

# 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	社会福祉法人響会
事業所名称	上池台高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区上池台5丁目7番1号
事業所電話番号	03-3748-6135

## 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) 安心と暖かさの実現 2) 良質なサービスの提供 3) 地域貢献 4) 人財の育成 5) 安定した経営基盤

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・イベント食・行事食は季節を感じながら、目で楽しみ、出来立て料理を味わい、利用者の満足度が高い評価になっている

月1回実施されるイベント食・行事食は季節を感じながら目で楽しみ、出来立て料理を味わい美味しさを倍増させている。のぼりや暖簾をかけて演出し、特別な日・雰囲気になるように工夫している。わくわく手作りおやつは偶数月に実施している。4月はどら焼き、8月はアイスパフェ、2月はチョコラ・フォンデュで利用者の真剣に作る様子が写真で紹介されている。利用者調査では「食事の献立や食事介助に満足しているか」について90.9%が「はい」と回答し、食事に対する満足度は高い。センター自慢のイベント食にスポット利用の参加者が増えている。

・利用者がバラエティ豊かな活動を自らが選んで決定することで、活動は楽しみで達成感があり、満足感を得ることができている

日中活動プログラム・メニューは、バラエティ豊かな活動から、利用者が自らが選んで決定することで、楽しみで、達成感があり、満足感を得ることができている。アクティビティ活動は、上下肢機能運動として集中力・指先を鍛える活動、輪踊りに合わせた下肢運動、趣味を生かした機能維持活動を楽しみながら行い心身の機能維持となっている。趣味生きがい活動では、生花教室、絵手紙教室、囲碁対局、将棋対局など個別と集団の融合活動として取り組んでいる。また、動くことばかりでなく、体調やその日の気分でのんびりタイムの支援を行っている。

・「響会の玄関」として、職員の笑顔を添えて、安心と暖かさ・おもてなしの心で丁寧な対応をしている

センターは、「響会の玄関」として安心と暖かさ・おもてなしの心をモットーに、職員の笑顔を添えて丁寧な対応をしている。利用者のセンターでの様子は家族との送迎時のやり取りや連絡帳の交換、多種の配布物で詳細に伝えている。利用者調査の自由意見では、家族から「安心である」という好意的な意見が多数あった。職員の自由意見で「利用者一人ひとりに丁寧な対応をしている」などの意見が複数見られた。長期に休んでいる利用者に対し、担当介護支援専門員と情報交換を行い、入院先や自宅を訪問し再開に向けての相談を行うなど丁寧な対応をしている。

さらなる改善が望まれる点

・情報発信の更なる充実を期待したい

ここ2、3年、主任が居宅介護支援事業所に出向き、地道な営業努力を重ねてきた。また、最近中重度ケア体制加算を取得し中重度の積極的な受け入れを行ってきたこともあり、平成27年度度の平均稼働率は目標値80%に対して82%と過去最高の実績を達成することが出来た。一方、法人として地域包括包括ケア体制の構築を目指す現在、

「響会の玄関」としてのセンター情報の更なる充実が重要な課題と認識している。居宅介護支援事業所などの関係機関への一層の情報提供とともに、ホームページのブログ「デイサービスの窓」の一層の充実を期待したい。

**・センターでの活動が自分らしさを発揮し、生きがいとなるように、利用者の個々の状況に合わせた自立に向けた計画書の作成が望まれる**

居宅介護支援事業所の介護支援専門員と連携をしながら、通所介護計画書を作成し、在宅生活とセンターの活動が継続するように配慮しながら、支援をしている。センターの活動は多彩で利用者のやりたいこと、得意なことをしながら、自分らしさを発揮し生きがいとなっている。利用者調査で、「楽しみにしている行事や活動がありますか」に80%の利用者は肯定的に回答している。家族からは、「安心して過ごせる場」「近隣の評判もいい」と好意的な意見が複数あった。今後は、さらに利用者の個々の状況に合った自立に向けた計画書の作成が望まれる。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・サービスの向上やスキルアップを図りながら、常に高い目標に向けて取り組んでいる**

センターでは、職員に対して「思いやりと温かみを感じさせる人間性と常に向上心を持ち自己研鑽できる職員」を求めている。毎月の研修を実施し、サービスの向上やスキルアップに取り組んでいる。正規職員比率77%正規職員介護福祉士比率60%で、常勤の平均年齢40歳と在職年数が長い職員が多い傾向にある。看護師2名体制の強化で、平成27年10月から、中重度者の積極的な受入れ体制を整え、中重度者利用者の医療ニーズへの支援を行っている。昨年度は平均稼働率82.0%と目標を大幅に上回り、常に高い目標に向けて取り組んでいる。

**・夏の大壁画作りは、最大の制作活動で、みんなで協力しながら達成感を味わっている**

センター内はオープンスペースで広く、ゆったりとしていて、季節の花が各テーブルごとに飾ってあり家庭的な雰囲気になっている。夏の大壁画作りは、去年は7月からボランティアと共に、「大きな木（皆が集う憩いの場所をイメージ）」を制作している。その他、端午の節句の兜、11月には、大きな木の模様替えで紅葉にしたり、3月には、今年の干支の猿のお雛様をちぎり絵でみんなで楽しみながら、協力し制作して達成感を味わっている。今年、「金太郎と森の愉快的仲間達」を制作し、見事な出来ばえは、センターフロアで存在感を示している。

**・センターの「特徴・独自性」をアピールし、センターの現状を伝える取り組みをしている**

同敷地内に特養、包括、訪問介護などがあり、利用者の情報が迅速に共有できる環境にある。特養のショートステイを利用中でも、利用者情報の一元化が可能なので、利用者の日常の生活リズムを変更することなく、センターに参加できるように柔軟な対応をしている。昨年度、地域の窓口である居宅介護支援事業所を定期訪問し、顔と顔を合わせ、顔の見える関係作りをして、センターの「特徴・独自性」をアピールして、センターの現状を伝える取り組みをしている。また、第2駐車場が整備され、地域住民が来やすい環境になっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/85

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%	5.0%	どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0%	5.0%	いいえ：0.0% 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	85.0%	5.0% 9.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	9.0% 9.0%	いいえ：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	54.0%	21.0%	21.0% 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	94.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	98.0%		どちらともいえない：0.0% 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	85.0%	10.0%	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%	7.0%	30.0% いいえ：3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	7.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	12.0%	どちらともいえない：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	85.0%	9.0%	どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0%
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	78.0%	9.0% 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	76.0%	5.0% 18.0%	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%	10.0%	36.0% いいえ：0.0%

# 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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	大田翔裕園
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1213

## 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)家族主義 2)利用者の生活の質の向上 3)公平・公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **利用者が自立して楽しく快適に過ごせる様々な取り組みを多職種で企画・提供することで、利用者の活動意欲の向上に努めています。**

利用者が施設で充実した生活が出来るように、多職種の職員がそれぞれ役割を担って、利用者の自立と楽しみの提供を心がけています。例えば、行事食や毎日3メニューからの選択食、手作りおやつなど食事を充実、入浴方法や回数検討、豊富なクラブ活動、体調に合わせた体操や機能訓練など、利用者の状況に則したサービスを職員が企画し提供しています。また利用者の得意分野を生かす形で利用者と一緒にイベントを企画するなど、今後も、利用者の活動意欲も高まり、利用者がより楽しめる行事等が増えて行くことが期待されます。

・ **職員の担当活動の継続により利用者ニーズに対応したサービス改善と、全体のスキルの底上げと利用者満足度の向上に努めています**

利用者がその人らしく生活できるよう支援するため、利用者の意向の把握とその実現に力を入れています。利用者の意向に対応する仕組みとして、入浴係、送迎係、食事係、園芸係などの担当体制があり、各担当職員が得た利用者情報をもとに、それぞれの担当が責任を持って役割業務を遂行しています。また担当体制は定期的に職員を1名を残して編成を替えることでどの職員も各担当を経験し、業務全体の理解ができるようにしています。このチーム活動により利用者ニーズに対応したサービス改善を図り、利用者満足度の向上に努めています。

・ **事業計画を各セクションごとに立案することで職員の理解を深め、展開状況も現場が振り返り、次の課題を見出し取り組んでいます**

施設の事業方針に基づいて各セクションごとに年間実行計画が策定されており、計画の中に実践目標を掲げ、誰が誰に対してどのようなことを何時までに行うかが明記され、評価指標によって現場で半期ごとに振り返りが行われ、次の課題を明確にして活動が進められています。今年度は特に重点目標を絞り込んだ年度計画を策定することで、職員にとって理解しやすくし、PC内の共有ホルダーを活用して各部門が毎月進捗状況を更新していくことで、計画の達成状況が把握しやすくすることで、他セクションや一般職にも周知されるように工夫しています。

さらなる改善が望まれる点

・ **現在取り組んでいる地域貢献活動が地域にとっての意味と、今後の地域貢献の方向性を明確化し、活動を促進することが望まれます**

地域からの要請により、月に1回の移動図書館の施設内での実施や地域の方々への配食サービスの実施、定期的な

施設周辺の清掃、ボランティアの受け入れ等、地域との関係性から貢献活動をするように努めています。今後、社会福祉法人の社会的責任については、福祉施設の社会的存在意義と果たすべき責任に沿った組織活動がさらに求められますので、現在行っている活動について、施設が行うことにどのような意味があるかを考えて実施するとともに、地域包括ケアシステムの一員としての施設全体の価値を意識した更なる活動を進めて行くことが望まれます。

**・主要なサービスや活動プログラムの意図や効果を見える化し、組織内外の共有化を図ることで施設の特徴を際立たせることが期待されます**

職員が利用者の期待や要望に沿うように、多様な活動プログラムや行事等を企画し提供しています。今後さらに、主要サービスや活動プログラムが利用者の在宅生活に効果を維持・向上させるためには、サービスや活動等の特徴や効果を全職員が理解・説明できることと、利用者・家族と関係事業者への情報発信が必要と思われます。現在提供しているサービスや活動プログラムの目的・効果を専門的知見でメニュー化し、職員の共通認識とスキル向上に活用するとともに、外部関係者に情報発信することで施設の特徴を一層際立つものになると期待されます。

**・部門目標と一貫性のある個人目標の設定する方針の明確化と、個人目標の達成が部門目標に貢献する意味を周知することが望まれます**

人事考課を目的として、年に数回の直属の上司による個人面談を通じて、個人別目標の話し合いと設定が行われていますが、個人目標が部門目標にどのような貢献をするかは明確とは言えない状況です。今後は、目標設定についても施設として統一した考えのもとに設定する方針を明確化するとともに、経営層のリーダー層への指導の基に、個々の職員が重点目標の取り組みの中でどのような役割が期待され、どのような貢献ができるかを目標に設定することが望まれ、そのための能力向上目標も明確にすることが有効と思われます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

93/171

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	81.0%	16.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	15.0%		
		いいえ：0.0%	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	93.0%	5.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	65.0%	19.0%	10.0%	
			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	62.0%	29.0%	7.0%	
			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	90.0%	8.0%		
		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	67.0%	11.0%	12.0%	7.0%
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%	9.0%	8.0%	
			いいえ：1.0%	
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	67.0%	15.0%	16.0%	
			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	87.0%	10.0%		
		いいえ：0.0%	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	86.0%	9.0%		
		いいえ：0.0%	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	78.0%	16.0%		
		いいえ：1.0%	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	81.0%	15.0%		
		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%	11.0%	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	55.0%	17.0%	6.0%	20.0%

# 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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立徳持高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区池上6丁目40番3号
事業所電話番号	03-5700-0700

## 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) 基本方針「エンジョイ徳持リハ」をコンセプトに自宅での生活動作に繋がられるサービスの提供 2) 経営理念「経営理念」～歴史を紡ぎ、今に挑戦する～地域と歩み、地域に貢献する 3) 利用率向上と安定した経営 4) 職員の資質向上、信頼関係、チームワーク 5) 安心・安全なサービスによる信頼されるサービス

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者や地域の方々を包括的に支援する活動に職員が主体的に参画することで、利用者や地域の期待に応えるように努めています

利用者懇談会や送迎時の職員との会話等からの意向把握のほか、生活歴や趣味趣向を聞き取り、プログラムを企画する会議では、現場職員が前月の活動の振り返りと次月の利用者が期待する新たな活動プログラムを企画し、利用者が主体的にプログラムに参加し次回の通所が楽しみとなるように配慮しています。また非正規職員が多い事業特性であっても、地域包括ケアシステムの一環として、職員が地域活動に参加して地域の方々の声を収集し、地域の高齢者の予防事業を強化するための役割を担うなど、利用者や地域の期待を大切に職員主体で取り組んでいます。

・利用者や家族の抱える問題や身体、生活状況を重視した支援を提供することで一定の効果は上げています

在宅生活や職歴、趣味などをしっかりと把握して、具体的な生活課題が介護と機能訓練の設定が整合させて支援内容が設定されており、階段の昇降やトイレでの後始末・体を洗う動作など生活動作に密着したりハビリメニューを用意して実施しています。習字や押し花、ぬりえなど家で作った作品を持ってこられる方の名前や顔写真を貼って掲示することで作る楽しみや励みに繋がっています。こうした目的を持って利用していただくことで、利用者の機能維持と楽しみの実現につながっており、利用者が自宅で運動・趣味・役割のための活動の継続に繋がっています。

・地域の民生委員が中心となった地域福祉活動に参加し、地域の高齢者の予防事業の役割を担うことで、認知度向上と情報収集に努めています

地域包括ケアシステムの一環として、地域の民生委員や通所・居宅が中心となった地域活動に参加して直接現場の声を収集し、地域の高齢者の予防事業を強化するための役割を担っています。こうした地域との接触を継続的に行うことで、地域における事業所の認知度が徐々に且つ確実に向上し、地域貢献の機会ともなっています。地域からの認知度が向上することで、事業所の見学や問合せ、さらには利用にもつながっており、こうした関係性構築のための多角的取り組みの継続が期待されます。

さらなる改善が望まれる点

・各専門職の協働でコンセプトを実現する生活リハのプログラム内容を見える化し、組織内外の関係者との共有化に活用することが望まれます

「来て楽しい、また来たい」「行く事が生きがい」をコンセプトに、徳持リハビリを特徴に打ち出し、職員が利用

者の期待を把握にして、多様な体操・活動プログラムを企画・実践し一定の成果を上げています。今後さらに、それらの活動が利用者の在宅生活に効果性を維持・向上させるためには、コンセプトやプログラム等の特徴や効果を全職員が理解・説明できることと、利用者と関係事業への情報発信が必要です。現在あるプログラム等のメニュー化と目的・効果を専門的知見で明らかにし、組織内外に情報発信することを検討することが望まれます。

**・利用者支援のリハビリプログラムが在宅生活の質の向上につながるポイントの明確化や検証することが望まれます**

利用者の在宅生活の自立や生活意欲をさらに向上させるためには、職員と専門職が共通した目標を意識し、連携して個別支援の充実を図ることが必要と思われます。職員の観察、記録の充実やモニタリングの精度など課題としており、サービス提供によって変化が見られた根拠など状態の変化がわかる記録の充実から毎月の実施報告書と連動し、PDCAサイクルでの仕組みの充実が期待されます。更に職員が計画策定の仕組みケアマネジメントについて、理解知識を深められるよう学び機会作っていくことが重要と思われます。

**・職員が担当する業務やサービスの活動成果を見える化することで、業務・サービスの進捗確認と成果の実感を向上させることが望まれます**

現場着想を取り入れて職員と専門職との協働による多彩なサービスが展開されており、利用者からの評価も高いものとなっていますが、その一方で、魅力的サービスやそれを生み出す業務の「成果」は曖昧な把握に留まっています。さまざまな工夫や協力がどのような意図をもっているのか、現在暗黙的知見となっているところを、期待成果に近づいているかどうかを明確に把握できるよう「見える化」することが求められます。成果の見える化はサービスや業務の進捗を質的に把握することとなり、職員の遣り甲斐向上につながるものと思われます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/65

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	93.0%	6.0%		
	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	81.0%	18.0%		
	いいえ：0.0% 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	93.0%	6.0%		
	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	70.0%	25.0%		
	いいえ：2.0% 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	70.0%	20.0%		
	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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	6.0%		
	いいえ：2.0% 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%	6.0%		
	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	61.0%	9.0%	25.0%	
	いいえ：4.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%			
	どちらともいえない：4.0% 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	84.0%	6.0%	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	86.0%	6.0%	6.0%	
	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	84.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 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	84.0%	9.0%	6.0%	
	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	56.0%	13.0%	6.0%	22.0%

# 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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立たまがわ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区下丸子4丁目23番1号
事業所電話番号	03-5732-1023

## 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)安全・安心なサービスを提供できる 2)ご利用者のニーズに対応できる 3)地域包括ケアを実践する 4)利用率の向上 5)介護予防を新総合事業へ転換する

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者主体の支援目標を重視した支援と活動プログラム等のサービスを職員全員で企画・実践することで、施設生活の充実につなげています

施設のコネクトに基づいて、個別性を重視した支援計画・目標を策定するとともに、全職員が協力してモニタリングやカンファレンスを行うことで様々な視野で支援内容を評価・改善しています。また、楽しいプログラムと出会いと喜びがあるサービス提供のために、全職員が役割を持ちながら、利用者の声も取り入れてニーズに即した対応と飽きないプログラムとなるよう随時見直しを行うとともに、行事などに対する利用者の意向や評価を聞き取り、次の企画に活かすなど、利用者を主体とした施設生活と楽しみの向上に結びつけるよう取り組んでいます。

・地域の福祉資源としての貢献活動と地域の関係先やボランティアとの良好な協働関係による利用者支援の充実が図られています

地域包括ケアの考えが各事業部のリーダー層に浸透し始め、現場職員も含めて地域との関わりを深めるように推進されています。その例として、地域の防災訓練に看護師が参加をして、看護の立場で備蓄品の見直し等の指導支援を行ったり、利用者向けのイベントに地域の方の参加を促して交流の機会をつくっています。また、利用者との交流を通じて多様なボランティア活動の機会をつくるとともに、地域のカフェ運営を通所職員が担当し、中には利用者と家族がボランティアとして手伝ったりと、地域福祉活動を職員と地域の方々が協力して取り組んでいます。

・職員主体の組織横断のチーム活動、部門ごとの目標の設定と振り返りのしくみなど、職員の主体性が発揮できる職場環境を整えています

施設重点目標の達成を図るためのアクションプランが策定されており、職員がその中のチーム活動に属することで施設運営の一端になう人材の育成を目的とするとともに、併設の特養や地域包括支援センターの職員も参加することで、事業部横断的に職員が課題について多角的な視点を持って話し合いや活動できる場になっています。また、部門計画の目標と振り返りは職員の話し合いによって進められていることや、全職員が心得手帳を常に携帯して行動の振り返りや内容を深く考える機会によって、職員の協働意識や主体性が発揮できる職場環境につなげています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者支援の意図と生活状況を連動させ、その成果を家族や関係機関に積極的に情報発信し、さらなる関係性を深めることが期待されます

提供しているサービスの一つひとつが利用者が個々に持つ生活課題に連動しており、支援の成果についても全職員

が全利用者をモニタリングしていることで、様々な視点から成果の検証や課題の抽出が行われています。今後は、利用者支援の意図と家庭での生活状況を連結させ、生活課題の解決に向けての成果を家族や居宅介護支援事業所などの関係機関に伝え連携関係を強化するなど、事業所のケアサービスの価値を提供し信頼を深める家族や関係機関に、成果などの情報発信を密に行うことでさらなる関係性を深めることが期待されます。

**・提供した支援やプログラムの効果を見える化するとともに、在宅生活への効果性を高めるケアマネジメントの構築が望まれます**

「わ・ワ・輪のデイ」をコンセプトに、職員が利用者の期待や要望に沿うように、多様な活動プログラムや行事等の企画・実践をし一定の成果を上げています。今後さらに、それらの活動が利用者の在宅生活に効果性を維持・向上させるためには、コンセプトやプログラム等の特徴や効果を全職員が理解・説明できることと、利用者と関係事業への情報発信が必要と思われます。今後は、グループ内の通所事業部とも協働して、現在あるプログラム等のメニュー化と目的・効果を専門的知見で明らかにし、組織内外に情報発信することを検討することが望まれます。

**・職員の仕事の成果を見える化する工夫によって、職員のやりがいやモチベーションの維持につなげる仕組みを構築することが望まれます**

事業課題の達成に向けてプロジェクトチーム活動などで職員意見を積極的に取り入れた組織的な運営が促進されているなかで、取り組みの成果は主に経験による定性的な把握の状況です。事業計画の重点目標も利用者個人の目標も、力を入れている地域関係者との関係性の目指す姿も同様であり、仕事を通じてどのような期待成果が得られたのかを明確にすることが求められます。具体的指標で「意図通り望ましい成果が得られた」と確認できることで、職員の遣り甲斐やモチベーションの維持向上につながるものと思われます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/59

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	85.0%	11.0%	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	78.0%	16.0%	いいえ：2.0% 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	88.0%	7.0%	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	66.0%	28.0%	いいえ：4.0% 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	64.0%	30.0%	いいえ：0.0% 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	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	90.0%	7.0%	いいえ：2.0% 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	92.0%		どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 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	54.0%	23.0%	21.0% 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%	11.0%	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	78.0%	19.0%	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	88.0%	7.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	88.0%	11.0%	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	80.0%	11.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	50.0%	28.0%	16.0% 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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区蒲田2丁目8番8号
事業所電話番号	03-5710-0782

## 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"><li>1) 「未来への創造」～歴史を紡ぎ、今に挑戦する～</li><li>2) 地域の皆様や利用者の皆様が安心して暮らせるように、対人援助専門職として、皆様とどこまでも向き合い、一緒に人生を考えていく姿勢を持ち続けます</li><li>3) ご利用者様の尊厳を守り「その人らしさ」を大切に、望む生活が継続出来るよう支援していきます</li><li>4) 区立の施設として、地域における福祉拠点となるように、情報の提供や社会貢献活動を行います</li><li>5) 社会の変化、環境の変化を分析してご利用者の立場に立った経営を行い、未来の福祉を考慮した人材育成に努めます</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **利用者が楽しんで笑顔につながることを目的に職員がプログラムを企画・提供することで、施設生活の満足度を高めるように努めています**

利用者の活動は個別ケアと笑顔につながることを重視して、自由に過ごせる時間や個別で楽しめる手作業やゲーム、グループでの歌やクッキング等の豊富なプログラムを職員が主体となって企画し、個々の利用者に応じた楽しみ方が出来るように支援しています。地域との交流も盛んで夏祭りへの参加や児童館や中学校との交流、商店街への買い物外出等地域とのつながりも大事にしています。また事業部独自で利用者懇談会、家族懇談会を開催して要望の聞き取りや意見交換を行い、支援内容の理解の浸透と要望等を次の改善に活かし満足度の向上に努めています。

・ **職員の意見や資質を大切に業務改善を進めることで、職員が主体的に役割をもって担当業務に取り組んでいます**

利用者の尊厳を守り「その人らしさ」を大切に、望む生活が継続できるよう支援し、利用者や家族から利用して良かったと評価されるサービスを目指すため、職員の主体性が発揮されたサービス提供が行われています。職員会議等で理念やビジョン、運営方針の確認と意志の統一が図られ、会議中に30分程度でできる内容のミニ研修が行われ、職員であればだれでも受講できるようにしています。研修内容については、職員の希望を年度末に確認し順次取り入れているなど、職員の意見や資質を大切に主体性を育む能力向上のしくみがあります。

・ **事業者が必要とされる地域の主要な関係先への積極的なコミュニケーションによって、関係性を深め認知度を高めています**

地域住民や利用者が在宅で安心して暮らせるように、併設事業部と協働して「ふれあい交流会」や「ふれあいカフェ」で利用者や地域住民が交流できるようにしたり、地域のボランティアを積極的に受け入れるほか、職員が介護予防教室の講師をしたり、地域の防災訓練に参加して活動するなど、地域住民と職員がボランティアとして地域活動できるように支援しています。また利用者・家族に地域で行われる介護予防活動の情報発信先としての役割も担っており、利用者や家族そして地域住民が安心して生活できるように、様々な支援活動に取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

**・提供した利用者支援や活動プログラムの効果を仮説・検証をするケアマネジメントの構築と関係者への情報発信の充実が期待されます**

利用者の要望を聞き取り、目指す支援の観点（在宅生活の視点）から目標設定をおこない、日々の活動の支援が実践されています。ケースカンファレンスやサービス内容検討会議には専門職員や職員が参加し、利用者の目標を共有して支援しています。評価のあるべき状態の定義と実践を明らかにすることで、ケース記録やモニタリングの精度が上がり提供しているサービスが利用者の状態にどのように変化し効果が出ているか、理解しやすくなります。本人・家族・ケアマネジャーにお知らせすることで質の高い在宅生活の維持・継続に繋がると期待されます。

**・提供するサービスや活動プログラムの意図や効果を見える化し、組織内外の共有化を図ることで施設の特徴を際立たせることが期待されます**

事業のコンセプトを大切に、職員が利用者の期待や要望に沿うように、多様な活動プログラムや行事等の企画・実践をしています。今後さらに、それらの活動が利用者の在宅生活に効果性を維持・向上させるためには、活動プログラム等の特徴や効果を全職員が理解・説明できることと、利用者・家族と関係事業者への情報発信が必要と思われます。今後は、現在あるプログラム等のメニュー化と目的・効果を専門的知見で明らかにし、職員の共通認識とスキル向上に活用し、外部関係者に情報発信することで施設の特徴を一層際立つものになると期待されます。

**・職員の施設運営に対する共通認識と貢献意欲を高めるためにも、事業目標の達成状況や成果の情報を組織内で共有することが期待されます**

利用者支援と業務遂行に必要な情報や職員育成の情報は適宜各職員と共有し、施設運営に関する委員会活動の情報はメンバーが中心となって共有化を進めています。また事業計画の収支や人材育成、地域活動等の状況・情報については各管理層の判断で職員に伝えられています。今後は、現場職員が施設運営が利用者・家族・地域の安心・信頼につながることの共通認識と貢献意欲をさらに高めるためにも、施設経営の取り組みである事業目標の達成状況や効果性を診る指標を現場職員にも理解できるように工夫し、情報を組織内で共有することが期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/102

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%	9.0%			いいえ：3.0% 無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	11.0%			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	84.0%	9.0%	5.0%		いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	69.0%	19.0%	7.0%		無回答・非該当：3.0%
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%	30.0%	9.0%		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	92.0%	7.0%			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	98.0%				どちらともいえない：1.0% 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	82.0%	7.0%	9.0%		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	67.0%	17.0%	15.0%		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%	9.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	7.0%	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	84.0%	11.0%			いいえ：0.0% 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	82.0%	11.0%			いいえ：1.0% 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	76.0%	11.0%	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	55.0%	28.0%	13.0%		いいえ：1.0%

# 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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	池上高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区仲池上2丁目24番8号
事業所電話番号	03-5700-1235

## 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)利用者の笑顔、家族の笑顔、地域の笑顔、職員の笑顔を大切にします。 2)地域に愛され、ともに歩み、地域貢献活動に積極的に取り組みます。 3)地域福祉の拠点として、安定した財政基盤の構築を目指します。 4)「どこでも、だれでも、自由に、使いやすい」福祉サービスを提供します。 5)職員がやりがいをもって働ける環境作りと地域福祉の未来を担う人材育成を達成します。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が楽しんで笑顔につながることを目的に職員がプログラムを企画・提供することで施設生活の満足度を高めるように努めています

職員がそれぞれ年間で担当や役割をもって取り組めるよう年間計画を作成し、進捗を確認しながら工夫しています。事前準備や内容の充実が図られるようになったことで、利用者の満足度に繋がっています。利用者アンケート結果に於いて、楽しみに繋がるプログラムはありますかと言う質問では、多くの方からの意見で毎回楽しみにしている、継続して利用したいとの意見が多く寄せられています。事業所として、したいことややりたいことなど聞き取ってプログラムに反映するなど主体的に取り組める多様なプログラムを提案しています。

・職員の意見や資質を大切にされた業務改善を進めることで、職員が主体的に役割を自覚しながら担当業務に取り組んでいます

施設内の他事業部門の職員も参加する委員会活動と、事業所が通所介護事業として運営するために必要な業務を各職員が輪番で担当する担当制が敷かれており、毎年役割を変えることで施設運営上必要な業務への理解と遂行力が促進される仕組みが確立しています。今回は、それらの仕組みを活用し職員が主となってマニュアルや手順書の見直しが行われ、業務標準化や業務効率への考え方や事業所業務において職員自身がなすべき役割を考えるようになったなどの職員意識が高まり、職員が主体的に役割を自覚しながら担当業務に取り組んでいます。

・事業者が必要とされる地域の主要な関係先への積極的なコミュニケーションによって、関係性を深め認知度を高めています

施設の地域の自治会長の方との交流も増え、法人全体で地域のニーズの調査を始め地域エリアでの戦略を考えていきたいと通所事業部全体での取り組みを進めています。地域包括の推進するために、包括支援センターの分析を活用し、特養施設を核として地域住民の意識や社会貢献意欲が高い地域など地域の特性を活かした取り組みを行っています。包括支援センターの依頼や民生委員との関係をつくり、地域の住民を対象とした体操や介護予防等の講習会など実施しており、積極的なコミュニケーションにより知名度を高めています。

さらなる改善が望まれる点

・自事業の特徴や得意なことを把握し、併設事業と連携して提供できる価値を地域の関係機関に積極的に情報発信することが期待されます

居宅介護支援事業所に担当している利用者の実績表とパンフレットや月単位のプログラム予定表が掲載されている  
広報紙、空き情報などを持参して、事業所情報を提供していますが、事業所の特徴や魅力の伝達には改善余地がある  
と思われます。今後、地域包括ケアシステムの中心的役割を担うことができるよう、自事業の利用者の在宅生活の自  
立に役立つ活動等の特徴や得意なことや、医療ケアが充実していることを職員と協働体制で整理し抽出するとともに  
、併設事業と連携して提供できる価値を地域の関係機関に積極的に情報発信することが期待されます。

**・利用者に提供した支援やプログラムが在宅生活にどのような効果があるか仮説・検証をするケアマネジメントを構築  
することが望まれます**

毎日のプログラム日誌に、午前・午後・選択活動それぞれ利用者の様子・職員の気づき・振り返りを毎日担当者が  
記録し、その他季節行事の目的・主旨と具体的な工程をまとめて提案し、実施後の反省点がまとめられており、職員  
が役割や責任感を持って取り組めるよう工夫しています。こうした一連のプロセスから利用者の目的に沿った支援や  
プログラム提供が在宅生活の維持・改善にどのように役立っているか仮説・検証するケアマネジメントのあり方を検  
討し、より利用者本人が期待する在宅生活の実現に近付けるサービスの質の向上が望まれます。

**・職員の仕事の成果を見える化する工夫によって、職員のやりがいやモチベーションの維持につなげる仕組みを構築  
することが望まれます**

職員意見を積極的に取り入れるなどして組織的な運営が促進されつつあるなかで、取り組みの成果は経験による定  
性的な把握に留まっています。事業計画の重点目標も利用者個人の目標も、力を入れている地域関係者との関係性の  
目指す姿も同様であり、仕事を通じてどのような期待成果が得られたのかを明確にすることが求められます。具体的  
指標で「意図通り望ましい成果が得られた」と確認できることで、職員の遣り甲斐やモチベーションの維持向上につな  
がるものと思われます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/96

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	76.0%	10.0%	10.0%	いはいえ：3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	70.0%	20.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	86.0%		10.0%	どちらともいえない：3.0% いはいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	13.0%	16.0%	いはいえ：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	33.0%	43.0%	23.0%	いはいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%		6.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%		6.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：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%		20.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：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	56.0%	6.0%	6.0%	30.0%
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%	どちらともいえない：3.0% いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%		6.0%	6.0%
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	90.0%		6.0%	どちらともいえない：3.0% いはいえ：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	83.0%		10.0%	6.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%		6.0%	13.0%
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%	16.0%		26.0%
				いはいえ：0.0%

# 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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立南馬込高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区南馬込3丁目13番12号大田区立南馬込高齢者在宅サービスセンター
事業所電話番号	03-3777-8731

## 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)「未来への創造」歴史を紡ぎ、今に挑戦します。 2)利用者、家族のニーズを把握し、利用者本位のサービス提供に努めます。 3)ヒヤリハット報告を活用し、リスクマネジメントを実践します。 4)人材を確保し、当法人の職員行動指針（安全・おもてなし・笑顔・チームワーク）の推進に努めます。 5)コンプライアンスを遵守した施設経営を行います。

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・個々の利用者の希望に応えるように工夫したプログラムを職員が企画実践することで、利用者の期待に応えるように努めています</li></ul> <p>利用者懇談会、家族懇談会、送迎時の職員との会話等から個々の利用者の意向を把握し、今までの生活歴や趣味趣向を聞き取り、希望や要望をプログラムに反映して、その方のやる気や意欲を引き出すなど、利用者が主体的にプログラムに参加し次回の通所が楽しみとなるように配慮しています。また、プログラムを企画する会議では、現場職員が前月の活動の振り返りと次月の利用者が期待する新たな活動プログラムを企画し、常に利用者の遣り甲斐や楽しみを実現できるように工夫するなど、利用者の生きがいや生活の潤いに繋げる支援に努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者や家族の抱える問題や身体、生活状況を重視した支援を提供することで一定の効果を上げています</li></ul> <p>くつろげて安らぐ場所を提供し、南馬込スタイルの確立を目指せるサービス提供に努めています。居宅介護支援専門員が主催するサービス担当者会議には必ず参加し、利用者や家族の関係性、利用者の日常生活動作や生活現況を確認し、通所介護計画書が作成されています。また、利用者・家族と月2回、および必要に応じて話し合いが行われていることにより、個別ケアに特化したサービスが提供されています。認知症状が落ち着く個別ケアと家族の身体や家庭環境などにも考慮して、個々の家族が抱える問題に対しても丁寧に対応しています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者ニーズに応えるために、チームとして実践することの大切さを職員が理解し、チームとしての役割や活動に取り組んでいます</li></ul> <p>利用者のニーズを的確に捉え細やかな配慮を以って応えるという共通の目的のもとで、事業所全体がチームとして動くという意識が醸成されています。個々はもちろんのこと、職員誰もが同じように認識し行動することを大切とする考えから、情報共有と対話が徹底されており、職員一人ひとりがどのような役割行動でチーム運営に貢献するかが具体的に落とし込まれ実践されています。小規模組織ならではの必然性だけでなく、チームの結束性が強みとなっていると言えます。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・南馬込コンセプトの明確化とサービスや利用価値の在り方を再検討し、組織内外に発信することで事業に対する認識の共有化が期待されます</li></ul> <p>やすらぎの空間（とき）～あなたの気持ち大切にします～をコンセプトに、職員が利用者の期待を把握にして、多</p>
---

様な活動プログラムや自立支援内容を企画・実践し一定の成果を上げています。今後、それらの活動が利用者の在宅生活に成果性を維持・向上させるためには、コンセプトやプログラム等の特徴や効果を全職員がしっかりと理解・説明できることと、利用者と関係事業への情報発信が課題になっています。現在あるプログラム等のメニュー化により目的・効果を専門的知見で明らかにし、組織内外に情報発信することを検討することが望まれます。

**・在宅生活の質の向上につなげ効果を高めるために、生活課題に沿った具体的な指標を明確にし、職員も共有することが期待されます**

利用者の在宅生活の自立や意欲向上に向けて、サービス提供に関わる介護職をはじめとして各専門職が連携しながら、個別支援の充実を図るというケアマネジメントの確立が必要と思われます。また、利用者一人ひとりが抱えている生活課題に沿った成果を検証するしくみ作りが期待されます。例えば、階段の昇り降りが課題の利用者には、足腰が鍛えられる機能訓練を施し、歩行距離を毎回記録し利用者で共有するなど、在宅生活の質の向上につながる具体的な指標を明確にし、職員も共に成果を実感できるようにすることが期待されます。

**・アウトカムという観点からの重点目標の設定と計画の進捗をみる指標を明確にして展開を図ることで、強みの明確化が期待されます**

職員のチームワークによる多彩な取り組みが活発に行われているものの、取り組みを通じどのような効果・成果が生まれたかという点に関しては経験による定性的な把握に留まっています。事業計画の重点目標も利用者個人の目標も同様であり、どのような期待成果を生むために、どのような活動をどれだけ行うか、という期待成果から逆算する考え方が求められます。因果関係を成果から逆算するという発想の転換によって、事業所の特色や強みが一層際立つものになると期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/54

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	78.0%	18.0%			いいえ : 3.0% 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%	18.0%	6.0%		いいえ : 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	96.0%				どちらともいえない : 0.0% 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	71.0%	21.0%			いいえ : 3.0% 無回答・非該当 : 3.0%
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	56.0%	37.0%	6.0%		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	90.0%		6.0%		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	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%
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	62.0%	21.0%	15.0%		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	78.0%	15.0%	6.0%		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	78.0%	9.0%	9.0%		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	65.0%	28.0%	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	65.0%	15.0%	18.0%		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	43.0%	18.0%	6.0%	31.0%	

# 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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立糎谷高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区西糎谷2丁目12番1号
事業所電話番号	03-3745-3006

## 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)未来への創造 歴史を紡ぎ、今に挑戦する 2)利用者の思いをくみ、心に沿ったケアを実践します。 3)自分自身が通いたい、自分の家族を通わせたいと思う、利用者・家族に選ばれる施設をめざす。 4)機能訓練を通じて自宅での生活を豊かにし、継続できるよう目指します。 5)何でも話し合える風通しの良い職場を構築する。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・個々の利用者の希望に応えるように工夫したプログラムを職員が企画実践しています

利用者懇談会、家族懇談会、送迎時の職員との会話等から個々の利用者の意向を把握し、利用者が主体的にプログラムに参加し次回の通所が楽しみとなるなど、利用者の満足に配慮するようにしたり、ゲームを行う際は、ルールと共にリハビリの効果についても説明し、自立支援が役立つことを利用者に理解できるようにしています。また、事業所の活動が自宅生活に役立つように、簡単な調理、味噌汁をよそう、洗濯機を回す、エプロンを干しそれをたたむ等のほか、施設内で野菜を栽培・収穫して即席漬けにするなど、利用者の生活動作を支援しています。

### ・利用者の身体機能の向上や取り組み意欲の向上を重視した機能訓練プログラムを提供することで一定の効果を上げています

機能訓練指導員を全営業日に配置し、利用時には必ず機能訓練プログラムを受けれるようにしています。機能訓練指導員が不在の場合にも介護職員がメニューを実施し、訓練を継続できるようにしています。上下肢を使う活動、指先や頭の体操など、目的を意識して取り組んだり、ゲームや集団体操プログラムを仲間で行ない、楽しみながら訓練するように工夫しています。広いフロアには様々なリハビリの用具が設置され、利用者同士会話を楽しみながら訓練できる、仲間がいるから頑張れるなど集団での訓練のメリットも生かしながら成果が出るようにしています。

### ・組織横断の委員会活動、部門ごとの目標や個人目標の設定と振り返りのしくみなど、職員の主体性が発揮できる職場環境を整えています

施設重点目標の達成を図るための委員会が設置されており、全職員が何れかの委員会に属し委員長役割は次期インストラクター育成の目的とするとともに、併設の特養や地域包括支援センターの職員も所属することで、事業部横断的に全職員が課題について多角的な視点を持って話し合いや活動できる場にしています。また、職員の話し合いによって事業計画の目標が作られていることや、職員の意思や能力を反映した個人目標の設定や振り返りのしくみによって、職員の協働意識や主体性が発揮できる職場環境につなげています。

さらなる改善が望まれる点

### ・施設が蓄積してきた知識やノウハウを地域還元するしくみのさらなる強化を図り、地域の福祉文化の発展に寄与することが期待されます

「福祉のまち糎谷」を合言葉に行政機関、各町会、地域内の福祉事業所とネットワークを構築し、地域の身近な施

設として地域の方からの介護相談やボランティア活動に利用していただいています。今年度は、地域の町会と協働して夏祭りが行われ、定期的に行われているカフェの効果もあり、地域への浸透度も大分深まりました。また、地域住民主体の地域会議を立ち上げることが予定されていますので、今後も、併設事業と協働して、施設が蓄積してきた知識やノウハウを地域に還元する活動をさらに強化し、地域の福祉文化の発展に寄与することが期待されます。

**・利用者の在宅生活の自立や生活意欲をさらに向上させるためには、専門職が共通目標を持って個別支援の充実を図ることが必要と思われま**

利用者の生活状況や背景を踏まえ、アセスメントからその方にあったリハビリメニューや活動プログラムを選択できるよう支援しています。在宅生活の自立に繋がる目標に沿ったリハビリやプログラム活動が実施できているかまたその効果について、実施状況や家庭での様子など情報を更に共有することを課題としています。介護職と専門職が情報を密に取りながらそれぞれに目標を持って連携しながら利用者の在宅生活の自立や生活意欲を向上させる個別支援の充実を図ることが必要と思われま

**・職員の施設運営に対する共通認識と貢献意欲を高めるためにも、事業目標の達成状況や成果の情報を組織内で共有することが期待されま**

利用者支援と業務遂行に必要な情報や職員育成の情報は適宜各職員と共有するとともに、施設運営に関する委員会活動の情報はメンバーが中心となって共有化を進めています。また事業計画の収支や人材育成、地域活動等の状況・情報については各管理層の判断で職員に伝えられています。今後は、現場職員が施設運営が利用者・家族・地域の安心・信頼につながることの共通認識と貢献意欲をさらに高めるためにも、施設経営の取り組みである事業目標の達成状況や効果性を診る指標を現場視点も考慮して検討し、情報を組織内で共有することが期待されま

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

54/93

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	85.0%	9.0%	いいえ：1.0% 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%	11.0%	いいえ：3.0% 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	92.0%	5.0%	いいえ：1.0% 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	72.0%	14.0%	5.0%	7.0%
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%	9.0%	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	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	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%	
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	96.0%		どちらともいえない：0.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%	
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	74.0%	7.0%	16.0%	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	90.0%	5.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	5.0%	どちらともいえない：3.0% 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	79.0%	7.0%	11.0%	いいえ：1.0%
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%	12.0%	11.0%	いいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	7.0%	いいえ：3.0% 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	57.0%	14.0%	7.0%	20.0%

# 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	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターいずみえん
事業所所在地	東京都大田区矢口3丁目1番5号
事業所電話番号	03-3759-5550

## 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1)働き易い職場を創り、快適なサービスを提供する。</li><li>2)利用者の意向を尊重して、多様な介護サービスを提供し、して利用者個人の尊厳を保持しながら「その人らしさ」を大切にしたい、自立した生活を地域社会において営むことができるように支援する。</li><li>3)気づき、創意を發揮し、介護サービスの質及び顧客満足の向上に努める。</li><li>4)高い公共性・倫理性を旨として、事業形成の透明性を確保して、民間社会福祉事業の主たる担い手として、先駆性・独自性を發揮し、専門性の高い職員資質の向上に努める。</li><li>5)上記品質方針を実践するために品質マネジメントシステムを構築・運営し、有効性の継続的改善に努める。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・多職種協働で利用者の自立した生活を送るための支援をしています

機能訓練指導員や管理栄養士、看護師、介護職員が協同で創意工夫した利用者支援に当たっています。入浴や排泄、移乗・移動等の介助には機能訓練指導員の助言を取り入れた、安全性に配慮したケアを提供し、観察力を養うことにより看護師とともに利用者の異常の早期発見・予防に努めています。また、レクリエーションでは調理レクリエーションや手工芸、園芸等は栄養課や作業療法士等が介護職員と協働で計画作成する等、利用者の残存能力の維持及び向上、活性化に他職種協働の効果が発揮されています。

### ・利用者が地域社会の一員としての交流の場を提供しています

町会や自治会との良好な関係を活かした地域交流の機会を多く提供しています。利用者が地域の伝統行事の居合い抜き鑑賞に招待され、出向くのは毎年の楽しみになっています。また28年度はボランティアの活用を積極的に展開し、傾聴ボランティア・書道・園芸・音楽・映画上映等、多種多様な講師によるクラブ活動を定期的実施するようになっています。ボランティアとの交流を通して地域の一員であることを認識されることも多くあり、利用者が馴染みの地域で暮らす喜びを味わえる機会を提供しています。

### ・個別機能訓練加算を取得し、個別ニーズに対応した訓練を実施しています

個別機能訓練加算の取得しを機に個別機能訓練計画書の内容をわかり易く刷新し、個別ニーズに対応した機能訓練を実施しています。初回及び3ヶ月毎の更新時には、必ず機能訓練指導員が個別の家庭訪問をし、住環境の確認や本人の心身機能に対する希望を聞き取って、多職種協働で決定しています。また、現在行っている事と訓練すればできる事を明確化し、1ヶ月・3ヶ月の目標に向けて利用者が意欲的に取り組むことができ、具体的になった計画書は利用者・家族から好評を得ています。

さらなる改善が望まれる点

### ・利用者にとって事業所の特徴がわかり易いパンフレットの刷新に期待します

これから利用を検討する場合、介護支援専門員を介して事業所を選ぶことも多く、パンフレットは事業所の特徴を明確化する貴重なツールとなります。現在のパンフレットも大きな文字イラスト・写真入りで見やすい・わかり易いパンフレットになっています。毎日の選択食・行事食・個別機能訓練・看護師の常駐・多彩なアクティビティ等、利用者が望んでいるサービスが認識しやすく、利用意欲が湧き易くなるような、事業所のサービス内容の「強み」や「個性」をより強調したパンフレットになり、より多くの利用希望者の手元に届く方法の検討が望まれます。

・**連携と共通認識の並列化及び強化に期待します**

組織としての仕組み作りに積極的に取り組まれている反面、常勤職員はどうしても運営推進の為に時間を費やすことが多くならざるを得ません。しかし、基盤がしっかりしているからこそ健全なサービス体制が行えることを念頭に置き、ここで働く誰もが「この場を預かる責任ある者」と認識し、常勤も非常勤も区別することなく、利用者情報・マニュアルや体制等の運営面等の情報共有の徹底及び、得た情報を全職員が一定水準の理解を得たことを確認できる仕組みを作る等の工夫によって、より強固で専門性の高い組織力となれ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

・**「食べる楽しみ」を実現するべく利用者の意向を取り入れた食事の提供をしています**

事業所の食事は、利用者の意向を取り入れた栄養バランスに配慮した内容となるよう工夫しています。日常の食習慣にも配慮して、主菜は肉料理か魚料理を選べる選択食が提供されています。また、月1回の歳時に合わせた豪華で季節感溢れる松花堂弁当は、利用者が楽しみにしており好評です。その他、栄養士の協力で調理レクリエーションを始めましたが、全ての利用者が参加できるよう毎週1回に増やし、曜日を変えることで人気の催事として食事を楽しむ機会が増えています。

・**個別機能訓練加算を取得し、個別機能訓練を充実させています**

28年度は個別機能訓練加算を取得する体制整備が整い、それを機に個別機能訓練計画書を刷新し、以前よりもわかり易い計画書となっています。3ヶ月毎の更新時には必ず機能訓練指導員が個別家庭訪問を実施し、住環境の確認や利用者及び家族、それぞれの心身機能に対する希望を聞き取り計画書の案を作成し、多職種協働で決定しています。本人・家族の希望、運動時のリスク、生活課題、心身機能や生活動作等の状態が明確化されています。より具体的になった計画書を基に個別機能訓練を実施し、利用者からも好評を得るようになっていきます。

・**多職種協働で利用者の「楽しみ」を持てる取り組みに力を入れています**

利用者の「楽しみながら元気に」を全職員の役割と考えて日々工夫した取り組みをしています。管理栄養士は調理レクリエーションを月～土まで実施するようにし、毎月最低1回は利用者が調理レクリエーションを体験する機会を増やしました。手工芸クラブは作業療法士と介護職員が協同してクラブメンバーの能力を加味しながら計画作成しています。また、ボランティアを受け入れた新たなレクリエーションも増え、楽しみながら心身機能の活性化が図れるよう取り組んでいます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/77

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%	18.0%			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	86.0%	13.0%			いいえ：0.0% 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	77.0%	18.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	50.0%	31.0%	11.0%	6.0%	
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	72.0%	11.0%	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	84.0%	15.0%			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	84.0%	13.0%			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	70.0%	13.0%	15.0%		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	59.0%	15.0%	25.0%		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%	9.0%			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	81.0%	9.0%	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	77.0%	13.0%	6.0%		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	79.0%	9.0%	6.0%		いいえ：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	15.0%	18.0%		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	47.0%	29.0%	20.0%		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	社会福祉法人白陽会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンターやぐち南
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3322

## 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"><li>1. 「明るく・楽しく・過ごせる毎日」をサービスの根底に置く</li><li>2. 意欲ある人材の確保と育成。</li><li>3. ご利用者を第一に、職員を大切に、健全な財政を、の3つを柱とした経営</li><li>4. 「何事も隠さない」風通しの良い組織</li><li>5. リスクマネジメントを重視し、コンプライアンスを遵守した経営</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員が一定レベルの知識や技術を学べる事業所内外の研修の機会を設けている他、OJTによる人材育成に取り組んでいます

職員の知識や技術水準、専門資格取得等の視点で年間の人材育成研修を計画し、職員自己評価と面談等で職員一人ひとりの意向を聞き取り、キャリアパスの推進を図る研修を実施しています。法人全体で27年度、外部研修に94回(デイ36回)参加や内部研修を14回実施するなど、職員が一定の知識や技術を学べる機会を設けています。また、理学療法士による技術指導やリーダーが実務指導等を行ない、職場内でわからないことや疑問点が生じた際には、リーダーや先輩職員が相談や助言・指導を行って人材育成に取り組んでいます。

・利用者の生活に必要な地域の情報を収集して提供する他、利用者が職員や家族以外の人と関わる機会を設けています

利用者の生活に必要な情報を区の広報誌や町会等から収集する他、警察署から発信される詐欺等の防犯情報、関係機関からの季節や気候による感染症や疾病の留意情報等を随時提供しています。利用者が職員や家族以外の人と関わる機会として、特別支援学校との交流や地域のボランティアを積極的に受け入れて、各種活動や行事等の場面で利用者との会話や交流が、利用者の楽しみになるように取り組んでいます。その他、近隣の保育園児との交流では一緒に手遊びをしたり、園児がお遊戯を披露してくれたり、楽しい時間を過ごしています。

・

さらなる改善が望まれる点

・職業倫理の理解を深める取り組みと、倫理に基づく職員の言動の振り返りができる組織的な仕組み作りが期待されます

法人理念に「コンプライアンスを遵守した経営」を掲げて、法令遵守を法人及び全職員の社会的責務としています。職員に求められる姿勢や行動を示した「職員倫理規程」や「職員倫理規程に基づく行動指針」の策定が望まれます。職員の言動がそのまま事業所の評価となることから、作成している「業務マニュアル」には、日常業務の基本事項や実施手順とともに、法令や行動、倫理(個人の尊厳)等の遵守に関する事項が含まれていますが、職業倫理や倫理的行動を明確に示すとともに、職員の言動の振り返りができる、組織的な仕組み作りが期待されます。

・機能訓練計画の定期的な評価と見直し、レクリエーションにさらなる機能訓練の要素を取り入れることが期待され

ます

理学療法士の助言・指導の下に機能訓練指導員(看護師)が、利用者一人ひとりの機能訓練目標を設定した「個別機能訓練計画書」を作成して、身体能力や体調の変化を確認しながら取り組んでいます。機能訓練の実施状況を記録し、定期的に訓練の評価や計画の見直しを行う他、機能訓練指導員の指導の下に、介護職員が日常生活で活かすことが出来る訓練や、レクリエーションに機能訓練の要素を取り入れて、楽しみながら利用者の残存能力を引き出す、プログラムのさらなる工夫や改善が期待されます。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・事故やヒヤリハットの内容を職員に周知し、再発防止と安全対策に取り組んでいます

利用者の安全確保は事業所の最も基本的な質の保証と捉え、事故や感染症、災害、急変時等の対応策を各委員会を設置し、利用者の安全性を高める、送迎、入浴、排泄、服薬管理、福祉用具の点検等の各マニュアルを整備しています。職員一人ひとりが危険を感じたヒヤリハット報告書を提出する他、運営法人の「何事も隠さない」方針の基に、年間のヒヤリハットの報告件数や内訳、事故報告書の要因分析と対策を職員に周知し、組織全体で再発防止や利用者の安全確保と向上に取り組んでいます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/43

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	76.0%	14.0%	9.0%	いはいえ：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	76.0%	14.0%		いはいえ：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% いはいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	66.0%	23.0%		いはいえ：4.0% 無回答・非該当：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	52.0%	42.0%		いはいえ：0.0% 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	90.0%			どちらともいえない：4.0% いはいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%			どちらともいえない：0.0% いはいえ：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	90.0%			どちらともいえない：4.0% いはいえ：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	66.0%	14.0%	19.0%	いはいえ：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%		9.0%	いはいえ：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	85.0%		9.0%	どちらともいえない：4.0% いはいえ：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%	9.0%		いはいえ：4.0% 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	85.0%			どちらともいえない：4.0% いはいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	14.0%	9.0%	いはいえ：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	57.0%	9.0%	14.0%	19.0%