

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	株式会社グッドライフケア東京
事業所名称	デイサービスグッドライフケア銀座
事業所所在地	東京都中央区築地2丁目7番3号CAMEL築地2
事業所電話番号	03-6260-6580

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

・情報連携ツールを活用することで利用者の意向を丁寧に把握してサービス計画書を作成し、利用者の状況に応じて柔軟な対応をしています

デイサービスの利用開始前に管理者や生活相談員は利用者の心身状況、生活状況、利用者や家族の意向を把握、分析してサービス計画書を作成しています。サービスの利用開始後は情報連携ツールを活用することで職員全員で利用者の情報を継続的に把握し更新することができる仕組みが整っています。日頃から利用者の言いたい事や考えている事を受け止めることを大切にすることで、利用者の心身状況の変化を捉えることができます。利用者の変化は適宜ケアマネジャーや関係機関に報告し相談することで、柔軟なサービスを提供することができます。

・法人の組織体制を活用して多職種連携をしています

当法人は、居宅介護支援、訪問看護、訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、小規模多機能型居宅介護、通所介護（地域密着型含む）、グループホームと多岐にわたる事業所を展開しています。事業所内で困ったことや課題があるときには、管理者及び生活相談員は通所介護部で検討してもらい、社内システムの情報連携システムであるGフォースを活用して、他の職種からも助言や情報を得られるような多職種連携ができる仕組みとなっています。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者の状況や背景を的確に把握することで信頼関係を構築し、これまで以上に利用者の意向を尊重したサービス提供が期待されます

利用者一人ひとりの心身状況、生活状況、困りごとや意向が異なるように、デイサービスを利用するようになった経緯にはそれぞれの背景があります。また、利用者の意向を尊重したサービスを提供するためには、日頃から利用者の声をしっかり受け止めることが求められます。そうした情報は増える一方ではありますが、情報共有ツールを活用することで職員は利用者の状況を的確に把握できます。利用者と信頼関係を築き本音を聞き出せるようになっていくことで、これまで以上に本人の意向を尊重したサービスが提供できるようになることが期待されます。

・外部の力を借りながら利用者への専門性の支援を更に向上する仕組みが求められます

当施設では、介護福祉系の専門学校生、大学生のインターシップによる実習生、地域のシルバー人材センターからの協力員を受け入れています。利用者や施設との関わりは短期的なため、職員の事務業務等の時間配分にはあまり

貢献できるものではありません。管理者や職員としては、実習生やシルバー人材センターの活用により、更に利用者と向かい合う時間を設けて専門性の発揮する場を設ける機会を作る必要があると思われます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の意向をしっかり受け止め、柔軟にサービスを提供しています

利用者が入浴等の提案を断るときには必ず理由があると考え、デイサービスのすべての職員は利用者が言いたい事、考えている事をしっかり受け止めるようにしています。利用者の考え方を尊重できるようになるために、情報連携ツールを活用しています。利用者の考えを理解して説得していますが、それでも難しいときは無理強いをしないようにしています。管理者や生活相談員は利用者の意向を尊重し、価値観や生活習慣等に配慮したサービス計画書を作成しています。利用者の意向や心身状況等の変化に合わせて、柔軟にサービスを提供しています。

・利用者が様々な支援を選択できるようなサービスを準備しています

短時間の通所で機能訓練を主体にサービスを提供することが特色の当施設ではありますが、利用者のその日の体調や気分によっては、機能訓練を主体にしたサービスを望まないこともあります。そのような場合でも、通所した時間を少しでも気分良く過ごしてもらえるように、口腔や嚥下の機能訓練にもなるようなカラオケや物忘れの予防等にも効果のある脳トレ等、様々なプログラムを用意して利用者が楽しく機能訓練できるような支援に力を入れています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

88/167

■ 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%	7.0%	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	84.0%	7.0%	5.0%	無回答・非該当 : 2.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	75.0%	13.0%	5.0%	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%	5.0%	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	86.0%	6.0%	5.0%	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	95.0%		どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	5.0%	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	93.0%		どちらともいえない : 1.0%	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	76.0%	19.0%	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	94.0%		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	94.0%		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	85.0%	5.0%	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	86.0%	5.0%	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	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	80.0%	12.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 4.0%

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) 安全、安心、感動のある施設の創造 4) 常に基本に立ち帰る真摯な姿勢 5) 職員が活き活きと輝く職場

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所は利便性を活かして地域のケアマネジャーと連携をし、地域住民への情報提供・相談等に対応、開かれた事業所として機能している

事業所のある法人施設は特別養護老人ホーム、ショートステイが建物内にある。事業所は利便性を活かして地域のケアマネジャーと連携をし、地域住民への情報提供、困りごと相談等に対応、開かれた事業所としての機能を果たしている。地域は高齢者世帯や独居高齢者、就労世帯等の多様なニーズがあり、居宅ケアマネジャーを介して、訪問介護や訪問看護とも密に連携している。地域住民が信頼できる事業所であり、長年続いている朝食・夕食サービス、持ち帰り弁当は、独居の利用者や家族への支援として、いまや欠かすことのできないサービスとなっている。

・多職種連携で情報を共有し、利用者の変化等には速やかな対応の体制が構築しており、各職員が様々な場面で、きめ細やかに対応している

会議では相談員、介護職員、看護職員、機能訓練指導員、栄養士等が出席し、多職種連携で検討している。常にご利用者情報を共有し、利用者のADLの低下や心身の変化等には、速やかに対応ができる体制ができている。食事においても、介護・看護職員、相談員からの連絡で、栄養士が利用者の体調に応じてきめ細やかに個別対応している。相談員は居宅ケアマネジャーを介して、家族からの相談に対応し、遠方の家族等には写真を季節の便りやカードにして送っている。多職種の各職員が、様々な場面できめ細やかに対応しており、支援の層の厚さが図り取れる。

・事業所の送迎率は、所在地を含め5区で99.1%を占め、エレベーターのない団地等にも階段昇降機を使用し、サービスの利用に繋げている

デイサービスにおいて、利用者の送迎は大きなウエイトを占めている。前年度の事業報告では、事業所のある中央区のほか、江東、港、千代田、墨田区までカバーをし、送迎率は99.1%になっている。一方、区域には古い団地もあり、エレベーターがなく、デイサービスに来られず自宅に閉じこもる状況が見られた。事業所では、階段昇降機を導入し、デイサービスに繋げることができている。階段昇降機の支援を必要とする利用者は年々増え、毎日2～4名程度が利用し、歓迎されている。個別の課題をあきらめることなく、真摯に取り組む姿勢を評価したい。

さらなる改善が望まれる点

・複雑化する高齢者の在宅生活を支える生活援助サービス等、定期的な見直しを目指している。合わせてマニュアル類の見直しを検討されたい

高齢化が進み、独居の高齢者、認知症高齢者、医療処置が必要な高齢者等、複雑化している高齢者の在宅生活を支

えている。利用者の認知症状に合わせた様々な対応している。認知症対応マニュアルを活用し、多彩なレクリエーションや認知症利用者に配慮したリハビリ等に積極的に取り組んでいる。事業所は提供する利用者サービス等は情勢の変化に合わせ、定期的にサービス内容を見直ししながら利用者が喜び、安心するサービス提供を目指している。業務実践を積み重ねたマニュアル等も状況に応じて見直し、作成、更新年月日を記入し、活用されたい。

・事業所は、医療的対応が必要な利用者も受け入れているが、施設入所者も多く、受け入れ人数等、稼働率の改善に引き続き取り組んでほしい

事業所は、胃ろう、インスリン等、医療的対応が必要な利用者の受け入れも進め、看護師も2名配置し対応に努めている。医療的なニーズの高まりによってその役割は大きいが、一方、施設入所も多く、稼働率とのバランスを考慮すると、受け入れ人数等、改善の必要性が課題として挙げられる。令和4年度の稼働率は、実人数1,105人、1日の平均利用者数は23.3で、稼働率は68.4%と、令和2年度の稼働率74.6%と比較すると10ポイントほど下がっている。送迎率99.1%、入浴率85%等の強みを活かし、今後の稼働率アップに期待したい。

・多様なサービスを提供する上で、人材の確保は欠かせないが、業務の効率化とのバランスも考慮する必要がある、今後の取り組みに期待したい

事業所の職員数は、常勤、非常勤を含め29名で、相談員、看護職員、介護職員、機能訓練指導員、栄養士等の専門家に支えられている。一方、年間の退職と採用は8名程度で、人員確保と育成は大きな課題となっている。福祉業界を含め全体的な人員不足は事業所も例外ではない。多様なサービスを提供すること、サービスの質の向上を目指す上で人員の問題は避けて通れないが、日々の業務の効率化を進め、人員とのバランスをどう取るのか論議が求められる。特に事業所は様々な介護ロボットを活用する等大きな成果を挙げている。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

・事業所は365日、年中無休で利用が可能な体制を整え、多彩なサービスを提供している

事業所は高齢者が家に籠らず、地域で生きがい、仲間づくりができるよう生活援助等、毎日の生活にハリと潤う多彩なサービスの提供をしている。医療体制（看護師が常勤）を整え、計画的な機能維持訓練等、専門職を配置し、利用者の健康に配慮した安心、安全な支援に努めている。更に、日曜祭日、年末年始を含め365日、事業所の利用が可能な体制を整え、居宅支援事業所とも深く連携して独居生活者や家族の就労へ配慮したサービスを提供している。事業所の強みを載せたオリジナルチラシや「新とみニュース」は300枚作成し、関係機関へ送付している。

・看護師を配置し、手厚い医療的対応や包括的な連携で利用者の在宅生活を支えている

事業所は在宅での介護力の低下により中程度から重症化傾向にある利用者を受け入れている。看護職員を2名配置し、医療的な処置（胃瘻による経管栄養、ストーマ留置やバルーンカテーテルのある方、インシュリン注射、在宅酸素、喀痰吸引、褥瘡処置等）の手厚い対応をしている。看護職員、相談員は訪問診療を利用している利用者の対応が円滑に行われるよう地域の関係機関（居宅介護支援事業所のケアマネジャー、訪問診療医、訪問看護師等）と連携を密に行い、在宅生活を支えている。利用者の健康を維持するための支援と利用者、家族の安心に繋げている。

・子育て応援事業やボランティアの訪問等、地域交流を深めて利用者支援に努めている

地域は高齢者世帯や独居高齢者、就労世帯等の多様なニーズがあり、地域の居宅ケアマネジャーと相談員は厚い信頼関係を築いている。法人理念「地域の方々に愛され信頼される介護施設を創造する」を基に、地域交流を深めて利用者支援に努めている。コロナ5類移行後、ボランティアの訪問も再開しチェアピクス、落語、セラピードッグ、アロマセラピーなど多くの訪問で賑わい、配膳ボランティアも定着している。子育て応援事業に取り組み「子ども食堂」「そろばん教室」「英会話教室」等も展開し、近隣の保育園児の訪問に子供たちから元気をもらっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/34

■ 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%	25.0%	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% 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	91.0%	8.0%	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	75.0%	20.0%	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	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	87.0%	8.0%	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	87.0%	12.0%	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%	12.0%	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	87.0%	12.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	79.0%	16.0%	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	79.0%	20.0%	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	33.0%	58.0%	8.0% 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	45.0%	45.0%	8.0% 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%	20.0%	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	20.0%	58.0%	20.0% 無回答・非該当：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

特に良いと思う点

・施設の組織力の向上に向け、施設の多職種間連携を促進し、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいます

施設では、職員一人ひとりが協会本部や施設の研修で学んだ際は、職員の研修レポート作成や発表を通して、職員一人ひとりの学びや気づきについて、全職員との共有に取り組んでいます。また、職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫についても、職員の話し合いの機会を設けて、施設内の介護サービスの質の向上や業務改善に活かせるように取り組んでいます。さらに、センター会議では、理学療法士や看護師とのチームワークを活かし、施設の多職種間連携に向け、チームによる目標達成や課題解決について、話し合いを行っています。

・職員体制を充実させ、施設の基本理念の実現に向け、各専門職が連携し協働してサービス提供しています

在宅生活の継続、自分の家族、友人が利用したいと思うサービスの提供を基本理念とし、常勤看護師1人、8時～17時勤務の非常勤看護師2人の合計3人の看護体制で医療的処置の必要な利用者を受入れています。また、理学療法士は常勤2人で日常生活機能の維持向上に向けたリハビリに努めています。介護職員は常勤5人、非常勤1人で共に全員が介護福祉士資格取得者を配置しプロフェッショナルとして利用者のケアに努めています。各専門職が通所介護計画に基づき連携し協働し、理念の実現に向けたサービスを実践しています。

・理学療法士による個別リハビリを実施するほか、介護職員はリハビリを視点とした介助を行うなど、生活リハビリを実践しています

理学療法士（2名）がアセスメント結果を踏まえて「個別機能訓練計画書」を作成しています。マシンを使用したリハビリや体操など、幅広いメニューから利用者自身が自己選択・自己決定して計画を承認し、リハビリに取り組んでいます。また、介護職員は、理学療法士からレクチャーを受けて、日常の様々な生活場面で、機能訓練の要素を取り入れた介助を行うよう取り組んでいます。トイレ介助の便座での立ち座り、テーブル間の移動など、リハビリを視点した動きを取り入れて指導内容を実践しています。生活リハビリを介護に取り入れています。

さらなる改善が望まれる点

・施設が目指すことの実現を阻害する大型リスクを洗い出し、今後の大型地震予測などの緊急事態を想定したBCP訓練の実施を期待します

施設が目指すことの実現を阻害するリスクである災害や緊急時に必要となる物資を備蓄し、協会本部の話し合いにより不足する場合は相互補完する体制を整備しています。また、施設では、緊急時の災害等を想定してBCPを策定す

るとともに、年2回の避難訓練等を実施しています。災害等の緊急事態の発生時は、協会本部の首都圏事業部と連携した対応の体制を整えています。しかし、今後、関東圏における大型地震発生などが予想されており、さらに事業継続が困難になる災害レベルを想定した訓練も実施しリスク対応レベルを向上することが期待されます。

・施設の業務平準化のため作成した業務マニュアルについて、提供するデイサービス業務との比較検証によるブラッシュアップを期待します

当施設は、令和3年4月に他の法人から指定管理を引き継いだため、デイサービス業務のマニュアル整備が遅れていました。そのため、施設ではデイサービス業務の質向上を図るため業務マニュアルを作成しました。その結果、業務マニュアルの導入により組織内での業務の平準化が進み、組織のチームワークの改善とケアサービス業務の質向上を実現し、施設の稼働率の向上につながっています。今後、当施設におけるデイサービス業務の手順と業務マニュアルの比較検証を実施することにより、業務マニュアルのさらなるブラッシュアップを期待します。

・新型コロナ禍の行動制限も緩和したことから、法人として蓄積したノウハウを生かしてボランティアの活用に取り組まれることを期待します

法人が同事業の指定管理を受託し、事業所がサービスを開始したのは令和3年度からです。開始当初から新型コロナ禍で行動制限が行われていましたが、今年度から制限も緩和されたことから、現在、ボランティアの募集を行っています。もともと同法人は、他県で地域包括ケアの先駆けとして事業展開し、地域住民によるボランティアの組織化・活用にもノウハウと実績があります。職員以外の地域住民との交流は、利用者の意欲の向上にもつながることから今後、ボランティアの積極的な活用を進められ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

・施設が目指すことの実現に必要な人材確保・配置を行い、人材育成に取り組んでいます

施設が求める人材像は、ホームページ等で明示し、人材確保に向け面接前に事前説明を行っています。また、施設長が職員と定期面談を行い、施設の状況、職員の育成や将来の人材構成を見据えたうえで、適切な異動や配置に取り組んでいます。職員のキャリアパス等は協会定義の共通役割定義書に明示されている旨を周知しています。併せて、協会本部や施設では、職員のキャリアパスと連動した研修を実施し人材育成に取り組むとともに、年1回上長による職員面談を実施し、職員の目標達成度や配属先の希望を確認し、個人別の育成計画にも反映しています。

・パンフレットやホームページ、他事業者との交流で施設情報の提供に努めています

当施設独自の紙ベースのパンフレット、ホームページで情報を提供しています。さらに、介護保険課窓口、地域包括支援センター、保健福祉相談所など区内関連施設で無料配布の介護情報誌や広報誌にも情報を掲載しています。パンフレットやホームページは、写真や図形、図式（フローチャート）等を用いてわかりやすく、また、カラフルで親しみやすいイラストを入れています。事業所情報を定期的に区に報告し、担当者会議や他事業所との集まりに参加し施設情報を提供したり、相互に情報交換し、利用者がサービスを利用しやすいように努めています。

・活動への参加でポイントを付与するなど、利用者の心身の活性化につなげています

事業所では、リハビリや工作トレ、脳トレ、運動など様々な活動の機会を提供しています。一方、利用者の自主性や自発性を尊重し、活動への参加を無理強いはいしません。活動への参加は心身の活性化につながり、利用者の意欲や体力の向上につながります。そこで利用者が自発的に活動に参加するよう「ポイント」制度を運用しています。活動に参加したらポイントを付与し、一定量に達すると、記念品と交換できる仕組みです。利用者は「ワークカード」のスタンプが増えることで、一層の参加意欲が高まるなど、利用者の活動支援に役立っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/79

■ 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	88.0%	11.0%	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	77.0%	11.0%	7.0%	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	59.0%	29.0%	7.0%	3.0%
	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	88.0%	7.0%	3.0%	0.0%
	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	85.0%	11.0%	3.0%	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	85.0%	11.0%	3.0%	0.0%
	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	92.0%	7.0%	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	85.0%	14.0%	0.0%	0.0%
	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	55.0%	11.0%	33.0%	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	81.0%	7.0%	11.0%	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	66.0%	18.0%	14.0%	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	77.0%	7.0%	14.0%	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	74.0%	11.0%	14.0%	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%	7.0%	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	59.0%	14.0%	25.0%	0.0%
	いいえ：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）	理念： 私らしく安心して暮らせる家 「マイホームはるみ」 ビジョン： ソーシャルドリー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） 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） 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） ソーシャルレスポンスピリティの全う（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

・理念と方針の実現を図るため、施設で提供するサービス品質の向上に努めています

当ホームの運営法人は、経営の効率性と公正性・透明性の維持・向上を図るため、コーポレートガバナンス体制を構築しています。また、品質マネジメントシステムに関する国際規格であるISO9001を2015年に取得し維持することで、施設が提供するサービス品質の高いレベルでの保障に努めています。施設の経営方針は、品質マニュアル（品質方針声明）に規定し、それに基づき各種規程類や事業計画を策定しています。当ホームの理念「私らしく安心して暮らせる家」の実現のため、職員一人ひとりが自らの役割と責任を果たせるよう努めています。

・どんな個性をもった利用者にも対応できるよう、職員のスキルアップを実践しています

経験豊富で利用者と接していくことが好きな職員も多く、アセスメントによる利用者一人ひとりの生活歴、性格、価値観などの把握に努めています。また、利用中の行動や言葉等を観察しながら、その方の状況に応じたアプローチを日々検討し、どのような個性をもった利用者にも対応するスキルを職員一人ひとりが身につけていくことができるよう、事業所内での検討会、研修等を行っています。より多くのニーズにも対応していけるよう努め、その日の利用状況は、連絡ノートに記載し、利用者・家族に安心していただけるよう配慮しています。

・利用者、家族の意向、アセスメント結果を踏まえ通所介護計画を作成し、その実効性を高めるため毎月、モニタリングを実施しています

通所介護計画書（以下、計画）には、ケアマネジャーが作成したケアプランの目標を踏まえ、サービス提供上で必要な支援内容を記載しています。計画のサービス内容ごとに留意点を細かく記載しています。入浴や食事、リハビリ、サークル活動への参加など、個別性に配慮した内容としています。さらにより実効性のある計画にするため、毎月、モニタリングを実施し、目標の達成状況を検証し、サービス内容の妥当性を評価しています。事業所では計画の実行を通じて、利用者、家族の意向、生活状況などを踏まえ、その人らしさを尊重した援助に努めています。

さらなる改善が望まれる点

・重要な案件は既定手順により意思決定し、職員への周知に努めていますが、その浸透についての確認方法等さらなる検討が望まれます

施設運営にかかわる重要な案件は、経営層が実情を踏まえ、方針管理規程、稟議・職務権限規程等の既定の手順に基づき意思決定しています。また、重要な案件の意思決定は、その内容と決定経緯について、常勤職員に対しては、各課の主任以上と各専門職等が参加して毎月行う施設会議で伝えるほか、グループウェアを通して周知させています。しかしながら、今回の第三者評価で実施した職員自己評価結果では、一般職員への意思決定や周知に関する認識について課題が伺われました。今後は経営層からの情報共有の仕組み等に改善が望まれます。

・事業所の情報や取り組んでいることなど、もっと地域の方に知っていただけるよう情報発信の検討に期待します

事業所の情報や取り組んでいることを知ってもらうため、ホームページやSNS、パンフレットや事業所で発行する「ひまわり新聞」など、広報用のツールを用意しています。しかしながら、こうした情報発信をより多くの方に知ってもらうためには、まだ検討していく余地があると思われます。地域の方が目にしやすい場所へのパンフレット等の設置のほか、地域の声を聞きながら、地域ニーズを反映したよりよい情報を提供し、知っていただける取り組みに期待します。

・コロナ禍による行動制限前のレベルにボランティアの活動量・幅が増えるよう、関係団体と協力して育成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、ボランティア活動の再開を徐々に進めています。自主団体や個人のボランティアを受け入れ、合唱、フルートやギターなど楽器の演奏を鑑賞するほか、傾聴ボランティアなどによる利用者支援にも取り組み始めました。一方、行動制限の開始前に比べると、ボランティア団体、個人の活動の量も減少し、幅も狭まっています。事業所ではボランティアとの交流は利用者の心身の活性化につながることから、関係団体と協力し、担い手の育成に取り組むたいと振り返っています。課題解決に向けて、いっそうの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

・全職員が施設の目ざす方向を理解し、目標達成に取り組めるよう努めています

事業計画の策定には職員にも参画してもらうほか、職員面談や所内会議での意見や要望も事業計画に取り入れています。策定した単年度計画は施設の各階ロビーに掲示しています。また、グループウェア上でも共有して、全職員がいつでも事業計画を確認できるようにしています。計画の推進過程では、企画したプロジェクトの実施状況や進捗を事業部会議や施設会議等で月単位に確認し、必要に応じて計画の見直しを行っています。職員全員が事業計画を理解し、法人理念・ビジョンに沿ったサービスの提供を心がけています。

・笑って過ごしてもらえることで今後の生活の支えとなるよう、職員全体で意識しています

利用者一人ひとりの状況、性格、生活習慣、価値観を理解したうえで、その方の意向やペースに合わせた支援を行い、利用中いかに満足し、楽しんで過ごしていただくことを大事にしています。利用者同士の関係性やその日の気分、表情等、利用中の状況を確認しながら、タイミングをみて職員が声をかけ、今の気分や不安などを傾聴しながら気持ちに寄り添い、利用者の状況に合わせたアプローチを行っています。その日を笑顔で過ごしていただけることで、自宅に戻られてからも今後の生活の支えとなるよう職員一人ひとりが意識して取り組んでいます。

・ICTを活用したりハビリを実施し、利用者のやる気の向上につなげています

機能訓練指導員は、理学療法士、作業療法士が所属しています。日常生活リハビリでは、作業療法プログラム、理学療法による生活機能向上支援プログラムを提供し、利用者はそれぞれの訓練目的を理解して、自発的にリハビリに組み込み、効果を上げています。また、専用アプリを使って利用者一人ひとりの歩行状態をAIにより解析し、その方に最適な歩行訓練を実践しています。また、歩行訓練の達成回数をグラフ化して、個人のやる気につなげるなど、ICTを積極的に活用したりハビリを実施し、利用者の満足につなげています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/91

■ 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%	9.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	78.0%	12.0%	6.0%	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	57.0%	21.0%	6.0%	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	72.0%	9.0%	9.0%	9.0%
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%	15.0%	6.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	78.0%	9.0%	12.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	12.0%	12.0%	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%	9.0%	15.0%	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	54.0%	18.0%	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	78.0%	12.0%	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	69.0%	15.0%	15.0%	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	66.0%	18.0%	15.0%	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%	18.0%	12.0%	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	72.0%	6.0%	21.0%	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	45.0%	12.0%	12.0%	30.0%

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り組みを行う。 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

・施設が目指すことの実現に向けて研修や勉強会の機会を作り、他部署との連携を進めることで組織力の向上に努めています

法人の能力主義人事制度の活用と職員研修体系の充実により、職員一人ひとりの業務推進能力と組織力向上が図られています。施設では、職能資格制度を中核とした教育研修体系を整備し、OJTによる育成、ベーシックカードの活用等により、職員の勤務形態によらない方法による職員研修や介護職員の専門性を高める認知症実践研修を実施しています。計画的に部署内研修や勉強会を実施し、職員の質を高めて、サービス水準の維持と向上に止めています。さらに、訪問介護事業との連携を進め、一体的なサービスの実現に取り組んでいます。

・日頃の機能訓練の実践を事例発表会で発表するなど、実践研究を通じてサービスの質の向上に取り組んでいます

機能訓練員は、「個別機能訓練計画書」を作成し、その方の状態に応じたリハビリを実施しています。さらにその方にとって最適な自主トレメニューを作成し、リハビリ効果を一層高めるよう支援しています。機能訓練員は、介護員と連携しながら、リハビリの要素を取り入れたレクリエーションメニューを作成し、実践しています。法人では実践研究を通じたサービスの質の向上を図り、この一環で、「事例発表会（SEAP）」を開催しています。当事業所では「『私のノート』と機能訓練」というテーマで事例発表を行い、優秀賞を受賞しています。

・フローチャートで介助等の手順をわかりやすく解説するマニュアルを整備するなど、業務の標準化に取り組んでいます

職員によって介助の手順などが異なると、利用者は不安を感じるようになります。当事業所では、利用者に対する介助や支援など、様々な業務の標準化を図るためマニュアルを整備しています。マニュアルは、目的を明確にしたうえでフローチャートで業務の工程を示し、それぞれの段階で担当者・手順などを明記するなど、わかりやすい内容となっています。施設内研修を通じて共有し、実践に反映しています。職員は日常的に参照するとともに、年に2回行う自己評価（スタンダード）で振り返るほか、職員間のOJTにおいても活用されています。

さらなる改善が望まれる点

・施設の内外を取り巻くリスクの洗い出し、リスク対応マニュアル整備、訓練に取り組んでいますが、新たなリスクへの検討にも期待します

運営法人の「危機管理体制の基本方針」に基づき「危機管理規程」「災害管理規程」「施設内事故管理規程」「感

染症対策マニュアル」等を策定し、施設を取り巻く重要リスクへの対策を講じています。発生した事故報告やヒヤリハットは、施設サーバー内で管理し、全職員が確認できる状態です。一方、災害対策として、日々の点検、災害発生時の訓練を毎月実施しています。今後はさらに、デジタル情報の改ざんや漏洩などのIT化に伴うサイバーリスクも視野に入れ、予防するための研修やサイバー攻撃などに備えた復旧方法の検討についても期待します。

・送迎サービスの質の安定を継続的に確保するため、人材の確保に向けて取り組まれることを期待します

利用者が安全に通所できるよう、「送迎表」を作成して留意点などを記載しています。送り出しや迎え入れで家族やヘルパーがいるか、歩行状態、車いすや歩行器、杖の使用状況など、必要な情報をまとめて整理して記載し、必要に応じて参照しています。運転面については、毎年、運転委託先の事業者の運転技能チェックを行ってもらうなど、事故防止の徹底を図っています。一方、運転手の高齢化が進み、送迎時のサービス向上や運転技能の維持が課題となっています。課題解決に向けて検討を進めることを期待します。

・ボランティア受け入れを再開し、体制の整備など課題が明確になったことから、解決への取り組みを期待します

コロナ禍に伴う特例期間が終了し、今年度から実習生の受け入れに加え、ボランティアなども受け入れを再開しました。社会福祉協議会のボランティアセンターからの紹介でボランティアも受け入れています。職員は体験者、利用者にとって実りある体験となるよう、支援に努めています。保育園の子どもたちが来所し、歌や踊り、昔遊びと一緒に楽しむなど、多世代交流に取り組んでいます。一方、受け入れ体制の整備や地域の社会資源の開発、オンラインの活用など、ボランティア活用の課題が明確になりました。課題解決に取り組まれ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

・地域との関係づくりに努め、利用者に向けたサービスの向上にもつなげています

ボランティアプロジェクトを組織し、ボランティアコーディネータが受入マニュアルに整備して受入れています。新型コロナウイルスの5類移行に伴い、ボランティアの受入を再開しています。趣味活動サービスボランティア、大学の実習生等の受入に応じています。特に麻雀、踊り、音楽演奏等の活動で充実を図り、利用者に向けたサービス向上にも繋げています。なお、ボランティアの受入時はボランティア保険に登録してもらい、活動時の不測の事態にも対応しています。

・利用開始後3回までは、毎回モニタリングを実施、計画の評価を行っています

初回利用者については、環境変化による不安やストレスを感じます。そこで利用開始初日は、事前に自宅訪問して関係づくりをした職員が話しかけ、利用者・職員を紹介するなど、緊張を和らげるよう努めています。アセスメントによって課題を抽出し、解決に向けて暫定の「通所介護計画」を作成しています。利用開始後、3回の利用までは、毎回、モニタリングシートを使って情報を収集するとともに、支援結果の振り返りを行っています。次回の支援に反映するとともに、暫定から本式の通所介護計画の作成のための基礎資料として役立てています。

・自分の健康への意識づくりのため、利用者にバイタル測定値を自ら記入してもらいます

「健康観察実施手順」を作成し、毎日の健康管理の手順が示されています。目的は、利用者に対し健康観察を通じて日常の健康を保持するとともに、疾病の早期発見に努めることとしています。看護師は介護員と協力しながら、一日を通じて、個々の利用者の健康状態を観察しています。入浴の可否を判断するほか、必要に応じて静養ベッドでの休養を勧めるなど、健康管理を徹底しています。さらに利用者が自らの健康を自分で意識し守る、という自覚を支援するため、バイタル測定結果を自分でチェック表に記入してもらう取り組みを開始しました。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/95

■ 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	84.0%	14.0%		
	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	84.0%			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	70.0%	14.0%	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	82.0%	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	74.0%	20.0%		
	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	82.0%	6.0%	12.0%	
	いいえ：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%			8.0%
	どちらともいえない：2.0% 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	48.0%	14.0%	38.0%	
	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%	6.0%	8.0%	
	いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%			16.0%
	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	62.0%	12.0%	26.0%	
	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	64.0%	18.0%	18.0%	
	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%	14.0%	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	40.0%	14.0%	42.0%	
	いいえ：4.0%			