでの楽しみを増やすようにしている。利用者懇談会も隔月で開催し、利用者の要望を受け入れた活動や食事を組み入れ、近隣の保育園1園とはコロナ禍の中でも安全対策とともに交流を続け、利用者の楽しみを継続している。また通信カラオケシステムも導入することで、利用者一人ひとりの心身の機能の維持や向上へも力を入れ、快適さに向けている。

・ **ホームページからも利用者の様子を写真等で提供している**

今年度からホームページをリニューアルし、行事を楽しんでいる利用者の様子を多くの写真で提供している。毎月更新することとし、パソコンを使える家族や親せき等へも知らせている。新型コロナウイルスの影響で延期になっていたが、年2回開催する家族懇談会も復活し、さらに送迎時には利用者の様子を可能な範囲で言葉として詳細に報告、家族へ安心も届けている。会話をすることで家族の孤独感や疎外感の解消にも向け、安心につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/48

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%	7.0%	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	84.0%	7.0%	5.0%	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	71.0%	12.0%	5.0%	10.0%
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%	15.0%	7.0%	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	84.0%		10.0%	どちらともいえない：2.0% 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	97.0%			どちらともいえない：2.0% いはいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%			どちらともいえない：2.0% いはいえ：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	89.0%		5.0%	5.0% 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	58.0%	12.0%	28.0%	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	92.0%		5.0%	いはいえ：2.0% 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	92.0%		5.0%	いはいえ：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%		5.0%	10.0% 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	76.0%	12.0%	10.0%	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	82.0%		12.0%	5.0% 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	51.0%	10.0%	7.0%	30.0%

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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区立滝野川西高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都北区滝野川6丁目21番25号北区立滝野川西区民センター3階
事業所電話番号	03-3916-1501

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)利用者が安心して自分を表現できる施設づくりをめざす 2)働く喜びをみだし自己実現できる施設づくりをめざす 3)いろいろな経験を大切にし、自分のことは自分で決められる環境づくりをこころがける 4)一人ひとりを大切にし、温もりのあるサービスをめざす 5)地域に信頼される施設運営をこころがける

全体の評価講評

特に良いと思う点

・朝礼や終礼、センター会議などの機会を通じて適切な情報共有がなされている

利用者一人ひとりの利用者台帳やアセスメントシート、通所介護計画書、モニタリング、介護記録などの書類は個別ファイルにファイリングされている。申し送りノートや業務ノートでも利用者に関する情報が分かるようになっており、利用者に携わる職員がいつでも閲覧でき、共有化を図っている。また、毎日での朝礼や終礼時での申し送りや毎月でのセンター会議によるケースカンファレンスなどでも利用者支援に関する内容の申し送りをを行い、書面だけでなく口頭による情報共有にも努めている。

・利用者の喫食率の向上に注力し、食に対する意欲の向上につなげるようにしている。

施設の食事形態としては、主食は、米飯、お粥、ミキサー粥、副菜は、常食、一口大、刻み、極刻み、ミキサー食を用意し、アセスメントと実際の喫食状況をみて食事形態を決めている。利用者のその日の体調によって食事形態を変更することが可能となっており、その際は家族や担当ケアマネジャーに報告している。また、毎月、季節に合わせた行事食の提供を行い、メニューをお品書きとして出している。喫食時には車イスの利用者は、普通の椅子に座り替えたり、食事時間にBGMを流すなどの対応で利用者の食に対する意欲の向上に繋げている。

・区民センターの3階に位置しており、地域に開かれた施設運営が保たれている

地域のボランティアや実習生の受け入れなどによって、地域との交流や施設機能を活かした取り組みを定着させている。また、施設は、地域包括支援センターや図書館、児童館などが併設されている「滝野川西区民センター」の3階に位置しており、日常的にそれらの各施設と関わりを持ちながら運営している。利用者とは生活相談ができたり、本を借りたり、さらには子どもと関われる環境が整っていることがうかがえる。ただし、現在は新型コロナウイルス蔓延防止のため中止を余儀なくされているが、収束後には適宜再開を計画している。

さらなる改善が望まれる点

・利用希望者などに対する情報提供を充実させることを課題としている

施設の情報を提供するホームページやパンフレットには、通所介護事業所の説明をはじめ、サービス概要、各サービス内容の説明、一日のタイムスケジュール、季節の行事などを掲載し、写真を織り交ぜて初めて利用する方でも分かりやすいようなものになっている。しかし、施設としては、更なるホームページやSNSなどの活用を検討しており、より情報提供がしやすいものの作成を課題としている。また、併設する認知症型通所介護との違いが明確に記載さ

れていないことも課題となっている。

・施設所有の各種福祉用具の管理体制を充実することを検討されたい

利用者の体調変化時などで対応できるように、施設では介護用ベッドや車イス、歩行器などの福祉用具を準備して、必要時には貸し出す場合などがある。車イスなどは、タイヤの空気圧、ブレーキ、フットレストやアームレストのネジの緩み、車体の歪みなど、3か月に1回で福祉用具の定期点検を実施している。ただ福祉用具の一覧表などがなく、定期点検の実施記録もないため、福祉用具チェック表などの作成の検討が望まれる。

・分かりやすい事業計画書や報告書作りが望まれる

施設は北区の指定管理人としての中期事業計画を策定しており、施設ごとの単年度計画の中に骨子を落とし込んでいる。単年度の事業計画には基本方針を掲示し、個別の事業内容や収支計画、重点的な取り組みなどを盛り込んでいる。ただし、継続して実施する事項と新たな取り組みの区別がないために、表現方法についてはさらなる工夫が望まれる。事業報告書についても結果の記載に留まっており、当初計画の達成状況が分かるような内容にまとめることが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・センター長は会議などを通じて役割と責任を表明し事業所運営をリードしている

一般型としては利用者定員20名、認知症対応型としては利用者12名、職員15名規模の施設であり、センター長（経営層）は利用者や職員との日常的なコミュニケーションを中心に自らの役割や責任を伝え、事業所運営をリードすることに力を入れている。事業所内では定例のセンター会議や法人内で開催される運営会議を通じて、定められた役割と責任に基づいた発言や行動の実践に努めている。施設運営方針の策定や意思決定についても、テーマによってそれぞれの会議でなされている。

・利用者や家族からのアセスメント内容は詳細に聞き取り、記載している

サービス担当者会議では、担当ケアマネジャーからの事前情報や、通所介護が明記された居宅サービス計画書などの情報をもとに利用者や家族からの聞き取りを行い、アセスメントを行っている。アセスメントでは利用者の心身状況をはじめ、利用者や家族の意向、家族構成、生活歴、住宅環境、利用者の自宅での1日の過ごし方などパーソナリティに関わる内容を重点的に収集するようにし、キーパーソンの1日の過ごし方などの内容も聞き取っている。アセスメントで得た情報は、利用者台帳やアセスメントシートに記載している。

・アセスメントをもとに、利用者一人ひとりに適した事業所での過ごし方に配慮している

利用開始時でのアセスメントでは、利用者の心身状況をはじめ、利用者のパーソナリティに関わる内容などを詳細に記載されており、利用者や家族の意向も確認することができるようになっている。それらの内容を踏まえて、利用者一人ひとりに適したレクリエーション活動の促しを行い、無理強いせず、利用者の意思を必ず確認してから、選択が行えるような支援に努めている。また、利用中での言動や参加したレクリエーション活動などからも情報を収集し、介護記録に記載し、モニタリングに反映させるようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/39

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%	13.0%		
	いいえ：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	86.0%	13.0%		
	どちらともいえない：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	75.0%	13.0%	6.0%	
	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	75.0%	17.0%	6.0%	
	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	75.0%	10.0%	10.0%	
	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%	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：0.0% 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	89.0%	6.0%		
	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%	27.0%	10.0%	
	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	93.0%			
	どちらともいえない：3.0% 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	82.0%	13.0%		
	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	86.0%	13.0%		
	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	79.0%	13.0%	6.0%	
	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	75.0%	17.0%	6.0%	
	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	44.0%	20.0%	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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区立高齢者在宅サービスセンター清水坂あじさい荘
事業所所在地	東京都北区中十条4丁目16番32号
事業所電話番号	03-6454-9035

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) 食事・排泄・入浴（三大介護）の充実 2) 身体拘束ゼロの実践 3) 生活習慣の尊重 4) ターミナルケアの実施 5) 家族、地域住民に開かれた施設運営

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービス担当者会議には利用者も参加し、利用者自身が意思決定できるよう支援している

さまざまな場面で工夫し、利用者自身が意思決定できるよう支援している。活動に参加せずにソファで休んだり、音楽を聴きながら読書をしている方もいる。嫌なことは嫌といえる環境こそが、利用者自身が通いたいデイサービスになれるという考え方のもと、利用者一人ひとりの自己選択・決定を大切にした支援が展開されている。サービス担当者会議には利用者も参加し、サービス内容の変更を求めるときは、本人にも希望を聴いている。

・季節の行事食やおやつバイキングなど、食事が楽しめる工夫をしている

保温機能付きワゴンを使用しており、温かいものは温かく、冷たいものは冷たく提供している。毎月給食員委員会を開催し、食の満足度向上を図っている。土用丑の日にひまつぶし弁当を提供し、秋はサンマパーティーを実施し、季節を感じている。納涼祭では、焼きそば・たこ焼き・お好み焼きを1パックに詰め合わせ、そのほか、稲荷寿司、からあげ、赤飯、豚汁などを提供し、利用者の嚙下状態にも配慮・提供している。おやつバイキングも実施し、利用者が好きなものを選ぶ楽しみの機会としている。

・地域の小学生対象の学習支援教室の実施や実習生の受け入れ、福祉避難所としての施設提供など多岐にわたり地域社会との連携を実践している

今年度の事業計画の重点事項として、地域社会との連携と地域行事の参加を掲げている。地域貢献活動として、地域の小学生対象の学習支援教室を月2回開いている。学習支援教室は、関連の障害者福祉施設で開いており、そこにローテーションで職員が講師で参加している。介護福祉士や看護師の実習では、コロナ禍で各大学・学校が受け入れ先の確保に苦慮する中で、当施設は積極的に対応しており、前年度は70名近くを受け入れるなど、次世代の福祉人材の育成に貢献している。災害時に地域の福祉避難所として施設を一部提供する協定を区と締結している。

さらなる改善が望まれる点

・活用できるマニュアルの整備・工夫が望まれる

食事、排泄、入浴それぞれのマニュアルを整備し、新入職員にはマニュアルを用いて指導している。マニュアルは常時閲覧可能となるよう保管している。フロアミーティングにてマニュアルの見直し、介護方法の確認と検討をおこなっている。しかし、キャリアのある職員の経験に頼りがちなところがあるため、事業所は経験年数・スキルに関わらず標準的な業務水準に押し上げていきたいと考えている。活用できるマニュアルの整備・工夫が望まれる。

・引き続き、コロナウイルス感染対策をおこないながら、利用者の生活の幅を広げるためのさらなる取り組みを期待

する

コロナ禍の影響で、外出活動や地域の社会資源を使った活動がコロナ禍以前の状態に戻っていない現状がある。事業所も、コロナウイルス感染症が収束したら、趣味活動などに力を入れて、利用者が楽しく過ごせるようにしていきたいと考えている。引き続き、コロナウイルス感染対策をおこないながら、利用者の生活の幅を広げるためのさらなる取り組みを期待する。

・質の高い介護サービスに適應できるように、中途採用者が必要とする研修の実施などサポート体制の充実に期待したい

中途採用の職員は、すでに経験があり「できて当たり前」であるとの考え方もあるが、当施設の場合は見取りケアの実施や質の高いサービスを提供していることなど、すでに介護の現場経験があったとしても実際に求められる能力・知識に差があるケースも考えられる。中途採用者が求めているサポートは何かを把握し、必要な研修やフォローアップの実施など学ぶ機会の提供により、安心して働ける職場づくりを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ICTの活用により業務効率化や情報共有の迅速化を進めている

介護人材のより一層の減少を見据えて、ICTの活用による業務の効率化や迅速な情報共有の取り組みを進めている。ICT委員会を中心にケアプランの電子データ管理への移行を進めており、ICT委員がケアプランの入力を試行し、全フロー統一された入力方法を検討中である。入居者台帳や看護日誌の完全導入により、手書きの記録や転記など時間短縮を行い、業務負担の軽減とともに職員が利用者に関わる時間の確保を目指している。次のステップとして大規模改修を機に、全館のWi-Fi整備やインカム（ハンズフリー無線機器）の整備を検討中である。

・感染委員会にて動画視聴や対策の検証などをおこない、改善につなげている

コロナ感染症対策に重点を置き、「事業所運営の継続」を最優先目標とし、コロナ禍による臨時休業を一度もすることなく、利用者および家族に対してサービスを提供することができている。感染委員会ではガウンテクニックの手順を見直ししている。「感染予防具着脱手順」の動画を視聴後、2人1組になり、評価者と実施者に分かれて、ガウンの着脱をおこない、確認している。2回の実施でもチェックがつかなかった箇所は、現場で実践するまで再度振り返りをする事になっている。熱発者の対応についても検証し、改善につなげている。

・お花見やお茶会をおこない、楽しい時間を過ごしている

コロナ禍により、活動に制限がかかっている中、茶話会を開催した。その際は、最初に手洗いをし、利用者に聴きたい曲を聴き取り、リクエストの音楽を流した。飲み物は、コーヒー、紅茶、日本茶、ジュースの中から好きなものを選んでもらったことで、普段あまり飲まない方も嬉しそうに飲んでいて、流れる音楽を聴き、「懐かしい」「久しぶりに耳にした」などの声が挙がった。また、コロナ禍前までは桜ドライブに出かけていたが、今年度は庭でお花見をしながら散歩し、日光浴も兼ねてテーブルでのお茶を楽しんだ。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/50

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	82.0%	10.0%			いいえ：3.0% 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	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%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	64.0%	25.0%	7.0%		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	75.0%	21.0%			いいえ：0.0% 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	67.0%	25.0%			いいえ：3.0% 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	89.0%				どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%		7.0%		いいえ：3.0% 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	78.0%	7.0%	10.0%		いいえ：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%	14.0%	21.0%		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%	14.0%			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	75.0%	10.0%	14.0%		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	64.0%	21.0%	7.0%	7.0%	
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	78.0%	10.0%	7.0%		いいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	17.0%		14.0%	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	28.0%	28.0%	10.0%	32.0%	

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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	北区立高齢者在宅サービスセンター桐ヶ丘やまぶき荘
事業所所在地	東京都北区桐ヶ丘1丁目16番26号
事業所電話番号	03-5924-0151

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) 法則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する。2) 地域に根ざし、地域に信頼され、地域に支援される施設作りを行う。3) 職員を「人財」として尊重し、職員満足の向上に取り組む。4) ご利用者の満足を我々の喜びとし、安心、信頼されるサービスを提供する。5) 行政及び関連企業等とパートナーシップに則って公平・誠実な関係を築く。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・各ご利用者の支援に関して、デイ会議で話し合いが行われており、個別性の高い適切な支援の実施に取り組んでいることが認められます

毎月、多職種が参加するデイ会議が開催されています。デイ会議では、日々の業務や活動内容、各ご利用者さまの支援方法について話し合いが行われています。ご利用者さまに関する議題としては、新規ご利用者さま・排泄や入浴・移動など支援方法を検討する必要がある事案がピックアップされ、個別の対応が検討されています。また、検討の上、実施したことについては振り返りを行い、継続するか再検討の必要があるかを確認しています。多職種によって、各ご利用者さまの状態に応じた適切な支援を検討し、個別性の高い支援の実施にむけて取り組んでいます。

・ご利用者さまの情報を適切に把握した上で計画書を作成し、支援内容の周知徹底を図ることで、ご利用ニーズに応じた支援を実施しています

ご利用者さまに関する情報は通所介護フェイスシートを活用して収集し、把握しています。細かな情報を基に、ご利用者さまのニーズに応じた計画書を作成しています。計画書に設定されている支援内容は各種チェック表に反映されています。支援内容や留意事項が記載されている記録物やチェック表としては、ケース記録はもちろんのこと、送迎表や排泄表、入浴表等が挙げられます。支援時に、チェック表の内容を確認しながら対応することで、計画書に沿った支援の実施に繋がっています。ご利用者さまのニーズに応じた支援の実施にむけた取り組みがあります。

・ご利用者さまやご家族の不利益になることを防ぐべく、虐待予防や苦情対応などに先手先手の手厚い備えをしています

当該事業所では、ご利用者さま・ご家族への尊厳を守るべく、倫理綱領に基づいた確認を毎朝唱和して行っています。また1年に二回スタッフ全員に「虐待の芽チェックリスト」によるアンケート調査にて個人個人の自己チェックと集計結果に基づいた組織全体のチェックを行い、虐待の発生予防を徹底しています。苦情についても「ご意見・要望・苦情用紙」にて収集し、事実確認・対応・原因究明・予防対策と万全の体制で行っています。苦情対応委員会では法人内の他施設における事例の検討も行き、先手先手で予防・防止に取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・地域性やサービスの特性・事業規模に合わせて作成されているデイサービス独自の「BCP」の完成が待たれます

介護老人福祉施設と併設である当該事業所では、災害やリスクに対するBCPが合同で作成されたものを使用しています。また、コロナ禍における感染症に対するデイサービス独自の事業継続計画は帳票内に確認することができまし

た。しかしながら、通所介護事業の継続のために感染症以外の災害事案にも独自の対策が必要になる場面が想像されます。北区の地域性を考慮し、ご利用者さまの安全確保や、事業の中止・早期再開など基準などを示したBCPの策定にも取り組まれている最中であることが確認出来ていますので、完成を期待します。

・各ご利用者さまのケースファイルにおける記録物の整理整頓を行うことで、情報を適切に保管し、効率的な情報の収集に繋げることができます

ご利用者さま毎にケースファイルを作成し、記録物や情報を纏めて保管しています。ただ、各種記録物が挟み込まれてはいるものの、その方法に規則性が感じられませんでした。必要な記録物をピックアップしやすくし、また、内容を時系列で把握できるよう、整理整頓の上、各種項目に見出しを付けて保管することを提案いたします。これにより、効率的に正確に各ご利用者の情報の把握を行うことが容易になると考えます。誰もが見やすく、手に取りやすいケースファイルにすることで、職員のご利用者への理解を一層深める為の取り組みにもなりえます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・常にブラッシュアップしてコロナ禍におけるサービスの継続に取り組んでいます

集合して行う通所介護のサービス提供形態は、コロナ禍において非常にデリケートなものになっています。密になることを防ぐことが対策の根幹となりますが、体調のすぐれないご利用者さまの検査の励行・スタッフのPCR検査と抗原検査を毎週行いウィルスの持ち込みを防ぐ・二酸化炭素の測定を行い換気を徹底するなど常に進化させながら対応しています。適切でありながら過剰になりすぎない対策にて、ご利用者さまにとって心理負担の無いサービス提供の継続を心掛けつつ、入浴や健康管理などご利用者さまの通所目的を中断させないよう意識されています。

・事業所でもご自宅でも、安心安全に過ごしてもらえよう必要な支援を実施しています

事業所とご自宅での生活における繋がりを意識して、支援しています。その取り組みが明快に反映されているものが、送迎表です。送迎表には、各ご利用者さまの送迎時の留意事項が細かに記載されています。薬等の持ち物は勿論のこと、施設や電化製品の電源への対応等、細かに対応し、対応変更時には、都度内容を更新して整備しています。送迎時にご自宅の様子からご利用者さまの変化に気づくこともあり、送迎が適切な支援に繋げる為の情報収集も担っています。ご利用者さまに安心安全に過ごしてもらえよう、日々、必要な支援の実施に取り組んでいます。

・職員全体で機能訓練に対する意識が高く持たれ、多職種が一丸となって取り組んでいます

機能訓練士が実施する訓練以外にも、広いスペースを活用して、他の職種が歩行訓練の付き添いを行ったり、エアロバイクを実施していたりと、常時、機能維持にむけた支援を実施しています。廊下には、「お伊勢ツアー」と題して、事業所からお伊勢までの距離を参考に、廊下を歩いた分だけポスター上の駒を進めてお伊勢のゴールを目指せるといった掲示物がありました。ご利用者さまが自ら歩行練習をするきっかけにもなっており、楽しみながら機能訓練に参加する為の工夫になっています。職員が一丸となり、機能訓練を意識した支援に取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/92

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	78.0%	8.0%	6.0%	8.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	68.0%	10.0%		18.0%
				いいえ：4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	38.0%	34.0%	16.0%	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	72.0%	18.0%	10.0%	
				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	64.0%	18.0%		14.0%
				いいえ：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	8.0%	8.0%	
				いいえ：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	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	80.0%		16.0%	
				どちらともいえない：4.0% 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	66.0%	12.0%	22.0%	
				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%	8.0%	8.0%	
				いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	10.0%	12.0%	
				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	60.0%	20.0%	20.0%	
				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	68.0%	20.0%	12.0%	
				いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	62.0%	20.0%	16.0%	
				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	46.0%	20.0%	12.0%	22.0%