

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	吉祥寺ナーシングホームデイサービスセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0886

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)法人の理念 誠の心2)真心を込めた丁寧な福祉サービス (本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。)3)「ご利用者・家族との信頼による絆」 (サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。)4)福祉コミュニティの協創(私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。)5)仕事を通じた職員の自己実現(自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしかう職場にします。)

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の総意を聞く場として「利用者懇談会」を開催するなど、利用者主体のサービスの実践に協同して取り組んでいる

事業所は利用者にとって心地よい居場所づくりのために食事、入浴、お楽しみ会、機能訓練等各種メニューを揃えている。しかしそれらが利用者にとって満足いくものであるかは日常のコミュニケーションの中で確認し、「ノー」という意思表示の際は決して無理強いしない様になっている。しかし個人では意思表示できない方、個人の意見が利用者の総意が不明な場面も出てくることがある為、事業所では5月から10月までの6ヶ月間週毎の利用者懇談会を開催し、様々な意見に耳を傾け、職員と利用者が協同して利用者本位の居場所となる取り組みを行っている。

・今年度より地域及び利用者のニーズ即して祝祭日のサービスを開始した。また、今後は短時間サービスの導入も検討している。

昨年までは月曜日から土曜日までの週6日間をサービス提供日としていたが、祝祭日は休みとなっていた。近年コロナ禍に於いて利用を控える利用者が増えており、改めて地域包括支援センター等に地域ニーズの調査をしたところ、祝祭日も利用希望があること判明した。現在利用されている利用者にも意見を伺ったところ同様の意見が多く聞かれたこともあり、今年度より祝祭日もサービスを提供する事にした。又1日は長いので半日の利用を希望する意見も散見された為現在検討中。この様に地域や利用者のニーズに即したサービスの展開を柔軟に対応している。

・コロナ禍でボランティアによるクラブ活動が中止される中、リモートによるクラブ活動を再開し利用者の楽しみが増えるよう取り組んでいる

事業所では「一期一会」の気持ちを心がけ一日一日を大切にサービス提供を行っている。多種多様な活動プログラムを用意し、利用者は複数のプログラムの中から日々参加したい活動を選択している。コロナ禍においては、職員以外のボランティアによるクラブ活動の中止が余儀なくされる中、楽しみが減っていたが、新しいボランティアの活動としてリモートによる「体操」や「フラワーアレンジ」を実施し利用者の楽しみが増えるよう取り組んでいる。今後も、感染症により活動に制限がある中でもレクリエーションを充実させていきたいと考えている。

さらなる改善が望まれる点

・グループウェア等の活用や日常のミーティングにおいて情報共有は十分行われているが、安全安心の為の更なる工夫を期待したい

事業所ではグループウェアを活用し、各種申し送りや利用者の生活記録等必要な情報が相談員、介護職員、看護師等非常勤職員にまで共有される仕組みができています。また、日頃のミーティングでも活発な情報交換がなされています。毎日の定時申し送りは夕方のみ行われており、朝は送迎車に職員が乗り込んでお迎えに行ってしまうため行われていない。しかし一週間ぶりの利用者の状況変化や当日欠席、初回利用者の受け入れ確認等、出勤職員が情報を漏れなく共有し安全安心なサービス提供の為に申し送り方法の更なる工夫を期待したい。

・利用希望者のニーズを把握して新たなプログラムの開発を行う等、魅力あるデイサービスとして稼働率アップにつなげて欲しい

ナーシングホームでクラスターが発生したことを受け、デイサービスでは2週間事業所を閉鎖したため、昨年度の年間稼働率は53.3%であった。そのため、定員を30名から25名に減らし、祝日営業と年末の稼働日数を増やし、機能訓練指導員を配置する等、利用率向上に向けた取組を進めている。一方、現在はレクリエーション活動を中心とした支援を提供しているが、今後は更なるマーケティングの実施等により、利用希望者のニーズを把握して新たなプログラムの開発を行うことで魅力あるデイサービスとしての位置づけを高めて欲しい。

・現在、感染症対応のBCPの策定、自然災害対応のBCPの見直しを進めており、完成後は訓練等を通して職員間で共有することが期待される

新型コロナウイルス感染症対策については、国や都、法人、嘱託医、保健所等から最新の情報を収集し、速やかに体制変更を行ったり、新型コロナウイルス及びインフルエンザワクチンの接種、スタンダードプリコーション（標準予防策）の遵守等に取り組んでいる。現在、感染症対応のBCPの策定に取り組んでおり、完成が待たれる。また、自然災害対応のBCPについても見直しを進めており、完成後は机上訓練等の実施を通して、フェーズに沿った対応等、職員間で共有、確認す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

・手順書のついて他部署による内部監査が行われ、サービスの標準化が図られている

手順書は各部署によって作成されるが、フォーマットは統一されており、各職員、各部署で閲覧や使用が可能となっている。手順書はサービスを提供する際のマニュアルでもあるため現場の実態と齟齬があってはならない。又新人など初めて対応する職員がその手順書を見ればわかる物になっていなければならない。その為に、作成された手順書を別の部署の職員が、固有名称で分かりづらい箇所や言い回しが難しい箇所などを点検する内部監査の仕組みがあり、これによって常に現場で活かされる手順書が整備され、サービスの標準化が図られている。

・研修をWEBで行うなど、コロナ禍の安全性を確保しながらサービス向上を図っている

法人、施設共に職員の育成には力を入れており、その一環として研修は非常に充実している。コロナ禍に於いて集合型研修はできなくなったが、法人教育研修委員会が中心となり、WEBを活用して個人情報保護法、高齢者虐待防止、感染症予防、褥瘡対策等を行っている。その他にも安全、安心、事故防止、接遇、防災、高齢者虐待、身体拘束、感染症、個人情報等多岐にわたっており、事業所では今年度KYT研修の実施を通して事故、ヒヤリを昨年度10%減という具体的な目標を立て、職員の育成とサービスの安心安全の向上の力を入れている。

・個別機能訓練プログラムを作成し生活機能の維持・向上ができるよう訓練を実施している

機能訓練指導員は、自立支援に向けた機能訓練の視点を持ちながら個別機能訓練プログラムを作成している。生活機能が維持できるよう一人ひとりに具体的な目標を持ってもらいながら歩行訓練やストレッチなどを行っている。また、個別に時間をかけて行う訓練では体調を確認し話を聞くことで心の問題も把握しながら支援を行っている。3か月に1回の自宅訪問でのモニタリングでは家での様子も観察しながら評価・見直しを行っている。専任の機能訓練指導員の配置による専門性の高い訓練は利用者にも好評で継続して提供できるよう力を入れて取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

17/60

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	76.0%	17.0%	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	94.0%	5.0%	いはいえ：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	58.0%	11.0%	17.0%	11.0%
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%	23.0%	いはいえ：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	88.0%	5.0%	5.0%	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	70.0%	17.0%	11.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%	5.0%	いはいえ：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	82.0%	5.0%	11.0%	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%	11.0%	29.0%	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	100.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：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	70.0%	11.0%	17.0%	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	88.0%	5.0%	5.0%	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	58.0%	23.0%	17.0%	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	88.0%	11.0%	いはいえ：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	41.0%	29.0%	11.0%	17.0%

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	公益財団法人武蔵野市福祉公社
事業所名称	武蔵野市立北町高齢者センターコミュニティケアサロン
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町4丁目1番16号
事業所電話番号	0422-54-5300

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)みんながいて安らぎはぐくむ 2)プログラム活動を通じて生きがいを共に見出そう 3)利用者が楽しく過ごせるセンターを目指そう

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・提供するプログラムの内容を充実させるために、職員が意欲的に取り組んでいる 曜日ごとに各種のプログラムや趣味講座を催している。毎月ミニ行事を開催するように努めているほか、敬老会やクリスマス会、景色の良い中庭を活用したオープンガーデンなど、季節ごとのイベント企画にも注力している。個別機能訓練にあたっては、職員全体で内容を検討して準備にあたるなど、目標を達成するために協力し合える土壌が整っている。利用者のより一層の満足度の向上を目指し、組織一丸となって取り組んでいることは高く評価できる。・利用者が楽しんで食事ができるような促しに力を入れている 事業所の食事形態としては、主食は、米飯、軟飯、お粥、副菜は、常食、荒刻み、刻み、極刻み、超極刻みを用意し、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柔軟に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、事業所の行事に合わせた行事食をはじめ、B級グルメツアーと題して都道府県や世界の料理をテーマにしたイベント食を開催し、利用者の出身地や旅行した場所の話題がでるような促しを目的として楽しめる食事の提供に努めている。・利用者の意向を個々の事業に反映させる仕組みが整っている 毎年、利用者アンケートを実施して、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握し事業に反映させている。利用者の日々の利用者の発言や要望、意向などは定例ミーティングをはじめ、必要に応じて朝礼などを通じて取り上げ、サービスの現状・問題を把握して、プログラム、行事などに活かしている。また、通所事業所連絡会の今年度会長を引き受け、市役所と連絡を取りながら、市内の通所事業所の牽引的役割を担っている。月2回の管理職による進行管理会議にて、法人全体の事業の執行状況、業務状況の把握をしている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・業務改善につながる幅広い情報収集力が必要とされる 利用者や家族からの意見や要望は職員全体で共有し、業務内容や対応方法の見直しに取り組んでいる。職員からの提案についても適宜取り上げ、毎月のミーティングで検討して業務改善につなげている。利用者満足度や職員の定着率も高く、安定した運営になっているが、新規の利用者を獲得するまでのインパクトのある業務改善には至っていない。利用者個々の要望にできる限り応え、努力し続けることが基本方針である「利用者が楽しく過ごせるセンターを目指す」ことにもつながることを踏まえ、今後も継続した取り組みが意欲的に行われることが期待される。・福祉用具の不備や不具合に対処できるよう定期点検を検討されたい 事業所では利用者の心身状況の変化時に対応できるよう、ベッドや車イス、歩行器、杖などの福祉用具を用意し、必要時に貸し出しを行っている。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、使用する都度での点検を行っている。ただし、都度での点検だと、急な不備や不具合に対処できない恐れがある。定期点検を行うことにより、事前に不備や不具合につながるものが早期に確認できる可能性があるために定期点検の検討が望まれる。

・経営改善につながる具体的な施策を充実させることが望まれる

新型コロナウイルスの発生も含め、経営環境が激変している旨の認識のもと、職員が中心になり「北町をよくする会」を発足し改善に取り組んでいる。具体的には、機能訓練の導入、利用者定数の是正、加算への対応などに取り組んでおり、一定の成果が得られていることも確認できている。ただし、目標とする経営改善には隔たりがあることを踏まえ、市の高齢者福祉計画や内部環境の分析結果（利用者調査や第三者評価）などを考慮し、前年度の事業総括から抽出した課題などを加味して対策を充実させることが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・センター長は朝礼や全体会議などを活用し自らの考えや方針を伝えている

職務分掌により各種契約や苦情対応、職員管理責任者など管理者の職務が明確になっている。朝礼や全体会議などを定例化させており、事業計画の策定、事業の進捗状況の確認、その他日常的な業務に関する指示や伝達、さらに自らの意見を述べている。また、事故や虐待などほかの事業所での事例なども紹介し、職員への注意喚起を図っている。管理者は、介護現場へのラウンドを行うなど、自らの職責を果たすとともに率先して組織の運営にあたっている。

・コロナ禍に置いて、職員による消毒や換気に力を入れている

事業所内の清掃は基本、朝の7時に清掃専門業者が行い、清潔で快適な環境作りに努めている。汚れがある場合には職員で都度での清掃を行い、朝の送迎前にはフロア的环境整備をし、利用者帰宅後にも清掃を行っている。また、コロナ禍においては、職員による手すり、テーブル、椅子などの消毒の徹底や利用中での換気などに力を入れている。それらの取り組みによって、利用者や職員からコロナウイルス感染の陽性者は出たものの、1日の休館のみで事業継続に支障はなかったことが報告されている。

・地域との関係作りを大切にしている

多数の地域ボランティアが集い、賑やかなデイサービスを特色としてきたが、コロナ禍の影響で来訪者を限定せざるを得なくなり、ボランティアも内容によって自粛することもあった。しかしながら地域との接点を途切れさせないように努力を続け、現在も地域交流は継続できている。多数の高齢者が利用するデイサービスに於いては、十分な感染対策の継続は必要不可欠であるが、同時にボランティアを始めとした地域との交流を徐々に活性化させ、従来のより賑やかで楽しみのあるデイとなっていくことを期待している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/50

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	91.0%	8.0%		
	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	85.0%	5.0%	6.0%	
	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	82.0%	14.0%		
	いいえ：2.0% 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	79.0%	20.0%		
	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	85.0%	8.0%	5.0%	
	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	97.0%			
	どちらともいえない：2.0% 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	91.0%	8.0%		
	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	85.0%	5.0%	8.0%	
	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	50.0%	17.0%	32.0%	
	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	97.0%			
	どちらともいえない：2.0% 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	85.0%	5.0%	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	76.0%	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	85.0%	11.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	11.0%	17.0%	
	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	47.0%	20.0%	8.0%	23.0%

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	公益財団法人武蔵野市福祉公社
事業所名称	武蔵野市立高齢者総合センターデイサービスセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市緑町2丁目4番1号武蔵野市立高齢者総合センター
事業所電話番号	0422-51-2933

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)公設民営のデイサービスセンターとして他の民間事業者のサービスの補充補完。他事業所で断られた多課題・重介護等のご利用者の受け入れを行います 2)高齢者一人ひとりの尊厳を大切にするサービスを行います 3)高齢者の生きがいと健康づくりを支援します 4)人とひととのあたたかいふれあいのセンターにします 5)利用者の一人ひとりが喜んで毎日利用したいと思えるセンターを目指します

全体の評価講評

特に良いと思う点

・多職種間で利用者の情報共有がしっかりとされている

利用者の様子はプログラム、バイタル、入浴等のその日の様子をリーダーもしくは相談員が個別に介護記録（パソコン上）へ記入している。申し送りや引き継ぎなどは、日報に記載し職員全員が確認している。帰りのミーティングを丁寧に行い、利用者のその日の変化について話し合っている。困難事例については、月1回のワーカーミーティングで検討し共有している。また、看護師や理学療法士が常駐しており、それぞれの専門職との連携も取れている。多職種間でのミーティングでも利用者の情報共有がしっかりとされている。

・その人らしく1日を過ごせるように支援している

1日の中で決められたプログラムを除いては、時間的な制約を設けておらず、自由に過ごしてもらえるようにしたり、自宅での生活の延長になるように配慮している。事業所の見学を行った際にも、自宅で行っていた趣味活動を継続して楽しんでいる様子がうかがえた。また、利用期間中に新たな要望などを受け付けた際には、家族やケアマネジャーの確認を取り、同意を得た上で迅速に対処している。苦情や要望、ヒヤリハットや事故などについては、報告書を定め迅速に対処することに取り組んでいる。

・毎月、各種の取り組みに関する振り返りを行い、次月の目標設定につなげている

毎月全職員が参加するミーティングの中で、前月の振り返り、稼働率・稼働状況などについて、当月の目標を振り返り次月の目標を定めており、デイサービス全体の確認と取り組みについて周知を進めている。全職員への情報の共有だけでなく、全職員が参画してサービスの目標決めに取り組むなど事業所運営の重要な位置付けとして機能しており、サービスの質向上に向けた体制を整えている。

さらなる改善が望まれる点

・各利用者が楽しめるプログラムを再編成し、利用者の満足度を上げていくことが望まれる

現在、「生産性向上セミナー」に基づいて業務改善を図っている。事例として、業務のむだをなくして、落ち着いた利用者の見守りを増やすなど、適切な人数でケアが実施できるようになっている。また、元気な利用者にも向き合う時間を持てるようになってきている。幅広い利用者に対応していくために、各利用者の楽しめるプログラムを再編成し、利用者みんなが満足できるように、その人に合ったサービス内容の提供を検討することが望まれる。

・個別性のある通所介護計画書の作成が望まれる

利用者の自宅等で行われるサービス担当者会議に相談員が出席し、アセスメントを行い、それをもとに通所介護計画書が立てられサービスが実施されている。通所介護計画書はケアプランの短期目標に連動しており、6か月に1回見直しをしている。しかし、通所介護計画書は作成しているが大枠のものが多く、一人ひとりの利用者のリハビリの内容等、個別性のあるものに工夫していくことが望まれる。通所介護計画書はファイルされいつでも見られるようになっているが、内容が職員に十分に伝わっているかどうかは不明確であり検討が望まれる。

・事業所の特長を明確にし、さらにサービス内容をステップアップさせることが期待される

事業所は総合施設の中に位置しており、地域包括支援センターなどとも連携を図りながら幅広いサービスを提供している。常勤職員の平均在籍期間は6年に達しており、職員のスキルやモチベーションも高く、利用者本位のサービス提供がなされていることもうかがえる。ただしその反面、特長が捉えにくい側面があることも否めない。タイトな人員体制の中で一定以上のサービス提供がなされていることは高く評価できるが、さらに職員間での話し合いを充実させ、事業所の特長を職員一人ひとりが認識できるようなマネジメントを構築されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・個人面談を通じて人材の育成状況を確認し適材適所な人員配置に取り組んでいる

法人全体で採用計画を立てており、常勤、非常勤などの就業形態に関わらず福祉公社として採用実務を行っている。人事制度全般については、職員研修や事業計画書などで周知するとともに教育研修体系などを整備している。教育研修体系や職能資格制度を活用し、常勤職員については個別面談を年2回実施し、非常勤職員については契約更新時の面談を通じて把握し、適材適所の人員配置に取り組んでいる。さらに、非常勤職員への理念や基本指針の理解を推進させ、事業所一丸となって計画を達成できる組織作りを目指している。

・どのような困難ケースであっても受け入れをし、対応をしている

事業所では、他のデイサービスセンターで断られたケースを積極的に受け入れている。例えば、帰宅願望が強い利用者には根気強く関わり、暴力・暴言のある利用者、精神疾患のある利用者、家族がクレマーで行き場がなくなった利用者など、どのような困難ケースであっても受け入れをし、対応をしている。また、看護師や理学療法士が常駐しており、医療ニーズが高い利用者も積極的に受け入れている。

・清潔で安全性を重視した環境作りは高く評価できる

ダイルーム全体の環境作りとして、利用者が疲れた時に座ったり、ベッドで横になれるように配慮している。利用者の座席の位置取りに関しても、心身状況に配慮したグルーピングを行い、安全確保にも配慮している。重度の利用者が適切に過ごせるような空間も完備されており、外光や空調も管理されており、利用者がくつろげる空間作りに配慮していることがうかがえる。通所介護事業所としては十分なスペースが確保されており、清潔感が感じられる環境を整備している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/66

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	71.0%	23.0%		
	いいえ：4.0% 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	83.0%	7.0%	9.0%	
	いいえ：0.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	45.0%	28.0%	19.0%	7.0%
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%	21.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	71.0%	19.0%	7.0%	
	いいえ：2.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	78.0%	16.0%		
	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	88.0%	7.0%		
	いいえ：4.0% 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	83.0%	11.0%		
	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	61.0%	14.0%	23.0%	
	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	88.0%	9.0%		
	いいえ：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	78.0%	11.0%	9.0%	
	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	73.0%	14.0%	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	61.0%	28.0%	7.0%	
	いいえ：2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	9.0%	9.0%	
	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	40.0%	26.0%	9.0%	23.0%

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	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターさくらえん
事業所所在地	東京都武蔵野市桜堤2丁目8番31号
事業所電話番号	0422-51-5550

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)働き易い職場：性別・年齢・国籍等に関わらず、誰もが働き易い職場環境を創っていきます。2)人財の確保と育成：人財を確保・育成できる教育体系と職場風土を醸成していきます。3)顧客の満足：ひとりひとりの「喜び」「安心」「生きる力」を支え、笑顔あふれる暮らしを実現していきます。4)地域への貢献：福祉のプロとして培ったノウハウを地域に還元していきます。5)サービスの質の向上：利用者主体の意識とサービス品質の向上に向けた仕組みの双方を確立していきます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・日々の職員同士の連携がスムーズに行えるよう環境を整えることで、風通しの良い職場作りが行われています

職員は朝の送迎を行うために、時間差で出勤をするシフトを構成しています。そのため全員揃っての申し送りはできません。利用者に不都合が生じないよう、さらには全職員が利用者の状況を把握できるよう、職員連絡票を作成しました。職員連絡票には、利用者への支援方法、職員が行ったアプローチの仕方や利用者に対する小さな気づきも記載し互いの支援方法の共有を図っています。こういった取り組みにより、職員間の連携が強化され、どんなことでも共有し互いに理解しあえる風通しのよい職場作りにもつながる結果となりました。

・事業継続計画の策定、職員への周知、大規模訓練を実施し、事業の継続性を図っています

同一建物に併設されている特養や短期入所、居宅介護支援の事業所と共に「さくらえん」としてリスクの対応に臨んでいます。コロナを含む感染症対策、防災に関する各種想定を変えての災害対応への訓練の実施、救命講習の実施、備蓄も準備されています。特に、現在行政からも強く望まれている事業継続計画については、東日本大震災の経験や教訓を踏まえて策定をしており、職員への周知を図ると共に、平成28年度以降から行政や関係機関、地域と協働して大規模訓練を実施して、内容の確認と職員への意識啓発に努め、事業の継続的な運営を図っています。

・専門職を配置し利用者の運動機能の維持・向上につながる個別のプログラムを作成しています

機能訓練指導員は、理学療法士やあん摩マッサージ指圧師を配置し、専門性を活かした機能訓練が行える体制を整えています。利用者の自宅での日常生活動作や身体機能に対する不安など個々に相談に応じています。利用者一人ひとりの状態を把握して訓練プログラムが作成できることは、事業所の強みとなっています。また、事業所にはマシンを数台設置し、利用者の状態を把握し適合するマシンの選定をし、身体機能の維持・向上につなげています。機能訓練に特化した専門職の視点が、利用者の体力づくりに効果的な影響をもたらしています。

さらなる改善が望まれる点

・ICT化による利用者情報の一元化と多角的利用が進められることが期待されます

現在利用者に関する記録等は職員が手書きで、それぞれの様式に記載しています。相談員はモニタリング報告やアセスメントシートを出力して対応し、介護担当者も気が付いた点を職員連絡票に記載して、重要な点は業務日誌に転記していくといった形をとっています。利用者に関する情報を一元化して多角的に利用、活用していくことが、理念にある「働きやすい職場を創り、快適なサービスを提供する」につながると考えられます。支援ソフトへの移行が進められているとのことですので、ICT化の進展によるサービスの向上が期待されます。

・自ら提供しているサービスや活動の様子を地域に向けて発信して、強みをアピールしていく工夫が期待されます

今回の利用者へのアンケート、総合満足度の調査では回答者全員が全て「満足」以上、「大変満足」が「満足」を大きく超えるといった高い評価が得られています。また入浴設備の充実、多職種の職員間の連携や風通しの良い職場風土の形成も感じられます。また、上記の通り機能訓練プログラムも充実しています。さらに、特養やショートステイを併設する複合施設であるということも強みの一つとなることが考えられます。他の事業所との差別化を図り、選ばれる事業所としての目標も掲げているので、アピールポイントを前面に押ししていく取り組みが期待されます。

・ウィズコロナを見据えて、感染症対策も講じながら利用者同士の交流が深まることが期待されます

コロナの感染の状況も落ち着きを見せてきましたが、3年にもわたる感染の影響は生活環境に大きな変化をもたらしました。当事業所でも同様で、例えば、利用者と利用者の方にパーティションを設置したために利用者同士の会話が減り、関係性も希薄になっているようです。デイサービスに通う利用者にとって、職員との関わりばかりではなく利用者同士の交流も楽しみの一つとなっています。感染症対策も図りながら、利用者同士の交流が図れる環境を整えたいと考えています。感染症を正しく理解し、対応することで利用者同士の交流が図れる実践が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・感染防止への意識の形成と徹底した対応を図っています

コロナ感染によるクラスターの発生もあり（規模を縮小しながらサービスの提供は継続しています）、その時の経験も活かしながら、コロナ感染に対しては非常に厳格な対応を行っています。事業所内や送迎車両への消毒や換気を徹底しています。利用希望者の見学も消毒、検温の実施と共に利用者との接触を避けるために、入口付近のラウンジから事業所内を見もらうことに留めています。感染拡大を防ぐ意識づけや対応の徹底に力を入れています。

・入浴形態を整えることにより利用者の身体状況に合わせた入浴の提供が行われています

入浴に関しては、利用者の身体状況を把握したうえで支援が行われています。洗身など自分で行えるところは、自分で洗ってもらうようにしています。職員はあくまでも利用者ができない部分のフォローをしています。できる力を奪うことなく、自分で行うことで自立支援にもつなげています。入浴形態においてもチェアインバスを導入することにより、身体状況に合わせた入浴の提供が可能になりました。また、入浴時間も午前・午後と設けることで一人ひとりゆっくり入浴ができるよう環境を整え利用者のペースを大切に支援をしています。

・重大な事故につながる服薬管理の検討を重ね、事故が起きない体制を構築しました

利用者の薬は、ダブルチェックの体制を整えています。利用者の朝の受け入れの際には、看護職員が薬のセットをし、さらに介護職員がチェックをしています。内服の際には、看護職員が服薬の介助をしています。誤薬・落薬はこの事業所でも起こりがちですが、リスクの重要さを軽視する傾向にあります。しかし、薬の間違いは命に関わることもあり、緊張感をもって対応すべきことです。当事業所では、これまでの経験から検討を重ね、ダブルチェック体制を定着化したことにより、これまで誤薬事故は起きていません。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/75

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	87.0%	6.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	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	87.0%	9.0%		いいえ：0.0% 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	90.0%	6.0%		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	75.0%	21.0%		いいえ：0.0% 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	87.0%	9.0%		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	90.0%	6.0%		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%	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	81.0%	6.0%	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	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	12.0%	9.0%	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%	15.0%	9.0%	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%	9.0%		いいえ：3.0% 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	78.0%	6.0%	15.0%	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	63.0%	21.0%	12.0%	いいえ：3.0%