

評価結果概要版



令和5年度

訪問介護

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	吉祥寺ホームヘルプセンター
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	0422-20-0989

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 （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。） 2) 「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。） 3) 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。） 4) 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、互いを活かしかう職場にします。） 5) 法令遵守の履行 （法令を遵守した業務の執行を心懸けるとともに業務を通じて知り得た個人の秘密と情報を守ります。）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・「養護老人ホーム改善プロジェクト」において、訪問介護を含め各部署が多角的な意見を出し合ってより良いサービス提供に繋げている

併設施設では「養護老人ホーム改善プロジェクト」を立ち上げ、稼働率向上や利用者サービスの改善に向け取り組んでいる。その一環として、介護保険サービスを利用することで、利用者の個性をより尊重した生活が送れるよう支援しており、施設での入浴が難しくなったケースでも、通所サービス利用により入浴が可能となったり、また、近隣への買物同行サービスを再開するなど、日々の支援や毎月のモニタリングを通して、利用者の顕在化しないニーズを掘り起こし、サービスへ繋げた結果、生活の幅が広がりつつある

・今年度より新たな記録システムを法人として導入したことで、法人内における利用者情報が一元化できる仕組みが整った

法人として今年度新たに利用者情報の共有ソフトとして「ケアカルテ」を導入した。この情報は関係職員がいつでもデータで閲覧が可能となっており、職員は業務に入る前に日報やケース記録を確認することで適切な支援を行うことが出来る。又法人として統一したことで、施設内だけではなく訪問介護やデイサービスを利用している場合、情報を事業所間で共有できたり、法人内の特養に入所した際には今までの養護老人ホームでの生活や健康状態、嗜好、介護サービス利用状況など必要な情報が一元化でき、継続性のある支援が可能となる仕組みが整っている。

・併設の養護老人ホームと一体となり、ハード・ソフトの両面で施設との連携を図りながら、利用者の望む生活が維持できるよう支援している

事業所は、併設の養護老人ホームにおける介護ニーズに対応するという目的をもって開設されているため、サービスの導入、訪問介護計画書の策定、毎日の利用者状況の把握、カンファレンスへの参加等、ハード・ソフトの両面で施設との連携が図られている。また、訪問介護員の慢性的な人員不足を打開するため始めた、施設職員による訪問介護員兼務のサービス提供体制も継続しており、併設施設と一体となって、施設での生活が困難になりつつあるケース

でも、できる限り住み慣れた環境での暮らしが維持できるよう支援している。

さらなる改善が望まれる点

・東京都による大規模修繕計画が遅れており、事故防止の観点からも利用者の安全を最優先に修繕工事の早期着工に期待したい

施設では開設時からの機器及び設備の不具合や故障に対する修繕について、建物設備を委託している事業者からの助言、提案を受け利用者の安全を最優先に実施している。また、東京都による大規模修繕計画が進められているが利用者人数減による「居ながら工事」は認められないとして計画の大幅な見直しが行われることとなった。利用者調査においては床が剥がれている所が多く危ないという意見が出ている。東京都と連携を図りつつ利用者の生活環境の安全性を確保するために事故防止の観点からも大規模修繕工事の早期着工に期待したい。

・新記録システム導入により業務の効率化が進んでおり、今後は、運用に関連したマニュアルも整備されていくことを期待したい

昨年度末より法人全体で新しい記録システムを導入し、既存システムからのデータ移行を進めている。職員の異動だけでなく、高齢者総合福祉施設であるメリットを活かして、養護老人ホームから特別養護老人ホームへ移籍する利用者もいるため、共通のシステムを使用する利点は多く、訪問介護事業所でも今年度は、業務の効率化が大幅に図られている。一方、新システム運用に関連するマニュアル整備はまだ追いついていないため、今後の進捗を期待したい。

。
・

事業者が特に力を入れている取り組み

・日々のミーティングや新に導入した記録システムで利用者の状況を共有している

施設ではグループウェアを用いて業務日誌に日々の連絡情報を入力している。職員は業務に入る前に必ずそれを確認、非常時には必要な情報をノートに抜粋して情報提供することで、必要な情報が漏れなく共有できる仕組みがとられている。又、毎日朝夕2回のミーティングを行っており、当日出勤職員全員と訪問介護事業所のサービス提供責任者も同席している。これにより利用者の状況が夜勤から日勤、日勤から夜勤へと正確に引き継がれるだけでなく、利用者の小さな変化や日々の気になった事、支援と介護の連携等を全職員が共有する仕組みが整っている。

・接遇やマナーについて日常的に意識し、利用者との信頼関係構築に力を入れている

養護老人ホームにおける介護ニーズに対応することが事業所の大きな目的であり、ヘルパーは、生活能力に問題を抱えていたり、社会適応が困難なケースに接することが少なくない。そのため事業所では、訪問介護計画に沿った円滑なサービス提供のためには、利用者との信頼関係構築が重要課題の一つであると認識しており、「接遇表」や「ヘルパー業務にあたっての心得」を定めている。利用者に不快な思いをさせないマナーと気遣いを大きな柱とし、利用者の立場や思いに寄り添うこと、身だしなみや言葉遣い等について注意喚起を図っている。

・働きやすい環境となるよう様々な工夫をし、ヘルパーの高い定着率を維持している

非常勤職員を含め9名の職員で事業所の運営を行っている。常勤職員の平均年齢は高く、次世代を担う新しいヘルパーの獲得という課題はあるものの、在籍中のヘルパーの定着率は良好となっている。サービス提供責任者は、一人ひとりのヘルパーが長く働き続けられるよう、併設施設とも連携してシフトを調整している。コミュニケーションを大切にすることで、業務上の困りごと等を聞き取ってヘルパーをフォローし、また、支援に必要な利用者情報等を収集して、タブレット端末やノートで細やかに伝達するなど、働きやすい環境作りに努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

8/11

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 安心して、サービスを受けているか	87.0% 12.0%				どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
2. ヘルパーが替わる場合も、安定的なサービスになっているか	75.0% 25.0%				どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
3. 事業所やヘルパーは必要な情報提供・相談・助言をしているか	12.0%	12.0%	50.0%	25.0%				
4. ヘルパーの接遇・態度は適切か	87.0% 12.0%				どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
5. 病気やけがをした際のヘルパーの対応は信頼できるか	87.0% 12.0%				どちらともいえない：0.0% 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	75.0% 25.0%				どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
7. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0% 12.0%				どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
8. 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	12.0%	37.0%	37.0%	12.0%				
9. サービス内容や計画に関するヘルパーの説明はわかりやすいか	37.0%	12.0%	37.0%	12.0%				
10. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0% 25.0%				どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
11. 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	25.0%	50.0%	25.0%		どちらともいえない：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	株式会社三祐産業
事業所名称	稲垣薬局ケアセンターコトニア吉祥寺
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺南町5丁目15番10号
事業所電話番号	0422-23-8828

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) ご利用者様が安心、安全に楽しく過ごせる環境整備 2) 毎月実施しているイベントの充実 3) 集団、個別に実施しているJOY拳体操 4) スタッフも共に笑顔になる会話や話題作り 5) 多職種連携の為にコミュニケーションをとる

全体の評価講評

特に良いと思う点

・内服薬のこまめな情報更新や管理、服薬介助を看護師を中心におこない、家族とともに利用者の健康管理を支援しています

普段、利用者のお薬手帳のコピーを事業所に提出していただき、変更の際にも内服薬の情報を更新しています。内服薬の変化により、普段と異なる体調変化が現れた際には、看護記録と連絡帳に記載のうえ、家族などに情報共有する取り組みをしています。また看護師が主となって内服薬の管理や提供を担い、その日のリーダー職員とダブルチェックをしています。毎日事業所に看護師がいることで、利用者の体調変化時にもバイタルチェックや緊急対応に早急に取り組むことができます。家族とともに利用者の健康管理を支援しています。

・入浴時の身体チェックや会話から、虐待が疑われる場合に関係機関と連携をとれる体制を整えています

入浴時に利用者の身体チェックをおこなっており、あざや傷を発見した際には、記録や写真（利用者や家族の同意のもと）を取るようにしています。ヒアリングもおこなっており、利用者にどうしたのか聞いた際に「たたかれた。」と発言が聞かれることがあれば、その際は一度受け止め、担当の介護支援専門員に報告をしています。利用者の何気ない会話などから、在宅で虐待の可能性が疑われる場合においては、関係機関と連携するようにしています。また、事業所内でも、職員同士で気になる言動について注意し合える環境づくりに努めています。

・

さらなる改善が望まれる点

・手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みが期待されます

現在は、それぞれの職員が1日をどのように動くかを記載したタイムスケジュールが準備されており、それを元に新入職員等に対して、ベテランの職員が口頭ベースで業務について教えています。職員のアンケート結果を見ると、「手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている」「サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている」の設問に対して、「そう思わない」という回答が他の項目に比べて多いことがわかります。今後は事業所業務の標準化を目指した手引書の作成が期待されます。

・送迎車や物品だけでなく、定期的な業務の見直しによる業務のスリム化に期待します

記録や書類に関して、業務のスリム化が今後の課題となっています。現状の課題として、介護記録と看護記録が存在し、同じことを記載している箇所があります。こうした重複する記録などに関しては「簡素化できるものは簡素化

したい。」と事業所側からも発言が聞かれていました。資料や業務のスリム化を検討し、ICT化などを用いて、より利用者に関わる時間の確保ができるなどサービスの質の向上につながります。今後、事業所が大事にしている「ご利用者様が安心、安全に楽しく過ごせる環境整備」につなが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

・利用者とともに地震や火災を想定した防災訓練を年2回実施し、報告書を作成しています

地震や火災を想定した防災訓練を年2回実施し、利用者も職員とともに公園へ避難する訓練をおこなっています。在籍する利用者の移動方法（歩行、車椅子など）に合わせた職員配置を考慮することや、避難時の連絡方法、荷物の持ち出し、安全確認方法などについて見直す機会となっています。利用者参加型のため、具体的な内容を考えることができます。当日訓練に関わった職員の名前や公園まで避難するのに要した時間などを報告書で本社へ提出しています。訓練をした日には、利用者に向けて震災をテーマにした話題や紙芝居をおこなう工夫もしています。

・土日祝も含めて事業所を運営しており、利用者や家族のニーズに応えています

事業所は土日祝も運営しており、定休日は1月1日のみのため、夏休みや冬休みや年末でも利用者の受け入れを断らない取り組みがされています。働き方の多様性など様々な家庭における事情にも対応できる運営をしています。また、利用者の中には入浴を希望される声がとても多く、利用者の要望に応えるため、なるべく希望する日数の入浴がおこなえるよう支援しています。事業所には座ったまま入浴ができる特殊浴槽の機会を導入しており、身体機能が低下した利用者も入浴を続けることができます。看護師もいて安心して入浴できる環境があります。

・多種多様なレクリエーションに力を入れ、外部講師やボランティアを受け入れています

事業所では様々なレクリエーションを毎日おこなうことに力を入れています。理念・方針として「毎月実施しているイベントの充実」を掲げています。そのために地域の外部講師やボランティアを積極的に受入れ、琴やアコーディオンの演奏、ネイルケアやフラワーアレンジメントなど、有料のレクリエーションも含めて多種多様に取り組んでいます。その他、和太鼓演奏や手鞠づくり体験、人力車の試乗、移動水族館など、他では珍しい特別な企画についても事業所が自ら探して交渉し、開催まで辿り着いており、イベントの充実を実現しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/56

■ 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%	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	88.0%	12.0%	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	48.0%	32.0%	12.0%	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	56.0%	40.0%	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	44.0%	44.0%	8.0%	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	76.0%	12.0%	8.0%	いいえ：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	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	80.0%	16.0%	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	52.0%	24.0%	24.0%	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：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	64.0%	20.0%	16.0%	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%	20.0%	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	56.0%	28.0%	16.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	20.0%	16.0%	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%	28.0%	12.0%	20.0%

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、互いを活かしかう職場にします。）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・認知機能や身体機能の維持に向けて外部講師やボランティアと協力しながら音楽や体操、レクリエーションなど多種多様な活動を展開している

事業所では認知機能や身体機能の維持に向けた多種多様な活動を展開している。身体機能維持に向けた活動としてはADL体操や外部講師による盆巴拉ピクス、ヨガ体操などがあり、コスモス倶楽部で行っている手芸や書道、折り紙、季節の装飾作りなども手先の機能維持として取り組まれている。主に午後の時間帯に行われているレクリエーションや音楽療法、華道、茶道、俳句、フラワーアレンジメント、カラオケなどは楽しみながら講師や職員、他利用者と交流を持ち、集中力や意欲の向上といった認知機能の向上に繋がる活動として取り組まれている。

・機能訓練指導員と連携を図りながら個別機能訓練計画書を作成し、利用者個々の要望に合った個別訓練を実施し、機能維持に努めている

機能訓練を希望する利用者に対して機能訓練指導員と連携を図りながら「個別機能訓練計画書」を作成し、個々の要望に合わせた訓練を実施している。計画書作成時には自宅訪問して在宅生活の様子を含めた聞き取りを行ない、3ヶ月に一度実施、評価、見直しのモニタリングを実施して、無理なく機能維持に向けた訓練を継続していけるようにしている。個別訓練は1回20分を目安に歩行訓練やストレッチ、リハビリボール、セラバンドを活用した訓練等を行っており、併せて集団体操やレクリエーション活動等楽しみながら身体を動かしていく機会を設けている。

・認知症の利用者が増えてきているため、職員は認知症介護実践者研修を受講して、認知症の理解及び適切な対応に努めている

近年デイサービスの利用者は、認知症の診断を受けている方の利用が多くなってきており、その傾向は今後益々増えていくと考えられる。その為デイサービスの職員には、認知症介護の専門職を養成することを目的とした「認知症介護実践者研修」を順次受講させている。それによって、介護職員個々のスキルが上がり、多くの職員がこの研修を受講していることで、認知症のチームケアが実践されている。経験や感覚に頼らない認知症ケアの実施ができるようになってきており、認知症の利用者や家族が安心してデイサービスを利用する環境が整えられている。

さらなる改善が望まれる点

・稼働率向上に向け、提案制度等、職員のアイデアをサービス内容に反映できる仕組みの構築に期待したい

稼働率向上を重点項目とし、祝日営業の開始、ボランティアの受入、クラブ活動の再開等進めているが、コロナ禍の利用控えが尾を引き、目標値には届いていない。ケアマネジャーへの営業活動等も行っているが、独自の魅力をアピールしていく必要性を認識している。他事業所の様子等、利用者が求めているサービス内容の情報収集に加え、個々の職員からもアイデアを募る等、魅力あるデイサービスへの検討を更に進める必要がある。職員のアイデアをサービス内容に反映するしくみの構築に期待したい。

・室長の兼務状態が長期化しており、経営課題への対応や将来的な事業の継続性に対応するためにも、次世代を担う人材の育成に期待する

事業所では、デイサービスの室長を施設長が兼務しており、週に1日はデイサービスの送迎も担っている。介護人材が厳しい中、現場を経験し、理解ある管理者がサポートしてくれることは職員にとっては負担が軽減されるだけでなく、現場の大変さや課題を共有してもらえると利点も多くあることは理解できる。しかし、兼務による経営や健康面などの弊害やデイサービスの将来的な事業の継続性等を考えると、新規採用や法人内異動も含めてデイサービス職員の人員の確保や、専任室長の是非、次期室長や主任候補等、次世代を担う人材の育成に期待する。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用が低迷していたが、半日デイの実施等の努力で稼働が上向きになってきている

コロナ禍以降デイサービスの稼働は50%程度と低迷し、厳しい経営状況となっている。そこで近隣のケアマネ事業所や包括支援センターなどに利用のニーズを確認したり、利用者や家族に意見を求めるなどを行い、室長、主任以下職員全員で検討を重ねてきた。その結果、半日デイの実施、入浴回数の増加、ボランティアによるレクリエーションの再開等により、稼働が60%まで増えてきている。現場からは「入浴後衣類を洗濯して返す事はできるのでは？」等の提案も出ており、特養と併設する事業所の強みとして新しいサービス構築に向けた検討を重ねている。

・利用者や家族がイメージしやすいパンフレットをデイサービス独自に作成している

近年デイサービスは新型コロナウイルス感染症の影響でどの事業所も稼働が低くなっている状況である。しかし、デイサービスの意義として入浴等や、介護予防としての個別機能訓練、長時間滞在することによるレスパイト機能、社会参加、生きがい等の機能等を有している。そこで今回デイサービスではパンフレットをA4からA3に変更、食事や活動風景など写真をふんだんに使い、利用者や家族が見てわかるパンフレットにリニューアルしている。実際に近隣の居宅介護支援事業所などに配布した事もあって、利用の問い合わせが増えるなど効果が出ている。

・利用者懇談会等で意見や要望を聞き取り、柔軟に日々の支援に反映させている

事業所では年に一度「利用者懇談会」を開催し、食事内容や祝祭日の利用について、現在の座席について、今後やってみたい活動についてなどの意見を聞き取り、支援に反映させている。懇談会は各テーブルに職員が意見を聞きに行く形で行われており、利用者から今の座席は冷房が当たる、日差しが眩しいといった意見が出た場合には都度座席の変更を行うなど柔軟に対応している。また、活動への参加についても利用者自身が選択できるようになっており、一人の時間をゆっくりと過ごすことも受け入れるなど利用者の意向を第一に支援にあたっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

20/50

■ 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%	20.0%	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	75.0%	10.0%	15.0%	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	65.0%	20.0%	15.0%	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%	5.0%	5.0%	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	85.0%	10.0%	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	75.0%	15.0%	10.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	5.0%	5.0%	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	95.0%	5.0%	0.0%	どちらともいえない : 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%	5.0%	20.0%	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%	5.0%	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	80.0%	15.0%	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	80.0%	10.0%	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	95.0%	5.0%	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	95.0%	5.0%	0.0%	どちらともいえない : 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%	20.0%	5.0%	25.0%

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	社会福祉法人親の家
事業所名称	親の家
事業所所在地	東京都武蔵野市八幡町3丁目4番18号
事業所電話番号	0422-55-0509

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 人に感謝する心と優しさに満ちた 誰でも受け入れていく温かい場 最期までその人らしく必要とされ自立して生きていける 生活の場を目指しています 令和5年度スローガン 安心立命 ～心安らかに、使命を尽くそう～ 令和5年度 基本方針 より多くの利用者へのきめ細かなサービスの提供 より助け合い、高め合う組織と個への成長 地域とともに歩み続ける「親の家」

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者からは高い満足度が示されています

第三評価を受審し、利用者・家族の意向や意見を把握し、サービスの質の向上に努めています。今年度の第三者評価・利用者調査における総合満足度は、回答した方の90%が「大変満足・満足」と回答しており、高い満足度を得ています。また、「職員さんが皆親切」、「良い所です。不平不満は全くない」、「良く私の事を見てくれています」等の好評が多々あがっています。背景には、利用者の事を良く知ろうと努めている事や職員が一丸となって利用者に対して親身となっている事等があると思われます。今後も継続して欲しいと思います。

・快適性に配慮した丁寧な支援を実施する事で入浴の満足度を高めています

入浴支援の際は、流れ作業にならないよう、職員が1対1で携わり、残存機能の活用や身体状況を注意深く観察する等、丁寧な支援に努めています。また、希望に応じて同性の職員が担当する事や利用者間の関係性を踏まえて浴室へ案内する時間を調整しています。その他、1人ひとり退浴する度に湯を入れ替え、好みに合わせて湯加減・入浴時間を調整しています。こまやかな取り組みにより、利用者からは「お風呂の満足度が高い」、「入浴時、安心して入れた」等、満足度の高さがうかがえるコメントが多数寄せられており、特に良い点として高く評価できます。

・意識的にレクリエーションの拡充を図る事で、利用者の意欲を引き出す事に好影響が出ています

利用者が楽しみながら活動へ参加できるよう、レクリエーションの充実を図っています。毎月、脳トレ・運動会・昭和レク等、様々な内容を企画し、予定表を作成しています。また、その日の利用者の意向・身体状況に応じ、適宜脳トレから身体を動かす内容へ変更する等、柔軟に対応しています。意識的に取り組む事で、「アイディアいっぱいのレクリエーション、楽しく夢中になってしまいます」、「子供の頃に習った地理や歴史ものが楽しいです」等、利用者から好評を得ており、意欲を引き出す事に好影響が出ています。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

・記録業務の見直しが必要です

日常的には、バイタル・食事量・特記事項の記録や家族への連絡の為に利用者1人ひとりの日々の状況等を記録しています。しかし、記録内容には、利用者の楽しんでいる様子や利用者が満足している様子等が少ないように思われます。また、これらの情報の一部はＩＣＴシステムへ電子記録として転記していますが、事業所全体でさらに最適化する余地があると思われます。今後は、記録内容・記録方法・記録の保管方法等について、改めて事業所全体で再確認し、さらなる記録の質の向上・業務の効率化を図って欲しいと思います。

・接遇のさらなる向上に期待します

定例会議等において、虐待についての振り返り・意見交換・職員1人ひとりの振り返り等を行っています。最近では、特に接遇の見直しに力を入れています。例えば、外部の人への積極的な挨拶・違和感の無い立ち居振る舞いや言葉遣い等について、管理者層からの注意喚起をしています。今後も、例えば、言葉遣い・接遇について、「親の家」らしい言葉遣い・接遇の具体的な事例についての明示等により、さらなる接遇の向上を期待します。

・さらなる機能訓練の拡充に期待します

通所介護計画書に基づき、身体機能の維持・向上を図っています。例えば、入浴支援の際の洗身、トイレ誘導の際のズボンの上げ下げ等、様々な場面で残存機能の活用に努めています。また、体操やレクリエーション等、楽しみながら身体を動かす機会も設けています。一方で、個別機能訓練の実施はなく、利用者より「リハビリをもっとしたいです」等の意見も寄せられており、ニーズに応える事が課題となっています。次年度からは、機能訓練指導員として看護師の配置を予定されている事を踏まえ、さらに個別性に配慮した機能訓練の強化に期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・独自の広報誌の発行に力を入れています

独自の広報誌「どんとこい」を毎月発行しています。内容は、毎月のスケジュールや事業所からの挨拶、昭和を感じさせるような小話、職員へのインタビュー、イベントの様子の写真等、多様な内容になっており、利用者を楽しんで欲しいという作り手の想いが伝わってきます。利用者調査でも「ここの機関誌とかは助かっています」等の好評もあがっています。力を入れた取り組みとして、今後も継続して欲しいと思います。

・利用者がスムーズにサービスを利用開始できるように努めています

利用開始にするにあたってのご用意して欲しい物や具体的な持ち物等の案内を作成しています。工夫の1つとして、事業所と利用者・家族間で共有する連絡帳や服薬を持参して頂くにあたって、事業所側でクリアケースを用意し双方に忘れ物が発生しないようにする等に取り組んでいます。その他、独居の利用者の場合には、担当ヘルパー等とも良く連携し、利用者がスムーズに利用開始できるように情報共有にも努めています。力を入れた取り組みと言えます。

・家族との情報共有・連携強化に力を入れています

連絡帳を有効に活用し、家族との情報交換・共有を図っています。連絡帳には、食事量・バイタル・排泄回数・利用時の様子等、様々な情報を家族と共有できるよう、詳細に記録しています。また、家族からの申し送り事項欄を設け、在宅での様子・支援の際の留意事項等を職員間で共有し、統一した支援に結び付けています。その他、家族からの相談事に対する助言、依頼された事に対する実施状況等、真摯に向き合い、丁寧に応えており、家族との連携強化・家族の不安を取り除く事等に好影響が出ています。特に力を入れた取り組みとして、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

32/53

■ 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%	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	81.0%	9.0%	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	75.0%	12.0%	9.0%	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	78.0%	15.0%	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%	15.0%	無回答・非該当：3.0%	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	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	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	84.0%	9.0%	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%	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：3.0%	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%	9.0%	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	40.0%	6.0%	53.0%	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	37.0%	6.0%	56.0%	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%	12.0%	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	34.0%	9.0%	28.0%	28.0%

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）	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

・2名の機能訓練指導員の配置と個別機能訓練の実施で利用者自身がリハビリ効果を実感、生活機能の維持向上に繋がる取組みを評価したい

デイでは、機能訓練指導員に理学療法士とあんまマッサージ指圧師の2名を配置、それぞれの専門性を活かしてサービスを提供している。毎日の体操は自宅でも行うことができるように工夫、立地や特養併設の強みを活かした支援。自宅訪問による本人家族との面談とアセスメントで、生活動線や転倒リスクを確認し情報提供や助言。家族との顔の見える関係を作りながら支援することで、自宅での生活機能維持向上を実現。利用者意向調査でも、役に立っている・体力が付き家事をするのが楽になった等実感の声、生活機能の維持向上に繋がる取組みを評価したい。

・利用者一人ひとりが自分のやりたいことを自身で選択できることを大切にしている

デイでは、利用者一人ひとりが自分のやりたいことを自身で選択できることを大切にし、認知症の方や新規利用者は職員が配慮しながら、他の利用者は座席を固定せず、毎回自分で決定、いつもの席と違うところに挑戦する利用者もいて、脳の活性化にも繋げている。また、選択食は月5回、主に魚・肉料理をどちらか選択でき、カレーは自ら盛り付け、ドリンクも珈琲や紅茶、ココア、麦茶、スポーツ飲料等から選択、麻雀、読書、折り紙、脳トレ等、レクも自由に選んでいる。選択できる機会を増やし、一人ひとりの意思を尊重する取組みを高く評価したい。

・他のデイでは受け入れ困難な利用者も受け入れ、できる限りの個別対応を行っている

看護師配置により、胃ろうやインシュリン、在宅酸素等、他のデイでは受け入れ困難な利用者も受け入れが可能であり、また、一般浴と機械個浴の他に機械浴（チェア浴）の導入により3種類の入浴形態を整備、地域のニーズに応え、利用者や家族にとって安心できる環境を整えている。また、再度のお迎え、自宅の施錠やゴミ出し確認等、個別状況に対応、「送迎は2便ではなく1便で」「週3回入浴希望」等の要望にもできる限り応えている。アンケート調査でも、「いつも家族のことを考えてくださり、助かっております」等の声が寄せられている。

さらなる改善が望まれる点

・デイで過ごす時間には、多彩な選択できるプログラムやレク等工夫して支援、一方で更なるプログラムを期待をす

る利用者の声への取り組み

デイでは、様々な活動を企画して利用者が生き生きと楽しく参加できるデイサービスを目指して取り組んでいる。今年度からカードゲームを導入、趣味や特技、リハビリに繋がる多彩なプログラムやレク活動の提供。特養併設の合同行事とデイ単独で実施する季節行事、四季折々の歳時に合わせた行事食等、多彩な選択できるプログラムやレク等工夫して支援している。利用者家族の意見に「楽しかった」等満足の声が複数ある、一方で自由時間に外を散歩したい・活動プログラムを増やしてほしい等の要望も複数ある。利用者の声を反映できる取り組みに期待したい。

・職員一人ひとりの課題に応じたきめ細かい指導・個別の育成計画作成等、育成に向けて、さらなる取り組みを期待したい

育成については内部研修を通して、感染対策やリスクマネジメント、虐待防止等、学ぶ機会があり、動画やグループワークも活用、法人としての研修体系も確立している。一方、アンケート調査では、「もっと話しかけてほしい」との声もある他、デイとしては通所介護計画書に沿った適切な介護記録や医療知識の習得には課題を感じている。利用者に寄り添った声掛け等の接遇や介護記録、医療知識等、職員一人ひとりの課題に応じたきめ細かい指導・個別の育成計画作成等、育成に向けて、さらなる取り組みを期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・防災委員会が防災計画を立案し、定期的な防災自主点検も行っている

事業継続計画（BCP）の検証の場にもしている大規模防災訓練を毎年実施、消防署や行政関係者、地域住民も参加し、訓練後の評価を次回の訓練やBCPの見直しに活かしている。また、市が主催する自衛消防訓練にも参加し、防災意識を高めている。さらに、まちかど防災訓練車を招いての放水訓練を実施し、消防ホースや消火器の使用方法について学んでいる。防災訓練には、怪我人・設備破損対応訓練や災害備品の保管場所確認、福祉避難所開設訓練も含まれており、法人の防災委員会が防災計画を立案し、定期的な防災自主点検も行っている。

・食事は、季節を感じる行事食を提供、選択食もあり、自分で盛り付ける楽しみもある

食事委員会では、利用者からの感想や意見・意向の他、盛り付けや味付け、硬さ、食べやすさ等についての職員の感想を集約し、次回以降の献立に活かしている。また、嗜好調査を実施し、食事の様子も毎月ラウンドして確認している。選択食は月5回、白身魚のフライかヒレカツか等を選択でき、創立記念御膳では、ちらし寿司や茶碗蒸しと水羊羹、ひな祭り料理では鮭ご飯と若竹汁等、季節を感じる献立を提供、世界の料理や熊本ラーメンもある。人気のカレーは、別盛りになりたいとの要望を受けて、予備の器も用意、自分で盛り付ける楽しみもある。

・多彩な運動プログラムにより、利用者の生活リズムを整えることにも役立っている

日々の運動は、座位・立位・セラバンド体操のほか、ズンドコ体操や口腔体操、脳トレ、バターゴルフ等多彩で、人気のカラオケも積極的に取り入れ、利用者アンケート調査では「生活のリズムを作れるので、週3回通っているが、毎回の体操、週2のリハビリは助かっているの、続けたい」との声も寄せられており、「リハビリを増やしたい」との要望にも応えている。機能訓練指導員は自宅を訪問し、個々の生活環境や課題を把握、「スニーカーを自分で履けるようになった」「タオルたたみをやっている」等、できることも確認し、デイでの支援に繋げている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/90

■ 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%	5.0%	8.0%	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%	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	50.0%	44.0%	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	58.0%	38.0%		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%	25.0%	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%	11.0%		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	86.0%	8.0%	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	66.0%	11.0%	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	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	88.0%	8.0%		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%	8.0%	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	72.0%	13.0%	11.0%	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%	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	61.0%	25.0%	11.0%	いいえ：2.0%