

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	養浩荘高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都豊島区池袋4丁目25番10号
事業所電話番号	03-3986-4165

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) 利用者の尊厳を守り、利用者一人ひとりを大切にした支援。 2) 心身機能の維持・活用を図る。 3) 職員の人間性や専門性を高める。 4) 地域との積極的な連携・交流を図る。 5) 環境整備に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・機能訓練指導員は自宅訪問し、在宅生活での課題を一緒に確認することで、よりその人のニーズにあった機能訓練を実施しています

機能訓練指導員は利用者全員の自宅を訪問し、在宅生活での課題を家族とともに確認して、その人にあった個別機能訓練計画書を作成しています。リハビリに参加することで麻痺や膝、腰の痛みが少しでも緩和され、利用者がより良い在宅生活を継続できるように援助しており、人気の高いサービスとなっています。家族を巻き込んで自宅でもおこなえる訓練となっているため、家族からも好評です。利用者のニーズに合わせたプログラムを楽しみながら和やかに元気な声を響かせ進めています。

・自立支援を念頭に、利用者の状態に合わせた安全・安心・快適な入浴を実施しています

利用者の多くは入浴を楽しみに通所してきます。通所介護専用の浴室（一般浴・リフト浴・機械浴）があり、利用者の意向や心身状況に合わせた安全・安心・心地良い入浴方法を提供し、入浴待機者ゼロを目指しています。利用者が到着すると、看護職員がバイタルチェックをおこない状態把握に努めています。個別の入浴マニュアルを作成し、職員は自立支援を念頭に、見守りや声かけをしながら心地良く安全な入浴になるように努めています。浴室は地下にあるため誘導時に会話をしながら支援しています。

・利用者の状態や嗜好に応じた食事を適温で提供し、誕生会食や変わりご飯など季節感や特別感を出し楽しめる工夫をしています

食事は利用者にとって楽しみの一つです。利用者の嚥下状況や嗜好、禁食など可能な限り、利用者に合わせた食事形態で提供できるようにしています。1階の厨房で調理し、事業所でご飯や汁物を盛り付け、適温で提供しています。リビングには匂いがたちこめ食欲を誘っています。毎日食事はバラエティーに富み、月の誕生日食では赤飯や天ぷら等の揚げ物、人気のある変わりご飯、季節の野菜を多く取り入れるなど工夫され、彩りも味も美味しく、利用者からは「楽しみにしている」「おいしい」と好評です。

さらなる改善が望まれる点

・食事・入浴・排泄・送迎等の業務の要点を一冊にまとめれば新人研修に役立つ手順書になると思われます

マニュアルは業務の全分野にわたって作成されています。食事・入浴・排泄等のマニュアルは現場で確認できるよう保管されています。「5階活動マニュアル」の項目には様々な活動内容と留意点、活動の際のイスや机の配置を図示するなど、経験の浅い職員にもわかるように工夫されています。それぞれの業務の要点を一冊にまとめた基本マニ

ュアルをみんなで作成すれば、新人研修に役立ち、作成した職員の能力向上につながると考えられます。イラストや写真等多用して、みんなで作るわかりやすい手順書となることを期待します。

・ **通所介護計画に沿った支援を職員が同じように対応できるように個別目標を一覧表にするなど工夫が望まれます**

利用者一人ひとりの個人ファイルには、基本状況やアセスメントシート、通所介護計画書等がまとめられています。このファイルは職員がいつでも確認できる場所に保管しており、確認することが可能ですが、個人情報のため取り扱いに注意が必要です。その人の課題に沿った支援が、どの職員も同じようにできるようにし、支援する時も記録する時も見る事が出来るように一覧表にするなどの工夫があると良いでしょう。

・ **活動内容がわかるようにインターネットのホームページでの情報発信が望まれます**

当事業所の特徴や活動内容がわかるインターネットのホームページでの情報発信が望まれます。また、通所介護事業所のサービス内容を具体的に紹介したり、活動内容をブログ等で発信することで、家族に利用者の様子がわかり安心につながるのではないのでしょうか。また、利用を考えている方には当事業所の理解が更に深められると考えられます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **事業所内で毎月緊急時対応の勉強会を実施し職員の技術向上を目指しています**

通所事業所内での活動において、緊急時対応は大変重要であるとの実体験から、当事業所の職員は、毎月「緊急時対応」の勉強会をおこなっています。内容としては、「吸引器、酸素療法について」、「バイタルサインについて」、「AEDの使い方」、「緊急対応・連絡・報告の流れについて」等の他、「入浴時に起こりうる救急の症状とその予防・対応」など在宅生活を継続する上での課題を現場で直ちに活かせるように、知識と技能の向上を目指しています。

・ **建物内の事業所と連携し、利用者のスムーズな情報交換と対応がおこなわれています**

当施設は複合施設のメリットを活かし、各事業所が利用者一人ひとりの情報を共有して連携し住み慣れた地域で暮らし続けることができるよう迅速なサービス提供をしています。訪問介護事業所からは登録ヘルパーの都合に合わせて、食事・入浴・排泄等の応援や業務員として活動してもらっています。この応援・支援活動は通所利用者にとっては細やかな支援につながるほか、通所事業所の職員にとっては忙しい時間帯の応援となり、登録ヘルパーにとっては時間の有効活用につながるほか、いずれの職員にも業務のスキルアップにつながっています。

・ **高齢者に充実した生活ができるよう配食サービスを実施しています**

在宅で生活している高齢者の中には、栄養バランスや偏食等で食事への不安や悩みを抱えている方もいます。池袋4丁目にある複合的な福祉サービスを提供する施設として、昼食と夕食を配食して健康で充実した生活ができるように支援して地域に根ざしています。この取り組みは、ひとり暮らしの高齢者の安否確認を兼ねての見守りにつながっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/80

■ 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	69.0%	17.0%	13.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	71.0%	17.0%	8.0%	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	80.0%	15.0%	0.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	69.0%	23.0%	6.0%	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	73.0%	19.0%	0.0%	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	82.0%	13.0%	0.0%	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	86.0%	8.0%	0.0%	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	84.0%	15.0%	0.0%	どちらともいえない：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	65.0%	6.0%	28.0%	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	89.0%	6.0%	0.0%	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	86.0%	8.0%	0.0%	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	78.0%	8.0%	13.0%	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%	13.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	6.0%	19.0%	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	54.0%	17.0%	23.0%	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	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター長崎第二豊寿園
事業所所在地	東京都豊島区長崎6丁目34番10号
事業所電話番号	03-5966-2564

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)地域から選ばれる事業所 2)利用者視点の対応 3)接遇 4)自己研鑽 5)職員の指導、育成

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が飽きることがないよう、多彩なプログラムを用意し、楽しく過ごせるよう工夫している

毎日午前・午後を4分割してプログラムを設定し、利用者が飽きることなく、楽しく参加できるように工夫している。午前の健康体操の後、昼食後は書道・民謡・カラオケ・手工芸・カレンダー製作・ギター・映画会・頭の体操など、ボランティアの協力も得て、多種多様なプログラムを提供している。毎月1回、誕生日会と季節の行事を実施している。また、月2～3回、同一法人他入所施設内の喫茶店に出かけ、コーヒーなどを飲み、癒しの時間としている。プログラム活動への参加については必ず本人に確認しており、好きなプログラムに参加している。

・日々の健康体操や機能訓練指導員による個別機能訓練で、利用者の機能維持・向上を図っている

機能訓練指導員を中心に、関係職種が連携して個別機能訓練計画書を作成、実施している。訓練内容は利用者が日常生活の場でどう過ごすかという視点で作られており、機能訓練指導員が直接居宅訪問調査に出向いて利用者の生活の様子を調査し、必要なメニューを本人・家族と相談しながら作成している。機能訓練指導員はさらに体操の効果や正しいやり方を詳しく書いて配布し、在宅でも実施できるようフォローしている。そのほか、介護予防体操、健康体操、嚥下体操などを実施し、利用者の機能維持向上に努めている。

・利用者ニーズを把握し、改善に向けた計画的な取り組みが行われ、成果として現れている

利用者アンケートを通じて、利用者のニーズを把握し、行事の際にそれぞれの行事や季節に合った食事提供の工夫をしている。今年度から初めて選択食を実施するなど食事面での改善が進んでいる。また、お茶会を開始し、職員と利用者が気軽に意見交換できる場を設けた。その際に、利用者からの要望で、お茶だけでなく個々の利用者の嗜好に合わせた、コーヒーや清涼飲料水などの飲み物を提供するようにしている。また、家族からの要望や本人の変化や訴えを速やかにケアマネージャーに報告し、スピーディな対応につなげている。

さらなる改善が望まれる点

・家族会など、利用者の活動の様子や事業所の方針などを家族により知ってもらうことを期待する

利用者家族や見学希望者は随時受け入れ対応している。いつでも相談や見学が気軽にできるような体制を整えており、その際送迎の希望にもできるだけ応えるようにしている。今後は、家族会の開催など、家族に当事業所の活動の様子について書面だけでなく、家族に伝えたり、事業計画について説明し、事業所方針を理解してもらうなどの取り組みも期待したい。また、家族会を通して、家族同士の横の交流も期待できると思う。

・事業所の行事に近隣の住民を招待するなど、地域とのより一層の連携を期待する

地域に出向いたり、地域の行事やイベントに参加すること、また、事業所の行事に近隣の住民を招待するなど、地域とのより一層の連携を期待する。玄関のインフォメーションボードの様子から、地域の方々は事業所の情報を収集できているが、運営推進会議などを切っ掛けにさらに地域自治会などとの連携を深め、共同での防災訓練の実施など、より一層地域に根ざした事業所となることを期待する。

・ **さらなる人材育成の取り組みを期待したい**

今年度、訪問調査時点（平成29年1月9日）で本施設からは退職者が一人も出ていない。他方、職員アンケートでは能力開発やスキルアップの要望が多く寄せられている。現在、個々の職員の能力やスキルに応じた年間研修計画は作成されていないが、職員のレベルアップ及びモチベーションの維持・向上のためにも計画的な人材育成が必要である。組織内の人間関係は良好であるので、個々の職員のレベルアップが組織のレベルアップにつながるという好循環が生まれる土壌があることから、さらなる人材育成の取り組みを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **情報媒体は手作りにこだわり、事業所の家庭的な雰囲気を与えている**

利用者のありのままの姿に寄り添い、すべてにおいて『心のこもったもの』を提供したいと考えている。その考えに基づいてリーフレット・機関誌・お茶の間通信などの配布物は職員の手書き手作りである。機関紙は、利用者が一部ずつ時間をかけて丁寧にぬり絵をしてカラフルに仕上げたもので、内容を読む以前に手渡されただけで、事業所の目指すことが理解できる。また廊下に掲示された壁新聞の写真には利用者の活き活きと活動する姿が写し出されていて園で過ごす時間の温かさを伝えている。

・ **利用者の意向や希望を聴き取り、サービスに反映している**

利用者の希望を受け、「お茶会」ではお茶だけでなくコーヒーや清涼飲料水なども提供し、好きな飲み物を楽しむ機会を設けている。また、運動会・納涼祭・クリスマス会のお楽しみメニューなどは利用者と一緒に考えたり、選択メニューも実施し、自分で選ぶ楽しみの機会もある。入浴方法、食事介助、排泄介助なども利用者個々の状況や意向に沿って実施している。年間行事計画も利用者の要望を踏まえて実施している。利用者個々の希望をサービスに反映している。

・ **利用者個々の状態に合わせた食事提供により、健康な生活を支えている**

提供される食事には個々の利用者の名前が記入されている「食札」が付いている。「食札」には利用者の食事に関する食器・禁食・形態・量・投薬の有無などの情報が記載されており、厨房と配膳時にダブルチェックができる仕組みになっている。食事は個々の健康状態や嚥下機能・口腔の状態を考慮し、利用者や家族の希望と合わせて、柔軟な対応に努めている。利用者個々の状態に合わせた食事提供により、健康な生活を支えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/76

■ 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%	8.0%		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	81.0%	12.0%	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%		8.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	71.0%	18.0%	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	75.0%	18.0%		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	85.0%	10.0%		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	91.0%		6.0%	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%		6.0%	いいえ：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	73.0%	12.0%	14.0%	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	79.0%	14.0%	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	89.0%		6.0%	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	85.0%	12.0%		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	81.0%	10.0%	8.0%	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	65.0%	22.0%	12.0%	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	社会福祉法人敬心福祉会
事業所名称	デイホーム南池袋
事業所所在地	東京都豊島区南池袋3丁目7番8号オリナスふくろうの杜
事業所電話番号	03-5958-1206

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）利用者本位のサービス提供 2）地域社会への貢献 3）職員満足の上 4）透明性で活力ある組織の維持発展 5）リスクマネジメント体制の強化

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が自己選択できる状況を必ず設け、個々の希望や意見を尊重する対応を統一して行っている

1日の中でも、利用者が自己選択できる状況を必ず設け、個々の希望や意見を尊重する対応を統一して行っている。プログラムに関しても無理強いすることなく一人ひとりのペースに合わせた利用者本位での対応を行っており、ゆったりとした自由な雰囲気となっている。利用者個々の特性に応じたコミュニケーションが密に図られている。そのための題材や道具など多彩に準備されており、利用者が希望すれば、即座に提供できるよう用具類は整理整頓されている。ノリやハサミなど安全を期して、終了時には数の確認も徹底されている。

・利用者一人ひとりの心身の状況や生活歴なども考慮した、豊富な活動メニューを提供している

利用者一人ひとりの心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好なども十分に考慮し、希望や意見を十分に尊重し、利用者の心に寄り添ったサービスの提供に努めている。そのための活動内容も豊富で、合同作品作り、ちぎり絵・塗り絵・書道・工芸・写経などの趣味プログラム・音楽療法・カラオケなどの音楽活動・脳トレーニング・園芸・各種ゲームなどを数多く実施している。フロア内での歩行距離を延ばすように誘導したり、嚥下体操など日常動作の中に無理なく機能訓練に繋がる動作を取り入れる工夫などもされている。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者も体験できる避難訓練など防災体制の見直し・強化について検討が望まれる

市街地に建てられた高層ビル内に、法人が擁する当該事業所は設置されている。特別養護老人ホームや障害者施設も併設されている。そのため利用者の安全の向上を図るため定期的な避難訓練は欠かせないものとなっている。非常災害時の対応として、地域との協力を得ながら職員のみでの避難訓練を行っているが、利用者が参加しての訓練には至っていない。今後必ず発生するといわれている、地震などへの防災体制の見直し・強化について検討の必要性を感じている。

・支援の内容の整理と、職員のノウハウの標準化を

利用者一人ひとりの希望や状態に応じた支援を実施し、利用者や家族からの評価も高い。支援内容が豊富で充実している分、記録や報告が増え、記録や報告を作成する時間の確保が難しくなっている様子が伺える。現在のノウハウを標準化し共有できるように、支援内容を整理し職員の負担の軽減を図っていきたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・送迎と食事付きの体験ができることで、利用者が納得して利用開始になるよう努めている

利用者・家族や介護支援専門員の見学については時間をかけた丁寧な説明に努めている。見学はできるだけ家族などの都合に合わせ希望の日時に設定するほか、直接来所いただいた場合でも、利用者の活動に影響を与えない範囲で常時対応できる体制となっている。独自の取り組みとして、送迎と食事付きの体験利用ができるコースを設けている。食事代は有料となっているが、温かい物は温かく、冷たい物は冷たく準備され、おいしい昼食が用意されている。納得されてのサービス利用開始へと繋がるよう配慮している。

・利用者が積極的に活動を楽しめるように、多様な活動を提供している

共同作品作り・ちぎり絵・塗り絵・書道・和紙工芸・粘土工芸・編み物・ネイルメイクなどの趣味プログラム、牛乳パック工芸教室、音楽療法・カラオケなどの音楽活動、クロスワード・漢字プリント・計算問題などの脳トレーニング、園芸、各種ゲームなど講師やボランティアの協力を得ながら豊富に実施している。「デイサービスにまた来たい」と楽しみにしてもらえることを目標とし、参加したい活動を利用者に選んでもらうことを重視して選択肢を広げている。近隣の区の施設での作品展に利用者の作品を出展し、やりがいに繋げていただけるようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/95

■ 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	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%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0%	9.0%		
	いはい：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	78.0%	11.0%	5.0%	
	どちらともいえない：3.0%			
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	57.0%	28.0%	9.0%	
	いはい：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	61.0%	17.0%	19.0%	
	いはい：1.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	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%			
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	82.0%	13.0%		
	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	61.0%	32.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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	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%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	15.0%		
	どちらともいえない：1.0% 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%	5.0%	7.0%	
	いはい：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	78.0%	13.0%	7.0%	
	いはい：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	15.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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	57.0%	7.0%	30.0%	
	いはい：3.0%			