

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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	台東区立たいとう高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区台東1丁目25番5号台東複合施設
事業所電話番号	03-3834-4437

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）	<ol style="list-style-type: none">1)運営理念 相手の立場で見る・聴く・考える2)運営理念 相手の笑顔・自分の笑顔3)運営理念 その人がその人らしく生きること4)使命 社会福祉法人は、制度の有無にかかわらず、すべての社会的弱者を積極的に受入れ、手を差し伸べ、社会に安心を提供しなければならない。5)使命 社会福祉法人は、事業継続のために必要な収益を確保しながらも、非営利の姿勢を貫かなければならない。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の個別支援を大切にしている

デイサービスのプログラムの中で集団で行う活動に参加したくない利用者については無理強いせず、テレビ、絵を描くなど自分の好きなことをして過ごしてもらっている。また、自宅で行っている趣味活動などを持参して思い通りに過ごせるようにしている。年1回、利用者の満足度調査を行い、恒常的な各種のプログラムに加え、音楽療法、書道、カラオケなどなるべく希望に沿えるように工夫をしている。また、月1回サービスマナー委員会が開催され、その委員会を中心に年1回、職員の行動指針の徹底を図るためにサービスマナー研修が実施されている。

・食事が楽しめる環境の整備に努めている

遅い朝食や通院などの都合により昼食時間に喫食できない場合には、衛生管理上2時間は時間の延長を設けており柔軟に対応している。また、テーブルと椅子の高さの調整や足の踏み台などを用意して食べ易さに努めたり、ティッシュペーパーなどを卓上に用意したりと、食事時の環境整備にも努めている。管理栄養士や厨房と協力して、行事食として年2回、「おでんバイキング」「お寿司バイキング」「鍋パーティー」などを行い食事を楽しんでもらっている。特養で行っている「食中毒予防」の研修にもデイサービスの職員が参加している。

・毎月サービスセンター委員会を開催して法人全体で事業の進捗状況を把握している

事業所としての単年度事業計画や事業報告書を作成しており、個々の事業を総括して次年度の活動内容を明らかにしている。また、上期の総括も実施しており、各部門別の収支、職員の入退職状況、新たに取り組んだ点などをまとめて、事業を振り返られるようにしている。また、法人全体として「部門別横断委員会」を毎月開催しており、事業の進捗状況を確認し合ったり、事例を検討して事業所に持ち帰ったりして共有できるようにしている。さらに、スタッフ会議や在宅センター会議を通じて事業所内の共有化に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・ヒヤリハットの気づきを多くするための工夫が望まれる

毎日夕方に行われているミーティングや月1回開催している在宅サービスセンター会議で出された意見をもとにサービスの改善を図っている。常勤職員・非常勤職員に限らず研修への参加を推奨し、非常勤職員であっても希望に沿

って外部研修が受けられる仕組みになっている。利用者の安全性については「事故発生時対応マニュアル」を活用し職員に周知徹底している。昨年度の事故報告は12件であり、ヒヤリハットが4件であった。ヒヤリハットが事故予防に繋がっていくようにヒヤリハットの気づきを多くするための工夫が望まれる。

・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実施されている。通所介護計画書はケアマネー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。

・人員（要員）体制については職員への理解納得を得ることが望まれる

採用条件、専門能力、多様な雇用形態に対応できる人事管理制度を設けており、職制・職域ごとに役割や責任度、職務遂行能力に基づく役割資格等級制度を設定し、資格等級条件と昇給条件を明確にしている。常勤職員は法人本部採用としており、役職任用基準、給与制度、人事考課制度、定年後の再雇用について細目にわたり規定している。非常勤職員は事業所採用としており、契約更新によって採用を継続したり、欠員補補充などに取り組んでいる。ただし、職員自己評価の自由意見欄には欠員補充を充実してほしいとする声も聴かれている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・施設長は会議や朝礼などで施設の方向性や自らの考えを伝えている

施設長は幹部職員が参加するスタッフ会議で、施設の現状や今後の方向性などを伝えている。毎週月曜の全体朝礼では連絡や必要な指示を出している。また、さまざまな委員会のメンバーでもあり、安全衛生委員会や防災委員会などでは会議に参加し発言している。さらに、現場をラウンドして利用者や職員とコミュニケーションを図っている。そのほか、職員研修などにも出席し、施設の方針などを伝えるなど、全体を統括し、理念の実現に向け自らの役割に基づいて行動している。

・利用開始時には無理なくサービスが継続できるように配慮している

サービス開始時には、事前説明などで顔見知りになった相談員を可能な限り送迎車に同乗させ自宅へ迎えに行くこととしている。また、プログラムへの参加についても、利用者の自主性に配慮し、見学から時間をかけて参加を促す手法を取り入れている。サービス開始直後の様子は、連絡帳への記載や送迎時に職員が直接口頭で伝えることによって、家族の支援や理解を仰いでいる。無理なく通所をスタートしサービスを継続させることを主眼とした利用開始時の取り組みは、高く評価できる。

・心身状況を詳しく把握する機会を設けて健康管理に取り組んでいる

利用開始時をはじめ6か月ごとにモニタリングを行う際には、健康状態について詳しく確認しており、安心かつ安全に過してもらえるようにしている。また、日頃の体調については、連絡帳や送迎時の家族からの申し送りの際には身体機能と合わせて確認している。通所ごとのバイタルサインのチェックや、月1回の体重測定により日頃の健康管理に努めている。介護場面を観察した際にも、バイタルサインをチェックした際に、利用者一人ひとりと丁寧な健康相談がなされている様子が確認できている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/70

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	90.0%	6.0%	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	83.0%	6.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 4.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	95.0%		どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	62.0%	25.0%	9.0%	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	69.0%	27.0%	いいえ : 2.0%	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	95.0%		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	95.0%		どちらともいえない : 4.0%	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	81.0%	11.0%	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	55.0%	16.0%	27.0%	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	93.0%	6.0%	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	11.0%	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	74.0%	16.0%	9.0%	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	79.0%	11.0%	9.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	13.0%	11.0%	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	51.0%	23.0%	20.0%	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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	台東区立うえの高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区東上野2丁目25番14号
事業所電話番号	03-3833-6541

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)住みなれたまちで、安心して暮らし続けることができるように援助をする。 2)地域に開かれた施設づくりをする。 3)利用者本位のサービス提供をする。 4)区ならびに関係機関に対して透明性、信頼性を確保する。 5)区内の中核機関として、地域福祉の機能を充実する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・その人らしく1日を過ごせるように支援している

1日の中で決められたプログラムを除いては、時間的な制約を設けておらず、自由に過ごしてもらえるようにしたり、自宅ででの生活の延長になるように配慮している。事業所の見学を行った際にも、自宅で行っていた趣味活動を継続して楽しんでいる様子がうかがえた。また、利用期間中に新たな要望などを受け付けた際には、家族やケアマネジャーの確認を取り、同意を得た上で迅速に対処している。苦情や要望、ヒヤリハットや事故などについては、報告書を定め迅速に対処することに取り組んでいる。

・計画書には詳しい支援内容を明示し適切に提供できるようにしている

通所介護計画書は、担当のケアマネジャーが作成する居宅サービス計画書をもとに、アセスメントシートなどの情報を盛り込みながら作成することになっている。内容としては、通所介護における長期・短期の目標を明示し、日々の過ごし方を時間軸で記載できるようになっており、詳しい支援内容が掲載できるようにしている。利用者や家族の同意を得て通所サービスを開始し、心身の状態が変化した際には、サービス担当者会議において変更や見直しにつながっている。

・利用者の意向を把握してサービス提供時間を細かく設定している

サービス担当者会議で共有した利用者の意向をサービスに反映できるようにしたり、利用時間帯を、3～5時間、5～7時間、7～9時間の中から選択できるようにして、利用者ニーズをサービスに反映させることに取り組んでいる。具体的事例としては短時間利用のニーズを詳しく把握して実施し、サービス内容などを会議などで話し合い実行に移している。また、年1回利用者満足度調査の実施をしたり、日々のコミュニケーションは連絡ノートを用いて、利用者・家族の意見を把握して、ミーティングで共有している。

さらなる改善が望まれる点

・到着後や帰宅前の手持ち無沙汰対策を、さらに充実させることを目指している

到着後の時間帯には、手洗いやうがいを必ず促し、バイタルサインのチェック、湯茶の接遇、入浴、リハビリ、頭の体操などを取り入れており、利用者間の会話が弾むような座席の位置取りに配慮している。帰宅時の待ち時間には、個別の制作活動、カラオケなど思い思いに過ごすように促している。また、利用者一人ひとりの体力を踏まえ、静養を促すことも心がけている。利用者が全員到着するまでや、帰宅時の送迎の待ち時間については、手持ち無沙汰に

ならないようなプログラムのさらなる充実を目指している。

・情報共有の仕組みを再検証することが望まれる

朝礼（８：３０から約１０分）、夕礼（１６：５０～約１０分）の２回の申し送りをを行い、適切なサービス提供や事業所運営に取り組んでいる。申し送りは、開催される時間帯で概ね内容を取り決めており、短い時間の中で有効な情報が共有化できるように心がけている。また、利用者一人ひとりの個人台帳や日誌による申し送りによって利用者情報を共有できるようにしている。カンファレンスやサービス担当者会議の報告は夕礼で行い、さらに定例のプログラムミーティングを開催しているが、全体としてはミーティングの時間が少ないことが懸念される。

・新たな経営層のリーダーシップをさらに発揮することが求められている

事業所は本年４月より区内の特別養護老人ホームの施設長などの経験のある人材を所長としたり、法人内のデイサービスなどで経験豊富な係長を赴任させ、経営層の刷新を図っている。また、法人内の他のデイサービスが建物改装によってサービス提供ができない状況を踏まえ、定員を３０名から３５名に引き上げたり、職員を異動させて地域の福祉ニーズに応えることにしている。それらの施策により、本年上期は昨年同様の利用稼働率を維持しているが、さらに、リーダーシップを発揮することが求められている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・個人面談を通じて人材の育成状況を確認し適材適所な人員配置に取り組んでいる

法人全体で採用計画を立てており、常勤、非常勤などの就業形態に関わらず法人本部で採用実務を行っている。人事制度全般については、職員研修や事業計画書などで周知するとともに、教育研修体系などを整備している。教育研修体系や職能資格制度を活用し、常勤職員については個別面接を年２回実施し、非常勤職員については契約更新時の面談を通じて把握し、適材適所の人員配置に取り組んでいる。さらに、非常勤職員への理念や基本指針の理解を推進させ、事業所一丸となって計画を達成できる組織作りを目指している。

・地域への適切な情報提供によって高い稼働率を維持している

事業所は地域の数多くの居宅介護支援事業所とのネットワークがあり、問合せがあった際には適宜「空き情報」を提供している。現在は、約３５か所の支援事業所からの紹介によって支援を提供している。利用者は区内に限定しているため、情報提供をしやすい環境にある。本年度上期の利用率についても、平均８２．２６％に達しており、概ね事業所情報が地域の関係者に伝わっていることがうかがえる。また、法人本部と保険者に毎月実績報告をはじめ事故件数なども報告しており、緊密な連携が図れるようにしている。

・健康管理に繋がる入浴支援に取り組んでいる

入浴希望者が多いことを踏まえ、１週間単位での入浴回数の上限を特に設定していない。概ね週３回が中心になっており、１日１３～１４名を上限に午前、曜日によっては午後のどちらでも対応している。入浴前に必ず健康チェックを実施しており、その結果をもとに、中止・清拭・半身浴・シャワー浴・入浴などの段階的な対応につなげている。看護師は、皮膚状態の確認や外傷・褥瘡の処置などの専門的対応を施している。状態の説明や受診の促しなど、必要に応じて家族やケアマネジャーに説明を行い入浴を通じた健康管理を実践している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

63/90

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	87.0%	7.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	74.0%	14.0%	7.0%	
	いいえ：3.0%			
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	92.0%	6.0%		
	どちらともいえない：1.0% いいえ：0.0%			
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	58.0%	25.0%	6.0%	9.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	9.0%		
	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	84.0%	14.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
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%	7.0%		
	どちらともいえない：4.0% 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	57.0%	6.0%	36.0%	
	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%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	7.0%	9.0%	
	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	71.0%	7.0%	20.0%	
	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	80.0%	6.0%	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	68.0%	14.0%	17.0%	
	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	49.0%	25.0%	22.0%	
	いいえ：3.0%			

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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	台東区立まつがや高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区松が谷4丁目4番3号
事業所電話番号	03-3845-6545

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) 利用者の尊厳と人権擁護 2) 利用者への快適な施設環境と適切なサービスの提供 3) 地域福祉貢献の充実 4) 危機管理体制の確立、個人情報の保護 5) 職員の人材育成

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の特徴や性格に合わせた支援に努めている

利用者同士の会話や、職員とのたわいもない会話の中から「その人らしさ」を発見し、その人に得意なことなどを活かせるような支援に力を入れている。同じ曜日の気の合いそうな利用者同士の座席配置を検討し、昼食後の趣味の時間には麻雀ができるような仲間を集ったり、昼食後は静養が必要な利用者には順番でベットへ誘導したりなど、思いおもいに過ごせるよう配慮している。利用者調査の「計画策定時に意向や要望を聞いてくれるか」や「計画の説明は分かりやすかったか」の設問についても高い満足度が確認できている。

・利用率向上委員会を立ち上げ稼働率の向上を工夫をしている

利用率向上委員会を今年度から発足し、新規の利用者を獲得し稼働率の向上に取り組んでいる。現在、事業所の定員は1日35名になっており、年間の平均稼働率86%が報告されている。地域に対する高い信頼性と職員の適切な取り組みが結果を得ていることがうかがえる。さらに利用率の向上を目指して、人材育成と職員のスキルの差を縮めていくことを目指している。利用者と家族のニーズに応じて実施してきた入浴支援も改善し、現在では一般浴のサービスも可能になっている。今後も委員会活動を通じて様々な声に耳を傾けていこうとしている。

・ケアマネジャーに昼食を試食してもらいを利点をアピールしている

地域の居宅介護支援事業所のケアマネジャーを招待し、食事を試食してもらう取り組みを行っている。利用者から好評を得ているデイサービスの食事を「どのように広報あるいは訴求するか」を一緒に考えてもらうための機会としている。また、事業所としても新規利用者の獲得につながる施策として力を入れて取り組んでいる。参加者からも高い評価を得て、実際に新規利用者の獲得につながっていることが報告されている。さらにそれらの機会を定期的にも実施することも検討している。

さらなる改善が望まれる点

・ヒヤリハットの報告を職員に周知し、事故に対するリスクマネジメントを強化されたい

ヒヤリハットの報告件数が少ないことが懸念される。現状で大きな事故の報告はないが、そのような事態に備えた勉強会の開催やヒヤリハット報告書によって些細なことでも報告・連絡し、原因を追求し改善に努めるよう期待したい。ヒヤリハット報告書を積極的に提出してもらい、「気づき」の習慣を身につけてもらうことが望まれる。さらに、書式をもう少し簡易的なものにし、報告書を提出しやすいような仕組み作りも必要とされる。

・排泄介助ではさらに思いやりを持った声かけ支援に注力されたい

排泄支援するにあたって利用者の羞恥心への配慮と丁寧な声掛けを心がけている。さらに、肌の露出にも配慮している。送迎時に家族からの申し送りがあった際や連絡帳へ記載事項があった場合には、職員間で共有し適切な支援が提供している。ただし、介護場面を観察した際には業務に追われてしまい声かけも乱雑になってしまいがちな様子が見えられた。声かけの見直しができるよう研修や勉強会などを行うことが望まれる。利用者目線での声かけなどベテラン職員が中心となり、OJTを通して支援してゆくことも期待したい。

・ **ダイルーム内の安全な導線確保が望まれる**

テーブルと椅子の高さの合わない利用者が数名ではあるが見受けられ、高さの違いを改善することが望まれる。新しいものを購入しなくても足台やクッションなどで対応できるため、早期に着手されたい。食堂やトイレなどの清掃は台東区の知的障害の団体が水曜土曜以外は毎日全館の清掃に来てくれている。そのほか職員間でも清掃を行い、共用部分の清掃は安全性や快適性に留意している。また、利用者の移動はシルバーカーや杖使用者が多いことを踏まえ、手洗いうがいの場所までの移動を含めて利用者導線の見直しが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **乗車時間を短くし円滑で安全な送迎支援に取り組んでいる**

車椅子のまま乗り込めるリフト付き車両、自立乗降ができるワゴン車両や軽車両を配置しており、可能な限りドアツードアの送迎を実施している。車両を増車したため2便までの送迎に対応できるようになっている。配車組み合わせや送迎表は常勤・非常勤ペアで制作している。入浴者を中心に送迎表を組んでおり、車内での時間を最大30分を上限として体に負担のかからないよう配慮された送迎に取り組んでいる。乗車時間をできる限り短くするために、常に送迎表の見直しや細かい確認に取り組んでいる。

・ **型にはまらずに柔軟な機能訓練を実施している**

機能訓練指導員はさまざまな方法で機能訓練を実施している。見学时、指導員は笑顔で利用者こまめに言葉を掛けたり、励ましたりしながら、利用者の表情をやわらげていた。楽しいコミュニケーションを通じた訓練は、利用者の意欲を高めて心身の活性化を促進しているように見受けられた。今後も、利用者の気持ちに寄り添った訓練を継続されたい。炭酸泉を使い足湯を行っており、血圧の上昇に伴い入浴ができなかった利用者もこの炭酸泉で足浴だけでもできるようになればさっぱりした感覚を得られるのではないだろうかと思われた。

・ **地域のケアマネジャーに事業所の見学を積極的に促している**

介護支援専門員と連携・協力して利用者を支援しており、毎月、近況報告書を作成して伝えている。また、サービス担当者会議に参加して、利用者の様子・状態の変化や課題・検討事項などを伝えている。事故や急変時には連絡・相談をして支援の調整をしている。他に、利用者登録の空き状況を書面で伝えたり、相談員が見学者を案内する際には、フロア内を実際に歩いて説明し、活動中の利用者の様子なども紹介している。浴室については、利用者不在の時間に設定するなど、プライバシーに配慮して行われている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/110

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%	13.0%	6.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	93.0%			どちらともいえない：4.0% 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%		6.0%	いいえ：0.0% 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	80.0%		17.0%	いいえ：2.0% 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	78.0%		15.0%	いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%		6.0%	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	82.0%		17.0%	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	91.0%			どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0% 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	58.0%	10.0%	28.0%	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%		6.0%	いいえ：2.0% 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	84.0%		13.0%	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%		15.0%	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	76.0%		17.0%	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	73.0%		15.0%	8.0% いいえ：2.0%
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	47.0%	26.0%	8.0%	17.0%

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	社会福祉法人清峰会
事業所名称	デイサービスセンター浅草ほうらい
事業所所在地	東京都台東区清川2丁目14番7号
事業所電話番号	03-5824-5625

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)利用者の権利を守り、健康で安らかな生活が送れるよう支援する。 2)利用者とその家族を尊重し、最後まで共に歩む。 3)その人らしく生きることを支援し、自律への援助を行う。 4)公正かつ公平で開かれた施設運営に努める。 5)先駆性・独自性を発揮し、施設機能を広げ、関係機関と連携し地域福祉の充実発展に寄与する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職場のチームワークの良さと信頼関係のもと、職員が自立的に業務に取り組んでいる

複合施設の職員行動指針「私たちの想い」には、「ご利用者・職員同士、互いに尊敬し合える関係を築いていく」と、定めてある。事業所の職員は、利用者が笑顔で楽しめるよう、一人ひとりに対する支援を意識して関わっており、利用者調査での「気持ちを尊重した対応」についての評価も高い。職員調査からも、明るい職場の雰囲気とスタッフの協力関係、チームワークの良さ、職員が自立的に業務に取り組んでいる様子がうかがわれる。事業所が大事にしている「職員が良好な人間関係のもと一致団結したチームワークで取り組むこと」が実現している。

・職員一人ひとりの特性と能力を活かして、多様な活動プログラムを提供している

事業所は、サービス提供の上で重要なことの一つとして「利用者の喜びを創り出すためにできることは何かを考えて取り組む」ことをあげている。利用者の楽しみとしては、年間計画を立てて実施するお花見や運動会などの行事のほか、日常の活動として様々なレクリエーションを行っている。各職員が創意工夫して実施しており、習字や踊りなど自らの得意なことを生かしながら、利用者に喜んでもらうためにはどうしたらよいかを考えて、プログラムの作成・実施に取り組んでいる。こうした活動は、利用者の喜びとともに、職員の意欲向上にもつながっている。

・テーマ料理やおやつセレクトなど多種多彩で楽しめる食事メニューを用意し、食への関心を高める工夫をしている

利用者が食事を楽しみにすることができるよう、毎月、季節感のある行事食やテーマ料理、誕生日会食、おやつセレクトなど多種多彩な食事メニューを用意している。テーマ料理は、「夏の屋台メニュー」など食欲をそそるタイトルで、毎月のデイ通信に写真とともに紹介する。選択食やおやつセレクトでは、複数のメニューを写真を見て選択できるようにして、選ぶ楽しみを大事にしている。献立表は、メニューに沿ったカラーのイラストをふんだんに使い、選択食は大きな写真をフロアに掲示して、食への関心を高めるよう演出にも工夫をこらしている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の方向性を全体で共有し、より一層組織的・継続的な事業運営を進めることを期待したい

事業所では、今年度、中長期計画を策定し、運営の方向性を示した。経営層は職務権限や職務分担に基づいて、年度の事業計画の実行に取り組んでおり、職員会議等で重要事項等の周知を図っている。しかし、職員調査では、経営層に対して、より一層の役割や情報発信を期待する声が少ない。競合する事業所が増加するなど事業環境が厳しい中、経営層と一般職員が組織としての方向性をひとつにしなが、継続性を大事にして事業を運営していくことが

重要である。職員のモチベーションを高めるため、情報の共有をさらに密にすることを期待したい。

・職員の育成計画を明確にするとともに、デイサービス職員のスキルアップにつながる個人別研修計画の作成が望まれる

今年度、これまで課題となっていた人事考課制度の運用が開始された。人事考課制度が有効に機能するためには、職員一人ひとりのモチベーションを高めるための育成システムが重要である。研修については、複合施設内の高齢部門として計画的・積極的に取り組んでいるが、事業所の職員の参加は限定的である。また、デイサービス職員としてのスキルアップにつながる研修機会は十分とは言えない。人事考課制度の運用を機に、サービスの向上につなげるためにも、職員の育成計画と個人別研修計画作成に取り組むことが望まれる。

・事業所情報の提供やボランティアの活用など、地域への情報発信と地域との連携をより一層拡充することを期待したい

昨年度、事業所は独自に新たなパンフレットを作成した。デイ通信も毎月の発行を継続している。いずれも、写真を多く使い、字も大きくするなど工夫して、浴室設備や食事メニューなどのアピールポイントをわかりやすく伝えるものとなっている。現在は、限られた事業所への配布にとどまっており、稼働率の向上を目指すうえで、より積極的に情報ツールとして活用するなどして、地域への情報発信を強めることが求められる。また、ボランティアの活用も多くはない状況であり、地域とのつながりをさらに深めるためには、より積極的な取り組みが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・広々とした空間の浴室設備で、希望する多くの利用者に入浴サービスを提供している

当事業所の利用希望者のほとんどが、入浴サービスを希望している。チェア用のリフト浴槽2台と5人が入浴できる一般浴槽を設置しており、広々とした浴室空間は、事業所のアピールポイントである。月2回、ゆったりとした気分で入浴を楽しめるよう、様々な香りをテーマとした「風呂の日」を設けている。多くの利用者が入浴するために、職員は、安全・安心をベースに時間の効率化も意識しながら、入浴の誘導、見守り、介助をしている。現在、新規利用者の入浴ニーズにも対応できる体制を確保し、週3回以上入浴している利用者もいる。

・利用者が作成した大きな壁面装飾が、雰囲気の良いフロア空間を実現している

今年度、環境面を見直してフロアを改装した。ゆとりあるスペースが確保され、リハビリ機器なども置かれている。広いスペースの壁面には、折り紙や切り紙で作られた様々なクラフトが展示してある。訪問時には、季節にふさわしく紅葉狩りの大きな壁面装飾が良い雰囲気を醸し出していた。クラフトは、レクリエーションとして利用者が時間をかけて作成したもので、作品の完成は利用者の達成感にもつながっている。大きな装飾は春夏秋冬の季節に合わせて4カ月ごとに作成される。また、敬老会など行事の写真も数多く掲示され、楽しい雰囲気を作っている。

・複合施設の利点を生かして、併設事業所や地域との交流に取り組んでいる

当事業所は複合施設として、障害者支援施設、子育てサポートセンター、特別養護老人ホームなどを併設している。この利点を生かし、七夕まつり、ふれあい祭り、クリスマス会など季節の行事で、子育てサポートセンターの子どもたちと利用者が楽しく交流する機会を設けている。また秋祭りは、全事業所の利用者・家族や職員、ボランティア、町内会などの地域住民が参加して盛大に行われ、利用者にとっても事業所以外の人たちと交流する大きな機会となっている。今年度からは複合施設の行事委員会に参加して、夏祭りなどの催しを一緒に盛り上げている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/54

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%	14.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	7.0%	0.0%	3.0%
	どちらともいえない : 3.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	78.0%	14.0%	7.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	64.0%	28.0%	7.0%	0.0%
	いいえ : 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	64.0%	25.0%	7.0%	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	89.0%	7.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	10.0%	3.0%	3.0%
	いいえ : 3.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	85.0%	10.0%	3.0%	0.0%
	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	53.0%	14.0%	32.0%	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	92.0%	0.0%	3.0%	3.0%
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0%	0.0%	3.0%	3.0%
	どちらともいえない : 0.0% いいえ : 3.0% 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	85.0%	10.0%	0.0%	3.0%
	どちらともいえない : 0.0% 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	75.0%	21.0%	0.0%	3.0%
	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	78.0%	7.0%	10.0%	3.0%
	いいえ : 3.0%			
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	57.0%	21.0%	7.0%	14.0%