

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	緑寿園ケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-462-1206

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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス 2) ご利用者・家族との信頼による絆 3) 福祉コミュニティの協創 4) 仕事を通じた職員の自己実現 5) 法令遵守の履行

全体の評価講評

特に良いと思う点

・2名の機能訓練指導員が計画に基づいて機能訓練を実施し、利用者の生活機能の維持・向上にむけて支援している

常勤の理学療法士を含む2名の機能訓練指導員による機能訓練を実施している。理学療法士は利用開始前の新規利用者宅を訪問し、「生活機能の維持・向上を図り住み慣れた自宅において、自立して暮らし続けること」の視点からアセスメントを行い、通所介護計画や個別機能訓練計画作成に参画し、効果を定期的に評価している。さらに、利用者が無理なく参加できるよう、訓練の目標が同じ利用者ごとにグループ分けをして、機能訓練指導員が小集団での体操を実施している。機能訓練指導員の視点から安全な送迎や移動介助方法についても検討している。

・利用者一人ひとりに合わせた食事を提供し、季節感あふれる献立や行事食、おやつなどの工夫も凝らしている

利用者一人ひとりに合わせた食事を提供し、利用者個々の嗜好、アレルギー、禁食、嚥下状態に対応し、食事制限が必要な利用者にも個別の対応をするなどきめ細かく支援している。その日の体調に配慮して食事内容を変更することもある。旬の素材を使い、季節行事の料理など、季節感のある献立で、施設内で調理している。喫茶として、数種のスイーツから選択ができる「お好みおやつ会」も催し、利用者に喜ばれている。エネルギーや塩分量の情報が必要な利用者のため、毎月利用者に配付する「予定献立表」に記載する配慮を行っている。

・相談員2名と機能訓練指導員で初回訪問を行い、多角的視点で把握した利用者情報を通所介護計画書の作成に反映させている

初回訪問は必ず相談員2名に可能な限り機能訓練指導員の3名で訪問している。契約等についての各種説明と共に、利用者や家族の意向や利用者の心身状態、生活歴、住環境等利用者情報の把握に努めている。相談員2名で訪問することで認知症利用者や羞恥心等へ配慮し、家族と別々の面接の実施やもれがないよう互いに確認・検討ができ、多角的視点で把握した利用者情報を通所介護計画書の作成に反映させている。その場で通所介護計画書や個別機能訓練計画書を作成・説明し、同意を得る等、時間の有効活用で利用者や家族の時間負担の軽減にも繋げている。

さらなる改善が望まれる点

・統合後の新たなチームとして、さらに協働して利用者の安心・安全に向けて取組みを進められることを期待している

法人内他施設との統合により、利用者や職員の移動や新しく担う業務、業務手順の違い等様々な要因が重なったこともあり、利用者の事故やヒヤリハット発生数の増加が見られる。事業所では職員間のタイムリーな情報共有や再発防止を徹底化し、重大事故に繋がらないよう細心の注意を払って支援に臨んでいる。職員間の一層の情報共有の強化

促進を図ると共に、事故等に繋がる潜在的要因を把握し、これらに基づいて事故発生や再発を予防し、適正な対策を図る等新たなチームとして協働し、利用者の安心・安全に向けて取組みを進められることを期待している。

・ **新施設に移転後も、地域との密接な関係づくりを進めていかれることを期待する**

当事業所の前身は、「住み慣れた地域の中で尊厳が守られ、いきいきと安心して暮らしていけること」を理念として昭和50年に全国初の「地域ケアセンター」として開業した。令和5年度より新施設に移転するため、今まで培ってきた経験を生かして、利用者・家族・地域の方と協力し、作り上げてきた歴史や地域との関係を受け継ぎ、新しい関係を築いて行くことを期待する。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **見学時には活動への参加等事業所の特徴や雰囲気味わってもらえるよう努めている**

見学はコロナ禍ではあるが、「懇切丁寧」をモットーに感染防止対策等を万全にし、相談員が対応している。活動の様子が分かるようなるべく午後の見学をお願いし、希望に応じて送迎も行っている。興味ある活動に参加いただき豊富な趣味活動や事業所の特徴や雰囲気を味わってもらえるよう努めている。「通所介護のご案内」や事業所内に掲示してあるデイサービスの1日の流れ等を示しながら説明を行っている。見学当日以外の活動・行事、また季節感のある美味しい食事や充実した機能訓練等もタブレットを使って丁寧に説明している。

・ **毎日複数の活動を提供し、その日の利用者の希望で選択・変更できるようにしている**

事業所では利用者一人ひとりの価値観や生活習慣、またその人らしさや個人の尊厳を大切に「真心をこめた丁寧な係わり」を支援の基本としている。日常支援の中でも利用者の希望や要望等の個別的な係わりにも気軽に対応できる体制作りを行っている。利用者にはそれぞれ通所介護計画書に記された活動内容はあがるが、毎日5種類以上のグループ活動や趣味活動を並行して行い、その日の利用者の希望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。

・ **地域に開かれた施設として、地域の方と一緒に利用者の支援にあたっている**

事業所は地域に開かれた施設を目指し、ボランティアをはじめ職員以外の地域の方との交流を大切にしている。長年にわたり「ボランティア感謝の集い」を催し、感謝の気持ちを伝えている。現在進行中の施設の建て替えに伴い、本年10月に現施設の区切りとして地域の方々へ感謝の気持ちをこめて「さよならセレモニー」を催し、オンライン動画配信も行った。セレモニーにあたり、今まで関わりのあったボランティアにお礼の気持ちをこめてthanks cardを贈り、長年の活動に感謝を伝えるなど、地域の方と密接に交流を続けている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/79

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	83.0%	10.0%	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	91.0%	8.0%	どちらともいえない：0.0% 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	78.0%	10.0%	10.0% 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	91.0%	5.0%	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	83.0%	8.0%	5.0% 無回答・非該当：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	5.0%	どちらともいえない：2.0% いいえ：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%	どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0%
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%	8.0%	21.0% 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	94.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	10.0%	どちらともいえない：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	75.0%	8.0%	16.0% 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	78.0%	5.0%	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	72.0%		24.0% どちらともいえない：2.0% 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	48.0%	16.0%	32.0% 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	社会福祉法人悠遊
事業所名称	デイサービスいずみ
事業所所在地	東京都西東京市泉町3丁目15番28号
事業所電話番号	0424-24-8106

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) 「尊厳・自立支援」...その人の思いを大切にします 2) 「地域」...地域とともに築く福祉を目指します 3) 「サービスの質の確保」...サービスの質の向上を目指します 4) 「生活クラブ10の基本ケア」に基づくケア 5) 多職種連携によるケア

全体の評価講評

特に良いと思う点

・グループウェアを導入し、多職種が連携しながら利用者の支援を行っている

通所介護サービスでは、複数名の多職種の職員が通所介護計画に沿って業務を遂行している。利用者の担当介護支援専門員が立案する居宅介護計画と、相談員が作成する通所介護計画、さらにそれを意識した日々の支援、毎月行うモニタリングなどを連動させてその内容を職員間で共有し、職員間で連携して支援を行っている。当事業所はこの過程が一目で確認できるグループウェアを導入し、稼働させている。管理者は、実際に利用する職員が理解できるようにするとともに、導入後の定着を図るためのマニュアルの整備や勉強会の実施などでその活用を支えている。

・レクリエーションのメニューは、生活リハビリテーションの要素も取り入れたプログラムとなっている

当事業所は機能訓練を担当する理学療法士などの専門職は配置していないが、身体能力の維持・向上を目指して「生活リハビリテーション」を中心にサービスメニューを組み上げている。このサービスメニューには、看護師が作成するプログラムについて職員が指導を受け、1日3回の集団訓練が組み込まれている。口腔体操、発声練習、脳トレーニングなどの活動に機能訓練の要素を組み込み、それに1時間を費やす。利用者の意欲を高めて主体的な体操への参加を促し、職員がインストラクターを務めている。十分な負荷をかけ、一つひとつの運動を実施している。

さらなる改善が望まれる点

・地域との連携や交流を深めるボランティアの当事業所の活動への参加が、コロナ禍の感染対策のために一時停止している

当事業所では、コロナ禍の以前には、多くのボランティアが趣味活動や作品製作の活動などにさまざまにかかわり、利用者の活動を多彩なものにしてきた。それが現在は、コロナ禍の感染予防対策のために一時停止となっている。ただし、事業所に入る建物の外部の花壇や植木などの手入れのボランティアについては、利用者と直接に触れ合うことはないため、引き続き地域からの受け入れを行い、環境整備についての協力を得ている。利用者がボランティアと活動することは、地域との連携や交流を深める。感染を予防しつつ、可能な活動からの再開を期待する。

・自然災害に対応するBCPは整備され、定期訓練を含めて実施されているが、感染症発生時のBCPの整備を行うことを期待する

地震や自然災害の発生時におけるBCP（事業継続計画）を策定し、当事業所に通所中のサービス利用者の安全を

守る避難誘導訓練にも、毎月必ず利用者が参加できるように実施しているが、現在、事業所として対処してきている感染症の発生時におけるBCPについては、未だその整備には至っていない。今回の新型コロナウイルス感染症の予防対策などを内容として落とし込み、今後の感染症発生時のBCPとしてその作成に取り組むことを期待する。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス利用中の健康状態の変化の情報を、グループウェアでタイムリーに共有できる

事業所到着時に測定したバイタルサイン等の情報は即時にグループウェアの個別記録に入力され、利用者の健康状態や利用中の変化を把握している。職員は情報をパソコン画面でタイムリーに把握できる。複数の職員が記録を確認することで、新たな気づきが得られることもある。健康面の変化は看護師が読み取り、予測に基づく観察点も記録できる。グループウェアは1年前から活用している。適時の入力で、最新の状況に基づくアセスメントが行えるので、個別支援計画の変更や介護支援専門員のプラン再検討にも迅速に対応でき、ケアの質の向上につながっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/73

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	93.0%	6.0%	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	87.0%	9.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	66.0%	27.0%	6.0%	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	81.0%	18.0%	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%	15.0%	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%	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	93.0%		どちらともいえない : 3.0%	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	84.0%	6.0%	9.0%	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%	9.0%	21.0%	いいえ : 3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%		どちらともいえない : 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	96.0%		どちらともいえない : 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	81.0%	9.0%	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	78.0%	12.0%	9.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	15.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	60.0%	9.0%	30.0%	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】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	西東京市
事業所名称	西東京市谷戸高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都西東京市谷戸町3丁目23番8号
事業所電話番号	0424-25-4626

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)福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。2)職員は利用者の夢や希望の実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。3)地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。4)職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。5)職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の日々変動する情報を職員間で共有し、状態の推移を注視しつつ支援している

事業所では、毎日、バイタルチェック表に利用者の、血圧、脈拍、体温、入浴実施、服薬チェック、口腔ケア、食事量、排泄状況を記録している。個別援助記録票にはバイタルチェック表内容に加えて移動状況、活動内容、機能訓練、特記事項（事故、相談、苦情、トラブル）が記載されている。職員は利用者の日々変動する情報を朝、夕のミーティングで共有し、記録されたバイタルチェック表、個別援助記録はファイリングして、いつでも状態の推移を確認できるようにしている。介護支援専門員には毎月、利用実施状況報告書で報告している。

・事業所の今年度の重点項目の一つに、「心が動くおいしい食事の提供」をうたい、実践している

事業所は、フロアの一角に厨房があり、調理している音、匂いなど、食欲を刺激し、調理員と交流できる顔の見える良い環境が整っている。美味しいだけでなく、行事食、季節を感じ、利用者が楽しみになるよう、心が動く食事の提供に努めている。行事食、匂を取り入れた食事など、毎月献立表を作成し、利用者に配付している。体調により、食形態を変更して、誰もが安心して楽しめるようにしている。食事時間は音楽を流すなど、より美味しい食事時間を工夫している。

・新型コロナウイルス感染予防対策を徹底し、外出支援のバスハイク、趣味活動を再開している

コロナ禍で、中止していた家族懇談会を1年半ぶりに4家族が参加して開催した。ボランティア受け入れ制限、外出制限などから、閉じこもりがちで、心身ともに機能低下の声があり、万全のコロナ感染予防対策をとり、外出支援のバスハイクを実施した。利用者懇談会で要望が多かった、ボランティアが講師のフラワーアレンジメントを再開している。新型コロナウイルス対策の見直しを繰り返し、蔓延防止対策を徹底し、順次、活動の再開を予定している。利用者、家族の期待が高まっている。

さらなる改善が望まれる点

・各種マニュアルを作成し業務の標準化を図っており、それらのさらなる活用に期待したい

事業所では、サービスの質を標準化するため各種マニュアル等の作成・整備に力を入れている。内容としては利用者の食事や入浴等、個々の介護業務についてのものから、生活相談員の業務・健康関連・介護計画等の作成要領・新人職員やボランティアの研修等、多岐にわたっている。また、近年の新型コロナウイルス感染症対策としても、感染レベル毎の具体的な対応方法を明示している。ただ、それらの日常的な活用については職員の認識も未だ充分とは言えない。今後はこれまで蓄積してきた貴重な情報資源をさらに活用していく取り組みを望みたい。

・全職員が、緊急事態に対応するための連絡カードを理解し、対応できる仕組みづくりに期待したい

事業所では、利用者個々に「緊急事態に対応するための連絡カード」を作成している。職員に対し、ヒヤリハット、事故報告を分析、検討し、利用者の変化に気づくための目を養えるよう、ミーティングを活用している。消防署の協力でAED、窒息時などの実務研修を行っている。看護師は定期的に健康についての指導を行うなど、事業所全体で利用者の体調変化の気づきに取り組んでいる。職員全員が緊急事態の連絡カードの理解を深め、急な事態に備えるためのさらなる仕組みづくりが望まれる。

・利用者が望む、生活改善に直結した個別リハビリの工夫に期待したい

月3回、理学療法士による体操や直接指導の機会を設けている。利用者からの個別の質問、個別の体操指導や職員が毎日実施する体操の指導にも力を入れている。開催した運動会は、利用者、職員が一体となり、楽しく体を動かし、連帯感を持ち、仲間意識を深めている。利用者それぞれの心身状況に応じて、日常生活動作、転倒予防、頭の体操などに取り組んでいる。さらに、生活に直結した利用者の生活改善につながる工夫に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・新規コロナウイルス感染症に対し事業継続計画（BCP）を策定し取り組んでいる

近年は新型コロナウイルス感染症の蔓延により、これまでセンターとして力を入れてきた外出行事や食事に関する活動、家族懇談会の開催等がなかなか実施できない状況となった。そのため、その対策として西東京市と協議しながら令和3年度に事業継続計画（BCP）を策定するとともに、感染拡大や状況変化に対応して随時見直しを続けてきており、現実に沿った対応策としてその活用が進められている。今後も様々なりスクに対応するツールとしてBCPの策定および活用を位置づけて行くことを期待したい。

・初回利用者には利用前日までに、自立に向けた介護計画を、職員間で共有している

生活相談員は、利用者一人ひとりのアセスメントを行い、利用者、家族の要望、生活状況、心身状態、医療情報等を記録している。介護支援専門員が開催するサービス担当者会議に参加して居宅サービス計画に位置づけられている全職種と連携し、利用者の自立に向けて目標を定めている。その目標を達成できるよう通所介護計画を作成している。初回利用者の計画は、利用日前に職員会議で共有し、当日、朝のミーティングでさらに担当職員と理解を深め支援している。終了後夕のミーティングで、いかにして生活に活かせるか支援内容の振り返りを行っている。

・感染予防対策に力をいれ、利用者の自主性を重んじた活動を支援している

事業所では、感染予防対策を行いながら、利用者の望む活動を再開している。利用者懇談会を通じ、利用者が希望する多様な趣味活動、集団レクリエーションを行っている。運動系、頭脳系の活動を準備して心身機能保持に努めている。趣味活動は午後の時間を当て、利用者自身が選択できるようにしている。昨年のコロナ感染者が少なかったことを鑑み、懇談会で要望の多かった、深大寺植物公園のバスハイクを実施、利用者アンケートで参加を募っている。ボランティア講師のフラワーアレンジメントを再開、感染リスクの低いものから順次再開に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/33

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	85.0%	14.0%	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	90.0%		どちらともいえない : 0.0% いいえ : 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	85.0%	9.0%	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%		どちらともいえない : 4.0% いいえ : 0.0% 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	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%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	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%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	9.0%	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	80.0%	19.0%	どちらともいえない : 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	85.0%	9.0%	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%	9.0%	どちらともいえない : 4.0% 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%	14.0%	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	85.0%	14.0%	どちらともいえない : 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	90.0%	9.0%	どちらともいえない : 0.0% 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	76.0%	14.0%	どちらともいえない : 4.0% 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	社会福祉法人都心会
事業所名称	保谷苑デイサービスセンター
事業所所在地	東京都西東京市栄町3丁目6番2号特別養護老人ホーム保谷苑
事業所電話番号	042-423-8162

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) 福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す</p> <p>2) 職員は利用者の夢や希望の実現を目指して支援する事で、個人の尊厳の維持と幸福追求を目指す</p> <p>3) 地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める</p> <p>4) 「都心会は一つ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を図る</p> <p>5) 職員は利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員の良いチームワークによる業務の推進、意欲的な業務改善への取り組み等、利用者満足を目指したサービス提供に真摯に取り組んでいる

職員の異動が少なく、その間に培われた職員間の協力関係、良好なチームワークによるサービスには自信があると施設長は強調する。業務改善についても、「まずはやってみよう」という前向きな姿勢で取り組み、常に工夫、改善を目指す向上心が共有されている。職員からも「チームワークが素晴らしい」「職員間の信頼、協力関係が良好である」「常に変化、改善しようとしている点」等数多くの評価の声が寄せられている。一方で、法人の人事異動は避けられず、新たに赴任する職員の斬新な視点やアイデアからさらなる改善に繋がりたいと施設長は考えている。

・利用者一人ひとりの思いや好きなこと、人間関係等に配慮し、いかに心地よい時間を過ごしてもらえるかを常に模索しサービスを提供している

「人は誰でも、生きている限り、夢と希望を持っている」、ご利用者の夢や希望を少しでも実現するために支援することが「福祉の心」である。それが個人の尊厳であり、幸福追求の実現である。この法人の目指す基本理念をいかに利用者に実感してもらえるか、職員全体で考えている。「利用者、家族の生活事情や背景に合わせた対応をしている」「利用者個人個人の思いや人間関係に配慮したサービス提供を行っている」「利用者目線でより良い時間を過ごしてほしいと思っている職員が多い」等利用者本位のサービスを誇りとする職員の声が多数寄せられている。

・「安全で安心できる質の高いサービスの提供」を基本理念に掲げ、適切なリスク管理と利用者の余暇活動、ストレス解消の両立を目指している

ディサービスの昨年度の事故は15件、前年より20件減少したが、新型コロナウイルス感染症による集団活動の縮小も要因と考えられる。その後は利用者の安全・安心確保に、フロア内の密集を避け、テーブル席を減らし、2週間の営業停止も行っている。更に法人研修や勉強会でリスク管理について勉強し、事業継続計画（BCP）も見直している。その上で苑庭を楽しむなどリスクを避けた野外活動を再開し、多くの笑顔も戻っている。ウィズコロナを前提に活動範囲を更に広げたいとしていて、「コロナ対策が柔軟である」との職員の声もあり、感染症への意識は高い。

さらなる改善が望まれる点

・多くの業務記録が依然として紙ベースで処理されている。業務改善にはOA化の推進が挙げられており、職員の習熟度の向上を課題としている

コロナ禍においては三密を避け、できる限り安全な業務推進のため、セキュリティ対策を施したうえでテレワークを推奨している。利用者対応に支障が出ないように、職種を限定し、情報共有と事前準備を整えた上での実施である。現在、業務記録の多くは従前どおりの紙ベース対応で、OA化の推進が急がれるが、さらなる定着、進展には時間を要している。ICT導入等による介護職員の負担軽減がこれからの課題であり、そのためには職員のIT機器操作の不慣れや苦手意識の克服が不可欠となる。センター長は職員の習熟度向上を目指すとしている。期待したい。

・新型コロナウイルス感染症のまん延等で利用者の活動が減少している。ウィズコロナを前提に以前のような賑わいを模索している。実現を期待したい

コロナ禍ではフロア内の密集を避けるため、テーブル数を減らし、利用者間の間隔の確保に利用人数を制限している。また特養のクラスター発生で、2週間営業停止している。その後落ち着きを取り戻し、感染症対策も万全となったが、コロナ禍前の状況までは回復していない。施設には近くの園児が遊びに来る苑庭もあり、感染の心配なく利用することができる。職員からも「レクリエーションのバリエーションを増やしたい」「ボランティアの受け入れをもう少し進めてもよいと思う」等の声もあり、再開した書道や工作に加え更に活動種目の増加が望まれている。

・浴室の使用時間が限られ、利用者も空きが出るのを待つ状態が続いている。利用者、家族の希望も多く、喫緊の課題となっている

浴室はデイサービスとショートステイ用で、デイは午前中に利用している。デイを利用する大きな理由の一つに、「家ではお風呂に入れない」ことを挙げる利用者も少なくなく、家族の期待も大きい。今回の利用者、家族調査でも入浴に関する希望、要望が多数寄せられている。「入浴ができません」「自宅で入浴できないのに、空きがないという理由で利用ができず困っています。受け入れて頂けるよう努力してほしいです」「何とか入浴できるように考えていただけないでしょうか」等切実で、物理的には厳しい状況にあるが、より柔軟な工夫と対応を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・直営による厨房設備を活かした家庭的で温かみのある食事が、利用者から好評を得ている

何よりも多くの利用者が「おいしい」と言ってくれていることが職員のモチベーションを高めている。できる限り利用者の状態に合わせて、代替え食、治療食等を随時提供している。利用者の状態が変わればすぐにミーティングで検討し、必要な変更を栄養課へ依頼したり、当日の体調不良による急な変更にも可能な限り対応している。郷土料理、行事食メニュー等、楽しめる食事への期待も大きく満足度も高い。食事介助も、席の配置への配慮はもとより、利用者本人の意欲やペースを尊重して行っている。「食事が最高においしいです」と利用者の声も届いている。

・利用者の状況に応じて、興味や関心のある多様な活動が可能となるよう支援を行っている

利用者の主体性を大切にしたいことができるよう支援している。集団で行う活動だけでなく、利用者自身で本を読んだり、自身の趣味（編み物、クロスワード等）を活かして時間を過ごしたり、苑庭に出て過ごすことも可能になっている。活動中は職員も利用者の楽しんでいる気持ちを共有して、利用者を支援していることを忘れるくらい一緒になって集中し、ともに笑顔で時間を過ごしている。プログラムは利用者自身が選べるよう、複数用意されている。職員からは「ゲームなどが不足、レクリエーションのための道具が不足」との声も寄せられている。

・利用者は地域の一員として、地域のさまざまな資源を活用し、地域と繋がりを持っている

コロナ禍前は、近隣保育園への苑庭開放で交流が頻繁に行われたが、新型コロナウイルス感染症のまん延後は開放だけで交流は見合わせている。しかし窓越しに見るひ孫のような幼児の無邪気な動きや笑顔は、利用者には何よりの楽しみになっている。また、利用者が手縫いで制作する「栄ちゃんマスコット」（近くの栄小学校のシンボル）の新入生へのプレゼントは、コロナ禍でも行われ、大切な地域とのつながりが利用者の生きがい支援となっている。近くのふれあいセンター（公民館）で行われる作品展には、見学だけでなく利用者も出品し、地域との交流を図っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/90

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	85.0%	8.0%		いいえ：4.0% 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%	6.0%	6.0%	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	53.0%	34.0%	8.0%	無回答・非該当：4.0%
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	85.0%	12.0%		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	78.0%	14.0%		いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	76.0%	6.0%	14.0%	いいえ：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	78.0%	6.0%	12.0%	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%		14.0%	どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	65.0%	6.0%	23.0%	いいえ：4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	72.0%	17.0%	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	76.0%	6.0%	14.0%	いいえ：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	80.0%		10.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：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	72.0%	14.0%	10.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	8.0%	6.0%	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	57.0%	21.0%	17.0%	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	社会福祉法人都心会
事業所名称	西東京市高齢者センターきらら
事業所所在地	東京都西東京市富士町1丁目7番69号
事業所電話番号	0424-51-1200

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)福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。2)職員は利用者の夢や希望の実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。3)地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。4)職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。5)職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の日々変動する情報を職員間で共有し、状態の推移を注視しつつ支援している

事業所では、毎日、バイタルチェック表に利用者の、血圧、脈拍、体温、入浴実施、服薬チェック、口腔ケア、食事量、排泄状況を記録している。個別援助記録票にはバイタルチェック表内容に加えて移動状況、活動内容、機能訓練、特記事項（事故、相談、苦情、トラブル）が記載されている。職員は利用者の日々変動する情報を朝、夕のミーティングで共有し、記録されたバイタルチェック表、個別援助記録はファイリングして、いつでも状態の推移を確認できるようにしている。介護支援専門員には毎月、利用実施状況報告書で報告している。

・フロア内厨房からの香り、音、調理員との近い距離が美味しさを倍増させている

法人は、食を通じた地域活動に力を入れており、安全に美味しくをモットーにして提供している。事業所は、週に1回の通所でも、いつ来ても美味しいと満足感のある食事を提供している。手づくりおやつの中には、利用者との調理員がコミュニケーションをとりながら、生活リハビリの視点と共に楽しみな時間を共有している。利用者との栽培している「きらら菜園」の収穫した野菜の活用も、利用者にとっては大きな楽しみの一つでもある。フロア内に厨房があり、利用者からの直接の感想を聞くことができ、調理の匂い、音も楽しみを倍増させている

・利用者の変化に対応するため、介護、看護の担当者が協働している

介護と看護の担当者は利用者ケア表を通じて、利用者の健康管理、小さな変化を見逃さないように協働している。ケア表には、利用者個々の、食事、水分、服薬、排泄、入浴などを記載し、職員全員が目を通しながら支援を行っている。事業所は小さな変化を見逃すことがないように、ヒヤリハット、事故報告書を活用して、職員ミーティングで振り返りを行い、原因を探り、防止をするための注意力を意識できるように努めている。各種マニュアルの整備に活かし、質の高いサービス提供の実現を意識している。

さらなる改善が望まれる点

・各種マニュアルを作成し業務の標準化を図っており、それらのさらなる活用に期待したい

事業所では、サービスの質を標準化するため各種マニュアル等の作成・整備に力を入れている。内容としては利用者の食事や入浴等、個々の介護業務についてのものから、生活相談員の業務・健康関連・介護計画等の作成要領・新人職員やボランティアの研修等、多岐にわたっている。また、近年の新型コロナウイルス感染症対策としても、感染レベル毎の具体的な対応方法を明示している。また、それらの日常的な活用についても職員の認識は高まってきており、今後はさらに一歩進めて、蓄積された情報資源を有効に活用していく取り組みが期待される。

・通所介護計画は、全職員が利用前日までに目を通して支援している

職員は、通所介護計画に沿って支援を行っている。全職員は利用前日までに利用者個別ファイルの読み込みを行っている。付箋をつけ、読み込みを促している。当日は朝のミーティングで再度内容を確認し、夕のミーティングには、振り返りを行っている。前日までのファイルの読み込みは付箋で確認、当日のミーティングで再度確認はしているが、前日までの読み込み確認方法を一工夫し、さらに確実な確認作業の記録と記録のチェック体制に期待したい。

・公設施設の役割を保ち、情報交換の場としてさらなる地域貢献に期待したい

コロナ感染の終息が見えない今、交流の場の縮小、中止が余儀なくされている。それでも、利用者、家族の要望を意識して、感染予防を徹底し、地域との交流を徐々に増やし、外出支援開始までこぎつけている。公園に隣接する事業所の利点を活かし、ベンチを用意、利用者のグループごとの散歩をするなど、地域住民との小さな交流の場を設け、新型コロナウイルスBCPを作成・見直しを行っている。さらに自然災害BCPも情報交換の場で活かし、地域に資する貢献活動を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・新規新型コロナウイルス感染症に対し事業継続計画（BCP）を策定し取り組んでいる

近年は新型コロナウイルス感染症の蔓延により、これまでセンターとして力を入れてきた外出行事や食事に関する活動、家族懇談会の開催等がなかなか実施できない状況となった。そのため、その対策として西東京市と協議しながら令和3年度に事業継続計画（BCP）を策定するとともに、感染拡大や状況変化に対応して随時見直しを続けてきており、現実に沿った対応策としてその活用が進められている。今後も様々なリスクに対応するツールとしてBCPの策定および活用を位置づけて行くことを期待したい。

・事業所は多様な趣味活動を充実を図り、選択できるようにしている。

事業所は、多様な活動を充実させている。年間を通してボランティア講師の受け入れを縮小、中止を余儀なくされたが、職員は独自に折り紙の技術を習得するなどして充実させ、選択方式で実施している。恒例の季節ごとの壁画づくりを工夫し、切る、折る、ちぎる、詰める、まとめるなど自主的な参加だけでなく、見ているだけの利用者には、感想、批評など、何らかの形で参加できるようにコミュニケーションをとりながら、大作を作り上げている。感染予防を徹底させ、消毒、室温、湿度、換気などの環境を整え、快適に過ごせるように取り組んでいる。

・家族との情報交換をこまめに行い信頼関係を築いている

事業所は、送迎時間を家族とのコミュニケーションの良い機会と捉え、積極的に声掛けを行っている。連絡ノートには、家族からの情報や事業所への要望、質問などが記載されており、事業所内で共有し、それぞれの担当職員から返信するようにしている。生活相談員は家族の事情を把握しており、連絡時間や電話、メールなどスムーズに連絡を取り合っている。生活相談員、介護、看護、栄養士など専門分野を活かして相談に応じ、アドバイスをするなど、信頼関係を構築している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/68

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	93.0%	6.0%		
	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	81.0%	6.0%	9.0%	
	いいえ：3.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	71.0%	9.0%	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	81.0%	15.0%		
	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	81.0%	15.0%		
	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	84.0%	9.0%	6.0%	
	いいえ：0.0%			
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	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%			
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%	15.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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	59.0%	9.0%	31.0%	
	いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	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%			
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	87.0%	9.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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%	6.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	6.0%	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	62.0%	15.0%	6.0%	15.0%