

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	弥生高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都中野区弥生町3丁目33番8号
事業所電話番号	03-3370-9841

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)ご利用者様の自立支援及び日常生活機能向上・在宅生活の継続・認知症進行抑制 2)ご家族様の介護負担軽減・介護力向上 3)地域交流（事業所間交流）によるネットワーク構築・福祉啓発及び理解促進 4)社会貢献（社会福祉法人としてのプレゼンス） 5)マンパワー創出・育成（職員が活きる職場作り・実習生受け入れ）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・外出機会の確保および歩行能力維持のため、「やよいスタンプラリー」を行い、楽しみながら歩行訓練を実施している

5月からの新企画として、「やよいスタンプラリー」を開始した。近隣の公園まで歩いて外出する機会を確保し、公園に到着した際にクイズを出題、周辺を散策後、事業所に戻って、再度公園で出した問題を思い出しながらクイズに答えていただいている。歩行訓練だけでなく脳トレも同時に行い、利用者からは「気分転換になる」「面白い」と好評を得ている。一往復するたびにスタンプを押し、スタンプが増えることも楽しみの一つである。

・積極的にマニュアルの新規作成および見直しを実施し、「高齢者会館機能マニュアル」が法人のマニュアル大賞を受賞している

積極的にマニュアルの作成と見直しを行なっている。常勤会議で、どのようなマニュアル作成に取り組むか、誰が担当するかを話し合い、計画的に実施している。今年度は、「防災マニュアル」を最新版にした。また、「感染症マニュアル」の見直しを行っている。新たに作成したものとして、「高齢者会館機能マニュアル」を作成し、今後の法改正対策・高齢者会館業務に関する情報共有・近隣住民からの苦情を受けての是正対策等を盛り込んだ内容で作成しており、法人のマニュアル大賞を受賞している。

・保育園や障害者施設、高齢者会館の利用者等、世代を超えて様々な地域の方と交流する機会がある

3か所の保育園と交流しており、歌や体操、ゲーム等を一緒に楽しんでいる。世代を超えた地域交流の時間であり、利用者は終始笑顔で子どもと触れ合っている。障害者施設と連携し、今年度、障害者の雇用や障害者施設で作った自主生産品を販売している。また、生活技能訓練の一環として、清掃をしてもらい、評価を本人・施設にフィードバックしている。夏季、草取りに来てくれている。実習を経て、障害者を1名雇用予定である。その他、併設の高齢者会館利用者等、様々な地域の人たちと交流する機会が豊富にある。

さらなる改善が望まれる点

・サークル活動や身体を動かすことができるゲームを増やし、プログラムのマンネリ化を防ぐことを期待したい

事業所では、コンサートや園児との交流等、ボランティアや地域住民の協力を得ながら実施するイベントプログラムが豊富である。一方でプログラムの内容は、「歌と体操」が多く、サークル活動やゲームが少ない。今後期待したい点として、陶芸や絵手紙等のサークル活動、および、ゲームなどの身体を動かすプログラムのマンネリ化を防ぐことが挙げられる。今後の事業所の魅力の一つとして、さらに種類を増やしていけると良い。

・食事の満足度向上に向けたより一層の取り組みを期待したい

利用者調査では、食事に関して肯定的返答は回答者の57%、消極的返答は16%であった。食事を楽しむ工夫として、月1回の調理プログラムがあり、おやつを手づくりし、皆で食べている。事業所側も今後の改善として、温かいものを温かく提供できるよう工夫することと捉えている。検食も行ない、給食業者にも意見を伝え、改善に取り組んでいる。今後、この結果について職員皆で検討し、改善を期待したい。

・家族の意見を含めた事業所運営に取り組むため、家族会の開催に期待したい

事業所では、納涼祭や屋台村（認知症カフェ）、クリスマス会等の大きな行事の際に、家族にも参加を促している。実際の参加者は少ない。また、家族介護者教室を開催することで、家族や地域の介護力向上や家族同士の交流を図れるよう取り組んでいる。これまで事業所では「家族会」を開催していない。職員アンケートでは「家族会の開催」を改善点としてあげられていた。今後、家族の意見も含めた事業所運営を行うため、家族会の開催に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・家族介護者教室や地域への出張講座により、地域住民に向けた勉強会を開催している

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月は地域包括支援センターの保健師による「熱中症予防」、10月は理学療法士による健康体操、11月は外部講師の栄養士による栄養講座を開催しており、それぞれ約20名ほどが参加している。また、事業所の理学療法士が、近所の団地まで出張して、機能訓練の講座を開催している。地域の要請に積極的に応じることで、事業所の機能を地域に還元し、地域で暮らす高齢者の活力を維持できるよう貢献している。また、事業所を知っていただくことにもつながっている。

・自立度の高い利用者を対象とした運動器機能向上サービスに取り組んだ

自立度の高い利用者を対象とした「健康クラブ」を作り、ふぉーゆー体操、転倒予防プログラム、マシントレーニングの他、「機能訓練型外出プログラム（歩行訓練）」を実施している。また、併設している「高齢者会館機能（Club for優）」を併用して利用している方もいる。短時間デイでの機能訓練と、高齢者会館のプログラム（各種体操・大人の塗り絵等）を組み合わせる週間プログラムを作り、毎日多様なサービスを提供し、自立した日常生活の実現や身体機能の維持向上、活動意欲向上につなげ、成果を出している。

・プログラム企画書を立案し、日々新しい活動内容の考案に取り組んでいる

プログラムがマンネリ化しないよう、「プログラム企画書」を作成し、新しいプログラムやゲームを考案している。実施日程、レビュー予定日、種目、ねらい・目的、前日までの準備、進行手順、留意点、使用物品、購入物品・予算等の内容を整理し、事業所責任者の承認とコメントを得た上で実施している。新しいプログラムは、手足の運動の促進や季節感を味わう等、複数のねらいを考えながら企画している。実施後、プログラムとして妥当であるかどうかは、全体会議の中で話し合い、利用者の様子や声を反映しながら、評価を実施している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

74/130

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%	9.0%	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	56.0%	16.0%	22.0%	いいえ : 4.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	94.0%		どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	72.0%	21.0%	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	60.0%	33.0%	いいえ : 2.0%	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	86.0%	9.0%	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	97.0%		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	89.0%	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	74.0%	13.0%	10.0%	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	97.0%		どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	6.0%	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	83.0%	12.0%	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	82.0%	12.0%	いいえ : 1.0%	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	87.0%	5.0%	5.0%	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	59.0%	17.0%	21.0%	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	社会福祉法人ケアネット
事業所名称	老人デイサービスセンターふじみ苑
事業所所在地	東京都中野区弥生町5丁目2番19号
事業所電話番号	03-3382-0566

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)お客様の人権、個性、プライバシーを尊重し、ニーズと期待に沿った安心できるサービスを提供する2)すべての利害関係者に信頼される介護施設の創造に努力する3)お客様の立場に立って、専門知識の習得、技術の向上に努力し、最大の誠意を持って仕事をする4)他のデイサービスでは受入が難しい方でも受け入れられる、質の高いサービスを目指す5)職員は、お互いに感謝し、協力し合い、活気あふれた明るいデイサービスづくりに努力する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・リフト浴と機械浴の設置をはじめ細やかな配慮と工夫に満ちた支援が実施されています

リフト浴と機械浴が設置されていることにより、介護度が高い方々の利用や重度化した場合の対応が可能であり、長く安心して利用してもらえる環境を整えています。またカロリー計算をした手作りの食事提供、ピンポイントに時間を指定した送迎、利用者同士の温かな交流によるアットホームで楽しい雰囲気づくり等々利用者と家族に配慮したこまやかな支援が随所になされています。

・利用者を飽きさせない多様なアクティビティとレクリエーションを実施しています

担当者の配置、多様なプログラムの準備により、アクティビティがなされています。時に難易度を変えたり、多くの人に参加できるようにしたりと工夫しながら取り組んでおり、集中・熱中しすぎる利用者に対しては安全を確保できるよう職員が見守り、声をかけながら利用者同士が楽しめるよう配慮しています。レクリエーションの種類を豊富に揃え、記録をみながら同じことを繰り返さないようにし、利用者の好奇心や関心を捉えながら実施するよう努めます。

・計画・実行・検証のサイクルをきれいに回す土壌が形成されています

年度の事業計画書、報告書が策定されており、具体的内容や目標が掲載されています。事業計画の策定にあたっては、「数値や方針の具現化」・「継続した取り組み」が意識されており、法人が進める「PDCAのサイクルをきれいに回す」方針が徹底されていることが理解できます。また計画は絵に描いた餅とならないよう事業計画とリンクした「月報」が策定されており、各数値の達成度や進捗を確認し、修正や改善が図れるよう仕組みが整えられています。

さらなる改善が望まれる点

・事業継続計画策定により更なる地域貢献が期待されます

BCP（事業継続計画）とは、緊急事態（自然災害や、大火災、テロ等）に陥った場合に被る損害を最小限におさえつつ、継続と早急な復旧の為に、日ごろ行う活動や緊急時の行動をまとめたものをいい、策定の意向を表明しています。緊急事態における運営やサービスの継続は、利用者や家族のためのみならず、同建物の高齢者住宅の住民をはじめ

め地域の方々に資するものであり、まさしく法人および事業所が目指す取り組みと言えます。

・通所介護計画書の活用とモニタリングの充実を図る意向をもっています

通所介護計画書については支援の充実を目指し、多々の改善案がだされています。通所介護計画書作成マニュアルの詳細化、利用者の状況の変化ごとの変更、身体状況の変化ごとの計画への反映等が挙げられており、職員への指導を通して実践されていくことが望まれます。また今後は通所介護計画書に連動したモニタリングやアセスメントの見直しを定期的に行うことを目標に定めており、実施が期待されます。

・職員の教育機会が増えるよう取り組むことを目標としています

シフトによる交替制であることから職員が一同に会しての事業所内研修や外部研修への派遣回数を大きく増加させることが困難な環境にあることを認識しています。意欲の高い職員への対応や職員の知識研鑽ができるよう資料の回覧に注力していく意向をもっており、他の事項同様工夫次第で様々な効果があげられることが予想されます。近隣に同法人の事業所が複数あることから他事業所の協力を仰ぎながら進められ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

・サービス終了後もカードを送るなどのその後の生活を見つめる支援を継続しています

サービスが終了した後も、クリスマスや誕生日などにカードを贈り、その後の健康・生活状態を見つめ続けていることを発信しています。単にサービスを提供するにとどまらず、地域全体への福祉に貢献する意思をここでも感じることができます。また他サービスへ異動した場合もできうる情報提供に努めており、特に法人内の他事業所へ異動した場合は留意事項を伝達し、支援が継続されるよう図っています。

・アットホームな雰囲気を損なわないよう配慮した指導により標準化を図っています

毎日のミーティング、研修やマニュアルの改訂事項等の回覧等を通して情報の伝達、支援への指導がなされています。管理者は指導において厳格さを保ちつつも経験豊富な職員が多いため、指導の伝え方や伝える人間の人選にも配慮し、事業所全体のアットホームな雰囲気を損なわないよう配慮に努めています。適切なサービスの実施と職員が働きやすい職場環境形成を両立できるよう職員の資質向上を図っています。

・行事等の写真を貼り、温かく楽しい雰囲気づくりに努めています

事業所の壁には行事の際等の利用者の写真がたくさん飾られており、楽しい思い出を記憶にとどめてもらいたいとの願いから始められています。管理者および事業所の配慮と優しさを感じることができる一例です。また利用者が制作した塗り絵や俳句なども掲示しており、家庭的で温かな雰囲気が醸し出されています。トイレ・浴室をはじめとする共用スペースは、清掃・換気等により清潔かつ衛生が保たれており、快適に過ごしてもらえる環境となっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/52

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%	7.0%	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	87.0%	5.0%	いいえ : 0.0%	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%	7.0%	どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	74.0%	17.0%	7.0%	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	56.0%	20.0%	20.0%	いいえ : 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	7.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	5.0%	いいえ : 2.0%	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%	7.0%	どちらともいえない : 0.0%	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	74.0%	20.0%	20.0%	どちらともいえない : 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%	5.0%	2.0%	どちらともいえない : 2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	7.0%	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	89.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	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	92.0%	5.0%	2.0%	どちらともいえない : 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%	5.0%	2.0%	どちらともいえない : 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	66.0%	17.0%	12.0%	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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	松が丘高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都中野区松が丘1丁目32番10号松が丘シニアプラザ
事業所電話番号	03-5380-5761

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) 人としての尊厳を守る 2) 住み慣れた身近な地域での生活の継続 3) サービスの質の向上とともに、職員の満足度も重視 4) 事業の適正化と自立した経営

全体の評価講評

特に良いと思う点

・毎日体操を行い、希望者には個々の状態にあったリハビリプログラムを実施して身体機能の維持に努めている

各々が状態に合わせて身体を動かす体操、食事の前は顔の筋肉を動かす体操を毎日行っている。週一回来所する理学療法士、作業療法士は、約半数の希望者に「個別リハビリプログラム」を作成して、近々に実現できそうな分かりやすい目標と、一回10分程度の取り組みやすい訓練メニューを設定している。利用者は職員の支援により、足上げ、ボール転がし、胸を開くストレッチ、平行棒内歩行、階段昇降などに進んで取り組んでいる。プログラムは、状態の変化、本人の希望により随時更新して体力保持につなげている。

・食事を大事に捉えて、行事食、誕生日食、外食など、場面ごとに食事を楽しめるよう配慮している

節句や敬老の日などの行事には松花堂弁当や炊き込みご飯を用意し、冬至にかぼちゃを献立に入れたり、誕生日食は月に3回用意するなど、食を通して季節を感じられるようにしている。申込制の「外食」は、近隣の飲食店に利用者の食べやすいメニューを提供してもらい、少人数で店に行き、7～8割の利用者が楽しんでいる。また、配食サービスは、センターと同じ昼食メニューを保温トレイを使って提供しており、栄養バランスが取れた温かい食事を提供している。利用者が自宅で活用でき、現在の生活を維持する上で大きな役割を持つ地域資源となっている。

・総合高齢者会館機能を生かした取り組みをしている

センターは、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、生活支援・介護予防を目的とする自主団体の拠点である交流ホールからなる「シニアプラザ」の機能の一つであり、センター管理者が全体の管理者も兼ねている。センター利用者が自主団体の交流会に参加したり、作品を展示して多くの来館者に見てもらったり、自主団体有志がボランティアで来てくれたりと相互に連携を行っている。また、地域包括支援センター関連の高齢者関係資料を利用者に持ち帰って読んでもらえるメリットを活かしている。

さらなる改善が望まれる点

・マニュアルを活用した勉強会の実施が望まれる

支援方法に関するマニュアルは法人が整備したものを揃えている。基本的なケアの方法を解説した内容であるが、事業所では習得済みのこととして改めて周知の時間は設けていない。非常勤職員が多いこともあり、業務水準を維持・向上させるためにマニュアルに沿った支援が出来るか職員間で検討する時間を設けるとよい。さらに、日常の支援の中で気が付いた点を取り入れてマニュアルの改訂にも取り組むとよい。

・より良い接遇に向けて職員の意識を高める取り組みをして欲しい

センターでは言葉遣いなどより良い接遇をしていくことに留意している。また、外部研修会に職員が参加して伝達

報告を行うなど虐待防止にも取り組んでいる。利用者の尊厳を尊重する取り組みとして更に「虐待防止チェックリスト」などを活用して、職員全員が高齢者虐待防止と、より良い接遇に向けて一層意識を高める取り組みを行うとよい。内部のリスクマネジメント委員会を活用していくことも一つの方法である。

・ヒヤリハット事例記入によるリスク管理の充実が望まれる

法人策定のリスクマネジメントマニュアルでは事業所ごとにリスクマネジメント委員会を設けること、リスクマネージャーの役割、事故分析表で要因分析を行うことなど定め、リスク管理への取り組みが見られる。しかし、ヒヤリハット事例については介護記録などに記入があり、注意していかなければならない問題意識は職員が持っているものの、所定様式への記入は少なく、センター内で事例を累積しての要因分析もなされていない。様式を容易に記入しやすいように検討していくことが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・入浴サービスの受け入れの強化を図っている

ほとんどの利用者がセンターに来所の都度の入浴を楽しみにしている。センターには機械浴槽と一般浴槽の二つがあるが、入浴時間は午後に全員が参加するアクティビティに影響が出ないように、午前中に終わらせることを方針としている。このため、入浴のスケジュールはいつも満杯となっている。このような状況の中で利用者の希望を叶えるために、通所の曜日を替えたり、機械浴利用を一般浴利用に移れないか工夫をするなど、受け入れの強化を図っている。

・個別リハビリプログラムを導入して利用者の生活機能向上に力を入れている

センターでは毎週理学療法士と作業療法士に来所してもらい、個別リハビリプログラムの作成と、センター職員がリハビリを実施した後の評価を担当してもらっている。個別リハビリ加算の対象とはしていない。平行棒内歩行や階段の昇降などの訓練で自宅でも実施しやすいプログラムであることから生活機能の向上につながっており、参加申込者が多い。居宅介護支援事業所でもセンターがこの訓練を実施していることから利用者を紹介してることが多い。

・利用者と同じ内容の食事の配食サービスを行っている

センターでは社会福祉法人の公益的取り組みの一つとして配食サービスを行っている。配達の人材の面から現在5食ではあるが、冷めないように専用の食器を各種揃え、利用者に提供しているのと同じメニューの食事を届けている。対象者は、地域包括支援センターとも相談して、自分で炊事が出来ない一人暮らし高齢者としている。この活動が、地域包括ケアシステム構築へ向けたセンターとしての役割の一つであると考えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/66

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%	21.0%		
	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	96.0%			
	どちらともいえない：0.0% 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	87.0%	6.0%	6.0%	
	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	63.0%	27.0%	6.0%	
	いいえ：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	63.0%	33.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	12.0%		
	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%	6.0%	9.0%	
	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	78.0%	12.0%	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	48.0%	24.0%	6.0%	21.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	69.0%	18.0%	9.0%	
	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	75.0%	12.0%	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	51.0%	27.0%	6.0%	15.0%
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	51.0%	24.0%	12.0%	12.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	12.0%	9.0%	9.0%
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	45.0%	9.0%	21.0%	24.0%