

# 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	社会福祉法人清峰会
事業所名称	デイサービスセンター浅草ほうらい
事業所所在地	東京都台東区清川2丁目14番7号
事業所電話番号	03-5824-5625

## 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)利用者の権利を守り、健康で安らかな生活が送れるよう支援する。</li><li>2)利用者とその家族を尊重し、最後まで共に歩む。</li><li>3)会計・財務を正確に管理し、適正な財務報告を行い、健全な経営を行う。</li><li>4)公正かつ公平で開かれた施設運営に努めること。</li><li>5)民間社会福祉事業所としての先駆性・独自性を発揮し、施設機能を広げ、保健・医療機関等と連携し地域福祉の充実発展に寄与すること。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・常勤のPTによる利用者の状態に合わせた個別機能訓練の取り組み

常勤のPTを配置し毎日個別機能訓練を実施している。希望する利用者には一人ひとりアセスメントをして、計画を立て、訓練をおこない、評価して次の訓練に取り組みというPDCAサイクルに基づき実施している。PTは利用開始前と開始後にも継続的に自宅に伺い、在宅での生活機能が維持できるように要望を聞きながら取り組んでいる。また、広い訓練室には訓練用のベットやウォーターベット、自転車などがあり、状態に応じて、広い室内や敷地内を歩く訓練により、在宅生活の楽しみが広がるようにとの目的を持って取り組んでいる。

### ・利用者の希望や要望を献立に活かし季節感のある多彩な食事の提供

毎月、季節に合わせた御膳、テーマ料理としての郷土料理や海外の料理、お誕生日会食の他に、主菜を選べる選択メニューなど、利用者が食への楽しみや変化を感じられる食事を提供している。テーマ料理のときには栄養士と調理師がデイルームに来て料理の説明をし、利用者の食べる様子見て、直接感想を聞き取り、献立作成に役立っている。アレルギーへの対応は完全除去をし代替食を提供している。おやつセレクトは当日の11時までに利用者が好みのおやつを選べるなど、利用者の希望や意向に沿った多彩な食の提供をおこなっている。

### ・利用者の意向を尊重した多様なプログラム活動

利用を開始する時に、利用者の趣味や1日の過ごし方など、興味や意向、自宅でやっていること、やってみたいことを聞き取り、在宅生活が意欲的に過ごせるようにプログラムを企画している。プログラムの内容は職員の手作りで、「ほうらい学校」と名付けたレクリエーション活動をおこなっており、ゲーム、脳トレ、折り紙、塗り絵等、参加は利用者の意向で決めることが出来、参加しない方は運動、編み物、読書、切り絵、囲碁等、自由に多様な活動が出来るように支援している。出来上がった作品はデイルームや施設の正面玄関に飾り成果を誇っている。

さらなる改善が望まれる点

### ・介護計画の作成に職員全体が関わることで、計画をもとにした日々の利用者支援の実践を

通所介護計画の作成については、半年ごとの見直しや緊急の変更も含めて相談員だけでおこない、他の職員は計画作成過程に関わっていない。計画の作成において、利用者に多く接する介護職員や常勤のPT、栄養士が関わることで、各専門分野からの視点が加わり、利用者支援の内容に広がりや深みが増す計画となるだけでなく、職員全体が計画を理解した上での日々の支援に繋がっていくものと考えられる。全職員の参加による計画の作成と、それをもとにした支援の実践に期待したい。

・ **今こそ、BCPの策定を**

事業継続計画（BCP）の策定については、この3年間、検討課題のまま策定されていない。事業所としてもその必要性を認識し、情報収集にあたっているとのことであるが、気候変動の影響によるといわれる地震や台風、豪雨災害が毎年のように日本列島を襲ってくることに加え、新型コロナウイルスへの対策も求められている。また職員間でもBCPの策定についての声が出ている。2年後には策定の義務化が決まったこともあり、BCPの策定は待ったなしとなった。今こそ、BCPの策定が急がれる。

・ **利用者の適切な状況把握と対応を図る上での検討を**

事業所には専従の看護職員の配置はなく、併設している特養との兼務となっている。事業所内での看護師は毎日2時間ほどの中で、利用者の健康管理や服薬チェック、創処置、胃ろうの方や体調不良者発生時の対応などをおこなっている。介護職も看護職員不在の際の対応として、普段から救急マニュアルを整備し、AEDの訓練などもおこなっているが、介護職員からは、看護の視点からの利用者の様子観察をタイミングに合わせて見てほしいとの声も聞かれている。利用者の適切な状況把握と対応を図る上での検討を望みたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **SNS等を活用してリアルタイムで情報提供に努めている**

これまでもホームページやパンフレット、デイ通信などにより、事業所の情報を幅広く伝えてきているが、昨今は誰でもがスマートフォンやタブレットを持つ時代になってきているとの法人の判断により、2年前からSNSを活用して、ユーチューブやインスタグラムにより、法人内でおこなっている事業所の活動内容を、何時でも誰でもが見られるようにしている。QRコードをからユーチューブでは、行事の様子や介助の方法、体操の動画等が数多く提供され、インスタグラムでは利用者の作品や季節ごとの食事の写真等がリアルタイムで発信されている。

・ **人材確保難というリスク回避のために福利厚生に力を入れ、安定した経営に繋げている**

人材確保が事業継続のための大きな課題となっている状況から、長く働き続けられる職場づくりを目指し、福利厚生に力を入れて安定した経営に繋げている。退職金については、東社協だけでなく事業主負担も伴う福祉医療機構の制度にも加入して手厚い体制を作っている。また資格取得補助や永年勤続表彰制度を設けて、職員の向上心や勤労意欲に応えている。さらに、子育て中の職員には、子どもが就学するまでの間は2時間の就業時間短縮制度があり、職員の生活環境に合わせたシフトの調整をおこなうなど、働き続けられる職場環境づくりに努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/60

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	81.0%	12.0%	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	90.0%	6.0%	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	60.0%	21.0%	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%	9.0%	6.0%	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	78.0%	18.0%	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	75.0%	9.0%	15.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	78.0%	6.0%	15.0%	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	81.0%	15.0%	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	63.0%	9.0%	24.0%	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	78.0%	6.0%	15.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	6.0%	21.0%	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	78.0%	6.0%	15.0%	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	69.0%	15.0%	15.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	6.0%	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	60.0%	18.0%	18.0%	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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	東京都台東区立うえの高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区東上野2丁目25番14号
事業所電話番号	03-3833-6541

## 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)高齢者が住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられるよう支援していく 2)地域に開かれた施設づくりを目指す 3)区民から信頼される施設として自律ある、健全な施設運営を目指す 4)利用者一人一人を大切に、個人を基本にしたサービス提供を目指す 5)アンケート等を活用し、利用者・家族の声を受け止め、ニーズに即したサービス提供を目指す

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・Zoomを活用した新たなプログラムを開発し、利用者の満足度向上につなげています

コロナ禍による行動制限のため、数年間、ボランティアの受け入れ・地域行事への参加・外出活動などを自粛しています。このような状況でも可能な限り利用者に活動を楽しんでもらう方法として、Zoomを活用した「リモート散歩」を実践しています。職員がリポーターとなって、地域のなじみの名所を訪問し、実況中継する企画です。利用者はデイルームにいながら、初詣やお花見だけでなく、毎月の地域の名所めぐりなど、外出気分を楽しんでいます。コロナ禍だから「できない」ではなく、「できること」を考え、実践しています。

### ・個々の利用者の状態に応じた入浴方法・介助方法を選定し、利用者が安全に入浴できるよう支援しています

浴室は浴槽が広く、ゆったり入浴できます。入浴前後には看護師がバイタルチェックを行い、体調確認のうえ入浴の可否を判断するなど、安全に入浴できるよう取り組んでいます。看護師・機能訓練指導員・介護職員は身体機能の評価を行ったうえで、一般浴・リフト浴などを選択し、必要な援助方法を検討しています。入浴介助を行う職員は、これを踏まえながらマニュアルに従って、個々の利用者の状態に応じた更衣介助・入浴介助を行っています。看護師は爪切りなどフットケアを行っています。利用者満足度調査でも入浴介助は高い評価を得ています。

### ・食前には献立の説明などでコミュニケーションを図り、食事への関心を高め、食欲の増進につなげています

食前にはその日の献立を説明して、利用者とのコミュニケーションを図るなど、食事への関心と楽しさを演出し、食欲増進につなげています。食前には早口言葉や唇・舌の運動などの口腔体操を実践し、唾液の分泌を促し、咀嚼機能に働きかけて誤嚥予防に取り組んでいます。また、一人ひとりの摂食状況（義歯の有無など）に合わせ、食形態や箸・スプーン等の自助具の工夫も行っています。アレルギーや禁食などによって食べられない食材を契約時の情報で把握し、代替メニューを用意しています。利用者満足度調査でも食事は高い評価を得ています。

さらなる改善が望まれる点

### ・見学に来られない地域住民の方のニーズに応えて、リモート見学などを検討していますが、さらに推進することを期待します

利用希望者・家族からの問い合わせや見学希望には、随時柔軟に対応し、相談を受付けています。見学希望者の送迎を行い、車いすや歩行器を利用している方には移動介助を行っています。曜日・時間には柔軟に対応しています。一方、見学希望者には、体力的・時間的な理由から見学できない方がいます。事業所では、このような方への見学

機会の提供を課題としています。コロナ禍でリモート面談なども普及したことから、事業所ではリモートによる見学も選択肢として検討しています。今後、さらなる対応を期待します。

**・サービス水準の向上を図るため、業務マニュアルの改訂をさらに進めることを期待します**

マニュアルには、業務の留意点・具体的な手順・手順を視覚的に整理したフローを示し、業務の標準化を図っています。研修では、マニュアルをテキストとして、介護実践の学習を行っています。さらに、OJTでもマニュアルを基準に指導を行っています。スタッフルームにマニュアルを常備し、いつでも閲覧できるようにしています。職員は実践で判断に悩んだ際はマニュアルを参照しています。事業所は、サービスの質の向上を図るため、マニュアルの見直しを一層進めたいとしています。今後、着実な実施を期待します。

**・緊急時事業継続計画（BCP）の実行性を担保するため、より一層研修の機会を確保することを期待します**

緊急時事業継続計画（BCP）は平成24年に作成し、令和3年に改訂を行っています。計画には、主に発災から復旧までの3日間の具体的な対応が示されています。職員が計画内容を理解できるよう定期的に研修を行っています。事業所は、利用者の安全を確保しながら、事業を再開するため、職員が計画に示す内容をしっかり理解し、適切な行動がとれるよう備える必要があるとしています。ケーススタディなど、一層研修の機会を確保することを期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・事業所が有する専門性を活かして、地域のケアマネジャーと連携をとっています**

心身状態の変化など緊急性がある場合、職員ミーティングを経て計画変更の必要性をケアマネジャーに伝えていきます。看護師は、バイタルデータ・体重・排泄・食事・水分量など、健康管理に係る情報を管理し、著しい変化があった場合はケアマネジャーと情報共有し、必要な対応に取り組んでいます。さらに理学療法士・作業療法士が在籍することから、ケアマネジャーの依頼に応じて身体機能の評価を行うほか、車いすなど福祉用具のフィッティング・選定の参考情報の提供に取り組むなど、専門機能を生かし、地域のケアマネジャーと連携して支援しています。

**・利用者のため「リモート散歩」など、コロナ禍で「できること」を考え、実践しています**

コロナ禍による行動制限のため、この数年間、ボランティアの受け入れ・地域行事への参加・外出活動などを自粛しています。このような状況でも可能な限り利用者に活動を楽しんでもらう方法として、Zoomを活用した「リモート散歩」を実践しています。職員がリポーターとなって、地域のなじみの名所を訪問し、実況中継する企画です。利用者はデイルームにいながら、初詣やお花見だけでなく、毎月地域の名所めぐりなど、外出気分を楽しんでいます。当事業所ではコロナ禍だから「できない」ではなく、「できること」を考え、実践しています。

**・地域福祉の活動の中核として地域との関係を重視し、利用者の交流機会を確保しています**

事業所は、老人福祉センター等を併設した複合施設の中にあり、長年、地元で地域福祉の中核を担ってきました。地域住民の信頼も厚く、地元の商店会や町内会などとの交流が盛んで、ボランティア活動についても、長年地元の方から協力を得ています。利用者には、サービスだけではなく、地域のボランティアや地元の商店会・町内会との交流の機会が得られると考え、通所している方もいます。事業所では、高齢になっても長年住み慣れた地域との関係を保ち続けられるよう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

31/55

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%	19.0%	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	80.0%	6.0%	9.0%	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	54.0%	38.0%	いいえ : 3.0%	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	74.0%	22.0%	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	77.0%	19.0%	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	67.0%	12.0%	19.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	74.0%	12.0%	12.0%	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	67.0%	9.0%	19.0%	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	48.0%	9.0%	38.0%	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	70.0%	12.0%	16.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	67.0%	9.0%	22.0%	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	67.0%	12.0%	19.0%	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%	19.0%	19.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	16.0%	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	48.0%	12.0%	9.0%	29.0%

# 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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	台東区立たいとう高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区台東1丁目25番5号台東複合施設
事業所電話番号	03-3834-4437

## 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) 最高に価値あるものをすべての人に～地域に信頼される施設を目指して 2) 相手の立場で見る・聴く・考える 3) 相手の笑顔・自分の笑顔 4) その人がその人らしく生きること 5) 効果効率を考えた弛まぬ業務改善

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・職員の在籍年数が長く、利用者・家族との信頼関係を築いています

事業所の職員間の情報共有や、サービスへの意識の統一を図りやすい職員集団が形成されています。職員間で利用者の情報を共有することで、一人ひとりに沿ったきめやかなサービスの提供につながっています。また、職員の在籍年数が長いスキルも高く、利用者の状態変化をいち早く察することができ、家族や利用者から信頼を得ています。利用者・家族の心理的な負担を少しでも軽減するため、家族や本人の悩みなどを共有し、解決できるように話をするなど、信頼できる関係性を築いています。

### ・利用者が食事を楽しめる工夫をして、食欲増進につなげています

事業所では、利用開始前の面接で利用者の食形態や好みなどを把握しており、利用者個々の状態に合わせて、主食は普通食・お粥食、副食は通常形態・刻み食・ソフト食・ペースト食等で提供しています。また、季節を感じられる旬の素材や、年4回のご当地メニュー、握り寿司のほか、行事にちなんだ様々な献立を取り入れ、盛り付けや彩りなど視覚的にも楽しめる食事内容になっています。施設内の厨房で調理するため、温かいものは温かな状態で提供しています。食事の時に音楽を流すなど、利用者が楽しい雰囲気の中で食事を楽しめるように工夫しています。

### ・利用者がセンターで気持ちよい時間を過ごせるように配慮しています

生活の中でその人らしさを活かせるように、利用者一人ひとりの状況を把握して個々のペースや個性を尊重し、利用者の立場で考える事を大切にしています。サービスを利用する日数などは人により様々ですが、自分の好きなプログラムの時に参加できる「ワンデー利用」という利用法もあり、利用者が楽しいと感じられる時間を主体的に選択できます。活動等は静と動のメリハリを持たせて、内容に飽きないように配慮し、休息できるスペースを設け、一人ひとりが心地よく過ごせるように支援しています。

さらなる改善が望まれる点

### ・地域の交流活動の再開に向けて、メニューの検討など今から準備を進めることを期待します

コロナ禍による行動制限のため、ボランティア・保育園の子どもたち・職場体験の中学生などとの多世代交流や、地域住民とのふれあいなど、当施設が大切にしてきた地域交流活動が大きく制限されました。一方、制限下でも様々な工夫をして、メリハリのあるサービス提供に努めてきました。今後、行動制限も緩和されることから、地域交流活動それぞれの目的に特化し、効果を十分発揮できるようなメニューの検討など、再開に向けて準備に取り組むこと



を期待します。

**・コロナ禍による行動制限緩和後も、利用者の特性を踏まえて引き続き感染対策を徹底することを期待します**

事業所では、今年度の事業計画で「新型コロナウイルス感染拡大防止」を重点事項に位置づけ、感染対策に取り組んでいます。感染拡大が収まってきたとはいえ、基礎疾患があり、体力が低下している高齢者が罹患すると、生命に関わる感染症であることは変わりません。今後、行動制限が徐々に緩和され、他者との関わりも増えてくることが予想されます。引き続き感染対策を重視しながら、プログラムの検討を進めることを期待します。

**・コロナ禍による行動制限緩和に向け、利用率の向上のための積極的な広報・募集活動を期待します**

複合施設内には、地域包括支援センター・居宅介護支援事業所・特別養護老人ホーム等があり、在宅・施設サービスの総合的な提供について伝える広報に努めています。さらに、居宅介護支援事業所・地域包括支援センターには、毎月、サービス内容とともに空き情報を伝え、利用促進につながるよう努めています。一方、事業所では利用率の向上を課題としています。これまでコロナ禍による利用控えや地域の関係者との交流減少により、PR効果が期待できませんでした。行動制限も緩和されることから、積極的な広報・募集活動に取り組むことを期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・連絡ノート・各会議で利用者の情報共有し、振り返りを行っています**

日々の夕方のミーティングでは、利用者の状況などについて、非常勤職員も含めて情報共有を図っています。ミーティングでは利用者の状況などを確認し、それに応じた関わりやケアなどについて振り返りを行っています。利用者についての個別に気になる様子などは、グループごとの連絡ノート（様子観察表）に記載し、前回の状況等変化の様子を職員間で把握できるように工夫しています。また、月1回のケアカンファレンスを通じて、利用者の目標を確認・評価し、ケアの見直し等について検討するなど、サービスの質の向上につなげています。

**・利用者に対する接遇マナーの徹底に努めています**

法人はプライバシー保護に関するマニュアルを作成し、法人研修・施設内研修を実施してプライバシー保護に関する意識を高め、介護実践に反映しています。職員は、利用者の生活・身体・精神に深く関係する事へのマナーに配慮しています。例えば、利用者の持ち物などを移動するときには、必ず声をかけて了解を得てから移動するなど、確認することを心がけています。また、利用者の羞恥心に配慮して、排泄などを出来る限り自分で行えるように見守るなど、個人の主体性にも配慮した実践に取り組んでいます。

**・利用者が主体的にリハビリに取り組めるよう幅広いメニューを用意しています**

事業所では、現在利用者が持っている能力を維持し、可能な範囲で自立した日常生活を送れるように支援する事を大切にしています。そして、機能訓練指導員が本人が意欲をもって取り組めるように個別機能訓練計画を作成しています。機械を使用したりハビリや体操など幅広いリハビリメニューから、利用者の身体状況に応じて、利用者自身が自己選択・自己決定することができます。また、内容が利用者の好まないものであれば、同等の効果が期待できる内容に変更するなど、利用者が望むリハビリに取り組めるよう支援しています。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

26/46

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%	19.0%	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	76.0%	11.0%	7.0%	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	42.0%	42.0%	11.0%	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	69.0%	19.0%	11.0%	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	80.0%	15.0%	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	88.0%		どちらともいえない：3.0%	いいえ：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	11.0%	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	88.0%	7.0%	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	65.0%	15.0%	19.0%	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%	11.0%	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	76.0%	15.0%	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	84.0%	11.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	73.0%	19.0%	7.0%	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%	7.0%	7.0%	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	53.0%	23.0%	19.0%	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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	台東区立まつがや高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区松が谷4丁目4番3号
事業所電話番号	03-3845-6501

## 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）	利用者利用者家族に喜んで頂けるサービス提供  地域公益活動への取り組み  バランスのとれた利用者の満足、職員の満足、経営の満足を目指す  省エネの取り組み  コスト削減の取り組み

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用率向上に向け、利用希望者からの問い合わせには迅速に対応するよう努めています

利用者には選ばれるための通所介護施設になるため、新規問い合わせや利用日増の希望には、可能な限り迅速に対応しています。事業所見学の見学には、希望する日に合わせて対応し、施設の特徴をよく知ってもらえるように努めています。また、施設についてケアマネジャーや地域の方々に知ってもらえるように、日々、施設内の取り組みや地域貢献などの広報に積極的に取り組んでいます。利用者にとって魅力あるサービスメニューがあり、職員の在職歴が長く安心できる施設であることをアピールして、新たな利用者の獲得につながるよう努めています。

### ・視覚的にも楽しめる、食べやすい食事を提供しています

利用者個々の嚥下機能に合わせて常食・刻み・極刻み・ミキサー食等で提供しています。また、季節を感じられる旬の素材や、行事にちなんだ様々な献立を取り入れて、施設内の厨房で調理をし、作りたての温かいご飯を提供しています。利用者のアレルギー・好き嫌いなどについて嗜好マニュアルを作成し、麺類が嫌いな利用者にはパンや米飯を提供したり、利用者に合わせてドレッシングを抜くなど対応に努めています。食事アンケートを実施し利用者の要望を献立に反映できるように努めています。食前には口腔体操を行い嚥下機能の維持に努めています。

### ・利用者の選択を重視したプログラムを提供するなど、楽しく時間を過ごせるよう配慮しています

午前中は主に個別の機能訓練で、午後はレクリエーションや趣味活動の時間となっています。本人が希望する場合は、塗り絵・頭の体操・カレンダー制作など、本人が楽しく時間を過ごせるように個別のプログラムを行っています。一人で静かに時間を過ごすことも可能です。希望者には無料でマッサージを実施したり、リハビリの一環として足湯などを行っています。コロナ禍以前は保育園や幼稚園との交流会などが月一回企画されていました。現在はできる範囲で密を避けるなど工夫して行事を行っています。

さらなる改善が望まれる点

### ・利用者のメンタルケアを課題としているため、専門職からのレクなど、必要な対応を検討することを期待します

利用者のメンタルヘルスの不調については、加齢・持病の進行・生きがいの喪失・親しい人との別れなど様々な

要因があり、事業所では、利用者の心身の状況を把握し、利用者の気持ちに寄り添った対応を心がけています。日々、個々の利用者の健康状態や人生観、人間関係の悩みなどを会話により把握しています。事業所では、メンタルヘルズに注意が必要な利用者の対応を課題としています。精神科の医師や臨床心理士からのレクチャーを受けるなど、課題の解決に取り組むことを期待します。

**・コロナ禍による行動制限の中、新たな取り組みを続けており、引き続きプログラム開発に取り組むことを期待します**

事業所では、利用者のQOLが向上するよう、様々なレクリエーション・地域との交流・多世代間交流の機会を計画してきました。一方、コロナ禍による行動制限のため、双方の交流ができない・密を避けるなどの規制が多く、実施できる内容も少なくなっていました。特に、好評だったカラオケの中止は利用者から残念に思う声も多かったため、代わりにYouTubeの動画でレクササイズに取り組むなど、利用者のニーズに沿ったサービス提供に努めてきました。引き続き、利用者の意欲を高められる活動プログラム開発に取り組むことを期待します。

**・コロナ禍による行動制限が緩和されることから、感染対策を継続しながら、地域の関係者との交流を再開することを期待します**

事業所は区立の複合施設で、併設する地域包括支援センター・ケアハウス・居宅介護支援事業等と連携し、地域の住民に身近な通所介護事業所として受け入れられています。コロナ禍前は、地域の行事に利用者とともに参加するほか、近隣の保育園・幼稚園の子どもたちとの交流を行っており、核家族化が進む中で、子どもたちにとっても高齢者との交流は貴重な体験となっていました。今後、コロナ禍による行動制限も緩和されることから、感染対策を図りながら、地域住民や子どもたちとの交流など、従来通りに取り組むことを期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者一人ひとりの生活を大切に支援しています**

利用者の中には、一人暮らしで、日常的な人との関わりが少なくなり、会話の無い生活を過ごし、充実感を十分に得られていない方もいます。職員は、利用者とのコミュニケーションを通じて、身体的・精神的・社会的な面に配慮しながら、怪我や病気の発生、身体機能の低下を防止し、日々の生活を安定して送れるように支援しています。事業所では、職員と利用者とのコミュニケーションを何より大切にしており、日常的な会話から利用者者の意向・要望などを把握し、利用者の気持ちに寄り添ったサービス提供に努めています。

**・各種マニュアルを整備し、職員間で理解の相違がないように配慮しています**

事業所の定める各業務の手順や注意点、留意事項を詳細に記載したマニュアルを作成しています。マニュアルは、サービスの基本となる送迎・入浴・排泄・健康管理等・人権擁護・プライバシー・虐待・身体拘束等・安全管理・災害・感染症に関する事項について記載されています。新規職員の入職時には先輩であるベテラン職員がプリセプターとなり、新規職員をマンツーマンで指導する制度を運用しています。徐々に業務の幅を広げ、全職員のマニュアルに対する解釈の相違がないように確認しています。

**・事業所内の各部門と連携し、通所介護計画の充実につなげています**

個々の利用者の通所介護計画を作成するときには、担当職員を中心に、生活相談員・管理者・作業療法士・看護師等と連携を図っています。法人各事業所内の担当者や連携し、他の部門の視点から見た支援の方法など、様々な専門職の意見を参考にして、一人ひとりの状態に応じたプログラムを検討しています。また、利用者・家族の意向・生活歴・現在の状況等を確認して支援につなげています。変化や気になることがある場合は、ケアマネジャーに随時連絡し、毎日のミーティング・職員会議・各記録で情報の共有を図っています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/90

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	86.0%	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	90.0%				どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0% 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	50.0%	36.0%	6.0%	8.0%	
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%	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	88.0%	10.0%			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	92.0%				どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%				どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0% 無回答・非該当：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	82.0%	8.0%	8.0%		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	64.0%	12.0%	22.0%		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	92.0%				どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	8.0%			いいえ：2.0% 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	76.0%	18.0%			いいえ：2.0% 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	72.0%	18.0%	6.0%		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	76.0%	12.0%	10.0%		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	52.0%	24.0%	20.0%		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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	東京都台東区立やなか高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区谷中2丁目17番20号
事業所電話番号	03-3824-1094

## 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)入居者の希望、意思を尊重した個別ケアの取り組み 2)生活の質の向上 3)施設における「看取り」の支援

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・**デイサービスを憩いの場として、近所のなじみの方との交流や、おいしい食事を楽しんでいます**

谷中在住の利用者が多く、兄弟や夫婦で利用しているケースもあります。高齢になると出かけるにも不安があり外出機会が減少しますが、デイサービスはこういった利用者の憩いの場となっています。特に開設当初から地域とのつながりが強く、複合施設として元気な高齢者も集うことから、昔なじみの近所の方と交流する機会もあります。また、当施設では食事に力を入れており、月に2回食事懇談会を開催し、利用者の評価を確認して献立づくりに反映しています。利用者アンケートなどでも食事の評判が良く、施設側の取り組みを高く評価しています。

・**医療依存度の高い利用者を積極的に受け入れ、その方が安心して過ごせるよう健康管理を徹底しています**

当事業所では、胃ろうやストマなど医療依存度が高い利用者を積極的に受け入れるなど、多様なニーズをもつ地域住民の支援に取り組んでいます。この一環で主治医との連携には力を入れています。アセスメントでは必要な処置を把握するとともに、主治医を確認して看護師がいつでも連絡をとれる関係づくりに取り組んでいます。利用中、看護師は定期的に状態観察を行い、健康管理を徹底するなど、利用者が安心して一日を過ごせるよう取り組んでいます。

・**コロナ禍で中止していた保育園児との交流も少しずつ再開し、多世代間交流を通じて活動の活性化を図っています**

コロナ禍で中止していましたが、今年度から保育園児との交流を再開しました。保育園側と相談し、散歩の途中で施設に立ち寄り、園児と利用者がハイタッチして交流するほか、子どもたちの作品や手紙の提供を受けています。利用者は子どもたちが作品をつくる可愛い姿を想像しています。今後、子どもたちの歌や踊りを披露する企画など、多世代間交流を行っていく予定です。元々地域住民との交流が活発な施設のため、ボランティアの再開も検討しています。実習生は受け入れており、体験者・利用者との貴重な体験となるよう支援しています。

さらなる改善が望まれる点

・**法人研修・施設内研修・実践研究などと同様に、外部の集合研修への職員の計画的な派遣について検討することを期待します**

法人ではキャリアパスに応じて研修計画を作成しています。研修は全職員・階層別・専門別に必要なテーマで開催しています。施設内研修は、認知症・褥瘡予防などの実践的な内容について行うほか、テーマ別の実践研究にも取り組んでいます。一方、外部研修については、職員に情報を提供するものの参加に至るケースは少ない状況です。事業所は、外部研修も研修計画に位置付け、職員の学びの機会を確保したいと考えています。教育・研修機関が行う研修はニーズに応じた内容が多いため、計画的な職員の派遣を検討することを期待します。

・**潜在化しやすい利用者のニーズを把握する方法について検討し、実践することを期待します**

当事業所では、毎年利用者の満足度調査を行い、利用者のニーズの動向を定量的に分析するとともに、自由意見などを定性的に検証・評価して事業の改善につなげるよう努めています。さらに利用者との日々の関わりの中から新たなニーズの掘り起こしにも努めていますが、成果には至っていないと考えています。日頃サービスを提供している利用者のニーズは潜在化しやすく、要望が不満に変化することもあります。日々の関わりの中から、効果的にニーズを把握する方法について検討し、実践することを期待します。

・ **利用者のニーズに応えるため、感染予防を踏まえてリハビリメニューを充実することを期待します**

作業療法士・言語聴覚士・看護師が一人ひとりの状態をアセスメントし、課題を分析したうえで機能訓練計画を作成し、リハビリを実践しています。同時に集団で行うリハビリメニューを開発し、楽しく身体機能の維持・向上を図る取り組みも実践しています。一方、コロナ禍による行動制限のため、活動は限定的になりやすく、利用者からはもっと積極的にやりたいという意見もあることから、新たなメニューを考えたいとしています。感染予防を踏まえながら、利用者ニーズに応えられるプログラムを開発し、提供することを期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用開始時は、一人ひとりの状況に応じて事業所に馴染めるように配慮しています**

初回利用前、生活相談員はサービス担当者会議に参加しています。会議での交流やアセスメント結果を通じて、サービスを受け入れやすい方が、時間がかかるかなどを判断し、受け入れの準備をしています。利用開始時は環境に馴染めるよう、利用者によっては短時間・少ない回数から開始するなど、無理なく慣れていけるよう配慮し、利用者本位のサービス提供に努めています。初回利用後には、家族・ケアマネジャーに報告し、連絡ノート等で職員間の情報共有を行い、その方に応じた介護実践につなげています。

・ **施設の管理栄養士と連携し、必要な利用者への栄養ケアマネジメントを実施しています**

併設の特別養護老人ホームの管理栄養士と連携して体重減少がみられる独居の利用者へ栄養ケアマネジメントを行い、低栄養の改善に向けて支援しています。栄養アセスメントとともに栄養状態をスクリーニングし、高たんぱく質の食事を計画・実践し、利用者の食べやすい形で提供しています。ある低栄養で課題のあった利用者については、栄養ケアマネジメントの結果、現在では体重が増加して低栄養状態からも脱却し、元気な姿で当事業所を利用しています。

・ **食事懇談会を通じて、提供する食事内容の充実を図っています**

当事業所の食事は、併設の特別養護老人ホームの厨房で調理しています。食事に対する利用者の意向が一番わかりやすいため、毎月の活動予定表に食事懇談会を複数回組み入れ、当日利用している利用者からの率直な意見を収集するようにしています。収集した利用者の食事に関するニーズを踏まえて、日常の食事や行事食に反映するよう取り組み、利用者の満足度を高めています。地元の商店から食材を仕入れており、懐かしさとともにすべてを喫食することで、栄養状態の維持や向上に繋がっています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/85

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	84.0%	14.0%		
	いいえ：2.0% 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	84.0%	10.0%		
	いいえ：4.0% 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	56.0%	30.0%	12.0%	
	無回答・非該当：2.0%			
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	80.0%	18.0%		
	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	66.0%	26.0%		
	いいえ：4.0% 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	94.0%			
	どちらともいえない：0.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	8.0%	6.0%	
	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	88.0%	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	58.0%	20.0%	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	88.0%	6.0%		
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	8.0%	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	64.0%	24.0%	10.0%	
	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	68.0%	26.0%	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	88.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0% 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	50.0%	30.0%	12.0%	8.0%