

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	社会福祉法人恵比寿会
事業所名称	立川市羽衣地域福祉サービスセンター
事業所所在地	東京都立川市羽衣町1丁目12丁目18号
事業所電話番号	042-523-5612

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) 恵比寿会フェローホームズ理念 2) 理念を実現するための4つの視点 3) 理念を実践するための行動原則(7つのクレド) 4) 高齢事業における7つの援助 5) フェローホームズサービスのガイドライン

全体の評価講評

特に良いと思う点

・【現状】動画で見られる活動風景は職員の利用者への愛で溢れています。

職員の発案から、事業所の情報発信やご家族へデイサービスでの利用者の自然な姿や表情を見せたいとの思いから行事や活動をまとめた動画の作成を行いました。動画作成の際、利用者と一緒に思い出を振り返りながら作成し、利用者も興味津々で感想を聞かせてくれるとのことでした。出来上がりは視覚的にも効果的で、なにより利用者の自然体の表情が印象的です。職員の利用者への温かい思いが溢れています。無理なく継続的な取り組みを評価者は期待します。

・【現状】看護師は異常所見の早期発見とその対応で重要な役割を果たしています。

利用者アンケートの“職員からの情報提供や助言は適切ですか？”の問いに85%の方が“はい”と回答しています。意見として「看護師がノートに色々書いて連絡してくれて助かる。」と上がりました。滞在調査中も利用者が来所した際には、看護師が顔の表情や皮膚の乾燥状態、バイタルサインを注意深く観察し利用者へ声をかけしている姿を確認しました。日々の利用者を把握する事で、利用者の変化に気づき病気や認知症の進行を疑い、医療関係と連携したケースもあり、早期の対応が重症化を防いでいます。

・【現状】機能訓練に励み、快適な在宅生活が維持されています。

滞在調査中に、機能訓練をされていた利用者は「自宅では何もせずに座りっぱなしでいた。ここに来なかったらどうなっていたのかと思うと、ぞっとします。」と話されていました。心身機能の維持と自宅でひきこもりにならないようにとの事で利用されています。利用者アンケートの“リハビリや活動は自宅での生活に役立っていますか？”は71%の方が“はい”と回答されています。「右肩骨折の折、リハビリでかなり動くようになりました」や「運動や散歩のお陰で階段の昇り降りができているのが有難い」と意見が多数上がっています。

さらなる改善が望まれる点

・【課題】評価者が考える事業所のリスクは以下の通りです。

時世を反映して、社会福祉法人のM&Aが頻繁に行われるようになって来ました。その背景の多くは職員不足により、収益が低下することに起因します。また、通所介護特有の問題として、コロナ禍中で利用者控える方が増え稼働が低下し、サービスを控えざるを得ない状況に直面しています。当事業所でも職員不足、低稼働率は2大リスクといえます。中でも評価者は「人材育成を伴う職員不足の解消が優先順位が高い。」との認識です。

・【課題】ご利用者が活動を選択できるようにしたいと管理者は考えています。

既に脳トレや塗り絵、ゲームなど色々なプログラムがありますが、利用者アンケート“【問3】楽しみにしている行事や活動はあるか？”の満足度は60%となっており、「麻雀を再開してほしい。」「いつも同じ歌で先生の話も同じ。」など活動に対する意見が挙がっています。管理者は「昼食後から午後の活動までの時間が手持無沙汰になりがち。最近は職員からの提案で『きめこみキット』を使用しており、「キット」の使用で職員の負担が軽減されることを知った。今後も活動内容を増やし、ご利用者が選べるプログラムにしていきたい。」と考えています。

・【目標】職員による不適切な言動を改めるのが目標です。

職員から「良い所なのかどうかは意味が違いますが、この人はどうなんだろう？というスタッフでも働けている、人手不足となると仕方ないのかもしれませんが。」「同じ職員の仕事への取り組み方が課題である。」といった意見です。滞在調査時、良し悪しは別ですが進行に慣れていらして上目線の指導的な雰囲気を評価者は感じました。職員は介護のプロフェッショナルとしての自覚が必要です。利用者への敬意を忘れず、職員間で互いに言い合える環境を評価者は期待します。

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

55/91

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	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	87.0%	5.0%	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	60.0%	30.0%	7.0%	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	70.0%	21.0%	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	85.0%	10.0%	1.0%	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	89.0%	7.0%	3.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	5.0%	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	80.0%	16.0%	3.0%	どちらともいえない : 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	67.0%	7.0%	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	85.0%	9.0%	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	76.0%	10.0%	10.0%	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%	10.0%	12.0%	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	85.0%	7.0%	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	72.0%	12.0%	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	61.0%	9.0%	21.0%	7.0%

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	社会福祉法人恵比寿会
事業所名称	フェローホームズ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43号
事業所電話番号	042-523-7601

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)恵比寿会 法人理念 「ひとつは全てのために、全てはひとつのために。」 2)恵比寿会ビジョン 「恵比寿会でしかできない、サービスがある。」（シームレスなサービスを行う事業展開） 3)事業ビジョン 「笑顔で生き活きと在宅生活を送る」 4)理念を実現するための4つの視点（独自能力 利用者本位 職員重視 地域共生） 5)7つのクレド（信条 行動の基本原則）

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・【現状】事業ビジョン「笑顔で生き活きと在宅生活を送る」が職員に浸透しています。

2023年度の事業ビジョンは「笑顔で生き活きと在宅生活を送る」を掲げました。更に具体的な「5つの戦略項目」を上げ、日々の朝礼や全体ミーティングで唱和しサービス長からも伝えてきました。今回の職員アンケートの“事業所の特徴（自由記述）”に「利用者が生き活きと生活できる」と非常勤職員から意見が上がりました。事業ビジョンが浸透し、戦略項目を意識した日々のサービス提供に活かされてきていると評価者は感じました。

- ・【現状】在宅生活を支える重要な存在となっています。

利用者アンケートの「気持ちよくサービスを受けていますか」の設問に“はい”は92%と高位でした。滞在調査時に、ある利用者は「近所だから歩いて来られるのよ」と地形的に坂道や階段の多い地域の団地から徒歩で通い、機能訓練、食事や入浴などの生活支援サービスを受けていらっしゃるそうです。フェローデイサービスを頼りにされている事が伺えました。心身・脳機能の維持ができ、なくてはならない在宅生活の要となっています。

- ・【現状】職員間の風通しが良く、互いに協力し合って支援しています。

職員アンケート“【6-3-4】職員間の情報共有”の認知度は、常勤100%・非常勤83%と共に高位です。職員からは「相談などがしやすく風通しが良い。」「職員間の人間関係が良く、働きやすい。」などの意見が挙がっていました。朝礼時にその日の活動予定や利用者情報などを共有すると共に、連絡ノートへの記載も行い、職員全員が確認できる仕組みになっています。また、支援の中で「あったらいいな」「こうしたらよいのでは？」など、支援の中で感じた(聞いた)職員の気付きを記載するノートもあり、現場からの意見も支援に反映されています。

さらなる改善が望まれる点

- ・【目標】安定した事業運営を目指した業務の効率化が望まれます。

事業所は経営の安定化を図るため、事業ビジョンに数値目標を明確にしています。事業所を取り巻く環境は厳しい状況ですが、介護・看護職員の採用、定着が難しいこともあり、外国人スタッフ（特定技能職員）、派遣職員の採用による人件費の増加や光熱費の高騰など様々な要因が経営状況に大きく影響を与えています。限られた人的資源を有効活用するためにも業務の効率化や標準化など新たなオペレーションの構築が急がれます。持続可能な事業所運営、安定した経営に取り組んでください。

- ・【目標】利用者のニーズ把握に敏感に向き合いましょう。

職員は利用者が笑顔で生き生きと在宅生活を送れるよう、階段と坂道の多い地域課題に対して機能維持の強化や衣替えの季節には衣類の購入行事等、生活に沿ったサービス提供にも工夫を重ね実施しています。今回、利用者アンケートには囲碁や麻雀、ピアノのレクや「散歩に連れて行ってもらえて良かった」「体操はやってるけど少ない」等の意見が出ました。利用者がデイサービスに何を臨んでいるのか？今後も利用者やご家族等との会話を通してニーズの把握に意識を向け続けて欲しいと評価者は考えます。

・【目標】マニュアル内容の更新と併せ、現場の業務内容の把握と見直しが目標です。

介護職員には、勤務できる時間により主な業務内容が入浴担当になっている非常勤職員がおり、常勤職員が入る機会が減っていることから、サービス長やリーダーが実際の業務状況を把握できていない部分がでてきていると実感しています。入浴を希望する方も増えているため、流れ作業にならないよう、個別対応の強化に向け、引き続き対策を講じる考えです。また、マニュアル内容の更新についても「マニュアルは棚に置いてあるだけになってしまっている。実際の現場の支援と比べながらこの機会に見直しを図りたい。」とサービス長は考えています。

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

51/98

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	92.0%			
	どちらともいえない：1.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%			
2. 日常生活で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% 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	72.0%	9.0%		13.0%
	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	74.0%	15.0%		7.0%
	いいえ：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	86.0%		9.0%	
	いいえ：1.0% 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	76.0%	7.0%		15.0%
	いいえ：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%			11.0%
	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	76.0%			19.0%
	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	58.0%			35.0%
	どちらともいえない：3.0% 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%			15.0%
	どちらともいえない：1.0% 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%			21.0%
	どちらともいえない：1.0% 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%	5.0%		17.0%
	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	72.0%	7.0%		15.0%
	いいえ：3.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	7.0%		21.0%
	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%	5.0%	29.0%	13.0%

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	社会福祉法人恵比寿会
事業所名称	フェローホームズ羽衣相談センター
事業所所在地	東京都立川市羽衣町1丁目12番18号
事業所電話番号	042-523-5612

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) あなたの想いを受け止め、最後まで責任を持ち「あーよかった」と思える人生作りにお供致します 2) 安定した支援で地域から信頼される事業所 3) ご利用者やご家族が「あーよかった」と思える在宅生活を支えるための寄り添った支援 4) 他職種連携から生まれる地域との相利共生 5) 地域から選ばれる法人

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・【現状】管理者が職員を信頼し、メリハリのある業務が行われています。

利用者の状態や環境変化に応じた支援が継続的に行えています。ケアマネジメントプロセスはどこをポイントに支援していくか、利用者の状態把握のための視点など、管理者は任せる部分は各職員に任せているとのことですが、ポイントを押さえた指導や、変化があった際の必要な報告や共有が出来ており、信頼関係を基に自由な風土と管理者としての管理がバランスよく行われていると感じます。管理者からの信頼は職員のモチベーションの維持・向上にも繋がっていると思われます。

- ・【現状】認知症高齢者を抱える家族の集いを事業所主催で開催しています。

事業所は長年にわたり「認知症高齢者を抱える家族の集い」を開催しています。居宅介護支援事業所が主催となって認知症高齢者の家族の集いを開催していることは珍しく、在宅現場を良く知るケアマネージャーと話ができる機会があることはご家族にとって心強いと思われます。今回の家族アンケートでは関心度は42%にとどまりましたが、地域を限定せず開催していることもあり、地域を跨いで馴染みの顔ぶれが見られるようになっています。天候に左右されることもありますが、毎回6名前後の参加者があり、話をするには丁度良い人数だとの管理者の話です。

・

さらなる改善が望まれる点

- ・【目標】さらに地域に溶け込む法人・事業所を目指していきましょう。

今年度は法人内の他部署との連携を深めたい、法人内の各サービスの連携率をアップしたいと管理者は話します。他部署との連携と「認知症高齢者を抱える家族の集い」のような身近な活動で、地域に溶け込み親しまれ利用者の安心や生活の質が向上できるように今の道を進んで頂きたいと評価者は考えます。また今年職員から「法人内だけでなく他法人、他事業所、他機関と良い関係が築ける、もっと良い支援ができると思います」という更に飛躍に繋がる意見が挙がり、他法人の情報を法人内で吸収し、より良くしていきたいと前向きな回答をされています。

- ・【目標】多角的な視点をもったケアプランの作成を引き続き目指しましょう。

利用者の生活を支えるためのケアプランの作成は、一人ひとり状況に応じて作られるものと思います。ただ、サー

ピスはある程度決められた範囲のものであり、そのため内容が固定化や標準化されやすいことも想定できます。しかし、その上でケアプランを見た時に利用者の目指したい生活が伝わって来るような、厚みのある内容をケアプランに反映していけるようにと管理者は指導しています。忙しい日々ではありますが、アセスメントの重要性は周知されているので、それを活用した多角的な視点をもったケアプランの作成を今後も目指していただきたいです。

・

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

115/150

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	96.0%			
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	93.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	94.0%			
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%	
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	99.0%			
	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
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	83.0%	8.0%	7.0%	
		いいえ：0.0%		
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%			
	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. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%		6.0%	
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%		
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	91.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%			
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
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	60.0%	6.0%	25.0%	6.0%

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	社会福祉法人恵比寿会
事業所名称	フェローホームズ富士見相談センター
事業所所在地	東京都立川市富士見町6丁目15番4号
事業所電話番号	042-526-1353

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)ひとつは全てのために、全てはひとつのために。 2)恵比寿会でしかできない、サービスがある。 3)心・技・体それぞれの、幸福度を追求する。 4)行動の基本原則「7つの credo」 5)高齢者事業における7つの援助方針

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・【現状】富士見町団地に根差している事業所です。

フェローホームズ富士見相談センターは「郵便局の隣の相談所」と団地の皆様から親しみを込めて呼ばれています。ケアプラン作成の依頼だけでなく、団地の方は困りごとを気軽に相談に来られていると管理者は話します。コロナ禍の前には介護予防教室の開催やお祭り参加など、団地の皆様と近い距離でのお付き合いがありました。コロナ禍も峠を超え徐々に日常生活に戻りつつありますので、今後は以前の様に団地の皆様とのお付き合いがまた始まるでしょう。

- ・【現状】利用者個々に合わせた支援が行えるよう事業所全体で取り組んでいます。

自立支援等の視点をガイドラインに定めることで、利用者や家族、職員にとっても自立支援への理解や方向性が共有しやすい状況だと感じます。また、研修会や勉強会の機会も多く、2か月に1度自己評価も含めた業務の振り返りを実施することで、職員や事業所全体の質の維持・向上に取り組むことが出来ています。自己研鑽の機会が多いことで、実際の業務に取り組む際に自信を持って行えると共に、利用者や家族にとっても安心して要望などを伝えることが出来る良い関係性が築けているのではないかと思います。

・

さらなる改善が望まれる点

- ・【目標】適切な業務水準はどこなのか話し合ってみましょう。

事業所がより良い支援ができるよう多くの取り組みをされていることが確認でき、職員アンケートからは情報共有の良さ、知識・技術の研鑽、地域に根ざしていることなど誇りを持って働かれていることが窺えます。一方、慢性的な人手不足、業務過多のため職場環境の見直し・改善の必要等の意見も上がっています。評価者は事業所の頑張りを評価しながらも職場環境の見直しに賛同します。職員が定着し働きやすくその上で質の高い支援をするために、現状行っていることで中止しても良いこと、継続すべきことを職員全員で見直し話し合っては如何でしょうか。

- ・【課題】ICT化と業務内容の見直しに取り組ましましょう。

例えばモニタリングを例に取り上げると 訪問し聞き取り、事業所の書式「モニタリング票」に記入し、事業所に戻りパソコンに入力するという二手間三手間がかかりますが、タブレットを使用すると、その場で聞き取り入力しモニタリングは終了します。ICT化によりすべき業務を簡素化することができます。また、現在行っている業務も見直

しすることで省ける業務も見つかるかもしれません。富士見町団地にお住まいの高齢者のご要望、ご期待に応えられるよう、職員が健康で子育て中でも働き続けられる職場となるよう業務改善を提案します。

・

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

81/138

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	88.0%	8.0%	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%
2. ケアプランについての説明は、わかりやすいか	88.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：4.0%
3. サービス内容は、利用者の要望が反映されているか	83.0%	11.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	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%
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	77.0%	6.0%	16.0%	いいえ：0.0%
6. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	7.0%	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
7. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	6.0%	13.0%	いいえ：0.0%
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	77.0%	9.0%	12.0%	いいえ：0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	9.0%	14.0%	いいえ：0.0%
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	55.0%	8.0%	24.0%	11.0%