

# 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	社会福祉法人武蔵野療園
事業所名称	渋谷区けやきの苑・西原
事業所所在地	東京都渋谷区西原2丁目19番1号
事業所電話番号	03-5453-0515

## 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. 社会奉仕</li><li>2. 地域住民の意向と尊厳を重視し、自律・調和・創造の精神のもと、地域社会に貢献する</li><li>3. 地域社会から最も信頼されるリーダーを目指す。</li><li>4. 全職員が常にプロ意識を持ち、最大の満足が得られるサービスを提供する。</li><li>5. 良質のサービスを途切れることなく継続して提供していく。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者主体の楽しみな事業所となるよう多様な趣味活動を提供している

趣味活動には、利用者の希望、心身状況に応じて、趣味生きがい活動、レクリエーション等をグループや個別で行っている。陶芸、書道、水墨画、ちぎり絵、紙フラワー、絵手紙、リハビリ舞踊、カラオケ、アニマルセラピーなど多様なプログラムを用意している。趣味の講座は、専門性を高めるため外部講師を依頼しているが、ボラティアには準備などをお願いしながら行っている。要望に応え、空き時間に行う囲碁や将棋の少人数のプログラムを設けた。介護職員が企画する自由講座は、手作業、思考力を養う目的など、多様なプログラムを提供している。

### ・若年性認知症デイサービス、障害者雇用など地域貢献事業に前向きに取り組んでいる

当事業所では数年前から行政からの委託事業で、若年性認知症のデイサービスを行い、昨年度からは毎月第3土曜に認知症カフェも行っている。認知症カフェでは、認知症の方や家族が集まり、情報交換を行ったり、職員が各種相談に応じている。また障害者雇用も積極的に行っており、地域貢献事業には力を入れて取り組んでいる。今後、更に地域における在宅ケアが重要になってくる中で、社会福祉法人として、孤立者、貧困層などの地域の様々なニーズにも応えることができるよう、設立26年の経験を活かし地域資源との繋がりを強めている。

### ・家族への情報提供やリハビリ計画書の持参により家族との信頼関係を緊密にしている

当事業所では、年1回の家族懇談会で事業所の状況や利用者の様子などを伝えており、毎月、活動状況などが掲載した独自の新聞も家族に配布している。家族は希望すれば食事やリハビリの状況など、随時見学できるように対応しており、自宅でも継続して支援ができるようにアドバイスも行っている。また、リハビリ計画書を3ヶ月毎持参しており、家族との信頼関係を密にしている。その際に日常生活での様子も見ることができ、家族からの相談などにも応じており、家族との関係性を築いた支援を行っている。

さらなる改善が望まれる点

### ・業務の標準化を図るマニュアルを定期的に見直すことを期待する

業務の標準化を図り、また提供しているサービスが基本的な事項は踏まえた内容になっているか確認するために、サービス内容に沿ったマニュアルを作成している。また日々の業務の見直しや振り返り等は申し送りや職員会議で伝えており、介護技術の確認などは研修などで研鑽している。一方、職員が判断に困るようなときは現場での

ＯＪＴで対応することが多い。当事業所では人員不足から派遣職員も増えているので、誰が見てもわかるようにマニュアルの見直しを定期的に行い、改定時期は明確に記載して、更なる業務の標準化、効率化を図ることを期待する。

**・入浴や行事・イベントなど利用者ニーズへの更なる対応を期待する**

入浴には一般浴とリフト浴があり、しょうぶ湯、ゆず湯など楽しみな入浴日を設けている。また職員は理学療法士からアドバイスを受け安心して入浴できるように支援している。しかし一方で希望者が多くニーズに応えられない現状がある。アクティビティに関しても多様で選択できるメニューが当事業所の特徴であるが、行事やイベントの拡充等の要望もある。人員体制が厳しい状況ではあるが、在宅ケアがさらに重視されてくる中で、地域資源の活用やボランティアなどの協力で、利用者がより充実した時間を過ごせるよう更なる対応を期待したい。

**・業務全体の見直し及び人材確保を早急に行い、職員にとって働きやすい環境整備を期待する**

退職者、退職者による人材不足が深刻な問題になっている。職員の数が足りないために、利用者に寄り添ったサービスを十分に行いにくい状況である。外出支援なども利用からの希望はあるものの、現状では難しい。このような状況に対して、派遣職員も含めて職員同士で話し合い工夫をしている。また、主任不在の状況が続いており、職員は指示系統が不透明なため、不安な環境で働いている。このような利用者に対するサービスの質の低下、ひいては事故に繋がることもある。業務の見直しを行った上で、早急に人員確保の検討を期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・緊急時には併設特養の常勤医師と連携しながら対応を行なう体制を整備している**

苑内の特養には常勤医師が勤務しており、利用者からの相談には内容に応じて医師、看護師、理学療法士、相談員などがいつでも応じることができるような体制になっている。口腔ケアを必要とする利用者には食後に歯磨きを手伝うほか、感染症の予防対策など介護職員と共に健康を維持するための支援を行っているが、利用者自身で健康意識を高めるため、健康に関する雑誌を毎月購読している。緊急時の対応では、主治医の連絡先やかかりつけ病院のＩＤナンバーを管理するほか、事業所の看護師と特養医師との連携での確な対応が取れる体制を整えている。

**・多職種で情報を共有しながら利用者状況に応じた機能訓練に取り組んでいる**

機能訓練が必要な利用者には、常勤の理学療法士が専用リハビリ室で訓練している。機能訓練計画書を作成し３ヶ月毎に評価している。見直した計画書を持参し訪問しており、日常生活の状況に応じた訓練や家族と連携した訓練を行うことができる。統一して日常生活動作の介助が出来るよう、理学療法士は介護、看護と情報を共有しアドバイスをを行っている。理学療法士が不在でもサービス内容が低下しないよう、介護職員が指導を受けて集団体操を行っている。リハビリ希望者が多く、利用者が安全に活動できるよう多職種で連携しながら支援している。

**・利用者の主体性を尊重し当日に選択できるプログラムを用意している**

利用者の主体性、自律性を尊重し落ち着いて過ごす事ができる事業所となっている。通所当日には午後のプログラムを選択できるほか、おやつ時の飲物を多種類揃え好きな物を選択できる。「趣味生きがい講座」、「レクリエーション」、「リハビリ」の中で選択し、身体状況に合わせグループ活動、個別活動で行なっている。趣味活動は専門性を高めるため外部講師に依頼し、リハビリは理学療法士のプログラムで専門的な訓練を行なっている。空き時間は、休憩スペースやソファでくつろぐほか、囲碁や将棋を楽しむなど、自分の状況に合わせて過ごしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/73

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	80.0%	13.0%		
		いいえ：2.0%	無回答・非該当：4.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	15.0%	6.0%	
		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：4.0%	いいえ：4.0%	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	69.0%	17.0%	8.0%	
		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	71.0%	21.0%		
		いいえ：2.0%	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	80.0%	10.0%		
		いいえ：4.0%	無回答・非該当：4.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	15.0%		
		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	80.0%	8.0%	8.0%	
		いいえ：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	60.0%	19.0%	17.0%	
		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	89.0%			
		どちらともいえない：4.0%	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	71.0%	19.0%		
		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	82.0%	8.0%		
		いいえ：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	89.0%	6.0%		
		いいえ：4.0%	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	78.0%	8.0%	8.0%	
		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	47.0%	19.0%	8.0%	23.0%

# 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	渋谷区総合ケアコミュニティ・せせらぎ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都渋谷区西原1丁目40番10号
事業所電話番号	03-5790-0883

## 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

### ・機能や目的が違う4つのグループを編成し、利用者のデイサービスに通う目的を明確にすることが可能である

リハビリを中心とした「リハビリクラブ」、趣味・クラブ活動を中心とした「ふれあいクラブ」、地域での自立した生活を目指す「総合事業」、認知デイの「ほのぼのクラブ」の4つのグループに分かれており、本人のデイサービスの利用用途や目的に合わせたクラブで過ごしている。事業所行事やイベントがある際には、クラブを超えて楽しむことも可能である。4つの機能を持つ事業所のメリットを生かし、利用者を楽しみや生きがいを提供しており、状態に合わせて所属するクラブを変更することも可能である。

### ・利用者のこれまでの経験や特技を生かし、得意分野で講師役を担ってもらい、達成感につながっている

今年度、利用者の自立支援を促す取り組みを積極的に実施している。ふれあいクラブのおセロが好きな利用者が、ほのぼのクラブ（認知デイ）に出張講師を行ったり、自身が実際に被害にあいそうになった経験を生かして「振り込め詐欺被害対策」の授業を利用者に行ってもらったり、陶芸教室の講師役を引き受けていただいたりしている。自分の経験や特技を生かした活動をし、利用者が利用者へ教えるという新しいスタイルを取り入れたことにより、利用者が講座やプログラムに積極的に参加するようになり、意欲向上につながっている。

### ・家族介護者教室とオレンジカフェを同時開催し、事業所が持つ専門性を地域に還元している

併設事業と合同で「家族介護者教室」を開催し、高齢者がなりやすい病気や認知症のこと、介護に役立つ知識や技術等を伝えている。また、家族介護者教室開催と同時に、「せせらぎカフェ（オレンジカフェ）」を実施している。1月には、「高齢者の入浴事故について」というテーマでヒートショック等の講座を実施した後、「急な血圧上昇を予防しましょう」というテーマで、ヨーグルト付き焼きバナナのキャラメリゼをカフェで提供した。講座の内容とカフェのメニューを連動させ、健康を維持するための知識や献立の工夫について伝えている。

さらなる改善が望まれる点

### ・利用者が主体的に事業所の活動を構築し、実施できるような取り組みを期待したい

法人全体で実施している事例発表会では、様々な事業所で工夫している取り組みを全体で共有することができる。その中で、「ボランティア感謝祭」を利用者が実施しているという報告があり、事業所でも取り入れようとしている。現状のボランティア感謝祭は、職員主導による開催となっている。利用者を主体に、手作りしたものを渡したり、計画から関わる等、利用者の役割支援にもつながると考えている。これらの考えを様々な場面に生かし、今以上に利用者が主体的に事業所の活動を実施していけるような雰囲気になると良い。

**・様々な利用者を受け入れていることから職員の支援スキルが求められており、今後のさらなる育成体制を期待したい**

リハビリテーションに特化した「リハビリグループ」や総合事業を取り入れてはいるものの、年々重度化が進んでいる。事業所では、中重度者ケア体制加算を取得しており、介護度3～5の利用者を積極的に受け入れている。他のデイサービスから断られた行き場のない方も積極的に受け入れていることから、職員のスキルも求められる。今年度8月、11月、12月に新人職員を採用しており、職員も手厚く配置するように努めた。新人職員にはプリセプターが担当するが、業務の習得状況には個人差がある。今後の育成体制にも期待したい。

**・時間の調整や職員体制の構築により、入浴に対するニーズに応えていけるよう期待したい**

年々、入浴に対するニーズは高まっている。新規で利用を開始する方は、ほぼ必須のサービスとなっている。現在の1日あたりの入浴人数は、12～3名であり、午前中のみの実施である。現在登録している人数を基準とし、欠席者の数だけ繰り上げてキャンセル待ちの対応を実施したり、比較的入浴に空きが出やすい曜日に変更できるよう調整する等、少しでも多くの方に入浴していただけるようにしている。今後、午後の時間の活用、職員体制等をどのように構築するかを検討し、さらなる入浴ニーズに応えていけることを期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・職員育成に力を注ぎ、マーケティング・マネジメントの方法等を学んでいる**

外部研修に積極的に派遣している。認知症基礎研修に2名、認知症管理者研修に2名の職員が出席した。また、介護や福祉に限らず、一般企業の運営管理を取り入れるため、企業の研修を受講し、マーケティングやマネジメントについて学んでいる。今年度は管理者が3回受講した。その他、厚生労働省が推奨している「介護プロフェSSIONAL 段位制度」の習得にも取り組み、今年度でアセッサー2名、段位取得者2名を輩出している。外部研修を積極的に受講することで、支援技術やマネジメント技術のさらなる向上を図っている。

**・総合事業を取り入れ、地域の中で利用者が生き生きと生活することを支えている**

今年度より、「介護予防・日常生活支援総合事業（総合事業）」に力を入れている。リハビリテーションを通じた、ボランティア等の社会参加を目指している。ウクレレが趣味の利用者に、デイサービスのイベントで披露するよう促し、職員のギターとコラボレーションを実施した。利用者のモチベーションを向上することで、目的を持って日々を過ごせるようになり、集合住宅でのミニコンサートにもつながっている。地域で利用者が活躍できるような働きかけが、今年度の実践を通じて実現している。

**・認知デイと協力しながら、対応の難しい利用者を受け入れている**

認知デイと併せ、事業所では医療依存度の高い方・認知症症状の強い方・転倒リスクの高い方等の課題を抱えた方もできるだけ受け入れている。失語症があり言葉にならない大きな声を出される利用者、転倒リスクの高い方もおり、他者とのトラブルも多い。同じ曜日に通って来られる利用者との相性を調整したり、認知デイの利用を促したり、職員がマンツーマンで対応したりしている。4つのグループで成り立っている事業所のメリットを生かし、対応の難しい人に対し、どうしたら安心して過ごすことができるかを考え、支援している

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

69/160

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%	10.0%	0.0%	0.0%
			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	68.0%	14.0%	11.0%	5.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	82.0%	11.0%	5.0%	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	65.0%	27.0%	0.0%	2.0%
			いいえ：4.0% 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	65.0%	24.0%	5.0%	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	86.0%	10.0%	0.0%	2.0%
			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	85.0%	11.0%	0.0%	1.0%
			いいえ：1.0% 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	84.0%	10.0%	5.0%	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	66.0%	17.0%	14.0%	1.0%
			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	85.0%	10.0%	0.0%	2.0%
			いいえ：1.0% 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%	11.0%	0.0%	2.0%
			いいえ：1.0% 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	79.0%	13.0%	7.0%	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	76.0%	15.0%	5.0%	1.0%
			いいえ：1.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	13.0%	7.0%	1.0%
			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	42.0%	28.0%	26.0%	2.0%
			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	渋谷区ケアステーション笹幡高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都渋谷区幡ヶ谷2丁目21番9号
事業所電話番号	03-5308-4332

## 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～日々の生活に笑顔と生きがいを 3)ご家族に安心感～介護疲れからの脱却 4)地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築 5)職員育成～社会に貢献できる人材を増やす

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・本人が自分で決め、本人が自ら進んで活動するなど、利用者を主体とした自立支援に取り組んでいる

利用者の自立支援に向けた取り組みに力を入れている。軽介護度者と要支援者のフロアでは、利用者がコートを自分でハンガーにかけ、自分で座布団を用意し、ロッカーの荷物の出し入れをしている。また、連絡帳に日付やバイタル測定、当日のプログラムを自分で書き込む等、できることは自分で行なっている。評価員の訪問時、他利用者の分も含めて食事の下膳を自ら進んで手伝い、「家でもこうやってやっているのよ」と自信を持って話してくださった方もおられた。利用者の自立を促すことで、利用者の自信回復にもつながっている。

### ・利用者本人の「～したい」を目指した日々の関わりを通して、利用者の自己実現を尊重した支援に努めている

個別ケアの充実に取り組んでおり、本人が思いや希望を表せるように働きかけている。利用者の「パソコンをしたい」との希望を受け、デイサービスに自分のパソコンを持ってきて、動画サイトに動画を投稿したり、ブログを作成している方がおられる。他者とのつながりも大切にしながら、利用者がしたいことを尊重し、生き生きと過ごしていただけるよう支援している。利用者本人の「～したい」を目指した日々の関わりを通して、利用者の自己実現を尊重した支援に努めている。

### ・ボランティアを積極的に受け入れ、利用者が企画から参加した「ボランティア感謝祭」を開催している

ボランティアを積極的に受け入れるという事業所の方針のもと、イベントにおけるボランティアに加え、日々の活動をサポートする日常支援ボランティアも毎月10名程度活動している。ボランティアの活動は事業所での日常に潤いと変化をもたせており利用者も楽しみにしているなど、他の事業所との差別化が図られており、利用者から選ばれた施設としての評価に大きく寄与している。毎年、利用者自らが企画に参加して「ボランティア感謝祭」を実施するなど、利用者ボランティアの関係は極めて良好である。

さらなる改善が望まれる点

### ・食事の満足度向上に向けたさらなる取り組みを期待したい

今年度の利用者調査では、食事に関して、肯定的返答は69%、消極的否定的返答は30%であった。昨年度と比較して約6%満足度が上がっているが、「おかずがいまいちです」「味噌汁の具を、たまには変えて欲しい」「もう少し生野菜がほしい」など、食事に関する意見が寄せられていた。今後も引き続き、食事の満足度向上に向けたさらなる取り組みを期待したい。

### ・要介護度の重い方々への支援方法やプログラムの充実に期待したい

訪問調査時（平成29年2月）時点で、要介護度1および2の方々が利用者全体の73%である。その一方、要介護4および5の方が約9%である。比較的自立度の高い方の割合が多く、自立支援の取り組みを積極的に実施している。他方、職員アンケートでは、改善として、「重度障害者への対応やプログラムの見直し」という意見が出されていた。要介護度の重い方々への支援方法やプログラムの充実に期待したい。

**・個人人材育成計画等に基づいた、さらなる職員のスキルアップに向けた取り組みに期待したい**

当事業所では「介護プロフェッショナルキャリア段位制度」を導入し、介護職員による段位取得、各福祉関連資格の取得の推進に取り組みを進めており、職員の資質向上・サービスレベルの向上を進めているところである。一方で、各職員の面談を実施しキャリアパスなどの把握に努めているが、職員個々の能力や希望を反映した個人人材育成計画などの策定には至っていないこともあり、必ずしも職員の外部研修への派遣など計画的な人材育成が十分とは言えないことから、さらなる職員のレベルアップに向けた取り組みに期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・地域包括ケアシステムのイメージを明示し、事業所の社会的役割を明確化している**

事業所には「医療」・「住まい」・「介護」・「予防介護」・「生活支援」の地域の結節点としての役割が求められているという認識を踏まえ、「認知症の方への高機能サービス」、「生活機能支援」及び「中重度を支える高機能サービスの提供」等を通じた事業所の地域貢献に取り組んでいるところである。こうした取り組みが視覚的に理解しやすいように、事業所を中心に据えた地域包括システムのイメージ図を作成するとともに事業計画で明示することで、職員の共通理解が醸成され実現に向けた取り組みが進んでいる。

**・家族介護者教室を実施しており、地域貢献に積極的に取り組んでいる**

事業所が保有する技能・知識等を公益活動として地域へ還元し、事業所の存在価値を高めることを目的として、事業所内で「家族介護者教室」を開催している。「家族介護者教室」は居宅で家族の介護を担っている家族を対象に心身のリフレッシュの機会を提供する良い機会となっている。開催にあたっては、区の広報誌に掲載の記事を掲載・周知して、地域住民へ多くの参加を呼びかけており、毎回15名前後の参加を得るなど、事業所周辺の地域での認知度の向上につなげている。

**・利用者が自主的行動を取れるよう環境設定を工夫している**

今年度、利用者自身でプログラムを取捨選択できるような環境設定に取り組んだ。1日の基本プログラムは決まっているものの、その前後の時間を有効に活用するため「個人のボックス」を準備した。利用者の作りかけの作品を個人ボックスに入れることで、その続きを好きな時間にボックスから取り出して、自由に作品を作ることができるように取り組んだ。これまでは職員が管理することが当たり前であったが、利用者の自立支援に取り組む中で、利用者自らが管理することを大切に環境設定している。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

68/92

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	73.0%	25.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	69.0%	26.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	85.0%	10.0%	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	72.0%	22.0%	いいえ：4.0%	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	57.0%	27.0%	13.0%	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	85.0%	10.0%	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	86.0%	10.0%	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	89.0%	5.0%	いいえ：2.0%	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	61.0%	23.0%	13.0%	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	85.0%	10.0%	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	76.0%	13.0%	8.0%	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	80.0%	11.0%	5.0%	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	75.0%	14.0%	10.0%	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%	13.0%	7.0%	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	48.0%	19.0%	10.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	渋谷区ひがし健康プラザ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都渋谷区東3丁目14番13号
事業所電話番号	03-5466-2681

## 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) 利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切に 2) 社会ニーズの発見から充足 3) 顧客が満足できるプログラム提供 4) 生活基盤を支えるサービス

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・ひざ掛け・足浴の実施等、日々きめ細やかな支援を行なっている

職員は、日々の対応の中で、利用者にさりげない心配りを実施している。寒い日には、利用者にひざ掛けを渡し、身体が冷えないようにしている。また、昼食時には、全利用者にアルコールによる手指消毒を実施し、座席におしぼりもセットしている。その他、入浴時には全員に対して足浴を実施している。洗面器にお湯をためて、足を浸けてもらうことで、足先から温まることができるようにしている。日常支援のさまざまな場面できめ細やかな支援を行なっている。

### ・医療依存度の高い中重度の利用者を受け入れており、家族やケアマネジャーから安心を得ている

区内の要介護1～5のうち介護度3以上の割合は52%である。そのため、当事業所は中重度の利用者が安心して過ごせる環境を整えている。看護職員4名を雇用、介護職員を1日8名配置し、胃ろう・インシュリン・酸素吸入・ストーマ・バルンカテーテル等の医療依存度の高い利用者を受け入れている。そのため、ケアマネジャーや家族から安心を得ている。医療依存度の高い方を受け入れることを広報するため、リーフレットを作成し、居宅介護支援事業所に配布している。

### ・「優っくりカフェ」や家族介護者教室、保育園との交流など地域に開かれた施設づくりに取り組んでいる

今年度4月より、「優っくりカフェ（認知症カフェ）」を2か月に1度開催している。認知症情報等の共有、理解、楽しむことを基本におやつ作りやイベントを利用者と共に開催しており、地域の方々の交流の場となっている。また、カフェ開催以外の月は、地域の方々を対象に「家族介護者教室」を開催している。ヨガやドライフラワーを使ったペンダント作り等を実施している。その他、今年度、10月から職員の要望を受け、2か所の保育園と交流を開始し、利用者からも喜ばれている。

さらなる改善が望まれる点

### ・食事を楽しむ工夫を凝らし、食事のさらなる満足度向上を期待する

利用者調査では「食事の献立や食事介助などに満足されていますか」との設問に対して、肯定的回答66%、消極的否定的回答30%であった。利用者からは食事に対してさまざまなコメントが寄せられていた。毎日、職員が検食を行ない、給食業者と話し合いの機会を設け、改善に向けて検討している。今後も引き続き、給食業者との話し合いを継続し、行事・イベント食や選択食等、食事を楽しむ工夫を凝らし、食事のさらなる満足度向上を期待する。

### ・職員体制を整え、入浴ニーズに応えていけるよう期待したい

年々入浴ニーズが高まっている。新規利用者のほぼ全員が入浴を希望している。現在の1日あたりの入浴人数は、

12～3名であり、午前中のみの実施である。利用者調査でも、「入浴を週1回から週2回に増やして欲しい」とのコメントも寄せられた。入浴希望の方には、キャンセル待ちで対応したり、比較的入浴に空きが出やすい曜日に利用曜日を変更してもらうなど工夫している。今後、職員体制を整え、午後の時間を活用するなどして、高い入浴ニーズに応えていくことを期待する。

**・感染症予防、救急救命などの安全性確保に向けた勉強会の実施を期待する**

内外研修、交換研修などで職員を育成している。今年度、認知症ケアについて全体会議の中で内部研修を行ない、認知症の理解を深めている。ただし、感染症予防研修、救急救命講習は未実施であった。感染症予防に関しては、適宜、看護師が職員へ注意喚起している。内部研修は全体会議の中で行なっているため、非常勤職員が参加しない場合はその育成の機会が減ってしまう。今後、感染症予防、救急救命などの安全性確保に向けた研修を行なっていくことを期待する。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・ヒヤリハット報告をリスクマネジメントに活用している**

毎月約20件のヒヤリハット報告を業務日誌に記載し、職員間に周知・共有している。忘れものに関すること、送迎中のこと等、内容は幅広く、細やかに記載している。これらの内容は、必要に応じて事故報告書やヒヤリハット報告書にまとめ、通所事業部のリスクマネジメント委員会で報告している。通所事業部に集まった報告書を1か月分でまとめ、集計分析して通所会議の中で伝達している。他事業所のリスクに関する情報を得て、自事業所で類似事故が起こらないよう利用者の日々の安全確保に取り組んでいる。

**・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ない、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なっている。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。

**・排泄ケアを見直し、個別対応に変更している**

今年度は、排泄に関する対応方法を改めた。これまでは、全利用者に対して排泄のアプローチをしていたが、失禁がない方や歩行が安定している方に対して、必要以上の排泄面での介入はせず、所在確認のみに変更した。それに伴い、排泄表の記載方法を11月より変更し、誘導が必要な人にマーカーで目印をつけて、わかりやすいようにしている。また、排泄があった方に赤シールを貼っている。自立支援を目指し、利用者の個別性を大切に支援を行なっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/90

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	73.0%	24.0%			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	67.0%	18.0%	10.0%		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	79.0%	14.0%			いいえ：2.0% 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	67.0%	26.0%			いいえ：2.0% 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	51.0%	34.0%		10.0%	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	83.0%	12.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	79.0%	14.0%			いいえ：4.0% 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	81.0%	10.0%	6.0%		いいえ：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	67.0%	22.0%	6.0%		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	81.0%	12.0%			いいえ：4.0% 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	71.0%	24.0%			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	69.0%	18.0%	6.0%	6.0%	
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	61.0%	28.0%	6.0%		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	67.0%	18.0%	10.0%		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	51.0%	26.0%	12.0%	10.0%	