

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	千代田区立岩本町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区岩本町2丁目15番3号岩本町ほほえみプラザ3階
事業所電話番号	03-5825-3407

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）	最も困っている人々の命と暮らしを守ること 共感する気持ちを大切にすること 人と人との絆を大切にすること 社会・地域の要請に応えること 水・電気などの資源を大切にし、防災に心がけ火を出さないこと

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の満足度が高く、好評を得ています

第三者評価における利用者調査では、総合満足度は回答した方の約90%が、「満足している」と回答しています。また、「皆さん良くしてくれている」、「その人にあったお話をしてくれているので優しい方達だと思っています」、「とても良くしていただいて大変満足です」等の好意的な意見が上がっています。さらに、職員自己評価でも、「明るい職員が多くいる。利用者を大切にしている」等の肯定的な意見も上がっており、職場の雰囲気の良いさも伺えます。今後も、利用者・家族・職員の満足度を念頭に、サービスの質の向上に努めて欲しいと思います。

・事業所の様子が伝わるように写真や動画等を準備する等、丁寧な見学対応をしています

見学は、希望する方に合わせて丁寧な対応をしています。管理者と相談員2名が見学対応をしており、事業所独自のパンフレットの他、日々の活動をまとめた写真や動画等を見てもらい、デイサービスの様子や雰囲気を伝えています。現在コロナ禍の為、体験利用は中止していますが、健康チェック後に入口付近やフロア後方付近から活動の様子を見てもらう事ができます。また、事業所まで遠い方や高齢者世帯で移動に負担がある方等を対象に、見学の為の送迎対応も実施しています。利用者希望者への丁寧な対応は、第三者として好感が持てます。

・身体状況の変化が目で見分けるように、写真で記録に残すように工夫しています

入浴や排泄介助時等で新しい内出血や怪我等、身体状況に何らかの変化が認められた場合には、看護師による確認と状態を写真撮影し記録をとるようにしています。写真データは記録システムに残しており、次回利用時にも状態の変化が確認できるようになっています。また、写真がある事で、その時に対応していなかった職員間でも、口頭や文面だけでなく視覚的な情報で共有する事ができるようになっています。発見時の状態からその後の経過が目で見分ける対応は、効果的で良い取り組みだと言えます。今後も継続して欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

・事業所独自の方針に基づくケアの質の向上・広報活動の強化に期待します

地域内での競合他社が増加している傾向を踏まえ、事業所独自のサービスの方針、事業所として目指しているケアの具体的な在り方や注意点、それらをマニュアル化する等の取り組みに期待します。また、事業所内で職員相互に良い点を評価する事や、管理者側から賞賛できる点を積極的に伝える等の取り組みによる倫理や意欲の向上にも期待します。これらの取り組みを踏まえ、稼働率向上の為に、例えば、神田地域での広報担当者を設置する等、事業所全体での広報活動の強化にも期待します。

・さらなる稼働率向上を図る為に、ニーズアンケート等の定期的な実施に期待します

利用者家族や居宅介護支援事業所を対象に、ニーズアンケートを実施しています。アンケートでは、サービス提供時間帯や希望するサービス等を問う項目や、自由記述欄を設け、様々なニーズや意向の把握に努めています。アンケート結果を集計・把握する事で、事業所の特徴の再認識とともに課題を明確とする事ができています。今後も、稼働率向上の為の取り組みの一つとして、アンケート等を定期的な実施し、ニーズの把握とニーズに沿ったサービスの提供に努める事を期待します。

・サービス種別に沿ったBCPの強化に取り組んでいます

法人の基本方針には「防災を心がけ火を出さないこと」、「常に安全を心掛けること」、「自然災害に備えること」等が明示されています。それらの方針の実現の為、防災マニュアル・BCP等が策定されており、毎月の防災訓練や備蓄管理等に励んでいます。毎年度、BCP訓練の一環として、発災後を想定した机上訓練と机上訓練を基にした実際の訓練を実施しており、力を入れて取り組んでいます。今後は、複合的・多事業種別を持つ事業所である事を踏まえ、サービス種別毎のBCPの策定を予定しています。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者や家族が理解しやすいように工夫しながら、意向やニーズ確認を行っています

アセスメントの見直し等は、サービス内容に基づきながら利用者本人に聞き取り等を行い、意向や満足度等を確認しています。聞き取りを行う際は難しい言葉ではなく、「お風呂はどうですか」等の具体的な言葉を使い、利用者が返答しやすいように配慮しています。また、家族の意向確認方法は、電話や連絡ノートの他、送迎時に聞き取り等家族の状況に合わせて実施しています。利用者や家族の意向やニーズ確認が、一人ひとりの状況等に合わせ工夫しながら丁寧に行われており、第三者として好感が持てます。

・ICT化の推進に力を入れています

近年ICT化を推進しています。アセスメント、ケアプラン、記録等の間接介護業務等を支援するソフトウェアを法人単位で導入し、活用しています。また、法人単位でのスケジュール、電子ファイル、リモート方式での会議、議事録、職員間での情報共有や意見交換等について、グループウェアを導入し、全社的に活用しています。使用用途に合わせたソフトウェアの使い分け等、大規模法人として好事例と言えます。現在は、電子決裁機能等も使用しており、今後のさらなる電子化・迅速化・効率化も見込まれます。力を入れた取り組みとして高く評価できます。

・食事はアレルギーへの配慮だけでなく、苦手な食品の主菜は代替えするようにしています

食事の機会を楽しんでいただけるように、「お楽しみおやつ」と称して手作りのおやつを提供する事があります。また、普段の食事でもアレルギー食品の代替えだけでなく、嗜好にもできる限り寄り添い主菜が苦手な食品である場合は代替え食品を提供するようにしています。例えば、魚が苦手な方へは肉類等に変更したり、普段の主食がお粥の方の麺類提供時に、蕎麦が苦手と意見が出れば次回からは普段通りにお粥を提供する等の対応をしています。一人ひとりへの細やかな対応は、力を入れている取り組みとして高く評価できます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/70

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	85.0%	5.0% 8.0%	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	48.0%	45.0%	いいえ : 2.0% 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	65.0%	28.0%	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	71.0%	20.0% 5.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%
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	88.0%	8.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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%	20.0% 14.0%	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	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	82.0%	11.0% 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	71.0%	20.0% 8.0%	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	82.0%	11.0%	いいえ : 2.0% 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	80.0%	5.0% 14.0%	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	57.0%	25.0% 17.0%	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	社会福祉法人東京栄和会
事業所名称	千代田区立一番町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区一番町12番いきいきプラザ一番町3階
事業所電話番号	03-3265-6131

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) 思いやりの心の介護の実践 2) 家庭的な雰囲気大切に 3) 尊厳をもった、その人らしい自立生活が送れるよう支援する 4) 自己決定の尊厳と残存機能の活用に努める 5) 地域と共生し地域福祉の拠点を旨とする

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員には入職時から介護職に求められる様々なニーズに対応して成長できるよう様々な分野の研修・周知を継続しています

法人では介護保険事業施設、地域包括支援センター、また区民施設に入職した職員に対し、新人研修として、法人、施設の歴史、理念・運営方針、組織人としてのマナー、就業規則等諸規定、防災計画等の研修、法人本部・法人内施設見学、防災体験研修を実施してから、2週間の配属予定の職場研修を実施しています。研修の各段階では研修レポートの提出を求めており、研修終了後も理解度を確認しながら必要に応じて個別に指導しています。また、全職員に対し、毎月テーマ別研修を実施して介護職に求められるニーズに対応できるように努めています。

・午前と午後に行う活動は利用者が楽しみにしている趣味活動や身体機能維持のための体操が用意されています

事業所では午前中は体操や脳トレ、口腔体操など機能維持に繋がる運動系の活動を多く行っています。午後の活動は、感染予防の観点から少人数での活動としており、趣味活動や囲碁・麻雀、書道や塗り絵、ベランダでの園芸等を行っています。今回実施した家族アンケートで好評な意見が多かったカレンダー作りは、毎月翌月のカレンダーを作成しています。カレンダーは塗り絵だけでなく、カラフルなパーツを貼り合わせて立体的な絵柄を作り出しており、利用者も楽しみにしています。

・利用者がいつまでも住み慣れた環境で生活できるようサービスが長く受けられるよう工夫をしています

事業所があるフロアには通常の通所介護の他に認知症専門の地域密着型通所介護があり、少人数対応で窓が多い明るい居室でゆったりと過ごすことが出来ます。大人数の通所介護とは違い、一人ひとりの認知症状に合わせた支援を行うことが出来ています。認知症状が悪化し、集団でのサービスが難しくなった場合でも、職員の手厚い配置や専門プログラム等で、落ち着いて過ごすことが出来ています。更に、職員の配置が手厚いため医療依存が高い利用者の対応も可能となっており、安心してサービス継続を繋げることが可能となっています。

さらなる改善が望まれる点

・職員間や利用者とのやり取りには意識して注意を払う習慣を身につけ常に円滑なコミュニケーション体制を継続することが望めます

4月から9月までは、「職員同士でのコミュニケーションを図り円滑に業務を進めていきましょう」、10月は、「あだ名やちゃん付け禁止」が事業推進会議で当事業所の推進事項に決まりました。これは、3月、4月に各1名の新入職員を迎えたこと、9月の虐待の芽チェックリストを実施した結果によるものです。事業所は、在職年数の長い職員が

多く、どうしても暗黙の了解ができやすいこと、利用者に過度の親近感を持ちやすいことが起因していると考えられます。自己を省みて気がつく集団なので、推進事項を常に念頭において活動することが望まれます。

・毎年、感染予防対策の対応に追われ家族交流や意見交換が出来なくなっており書面による報告等工夫しての実施を期待します

新型コロナ感染予防対策により、毎年行っていた納涼祭や敬老会などの行事は、家族参加を行わず利用者参加で事業所内のみで行い、お便り等で報告のみ行っています。家族会も以前は毎年行っていましたが、感染状況が日々変わる状況に追い付かず、対応出来ずにいます。報告書は毎年作成されているため、今年度は報告方法を検討し実施されることを期待します。

・通所介護計画書には機能訓練計画も含んでいますが項目欄に限りがあるため内容が細やかに記述できず改善を考慮しています

通所介護計画書ではサービス項目ごとに、個別の援助内容が細やかに記述されていますが、使用している書式には5つしか欄がなく、機能訓練項目が細やかに記述出来ていません。事業所は広い複合施設内にあり、長い廊下での歩行練習や午前中を中心に行う体操等工夫した機能訓練を行っていますが、理学療法士や言語療法士は外部講師となっており、機能訓練指導員が配置されていないことから、家族等には伝わっていないようです。計画書への記入方法や別紙を利用した内容提示等、分かりやすい記述ができるよう見直しを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・毎月の行事などで利用者を楽しい時間を過ごしてもらえるような工夫を重ねています

事業所では、いまだに外部のボランティアは受け入れを中断しているため、毎月の行事にもボランティアの協力を得ることができません。このため、職員はどうすれば利用者以前と同じように楽しんでもらえるか考え、様々な工夫を継続しています。一方、現在は、地域のボランティアとの交流をオンラインで行うことができるようになりました。内容は、音楽など見て、聴いて楽しめるものとなっており、今年は3～4回の開催となる予定です。施設は地域との関係作りを再構築するためにもこの活動を強化すべく、さらに検討を進めています。

・利用者の身体機能や状況に合わせた送迎が安全に出来るよう工夫しています

日々の送迎は利用者の心身状況に合わせて乗車できるよう、車椅子のまま乗降できる車両を4台用意し、運転手と添乗職員の二人で運行しています。送迎表は毎日作成し1枚に送迎車4台全てが分刻みで記載されており、行きと帰りが表と裏で印刷され、正確に運行できるようにしています。更に、送迎表には利用者一人ひとりに必要な支援内容が分かりやすく記載されており、5分前や10分前に電話連絡が必要、歩行器・車椅子である、座席の配慮、玄関の鍵の施錠、服薬の確認等、安全に送迎できるよう工夫しています。

・利用者一人ひとりが落ち着いてサービスを受けることが出来る工夫をしています

事業所があるフロアには通常の通所介護と認知症専門の地域密着型通所介護があり、通常のデイは大人数で広いフロアにて座席は利用者同士での会話が楽しめるよう、それぞれの相性や特性を考慮して決め、和気あいあいとした雰囲気に対応しています。認知症通所介護は少人数対応にて窓が多い明るい居室で対応し、一人ひとりの認知症状に合わせた手厚い支援を行っています。認知症状が悪化し、集団でのサービスが難しくなった場合でも、専門デイであるため職員の手厚い配置や専門プログラム等で、利用者のサービス継続を繋げることが可能となっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/100

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%	15.0%	9.0%	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：3.0% いいえ：3.0% 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	78.0%	18.0%		いいえ：3.0% 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	72.0%	21.0%	6.0%	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	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	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%
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%
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%		12.0%	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	54.0%	9.0%	33.0%	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	90.0%		6.0%	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	84.0%	9.0%	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	75.0%	6.0%	18.0%	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	72.0%	18.0%	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	75.0%	12.0%	12.0%	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	57.0%	12.0%	27.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	フォーユーデイサービス淡路
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目109番
事業所電話番号	03-5298-6018

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)在宅で自立した生活を送る為の支援～その人らしさの生活保持 2)ご利用者の自己実現～心身に活力と身体・脳機能低下予防 3)ご家族に安心感～介護疲れからの脱却 4)職員育成～社会に貢献できる人材を増やす 5)地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築

全体の評価講評

特に良いと思う点

・在宅生活を少しでも長く維持できるよう、「公益型混合介護」の提供に取り組んでいる

「公益型混合介護」「ハイブリッド型サービス」「AIによる歩行評価」などの新しいサービスに積極的に取り組み、居宅介護支援事業所等に広報活動をおこなっている。「公益型混合介護」では、自費による夕食の提供、利用者の自宅の電球の交換、ゴミ捨て等があり、独居・日中独居の利用者や家族に喜ばれている。特に夕食提供は利用する方が多く、好評である。要介護者が自宅で生活していくためにはさまざまな生活課題があり、介護保険ではカバーできない課題をフォローすることで、在宅生活を少しでも長く維持できるよう取り組んでいる。

・新人職員に対して個別の育成スケジュールを作成し、段階的に着実に仕事を覚えることができるよう仕組みを整えている

新規採用の職員に対して、個別の「育成スケジュール」を作成している。入職初月は、利用者把握・フロア準備マスター・プログラム補助を習得し、2か月目は排泄介助・移乗介助・食事介助・添乗業務など、4か月目には相談員業務・体操プログラムの進行など、段階的に業務を習得できるようにしている。研修記録では、排泄介助や利用者対応などの項目に対して〔学んだこと・実施したこと〕〔反省・気づき（課題）〕を記載し、翌日の課題を抽出している。短期間で必要業務を習得できるようにしている。

・居宅介護支援事業所のケアマネジャーにアンケートを実施し、アンケート結果を当事業所のサービス向上につなげている

居宅介護支援事業所のケアマネジャーを対象とし、サービス内容に関するアンケートを実施している。〔当事業所を紹介する理由〕〔情報の質や内容〕〔職員の接遇マナー〕〔必要だと思うサービス〕などの質問項目があり、アンケート結果から当事業所のサービスの強みや課題点を分析している。アンケート結果からわかる当事業所の強みはそのまま維持できるよう努め、「公益型混合介護がよくわからない」「バスの待ち時間や利用中の空き時間への不満がある」等の意見や課題を抽出し、改善に向けた検討をおこなっている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の生活の幅を広げるためにも、地域交流の機会を幅広く増やしていけることを期待する

従来、傾聴ボランティアや日々のレクリエーションボランティア、演奏ボランティアなど、多くのボランティアの協力を得て事業運営をおこなっていた。新型コロナウイルス感染予防のため、地域との交流が制限される中、リモートによるボランティアの導入や、インターネット配信を活用したプログラムを取り入れるなど、工夫を凝らしてきた

。訪問調査時点で、ボランティアの受け入れを少しずつ再会してきている。今後はさらなるボランティアの導入、地域行事の開催、併設事業との交流など、地域交流の機会を幅広く増やしていけることを期待する。

・「公益型混合介護サービス」を実施する意義やその取り組み内容などについて、ケアマネジャーや利用者家族へのわかりやすい周知が望まれる

法人通所事業部が強く推進している「公益型混合介護サービス」が、当事業所の強みとなりつつある。夕食提供や電球の交換、エアコン設定など、在宅生活をする上でちょっとしたお手伝いが欲しい時に応えている。ケアマネジャーには「公益型混合介護サービス」に関する説明をしているが、ケアマネジャーへのアンケート結果では「よくわからない」という声が寄せられていた。「公益型混合介護サービス」を実施する意義やその取り組み内容などについて、ケアマネジャーや利用者家族へのわかりやすい周知が望まれる。

・利用者個々のペースに合った過ごし方についてさらなる検討を期待する

利用者調査では、「身の回りのことで必要な手助けを受けられていると思いますか（食事・入浴・排泄など）」「職員の接遇マナー」「利用者の気持ちの尊重」「プライバシー保護」などの職員の利用者への関わりについては、回答者の80%以上が満足と答えていた。しかし、「事業所の過ごし方は、あなたにとって合っていると思いますか」に関して、肯定的返答は65%、消極的返答は35%であった。利用者個々のペースに合った過ごし方についてさらなる検討を期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ケアマネジャーへのアンケートを実施し、改善事項の把握に努めている

毎年、ケアマネジャーへのアンケートを実施し、改善点を抽出している。これまで、ケアマネジャーの紹介理由で「見学時の雰囲気」が重要なポイントになると考え、見学時間を体操やプログラムに見学時間を合わせるなど、アンケート結果を改善に活かしている。また、コロナ禍により、見学時間が短くなるため、パンフレットを使って雰囲気が伝わるよう工夫した。また、当事業所の「公益型介護」のアピール不足があることもわかり、改善に向けた検討が必要と考えている。

・歩行評価アプリを導入することで、転倒リスクの回避や効果的な運動につなげている

最新のAIによる歩行評価を導入している。利用者の5メートルの歩行動画をAIが解析し、「歩行に必要な下肢筋力を強化しましょう」「足の着いている左右差が少ない状況です」「体重のかかり方に注意して歩きましょう」などの分析結果を知ることができる。ふらつきや左右差、リズム、速度など、イラストで解説があるためわかりやすい。また、転倒リスクを歩く力やバランスから評価し、おすすめの運動を紹介してくれる。当事業所での機能訓練や自宅での効果的な運動につなげることが期待される。

・リモート通信を活用してボランティアを導入し、新たな活動プログラムを提供している

リモート通信やインターネット動画配信を活用したプログラムを増やしている。コロナ禍によってボランティアの受け入れが難しくなったため、考案したサービスの方式である。リモート通信を活用してボランティアを導入し、事業所内の大きなテレビ画面に映し、体操や歌の会を開催している。当事業所の強みであったボランティアによるプログラムやクラブ活動が縮小し、活動内容がマンネリ化しがちな中で、少しでも通所生活を楽しむことができるよう、新しい技術を取り入れ、利用者の楽しみな時間を提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/77

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	64.0%	35.0%	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	91.0%	8.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：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	64.0%	29.0%	5.0%	0.0%
	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	83.0%	13.0%	0.0%	0.0%
	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	72.0%	18.0%	5.0%	0.0%
	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	86.0%	8.0%	0.0%	2.0%
	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	91.0%	5.0%	0.0%	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	83.0%	8.0%	8.0%	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	67.0%	10.0%	21.0%	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	89.0%	10.0%	0.0%	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	83.0%	5.0%	8.0%	0.0%
	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	78.0%	13.0%	5.0%	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	72.0%	16.0%	10.0%	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	78.0%	10.0%	10.0%	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	64.0%	18.0%	13.0%	0.0%
	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	社会福祉法人シルヴァーウィング
事業所名称	新とみ
事業所所在地	東京都中央区新富1丁目4番6号
事業所電話番号	03-3553-5228

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) 人権を重んじる。 2) 信用を重んじる。 3) 安心・安全・感動のある施設の創造する。 4) 常に基本に立ち帰る真摯な姿勢で取り組む。 5) 職員が活き活きと輝く職場とする。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域町会の協力を得て良好な関係が築かれている

法人は、地域の方々に愛され信頼される介護施設を創造するとの理念のもとに、地域とのコミュニケーションを深めて利用者支援にあたっている。地元町会へは毎月発行の「施設ニュース」を配布している。デイサービス利用者地域の子供達の「そろばん教室」や「英会話教室」の参加状況が写真で紹介され、そろばんの「パチパチ」と小気味良い音や、お年寄りとお年寄りが英会話を楽しんでいる様子がうかがえる。また、区のボランティアの演奏会やクリスマスコンサートで利用者を楽しませている。地域と良好な関係が築かれている。

・利用者一人ひとりの特性に添って心身の活性化や自立支援を目指した取り組みをおこなっている

施設では、利用者の状況に応じて、心身の機能維持・低下予防を目的に機能訓練を行っている。個別の機能訓練計画書を作成し2名の理学療法士が計画書に沿って機能訓練を進め定期的に評価・見直しを実施している。歩行や食事の生活場面や体操やリハビリヨガのレクリエーション活動の場面でも機能訓練士の指導の基に訓練の要素を取り入れ、楽しみながら生活機能の維持・改善に工夫を凝らして取り組んでいる。ベランダ菜園は、利用者に育てることの楽しみや遣り甲斐をもたらし、認知症緩和に役立っている。

・階段昇降機の導入で通所が可能となり利用者・家族が喜んでいる

エレベーターのない団地（集合住宅）は、階段がネックとなり、長い間自宅に閉じこもっていた高齢者は、数年前に導入された階段昇降機によりドアツードアが可能になった。デイサービスを利用できることは、利用者・家族の大きな喜びである。階段を降りるときは前方にも職員を配置し、利用者に安心感を与え、安全におこなっている。毎日、中央区、江東区、港区の利用者3名～4名が階段昇降機を使用し通所している。施設は今後も、個別の課題を諦めることなくあらゆる手段を駆使し、実現に向け努力する方針である。

さらなる改善が望まれる点

・支援内容のバラツキの改善に期待したい

毎週1回のデイサービス運営会議で、利用者の問題点の改善を早期に実施している。日々の朝礼、夕礼でもその日の支援状況を確認し改善が必要であれば見直しをおこなっている。一方、支援内容のバラツキがあるとの意見がある。施設長、相談員等が気がついたことがあればその場で注意し、改善に努め安定した支援を心掛けている。処遇内容のバラツキは施設として大きな課題で、その改善に向けてスタッフ会議を開催しその改善に努めている。職員の意識改革を含め、解決方法を早期に見つけ出すことに期待したい。

・心身に疾患のある利用者が増えてきて医療的なケアが必要となっており、取り組みが望まれる

施設では、居宅ケアマネジャー、訪問看護師、訪問診療医、主治医等と情報を共有し、施設内では相談員、介護士、看護師、栄養士、理学療法士等の多職種が連携し、安全安心なケアを目指している。利用者の急変時における連絡体制・連絡先一覧表を作成し対応している。消化器系や呼吸器系に疾患のある利用者や介助を要する利用者も増加傾向にあり、医療機関へ転院する利用者も複数いる状況において、服薬管理、褥瘡予防・管理、受診・往診の連絡調整等の支援が増えており、限られた医療スタッフでの対応にさらなる工夫が求められる。

・利用者の特性に応じて食事の提供や、通所時間の延長及び送迎等の支援が生じており、更なる工夫が求められる

施設では、利用者や家族の状況に応じて、食事の提供、通所時間、送迎等に個々の状況に応じたきめの細かい対応をしている。独居生活者や、食事の準備が難しい利用者には希望に応じて夕食の提供や持ち帰り弁当を提供し、排泄についても家族の負担がないように施設で排泄出来るよう、排泄リズムの調整に取り組んでいる。送迎については、階段昇降機を導入し、より多くの利用者が通所可能となった。利用者や家族の意向に対応していくために、家族のさまざまな状況に合わせた食生活への取り組み、安全安心な送迎等に更なる検討、取り組みが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・研修の受講や「eラーニング研修」で介護技術等の向上を図っている

法人は、毎月1回オンライン研修(18:00~19:00)を実施し、同時刻に法人傘下の各施設へ配信し情報の共有化を図ると共に支援技術の向上等に努めている。また、社内研修を令和3年度は、認知症高齢者への理解とケア、身体拘束廃止、感染症対応、事故防止への取り扱いについて等計14回の研修を実施し、毎回約20名の職員が参加した。また、「eラーニング研修」を導入し、職員が自分のペースに合わせて、希望するプログラムにいつでも受講することができるようして、介護技術向上等に役立てている。

・利用者の特性に合わせ多様な食事形態を提供し、健康維持の取り組みを実践している

食事の提供については、年間給食計画を作成し、利用者の状況に添って食事形態を常食からペースト食まできめ細かくわけ、献立についても主食、主菜、副菜、デザート等カロリーと栄養バランスを考慮し、食べやすい状態になる工夫して提供し、咀嚼機能・味覚低下に対応している。また季節感を感じ食事をより楽しめるように正月、ひな祭り、子どもの日、七夕等の行事食を提供している。必要に応じて、手作り栄養ゼリーやコラーゲン等の栄養補助食品を使用して摂取量の低下や、褥瘡予防にも取り組み心身の機能低下防止に取り組んでいる。

・地域住民、居宅ケアマネジャー、訪問看護師、及び福祉機関等と連携している

施設は、利用者の同意のもとに家族をはじめ、居宅ケアマネジャー、訪問看護師、訪問診療医等と連携して必要な情報を集約し支援に役立てている。区や社会福祉協議会、町内会からの情報を収集し、玄関ロビー等に掲示し利用者に適宜提供している。新とみニュースを居宅支援事業所、地域包括支援センター、家族等に配布し施設の取り組みや利用者の状況を発信している。家族とは日々の連絡帳、送迎時の会話で家庭での状況や施設での活動を伝えている。独居利用者は居宅ケアマネジャーに施設での状況を伝え様子を把握出来るようにしている

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/84

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	68.0%	29.0%		
	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	65.0%	24.0%	7.0%	
	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	41.0%	36.0%	21.0%	
	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	65.0%	14.0%	19.0%	
	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	53.0%	29.0%	17.0%	
	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	70.0%	24.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	65.0%	19.0%	14.0%	
	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	63.0%	26.0%		
	いいえ：4.0% 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	48.0%	29.0%	12.0%	9.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	68.0%	29.0%		
	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	63.0%	29.0%	7.0%	
	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	53.0%		41.0%	
	どちらともいえない：4.0% 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	46.0%	12.0%	41.0%	
	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	48.0%	26.0%	14.0%	9.0%
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	31.0%	24.0%	43.0%	
	無回答・非該当：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	社会福祉法人長岡福祉協会
事業所名称	中央区立日本橋高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都中央区日本橋堀留町1丁目1番1号
事業所電話番号	03-3661-8452

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) 利用者一人ひとりの主体性を尊重し、その人らしい暮らしを支える 2) 質の高い介護サービスの提供による安心・安全な施設運営を目指す 3) 地域の福祉拠点としての役割を果たす。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 事業所は職場連携も良く、利用者や居宅介護支援事業所からも信頼される事業所実現に向けて取り組んでいる 当事業所は、一昨年前の令和3年4月1日に開設した開業2年目の通所介護事業所である。事業所には、理学療法士2名、看護師2名と介護職員含め総勢12名（令和4年11月現在）が在籍している。現場は職種分野の違いを超え、職場連係が取れておりチームワークよく利用者に対してサービス提供を実施することが出来ている。さらに、当通所利用者が利用する外部関係機関や担当ケアマネジャー、また家族等とも密に連絡を取り合い、日々の利用者の状況などをタイムリーに情報共有しながら支援切り替え等ができるように体制を構築している。・ 事業所独自の取り組みを通じて利用者の意欲向上を図っており、様々な活動に対する自発性を高めている 利用者の通所意欲・機能訓練の意欲・活動参加の意欲の向上を図る一つ的手段として、事業所独自の「エード」というポイント制を導入している。エードは来所、機能訓練参加、レクリエーションでの結果など様々なタイミングで入手できるようになっており、貯めたポイントはプレゼントとの交換や飲み物の注文などで使用できるようになっている。この取り組みが、休まずに通所する・機能訓練をがんばるという利用者自らの主体性や自主性を高めており、ADLの維持向上、在宅生活の安定につながっている。・ 管理者会議やセンター会議を毎月開催し、事業の進捗状況を検証して達成に取り組んでいる 事業所では定期的に管理者会議やセンター会議を開催しており、事業運営全体を検証する機会を設けている。センター会議は全職員の出席を原則としており、内容としては当該年度に重点項目として設定した各事項の進捗や達成状況を確認し、円滑に事業が推進できるようにしている。本年度については、新規の利用者も増加傾向にあり、利用稼働率も70%程に上昇していることが報告されている。重点項目に掲げた個々の施策は概ね達成できており、組織一丸となって事業計画の達成に取り組んでいることが確認できている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 業務マニュアルを作成して一定水準の標準化した支援方法を文書化し、その定期的な見直しと改善をしていくことが望まれる 当事業所は開設して2年目であり、現在、職員間で業務について話しはできるようになったが、ルール化、マニュアル化など介護業務マニュアルの整備までは実施できておらず課題となっているところである。したがって、マニュアル等に関して定期的な見直しは行っておらず、業務マニュアルの作成とその有効的かつ効率的な活用を検討中である。新しい職員の入職を踏まえた業務の標準化、並びに事業の継続、質の高いサービスの維持・向上に向け、一定水準の標準化した支援方法を文書化し、その定期的な見直しと改善をしていくことが望まれる。・ 質の高いサービス提供を継続していくために、内部研修の実施につなげられるような体制作りが望まれる

看護師、理学療法士共に2名在籍しており、利用者に対して専門性の高い支援の提供やアドバイスが行えている。相談記録・経過記録・申し送りノートなどの情報共有ツールを活用し、利用者情報や運営に関するすべての情報を職員間で共有することでケアの標準化を図り、質の高いサービス提供につなげている。OJT中心に職員育成を行っているが、勤務体制の関係もあり、職員全体での研修の機会が得られていない状況にある。リーダー層、一般層職員共に研修機会の確保が今後の改善点と認識されているため、現環境に応じた内部研修実施方法を検討されたい。

・地域に開かれた事業所運営をさらに充実させることを目指している

本年度の重点項目の実施事項には、「居宅介護支援事業所に月1回、サービスの様子がわかる写真を持って営業に行く」などを明示している。具体的には事業所連絡会の参加や、新たに地域社協に参画するなど、地域ネットワークにおいて協働できる体制作りを力を入れていることがうかがえる。ボランティアの受け入れなどは、コロナ禍によって制限を余儀なくされているが、実習生の受け入れや近隣の保育園とのプレゼント交換などは継続して実施している。さらに、コロナ収束の際には地域との交流や事業所機能を活かした活動を充実させ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

・管理者は定例会議等を通じて役割と責任を表明し事業所運営をリードしている

利用者定員30名、職員12名規模の事業所であり、管理者は利用者や職員との日常的な関わりを通じて自らの役割や責任を伝え、事業所運営をリードしていることがうかがえる。また、事業所内では定例の管理者会議やセンター会議をはじめ、隔週開催している週礼、サービス関連の事案を検討するミーティングなどを開始しており、定められた役割と責任に基づいた発言や行動を実践している。運営の基本方針や重点項目、具体的施策などについても管理者会議において検討し決定する流れとしている。

・希望者全員が入浴サービスを受けられるように体制を整えている

1日20名程の利用者が入浴サービスを利用している。事業所の方針として、入浴希望者は全員サービスを受けられるよう人数制限を行わずに対応する体制を整えている。外介助、中介助合わせて4名の職員で対応しており、外介助には理学療法士や看護師も加わるため、利用者の入浴動作や皮膚状態などの健康観察も合わせて行うよう取り組んでいる。浴室は1部屋であるが、大浴場とシャワーチェア一式のリフトが備わっているため、歩行が難しい利用者でも安全に入浴出来るような設備となっている。また、馴染みの石鹸などの持ち込みも可としている。

・個別機能訓練などリハビリを強化し強みとなるサービス確立に取り組んでいる

法人理念でもあり、事業所の基本方針の一つは「地域の福祉拠点としての役割を果たす」ことである。理念等実現に向け、令和4年度事業計画の重点項目に月間目標稼働率75%、年間24名の新規利用者獲得を掲げ、提供する介護サービスの質向上に取り組んでいる。他事業所との差別化を図るために、理学療法士2名による個別機能訓練などリハビリを強化し、理学療法士・看護師・介護士の多職種連携のもと、強みとなるサービス確立に取り組んでいる。地域住民から「通いたくなるデイサービス」と評価される事業所実現に向けてまい進している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/63

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%	6.0%	6.0%	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	84.0%	6.0%	6.0%	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	72.0%	18.0%	6.0%	いいえ：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：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	78.0%	21.0%	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	90.0%	6.0%	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	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%
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%	6.0%	27.0%	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	93.0%	6.0%	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	90.0%	6.0%	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	81.0%	6.0%	12.0%	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%	12.0%	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	57.0%	15.0%	24.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	中央区立高齢者在宅サービスセンターマイホームはるみ
事業所所在地	東京都中央区晴海1丁目5番1号
事業所電話番号	03-3531-7635

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)理念：たより、たよられ、問題解決デイサービス 2)ビジョン：ソーシャルドリムコーポレーション（夢のある社会福祉法人としての価値を創造し続ける） 3)経営方針： ソーシャルニーズ開発（社会の新しいニーズを見つけ出す） 4)経営方針： ソーシャルワーカーズアビリティ研鑽（社会福祉事業従事者としての能力を磨く） 5)経営方針： ソーシャルレスポンスビリティの全う（社会的責任を全うする）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービス担当者会議で収集した利用者情報をもとにアセスメントシートを作成し、職員間での情報の共有化を図っている

サービス担当者会議で収集した情報やアセスメントでの聞き取り内容をもとに、アセスメントシートを作成している。作成したアセスメントシートは利用者一人ひとりの個別ファイルにファイリングし、利用開始までに利用者に携わる職員が閲覧できるようにしている。また、パソコンやタブレットから介護ソフトで確認することもできるようになっている。新規利用者の利用が開始される際には、社内メールにて各職員の携帯電話へ連絡し、出勤時に個別ファイルなどの確認を行い情報の共有化を図っている。

・3種類の入浴形態を用意しており、アセスメントや実際の心身状況を確認してから利用者一人ひとりに適した入浴形態を決定している

事業所の入浴形態としては、一般個浴、リフト浴、ストレッチャー式の機械浴を用意している。アセスメントをもとに、利用者や家族の意向を考慮し、実際の心身状況の様子などを確認してから入浴形態を決定している。3種類の入浴形態を用意しているため、軽度から重度の利用者までの対応が可能となっている。また、利用者の心身状況の変化などがみられた場合には、介護職員間で検討しながら入浴形態や入浴方法を変更し安全で無理のないような支援を行うようにしている。

・事故防止への取り組みを強化し、利用者に対し安心・安全な生活とサービスを提供している

利用者の安全・安心確保のため、事業所では毎月リスク委員会を開催し、多職種で事故やヒヤリハット事例を共有し対策の検討を行ない、また福祉用具の入れ替えや導入を行なって事故防止に努めている。その成果が出て、救急搬送が数年前に比べると激減し事故件数も減ってきている。また、ヒヤリハット報告書や状況報告書の精度が上がり、対策の質も上がっている。R4年度新たにKYT（危険予知トレーニング）を開始、各フロアで危険箇所を写真にして検証するなど事故防止に取り組んでおり、利用者に対し安心・安全な生活とサービスを提供している。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の情報を提供するホームページやパンフレットは、分かりやすい内容となっているが、更に分かりやすいものの提供を課題としている

事業所の情報を提供するホームページやパンフレットには施設案内をはじめ、機能訓練、季節に合わせたプログラム、入浴設備、一日のタイムテーブルなどの説明が記載されており、事業所内の写真も掲載している。見学や利用申し込みに関しての内容なども記載して、SNSではレクリエーション活動の様子の写真も掲載し事業所での利用がイメージしやすいものとなっている。ただ、事業所としては更に分かりやすいものの提供を目指しており、特にホームページやSNSは更新頻度を増やしてレクリエーション活動の内容をもっと掲載することを課題としている。

・事業所の福祉用具は使用する都度での点検は行っているが、事前に不備や不具合に対処できるよう定期点検の検討も望まれる

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、ベッドやマットレス、車イス、歩行器、杖などの福祉用具を物品一覧表をもとに用意し、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、都度での点検では、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。定期点検の検討が望まれる。

・事業所は認知症ケアの向上にも取り組み認知症ケアへの人的、物理的環境整備のもと、早急に人材の確保、定着、および育成が望まれる

事業所では利用者の認知症の進行が進む中、認知症ケアへの人的、物理的環境整備に取り組んでいる。人材確保では人材採用力の強化が求められており、職員定着に対しては入職時研修を増やした入職直後の不安解消や、相談しやすい環境づくりを行なって職場定着に努めている。事業所ではミュージックユマニチュードやPEAP（ピープ）を新たに取り入れ、認知症サポート養成講座の受講を促し、KYT（危険予知トレーニング）や気づきの感性を磨くなど、事業所での認知症ケアの資質向上に向けた人材の確保、定着、および育成が急ぎ望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・多職種の職員が連携して、サービスの質を高めることに取り組んでいる

各種の福祉用具や設備機器を導入し、利用者の動きをより見える化し、さらに令和4年度にはKYT（危険予知トレーニング）を活用開始して、また、リスク度の高い人向けにカメラ付きベッド15台を新たに導入して、利用者への安心・安全なサービス提供に努めている。また、ユマニチュード、PEAP（ピープ）への取り組みと、多職種の職員が連携して、実際の認知症ケアの場面で、認知症利用者の言語化できない「～がしたい」「～してほしい」等の真意を汲み取り、行動の意味について理解を深めるように努め、認知症ケアの質を高めることに努めている。

・通所介護計画書の項目は詳細に記載し、円滑なサービス提供に努めている

サービス担当者会議での情報収集により作成したアセスメントシートと担当ケアマネジャーからの居宅サービス計画書をもとに通所介護計画書を作成している。通所介護計画書は項目ごとに対応方法や注意点を詳細に記載し、円滑なサービス提供が行えるようにしている。基本、6か月ごとの見直し更新となっており、毎月で行うモニタリングやケース記録をもとに再アセスメントを行い、通所介護計画書の更新を行っている。また、モニタリングで挙げた問題点や利用者の心身状況の変化などがみられた場合にも都度での通所介護計画書の更新を行っている。

・機能訓練指導員が利用者の自宅に訪問し、必要な生活リハビリの検討を行っている

担当ケアマネジャーからの居宅サービス計画書やアセスメントシートなどの情報をもとに機能訓練指導員が個別機能訓練計画書を作成している。個別機能訓練計画書のアセスメント時には機能訓練指導員が利用者の自宅に訪問し、在宅生活に必要な生活リハビリなどのメニューを検討している。基本、3か月毎でのモニタリングを実施して、個別機能訓練計画書の見直しを行い更新をしている。また、利用者の心身状況の変化などがみられた場合には、その都度でのモニタリングを実施し、個別機能訓練計画書の見直しや変更を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/98

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	72.0%	18.0%	10.0%	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%	8.0%		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%	38.0%	6.0%	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	72.0%	18.0%	8.0%	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	62.0%	30.0%		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	82.0%	14.0%		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	78.0%	20.0%		いいえ：2.0% 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	78.0%	8.0%	10.0%	いいえ：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	60.0%	14.0%	26.0%	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	76.0%	20.0%		いいえ：2.0% 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	74.0%	20.0%		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	64.0%	20.0%	14.0%	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%	22.0%	10.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	8.0%	8.0%	12.0%
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	56.0%	16.0%	6.0%	22.0%

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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」
事業所所在地	東京都中央区新川2丁目27番3号
事業所電話番号	03-3552-5683

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)利用者の1人ひとりの権利と生活を守り、安全で安心したケアに努める。 2)満足度の高い生活のために、自立支援を基本として個別ケアをすすめる。 3)生活感、清潔感がある暖かな生活、衛生的な環境設備をすすめる。 4)地域の高齢者福祉の拠点として、社会資源として社会的役割を果たす取組みを行う 5)質の高い専門性を持ったケア提供のために、全部署での協働した働きをすすめる。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・初回利用の場合には、3回までの利用をもとにモニタリングを実施し、通所介護計画書の見直しを行って必要があれば変更をしている

サービス確認書兼アセスメント表と担当ケアマネジャーからの居宅サービス計画書をもとに通所介護計画書を作成している。通所介護計画書の更新時にはモニタリングをもとに再アセスメントを実施して見直しを行っている。初回利用の場合には、3回までの利用をもとにモニタリングを実施し、通所介護計画書の見直しを行って必要があれば変更をしている。また、利用者の心身状況の変化やモニタリングにて挙がってきた課題などがある場合には、都度での通所介護計画書の見直しを行い必要に応じて変更をしている。

・テープ式オムツの利用者は静養スペースでのオムツ交換をしているが、できる限りトイレでも排泄ができるように努めている

利用開始時でのアセスメントなどをもとに利用者一人ひとりの排泄状況を把握するように努めている。トイレの声かけや誘導の基本時間は、来所時、昼食前後、おやつ前、帰宅前となっているが、排泄チェック表を活用し、利用者によっては一人ひとりに適した時間帯に変更して声かけや誘導の支援を行っている。テープ式のオムツを使用している利用者は静養スペースでのオムツ交換を行っているが、2人介助などの対応で、できる限りトイレでの排泄ができるように努めている。

・経営層は自らの役割と責任に基づいて施設運営をリードしている

経営層は、理念や基本方針などの実現に向けて、職員会議やスタッフ会議など日常業務の中で自らの役割や業務を明示したり、事業方針や職務分掌、組織図などを用いて自らの役割と責任を職員に伝えている。また、理念や方針については職員会議で直接職員に伝えるとともに、事故・苦情や感染症等のトラブル発生時には、臨時対策会議を招集して経営層が責任を持って対応するなど伝えることにしている。経営層は、自らの役割と責任に基づいて、職員が取り組むべき方向性を示唆し、施設運営をリードしている。

さらなる改善が望まれる点

・地域の利用促進に力を入れているが、コロナ禍における効率的な情報提供が行える検討を事業所としては課題に挙げている

事業所の情報は、空き情報のチラシを作成し、関わりのある居宅介護支援事業所のケアマネジャーに実績報告時のファックスやサービス担当者会議の際で配付している。また、法人内の併設する訪問介護事業所と連携してお互いの

関わりのある居宅介護支援事業所へ一緒に訪問し、情報提供を行うなどの工夫をしている。コロナ禍の影響をダイレクトに受けているわけではないが、稼働率は目標数値を下回っているため、地域の利用促進に力を入れている。ただ、コロナ禍において効率的な情報提供が行える検討をしており、事業所としては課題に挙げている。

・派遣されているドライバーとのトラブルなどがあった場合には、自動車運行会社との連携が取りづらいことが懸念材料となっている

送迎時間は片道45分弱で、3便での対応となっており、必ず介護職員が添乗し、利用者によっては携帯電話から到着前連絡を行っている。ドライバーは外部で委託している自動車運行会社から派遣されており、毎年、自動車運行会社で運転技能チェックを行い、結果の報告を受けている。事業所としても毎朝のアルコールチェックや免許書確認を実施し、送迎マニュアルも整備している。ただ、派遣ドライバーとのトラブルなどがあった際には自動車運行会社の担当と連絡がつながりにくいということもあり、あまり連携が取れていないのが懸念材料となっている。

・働きやすい職場環境作りを目指している

職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、各層会議体、職員会議、朝礼、各課申し送り等で提起あい、話し合い(検討)を経て業務改善に活かしている。職員の健康管理に関する年間計画を作成しており、定期健康診断、各種の予防接種などを実施している。また、各職員の勤務・超過勤務状況を各部署で把握して改善に取り組んだり、法人として、メンタルヘルスの会社と契約しているメンタルヘルスマネジメントに取り組んでいる。また、心配事や困りごとに関する必要な支援の提供などによって、働きやすい職場環境づくりを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員一人ひとりの目標と事業計画をリンクさせ、業務を円滑に推進できるようにしている

法人内の情報共有や情報収集、協議体制についてはグループウェアとTV会議システムを活用することにより、円滑に事業を推進できる体制が整っている。施設では全職員がグループウェアアカウントを持ち、またサーバーへのアクセスについても一元管理している。よって、事業の進捗状況については、職員一人ひとりが把握できるようになっている。施設別経営方針から四半期管理表を作成し、それを個人の目標に落とし込む仕組みも整備されており、職員一人ひとりが一貫性を持って業務を進めることができるようにしている。

・パーソナリティーに関わる内容を詳細に聞き取り、支援時に反映させるように努めている

見学説明の自宅訪問時や利用開始時のサービス担当者会議では利用者や家族からの聞き取りを行いアセスメントを行っている。アセスメントでは利用者の心身状況や既往歴をはじめ、生活歴、家族構成、出身地、職歴、性格などのパーソナリティーに関わる内容を重点的に収集するように努めており、サービス利用に至る経緯、利用者や家族の意向、ライフスタイル、よく話すエピソードやよく行った場所、大切にしたい事や物など詳細に聞き取るようにしている。それらの内容はサービス確認書兼アセスメント表にまとめ、支援時に反映させるように努めている。

・必要に応じて機能訓練指導員が自宅に訪問し、環境整備のアドバイスなどを行っている

担当ケアマネジャーからの居宅サービス計画書やサービス確認書兼アセスメント表などの情報をもとに機能訓練指導員が個別機能訓練計画書を作成して利用者や家族に説明をしている。基本、3か月毎でのモニタリングを実施して、個別機能訓練計画書の見直しを行い更新をしている。その際、必要のある利用者には機能訓練指導員が自宅に訪問し、自宅での環境整備のアドバイスなどを行っている。また、利用者の心身状況の変化などがみられた場合には、その都度でのモニタリングを実施し、個別機能訓練計画書の見直しや変更を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

68/130

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%	14.0%		
	いいえ：1.0% 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%	7.0%	7.0%	8.0%
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%	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	77.0%	17.0%		
	いいえ：1.0% 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	77.0%	16.0%		
	いいえ：2.0% 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%	7.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	77.0%	10.0%	11.0%	
	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%	19.0%	30.0%	
	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	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	77.0%	16.0%		
	どちらともいえない：4.0% いいえ：1.0%			
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	63.0%	17.0%	17.0%	
	いいえ：1.0%			
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%	23.0%	13.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	17.0%	14.0%	
	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	33.0%	29.0%	5.0%	30.0%

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してきた。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よう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）を实践し、「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け入れたり、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%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	いはいえ：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%	いはいえ：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%	いはいえ：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%	いはいえ：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% いはいえ：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% いはいえ：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% いはいえ：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% いはいえ：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	72.0%	16.0%	8.0% いはいえ：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% いはいえ：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% いはいえ：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% いはいえ：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

特に良いと思う点

・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おう機会となっている

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。

・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

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し、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。

・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

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。

さらなる改善が望まれる点

・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

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

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あ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週間前に利用者に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、相談にも随時のっている

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のっている。

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%

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	社会福祉法人芙蓉会
事業所名称	文京昭和高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区本駒込2丁目28番31号
事業所電話番号	03-5395-2376

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)ご利用者様、ご家族様の声に耳を傾け、個性や意志を尊重し、「その人らしさ」を大切にした個別性を重視したサービスの提供に努める。</p> <p>2)ご利用者様の希望、主体性を尊重し、リハビリテーションや活動プログラム等にご参加いただき、「来てよかった、また来たい」と思える充実した一日が提供できるようサービスの質の向上に努める。</p> <p>3)隣接する小学校との交流やボランティアの受け入れ、地域貢献事業等の積極的な取り組みにより、世代を超えて地域の皆様が交流できる場であるように努める。</p> <p>4)通所することにより、社会に参加する喜びや社会的孤立感の解消、自身の存在の肯定感を実感して頂き、ご自分の存在感を感じられ、前向きな生活ができる足がかりとなれるように支援していく。</p> <p>5)ご利用者様、ご家族様が少しでもお互いを尊重して生活できるように、また住み慣れた場所で自分らしい生活を続けて行けるような支援に努めていく。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・新たに利用者の詳細な生活状況を把握したうえで、より個別性のある機能訓練プログラムの作成に向けて多職種協働で取り組んでいる <p>当事業所は入浴施設がなく活動時間を十分に機能訓練に充てることができ、機能訓練の充実に向けて取り組んでいる。3名の機能訓練指導員は、全利用者対象にリハビリプログラムを立案し、計画書を作成している。個人または小集団の訓練は、移動能力の維持・向上を目指しADL向上を図っている。さらに、LIFE（科学的介護情報システム）に対応して生活機能、口腔、認知、栄養等のIADLを把握し、夜間の様子を家族から把握し、しゃがむ動作についての評価も取り入れるなどし、より個別性のあるプログラム作成に向けて多職種協働で取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・多彩な活動プログラムを用意し、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できるようにしている <p>事業所では利用者の希望や主体性を尊重し、「今日も楽しかった。また来たい」と思える一日が提供できるようリハビリテーションや様々な活動・行事の充実に取り組んでいる。レクリエーションや園芸、音楽プログラム、創作活動、将棋・麻雀等多彩な活動プログラムを用意し、その日の利用者の希望や体調で参加する活動を主体的に選択できるようにしている。創作活動では区主催の「いきいきシニアの集い」に作品を展示したり、デイサービス関連の雑誌に応募し、入賞して雑誌に掲載される等、利用者の達成感や意欲向上にも繋がっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の増加・確保に向け事業所活動の情報公開を積極的に実施している <p>事業所は、接遇の向上、各種アクティビティやリハビリテーション充実等を図り、利用者満足度は向上している。この利用者・家族の高い評価を入所を考えている方に、直接映像や音響で伝えたいとの想いから、ICTや映像に強い職員が中心となり、ホームページの毎月更新、You Tubeへの動画掲載を実施している。都社協主催「東京の介護ってすばらしいグランプリ2021」応募で2位獲得等もあり、You Tubeチャンネル登録者増も見られ、事業所魅力の積極紹介が利用者増につながることを期待される。</p>
--

さらなる改善が望まれる点

・高年齢福祉事業所として、BCPに加え日常的に起りうるリスクへの対応強化を期待する

事業所のBCPマニュアル（震災及びコロナ対応）は2021年に作成され、職員研修や定期訓練等も実施され、コロナ対応BCPはコロナ陽性者発生時に機能し成果を上げた。当デイサービス事業における「車での送迎、人が集まり・交わる、」等々から想定されるリスクに対しては、身体的緊急事態、行方不明、不審者侵入或いは送迎時事故等へのマニュアルは整備・対応されているが、いずれも常時発生する恐れのある事態であり、対応手順の全職員への周知や訓練、更に細かい手順見直等を定期的に実施し、万全を期すよう期待する。

・LIFEを利用・活用し、さらなるケアの質向上に向けて取り組まれることを期待する

事業所では、LIFEに対応するために、LIFE評価用紙を作成し、3カ月毎に利用者の生活機能の他、口腔、栄養、認知状況等を点検・検討するなど、事業所内では機能訓練指導員、介護職員、相談員など多職種協働で綿密な検討を重ね、さらに同一法人他事業所とも勉強会を実施している。今後はLIFEの活用を通じて、利用者の状態やケアの実績の評価を通じた気づきを職員間で共有し、より質の高い計画書等の作成などにより、さらなるケアの質向上に向けて取り組まれることを期待する。

・「定期的見直し」と「職員や利用者からの意見・提案の反映」をより明確にし、マニュアル類の整備・充実を図られることが期待される

各種マニュアルは整備され、職員が常時活用できるよう事業所に設置されている。手順等は日々のミーティングで振り返りを行う他、マニュアルの内容については毎月順次見直し・点検を行う機会を設けている。ミーティングでは多職種で意見を出し合い、話し合いや検討を行って支援やマニュアルの見直し等に反映しているが、事業所ではまだ十分な見直し・整備ができていないとして、「定期的な見直し」や「職員・利用者からの意見・提案の反映」をより明確にすること等を課題としている。マニュアル類のさらなる整備・充実を図られ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

・事業所の業態・規模に合った独自の育成主眼の人事考課制度再構築に取り組んでいる

当事業所はキャリアパス 要件を定めているが、事業所の業態・規模等に合った育成主眼の人事考課制度再構築が望まれ、今年度より人事評価と育成計画からなる人事考課制度をスタートした。年初に職員は職務能力評価表で自己評価と年度目標を作成、リーダー層の一次評価を経てセンター長面談（リーダー層同席）を実施。本人の希望する働き方や目標とする役職・立場を踏まえキャリアアップや資格取得の方向付けて必要な研鑽・研修等を勧める。現在はセンター長面談が一部実施された段階で、今後修正・改善を実施しながら制度を完成させることとしている。

・LIFE導入で認知・口腔・栄養も定期的に評価を行い、介護計画見直しに反映している

通所介護計画は原則6カ月毎に検討・見直しを行っている。LIFE評価用紙を活用して3カ月毎に利用者の生活機能の他、口腔、栄養、認知状況等を点検・確認し、通所介護計画の見直しに反映している。LIFEの導入で認知の評価が加わり、口腔、栄養もこれまでは問題が生じた場合に評価を行っていたが、3カ月毎の定期的な把握となった。生活機能の状況もバーセルインデックスでは6カ月毎の実施がより短い期間での実施となり、またLIFEカンファレンスを毎月実施し、利用者の変化等により迅速・的確な対応が可能となっている。

・利用者の社会性が維持できるよう、グループ分けなど工夫し活動を支援している。

事業所の持つ明るく楽しい雰囲気を利用して、活動への参加や利用者同士の交流を促している。送迎時や、活動時に観察した利用者同士の関係性に着目してグループ分けし、他者との交流を促している。月1回の全職員が参加する「ケーススタディ」では、個別の事例を検討し、議題に挙がっている利用者の効果的な活動について検討している。例えば、通所の目的が定まらず不穏になる利用者への活動支援について検討し、職員間で情報共有している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

81/105

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%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：1.0%	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	74.0%	8.0%	12.0%	
	どちらともいえない：4.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	80.0%	13.0%		
	いいえ：2.0%	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	85.0%	9.0%		
	いいえ：3.0%	無回答・非該当：1.0%		
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%		
	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	92.0%			
	どちらともいえない：2.0%	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	97.0%			
	どちらともいえない：0.0%	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	87.0%	9.0%		
	どちらともいえない：2.0%	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%	6.0%	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	95.0%			
	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	87.0%	7.0%		
	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	83.0%	8.0%	7.0%	
	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	82.0%	11.0%	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	83.0%	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	50.0%	19.0%	6.0%	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	社会福祉法人芙蓉会
事業所名称	文京湯島高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区湯島2丁目28番14号
事業所電話番号	03-3814-1898

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)利用者一人ひとりの個性や意志を尊重し“その人らしさ”を大切にした個別性豊かなサービスの提供に努める。2)「来てよかった、楽しかった、また来たい」と感じて頂けるよう、サービスの質の向上に努める。3)隣接する小学校との交流やボランティアの受け入れ、地域貢献事業等の積極的な取り組みにより、世代を超えて地域の皆様が交流できる場を提供できるように努める。4)通所サービスの利用を通じて、社会に参加する喜びや、社会的孤立感の解消、自分自身が大切な存在である事を実感して頂くなど、前向きな生活ができるように努める。5)利用者、家族が少しでもお互いを尊重して生活が出来るよう、デイサービスの利用を通して、家族の身体的・精神的な負担の軽減に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所経営の安定と職員処遇改善に向けての体制を整えている

コロナ禍の影響は大きく、利用率が2020及び2021年度共に目標値は未達となったが、今年度は新規利用希望者へ向けた各種PR等の効果もあり、利用率は向上している。重度の方の利用率も高まったため、看護職員及び介護職員の規定に定められた人員配置増を行い、中重度体制加算取得の準備も整えている。なお、当事業所は処遇改善を勤務時間数によって分配しており、全職種、非常勤も含め全職員に還元できるようにしている。ちなみにLIFE（科学的介護情報システム）の加算取得は来年度目標で進めている。

・利用者の「自己選択制」を重視した多様な活動プログラムの提供・継続により、意欲的に集中して活動に取り組む利用者が増えている

事業所では利用者が充実した1日を過ごし、「楽しかった、また来たい」と思える事業所を目指し、活動プログラムの充実に取り組んでいる。午後の活動プログラムは「湯島塾（塗り絵、脳トレ）」「書道」「レクリエーション（ゲーム等）」等を用意し、毎回利用者自身が参加する活動を主体的に選択できるようにしている。事業所では半年毎に活動の振り返りを行い、活動内容の見直しや充実に努めている。利用者の「自己選択制」を重視した多様な活動プログラムの提供・継続により、さらに意欲的に集中してそれぞれの活動に取り組む利用者も増えてきている。

・個々の利用者の状況にあった機能訓練やアドバイス等を行い、利用者が充実した生活を送り、在宅生活を維持できるように支援をしている

機能訓練指導員を中心にパーセルインデックスや体力測定、居宅状況等により、個別機能訓練計画を作成しLIFE導入への準備も進めている。利用者の「いつまでもこのままで過ごしたい」等の希望を受け、計画を基に歩行訓練、転倒防止を図る運動、居宅状況に合った階段昇降訓練などを実施している。また他の利用者とは交流する機会や主体的に参加できる場を持って、利用者の生活が充実するように支援をしている。コロナ禍で来所を控えている利用者には、電話で励まし、家で行える運動を伝えて、意欲や機能の低下を防いでいる。

さらなる改善が望まれる点

・高齢者福祉事業所として、BCPに加え日常的に起りうるリスクへの対応強化を期待する

事業所のBCPマニュアル（震災及びコロナ対応）は2021年に作成され、職員研修や定期訓練等も実施され、コロナ対応BCPはコロナ陽性者発生時に機能し成果を上げた。当デイサービスセンターの特徴「人が集まる」「人が交わる」「車での送迎」等々から想定されるリスクに対しては、現状すでに高レベルで管理されているが、車送迎に関わるリスクや事業所内へに侵入等の日常的リスク、非常事態への対応等について、確実に機能するように職員への周知、訓練、定期的見直し等が定常化されることに期待する。

・コロナ禍で小学校やボランティアとの交流が途絶えているが、オンラインやビデオなどを利用して、交流の再開が期待される

小学校併設の施設として、従来は小学生が事業所を訪問し、利用者が小学校へ行って給食を食べ学習発表会や運動会を見学するなど、様々な交流が行われていた。また地域に根ざした事業所として多くのボランティアが来所し、行事や活動の手伝いをしながら利用者との交流を持っていた。しかしコロナ禍でこうした活動が中止となり、未だに再開が難しい状況が続いている。この機会に、オンラインやビデオ等を利用するなど、感染症の流行期でも変わらずに、利用者が小学生や地域のひとと安全に交流を楽しめる方法を検討されることを期待したい。

・「定期的見直し」と「職員や利用者からの意見・提案の反映」をより明確にし、各種マニュアルの整備・充実に図られることが期待される

各種マニュアルは職員が常時確認できるよう事業所に設置されている。マニュアルの内容に変更や見直しの必要がある場合にはミーティングで確認・検討を行い、整備作業に取組んでいるが、訂正等十分にできていない状況にある。事業所ではマニュアルに頼ることだけでなく、日常の職員間での話し合い等で支援の振り返りや改善を行い、業務の標準化に努めてきたが、マニュアルは支援の基本として「定期的な見直し」と「職員や利用者からの意見・提案の反映」をより明確にすることを課題としている。各種マニュアルの整備・充実に進められ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

・今年度より職員の新人事考課制度の導入がスタートした

当事業所は介護職員処遇改善加算（ ）を取得しているが、事業所の業態・規模等に合致した人事考課・育成制度の導入は懸案で今年度独自の人事考課・育成制度をスタートさせた。職員はまず職務能力評価表で自己評価と年度目標を作成、副主任の一次評価を経て副主任参加してのセンター長面談を実施。本人の希望する働き方や将来目標とする役職・立場を踏まえキャリアパスや資格取得の方向付けをし、必要研修等の決定・推進を図る。現在はセンター長面談が一部実施された段階で今後修正・改善を実施し進めるとのこと。職員は期待をもって受け止めている。

・魅力ある事業所として事業所情報の発信・提供の充実・強化に努めている

事業所では通所サービスの利用を通じて社会に参加する喜びなどを一人でも多くの方に知ってもらえるよう事業所情報の発信・提供に努めている。パンフレットや広報誌「ゆしま便り」は「来て良かった、楽しかった、また来たい」と思ってもらえる事業所でありたいとの想いを込めて事業所の魅力が伝わるよう新しく作り直している。ホームページも充実させ、フェイスブックやYou Tubeも開始し、毎月更新して事業所情報発信の充実・強化に努めている。問合せも増えており、新規利用の促進にも成果が出てきている。

・利用者の状況にあった、おいしく楽しめる食事を提供している

利用者の嚥下状態や持病、アレルギー等を把握し、食べやすく健康状態に合ったおいしい食事を提供している。管理栄養士によるバランスが取れた変化のある献立により、季節感のある食事や美しく盛り付けた行事食を提供し、利用者に喜ばれている。また夏祭りには利用者の前で焼き鳥を焼くなど楽しい機会も持っている。委託会社が事業所内の厨房で調理しており、利用者の体調変化にも随時対応して食事形態を変更している。食材の質等を検討して委託会社の変更を行い、食事会議で利用者の意見や様子を伝えて、より満足度の高い食事となるように努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

66/88

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%	9.0%			いいえ：4.0% 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%	7.0%	6.0%		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	77.0%	15.0%			いいえ：4.0% 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	89.0%	9.0%			いいえ：1.0% 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	86.0%	12.0%			いいえ：0.0% 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	93.0%	6.0%			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	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%
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%		10.0%		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	62.0%	12.0%	25.0%		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：1.0% 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	90.0%	6.0%			どちらともいえない：3.0% 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%	7.0%	10.0%		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	86.0%	6.0%	6.0%		いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	6.0%	10.0%		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	50.0%	13.0%	34.0%		いいえ：1.0%

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">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。2)利用者とその家族を尊重し、最後まで共に歩む。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。4)公正かつ公平で開かれた施設運営に努めること。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。

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、利用者によ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・関心を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「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。事業所見学での問い合わせには、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、メンタルヘルス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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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%

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	枝川高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都江東区枝川1丁目8番15号101号室
事業所電話番号	03-5632-2277

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) 利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切に 2) 社会的ニーズに対応する法人となる

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 医療的ニーズのある方や重度の利用者を積極的に受け入れ、在宅での暮らしの継続を支援している 胃ろう、吸引、血糖測定、インスリン、在宅酸素、人工肛門などの医療的ニーズのある方を積極的に受け入れ、在宅での暮らしの継続を支援している。今年度11月時点で、要介護度4および5の方々は、利用者全体の38%であった。車椅子を常時使用する方々も全体の47%であった。そのため、看護師5名が所属し、1日1名以上の看護師を配置し、バイタル測定や服薬管理、薬の塗布、褥瘡の処置などをおこなっている。また、訪問看護や訪問診療と連携し、変化があった時には相談できる仕組みを整え、疾病の悪化を未然に防いでいる。・ 理学療法士2名を配置し、個別の機能訓練を実施し、利用者は意欲を持って機能訓練に取り組んでいる 理学療法士2名を配置し、通所介護計画書の中に機能訓練を盛り込み、その方に合った訓練をおこなっている。理学療法士が付いて、下肢筋力維持するための歩行訓練をおこなっている方もいる。平行棒を使って立ち上がりのトレーニングをおこなっている方もいる。ボールをキャッチせずに、手で交互に打ち返す訓練など、楽しくできるように訓練内容も工夫している。機能訓練について短期目標の期間ごとに評価し、見直ししている。帰りの送迎車を待つ間、自ら「スクワット」を実施している方もいる。利用者は意欲を持って機能訓練に取り組んでいる。・ 外国人材を育成して常勤職員として登用しており、事業所にとって欠かせない人材として活躍している インドネシア人2名を技能実習生として受け入れ、指導員を任命し育成を図っている。介護技術の指導や日本語の読み書きなどの支援を3年間実施することで、在留資格を「特定技能」に切り替えることができた。今後も、常勤職員として法人内の事業所で長く活躍することが期待されている。この2人に加えて同じくインドネシア人の元EPAの方が、1名正規職員として勤務しており、いずれも事業所にとって必要不可欠な戦力となっている。法人では外国人材は単なる労働力としてではなく、将来のアジア諸国の高齢化を見据えた人材育成として位置付けている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ コロナウイルス感染症の状況を考慮しながらであるが、家族会の開催なども期待したい 家族とは送迎時の会話や電話、連絡帳などを活用し、利用者の状況について情報交換している。また、電話などで家族から介護相談を受けた場合は、丁寧な対応を心がけ、介護におけるアドバイスもおこなっている。重度の利用者も受け入れているため、家族の介護負担も大きいと考えられる。デイサービスは家族のレスパイトが目的の一つでもあるが、コロナウイルス感染症の状況を考慮しながら家族会の開催なども期待したい。・ コロナウイルス感染症の収束に向けて、地域との交流などを工夫し、さらなる利用者の楽しみな機会の創出を期待する コロナウイルス感染症対策により、ボランティアを含む地域の方が事業所内に入ることを極力避けている。そのた

め、地域の方々を招いての納涼祭なども中止としている。また、保育園との交流も中止としている。そのような状況下、中国帰国者の方に対してオンラインによる中国語での語りかけボランティアを導入している。また、オンラインでのギターや太鼓などの音楽を楽しむ機会も設けている。コロナウイルス感染症の収束に向けて、地域との交流などを工夫し、さらなる利用者の楽しみな機会の創出を期待する。

・業務の効率化を進めて、職員がスキルアップや研修受講の機会を確保し、職員間の能力・技術の平準化に期待したい

新型コロナウイルス対策関連の業務が増えたこともあり、職員アンケートでは人手不足や増員を望む声が多く寄せられている。看護師の採用など徐々に体制整備が進めているが、介護人材不足や人材のミスマッチもあり、十分とは言えない状況である。一方で、コロナ対策に追われ介護職員のスキルアップや研修参加が十分でないこともあり、職員間の能力や技術のばらつきが指摘されている。については、教育係の能力向上を含めた新人教育の強化に取り組むとともに、業務の効率化を進めて外部の研修受講の機会を設けて、より一層の人材育成に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域の高齢者のニーズを踏まえ、公益型混合介護事業や介護予防事業を実施している

事業計画で地域包括ケア事業の確立についてアクションプランを作成して、介護保険が適用される「介護保険サービス」と、介護保険が適用されない「介護保険外サービス」を合わせた公益型混合介護事業の展開を進めている。また、周辺の地域に介護予防事業を提供する事業所が少ないことから、中断していた介護予防事業について、理学療法士を新たに採用し実施している。高齢者の一人暮らしの方が多い地域に事業所があり、住み慣れた地域で過ごしたいという利用者の希望を叶えられるようなサービス展開を進めている。

・ホームページを使って、積極的に事業所の取り組みを情報提供している

ホームページを使って、積極的に事業所の取り組みを情報提供している。食事内容やレクリエーション、機能訓練に加え、より良い支援に向けて、職員が陰で努力していることも伝えている。「足底接地」とのタイトルでは、食事の際の足底接地の姿勢保持への取り組みを紹介している。足の裏をしっかりと地面につけるよう、ある利用者の足に合うよう足台を調整した事例を伝えている。また、先輩職員が後輩職員に入浴支援の指導をおこなっていることやスライディングボードを使っての移乗介助などについても紹介している。

・「申し送りノート」を活用し、支援にあたっての細やかな留意点などが記載されている

機能訓練に励み、自力で歩けるようになった方や、食事や排泄、入浴などの場面で職員による全介助が必要な方など、利用者個々の抱える課題・ニーズは多様である。そのため、職員間の情報共有を密に図り、どの職員も同じ対応ができるようにしている。「申し送りノート」には、細やかな支援をおこなうための留意事項が記載されている。また、事故予防への注意喚起も記載されている。「朝の送迎時に、部屋の薬カレンダーを確認し、飲めていなかったら飲んでもらってください」などのケアマネジャーからの報告や依頼も記載されている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/101

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	69.0%	21.0%	6.0%	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	71.0%	10.0%	13.0%	いいえ：4.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	36.0%	28.0%	19.0%	15.0%
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	54.0%	28.0%	10.0%	6.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	60.0%	17.0%	15.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	15.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	13.0%		いいえ：4.0% 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	71.0%	10.0%	6.0%	10.0%
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%	17.0%	6.0%	13.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	10.0%	6.0%	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%	13.0%	6.0%	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	67.0%	21.0%	6.0%	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	65.0%	21.0%	8.0%	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	73.0%	13.0%	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	50.0%	21.0%	10.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立糎谷高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区西糎谷2丁目12番1号
事業所電話番号	03-3745-3006

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)未来への創造 歴史を紡ぎ、今に挑戦する 2)Change（チェンジ）& Challenge（チャレンジ） 3)基幹事業における安定した収入の確保 4)利用者の尊厳保持・自立支援の視点に立った個別ケアの確立 5)チームケア（多職種連携）を主体とした働きやすい職場づくり

全体の評価講評

特に良いと思う点

・**コロナ禍が継続する環境変化の中でプログラムの見直しと、発生するリスクを低減するように努めて効果を上げてきています**

コロナ感染の懸念からその活動の転換が行われ、小集団で行う選択性のプログラムが中心となりました。その内容は、体を動かすアクティブプログラム中心です。怪我のリスクが増える可能性がありますが、ヒヤリハットを数多く提出する等職員がそのリスクを軽減する意識をもって活動することで順調に進んでいます。また、カラオケについても、マイクカバーをその都度消毒する、マイクを持った人以外は声を出さない等の対策を講じて再開されてきています。

・**個別性の高いケアの実施を目指して取り組むことで、利用者の活動意欲が引き出され家族とも成果が共有され始めています**

個別性の高いケアの実施を目指して取り組み始め、午前中の集団プログラムを3分の1に減らし、個別作業としてカレンダー作りや手工芸品作りなどを行って利用者が参加したい活動を選択しています。またフロアの装飾も制作活動で作成した飾りを使い、季節折々の環境作りを利用者と職員が協力して取り組み季節感と達成感を共有しています。また利用者自身が制作物を持ち帰ることが多くなっているのと写真を渡すことも増えているので、家族がぬり絵の状態を知ったり、自宅で作るようになって在宅生活の状態変化を家族も実感できるようになっています。

・**職員が常に介護計画の支援目標と活動プログラムの目的を意識して、利用者支援に当たるように工夫しています**

アセスメントは利用者の基本情報と医療情報、日常生活動作やコミュニケーション情報、認知機能と周辺症状を把握、介護計画の更新時には再アセスメント表で現状を把握し、個別機能訓練のアセスメント内容を入れ込むようにし、また介護計画書の長期短期目標と実際の支援内容がつながるように、介護計画とケース記録をファイル化して職員が常に意識するように工夫しています。個別性のあるプログラムを全職員で展開するにあたり、プログラム自体の目的や実施上のポイントを共有化し、利用者個々の在宅生活の自立と関連付けて支援するようにしています。

さらなる改善が望まれる点

・**事業所のマンパワーを最大化させるチームケアの取り組みが期待されます**

職員一人ひとりのマンパワーが組織として十分に生かされていないという課題をそれぞれの職員が感じており、その課題解決のための活動が始まってきています。そのために、事業所の本来の活動目的は何か、自分の仕事（役割）はその目的遂行のためにどのような役割を果たしているか、組織目標達成のためにどのようなチームワークが取れる

るかの視点での活動見直しが期待されます。そして、その活動をけん引する強いリーダーシップが期待されます。

・年度計画の理解と実行に向けて末端の職員にまで浸透させる更なる取り組みが期待されます

今年度の重点課題に対する推進項目として職員満足度の向上があり、そのために業務分担を見直して一部業務の分担拡大を行うことで、忙しい職員の業務を助ける体制を構築して運用する活動を始めています。その活動の実行にあたって正規職員の理解が始まってきていますが、非正規職員の理解度向上に課題があると経営層・リーダーが認識をしておりその対策を講じ始めています。今後は、正規職員と非正規職員が担う業務や役割と重点目標や活動との関係性を明確にして共有し、各人の具体的な行動につなげられるように支援することが有効と思われる。

・事業所が目指す自立支援の実践による好事例や成果を記録化することで、自立支援が継承できるようにしていくことが期待されます

個別性のあるプログラムは、利用者が主体的に「やりたいものを選べる」ようにするために、担当職員が2か月前からプログラム自体の目的やラインナップ、実施上のポイントを企画・共有化して展開しています。プログラムの成果や効果は事業所における結果の振り返りに止まり、在宅生活での成果の確認は課題と認識しています。今後も、利用者の選択や主体性を引き出すとともに、在宅生活への好影響を与えた具体的な内容や行動変容をしていくような好事例をビフォーアフターの成果として記録や資料等に残し、継承できるようにしていくことが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/67

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	88.0%	8.0%	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	80.0%	11.0%	5.0%	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	61.0%	22.0%	5.0%	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	72.0%	19.0%	8.0%	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	61.0%	36.0%	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	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	88.0%	11.0%	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	91.0%	8.0%	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	69.0%	19.0%	11.0%	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	80.0%	11.0%	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	75.0%	16.0%	5.0%	無回答・非該当：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	83.0%	13.0%	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	80.0%	16.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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%	27.0%	5.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区蒲田2丁目8番8号
事業所電話番号	03-5710-0782

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)法人基本理念「未来への創造」と行動基準「SHST」の実践 2)安全・安心なサービスの提供 3)多職種連携によるケアマネジメントの実践 4)多世代共生社会の実現 5)収支バランスのとれた経営

全体の評価講評

特に良いと思う点

・医療的ケアが必要な方や様々な問題を抱え状況が困難な方の受け入れ体制を充実させ、地域の拠り所としての役割を果たしています

住み慣れた地域で最後まで在宅での生活を送れるよう支援するため、経管栄養の方や吸引の必要がある方、酸素吸入の必要がある方など医療的ケアが必要な方、また様々な問題を抱え状況が困難な方の受け入れを行っています。医療的ケアが必要な方は利用前、必要に応じて看護師が同行訪問し状況をしっかり把握した上で訪問診療医師等との連携体制を築き、受け入れ対応手順を明確にして受け入れを行っています。こうした受け入れ実績を重ねていくことで地域のケアマネからの信頼も厚く地域の拠り所としての役割を果たしています。

・ニーズに応じて他のサービスと連携しながらデイサービスの役割を超えた地域の社会資源として柔軟に機能されています。

コロナ禍にあっても、急な施設見学や体験利用を送迎付きで実施するなど柔軟に対応されています。その中でも特に、ご利用者が利用する配食弁当を、業者と連携し、業者が自宅に配達ではなくデイサービスセンターに配達し、デイサービス終了時後送迎時に弁当を渡す（ご利用者がデイサービスを休んでも、デイサービスに配達してもらいデイの職員の自宅に弁当を見守りを兼ねて持参）など（特に一人暮らしの高齢者は玄関先に弁当を受けとり起きられない）、ニーズに合わせてデイサービスの役割を超えた地域の社会資源として柔軟に機能されています。

・職員が役割を持って業務に取り組み提案する仕組みが人材育成及びケアの標準化に貢献しています

管理者やリーダークラスの職員が全てのことを判断し決定するのではなく、物品購入班、排泄入浴班などの3つのチームが編成され、職員が何れかにチームに所属する仕組みがあります。そのうえで各職員がご利用者の状態に応じた介護方法の変更などの提案し、それを上司が受け止めケア方法を決定する仕組みがあり、それが職員の役割意識を醸成し、また、人材育成と利用者に対するケア統一及び標準化にも機能しています。特に上司が提案の判断理由の確認作業は職員のアセスメント能力の向上、強いては専門職としての資質の向上に効果を発揮しています。

さらなる改善が望まれる点

・経営層の想いを形にした推進活動により職員の理解が更に深まることが期待されます

経営層は、この事業所を地域の中で選ばれる価値のある場にしたいとの想いとして、定期的に利用することで元気になる、他で断られる重度な利用者の受け入れ、楽しく過ごせてまた来たくなるデイにする想いを持ち運営を行っています。職員の理解の点では課題があると思われます。今後は、その想いを明文化して明確に伝えるとともに、

職員の理解が更に深まるように各種マニュアルに基づいた職員教育の実態や提供しているケア内容の評価を行い、目標達成に向けての議論を通じて、マニュアルを更新・改定されることが望まれます。

・雇用形態や勤務シフト等を考慮した個々の利用者の情報共有の方法を工夫することが望まれます

個々の利用者や家族の情報や、決定されたケア方法などの情報を共有する仕組みが、日々のケース記録や連絡ノートなどで行われていますが、それを全ての職員が確認したかを、把握する仕組みを構築されることが望まれます。また、外国人のスタッフに配慮した情報の提供と共有の仕組みや方法を、改善されることが望まれます。現状のややもすると口頭を中心とした情報共有が多いなかで、改めてケース記録や連絡ノートの記録記載の範囲、内容などをルール化した上で活用し、さらなる徹底した情報共有と確認の仕組みづくりを工夫して下さい。

・体操や作業療法に加え、利用者の意欲を引き出す仕組みを作りながら歩行機能の維持向上を図る取り組みが期待されます

利用者の身体機能の維持・向上のため、機能訓練指導員が不在の介護職員が中心になり、朝の身支度や排泄、入浴時の動作の維持・向上をテーマにした5種類の体操を利用者に効果を説明しながら日替わりで行っています。コロナ禍において外出が困難な状況下であり、脚力の低下が懸念されることから、施設のスペースを活用した歩行機能の維持・向上を図る取り組みが必要と思われます。今後例えば利用者一人ひとりにそれぞれの移動手段による歩行目標を持っていただき、利用者の意欲を引き出しながら目標を達成する仕組みを作っていくことを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/107

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	70.0%	24.0%		
		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	80.0%	14.0%		
		いいえ：2.0%	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	53.0%	29.0%	7.0%	9.0%
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	68.0%	17.0%	12.0%	
		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	68.0%	29.0%		
		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	90.0%	7.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	17.0%		
		いいえ：2.0%	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	73.0%	17.0%	7.0%	
		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	63.0%	12.0%	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	80.0%	14.0%		
		いいえ：4.0%	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%	9.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：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%	12.0%		
		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	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	70.0%	19.0%		
		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	36.0%	26.0%	34.0%	
		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	社会福祉法人白陽会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンターやぐち南
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3322

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) 法人の理念である「明るく・楽しく・すごせる毎日」の実現を目指し、ご利用者・職員を大切にする。 2) 異世代交流を進め、ご利用者・職員が共に地域とのつながりをもつ。 3) 法人・職員が積極的に地域と関わりを持ち、地域貢献を行う。 4) 研修や人材育成に力を入れ、働き甲斐のある職場を作る。 5) 意見や考えをいつでも言い合える、風通しの良い職場を作る。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・複合施設の専門職との連携や、ショートステイ利用時のリハビリ制度により、安心して切れ目のないサービス提供に繋がっています <p>機能訓練プログラムは、機能訓練指導員（看護師・作業療法士）が利用者の自宅を訪問し作成しています。生活の様子や動きを確認したり、利用者や家族からの意見も収集することで、生活実態に即した機能訓練プログラムの実施につなげています。また、デイ利用者が本施設のショートステイを利用する際に、デイのリハビリを利用できるサービスを用意しています。顔なじみの職員がリハビリをすることで安心感を与えるとともにADLの低下抑制を図っています。さらに、複合施設内の専門職とも連携し、利用者の心身の健康管理を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none">・壁面を利用した製作物の掲示や、新たな広報誌の作成など情報発信の強化に取り組んでいます <p>事業所の情報発信強化として、今年度より新たに「壁面を利用した掲示」と「新たな広報誌作成」に取り組んでいます。「壁面を利用した掲示」では、施設内の廊下に誕生日会や夏祭りなどのイベントの写真及び製作物を掲示することで、活動の様子を来園者に分かりやすく伝えています。また、主にケアマネージャー向けに、写真付きの「活動報告」を作成し、前月のイベントの様子などを伝えています。さらに複合施設で月1度発行している広報誌では、法人からのお知らせに加え、実施したイベントの様子や職員紹介などを行っています。</p> <ul style="list-style-type: none">・敷地内の花壇を保育園に開放するなど、地域に開かれた施設づくりに取り組んでいます <p>複合施設内の地域包括支援センターをはじめ、地域の各機関と連携しながら情報収集や協働の取り組みを推進しています。また敷地内の花壇の一部を保育園の花壇として開放することで、園児たちが継続的に訪問し、土いじりを楽しんでいます。今年度は、園に開放しているスペースで芋ほりを行いました。さらにボランティアの受け入れ実施や、地域包括支援センターとの連携強化を図るなど、地域に開かれた施設づくりに取り組んでいます。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・個人の状況やニーズに合わせた趣味活動のさらなる充実に向けた仕組み作りが期待されます <p>事業所で提供している全体体操やレクリエーションは原則自由参加ですが、多くの利用者が一緒になって楽しんでいます。また囲碁や将棋、麻雀などは趣味の合う利用者やボランティアとグループで楽しみ、手工芸や脳トレーニングなどは個別のペースで楽しんでいます。昨年度は主に職員が講師となり実施していましたが、今年度はボランティアの協力により、囲碁や麻雀の実施回数を増やすことができている。今後も利用者一人ひとりの状況やニーズに合</p>
--

わせた趣味活動を充実させていきたいと考えており、さらなる仕組み作りが期待されます。

・人材育成を進めることで、トップダウンではなく職員自身が考える組織作りを目指しています

サービスの質を担保するため、毎日一つの業務について全体を把握するリーダーを配置し、サービス内容の点検・見直しを行っています。加えて、施設長の持つ権限や業務を分担・委譲することで、リーダー職員の育成を図っています。結果、リーダー職員の運営に対しての参画意欲が高まってきましたが、一方で、職員の個人差が大きくなっていると事業所は捉えています。今後、事業所全体に対して人材育成を進めることで、トップダウンではなく職員自身が考える組織作りを目指しています。

・新たな理念の検討に加え、中長期経営計画による各事業部門との相乗効果を高めることで、より高品質のサービス展開が期待されます

令和3年度からの3年間にわたる中期経営計画を策定しています。この中期経営計画は、おおた高齢者施設推進プランと連動しており、区の動向を反映した内容となっています。法人の掲げる理念「明るく、楽しく、すごせる毎日」、基本方針「地域に必要とされ、地域と共にある法人であり続ける」を施設全体で実現させるため、より詳細な計画策定を目指しています。また施設は現在の環境に合わせた理念の再検討も考えています。新たな理念検討に加え、中長期経営計画による各事業部門との協調性を高めることで、より高品質のサービス展開が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者が気分や状態で選択できる入浴方法を複数用意しています

利用者の気分や状態に合わせ、入浴方法を選択できるよう、腰を掛けた状態や寝た状態で入浴できる機械浴槽を2種類用意し、一般浴と併せ、利用者に合わせて支援を行っています。そのため、アセスメントや日常の会話、さらに入浴委員会の開催で、入浴方法を検討しています。さらに排せつについても「自宅と同様」を基本とし、利用者個別に対応しています。

・リハビリ機材が充実しており、専門職と介護職員連携による機能訓練を行っています

リハビリ機材が充実しており（レッドコード、下肢筋力トレーニング機材・メドマー、平行棒など）、多様な訓練を実施することが可能です。また作業療法士を配置し、介護職員と連携し、利用者一人ひとりに応じた運動や機能訓練を行っています。集団体操や外出プログラムを作成したり、毎日違う体操を実施し、運動機能の向上を図っています。

・家族と情報共有を密に行うことで、より良いサービスの提供につなげています

日々の業務の中で、家族との関わりに注力し、家族からの情報は小さな情報も漏らさず職員間で共有しています。事業所での利用者の状況も、連絡帳や電話で家族と密に連絡を取り合いながら情報共有しています。連絡帳にはバイタル結果や、その日の利用者の活動内容などを記載しており、送迎時には口頭でも伝えています。また送迎時には家庭の状況なども情報収集し、家庭と連携したより良いサービス提供につなげています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/50

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	72.0%	22.0%	0.0%	4.0%
	いいえ : 0.0% 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%	9.0%	9.0%	9.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	72.0%	18.0%	9.0%	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	90.0%	0.0%	4.0%	4.0%
	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	63.0%	27.0%	9.0%	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	90.0%	0.0%	4.0%	4.0%
	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	77.0%	18.0%	0.0%	4.0%
	いいえ : 0.0% 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	81.0%	0.0%	0.0%	18.0%
	どちらともいえない : 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	63.0%	9.0%	27.0%	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%	9.0%	0.0%	4.0%
	いいえ : 0.0% 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	77.0%	9.0%	13.0%	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	81.0%	13.0%	0.0%	4.0%
	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	68.0%	22.0%	9.0%	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	72.0%	9.0%	18.0%	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	36.0%	27.0%	36.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立たまがわ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区下丸子4丁目23番1号
事業所電話番号	03-5732-1023

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) あらゆるニーズに応える、それがプロ ~Hospitality（おもてなし）~ 2) その人がその人らしく生きることを支えるために私たちがいる ~Safety（安全）~ 3) みんなでみんなを = 家族もチームの一員 ~Team Work（チームワーク）~ 4) 楽しみ、喜びを共有しよう ~Smile（笑顔）~

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の在宅生活の自立の基本となる健康維持に向けて、利用者状況に応じた支援方法の共有や健康管理を多職種で行っています

朝の送迎時に家族から体調の変化を聞き取り、さらに看護師が毎朝バイタルチェックを行うことで利用者の体調変化がみられたときや、医療的な支援が必要な時には看護師が朝の会にて注意点を伝えることで体調管理に努めています。また、入浴支援など個別対応の検討も専門職が協力して、重度の方や医療的な処置が必要な方の受け入れ体制も連携できるように体制を整備しています。このほか新型コロナ感染対策についても、施設側の感染対策だけでなく利用を中止している利用者への健康維持支援にも力を入れています。

・職員が順次、認知症基礎研修や実践者研修を受講しスキル向上に努めています

事業所内で、利用者がどのような環境で、どのように過ごしていくことが最適かといったことに着目し、職員が順次、認知症ケアの研修参加や研鑽に取り組んでいます。認知症基礎研修や実践研修までは、どの職員も受講し、会議の中で伝達研修を行っています。以前より在籍している職員はほぼ全員受講しており、リーダー職員はさらにリーダー研修を受講しています。新たに入職した職員も順次研修受講を行っていく方針です。外部研修にも参加しやすい環境を作り、スキルアップしやすい風土と言え、評価できる取り組みと言えます。

・行動規範セーフティを踏まえて、利用者や地域の方々の安全な生活のため、自然災害や新型コロナ感染防止に努めています

利用者の安全を確保することはもちろんのこと、地域の風水害への備え、新型コロナの感染防止などの様々なリスク防止に取り組んでいます。地域防災活動へはここ数年で積極的に参加しており、地域の中核となるべく福祉避難所であることを情報発信し、いざという時に備えています。新型コロナ対策には細心の注意を払い、マニュアルは状況に応じて頻りに更新され、その内容を職員間で徹底して周知することで防止に努めています。デイルームも密にならないよう適切な距離を保つように利用者へ働きかけ、目的別にゾーニングすることで安全を確保しています。

さらなる改善が望まれる点

・全職員が介護計画書の在宅生活の支援目標を、常に意識した支援を行いICT記録システムを活用して振り返る仕組みづくりが期待されます

通所介護計画書を職員がすぐに確認できるように透明なファイルに綴じています。ファイルは通所介護計画書を表紙にしているため、すぐに確認することができるように工夫されていますが、在宅生活の自立を支援するという観点

から通所介護計画書を意識した取り組みが期待されます。全職員が介護計画書の個別の在宅生活の状況や支援目標を常に意識して、支援や実践を行いICT記録システムを活用して振り返りを行う仕組みづくりが期待されます。

・多職種でのカンファレンスを充実させ、通所介護計画書等の一連のケアマネジメントプロセスの理解を深める取り組みに期待します

モニタリングは職員の記録を元に相談員が抽出し、それを基に計画書を作成しています。以前は職員の聞き取りや照会形式で実施しましたが、有効な意見が出なかったと振り返ります。理念にあるチームケアを充実させるため、まずは多職種でカンファレンスを行う機会を設け、多職種が一丸となって支援する必要があると考えます。目標の達成度、満足度、計画の実施状況を確認しながら、多職種で意見交換し、職員全体で計画書を作成する意識を強めることで、利用者の意欲向上や職員のやりがい向上につながれると思われれます。今後の取り組みに期待します。

・地球環境問題やSDG sの要請に対応することで、事業部の提供価値を最大化するブランディングの実践につなげることが期待されます

コロナ禍前には、併設事業を含め多数のボランティアが施設行事や利用者支援に関り、利用者の社会性の確保を含め地域貢献活動を推進してきました。今年度もボランティアの活動制限はあるものの、事業計画のChallenge計画に地域とともに庭園を活用したひまわり植栽を実施し、地域と利用者の憩いの機会をつくっています。今後、社会要請の変化にある地球環境問題やSDG sなどへの取り組みが求められることから、現在の組織活動や社会貢献活動をSDG sの17項目と繋ぎ合わせて、活動の意味づけや目的に加えることが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/51

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	72.0%	18.0%	6.0%	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	84.0%	9.0%		いいえ：3.0% 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	66.0%	24.0%	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	81.0%	12.0%		いいえ：3.0% 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%	12.0%	9.0%	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	90.0%	9.0%		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	78.0%	6.0%	15.0%	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	69.0%	12.0%	18.0%	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	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%
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	69.0%	18.0%	12.0%	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	81.0%	12.0%	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	69.0%	15.0%	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	45.0%	21.0%	6.0%	27.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	池上高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区仲池上2丁目24番8号
事業所電話番号	03-5700-1235

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)ご利用者の笑顔、家族の笑顔、地域の笑顔、職員の笑顔 2)地域に愛され、ともに歩み、地域貢献活動に積極的に取り組みます。 3)「未来への創造」歴史を紡ぎ今に挑戦します。 4)行動基準 安心・おもてなし・笑顔・チームワーク 5)職員がやりがいをもって働ける環境作りと地域福祉を担う人材育成を達成します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・一人ひとりの価値観や生活習慣を尊重し、自己実現できるよう支援しています

利用者本位、利用者の自立支援、利用者による選択に基づき、利用者の意思を尊重し、安心と信頼のある事業所を目指しています。一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行うために、契約時やサービス担当者会議等でケアマネや家族から聞き取ったり、利用者との会話や観察から価値観や生活習慣を把握し、支援計画に繋げています。利用者の趣味や生活習慣を尊重し、その人らしい暮らしを継続できるよう、例えばお洒落な方への整容支援や、家事が好きな方が自主的に手伝う等その時のやりたいことを自己決定し、実現できるよう支援しています。

・事業所の強みを生かした多様なプログラム・医療ケアや認知症の周辺症状のある方の受け入れ等地域ニーズに応えています

事業所の強みである活動プログラムの充実、看護師の複数配置による健康支援、入浴設備の完備を生かして在宅生活の継続を支援しています。活動プログラムは担当者が数か月かけて毎月のプランを作り、会議を経て実施します。日常機能維持を目的とした6種類の体操・シナプソロジーを応用した認知機能訓練活動・アレンジフラワーや社交ダンス・音楽療法等の趣味的な活動等が充実しています。また、医療ケアを必要とする利用者や認知症の周辺症状のある方の受け皿として地域に認知され、独居の方の健康管理も訪問医師や看護師と連携し支援しています。

・理念に基づいて「利用者の歴史を紡ぐライフストーリー」づくりの個別支援を、家族やケアマネジャーと協働して進めています

今年度から理念に基づいて「利用者の歴史を紡ぐライフストーリー」づくりを支援するために、対象利用者を決めてケアマネジャーと家族の協力のもと利用者の生活史をつくって、好きなことややっていたことを例えばおしゃれ好きな方には、毎朝お出かけの服装を一緒に考える。運動が好きな方には継続できるように排便コントロールや機能運動につなげるなど、個別の自立支援につなげています。また利用者の生活史をつくる時に、家族や親せきがこれまでの利用者のことを一緒に振り返り、思い出を紡ぐことができたので良かったと感謝と評価を得ています。

さらなる改善が望まれる点

・手引書にサービスの基本事項を明記し、定期的な点検や見直しの仕組み作りが求められます

事業所業務は手引書が整備され、サービスの提供方法や手順などが明確にされています。日常的には業務進行表に沿って業務を行い、支援の手順が守られています。手引書の見直しは法改正時や設備の変更に伴う手順の変更の際に行っており、提供方法、手順等を点検・見直すことは必要に応じて随時実施していますが、提供しているサービス

の基本事項については検討する余地があります。今後は、事業所が提供するサービスの基本事項や、目指している自立支援や認知症ケアのあるべき状態を明確にし、手引書を定期的に見直す仕組み作りが求められます。

・自立支援の視点に立った個別ケアを確立するため、提供するサービスのあり方や基本的な事項を明確にすることが望まれます

事業所の方針に「利用者の尊厳保持・自立支援の視点に立った個別ケアの確立」を掲げています。事業所の方針等から導き出されるサービス提供のあり方や、排泄支援・入浴支援・食事支援等個々のサービスの基本事項の考え方や目指している自立支援やケアのあるべき状態について全職員で話し合い、認識を統一する必要があります。その上で利用者の状態や自己決定を基に、自立の視点を持った支援目標を通所介護計画書に設定して職員が共有し、利用者の能力を引き出し、主体的に取り組むよう働きかける自立支援が望まれます。

・独自ノウハウの構築に向けて、自立支援や認知症ケアの技術を活かした個別ケアの成果を、全職員で共有する仕組みの検討が期待されます

通所所長会が中心となって、通所事業の活動プログラムの目的や効果性を見直していることや、理学療法士の指導を受けて6つの長寿園体操を提供しています。また歴史を紡ぐライフストーリーづくりやMCIプログラムの実際の支援と認知症ケアのスキルアップに取り組む中で、職員への事業方針や自立支援の考え方を浸透させるようにしています。今後は、職員が得た自立支援の知識や認知症ケアの技術を活かした個別ケアの事例や成果を、全職員で共有する記録の仕組みを検討し、通所事業としてのノウハウの構築が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/72

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	92.0%		どちらともいえない : 3.0%	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	62.0%	33.0%	いいえ : 3.0%	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	70.0%	14.0%	14.0%	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	55.0%	33.0%	7.0%	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	70.0%	25.0%	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	81.0%	18.0%	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	81.0%	14.0%	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	55.0%	22.0%	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	74.0%	22.0%	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	77.0%	14.0%	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	77.0%	14.0%	7.0%	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	62.0%	25.0%	7.0%	いいえ : 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	14.0%	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	40.0%	33.0%	22.0%	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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	大田翔裕園
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1213

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)家族主義、共に生きる 2)利用者の生活の質の向上 3)公平、公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **利用者が安定して利用できるように、職員同士で情報を密に共有して、利用者の状況に合わせた支援を行っています**

毎日の業務確認や利用者の状態などを職員が情報共有するために、朝礼や夕礼を開催しています。毎朝席札の準備をして利用者の混乱が無いように配慮し、常に職員同士が声を掛け合うことを大切にして、情報共有と臨機応変な対応に努めています。また、ケアプランや通所介護計画書の変更がある時にはすぐに介護ソフトに情報を入力し、職員にも伝えることでタイムリーに情報を把握できる体制があります。さらに、家族と連絡をしよう連絡帳には家族からの情報や意向が記入でき、記入された情報は共有する仕組みもあります。

・ **毎日3種類の献立から自身で食事を選び、主体的に選択し、自己決定することが自立支援に繋がっています**

デイサービスの食事が利用者の楽しみとなるよう、食事提供を工夫しています。毎月メニュー表を配布していますが、毎日3種類の献立を用意し、利用者がメニューから選んだものを提供しています。選択の際はメニューをイメージできるように伝え、自己決定が難しい方にはマニュアルに記載された対応方法等により、コミュニケーションを取りながら説明し、選ぶ楽しみを味わって貰います。利用者が主体的に選択し、自己決定することが自立の支援に繋がっており、利用者の意思を尊重する支援が行われており、食事を楽しむための工夫が利用者から好評を得ています。

・ **利用者が楽しく取り組めるレクの提供を施設のサービスの特長に位置付けて、レクリエーションの充実を図っています**

レクリエーションの充実を図るため全職員でレクリエーションの考案に取り組むと共に、個人に合わせたレクリエーションの提供を目指した取り組みを行ない、評価を行っています。例えば季節を感じる料理レク、認知症プログラムを取り入れたレク、ワークショップ、座りながらの体操等、また、個別のレクリエーションはADLなどに合わせて適宜実施しています。サービス内容を見直して、長く利用している利用者から新たな刺激を与え、心身の活性化を図ると共に、利用者が楽しく取り組めるレクリエーションの提供を施設のサービスの特長に位置付けています。

さらなる改善が望まれる点

・ **利用希望者や関係者が必要な情報をわかりやすく情報発信する工夫が期待されます**

利用を希望する利用者や家族、ケアマネジャーに通所介護独自のパンフレットと併設する施設全体のパンフレットで説明・配布し、ホームページやSNSにも積極的に情報発信をするようにしています。例えばホームページの「施設日誌」には写真を含めて行事や季節の料理を掲載していますが、掲載されている情報が通所介護なのか併設している

施設なのかわかりやすくする工夫が期待されます。また、ケアマネジャーが求める情報を整理し、必要な情報を提供できる工夫が期待されます。

・ **モニタリング用紙は支援計画に対する支援経過と評価が分かりやすく記載できるよう改善することが望まれます**

全職員が介護計画書に基づいた支援を実施するために、朝礼・夕礼時に全職員で情報を共有したり、定期的に介護計画の目標の達成状況を相談員が多職種に確認しながらモニタリングを行い、計画の見直しや修正を行っています。今後さらに個別性と自立を重視した支援にしていくためには、介護計画の一日の流れの項目に例えば、食事はセレクトでご自身で自己選択していただくことや、レクリエーションにはご自身がやりたい活動を具体的に記載することで、支援内容と目標達成状況を評価するモニタリングする一連のものとして把握することが必要と思われま

す。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

89/129

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%	13.0%		
	いいえ：1.0% 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	86.0%	7.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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	66.0%	24.0%	5.0%	
	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	84.0%	11.0%		
	いいえ：4.0% 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%	16.0%		
	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	89.0%	7.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%			
	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	86.0%	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	55.0%	15.0%	28.0%	
	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	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	83.0%	11.0%	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	85.0%	8.0%	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	85.0%	10.0%		
	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	78.0%	11.0%	8.0%	
	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	50.0%	20.0%	8.0%	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いずみえん
事業所所在地	東京都大田区矢口3丁目1番5号
事業所電話番号	03-3759-5550

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）	1) 働きやすい職場 2) 快適なサービス 3) 地域貢献 4) 利用者本位 5) 透明性

全体の評価講評

特に良いと思う点

・健康寿命を勘案し、自立した生活が継続できるようOvercareに取り組んでいます

世界的に見て長寿王国である我が国の高齢者は、長生きではなく健康で長寿を全うしたいという思いがあります。健康に過ごすことは、IADLの維持向上を視野に入れ、心身ともに地道な訓練の継続が必要になります。当事業所では、専門職と介護職員が一体となりトレーニングという観点から、健康的に在宅生活が送れるよう支援しています。事業所が大切にしている考え、Overcareとは過保護という意味がありますが、過保護ではなく心身の維持向上にきめ細かく気を配るOvercareを実施し、健康寿命を意識し利用者支援に取り組んでいます。

・利用者間のコミュニケーションを上手に活用していく支援を進め和気藹々とした雰囲気が満ちた事業所となっています

事業所では職員対利用者という関係の構築と共に、利用者間のコミュニケーションを上手に活用していく支援を進めるようにしています。利用者にデイサービスに来てもらうことが第一の目標であり、デイサービスに対しての感情にマイナスのイメージを付け加えさせることを避けることに取り組んでいます。初めて利用される方の受入れに際しては事前の情報収集で本人の性格や特質を加味して席の配置を考え、利用者同士でふれあいながら好きなことをしてもらいます。非常に和気藹々とした雰囲気が満ちた、気持ちの良いデイサービスとなっています。

・複合施設のメリットが大いに活かされ、個別の対応が行える環境を整えています

委員会では事故防止委員会や虐待防止委員会等が設置され、施設全体でリスクの管理を行っています。自治会を含めた行事でも他事業所と一緒に関り地域貢献につなげています。昼食は厨房で一括調理が行われているため、個人の嗜好や栄養状態により個別に対応することが可能です。ハーフ食の提供と補助食品を併せ、利用者に負担なく食事ができることも複合施設であるからこそできる対応であり、さらに機械浴が使用できるなど他事業所との差別化を図ることができます。複合施設だからできることを前面に宣伝し、集客につながることも期待できます。

さらなる改善が望まれる点

・記録媒体の移行期において、整理整頓がされた記録の整備が進められることが期待されます

事業所では利用者の日々の変化は係わった職員が当日のリーダーにメモで伝え、リーダーが入力を行って記録しています。利用者の特記事項は同様にパソコンにある業務日誌に入力しますが、必ず毎日パソコンから出力をしています。また、利用者の細かい事項は手書きの申し送りノートに記載して、出力された業務日誌と申し送りノートは同じ場所に置かれています。このように記録類が複数の記録媒体に分かれており、情報の集約が難しいのではないかと思

われます。記録媒体の移行期とのことですが、整理整頓された記録の整備が期待されます。

・**利用者の在宅での生活を基本にし過剰介護ケアにならない支援の在り方の徹底が期待されます**

デイサービスは特別養護老人ホームにおいて利用者の生活全般を支えていくといったケアではなく、利用者が通常過ごしている在宅での生活、家庭でのその利用者の生活を考えながらのケアを提供していく必要性があります。事業所で行っている機能訓練も暮らしている家庭環境における、生活を支えていく視点が求められています。管理者はこういった視点でのケアの提供を望んでいますが、その考えが職員に浸透していない点がみられるようです。本人の在宅生活を基本にした、過剰介護のようににならない支援の提供が期待されます。

・**これまで培ってきた地域との交流を状況を勘案しながら少しずつ再開していくことが期待されます**

コロナ禍においては、感染を拡大させて休業しないことが、利用者や家族にとっても大切であることから、外部の方と触れ合う機会を制限せざる負えない状況もありました。これまで、たくさんのボランティアを迎えてのイベントや近所への居合抜きの見学など、利用者にとって事業所内で過ごすだけでは得られない楽しみもたくさんありました。地域交流ができにくい状況はありましたが、少しずつボランティアを受け入れたり、外出などを始めている事業所もあります。ウィズコロナを視野に入れた地域との交流をできることから再開されることが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**通所介護計画書はケースファイルに保管しつつでも確認し支援に繋げることができます**

利用者の状況や嗜好、自宅での環境・家族のニーズなど、ファイルに個々に保管されています。事業所の特徴でもあるクラブ活動を利用者一人ひとりの希望に沿うことができるよう、アセスメントやフェイスシートに好きなことを記載しています。利用者に対して計画書の説明を行う時も、専門用語などを使用することなく、利用者が理解しやすい表現で説明をしています。そのため、利用者の想いを職員は把握しやすく、できることやしたいことが計画の基本となり目標達成のために共に取り組むことができる環境を整えています。

・**リハビリ機器を使用し筋力に合わせた負荷状況を設定し無理のないリハビリが行えます**

事業所では、数種類のリハビリ機器を設置しています。負荷をかけることで筋力強化・維持につなげることができます。担当の機能訓練指導員は利用者の筋力を把握し、リハビリ機器を利用者ごとに選定し負荷状況を設定しています。体力や筋力には個人差があり一律での設定は、事故の発生にもつながるため、本人にとって無理のないリハビリを行うことを大切にしています。さらに、身体的機能訓練だけではなく、脳トレなども行い体の機能以外にも着目し、在宅生活を継続するための支援に努めています。

・**職員からの様々なアイデアでそれぞれが、レクリエーションを楽しんでいます**

事業所のエントランスには、利用者が作成した手工芸品が飾られています。体を動かしたり、脳トレをしたりと事業所では様々なレクリエーションメニューが用意され、レクリエーションカレンダーも毎月発行しています。職員アンケートからは、コロナ禍でもあるため、レクリエーションの充実に意欲を示す意見もあがっています。先的手工芸品の制作も職員からの発案です。集団で何かをするといったことがなかなか難しいため、職員はどんなことをして楽しんでもらおうと常に考えているようです。利用者のやりたいことが選べるよう取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/70

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%	16.0%		
		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	88.0%	5.0%	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	80.0%	16.0%		
		いいえ：0.0%	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	83.0%	13.0%		
		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	61.0%	36.0%		
		いいえ：0.0%	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	80.0%	8.0%	11.0%	
		いいえ：0.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%		
		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	80.0%	11.0%	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	58.0%	19.0%	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	88.0%	8.0%		
		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	83.0%	8.0%	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	72.0%	22.0%		
		いいえ：2.0%	無回答・非該当：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	80.0%	16.0%		
		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	80.0%	13.0%	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	66.0%	19.0%	5.0%	8.0%

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	社会福祉法人武蔵野療園
事業所名称	渋谷区けやきの苑・西原
事業所所在地	東京都渋谷区西原2丁目19番1号
事業所電話番号	03-5453-0515

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. 社会奉仕2. 地域社会の意向と尊厳を重視し、自律・調和・創造の精神のもと、地域社会に貢献する3. 地域社会から最も信頼されるリーダーを目指す4. 全職員がプロ意識を持ち、最大の満足が得られるサービスを提供する5. 良質のサービスを途切れることなく継続して提供していく

全体の評価講評

特に良いと思う点

・リハビリや趣味講座の月間予定表を利用者に配布しており、午後のプログラムは選択制なので当日、利用者が決めて参加することが出来る

午前中は体操やゲーム等を行ない、午後は体操と趣味講座の2種類の活動時間を設けて、選択制になっているのが事業所の特徴である。利用者は当日に参加を決める流れになっている。活動プログラムは、毎月月間予定表を利用者・家族に配布して、事前にプログラム内容を把握することが出来ている。体操プログラムでは、平行棒を使用した下肢筋力の訓練、椅子体操やタオル体操、ポール体操等が行なわれている。趣味・講座では、陶芸、書道、手工芸、水墨画、カラオケ等があり、利用者が楽しみながら、心身機能の活性化と交流を図れるように努めている。

・職員個々の自律心が高く、職員同士のコミュニケーションとチームワークが良く活気のあるサービスの提供に繋がっている

コロナ禍で様々な制限があったが、生活相談員も現場に入るようになり相談しやすい環境となっている。また、職員自身も工夫をして行事を考える等、自律心が高まっている。ミーティングも定期的に行い情報交換や業務改善の話し合いも出来るようになっている。職員の世代交代もあって職員同士のコミュニケーションも良く、更に、他の職種と連携もスムーズに行なわれるようになりチームワーク力が高まっている。事例をもとにグループワークも行なっている。結果として職員自身も楽しめる活気のあるサービスの提供に繋がりと、利用者の満足度も上がっている。

・地域に根ざした事業所を目指しており、コロナ禍において制限はあったが形を変えて交流が継続され、これまでの取り組みの成果がうかがえる

地域に根ざすことを目標として実践している。コロナ禍となり、地域行事や活動自体が休止となり、ボランティアの受け入れも地域住民との交流も制限されるようになった。しかし警察署管轄の交通少年団が毎年敬老の日に来所して利用者にプレゼントをしていたが今年は手紙が送られ、以前ボランティア実習で訪れた女子高生からは昨年とはひざ掛けだったが今年は手作りカルタが送られている。中学生の職場体験の受け入れ（手紙での交流）や手工芸指導のボランティアなど形を変えて交流が継続しており、これまで継続してきた地域との関わりの成果ともいえる。

さらなる改善が望まれる点

・利用者・家族の意向等の把握を踏まえ、「通所介護計画書」の確認と職員間で共通認識の基に利用者支援を行える仕組みづくり期待したい

サービス開始にあたり、生活相談員が利用者・家族、担当の介護支援専門員から利用者の情報を収集し、「フェイスシート」に記録して職員間で共有を行なっている。しかし、利用者支援の根拠となる「通所介護計画書」は、職員がいつでも確認できるようになっていないため、「通所介護計画書」への関わりが薄いとの課題が出ている。今後は、「通所介護計画書」に基づいた支援を行なうためにも、利用者の個別ファイルに収めるなど、職員がいつでも確認し職員間での共通認識の基に、根拠に基づいた利用者支援が実践される仕組み作りを期待したい。

・各種マニュアルは作成されているが日常的に活用されていないので、業務の標準化という視点から効果的な活用の検討を期待したい

サービスの基本事項である各種マニュアルは作成されておりデイルームに設置しているが日常的に活用されることはない。一方、業務の流れは利用者の状況に合わせて変更されるため、職員は手順書を携帯している。特に「送迎表」はその都度確認が必要であり、コロナ禍においては感染症に関するルールも行政の指針に合わせて常に変更している。しかし今後、更に質の高いサービス提供を継続的に維持するためには、業務内容の水準を見直していく必要があるため、各種マニュアルを評価基準とするなど効果的な活用の検討を期待したい。

・地域に根差した事業所の特性を大切にしつつ、高齢者の多様なニーズを把握し、時代に合ったサービスについての更なる検討を期待したい

当事業の良さは、歴史も長く地域に根差しており、地域や利用者ニーズを把握して応えていることである。しかし社会情勢が変化している中、常に選ばれるサービスを開拓していく視点も重要である。利用者（高齢者）の生活環境や家族関係、生きてきた時代背景も変化しており、現在提供しているサービスが適切であるかを検証することも必要である。事業所が持つ良さを大切にしつつ、従来通り利用者の意向をしっかりと把握した上で、時代に合った質の高いサービスの提供について更なる前向きな検討に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・記録のPC化が進み職員間での情報の共有化と業務の効率化が図られている

かねてより課題となっていた記録のPC化が進み検索に時間をかける事無く直ぐに知りたい情報を得られるようになり情報の共有化がし易くなった。手書きによる複数回の転記が無くなったことで記録にかかる時間が短縮され業務の効率化も図れるようになった。特に「ケース記録」にはどのタイミングでどのようなサービスを提供したかが統一された書式で詳細に記載されているので支援の方向性を改善するための重要な情報源となっており「通所サービス計画書」にも反映しやすくなった。現在「連絡帳」が手書きとなっているためPC化へ向けて予定している。

・リスク管理については委員会を設けBCPを策定・見直しを行ない研修も実施している

併設する特別養護老人ホームと委員会を共有して、全体でリスク管理に取り組んでいる。防災委員会ではBCPを策定し見直しも行っている。感染症については、今年度コロナ感染症の発生に伴い、感染症委員会を中心に既に策定しているBCPをその都度見直し、改善している。更に起きてしまった事故等については各委員会からの報告書を申し送りノートで周知させ、対応策を検討している。更に再発防止の取り組みとしては法人でリスクマネジメント委員会及び感染症委員会を設置して研修等を行なっている。

・コロナ禍でも感染症予防対策を徹底しながら季節の行事を予定通り実施している

事業計画に季節の行事を企画しており、感染症予防対策を図り、換気、手洗い、手指消毒、マスク着用を励行して予定通り実施している。毎月季節の行事があり、お花見、端午の節句、七夕、夏祭り、敬老式典、クリスマス、運動会、忘年会、節分、ひな祭り等が行われている。更に月初めの1週間を誕生日会週間として、毎月、おやつにケーキを提供してその月の誕生者をお祝いするなど、生活にメリハリが出来て利用者が快適に過ごせるように取り組んでいる。更に毎月発行している「新聞」にも行事の様子やお祝い御膳の写真を掲載して家族等に配布している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/60

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	80.0%	9.0%	9.0%	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%		いいえ：3.0% 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	61.0%	19.0%	16.0%	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	93.0%	6.0%		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	80.0%	16.0%		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：3.0% 無回答・非該当：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：3.0% 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	83.0%	9.0%		いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	9.0%		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	83.0%	12.0%		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	83.0%	9.0%	6.0%	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	77.0%	16.0%	6.0%	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	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	64.0%	19.0%	6.0%	9.0%

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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	松が丘高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都中野区松が丘1丁目32番10号
事業所電話番号	03-5380-5761

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)人としての尊厳を守る 2)在宅・施設福祉を基本とする生活支援 3)支援対象者を拡充しての福祉推進 4)地域を拡大しての事業展開

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域ボランティアのつながりを深めて、利用者を楽しいひと時を提供すると共に、地域交流の機会を与えています

事業所はコロナ感染症が拡大する以前からボランティアの方々とのつながりは深く、良好な関係を築いてきました。ボランティアの多くは地域の方で、フラダンス、アコーディオン演奏、紙芝居、シャンソンショーなど多様な演技を利用者に披露してきました。利用者は本物に触れることで楽しいひと時を過ごすだけでなく、心身ともにリフレッシュし気分転換にもつながっていることでしょう。コロナ禍で外部の人との交流が厳しくなる中でも、レクリエーションを中心にボランティアを可能な範囲で受け入れて地域の方々とは触れ合える機会を確保しています。

・フロアに隣接した厨房で作られた、季節感のある美味しく温かい食事を利用者は楽しみにしています

事業所の厨房で、季節感のある栄養価の高い、美味しく温かい食事を作り提供しています。利用者が主食を選択できるような献立も用意し、メインのおかずを魚か肉など選べるようにしています。また、また安全に食事が摂れるよう、さまざまな食事形態を用意しており、通常の食事から、利用者の嚥下能力に応じて段階的に形態を選択できるようになっています。急な食事内容の変更にも対応しており、「昨日、入れ歯を新しくしたからお粥にして」等の対応も可能となっています。利用者は食事を楽しみにしており、食欲増進につながっています。

・一般浴と機械浴を用意し、利用者の状況に応じた入浴サービスを提供しています

事業所には大きな浴槽のある一般浴と座位のまま入れる機械浴が用意されており、利用者の状況に応じて入浴を実施しています。自力で立ち上がることができる人は一般浴を利用して、広々とした浴室は利用者にも喜ばれています。入浴に拒否がある場合には、無理強いせず時間を置いたりタイミングを見て声をかけています。コロナの感染が増えていた時期には一時入浴サービスの回数を減らしたり中止していましたが、その際は清拭で対応をしました。家族からの要望に応え、入浴の希望がある利用者には極力入っていただけるよう入浴時間を調整しています。

さらなる改善が望まれる点

・個々の利用者のアセスメントについて、支援する職員で理解を深めることが期待されます

通所介護計画書には利用者の生活状況や生活歴、ADL（日常生活動作）、利用者と家族の意向、趣味嗜好等を丹念に聴き取り、記録し反映しています。しかし日々の記録には職員が利用者への支援を通じて感じていることや、行った支援について書かれていますが、その裏付けとなる効果や目標達成については、あまり記録できていないようです。利用者のアセスメントの情報を、職員が理解して支援に活かすことが必要です。個々の職員のスキルにもよりますが、利用者個人のアセスメントの理解について学ぶ機会を作られると良いでしょう。

・新型コロナの収束後、さらに活動内容を広げたり、世代間交流や地域の人との交流をより進めることを期待します

事業所ではフラダンス、アコーディオン演奏、紙芝居などさまざまなボランティアを受け入れています。またレクリエーションやアクティビティ等も工夫をしながら行っていますが、活動内容が限られていることは否めません。地域の子どもの交流や地域の施設などの利用も十分ではない状況です。今後新型コロナウイルス感染症の収束を見込んで、近隣の保育園などと連携し、世代間交流を活発に行ったり、利用者の生活の幅を広げていくことを期待します。

・ **利用者と職員の命を守る事業所独自の事業継続計画（BCP）の策定が急務となっています**

法人全体のリスクマネジメント委員会等の参加や、区と災害協定を結ぶなど災害に対しての危機意識は高いものがあります。しかしながら、事業継続計画（BCP）は法人全体のBCPマニュアルが策定されていますが、事業所独自のもは現在作成中です。2024年から介護事業者に対してもBCPの策定、研修、訓練等が義務化されることになりました。医療等と同じく「有事の時にこそ継続が求められる事業」と位置づけられたことが背景にあるようです。感染症や災害から利用者と職員を守り、介護サービスを継続するためにも策定が急がれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **多彩なレクリエーションや趣味活動で利用者の生活の質を向上させています**

事業所では様々なレクリエーションや趣味活動を職員が中心となり企画・運営され、利用者と一緒に取り組んでいます。身体を使った「すごろく」「輪っか拾い」「玉入れ」「缶倒し」などのゲームは皆で盛り上がっています。手先を使った「壁飾り」「折り紙・手芸」などは創作意欲を高めています。「クイズ」やその日に因んだことを皆で考えていくことなどは「頭の体操」になっているようです。近隣の歴史民俗資料館に昔の遊びの展示を見学するなど、コロナ禍で活動が制限される中でも多彩な活動を通じて利用者の生活の質を向上させています。

・ **機能訓練指導員の個別機能訓練マニュアルで他職種でも訓練をできるようにしています**

事業所には利用者の体力や機能の低下を防ぐ訓練や日常生活に必要な基本動作を得るために専門の訓練・指導を行うPT（機能訓練指導員）がいますが、常駐職員ではありません。そのため定期的に利用者の状態にあった訓練をするのが困難な状況です。そこで、PTが不在でも他の看護職員などでも専門的な対応ができるようにPTが「個別機能訓練マニュアル」を作成しています。利用者別に、基本プログラムや動的バランス能力向上、留意事項等を写真入りで分かり易くまとめて、他の職種でも安全に行える訓練であれば、個別対応できるようにしています。

・ **利用者一人ひとりが快適に自分らしく過ごせるような支援をしています**

デイサービスは利用者の生活の一部であると考え、家庭生活との連続性を十分に重視して自分らしく過ごせるような支援の提供に努めています。利用者が興味のあることや生活習慣、性格などを十分に把握した上で利用者個々の状況・状態や希望に応じた支援を行っています。また、利用者の主体性や役割の重要性を重視し、意欲や興味を引き出せるような支援にも積極的に取り組んでいます。職員による細やかな支援と明るく温かみあるコミュニケーションにより、利用者が自分らしく、安心して居心地よく過ごすことができます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/39

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	78.0%	21.0%		
	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	94.0%	5.0%		
	どちらともいえない：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	73.0%	10.0%	5.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	
	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	84.0%	10.0%	5.0%	
	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	78.0%	15.0%	5.0%	
	いいえ：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	10.0%		
	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	89.0%	10.0%		
	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	84.0%	5.0%	10.0%	
	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	89.0%	10.0%		
	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	84.0%	5.0%	5.0%	5.0%
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%	10.0%	5.0%	5.0%
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%	26.0%		
	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	89.0%	5.0%	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	36.0%	26.0%	10.0%	26.0%

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	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター松ノ木ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区松ノ木2丁目14番3号
事業所電話番号	03-3318-2660

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>【法人理念】 できるだけ自由に、どこまでも対等に、他者への思いを生かし合う。</p> <p>【事業所運営方針】 1) 利用者のプライバシーと自立を尊重し、自己実現を助けることを、一人ひとりの立場に立って行います。 2) 利用者、家族、ボランティア、職員、理事などがお互いの立場を尊重し、民主的運営を行います。 3) 他のグループや世代間の交流を図り、生活の質を高め、地域の福祉文化の拠点となることをめざします。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の状況を判断してより自立性の高い排泄介助の方法を提案し、安心して在宅での生活が継続できるよう支援している

事業所は利用者が住み慣れた地域での生活を継続できるよう支援することを大切と考えており、支援にあたっては在宅時の介助方法を尊重している。排泄介助にあたっては、オムツやりハビリパンツなど、在宅時の介助方法にあわせた支援を基本としている。しかし排泄サイクルに応じたトイレ誘導することでスムーズな排泄介助ができると考える場合など、利用者の状況によっては、家族と相談してより自立性の高い排泄介助方法を提案するなど、利用者ができるだけ安心して在宅での生活が継続できるよう支援している。

・毎日午前・午後の体操や簡単にできる新しいゲームも取り入れ、心身の活性化を計り、在宅での生活機能の維持を図るようにしている

毎日午前・午後30分の「松ノ木ふれあい健康体操」や口腔体操をしている。またレクリエーション活動には「面白玉入れ」、「松ノ木ボウル」、「じゃんけん太平記」などのネーミングを聞いて参加したくなるゲームや「夏の歌を歌おう」など季節の歌を歌ったり、「曲名当てクイズ」、「歌う双六」などの音楽クイズなど、多種多様なゲームを用意し、心身の活性化を図っている。現状に満足することなく、新しいゲームを職員が手作りしたり、利用者の希望に沿った運動メニューの相談にも応じ、在宅での生活機能維持に役立てるようにしている。

・利用者の意向や生活の様子を丁寧に聴き取って、できるだけその人らしく生活できるように支援している

法人理念のもと、利用者ができるだけその人らしく生活できるよう、利用者の意向や生活の様子を丁寧に聴き取って、それぞれの生活を踏まえて支援している。朝はゆっくり起床する利用者には、利用者の起床時間に合わせて遅めの時間に迎えに行ったり、その日の体調によっては臨機応変に細やかに対応している。デイルームでのプログラムはその日来所する利用者の好みを考えて複数用意し、利用者が参加したい活動を選べるようにしており、利用者同士が会話を楽しんだり、ゆっくりしたい時にはソファに座ってくつろいだり自由に過ごせるようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・利用希望者に現状が伝わるようパンフレットの内容を見直し、ブログについても定期更新して事業所の情報を発信

するとよい

パンフレットはA4判三つ折りで、表紙に事業所の「深めます。信頼、きずな、おもいやり」の方針を掲げ、プログラム活動での利用者の写真を載せ、交通アクセスや問い合わせ先などを記載している。「松ノ木ふれあいの家の1日」、デイルーム、食堂、浴室などや昼食風景の写真を載せて事業所での利用者の様子を伝えているが、昼食の提供などの情報は現状と合っていない。またブログで事業所の情報を提供しているが、更新の頻度が少ない。パンフレット、ブログとも更新して、新しい情報を利用希望者に提供できるようにするとよい。

・分からないことが起きた際や業務点検手段として、基準書、マニュアル等を整備し、定期的に見直す仕組みを整えて業務の標準化を図るとよい

手順書として、「タイムテーブル」があり、1日のフロアの流れとともに、相談員、看護師、運転手の役割や介護職の業務分担をシフト別に時系列で詳細に規定している。しかし、口腔ケア、入浴、服薬管理等の介護技術マニュアルやアセスメント、通所介護計画書作成、個別記録の取り方等について共通認識は持っているが、業務手順を明示したものはない。提供しているサービス内容をマニュアルとして整えているか、サービスがマニュアルに沿っているか、定期的に点検・見直しをするしくみを整え、業務の一定水準を確保できるようにするとよい。

・近年の厳しい気象状況や震災に備え、BCPの完成と職員や利用者等への周知を図ることが喫緊の課題である

事業所は今年7月から1階・2階をそれぞれの通所事業としての運営をスタートしたばかりで、まずは職員のタイムスケジュール等のマニュアルを整備をすすめるとともに、利用者に対しては転倒防止、離設防止を優先すべきリスクとしてとらえ、職員への注意を喚起して事故防止に努めている。また、法人の通所部門統括が中心となり、BCPを今年度中の作成を目指している。しかし、近年の線状降水帯等の厳しい気象状況や震災等への備えは喫緊の課題である。BCPを早期に完成させ、全職員や利用者等にも共有を図り、災害に備えることが必要である。

事業者が特に力を入れている取り組み

・聴き取った利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援に力を入れている

運営方針、「自立を尊重し、自己実現を助けることを、一人ひとりの立場に立って行います」をもとに、利用者・家族等から丁寧に聴き取り、利用者一人ひとりの意向、生活習慣や好きなことを尊重してより自立性の高い支援をしている。慣れ親しんできた書道や好きな麻雀が楽しめるようクラブ活動を設けている。また、いつもゆっくり起床する利用者には時間を変えて個別に迎えに行く、自宅での生活を基本としており、食事はできるだけ自宅と同じような形態でとれるようにするなど、価値観や生活習慣に配慮した支援に力を入れている。

・地域の社会資源として、地域での生活を支援することに力を入れて取り組んでいる

事業所は地域住民との関係を大切にしている。中学校の職場体験を受け入れたり、現在はコロナ禍で中止となっているが、近隣の幼稚園の子どもたちとの交流、ボランティアの受け入れ等、地域住民との交流に力を入れて取り組んでいる。また、地域教育連絡協議会、松ノ木震災救援所運営連絡会に所長が参加することで、地域の関係団体とのネットワークづくりをすすめ、地域での生活を支援する活動に積極的に取り組んでおり、そのことを通して利用者が地域の中で安心して暮らせる環境づくりをすすめている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/74

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	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%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	87.0%		7.0%	
	いいえ：2.0%	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	75.0%		21.0%	
	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	65.0%		34.0%	
	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	56.0%		39.0%	
	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	75.0%			19.0%
	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	70.0%		7.0%	21.0%
	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	92.0%			7.0%
	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	80.0%		9.0%	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	41.0%		31.0%	9.0%
				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	46.0%		39.0%	9.0%
				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	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	17.0%		34.0%	31.0%
				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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	池袋ほんちょうの郷高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都豊島区池袋本町1丁目29番12号
事業所電話番号	03-3986-4165

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)利用者の尊厳を守り、在宅生活が継続できるよう支援する。 2)利用者の身体機能の維持・向上を図る。 3)職員の介護の知識・専門性を高める。 4)地域交流を積極的に行い連携を図る。 5)環境整備に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者にも最適な入浴支援を提供できるよう、個別入浴マニュアルを作成し、利用者個々に応じた入浴サービスを提供している

利用者個々の身体状態に応じた入浴支援をおこなうため、個別の入浴マニュアルを作成している。個別の入浴マニュアルには、入浴の種類（一般浴・機械浴）や介助の有無等を記載し、新規職員もその人に必要な介助方法が理解できるようにしている。また、利用者の状態に応じて、シャワー浴での対応や、一般浴から機械浴への変更も適宜おこなっている。利用当日の体調や状態変化に応じて臨機応変に対応できるようにしている。利用者にも最適な入浴支援を提供できるよう、マニュアル化および個別対応をおこなっている。

・家庭の事情にも配慮し、利用者にとって安全安心な送迎サービスを実施している

送迎マニュアルを作成し、朝礼時の出欠確認から施設到着の送迎終了までをフローチャートで示し、職員間で共有している。車内の温度調整や持参品の確認など確認するポイントや注意点などを記載し、利用者にとって安全・安心な送迎ができるようにしている。家族とも話し合い、送迎時に留意することを確認している。独居の方への自宅の施錠確認や鍵の保管場所など、必要に応じて対応している。また、利用者の急な体調変化に応じて、送迎時の独歩から車いすへの変更など、その人の状態に合わせて対応している。

・管理栄養士を配置し、利用者の食事について相談できる体制を整えている

栄養改善加算や栄養アセスメント加算、口腔・栄養スクリーニング加算を取得しており、利用者一人ひとりの栄養状態を把握し、計画的に改善に努めている。管理栄養士は、栄養指導だけでなく毎月のミールラウンドをおこない、利用者の食事状況を確認している。嚥下状態に応じた食事形態での提供や嗜好調査などにより、食事に対する満足度を高めている。家族にも低栄養状態に対するアドバイスや課題に応じた食事相談に応じており、在宅生活の手助けにもなっている。

さらなる改善が望まれる点

・オンラインを使ったレクリエーションなど、新たな余暇活動の取り組みを期待する

コロナ感染対策により、利用者全体でのレクリエーションや大規模な行事を控えている状態が続いている。日中活動は主に脳トレや少数で対戦するゲーム（オセロ・将棋）、塗り絵等が主流で、個別対応が多くなっている。コロナウイルス感染症状況が続いているが、オンラインを使ったレクリエーションなど、集団で楽しむ活動など、新たな余暇活動の取り組みを期待する。

・感染対策の徹底を継続しながらも、ボランティアの活用により、利用者の生活の幅をさらに広げていかれることを期待する

コロナ禍により、ボランティアの受け入れを制限している。利用者調査では、「コロナ禍前は、ボランティアさんたちの出入りで楽しかったのですが、今はそれも無理なことになってしまい残念に思います」などのコメントが寄せられた。事業所も、コロナウイルス感染を防ぎ、安全を第一に考えたサービス提供も大切であるが、利用者の社会性の維持・向上に関わる取り組みの必要性を認識している。感染症対策を継続しながら、ボランティアの導入により、利用者の生活の幅を広げていくことを期待する。

・オンラインなど、家族会のあらたな持ち方についてさらなる工夫を期待する

感染症蔓延防止対策の観点から、家族が参加できる行事やイベントを全面的に中止としている。コロナ禍以前は、家族間での情報交換ができるよう家族会を開催していたが、現在は家族会の開催を中止としている。新型コロナウイルス感染症の流行から3年近くになるが、終息の目途が立っていない状況から、家族にアンケートを実施し、家族の開催をどうしていくのか検討しているところである。オンラインでの開催など、家族会のあらたな持ち方についてさらなる工夫を期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者にとって安全安心なサービスを提供できるよう業務改善を積極的におこなっている

業務改善について検討し、その取り組みを積極的におこなっている。入浴希望者の増加に伴う対応として、午前の一定時間で一旦入浴を終わらせ、午後に入浴をおこなう方法を取るなど、利用者・職員にとって安全安心な入浴方法の改善について検討している。利用者ニーズの高いリハビリと入浴について、それぞれを重点的におこなう日を分けることなどを検討している。また、紙ベースの書類が多いという課題を受け、タブレット端末への各種記録の入力により、紙媒体への記入を減らしている。さらに、送迎表の見直しなどペーパーレス化をさらに進めている。

・在宅サービス事業所を併設しているメリットを支援に活かしている

地域包括支援センター、居宅介護支援事業、訪問介護事業を併設しているため、職員間で情報交換し、利用者にとってより良い支援ができるようにしている。在宅生活に必要な介護保険外の各種サービスに関する情報もすぐに利用者に提供している。ケアマネジャーや訪問介護員とは、日常的に利用者の状況変化について情報交換をおこない、課題に対して速やかな対応をおこなっている。複合施設のメリットを活かし、他在宅サービス事業所と有機的な連携を図っている。

・認知症対応型を併設しており、それぞれの事業のメリットを活かすようにしている

認知症対応型通所介護を併設している。そのため、双方で情報交換しながら、それぞれの事業のメリットを活かした取り組みができるよう検討している。一般型通所介護では、機能訓練に加え、利用者同士のコミュニケーションも楽しい時間となるよう、適宜、職員が介入している。認知症の進行がすすみ、より個別的な支援が必要な場合は、認知対応型通所介護への移行を提案している。利用者家族も認知対応型の取り組みを実際にみることで、認知対応型通所介護への移行がスムーズにできやすい。

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	78.0%	19.0%	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	73.0%	9.0%	14.0%	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	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	69.0%	19.0%	9.0%	いいえ：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	73.0%	16.0%	9.0%	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	85.0%	9.0%	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	78.0%	19.0%	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	78.0%	11.0%	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	57.0%	21.0%	19.0%	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	71.0%	23.0%	いいえ：2.0% 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	80.0%	14.0%	どちらともいえない：2.0% 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	69.0%	11.0%	14.0%	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	66.0%	14.0%	7.0%	11.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	9.0%	21.0%	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	38.0%	23.0%	33.0%	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	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター菊かおる園
事業所所在地	東京都豊島区西巢鴨2丁目30番19号
事業所電話番号	03-3576-2203

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) 自立支援 2) 事故防止におけるリスク管理 3) 地域との調和 4) 自己研鑽 5) 職場の活性化と職員 の指導・育成

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員は業務前に個別計画を確認し、毎月リーダーが支援記録を振り返り個別の通所介護計画に沿った支援になるよう努めている

個人記録の表紙に通所介護計画を載せて、職員が常時閲覧できる状態にして、職員は利用者の介護計画を確認してから業務についている。毎月、リーダーは全利用者の通所介護計画と支援記録で計画が実施できたかを確認し、必要に応じて職員に助言・指導をしたり、計画の変更を検討している。また、毎日の申し送りや夕礼時は意見交換を積極的に行うようリーダーが指導しており、職員がお互いに計画に基づく個別の利用者支援について認識を高め、自立生活が営める支援になるよう努めている。

・レクリエーションや趣味活動で指先を使う活動を多くして、巧緻機能の維持・改善に向けた取り組みをしている

箸が使いにくい、ボタンをはめにくいなど細かな作業が上手く進まない利用者、活動の中で手指を使うペン習字や季節感を織り込めたちぎり絵、折り紙などの活動を取り入れて、巧緻機能のリハビリにつながる支援をしている。利用者同士で協力して作成した力作のちぎり絵やほうずきの水彩画、願いを書いた七夕の短冊などフロア内外に飾っており、家族など外来者にも楽しんでもらっている。このように、レクリエーションや趣味活動を楽しむことで巧緻機能の維持改善を図り生活機能の向上につながる支援をしている。

・「送迎安全マニュアル」を整備しており、定期に行うドライバー会議で「安全運転研修」を実施するなど、安心・安全な送迎を行っている

事業所では、利用者の送迎に携わる運転業務を利用者支援の一環とした位置づけをしている。まず利用者を取り巻く状況の理解を深められるよう、朝の申し送りに参加して当日の利用者の状況を把握している。そして、「送迎安全マニュアル」を整備し、「安全運転研修」を実施している。直近では、保育園児の車中置き去り事件があった事から、以前にもまして乗車・降車確認を徹底して行うなど事故防止に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・食後の口腔ケアは希望者に行っているが、口腔内衛生の意識をさらに高める取り組みを期待する

食後の口腔ケアは契約時に希望を聞き、希望する数名が歯ブラシを持参して行っている。現在の利用者は独居や高齢世帯が多く、自宅において口腔ケアが行き届いていないこともあるので、口腔内衛生について意識を高める機会を設けるなど、さらなる取り組みを期待する。

・重要なリスクを洗い出し必要な対策を講じているがさらに職員が計画への理解が深まるような働きかけが必要である

重要なリスクを洗い出し、発生抑制のために、リスクマネジメント、防災管理等の委員会を設置し、対応策を講じている。また、利用者と災害を想定した避難訓練を行い、非常時に行動できるようにしている。災害時の危機管理体制については、事業継続計画を策定して備えている一方、職員調査では「どのリスクを優先に必要対策を講じていくのか」などについて「そう思わない」、「わからない」と答えたのが各6割ほどで、理解が十分とは言えない。事業所として取り組んでいるリスクマネジメントへの理解が深まるような働きかけが必要である。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者に関する記録が手書きと記録ソフトで行われ、確実に情報を職員間で共有している

1日の様子は個人記録に記載し、職員は就業開始時、業務の合間、終業前に必ず目を通して確認を行い、情報の漏れがないようにしている。記録は、手書きと記録ソフトを併用している。手書きの申し送りノートは、職員が手に取り確認しやすいため、記録ソフトのみに入れた個別の利用者の変化や情報などの重要事項は、コピーをしてノートに貼り共有している。また、申し送りノートの手書きの内容は記録ソフトに入力し、職員がいつでも閲覧できるようにし、利用者に関する記録を共有化している。事業所では、今後ソフト入力への一元化を図ろうとしている。

・各種委員会で課題解決に向けた話し合いをし業務水準の向上を目指している

「菊かおる園」全体として、各種委員会を設置し、予防策や再発防止策などを検討している。食事委員会では、栄養・献立、調理方法についての協議や食中毒対策等の検討、衛生委員会では健康管理や保健衛生についての協議・調整、リスクマネジメント委員会では事故予防策や再発防止の対策の検討、虐待防止委員会では、発生の防止や早期発見、再発防止策の検討等、様々な委員会を開催している。会議では、施設運営や利用者の処遇などについて話し合い、運営方針の実現や業務水準の向上を目指している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

65/124

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	78.0%	20.0%	0.0%	0.0%
			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	72.0%	12.0%	12.0%	0.0%
			いいえ：3.0%	
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	63.0%	24.0%	7.0%	0.0%
			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	76.0%	15.0%	0.0%	0.0%
			いいえ：4.0%	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	60.0%	26.0%	10.0%	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%	12.0%	0.0%	0.0%
			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	87.0%	9.0%	0.0%	0.0%
			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%	9.0%	10.0%	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	61.0%	16.0%	18.0%	0.0%
			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	81.0%	12.0%	0.0%	0.0%
			いいえ：3.0%	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	81.0%	10.0%	7.0%	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	73.0%	10.0%	7.0%	7.0%
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	76.0%	6.0%	7.0%	9.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	15.0%	15.0%	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	29.0%	33.0%	16.0%	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	社会福祉法人敬心福祉会
事業所名称	デイホーム南池袋
事業所所在地	東京都豊島区南池袋3丁目7番8号オリナスふくろうの杜
事業所電話番号	03-5958-1206

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)利用者ファースト 2)新しいことへの挑戦 3)業務改善 4)豊島区で1番のデイサービス（CS、稼働率、職員定着度） 5)地域連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービスの質向上のために職員のスキル向上に取り組んでいる

利用者がデイサービスでの時間を明るく楽しく過ごせるように職員自身が明るく元気で、かつ利用者と一緒に活動を楽しむことを大切にしている。季節行事などを取り入れて楽しい雰囲気作りを心がけており、このような姿勢は現場の職員だけでなく実習生や新人職員にも求めている。特に実習生には単なる傍観者としてではなく、当事者として業務に関われるように担当職員とプログラムを用意している。新人職員や実習生への指導を通して、サービス内容の見直しを図る機会ともしている。

・柔軟性があり、細やかで温かみのある支援により、利用者が居心地良く過ごせている

利用者個別に応じた細やかなニーズの把握に努め、利用者個々の状況・状態や希望に柔軟性を持って応じていく支援に各職種連携の下で取り組んでいる。また、利用者の主体性や役割の重要性を重視し、意欲や興味を引き出せるような支援にも積極的に取り組んでいる。経験値および専門性の高い職員による支援と明るく温かみあるコミュニケーション、柔軟性のある的確な対応によって、利用者は安心して居心地よく過ごすことができている。利用者アンケートにおいても、職員の親身で細やかな配慮ある対応について高い満足度がうかがえる結果となっている。

・介護職が一丸となり利用者が楽しめる行事・活動の継続や創出に継続して取り組んでいる

新型コロナウイルス感染症防止対策として例年豊富に実施する行事・レクリエーション・趣味活動等を中止または縮小せざるを得ない状況が一昨年から続く中、感染症対策を徹底しながらも、楽しめて興味ある活動を継続できるよう、概ね休止中の講師やボランティアが担っていた部分は介護職員が可能な限り対応するよう現在も努めている。利用者とともに楽しむ気持ちを大事にしながら、職員個々の努力や創意工夫、チームワークの下、行事・活動の継続および創出に積極的に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・さらなる情報の共有化を目指して、記録の取り方のより一層の工夫や様式の整備が望まれる

よりよいサービスの提供を目指し、常に職員のスキル向上と情報共有に取り組んでいる。高い職業倫理意識を持つ職員が多く、チームワークがよいこともあり利用者の満足度も高い。個別の記録については利用者情報のシステムと手書きの書式を組み合わせ、より利用者の状況を把握し、職員間で情報共有できるよう試行錯誤を重ねている。介護ソフトの活用と併せて利用者の状況を詳細に記録するための様式を整備するなど、引き続きより一層の情報共有を目指してほしい。

・帰宅送迎時における限られた人員のさらなる有効活用と、活動の創出の継続を期待する

利用者の個別状況および利用者や家族の意向・希望への最大限の考慮を行った上で柔軟な送迎体制を整え、かつ新型コロナウイルス感染症の防止対策を徹底している中で夕刻の送迎時の時間帯に活動支援の職員体制の十分な配置が難しい場面があることを近年課題としている。現体制の中で利用者が負担感なく楽しめる活動を精査して提供するよう努め、今年は干支の絵などを貼ったしおりの作製を新たに取り入れて好評を得ている。今後も、業務体制の現状把握と課題検討を継続して進め、限られた人員の有効活用や新たな活動の創出への取り組みが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の状況把握や質の高い情報の共有化を目指して記録の取り方を工夫している

利用者の心身状況や活動内容、事業所が提供したサービスなどについては、各々の用途に合わせた書式に記録し、職員間で情報を共有している。ヒヤリハットなど共有のスピードが問われる事案については速やかに回覧したりタ札で伝達するなど、利用者の安全性に配慮した支援が提供できるよう、必ず全職員にフィードバックしている。介護システムへの記録と手書きの書式を使い、双方の利点を活かして利用者の状況把握に努めるとともに質の高い情報の共有化を目指している。

・「スイーツパラダイス」など、利用者の喜びに繋がる食企画に工夫して取り組んでいる

一昨年度より新型コロナウイルス感染症防止対策として食事関係の行事・活動の中止や縮小せざるを得ない状況がいまだあるが、感染症防止対策に則り、例年実施していたバイキング形式や調理プログラム等について安全面に十分に配慮し提供方法に工夫を凝らし一部再開し始めている。「スイーツパラダイス」と称したデパートの各種ケーキなど取り揃えた企画では、まるでレストランのようにフロアを飾り付け、お店で菓子を選べるような演出・雰囲気作りに取り組み、利用者から大変な好評を得た。継続して利用者の喜びに繋がる支援に積極的に取り組んでいる。

・機能訓練指導員と各職種が密に連携して、生活リハビリの支援向上を図っている

利用者や家族の意向・希望に応じた個別機能訓練を実施し、利用者個別に特化した機能維持向上、機能訓練を目指しており、本人のできることや意欲に着目しながら、可能な範囲で自立した日常生活に繋がられる生活リハビリも重視している。機能訓練指導員中心に介護職2名も参加して作成する、自宅で行えるストレッチ内容など載せた「機能訓練通信」の発行や機能訓練指導員が作成した写真・図解付きのわかりやすい「手技マニュアル」の共有など、機能訓練指導員と各職種が連携して生活リハビリへの取り組みを進めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/55

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	88.0%	9.0%	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	85.0%	7.0%	7.0%	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	52.0%	35.0%	11.0%	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	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	80.0%	19.0%	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	90.0%		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	92.0%		4.0%	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	90.0%		4.0%	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	69.0%	19.0%	11.0%	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	90.0%	9.0%	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	88.0%	11.0%	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	80.0%	11.0%	7.0%	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	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	71.0%	14.0%	11.0%	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	50.0%	26.0%	21.0%	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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター山吹の里
事業所所在地	東京都豊島区高田3丁目37番17号山吹の里
事業所電話番号	03-3981-5067

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)人が人として尊厳を保ちながら、身近な地域で自立した生活が営めるように支援します。 2)在宅・施設福祉を基本とする生活支援 3)支援対象者を拡充しての福祉の推進 4)地域を拡大しての事業展開

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員間で利用者の変化等の情報共有を図り、適切な支援に活かす事で安心できる継続的な利用に繋がっています

利用者の心身状態や生活状況、服薬、送迎時の状況など個別の情報を職員間で共有を図っています。利用前日の準備や注意点を朝礼や夕礼時に行ない、また利用者全員の一か月毎の変化がわかる書式を作成し、注意すべきことや支援方法など利用時の様子観察を記録することで、利用者の状態変化に応じた適切な対応ができるよう工夫しています。職員に必ず確認して欲しい箇所に目印をつけ、適切な個別支援が実施できるよう取り組んでおり、こうした取り組みによって、個別の状態に応じた支援により、安心できる継続的な利用に繋がっています。

・利用者主体、利用者視点の運営を徹底することで、職員の資質及びサービスの質の向上、各専門職間の協働による相乗効果も生まれています

利用者主体の運営が徹底されています。例えば、施設見学を通じてサービス利用につながった利用者には、見学時に対応した職員が初回利用時の送迎を行うといった配慮で不安の軽減を図り、利用者視点での運営を随所で徹底しています。また、利用者主体を徹底するために、通所介護計画作成時のアセスメント、評価についても各専門職が意図的に行い協議することで、各専門職、特に介護職員のスキルアップ及びセンター全体のサービスの質の向上が図られています。研修も各専門職から必要に応じて随時行われ、協働による職員間の相乗効果が生まれています。

・利用者及び家族の在宅生活環境、生活リズムなどに配慮しつつ自立支援を行い効果を発揮しています

利用者が可能な限り自立した在宅生活を維持継続することができるための支援が徹底されています。例えば、自立した食事を維持継続するために家庭とデイサービスで食事の際に使用する福祉用具を統一してたり、自立支援のために導入する新たな福祉用具は、利用者の住環境を適切に把握するために理学療法士や生活相談員が自宅訪問し選定しています。そのうえで、まずはデイサービス利用中に使用し、問題がなければ自宅での使用を開始するなど、通所介護計画と機能訓練計画が、利用者の在宅生活の自立支援という視点で連動し活かされ効果を発揮しています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の思いや生活状況から生活課題を明確にし、在宅生活の維持・継続に繋がる個別計画の策定を期待します

利用者の思い、心身状況や生活状況から在宅生活の維持・継続に繋がる個別計画の立案が重要であり、在宅生活に必要な生活機能の維持・向上など利用者固有の目標を設定すると共に生活課題を明確にし、解決に向け利用者の可能性を引き出し、そこから生きがいや生きる喜びにつなげていく支援のあり方が求められます。職員間でなぜそれが必要なのか、なぜそのような方法でおこなうのか目的と意図をしっかりと情報共有を図り、支援の効果や達成状況のモ

ニタリングを連動させていくことが重要と思われます。

・ **地域や関係機関に事業所の特徴や強みを理解してもらい、積極的な情報発信が期待されます**

大規模修繕に伴い一般通所事業所として、入浴設備の改修のほか、静養ベッドや機能訓練スペースが確保され、地域の方が気軽に立ち寄れる交流スペースのカフェなども併設されました。近隣の居宅支援事業所や地域包括等へパンフレットを配布し、見学会や営業活動を行ないました。地域の居宅支援事業所と顔が見える関係を築いて行きたいと考えており、入浴施設の特徴や機能訓練士が個別のプログラムを作成し、在宅生活に必要なリハビリや運動を助言している事など、事業所の特徴や強みを理解していただく積極的な情報発信が期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/37

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%	11.0%	いいえ : 0.0% 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	77.0%	7.0%	14.0% 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	70.0%	25.0%	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	88.0%	7.0%	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	70.0%	14.0%	11.0% いいえ : 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%	7.0%	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	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%
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	62.0%	14.0%	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	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	92.0%		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	81.0%	14.0%	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	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%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%		11.0% 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	48.0%	29.0%	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	社会福祉法人光照園
事業所名称	東京都北区立堀船高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都北区堀船2丁目25番2号101号室
事業所電話番号	03-3927-7557

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)福祉サービス事業者として一流の品質を保ち利用者に満足いただける最高のサービス 2)手厚いもてなしを提供すると共に将来にわたり持続した発展を目指す 3)人としての豊かさを身につけサービスの質を高め、プロとしての専門性を身につけられるよう努力する 4)老人福祉法・介護保険法の基本的人権に基づく自立支援に向けた業務遂行 5)福祉サービスの拠点をして地域社会に貢献する施設運営

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員が一丸になり、地域貢献も含めた利用者支援を行っている

勤続年数の長い職員も多く、働きやすい職場が窺える。すべての職員は「みんなで支え安心して暮らせる地域づくり」を常に意識するとともに、連携した支援につなげている。事業所は都営住宅の1階に在り、2方向から庭や駐車スペースを経由して入ることもできるため、いつでも誰でも立ち寄れる開放的な施設として団地内にも溶け込んでいいる。敷地内に入ると、外気浴をしている利用者も笑顔や挨拶で迎えている。1階に在るため、水害等での避難施設には該当しないが、別の場所には利用者や地域の人たちのための備蓄も確保、緊急時にも備えている。

・利用者懇談会や帰りの会等々利用者と話し合う場を設け、利用者本位の支援に向けている

隔月で利用者懇談会を開催し、毎日朝の会や帰りの会も行い、利用者からの要望や意見等を常に受け入れるようにしている。個別では送迎時や日常の会話からもコミュニケーションがなされているが、全体の話し合いの場を連続して何回も続けることで、全体としての忌憚のない意見や要望も得られている。関心のある食事でのリクエストも多く、給食会社とも連携して行事食やお楽しみ食に組み入れている。おやつでは5種類位から選べるようにし、現在小鉢の選択を組み入れるように進めている。園芸エリアを設けたり、個別の趣味にもより多く応じている。

・医療面も含め、他のデイサービスでは受け入れられない利用者も受け入れ、「手ぶら利用」にも対応している

当事業所は高機能タイプの車椅子での利用者もみられ、共有スペースは特別養護老人ホームのような高介護度の利用者も多くみられる。在宅酸素療法やカテーテル、ストマの利用者も受け入れ、交換等も行っている。また、糖尿病はインスリンだけでなく食事でも対応し、嚥下能力に応じた料理や高カロリーゼリー等で栄養量や栄養バランスにも気遣っている。さらに高介護度化した利用者の問い合わせや受け入れにも応じたり、入浴は希望者には毎回支援、入浴道具を持たない利用者も「手ぶら利用」として受け入れている。

さらなる改善が望まれる点

・区の施設として、ゆったり過ごせるスペースの確保が期待される

当事業所は団地の中のデイサービスとして、重度化した利用者や急な申込等に何時でも対応している。団地内の1階に在るため便利な面とともに、保育園として活用していた跡地を利用しているため広さや使い勝手に難がみられる。そのため、共有スペースとともに廊下や入浴スペース、さらにすべての各スペースの広さの確保とともに入り口付近のさらなるバリアフリー化等が期待される。水害に対する備蓄品の保管場所も含め、区とも頻回に相談していき

たい。

・**トイレの増設とともにプライバシーや羞恥心に配慮した設備にすることが期待される**

少ないトイレの中、職員は利用者の排泄状況を詳細化したうえで共有、なるべく待たすことのないように工夫しながら排泄支援を行っている。トイレに関しては早急の増設と、羞恥心やプライバシーに配慮した個室スペースの確保が期待される。オムツ等の交換の場所も含め、さらなる権利擁護にもつなげていきたい。

・**さらなる職員の育成が期待される**

当事業所は職員間の連携とともにチームワークのとれた人間関係が構築されている。10年以上の勤務年数の長い職員も多く、アットホームな雰囲気も熟成されている。その中で永遠の課題でもあると思われるが、職員のさらなる育成が期待される。得意分野をさらに伸ばすとともに、不得意分野は徐々にマスターしていきたい。得意分野は多くの自身にもつながるため、一つひとつ増やしていきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**事故やヒヤリハットは毎日開催するミーティングで早期対応に取り組んでいる**

事故に関してはその場で早期に対応するとともに、事故報告書の記載とともに当日のミーティングで詳細な内容をすべての職員間で共有、振り返りとともに再発防止策を打ち合わせている。さらにヒヤリハットも別のノートに記載し、ミーティングで毎日共有、安全への職員間の意識向上につなげている。特に利用者の行動に関わるヒヤリハットについてはミニカンファレンスも開催し、支援手順の見直しにも向け、安全の確保を図っている。

・**利用者懇談会やおやつを選択、カラオケシステム等で楽しみを提供している**

利用者懇談会を隔月で開催し、食事やレクリエーションの希望等を傾聴、おやつを選択や各種のプログラムを組み入れている。庭のスペースが広く、実のなるオリーブやイチジク、かりん等の木の鑑賞や収穫を楽しみ、テラスではプランターで夏野菜を栽培したり外気浴を楽しみ、自然とも親しんでいる。最新式のカラオケシステムも、カラオケだけでなくゲームや脳トレ、体操等で利用者の楽しみが増えている。

・**自宅の往診ノートにもデイの記録を書き込み、家族懇談会も開催している**

家族との連携に向け、生活相談員とともに担当職員が窓口となり、さらに管理者や看護師と連携しながら交流を図っている。送迎時のコミュニケーションも大切にし、家族と利用者の状況をリアルタイムで共有している。また、家族懇談会も開催して家族との交流を図り、利用者の事業所での様子をビデオで上映しながら詳細に伝えている。連絡帳も活用しているが、家族の状態とともに希望を組み入れ、記載方法を選択できるようにして共有、さらに自宅での往診ノートにもデイサービスでの様子を記載し、医師や家族との連携につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/39

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%	12.0%	12.0%	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%	18.0%	0.0%	いいえ：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	37.0%	43.0%	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	62.0%	31.0%	6.0%	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	62.0%	25.0%	12.0%	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	62.0%	25.0%	6.0%	6.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	12.0%	0.0%	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	87.0%	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	68.0%	6.0%	6.0%	18.0%
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%	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	93.0%	6.0%	0.0%	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	75.0%	18.0%	6.0%	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	81.0%	18.0%	0.0%	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	81.0%	18.0%	0.0%	いいえ：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	62.0%	6.0%	6.0%	25.0%

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	社会福祉法人光照園
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター王子光照苑
事業所所在地	東京都北区王子3丁目3番1号
事業所電話番号	03-3927-9851

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)利用者満足いただけるサービスの提供 2)利用者一人一人の人権・人格を尊重した介護の実施 3)利用者の生き方を尊重できるよう、人としての豊かさと介護のプロとしての専門性を高められるような職員の育成 4)当苑に対する意見・批判・苦情を真摯に受け止めPACDサイクルでサービスの質の向上につなげる 5)事業経営の安定と継続的業務改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

・北区で最初の施設、さらに特別養護老人ホームと併設した複合型介護施設として、地域貢献も組み入れたサービスを提供している

当事業所は二つのビルからなる複合型介護施設として、道路を隔てながらも階上の渡り廊下で結び、特別養護老人ホームと連携して開設当初から利用者支援や地域貢献に向けている。近隣には公園の団地も多く、地域とともにその高齢化に対する支援も行っている。現在では酸素吸入やカテーテル、ストマ等々の医療的な処置が必要であったり寝たきり状態の利用者も受け入れ、独居や老々介護への支援も快く受け入れている。職員は基本理念としての「みんなを支え安心して暮らせる地域づくり」を常に意識し、連携して支援している。

・職員のオリジナルとともにコンピューターシステムを活用しながら利用者の楽しみや身体活動に向け、自立の維持や向上を目指している

高齢化や高介護度化が進む中、利用者の事業所での活動に工夫を凝らしている。職員間でオリジナルのレクリエーションや身体活動を工夫し、飽きず夢中になるようさらに修正、毎月誕生会とともに「行事」として季節を感じる活動を行っている。最新の通信カラオケシステムも導入し、カラオケだけでなく配信される機能訓練プログラムを取得し、利用者一人ひとりの体調や特性に合わせた取り組みにも向けている。前月には月間のプログラムも作成し、カレンダーとして配布したり貼り出し、利用日の変更も受け入れながら楽しみも提供している。

・利用者懇談会も開催し、利用者本位のサービスを提供している

隔月で利用者懇談会を開催し、利用者からの意見や要望を傾聴している。特別養護老人ホームの管理栄養士とも連携し、食事での要望も行事食や日常の献立に反映させている。また、食事は嚥下や病態、その日の状態にも合わせて提供している。感染症や熱中症等、高齢者に関わる病気や健康面に関しては、「健康の話」として看護師が講義する時間を設け、利用者にも分かり易く説明している。さらに排泄面では自立やトイレ排泄を希望する利用者が多く、当サービス利用時だけでもトイレへの誘導やリハビリパンツも活用、利用者の意向を大切にしている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の持参してきたバック等のさらなる整理整頓が期待される

当事業所はエレベータ 前に広いスペースが設けられ、自宅から持参したバックや小物等の収納や整理に活かして

いる。広いスペースのため、共有スペースへの入室前には荷物等を整理して置いている。利用中に利用者が必要としたり入浴での着替えが必要になるため、さらに棚や鍵等で保管方法が全体に分かるように工夫することが期待される。

・ **個別の育成計画にも組み入れ、職員のさらなる育成が期待される**

毎日夕方にはミーティングを開催し、ミニカンファレンス等も実施して職員の育成にも努めている。年間での計画された研修も実施され、すべての職員が受講している。その中で、リーダーになる前のサブリーダー育成としての研修を開催し、リーダー候補職員を育成することが期待される。職員一人ひとりの持ち味もあるため、得意な面はさらに向上、苦手な部分は克服するための個別での研修が期待される。個別の研修計画にも組み入れていきたい。

・ **策定しているBCPの早期での完成が期待される**

新型コロナウイルスの影響に伴い、感染症や新型コロナウイルスに関わるBCPだけは早期に完成させ、職員への理解や周知につなげている。地震や各種の自然災害、さらに洪水も想定したBCPは現在策定中のため、早期での完成とともに職員への周知や地域との連携に向けて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

・ **水害に関わる避難訓練を実施し、利用者の安全の確保に向けている**

当地域は荒川からも近いため、水害に対する防災訓練に力を入れている。まだBCPとしては策定中ではあるが、地域とも連携しながら毎年防災訓練を実施している。当地域は川の氾濫が想定されるため、早期での高台への移動とともに、事業所内での階上への垂直訓練を欠かさず行うようにしている。繰り返すことで修正するとともに体制づくりに向けられている。

・ **コロナ禍の中でも職員間で工夫しながら利用者の楽しみや快適なひと時を提供している**

毎月職員間で工夫しながらレクリエーションや活動の月間プログラムを作成し、前月には利用者へ配布、翌月のデイサービスでの楽しみを増やすようにしている。利用者懇談会も隔月で開催し、利用者の要望を受け入れた活動や食事を組み入れ、近隣の保育園1園とはコロナ禍の中でも安全対策とともに交流を続け、利用者の楽しみを継続している。また通信カラオケシステムも導入することで、利用者一人ひとりの心身の機能の維持や向上へも力を入れ、快適さに向けている。

・ **ホームページからも利用者の様子を写真等で提供している**

今年度からホームページをリニューアルし、行事を楽しんでいる利用者の様子を多くの写真で提供している。毎月更新することとし、パソコンを使える家族や親せき等へも知らせている。新型コロナウイルスの影響で延期になっていたが、年2回開催する家族懇談会も復活し、さらに送迎時には利用者の様子を可能な範囲で言葉として詳細に報告、家族へ安心も届けている。会話をすることで家族の孤独感や疎外感の解消にも向け、安心につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/48

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%	7.0%	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	84.0%	7.0%	5.0%	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	71.0%	12.0%	5.0%	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	76.0%	15.0%	7.0%	いはいえ：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	84.0%		10.0%	どちらともいえない：2.0% いはいえ：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	97.0%			どちらともいえない：2.0% いはいえ：0.0% 無回答・非該当：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% いはいえ：2.0% 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	89.0%		5.0%	5.0% 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%	12.0%	28.0%	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	92.0%		5.0%	いはいえ：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	92.0%		5.0%	いはいえ：0.0% 無回答・非該当：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	84.0%		5.0%	10.0% 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	76.0%	12.0%	10.0%	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	82.0%		12.0%	5.0% いはいえ：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	51.0%	10.0%	7.0%	30.0%

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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区立滝野川西高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都北区滝野川6丁目21番25号北区立滝野川西区民センター3階
事業所電話番号	03-3916-1501

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)利用者が安心して自分を表現できる施設づくりをめざす 2)働く喜びをみだし自己実現できる施設づくりをめざす 3)いろいろな経験を大切にし、自分のことは自分で決められる環境づくりをこころがける 4)一人ひとりを大切にし、温もりのあるサービスをめざす 5)地域に信頼される施設運営をこころがける

全体の評価講評

特に良いと思う点

・朝礼や終礼、センター会議などの機会を通じて適切な情報共有がなされている

利用者一人ひとりの利用者台帳やアセスメントシート、通所介護計画書、モニタリング、介護記録などの書類は個別ファイルにファイリングされている。申し送りノートや業務ノートでも利用者に関する情報が分かるようになっており、利用者に携わる職員がいつでも閲覧でき、共有化を図っている。また、毎日での朝礼や終礼時での申し送りや毎月でのセンター会議によるケースカンファレンスなどでも利用者支援に関する内容の申し送りをを行い、書面だけでなく口頭による情報共有にも努めている。

・利用者の喫食率の向上に注力し、食に対する意欲の向上につなげるようにしている。

施設の食事形態としては、主食は、米飯、お粥、ミキサー粥、副菜は、常食、一口大、刻み、極刻み、ミキサー食を用意し、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、毎月、季節に合わせた行事食の提供を行い、メニューをお品書きとして出している。喫食時には車イスの利用者は、普通の椅子に座り替えたり、食事時間にBGMを流すなどの対応で利用者の食に対する意欲の向上に繋げている。

・区民センターの3階に位置しており、地域に開かれた施設運営が保たれている

地域のボランティアや実習生の受け入れなどによって、地域との交流や施設機能を活かした取り組みを定着させている。また、施設は、地域包括支援センターや図書館、児童館などが併設されている「滝野川西区民センター」の3階に位置しており、日常的にそれらの各施設と関わりを持ちながら運営している。利用者とは生活相談ができたり、本を借りたり、さらには子どもと関われる環境が整っていることがうかがえる。ただし、現在は新型コロナウイルス蔓延防止のため中止を余儀なくされているが、収束後には適宜再開を計画している。

さらなる改善が望まれる点

・利用希望者などに対する情報提供を充実させることを課題としている

施設の情報を提供するホームページやパンフレットには、通所介護事業所の説明をはじめ、サービス概要、各サービス内容の説明、一日のタイムスケジュール、季節の行事などを掲載し、写真を織り交ぜて初めて利用する方でも分かりやすいようなものになっている。しかし、施設としては、更なるホームページやSNSなどの活用を検討しており、より情報提供がしやすいものの作成を課題としている。また、併設する認知症型通所介護との違いが明確に記載さ

れていないことも課題となっている。

・施設所有の各種福祉用具の管理体制を充実することを検討されたい

利用者の体調変化時などで対応できるように、施設では介護用ベッドや車イス、歩行器などの福祉用具を準備して、必要時には貸し出す場合などがある。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、3か月に1回で福祉用具の定期点検を実施している。ただ福祉用具の一覧表などがなく、定期点検の実施記録もないため、福祉用具チェック表などの作成の検討が望まれる。

・分かりやすい事業計画書や報告書作りが望まれる

施設は北区の指定管理人としての中期事業計画を策定しており、施設ごとの単年度計画の中に骨子を落とし込んでいる。単年度の事業計画には基本方針を掲示し、個別の事業内容や収支計画、重点的な取り組みなどを盛り込んでいる。ただし、継続して実施する事項と新たな取り組みの区別がないために、表現方法についてはさらなる工夫が望まれる。事業報告書についても結果の記載に留まっており、当初計画の達成状況が分かるような内容にまとめることが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・センター長は会議などを通じて役割と責任を表明し事業所運営をリードしている

一般型としては利用者定員20名、認知症対応型としては利用者12名、職員15名規模の施設であり、センター長（経営層）は利用者や職員との日常的なコミュニケーションを中心に自らの役割や責任を伝え、事業所運営をリードすることに力を入れている。事業所内では定例のセンター会議や法人内で開催される運営会議を通じて、定められた役割と責任に基づいた発言や行動の実践に努めている。施設運営方針の策定や意思決定についても、テーマによってそれぞれの会議でなされている。

・利用者や家族からのアセスメント内容は詳細に聞き取り、記載している

サービス担当者会議では、担当ケアマネジャーからの事前情報や、通所介護が明記された居宅サービス計画書などの情報をもとに利用者や家族からの聞き取りを行い、アセスメントを行っている。アセスメントでは利用者の心身状況をはじめ、利用者や家族の意向、家族構成、生活歴、住宅環境、利用者の自宅での1日の過ごし方などパーソナリティに関わる内容を重点的に収集するようにし、キーパーソンの1日の過ごし方などの内容も聞き取っている。アセスメントで得た情報は、利用者台帳やアセスメントシートに記載している。

・アセスメントをもとに、利用者一人ひとりに適した事業所での過ごし方に配慮している

利用開始時でのアセスメントでは、利用者の心身状況をはじめ、利用者のパーソナリティに関わる内容などを詳細に記載されており、利用者や家族の意向も確認することができるようになっている。それらの内容を踏まえて、利用者一人ひとりに適したレクリエーション活動の促しを行い、無理強いせず、利用者の意思を必ず確認してから、選択が行えるような支援に努めている。また、利用中での言動や参加したレクリエーション活動などからも情報を収集し、介護記録に記載し、モニタリングに反映させるようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/39

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%	13.0%		
	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	86.0%	13.0%		
	どちらともいえない：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	75.0%	13.0%	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	75.0%	17.0%	6.0%	
	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%	10.0%	10.0%	
	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	93.0%	6.0%		
	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	96.0%			
	どちらともいえない：0.0% 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	89.0%	6.0%		
	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	62.0%	27.0%	10.0%	
	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%			
	どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0% 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	82.0%	13.0%		
	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	86.0%	13.0%		
	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	79.0%	13.0%	6.0%	
	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	75.0%	17.0%	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	44.0%	20.0%	6.0%	27.0%

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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区立高齢者在宅サービスセンター清水坂あじさい荘
事業所所在地	東京都北区中十条4丁目16番32号
事業所電話番号	03-6454-9035

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) 食事・排泄・入浴（三大介護）の充実 2) 身体拘束ゼロの実践 3) 生活習慣の尊重 4) ターミナルケアの実施 5) 家族、地域住民に開かれた施設運営

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービス担当者会議には利用者も参加し、利用者自身が意思決定できるよう支援している

さまざまな場面で工夫し、利用者自身が意思決定できるよう支援している。活動に参加せずにソファで休んだり、音楽を聴きながら読書をしている方もいる。嫌なことは嫌といえる環境こそが、利用者自身が通いたいデイサービスになれるという考え方のもと、利用者一人ひとりの自己選択・決定を大切にした支援が展開されている。サービス担当者会議には利用者も参加し、サービス内容の変更を求めるときは、本人にも希望を聴いている。

・季節の行事食やおやつバイキングなど、食事が楽しめる工夫をしている

保温機能付きワゴンを使用しており、温かいものは温かく、冷たいものは冷たく提供している。毎月給食員委員会を開催し、食の満足度向上を図っている。土用丑の日にひまつぶし弁当を提供し、秋はサンマパーティーを実施し、季節を感じている。納涼祭では、焼きそば・たこ焼き・お好み焼きを1パックに詰め合わせ、そのほか、稲荷寿司、からあげ、赤飯、豚汁などを提供し、利用者の嚙下状態にも配慮・提供している。おやつバイキングも実施し、利用者が好きなものを選ぶ楽しみの機会としている。

・地域の小学生対象の学習支援教室の実施や実習生の受け入れ、福祉避難所としての施設提供など多岐にわたり地域社会との連携を実践している

今年度の事業計画の重点事項として、地域社会との連携と地域行事の参加を掲げている。地域貢献活動として、地域の小学生対象の学習支援教室を月2回開いている。学習支援教室は、関連の障害者福祉施設で開いており、そこにローテーションで職員が講師で参加している。介護福祉士や看護師の実習では、コロナ禍で各大学・学校が受け入れ先の確保に苦慮する中で、当施設は積極的に対応しており、前年度は70名近くを受け入れるなど、次世代の福祉人材の育成に貢献している。災害時に地域の福祉避難所として施設を一部提供する協定を区と締結している。

さらなる改善が望まれる点

・活用できるマニュアルの整備・工夫が望まれる

食事、排泄、入浴それぞれのマニュアルを整備し、新入職員にはマニュアルを用いて指導している。マニュアルは常時閲覧可能となるよう保管している。フロアミーティングにてマニュアルの見直し、介護方法の確認と検討をおこなっている。しかし、キャリアのある職員の経験に頼りがちなところがあるため、事業所は経験年数・スキルに関わらず標準的な業務水準に押し上げていきたいと考えている。活用できるマニュアルの整備・工夫が望まれる。

・引き続き、コロナウイルス感染対策をおこないながら、利用者の生活の幅を広げるためのさらなる取り組みを期待

する

コロナ禍の影響で、外出活動や地域の社会資源を使った活動がコロナ禍以前の状態に戻っていない現状がある。事業所も、コロナウイルス感染症が収束したら、趣味活動などに力を入れて、利用者が楽しく過ごせるようにしていきたいと考えている。引き続き、コロナウイルス感染対策をおこないながら、利用者の生活の幅を広げるためのさらなる取り組みを期待する。

・質の高い介護サービスに適應できるように、中途採用者が必要とする研修の実施などサポート体制の充実に期待したい

中途採用の職員は、すでに経験があり「できて当たり前」であるとの考え方もあるが、当施設の場合は見取りケアの実施や質の高いサービスを提供していることなど、すでに介護の現場経験があったとしても実際に求められる能力・知識に差があるケースも考えられる。中途採用者が求めているサポートは何かを把握し、必要な研修やフォローアップの実施など学ぶ機会の提供により、安心して働ける職場づくりを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ICTの活用により業務効率化や情報共有の迅速化を進めている

介護人材のより一層の減少を見据えて、ICTの活用による業務の効率化や迅速な情報共有の取り組みを進めている。ICT委員会を中心にケアプランの電子データ管理への移行を進めており、ICT委員がケアプランの入力を試行し、全フロー統一された入力方法を検討中である。入居者台帳や看護日誌の完全導入により、手書きの記録や転記など時間短縮を行い、業務負担の軽減とともに職員が利用者に関わる時間の確保を目指している。次のステップとして大規模改修を機に、全館のWi-Fi整備やインカム（ハンズフリー無線機器）の整備を検討中である。

・感染委員会にて動画視聴や対策の検証などをおこない、改善につなげている

コロナ感染症対策に重点を置き、「事業所運営の継続」を最優先目標とし、コロナ禍による臨時休業を一度もすることなく、利用者および家族に対してサービスを提供することができている。感染委員会ではガウンテクニックの手順を見直ししている。「感染予防具着脱手順」の動画を視聴後、2人1組になり、評価者と実施者に分かれて、ガウンの着脱をおこない、確認している。2回の実施でもチェックがつかなかった箇所は、現場で実践するまで再度振り返りをする事になっている。熱発者の対応についても検証し、改善につなげている。

・お花見やお茶会をおこない、楽しい時間を過ごしている

コロナ禍により、活動に制限がかかっている中、茶話会を開催した。その際は、最初に手洗いをし、利用者に聴きたい曲を聴き取り、リクエストの音楽を流した。飲み物は、コーヒー、紅茶、日本茶、ジュースの中から好きなものを選んでもらったことで、普段あまり飲まない方も嬉しそうに飲んでいった。流れる音楽を聴き、「懐かしい」「久しぶりに耳にした」などの声が挙がった。また、コロナ禍前までは桜ドライブに出かけていたが、今年度は庭でお花見をしながら散歩し、日光浴も兼ねてテーブルでのお茶を楽しんだ。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/50

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	82.0%	10.0%			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	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%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	64.0%	25.0%	7.0%		いいえ：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	75.0%	21.0%			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	67.0%	25.0%			いいえ：3.0% 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	89.0%				どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%		7.0%		いいえ：3.0% 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	78.0%	7.0%	10.0%		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	64.0%	14.0%	21.0%		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	82.0%	14.0%			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%	10.0%	14.0%		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%	21.0%	7.0%	7.0%	
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%	10.0%	7.0%		いいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	17.0%		14.0%	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	28.0%	28.0%	10.0%	32.0%	

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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	北区立高齢者在宅サービスセンター桐ヶ丘やまぶき荘
事業所所在地	東京都北区桐ヶ丘1丁目16番26号
事業所電話番号	03-5924-0151

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) 法則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する。2) 地域に根ざし、地域に信頼され、地域に支援される施設作りを行う。3) 職員を「人財」として尊重し、職員満足の向上に取り組む。4) ご利用者の満足を我々の喜びとし、安心、信頼されるサービスを提供する。5) 行政及び関連企業等とパートナーシップに則って公平・誠実な関係を築く。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・各ご利用者の支援に関して、デイ会議で話し合いが行われており、個別性の高い適切な支援の実施に取り組んでいることが認められます

毎月、多職種が参加するデイ会議が開催されています。デイ会議では、日々の業務や活動内容、各ご利用者さまの支援方法について話し合いが行われています。ご利用者さまに関する議題としては、新規ご利用者さま・排泄や入浴・移動など支援方法を検討する必要がある事案がピックアップされ、個別の対応が検討されています。また、検討の上、実施したことについては振り返りを行い、継続するか再検討の必要があるかを確認しています。多職種によって、各ご利用者さまの状態に応じた適切な支援を検討し、個別性の高い支援の実施にむけて取り組んでいます。

・ご利用者さまの情報を適切に把握した上で計画書を作成し、支援内容の周知徹底を図ることで、ご利用ニーズに応じた支援を実施しています

ご利用者さまに関する情報は通所介護フェイスシートを活用して収集し、把握しています。細かな情報を基に、ご利用者さまのニーズに応じた計画書を作成しています。計画書に設定されている支援内容は各種チェック表に反映されています。支援内容や留意事項が記載されている記録物やチェック表としては、ケース記録はもちろんのこと、送迎表や排泄表、入浴表等が挙げられます。支援時に、チェック表の内容を確認しながら対応することで、計画書に沿った支援の実施に繋がっています。ご利用者さまのニーズに応じた支援の実施にむけた取り組みがあります。

・ご利用者さまやご家族の不利益になることを防ぐべく、虐待予防や苦情対応などに先手先手の手厚い備えをしています

当該事業所では、ご利用者さま・ご家族への尊厳を守るべく、倫理綱領に基づいた確認を毎朝唱和して行っています。また1年に二回スタッフ全員に「虐待の芽チェックリスト」によるアンケート調査にて個人個人の自己チェックと集計結果に基づいた組織全体のチェックを行い、虐待の発生予防を徹底しています。苦情についても「ご意見・要望・苦情用紙」にて収集し、事実確認・対応・原因究明・予防対策と万全の体制で行っています。苦情対応委員会では法人内の他施設における事例の検討も行き、先手先手で予防・防止に取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・地域性やサービスの特性・事業規模に合わせて作成されているデイサービス独自の「BCP」の完成が待たれます

介護老人福祉施設と併設である当該事業所では、災害やリスクに対するBCPが合同で作成されたものを使用しています。また、コロナ禍における感染症に対するデイサービス独自の事業継続計画は帳票内に確認することができま

た。しかしながら、通所介護事業の継続のために感染症以外の災害事案にも独自の対策が必要になる場面が想像されます。北区の地域性を考慮し、ご利用者さまの安全確保や、事業の中止・早期再開など基準などを示したBCPの策定にも取り組まれている最中であることが確認出来ていますので、完成を期待します。

・各ご利用者さまのケースファイルにおける記録物の整理整頓を行うことで、情報を適切に保管し、効率的な情報の収集に繋げることができます

ご利用者さま毎にケースファイルを作成し、記録物や情報を纏めて保管しています。ただ、各種記録物が挟み込まれてはいるものの、その方法に規則性が感じられませんでした。必要な記録物をピックアップしやすくし、また、内容を時系列で把握できるよう、整理整頓の上、各種項目に見出しを付けて保管することを提案いたします。これにより、効率的に正確に各ご利用者の情報の把握を行うことが容易になると考えます。誰もが見やすく、手に取りやすいケースファイルにすることで、職員のご利用者への理解を一層深める為の取り組みにもなりえます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・常にブラッシュアップしてコロナ禍におけるサービスの継続に取り組んでいます

集合して行う通所介護のサービス提供形態は、コロナ禍において非常にデリケートなものになっています。密になることを防ぐことが対策の根幹となりますが、体調のすぐれないご利用者さまの検査の励行・スタッフのPCR検査と抗原検査を毎週行いウィルスの持ち込みを防ぐ・二酸化炭素の測定を行い換気を徹底するなど常に進化させながら対応しています。適切でありながら過剰になりすぎない対策にて、ご利用者さまにとって心理負担の無いサービス提供の継続を心掛けつつ、入浴や健康管理などご利用者さまの通所目的を中断させないよう意識されています。

・事業所でもご自宅でも、安心安全に過ごしてもらえよう必要な支援を実施しています

事業所とご自宅での生活における繋がりを意識して、支援しています。その取り組みが明快に反映されているものが、送迎表です。送迎表には、各ご利用者さまの送迎時の留意事項が細かに記載されています。薬等の持ち物は勿論のこと、施錠や電化製品の電源への対応等、細かに対応し、対応変更時には、都度内容を更新して整備しています。送迎時にご自宅の様子からご利用者さまの変化に気づくこともあり、送迎が適切な支援に繋げる為の情報収集も担っています。ご利用者さまに安心安全に過ごしてもらえよう、日々、必要な支援の実施に取り組んでいます。

・職員全体で機能訓練に対する意識が高く持たれ、多職種が一丸となって取り組んでいます

機能訓練士が実施する訓練以外にも、広いスペースを活用して、他の職種が歩行訓練の付き添いを行ったり、エアロバイクを実施していたりと、常時、機能維持にむけた支援を実施しています。廊下には、「お伊勢ツアー」と題して、事業所からお伊勢までの距離を参考に、廊下を歩いた分だけポスター上の駒を進めてお伊勢のゴールを目指せるといった掲示物がありました。ご利用者さまが自ら歩行練習をするきっかけにもなっており、楽しみながら機能訓練に参加する為の工夫になっています。職員が一丸となり、機能訓練を意識した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

50/92

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	78.0%	8.0%	6.0%	8.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	68.0%	10.0%		18.0%
				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	38.0%	34.0%	16.0%	12.0%
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	72.0%	18.0%	10.0%	
				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	64.0%	18.0%		14.0%
				いいえ：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	8.0%	8.0%	
				いいえ：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	8.0%	8.0%	
				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%			16.0%
				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	66.0%	12.0%	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	82.0%	8.0%	8.0%	
				いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	10.0%	12.0%	
				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	60.0%	20.0%	20.0%	
				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	68.0%	20.0%	12.0%	
				いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	62.0%	20.0%	16.0%	
				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	46.0%	20.0%	12.0%	22.0%

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	社会福祉法人カメラア会
事業所名称	荒川区立南千住中部在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区南千住4丁目9番6号
事業所電話番号	03-3805-7450

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) グループ理念 2) 法人目標 3) 事業所目標 4) こやまケアの実践

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用するうえでのリスクの説明を行い、利用者・利用者家族の理解を促している

契約書及び重要事項説明書を利用者・家族へ説明する際に、あえて通所介護サービスを利用する上でのデメリットを説明している。機能訓練によるADLの維持向上や入浴による清潔保持、心身の開放、他者との交流の機会、食事の機会の確保などのプラス面だけでなく、転倒事故・誤嚥・離脱・感染など様々なリスク及び身体拘束の防止を予め説明している。特に利用者家族への防げる事故、防げない事故の理解を促し、事故が発生した場合の迅速な対応を事前に説明し、納得を得ることが事業所のリスクマネジメントにつながっている。

・通所介護計画書に機能訓練項目を落とし込み、機能訓練士中心にモニタリングと評価を行っている

機能訓練スペースには、エアロバイク・プーリー・階段昇降・平行棒などが設置されており、機能訓練士登録の看護師が訓練のサポートを行っている。加算を算定していないため、個別機能訓練計画書は無いが、通所介護計画書の項目に機能訓練項目を追加してモニタリング及び評価を実施している。実際のマシントレーニングは介護職員が支援を行うが、負荷の調整などは看護師が利用者の様子に応じて対応している。また、月1回の体重測定を行い、増減を記録することで体調の変化などを追えるように取り組んでいる。

・法人内で連携し、利用者、家族のニーズに合わせた支援に力を入れている

法人としてのアンケートや区立施設アンケートを毎年度実施し、利用者、家族の意向を把握している。また、近隣にある同一法人の特別養護老人ホームや地域包括支援センターなどと連携し、サービス提供時以外の様子を把握、細やかな支援の提供につなげている。ショートステイやデイサービス、在宅支援など相互利用が可能となったことから、一人ひとりのニーズに合わせた様々な方法での支援も実施している。法人の運営理念である「自らが受けたいと思う医療と福祉の創造」の実現のため、利用者本位のサービスの提供ができるよう法人全体で取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・稼働率のさらなる向上を目指している

事業所の取り組みをホームページや広報紙、SNSなどに掲載して発信したり、利用者の満足度向上のために毎月イベント風呂（変わり湯）を導入したりと、全体の質を改善する動きは確立している。近隣の居宅介護支援事業所からの新規利用問い合わせや見学依頼も毎月のように受けているが、稼働率は55～60%と伸び悩んでいる。利用者の重度化も見られる中で、より多くの利用者に対応できるような基盤作りなどの取り組みや仕組みづくりに検討の余地があると思われる。

・各種の活動の種類増加や内容の工夫などの検討が望まれる

利用者アンケート調査や、職員の自己評価シートにも記載されている通り、活動のマンネリ化が課題として挙げられている。趣味活動に関しては自主的に行う利用者とならない利用者の差があり、特に今年度は男性利用者から選択できる活動の内容が少なく、せめて一般的なものでよいので娯楽用品（麻雀、将棋、オセロなど）を揃えてほしいと意見が挙がっている。自立度の高い利用者は自主的に機能訓練などを自身の目標として実施することは出来ているが、重度の利用者には難しいことから活動の満足度向上に対する検討が望ましい。

・ **新たな取り組みにも挑戦し事業所の透明性を確保するための意欲的な活動に期待する**

コロナ禍により外部との交流に制限がある中、事業所の透明性の確保が必要だと考えている。そのため、区の図書館に協力を仰ぎ本の貸し出しを行ったり、変わり湯や季節食など利用者が楽しめるようなイベントを増やし、その様子をブログに掲載している。さらに、手工作の展示会を利用者家族に向けて開催するなど、多様な手段を用い事業所の活動を発信している。今後、他事業者との交流の場で情報収集をするなど、環境、状況の変化に対応できるように新たな取り組みも検討しており、透明性の担保に向けてのさらなる意欲的な活動に期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **区立施設として、様々な方面から地域貢献につながる仕組みを構築している**

区立施設として、区、地域、住民に貢献し、地域で頼られる事業所を目指している。そのため地域包括支援センターなどとの関係機関と連携しながら、緊急の案件や困難事例などもできる限り受け入れ、利用者や家族、地域の多様な福祉ニーズに応えられるよう尽力している。また、利用者一人ひとりの心身の状況等に応じて、計画的に機能訓練を実施、自宅での生活がしやすくなることで、住み慣れた環境で楽しく、安心して過ごせるよう支えている。日々、様々な方面から地域貢献につながる仕組みを構築し、地域に根付いた高齢者支援を行っている。

・ **在宅での生活をふまえた支援が提供できるように詳細なアセスメントを心がけている**

生活相談員が自宅訪問した際に、利用者・家族からの聞き取りや自宅内の様子や過ごし方をアセスメントし、訪問調査結果表に落とし込んでいる。特に在宅生活を長期的に継続できるように、自宅で過ごすうえで必要不可欠な動作を記録して機能訓練に落とし込むように努めている。座席の位置をトイレから離れた場所に設定し、歩く距離を確保するなどの個別的な対応も心がけており、通所サービスの延長線上に在宅生活があることを基本とした支援となるよう全職員へ意識付けを行っている。

・ **職員、利用者意見を給食委員会で報告し、満足度の高い食事提供につなげている**

主食は米飯・軟飯・全粥・粥ミキサーの4形態で副菜は常食・刻み・極刻み・ミキサーの4形態に対応している。また、一口大に関しては職員が利用者の状況や食材に応じてその都度調整している。疾病に応じた特別食はもちろん、好き嫌いに対しても別メニュー対応も可能としている。月に1回の頻度で行事食を提供しており、季節や年間行事に合ったメニューを楽しんでもらっている。法人主催の給食委員会に通所部門からも参加し、利用者や職員の意見を伝えることでより良い食事提供が行えるように努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/60

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	60.0%	32.0%	8.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	84.0%	16.0%	0.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	40.0%	32.0%	12.0%	16.0%
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	72.0%	20.0%	4.0%	いはいえ：4.0% 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	60.0%	32.0%	4.0%	いはいえ：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	68.0%	28.0%	4.0%	いはいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	4.0%	4.0%	どちらともいえない：4.0% いはいえ：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	76.0%	12.0%	8.0%	いはいえ：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	52.0%	24.0%	24.0%	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	72.0%	24.0%	4.0%	いはいえ：0.0% 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	72.0%	16.0%	8.0%	いはいえ：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	48.0%	40.0%	8.0%	いはいえ：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	52.0%	32.0%	16.0%	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	64.0%	24.0%	12.0%	いはいえ：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%	32.0%	8.0%	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	社会福祉法人東京都福祉事業協会
事業所名称	荒川区立東日暮里在宅高齢者サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区東日暮里3丁目8番16号
事業所電話番号	03-3805-6121

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)関係法令を遵守する。 2)地域に開かれた福祉サービスの拠点としての役割を果たす。 3)利用者の目線に立ったサービスの提供に努める。 4)利用者及び家族との信頼関係の確立に努める。 5)利用者の自立性の尊重と人権の擁護に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・記録業務の効率化により、サービスの質や利用者満足度が向上している

利用者の重度化による職員不足、施設の老朽化、コロナ禍などによる事業所経営を取り巻く様々な背景がある中で、業務効率化を図る一つの取り組みとして介護支援ソフトを変更している。支援経過記録、連絡帳、パイタル表、請求ソフトなどが連動されたことにより、日々の記録業務が効率化されている。それに伴い、業務改善や新たな取り組みへ着手することも可能となっている。事業所で過ごす利用者の様子を撮影し、連絡帳に写真掲載する取り組みは、利用者アンケートの自由意見欄からも好評であることがうかがえる。

・計画書には詳しい支援内容を明示し適切に提供できるようにしている

通所介護計画書は、担当のケアマネジャーが作成する居宅サービス計画書をもとに、アセスメントシートなどの情報を盛り込みながら作成することになっている。内容としては、通所介護における長期・短期の目標を明示し、日々の過ごし方を時間軸で記載できるようになっており、詳しい支援内容が掲載できるようにしている。利用者や家族の同意を得て通所サービスを開始し、心身の状態が変化した際には、サービス担当者会議において変更や見直しにつなげている。

・尊厳の尊重については利用者からも高い満足度が得られている

高齢福祉に従事する者として守るべき法、規範、倫理などは、法人としての就業規則や職員倫理行動指針などに明示されている。また、行動指針については事業所の各所に掲示して周知に努めている。施設長は法人施設長会などで関連要項などが話し合われた際には、その内容を職員会議などで説明を行い、職員への周知徹底を図っている。今回行った利用者アンケートの尊厳の尊重に関する各設問、「職員の態度や言葉遣い」「プライバシーや気持ちへの配慮」などについては高い満足度が得られており、適切な対応がなされていることがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

・機能訓練のプログラムをさらに充実させることを検討されたい

現在、各種のリハビリ体操や運動系のアクティビティやプログラムなどで心身の活性化に取り組んでいる。ただし、機能訓練指導員などの専門職を配置して、加算対象となる個別機能訓練計画は実施されていない。2階のデイサービスのフロア内には十分な広さの機能訓練スペースが用意されており、各種のリハビリ専門用具が設置されていることを踏まえ、機能訓練の進捗や達成状況などを振り返りながら、心身の活性化に取り組むことを充実することを検討されたい。

・申し送り媒体の簡素化を検討し、職員間での情報共有をさらに向上していくことを目指している

利用者に関する情報は具体的に記録化する仕組みが整備されており、利用者の状況や状態などに変更があった場合には正確な情報を申し送りファイルへ記録して、職員間での情報共有化を図っている。しかし、申し送り方法に関する媒体が数多く存在しており、職員が最新の情報を見落としのまま支援を実施するケースなど、職員間での情報共有化がスムーズに行われていないことを事業所では課題として捉えている。申し送り内容の優先順位や掲示方法など簡素化を検討し、さらなる職員間の情報共有化を目指している。

・利用率の向上を達成する具体的な施策の再構築に取り組んでいる

事業運営全体を検証する定例の職員会議や、不定期ではあるが個別のサービスを検討するデイ会議を開催してサービスの質の向上に取り組んでいる。特に利用率の向上を目指して目標を設定し、それぞれの会議において検討することで職員の意識の高揚を促している。事業計画書には、目標を達成するために8項目の運営方を掲示しているが、さらに具体的な取り組みを明示することも望まれる。令和5年度はコロナ収束も予想されることを踏まえ、目標達成するための仕組みの再構築に取り組んでいる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・施設長は会議や朝礼などで事業所の方向性や自らの考えを伝えている

施設長は毎月開催している定例の職員会議で、事業所の現状や今後の方向性などを伝えている。また日々開催している朝礼では連絡や必要な指示を出している。法人内で開催されている法人施設長会や東京都を通じた国や都の情報等で把握している。それらを多角的に把握した情報は適宜職員に伝え、事業所の方向性を示唆している。さらに、現場をラウンドして利用者や職員とコミュニケーションを図っている。全体を統括し、理念の実現に向け自らの役割に基づいて行動している。

・P D C Aサイクルによる検証を行い、個別の支援につなげている

利用者の基本情報はアセスメントシートに記録され、本人の意向や要望、課題を把握して、通所介護計画書を作成している。利用者に関する日々の記録は、支援経過記録へ記録し、毎月モニタリング報告書を作成して、成果や課題を把握するなどP D C Aサイクルによる検証を実施している。再アセスメントの結果、利用者の課題については、デイ会議やミーティングの場で検討することを取り決めている。利用者の重度化にも伴い、必要に応じて職員2名体制での介助を実施するなど、職員同士が連携しながら日々の支援につなげている。

・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。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/100

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%	12.0%	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	92.0%			どちらともいえない：2.0% いはいえ：2.0% 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	65.0%	30.0%		いはいえ：2.0% 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%	17.0%		いはいえ：0.0% 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	95.0%	5.0%		いはいえ：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	95.0%			どちらともいえない：0.0% いはいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	97.0%			どちらともいえない：2.0% 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	87.0%	5.0%	7.0%	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	70.0%	15.0%	15.0%	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	95.0%	5.0%		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	90.0%	7.0%		どちらともいえない：2.0% 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	87.0%	12.0%		いはいえ：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	87.0%	10.0%		いはいえ：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	90.0%	7.0%		どちらともいえない：2.0% いはいえ：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%	17.0%	20.0%	いはいえ：2.0%



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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	荒川区立町屋在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区町屋7丁目2番15号さくらハイツ町屋
事業所電話番号	03-3809-7211

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全ての人に 2)地域に信頼される施設を目指して 3)相手の立場で見る、聴く、考える 4)相手の笑顔、自分の笑顔 5)地域に貢献する総合福祉事業の展開

全体の評価講評

特に良いと思う点

・相談員に加え介護職員によるアセスメントも実施して、利用者の状況把握に取り組んでいる

利用開始時でのサービス担当者会議では、利用者や家族からの聞き取りをし、アセスメントを行っている。事前情報やサービス担当者会議で得た情報とアセスメント内容をまとめて、アセスメント表を作成している。アセスメント表には利用者の心身状況をはじめ、利用者や家族の意向、生活歴などパーソナリティに関わる内容を詳細に記載している。また、通所介護計画書の見直しや更新時でのモニタリング後には再アセスメントを行っている。再アセスメントの際には相談員だけでなく介護職員によるアセスメント表の記入を行っている。

・入浴ができなかった場合や欠席の場合には、入浴の振替日が可能となっている

入浴形態としては、一般浴とリフト浴を用意しており、利用者一人ひとりのアセスメント表と実際の利用者の心身状況を確認して入浴形態を決定している。入浴は入浴表を活用して実施しており、浴室の中介助に2人の介護職員、脱衣室の外介助にも2人の介護職員、誘導に1人の介護職員を配置しているため、浴室前で待つことは殆どない。また、バイタル数値が範囲外のため、入浴が難しい場合には看護師の判断でシャワー浴や全身清拭などの対応を行い、振り替え日での入浴ができるようにしている。欠席の場合においても同様に振り替えが可能となっている。

・法人や区の方針に基づく事業計画が策定され、具体性を持った運営が行われている

法人では、超高齢社会への適切な対応、そして地域社会からのニーズに積極的に応えるため、「最高に価値あるものをすべての人に」の法人理念に基づき、2019年から2028年までの長期ビジョンに取り組んでいる。法人ではこのビジョンを具現化するための中長期計画を策定しており、これを実現するための施設・事業所別の単年度事業計画が策定されている。また、区の指定管理事業者として、区の方針に基づく事業計画書が所管課に提出されている。さらに、これらの事業計画を実現するための予算編成が行われ事業が具体性をもって展開されている。

さらなる改善が望まれる点

・ホームページの情報を、さらに充実させることが望まれる

事業所の情報を提供するパンフレットは、リニューアルされている。利用ができる対象者の説明をはじめ、事業所での1日のタイムテーブル、活動内容、入浴、食事、季節の行事などの説明と写真を織り交ぜながら掲載しており、利用希望者に分かりやすいものとなっている。ただ、ホームページに関しては、基本情報と料金表、写真は事業者施設の外観のみと情報量が比較的に少ないものとなっている。ホームページの更新も行えていないのが現状となっており、事業所としても課題として挙げている。

・車イスや歩行器などの福祉用具は、定期点検や点検表などを設ける検討が望まれる

利用者の体調変化時などに備えて事業所では車イスや歩行器の準備をしており、貸し出しを行う場合などがある。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、使用前に都度での点検を行っている。ただ、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。そのために定期点検の検討が望まれる。また、それに伴い点検表などの作成も望まれる。

・職員の適正配置と人材の確保が求められている

全国的に通所介護事業はコロナ禍の影響を受け稼働率の低迷が続いており、どの通所事業所においても厳しい運営が強いられている。当事業所では、収支の状況と安全面等を踏まえた適正な人員配置に努めているが、常勤と非常勤の配置割合で比較すると現状では非常勤の割合が全体の8割を超えており、常勤職員への負担が大きくなっている。今後は、事業所の特性を明確にし、差別化を図りながら加算の取得や利用者満足度の向上を図るなど、事業収支の改善により常勤職員の配置が適正に行われ、職員のストレスが軽減さ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

・個人情報保護法や法人内規定等に基づき、法人の内部監査が実施されている

個人情報保護法を踏まえて個人情報保護規程およびプライバシーポリシーを定めている。個人情報の利用目的、開示請求への対応方法など、個人情報保護に関する取り決めについて、利用者・家族には契約時に説明を行い同意を得ている。また、紙による個人ファイル等は施錠ができる保管庫において管理され、情報システムやパソコンについては、IDやパスワードによるセキュリティ管理が行われている。さらに、法人内の情報セキュリティ委員会が定期的に研修や内部チェックを行うなどの指導が行われている。

・利用開始時でのアセスメントでは、詳しい情報収集に努めている

サービス担当者会議では、担当ケアマネジャーからの事前情報や通所介護が明記された居宅サービス計画書、ほか介護保険サービス事業所からの情報などをもとに利用者や家族からの聞き取りを行いアセスメントをしている。アセスメントでは利用者の心身状況をはじめ、利用者や家族の意向、家族構成、生活状況、住環境、生活歴、出身地、出身校などパーソナリティに関わる内容を重点的に収集するように努めている。アセスメントで得た情報は、アセスメント表として作成している。

・アセスメント表を活用し、利用者一人ひとりに適した過ごし方に配慮している

利用開始時で作成するアセスメント表では、利用者の心身状況をはじめ、家族構成、生活状況、住環境、生活歴、出身地、出身校などパーソナリティに関わる内容を重点的に収集し、利用者や家族の意向も記載するようにしている。それらの内容を職員間で共有するように努め、利用者一人ひとりに適したコミュニケーション方法やレクリエーション活動の促しなどが事業所でできるようにして無理強いのない支援につなげている。また、利用中での言動や参加した活動などからも情報を収集し、ケア記録に記載し活動報告書に反映させるようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/64

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%	14.0%	7.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	85.0%	7.0%		どちらともいえない：3.0% 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	70.0%	11.0%	14.0%	いはいえ：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	85.0%	7.0%		いはいえ：3.0% 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	66.0%	25.0%	7.0%	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	88.0%	7.0%		いはいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%		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	88.0%	7.0%		いはいえ：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	62.0%	18.0%	18.0%	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	92.0%	7.0%		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	77.0%	18.0%		いはいえ：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	88.0%	11.0%		いはいえ：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	85.0%	14.0%		いはいえ：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	77.0%	11.0%	7.0%	いはいえ：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	51.0%	18.0%	11.0%	18.0%

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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	練馬区立豊玉デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区豊玉南3丁目9番13号
事業所電話番号	03-3993-1341

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) 人権尊重を理念とします。 2) 地域でもっとも信頼された法人を目指します。 3) 喜ばれるサービスの提供を行います。 4) 効率的でバランスの取れた経営をします。 5) 区民福祉の向上を図ります。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・行事食や郷土料理、選択食、リクエスト食など、利用者が食事を楽しめるよう工夫に取り組んでいます

デイサービスでの食事は利用者にとって楽しみのひとつであり、歳時に合わせた行事食として、敬老会でのお祝い御膳や運動会シーズンの手作り弁当、夏祭りでのかき氷など食事で季節を感じられるよう工夫しています。そのほか月に一度日本各地の郷土料理も提供するなど、懐かしさや興味も引き出せるような献立を考えています。さらに、魚や肉などのメイン料理の味付けが選べる選択食や、年に一度食事アンケートを行って利用者から希望のメニューを聞き、「リクエスト」として毎月献立表で示すなど、利用者が食事を楽しめるよう工夫に取り組んでいます。

・日頃から、職員同士の気付きを集めて共有する体制があり、サービス場面ごとの手順書を設けながら一人ひとりの利用者に対応しています

サービス場面ごとに、利用者一人ひとりに対する支援方法を記載した「入浴表」や「排泄表」があり、処置内容や持参薬、注意事項などを明記しています。日頃から、職員一人ひとりの気付きを集めることを意識しており、利用時の様子で気になることがあればデイルーム内のバインダーに記載し気付きを集める仕組みを設けており、ケース会議や毎日の申し送り内で共有しています。職員全員が利用者の様子を丁寧に確認し共有する体制から、個別性に応じたサービス提供が出来るよう、サービス場面ごとの手順書や注意事項が記載されたシートがあります。

・業務日誌や引継ぎシートなどを上手く活用しながら、職員間で情報共有の漏れがないよう工夫して対応しています

職員は出勤時に、業務日誌と会議録を確認し、必要情報を把握しています。業務日誌には、ケース記録から抜粋した個々の利用者の状況や変化を記載しており、特に注意してほしいことはマーカーで色分けしています。マーカーで色分けされた内容のみを抜粋して引継ぎシートも作成し、業務中にすぐ確認できるようにしています。また、連絡帳に記載の内容や、ドライバーが送迎時に聞き取った内容はメモ用紙に記録し、職員同士がすぐ確認できるようにしています。職員一人ひとりの気付きを記録やメモに残し、職員間で情報共有を行っています。

さらなる改善が望まれる点

・新規利用者獲得に向けた取り組み強化に向けて、分析や活動を見直し、選ばれる事業所となるための事業所の強みを見出すことが期待されます

デイ事業課理念「『住み慣れた我が家で暮らし続けたい』その気持ちを支えます」に向けて、日々の健康管理や個別機能訓練、見栄えの良い作品づくりなどの活動を強みにしています。独居高齢者も多いため洋服の出張販売を行い、一人で買い物に行けない利用者ニーズに応えています。定期的に空き情報を居宅介護支援事業所に発信しています

が、新規利用者獲得に向けた取り組み強化の必要性を経営層は感じています。他デイサービスの分析や日々の活動内容の見直しを図りながら、選ばれる事業所となるための事業所の強みを見出すことが期待されます。

・選ばれる事業所となるための強みを見出すためにも、正規・非正規職員が一体感を持ち、持ち味や強みを生かせる取り組みが期待されます

正規職員はデイ事業課全体を俯瞰してサービスの質向上に取り組み、非正規職員は当事業所を良くすることを考えて業務を行ってほしいと経営層は考えており、多職種が連携できる体制になっています。経験年数の長い非正規職員も多いことから、今後、非正規職員を束ねられる正規職員のマネジメント力向上について課題と捉えています。選ばれる事業所となるための事業所の強みを見出すためにも、正規・非正規職員が一体感を持ち、職員一人ひとりの持ち味や強みを生かせるような取り組み強化が期待されます。

・事業所の強み・弱みを反映した独自の行動計画の作成とアウトカムに重点を置いた進捗管理の強化が期待されます

デイ事業課共通の単年度事業計画書を作成しています。今年度は人材育成育成として研修会や事例検討会の開催、科学的根拠に基づいた多職種によるサービス提供、人権意識や接遇の向上、適正な経営管理などがあり、それぞれ何に取り組むか重点項目としてまとめています。しかし「 を月 回実施」といった内容で、アウトカム（取組成果・変化）を評価する内容ではありません。また、事業所ごとの強み・弱みを反映した独自の行動計画が作成されていないので、今後、事業所ごとの特色を踏まえた、具体的な行動計画の作成と進捗管理の強化が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・キャリアパス紹介フェアやバスツアーなど風通しの良い職場づくりに取り組んでいます

法人内異動が定期的にあるため、職員のキャリアパスの選択肢を知ってもらい、キャリア形成を後押しできるように、「キャリアパス紹介フェア」を実施しました。第1部では事業団各事業の紹介を行い、第2部では各課によるブースを出展し、各課の職員と直接話をする相談会を設け、具体的に他事業の取り組みや今後のキャリア形成のイメージが持てました。また内定者には施設見学や職員から話を聞くバスツアーや社内報「ちゅーりっぷ」の発行など、風通しの良い職場作りに向けた取り組みと推察されます。

・利用者が取り組んでいることやできることを家族や関係者に見てもらっています

利用者の個別機能訓練は、利用者本人と家族の希望を基に実施しています。家族と外出、料理を作る、コンビニまで好きなものを買うに行く、利用者の自宅近所の公園を散歩する、など具体的な目標を持って取り組めるようにしています。さらに、3か月ごとの居宅訪問時に、家族に実際に歩いている様子を見てもらったり、機能訓練時の様子を動画や写真にして見せるなど、利用者が取り組んでいることやできることを理解してもらえるよう努めており、サービス担当者会議においても同様に動画等を見せるなど、関係者と共有する工夫も行っています。

・利用者が在宅生活を続けられるよう、専門的見地から支援を行っています

利用者に、利用日ごとに「私の日誌」を自身で記載してもらい取り組みを行っています。数種類用意して自身で選んで自己決定できるようにし、名前、体温、昼食のメニュー、天気などを記入してもらっており、認知症予防の回想法として取り組んでいます。さらに、認知機能の検査を定期的に行っており、認知症利用者に対して環境評価を行い、利用者のできることを増やすための環境づくりを行うなど、認知症高齢者への環境支援指針（PEAP）の活用にも取り組み、利用者が少しでも長く在宅生活を続けられるよう専門的見地から支援を行っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/63

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%	16.0%			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	83.0%	9.0%	6.0%		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	61.0%	25.0%	6.0%	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	70.0%	19.0%	6.0%		いいえ：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	87.0%	9.0%			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	74.0%	12.0%	12.0%		いいえ：0.0%
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	80.0%	9.0%	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	58.0%	16.0%	25.0%		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	87.0%		9.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	9.0%	9.0%		いいえ：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	83.0%		12.0%		どちらともいえない：0.0% 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	61.0%	25.0%	9.0%		いいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	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	48.0%	25.0%	12.0%	12.0%	

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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	練馬区立高松デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区高松6丁目3番24号高齢者集合住宅こぶしの里
事業所電話番号	03-3995-5107

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)「人権尊重」経営理念 2)「ありのままのあなたを大切にします」介護サービス理念 3)「地域で最も信頼され、喜ばれるサービスの提供」経営理念 4)法令順守により安定した運営。 5)効率的でバランスの取れた経営。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・男女問わず多様なニーズに応えられる趣味活動を用意しており、利用希望者に伝わるツールを使いながら工夫して発信しています

事業所では毎日2種類の体操を実施したり、多数の趣味活動を用意しており、利用者個々に応じて好きな活動ができるよう取り組んでいます。10月時点での利用者の男女比率は男性40%女性60%でした。麻雀や囲碁、編み物、手工芸など、男女問わず楽しめる活動がバランスよく設定されています。また、この活動内容も、ホームページやパンフレット、月間活動予定表などを使いながら、利用希望者にわかりやすく発信されています。事業所の外にある掲示板にも活動案内を掲示しているため、地域の高齢者も収集できるツールにて情報を発信しています。

・茶話会を通して定期的に利用者の声を聞き、より良いサービスの提供に向け、職員は主体性を持って迅速に取り組んでいます

利用者を少人数グループに分けて実施する茶話会を定期的に開催し、職員がファシリテーターとなりながら利用者の意見を聞き取っています。より良いサービスへ繋げることを目的に開催し、今年は2回実施しました。コロナ禍で中止していたおやつ作りを再開してほしいという意見が挙がったため、少人数グループに分けて距離を取ることで開催することが出来ました。日々の業務の中でも職員は主体性を持って業務改善に取り組んでおり、今回の職員自己評価でも提案型の改善策が挙がっていました。タイムリーに実践できるよう、積極的に取り組んでいます。

・「長期ビジョン VISION 2030」が策定され、中期・単年度事業計画の連動性がより明確になり、見通しを持つことが出来ました

「長期ビジョン VISION 2030」が策定され、中期・単年度事業計画の連動性がより明確になりました。介護サービス理念「ありのままのあなたを大切にします」の実現に向けて、「お客様に「喜ばれるサービス」を提供するため、安定した経営を実現・継続している」「地域の方々に「最も信頼」されるため、先進的で優れたサービスを提供し続ける」「職員が働く喜びと働く誇りを持ち、意欲的に経営理念の実現に向けて取り組んでいる」の3つを長期ビジョンを示し、職員は法人の目指すべき方向性を確認でき、見通しを持つことが出来ました。

さらなる改善が望まれる点

・世代交代を見据えた業務の標準化に向け、今いる職員の経験値をどのように次世代の職員へ伝えていくか検討することが期待されます

法人共通で作成しているサービス場面に応じたマニュアルに基づき、サービスを提供しています。他にも事業所独

自分で作成した業務の流れを記載したマニュアルはありますが、各シフトにおける動き方の内容にとどまっています。今後、職員の世代交代も見据えており、次世代の人材育成・定着や現在取り組んでいることのさらなる浸透が課題と経営層は感じています。今いる職員が長年培ってきた経験をふまえ、口頭での伝達だけでなくマニュアル内にも反映させていくなど、業務の標準化に向けたさらなる取り組みが期待されます。

・事業所の強み・弱みを反映した独自の行動計画の作成とアウトカムに重点を置いた進捗管理の強化が期待されます

デイ事業課共通の単年度事業計画書を作成しています。今年度は人材育成育成として研修会や事例検討会の開催、科学的根拠に基づいた多職種によるサービス提供、人権意識や接遇の向上、適正な経営管理などがあり、それぞれ何に取り組むか重点項目としてまとめています。しかし「 を月 回実施」といった内容で、アウトカム（取組成果・変化）を評価する内容ではありません。また、事業所ごとの強み・弱みを反映した独自の行動計画が作成されていないので、今後、事業所ごとの特色を踏まえた、具体的な行動計画の作成と進捗管理の強化が期待されます。

・非正規職員の小グループ化も視野に入れ、職員の世代交代を見据えたサービスの質向上と人材育成の進展が期待されます

職員の異動に伴い、職員の世代交代を視野に入れながら、組織体制づくりに取り組んでいます。そのためには業務の標準化や事業所の強みの継承を行うこと、次世代の人材育成を課題として捉えています。主任が不在のため、所長の下に正規職員、非正規職員が位置づけられる組織図のため、取り組みの機動力を高めるためにも非正規職員を小グループ化して取り組みを推進させることも視野に入れ、今後のデイ事業のあり方や方向性に沿ったサービスの質向上と人材育成の一体的な取り組みの進展が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・キャリアパス紹介フェアやバスツアーなど風通しの良い職場づくりに取り組んでいます

法人内異動が定期的にあるため、職員のキャリアパスの選択肢を知ってもらい、キャリア形成を後押しできるように、「キャリアパス紹介フェア」を実施しました。第1部では事業団各事業の紹介を行い、デイ事業課については当事業所の所長が説明しました。第2部では各課によるブースを出展し、各課の職員と直接話をする相談会を設け、具体的に他事業の取り組みや今後のキャリア形成のイメージが持てました。また内定者には施設見学や職員から話を聞くバスツアーや社内報「ちゅーりっぷ」の発行など、風通しの良い職場作りに向けた取り組みと推察されます。

・常勤理学療法士はプログラムの効果効能表と自主トレーニングメニューを作成しています

事業所の機能訓練指導員は常勤の理学療法士を配置しています。職員は理学療法士から安全な移乗移動方法のアドバイスや指導を受けています。利用者の活動やレクリエーションの内容の効果を説明し、常に生活機能改善のためのグループ体操や口腔体操など取り入れています。各プログラムには、どのような効果効能があるかの表を作成し説明しながら行い、楽しく分かりやすく継続できることを基本にプログラム作成をしています。利用者が自宅で行えるよう個々に応じた、自主トレーニングメニューを作成し、デイで出来ることを確認してから渡しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/73

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	84.0%	7.0%	5.0%	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	84.0%	5.0%	7.0%	どちらともいえない：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	71.0%	21.0%	5.0%	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	76.0%	21.0%		いいえ：0.0% 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	60.0%	31.0%	5.0%	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%	10.0%	10.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	7.0%	7.0%	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	78.0%	7.0%	13.0%	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%	21.0%	26.0%	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	81.0%	7.0%	7.0%	いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	15.0%	10.0%	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	63.0%	18.0%	5.0%	13.0%
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%	28.0%	5.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	18.0%	7.0%	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	52.0%	23.0%	10.0%	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	社会福祉法人安心会
事業所名称	練馬区立高野台デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区高野台5丁目24番1号
事業所電話番号	03-5923-0831

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) 明るく元気な施設 2) お客様を絶対に不幸にしない 3) サービスの優秀性を追求する 4) 地域でNo.1になる 5) 施設内事故の徹底防止と満足度を高める個別サービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **利用者の状態に合わせた「その人らしさ」を大切にしながら、きめ細やかさなサービス提供が利用者の高い満足度に繋がっている**

送迎、健康管理、食事、入浴、レク活動と提供するサービスは、個別の状況に合わせて、きめ細やかに援助している。感染予防対策を講じながら、デイルーム内のテーブルの配置を工夫し、小集団での体操は別室で行っている。寛ぎのスペースもあり、利用者の望む場所で過ごすことができる。一律ではなく、利用者が選択し決定・遂行しながらサービスを提供できることを基本としている。食を楽しみ、多彩なレク活動の選択や運動の提供、安全で快適に過ごせる入浴サービス、看護師を中心とした健康管理、個別状況に合わせた送迎の提供が満足度を高めている。

・ **家族と連携しながら、利用者と家族がともに安心して在宅生活を継続できる質の高いサービスを提供している**

家族とは、日々の連絡帳や電話で連携、送迎時間の変更や入浴希望の他、「毎回体重測定してほしい」「デイでは歩かせてほしい」等、個別の要望に応え、相談にも応じ、食事形態の変更等様々なアドバイスも行っている。また、延長・夕食サービスの提供により、家族の負担軽減にも繋げている。家族からは、「家族が動いていることに気を遣って下さり、本当に感謝しています」「利用者のことをよく考えて下さる」との声も寄せられている。利用者と家族がともに安心して在宅生活を継続できる質の高いサービスを提供しており、その取り組みを高く評価したい。

・ **多彩なレクや季節に因んだ行事と行事食、子どもたちとの交流等、利用者が楽しく過ごせるように支援している**

定員48名と利用人数が多いため、利用者同士が楽しく歓談できる環境にもなり、レクもクイズや体操、折り紙、ちぎり絵、ぬり絵、歌、漢字、計算、クロスワードパズル等充実し、地元の練馬大根をペットボトルで栽培する園芸では、得意な利用者が他の利用者や職員に教える場面もある。また、夏祭りや敬老祝賀会、運動会、ハロウィン、クリスマス・忘年会等、季節に因んだ行事も開催、彩り豊かな行事食も提供、中学生や保育園の園児との交流もあり、コロナ禍で活動が制限される中でも、利用者一人ひとりが楽しく過ごせるように支援している。

さらなる改善が望まれる点

・ **新人教育カリキュラムの確立と外部研修受講の環境を整えていくことを期待したい**

新入職員に対しては、オリエンテーションの際に職員ガイドブック等を活用して挨拶や言葉遣い、心得等を伝え、OJTを通して育成している。利用者や家族からは、日頃の職員の対応に対して感謝や喜びの声が多く寄せられており、質の高いサービスを提供していることがうかがえるが、職員アンケート調査では、新人職員の教育について改善を求める声も寄せられている。今後は、リフト浴等の体験も含めた新人教育カリキュラムを確立するとともに、

ZOOM等による外部研修受講の環境も整えていくことを期待したい。

・家族だけでなく、利用希望者も含めて、ブログや動画、SNS等を活用して様々な情報を提供していくことを期待したい

家族とは日々の連絡帳や電話で連携、誕生日には記念写真もプレゼント、要望があれば個別に見学も可能で、夕食提供等で家族の負担も軽減しており、アンケート調査では、家族から高い評価を得ている。今後は、家族だけでなく、利用希望者も含めて、ブログや動画、SNS等を活用することで、充実した看護体制や彩り豊かな行事食等、デイの魅力や特徴を分かりやすく伝え、地域社会に対する透明性を高めていくことを期待したい。

・個別の状況に合わせて実施状況を確認するためのチェック表や記録物は、重複記録となり、業務改善を検討している

デイの基本としている、自己実現に向けて個別性を大切に「その人らしさ」の実現に向けて援助している。利用者の援助内容や方法及び留意点を記載した食事・入浴・排泄・送迎・健康チェック表等があり、実施内容の記載と確認後に連絡帳や個人記録に転記している。このことにより、ひやりはっと、事故・苦情ゼロや再発防止への取り組みに繋がっている。一方で、記録が手書きであるため重複して記載することとなり、職員の事務量が増えている。法人としてICT導入を進めており、導入に向けた準備や業務の効率化を図っていきたいと考えている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者や家族の意向・状態・状況に柔軟に対応している

定員48名と人数が多いが、「毎回体重測定してほしい」「入浴はシャワー浴で」「デイでは歩かせてほしい」等、利用者や家族の要望にきめ細かく応じ、歯の調子が悪い時はお粥で提供、自転車で来た利用者は帰りに自転車を車に積んで送る等、様々な面で配慮している。食事も漬物禁、塩分6g/日、主食40g、オムレツ提供のみ等、個別対応、服薬の他、爪切りや髭剃りも支援している。また、雑誌や囲碁・将棋・麻雀・脳トレ等を準備し、一人または数人で静かに過ごすこともでき、利用者同士の人間関係も考慮、必要に応じて席替えも行っている。

・食事は毎回選択制で個別対応、アンケート調査でも高い評価を得ている

昼食主菜は毎回選択制で、直前変更にも応じ、適温で提供、栄養だけでなく彩りや食感等にも配慮し、アンケートでは「食べることの好きな本人にとっては、とてもありがたいこと」「お食事が最高に美味しい」等の声も寄せられ、高い評価を得ている。また、牛乳OK、サバ禁等、個別に柔軟に対応、食事が進まない場合には一口大にすることで、利用者自身で召し上がるようになった事例もある。さらに、敬老祝賀会では豪華な敬老祝賀御前や紅白饅頭を提供、行事食は3日間から1週間程度継続することで、より多くの利用者に提供できるように配慮している。

・充実した看護体制と広い浴室及びリフト浴を備えている

デイでは、充実した看護体制を整え、静養室にはベッド3台、褥瘡・インシュリン・バルーンカテーテル・胃瘻・酸素ボンベ等にも対応、浴室も広く、リフト浴も備えており、訪問看護や往診医とも連携、他のデイでは受け入れ困難な利用者も受け入れている。また、入院や体調不良等で休みが続いても籍を残し、いつでも利用再開できるように配慮、見守りが必要な利用者は職員の目の届く範囲に座って頂く等、動線も工夫、広い玄関ホールで寛ぐこともできる。感染症対策として日々の検温や手指消毒の徹底、二酸化炭素濃度計を設置して換気も徹底している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/105

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%	16.0%	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	83.0%	5.0% 8.0%	どちらともいえない：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	54.0%	43.0%	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	75.0%	21.0%	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	70.0%	18.0% 8.0%	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	89.0%	10.0%	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	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%
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%	10.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	81.0%	8.0% 8.0%	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%	10.0%	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%	18.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	72.0%	24.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	83.0%	10.0%	いいえ：2.0% 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	75.0%	16.0% 8.0%	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	59.0%	24.0% 16.0%	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	社会福祉法人安心会
事業所名称	豊玉南しあわせの里デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区豊玉南2丁目26番6号
事業所電話番号	03-5946-2323

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)利用者本位 2)法令遵法 3)施設内事故の徹底防止とそれを実現する総合的なチームアプローチ 4)満足度を追求する個別サービスの提供 5)介護をサービス業として考えた接遇・マナー

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用希望者やケアマネ、家族に対して、ホームページを通して積極的にデイの情報を発信している

利用希望者やケアマネ、家族に対して、ホームページを通して積極的にデイの情報を発信、献立表やパンフレット、重要事項説明書、施設だよりはダウンロード可能で、ケアマネ向けのチラシやパンフレットは毎月更新している。特に、新着情報欄では、多彩なレクや彩り豊かな行事食を写真で紹介している他、リハビリ再開のお知らせ等、充実した内容で更新頻度も多く、デイの特徴が十分に伝わるものになっている。また、家族に対しては連絡帳にて昼食献立を毎回写真で紹介、家族からも喜びの声が寄せられている。積極的な情報提供を高く評価したい。

・デイ専属の理学療法士を配置し個別機能訓練が再開、数値化した目標設定は生活場面と連動し達成状況を実感できる取り組みを高く評価したい

デイ専属の理学療法士を配置し、個別機能訓練が再開した。利用者アンケートでも機能訓練をしてくれるとうれしいとの声があるように、「元気になりたい」「元気でいたい」という利用者の待ち望んだサービスであり、個別機能訓練の再開が利用率向上の一翼となっている。個別で訓練できること、自宅での生活に役立つ専門職からのアドバイスを得ることができる。個別機能訓練の目標設定が月単位で毎月目標数値を増やして最終目標の実現に繋げて実施している。数値設定が生活場面の数値と繋がり利用者に達成状況が実感できる取り組みを高く評価したい。

・昼食選択制や彩り豊かな行事食、外食企画等、充実した食への継続的な取り組みを高く評価したい

昼食は毎回肉か魚かの選択制で、人気のある麺類や丼ものの提供もあり、利用者の状態に合わせて食形態や量、塩分等も柔軟に対応している。また、お正月は赤飯や刺身、煮しめ等、毎月彩り豊かな行事食を提供、お品書きも添えることでいつもとは違う特別な雰囲気も味わうことができる。さらに、綿菓子を作ったり、ソフトクリームを食べるイベントも実施、今年度は春と秋に外食企画も再開し、近隣のファミレスにてパフェやホットケーキ等のデザートを楽しむ機会もある。利用者や家族の満足度も高く、充実した食への継続的な取り組みを高く評価したい。

さらなる改善が望まれる点

・職員一人ひとりの課題や目標、希望に沿った研修を受講することができるように、環境を整えていくことを期待したい

デイでは現在、職員が高い定着率で互いの連携も良く、職員アンケート調査でも職員同士の協力関係を高く評価する声もあり、利用者や家族からの信頼も厚く、質の高いサービスを提供していることがうかがえる。今後、質の高いサービスを維持・発展させていくためにも、職員一人ひとりの課題や目標、希望に沿った研修を受講することができ

るように、ZOOM等の環境を整えていくとともに、職員自身が食事介助や機械浴、身体拘束等の体験を通して利用者の立場を理解できるような取り組みにも期待したい。

・多職種が連携して通所介護計画書を作成し実施、カンファレンスや毎月ケアマネに報告する情報提供表に総括を記載する等工夫を期待したい

通所介護計画書作成前に、カンファレンスを実施、各専門職の視点からの利用状況報告や意見を踏まえて、ケアマネへのサービス内容の追加や変更提案に繋げている。多職種が連携した支援体制が整っている。情報提供表は、利用実績と血圧・脈拍・体温の平均値、体重測定結果、当月の特記すべき事項があれば、申し送り事項としてコメントも添えて報告している。バイタルや体重測定結果をグラフ化して報告もでき、医療機関への資料にも活用できる。カンファレンス及び情報提供表に通所介護計画書に沿って実施した結果の総括を記載する等工夫を期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員間の連携が良く、ICT導入・活用により、情報共有が迅速・確実に行われている

明るい雰囲気職員間の連携が良く、職員の定着率も高く、職員からは「縦、横の連携が取れている」「職員同士、協力して仕事をしている」等の声も寄せられており、職員間での適切な情報共有にも繋がっている。また、ICT導入・活用を積極的に推進、測定した血圧・体温・脈拍は連絡帳に自動転記、介護ソフトにも反映され、利用者の基本情報やケアプラン、日々の介護記録、事故報告書等を迅速かつ確実に共有することができる。連絡帳のデジタル化により、献立内容や写真も連絡帳に反映され、家族との連携にも役立っている。

・専属の常勤理学療法士による個別リハビリを実施している

デイでは、従来から口腔・リハビリ体操、指先を使ったレク等、日常生活に活かせる訓練を実施し、理学療法士もリハビリに携わっていたが、今年度途中から専属の常勤理学療法士を採用し、個別リハビリに力を入れている。リハビリは、個別機能訓練計画書を作成し、利用者の意向を確認のうえ最終目標を設定、明るく、開放的なリハビリルームにて棒体操や下肢筋力増強訓練、立位バランス訓練、歩行バランス訓練等、マシンや器具を使用して様々なメニューで実施している。リハビリに対するニーズも高まっていることから、今後さらに推進していく予定である。

・年間を通して楽しいレクや行事、イベントを実施、利用者自ら選べる機会も設けている

日々のレクは、クイズやカラオケ、ぬり絵、音楽鑑賞の他、福寿草作り等、季節に応じたレクも実施、ヴァイオリンやキーボードのボランティア受け入れも再開している。行事も、母の日にはカーネーション、父の日にはひまわりを贈呈、夏は納涼ビンゴ大会、秋には玉入れや棒渡しリレー等の大運動会、クリスマス会ではカラオケで紅白歌合戦等、充実しており、季節に因んだ行事も提供している。また、綿菓子イベントではイチゴ味とメロン味から選択、ソフトクリームイベントでもパニラやチョコレート味等を選択する等、自ら選べる機会を設けている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/100

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	100.0%		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	56.0%	31.0%	6.0%	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	68.0%	25.0%	6.0%	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	93.0%	6.0%	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	75.0%	12.0%	12.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	12.0%	6.0%	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	100.0%		どちらともいえない : 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	56.0%	25.0%	18.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	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	87.0%	12.0%	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	81.0%	12.0%	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	62.0%	31.0%	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%	25.0%	6.0%	6.0%

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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	大泉デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区東大泉2丁目11番21号大泉特別養護老人ホーム
事業所電話番号	03-5387-2201

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) 人権尊重 2) 地域で最も信頼され、喜ばれるサービスの提供 3) 効率的でバランスのとれた経営 4) 区民福祉の向上 5) コンプライアンス

全体の評価講評

特に良いと思う点

・自主的に取り組める制作活動や全体・少人数で楽しめる活動など、利用者一人ひとりの希望に沿えるよう、プログラムの充実に努めています

事業所では制作活動も多く取り入れており、絵手紙やステンドグラス、アイロンビーズ、革細工、書道、有料のフラワーアレンジメントなど幅広く用意しています。作品は個別にファイリングし、個々の道具箱も設置するなど、利用者が自主的に取り組めるよう工夫し、作品展の開催も行っています。そのほか体操やゲームレクなど全体で楽しめるものや、脳トレ、塗り絵、施設内の歩行など個々で空き時間にも取り組めるプログラム、さらに麻雀やオセロなど利用者同士で楽しめるスペースも設けるなど、利用者の希望に沿った活動が行えるよう工夫に努めています。

・機能訓練指導員と介護職員が協働して支援を行っており、職員全体の介護技術向上にも力を入れて取り組んでいます

利用者がデイサービスを利用する中で、心身機能維持・向上を図ることができるよう、機能訓練指導員と介護職員が協働して支援を行っています。すべてのプログラムを機能訓練要素として捉え、機能訓練指導員からのアドバイスを活かして取り組んでいます。また、機能訓練指導員は、利用者の自立支援を徹底できるよう支援方法の一覧などを作成し、全職員が同じ支援を行えるようしくみを整備しています。さらに、機能訓練指導員が新人職員の研修も担い、利用者に負担のない介助方法を伝えており、職員全体の介護技術向上に力を入れて取り組んでいます。

・利用者の意欲を引き出すために一人ひとりの姿の把握に努め、初回利用時や日々の個別担当制を通してアセスメントに取り組んでいます

事業所では「お客様が自ら選び、チャレンジしてやりがいと達成感を味わうこと」をコンセプトに、利用者の意欲を引き出すため一人ひとりの姿の把握に努めています。初回利用時には、職員全員が「新規利用・長期欠席アセスメントシート」に利用者の様子を記載し、様々な職員の視点を持って利用者像を捉えています。その後、個別担当職員を設け、日々コミュニケーションを取りながら利用者の意向把握に努め、望む活動が出来るよう支援しています。ケース記録にも職員が気付いた些細な利用者の変化を記録し、個に応じたアセスメントを行っています。

さらなる改善が望まれる点

・正規介護職員を中心に、選ばれる事業所となるために必要な“大泉らしさ”を打ち出す取り組み強化が期待されます

利用者の平均利用期間が約2年と新規利用者獲得と退所の均衡を取り、経営を安定化させるためにも、正規介護職

のみの臨時職員会議を開催しました。「常勤職員とは」「リーダー業務とは」について話し合いの場を持ち、正規介護職の自覚を促し、主体性を高めています。今年度から共生型通所介護サービスも開始しましたが、デイ事業のあり方の検討を踏まえ、選ばれる事業所となるためには何かに特化する必要性を経営層は感じています。活動の充実を図ったり、ブログを活用した広報の強化など、“大泉らしさ”を打ち出す取り組み強化が期待されます。

・事業所の強み・弱みを反映した独自の行動計画の作成とアウトカムに重点を置いた進捗管理の強化が期待されます

デイ事業課共通の単年度事業計画書を作成しています。今年度は人材育成として研修会や事例検討会の開催、科学的根拠に基づいた多職種によるサービス提供、人権意識や接遇の向上、適正な経営管理などがあり、それぞれ何に取組むか重点項目としてまとめています。しかし「を月回実施」といった内容で、アウトカム（取組成果・変化）を評価する内容ではありません。また、事業所ごとの強み・弱みを反映した独自の行動計画が作成されていませんので、今後、事業所ごとの特色を踏まえた、具体的な行動計画の作成と進捗管理の強化が期待されます。

・日々の職員の気付きを最大限に活用し、共有すべき情報の取捨選択や整理をしながら、有効的に情報共有を行う仕組み作りが期待されます

全職員で把握しておくべき利用者の情報は、ケース記録から業務日誌に反映し職員間で共有しています。日々の記録を詳細に記載しているため共有する情報量も多くなっています。非常勤職員は出勤時に確認する情報量が多く、全てを把握することが難しい状況です。業務日誌だけでなくサービス場面ごとで作成している実施一覧表も活用しながら、情報の整理を行うなどの取り組みが必要と推察されます。日々の職員の気付きを最大限に活用し、情報の取捨選択や整理をしながら、有効的な情報共有を行う仕組み作りについて、職員間でさらなる検討が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・共生型サービスの実施に向けて研修受講や準備に取り組んできました

今年度からスタートしたモデル事業である共生型通所介護サービスの実施に向けて、各種研修の受講や準備に取り組んできました。高齢福祉とは異なる障害福祉サービスを理解するための外部研修や見学、障害特性を理解するため隣接の障害者福祉事業所から講師として職員を招き研修を行っていただきました。その結果、1月より1名の利用につながりました。また、今年からウェブ研修を導入し、毎月決めたテーマや好きなテーマを選んで受講することが出来る環境が整いました。1回15分と短く、空き時間で受講することが出来るため、職員からも好評です。

・サービス場面ごとに必要な支援内容を明記した一覧表を作り、標準化を図っています

事業所では、食事・排せつ・入浴などのサービス場面ごとで利用者情報を記載した一覧表を作成しています。入浴場面における「入浴サービス実施一覧表」では、曜日別のシートに利用者一人ひとりの情報をまとめ、使用物品や声かけの仕方などの留意点を備考欄にまとめ、必要な支援を明記しています。利用者の意向や自立支援に基づく支援の実践に向け、利用者が行う範囲と事業所にて支援する部分を明確にしたサービスの標準化を図っています。食事や排せつにおいても同様に作成し、毎月内容を見直し、必要に応じて更新しています。

・生活に根差した、個別機能訓練や体操の実施に取り組んでいます

個別機能訓練は、利用者本人と家族の希望を基に、「生活すること」をポイントに個別機能訓練計画書を作成して実施しています。さらに、機能訓練以外でも体を動かせるよう、入浴動作や転倒予防、肩こり予防、呼吸機能改善など、日常生活の中で必要な動作を取り入れた体操も行っています。体操は毎月の活動表に載せ、利用者が自宅でも取り組めるよう提供しています。また、年に2回体力測定を行っており、前回の自身の記録と比べることで、機能訓練の効果を実感してもらいたいと考え、記録が向上した種目には賞状を渡すなどやる気も引き出しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/90

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	81.0%	15.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 0.0% 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	91.0%	5.0%	1.0%	1.0%
	どちらともいえない : 1.0% いいえ : 1.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	68.0%	13.0%	15.0%	1.0%
	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%	1.0%	3.0%
	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	75.0%	15.0%	6.0%	1.0%
	いいえ : 1.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	70.0%	5.0%	22.0%	1.0%
	いいえ : 1.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	22.0%	1.0%	0.0%
	どちらともいえない : 1.0% 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	60.0%	5.0%	34.0%	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	39.0%	10.0%	48.0%	1.0%
	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	67.0%	5.0%	27.0%	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	55.0%	10.0%	34.0%	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	62.0%	12.0%	25.0%	0.0%
	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	68.0%	13.0%	15.0%	1.0%
	いいえ : 1.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	10.0%	22.0%	1.0%
	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	37.0%	20.0%	37.0%	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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	関町デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区関町南4丁目9番28号
事業所電話番号	03-3928-5030

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)人権尊重を基調にお客様の権利とプライバシーを守ります。 2)地域で最も信頼され、喜ばれるサービスを提供します。 3)効率的でバランスのとれた経営を行います。 4)区民福祉の向上を図ります。 5)「ありのままのあなたを大切にします」という法人の介護理念に沿ったサービスを提供します。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 行事食やリクエストメニューのほか、好きなものを選択できる機会づくりなど、利用者に食事を楽しんでもらえるような工夫に努めています <p>食事は利用者にとって楽しみのひとつであり、敬老会や新年会での祝い膳、クリスマスメニューなど、歳時に合わせた行事食を提供しています。そのほか年度末に握りずしの提供や、2か月に一度希望を聞いて献立に取り入れるリクエストメニューの提供も行っています。さらに、毎月メインメニューを選択できる選択食や、3種類の中から好きなものを選べるおやつ選択、飲み物が選択できる喫茶週間などの機会があるほか、週替わりで飲み物が変わるフリードリンクのコーナーも設置するなど、利用者に食事を楽しんでもらえるような工夫に努めています。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の趣味や好きなことを機能訓練に取り入れ、歩行訓練以外にも利用者が積極的に主体性を持って歩けるしくみも作っています <p>事業所では、利用者の趣味や好きなことを機能訓練に取り入れ、主体的に活動してもらいたいと考えています。そのため、サービス利用開始時に「興味・関心シート」を用いて、利用者が現在していることやしてみたいことなどを把握し、利用者一人ひとりがその人らしく生活できる支援につなげています。また、個別機能訓練での歩行訓練だけでなく、利用者が積極的に主体性を持って歩けるしくみを作っています。東海道五十三次や日本一周と称し、スタンプラリーの要素を取り入れて実施しており、利用者が目に見える達成感も味わえるよう工夫しています。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者が楽しみを持って通うことができるよう、事業所の特徴を活かしながら、プログラムの充実を図っています <p>事業所では、制作活動やカラオケ、ゲームなど様々なプログラムを用意しています。季節ごとの壁面制作では、利用者が協力して作成しており、皆で一つの作品に取り組んでいます。そのほか曜日対抗ゲームなど、利用者に仲間意識や意欲を持ってもらえる機会があります。また、事業所の特徴として、男性利用者の在籍も多く、麻雀や囲碁、将棋を利用者同士で楽しめるようセッティングもしています。さらに、職員のギター演奏による「歌おう会」は毎月の利用者の楽しみの一つとなっており、利用者が楽しみを持って通うことができるよう充実を図っています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ アセスメントに基づいた利用者の身体状況をサービス場面ごとの一覧表にも記載し非常勤職員も確認しやすいよう、内容の充実が期待されます <p>入浴や排せつなどサービス場面ごとに実施状況や同性介助の希望、利用者が使用する備品などを記載する利用者ご</p>
--

との一覧表を作成し、職員間で共有しています。しかしながら、記載内容は利用者の意向に沿った内容に留まり、利用者自身でどこまで来てどこから支援を行う必要があるか等の身体状況は記載されておらずアセスメントシートにて確認する必要があります。非常勤職員も確認しやすいよう、一覧表へ盛り込む内容を再度検討しながら、ケアの標準化に向けて、さらなる内容の充実が期待されます。

・リスクマネジメントの観点からも、利用者が離設してからの事後対応の他に、離設する前の予防策の検討と実践が期待されます

介護士会議で非常勤職員とも離設リスクが高い利用者を共有し、30分ごとに所在確認を行っています。また、事務所職員も対象となる利用者が事務所前を通ったら声をかけられるよう、写真を共有しています。しかし、デイルームから離設した後の対応は部署横断で取り組んでいますが、離設する前の予防策については、改善の余地を残しています。認知症に関する事例検討などの取り組みを踏まえ、利用者が落ち着いて過ごせるような関わり方や見守りの死角をなくすような環境設定など、離設させないための予防策の検討と実践が期待されます。

・事業所の強み・弱みを反映した独自の行動計画の作成とアウトカムに重点を置いた進捗管理の強化が期待されます

デイ事業課共通の単年度事業計画書を作成しています。今年度は人材育成として研修会や事例検討会の開催、科学的根拠に基づいた多職種によるサービス提供、人権意識や接遇の向上、適正な経営管理などがあり、それぞれ何に取り組むか重点項目としてまとめています。しかし「月一回実施」といった内容で、アウトカム（取組成果・変化）を評価する内容ではありません。また、事業所ごとの強み・弱みを反映した独自の行動計画が作成されていないので、今後、事業所ごとの特色を踏まえた、具体的な行動計画の作成と進捗管理の強化が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・しくみを整備し、医療的ケアが必要な利用者の受け入れができる環境を作っています

事業所には看護師が常駐しているため、バルーンカテーテルや在宅酸素などの医療的ケアが必要な利用者の受け入れも可能です。看護師によるアセスメントは、一つのファイルに全利用者分をまとめており、緊急時にすぐに情報が取り出せるよう整備しています。また、基本的に処置はすべて看護師が行っていますが、看護師間での情報共有漏れないよう、経過を追う必要がある場合は状態の写真を残すなど、文字だけでなく画像も活用して共有する工夫を行っています。必要時にはかかりつけ医や訪問看護師との情報共有も行き、利用者の健康管理に努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/101

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%	13.0%	いいえ : 0.0%	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	83.0%	6.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	53.0%	34.0%	6.0%	いいえ : 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	88.0%	9.0%	いいえ : 0.0%	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	74.0%	13.0%	9.0%	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	72.0%	6.0%	20.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	13.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	76.0%	20.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	51.0%	23.0%	25.0%	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	81.0%	13.0%	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	79.0%	6.0%	13.0%	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	79.0%	9.0%	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	79.0%	16.0%	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	74.0%	6.0%	18.0%	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	46.0%	23.0%	11.0%	18.0%

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	社会福祉法人西新井だいわ会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター西新井
事業所所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
事業所電話番号	03-5837-5131

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)利用者本人の意思と自立への意欲を引き出す手段として「自己選択・自己決定方式」を採用します。 2)利用者一人ひとりが自分の好きなもの・やってみたいものを自分の意思で選ぶことにより、自立への意欲が高まり、出来ることは自分で行う「自助努力」が芽生え、自立支援へつながる活動プログラムを多数用意します。 4)地域同業者のトップを走る高質なサービスの提供を目指します。 5)安定した事業運営の保持を目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・日直担当が申し送りと情報伝達の役割を担うなど、利用者情報の共有を図っています

当日の日直担当が朝昼夕と時間帯別の申し送りを行い、利用者の変化と注意点を引き継いでいます。また、勤務年数の長い職員が多いこともあり、職員間の連携プレーが取れており、時間を問わずイレギュラーな引継ぎ事項の伝達がなされています。さらに、利用者によっては、事前の家庭訪問で送迎時の対応を確認し、駐車可能な場所やキーボックスの有無、玄関の段差など、写真を用いて情報共有がされ、スムーズに利用者を迎え入れる準備を工夫できています。また、日直担当が利用者の体調変化について相談員に伝えるなど、情報伝達の仕組みができています。

・通所介護に通う中で利用者の役割を設け、利用開始直後に不安にならない工夫があります

生活行為力を向上させるために、生活リズムを考えたプログラムを取り入れています。利用開始時には不安があり、どのように時間を過ごすのかに戸惑う利用者があるため、セルフランチとして食事の手伝いに入って頂いたり、タオルたたみや名札整理などの仕事をお願いすることで、気持ちを落ち着かせる工夫をしています。また、自宅の生活習慣を重んじて送迎時間を工夫し、1日数便の対応となっています。さらに、利用開始直後のストレスを考え、3回目の利用まで、特に詳細な家族との連絡やり取りを行い、利用者に困ったことが無いか確認に努めています。

・コロナ禍で感染予防に努め、活動プログラムや日常生活動作訓練が活きる行事を行います

事業所では、コロナ禍でも利用者にとって何が最善かを考え、デイサービス事業の継続を行ってきました。その中で感染予防に努め、自粛や改善に努め、活動プログラムや行事を開催しています。事業所の特色の1つであるセルフランチは、コロナ禍に適したやり方に変更し、継続しています。また、今年度のだいわ祭は内容を見直し、今までは地域の方々を対象に開催していたものを、今年度は利用者目線に変更し、利用者が楽しめる内容を考え、施設内通貨「スマイル」の使用方法や購入方法を変更し、日常生活動作を活かして楽しめる行事の開催を目指しました。

さらなる改善が望まれる点

・事業所情報をより積極的に、利用者や関係機関に提供する必要があると考えています

事業所ホームページは、やや内容があっさりした印象を受けます。在宅サービスセンターのサービス内容については、理解が難しい利用者や家族もあり、具体的活動報告をさらに情報提供したいと考えています。また、地域の方々や他事業所に向け、もっと積極的にアピールする必要があると認識しており、そのための工夫が重要となります。コ

コロナ禍のため、病院や関係機関を訪問できない状況が続き、インターネットを閲覧することのない高齢者や家族も多いことから、地域や居宅介護支援事業所を通し、事業所情報のさらなる提供を行っていきたくとしています。

・**事業所の環境整備と事故対策は、非常勤職員を含む全職員の協力体制を考えています**

利用者数が多く、1日50人程度の通所介護の利用があります。人が多いことにより、大人数の交流が可能となるため、活気が生まれていますが、多人数対応の支援への工夫が求められています。まず、入浴ニーズが多くなり、浴室の清掃とメンテナンスなどは、今後より効率的に行う取り組みが重要となります。また、災害時の対応と事業所での事故リスクも、多人数の利用者であれば、力を入れて考えなければならず、説明責任が生じてきます。このような環境整備と事故対策は、非常勤職員を含めた事業所全体での協力体制の構築を考えていきたくとしています。

・**事業所の業務マニュアルや業務を見直し、今一度職員全体に浸透することが望まれます**

事業所は、在籍年数の長い職員も多く、職員間の雰囲気も良く働きやすい環境となっています。その反面、事業所の業務は複雑化し、日々の業務に追われ、本来やらなくてはいけなかったことや、やりたいことが後回しになってしまうことも少なくありません。業務を見直し、勤務時間内に会議やミーティングの開催、非常勤職員の研修や情報共有の方法、自立支援プログラムの改善など。アンケートからもやりたい議題が上がっています。業務を見直して、そのための話し合いや、改善の方法を作り出す時間を確保し、より良い職場環境が作られることを期待しています。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**利用者意思を尊重し多様なプログラム実現に向け、自立支援システムを導入しています**

活動プログラムは、利用者意思を尊重し、自主的に参加しやすいよう種類と内容を工夫しています。多様なプログラムの実施に向け、多くのボランティア受け入れ、コロナ禍ではありますが、利用者との接触が少ない形で参加するなど、日常活動と理髪などは希望者には、ボランティア支援を得ています。さらに小集団での機能訓練を提供するため、「寺子屋」という自立支援を重視したシステムを導入し、時間帯を小刻みにした訓練を行う工夫をしています。また、利用者意思を第一優先とするために、自己選択と自己決定による行事参加とすることを徹底しました。

・**事故防止委員会により、転倒や送迎事故などのリスクについて検証しています**

事故防止委員会で、利用者の転倒防止、誤食注意、送迎事故予防などリスク検証をしています。事業所は、対処すべき課題の4つのうち、新型コロナウイルス感染症対策と災害対応の2つの事故予防策をあげています。感染症対策と自然災害についてのBCPを策定し、職員が事業継続計画を十分理解できるように、事故防止委員会で想定される事故について、毎月話し合っています。また、ヒヤリハット事例を職員全員で報告書を作成し、委員会を通しての情報共有など。事故予防に取り組んでいます。さらに委員会議事録を作成し、事故要因の検証を行っています。

・**活動プログラムの内容に目的を持たせ、改善しながらサービスの提供に努めています**

事業所の提供している活動プログラムは、運動やレクリエーション、日常生活動作の維持・向上に向けた取り組み、認知症予防への取り組みに加え、季節の行事やボランティア活動など、多種多様に及んでいます。事業所では、既存のプログラムに満足することなく、活動プログラムや施設内通貨「スマイル」の活用方法を最大限生かすことを考えています。これまで参加するだけの「輪投げ」の活動は、進級制度を設けて何回も行うと進級できるなどの「目的」を付加しました。こういう企画の見直しや改善に取り組み、さらに活性化していくことを期待しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

94/135

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%	11.0%	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	74.0%	23.0%	いいえ : 1.0%	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	82.0%	12.0%	いいえ : 2.0%	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	89.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	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	78.0%	15.0%	いいえ : 1.0%	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	89.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%	いいえ : 1.0%	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	94.0%		どちらともいえない : 1.0%	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	84.0%	8.0%	7.0%	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	92.0%	5.0%	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	68.0%	7.0%	23.0%	いいえ : 1.0%
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%	17.0%	23.0%	いいえ : 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%	5.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 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%	22.0%	7.0%	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	社会福祉法人ファミリー
事業所名称	デイサービスセンターハピネスあだち
事業所所在地	東京都足立区江北3丁目14番1号
事業所電話番号	03-5839-1560

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) 「笑顔」、「言葉づかい」、「挨拶」、「利用者に接する態度」この4つを基本理念としています。 2) 在宅の基本方針である「自立支援」を目指してサービスを提供します。 3) 地域との関わりをもち、地域の核となれるように努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・フロアには看護師が常駐しており、必要に応じて食事介助や移動支援をおこない、健康相談に応じ利用者からの信頼を得ています

介護支援専門員から、利用相談時に利用者の健康に関する情報を把握して、看護師が必要に応じ、事前訪問に同行しています。そして、本人と家族よって、事業所における必要な医療管理（血圧の変動や褥瘡など）に対応し、その把握に努めています。事業所内では、入浴前に血圧の数値を確認し入浴の可否を判断しています。また、浴後には必要な薬を塗布するなど、個々に必要な処置をおこなっています。看護師がフロアに常駐しているため、食事介助や移動支援をしている中で、利用者からの健康相談への対応や助言をおこない、利用者からの信頼を得ています。

・相談員の働きや職員の利用者支援が利用者確保に繋がり、稼働率が安定しています

事業所は1日の定員は35名であり、現在登録している利用者総数は約100名弱となっています。昨年度は、33名の利用者が他施設へ入所したり、入院により退所されています。利用者の退所は、事業所にとっては困ることもありますが、一方で相談員が、定期的に行政に空き情報を出すと同時に、介護支援専門員からの新規の問い合わせにも速やかに応じていることもあって、新規利用者を30名確保できています。このように稼働率が安定しているのは、介護支援専門員からの評判が良いことや、利用者からの口コミによるものであり、多いに評価できます。

・

さらなる改善が望まれる点

・ホームページの内容は、現状に見合った内容に更新することを期待します

ホームページは、法人が作成しており、なかなか更新することができない状況が続いています。一方、事業所では、この間に新たなパンフレットやチラシを作成しており、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所に設置してきました。その後も、コロナ禍においては見学もままならない状況が続いたため、職員が利用者の1日の生活の流れを写真に撮って、パワーポイントに添付し、新たな案内ツールを作りました。これらのツールは、現在のサービスそのものを案内する内容となっているため、それらを活用し現状に合ったホームページとなることに期待します。

・非常勤職員の協力を得ながら、業務分担表や入浴表などに対応した、各手順を示したマニュアルを整備したいと考えています

職員は、わからないことが起きた際は、リーダーや管理者への相談し、指示を仰いでいます。とはいえ、非常勤職員が多い中では、業務の標準化を整備していくことは難しい状況にあると言えます。今回の職員アンケートでも、新

任職員が多い中で、マニュアルを参照することができないという意見も挙がっています。このことから「業務分担表」や「入浴表」に応じた、手順などを明確にする必要があるとしています。これらは担当している非常勤職員からも、手順を書き出しを依頼するなどの情報収集をおこない、標準的な手順を示していきたいと考えています。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・要介護度や通っている日数に関係なく、入浴は利用者が希望する日に提供しています

入浴の支援は、要介護度や通う日数に関係なく、利用者が希望すれば、毎日入浴することも可能です。この情報を居宅介護支援事業所や、地域包括支援センターに提供しているため、施設入浴を希望する利用者の多くが、この事業所を選択しています。そのサービスが実践できるのは、浴室が男女別に分かれて、同時刻に多くの方の入浴支援が可能となっていることによります。また、男女別に分かれているため、入浴の支援は可能な限り同性介助でおこなっています。浴室は、窓の下方部から外の景色を眺めることもでき、利用者は温泉気分を味わうことができます。

・利用者が1日楽しく活動できるように、様々なアクティビティを提供しています

個々の職員が知恵を出し合い、事業所で過ごす利用者が少しでも楽しく過ごせるように、アクティビティを工夫しています。コロナ禍前には、ボランティアが講師として来所し、書道や絵手紙などの指導をおこなってくれました。現在もコロナ禍であるため、ボランティアを制限したことなどで、日中活動が停滞する時期もありました。そのため、非常勤職員から事業所内の飾り付けの提案がありました。他の職員も賛同したことを受け、個々の職員が特技を發揮し、季節の行事に合わせた装飾物を利用者と一緒に作り、飾り付けをしたり、出来栄を楽しんでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/90

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	70.0%	22.0%	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	74.0%	19.0%		いいえ：3.0% 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	67.0%	19.0%	9.0%	いいえ：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	67.0%	25.0%	6.0%	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	54.0%	29.0%	12.0%	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	83.0%	9.0%		いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	70.0%	22.0%	6.0%	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	74.0%	22.0%		いいえ：3.0% 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	51.0%	35.0%	9.0%	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	80.0%	16.0%		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	74.0%	22.0%		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	67.0%	22.0%	6.0%	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	54.0%	35.0%	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	74.0%	22.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	61.0%	29.0%	6.0%	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	社会福祉法人足立邦栄会
事業所名称	デイサービスセンターさくら
事業所所在地	東京都足立区皿沼2丁目8番8号
事業所電話番号	03-5691-7150

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) 利用者の個々の価値観や生活習慣に配慮し、個人の尊厳を大切にします（個人の尊厳） 2) 利用者の自己決定と選択を尊重し、利用者本位のサービスを提供します（利用者本位） 3) 利用者の意図や希望を理解し、サービス計画を作成し、サービスを提供します（個別化） 4) 利用者が安心して生活ができるよう、リスクマネジメントを徹底します（事故防止） 5) 法令や法人規程を遵守し、福祉サービス活動を実施します（コンプライアンス）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の担当職員制によって職員の個々の支援の力量を高め、チームケアを推進している

利用者一人ひとりに対して細やかに対応する目的で「担当職員制」を設けている。職員は、担当する利用者の通所介護計画を把握した上で利用者本位に個別化したサービスを提案し、利用者の選択を支援している。通所介護計画に基づく担当利用者との意図的なコミュニケーションは、職員の支援の力量を高め、得られた情報は支援ミーティングで共有し、サービスの個別化に役立てられている。職員自己評価では、ほぼ全員が「計画の内容や個人の記録を全職員が共有し活用している」と回答し、この担当職員制が介護支援計画に基づくチームケアを推進している。

・利用者本位のサービス提供を念頭に、サービスを利用者に合わせるのではなく、利用者のニーズにサービスを合わせる支援に取り組んでいる

不安やストレスが強く、新しい環境に慣れない利用者に対し、担当職員はサービス利用を急ぐのではなく、利用者理解した上で関係を構築する時間を十分確保している。遠方に引っ越した利用者には、引き続き当事業所のサービスを必要とするニーズがあったときには、利用者が希望した場合には送迎地域を広げて、個別送迎などで柔軟に対応している。さらに、入浴時間についても、利用者の体調や個別のニーズに柔軟に対応するため入浴時間の拡大を試みるなど、利用者の意図や希望を理解し、当事業所のサービスの改革に躊躇しない取り組みが実施されている。

さらなる改善が望まれる点

・家族と事業所を結ぶ「連絡帳」の活用については、今後の運用方法の検討を期待する

高齢者の各種の通所サービス事業では、家族と事業所間で「連絡帳」が使われてきている。「連絡帳」は、3歳未満の子どもの保育場面でも使われている。これは、3歳未満の子どもは自分自身から発信することが難しいとの判断による。一方で、生活経験も豊かな通所サービスを利用する高齢者が、自分自身が関与できない状況で「目にする」連絡帳の存在を、どのように捉えているであろうか。当事業所の利用者の約3割では、家族がいないか、家族に会え

ない状況にある。高齢者の目から見た「連絡帳」のあり方と活用方法について、検討を行うことを期待する。

・ 午後の活動への参加と入浴は、並行して行にくい状況にある

午後には、当事業所では身体を動かす集団的な活動を多く企画している。身体を大きく動かすプログラムを楽しみに通所している利用者も少なくない。一方で、入浴サービスを希望する利用者も多く、これに応えるため午前中に限定していた入浴を午後にも拡大した。その結果、入浴は可能になったが、活動に参加できない状況が生じている。これには集団的な活動を支えていたボランティアの力をコロナ禍で活用できなくなっていることも関係している。コロナ禍が収束した場合には、速やかにボランティアが活動できるように、その準備をしておくよう提案したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ 利用者ごとの担当職員制により、支援ミーティングが实际的・効率的に行われている

利用者の希望に細やかに対応する目的で、担当職員制を設けている。担当職員は、利用者の身近で、その希望を最も理解するパートナーであり、通所介護計画のモニタリング月には利用者のニーズを確認する。担当職員は、相談員と「サービス担当者会議」に出席し、担当介護支援専門員や他の機関や専門職と情報交換して、改めて家族の要望や意見を理解する。把握した情報は職員間で共有し、通所介護計画の見直しに役立てる。担当職員が利用者の要望・意見、居宅介護計画、通所介護計画を理解しているので、支援ミーティングは实际的で効率的に行われている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/55

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	82.0%	15.0%	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	76.0%	7.0%	7.0%	7.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	61.0%	33.0%	5.0%	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	69.0%	23.0%	5.0%	いいえ：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	71.0%	20.0%	5.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	12.0%	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	84.0%	7.0%	7.0%	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	53.0%	10.0%	35.0%	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	76.0%	17.0%	5.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	12.0%	どちらともいえない：2.0% 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	82.0%	5.0%	12.0%	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	79.0%	5.0%	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	76.0%	7.0%	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	43.0%	12.0%	5.0%	38.0%

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	デイサービスセンター六月
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5242-0301

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) 相手の立場で見る・聞く・考える 2) 相手の笑顔、自分の笑顔 3) その人がその人らしく生きること 4) 地域に貢献する総合福祉事業の展開 5) 効果効率を考えた弛まぬ事業改革

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・複合施設の強みを生かし地域包括支援センターなどと連携し、在宅で過ごす利用者の課題に取り組んでいる

同じ建物内に地域包括支援センター、ショートステイ、居宅支援事業所、訪問介護事業所等があり、様々な在宅支援のサービスが複合的に整っていることで、利用者にとっては慣れた環境の中で異なるサービスを柔軟に利用することができる環境となっている。地域包括支援センターと連携して困難を抱える高齢者が、デイサービスの利用など介護保険サービス利用に繋がるケースもある。情報交換を通じて知識や経験を積めるため職員は権利擁護の視点を持ち介護の中で連携を活かして、柔軟に対応できる体制の中で、デイサービスが大きな役割を果たしている。

- ・サービス開始時のきめ細やかな対応で緊張をやわらげ、毎月発行する「おたより」で活動中の姿を多くの写真で紹介している

初めてサービスを利用する際は利用者ばかりでなく家族も職員も緊張を感じるため、事前に十分な情報を得ることができ安心して利用開始日を迎えることができるようにしている。事前に十分な利用者情報を収集しており、身体状況の他に、趣味や関心ごとにも十分に聞き取って活動支援等に役立てている。緊急連絡先の確認にも努め、緊急時はどのような場合でも十分対応することができるようにしている。毎月の「おたより」で活動内容を知らせ、職員の細やかな配慮、食事の満足度が非常に高いなど、安心の環境で利用者と家族から信頼されている。

さらなる改善が望まれる点

- ・通所介護計画書に沿った支援内容を記録し、客観的な評価ができるしくみづくりが期待される

通所介護計画書は事業所がどのようなサービスを提供するかを利用者及び家族に対して示したものである。したがって計画に対応した具体的なサービスを提供したうえで、利用者の変化が客観的に把握できるように記録を残しておくことが望ましい。現状では一部計画書に書かれた目標やサービス内容を意識しながら日々の記録が残されているようには感じられない部分があった。客観的な評価を実施し次の計画が利用者にとってより有効なものとなるためにも、計画書に沿った具体的な支援内容を、しっかりひも付けて記録に残しておくことが期待される。

- ・事業継続計画（BCP）は施設防災委員会と法人防災委員会が中心になり作成中であり完成が待たれている

事業継続計画（BCP）は施設防災委員会と法人防災委員会が中心になり作成中であり、完成が待たれている。事業所のリスクとして優先順位の高い感染症予防や災害に関しては施設内委員会が中心となって対策を検討し、感染症予

防の研修や、災害は毎月テーマを決め計画的に訓練を行っている。通所介護事業所としては、毎月消防訓練を実施しており、事業所では実際に火災が起こったときにはどこに避難するかなどは明確にしている。様々な取り組みにより万が一の場合に備えて本番さながらの準備をしている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人と協力体制を構築し、法人全体で利用者の権利擁護に力を入れている

事業所が属する法人は特に利用者の権利擁護に力を入れており、各事業所から数名ずつ集まり、1ヶ月に1回開催される横断委員会では、運営に役立つ情報を共有している。危機管理マニュアル、虐待防止マニュアルや苦情解決マニュアルなどは法人で整備されており、各事業所では研修委員が中心となって全体や各部門別の研修を実施している。当事業所でもサービスマナーを徹底し、組織的に利用者の尊厳の尊重に力を入れている。

・広々とした過ごしやすい環境の中で、季節を感じる活動を豊富に企画して楽しんでいる

室内は陽光が入る明るい家庭的な雰囲気が漂い、広く設計されたフロアを職員のアイデアで機能別に分け過ごしやすい空間となっている。利用者の好みに沿って計画する日替り企画や季節行事等も、会話が弾み楽しさが増すよう工夫している。5月には出来る限り外に行く活動を取り入れ、土に親しむ園芸活動も好評で、栽培用プランターでは新鮮な夏野菜を収穫し、ジャガイモは3.3キロも採れた。活動参加は利用者自身が決めており、職員が豊富な声掛けで誘っている。職員は特に利用者の安全には最大限注意を払っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/59

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%	10.0%		
	いいえ：0.0% 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	80.0%	13.0%		
	いいえ：3.0% 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	53.0%	23.0%	16.0%	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	76.0%	13.0%	10.0%	
	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	73.0%	13.0%	13.0%	
	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	83.0%	13.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	10.0%		
	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	80.0%	10.0%	6.0%	
	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	70.0%	16.0%	6.0%	6.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	76.0%	13.0%	10.0%	
	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%	13.0%	6.0%	
	いいえ：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	83.0%	10.0%		
	いいえ：3.0% 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	80.0%	16.0%		
	いいえ：3.0% 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	70.0%	23.0%	6.0%	
	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	66.0%	16.0%	10.0%	6.0%

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	社会福祉法人杉の子
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター中央本町
事業所所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号特別養護老人ホーム中央本町杉の子園
事業所電話番号	03-3886-0002

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)利用者様一人ひとりを大切にします。 2)生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します。 3)地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします。 4)利用者様の尊厳を重視します。 5)どのようなサービスを利用したいのか利用者様の身になって考えサービス提供を行います。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が楽しんでいる表情や利用者同士の仲の良さが伝わる写真を家族に届けています

毎月発行の「デイサービスだより」には、利用者が楽しんで活動している様子や、笑顔でいきいきとした表情が伝わる写真を掲載しています。約9割は利用者の楽しんでいる食事風景が占め、受け取った家族も安心できる内容になっています。また、ホームページにアップされたブログには、事業所の活動風景がアップされ、家族からも好評です。利用者同士の仲が良い様子、力を入れている野菜栽培の作業、職員と利用者のコミュニケーションなど、事業所の心地良い取り組みが伝わる広報となっています。畑で作った枝豆や大根などの写真も多く掲載されています。

・利用者の自立支援を促進するため、個別支援計画に基づいたサービス提供を行っています

職員全員が個別支援計画に沿ったサービス提供ができるように、個別ケースファイルの先頭に綴り、いつでも確認できるようになっています。計画は担当介護支援専門員が作成した居宅サービス計画書に基づいて作成し、利用者や家族の同意を得ています。実施したサービスは定期的にモニタリングを実施し、経過を記録するとともに、変化があれば家族や介護支援専門員に報告しています。さらに介護認定期間更新の際には、担当者会議で利用者の情報を他のサービス事業所と共有し、適切な支援となっているかを話し合い、必要に応じて計画内容を見直しています。

・毎月リスク委員会では、ヒヤリハットと事故の検証を行い、対応策を講じています

事業所内で、事故が起きないようにヒヤリハットの事例の収集に取り組んでいます。そのため、職員は利用者支援をしている中で、「転ばなくてよかった」などの「ひやっと」したことをその都度ヒヤリハットの用紙に記入しています。それらをミーティングなどで情報を共有し、同じようなことが起きないように、夕礼や朝礼において情報提供をしています。一方、転倒などの発生時には、事故報告書を作成し、再発防止策を講じています。また、毎月ヒヤリハットと事故報告書の内容を振り返り、発生件数をまとめ、法人のリスク委員会で情報共有を図っています。

さらなる改善が望まれる点

・新たな取り組みで、記録作成のICT化推進など業務改善を進めていきたいと考えています

アットホームな職場であり、利用者楽しんで頂こうという共通した想いで、職員が力を合わせています。とは言え、職員同士の指導方法がスムーズとはいえない、各種マニュアルの見直しと更新が未定であり、職員評価の仕組みがわかりにくいなどの意見が、第三者評価での職員の自由意見に散見されました。事業所業務の標準化については、

全体的な意見交換と見直しルールが決まっていない状況です。一方、事業所内会議では、ICTによる業務記録の電算化と効率化の検討など、新たな取り組みが始まっており、今後も新たな業務改善を進めたいとしています。

・職員主導ではなく、利用者が主体的にサービスを選択できるような支援を目指します

利用者サービス向上のため、担当の職員による、畑での野菜作りやレクリエーションを提供しています。今年度からは、新たな取り組みとして「選べるゲーム週間」とし、月間のプログラムの中で様々なレクリエーションをできる日を設けました。また、嚙下体操など、DVDを活用したプログラムを用意し、日によって変更し、利用者が飽きないサービス提供に努めています。利用者の主体性の尊重や参加する実感を得られるために、どうすれば自主的な活動に繋がるかを模索しています。利用者の有する能力を活かした自立支援に向けた活動立案を目指しています。

・職員が「そんなつもりで言ったのではないのに」という感情を未然に防ぐために、気持ちの良い言動を記録に残し、共有しています

「サービス改善要望書」では、職員の言葉遣いについての要望があげられていました。言葉遣いは、利用者に対する接遇の基本です。ただし、これは職員の発信の仕方（言語や感情）と利用者の受け取り方（感情）の違いもあるため、職員は「自分ではそんなつもりで言ったのではないのに」という場合も含まれます。また、職員間で気になっても、相互に注意喚起をするのが難しい場合があります。そのため、今後は利用者に誤解を受けないように「気持ちの良い言動」を意識して使い、それらの具体的な内容を記録に残し、職員間で共有していこうと考えています。

事業者が特に力を入れている取り組み

・手順に沿ったアセスメントで、医療面や生活面についての課題を明らかにしています

心身状況と家庭での生活をjついて家庭訪問で把握し、利用者情報記録書に残しています。初回のアセスメントでは、利用者の趣味、仕事歴、嗜好のほか、外用薬や点眼液、軟膏、貼り薬など、詳細な医療情報を収集しています。また、経過情報として、麻痺の有無や関節拘縮の場所、症状の心身状況、更衣と入浴などのADLの確認と、気になることを特記事項にあげ、半年ごとにアセスメントを行います。これらの手順に沿ったアセスメントにより、利用者の課題とストレンクスを明らかにし、家族の意向を取り入れ、課題解決に向けた個別支援計画を作成します。

・個別機能訓練の充実を図り、在宅生活の継続性に配慮した訓練を実施しています

在宅での生活の継続や利用者の身体機能の維持のため、事業所では専門の機能訓練指導員を常勤で配置し、個別機能訓練加算を取得しています。計画は利用者のアセスメントをもとに作成し、小集団やデイサービスでのレクリエーションなども取り込み、個別性のある具体的なものとなっています。3か月ごとにモニタリングを実施し、必要があれば介護支援専門員を通して、自宅内の環境整備や福祉用具の選定に関するアドバイスも行います。訓練は専用のリハビリ室を設置し、階段昇降やエアロバイクなどの福祉機器を設置し、効果的なりハビリを実施しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/63

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%	6.0%	どちらともいえない：4.0% 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	90.0%	6.0%	いいえ：4.0% 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	68.0%	20.0%	10.0% 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	72.0%	24.0%	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	76.0%	20.0%	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	90.0%	6.0%	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%	6.0%	いいえ：4.0% 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	88.0%	6.0%	いいえ：2.0% 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	74.0%	10.0%	14.0% 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	96.0%		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	94.0%		どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	84.0%	8.0%	いいえ：4.0% 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	84.0%	10.0%	いいえ：2.0% 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	86.0%	8.0%	いいえ：2.0% 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	82.0%	10.0%	6.0% 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	社会福祉法人道心会
事業所名称	平成デイサービスセンター足立
事業所所在地	東京都足立区入谷1丁目8番15号
事業所電話番号	03-3853-6800

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)個人の人格、尊厳を大切にし、優しさの伝わるサービス提供を心がけます。2)開かれた施設になるため地域とのつながり、ご家族様とのつながりを大切にします。3)各職種との連携を強化するとともに、サービスの質、専門性の向上に努めます。4)家庭でのぬくもりを施設内でも実現できるようアットホームな施設づくりを目指します。5)利用者様お一人ひとりの個性や心身の状況、生活習慣等の把握に努め、充実した生活が送れるよう支援いたします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・コロナ禍に伴う困難を乗り越え、組織としてより成熟した状態を作り上げている

新型コロナウイルス感染症の社会における感染拡大の影響下にある中、事業所としても感染リスクに対処しながら運営を続けてきた。安定的な職員体制の下、相互の支え合い、常に化する状況における臨機応変の対応などにより、一定水準の稼働率を維持してきた。様々な困難を乗り越えながら、サービスを必要とする方々にとって欠かすことのできない場を維持し続ける中で、職員の一体感や積極性も向上している。それと同時に、運営体制の面でもより強固な状態になっている。一層のサービスの質の向上、サービス内容の充実のための条件が整っている。

・施設環境や地域とのつながりを活かして、「買い物」という体験を保障している

ウィズコロナの時代にあって、在宅生活において利用者が閉じこもりがちになってしまうことは、避けていくことである。また、外出を伴う行事の実施にも、制約を伴う。そこで、外部とのつながりをいかにして作り、維持していくかに取り組んできた。毎月、施設の駐車場を移動販売の場として、パン屋や障害者施設のキッチンカーなどに提供し、パンやプリン、時には書籍などを購入できる機会を作ること、好きなパンや有名なプリンなどを皆で楽しく食べる時間も持っている。「買い物支援」「体験の保障」という意味でも、意義のある取り組みと言える。

さらなる改善が望まれる点

・様々なリスクを想定した対応の体制や手順の明確化を図っていく

様々な災害などを想定した対応のマニュアルを作成し、これまではそうした事態に備えてきた。国が示した雛型を踏まえつつ、法人として様式決定をし、各事業所での具体化を目指して取り組んでいる。現在は、感染症の分野ではこれまでの経験をもとに計画として形にしている。次年度は、他のリスクへの対応を見据えた体制の構築や訓練の積み重ねに取り組むことで、非常時における事業の継続性をより確かなものにしていくことを課題としている。

・「何を強みとして打ち出していくか」を検討していく

区内では今後も介護サービス提供事業所の増加が見込まれている。利用者からの一定の支持を得つつも、当事業所としてより競争力を高めていく必要がある。そのためには、定員数の拡大の検討をはじめ、「何を強みとして打ち出していくか」を明確にする必要がある。食事、機能訓練、行事など、これまでの取り組みの中には特色と言いうるものがある。また、糖尿病患者の受け入れの実績もあり、医療的ニーズや認知症状のある方より積極的な受け入れにも意欲を持っている。どの点を特色として打ち出していくか、検討していくことを課題としている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・食の楽しみを継続的に追求している

言語聴覚士（ST）の来所時には、介護職員、看護師、STが協働して利用者一人ひとりの嚥下状態を確認し、個々に応じた適切な食事形態を決定している。また、直営の厨房職員と連携し、配膳準備を適切に行うことで、「温かいものは温かいうちに」という適温での食事提供を実現している。さらに、食の楽しみの追求は当事業所の特色の一つとして継続しており、利用者参加でらっきょう漬け作り、海外を含む各地の郷土料理を味わう取り組み、行事に合わせたメニューの提供など、工夫を重ねながら食の楽しみを支援している。

・快適な時間を過ごす前提として、安定的な人的環境を維持している

感染リスクへの対処に伴う様々な困難を乗り越えながら、職員が一丸となって利用者の活動の場を支えてきた。「職員の定着率が高い」とうことは「人的環境が安定している」ということである。組織としては、取り組みが蓄積していくということであり、サービスの内容が深まっていくことにつながる。また、利用者にとっては、「ここに来れば会える人がいる」「人間関係を積み重ねていける」ということであり、心の安定や活動の充実につながる。安心・信頼できる環境の中で、工夫された様々な活動に取り組むことが出来ている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/54

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%	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	93.0%	6.0%	いいえ：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	73.0%	20.0%	6.0%	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%	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	83.0%	13.0%	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	93.0%		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	100.0%		どちらともいえない：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	96.0%		どちらともいえない：0.0%	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	90.0%	6.0%	いいえ：3.0%	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%	10.0%	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	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	90.0%	10.0%	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	96.0%		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	86.0%	10.0%	いいえ：3.0%	無回答・非該当：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	株式会社いずみ
事業所名称	菜の花葛飾デイサービス
事業所所在地	東京都葛飾区奥戸9丁目16番2号
事業所電話番号	03-3657-1970

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) 「気」を元気に、五感に良い刺激を、笑顔あふれる菜の花。 2) 笑顔が利用者から職員へ、職員から利用者へと循環し、地域にも広がっていく事業所を目指している。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者個別の手引書を作成し、ケアの標準化に取り組んでいる <p>利用者一人ひとりの手引書を作成して支援している。食事や入浴、排泄などを一覧表にして利用者ごとにまとめ、具体的な且つ細かな手順をまとめている。また、それぞれ留意事項も記載し、確実な支援につなげるようにしている。利用者の状態の変化に伴って介助の方法が変わる場合は、事業所会議で話し合い、手引書も変更している。新人職員を含め、介護現場で役立つものとなっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の様子は、毎月の「菜の花便り」や「トピックス」で家族に伝えている <p>利用者それぞれの家族に、「菜の花だより」や「トピックス」を毎月送っている。「菜の花便り」は全家族に行事や普段の様子を写真をふんだんに取り入れて送り、「トピックス」は本人の写真とともに様子を具体的に記載し、その人の家族に送っている。また、利用者ごとのアルバムも作成しており、家族に見てもらったり貸し出しもしている。家族とは必要に応じて連絡を取るなど、多様な方法で利用者情報の共有に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none">・食事時間が楽しくなるように、さまざまな工夫をして食事を提供している <p>食事は管理栄養士による献立で、厨房の職員が調理をしている。季節ごとにお花見弁当や七草がゆなどを提供したり、目で味わうこともできるように彩りや器にも配慮している。また、一人ひとりに「お品書き」を付けたり、食事前には口腔体操を実施して、むせ込み防止に努めている。利用者からは、月に一度アンケートで献立の希望を取り、反映できるように取り組んでいる。職員は1ヶ月に1回以上検食をおこなっており、感想を記録に残している。利用者調査では、食事は「美味しい」と全員が答えるなど、食事に対する評価が高いことがうかがえる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・新規入職者や経験の浅い職員に対し、知識や介護技術向上の支援が期待される <p>年間の研修計画が策定され、全体会議や職場会議での研修を明確にしている。職場会議では毎月テーマを変えて実施するなど、職員の学びを支援している。なお、新規の入職者や経験の浅い職員も多く、介護技術については一定レベルを保つことが求められる。一人ひとりの技術水準を確認した上で、現場でのOJTや座学で、知識や介護技術の向上を支援することが期待される。また、新人職員には指導者を付けることもよいと思われる。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者が地域と交流する機会を増やし、生活の幅を広げることが望まれる <p>コロナ禍であり、外部との交流がままならない状況である。施設の立地条件はよく、近くの公園や土手に散歩ができる環境にある。毎週日曜日の歩行訓練を兼ねた散歩では、出会った地域の人と挨拶を交わしている。昨年度は施設の駐車場で模擬店を出したり、スイカ割りなどで夏祭りを楽しんだ。新型コロナの感染状況を見極め、地域資源を活用した地域との交流や、外部のボランティアの受け入れなど、地域と交流する機会を増やし、利用者の生活の幅を広</p>
--

げることが望まれる。

・災害や感染症に備えた事業継続計画は職員への周知が望まれる

事業所にとって優先順位の高いリスクは新型コロナウイルス感染症であり、感染予防計画を作成し、さまざまな対策を講じている。また、施設の防災訓練は、デイサービスを含め年間計画のもと日中や夜間を想定して実施している。リスク関連のマニュアルとしては、消防計画や地震・風水害対策計画が策定されている。現在、事業継続計画は作成に着手している。作成後は職員への周知が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・内部研修を充実させ、職員に学びの機会を提供している。

内部研修は充実しており、多様なテーマで実施している。毎月の職場会議での研修は、感染症や褥瘡、入浴や移乗の介護技術、各種の災害訓練、レクリエーションなどを、看護師や管理者等が講師を努め実施している。職員自己評価でも、「研修が楽しい」「研修が充実している」等の意見が複数見られる。

・医療との連携で利用者の健康管理をおこなっている

看護師や医療機関と連携しながら利用者の健康管理をおこなっている。日々の支援では、毎朝バイタルの測定を行い、入浴の可否は看護師にしてもらっている。職員は食事量や水分量、排泄回数を記録し、健康状態を把握している。医療機関との連携も取れており、体調に変化があれば直ぐに往診してもらうことができる体制がある。

・利用者が楽しく快適に過ごせるような支援に努めている

利用者の主体性を尊重し、各職員が連携しながら利用者の支援にあたっている。職員と利用者の距離も近く、職員自己評価でも、「利用者に寄り添っている」「職員が利用者に情熱を持っている」「利用者と一緒に過ごしている」などのコメントがある。運動やレクリエーションなどで、利用者が楽しく快適に過ごせるような支援に努めている事がうかがえる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

3/38

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%			はい: 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	66.0%	33.0%	いいえ: 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	66.0%	33.0%	はい: 0.0% 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	66.0%	33.0%	はい: 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	66.0%	33.0%	はい: 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	66.0%	33.0%	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	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%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	33.0%	66.0%	どちらともいえない: 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	33.0%	66.0%	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	33.0%	33.0%	33.0%	いいえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	66.0%	33.0%	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	66.0%	33.0%	はい: 0.0% どちらともいえない: 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	33.0%	66.0%	はい: 0.0% どちらともいえない: 0.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	33.0%	66.0%	はい: 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	33.0%	66.0%	どちらともいえない: 0.0% 無回答・非該当: 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	社会福祉法人江戸川豊生会
事業所名称	みどりの郷福楽園デイサービスセンター
事業所所在地	東京都江戸川区臨海町1丁目4番4号特別養護老人ホームみどりの郷福楽園内
事業所電話番号	03-5659-4122

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)利用者を敬い、思いやる心を常に持ち、「利用者の立場になった」サービスを提供します。 2)チームワークを持って仕事をし、「信頼関係のある職場」を作ります。 3)ご利用者様、ご家族様の皆様と共に考えることを大切にします。 4)情報公開、アカウントビリティ（説明責任）を徹底します。 5)日常生活で自己決定を尊重する援助を行います。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・業務の標準化を図る取り組みとして各種マニュアルの整備と、法人内他事業所によるサービスチェックを実施している

事業所は業務の標準化に取り組んでおり、その一環としてマニュアルの整備が進んでいる。その内容は「職員役割、業務の流れ」の他に「入浴、排泄、食事」「看護師、相談員」「感染症、苦情、事故、防災」等多岐にわたっている。これらのマニュアルはそれぞれ担当職員が年に1回見直しを行い、必要な時に閲覧することが可能な状態となっている。また、法人内の各施設から1名ずつ委員が選出され、1年に1回各事業所のサービス実態をチェックする機会がある。委員からの意見は各事業所にフィードバックされ、サービス改善に役立っている。

・BCPや事故防止などを整備しつつ、防災レクリエーションで楽しみながら防災意識を高める等、独自の取り組みを行っている

法人共通の災害と感染症のBCPがあり、今年度は炊き出し訓練も行った。また、「事故発生防止のための指針」も整備されている。防災等の訓練はマンネリ化しやすく、参加には消極的な傾向がみられるが、事業所独自に「防災レクリエーション」を毎月行い、利用者と職員と一緒に「地震時の〇×クイズ」や「台風の危険について」「助けて～と大声を出せるか」等楽しく学ぶ取り組みも行っている。利用者が楽しく学ぶと同時に、職員がクイズを考えたり、次の会は何をするかと話し合う機会ができたことで職員自身の防災意識や知識も高まることにつながった。

・

さらなる改善が望まれる点

・業務の効率化を図りつつも、利用者の権利や尊厳を大切にされた接遇を心がけることに期待したい

法人の理念には「利用者の立場になった」サービスを提供しますとあり、事業所ではそれを実践している。排泄や入浴など介助の際には、声掛けをし同意を得てから支援を行っている。また、カーテンを閉めたりタオルをかけたりなどプライバシーや羞恥心に配慮した取り組みを行っているが、配慮しきれていない場面もあると管理者を含め事業所として認識している。業務の効率化を図りつつも、今一度、研修や委員会などを通して、職員全体に利用者の権利や尊厳を大切にされた接遇への意識が高まるよう周知し、日々の利用者支援に活かされることを期待したい。

・「自立支援・重度化防止の取り組みの推進」に向けて個別機能訓練により生活機能の維持・向上が図られるよう取

りに組みに期待したい

事業所では利用者・家族の意向を確認しながら多種多様なプログラムを用意し利用者が主体的に活動できるよう支援を行っている。機能訓練として集団体操や生活リハビリを取り入れたサービスを提供しているが、事業計画の重点項目としている「自立支援や重度化防止の取り組みの推進」に向けて、個別機能訓練により生活機能の維持・向上が図られるよう体制の整備を目指している。また、利用者一人ひとりの機能訓練プログラムの計画及び実施により利用者の残存機能の活性化を図り在宅で自立した生活が継続できるよう更なる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

・インスタグラムを開設し、毎週更新するなど時代に合わせたPR方法を行っている

事業所では、広報誌とは別に独自にインスタグラムを開設している。更新は週1回以上行っており、今までの広報誌からホームページという流れの先を行く、時代に則したPR活動を行っている。内容は写真をメインにしており、コロナ禍でイベントなどが少ないがレクリエーション活動や食事等を中心に情報をアップしている。事業所がインスタグラムを開設したこと自体があまり周知されていないため、広報誌にインスタグラムのQRコードを掲載したり、お便りを出すなどして閲覧してもらえるよう努力をし、家族や地域の若い世代への働きかけを行っている。

・適温で家庭的な食事を提供し多彩な献立により楽しい食事時間となっている

事業所内には厨房が完備され、温冷配膳車により適温で家庭的な食事の提供を行っている。また、食事形態や制限食等にも柔軟に対応している。管理栄養士は、主食セレクト、お弁当、丼メニュー、郷土料理、おやつイベント、セレクトドリンクなど行事食を充実させ四季折々の旬の食材を取り込んだ多彩な献立を作成している。食事にはできるだけ加工品を使わず生の食材や天然だしを使用し安全でおいしい食事の提供に努めている。さらに食事委員会を開催し、定期的に嗜好調査を行うことでニーズにあった食事の提供につなげており満足度向上を図っている。

・多種多様なプログラムを用意しニーズに合わせて選択できるよう取り組んでいる

利用者が楽しみながら活動できるよう多種多様なプログラムを用意している。体操、手作業、脳トレ等で利用者の趣味や好きだったことなどニーズに合わせて選択できるよう取り組んでいる。活動を通して心身機能の維持・向上ができるよう体操の他にも風船飛ばし、ボウリング、棒倒し、ペットボトル起こし等リハビリの要素を取り入れたレクリエーションを実施している。また、七夕、夏祭り、運動会、クリスマス、餅つきなど季節毎の行事や毎月のカレンダー作り、麻雀、ビンゴ大会、お誕生会など多彩な活動を実施し生きがいにつながるよう支援を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/76

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	79.0%	13.0%	どちらともいえない : 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	65.0%	11.0%	20.0%	いいえ : 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	79.0%	13.0%	6.0%	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	79.0%	13.0%	6.0%	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%	15.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	4.0%	いいえ : 0.0%	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	84.0%	13.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	70.0%	27.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	90.0%	6.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	13.0%	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	75.0%	6.0%	18.0%	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	70.0%	18.0%	6.0%	いいえ : 4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	6.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	54.0%	18.0%	22.0%	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	社会福祉法人光照園
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター江戸川光照苑
事業所所在地	東京都江戸川区北小岩5丁目7番2号
事業所電話番号	03-5612-7193

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) ご利用者に満足いただける最高のサービスを提供する。2) 全ての人の期待に応えるパーソナルなサービスとホスピタリティの精神により、人々からの高い信頼と満足を得る。3) 人としての豊かさを身につけ、研鑽と努力を惜しまず、専門性を高め、介護サービスのあるべき姿を提示する。4) 事業経営の安定性と透明性を確保するとともに環境を大切にされた地域社会の創造と発展に貢献する。5) 貴重なご意見、ご批判を真摯に受け止め、有効な継続的改善と成長を続けながら良品質のサービスを提供する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者ニーズに沿った機能訓練計画の実施を行いADL維持の取り組みは事業所の強みになっています

機能訓練指導員が機能訓練において留意している点は「楽しんでいただくこと」を大切にしています。楽しみながら実施することにより少しでも気持ちを上げることができればと考えています。訓練内容としては、座位運動や平行棒、マシン運動、レクリエーションの一部として体操等で機能維持に努めています。計画書は3か月に1回更新し、ニーズに沿ったものとなっているか、日常動作の視点はあるかを考慮しながら作成し、同意を得ています。実施後の評価についても多方面な角度から評価を行っており機能訓練が事業所の強みになってます。

・「希望をかなえるデイサービス」を目指して職種間の意思疎通を図り、一丸となって支援を行う姿勢がうかがえます

職員の就退職による異動がほとんどなく、平均在職期間も10年ほどになっており、職員のアンケート調査でもサービス提供にかかわる各カテゴリーの項目で満点に近い数値を示しており、安定した職員構成によるサービスの提供が行われています。それは、介護、相談、看護、機能訓練の各職員間でも職種間の意思疎通を図り、利用者へのサービス提供に一丸となって務めている結果として表れており、利用者へのアンケートでも不満とする声が聞かれないことにも示されています。「希望をかなえるデイサービス」を目指しての支援が一丸となって努めています。

・通所介護計画書の計画通りの実施で事業所内での生活が充実したものとなるよう支援しています

通所介護計画書は利用者や家族の意向を中心に援助目標とし解決すべきニーズ、長期目標、短期目標、サービス内容を記載し、援助内容として1日の流れを時間軸にし作成し、この計画書に沿って支援を行っています。支援内容として、健康チェック、個別機能訓練、リハビリ体操、昼食、入浴、レク活動等を実施しています。年間を通じて様々な行事を企画・実施しており、ウィズコロナの中、初詣、節分、敬老会等の楽しい行事も沢山行われています。事業所での生活が充実したものとなるよう職員一人ひとりが計画書に沿った支援を実現しています。

さらなる改善が望まれる点

・記録の重複を防ぐためにも、見直しを図り利用者の状況が把握しやすくなる仕組み作りを期待します

利用者に関する記録は少しも漏れることなく残しておくことが重要です。事業所では、申し送りの書類や介護記録など様々な書式を用いて記録され、情報の共有がなされています。しかしながら、記録が多岐にわたるため、一目で見てわかるように情報の一元化が必要と思われます。記録するものが多いため、そちらに時間を取られてしまうことも、利用者との関りを大切にしている事業所であるため、記録の時間を短縮できる仕組みも必要と思われます。今後はシステムを活用した仕組み作りを行いたいとの意向ですので、この機会の記録の精査が求められます。

・事業所の持っている特徴を多くの方に知っていただく機会が持ち、必要とされる情報の発信ができる体制の構築が望まれます

ホームページや広報誌などで事業所を知っていただく機会を設けていますが、もっと事業所の特徴や取り組みを多くの方に知ってほしいと考えています。事業所の強みは充実した機能訓練を行うことでの体力維持向上、豊富なクラブ活動のメニュー、医療依存度の高い方でも状況により受け入れが可能など他のデイサービスにはない強みを備えています。例えば、機能訓練による効果のエビデンスを打ち出すといった、事業所の強みを全面的にアピールし、利用者獲得へつなげる仕組み作りの構築が期待されます。

・現状の課題把握にどう対応し行動するか意識改革によりさらなるサービス向上につながるものと考えます

事業所は長い歴史を持ち法人は多様な事業を展開し、包括的な介護運営をされています。過去にISO規格の導入をして事業所の標準化も維持されています。そのような中、職員からは「職員が定着していることで逆に新しい風のようなものがなくなり閉塞感につながる」「職員が変わらないので、新しい空気が入りづらい」との意見もあります。全体として現状の課題把握については、気づいていますが、改革し行動していくことに躊躇している面がみられます。事業所全体の意識改革を進めることがさらなるサービス向上につながるものと考えます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・個人情報、プライバシーの保護、接遇について特に注意を払って支援をしています

事業所では個人情報、プライバシーの保護、接遇について特に注意を払い、個人情報保護規程、開示規程、基本方針の策定と開示をしています。利用者から他の利用者の動向の詳細について尋ねられても明らかにしない、送迎車輛からの携帯電話による利用者宅の発信記録も消去する等、個人情報保護に徹底して取り組んでいます。また支援についての各マニュアルでもプライバシー保護を記載し、夕方のミーティングで接遇に関するサービスマナーチェックの唱和と実践例を示すなど、個人情報・プライバシー保護について徹底を図っています。

・想定し得るリスクに対応したBCPの策定や訓練を実施しています

リスク対策として、同一及び近接した建物にある各種のサービス提供事業所と協働しての取り組みを行っています。組織体として事業所を超えて設置されている各種の委員会でも定期的に会議を開催してリスクマネジメントに取り組んでおり、各種のマニュアル、予防措置、訓練、備蓄等が行われています。特に想定し得る水害や感染症に対してのBCP（事業継続計画）は完備されており、職員への周知を図り、訓練を実施して起こりうるリスクに対して万全の体制をしくことに、積極的に取り組んでいます。

・職員間の連携を図り、利用者にとっての居心地の良い環境作りをし支援しています

事業所では、職員が利用者一人ひとりの情報を共有し、支援内容を統一させることを大切に取り組んでおり、利用者との信頼関係の構築や利用者が安心感を得ることにつながっています。排泄介助や入浴介助などに関しても、個々に持っている力や想いを把握し、過剰にならないようなケアに努めています。家族に対しては日々の連絡帳で利用者の様子を伝え、家庭内の介護技術に対して相談に応じています。事業所内のみでの対応だけでなく、さらには利用者本人その家族に対しても自宅での生活のしやすさ・居心地にも配慮して対応をしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/47

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%	6.0%			
	どちらともいえない：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	83.0%	6.0%	6.0%		
	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	93.0%	6.0%			
	いいえ：0.0% 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	80.0%	12.0%			
	いいえ：3.0% 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	64.0%	25.0%	6.0%		
	いいえ：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%	6.0%	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	90.0%	6.0%			
	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	64.0%	9.0%	25.0%		
	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	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%				
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	12.0%	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	77.0%	16.0%	6.0%		
	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	83.0%	12.0%			
	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	90.0%	6.0%			
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	61.0%	19.0%	16.0%		
	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	社会福祉法人親和福祉会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター中野
事業所所在地	東京都八王子市中野山王3丁目17番2号中野団地17-2号棟
事業所電話番号	0426-55-2950

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) 「親和」および「利他のこころ」を大切にサービス向上に努める。 2) 利用者がその人らしく生活できるよう個別ケアの充実。 3) 働きがいを持って成長できるような魅力のある職場作り。 4) 地域から選ばれる福祉の拠点を目指し社会貢献する。 5) 経営の安定の中で利用者利益の優先。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所では豊富な活動メニューを提供し、利用者が楽しみながら心身機能の活性化を図っている

体操やカラオケ・書道を楽しみにしている利用者が多い。新型コロナウイルス感染症が広がる前には、毎月さまざまな行事やボランティアの音楽演奏があり、パラ園やチューリップ畑に行き楽しんでた。日常的には、午前中椅子に座ってサッカーや風船バレーなどの集団運動を実施している。午後は各人が趣味活動を選択して心身を活性化させている。書道や絵手紙、パステル画などの作品作りのほか、カラオケ、雑学クイズや脳トレ、言葉遊びなどの活動により体や手を動かしている。夏にはボランティアの尺八やオカリナ演奏、演芸を再開している。

・当事業所は口から食べる楽しみを大切にしており、手作りして出来たての料理を陶器の器に盛り、ゆったり食事を摂れるようにしている

食事とおやつは栄養士の管理のもと、センター内厨房にて手作りして出来たてを提供している。陶器の器を使用し、音楽を流しゆったりと食事できるようにしている。また、必要に応じ自助食器を用いてなるべく自分で摂取できるように支援し、自力摂取の困難な利用者には適切に介助している。そして、アレルギーへの対応はもとより、塩分制御にみそ汁の量で対応するなど、病態食・食事形態を工夫し、嗜好に応じ代替食を提供している。なお、当事業所は利用者が口から食べる力を大切にするため、口腔・栄養スクリーニングを実施している。

・当事業所は地域との関わりを大切にしており、昼食配食サービス・健康体操など法人全体で地域の高齢者の在宅生活を支えている

当事業所の理念に「地域から選ばれる福祉の拠点を目指し社会貢献する」を掲げ、地域とのかかわりを大切にしている。評価員が訪問した今年の夏には実習生が利用者と一緒にゲームをしていた。今年度は「地域、ボラ、防災委員会」を隔月に実施し、駐車場でパンの販売や作業療法士による「中野団地地域ロコモコ予防体操」を再開した。そして、シルバー見守り相談室主体のコミュニティカフェ「わかくさ」や当事業所の昼食配食サービス・健康体操など他の事業を含め、法人全体で地域の高齢者の在宅生活を支えている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者一人ひとりへの個別の対応など、職員間で共有するための工夫が必要となっている

事業所では業務の標準化や、利用者への個別の対応について職員間で共有するために、記録の管理や連絡ノートの活用を行っている。更には朝夕のミーティングや各種の会議においても業務の標準化について定期的に検討を行っている。しかしながら、必要な情報が共有されていなかったり、マニュアルに沿った業務がなされていない事例が見受

けられる。これに対する有効な対策は打ち出せていない状況であるが、職員一人ひとりが常に基本に忠実に業務を遂行することで大きな事故は防いでいる。今後も正確な情報伝達方法の確立のための工夫が求められる。

・職員が快適に勤務できるよう、事業所の環境整備が課題となっている

職員が快適に業務を遂行できるように所内の設備などの改善を事業所は検討している。特にコロナ禍にあって休憩時間に職員同士が密にならないよう、休憩スペースのレイアウトを変更したため浴室の脱衣所で休憩を取らざるを得ない職員もいる。今後コロナの収束も期待されるが、それ以前にも休憩時間はゆっくりと過ごせるよう、椅子やテーブルなどの備品の購入が必要であると管理者は考えている。職員にとっても事業所は働きやすい職場となっている様子なので、それぞれが更に良質な業務を遂行できるよう、事業所に必要な整備がなされることを期待する。

・多くの人材を確保できるよう、勤務形態を見直し就労希望者のニーズに答られる体制を整える必要がある

当事業所においても、人材の確保は事業運営にとって重要な問題となっている。現状、運営に重大な支障をきたすような人員の欠員はない。しかしながら、日曜日も利用者を受け入れていること、入浴回数を制限しなければならぬことから、人材の採用はサービスの質の向上には欠かせない条件となっている。管理者は勤務形態を見直し、介護業界全体として求人に対する応募が少ない状況のなか、子育て中の人びとでも勤務しやすい時間帯で人材を募るなどの方法を検討している。他の事業所との差別化を図った採用活動で、有為な人材の採用が求められている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者懇談会などを開催し、利用者一人ひとりの意向を定期的に確認している

事業所では日頃から、団生活のなかで、一人ひとりの意向が必ずしも反映されない支援が提供されている可能性があると考えている。そのため年に1回利用者懇談会を開催して11項目に及ぶアンケートを集団面接の形式で実施した。その結果は事業所内に掲示している。アンケートを通じて得られた課題を職員間で検討することで業務改善に取り組んだ。その他市が実施する、利用満足度調査報告事業の参加することなどを通じて、利用者の意見・要望を聞き取りながら事業の運営を行っている。利用者の意向に沿った支援を提供しようとする姿勢が評価される。

・事業所のサービスの質の向上のため、職員が積極的に意見を出せる組織風土がある

「地域社会に選ばれる福祉の拠点として社会貢献をする」という法人の理念のもと、事業所は職員一人ひとりがサービスの質の向上のため、意見や提言ができる風通しの良い運営を心がけている。管理者は意見の内容や実現性の有無より、職員が意見を述べるのが大切であると考えている。多くの意見が出ることは、一人ひとりの気づきにも繋がり、職員間のコミュニケーションも良くなることであった。職員アンケートからも、職場環境や人間関係の良さを事業所の良い点とする回答が寄せられた。今後も風通しの良い事業所運営が継続されることが望まれる。

・事業所では、機能訓練とマッサージや足浴などで心身機能の維持向上を図っている

事業所では、作業療法士や看護師、マッサージ師が機能訓練指導員となり、介護職と協力して利用者の満足度を高めるために連携している。月曜日から金曜日までは作業療法士・看護師が機能訓練を実施し、土、日曜日は介護職がマニュアルを見てリハビリ体操、口腔体操、ラジオ体操などを実施している。そして、マッサージ師によるマッサージのほか、各種マッサージ機器によるほぐしを行っている。さらに、個人用の足浴器を並べた足浴コーナーを設置しており、利用者同士が寛いで交流する場として機能している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

72/115

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	72.0%	19.0%	6.0%	いはいえ：1.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	72.0%	11.0%	6.0%	9.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	65.0%	20.0%	9.0%	いはいえ：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	68.0%	19.0%	9.0%	いはいえ：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	70.0%	19.0%	6.0%	いはいえ：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	75.0%	9.0%	13.0%	いはいえ：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	73.0%	11.0%	13.0%	いはいえ：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	66.0%	8.0%	23.0%	いはいえ：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	55.0%	19.0%	23.0%	いはいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	69.0%	13.0%	16.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	65.0%	18.0%	16.0%	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	59.0%	19.0%	16.0%	いはいえ：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	61.0%	19.0%	16.0%	いはいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	12.0%	19.0%	いはいえ：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	41.0%	23.0%	6.0%	27.0%

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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	ファミリーイン堀之内デイサービスセンター
事業所所在地	東京都八王子市堀之内1206番
事業所電話番号	042-679-1022

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) 奉仕の精神・慈愛の心を常に持ち、社会福祉事業で平和な社会に向けて貢献していく。2) ご利用者様・ご家族様の心に寄り添った、望んでいるサービスを提供する。3) そのご利用者様らしいサービスを提供するために、ご家族様・ケアマネジャー・主治医・地域の方との連携を図る。4) プログラムを充実させ、ご利用者様の満足度を高め、過ごしやすい環境作りを心掛ける。5) 体操・足漕ぎなどにより、ご利用者様の機能回復・機能維持に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・新規利用者の介護度にあわせたレクリエーションや機能訓練のサービスを提供しています

コロナ禍で、利用者が入れ替わり、新規利用者が増えて、利用者の介護度が要支援1～要介護1の方が多くなりました。楽しくやりたい事を行い、身体機能の低下を防ぐために運動プログラムを充実したサービスの提供を行っています。「うんどう楽園」という器具で、「つまづかない運動」「階段運動」「ふらつかない運動」「全身のびのび運動」「立ち上がり運動」を個々のレベルに合わせた筋力維持を目的としてトレーニングを行っています。テーブル卓球や障地取りゲームなども予定しています。

・利用者一人ひとりの意見を取り入れてレクリエーションを楽しんでいます

アンケートを利用者と利用者家族に行って、利用者が見たい映画と利用者家族が利用者に見せたい映画を書いてもらい、リクエストの多いものから「映画鑑賞会」を行っています。プログラムも利用者が楽しめるように多くのアクティビティを取り備えています。「いきいき体操」は、予防体操・嚔下体操・尿失禁体操・TV体操を取り入れています。通信システム使ってカラオケやさまざまなトレーニングメニューやゲームもあります。利用者の意見を取り入れたレクリエーションを楽しんでいます。

・

さらなる改善が望まれる点

・地域に開かれた事業所として、ウィズコロナの時代に向けた足がかりを、実現可能なところから一步一步踏み出していくことが期待されます

コロナ禍により、家族参加の行事やボランティア受け入れ、実習生受け入れなどが軒並み中止となっています。感染拡大対策として当然の措置ではありますが、コロナ禍も3年近くとなり、次のステップを検討すべき時期が来ていると思われます。コロナ収束後に再開するまでに、水面下でのアクションや代替策の実施などが期待されます。ボランティア受け入れや家族参加行事をリモートで行ってみる、実習予定だった学生とメールで交流を図るなど、ウィズコロナの時代に向けた足がかりを、実現可能なところから一步一步踏み出していくことが期待されます。

・デイサービス事業所に特化した事業継続計画に基づき、災害時対応や早期復旧について、事業所内で話し合いを重ねていくことが期待されます

特別養護老人ホーム併設の事業所として、全事業所共有の事業継続計画(BCP)を身近なものとして捉えています。実際の災害時でもおそらく、施設全体での対応となる可能性が大きいと思われます。また一方で、法人の高齢者通所部門でも通所事業所に特化したBCPを策定済みです。災害時の優先事項、連絡方法、帰宅ルート、帰宅困難時の利用者支援など、人命を預かる事業所の責任は計り知れないものがあります。今後はまず、事業所内でBCPの読み合わせや意見交換を行い、災害時対応や早期復旧について話し合いを重ねていくことが期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員が毎月、季節感のあるイベントを開催しています

毎月1回職員がイベントを開催し、利用者に喜んで参加する様に検討し、「八王子物産展」や「秋の芸術祭」では園芸部が、寄せ植え・リース、書道部、手工芸部、演劇が紙芝居・演劇を行っています。昼食は「お寿司バイキング」を行いました。。八王子市の「出前講座」を活用して、八王子市郷土資料館「戦国時代の八王子」をDVD鑑賞をして講話を聞いたり、「秋のお食事会と芸術祭」で三味線演奏を聞きました。お花見ドライブ・母の日・父の日・七夕まつり・夏祭り・敬老会・マグロの解体ショー・クリスマス会を開催しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/86

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%	10.0%	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	77.0%	16.0%	どちらともいえない : 4.0% 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	60.0%	20.0%	6.0%	12.0%
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	70.0%	16.0%	8.0%	いいえ : 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	79.0%	12.0%	6.0%	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	81.0%	10.0%	8.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	8.0%	8.0%	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	81.0%	12.0%	どちらともいえない : 2.0% いいえ : 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	52.0%	12.0%	31.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	70.0%	10.0%	18.0%	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%	10.0%	10.0%	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	70.0%	14.0%	12.0%	いいえ : 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	14.0%	8.0%	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	56.0%	16.0%	6.0%	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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	ファミリーマイホームデイサービスセンター
事業所所在地	東京都八王子市左入町373番1号
事業所電話番号	042-692-4721

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)「利用者の心に寄り添った望んでいるサービス」を提供するため、利用者との語らいを大切にします。2)ケアマネジメントの質を高め、利用者のサービス提供の向上を目指す。3)ICT機器を活用し、活動時の情報を関係者と共有していく。4)おいしく見た目も美しい食事を提供するための具体的な取り組みを実現するとともに、食事形態の充実を図る。5)感染症の脅威に対抗するために、様々な感染症予防の実践及び感染症発生時の蔓延防止のために適切な対応ができるよう努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・特別養護老人ホームと併設されている強みを活かして、医療行為の必要な方も在宅生活が継続できるよう、積極的に支援しています

特別養護老人ホームと併設されている環境を活かして、デイでも他の施設では受け入れが難しい経管栄養などの医療行為の必要な利用者も過ごせるように、送迎から入浴、食事の支援体制を整えています。生活相談員が特別養護老人ホームの生活相談員も経験していることから、利用者の状況を考えて、ショートステイの利用や特別養護老人ホーム入所に関して提案や相談支援を行う場合もあります。「利用者と家族によりそい、笑顔があふれる介護」をモットーに、楽しい場所の提供「今日も楽しかった」と思っただけのように、職員が日々努めています。

・利用者の率直な意見も参考にして、食事内容や調理方法を検討し、利用者が楽しめる食事を提供しています

昼食は、朝礼時にご飯とお粥を選べるようにしており、利用者を確認しています。メニュー表には総エネルギー、蛋白質、塩分量などもグラム単位で記載し、自宅での食事にも参照してもらえるように工夫しています。検食は職員が行いますが、利用者にも味付けや食べやすさなど意見を聞いて記載しています。栄養課も利用者の意見を反映してメニューや調理方法の検討の参考にしています。誕生日会も3ヶ月に1回、利用者が参加しやすいように2回実施しています。利用日が合わない場合は、利用曜日を振り替えて参加できるように案内しています。

・改修工事によりセンター内が整備され、庭の手入れや中庭を散歩するなど快適に過ごせる活動エリアが広がり利用者満足に繋がっています

中庭に車いすで移動できるように昇降機が設置され、家族が来所された際など、中庭のスペースで家族と語り合えるプライベートエリアが出来て利用者・職員にも好評です。外からデイサービスを訪問した際は玄関先に「手洗い場」が設置されたことで衛生面・感染症対策にも有効です。センター内のトイレ数には限りがあり、利用が集中する時間帯の緩和対策のため、同じ階にある併設特養の「だれでもトイレ」も使用できるように利用者の活動エリアを広げました。職員は利用者積極的に、この広めのトイレを案内して有効活用されることを期待しています。

さらなる改善が望まれる点

・機能訓練個別対応の復活に向けた人材確保と、次世代の利用者を想定した多様なプログラムや中・長期計画の策定への取り組みに期待します

機能訓練個別対応が現在休止状態であり、場所も設備もそろって対応する職員の確保が急務、法人全体での課題でもある人材確保・適材適所の検討が急がれます。通所介護計画の実践が、日々の利用者の個々の活動につながっているという認識が、職員に欠けているのでは「利用者が一番望んでいることは何か」「職員に考えてほしい・気づいてもらいたい」という想いが、管理者はその点に期待をして指導されています。職員との意思疎通を密に図るための話し合う機会を増やし、中・長期の未来を語り合う、多職種懇親会等の企画・検討を期待します。

・職員の業務負担の軽減をしつつ、ケアマネジャーに効率的に情報提供を行える仕組みができることを期待します

ケアマネジャーには、月1回モニタリングとして、利用者のデイでの様子を手書きで報告していました。電子カルテを使用することで、通所介護計画書の期間に応じて評価を行います。利用者全員の毎月の状況報告をケアマネジャーに行うことができなくなりました。必要時にケアマネジャーと連絡、相談は現在でも行っていますが、一部の利用者に限られてしまう可能性があります。ケアマネジャーが利用者状況を把握できるよう、電子カルテの情報を活かし、定期的に提供できる取り組みを期待します。

・コロナ禍で、家族がデイでの様子を直接把握できないからこそ、家族の安心に繋がる情報提供の方法を構築することを期待します

電子カルテを導入したことで、利用者の食事量や血圧などの健康状態を職員全員で共有し、家族にも情報提供できるようになりました。またタブレットを利用し、その場で入力することができるようになり、職員の作業効率化が図られ、利用者に関わる時間を確保できるようになっています。デイでの利用者の様子を特記事項として記載していますが、手書きで行っていた時よりも縮小している感じが拭えず、家族にとっては様子がわからないという意見もあります。記載する内容の検討、またはデイでの様子が別途提示できるような取り組みを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス利用前の生活をふまえた、その人の事情を知った上での支援を行っています

事前面接で有した情報を基に声掛けや活動時の支援に活用しています。職員間でもその利用者が一番合った精一杯の個別対応を心がけて支援を行っています。特に利用開始直後には不安やストレスが軽減できるように利用者との相性が良い人と安心してお話ができるよう座席などにも細心の配慮をし、声掛けの頻度を増やしたり、分かりやすい丁寧な説明をするように心がけています。また入院のために契約終了となる利用者においても、再利用ができるよう案内を行い、登録抹消はせずに退院して戻れるように配慮し利用者家族の不安の軽減も行なっています。

・利用者の状態変化の際は担当ケアマネジャーと生活相談員が密に連携し対応しています

普段から担当ケアマネジャーと機会ある毎に、生活相談員は効率よく密に連絡を取り合いヒアリングをしています。利用者の状態変化に伴い、緊急に計画を見直すことがあります。事例としては、デイサービス利用者の介護者が急に入院となり、自宅に帰ることができなくなってしまった際に、相談員が併設の特別養護老人ホームのベット空き情報を確認、担当ケアマネジャーと協議の結果、緊急に「ショートステイ」の受け入れが可能となり、泊まることになりました。特別養護老人ホームを併設している、この施設だからできる「強み」でもあります。

・利用者が様々な場面で選択できるように、活動プログラムも工夫しています

デイでは、午前中に「おこのみ活動」とし、塗り絵や頭の体操プログラムを行っています。1ヶ月分のプログラムを用意し、その中から利用者が選択して取り組めるようにしています。塗り絵などの活動に参加しない利用者は、テレビを見て過ごすこともできます。活動時、食事時にはその場にあったBGMをかけて楽しく過ごせるように雰囲気作りもしています。朝礼時、昼食の主食の変更希望も確認しています。また利用者の話に合わせてテレビと動画配信を繋いで、聴覚からだけでなく、視覚からも利用者の記憶に繋がるよう、工夫しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/50

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	84.0%	15.0%	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%	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	69.0%	18.0%	6.0%	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	90.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 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%	21.0%	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	84.0%	9.0%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	9.0%	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%	どちらともいえない : 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	75.0%	15.0%	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	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	84.0%	6.0%	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	78.0%	12.0%	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	72.0%	18.0%	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	75.0%	15.0%	6.0%	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	66.0%	18.0%	15.0%	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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	ファミリーデイサービスセンター
事業所所在地	東京都八王子市宇津木町832番
事業所電話番号	042-692-5511

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)社会貢献 2)心に寄り添ったサービスの提供 3)ケアプランに沿ったサービスの提供 4)自立支援 5)中重度の受け入れ

全体の評価講評

特に良いと思う点

・介護・医療・福祉関係各機関と多職種の職員が連携し、事業者での充実した活動や在宅生活の継続を図れるよう支援しています。

利用開始、また必要時は担当者会議で居宅事業所、地域包括支援センター、福祉機器事業所、訪問看護、訪問医療、かかりつけ医など関係機関と連携し適正な支援を図っています。送迎時の在宅環境でスロープの設置や杖の形状提案、事業所の看護師から医療面の専門的な相談、また家族関係や今後最終着地点など在宅生活の継続が図れるよう必要に応じ専門機関と相談・連携を図っています。事業所内では、介護職員、相談員（計画作成者）、調理師、看護師など多職種が連携し、利用者の状況に応じた安全・快適で適正なサービス提供に向け支援しています。

・多様なプログラム、手作りプログラムで充実した満足の得られる活動内容を提供しています

職員が利用者の意向や趣味活動の継続を図る多様な活動内容や手作りプログラムを提供しています。集団体操や選択可能な多様なプログラム（編み物・塗り絵・絵手紙・紙粘土・パズル・トランプ・将棋など）の提供をしています。文字を使ったゲームで頭を少し使うゲームは楽しい、運動に満足し家でも行っているとの利用者の声が聞かれます。季節や行事の作品作りやお茶会など手作りプログラムの提供や桜や紅葉風景の動画でコロナ禍でも四季の名勝地の旅行気分を味わえるなど、充実した、満足の得られる活動内容の提供を図っています。

・檜造りの個浴槽でリラックスし、快適な入浴を楽しめる支援をしています

入浴は身体状況に応じ、個浴槽と中間浴槽、機械浴槽で安全・快適な入浴を検討・支援しています。個浴槽は総檜造りで、広く浴槽で香りを楽しみ、リラックスした入浴を提供しています。広い浴槽で利用者が希望すれば、他利用者との共同入浴も楽しめます。入浴回数や時間は午前中で、週1回から3回の利用が可能です。広い檜個浴槽は浴槽内の階段の修繕を行い、今後は安全強化で手すりの設置や季節湯を計画し、より安全に楽しめる入浴支援を図ります。

さらなる改善が望まれる点

・新人職員の職業能力の開発に向けて、新人研修プログラムのさらに充実させることを期待します

当事業所では、年間を通じて研修計画に沿って施設内研修を開催しています。テーマは「接遇マナー」「高齢者虐待の実態」「現場実技研修」「新型コロナウイルス感染症」「高齢者虐待の実態」「インフルエンザ」など、様々なテーマを取り上げ、職員の資質向上に取り組んでいます。一方、新人研修については、より一層の充実を図りたい、と振り返っています。現在、新人職員は研修プログラムに沿って、法人研修のほか、マニュアル学習とOJTを通じた

実践的な教育研修は行われています。先行事例などを参考にプログラムの充実を図ることを期待します。

・家族に利用者の利用時の状況がより分かりやすく伝えられる工夫への取り組みに期待します

現在家族に情報提供表とバイタルと体重のグラフ表を毎月配布し、健康や活動状況の報告をしています。家族は文字による報告書で、利用者の楽しんでいる表情や活動風景を実感できることが困難状況と思われれます。今後事業所独自に写真による活動風景や活動報告、センター長や職員の思いなどを家族に提供できるたよりなどの発行の取り組みに期待します。

・コロナ感染予防対策を図り、利用者がさまざまな年齢や職種の人々との交流が図れる取り組みの再開を期待します

コロナ禍で地域イベントなどの参加や隣接する保育園児との交流やボランティアや講師によるさまざまな活動の提供も中止しています。今後は、コロナ感染予防対策をしっかりと図り、小学生や中学生の職場体験や実習生の受け入れの実施やボランティアや講師の活動の再活用など利用者がさまざまな年齢や職種の人々との交流が図れる取り組みを期待します。またファミリーデイサービスセンター方針に掲げている他事業所への有能な情報発信と広報活動の推進、専門性を活かした地域福祉の拠点の構築に向け再開や新たな取り組みを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・マニュアルを通じた介護実践を通じて介護の質の安定を図っています

「標準化マニュアル」を整備し、サービスの基本事項や手順を明確にしています。入浴や排泄の手順が職員によって異なると、利用者が不安を感じるほか、事故リスクも高まります。職員は判断に迷った際、マニュアルを参照するほか、先輩職員からの指導を踏まえ、日頃から手順に沿った介護実践に取り組んでいます。さらに適切な業務と実践に乖離が生じた場合、マニュアルの改訂を行っています。「標準化委員会」の下に小委員会を設け、現場の意見を反映した改定案を検討しています。マニュアルを通じた実践により介護の質の安定化に取り組んでいます。

・さまざまな体操や運動、うんどう楽園で安全・健康な日常生活を支援しています

通所介護計画書には機能訓練の必要な利用者に対し、元整体師の介護員が主導し、本人の意向や状況に応じたプログラムを組み入れ、定期的に評価、実施後の変化を統括・見直しをしています。ラジオ体操、口腔体操、うんどう楽園の4つの運動器具で立ち上がり、階段昇降、全身の伸びなど7つの訓練内容が実施でき、本人の状況や希望に応じたプログラムを組んでいます。歩行訓練や足漕ぎ機、ストレッチで下肢や全身の筋力維持・向上を図り、日常生活が安全に健康に過ごせるよう支援しています。

・家族との顔の見える化で、さまざまな相談やアドバイスをしています

送迎時の家族との顔の見える化、直接話を交わすことで、家庭での様子や事業所での活動状況や様子などの情報交換、共有、対応がスムーズに図られています。職員の気づきが図れ、転倒リスクで福祉用具（杖など）相談、介護負担軽減、成年後見人の利用など、最終着地点に向けて相談も居宅ケアマネジャーと連携しアドバイスを図っています。また毎月家族に情報提供表とバイタルと体重のグラフ表を配布し、健康や活動情報を報告しています。情報提供書ではバイタル平均値、実績、申し送り記録（活動状況）、短期目標と評価を記載しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/47

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%	9.0%	9.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	70.0%	16.0%	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	70.0%	16.0%	6.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	いはいえ：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	74.0%	16.0%	9.0%	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	90.0%	9.0%	0.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	6.0%	9.0%	いはいえ：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	77.0%	19.0%	3.0%	どちらともいえない：3.0% 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	70.0%	9.0%	19.0%	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	83.0%	6.0%	9.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	9.0%	16.0%	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	80.0%	9.0%	6.0%	いはいえ：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	77.0%	12.0%	6.0%	いはいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	6.0%	12.0%	いはいえ：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	54.0%	22.0%	19.0%	いはいえ：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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター石川
事業所所在地	東京都八王子市石川町1920番
事業所電話番号	042-660-1121

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)社会貢献 2)心に寄り添ったサービスの提供 3)ケアプランに沿ったサービスの実施 4)中重度、困難事例の受け入れ 5)自立支援

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域を支える福祉拠点として、20年以上の実績とノウハウを活かして、他のデイサービスでは対応できない医療的ケアにえています

他のデイサービスでは対応できない、重度の介護度が高く、胃ろう・インシュリン・在宅酸素・人工肛門などの医療的ケアを必要とする人の受け入れも可能としています。静養室には9床のベットを準備しており、看護師も2名配置しています。必要時には利用者の訪問診療医も状況確認に来院します。入浴設備は、個浴・中間浴・機械浴の3種類から選択ができます。地域を支える福祉拠点として、20年以上の実績と信頼があり、ケアマネジャーからの癌末期・重度認知症相談にも真摯に対応し、社会福祉法人としての使命感を持って取り組んでいます。

・業務日誌や申し送り一覧などの内容を職員がきちんと確認して、一人ひとりが考えて業務に取り組んでいます

職員の業務分担は1ヶ月ごとに決めており、職員はフロアリーダーを中心に入浴、送迎、配膳時の役割を担っています。日々の申し送りを行う時間を特に設定はしていませんが、業務日誌に介護ソフトに入力された特記や実績の記録、また利用者ごとに記録された申し送り一覧を出力して綴じておきます。それを各職員が確認をして、利用者の状態変化やデイでの取り組み状況などを把握しています。必要時には書類を回覧したり、職員同士が口頭で伝達していることも多く、連携がよく図れています。

・地域公益活動として、自治会や高齢者あんしん相談センターとも連携し、防災等の応援協定など、地域の福祉困難事例への支援に努めています

地域公益活動として、自治会の24時間オンコールの見守り対応や実習生の受け入れ、高齢者あんしん相談センターとの連携など地域に多大な貢献をしています。現在はコロナ禍で休止中ですが、世代間交流の受け入れも実施しており、再開に向け準備をしています。相談員のネットワークが良く困難事例への相談対応への取り組みや職員同士の連携の良さには定評があります。他にもデイフロアの無料貸し出しや福祉セミナー開催など、職員が一体感をもって日頃から地域の困り事への支援活動に積極的に取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・ICT化は様々な業務の効率化、標準化にも繋がる手段の一つとして、検討を期待します

送迎バスのルート作りはエクセルで管理し、バスドライバーが確認しています。土地勘がある職員が多いため、現状の対応でも送迎時間の予測が比較的早く提案することができています。しかし利用者の状態に合わせて送迎ルートの組み換えが必要になったり、新規利用の相談があった場合、業務の優先順位によっては作業時間がかかったり、他

の職員が対応できない可能性もあります。今後地図作成アプリなどを活用して効率的に行えるようになると、職員の負担軽減や他の職員でも対応できるといったメリットもあります。他の業務の効率化にも繋がると考えます。

・**コロナ感染防止対策を講じながら、利用者が外に出ている取り組みや利用者の意向を取り入れた活動が更に増えることを期待します**

コロナ感染によるクラスターが発生した影響で、外部講師やボランティアの受け入れを中止していましたが、少しずつ再開されています。既に利用者の体調不良時に利用休止の相談ができていたり、週1回の職員の抗原検査実施、利用者にも必要に応じて抗原検査を実施するなど感染拡大防止策を講じていることから、デイサービスに来てもらう以外にも、利用者が外に出ているような取り組みにも期待します。また幅広い年齢層が利用しているため、職員からの発信だけではなく、利用者の意向も取り入れた活動内容が増えていくことを期待します。

・**苦情解決制度について、アンケート結果から事業者以外の相談先を利用できることを、利用者に十分伝えるように、定期的な周知を期待します**

苦情解決制度について職員アンケートでは100%が利用者に伝えていていると答えていますが、利用者は66%しか、そう思っていないとの回答で、認識に乖離があります。伝えていながらも、伝わっていない結果です。契約時に第三者委員（弁護士・民生委員）の存在や、市役所へ相談ができることを説明しても、経過に伴い記憶から薄れてしまいます。職員や管理者の対応に不快を感じたり、困った時に職員や管理者に直接話にくい場合もあります。第三者委員に相談できることを定期的に家族に説明し、周知していける仕組み作りを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**職員に対しケア現場での違和感に気づき、虐待の早期発見・対応の周知を図っています**

全職員対象に虐待防止についての研修を受けたり、委員会を開催して指針を新しく作るなど取り組んでいます。また契約書・重要事項説明書に追加・変更を加えたり、「高齢者権利擁護支援センター作成2021年版」を参考にして、法人に合った独自のチェックリストと、自己採点検シートを作成しています。一般職員向けにはチェックシートの解説文書で理解を深めるようにしています。令和5年1月からチェックシート活用を開始し、現場での早期発見に更に取り組む予定です。また高齢者あんしん相談センターと連携した体制も整えています。

・**要支援から要介護度の高い利用者まで支援ができる環境を整えています**

施設内に調理室があるため、利用者の栄養確保ができるよう食事常食からミキサー食まで計6種類の形態に随時対応しています。食事前には口腔体操を行い、利用者の口腔機能低下防止及び食欲増進に努めています。単独のデイサービスでは珍しく機械浴も設置されているため、重度の方だけではなく、利用者の状態が低下しても環境を変えず同じデイサービスを利用することができます。入浴は午前中のみで、入浴利用希望者も多くゆっくり入浴できる時間を取ることは難しいですが、皮膚状態を確認し、清潔保持ができることを目的に週2回は利用できます。

・**緊急時も想定し、日々の健康状態が把握できるよう、家族、職員で連携を図っています**

連絡ノートに自宅での食欲、睡眠状況、排便の有無など記載をしてもらい、利用者の体調の変化を把握しています。月1回体重測定をしていますが、必要な方には週1回実施するようにもしています。特に自宅での排便コントロールが難しい場合には、デイサービス利用時に座薬を使用して排便を促して利用者が気持ちよく過ごせるよう支援しています。また緊急時にも早急に対応ができるよう、救急医療情報として病歴や主治医、緊急連絡先、もしもの時の対応について利用者、家族の意向を確認し、救急車の同乗も行い、利用者、家族の不安軽減にも努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/100

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%	10.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 0.0%	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	87.0%	6.0%	0.0%	3.0%
			どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	68.0%	18.0%	6.0%	5.0%
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	75.0%	17.0%	5.0%	1.0%
			無回答・非該当 : 1.0%	
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	84.0%	12.0%	0.0%	0.0%
			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	82.0%	6.0%	10.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	8.0%	10.0%	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	84.0%	5.0%	10.0%	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	62.0%	12.0%	22.0%	3.0%
			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	86.0%	8.0%	1.0%	3.0%
			どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	8.0%	3.0%	1.0%
			どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%
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%	13.0%	12.0%	0.0%
			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	75.0%	12.0%	12.0%	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	82.0%	10.0%	3.0%	3.0%
			いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 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	65.0%	20.0%	10.0%	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	社会福祉法人東京都福祉事業協会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター長沼
事業所所在地	東京都八王子市長沼町1302番1号
事業所電話番号	0426-48-3161

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) 利用者一人ひとりの人格を尊重します。 2) 利用者の安全を確保し、その特性を大切に、豊かな人間性を持った希望の持てる生活ができるよう支援します。 3) 地域の人々との共生を重んじ、明るい街づくりに努めます。 4) 時代の要請をよく受け止め、利用者には選ばれる事業の実施に努めます。 5) 健全経営の実現を常に念頭に置き、効率的な施設経営体の確立に努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **利用者の意見や要望を採り入れ、職員の経験や特技を活かしたサービスに好評が得られています**

事業所は自立支援・重度化防止及び認知症との共存と予防のため、笑顔がいちばんをキャッチフレーズにして目標に取り組んでいます。より良いサービスの提供に向けた改善及び対策を目標に掲げ、利用者や家族の満足感のある取り組みをしています。利用者調査の中に様々な意見がありますが、全般的に良いとする意見が見られます。「長沼楽団という職員さんのバンド演奏を毎回楽しみにしています。急をお願いして利用日でもない日以外にも対応ができれば受け入れられて、家族として感謝しています」など、感謝に関する内容が多くなっています。

・ **利用者が食事時間を楽しみにすることができるよう工夫して提供しています**

利用者の状況に応じて、常食の他に、刻み食、ミキサー食を提供しています。基本的に手作りで食事、おやつを提供しています。クリスマス会、新年会、雑祭りなど季節感を取り入れた献立を毎月提供しています。また毎月の予定献立表を作成し、配付、掲示して、食事を楽しみに事業所を利用しようという気持ちを持ってもらえるように工夫しています。利用者の希望等を献立に反映し、食事への関心を持ってもらえるように努めています。また予定献立表には、栄養一口メモが掲載され、食への興味を抱けるよう工夫しています。

・

さらなる改善が望まれる点

・ **職員一人ひとりがマニュアルを理解し、活用のメリットを感じられるマニュアルの活用につながる見直しがされることに期待します**

職員のマニュアルは、食事、排泄などの支援項目ごとに具体的な支援手順が記載がされ、職員室に置いて職員が活用することになっています。職員アンケート調査の中で「職員はわからないときが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書を活用しているか」についての一般職員の「はい」の回答は半数に達していません。利用者に関わる職員一人ひとりがマニュアルを理解し、実践に活用することが課題です。マニュアルの活用のメリットを感じられ、効果的にサービス向上につながるマニュアルにしていくための見直しがされることに期待します。

・ **災害についての事業継続計画の策成に取り組むことが期待されます**

事業所は、川の近く、予想浸水区域に立地しています。災害が起きれば、避難対応だけでなく、復旧、再開等が直

ちに課題になります。事業所は、在宅で暮らしている高齢者の生活を支える、なくてはならない事業所です。そうした大事な役割を担っているからこそ、災害時の対応とともに、災害からの復旧、事業再開を視野に入れた事業継続計画を策定することが優先度の高い取り組み課題ではないかと考えられます。法人とも連携しながら、事業継続計画の策定に向けて取り組むことが期待されます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の人数を増やしていくための情報発信に力を入れています

事業所は市からの指定管理を受けており、認知症利用者など支援が難しい人が利用しています。稼働率目標を明らかにし、通所介護、認知症対応型通所介護のそれぞれの登録者数の目標を明らかにしてその達成を目指しています。事業所の利用を考えている人や家族に、事業所の特徴を伝える情報をホームページやパンフレット、広報紙で伝えています。また、居宅介護支援事業所のケアマネジャーに事業所の活動を見てもらうなどしています。利用者が増えることが地域のニーズに応えることにつながり、そのための情報発信に力を入れています。

・多様な活動メニューを提供し、利用者がサービスを楽しむことができる工夫をしています

歩行練習、ストレッチ運動、指体操等多彩なメニューの身体を動かす活動、脳トレやジグソーパズルなど頭を使う活動、カラオケ、輪投げ、職員楽団の演奏、おしゃべりなど、楽しむことがメインの活動など利用者が事業所に来て楽しみを見出せるよう多様な活動メニューの提供に力を入れています。点数を競う輪投げ、ボーリングなども取り入れ、利用者に生き生きとしてもらう工夫をしています。こうした活動を展開するうえで、キャッチフレーズ「笑顔が一番!」が、職場の明るい雰囲気での活動、利用者に笑顔をもたらす活動につながっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/80

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	85.0%	15.0%	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%	5.0%	7.0%	いいえ : 0.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	77.0%	17.0%	いいえ : 2.0%	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	87.0%	10.0%	いいえ : 0.0%	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	80.0%	10.0%	7.0%	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	92.0%		どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	5.0%	いいえ : 2.0%	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%	7.0%	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	72.0%	5.0%	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	87.0%	7.0%	いいえ : 2.0%	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	90.0%	5.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 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	85.0%	5.0%	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	85.0%	7.0%	5.0%	どちらともいえない : 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	7.0%	7.0%	12.0%
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	55.0%	12.0%	12.0%	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	社会福祉法人立川市社会福祉協議会
事業所名称	立川市社会福祉協議会デイサービスセンター
事業所所在地	東京都立川市富士見町2丁目36番47号
事業所電話番号	042-529-8396

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)基本理念 「誰もがふつうにらせるしあわせなまち立川」の実現</p> <p>2)使命 住民主体による福祉コミュニティづくり</p> <p>3)事業所の運営方針</p> <p>通所介護計画を作成して適切に対応する</p> <p>利用者の通所介護計画の作成にあたっては、状況を的確に把握して分析し、専門スタッフによるアセスメントによって援助の方向性や目標を明らかにする</p> <p>これまでに実施してきた高齢者に対するデイサービス事業の経験を生かして、利用者のニーズにあった介護支援方法を工夫する</p> <p>看護職員を配置することにより、健康管理に細かく気を配っていく</p> <p>介護職員の資質を高めるために、人権尊重の立場に立った研修、技術向上の研修、福祉理念に基づいた研修を行う</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の意思を尊重しながら、本来できることをやってもらい、生き生きと楽しく過ごせるようにしている 日々のミーティングでの話し合いや、職員研修におけるグループワーク等を通じて、利用者のプライバシーの保護や羞恥心への配慮、個人の意思の尊重等に対する職員の理解を深め、様々な工夫につなげている。アセスメントで、利用者の希望、趣味、嗜好などを聞き取り、事業所での支援に反映するように努めている。利用者一人ひとりに合わせて、手芸や塗り絵などの活動を提供し、生き生きと、楽しく過ごせるようにしている。認知症の利用者にも役割を持ってもらうなど、利用者の意思を尊重しながら、本来できることをやってもらうことを重視している。・ 以前より「手芸のデイ」が浸透しており、手芸を趣味とする利用者も多くなり、展示会等を通して利用者のやりがいと達成感を支援している 「手芸のデイ」としての評価が浸透しており、女性の利用者が多く参加している。利用者調査では工作や手芸で楽しんでいる等の意見が聞かれており、職員調査でも手芸を通して利用者の集中力が上がり、達成感が得られている等の意見が多く聞かれている。塗り絵も取り入れており、全国大会で大賞を受賞した利用者もいる。これらの作品は事業所内に掲示されており、称賛の声を受けて利用者がやりがいや達成感を感じることができている。オンラインでも作品展の様子を配信しており、家族や関係機関からも好評を得ている。・ 利用者の自立支援を目指し、毎月の研修会で職員の意識改革に取り組み、職員全体の意識が変わってきている 利用者の意思を尊重し、自立支援の視点で日々の業務を遂行している。管理者は、職員が主体的に、利用者のために何を行なうべきかを自ら考え、活動やサービスを提供することを求めており、会議や研修等を通して伝えている。業務の中で利用者とは個別にかかわる時間を作りながら、声をよく聞くことを推奨している。また、毎月研修会を開催しており、管理者が職員一人ひとりの報告書にコメントを記入してフィードバックを行ない、職員の意識改革に取り組んでいる。職員からも積極的に意見や提案が聞かれるようになっており、変化が見られている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p>

・事業所の「強み」といえるアピールポイントを、ブログ等を通じて積極的に情報発信していくことに期待したい

立川市社会福祉協議会のホームページで、サービス内容や運営方針等の情報を提供している。社会福祉協議会のSNSでも随時情報提供しているほか、「ほほえみ日記」という事業所のブログも開設している。ただし、ブログの更新が滞っている状況となっている。事業所の「強み」といえるアピールポイント、例えば、看護師や理学療法士といった専門職が配置されており、多職種によるケアが提供されていること、手芸などの活動が盛んで作品賞を受賞した利用者もいること等について、より積極的に情報発信していくことに期待したい。

・利用者のプライバシーや羞恥心に配慮しているが、スペースの限りがある中でも、よりきめ細かい配慮があるとなお良いと思われる

事業所では、利用者のプライバシーへの様々な配慮をしている。排泄の誘導は、他の利用者に分からないように小声で行い、失敗した際には迅速に対応している。トイレの扉の内側にカーテンを設置して、外部からの視線を遮ることができるようにしている。しかしながら、スペースに限りがあるために、リハビリを実施する場所が利用者の動線に近く、職員と利用者との会話が他の利用者に聞こえてしまうこともある。利用者の身体面の状況について話をする時には、周囲に気を払うなど、よりきめ細かい配慮をしていくことに期待したい。

・当事業所は男性の利用者が少なく、日によっては一人だけのこともあり、男性利用者も楽しめるような活動を検討することに期待したい

当事業所は9割以上が女性の利用者である。男性利用者が少なく、事前面接で利用者の生活歴や趣味などから、男性利用者との組み合わせを考えて、利用する曜日等を提案している。将棋などの趣味や、相性等を考慮している。しかし、利用する曜日によっては男性利用者が一人のこともあり、集団活動以外は、男性利用者が楽しめる活動が少ない状況となっている。感染症予防対策で座席の配置を調整していることもあるが、男性利用者の座席や楽しめるような活動内容を工夫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

・被災時の利用者の状況を把握する等、大規模災害等に備えてリスク管理を強化している

法人として事業継続計画を作成しており、同計画に基づいた災害対策に関する研修を行っている。事業所では、さらに災害発生時の対応を強化するために、「大規模災害時の職員参集に関するアンケート」を実施し、当事業所を含む在宅サービス係に所属する係長、介護職員、送迎ドライバー、サービス提供責任者、訪問ヘルパー等の職員の参集状況を改めて確認している。利用者対応における一覧表も作成しており、利用中に大規模災害が発生した場合の家族の対応の可否や、自宅に帰ることができるか等の状況も把握し、リスク管理を強化している。

・限られたメニューの中でも、利用者が楽しめる食事提供に取り組んでいる

事業所では、配食サービスを利用して昼食を提供している。「食事日誌」に則って手を加え、利用者の状況に応じた粥ミキサー、ムース、常菜一口、刻み、ミキサー等の食事形態で提供している。温め可能な汁物等については温めて提供している。現在、3ヶ所の配食事業者から週替わりでサービスを受けており、メニューがパターン化しない様に配慮している。また、春や敬老の日、新年には行事食を提供しているほか、外食週間として小グループで個々で好きな出前を取る等、楽しめる食事提供に取り組んでいる。

・コロナ禍でも感染症対策を図りながら、利用者の生活の幅を広げている

当事業所がある総合福祉センター内に情報コーナーがあり、地域情報を得やすい環境にある。法人の地域づくり係と連携し、ボランティアの活動の場として事業所を提供している。更に中学生の職場体験や大学生の実習等を積極的に受け入れており、コロナ禍でも、感染症対策を図りながら大学生の実習やボランティアによる月1回の書道、月2回の音楽療法、月4回の健康体操等を受け入れている。また、中学生とリモートで利用者とは百人一首を通じた交流があり、大いに盛り上がっている。様々な工夫で、利用者の生活の幅を広げる取り組みを行なっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/64

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%	12.0%	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	82.0%	7.0%	7.0%	どちらともいえない：2.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	67.0%	30.0%		いはいえ：0.0% 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	77.0%	20.0%		いはいえ：0.0% 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	85.0%	15.0%		いはいえ：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	75.0%	12.0%	10.0%	いはいえ：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	5.0%	7.0%	いはいえ：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	80.0%	10.0%	10.0%	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	57.0%	15.0%	27.0%	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	85.0%	7.0%	7.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	15.0%	7.0%	いはいえ：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	77.0%	12.0%	10.0%	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	77.0%	10.0%	12.0%	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	57.0%	20.0%	20.0%	いはいえ：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	40.0%	27.0%	30.0%	いはいえ：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）	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、互いを活かしあう職場にします。）

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の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

特に良いと思う点

・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。

さらなる改善が望まれる点

・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れると思われれます。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て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、薬の間違え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%

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あゆみえん
事業所所在地	東京都青梅市新町9丁目2153番地の3
事業所電話番号	0428-30-5554

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)性別・年齢・国籍などにかかわらず、誰もが働きやすい職場環境をつくっていきます2)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3)仕事を通じて人間力が向上する職場風土を形成していきます4)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行きます5)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

全体の評価講評

特に良いと思う点

・生活に密着した機能訓練を展開し、残存能力の維持・向上に努めています

機能訓練指導員を2名配置してADL・IADLの向上に取り組んでいます。午後の体操は機能訓練指導員が筋力トレーニングを目的として考案したオリジナルの体操で、同じ体操を繰り返すことで利用者も覚え動きが活発になります。生活リハビリとして洗濯物を干す・たたむなど自宅の暮らしに密着した訓練メニューを提供しています。機能訓練指導員と利用者が施設の外を歩き、歩行訓練を行っています。利用者の中にはADLの向上によりリフト浴から一般浴になったという効果もあり、適切な機能訓練提供されていることがうかがえます。

・食事や健康管理面で複合施設としてのメリットを活かした支援を提供しています

当事業所は特別養護老人ホーム、保育園、地域包括支援センター等複数の事業が併設された「あゆみえん」として運営を展開しています。そのため、食事も特別養護老人ホームの食事に準じて行事食やセレクト食、利用者の嚥下状態に合わせた食形態を選択することができます。さらに、看護師も特養と兼任で担当をしています。事業所内をラウンドしながら、利用者の健康状態を管理し、利用者の状態が急変した際にも、専門職としての見解から即時の対応をすることができます。複合施設のメリットを活かした支援が提供できることは、当事業所の強みでもあります。

・整えられた事業所の体制の中でメリハリが効いたゆとりのある支援が展開されています

当事業所では職員が定員に比べて厚めに配置されています。人員の配置に対しては、職員も納得をしています。約6年半前に併設の特別養護老人ホームが元の場所から現在地へ新築移転した際に事業所は開設されています。事業所内は十分なスペースがあり、設備環境も利用者や職員の使い勝手を考えた整備がなされています。そのため、職員はのびのびと支援に取り組んでいるように見受けられます。利用者を中心とする各職種の職員の連携による、メリハリの効いたゆとりのある支援が展開されているため、利用者もサービス提供への満足度を高めています。

さらなる改善が望まれる点

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

利用者へのアンケート結果の総合満足度は回答者の85%が「満足」以上であり、さらには「大変満足」が「満足」を大きく上回るといった高い評価が寄せられています。また、施設設備の充実、職種間の連携及び風通しの良い職場風土の形成も感じられます。事業所ではサービス向上に向けて異業種とのサービスの比較等も検討されているようです。しかし、リフト浴の利用やきめ細かな機能訓練の充実など、他のデイサービスにはない強みがありますので、自らが提供しているサービスについて、各方面に向け認知度を高めるアピールへの工夫が期待されます。

・活動プログラムへの参加を望まない利用者も参加できるレク活動の工夫が期待されます

利用者に対する活動プログラムは、午前中の個別のレクリエーション、午後はみんなで参加していく形でのプログラムが設定されています。ゲーム、歌、季節の行事、書道、生け花、制作といったプログラムが用意されています。活動への参加は自由です。コロナ禍といった事情もある（密を避ける、外出制限等）とは思いますが、活動プログラムに参加したくない利用者にも、希望に応じた多様なレク活動を用意することが望まれます。例えばグループを分けて、活動を進めていくといった工夫があってもいいと思われれます。

・自立度が高い利用者だからこそ起こりうるリスクを想定し、見守りを強化することが期待されます

利用者の要介護度は1・2が半数以上を占めており、自立度は比較的高いです。そのため、入浴や排泄介助が必要な利用者も少数です。とはいえ、トイレに入っている時間が長い場合には、ドア越しに声をかけたり、入浴の際にも見守りをしながら、皮膚の確認などもしています。しかし、自立度が高いからこそそのリスクも想定されます。介助などには遠慮がちな方もいます。そのため、なんでも自分でやろうとして転倒してしまうといったこともあります。動きが活発だからこそ、目配りを強化し大きな事故などにつながらない取り組みが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・新人職員のOJTでは、明確な指標が示されており統一したケアに取り組んでいます

OJTは、現場で実践的なノウハウや知識を取得できるといったメリットがありますが、教育する職員によっては、経験則によって指導をすることで、業務にばらつきが出てしまい、新人職員にとっては混乱をきたす要因にもなります。事業所では、介護技術チェックシートに基づいて新人職員の教育を行っています。シートはサービスマナーや介助、食事・口腔ケアについて、支援すべきことその理由について明確に示し、支援した日付と指導者を記録していきます。一定の技術向上への指標を示しながら指導をしているため、業務の標準化にも寄与しています。

・単身者へ機能訓練を兼ねた外出・買い物等のプログラムを実施しています

当事業所は、単身の利用者が3割程度を占めており、一人で買い物に行けない利用者も多くいます。そのため、利用者に対して機能訓練を兼ねたプログラムを設定し、職員が付き添い、利用者が希望するところに買い物に行くことができるように支援しています。また、お金のやりとりが難しい方に対しても、やりとりができるように訓練するプログラムも設定しています。単身生活で外出や買い物をすることがなかなか難しい利用者にとって、非常に有益なプログラムを構築することで、在宅での生活を支えることに取り組んでいます。

・プログラムの充実を図り、利用者が快適に過ごすことができるよう努めています

利用者がデイサービスで1日充実した時間を過ごすことができるよう、職員は取り組んでいます。機能訓練とレクリエーションが1日のプログラムに組み込まれています。8:30~15:30までのプログラム内容にメリハリがあり、非常に充実した内容となっています。新型コロナウイルスの影響により、調理レクなどは中止としたために、新しいレクリエーションメニューを職員で話し合いながら検討しています。プログラムを常に検証し、新しいことにも積極的に取り組んでいくことが、利用者の事業所に対する高い満足度につながっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/38

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%	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	90.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0% 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	87.0%	12.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 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	96.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	70.0%	22.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：3.0% 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	93.0%	6.0%	0.0%	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%	0.0%	0.0%
	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	80.0%	16.0%	0.0%	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	70.0%	12.0%	16.0%	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	83.0%	16.0%	0.0%	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	80.0%	16.0%	0.0%	0.0%
	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	74.0%	22.0%	0.0%	0.0%
	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	74.0%	19.0%	6.0%	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	74.0%	12.0%	9.0%	0.0%
	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	51.0%	22.0%	12.0%	12.0%

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	泉苑ケアセンター
事業所所在地	東京都府中市武蔵台1丁目10番地の4
事業所電話番号	042-366-0080

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) 「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」という法人の福祉理念を継承した事業運営を図ります。泉苑を利用される皆様には、公共性を維持した質の高いケアサービスを提供します。</p> <p>2) 「利用者が主人公」であることをサービス提供の基本とします。利用者が主体的に過ごす場として、安全で安心した環境が提供できるよう援助します。</p> <p>3) 利用者の人権と個人の希望や意思を尊重した個別援助・介護サービスの提供に努めます。公平平等を基本に、利用者の人権とプライバシーを尊重します。また、個人のニーズに合わせた生活支援・介護予防及び介護サービスの提供に努めます。</p> <p>4) 利用者と家族の絆を大切に、家族を含めて支援します。利用者及び家族間の歴史や絆に対する相互理解と連携が高まるよう働きかけ、家族の方に安心と信頼が得られるよう支援します。</p> <p>5) 地域福祉活動の拠点とします。泉苑を地域に開放し、地域の福祉拠点として任務役割を一層発揮し、地域に貢献します。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <p>・地域包括支援センター、特別養護老人ホーム、ショートステイ、居宅介護支援センターを併設し、包括的支援の連携事業に取り組んでいる</p> <p>法人の福祉理念「最も困っている人々のいのちと生活を支えます」に沿い、「利用者が主人公」であることをサービスの基本として安心安全な環境を提供し、利用者の持てる力を活用しながら住み慣れた地域で生活ができる支援に努めている。法人の歴史ある地域福祉活動や高齢者を見守る事業、地域包括支援センター、特別養護老人ホーム、ショートステイ、居宅介護支援センターを併設し、生活を支える様々な相談内容への対応や利用者の生活の質が向上するよう、連携事業に取り組み、高齢者の日々の暮らしと多様な介護支援を総合的、包括的に提供している。</p> <p>・業務が煩雑な状況や時間は限られるが日々のミーティングの場を設け、意見や提案を共有し、高齢者・家族に選ばれる事業所を目指している</p> <p>サービスを利用するために通いたいと思われ、選ばれる事業所を目指し、日々のミーティングや月定例会議、PC上グループウェアや法人共通のソフト等を活用し、部署内の情報共有や活発な意見交換を行っている。時間は限られているが日々のミーティングの場を設け、タイムリーに出される意見や提案についての検討をしている。更に、終業前には当日の業務が煩雑な状況でもミーティングの時間を確実に設定し、相談員、介護員、看護職員は専門の立場から利用者状況や援助に関する情報を提供し、利用者が安心して過ごす場所、環境を整える事に努めている。</p> <p>・決められたプログラムに拘らず、利用者の意向やその日の体調等に併せた過ごし方や環境を提供し、可能な限り臨機応変な対応に努めている</p> <p>事業所は自宅での利用者の生活リズムを尊重した支援を行なっている。決められた活動プログラムの提供に拘らず、利用者の意向やその日の体調・コンディションに合わせた過ごし方や環境を提供している。活動に不参加の場合も</p>

意思を尊重しどのように過ごしたいか適宜、声がけをして可能な限り臨機応変な対応に努めている。職員は帰宅後の生活を踏まえ体力的に疲れ易い、疼痛がある方等は食後や入浴後には休憩の声がけをしている。作品制作や読書の方、静養室、ソファで過ごす利用者も職員は常に視野におき利用者の意向に沿った過ごし方を支援している。

さらなる改善が望まれる点

・稼働率の向上を目指して事業所としての特色を打ち出し、引き続き居宅介護支援事業所への働きかけ等多様な手法を検討し実践してほしい

事業所では、事業計画で稼働率の向上と事業所のPRを重点項目に挙げている。地域での通所事業所が増えていること、コロナ禍での休止期間等もあり、危機感を持っている。今後とも事業所としての特色を打ち出し、地域の利用者や居宅介護支援事業所に存在を認識してもらう必要がある。事業所では、空き情報の提供、利用困難ケースの受け入れ、居宅介護支援事業所への訪問によるアピール、他事業所を見学して活動内容の参考にするなど、引き続き多様な手法を検討、実践し、稼働率向上への取り組みに期待したい。

・施設の老朽化に伴う入浴設備の改修、温水洗浄便座の設置、活動エリアの拡がりに見守りの必要があり環境整備の検討に期待している

利用者アンケートから、介護職員や各職員への感謝の言葉が多く聞かれると共に、入浴設備、温水洗浄便座設置についての声がある。入浴は1階の一般浴の使用、リフト浴槽は作動不良、3階特養の浴室を時間を決め利用し、コロナ禍には階の移動制限があり利用者の状態に合わせた入浴方法を工夫し行なった。フロアが広くデイサービスとしてのドアのない空間であり、利用者がくつろげる場の拡大として正面玄関ロビーも活用しているが、活動エリアの広がりには職員の目配りへの負担も感じられる。利用者や職員の動線に基づいたレイアウトの工夫を提案したい。

・業務分担の見直し、業務効率化のためのICT化の更なる有効活用、効率の良い記録等、課題解決に向けた取り組みを進めてほしい

事業所では、サービスの維持、向上策として、稼働率の向上と共に、業務分担の全体的な見直しと業務の効率化を挙げている。法人の事業計画でも「業務効率化のためのICT活用とICTによるサービスの質の向上」を謳っている。一方、ICT化をしても職員による効果的な活用、効率の良い記録の仕方、操作の習熟等の課題も多い。職員調査によると「業務の効率化に向けた更なるICT化を進めたい、マニュアルが整備されていない、職員の業務負担に偏りが出ている」等との声が寄せられている。今後、事業計画に沿って目標の確かな実現を目指してほしい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・コロナ禍にあってもサービスが提供できるようにという職員個々の取り組みを評価したい

事業所を取り巻く環境において様々なリスクが想定される。特に、ここ数年はコロナ感染症対策が緊急の課題となり、事業所を含む施設全体でその対応に努めている。併設施設でコロナが発生し、事業所も一定期間休業せざるを得ない状況となったが、職員の感染を防ぐことはもちろん、併設事業所で感染が発生してもデイサービス事業は継続できるように、職員の動線や休憩場所を施設全体として分けするなど、他の職員との接点を極力防ぐ努力を継続している。コロナ禍にあっても、利用者にサービスを提供したいという職員個々の取り組みを評価したい。

・地域包括支援センター併設により、利用困難者とされる方も受け入れる環境を整えている

事業所は地域の方々が安心して誰にも訪れる「老い」を受け止め、介護、生活援助が必要になっても住み慣れた地域で暮らせることを目指している。地域包括支援センターが併設しているので、変化する社会情勢や家族関係が希薄、身寄りのない方などへの対応も速やかに進められ、利用者の状況や変化を担当ケアマネジャーと共有し、在宅での生活が継続する援助をしている。サービスセンターに通うことで利用者自身のQOLを高める配慮や利用者家族の生活上の不安や相談援助に努めている。

・「持ち帰り弁当」を提供し利用者が安心・安全の食事がしっかり摂れるように努めている

食事の提供は厨房で管理栄養士の献立作成により調理され、利用者からは「食事が美味しい」との意見が多く聞かれた。献立は栄養バランスが良く季節毎の味覚を感じられ、和・洋・中華等のバラエティに富んでいる。事業所では利用者が安心して暮らせる支援として、独居や家族の帰りが遅い方等の希望者に対して、夕食の「持ち帰り弁当」を提供している。市の配食サービス廃止により事業所独自の食事を通しての地域貢献として提供し、通所利用者の約半数が「持ち帰り弁当」を利用し好評である。利用者が安心・安全の食事がしっかり摂れるように努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/95

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	79.0%	15.0%	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	95.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0% 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	59.0%	29.0%	6.0% 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	65.0%	29.0%	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	75.0%	18.0%	いいえ：2.0% 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：4.0% 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	86.0%	11.0%	いいえ：2.0% 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	77.0%	13.0%	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	61.0%	20.0%	18.0% 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%	9.0%	いいえ：0.0% 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	84.0%	11.0%	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	54.0%	36.0%	6.0% 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	52.0%	40.0%	いいえ：2.0% 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	68.0%	15.0%	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	31.0%	47.0%	20.0% 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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	府中市立あさひ苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市朝日町3丁目17番地1
事業所電話番号	042-369-0080

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)利用者へ深い共感を持つ 2)地域の方に感謝する 3)水、電気などの資源を大切に 4)常に防災を心がけ火をださない

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・多様な活動プログラムを用意して自由に選択できるようにしており、自宅以外の居心地の良い「居場所」の一つになるように支援している <p>多様な活動プログラムがあり折り紙、貼り絵、書道、スクラッチアート、編み物、脳トレなど、その日にやりたいことを選んで行える。チーム対抗のポッチャなどで競いながら体を動かすこともある。利用者には活動への参加を無理強ひせず、必ず意向を確認してから参加してもらっている。利用者同士の関わりを大切に、橋渡しの工夫もしながら、自宅以外の居心地の良い「居場所」の一つになるように支援している。コロナ禍で「旅行に行けない」との利用者の声から、居ながら旅行体験ができるオンラインサービスを利用して旅気分を楽しんでもらっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の個別状況に応じた「通所介護計画書」を作成し、職員全員で計画の内容に基づき支援し、介護記録システムに記録して共有している <p>「居宅介護計画書」をもとに、本人・家族の意見も取り入れ、個別状況に応じた「通所介護計画書」を作成し、職員全員で計画の内容を共有して支援している。利用者の日々の状況や支援内容については、基本的に介護記録システムに集約して毎日記録し、共有している。利用者の状態変化が見られた際など重要なことについては、介護記録システムの記録を個別に印刷して部署内会議、朝礼、夕礼で確認、共有して支援にあたるとともに、通所介護計画へ反映させている。今年度から利用者の全体像を深く捉えてより充実した支援につながるような試みを始めている。</p> <ul style="list-style-type: none">・自分たちの事業という意識を持ってもらうため、アンケートで意見を求め、取りまとめて一般通所事業所としての理念を策定している <p>日頃から、通所事業の役割や、すべきことを職員に伝えていたが、非常勤職員の比率が高いため、わがこととしてとらえてもらうのが難しかった。そこで、自分たちの職場、自分たちの事業という意識を持ってもらうため、2021年度の終わりにアンケートで意見を求め、取りまとめて一般通所事業所としての理念を策定している。事業所理念を介護計画書、事業計画書などに掲載してはいるが、高齢者施設あさひ苑の職員写真貼りだしに掲示し、通所の事務所ボードにも記載している。職員全体会議やサービス担当者会議出席時に事業所理念について触れている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・今後、新型コロナウイルス感染症対応の方法が確立してからどのようなことができるかを検討していくことが必要と思われる <p>近隣の小学校、中学校との交流や、納涼祭、もちつき、利用者の制作した作品展など、家族や近隣の地域住民も参加してもらえる行事を毎年開催し楽しんでもらっていたが、現在はコロナ禍のために家族や地域住民には参加しても</p>
--

られない状況にある。保育園児ともコロナ禍以前は手遊びなどを一緒にしていたができなくなっている。書道の指導、音楽など、多彩なボランティア活動を受け入れていた。コロナ禍のために外部との交流がほとんど行えていないが、今後、感染症対応の方法が確立してからどのようなことができるかを検討していくことが必要と思われる。

・サービス担当者会議の減少により、自宅環境の把握や情報共有が難しく、ケアマネジャー、家族の意向も確認しにくいことが課題となっている

居宅介護計画書をもとに、本人・家族の意見も取り入れた通所介護計画書を作成し、居宅介護計画書に沿って短期目標の6ヶ月、長期目標の1年を基本として通所介護計画書の見直しを実施している。しかし、コロナ禍でサービス担当者会議がなく、居宅介護計画書の変更を依頼しても変更されないことがあり、通所介護計画書の見直しに支障が出ている。サービス担当者会議の開催を求めても開催されないことなどにより、自宅環境の把握や情報共有が難しく、ケアマネジャー、家族の意向も確認しにくい現状にあり、打開策が課題となっている。

・職員育成を課題とし、内部研修を通じて、チーム全体で情報を共有し、チーム力の底上げにつなげることを目指している

人材確保が難しい現状において、安定した事業運営、サービス維持や人材定着への対策へ向けた職員育成を課題としている。外部研修への参加を積極的に進め、個々のスキルアップと、外部研修報告会を定期的に行うことで、内容の整理と伝達技術を向上させることを2021年度の目標として計画した。しかし、コロナ禍で外部研修への参加はできず、計画通りには実行できなかった。研修はインターネット上などで受講し、内部の伝達研修を通じて、チーム全体で情報を共有し、チーム力の底上げにつなげることを次年度目標として継続して取り組むとしている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員が年2回自己チェックを実施して意識を高め、毎月話し合いの場を設けている

事業所内で虐待防止推進委員会を立ち上げ、利用者の権利擁護に力を入れている。全職員が守るべき規範・倫理を職務規程などに明示している。年間計画に基づき法人全体研修（職業倫理とコンプライアンス）、内部研修（サービス提供の基本）を開催し、職員の理解が深まるよう取り組んでいる。“利用者に対して、「ちょっと待って」を乱用し、長時間待たせていませんか？”などの規範・倫理に関するチェック項目が含まれている「虐待の芽チェックリスト」を使って職員が年2回自己チェックを実施して意識を高めており、毎月話し合いの場を設けている。

・利用者個々の状態に合わせた食事形態などとともに、持ち帰り弁当を提供している

利用者個々の状態に合った「食」の提供に力を入れている。食事形態（一口大・刻み・ペースト状）は柔軟に対応している。塩分制限、アレルギーがあれば代替えし、個々の状態に合わせている。食器、スプーンなども身体状況に合わせてできる限り自分で食べられるようにしている。安定した在宅生活へとつなげられるように、「夕食持ち帰り事業」を実施し、高齢家族や独居の人の夕食作りの軽減、栄養バランスの確保として、夕食・持ち帰り弁当を提供している。独居で後片付けなどの処理が上手にできない人などには事業所で食べてから帰る支援もしている。

・「服薬マニュアル」に沿ってダブルチェックなどをして配薬し、誤薬を防止している

服薬管理を徹底し、誤薬防止に力を入れている。朝の迎え時に預かった薬は「服薬マニュアル」に基づいて、まず看護師が曜日ごとの「配薬表」と付け合わせて確認し、職員2名で利用者の名前を読み上げてダブルチェックしている。服薬時には薬袋の名前を読み上げ本人確認しながら内服してもらうなど誤薬防止の徹底を図っている。飲み込みを確認し、嚥下障害の場合はトロミをつけるなど、個々の状態に合った方法で確実に服薬を実施している。独居などで朝食後の服薬、時間ごとの薬などで服薬が困難な利用者については、事業所の支援で協力することもある。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/81

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%	8.0%	いいえ : 2.0%	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	84.0%	6.0%	8.0%	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	73.0%	15.0%	6.0%	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	80.0%	11.0%	6.0%	いいえ : 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	68.0%	17.0%	11.0%	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	88.0%	6.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	6.0%	いいえ : 0.0%	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	80.0%	13.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	40.0%	20.0%	40.0%	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	77.0%	15.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	6.0%	15.0%	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%	11.0%	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	71.0%	17.0%	8.0%	いいえ : 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	11.0%	15.0%	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	40.0%	11.0%	6.0%	42.0%

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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	府中市立よつや苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66番地
事業所電話番号	042-334-8133

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)わたくしたちは、二十一世紀における地域に根ざした福祉社会の新たな進展と多様な福祉文化の創出に積極的な役割を果たします。 2)わたくしたちは、利用者が、住み慣れた地域での生活が続けられるよう、共に支え共に生きる地域福祉のまちづくりに寄与します。 3)わたくしたちは、利用者が、尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、保健、医療と福祉を総合した支援に努めます。 4)わたくしたちは、利用者個人の尊厳が守られるよう、利用者の自己実現と選択を尊重し、利用者本位のサービス提供を目指します。 5)わたくしたちは、地域に開かれた運営とサービスの質の向上に努め、利用者やご家族が満足される「価値あるよつや苑」を創ります。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・自立支援ケアの基つき「歩くで元気に」基ついたサービスが浸透し、在宅生活の維持・継続に繋がっています

法人独自の自立支援ケアの基つき「歩くで元気に」の要素を活動に取り入れ、職員が意識して歩行支援に取組み対応力が上がり、殆どの方が歩く機会や椅子への座り直しなど取り入れるようになりました。こうした働き掛けが少しずつ利用者の方にも浸透していったことで、自発的な運動する変化が見られています。パワーリハビリ器機を利用者が1人でも安全に使用できる工夫や利用者の希望や住環境に合わせた訓練を実施しています。これらの取組みが在宅生活の維持・継続に繋がっており、家での生活に役立つ機能訓練として期待されています。

・創作活動や食事の楽しみから利用者の活動意欲を向上させ、満足度につながっています

創作活動や食事を楽しみに継続して利用者されている方も多く、季節毎の行事や様々なクラブ活動が用意され、趣味活動や創造性を発揮する機会となっています。季節を感じる写真や話題となった新聞を掲載して利用者同士の会話のきっかけを作るなど和やかな雰囲気を作り出しています。また、食べる楽しみとして、お刺身などが人気で海鮮丼や天ぷらなどの提供と行事食や在宅で簡単にできる献立を紹介し、利用者・家族から好評を得ています。利用者自身が選択できる工夫や楽しみを見つける機会を増やす事で、活動意欲を向上させ、満足度につながっています。

・一般と認知通所を分離させ、担当制による役割の明確化と自主性の引き出しにより運営体制の仕組み化が進められています

職員の担当制によって役割と責任範囲を明確化して自主的に取り組めるような仕組みをつくり、担当業務の進捗状況を面談などのコミュニケーションの場で共有しながら、通所事業チームの構造化を進めてきました。今期は特に、一般通所と認知症対応型通所を様々なリスクや利用者ニーズに対応するために完全に分離することで、例えば一般の利用者が担当職員をしっかりと認識できるようになったり、認知症では利用者が落ち着ける空間になるなど、それぞれの特徴をつくるように各通所の担当職員が役割を認識して取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の個別性や主体性を引き出す具体的な目標設定と支援方法を明確にしたケアマネジメントの質の向上を期待

します

利用者・家族の希望を踏まえた生活課題を明確にした計画を作成し、利用者の心身の変化等の情報を家族やケアマネジャー等から聞き取って状態に応じた支援となるよう努めています。利用時の変化を観察し、その時の本人の言葉や表情を記録することを職員会議でルール化して情報共有を図っています。今後の課題として、職員の気づきや提案を利用者支援に活かしていきたいとしており、本人の思いや気持ちを丁寧に聞き取ながら本人の前向きや気持ちをやっ
てみたいと思える具体的な目標設定と支援方法を明確にしたケアマネジメントの質の向上を期待します。

・利用者が事業所を意識的に活用し、活動や過ごし方を自己決定できるよう支援し、利用者主体のサービス提供の工夫が望まれます

利用者の自立を支援する方針から、自主的にデイサービスでの生活を送るよう働きかけています。利用者に血圧測定やパワーリハビリの操作方法を指導したり、食器洗い・食器拭き・下膳等の家事的なことや、車いすの操作、活動の準備や椅子の設置等に徐々に拡大し、現在では利用者に定着し自主的に進めています。今後は更に、利用者が事業所を意識的に活用し、サービス内容を自身で選択、自己決定することを基本として、一日のスケジュールや活動の選択、他の利用者との自主的な活動をする等自立を支援する利用者主体のサービス提供の工夫が望まれます。

・コンセプト定義の再確認と行動計画・目標へ紐づけによる、実行計画の一層の体系化が期待されます

昨年度までコンセプト「魅力」を基に、職員個々の解釈のもとで提供サービスの魅力づくりに努めてきましたが、今季管理層の交代と一般と認知通所の分離をいた中でどのように継承するかは課題と思われます。事業体制を見直し
た中でも職員の提案が活発になりつつあるので、あらためて「魅力」コンセプトイメージもしくは魅力の要素を職員を交えてすり合わせるが必要と思われます。また品質目標兼報告書の具体的な行動計画・目標に定義した魅力要素ををどのようにして実現させていくかを、それぞれの事業の職員と検討し展開することが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/94

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：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	73.0%	11.0%	8.0%	5.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	58.0%	23.0%	8.0%	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	79.0%	14.0%			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	67.0%	23.0%	8.0%		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	79.0%	17.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	8.0%			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	88.0%	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	61.0%	14.0%	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%	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	79.0%	11.0%	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	79.0%	8.0%	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	76.0%	14.0%	8.0%		いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	11.0%	11.0%		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%	11.0%	11.0%	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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	老人デイサービスセンターときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	050-5540-0862

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) ゆとりと安心のその人らしい生活支援 2) 子どもからお年寄りまで多世代交流により、敬老の心、人を愛する心をはぐくむ 3) 住み慣れた地域で暮らし続けることが出来るような個別ケアの実施 4) 専門性と知識のある人材の確保・育成 5) ご利用者・ご家族の満足度向上への追求

全体の評価講評

特に良いと思う点

・不測の事態発生時でも適切に判断・行動できるように体制が整っている

感染症蔓延や自然災害など、事業所業務継続に対するリスクに予め対策を講じている。当日の事故発生時・緊急時対策マニュアルはもちろんBCPも法人にてすでに策定されており、不測の事態がいつ起こっても対応できるように整えている。事故対策・感染症・BCPなどの各種委員会を立ち上げており、月1回の頻度で話し合いの場を作っているため、常に最新の情報を獲得出来ている。委員会で出た情報に関してはデイ会議で全体化されており、全職員が理解できるように仕組みが整っている。

・利用者が自由に過ごせるデイサービスの実現に組織一丸となって取り組んでいる

利用者が自ら行いたい活動を選択し、好きな過ごし方ができるように様々な活動を予め準備している。事業所が用意している活動申し込み書を見る限りでも、無料有料問わずおよそ40件を超える活動内容となっており、その活動内容を選択するだけでも楽しいと感じられる。利用者アンケートにおいても「個人の自由を認めて頂ける」「自由に過ごすことができる」「色々な活動があり楽しい」との意見が多数見受けられる。利用者の自由を叶えるためには職員のスキルの高さや連携が不可欠なため、一人ひとりのレベルの向上に取り組んでいることがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

・各種の課題に対して具体的な改善策を構築し、新規利用者獲得につなげられたい

社会資源の活用や地域との交流・自由に過ごせる環境など事業所の特色をしっかりとパンフレットやホームページにて外部に情報発信している。見学対応に関しては送迎車使用も可能としており、全体活動であれば体験も認めている。ただし、感染症蔓延に伴い見学者数の減少や登録者数の減少が見受けられ、稼働率も65～70%程となっている。空き情報はケアマネジャーからの問い合わせ時に回答しているが、送迎ルート調整の関係などで積極的な新規獲得の営業に至れていない現状があるため、事業所全体で改善に取り組み、新規利用者獲得につなげられたい。

・趣味活動の増加や職員の業務削減を図るために、ボランティアの活用を今一度検討されたい

コロナ渦の中でも、事業所の特色として打ち出している併設している保育園児との交流を継続出来ている。窓越しでの交流やビデオメッセージのやり取りは利用者にも好評と伺える。今年度は、保育園児との直接交流も企画するに至ることが出来たが、依然としてボランティア参加は0名となっている。人材不足の解消や趣味活動に幅を持た

せる意味でもボランティアの力は大きいため、ボランティアコーディネーター中心に検討を行い、活用に至れることを目指されたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所独自の情報共有ツールを使用して、迅速に職員間で情報を伝達している

2種類の情報共有ツールを作成しており、業務関連の情報は「連絡ノート」、利用者関連の情報は「気づき」に分けて記載されている。どちらのノートもフロアの端に設置されており、いつでも記入・確認が行えるため、迅速な情報共有ツールとして確立されていると言える。「連絡ノート」「気づき」は必ず確認済みのサインを徹底させ、情報共有漏れの無いような仕組みとなっている。職員自己評価の意見の中に、「職員間での情報共有・相談がしやすい」との声も複数聞かれている。

・食事が楽しみになるように事業所一丸となって取り組んでいる

主食8形態、副食6形態に対応でき、利用者への安全な食事提供に取り組んでいる。アレルギーや好き嫌いによる代替え食はもちろん、当日の体調などによる食事形態変更も適宜対応している。併設している特別養護老人ホームとのイベントに沿って、デイサービスでも毎月特別食を提供しており、利用者の楽しみとしている。安全な食事摂取が出来るように、理学療法士が介護職員への食事介助技術指導や利用者の姿勢観察を行いつつ、看護師が利用者の嚥下チェックを行い、多職種連携での支援に力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/79

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	80.0%	17.0%	0.0%	2.0%
			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	88.0%	5.0%	6.0%	0.0%
			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	60.0%	25.0%	5.0%	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	82.0%	17.0%	0.0%	0.0%
			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%	20.0%	0.0%	2.0%
			いいえ : 0.0%	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%	0.0%	2.0%
			どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%	0.0%	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	82.0%	8.0%	8.0%	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	68.0%	8.0%	20.0%	2.0%
			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	91.0%	5.0%	0.0%	2.0%
			どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	68.0%	20.0%	11.0%	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	82.0%	14.0%	0.0%	2.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	82.0%	14.0%	0.0%	2.0%
			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	77.0%	11.0%	11.0%	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	57.0%	8.0%	8.0%	25.0%

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	社会福祉法人町田市福祉サービス協会
事業所名称	小山田高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都町田市下小山田町3580番ふれあい桜館1階
事業所電話番号	042-797-9489

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)利用者の思い、その人らしさを大切にして、その人の視点に立ったサービスの提供に努めます。2)利用者の現存機能に着目し、自立を促すよう支援します。3)楽しみながら機能訓練や社会参加ができるようサポートし、自立支援、社会的孤立の解消を促します。4)介護者（家族）の精神的・体力的な負担を軽減し、在宅生活が継続できるようサポートします。5)職員一人ひとりが個性と能力を発揮できる職場環境作りに努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の特性に配慮し、「個別支援」に取り組んでいる

利用者の特性に配慮し、利き手の方から話しかける、嚙下体操を取り入れる、入浴や移動時の介助など必要な支援に取り組んでいる。安全に配慮しながら利用者の状態を把握し、利用者とは気軽な会話をするなど、有効な時間になるように努めている。介護場を視察した際にも、バス到着時のお迎え、デイルームへ到着してからの誘導などが、適切に行われている様子が確認できている。その人らしく一日が過ごせるように選択プログラムや個別の趣味活動などの機会を設け、「個別支援」に取り組んでいる。

・利用者の日常の状況は家族やケアマネジャーに的確に伝え情報の共有に努めている

日常的な利用者のサービス利用時の心身状況については、連絡帳により情報を提供している。バイタルや活動の様子などを毎回記載している。また送迎時の家族と職員の機会も大事にしており、口頭での伝達を行っている。利用者に状況変化などが見られた場合は随時電話連絡している。介護支援専門員に対してはサービス担当者会議の中で利用者の状態を共有し、モニタリング表でわかりやすく報告している。毎月末にサービス利用の実績表を届ける際や随時必要に応じて利用者情報を添え、利用者の近況を知らせるよう努めている。

・

さらなる改善が望まれる点

・生活課題の解消を目指した専門的な機能訓練を計画されたい

事業所では看護師や介護職員を中心に、機能訓練の要素を取り入れた各種のアクティビティやプログラムを実施して、利用者の心身の活性化に取り組んでいる。ただし、機能訓練指導員を配置して、利用者の一人ひとりの身体状況を評価して機能訓練を行うことには取り組んでいない。利用者の要望を踏まえて目標を設定して、個別機能訓練計画書を記載し、3か月毎に進捗や達成状況を確認しながら心身の活性化につなげる仕組み作りを一考されたい。

・利用者情報をさらに共有し支援を充実することを目指している

日常の利用者の様子はケース記録などによって把握しており、業務日誌などに特記事項を記載し、職員間で共有す

る仕組みも整っている。日々の申し送りははじめ毎月定例のミーティングを開催して、状態に応じたサービス提供や各種プログラムへの参加を促し、適切に1日が過ごせるように取り組んでいる。職員自己評価の自由意見欄には、さらに人員体制を充実させ、利用者情報の共有化を更に推進しながら、プログラムの充実を図ることを目指しているとする声が聞かれている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・家族との連携を図りながらサービスを提供している

送迎時や連絡帳などによって家族とのコミュニケーションを図ることに力を入れており、今回行った利用者アンケートの「要望などを伝えた時は、きちんと対応してくれるか」の設問に関しても高い満足度が得られている。また、利用者個人の尊重については研修などの機会を通じて周知しており、虐待や虐待に類似する事例が発見された場合には、地域包括支援センターと連携して対処する仕組みが整っている。複合施設内の委員会活動においても事例検討などを行い、身近な問題として認識することに努めている。

・利用者・家族の負担にならない送迎方法を行っている

送迎前には利用者の出欠席や体調変化等の状況確認を行い、当日の状態に合わせた乗降ができるよう対応している。送迎時は家族とのコミュニケーションづくりの場所と捉えて送迎の時間帯、乗車時間、コースについては、車酔いの有無、心身状況、生活環境などの意向や情報に十分配慮し設定している。送迎時の突発のアクシデントなどで時間変動が大きくなる場合も状況連絡に努め、随時対応している。送迎車の中での過ごし方に座席の工夫などの配慮がされている。

・その人らしく、思い思いに過ごせる居心地のよい空間作りに取り組んでいる

利用者一人ひとりが「その人らしく1日を過ごせる」ような自分の居場所を選べるようにしている。利用者と会話する機会を数多く設けることで、「好きなこと」や「あまり得意でないもの」を職員が把握し、情報共有に取り組んでいる。利用者が居心地よく、また次回も通って来たいようになるように、連絡ノートを使い家族とも情報を共有している。利用者調査の「過ごし方は個人のペースに合っているか」の設問に関しても、高い満足度が得られている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/62

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	88.0%	8.0%	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	73.0%	11.0%	11.0%	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	67.0%	17.0%	14.0%	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	76.0%	17.0%	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	76.0%	20.0%	いいえ：0.0%	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	94.0%	5.0%	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	94.0%	5.0%	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	73.0%	8.0%	14.0%	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%	20.0%	11.0%	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	91.0%	8.0%	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	79.0%	11.0%	5.0%	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	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	82.0%	11.0%	いいえ：2.0%	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	76.0%	17.0%	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	67.0%	8.0%	5.0%	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	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	合掌苑翠の杜
事業所所在地	東京都町田市金森東3丁目18番16号
事業所電話番号	042-799-2146

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)人は尊厳を持ち権利として生きる 2)合掌苑に関わるすべての人を幸せにする 3)人間大好き 4)笑顔をいつも絶やさずに 5)右手にロマン、左手にソロバン

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員間ではメールを活用して情報共有している

当事業所では、メールを活用して情報共有をしている。毎日の利用者の様子、会議の内容の報告、事務連絡等全てメールで配信している。勤務が休みの際にも、次の出勤前に確認が出来るようになっており、情報のもれが起りにくい環境となるよう取り組んでいる。職員全員がアカウントをもっており、外部発信は出来ないようになっている。また、家族とも必要に応じて、メールでのやりとりが出来るようになっており、電話連絡の煩雑さが無い。

・利用者一人ひとりの情報を網羅した細かな食事表を作成し、どのような状態でも美味しさと楽しさを提供できるように取り組んでいる

食事表の内容は、数種類の食事形態、禁食、アレルギー、嗜好、制限内容、食物品（自具具やエプロンなど）に関する事項、介助時の留意点など多岐にわたり、その内容が利用者一人ひとり利用曜日分けされてわかりやすく記載されている。食事に携わる多職種の職員はいつでもその表を確認でき、その表を基本として食事提供を行っている。食事に関しての変更が必要な際は速やかに刷新し、常に新しい情報で食事提供ができるように配慮している。食席にはパーテーションを設置して、食前の手指消毒の徹底を行いながら感染防止にも努めている。

・

さらなる改善が望まれる点

・ボランティアの受け入れを再開し、利用者との交流がスムーズに行われることが期待される

コロナ感染症が落ち着き、ボランティアの受け入れが出来るようになったとき、以前のように多くのボランティアの参加が予想される。3年間、利用者ボランティアとの関係性が切れているので、改めて参加のあり方を検討し、確認しながら、ボランティア、職員共に笑顔で利用者との交流が再開されることが期待される。また、技能実習生の受け入れも始まっているので、改善を必要とされる部分に対するマニュアルなどの整備を期待したい。

・デジタル化とアナログ継続が必要な事務作業を振り分け、その作業による負担軽減に努めて、介助に集中できる環境整備を期待したい

数多くの情報共有シートや表がありどれも丁寧で緻密な内容となっているが、帳票類含め手書きによる紙面が多く、新しく作成をしたり、更新を行うなどの手直しが必要な際は、すべて手書きで行われファイリングも紙面で綴っている。職員のヒヤリング内容でも業務のデジタル化を希望する声があり、デジタル化によりPCやタブレット内での

作成や更新、ファイリングや閲覧ができれば、事務作業にかかる時間が短縮され、利用者の介助やコミュニケーションの時間に費やす事が出来ると思われる。今後デジタル化とアナログ継続の検討がさ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

・ボランティア活動の中止に伴い、職員全員で話し合い工夫して業務を行っている

コロナ禍前には、多くのボランティアの受け入れをしており、作業や書道などさまざまな活動がある中で、好きな活動に参加してもらっていた。しかし、感染症の拡大により、ボランティアの受け入れを中止せざるを得なくなり、それに代わって職員だけでどのように対応するかを検討してきている。その結果、日曜日の利用をなくして、日曜日に行っていた業務（会議録・メールの記録、環境整備等）を他曜日に振り分けるために、全体会議で話し合い、職員全員で協力して業務を行っている。

・サービスや管理に関して利用者の細かな表を作成し、多職種で共有のうえ支援している

「食事表」「一般浴評価表」「服薬チェック表」などサービスや管理に関して、利用者一人ひとりの細かな表を作成している。食事に関しては厨房職員や現場の職員が一目で利用者の嗜好や食形態、禁食などが把握でき、食べる美味しさと楽しさを提供できるように努めている。入浴には入浴責任者を設置し、利用者の状態に合わせて時間や曜日、浴槽の形態を決めて、安心して清潔保持が保てるように配慮している。どの場合でも多職種で確認、検討、意見交換を行ってから改善、決定、共有をしており、チームでの連携を意識して支援を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/201

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	79.0%	15.0%	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	79.0%	6.0% 6.0% 7.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	67.0%	18.0% 10.0%	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	82.0%	10.0% 6.0%	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	70.0%	21.0% 6.0%	いいえ：1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	81.0%	14.0%	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	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%
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%	9.0% 7.0%	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	51.0%	14.0% 32.0%	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%	10.0% 6.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	14.0% 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%	9.0%	いいえ：1.0% 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	75.0%	17.0%	いいえ：3.0% 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	70.0%	18.0% 10.0%	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	50.0%	31.0% 17.0%	いいえ：1.0%

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	中町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都小金井市中町2丁目15番25号特別養護老人ホームつきみの園
事業所電話番号	042-386-6513

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)「四恩報謝」の教えに則った「聖労」を実践する。 2)地域と共に育つ施設づくりを目指す。 3)規則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する。 4)地域に根ざし、地域に信頼され、地域に支援される施設づくりを行う 5)職員を「人財」として尊重し、職員満足の向上に取組む。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・褥瘡や胃ろうなど医療的ケアが必要な方も積極的に受け入れ、重度化しても自宅での生活を継続できるよう支援している

利用者の在宅生活の継続や家族のレスパイトを目的に、医療的ケアが必要な方も積極的に受け入れている。これまで胃ろうの方や吸引が必要な方、人工肛門、バルーンカテーテル留置などの医療的ケアが必要な方を受け入れている。処置の状況に応じて訪問看護事業所との連携や併設特養の看護職員とも連携を図り、支援をおこなっている。気管切開など受け入れが難しい場合もあるが、現場を中心に「どうすれば受け入れが可能か」を考えて対応している。

・理学療法士を配置し、利用者の身体機能の維持・向上に積極的に取り組んでいる

利用者個々の家庭状況や身体状況に応じた個別機能訓練計画を作成するため、理学療法士が自宅へ訪問し生活状況の確認や在宅生活での課題点を把握している。具体的な改善例として、入院やショートステイを利用され一時的にADLが低下した利用者に対して機能訓練をおこない、これまでの生活ができるレベルにまで回復した方や立ち上がりや足の上りがスムーズになった方もいる。また、機能向上だけでなく、車椅子利用の方には座位姿勢の確認や臥床される方には安楽な体位やクッションの入れ方を指導するなど、利用者のポジショニングにも配慮している。

・ICT化を進めることで業務の効率化・情報共有での効果が発現しており、夜勤配置人数の減や残業時間の削減といった効果が見られている

業界全体の人手不足の対応や働き方の見直しの取り組みを進めており、その一環としてICT化を進めている。全室に睡眠状態を観察する眠りSCANを設置、職員が個別の端末から直接記録入力や業務連絡ができる環境を整えている。介護ソフトの切り替えを機に、タブレット、スマートフォン、ネックスピーカなどを活用し、職員間の連絡体制の改善を図り、連携がスムーズとなっている。介護ソフトの記録機能を活用し、利用者情報の共有が容易になっている。これらの取り組みを進めることで、夜勤の人員配置や残業時間の削減が図られている。

さらなる改善が望まれる点

・新型コロナウイルス感染症の収束を見据え、利用者の地域イベントなどへの参加や地域交流に向けたさらなる取り組みに期待する

利用者の安全を第一に考え、感染防止策を取りつつ運営をおこなっている。そのため、感染防止のため、ボランティアの受け入れを中止し、外出支援や地域住民との合同イベントにも参加しない状況が続いている。コロナ禍前は「外出会」や「買い物会」「地域との合同避難訓練」等、利用者が地域に出ていく機会を多様に設け、地域住民との関

わりが持っていた。コロナウイルス感染症の収束を見据え、これまでの感染対策のノウハウを活かしながら、今後の利用者の地域イベントなどへの参加や地域交流に向けたさらなる取り組みに期待する。

・マニュアル等のさらなる活用が期待される

常勤職員の平均在職年数が14.3年と長く、職員の入れ替わりも少ない。また、併設特養の勤務歴のある職員も多いため、マニュアルの役割が希薄になっている。そのため、マニュアルを活用するのは、新規入職者の育成のときくらいである。他方、職員アンケートでは、「職員間での業務量に偏りがある」などのコメントも寄せられていた。職員の力量差による業務の偏りをなくすためにも、マニュアル等のさらなる活用が期待される。

・職員への情報共有の強化とともに、当事者意識の醸成のために、職員の意見を経営面・運営面に活かすためのさらなる取り組みを期待したい

新たな取り組みとして、職員が積極的に法人運営に参加することを目的とした「改善・提案制度」を設け、施行する予定であったが、コロナ禍の中で一旦は中止となっている。職員アンケートでは、職員が知っておくべき運営状況や課題など重要事項が必ずしも浸透していないという面がうかがわれた。そのため、職員に必要な情報を確実に共有し、運営に関する意識を高めるためにも「改善・提案制度」も含めて、職員の経営面・運営面での参画のための更なる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

・事故対応委員会の対策と介護現場での実践により、多面的に事故防止に取り組んでいる

事故については法人独自の定義によって怪我の有無に関わらず発見時の様子を確認し、施設内で情報共有するため事故報告書を作成している。多職種で構成する事故対応委員会で、直近3か月で発生した事故内容の確認や発生内容、時間帯を分析して対策を検討し、防止策を提案している。福祉用具の点検や安全な介護の自己チェック（小テスト）、外部研修への参加、外部で起きた事故に関する事例の共有をおこない、介護現場にフィードバックしている。機能訓練連携会議が中心となって、移乗介助やポジショニングに必要な福祉用具の情報を収集し検討している。

・経験豊富な職員が多く、利用者家族にとって安心の体制を整えている

支援にあたって最も心がけているのは、根拠のないことはしないようにしている。また、本人のできることは本人にしてもらい、本人の力を奪わないようにするなど自立支援を大切に支援している。当事業所の職員は併設の特別養護老人ホームの勤務経験も含め介護の経験が豊富な者が多い。そのため、食事・排泄・入浴の三大介護に関しては十分な力を保有しており、利用者一人ひとりの希望や意向を大切に支援している。利用者家族にとって安心の体制を整えている。

・利用者や家族の要望、身体状況に応じた送迎サービスをおこなっている

利用者の自立支援をおこないつつ安全な送迎サービスを提供するために、ADL把握や環境確認をおこなっている。玄関から車までの距離がある場合は、車椅子での移動をおこない、車への乗り込みはステップを利用して乗車するなど、安全に配慮しつつ本人の機能を活かしている。また利用者の状態に応じて、送迎の順番にも配慮しており、車酔いがある方などは順番を後にしている。また、送迎をドライブのように楽しみにしている利用者もあり、利用者の気分により、臨機応変な送迎サービスを提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/100

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%	9.0%	いいえ : 1.0%	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	71.0%		どちらともいえない : 3.0%	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	57.0%	26.0%	13.0%	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	88.0%	7.0%	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	73.0%	19.0%	いいえ : 3.0%	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	88.0%	7.0%	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	94.0%		どちらともいえない : 1.0%	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	82.0%	13.0%	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	65.0%	9.0%	23.0%	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	92.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	5.0%	5.0%	いいえ : 1.0%
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%	13.0%	13.0%	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	71.0%	13.0%	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	73.0%	11.0%	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	44.0%	17.0%	36.0%	いいえ : 1.0%

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

・利用者に関連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）	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。 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。 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。 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。 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。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <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">・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 <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">・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 <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">・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 <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%

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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ほんちょうケアセンター
事業所所在地	東京都東村山市本町3丁目43番地1
事業所電話番号	042-399-2102

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)生命の輝きを見出すことのできる福祉サービスを提供する。 2)1.利用者良し 2.職員良し 3.地域良し 3)ご利用者に合わせた役割を担っていただき、自身や意欲を取り戻し、その人らしい在宅生活を続けられるよう支援する。 4)園児や地域のボランティアの方々など世代間交流の場とし、地域の居場所づくりを目指す。 5)常にご利用者の声に耳を傾け、ご利用者の立場に立って、何を求めているのか考え行動する。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ アクティビティサービスを充実させて個別のニーズに合わせた利用者主体の活動を提供し、生活の活性化を図っている <p>事業所のアクティビティサービスとして、ストレッチ、健康椅子体操、棒やお手玉、タオル等、身近な物を活用した多様なリハビリ体操や食事前の口腔体操、認知機能低下予防プログラムのシナプソロジー、卓球、創作活動、音楽、麻雀、囲碁、園芸等の多くのクラブ活動がある。その中から個別ニーズに合わせて選択し、本人が自ら準備ができるよう物の配置を考慮する等、主体的な活動となるよう工夫している。また、シナプソロジーインストラクターを5名養成して、認知機能低下予防プログラムの充実を図る等、利用者の日々の生活の活性化を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 家庭や地域において継続した生活ができるよう利用者の状態に合わせた生活リハビリを積極的に取り入れている <p>家庭や地域において継続した生活ができるよう、利用者の状態に合わせた生活リハビリを積極的に取り入れている。自立支援や重度化予防への取り組みとしても生活リハビリに重点を置き、これまでの経験や、好きなこと得意なことに合わせて役割を担う場面を創出している。配膳、下膳、洗濯物干し、たたみ、花を活ける、連絡帳に感想を記入する、クラブ活動の準備をする等、主体的に行動する機会を多く持つことで自立生活が継続できるよう支援を行っている。また、生活リハビリと合わせて個別の機能訓練も実施することで、利用者の意欲向上につなげている。</p> <ul style="list-style-type: none">・
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の理解を深めるためのアセスメントシートの更新のしくみの再構築と実践が望まれる <p>科学的介護情報システムを導入し、サービスの質の向上及び加算の算定に積極的に取り組むための体制を整備している。アセスメントシートには生活歴、趣味・特技、現症・既往歴の他、ADLやIADL等を集約して、利用者の理解を深めており、通所介護計画書の見直しの際に更新するしくみを設けているものの、アセスメントシートの更新に関しては十分にできているとはいえないとの認識を持っている。今後は、現状の課題を検証し、どのような方法であれば更新できるか等、職員からの提案・アイデア等も募って、しくみの再構築と、実施の徹底が望まれる。</p>

・各マニュアルの業務及び介助手順における留意事項に「根拠」を示す等により、さらなる内容の充実が期待される

「業務マニュアル」を整備している他、新人研修では基本理念、基本方針、行動規範、倫理綱領、就業規則等に加えて、通所介護事業における基本の考え方、「自宅での生活が主体」「主体性を大事に」「相手の立場に立って」「連携を心がけて」「常に進化します」について、具体的な場面等も取り入れながら説明している。11項目からなる具体的な行動指針も伝達し、標準化を目指している。一方で、現状のマニュアルは手順のみのものがあるため、介助場面における留意事項を反映することで、「根拠」ある支援となるようさらなる内容の整備が期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・専門知識を得る研修や養成講座の研修を受講し、サービスの質の向上に取り組んでいる

事業計画書に身体介護や個々の利用者に合わせて対応ができるように職員の知識・対応力の向上につながる内部研修を取り入れ、学びの機会提供を目指す旨を掲げ、WEB配信による外部研修を介護職全員が受講できる場を設けている。また、認知症ケアの知識を深めるために、認知症サポーター養成講座や認知症ケアに関わる研修受講の促進も図り、シナプソロジー（認知機能低下予防プログラム）の1日の実施頻度を高めるため、インストラクターを5名養成する他、利用者の心身状態に応じた個別の機能訓練の導入によりサービスの質の向上に取り組んでいる。

・職員体制を変更して経年の課題であった経営環境の整備に取り組み、成果が見られている

介護保険報酬改定に伴う経営環境の影響から、平成30年度より「ほんちょうケアセンター」全体の施設長を配置せず、訪問介護、居宅支援、通所介護の各事業の管理者が運営する体制に切り替えて4年目を迎えている。法人から管理者をサポートする人材を派遣して、運営やサービス提供等、さまざまな課題への相談を受けるとともに、アドバイスをを行うことにより、管理者一人ひとりの力量が高まっている。事業所においても法人内他通所介護事業所の休止に伴い、定員を5名増員させる他、個別機能訓練加算を取得する等により、経営の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

46/90

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	89.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 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	76.0%	13.0%	10.0%	
	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	71.0%	8.0%	17.0%	
	いいえ：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	82.0%		10.0%	
	どちらともいえない：4.0% いいえ：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	82.0%	6.0%	10.0%	
	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%		15.0%	
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%		8.0%	
	どちらともいえない：2.0% 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	86.0%		13.0%	
	どちらともいえない：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	60.0%	8.0%	30.0%	
	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	82.0%	6.0%	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	82.0%		15.0%	
	どちらともいえない：2.0% 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%		15.0%	
	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	80.0%		15.0%	
	どちらともいえない：4.0% 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%	6.0%	13.0%	
	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	52.0%	19.0%	26.0%	
	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	社会福祉法人敬愛会
事業所名称	デイサービス敬愛の森
事業所所在地	東京都東村山市富士見町1丁目14番地3
事業所電話番号	042-306-3199

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)利用者の基本的人権が保護される支援を実践します。 2)利用者が安心して家庭的な生活ができるように支援します。 3)利用者が生き甲斐を持って生活できるように支援します。 4)利用者の健康を維持できるよう血流（脳・身体）の改善支援します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・併設の「森の食堂」の厨房と連携し、定食や天ぷらそば・うどんなどから利用者が自ら選択できる食事を提供している

食事は併設の「森の食堂」の厨房で調理しており、定食A、B、百歳御膳、タンメン（夏は冷やし中華）、天ぷらそば、天井、たぬき、きつねうどん・そば（いなり付き）から好みのものを選べる。いなりが好評という。敬老の日などには行事食を楽しめる。好みの食事を自ら選択することは楽しみであり、利用者本人の意思決定の機会でもある。また、食事を温かい状態で提供している点も好評である。さらに「日替わり弁当」を夕食に持ち帰ることもできる。

・マシンを6台用いたパワーリハビリテーションにより、普段使わない上肢、下肢、体幹の筋肉を動かすことで心身の活性化を図っている

事業所の特徴の一つであるパワーリハビリテーションはマシントレーニングを軽負荷で行い、上肢、下肢、体幹をバランスよくトレーニングし、全身各部の使っていない筋肉を動かすものである。これは軽い有酸素運動である。このマシントレーニングにより、動作性・体力の改善をめざし、さらに動作・体力の改善がその人の自信になることが期待されている。そうして、心身の活性化を図っている。なお、利用者の身体状態や体調に合わせて負荷を調整しており、6台のマシンの利用者一人ひとりの設定値はPCで管理している。

・事業所では、足裏体操やテレビ体操、脳活プリントなどに加え、認知症予防を目的に運動と認知課題を組み合わせたコグニサイズを行っている

事業所では、パワーリハビリテーションの他にも血流改善目的の足裏体操やテレビ体操、ダンベルなどを用いた体操、脳活プリント、口腔体操などを実施している。さらに、コグニサイズという国立長寿医療研究センターが開発した運動と認知課題（計算、しりとりなど）を組み合わせた、認知症予防を目的とした取り組みを行っている。これは軽く息が弾む程度の負荷のかかる全身運動とたまに間違える程度の頭で考える課題とを組み合わせたものである。いずれの活動メニューも強制されるものではなく、利用者自身が選択して行っている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所で入浴する必要のある利用者の要望に、十分に対応できる体制を整える必要がある

現在事業所では、自宅での入浴が困難な利用者の希望に十分に答えることができない状態にある。これは利用者の要望に応えられるだけの人員を十分に確保できないことが主な原因となっている。心身状況や住宅環境などの問題から自宅での入浴が困難な利用者に対して、事業所において入浴介助を提供する必要を強く感じているものの有効な解

決策を見いだしていない。事業所を営業日はすべて待機者が出ている状態であり、入浴人員を確保が緊急の課題となっている。自宅で入浴困難な利用者のニーズ応えるべく早期に人材を確保する必要がある。

・利用者の希望に合った送迎体制を今後も維持するために、送迎の人員の確保と育成が必要となっている

事業所の特徴として利用者の生活習慣に配慮した送迎を今後も継続していくためには、送迎人員を増員する必要がある。また、送迎担当の職員は介護の経験をしたことがないので、接遇や高齢者の送迎に適した運転技術を習得させる必要もあり、これらの条件を満たした送迎人員の確保は難しい現状にある。すでに現状の送迎体制の維持が困難となってきたる曜日もある。さらに送迎は一人に対応するために集合住宅の場合には利用者を車に乗車させたまま、職員が車から離れることができないため、対応できない場合もあり送迎体制の再構築が求められている。

・利用者が興味・関心をもてるような趣味活動など、運動メニューを増やしていく必要がある

利用者が通所利用に積極的になれるよう事業所内のレクリエーションなどのプログラムや、機能訓練の成果が目に見えやすい運動メニューについて再考する必要性を事業所は認めている。さまざまな利用コースや事業所内での活動を選択できるようになっているが、長く通っている利用者などが飽きないで利用できるような工夫をすることで、事業所の利用が楽しみになるよう現在職員間で意見交換をしている。幸いコロナ禍による活動制限も解除されつつあるので、事業所の特色を生かした利用者の生活が活性化されるようなプログラムの作成を期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の主体性を尊重し、事業でのプログラムや食事などを自分で選択できる

事業所では利用者が主体性を持って事業所の利用ができるように、通所時の活動や食事を自由に選べるようになっている。活動についてはパワーリハビリ、TV体操、脳活、各種レクリエーションなどを選択し、食事は施設内で一般に解放されている食堂のメニューをアレンジしたものから常時5～6種類を選択することができる。現在コロナ禍によりカラオケなどの活動は休止されているものの利用者は事業所で思いおもいの活動で心身状態の向上や、それぞれの興味・関心に応じたレクリエーションを楽しんでおり、利用者を中心とした運営が高く評価される。

・一人ひとりの乗車時間を短くし、希望者には事業所名を外す配慮をして送迎している

送迎はデイサービスの要と言われるほど重要なサービスである。事業所では必要な運転手の人数が多くなるが、利用者の快適性を重視し利用者一人ひとりの送迎車に乗っている時間を短くしている。また、希望者には事業所名を外す配慮を行っている。さらに、車いす用の送迎車の手配や自宅玄関までの送迎の場合に添乗員がいないため車中に利用者を置いておけないことにも配慮したコースを考えねばならず、送迎調整の手間は事業所にとって大きな負担であり、時には送迎ができず対応できない場合もある。それでも利用者の快適性を優先している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

56/80

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	82.0%	12.0%	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	73.0%		19.0%	どちらともいえない：3.0% いはいえ：3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	64.0%	23.0%	10.0%	いはいえ：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%	14.0%		いはいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
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%		いはいえ：1.0% 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	82.0%	5.0%	10.0%	いはいえ：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%		10.0%	どちらともいえない：3.0% いはいえ：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	75.0%	14.0%	10.0%	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	53.0%	23.0%	21.0%	いはいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	7.0%	8.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	10.0%	10.0%	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	71.0%	16.0%	12.0%	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	66.0%	21.0%	12.0%	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	75.0%	12.0%	12.0%	いはいえ：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	39.0%	30.0%	26.0%	いはいえ：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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち北高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都国立市北3丁目2番地15号棟1階
事業所電話番号	042-571-0200

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) 地域のもう一つの家として、必要としている方への支援に努めます。2) 利用者の立場に立ったケアを実践します。3) 利用者のための援助を家族と一緒に考え、家族の負担を軽減できるお手伝いをします。4) 地域との絆を大切にし、地域に選ばれ信頼される施設にします。5) チームワークを大切にし、元気のある職場を目指します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・感染症対策の徹底を継続しながら、チーム一丸となって利用者の生活を支えている

国内外の新型コロナウイルス感染症拡大が続く中で感染症対策の徹底を継続し、状況に応じて業務や活動内容・手順の確認・見直しを行っている。利用者・家族のニーズを重視しつつ、活動内容や活動範囲については熟慮しながら取り組んでいる。事業所内に地域包括の窓口、配食サービス事業を備えており、柔軟かつ確に対応できるスキルを持つ経験値の高い職員を中心にチーム一丸となって利用者の地域社会での生活を包括的に支えている。

・細やかで気遣いある丁寧な対応とともに、専門性かつ柔軟性のある支援を提供している

利用者個々の心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好、希望や意向等を十分尊重し、専門性かつ柔軟性のある支援が提供されている。思いやりのある細やかな配慮の下で利用者の心に向き合い寄り添いながら、利用者個々の特性や状況に応じたコミュニケーションが図られている。明るく和やかな雰囲気の中で職員が情報共有・意見交換を密に行い、連携を図りながら支援を提供しており、利用者調査でも職員の親しみ深く、明るく丁寧な対応や細やかな気遣いある丁寧な支援は利用者および家族から高く評価されている。

・活動プログラムの充実を図り、利用者が楽しみながら活動に取り組めるよう工夫している

新型コロナウイルス感染症予防のため、外出行事やボランティアによる活動を中止や一部制限が続いている。そのため、健康体操・作品作りや活動プログラムの充実を図り、利用者が多様な活動や個別に楽しめる活動に取り組んでいる。手作業・運動的ゲーム・音楽（歌）のほか、様々な場面で無理なく継続できるように、心身状況に合わせた活動を取り入れている。手作業等の活動では作業工程を分けて、個々の状況に合わせて巧緻性を高められるように内容の工夫をしている。また、自然に触れる機会として園芸や梅ジュース作りも行っている。

さらなる改善が望まれる点

・地域に開かれた福祉拠点として、地域の中で必要とされるセンターを目指す取り組みの継続に期待

事業所内に地域包括窓口、配食サービス事業を備え、都営団地の一角に位置する環境を活かし潜在化するニーズに対応するべく近隣地域の居宅介護支援事業所の訪問、近隣の多世代の人々との関わりやボランティア活用、近隣への買い物や外出、図書館など地域資源の活用等を進め、センターの一層のアピールに努めている。国内外の新型コロナウイルス感染症拡大により地域との関わりが困難な状況が続いているが、地域に開かれた福祉拠点として地域の中で必要とされるセンターを目指し、役割を発揮できるよう今後も継続した取り組みが期待される。

・ボランティアの協力による活動の再開や、利用者の楽しみのためにできることの実現に向けて引き続き検討を重ねていきたいと考えている

新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、ボランティアの多くを受け入れができない状況が続いている。ボランティアの方へ事業所の様子を手紙で知らせしたり、電話で連絡をとるなどの交流は続けている。昨年度からは屋外で活動できる園芸ボランティアの方の協力も得て、植物を植え鑑賞するなどの取り組みや今年度はサロンコンサートでピアノやバイオリンの生演奏を楽しむ活動を実施できた。今後も感染症の流行状況や動向を確認しながら、利用者とボランティアの方との交流の機会が再開できるよう取り組み、引き続き検討していきたいと考えている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者・家族が安心して利用を開始・継続できる環境・職員体制の継続

新型コロナウイルス感染症拡大の影響は大きく、心配や不安感からセンターを休んだり利用回数を減らす利用者が増加する状況があり、新規利用の獲得が難しい期間もあったが、センターとして感染症対策を徹底し、利用者・家族に安心してもらえるよう環境・職員体制の整備を図っている。外出制限などの状況の中で高齢者の在宅生活の幅がより狭まり、ADL（日常生活動作）低下につながることを危惧し、利用者・家族への細やかな相談対応や状況・ニーズに応じたわかりやすい説明に一層努め、安定した利用状況に向けて継続して取り組んでいる。

・毎月のごちそうの日や実演おやつなど、食事が楽しくなるよう取り組んでいる

食事を楽しみにしてもらえるように、行事食や毎月ごちそうの日を設けている。端午のランチ・アジサイランチ・夏バテ防止ランチ・長寿のお祝い御膳など季節や行事にちなんだ献立を用意している。また、実演おやつとして、夏まつりのかき氷、たこ焼き、たい焼き、焼きそばなど利用者の前で手作りすることもあり、作っている様子や匂いなども楽しむことができる。おやつの際の飲み物をコーヒー・紅茶から自身で好みの物を選ぶ機会もある。また、食事の際にはBGMを流すなど、落ち着いた雰囲気の中で食事ができるように、食事場面の環境も工夫している。

・理学療法士・看護職を中心として、個別の機能訓練の充実に力を入れている

利用者・家族の機能訓練への希望やニーズに応じて、個別機能訓練を実施している。週1回の理学療法士・看護職は常時2名体制の配置をしている。理学療法士が定期的に機能評価を行い、個々の身体状況や日常生活に必要な動作など個別状況に応じたプログラムを作成している。全体で行うプログラムの中で体操や、口腔体操、レクリエーションとして手作業を取り入れ、生活場面に応じた機能維持・改善に繋げている。また、生活環境に合わせた個別の訓練による歩行機能や体力低下防止、手作業等で手指の巧緻性を維持・改善に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/65

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	87.0%	6.0%	6.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	91.0%	8.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	74.0%	12.0%	12.0%	いはいえ：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%	17.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：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	63.0%	6.0%	29.0%	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	85.0%	14.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	8.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：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	68.0%	31.0%	どちらともいえない：0.0%	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	31.0%	68.0%	どちらともいえない：0.0%	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	78.0%	19.0%	どちらともいえない：2.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	46.0%	53.0%	どちらともいえない：0.0%	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	25.0%	74.0%	どちらともいえない：0.0%	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	14.0%	82.0%	はい：2.0%	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	78.0%	6.0%	14.0%	いはいえ：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	10.0%	87.0%	どちらともいえない：2.0%	いはいえ：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	社会福祉法人もくせい会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター武蔵野
事業所所在地	東京都福生市福生2300番4号ヨコタホーム
事業所電話番号	042-551-5514

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) 敏速に気持ちよく思いやりのある介護 2) 地域に密着したサービスの提供 3) 家庭的な環境のもと入居者一人ひとりが主役となり生きがいを持って生活できるホーム 4) 質の高いサービスを提供できるプロの集団としての自覚を持つ 5) 正直で素直な気持ちを持ち、自己目標設定、自己研鑽をするよう努力する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が主役となるサービスを心がけ、家族の不安を少しでも軽減できるよう温かい声かけやサポートをしている

利用者一人ひとりの個別状況を把握し、状況に応じた柔軟な対応をしている。利用者が主役となるサービスを心がけ、家族の不安を軽減できるような温かい声かけやサポートに努めている。サービス提供時間も利用者ニーズに合わせている。急な送迎時間の変更や利用日程変更等の要望にも柔軟な対応をしている。また、利用者の入浴回数に制限を設けず、個々のニーズに沿って入浴の回数を決定している。浴室は一般浴と個浴、チェアー浴を備えて、心身状況に応じた入浴が実施できるようにしている。

・ベランダを活用した園芸活動やレクリエーションなど、利用者が意欲的に参加できるプログラムを用意している

法人の特別養護老人ホームの併設であり、5階部分が通所介護のフロアになっている。建物の最上階にあり、日当たりも良く、ベランダを使用した園芸活動も盛んである。さつまいも、なす、かぼちゃなどを利用者とともに、苗・種から栽培をして、収穫したものを管理栄養士や調理員の協力も得ておやつ等で提供している。また、書道、陶芸、造形、手芸、色彩画、レクリエーション等の様々な活動があり、利用者が個々の好みに合った活動に参加している。レクリエーションは、機能訓練要素のある内容を多く取り入れている。

・事業所内および法人内の連携を図り、安定的な事業運営に向けて組織的に取り組んでいる

事業所が入る建物内には、同法人の特別養護老人ホームやショートステイ、居宅介護支援事業所、訪問介護が併設されている。利用者の安全の確保に向けて、法人全体で委員会を設置、開催し、事業継続計画（BCP）の策定、事故・ヒヤリハット報告の分析や事例検討、感染症予防対策および発生時の対応の検討などを実施している。事業所においては、朝・夕のミーティングおよび月1回のセンター会議等で職員間の意見交換を進めて連携を図り、利用者満足度の向上を目指し、サービスの充実、リスクマネジメントの推進に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・活動の合間や帰りの送迎時間までの時間帯を活用してできる小さな活動を充実させたいと考えている

利用者がその人らしさを発揮して快適に過ごせるように、利用者一人ひとりの状況や意向に沿った多様な活動を行っている。レクリエーション、書道、造形、読書など個々の好みに応じた活動に参加してもらうほか、静かな環境や一人で過ごす方が落ち着ける方には、ゆっくりと過ごせる環境を整えている。朝に通所してから入浴を待っている時

間や帰りの送迎までの時間など、次の活動までの間の過ごし方を見直して短い時間にもできる小さな活動を充実させることで、利用者の過ごし方の幅が広がるようにしたいと考えている。

・稼働率向上を目指し、引き続き関係機関との連携やサービスの充実に取り組むことが望まれる

現在1日の平均利用者数は25名前後となっており、稼働率は85%程になっている。新規利用者の確保や利用回数増に向けては居宅介護支援事業所に毎月訪問や電話連絡を行い、空き情報の提供やサービスのPRに取り組んでいる。また、利用者の満足度を満たせるよう、活動の充実や個々の意向に応じたサービス提供に努めている。こうした取り組みにより昨年度は利用者数実績も向上した。今後もさらなる稼働率向上を目指し、継続した取り組みが期待される。

・安心安全なサービス提供の維持に向け、人材の確保と育成を図っていく

職員の勤続年数が長くチームワークが図られている一方、職員の高齢化や一人ひとりの力量の差により安全面へのリスクが高くなっていることが事業所の課題となっている。職員の技術・知識の向上に向けては、外部研修への参加を勧めるほか、毎月のセンター会議において運営の方向性の統一と育成のための研修を行っている。今後は職員の人入れ替わりを見据えた人材の確保と育成に取り組み、安心安全なサービス提供の維持につなげたいと考えている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用希望につながるよう、わかりやすい情報提供や丁寧な見学対応を心がけている

法人全体でホームページ・パンフレットを整備するほか、事業所の活動や年間行事・料金等の詳細が伝わりやすいよう独自のリーフレットを作成している。見学者にはリーフレットの他に月の活動予定表や献立も渡し、サービス内容や利用の流れ、曜日ごとの雰囲気の違い等についてわかりやすく説明している。職員配置に余裕がある際は見学の送迎も行うなど丁寧な対応を心がけている。居宅介護支援事業所への情報提供やPR活動も積極的にを行い、利用希望につながるよう取り組んでいる。

・個別状況に合う食事形態や献立表のデザイン変更等、楽しくおいしい食事提供に努める

食事は自前給食にて対応しているため、利用者意向や職員の意見を取り入れた食事を提供できる。食事形態も利用者の嚥下等の状況に応じて、常食以外に粥、柔らかい副菜、刻み食、ソフト食などに対応している。またその日の状況に合わせ、食事形態の変更も臨機応変に対応している。食事をより楽しみにしてもらえるように、毎月配布している献立表を新しいデザインにしている。季節感のあるイラストを入れて、文字の大きさも変更している。食前には嚥下体操も行うなど、楽しくおいしい食事になるように取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/80

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	94.0%	5.0%		
	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	83.0%	5.0%	5.0%	5.0%
	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	64.0%	27.0%	5.0%	
	いいえ：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	86.0%	10.0%		
	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	62.0%	24.0%	10.0%	
	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	94.0%	5.0%		
	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	97.0%			
	どちらともいえない：0.0% いいえ：2.0% 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%	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	59.0%	18.0%	21.0%	
	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	89.0%	10.0%		
	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	81.0%	13.0%	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	70.0%	16.0%	13.0%	
	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	75.0%	10.0%	13.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	21.0%	5.0%	
	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	54.0%	18.0%	5.0%	21.0%

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	社会福祉法人狛江福祉会
事業所名称	こまえ苑
事業所所在地	東京都狛江市岩戸南4丁目17番17号
事業所電話番号	03-3489-2404

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)利用者・家族に「喜ばれ、選ばれ、信頼されるこまえ苑」を目指す。2)利用者・家族が幸せでご満足いただける安心安全の利用者本位のサービスに努める。3)地域とのふれあいを大切に地域における福祉サービス提供主体の中核としての役割を果たしていく。4)職員の満足度の向上を目指す。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・活動の提供方法や環境を整え、利用者が楽しく快適に過ごせるよう取り組んでいる

広々としたデイルームや活動室は明るく開放感がある。午前は職員が楽しい話やラジオ体操を交えて進める朝の会としっかりと身体を動かす体操の時間となっており、活動ごとに場所の移動や場面の变化があり、気持ちの切り替えにもなっている。広くて長い廊下は安全に歩くことができ、自主的に歩行訓練を行う利用者もいる。周囲の利用者の座席も変わることによっていろいろな方と交流を持ち、楽しく快適に過ごせるよう配慮している。

・利用者の主体性を重視し、意向に応じて参加できる活動や機会を様々に設けている

介護予防・健康増進コンテンツの配信システムを活用したカラオケ・音楽や体操など幅広いレクリエーションのほか、午後の活動は2種類用意して、利用者の好みや状況によってやりたい活動を選択することができる。利用者の主体性を尊重し、活動の無理強いはず、興味や関心・意欲を観察して必要に応じた働きかけを行っている。オセロや将棋・囲碁・麻雀など、頭や指先を使う活動を楽しんだり、手工芸の活動の準備を手伝うなど意向に応じた関わりの機会を設けている。

・安心安全・親切丁寧を目標に接遇マナーの向上に努め、利用者本位の支援を心がけている

職員は安心安全・親切丁寧を目標に接遇マナーの向上に努め、一人ひとりのペースに合わせた利用者本位の支援を心がけている。利用者との積極的な関わりを大切にしており、声かけや見守りを通して個々の思いを汲み取るよう努めている。飲み物や活動プログラムなど利用者自身が選択できる機会を設け、個々の希望や意見を尊重している。利用者の行動を制限するような声かけは行わず、危険がある場合はすぐに支援できるよう見守っている。複合施設で経験を積んだ職員も増えており、多角的な視点でのサービス提供につなげている。

さらなる改善が望まれる点

・マニュアルの見直しを行い、入力業務の効率化を図ることが望まれる

サービスの基本事項や手順を定めた業務マニュアルは、職員の配置に合わせて項目を設定し作成している。マニュアルの更新手順を定めており、更新時には原案作成後にシミュレーションを実施して見直し箇所の点検を行うことと

している。ICT（情報通信技術）システムの導入にあたり記録業務に変更が生じていることから、全ての職員がシステムを活用できるように新たにマニュアルを作成し、入力業務の効率化を図ることが望まれる。

・**利用者のニーズに即した、「選ばれるデイサービス」作りに向けた取り組みを進める必要性を感じている**

活動の提供方法や環境を整え、利用者が楽しく快適に過ごせるよう取り組んでいる。利用者や家族のニーズが多様化するとともに、地域の通所事業所の数も増えている。事業継続のための環境が厳しさを増す中で今後も「選ばれるデイサービス」となるよう、事業所としての強みや事業内容を確認し改善する取り組みを進めていく必要性を感じている。それぞれの職員の専門性を高めながら、現在も実施している個々の利用者の意向や要望に応じたサービス提供をさらに追求していきたい。

・**「選ばれるデイサービス」の実践につなげていくためにさらに職員のスキルアップを図りたい**

職員の定着率が高く、利用者・家族との良好な関係が築かれており、安定したサービスを提供することができている。しかし、「選ばれるデイサービス」を実践するためには、新しいことを取り入れていく柔軟性も必要と認識している。事業所として実現するための見通しや計画を立案するとともに、認知症対応・介護技術・接遇など様々な研修の充実を図り、さらに職員のスキルアップにつなげていくことが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**羞恥心に配慮した支援を提供するため、利用者の思いを汲み取るよう努めている**

日常の支援において利用者のプライバシー保護に努めている。特に入浴や排泄の支援では利用者の羞恥心に配慮し、希望者には同性による介助を実施する。入浴支援の際には利用者やゆっくりコミュニケーションを図る機会となっており、促しへの返答などから利用者の思いを汲み取るよう努めている。トイレは車イスで使用する際のスペースを考慮してカーテンを設置するほか、排泄用品は個人が特定されないよう収納方法を工夫するなど、限られたスペースを有効活用している。

・**家族や関係機関とも連携し、利用者の意向や主体性を尊重した支援を提供している**

活動は基本的に2種類用意して、利用者の好みや状況によってやりたい活動を選んでもらう。2種類の活動は手工芸とカラオケやレクリエーション的なものなど、対照的な活動となるよう配慮している。家族や利用者の意向とともに活動への参加状況なども連携しており、主体性を尊重し無理強いをしないようにしている。必要に応じて個々に合わせた働きかけを心がけている。利用者の支援は適宜関係する機関と連携して毎月の利用状況の報告のほか、気になった変化や通所時の様子などについても情報を共有している。

・**利用者の主体性を尊重し、必要に応じた働きかけにより楽しく過ごせるようにしている**

午後の活動については基本的に2種類の活動を用意して、利用者の好みや状況によってやりたい活動を選んでもらう。カラオケと手工芸、ゲーム的なレクリエーションと手工芸など、対照的な活動を用意している。活動ごとにいる方と交流を持ち、楽しく快適に過ごせるよう配慮している。利用者の主体性を尊重し活動参加の無理強いはないが、興味や関心・意欲を観察し、必要に応じて働きかけを行う。オセロや将棋・囲碁・麻雀など、頭や指先を使う活動を楽しむ方もいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

84/120

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	88.0%	5.0%	いいえ：2.0% 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	82.0%	8.0%	どちらともいえない：4.0% 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	61.0%	21.0%	9.0%	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	88.0%	5.0%	いいえ：2.0% 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	80.0%	10.0%	5.0%	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	88.0%	8.0%	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%	5.0%	いいえ：0.0% 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	86.0%	7.0%	どちらともいえない：4.0% 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	65.0%	9.0%	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：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	88.0%	5.0%	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	86.0%	9.0%	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	86.0%	9.0%	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	88.0%		どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 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	46.0%	22.0%	28.0%	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「お好みおやつの会」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の多かった、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）	<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、個人の尊厳の維持と幸福追求を目指す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) 「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

・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%