

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

・「できること」に着目し、自覚と意欲を高めてもらう支援を行っている

毎月レク活動の中に「クッキング」を盛り込み、管理栄養士も立ち会い、利用者とのコミュニケーションをとりながら活動を支援している。「ポテトフレーク」という珍しい食材を使用しポテトサラダを作ったことも報告されている。この活動では男性利用者も積極的に参加し、女性利用者も在宅でなかなか料理を作ることも少なくなってきたことから、「まだまだできる」ことをご本人に自覚と意欲を高めてもらうことを目的として行われている。また、陶芸や書道、お楽しみ教室などで物作りを通じて意欲的や満足感を感じていただけるよう支援している。

・体験利用を通じて事業所の特徴を掴んでもらえるようにしている

利用前に事業所見学を行ってもらい、さらに希望に応じて体験してもらえるようにしている。時間帯については概ね11:30～14:30までとしており、一緒に昼食も喫食してもらいながら午後の活動までを過ごしてもらうようにしている。この体験型見学を通して実際に本契約となる率は非常に高い。話に聞いているだけのものと違い、実際に体験し自身が経験し納得したうえで利用していることから、マイホーム新川のデイサービス稼働率の高さにもつながっていると思われる。今後も新川の認知度を高めてゆきたいと意欲的だ。

・懇親会は利用者の家族同士の情報交換や交流も目的の一つとなっている

デイサービスセンターに、より多くの家族に来てもらえるような取り組みに力を入れている。家族懇談会なども平日の昼と夜の二回の設定して参加しやすさに努めている。また、土日なら御家族の参加率が高いであろうと検討し、土日の昼夜の二回の設定も行った。その結果今年度は24名の家族が参加して懇談会が開催された。内容は機能訓練の説明やデイサービスの一日の流れを説明したり、催しや行事などの様子を伝え1時間程度実施している。懇談会を開くことによって利用者のご家族同士の情報交換や交流も目的の一つとなっている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者情報を分析して、さらに活用することを目指している

複合施設全体で行う申し送りははじめ、朝夕2回の申し送りによって利用者情報の共有化に取り組んでいる。業務日誌を設けており、特記事項などについては書式を用いて伝えることにしている。ケース記録によって利用者一人ひとりの詳しい記録を取っており、状態や経過が把握できるようにしている。それらの記録をもとに、申し送りやミーティングなどの機会を通じて職員への利用者情報の共有を促している。事業所では把握した利用者情報を分析して、

さらに活用することを目指している。

・利用者アンケートの声も受け止め個別支援の対応に期待したい

デイサービスのアクティビティーは充実しており、利用者アンケートにも書道・生花・合唱・音楽演奏会・踊り・誕生会・麻雀・リハビリ・ドッグセラピー・外出活動など事業所での楽しみにしている行事や活動が聞かれている。ただし、中には「耳が遠いため参加できる行事もない」、「お友達もできにくい」、「寂しい思いをしているのを分かってもらえない」などの声も聴かれている。アンケート結果を検証し、個別対応支援で利用者の気持ちに寄り添う介護に努められたい。

・忘れ物防止チェックの対策を検討されたい

帰宅前の待ち時間に作業できるものとして、趣味活動などを自宅からデイサービスに持ってきてもらうことを推奨しており、今年度作成の「個人BOX」に保管できるようにしている。脳トレや塗り絵パズルなど様々趣味活動を持参していることがうかがえ、帰宅前の時間を手持無沙汰にならないようにしている。また、帰宅10分前に帰宅準備をすることにしているが、ヒヤリハット報告には「忘れ物」がかなり上がっていた。忘れ物チェック対策に力を入れることが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・役割分担表を掲示、施設全体には職務分掌表と組織図にて役割や業務を示している

事業方針、職務分掌、組織図などによって、会議及び日常業務の中で自らの組織と職員の働きについて明示し説明している。法人としては医療、高齢者福祉、保育園など、東京を始め静岡県、長野県に施設があり、組織が大きい故に、経営層を始めとして職務の役割や、各種ルールなど決まり事がきちんとしている反面、柔軟性に欠ける点はあるが、間違いのない運営に結びついている。また、本年度より新たな施設長を迎え、現場職員とのコミュニケーションを図りながら事業所運営をリードしている。

・利用者に活動の選択肢を常に委ねるよう取り組んでいる

本人の自宅での趣味活動をデイサービスに持込み、そのまま置いておける「個人BOX」を設置している。昔やっていたものなどでも持込を可能にし、思い思いに個人の趣味活動を行えるようにしている。個人の持ち物には職員で管理をし、利用者自身が自由に出し入れのできるような環境を作っている。無理には行わず必ず「どうなさいますか」、「よろしいですか」などの声掛けをし、利用者に活動の選択肢を常に委ねるよう取り組んでいる。介護場面を観察した際にも、適切になされていることがうかがえた。

・機能訓練のニーズは高く、待機者を解消し円滑に活動が行われている

利用者や家族から家庭での様子などを聞きながら、「今必要なこと」、「できること」などに着目して機能訓練を生かしていくことにしている。アセスメントや評価をもとに機能訓練のプログラムを作成し、より自立した日常生活が過ごせるように支援している。機能訓練に関しては希望者が多いことを踏まえ、待機者をスムーズに解消していくことを改善目標として取り組んで成果を挙げている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/120

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	87.0%	12.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%	9.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	90.0%	6.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	72.0%	19.0%	6.0%	無回答・非該当 : 1.0%
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	70.0%	20.0%	6.0%	いいえ : 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	6.0%	いいえ : 1.0%	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	93.0%		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%	8.0%	32.0%	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	91.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%		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	85.0%	9.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	77.0%	16.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	12.0%	8.0%	いいえ : 1.0%
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	56.0%	19.0%	19.0%	いいえ : 4.0%

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	株式会社ニチイ学館
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) 誠意・誇り・情熱 2) 安心・安全 3) 原点に戻る 経営理念に立ち返り本質うを見失わない 4) お客様志向 利用者志向からお客様志向へ 5) スピード 発想の転換・柔軟な発想を具現化する実行力

全体の評価講評

特に良いと思う点

・丁寧なアセスメントと情報共有に基づき、安心したサービス提供を図っている

アセスメントシートの作成にあたり、相談員が居宅を訪問して丁寧に実生活を確認しながら行っています。事前の情報と訪問することでの情報の整合性を図り、差異がみつければ速やかにアセスメントシートを変更しています。また、新規利用者の情報を共有するためにスタッフミーティングを開催し、情報の共有を図っています。こうした取り組みを通して多くの実際の情報を収集することで、利用開始時の不安やストレスの軽減を図りながら、利用時の利用者状況に応じた柔軟な対応を行うことで、安心した利用に繋がっています。

・利用者の安心、安全を最優先に送迎業務を行っている

利用者の送迎についてはまず安全最優先で送迎業務を行っています。利用者の利用の際に行うアセスメントシートに送迎時情報が記載してあるため職員は送迎時の注意点を把握して送迎業務に臨んでいます。送迎時には運転手と介護職員が添乗して安全な運転と乗降ができるようにしています。また毎日送迎実績報告を記載して安全運転会議を夕礼の時にいき、月一回行われるミーティングでも送迎について検討されています。安全運転は運転手のみならず事業所全体の義務であるという意識を徹底し、送迎準備の段階から日々見直しを行っています。

・情報伝達のスピードアップ化等、職員が働きやすい職場環境づくりに努めている

管理者は当センターは適正な人員配置が行われているという現状認識の基、常勤、非常勤の垣根をなくして、業務習熟度の向上とチームケアを基本とした組織力の強化を図っています。その上で、情報伝達のスピードアップ化、各種研修への参加促進、休暇制度・福利厚生制度等の有効活用を進めて、職員が働きやすい職場環境づくりに努めています。法人のキャリアアップ制度の活用で、実際の時給アップ（3名）に繋げ、最長1週間の休暇を認める休暇制度の有効活用を進めるなどして、働きがい向上につながる雰囲気作りを進めています。

さらなる改善が望まれる点

・情報量が多いため、職員が無理なく習熟度を高めることが困難な状況がある

職員各階層ごとにそれぞれの業務を想定したサービス・技術研修制度があり、指導者、管理者レベルには各種研修に参加する機会が与えられています。しかし、一般職員はOJT、マニュアル、相談・助言等で研鑽するという一方で、センター内での研修・業務ミーティング以外の研修参加の機会が少ないようです。また、全体的にサービスに関する情報量が多いため、職員が無理なく習熟度を高めることが困難な状況があり、情報を分かりやすくするなど職員のスキルレベルに対応した共有方法の工夫が課題となっています。

・地域の社会資源を活用したサービスの計画・提供が期待される

中央区の指定管理施設であり、地域に密着したデイサービスの構築を目指しています。日常生活の維持向上と、利用者一人ひとりの自立を目指して生きて行こうとする力を持てるようになることを目標に取り組んでいます。今年は外出レクリエーションの実施が1回のみ、それもごく近隣に止まったようです。今後は、地域の社会資源を活用するなど、施設外の取り組みをサービス計画に積極的に盛り込まれていくことで、より一層の生活の充実へつながるサービス提供が図れることを期待します。

・今後増加すると思われる認知症ケア実践を積極的に行う必要がある

利用者への聞き取り調査では皆さんがとても良くして貰っていると、感謝されている感想が大部分でした。しかし、聞き取りの際に答えられない利用者など認知症の方も多く見受けられました。今後高齢者が増えてくる中で認知症の方の増加が懸念されています。認知症ケアについて学ぶ機会を更に多く持つことが認知症の方々と接する介護職員には必要かと思われます。研修・業務ミーティングのみではなく、センター方式の「認知症の基本とケアの考え方」等を実践に取り入れるなど、更なる研鑽に期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・家庭訪問を行い、サービスの実際と通所介護計画とのマッチングに力を入れている

地域密着型のデイサービスを運営する中で、自立支援を考え、利用者の能力に合わせた個別メニューを採用して、利用者一人ひとりに合わせた、きめ細かなサービスの提供を心がけています。管理者や生活相談員がケアマネージャーと共に家庭訪問を行い、実際の介助と通所介護計画の内容が合致しているかどうかの確認を行っています。足りないところはないか、或いはやり過ぎているところはないか等、実際と計画のマッチングに力を入れています。その結果、日々変化する個別のニーズやケアマネージャーの立てる計画に柔軟に対応できるようになったとしています。

・サービス提供に当たっては常に安心・安全を最優先にしている

利用者の要介護度も徐々に上がり、認知症傾向の強い利用者への対応も増加する中で、活動プログラム・アクティビティの充実と個別メニューの採用等、サービス提供に当たっては常に安心・安全を最優先にしています。消防法に基づいた防災避難訓練を年2回実施して、防災意識向上に努めています。また、転倒、誤嚥など介護サービス事故の防止に努め、普段の見守り体制を強化する他、AED使用や心肺蘇生の訓練も行っています。さらに、安全な送迎に特に力を入れ、2種免許取得等のドライバーに添乗職員が同乗して、4コースの送迎に当たっています。

・情報伝達のスピードアップ化、休暇制度の活用等を進め、働きやすい環境づくりへ

管理者は業界全体の問題として人材不足が言われる中、適正な人員配置が行われているという現状認識の基、常勤、非常勤の垣根をなくして、業務習熟度の向上とチームケアを基本とした組織力の強化を図っています。情報伝達のスピードアップ化、必要な物品購入の融通、各種研修への参加促進、休暇制度・福利厚生制度等の有効活用を進めて、職員が働きやすい職場環境づくりに努めています。特に、法人のキャリアアップ制度の活用では、申請回数を増やして、実際の時給アップに繋げ、休暇制度の有効活用を進めるなどして、働きがい向上に繋げています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/65

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%	8.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	76.0%	20.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	91.0%			
	どちらともいえない：2.0% 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	70.0%	17.0%	8.0%	
	いいえ：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	61.0%	29.0%	8.0%	
	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	79.0%	20.0%		
	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	94.0%		5.0%	
	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	88.0%		8.0%	
	どちらともいえない：2.0% 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	61.0%	11.0%	26.0%	
	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%		8.0%	
	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	76.0%	14.0%	8.0%	
	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	73.0%	17.0%	8.0%	
	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	73.0%	17.0%	8.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	58.0%	17.0%	23.0%	
	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	52.0%	20.0%	23.0%	
	いいえ：2.0%			

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	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）	1)理念：私らしく地域と共に安心して暮らせる家 「マイホームはるみ」 2)ビジョン：ソーシャルドリ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） 3)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） 4)経営方針： ソーシャルワーカーズアピリティ研鑽（社会福祉事業従事者としての能力を磨く） 5)経営方針： ソーシャルレスポンスビリティの全う（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

・様々な地域のネットワークに参加し、施設運営の向上に努めています

地域に向けて、定期的に介護者講習（年3回）を実施し、その模様を区報に掲載するなど、施設の専門性を地域に還元しています。また、当施設では、区との意見交換や地域の学校評議委員会への参加により地域福祉ニーズの収集・分析を推進しています。さらに、当年度から、区の民生委員推薦会の委員を務めており、民生委員の約50人の見学を受け入れています。さらに、一部の委員には傾聴ボランティアをお願いするなど、関係を強化し、福祉ニーズ等の情報収集にも努めています。

・在宅環境調査で、日常生活の場で活かせるプログラムを作成し効果をあげています

理学療法士と相談員が居宅を訪問し、専門的な視点で在宅環境調査を行い、その結果を踏まえ、利用者が日常生活で活かせる機能訓練プログラムを作成し、自立生活に必要な機能向上のための支援で効果を上げており、アンケートで利用者の喜びの声も上がっている点が評価できます。また、歩行機能の訓練だけでなく、体操、レクリエーションや趣味など、心身機能の活性化を目的としたプログラムを多数実施し、楽しく訓練している点も良いと思います。

・行事食、外食、出張にぎり寿司など、美味しいものを楽しく食べる喜びを提供しています

昼食とおやつのみ提供ですが、家庭での利用者の状況を考慮し、トータルで適切なカロリー、栄養バランスとなるように計画を立てています。それだけでなく、美味しいものを楽しく食べることは、生きている喜びを感じられるもっとも基本的な事と考え、利用者に実感してもらえよう、行事食、外食、寿司の会などに力を入れています。寿司の会は、出張にぎり寿司実演を年1回、開催し、施設全体で参加しています。また、通常の食事代で実施しています。アンケート調査結果でも、目の前で握った寿司を食べられ良かった、美味しかったと大変好評でした。

さらなる改善が望まれる点

・機能訓練指導員の燃えつきが懸念されるため、何らかの方策が望まれます

機能訓練指導員と相談員からなる在宅環境調査担当者が利用者宅を訪問、利用者のニーズを把握、リハビリ計画作成、リハビリ実施という一連の作業は、高いリハビリ成果に結びついています。しかし、スケジュールを調整し、リ

ハビリの合間を縫って一連の作業をするのは、機能訓練指導員、特に、理学療法士の負担が大きいと感じます。現在は、やりがいを感じて頑張っていますが、このままでは、作業の質の低下が危惧されます。今後は、理学療法士の燃えつきを防止し、一連の作業の質を維持するために何らかの方策が望まれます。

・必要とする人材の確保・育成に向けスケールメリットを活かしたさらなる取り組みが期待されます

人事制度として期待する職員像、研修制度による能力育成、目標管理による評価方法を明示し、職員のキャリアプランに応じた適材適所の人員配置に努めています。採用等については法人として、必要とする人材の確保がなされています。一方で、現在の常勤職員の平均年齢は32歳と、比較的若い年齢構成となっており、人材育成の課題として、中間層の人材確保および資質向上が組織にとって急務と考えられます。今年度は、計画通りの人材確保が困難な状況でもあったことから、法人全体のスケールメリットを活かしたさらなる人材の確保・育成が期待されます。

・利用者家族との信頼関係の向上に向けたさらなるコミュニケーション等の取り組みが期待されます

施設では、担当者会議での意向把握や第三者評価受審時の利用者調査など、施設から働きかけ利用者および利用者家族の意向や意見を収集、把握しています。また、把握した意向に対してのフィードバックやサービス向上への質の改善にも取り組んでいます。一方で、利用者家族とのコミュニケーションをさらに高めたいという意向も伺われました。家族会の開催や家族会での要望に次月には進捗状況を伝えるなどの検討もなされていることから、今後のさらなる信頼関係の向上が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域防災や様々な機関との連携を図り、地域社会の一員としての役割に取り組んでいます

ボランティアは、年間1600人以上受入れており社会貢献の場を提供し、利用者生活の充実とボランティアによる社会貢献を両立させています。地域の連携として、学校評議委員会や都立高の連絡会、地域連絡会への参加などがなされています。また、総合防災訓練の実施範囲を広げるなど、地域防災拠点としての強化もなされています。さらに、地域の介護保険サービス事業者連絡協議会や安全運転連絡協議会など地域ネットワークに参加し、地域の共通課題解決にも取り組んでいます。

・行事食、外食、出張にぎり寿司など、美味しいものを楽しく食べる喜びを提供しています

昼食とおやつのみ提供ですが、家庭での利用者の状況を考慮し、トータルで適切なカロリー、栄養バランスとなるように計画を立てています。それだけでなく、美味しいものを楽しく食べることは、生きている喜びを感じられるもっとも基本的な事と考え、利用者に実感してもらえるよう、行事食、外食、寿司の会などに力を入れています。寿司の会は、出張にぎり寿司実演を年1回、開催し、施設全体で参加しています。通常の食事代で実施しています。アンケート調査結果でも、目の前で握った寿司を食べられ良かった、美味しかったと大変好評でした。

・在宅環境調査で、日常生活の場で活かせるプログラムを作成しています

理学療法士と相談員が居宅を訪問し、専門的な視点で在宅環境調査を行い、その結果を踏まえ、利用者が日常生活で活かせる機能訓練プログラムを作成し、自立生活に必要な機能向上のための支援をし、効果を上げています。また、歩行機能の訓練だけでなく、体操、レクリエーションや趣味など、心身機能の活性化を目的としたプログラムを多数実施し、楽しく訓練しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

57/170

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	77.0%	15.0%	5.0%	無回答・非該当：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	70.0%	17.0%	7.0%	5.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	80.0%	10.0%	5.0%	いいえ：3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	15.0%	5.0%	8.0%
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	57.0%	26.0%	14.0%	いいえ：1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	8.0%	8.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	8.0%	7.0%	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%	7.0%	12.0%	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	54.0%	14.0%	29.0%	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	84.0%	7.0%	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	75.0%	12.0%	12.0%	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%	12.0%		いいえ：3.0% 無回答・非該当：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	84.0%	12.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	10.0%		いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
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	38.0%	26.0%	7.0%	28.0%

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. 安心、安全、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

・高齢者福祉施設サービス業界雇用環境プロジェクトの報告を受け、階層別教育・研修を実施し職員の業務水準の向上に努めている

平成25年、26年で高齢者福祉施設サービス業界雇用関係改善プロジェクトに取り組んだ。その中でキャリアアップ研修を受講し法人全体7名のアセッサー（キャリア段位制度の評価者）資格を取得している。疫吸引等資格研修を受講し介護職員が業務を実施できる体制を整えている。法人は早くからこの研修に取り組みを開始していた。介護インストラクター研修では経験の浅い職員を対象に研修を実施した。リーダー育成研修では、組織のリーダー輩出に力を入れ将来のリーダー候補が積極的に研修を受講しスキルアップの向上に努めている。

・利用者ファーストのサービスを展開し、365日稼働で、独居や高齢者家族支援として在宅生活を支えている

事業計画では「地域の方々に愛され信頼される介護施設を創造してゆきます」と掲げ、「現場第一主義」の利用者ファーストのサービスを展開している。利用者の多様なニーズに対応し365日稼働で、朝食から夕食サービス、持ち帰り弁当、配食サービスなどの多様なサービスを実施し、独居の利用者や就労で忙しい家族支援として在宅生活を支えている。また、家庭で入浴することが困難な利用者に対して、希望回数のサービスを実施し、理学療法士が毎日リハビリをして、在宅生活の自立を支援している。利用者調査の満足度は100%と高い評価になっている。

・理学療法士、言語聴覚士などが利用者の個別リハビリ、口腔機能改善リハビリをして、身体の回復、維持などに取り組んでいる

理学療法士を2名、言語聴覚士を配置し月2回リハビリ医が関わり、質の高いリハビリを提供できる体制を整えている。利用者・家族の希望に応じて個別機能訓練計画書を作成し、障害のある身体の回復、維持、向上を図り「転ばないで歩きたい」という利用者の想いを実現するためのサポートをしている。言語聴覚士は、口腔機能改善管理指導計画を作成し、失語症訓練、高次機能訓練、嚥下訓練などをして、コミュニケーション機能の改善、口腔機能向上に取り組んでいる。リハビリロボットを導入し先駆的な新しい取り組みをしている。

さらなる改善が望まれる点

・毎月避難訓練、通報訓練等を実地し地域の協力も得ている。今後は起こり得る災害を想定してさらなる体制の強化が望まれる

毎月避難、通報訓練等を実地している。建物は8階建てでデイサービスは3階で日中活動、2階で機能訓練がおこなわれている。施設は消防計画が整備され役割分担も明確になっている。毎月の訓練で避難方法、避難経路について

職員と検討し安全な避難を行っている。また、火災、地震等緊急事態に遭遇した場合事業の継続性の計画（BCP）について職員へ周知徹底している。京橋消防団へ2名の職員が入団し、町会の防災訓練に参加し、防災知識の向上に努め地域の協力も得ている。今後は起こり得るあらゆる災害を想定してさらなる体制の強化が望まれる。

・利用者、家族からの苦情には誠意を持って対応しており、利用者の意向、苦情等は時間をおかず、さらなる速やかな対応が求められる

施設は事業計画で苦情への適切な対応を心がけている。より良いサービスを多くの利用者・家族から認めてもらうためには利用者、家族からの苦情には誠意を持って対応している。苦情はサービスの見直しへの提言ととらえ一つひとつの解決に努めている。苦情等解決の取り組みに関する実施要綱で目的、実施対象、実施体制等が定められていて苦情解決責任者、苦情受付担当者等が定められている。また、相談員とケアマネと連携し解決に取り組んでいる。利用者の意向、苦情等については時間をおかず、さらなる速やかな対応が求められる。

・若い人達との世代間交流は、利用者の活性化と潤いになっているが、地域との関わりに職員が考え、発案していくことが今後、期待される

地域のボランティア、大学生インターンシップ等との交流は、日頃触れることが少い若い人達との世代間交流となっている。トランペットが得意な学生が、利用者の誕生日祝いに演奏し利用者が大変感動し、学生と涙の別れをしている。世代間交流はデイサービスの目標である「日々、感動を届ける」の実践であり、利用者には活性化と潤いをもたらしている。一方、利用者・家族と地域住民との関わりは、多種多様に展開されているが、職員自らが提案や発案することが少なく施設の課題である。今後、地域との関わりのサービスの構築が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・「ロボット大賞」で審査員特別賞を受賞し諸外国からの見学も多く職場内が活性化された

平成25年度から、介護ロボットを現場に導入し、利用者の安全性の確保、機能訓練効果の向上等に努めている。経済産業省が主催する「介護老人福祉施設の変革実現」のためのロボット利用の推進に対し「ロボット大賞」で審査員特別賞を受賞し職員の大きな励みとなった。見学は海外からドイツ、タイ、中国、韓国、スイス、イギリス等から視察や取材があり、また、厚生労働大臣、東京都知事も視察で来所し、職員との意見交換もおこなった。多くの職員が見学者への説明にあたっており、職員の仕事に対する意識が高くなり職場内の活性化が図られている。

・医療ニーズの高い利用者が増加する現状で、関係機関との協力体制作りをしている

医療ニーズの高いデイ利用者が増加する現状になっている。昨年度は、胃ろう4名、ストーマ1名、インシュリン注射4名、バルーンカテーテル3名、痰吸引4名、在宅酸素2名などの医療的対応に応じて、看護師2名体制で手厚いケアに取り組んでいる。長時間車椅子で過ごすことが難しい利用者に対しては、ベット上でレクを楽しんだり、機能訓練を実施するなどの配慮をしている。利用者の心身の状況に応じて休息の声掛けや誘導をおこなっている。また、看護師、相談員と居宅の介護支援専門員、訪問看護師、訪問診療医との協力体制作りにも着手している。

・レクレーションをしながら、在宅で自立した生活が継続できるように取り組んでいる

レクレーションをしながら、在宅で自立した生活が継続できるように取り組んでいる。転倒予防として、筋肉トレーニング、ボーリング、認知症予防では脳内トレーニング、そろばん教室、失禁予防としてチェアピックス、リハビリヨガ、口腔ケアとして詩吟、相撲甚句、健康吹き矢など多彩なプログラムを提供している。また、外出レクで桜見物、浅草雷門、スカイツリーなど下町の風情に触れる機会としている。ロボットとの会話も楽しいレクレーションとなっている。その日の体調や気分でも活動しない利用者には、話相手をして居場所作りを支援している。

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%	16.0%	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	75.0%	8.0%	16.0%	無回答・非該当：0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	70.0%	29.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	66.0%	25.0%	8.0%	無回答・非該当：0.0%
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	41.0%	33.0%	25.0%	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	75.0%	20.0%		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	91.0%			どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0% 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	83.0%	16.0%		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	58.0%	41.0%		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%	12.0%	8.0%	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	37.0%	37.0%	25.0%	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	41.0%	33.0%	25.0%	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	58.0%	33.0%	8.0%	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	37.0%	12.0%	50.0%	無回答・非該当：0.0%