

評価結果概要版



令和5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

・要望が多い入浴に応えられるように体制を整えています

入浴は要望が多く、以前から待機者が多い事が課題でしたが、その解消に力を入れて取り組んできました。利用調整や職員配置等により、従来よりも多くの利用者に一般浴槽で入浴いただく事ができました。利用者調査では「本人にあった入浴方法で対応してくれている」、「お風呂が大きくて気持ち良い」、「家ではシャワーなのでお風呂に浸かる事を目的として利用しており、気持ちよく帰ってきます」等、入浴に対する好評が散見され、その満足度がうかがえます。特に良い取り組みとして、高く評価できます。

・感染対策の緩和に伴い、フロア内等の直接見学や体験利用を再開しています

今年度より、見学や体験利用を再開しています。今まではコロナ禍の為、日々の活動をまとめた動画や写真等を見ていただいたり、フロア後方付近から見学していただく等の対応をしていました。現在は、感染対策の緩和を受け、フロアに直接入り、設備や活動の様子を直接見学していただいています。また、体験利用も再開しており、居宅介護支援事業所等に情報を発信する等、利用促進に向けて積極的に取り組んでいます。今後の取り組みが、新規利用に繋がる事を期待します。

・個別機能訓練の効果を家族へ可視化し、報告するようにしています

個別機能訓練加算対象者には、利用者の自宅環境や生活状況等に合わせた個別メニューで訓練を実施・評価しています。定期的な実施により、例えば、歩行機能の改善や立ち上がり動作の習得・機能維持が図れています。実際の訓練時の様子を撮影した動画を活用し、家族に取り組み内容やその効果を視覚的に報告でき、好評でした。映像化する事で在宅生活での取り組みにも役立っているようです。利用者調査の「事業所での活動や機能訓練が在宅生活に役立つか」の設問に回答した約70%の方が「はい」と回答しており、特に良い点として高く評価できます。

さらなる改善が望まれる点

・ニーズアンケート等の定期的な実施に期待します

昨年度、利用者家族や居宅介護支援事業所等を対象としたニーズアンケートを実施しています。アンケートの結果をもとに、ニーズの多かった入浴や機能訓練、理美容等に取り組んでおり、家族へのアンケート調査でも、「希望に沿って対応してもらっている」、「入浴を目的に利用しており、気持ちよく帰ってきている」等、好評です。管理者は、利用希望者や関係機関等に向け、事業所の強み・特徴等を発信し続けられるように、定期的なニーズアンケート実施を検討しています。稼働率向上の取り組みの1つとして、アンケート等の定期的な実施に期待します。

・デイサービス独自の広報誌作成に期待します

管理者は、デイサービスをより知っていただく為にデイサービス独自の広報誌作成を検討しています。SNS等で日々の活動等の情報発信もできますが、パソコン等が得意ではない方にも事業所の情報等を届けられるように検討を続けています。現在、相談員の異動等により、取り組みが滞っていますが、管理者は職員体制が整った際、改めて広報誌作成に向けて取り組みたいと考えています。今後、新たな情報発信の取り組みに期待します。

・利用者の意向に沿った活動の展開に期待します

利用者調査の「興味・関心を持った活動提供」の設問で「はい」の割合は昨年度同様に約50%と維持しており、回答者より「お習字、映画鑑賞、歌が特に楽しい」、「運動」、「回想、映像を見る」等のコメントがありました。一方で、要望として「習字の先生を呼んで欲しい」、「映画が古いものばかり」、「簡単な手芸等があると楽しめるか」等が寄せられています。感染症対策として、小団体の活動やボランティア受け入れ等を制限していましたが、今年度より書道等一部再開している活動もある為、今後も利用者の意向に沿った活動の展開を期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の好みや習慣を把握し、可能な限り対応する事に力を入れています

利用者の習慣や価値観を尊重し、可能な限り対応するようにしています。例えば、高校野球が好きで自宅でテレビ中継を見ている利用者には、試合時間はなるべくテレビ鑑賞できるように個別スペースの設定等を行っています。また、麻雀が好きな利用者には麻雀ができるメンバーを集め、実施しています。こうした利用者の好みや習慣等は契約時のアセスメントだけではなく、利用中の各職員との会話からも引き出し、取り組みに活かしています。既存活動の参加を強制するのではなく、利用者の思い通りに過ごせるように、特に力を入れた取り組みと言えます。

・事故発生時には、今後の対策を事業所全体で検討し、再発防止に力を入れています

事業所は、事故が起こった際の検証に併設事業の他部署とも連携して対策を講じています。実際に、転倒事故発生等があった際には、他部署と現場を確認し検証したケースがありました。例えば、他部署職員と合同での確認で、浴室環境の経年劣化に伴うリスクに対して、改めて認識し、環境整備・清掃等の対策強化を実行しています。併設事業の強みと言える他部署を交えた検証体制は、特に力を入れた取り組みと言えます。

・様々なツールを活用し、多職種と連携による支援に力を入れています

居宅介護支援事業所のケアマネやヘルパー等との情報共有方法は、電話やメール等の様々なツールを活用しています。同法人の居宅ケアマネやヘルパー等の場合は、法人独自のクラウドを活用して、薬の変更や体調変化等の情報を共有しています。また、写真添付も可能な為、例えば、皮膚に傷がある場合等、正確に共有することができています。多職種連携のもと、対応方法や支援方法の見直し等、迅速に対応できており、第三者として好感が持てます。特に力を入れた取り組みと言えます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/80

■ 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	75.0%	16.0%	5.0%	いはいえ：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	72.0%	11.0%	8.0%	8.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	47.0%	22.0%	19.0%	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	69.0%	13.0%	8.0%	8.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	52.0%	25.0%	8.0%	13.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83.0%	11.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	8.0%	8.0%	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	75.0%	13.0%	8.0%	いはいえ：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	33.0%	33.0%	30.0%	いはいえ：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%	13.0%	5.0%	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	63.0%	22.0%	13.0%	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	63.0%	22.0%	13.0%	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	75.0%	19.0%	5.0%	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	58.0%	13.0%	27.0%	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	44.0%	22.0%	33.0%	いはいえ：0.0%

評価結果概要版



令和5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	社会福祉法人カメリア会
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番地
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)個を大切にし心を満たす医療・福祉の実現 2)よろこびと感動の共有 3)地域社会との対話と交歓 4)誇れる職場の創設 5)品質マネジメントシステムの継続的な改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人が強みとする医療面の連携と充実によって安心して利用ができる環境が整えられています

事業所の運営主体である法人は「自らが受けたいと思う医療と福祉の創造」を支援の指標としている医療福祉グループに属しており、医療との連携が強みとなっています。事業所や併設の特養・ショートステイの施設長は常駐の医師であり、館内をラウンドして利用者の状態を確認しており、事業所でも医療面でのアドバイスを受けることができます。また事業所には看護師が常駐しており、薬のチェックや医療面の相談にも応じています。医療面の充実によって、緊急時にも迅速に対応できる仕組みがあり、安心して利用できる環境が整えられています。

・複合施設としての機能を活かすシステムが整えられており、さらなる取り組みも今後期待できます

事業所が稼働している建物には同一法人が運営している特別養護老人ホーム、短期入所事業所が併設施設として運営を行っていて介護課、医務課、リハビリテーション科、栄養科、相談課、送迎といった構成の中で一体的に運営を行っています。これらの機能を効率的に活かすシステムが整えられており、事故対応やメンテナンス、行政等との対外折衝、感染対策、防災、情報の共有といった面では複合施設としての強みを発揮できる基盤が構築されています。これら複合施設の持つ強みをさらに活かした取り組みが今後期待できます。

・複合施設のメリットを活かし、広い視野で家族のニーズに応えています

いきいきプラザ一番町は、複合的施設として令和5年より法人が指定管理を受け運営しています。施設には、当事業所のほかに特別養護老人ホーム、居宅介護支援事務所、ショートステイなどが併設されており、開かれた福祉拠点となっています。家族に疲れが見られた場合や急病の場合には、各事業所で情報を共有し、ショートステイの利用を促すなど負担を軽減する対応をしており、広い視野で家族のニーズに応えています。今後も複合施設の強みを生かし、利用者や家族の望む生活の維持・継続できるように、役割を果たしていくことが期待できます。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の変化など介護計画との連動性を意識した記録への取り組みが期待されます

約半年前に受託前の法人との業務引継ぎで支援に関する様式類や使用するソフトの調整等の課題があり、計画策定、更新当の作業がしばらく軌道に乗っている現状であることは理解できます。介護計画の作成の流れはできていると思われますが、利用者や生活等の状況を記録していくケース記録には、利用者の状態や支援の記録だけが記載されており、支援による状態の変化等の記録が少ないように感じられます。ニーズに沿った計画を作成するためにも、

利用者の日々の変化がわかるように計画と整合性のとれた記録の取り方への工夫が求められます。

・さらなるリスク管理の強化を図ることが望まれます

リスクマネジメントについては法人全体で取り組んでおり、想定される様々なリスクに対して契約時に利用者や家族に説明をして同意を得ています。利用者の状況は日々変わるため、安心できる環境づくりを随時協議、検討しています。紛失時のトラブル回避のため、通所時の金銭の持ち込みは基本的に不可としていますが、家族との相談の上、本人が落ち着くという理由から持ち込みを許可した事例もあります。現状、大きなトラブルはありませんが、地域や土地柄を意識した法人全体のリスク管理と職員一人ひとりの意識向上の更なる取り組みが望まれます。

・事業所の魅力あるサービスを具体的に発信、アピールしていく工夫が期待されます

事業所運営を前法人から受託して約半年が過ぎようとしています。委託切替に伴ってこれまで利用してきた方々も多少なりの不安を持っていたことは否めません。これまで、不安感を払拭して安定したサービスの提供を心掛けてこられたと思います。前法人とどのような点が変わり、どのようなサービスを提供していくかも今後の課題となります。デイサービスにおける主要なサービスについて、具体的に提供していくサービスを発信していく、アピールしていくことが必要となります。事業所の持つ魅力を一層アピールしていく工夫が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・毎月定例のミーティングの議題を職員の輪番で提案させて主体性を育むようにしている

利用者の情報を共有するシステムとしては毎日の朝礼と夕礼があります。月1回のミーティングでは、カンファレンスも含め利用者の状態を確認し、共有する場となっています。また、次月のレクリエーションの予定の他に、職員が輪番制でその月の利用者からのクレームなどについて、職員同士が聞き取りを行って議題として検討していく場としています。輪番制なので職員自身の学習にもなり、職員の主体性を育む機会ともなっているようです。さらに、利用者の緊急事態等を話し合う緊急ミーティングを開催しています。

・五感を意識した食事は、利用者の楽しみの一つになっています

併設施設の管理栄養士と協働し、工夫を凝らした食事提供に力を入れています。食事内容は
栄養バランスやアレルギーにも配慮しているほか、旬の食材を取り入れたり、味覚や食感に加え、見た目の華やかさも意識して提供しています。行事食もお寿司やおでん、ローストビーフなど多彩で、郷土料理や和食の日などが設定されているほか、パンビュッフェやデザートビュッフェなど新しい試みから、食事の時間を楽しんでもらえるように取り組んでいます。利用者には意見カードを通じて食べたいメニューのニーズを汲み取り、要望に応える姿勢を示しています。

・個別の機能訓練プログラムを作成し、個々に適した訓練を実施しています

利用者の特性や身体状況と家族の意向を聞き取り、機能訓練指導員が専門的な身体機能の評価をして個別の機能訓練プログラムを作成しています。機能訓練指導員である柔道整復師を中心に、時に言語聴覚士や音楽療法士の専門職種が相互に協働し、利用者の日常生活に必要な基本的な動作の維持や向上目的とした機能訓練を実施しています。また機能訓練の時間外においても、座る・立ち上がるなどの起居動作や歩行などの移動動作も、個々に合わせた動作の練習となるよう機能訓練指導員と介護職員が協力し、日常生活の場面を意識して支援しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/26

■ 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%	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	81.0%	18.0%	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	56.0%	37.0%	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	56.0%	37.0%	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	50.0%	37.0%	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	81.0%	6.0%	6.0%	6.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	12.0%	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	75.0%	12.0%	12.0%	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	56.0%	18.0%	25.0%	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	81.0%	18.0%	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	81.0%	12.0%	6.0%	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	62.0%	31.0%	6.0%	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%	6.0%	6.0%	6.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	18.0%	6.0%	6.0%
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%	18.0%	37.0%	いはいえ：0.0%

評価結果概要版



令和5年度

居宅介護支援

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	株式会社グッドライフケア東京
事業所名称	グッドライフケア東京
事業所所在地	東京都千代田区九段北2丁目3番7号前川九段ビル2階
事業所電話番号	03-6272-3843

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)新規依頼者への迅速な対応 2)サービスの質の確保、職員のサービススキルの向上 3)支援内容（社員各自のスキルを含む）の平準化 4)コンプライアンス遵守 5)接遇、マナーの徹底

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所規模が大きく多職種で連携を図ることで利用者の細かなニーズに対応できます

法人内には訪問介護や訪問看護などの事業所があり、サービス提供について連携することができます。介護や看護の専門の職員がそれぞれの強みを活かしてサービス提供を行っています。情報連携ツールを活用することにより、これらの事業所と連携して、利用者についての事例や地域の社会資源、介護や医療の制度に関することなどを情報共有しています。これらの情報を活用することで、より利用者の要望に沿った対応ができるようにしています。

・初回の情報収集に医療的視点を取り入れています

初回訪問時には担当職員だけでなく、看護師の資格を保持した介護支援専門員が同行します。利用者の状態について生活的視点だけでなく、医療的視点も含めた情報を得るようにしています。それらの視点を含めたアセスメントを行うことで、サービス計画書の作成に反映させるようにしています。

・

さらなる改善が望まれる点

・プライバシーの保護や個人情報保護について、さらに意識を高めていくことを期待します

ICTを活用し、情報共有の利便性を高めてきましたが、スマートフォンによる個人情報の取扱いは、職員間の情報共有による利便性の反面、個人情報の漏洩のリスクがあります。研修等による職員の個人情報管理に対する意識を高め、ICT機器等の取扱いに一層注意することが求められます。

・主任介護支援専門員による指導体制の構築

法人内では、職員に対して様々な研修や教育の体制が整えられています。当事業所に所属する主任介護支援専門員が指導的立場で参加することにより、研修や教育の体制を充実させることができます。主任介護支援専門員の役割を見直し、職員が問題等を抱え込まないような相談体制の構築も不可欠です。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ICT（情報通信技術）を活用して業務の効率化と標準化を両立しています

ケアマネジャーの業務については業務基準書に明記し、各職員がいつでも内容を確認できる体制にしています。定期的に開催している職員会議において、職員が事例や業務の遂行状況などを報告して情報共有しています。職員会議では、各職員の業務状況を全体で確認して、各職員が得た地域情報を共有することで、ケアマネジャー業務の質の向上に繋がっています。ITCによる情報連携ツールを活用することで職員間で情報共有し、業務の標準化を図っています。

・事業所全体で様々な利用者への対応を検討することができる仕組みが整っています

利用者の特性に対応するにあたり、当事業所では毎週、職員会議を開催し、様々な利用者の特性の事例について検討しています。職員間で助言や意見交換を行い、事業所全体で情報共有を行うことで、様々な利用者への対応を検討することができる仕組みが整っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

567/1099

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. ケアプラン立案時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	92.0%	5.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	87.0%	10.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	85.0%	11.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	92.0%	5.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
5. 病気やけがをした際のケアマネジャーの対応は信頼できるか	82.0%	10.0%	6.0%	いはいえ：0.0%
6. 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%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	9.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%
8. サービス内容に関するケアマネジャーの説明はわかりやすいか	86.0%	11.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	9.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%
10. 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	70.0%	18.0%	7.0%	いはいえ：3.0%