

# 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	社会福祉法人黎明会
事業所名称	デイサービスやすらぎ
事業所所在地	東京都小平市小川町1丁目485番地特別養護老人ホームやすらぎの園1階
事業所電話番号	042-345-0617

## 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)明るく、温かく、安全で快適な環境の提供 2)豊かな人間関係と科学性に基づく自立援助 3)利用者の個別性と意思を尊重したプランニングとサービスの実践 4)利用者、家族、第三者、職員の声を反映させ、風通し良く前進する施設 5)社会福祉事業者として、在宅生活困難（困窮）高齢者の使命を果たす

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者に連続性ある情報提供やサービスを提供できる体制が整っている

当事業所は、社会福祉法人黎明会グループに属する一事業所であり、他に病院や訪問看護、入所施設など複数の関係機関が同一敷地内で連携して福祉・医療サービスを提供している。このスケールメリットはデイサービス利用希望者にとって非常に便利で、要介護認定に始まりケアマネジャーの選択・決定からデイサービス事業所入所までワンストップで通過することができる。このスケールメリットは、利用者にもデイサービスやすらぎにとっても連続性ある情報共有およびサービス提供であり事業所の特徴でもあり、地域の人々への貢献ともなっている。

### ・多様な形態の食事やおやつが提供され利用者からも評価の声が聞かれている

コロナ禍での食事提供では、行事食では、松花堂弁当などで華やかな雰囲気を楽しんだり、おやつでは「セレクトおやつ」としておやつバイキング風に自分で選ぶなど利用者が楽しみとしている。食事形態の変更時には医師、家族、ケアマネジャー、介護職員と連携をとり楽しく美味しく安全な食事提供に努めている。今回行った利用者調査の自由意見欄においても、「食事がおいしい」など評価の声が数多く聞かれている。

さらなる改善が望まれる点

### ・地域に認識され、開かれた事業所を目指されたい

現在、法人グループの一組織として事業運営を実施しており、従前よりグループの他機関と連携して事業・業務等を進め依存して来たところがある。その結果、自分たちで完結してしまい、地域に対する認識が弱く、地域や業界の現状が分かっていない側面がある。そこで昨年末に新たにデイサービス独自のパンフレットを作成し、対外的に情報発信を行っている。コロナ後には毎月地域包括や公共機関・施設等に顔を出し、名刺交換や情報交換を行い連携強化に取り組むこととしている。今後は、デイサービス事業所一組織としての情報発信に取り組まされたい。

### ・認知症の利用者の過ごし方などを検証し、地域の幅広いニーズに対応することを目指している

現在、利用者の平均年齢は89歳、平均介護度は2.1であり、高齢化や重度化の傾向は否めない。また、認知症の利用者も増加傾向にあり、認知症ケアに関するスキルを向上させることを目指している。事業所では、「認知症の利用者の主体性を尊重し、快適に過ごしてもらうためには、どのように取り組めばよいか」などを命題として改善に取り組んでいる。認知症利用者の活動プログラムやフロア環境の整備などを改善点として掲げ、さらに認知症の理

解をテーマとする研修開催などを充実させ、地域の幅広いニーズに対応することを目指している。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・理念や目標達成に向け、利用者にとって先につながるサービス提供を模索している

契約上また事業形態上デイサービスに出来ることには限りがあり、利用者が在宅している時間帯はサービス提供をしていない。当事業所のサービス提供の考え方は、「介護を要する利用者の尊厳を守り、安全に配慮しながら身体残存機能を活かした日常生活動作の向上を目指し、いきいきと楽しく生活が送れるよう生活支援を行う」ことである。その実現に向け、ルール範囲内の決められた枠に限り、例えば配食サービスや安否確認、ヘルパーが来るまでの間の目配り耳配りなど、かゆい所に手が届くような利用者にとっても先につながるサービス提供を模索している。

### ・利用者の残存機能の維持・向上に向けた取り組みを充実させている

利用者の日々の状況に合わせた歩行や車イスから椅子への移乗など、日常的な生活動作がリハビリにつながるように積極的な支援に努めている。また、1日を通して座っている時間が多い利用者についても、機能訓練士の指導の下に介護職員主導による機能訓練の要素を取り入れた運動系のプログラムを取り入れるなどによって、心身機能の活性化に取り組んでいる。軽度から重度に至る様々な利用者の残存機能の維持・向上に向けた取り組みを充実させている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/50

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	80.0%	12.0%	6.0%	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	80.0%	6.0%	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	74.0%	16.0%	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	77.0%	22.0%	いいえ：0.0%	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	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%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	100.0%	どちらともいえない：0.0%	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	93.0%	6.0%	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	93.0%	6.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	67.0%	9.0%	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	93.0%	6.0%	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	87.0%	6.0%	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	93.0%	6.0%	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	93.0%	どちらともいえない：3.0%	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	87.0%	9.0%	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	64.0%	22.0%	9.0%	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	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園デイサービスセンター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-321-9776

## 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)法人の基本理念と基本方針のもと、社会福祉法人としての公共性の保持と安定した運営を目指します。</li><li>2)高齢者が地域の一員として安心して暮らすことができるようお手伝いします。</li><li>3)ご家族の介護の軽減のためのサービスと情報を提供します。</li><li>4)個人の尊厳を守り、ひとりひとりの意向に応じたサービスの提供に努めます。</li><li>5)職員の専門性と資質の向上を図り、働きやすい職場環境の整備を目指します。</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>・行動制限が求められる中でも少しでも楽しんでもらえるよう、日々のレクリエーションや毎月の行事に工夫を凝らしている</li></ul> <p>新型コロナウイルス感染予防のため、まりも園の強みであるボランティアの受け入れや外出行事などを縮小して実施している。行動制限が求められる中でも全職員が試行錯誤し、少しでも楽しく過ごしてもらえるよう、日々のプログラムや季節行事をどうすれば開催できるかを前向きに考えている。季節行事では、お花見会、バーベキュー大会、夏祭り、長寿を祝う会、忘年会、節分会などを開催している。季節行事は毎月必ず企画・実施し、事前に予定を知らせることで、通所予定日ではなくても、行事に合わせて臨時で通所することも可能としている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・希望者を募り、毎月、職員手作りの家庭料理やお酒を楽しむ夕食会を開催し、楽しい時間を過ごしている</li></ul> <p>毎月最終土曜日に希望者に対して夕食会を開催している。通常は16時頃帰所であるが、夕食会当日は18時10分まで事業所で過ごしている。毎月15名ほどの利用者が参加し、楽しみにしている方が多い。職員が夕食会のメニューを考え、パエリア・三食丼・カレーの煮つけ・天ぷらなど、季節に応じた家庭料理に近いメニューを提供している。また、ビールなどのお酒も準備し、楽しんでいる。利用者の中には独居の方も多く、普段は一人で夕食を食べている方にとって、夕食会は皆と食べる楽しい時間となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地域の認知症の方の支援として、認知症支援リーダー育成や認知症カフェを実施している</li></ul> <p>特養生活相談員、通所生活相談員および居宅介護支援事業所長などが、小平市が開催する「認知症支援リーダー育成研修」に参画し、「認知症サポーター養成講座」の講師役を務める準備を行うこととしている。地域包括支援センター及び地域住民と協働し、「オレンジカフェ（認知症カフェ）」を立ち上げている。現状では、新型コロナウイルスの感染拡大もあり参加者は限定的であるが、「オレンジカフェ」を立ち上げることで、認知症の人やその家族が、地域住民や専門家と相互に情報を共有し、お互いを理解し合う場の提供を目指している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・コロナ禍以前に当事業所の強みであった外出活動やボランティアとの交流などを少しずつ再開し、活動内容を広げていくことを期待したい</li></ul> <p>コロナ禍以前は外出活動やボランティアの協力を得た活動が、当事業所の強みであった。コロナ禍により活動内容や地域との交流に制限がかかる中、日中の活動内容を工夫したり、近場から外出活動を再開するなど、利用者を楽し</p>
---

みが提供できるように日々取り組んでいる。今後、新型コロナウイルスによる制限は緩和される見通しであるが、基本的な感染対策をしながら、既存のボランティアの活動再開やボランティアの開拓などに取り組み、利用者の活動の幅を広げていくことを期待する。

**・職員間の連携の仕方や業務の見直しなどを通して、より働きやすい職場環境への改善を期待する**

当事業所では、12時～13時、13時から14時に分かれて職員が休憩を取っている。入浴が時間内に終わらなかったり、食事支援および食後の口腔ケアがスムーズに進まないことで、職員の休憩に影響が生じることもある。職員アンケートでは、「送迎時間が時間外になることがある」「研修や会議が多く、拘束時間が多い印象がある」という声が上がっている。職員間の連携の仕方や業務内容を見直すことで、安心して働くことができる職場環境への改善を期待する。

**・運営状況や経営課題について、管理監督層のみならず全職員に十分に浸透するよう丁寧な説明が期待される**

主任会議が運営会議的な位置づけであり、法人の決定事項の共有や協議事項を検討し、組織としての意見集約を図っている。全職員に確実に通知すべき事項については、主任からグループ会議で伝えられているほか、職員通達文書を回覧して周知している。一方で、運営状況や経営課題については、管理監督層に留まり全職員に十分に浸透していない点も見受けられる。事業計画書は全職員に配布しているものの、運営状況や経営課題について改めて全職員に説明する機会を設けて、共通理解の基で全職員が一体となって事業運営に取り組むことを期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・外出活動、外食行事、お誕生日茶話会を実施し、利用者の笑顔を引き出している**

今年度、コロナウイルス感染症の流行が落ち着いたころ、外出活動と外食行事をおこなっている。近隣公園に出かけ、咲いている花をみたり、広大な公園の中で外気浴をし、開放感を得ている。また、外食行事では2つのグループに分かれて、好きなグループを選んでいる。また、毎月、お誕生日の方に対して「お誕生日茶話会」を実施しており、希望される方と一緒におやつを職員と一緒に購入し、施設内で甘いおやつを食べて楽しんでいる。

**・屋上を活用した農園活動を開始し、利用者の生活の質の向上につなげている**

コロナ禍で当事業所の強みである外出活動ができない中、使用していなかった屋上のスペースを活用して「まりも村」（農園活動）をスタートさせた。テレビにも出演する専門家の助言を得て、車いすの方でも作業ができるようにテーブルにプランターを置いたり、かがまなくても作業ができる高さのプランターを購入し、利用者が参加しやすとした。専門家から、種の巻き方・間引きの仕方など、植物の育て方を教えてもらっている。自分たちで育てた野菜などは自分たちで料理して食べ、楽しみや生きがいにもつなげることができている。

**・今年度よりオレンジカフェを開始し、利用者の活躍の場や地域交流の場を創出している**

今年度の12月にオレンジカフェ「ノスタルジア」を開いた。地域包括支援センターとプロジェクトを立ち上げ、開催している。小平市の農家からもらった野菜やデイサービスの利用者の手作りアクセサリーを販売したり、職員が手作りするケーキを提供したりしている。また、施設の機能を生かして、機能訓練指導員を中心に転倒予防体操を実施し、管理栄養士が独居の方の食事の相談に応じている。定期開催することで、利用者の生きがいにつながり、地域の方との活発な交流の場になることを目指している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/44

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	86.0%	9.0%	どちらともいえない：0.0% 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	50.0%	36.0%	13.0% いいえ：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	86.0%	13.0%	いいえ：0.0% 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	81.0%	18.0%	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	86.0%	13.0%	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	90.0%	9.0%	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%	9.0%	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	68.0%	22.0%	9.0% 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：4.0% 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	90.0%	9.0%	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	81.0%	13.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	77.0%	22.0%	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	90.0%		どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0% 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	68.0%	22.0%	4.0% いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%