

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

・利用者の毎日の行動記録を申し送りノートに記載し、さらに必要事項を支援ソフトに入力して職員間で情報共有を図っています

毎日の利用者の動きは申し送りノートに記載して、職員間で情報を共有しています。また、業務の日誌を支援ソフトでパソコンに入力しており、日誌の中に特に利用者の名前が出てきたときには、その情報が自動的に利用者の個別ファイルに記録されていくシステムとなっています。これらの情報がアセスメント時に活用されています。また、居宅介護支援事業所や利用者が利用している他のサービス事業所とインターネットで繋がっているところもあり、利用者の状態像が容易に連絡でき、サービス提供が円滑に進むことも可能となっています。

・多様なプログラムを用意し、利用者一人ひとりが自分の好きな活動に意欲的に参加しています

レクリエーションや趣味活動は、刺し子、パッチワーク、織物、塗り絵、絵画、書道、生け花、折り紙、歌遊び、音楽療法、軽体操、リハビリ体操等の多様なプログラムを用意し、利用者の主体性を尊重し自主的に選んでもらえるようにしています。個人プログラムや集団プログラムを日常的に実施し、利用者一人ひとりが自分の好きな活動に興味を持って意欲的に参加できるよう努めています。集団での活動が苦手な一人では過ごしたい利用者には、希望に応じて個別対応に取り組んでいます。

・

さらなる改善が望まれる点

・業務の標準化を図る意味からも、分からないことや困ったことがあった時にはマニュアルに立ち返る習慣をつけていくことが期待されます

業務の標準化という視点からみると、マニュアルに沿った支援は重要です。しかし現在は日常の支援に関して、職員は支援に困ったときに業務の点検手段としてマニュアル類を必ずしも活用するようにはなっていないことがアンケート結果からうかがえます。マニュアルに沿わない支援をしていくなれば、職員ごとに支援が異なっていく、業務の標準化からは逸脱していくことになります。このことをを防いでいくためには、困ることがあったり分からないことがあった場合にはマニュアルに立ち返るといった習慣をつけていくことが期待されます。

・食事・入浴支援やオムツ交換等の学習会や研修等で、介護技術の向上が図れる取り組みが期待されます

食事、入浴、排泄支援等は、利用者一人ひとりの状態に合わせた介助方法で対応して、利用者が安心して生活でき

るよう努めています。利用者のニーズに対応した介護力・看護力の向上と介護知識や技術の習得のために、口腔ケア、感染症、褥瘡予防、介護事故予防等の施設内研修を実施しています。事業所としては介護技術のスキルアップが必要と認識しています。食事・入浴支援やオムツ交換等の学習会や研修等で、介護技術の向上が図れる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

・居宅介護支援事業所と密接な関係を築いて、利用者情報を共有しています

利用者のサービスを開始するにあたって、居宅介護支援事業所からの情報は必要不可欠です。サービス利用計画を入手し利用者の基本情報が得られます。利用者宅を訪問し、家庭の状況や家族関係等も把握する時にも同行してもらい、利用者や家族等のサービスに対する意向や要望を把握しています。利用開始後のアセスメントでもケアマネジャーによる担当者会議で関係機関で情報共有を図っていきます。このような関係の中で居宅介護支援事業所からの新規の利用者の紹介やサービス終了後の対応にも支援事業所との良好な関係維持は不可欠です。

・日常的な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ます

利用者の体力や機能の低下を予防し、日常生活に必要な基本動作の維持向上を図るために、機能訓練指導員が利用者一人ひとりの身体機能に応じた個別機能訓練計画に基づいて実施しています。利用者の月間目標を設定し、日常生活の中で生活機能の維持や改善に向けた取り組みを個別におこなっています。具体的には、利用者の状況に合わせた歩行や車イスから椅子への移乗等、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ます。また、運動系のプログラムも取り入れて、利用者の残存機能の維持、向上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

23/63

■ 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	78.0%	17.0%		
	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	82.0%	8.0%	8.0%	
	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	69.0%	26.0%		
	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	78.0%	21.0%		
	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	91.0%	8.0%		
	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	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	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%			
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	78.0%	8.0%	13.0%	
	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	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%			
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	91.0%	8.0%		
	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	91.0%	8.0%		
	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	91.0%		8.0%	
	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	69.0%	13.0%	17.0%	
	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の情報を提供します。 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

特に良いと思う点

・アクティビティ会議を設け、多様な活動プログラムを創出し、本人の意欲につなげ、心身の活性化を図っている

多様な活動プログラムを創出し、本人の意欲につなげ、心身の活性化を図っている。たとえば、手工芸などを通して、色彩的知覚を刺激している。脳活性化トレーニングにより、物忘れの予防に努めている。月1回、季節感を味わい、回想法を意識し、懐古的な支援につながるよう、月1回、外出などの行事を提供している。また、月1回、調理レクリエーションの機会を提供している。月1回のアクティビティ会議で話し合い、利用者ニーズに合った活動となるよう取り組んでいる。

・夕食会や調理レクリエーションを通して、食の喚起を促し、利用者の生きる力を引き出している

認知症を抱えていても、包丁を使える方もいるため、調理レクリエーションを実施している。男性利用者も含めて殆どが調理レクリエーションに参加している。利用者の中には、自宅で包丁を触らせてもらえない人もいるため、「とても楽しい」との声が寄せられている。また、希望者に対して、夕食会を開催している。夕食会では、ライブキッチンとし、利用者の目の前で食事をつくり、出来立ての「餃子」などを食べ、最後はカラオケで楽しみ、食の楽しみを提供し、生きる力を取り戻している。

・オレンジカフェ（喫茶まりもノスタルジア）を毎月開催し、地域社会や地域住民から信頼され必要とされる運営を目指している

認知症を抱えた人やその家族が地域の人や専門職と相互に情報を共有し、互いを理解し合う場として、オレンジカフェ（喫茶まりもノスタルジア）を毎月開催している。地域で暮らす方々が一人にならず、住み慣れた地域で楽しみを見つけられる場所を目指し、手作りのおやつや飲み物を提供する茶話会、機能訓練指導員による体操教室（介護予防体操）、看護師・言語聴覚士・栄養士などの各専門職との相談会、バザーなどを実施し、地域社会や地域住民から信頼され必要とされることを目指している。

さらなる改善が望まれる点

・関係機関との連携を密に図り、利用稼働率の目標達成に向けたさらなる取り組みを期待したい

より多くの新規利用者を受け入れるため、他事業所にはない強み・魅力を考え、言語聴覚士による「喉筋体操」を毎週実施し、広報活動のためチラシを作成したり、生活相談員が居宅介護支援事業所および地域包括支援センターへ、事業運営の広報および空き状況などの報告を密におこなっている。しかし、利用稼働率は80%を目標としていたが

、訪問調査時点で稼働率は目標に及んでいなかった。今後も引き続き、関係機関との連携を密に図り、利用稼働率の目標達成に向けたさらなる取り組みを期待したい。

・**新人職員や異動職員への教育体制のさらなる仕組みの整備を期待する**

まりも園内の特養・デイサービス・居宅介護支援事業の3つの事業の連携強化を目的に「まりも園職種体験」を実施している。当デイサービスに特養介護職員を受け入れ、デイサービス職員が特養で介護スキルを学んでおり、職員育成に関して工夫がされている。他方、職員アンケートでは、「職員への指導の内容や方向性が、指導者それぞれであり統一性がない」などのコメントが寄せられた。新人職員や異動職員への教育体制のさらなる仕組みの整備を期待する。

・**利用者や職員の安全を確保するために、施設内に不審者が侵入したケースに備えた防犯対策の強化を期待したい**

トータルリスクマネジメント会議を毎月開催し、リスクを洗い出した上で優先すべきリスクを決定し、必要な対策を講じている。防災訓練や自然災害発生時におけるBCP研修は充実しており、年度計画に組み入れて計画的に実施している。一方で、まりもビルには特養、デイサービス、居宅介護支援事業所が入居し、来訪者の出入りも多く不審者が侵入する可能性もゼロではない。ついては、設備面での防犯対策に加えて、施設内に不審者が侵入したケースに備え、ルール整備や役割分担など緊急時の体制を整えることで防犯対策の強化を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**事業計画の重点目標に「人材育成」を掲げ、研修計画を策定し必要な研修を実施している**

事業計画の重点目標の一つに「人材育成」を掲げており、年間の研修計画を策定し、支援力の向上に向けて研修を実施している。シフト勤務によって研修に参加できない職員には、研修を録画し視聴講義の仕組みを構築している。毎月、各部署が講師となって、各々の業務内容や抱えている課題などを発表し合う「チームケア研修」を実施しており、他部署の業務を理解することで、職員間で連携し合える信頼関係の構築とともに、風通し良い組織風土の実現を目指している。さらに、「まりも園職種体験」を通じて他部署の業務を実際に体験する機会も設けている。

・**ケアカンファレンスを開催し、より良いサービス提供に向けて検討している**

より良い利用者支援に向けて、対象者を決め、ケアカンファレンスを開催している。ケアカンファレンスでは、個別の事例を通して、課題解決に向けて検討している。たとえば、「本人ができることをしてもらうための声かけが十分にできていない」との課題を受け、ズボンの上げ下げや湯吞を自分で持っていただくよう少しでもできることを探して声かけすることや、レクリエーション時に利用者と職員が一緒に楽しみ、興味がわくような声かけをすることなどについて検討している。

・**屋上での花への水遣りなど、役割を持ってもらう支援をおこなっている**

「緑化」をテーマに生活環境を整備し、利用者が身近に自然と触れ合うことで、心の豊かさや癒しのある生活空間の改善に取り組んでいる。当事業所の有る複合施設の屋上に設置した「まりも村」にて、野菜だけでなく、穀物類、果樹、季節の花々を育てており、利用者は野菜や花々への水遣りをしている。利用者が四季を日常に感じ、花などを育てる役割支援をおこなうことで、楽しみや生きがいにつながることを大切にしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/45

■ 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%	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	83.0%	8.0%	8.0%	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	79.0%	12.0%	4.0%	4.0%
	いいえ：4.0% 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	79.0%	16.0%	4.0%	0.0%
	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	83.0%	8.0%	4.0%	4.0%
	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	95.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	83.0%	12.0%	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	87.0%	0.0%	0.0%	12.0%
	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	66.0%	20.0%	0.0%	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	95.0%	0.0%	4.0%	0.0%
	どちらともいえない：0.0% 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%	4.0%	4.0%	4.0%
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
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%	0.0%	0.0%	12.0%
	どちらともいえない：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%	0.0%	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	70.0%	12.0%	0.0%	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	54.0%	16.0%	0.0%	29.0%
	いいえ：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	まりも園居宅介護相談支援センター
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	042-325-3033

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)自己決定の尊重 2)生活の継続 3)自立支援 4)地域との連携 5)チームケア

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者本人・家族それぞれの気持ちを尊重しながら丁寧な調整をおこない、利用者家族の安心安全な生活を支援している

退院後に、利用者本人は「家に帰りたい」、家族は「自宅でみる自信がない」、また、「デイサービスやショートステイに行かせたい」（家族）、「行きたくない」（本人）と、本人と家族それぞれの意向が異なる場合もある。本人は在宅生活を望むが、家族の介護負担が限界を越えている場合もある。本人の希望や意思を尊重することが前提であるものの、在宅生活を続けていくための折り合いをどのようにしていくのか、本人・家族それぞれの気持ちを尊重しながら丁寧な調整をおこなっている。

・利用者に関わる家族や各在宅サービス事業者に対して、必要な情報を提供・共有し、チームアプローチで利用者の生活を支えている

独居により、運動機能の低下だけでなく、認知症の進行についても心配がある場合は、外出の機会、運動の機会、他社との交流などの必要性を感じ、その旨を離れて暮らす家族にも伝えている。家族もそれを受け、関わりを増やそう本人のもとに訪問する頻度を増やし、関わりを増やしている。また、本人にサービスを提供している在宅サービス事業所には直接電話などで本人の状態を伝えとともに情報交換をおこない、本人の在宅生活を支えるケアチームでの共通認識を一つにする努力をしている。

・居宅業務手順書を作成し、新人職員が配置されたとき、短期間で業務が円滑におこなわれるようにしている

新人職員が配置されたときに短期間で業務が円滑におこなわれるよう「居宅業務手順書」を作成している。マニュアルには、〔サービスの受付〕〔サービスの契約〕〔サービスの実施〕〔記録の管理〕についてまとめ、必要に応じて見直すことにしている。サービスの実施では、申請代行や計画作成の流れ、サービス担当学会議の開催方法、モニタリング方法などを、フローチャートと解説文で分かりやすくまとめ、必要な業務内容が理解しやすく作成されている。

さらなる改善が望まれる点

・ケアマネジャーが働きやすい環境を整え、ケアマネジャーの確保が解決できることを期待する

ケアマネジャー一人体制であったが、今年度、退職希望が出され、休止の予定となっている。社会全体でも、ケアマネジャー不足が進んでおり、その職務に就こうとする人が減っている。また、ケアマネジャーの仕事特性により、一人で問題を抱え込みやすいという傾向がある。ケアマネジャーが働きやすい環境を整え、ケアマネジャーの確保が

解決できることを期待する。

・ **インフォーマルな地域の情報収集を増やし、冊子などにして、利用者家族に提案しやすくしておくことを期待する**

利用者の自立支援や、地域での生活を継続していくためには、介護保険サービスに加え、行政や民間事業所の介護保険外サービスの必要がある。そのため、事業所でも、当事業所でも、各種サービス事業所のパンフレットなどを集め、利用者家族に地域の社会資源の活用を提案し、インフォーマルなサービスを組み込んだ計画を策定している。今後も引き続き、インフォーマルな地域の情報収集を増やし、冊子などにして、利用者家族に提案しやすくしておくことを期待する。

・ **施設内に不審者が侵入したケースに備えた防犯対策の強化を期待したい**

トータルリスクマネジメント会議を毎月開催し、リスクを洗い出した上で優先すべきリスクを決定し、必要な対策を講じている。防災訓練や自然災害発生時におけるBCP研修は充実しており、年度計画に組み入れて計画的に実施している。一方で、まりもビルには特養、ディサービス、居宅介護支援事業所が入居し、来訪者の出入りも多く不審者が侵入する可能性もゼロではない。ついては、設備面での防犯対策に加えて、施設内に不審者が侵入したケースに備え、ルール整備や役割分担など緊急時の体制を整えることで防犯対策の強化を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **オレンジカフェを開催し、地域に根差した事業所づくりに取り組んでいる**

認知症を抱えた人やその家族が地域の人や専門職と相互に情報を共有し、互いを理解し合う場として、オレンジカフェ（喫茶まりもノスタルジア）を毎月開催している。地域で暮らす方々が一人にならず、住み慣れた地域で楽しみを見つけられる場所を目指し、手作りのおやつや飲み物を提供する茶話会、機能訓練指導員による体操教室（介護予防体操）、看護師・言語聴覚士・栄養士などの各専門職との相談会、バザーなどを実施し、地域社会や地域住民から信頼され必要とされる運営を目指している。

・ **事業計画の重点目標に「人材育成」を掲げ、研修計画を策定し必要な研修を実施している**

事業計画の重点目標の一つに「人材育成」を掲げており、年間の研修計画を策定し、支援力の向上に向けて研修を実施している。シフト勤務によって研修に参加できない職員には、研修を録画し視聴講義の仕組みを構築している。毎月、各部署が講師となって、各々の業務内容や抱えている課題などを発表し合う「チームケア研修」を実施しており、他部署の業務を理解することで、職員間で連携し合える信頼関係の構築とともに、風通し良い組織風土の実現を目指している。さらに、「まりも園職種体験」を通じて他部署の業務を実際に体験する機会も設けている。

・ **利用者家族の思いに応え、必要なサービスや社会資源につないでいる**

ターミナルケアの利用者も受け入れている。その際は、自宅内の環境を整えるため、各種手すりなどの設置や屋外への気分転換のため、車いすが必要と考え、家族にも確認し、福祉用具貸与の事業所に連絡を入れている。また、訪問診療・訪問看護との密な連携を図ることも重要であり、すでに導入されている場合は、訪問看護事業所へ連絡し、現状を聴いてる。いよいよとなったとき、本人・家族がホスピスを望んだ場合は、家族と一緒にホスピスを探す手伝いもしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/34

■ 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	78.0%	21.0%	いはいえ : 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	78.0%	21.0%	いはいえ : 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	85.0%	14.0%	いはいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
4. ケアマネジャーの接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%	いはいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
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	71.0%	21.0%	7.0%	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	85.0%	14.0%	いはいえ : 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	78.0%	21.0%	いはいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	78.0%	21.0%	いはいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
9. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	21.0%	いはいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	64.0%	7.0%	14.0%	14.0%