

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	社会福祉法人洛和福祉会
事業所名称	通所生活介護事業所洛和デイセンター南麻布
事業所所在地	東京都港区南麻布4丁目6番1号北棟
事業所電話番号	03-6408-8677

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)利用者中心であること 2)利用者の自立を支援する 3)人権の保護 4)寄り添うケアの提供 5)利用者満足度の向上

全体の評価講評

特に良いと思う点

・「**選択型プログラム**」を取り入れ、その日の利用者の希望で参加する活動内容を主体的に選択・変更できるようにしている

事業所では利用者の趣味や特技を活かせる場として、また日常生活を生き生きと過ごせるよう、ヨガや書道、手話、フラダンス、折り紙、脳トレ等様々なグループ活動や趣味活動を「選択型プログラム」として提供している。利用者はその日の希望や体調で参加する活動内容を選択・変更できるようにする等、利用者の自主性や主体性を尊重した支援となるよう努めている。どのプログラムも専門資格を取得している職員が関わり、プログラム内容の充実を図って、利用者の達成感・満足感や意欲向上にも繋がるように力を入れて取り組んでいる。

・**昼食の主菜を選択制にし、特別食として出前の日を設けるなど、利用者の食事への関心を高め、楽しめる食事を提供している**

毎週配付される次週の献立表から、利用者は主菜を肉料理と魚料理の2種類から選択している。栄養バランスに気を配った日替わりメニューになっており、利用者自らが考えて選択することで、食事への関心を高め、認知症予防にも繋がるようにしている。また高級なお弁当や、有名店から食事を取る「出前の日」や、季節の行事食などイベント食を月に数回設けて、外食の難しい利用者に喜ばれている。会話がはずむように席の配置を考慮し、利用者の身体状況、薬やアレルギーによる禁食等を把握し、適切な食事を適温で提供し、自立を意識した介助を行っている。

・**独立した浴室を3カ所設け、職員が1対1で対応する安心できる入浴環境にし、季節の入浴行事なども行っている**

独立した浴室の2カ所に家庭用の浴槽を、1カ所に機械浴槽を設置し、利用者の意向や身体状況に応じた入浴を行っている。誘導から服の着脱、入浴、送りまでを1人の職員が行い、またなるべく同性介助の要望に応え、安心して入浴を楽しめる環境にしている。湯は常時かけ流しにして自然に入れ替わるようにし、洗浄力・暖め効果・保湿効果があるとされるシャワーヘッドを導入している。ゆず湯やしょうぶ湯などの季節行事、入浴剤を使った温泉巡りなどを行い、希望する利用者全員が入れる体制にして支援している。

さらなる改善が望まれる点

・**介護職員により身体を積極的に動かす機会は提供されているが、機能訓練指導員による個別訓練プログラムの再開が期待される**

介護職員を中心に午前と午後の集団体操や食前の口腔体操を行なっている。また午後のレクリエーションも利用者の選択により、風船バスケットなど身体を積極的に動かす活動や脳トレなど個人で集中して行う活動を行い、他の利

用者との交流を楽しみながら心身の機能維持を図れるようにしている。ただ、現在機能訓練指導員を募集しているところであり、利用者への個別機能訓練プログラムは実施できていない。座っている時間が長いとの指摘もあることから、個別ニーズに基づいた機能訓練の再開により利用者の機能維持を図ることが期待される。

・ **利用者が地域との関わりを持てるように、地域やボランティアとの交流、地域への貢献活動の再開を検討されたい**

事業所のある複合施設では地域との関係構築に努め、地域の盆踊りやお祭りに協力し、餅つき等を行って多くの地域住民が訪れ、またボランティアの来所により事業所利用者の生活を楽しめるものになっていた。コロナ禍で地域行事や交流が中止となっているが、今年度は複合施設として感染症対策を取りながら「ありすの杜フェスティバル」の開催に至り、ボランティアについても状況を見て検討しているところである。利用者からもボランティアを期待する声があることから、今後さらに地域交流や貢献活動の再開に向け、積極的に取り組まれることを期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **活動の様子等事業所の雰囲気等を直接感じてもらえるよう事業所内の案内を行っている**

見学や相談には管理者や相談員が事前に日程調整等を行い、十分な時間をとって対応するようにしている。急な場合や突然の来所等にも可能な限り対応を行っている。利用者状況等必要に応じて送迎も行っている。事業所の特徴や魅力が伝わるようパンフレットや事業所内の紹介動画を活用して分かりやすく丁寧に説明を行っている。またコロナ禍ではあるが十分な感染予防対策を行い、デイサービスの1日の流れや様々な活動の様子等を見ながら事業所の環境や雰囲気を直接感じてもらえるよう努めている。

・ **コロナ禍でWebを活用した研修体制を構築し、研修回数や受講機会の増加に繋げている**

事業所では年間計画に基づいた法人主催研修や内部研修、キャリアパス研修、資格取得支援等職員への様々な学びの機会が用意されている。法人主催の全体研修（座学）はWebを活用して行われ、職員が受講しやすい工夫が行われている。内部研修は技術研修等年間を通してテーマを決め、月2回以上実施し、事業所全体としての業務水準の向上や標準化、職員の能力向上に努めている。今年度はコロナ禍の中、Webを活用した研修体制も構築し、前年度以上に研修実施の回数や職員の受講機会の増加に繋がっている。

・ **大災害に備え、施設状況に即した有効性・実効性のあるBCPを策定している**

防災マニュアルに明示されている事業継続計画（BCP）を当複合施設としてさらに落とし込みを行い、施設的环境や実状・状況等を踏まえたより具体的で有効性・実効性のあるBCPを策定している。区内の被害状況や施設、ライフライン等の被害を想定し、施設として必要な備えや対応が明示されている。業務縮小基準表や利用者情報一覧表の作成等災害発生直後限られた職員での支援継続に向け、優先的に実施する業務や中止・中断する業務等が明確にされ、職員にとって分かりやすいものになっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/103

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%	15.0%		
	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	90.0%	5.0%		
	どちらともいえない：1.0% 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	65.0%	30.0%		
	いいえ：1.0% 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	81.0%	15.0%		
	いいえ：3.0% 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	78.0%	18.0%		
	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	90.0%	5.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%			
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%	8.0%	10.0%	
	いいえ：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	68.0%	10.0%	20.0%	
	いいえ：1.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	5.0%		
	いいえ：1.0% 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	90.0%	5.0%		
	いいえ：1.0% 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	71.0%	15.0%	10.0%	
	いいえ：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	68.0%	20.0%	8.0%	
	いいえ：3.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	15.0%	11.0%	
	いいえ：1.0%			
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	43.0%	35.0%	8.0%	13.0%

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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	港区立北青山高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区北青山1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5410-3410

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）	<p>(1) 東京聖労院は、「四恩報謝」（天地・父母・国・衆生の恩に報い、感謝するところ）の教えに根本を置いた「聖労」（報いを求めない聖(きよ)き労働）を実践し、「地域とともに育つ」ことを常に忘れず、社会福祉の目的の実現をめざします。</p> <p>(2) 赤坂/青山の地域性・特徴を十分に生かし、質の高いサービスを提供することにより地域福祉に貢献します。</p> <p>(3) ご利用者一人ひとりが安全で気兼ねなく安心して過ごせる施設を目指します。</p> <p>(4) 堅実な財政運営のもと、職員にとって働きやすい職場づくりを目指します。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・体系的な研修計画に加えて、事業所独自の内部研修や、自発的な資格取得に支援をするなど、職員の学びを支援している

職員研修については、入職時から中堅、役職者、幹部に至るまで体系的な計画を策定している。また、先輩職員から個別指導を受けるOJTや、講義やワークで構成するOFF-JTも用意している。これらは法人全体で実施しているが、事業所でも独自に施設内研修を毎月1回開催している。感染症、身体拘束、ケア、苦情処理など様々なテーマを取り上げている。さらに、外部研修についても案内を周知し、積極的な受講を勧めている。この他に、自発的な資格取得や研究活動についても支援をしており、職員が常に学び続けられる体制を整えている。

・利用者、そして家族を対象とした独自のサービス評価アンケートを毎年実施しており、サービスの基本事項や手順等の見直しに努めている

事業所では、利用者そして家族等を対象とした独自のサービス評価アンケートを、年に2度、継続的に実施している。利用者アンケートの項目は、「職員の対応」や「デイサービスの雰囲気」、「送迎」、「体操・運動・リハビリテーション」、「昼食・おやつ」、「レクリエーション」等に関する満足度及び意見・要望を問うものである。そして、利用者・家族対象のアンケート結果については、集約・分析し対応策を検討した上で、家族会等を通じて、報告を行っている。このように、利用者及び家族等の意見・要望を重視し、サービスの見直しに注力している。

・自治会活動、ボランティア受け入れなど地域に開かれた事業所となっており、利用者の生活の幅を広げることにつながっている

事業所では、自治会活動に参加しているほか、様々な地域活動に積極的に参加している。コロナ禍かつ大規模修繕中という状況下ではあるが、職場体験の中学生を受入れたり、リモートを活用して児童館や中学校と利用者の交流を行っている。また、地域からボランティアを受け入れ、ハンドケア、ネイルケア、爪切り、ピアノ演奏や日本舞踊、フラダンスなど、利用者に多様な活動を提供している。利用者は、ハンドマッサージをしてもらいながら昔話を聞いてもらうなど、穏やかな時間を過ごすことができている。

さらなる改善が望まれる点

・次年度に向けて、稼働率の目標達成に向けた取り組みを推進していくことに期待したい

法人が、当事業所の指定管理者として運営を始めたのは2022年度からである。稼働率50%でスタートし、年間目標は70%以上で設定した。しかしながら、(1)スタート時点で必要な職員数を全て確保することができなかったこと、(2)施設の大規模改修が始まり、フロアの約半分が使えないこと、(3)秋に新型コロナウイルス感染症ウイルスが事業所内で発生し、利用手控えが起きたこと、等の理由により年間目標を達成することはできなかった。しかしながら、新たな取組みも検討中とのことなので、次年度中の稼働率達成が期待される。

・法人の広報誌や、区の情報誌等に加え、ホームページを新設しているが、パンフレットについては写真を添える等のさらなる改善が期待される

事業所では、法人の広報誌や区の情報誌、施設のパンフレット等により、利用希望者に対する情報提供に努めている。また、新たにホームページを開設し、ブログ等の更新によって、以前にも増して情報発信に力を注いでいる。ホームページでは、利用の流れや、料金、施設の設備、リハビリ、食事、活動内容等について、写真を添えながら分かりやすく情報が掲載され、今後の継続が期待される。一方で、事業所のパンフレットについては、イラストはあるものの、具体的にイメージしやすい写真等が無いため、さらなる改善がなされることが望まれる。

・利用者が楽しみにしているバラエティに富んだ食事が提供されているが、委託業者と定期的に意見交換をする機会を作っていくことが望まれる

食事の献立表は毎月家族へ配付されている。利用者が毎日食べている食事の内容を知るとともに、利用者と会話のきっかけにもなっている。毎月の郷土料理、コンセプトを決めたおやつバイキングなど、利用者は美味しい食事を楽しみにしている。食事は委託業者に委託されているが、さらに利用者の嗜好を反映したり、質の向上を図っていくために、事業所との意見交換の場を設定していくことが望まれる。調理員に美味しかったなど伝えているが、利用者本位の食事提供のため、事業所と委託業者の連携をさらに推進していくことに期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員倫理綱領を定め、様々な取り組みにより職員に浸透するよう努めている

法人は、基本理念を定め、それを実践するための「職員倫理綱領」ならびに「職員倫理綱領ガイドライン」を定めている。事業所では、この三つを職員に周知するために様々な取り組みを行っている。年2回開催する職員会議では、施設長が改めて説明を行っている。また、理事長が事業所を訪問し、理事長自ら理念について語る「理念研修」も行っている（コロナ禍では動画視聴）。さらに、「倫理綱領周知テスト」を年1回実施している。また、「倫理綱領を意識して行動していることを具体的に記入して下さい」といったアンケートを取ることも行っている。

・入浴や排泄をはじめ日々の支援を通して、利用者の権利擁護及び意思の尊重に努めている

事業所では、日常の支援を通して、利用者の権利擁護及び意思の尊重に力を入れている。倫理綱領や介護マニュアルにも明記されているが、入浴や排泄等の介助の際には、利用者の羞恥心への配慮、意思の尊重に留意し、「ドアやカーテンを閉めること」や、「パーテーションを取り付けること」、「身体にバスタオルを掛けること」、「周囲に察せられてしまうような発言を避けること」等を職員全員で徹底している。また、入浴場面でも、「疲れているから後で入りたい」等の利用者の意思を尊重し、タイミングや順番、事前の声掛けについても配慮し行っている。

・機能訓練指導員のもとに機能訓練を実施し、利用者の機能低下防止に努めている

事業所には機能訓練指導員が配置されており、希望する利用者の機能訓練計画書を作成し、機能訓練を実施している。訓練内容は個別機能訓練記録に記載されている。また、指導を受けた介護職員が、日中活動プログラムにおいて体操や訓練の要素を取り入れて、実施している。毎日、午前・午後座位体操も行っている。昼食前には15分間の口腔体操をして、咀嚼や嚥下がスムーズにいくようにしている。輪投げ、ピンポン玉入れ、ボール投げなど、体を動かす運動系のプログラムを提供し、利用者の生活機能の維持・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

29/62

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%	13.0%	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	79.0%	6.0%	10.0%	0.0%
	どちらともいえない：3.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	58.0%	34.0%	6.0%	0.0%
	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	82.0%	13.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：3.0% 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	82.0%	17.0%	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	89.0%	6.0%	0.0%	3.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	6.0%	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	72.0%	10.0%	17.0%	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	58.0%	10.0%	31.0%	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	86.0%	10.0%	0.0%	3.0%
	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%	13.0%	10.0%	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	65.0%	10.0%	6.0%	17.0%
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	65.0%	17.0%	17.0%	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	68.0%	6.0%	20.0%	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	44.0%	17.0%	34.0%	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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立芝高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区芝3丁目24番5号
事業所電話番号	03-5232-0848

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)自らが受けたいと思う医療と福祉の創造【湖山医療福祉グループ理念】 2)「老いていくことが怖くない未来」にしていくために。【百葉の会ビジョン】 3)個を大切にし、心を満たす医療・福祉の創造 4)地域社会との対話と交歓 5)安定と健全な発展・誇れる職場の創設

全体の評価講評

特に良いと思う点

・関係機関との連携体制が構築されており、質の高いサービス提供や短時間利用等を通じ、地域の高齢者の自立生活を支えている

事業所には、地域包括支援センターが併設される形で設置されており、日頃から綿密なコミュニケーションを取り、迅速かつ円滑な情報共有がなされている。当該地域における利用者の自立生活を支えるための砦としての事業所の立ち位置が明確であり、食事や入浴という2大特徴を有し、短時間の受け入れ対応も行っている。このような特色が、地域包括支援センターやケアマネージャー等にも十分に共有されており、必要な高齢者への情報提供が行われ、サービスの提供を通じて、自立生活を支えることに貢献している。

・機能訓練指導員を3名配置して、利用者一人ひとりの状態に応じた個別リハビリを行い、生活機能の維持・改善に努めている

当事業所には、理学療法士、作業療法士を配置しており「個別機能訓練計画書」を作成して利用者一人ひとりの状態に応じた個別リハビリを実施している。事業所内には、リハビリ用の階段や平行棒、運動マシン等を設置して、自宅での生活を想定した機能訓練を実施している。また、生活リハビリでは機能訓練指導員や介護職員等が連携して毎日の体操や洗濯物干し、テーブル拭き等を行なっている。更にバスケットボール、輪投げ、ハンマー投げ、ゴルフ等機能訓練の要素を取り入れて楽しみながら体を動かす機会を設ける等生活機能の維持・改善に努めている。

・アンケート調査や栄養士の毎食時の巡回聞き取り調査等で利用者ニーズを把握し、食事を提供している

利用者に提供している食事は、事業所の栄養士が献立を作成して調理師が事業所内の厨房で調理して提供している。献立の作成にあたり、食事アンケートで利用者の意向を確認したり、毎食時に栄養士が巡回して直接利用者の声を聞いたり、残食状況を確認して参考にしている。また、季節ごとのイベント食やリクエスト食を献立に加えてあり、利用者は食事を楽しみに通所している。昼食は、魚料理と肉料理を選択できるようになっており、こちらも好評である。食事の形態は、常食・刻み食・ペースト食などがあり利用者の状態に合わせて提供している。

さらなる改善が望まれる点

・経験年数の浅い職員の育成・定着により体制を整えた上で、影響を来している定例会議の開催については、計画通りの実施が期待される

法人内の他の事業所の人員体制と比較しても、当事業所には、在職年数の浅い職員が多い傾向にある。そのため、まずは、当該職員の定着と安定を図ることが優先事項となり、事業所を挙げて各種施策を通じて取り組んでいるとこ

るである。適宜、個別面談によるフォローを行ったり、丁寧なOJTを通じて育成を図ったり、希望する研修受講について配慮したり、有給休暇や他の特別休暇等についても取得しやすい環境を整えている。その一方で、一部、定例開催すべき会議の頻度や時期に影響を来し、計画履行が難しくなっている部分も否めず、改善が期待される。

・法人グループのマニュアルや法人の統一マニュアルを整備しているが、事業所として活用しやすくするための工夫をしていくことに期待したい

法人グループで作成した事業運営マニュアルでは、各事業ごとのサービス提供の手順等が記載されている。また、法人統一の感染症マニュアル、事故発生時連絡対応マニュアル、衛生管理マニュアル、防災マニュアルなどを冊子に収めて各フロアに設置している。しかし、これらのマニュアルは情報量が多く、日々の支援の中で活用することが難しい等の課題が見られている。また、「職員調査」でもわかりにくいことがあった場合は先輩職員に聞くなどの意見がある。今後は更に見やすく、活用しやすいマニュアルを事業所として工夫していくことに期待したい。

・新型コロナウイルス感染症の流行状況を確認し、予防対策をとりながら徐々に地域の方々との交流が増えるように計画されることに期待します

事業所の建物には地域包括支援センターが設置されているので、地域の方々相談に訪れることが多く、そこを通して通所介護の見学が行われることが多い。新型コロナウイルス感染症が収束していないので、エレベーターホールから様子を見学するだけであるが、地域の方々に通所介護の理解を図っている。事業所ではコロナ禍前は様々なボランティアや実習生を受け入れ、利用者は通所介護の中で職員以外の人との交流が多かったが現在それらは縮小している。今後状況を確認しながら予防対策をとって徐々に元の状況になるよう計画されることに期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・各種リスクに備え、訓練の実施や備品の配備等、実効性の高い実践的な対策を講じている

法人版の事業継続計画（BCP）をもとに、事業所版のBCPを策定している。また、感染症・緊急対応・事故対応にかかるマニュアルを整備している。そして、委員会を中心に、研修や防災訓練の実施に取り組んでいる。利用者との防災訓練では、階段を使つての昇降や、防災ヘルメットの使用、非常食の試食等を実施した。その他にも、実際に浸水被害に遭った、法人内の他の事業所からの基調報告をもとに研修会を実施する等、法人のスケールメリットを活かしている。研修内容を踏まえ、防災備品の置き場所を見直す等、具体的かつ実践的な対策を講じている。

・個別通所介護計画には一人ひとりの状況にそって具体的支援方法を示している

個別通所介護計画書には排泄介助や入浴介助、移動介助、食事介助などについて個別の支援方法を具体的に示している。職員はそれらを把握して支援している。入浴支援については、4種類の浴槽が設置してあるので、利用者の状況に合わせて浴槽を選び支援している。また計画書には支援時の注意事項等も示している。しかし、当日の利用者の状況で介護職や看護職の検討のもとで支援方法を変更することもあり、柔軟に対応している。食事介助でも、食事形態や介助方法を示しており、それらを把握して楽しく食事ができるように支援している。

・手厚い看護職員の配置で利用者の状態に合わせた対応で在宅生活の継続を支援している

手厚い看護職員の配置で、医療的ケアの必要な利用者や体力的に課題のある利用者を受け入れている。日々の支援の中では常に他職種が連携して利用者の体調確認を行なっている。更に利用者の体力に配慮した短時間利用にも対応しており、在宅生活の継続を支援している。また、サービス開始にあたり利用者の状態変化時の医療対応について「連絡カード」に記載してもらい、個別ファイルに綴じて体調変化時はスムーズに対応できる体制を整えている。毎月発行している「通信誌」には健康に関するトピックスを掲載して利用者・家族に配布し啓発を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

68/75

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%	19.0%	いいえ：1.0% 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	72.0%	8.0%	17.0% 無回答・非該当：1.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	50.0%	30.0%	8.0% 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	77.0%	16.0%	いいえ：2.0% 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	75.0%	20.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	5.0%	いいえ：4.0% 無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	7.0%	7.0% いいえ：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	83.0%	5.0%	8.0% いいえ：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	60.0%	20.0%	17.0% いいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	8.0%	5.0% いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	10.0%	7.0% 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	72.0%	16.0%	8.0% いいえ：2.0%
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	63.0%	20.0%	13.0% いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	16.0%	13.0% いいえ：1.0%
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%	35.0%	19.0% 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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンター白金の森
事業所所在地	東京都港区白金台5丁目20番5号
事業所電話番号	03-3449-9615

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)ご利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切にすること 2)在宅生活継続の為に必要なサービスを行う：公益型混合介護 3)介護予防：出来ることに目を向けた自立支援 4)開かれたサービス ～HPやSNSの活用～ 5)地域連携・医療連携

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ボランティアの募集や活動実施を積極的に行い、利用者との交流を含めた地域資源の活用と、事業内容を広く知ってもらえる機会となっている <p>事業所で行うイベントには朗読やフラワーアレンジメント、理美容などのボランティアを中心とした活動が多く行われている。イベントだけではなく、日常行うお茶の提供等もボランティアが積極参加している。また、看護学校の実習生が学生ボランティアとなるなど、積極的にボランティアの募集と活用をしている。近年はコロナ禍であったため、コンサートやマジックショーはオンラインで開催されるなど、利用者の安全面も考慮して活動を継続している。</p> <ul style="list-style-type: none">・各種研修や事例研究発表会、各種職員表彰の機会等を通じて、「職員の意欲の向上・育成」及び「事業所のサービスの向上」に取り組んでいる <p>事業所では、研修委員会を設置し、毎月1回の施設内研修の企画運営や、研修報告書・アンケートの集計及び振り返り、研修計画の策定等に取り組んでいる。それにより、職種や役職に関係なく研修に参加する機会が担保されている。また、法人では、事例研究発表会をはじめ、マニュアル大賞、マイスター大賞、優秀職員大賞、永年勤続大賞等の表彰の取り組みを通じて、職員のモチベーションの向上に力を注いでいる。事例研究発表会は、年に1度開催され、好事例・成功事例の発表を通じ、職員の意欲向上・育成及びサービスの向上を目指すものである。</p> <ul style="list-style-type: none">・通所介護計画書に沿って、利用者の希望を叶えるための支援に努めており、ケアマネジメントを丁寧に実施している <p>アセスメント結果や利用者の希望を踏まえて、通所介護計画書を作成している。長期・短期目標、サービス提供内容、送迎・食事・入浴・排泄・移動の支援等、必要な項目を明記している。利用者の希望は様々であるが、実現できるように努めている。計画はミーティングにおいて職員間で共有を図っている。日々の利用者の状況はケース記録にまとめ、支援の振り返りに役立っている。利用者の状態に変化が生じた際には、アセスメントも見直し、常に適切な支援が提供できるようにしている。ケアマネジメントの一連の流れを丁寧に実施している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の個性を見出しながら、日々楽しめる活動を提供していく通所介護計画書の作成が期待される <p>通所介護計画書には、送迎・食事・入浴・排泄・移動の5つの分野でそれぞれに支援や介助方法が明記されている。事業所では今後、利用者の個別の活動にも着目していきたいと考えており、これはコロナ禍において個人で行う活</p>

動が増えてきたことが要因ともなっている。今後は、利用者の楽しみを見出しながら、活動プログラムを作成・実施・記録し、見直しを繰り返していくプロセスを、一連のケアマネジメントに取り入れ、計画の充実を図っていくことも必要と思われる。より利用者の個性を捉えた通所介護計画書としていくことが期待される。

・ホームページやブログ、各種広報・説明資料を通じた利用希望者等への情報発信内容について、さらなる強化が期待される

ホームページやブログ、各種広報・説明資料等による情報発信について、担当職員を中心に事業所を挙げて取り組んでいる。しかし、重要課題の1つとして前年度に掲げていた目標である、「ホームページのユニークページビュー数毎月2000以上」に関しては、達成に至らなかった。そこで、これまで利用者の活動がメインだった情報発信について、職員の研修参加や感染予防に関わるような内容も、今後、積極的に盛り込むと同時に、更新数を向上させていく計画を掲げている。当該計画を着実に実行し、情報発信を強化していくことが期待される。

・契約時に、より事業所のサービスを理解してもらうことができるような資料の作成を検討していくことに期待したい

現在、利用契約時には重要事項説明書、契約書、パンフレットなどを用いた説明をしている。見学や体験を通じて、事業所の雰囲気を理解することはできていると思われるが、重要事項説明書等の文書では具体的なサービスのイメージが湧きにくいこともあると思われる。事業所では、ホームページ等で視覚的に活動を理解できる材料を多く蓄積している。今後はそうした材料を活かして、契約時に事業所の活動をイメージしやすく、利用者が積極的に取り組みたいと思われる資料を用意しておくことも良いかと思われる。今後の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

・具体的な根拠に基づき、詳細な事業計画が作成されている

事業所では毎年度、事業計画を作成している。計画には、昨年度の振り返り、事業所運営の状況、事業所を取り巻く環境、今後のビジョン、委員会による活動等の項目が記載されている。その内容は詳細であり、ケアマネジャーへのアンケート結果や、ホームページのアクセス分析など、具体的な根拠を踏まえ、必要な対策が立案できるようにしている。さらに、計画作成に当たって、事業所内の会議で職員と意見交換し、その結果を反映している。計画的な事業所運営の基本となる計画が作成されている。

・地域の福祉ニーズを把握し、専門性を活かし、利用者の在宅生活継続のため注力している

事業所では、利用者の在宅生活継続のために、無償又は低額の独自サービスを実践している。従来はカバーできない軽度な困り事へ柔軟に対応する、公益型混合介護である。アンケートを実施し、ニーズの高かった、夕食・買い物・通院時の送迎介助・送迎時の自宅内での軽介助等に取り組んでいる。その結果、従来は在宅生活継続が困難な利用者を支えることができ、利用者本人や家族、ケアマネジャー等からも喜ばれ、感謝の言葉や、高い評価のコメントが寄せられている。また、副次的な効果として、それを担う職員の使命感や意識の醸成にもつながっている。

・ADL低下の防止するため、運動プログラムをより多角的に展開して提供している

事業所では毎日、時間に応じて体操や運動の時間を設けている。機能訓練指導員の作成によるストレッチ体操や、誤嚥防止に向けた口腔体操、室内では山手線を模したルートを作成した歩行訓練、近隣の公園での歩行訓練、活動の中で行う座りながら体操できる筋力トレーニングなど、様々な運動が提供されている。この他にも個別に機能訓練を実施して利用者のADL低下の防止に取り組むなど、豊富なりハビリテーションプログラムをサービスとして提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/89

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	74.0%	20.0%		
	いいえ：2.0% 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	87.0%	7.0%		
	どちらともいえない：2.0% 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	46.0%	43.0%	5.0%	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	71.0%	25.0%		
	いいえ：2.0% 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	64.0%	33.0%		
	いいえ：2.0% 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	87.0%	7.0%	5.0%	
	いいえ：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	82.0%	12.0%	5.0%	
	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	46.0%	30.0%	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	89.0%	7.0%		
	いいえ：0.0% 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	87.0%	7.0%	5.0%	
	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	74.0%	20.0%	5.0%	
	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	84.0%	15.0%		
	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	74.0%	20.0%	5.0%	
	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	43.0%	28.0%	7.0%	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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立虎ノ門高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区虎ノ門1丁目21番10号
事業所電話番号	03-3539-3710

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)自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2)その方を深く理解し、尊重し、敬意を持ったケア 3)地域の中で親しまれ、信頼される施設づくり 4)専門職としての知識を高めるための人材育成 5)何事にもチームで取り組む姿勢

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の要望や希望を叶えるために、職員一人ひとりが努力し創意工夫をこらしながら、チームで支援を実践している

月次通信「とらトピア」には、笑顔一杯の楽しい催し物の記事が満載である。その裏面には次月レクリエーションの予定が載せられており、利用者の楽しみにしている姿が想像できる。特に、オンラインを通じた活動は、コロナ禍にあっても、大変実践的で有意義なプログラムになっている。「ドリームカムトゥルータイム」という、利用者の希望を叶える取り組みでも、職員一人ひとりが真摯に企画し、創意工夫しながらチームで支援を実践している。そうした職員の努力の結果が、利用者の満足度向上に現れ、好循環に繋がっているものと思われる。

・広報誌やホームページ、パンフレット、ほぼ毎日更新しているブログ等、様々な媒体の活用により、サービス情報の提供に努めている

広報誌や区・法人のホームページ、ブログ、パンフレット等の様々な媒体を通じ、利用希望者等に対する情報提供に努めている。ブログは、ほぼ毎日更新されており、月間25～40件弱の新規記事が掲載されている。ブログの記事内容は、食事やおやつ、レクリエーション、イベント、クラブ活動、ボランティア交流等をはじめ、多様である。これらのブログ記事は、職員が主体的かつ積極的に関わって作成されている。また、毎月発行の広報誌は、文字の大きさやカラーに配慮がなされ、レクリエーション活動のネーミングも工夫されており、好評である。

・利用者の状況や思いを職員間だけでなく、家族やケアマネジャーとも共有しながら、丁寧な支援を実践している

看護師、機能訓練士、介護士、栄養士、相談員でのカンファレンスを経て通所介護計画書を作成している。多面的な視点で利用者に必要な支援を検討している。また、専門職が利用者の状況を把握したり、意向を聞くための「お達者会」が毎月1回実施されている。利用者の体重測定を行いながら、一人ひとりの体調や悩み事を聞いている。月・火・水の三日間で利用者全員と面談している。利用者の変化や悩みを共有し、記録しているほか、家族や担当ケアマネジャーに伝えている。利用者の状況や思いを職員間だけでなく、家族やケアマネジャーとも共有している。

さらなる改善が望まれる点

・地域ネットワークの構築を進め、地域の方にも参加いただける公開イベントの開催を目指されたい

当事業所では、ボランティア活動団体との連携や地域ネットワークを活用したイベントの企画・運営を積極的に行ってきた。また、施設ボランティアコーディネーター協会やプラチナ塾、書道家のグループなどと連携し、心や体の健康増進に繋がる各種イベントも企画実施してきた。特に、コロナ禍にあってオンラインイベントに積極的にチャレン

ジしてきたことは大変な実績として現われてきている。オンラインの活用は大変効果的で有りメリットも多いと思われるので、今後、新たな団体や地域の方にも参加いただける公開イベントとしての取り組みが望まれる。

・ **介護相談員等派遣等事業における介護相談員の受け入れについて、感染対策を講じた上で、実施されることが期待される**

現在、事業所と運営法人を同じくする合計3つの事業所間で、介護相談員等派遣等事業における介護相談員の受け入れについて、鋭意検討が進められている。介護相談員の受け入れについては、近年、新型コロナウイルス感染症の影響下、実施が断念されてきた。しかし、その性質上、第三者の目が入り、サービスのさらなる向上にもつながることが期待されるため、受け入れに向けた検討・準備が進められてきた。事業所では、近い将来、感染対策を万全に講じた上で、最終準備を行い、受け入れを実施する予定であり、その実現が期待される。

・ **情報システムの更なる活用を目指して、新たな取り組みにチャレンジされたい**

リスクマネジメントについても委員会の運営や情報セキュリティ研修などへの積極的な参加など、研修を含めて事業所全体としての取り組みが定着してきている。また、科学的介護情報システム「L I F E」を導入し、月3日間での専門家チームを結集し、心と体の情報収集・一元管理を目指して、大変有意義な取り組みをしている。一方、この情報の活用についてはまだ発展途上にある。チャレンジングな内容ではあるが、事業所の将来を考えて、職員の情報リテラシーの向上とともに、L I F Eシステムを有効活用する取り組みの進展が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **24時間シートの活用等を通じ、新規利用者に丁寧に寄り添い、不安軽減に注力している**

事業所では、初回利用時にはまず、施設の案内を行い、朝の会では、他の利用者に紹介する場を設けている。また、話しが弾むような配席に配慮し、安心できる環境づくりを心掛けている。職員間では、ミーティングや24時間シートの活用により、情報の記録・共有に努めている。24時間シートは、新規利用者の送迎・昼食時、活動の際の様子等について、発言内容や表情、特記事項を含めて、具体的かつ詳細に記録するものである。多職種が連携して記録している。このように、丁寧に寄り添うことにより、新規利用者の不安の緩和に力を注いでいる。

・ **記録方法を変えたことで、業務の負担軽減を実現できている**

これまでは、通所介護計画書やケース記録、個別機能訓練計画書等の個人ファイルを、個人情報保護の観点から1か所に保管していた。利用日には通所介護計画書の目標の未実施を確認し、ケース記録を作成したり、個別の注意事項を確認してから業務を行うため、1か所の保管では確認に時間がかかり、業務負担が多かった。そのため、保管の仕方、記録方法を変更し、フロア内の保管場所に一部移し、スタッフがすぐに確認できるように変更した。その結果、スタッフの業務負担軽減を実現することができている。

・ **昼食の配膳方法を変更し、利用者の状態にあった食事提供を行っている**

以前は、昼食の配膳が終わってから、一斉に食事を始めていたため、温かい物が冷めてしまう等の課題があった。そのため、配膳方法を見直し、一人ひとり順番に着座後配膳するようにしたことで、温かい物をスムーズに提供できるようになった。食事は2週間前に利用者メニューの聞き取りを行って選択食を実施しており、季節に応じたイベント食や、利用者の状態や好みに合わせ、刻み食、とろみ食、ペースト食等も提供している。利用者開始前に確認したアレルギーの有無等は食事箋に記入し、厨房と情報共有して間違いのないようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/84

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%	8.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	83.0%	6.0%	どちらともいえない：4.0%	無回答・非該当：4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	61.0%	29.0%	8.0%	いいえ：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%	12.0%	いいえ：1.0%	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	82.0%	17.0%	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	96.0%		どちらともいえない：3.0%	いいえ：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：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%	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	74.0%	12.0%	12.0%	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	91.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	6.0%	8.0%	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%	11.0%	11.0%	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%	8.0%	11.0%	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%	8.0%	11.0%	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%	19.0%	12.0%	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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンターサン・サン赤坂
事業所所在地	東京都港区赤坂6丁目6番14号
事業所電話番号	03-5561-7831

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)法人理念にある「四恩報謝」の教えに根本を置いた「聖労」（報いを求めない聖(きよ)き労働）を実践し、「地域とともに育つ」ことを常に忘れず、社会福祉の目的の実現をめざします。2)赤坂の地域性・特徴を十分に生かし、質の高いサービスを提供することにより地域福祉に貢献します。3)ご利用者一人ひとりが安全で気兼ねなく安心して過ごせる施設を目指します。4)併設する赤坂子ども中高生プラザとの間では、コロナ禍での新しい高齢児童交流の充実に努めます。5)堅実な財政運営のもと、職員にとって働きやすい職場づくりを目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・面談の機会を数多く設けるなど、職員の職場定着のための取組みを行っている

法人及び事業所は、職員の仕事上の悩みや意向を丁寧に把握することで、職員が安心して長く働き続けられるよう配慮している。法人では「職員懇談会」を年1回開催している。懇談会は、入職1～3年目の職員から、法人の理事長、専務等が直接話を聞くものであり、事業所の直属上司を交えないことで、新入職員の率直な思いを汲み取っている。また、事業所でも、施設サービス部生活課長が、直属の部下でない職員も含め、個別面談を実施している。このように、面談の場を多く設けることで、職員個人の感情や思いなどを傾聴し、定着率向上に努めている。

・職員がしっかりと利用者に向き合い、寄り添い、傾聴することを重視し、利用者が生き生きとした表情で過ごしている

職員がしっかりと利用者に向き合っている。連絡帳や日々の記録も詳細であり、利用者の状況を的確に把握している。なかでも、業務日誌の記載内容が非常に多く、分かりやすいため、丁寧に日々の観察を行っていることが窺える。利用者一人ひとりのニーズや要望を取りこぼさず、利用者満足に繋げることができている。利用者は通所中、生き生きとした表情で過ごしている。寄り添い、傾聴することを重視し、利用者が不安を感じた場合にはその場で対応することを心がけている。気になることは職員間で共有し、次回に活かせるように取り組んでいる。

・家族に連絡帳や対面で利用者の状況を丁寧に伝えていることが家族の安心感につながっており、相談にも随時対応している

多職種連携の下、毎日の常務日誌に利用者の状況や連絡事項を詳細に記載している。その内容をもとに利用者の家族に、その日の出来事や利用者の状況について、連絡帳にて的確に情報提供している。家族も安心して利用できるよう努めている。送迎時などに直接家族と会い、顔を見て話をすることにも力を注いでいることも、利用者・家族の安心に繋がっている。家族の状況も踏まえ、利用者が自宅においても安心・安全に生活できるよう、家族に対してアドバイスをすることもある。また、電話等にて家族からの相談にも随時対応している。

さらなる改善が望まれる点

・多数設置されている会議体、委員会の運営のあり方について検討していくことに期待したい

事業所では、運営事項の審議や調整の場としての会議、また、分野ごとに詳細検討や素案作成等を行う委員会を多数設置している。これらは、事業計画に記載されているものだけでも24あるが、会議の中には、年に1~2回程度開催のものもあるが、毎月開催されているものが多い。業務の性質からして、メンバー全員が集まれる時間の確保だけでも苦労があると想定される。一つの会議体に異なる複数の役割を持たせるなど、会議体の運営のあり方について検討していくことに期待したい。

・事業所における電子化の推進に合わせて、記録作成作業の効率化と利用者へのきめ細かい視点を両立させていくことに期待したい

事業所では、これまで各種記録の作成において手書きによる業務が多く、電子化の推進に向けた取り組みを進めることとしている。事業所における記録類は、大変きめ細かく作成がなされており、職員間での情報共有が図られ、丁寧な利用者への支援につながっていることが窺えた。今後は、従来の記録内容の良さを活かしつつも、電子化により達成できる効率化の利点を取り入れていくことに期待したい。記録作成作業の効率化と、利用者へのきめ細かい観察の視点を両立させていくことに期待したい。

・外部との情報共有においても、さらなる充実につながる工夫を検討していくことに期待したい

現在も、日々の利用者の状態観察を多職種の職員が協力して行っており、その結果を記録や日誌等に残している。特別な事項や状態急変等によって、相談員や看護師がその都度ケアマネジャーや家族に連絡を取っている。緊急時のマニュアルもしっかり整備されている。しかしながら、記録類の電子化対応が進んでいないため外部とシステムを通じた連携があまり図れていない模様である。来年度に電子化を導入する予定であるため、外部との介護・医療連携におけるシステムの利用を検討するなど、さらなる情報共有への工夫を進めていくことに期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・様々な研修や自発的な学びへの支援を用意し、職員の能力向上を支援している

運営法人では、研修形態を大きくはOJTとOff-JTの2つに分けている。OJTは、主に新入職員に対して行っている。Off-JTは、さらに、事業所内部で行う研修、行政機関や大学が行う外部研修、法人が職位や役割に応じて設定する階層別研修や専門研修、に分けている。職員は、自己の経験年数、職位、興味関心等に基づいて、新任研修、中堅研修、昇格者研修、専門技術研修など、ふさわしい研修を受講することができている。さらに、自発的な資格取得や研究活動についても支援が受けられるので、継続的に学び続けることができている。

・通所介護計画書に基づく支援の実施を記録で確認でき、記録自体も詳細に作成している

通所介護計画書で、移動、食事、排泄、入浴、医療面、精神面、活動、コミュニケーションなどの項目に沿って、利用者のニーズや解決すべき課題を整理している。アセスメント結果および、利用者・家族の意向を踏まえて計画内容を作成し、6カ月ごとに見直しが行われている。ケース記録には、入浴について、午前・午後の活動について、食事量について、看護師による健康観察記録などに加えて、通所介護計画で掲げられている課題や目標に対する支援が実施されたかどうかを確認している。詳細かつ丁寧な記録を作成し、モニタリングに活かされている。

・多職種連携の下、機能訓練計画書を作成し、利用者が楽しく訓練に取り組んでいる

利用者一人ひとりの行動や動作を、毎日の記録や日誌に記入し、日々のモニタリングを行っている。機能訓練計画書の作成時に、多職種を招集した会議を開き、様々な情報をもとに、利用者に必要な個別の機能訓練について検討している。各職種の専門的な見地からの意見や利用者の意向を踏まえて、機能訓練指導員により個別機能訓練計画書にまとめられている。利用者の意向や状況を良く把握した上で作成した計画であるため、実際の訓練に取り組む利用者の表情は明るく、納得し、楽しく行っている様子が窺える。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/80

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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	85.0%	9.0%	0.0%	4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	85.0%	14.0%	0.0%	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	90.0%	9.0%	0.0%	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	85.0%	9.0%	0.0%	4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	95.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	14.0%	0.0%	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	80.0%	19.0%	0.0%	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	61.0%	38.0%	0.0%	0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	80.0%	14.0%	0.0%	4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	23.0%	0.0%	4.0%
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%	14.0%	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	71.0%	23.0%	0.0%	4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	23.0%	0.0%	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	61.0%	33.0%	0.0%	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	社会福祉法人恩賜財団済生会
事業所名称	港区立南麻布高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区南麻布1丁目5番26号
事業所電話番号	03-5232-9672

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) 「ささえます まめに優しくあたたかく」のキャッチフレーズに基づいた利用者・家族への支援を行います 2) 経営改善のための具体的な対策を実施し、経営基盤の充実に努めます 3) 行政・関係機関と連携しながら、法令遵守を旨とした適正な事業運営を行います 4) 会議やミーティングを効果的に実施し、経営層と現場の連携を図ります 5) 高齢者サービスの拠点施設としての役割りを認識し、健全な運営に努めます

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職場の課題等について、一般職員が自由闊達に話し合える職場風土がある

事業所では、「職員ミーティング」という名称の会合を年3～4回開催している。経営層を除く常勤職員、非常勤職員、派遣職員が集まり、介助のあり方、イベントのあり方、利用者からクレームの対応など事業所内の様々な課題について話し合う場となっている。職員ミーティングの前には事前にアンケートを取り、議題を揃えた上で、当日は順番に自由闊達な雰囲気の中で話し合っている。みんなで話し合って合意形成を築くことで、利用者に対してどの職員も統一した対応を取れるようになったという効果ももたらしている。

・業務別の詳細かつ実践的なマニュアル類の整備のみならず、新入職員育成についてもマニュアル化しており、日々の業務を通じて見直している

各業務の詳細かつ実践的なマニュアルを整備し、業務の標準化に注力している。送迎や、入浴、排泄、プログラム進行業務をはじめ、マニュアルが整えられている。そして、フローが盛り込まれ、実用的になっている。また、新入職員育成についても、留意点と併せて、「勤務初日の職員体制」や、「確認してもらおう資料」、「勤務初月の業務」等が明文化されている。さらに、習熟した業務項目のチェック表を作成しており、職員間で共有している。なお、これらのマニュアルは、定期的な見直しに加え、必要時は迅速に見直され、サービス向上に取り組まれている。

・食事は事業所内の厨房で作られ、利用者個々に合わせた食事形態やイベント食が行われており利用者や介護支援専門員から好評価を得ている

食事は委託業者により事業所の厨房で調理が行われている。食堂では調理員と利用者が顔の見える環境となっており、作りたてを提供している。利用者一人ひとりの状態に応じて常食、お粥、一口大、刻み、ペースト等の食事形態で提供している。更に当日の利用者の体調に配慮して、常食からお粥、お肉から魚への変更等柔軟に対応している。また、日々のメニューでも旬の食材を使用した季節感のある食事や誕生日食、イベント食が提供されており、選択食は毎月行われ利用者にとって楽しい食事となっている。利用者や介護支援専門員からも高評価を得ている。

さらなる改善が望まれる点

・職員全員が、キャリアに応じて学び続けることができるような研修体系の構築が望まれる

事業報告書には、「職員ミーティングや職場内研修の実施、外部研修を通じて、職員のスキルアップに努めた」との記載があるが、今回の第三者評価に伴う職員自己評価結果では、「育成（研修）計画」に関わる項目（5-1-3）で

肯定回答率が低いという結果が出ている。ヒアリング結果も総合すると、職位や勤務年数に応じた階層別研修は設定されていない、外部研修は一部の職員のみが受講している、といった状況になっていると思われる。常勤、非常勤を問わず全ての職員が、キャリアに応じて継続して学び続けられる研修体系の構築が望まれる。

・ **ブログや広報誌をはじめ、様々な媒体を通して情報提供に努めているが、ホームページやパンフレットについては、さらなる充実が期待される**

事業所では、多様な媒体によって、利用希望者等に対する情報提供に努めている。ホームページやパンフレットでは主に、「概要情報」や「運営方針」、「サービス内容」、「利用料金」等について、分かりやすく紹介している。また、ブログのURLも掲載している。その一方で、写真については、パンフレットに一部あるのみである。本点について、事業所としては、課題意識を有している。ホームページとパンフレット双方について、「多様なサービスを通じて、利用者が居心地良く過ごす様子」を伝えられるよう、掲載内容のさらなる充実が期待される。

・ **毎月、月間予定表でプログラムを発表しているが、改善の余地もあるため、今後は新しいプログラムへの取り組みも期待したい**

事業所では多くのボランティアや実習生、介護体験等を受け入れて、利用者にとって楽しみの一環となっている。しかし、コロナ禍でボランティア等の受け入れを縮小している中、日々行なわれているプログラムがマンネリ化している等の課題が見られている。毎月プログラムミーティングを行なっているが、これまでのプログラムの組み合わせになっている事が多い。これからは利用者の時代背景も変化してきている事を踏まえたプログラムの検討が望まれるため、プログラム雑誌等の有効活用や利用者の声を聴くなど、新しいプログラムへの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

・ **利用前の生活への配慮や短時間利用等により、利用開始直後の不安のケアに注力している**

事業所では、新規利用者の利用開始に先立ち、訪問時に丁寧な聞き取りを行い、記録し、職員間で共有している。さらに、初回利用の前日の夕礼では、記録を基に、利用者にかかる重要な事柄について読み合わせを行い確認している。また、サービス開始直後には、座席の配置や、柔軟な送迎対応、短時間利用からの利用の開始等によって、利用者の不安やストレスが軽減されるように留意し取り組んでいる。このように、利用者の心身状況への配慮はもちろん、サービス利用前の生活を考慮して、丁寧な受け入れに努めている。

・ **季節湯や、一對一の丁寧な介助を通じて、心地良い入浴サービスの提供に努めている**

事業所では、安価で美味しく豪華な食事の他、入浴サービスに力を入れており、特色としている。2種類の介護浴槽を設置し、利用者一人ひとりの身体状況や要望に応じたサービスの提供に努めている。入浴時には、一對一での同性介助を徹底し、一回一回お湯を入れ替え衛生面にも配慮している。また、区内の浴場組合からは、ゆずや菖蒲をはじめとした様々な寄贈があり、利用者は季節湯を楽しむことができるようになっている。「ささえます、まめに優しく、あたたかく」をモットーに、心地良い入浴サービスの提供を心掛け実践している。

・ **コロナ禍でもボランティアや介護体験等を受け入れて利用者の生活の幅を広げている**

当事業所は運営が長く、地域とのつながりが出来ている。近隣の幼稚園、保育園、小・中学生との交流の機会も多くあり、事業所主催の「お祭り」には地域の方を招いて盛大に行っていた。しかし、新型コロナウイルス感染症が発生してからは大勢が集まる行事や交流の機会がほとんどなくなっている。その中でも区から出されている新型コロナウイルス対応指針に基づいて、ボランティアや介護体験を受け入れている。傾聴、ヘアカット、大道芸、メイク、音楽会、介護体験等、延べ72名を受け入れて、利用者にとって有意義な時間となり、生活の幅を広げている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/65

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%	15.0%	0.0%	0.0%
	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	82.0%	7.0%	5.0%	6.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	46.0%	35.0%	17.0%	0.0%
	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	71.0%	23.0%	5.0%	0.0%
	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	76.0%	17.0%	5.0%	0.0%
	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%	7.0%	7.0%	0.0%
	いいえ：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%	0.0%	0.0%	2.0%
	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	89.0%	5.0%	5.0%	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	48.0%	10.0%	41.0%	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	84.0%	7.0%	7.0%	0.0%
	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%	5.0%	12.0%	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	71.0%	5.0%	20.0%	0.0%
	いいえ：2.0%			
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	71.0%	7.0%	17.0%	0.0%
	いいえ：2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	7.0%	23.0%	0.0%
	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	35.0%	25.0%	38.0%	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	社会福祉法人恩賜財団済生会
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンター港南の郷
事業所所在地	東京都港区港南3丁目3番23号
事業所電話番号	03-3450-5571

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) 施設創立以来の運営実績を生かし、経営の効率化を図る 2) 利用者本位のサービスをすすめる 3) 高齢者や家族が安心して生活できるよう支援します 4) 地域の医療機関との緊密な連携のもとに利用者の健康維持を図る 5) 港区の高齢者福祉を支える総合施設として、それぞれの事業の連携を一層強化し、高齢者が住み慣れた地域で自立した生活を送れるよう全力を尽くす

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員にとって働きやすい職場となるような環境構築に取り組んでいる

常勤職員には公休を年間130日付与しており、加えて年次有給休暇を最大で年20日付与しているため、職員はワーク・ライフ・バランスに即した働き方を実践することができている。また、経営層の方針や決定事項、事業計画、会議録、外部研修の案内等が、LANを通じて全職員に情報共有されているため、部門、職種、職位を異にする職員ともコミュニケーションがスムーズに取れている。また、内部研修、法人研修が充実しており、職員は、キャリアアップ、能力向上、自己啓発など自ら目的に基いて研修に取り組み、自己を成長させることができている。

・日頃からの丁寧なコミュニケーションや、独自の利用者アンケート等の実施を通して、利用者一人ひとりの意思や価値観の尊重に注力している

事業所では、日頃からの支援に際して、利用者の意思を最大限に尊重できるよう努めている。レクリエーションプログラムへの参加や、お話しボランティアの受け入れ、特定のゲームへの参加等についても、あくまでも利用者個人の意思や選択を尊重している。事前に丁寧に声掛けをしつつも、利用者の気持ちが乗らなければ、それぞれに心地よい時間を過ごせるように配慮している。また、事業所では毎年、独自の利用者アンケートを実施しており、「入浴や活動、おやつ、体操、個別機能訓練等」についての満足度や要望を確認し、サービスの向上に活かしている。

・浴槽、A 機器、通信機器等の設備が充実しており、利用者の安全だけでなく、効率の良い支援にもつながっている

利用者が入浴する際、様々な身体状況に対応できるように3種類の浴槽が用意されている。利用者は自分に合った浴槽で、安全・安心して入浴を楽しんでいる。また、デイルームにおいてはテレビが数台配置されており、一つの番組や内容に偏ることなく、様々な番組や内容を映し出し、利用者の好みで選択できるように配慮されている。職員間の連絡や緊急事態に際しては、携帯電話での通話も行えるため、対応するまでの時間も短縮されている。こうした取り組みが利用者の安全にも、職員の効率良い支援にもつながっている。

さらなる改善が望まれる点

・服務等に関する規定を、部門間で統一化することについて検討していくことが期待される

秘密保持、苦情対応、虐待防止、事故防止及び発生時の対応といった項目については、事業の種類を問わず、明文の規定が望ましい。当事業所では、特別養護老人ホーム、ショートステイ、通所介護、ケアハウスという複数の事業

を展開している。事業内容が異なることから、運営規程も別々に策定されている。しかしながら、各規程を比較すると、上記項目について規定の有無の相違が見られる。このことで実際の対応に差が出たという事実はないが、基本的な項目であり、事業部門間での統一について検討していくことが期待される。

・**広報誌やホームページ、パンフレット等の多数の媒体を通じて、情報発信に注力している一方で、更新頻度においては向上の余地がある**

複数の広報誌や、区・法人・事業所のホームページ、パンフレット等の多数の媒体を通じて、情報提供に努めている。その一方で、ホームページや広報誌等の更新の頻度に関しては、改善の余地がある。広報誌の1つ「すまいる」は、誕生会や茶話会、レクリエーション等の際の、利用者の活動の様子や生き生きとした笑顔の写真を掲載するものである。本来は、2ヶ月に1回が更新目標とされているが、他の優先業務の対応等のため、目標達成に至っていない。そのため、今後は徐々に、可能な範囲で更新頻度を高めていくことが期待される。

・**従来実施していたボランティアの受け入れや地域交流の再開を目指し、さらに新しい形での交流の実現期待したい**

新型コロナウイルス感染予防の影響で、従来実施していた地域との交流や、ボランティアの受け入れが少なくなっている状況である。現在、オンライン等で機会を設け奮闘中であるが、普段の生活の中で高齢者の活動範囲が狭小している。人との触れ合いが感じられる対面での交流活動は感染予防の緩和を待って是非とも再開してもらい、また新しい交流の形が実現できることに期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**強固な情報セキュリティシステムを構築している**

業務の効率化、印刷費の経費削減等のためにIT化、具体的には、文書の電子化、決済の電子化を進めている。このためのPCの使用にあたっては、職員ごとにIDを付与し、かつ役職ごとにアクセス権限に差を設け、さらにアクセスは全て記録する。そして、これらPCはインターネットには接続させず、事業所内のみネットワークとしている。Eメールの送受信など外部とのやり取りを行うPCは別途用意し、事業所内LANには組み込まない。機密データが外部に漏れない、また外部から悪意のあるメール等を侵入させないためのシステムを構築している。

・**サービスの利用開始直後は、相談員を中心に、利用者の不安のケアに力を注いでいる**

事業所では、事前に利用者や家族等から必要な情報を聞き取りし、職員間で丁寧に共有している。その上で、利用開始直後の利用者が快適に過ごせるよう配慮し、職員は意識的に、見守りと声掛けをしている。さらに、初回の利用時には、事前に顔合わせを済ませている相談員が、送迎車の到着に先行して利用者の自宅を訪れ、一緒に待つような体制を取っている。利用者の状況に応じて、初回一回もしくは数回、このような手厚い対応を行っている。それによって、利用者の不安の軽減に全力を注いでいる。

・**理学療法士を常勤配置し、利用者の身体状況を常に評価できる体制を整えている**

常勤のデイサービス専任の理学療法士を配置している。そのため、日々の利用者の身体状況の確認・評価が適切にできており、介護の質や支援方法の充実につながっている。利用者の在宅での環境や、送迎時の状況についても評価し、安全に生活できるようアドバイスや訓練内容を設定している。介護職員による生活動作介助の面でも、過介助になり過ぎないように理学療法士の指導の下、利用者の残存機能維持や意欲向上を図っている。今後レクリエーション等でも理学療法士の一層の活躍が期待できる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/60

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	77.0%	22.0%	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	63.0%	22.0%	13.0% 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	40.0%	54.0%	いいえ：4.0% 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	90.0%	9.0%	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	77.0%	18.0%	いいえ：4.0% 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	90.0%		どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	95.0%		どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	81.0%	13.0%	どちらともいえない：4.0% 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	86.0%	13.0%	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	86.0%	9.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
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%	18.0%	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	77.0%	18.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	18.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
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	59.0%	22.0%	18.0% いいえ：0.0%