

評価結果概要版



平成28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	社会福祉法人東京栄和会
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番いきいきプラザ一番町3階
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)思いやりのこころの介護を実践する 2)家庭的な雰囲気大切に。 3)尊厳を持った、その人らしい自立生活が送れるようにする。 4)自己決定の尊重と残存機能の活用に努める。 5)地域と共生し地域福祉の拠点を旨す。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人ひとりの過ごし方を大切にしている

事業所では、利用者一人ひとりが「その人らしく1日を過ごせる」ような自分の居場所を選べるようにしている。利用者と会話する機会を数多く設けることで、「好きなこと」や「あまり得意でないもの」を職員が把握し、情報共有に取り組んでいる。利用者が居心地よく、また次回も通って来たくるように、連絡ノートを使い家族とも情報を共有している。利用者調査の「過ごし方は個人のペースに合っているか」の設問に関しても、81.6%の高い満足度が得られている。

・心身機能を向上させる各種のプログラムを設けている

専門職以外の介護職員も心身機能を向上させるための各種のプログラムが実施できるように、職員全体で資料を確認したり、研修会を実施している。レクリエーションプログラムでは、「何に効果がある活動内容なのか」が分かりやすいように、実施する際にはその都度説明している。運動系のプログラムや卓上で行われる趣味活動系のゲームなど、多くの集団で行う機能訓練のプログラムを実施している。いずれも手足のリハビリ効果をはじめ、気持ちも健やかになることを目的としている。

・不満や要望を言いやすく、さらに迅速な対応を心がけている

利用者・家族の意見や要望を把握する仕組みとしては、送迎時の家族からの申し送りや連絡帳を設けている。また、状態が変化した際などは電話によって適宜伝えることにしている。日々の申し送り、デイサービス会議、常勤職員会議などの機会を通じて共有しており、迅速に対処することを心がけている。今回行った利用者調査の「不満や要望は言いやすく、実際に対応してくれるか」の設問に関して、高い満足度が得られており、適切な対応がなされていることがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

・口腔体操や口腔ケアなどの支援が成果を得ているかを検証することが望まれる

原則食事開始時間を12時としているが、入浴などで遅れて喫食する利用者については、そのつど個別に対応することとしている。その際には、温かい物は温かく、冷たい物は冷たく提供するように努めている。また、誤嚥を防ぎ、いつまでも口から食事を楽しめるように、口腔ケアには特に力を入れている。食事前には口腔体操を必ず実施し、食後には持参した歯ブラシで歯みがきをしてもらっている。さらに個々の支援内容が結果が得られているかをチェック

することも望まれる。

・ **個別性のある通所介護計画書の作成が望まれる**

利用者の自宅等で行われるサービス担当者会議に相談員が出席し、アセスメントを行い、それをもとに通所介護計画書が立てられサービスが開始している。通所介護計画書はケアマネジャーのケアプランの短期目標に連動しており、6か月に1回見直しをしている。しかし、通所介護計画書は作成しているが大枠のものが多く、一人ひとりの利用者のリハビリの内容等、個別性のあるものに工夫していくことが望まれる。通所介護計画書はファイルされいつでも見られるようになっているが内容が職員に十分に伝わっているかどうかは不明確であり検討が望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **関係機関へは定期的な情報提供によって連携が図れるようにしている**

特別養護老人ホーム・ショートステイ・地域包括支援センターなどの併設事業と合わせて、月単位で保険者に運営情報を提供しており、日頃から連携が図れるようにしている。また、施設内や地域の居宅介護支援事業所へは、「空き状況」などを定期的な訪問によって伝えており、日頃より情報共有できる関係になっている。利用者に対しては、日々のプログラムや行事などを掲載したスケジュールを作成しており、当月末には翌月分を利用者全員に配布している。

・ **利用者の不安やストレスをできる限り軽減することに努めている**

日々の利用時には、急変や疲労など様々なことが想定されるため、柔軟な対応に努めている。途中で帰りたくなった場合などは無理をしないことにしている。疲労を感じた場合は、いつでも静養できるスペースを完備している。過ごしやすいように、また、その方らしく過ごせるように、自宅で使用している生活雑貨なども持参してもらっている。今回行った利用者調査の「介護計画の説明は分かりやすかったか」の設問に関しては、高い満足度が得られており、適切な説明がなされていることがうかがえる。

・ **到着後や帰宅開始時の支援を充実させることを心がけている**

利用者全員が到着するまでの時間帯や、帰宅が開始し全員が帰宅するまでの時間帯については、手持無沙汰にならないように利用者の希望や個性に合わせて工夫している。プログラムが始まるまでの時間帯については、職員が積極的に関わり、利用者との会話や利用者間の会話が弾むような話題提供に努めている。その他にも日によっては手工芸や編み物など、自由に過ごしてもらっている。帰宅開始時から、利用者同士の団らんや休憩、読書などの趣味活動などをしてもらっている。また、疲労の訴えのある場合には、ベッドで休んでもらうようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/120

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	82.0%	15.0%	0.0%	2.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	13.0%	0.0%	2.0%
			いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	84.0%	8.0%	4.0%	2.0%
			どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	17.0%	8.0%	5.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	68.0%	20.0%	5.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%	10.0%	1.0%	2.0%
			いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%	0.0%	2.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	82.0%	6.0%	10.0%	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	63.0%	8.0%	28.0%	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	91.0%	4.0%	0.0%	4.0%
			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	75.0%	13.0%	9.0%	1.0%
			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	69.0%	15.0%	5.0%	9.0%
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	69.0%	19.0%	6.0%	4.0%
			いいえ : 4.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	10.0%	13.0%	4.0%
			いいえ : 4.0%	
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	46.0%	20.0%	5.0%	27.0%

評価結果概要版



平成28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	フォーユーデイサービス淡路
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目109番
事業所電話番号	03-5298-6018

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)在宅で自立した生活を送る為の支援～その人らしさの生活保持 2)ご利用者の自己実現～心身に活力と身体・脳機能低下予防 3)ご家族に安心感～介護疲れからの脱却 4)職員育成～社会に貢献できる人材を増やす 5)地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築

全体の評価講評

特に良いと思う点

・プログラム会議を開催し、専門性の高いプログラムを提供している

体操・南京玉すだれ・腹式呼吸・輪投げ等様々な活動を実施し、毎月のプログラムを組んでいる。月1回、スポーツ吹き矢やフラワーアレンジメントを実施し、プロの方に講師をお願いすることで、専門性の高いプログラムを実施している。また、運動会、敬老会、クリスマス会、納涼祭、新緑外出等、季節に応じたイベントも積極的に開催している。プログラム会議を立ち上げ、利用者が実施するプログラムや季節に応じたプログラムを立案し、利用者が飽きのこない活動をできるように、日々取り組んでいる。

・保育園児や中学生等、様々な世代の方と交流する機会を設け、利用者日々の生活に彩りを添えている

中学校の吹奏楽部や合唱部との交流行事を開催し、音楽や歌などを通して、孫の世代と触れ合う時間を設けている。また、併設している保育園との交流が多く、利用者の楽しみの一つにもなっている。保育園には事業所で作った作品やカレンダーを、職員と利用者が一緒に持参している。子どもたちに渡すという目的があることで、日頃の創作活動にも意欲的に取り組んでいる。その他、様々なボランティアが来所しており、利用者が様々な世代と関わることで、日常の中の楽しみや気分転換、活力向上につながっている。

・年4回の家族介護者教室を通じて、地域住民に向けた勉強会を開催している

年4回、家族介護者教室を開催し、家族や地域の高齢者への専門的な講座を実施している。7月には介護技術、9月には「歌って動いて介護予防～魔法の音楽塾～」、11月には感染症予防、3月には皮膚疾患をテーマに開催している。9月の講座では、講師の歌声と体操に合わせ、参加者も元気に踊って歌っている姿がみられている。参加者を増やすために家族の知り合いに口コミで広めてもらい、「あんしんセンター」との連携を強化し、広報活動も行なっている。

さらなる改善が望まれる点

・マンネリ化の防止を目指し、毎日の体操メニューの新たな開拓を期待したい

各種サークル活動を中心としたプログラムやボランティアによるイベントを積極的に盛り込んでいる。昨年度の第三者評価のアンケート結果では、プログラムに対する満足度が低い結果であった。そのため、今年度より新たな活動メニューを作れるように取り組んでいる。一方で、毎月のプログラム表を見ると、「体操」は法人の理学療法士が考案した「フォーユー体操」が殆どである。毎日午前または午後実施しており、変化のない内容となっている。今後、体操の種類を増やすことで、マンネリ化の防止に期待したい。

・職員アンケートでは、職員のやる気向上や質の向上に対する意見が多くみられ、今後の取り組みに期待したい

第三者評価の職員アンケートの自由意見では、「職員のやる気向上」、「職員の質の向上」、「職員の意識改革」等、職員のモチベーションやスキルアップに関する内容を改善点としてあげられていた。事業所では、全体会議の中で意見交換をしたり、勉強会を実施しており、また、法人内での知識技術向上の取り組みは豊富である。一方で、職員がやる気を持って仕事ができるような取り組みは少ない。利用者の方々により良いサービスを提供していくためにも、やる気向上への取り組みを期待したい。

・利用者に対する役割支援サービスと家族介護者教室を発展させ、認知症の普及活動を期待したい

事業所では、利用者の役割支援に取り組み、テーブル拭きやゴミ箱作り・洗濯干し等、利用者ができることをしていただいている。そのことを通じて、人の役に立っていると感じたり、自信を回復したり、日常生活に対する意欲向上にもつながっている。また、定期的に地域住民に対する家族介護者教室を開催している。現在実施しているこれらの取り組みを発展させ、地域の方を招き、利用者がおもてなしできるような認知症の普及活動を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・マーケティング手法を導入し、地域の福祉ニーズの把握に努めている

マーケティングの手法を導入した法人共通のフォーマットである「マーケティング計画報告書」を活用し、事業所内外の環境分析を行い、地域の福祉ニーズの把握とニーズを満たすための内部リソース（資源）の活用について客観的な分析を行っている。こうした分析を踏まえて、職員および利用者それぞれの視点での戦略を立案し、職員のモチベーションの向上を図り、ニーズに合った利用者サービスの提供に努めている。

・月1回の全体会議では、ヒヤリ・状況報告確認やカンファレンスの報告等を実施している

事業所では1か月に一度、全体会議を開催している。会議の中では、稼働・収支報告、ひやり・状況報告書確認、カンファレンス等の話し合いをしている。カンファレンスでは、一般デイと認知デイを合わせて3チームに分かれており、それぞれにリーダーを配置している。各チームで話し合われたカンファレンスの内容を、全体会議で共有することにより、他チームでの注意点や状況について共有することができる。また、会議の中で毎月テーマを設定して勉強会を実施している。

・通所事業部内での連絡会や委員会活動により、知識や考え方を水平展開している

法人の通所事業部内に設置されている、各専門職の連絡会や委員会活動では、積極的に事業所間の情報共有や意見交換を行なっている。リスクマネジメント委員会の活動では、個人情報取り扱いや虐待防止チェックについて、各事業所で実施した職員向けアンケートを集計分析し、全事業所分のデータを整理している。その内容は各事業所に配布しており、当事業所では他事業所の取り組みを参考にし、自分たちの事業所が今どのレベルなのかを確認する切っ掛けとなっている。事業所の中では狭くなりがちな視野を拡大できるように取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/70

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	67.0%	24.0%	8.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	72.0%	13.0%	8.0%	5.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	81.0%	13.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	75.0%	16.0%	5.0%	無回答・非該当：2.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	43.0%	35.0%	16.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%		5.0%	どちらともいえない：2.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	8.0%	5.0%	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	89.0%		5.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	72.0%	13.0%	10.0%	いいえ：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%		8.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	16.0%		いいえ：2.0% 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	72.0%	18.0%	5.0%	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	81.0%	10.0%	5.0%	無回答・非該当：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	5.0%	0.0%	8.0%
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%	21.0%	13.0%	21.0%

評価結果概要版



平成28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）	1)最も困っている人々の命と暮らしを支える 2)利用者に深い共感を持つ 3)地域の方々に感謝する 4)常に防災を心がけ火を出さない

全体の評価講評

特に良いと思う点

・施設内の厨房で調理されている食事が利用者に好評を得ている

調理は食事係が担当しており、個々の生活状況に応じた食事の提供が可能である。利用者の食事に関する情報は食札に記載し、アレルギーの状況にも配慮している。また、その日の状況に合わせて食事形態を適宜変更できるので、柔軟に対応している。食事は、職員や調理師や栄養士などが食前に盛りつけ提供しており、栄養士や調理師がその場に出向くことで、利用者の意見や希望を直接うかがえる。さらに、「夕食お持ち帰りサービス」も実施しており、利用者希望者は同意書に基づいて注文を行い、別途料金を支払い利用している。

・利用者の一日の生活全体の行為を機能訓練として意識して支援している

介護保険制度では「利用者の生活機能向上」が求められてきているため、職員は、利用者の一日の生活全体の行為を機能訓練として意識することとした。機能訓練指導員である作業療法士を中心として、送迎時の階段昇降や食事の動作等について訓練的な視点でかかわり、本人がしていることやできることを維持・向上出来るように支援している。また、必要な援助を行う際には、職員の説明の仕方や伝え方、かかわり方によって快く応じて頂いた事柄を「ニヤリ・ホット」として捉えて報告書に記載し、その情報を職員が共有し援助方法の統一を図っている。

・利用者が在宅生活を維持・向上出来るように詳細な計画書を作成している

事業所では、介護支援専門員が作成する居宅サービス計画に基づいて、利用者一人ひとりに通所介護サービス援助計画書・個別援助計画書を作成している。個別援助計画は職員の手順書としての役割も果たしており、個々の利用者に必要な援助を提供する際の具体的な注意事項なども記載している。同時に、この手順書は再アセスメントツールの役割も持っている。利用者の要介護認定の更新や、状態の変化に応じて「居宅サービス計画」が更新される時には、サービス担当者会議へ参加し、利用者が在宅生活を維持・向上出来るよう、他事業所と情報を共有している。

さらなる改善が望まれる点

・生活機能向上の成果を評価できる仕組みを作っていく

複合施設内の事業所として、比較的広いスペースでの生活を提供することが可能となっている。施設内を移動するだけでも、個別機能訓練の枠組みを超えて、常時生活機能向上に向けた訓練が実践されている。職員も、日常生活動作の維持・向上のために、作業療法士を中心に、送迎時の階段昇降や食事の動作等について訓練的な視点でかかわっている。これらの支援は、利用者の活動（日常生活動作）や参加（役割の提供）の維持・向上につながっている。今後は、心身機能のみならず、活動や参加の成果を評価できる仕組みを作っていくことを課題としている。

・国が通所介護計画書の帳票を示したことを受け、帳票の見直しを検討していく

国は、個別機能訓練加算を取得している事業所にむけて、通所介護計画書の帳票を提示している。この計画の特徴は、介護支援専門員よりサービス提供の依頼が来て、サービスの申し込みにおける調整をした後、サービス提供が可能な場合には、相談員等が利用者宅に事前訪問を行い、興味関心シートなどを使用して利用者の基本状況等を把握し、利用者の活動・参加に向けた計画作成を行うことにある。これを受けて、こうした帳票の導入も視野に入れた帳票の見直しを検討していくことを課題としている。

・利用者のしていることやできる能力を活かした役割の提供を検討していく

できたての食事から漂う美味しそうな匂いや立ち上る湯気などを、利用者に視覚的にも臭覚的にも楽しんで頂こうと、食事係が調理した物をフロア内に運び、利用者の前で盛りつけを行っている。職員や調理師や栄養士などが、この作業を行っている。ただ、利用者によっては、自宅で調理した物を台所からテーブルに運ぶ作業をしている方もいる。このことから、利用者のしていることやできることを支援する視点から、少しでも配膳や下膳などに参加して頂けるような工夫や環境整備を検討していくことを課題としている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者が在宅生活を維持・向上出来るように詳細な計画書を作成している

介護支援専門員が作成する居宅サービス計画に基づいて、利用者一人ひとりに通所介護サービス援助計画書・個別援助計画書を作成している。個別援助計画は職員の手順書としての役割も果たしており、個々の利用者に必要な援助を提供する際の具体的な注意事項なども記載されている。また、この手順書は再アセスメントツールの役割も持っている。利用者の要介護認定の更新や状態の変化に応じて「居宅サービス計画」が更新される時には、サービス担当者会議へ参加し、利用者が在宅生活を維持・向上出来るように他事業所と情報を共有している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/80

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	89.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：4.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%		8.0%	
	どちらともいえない：4.0%	無回答・非該当：2.0%		
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：4.0%	無回答・非該当：2.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	65.0%	17.0%		12.0%
		いいえ：4.0%		
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	78.0%		10.0%	6.0%
		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	85.0%			12.0%
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%			12.0%
	どちらともいえない：2.0%	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	72.0%	12.0%		14.0%
		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%		19.0%
		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	82.0%			12.0%
	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	78.0%			12.0%
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：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	80.0%		6.0%	8.0%
		いいえ：4.0%		
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%	12.0%		10.0%
		いいえ：2.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%		8.0%	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	59.0%	19.0%		17.0%
		いいえ：4.0%		