

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	社会福祉法人四葉晃耀会
事業所名称	老人デイサービスセンターブルーポピー
事業所所在地	東京都板橋区大門8番14号特別養護老人ホームブルーポピー
事業所電話番号	03-5904-0220

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)新しい介護の価値を創造し、地域へ還元します。 2)ホームにおける普通の生活 3)サービスマナーの向上 4)真のターミナルケアの実行 5)ブルーポピーにおけるユニットケアの見直し

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・「新しい介護」を念頭に置いた事業計画の策定とともに半期ごとに独自目標を立て、朝礼で唱和している

事業所間共通の運営理念として『「新しい介護の価値」を創造し、地域へ還元します』を掲げ、その完遂のための年度での事業計画を策定し実践している。さらに半期ごとに事業所目標を立て、その内容を毎日実施する朝礼で唱和している。今期は接遇面を中心に「ゆっくり話す」こと等を実践、さらに職員が自主的に講師となり「接遇」に関する勉強会を毎月実施、不適切な支援の排除に繋げている。大きな課題としての接遇面にボトムアップで取り組んでいる。

- ・「動」や「静」、「内」や「外」等、利用者の思いや楽しみを収集し、提供している

利用者とのコミュニケーションの機会を大切にし、その思いや要望を収集、デイサービスの生活の中に組み入れている。さらに参加を自由とし、ボランティアの出し物等も自由に楽しんでいる。外食や雪見ドライブ、屋上への昇降や散歩等での外出等、外でのレクリエーションをグループで楽しみ、雪見ドライブはその日に決定し、即対応している。内では多くのボランティアの鑑賞以外にも施設長の講師によるフラワーアレンジメントや手工芸、機能訓練指導員によるカラオケ体操等、利用者の趣向に合致する楽しみを提供している。

- ・新人職員には1年間掛け、担当する先輩職員によるOJTでの研修を実施し育成を図っている

新人職員の教育には時間を掛け、振り返りを繰り返しながら支援を行っている。そのため、事業所独自のチューター制度を設け、入職2年目以降の職員がそれぞれ担当する新人職員に対し、1年間掛けてOJTを中心とした教育担当となり育成している。3ヵ月ごとに個別面談を実施し、自己評価やチューター、さらにリーダー評価も行い、目標に対しての達成度の確認やメンタル面も含めた育成で、業務水準の向上を図っている。チューター自身の資質向上にも繋がられ、10年、20年後の体制も見据えている。

さらなる改善が望まれる点

- ・3年間程度の中期計画を文書化し、理念の完遂に向けた事業所の具体的な方向付けに繋げることが期待される

毎年の事業計画が策定され、さらに半年ごとの目標も実践し、理念の完遂に繋がられている。その中で、事業所としての中・長期計画の文書化と、すべての職員への周知に至っていない面が見られる。そこで、3年間程度の中期計画を明文化し、年度計画での具体化に繋げることが期待される。

- ・年間での職員一人ひとりの研修計画を作成し、その支援とともにさらなる資質向上に繋げていきたい

新人職員への研修計画は、事業所独自のチューター制での育成方式で策定、実践されている。また、個別面談も実

施し、資格取得等への支援も行っている。そこで、2年目以降の職員一人ひとりの資質向上のための研修計画を策定し、支援することが期待される。技術の向上や資格取得だけでなく、レクリエーションや話術等も含め1年ごとに支援していきたい。

・**介護度の高い利用者へのレクリエーションの工夫やハード面での対応が期待される**

事業所では利用者一人ひとりの要望や思いを収集し、活動やレクリエーションの中に活かしている。また「個」を大切に、利用者一人ひとりの生活パターンを活かし、無理強いのない支援を行っている。その中で、介助が必要であったり高介護度の利用者へのレクリエーションや楽しみへの工夫が期待される。個別対応が増加するものと思われるが、一つずつ増やしていきたい。それにに向けた設備等のハード面での対応も期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**年間で千件以上のヒヤリハットを収集し、利用者の安全の確保に取り組んでいる**

利用者の安全を確保した支援を第一義に置き、事故や感染症等を防止するための各委員会を設け、内部研修や事例検討、さらに再発防止も含めた振り返りを行っている。その中で、特にヒヤリハットの収集や検証に力を入れている。報告書では「どのような事故につながったか」や「なぜ事故にならなかったか」として検証され、事故防止や利用者の安全確保のため一体となり、施設内3サービス合算で年間千件以上の報告書を収集、支援に繋げている。最多提出者は表彰されている。

・**利用者一人ひとりの意向を確認し、自由参加型のプログラムを数多く提供している**

家族や利用者を担当する介護支援専門員からも情報を得、さらに利用者を担当する職員を決めアセスメントも詳細に実施、利用者一人ひとりの要望や思いをより多く収集している。収集した情報をプログラムに組み入れ、創作活動や園芸、音楽やおやつ作り等々、利用者の楽しみに繋げている。すべて自由参加とし、初雪の日にはその場で雪見ドライブも希望者グループで行われている。

・**デイサービススペース内の安全や快適性に力を入れている**

汚物処理に関してはすぐその場で二重に包み、外側はビニール袋を使用して臭いを一切出さないように工夫している。また、事業所を使用しない夜間帯の12時間程度は業務用の自動掃除機をフル可動させ、床をきれいに行っている。さらにトイレや浴室、共有スペースは汚れの都度や終了後にも清掃、管理職による毎月2回の環境チェックも実施し、利用者の安全や快適性に力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/73

■ 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	75.0%	22.0%	いはい：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	81.0%	15.0%	いはい：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	86.0%	11.0%	いはい：0.0% 無回答・非該当：2.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	50.0%	31.0%	6.0% 11.0%
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	59.0%	31.0%	6.0% いはい：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%	13.0%	いはい：0.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	15.0%	いはい：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	84.0%	9.0% 6.0%	いはい：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	68.0%	18.0%	13.0% いはい：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	15.0%	いはい：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%	いはい：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	81.0%	13.0%	いはい：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	79.0%	15.0%	いはい：0.0% 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	79.0%	11.0% 9.0%	いはい：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	61.0%	20.0%	18.0% いはい：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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	仲町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区仲町20番5号
事業所電話番号	03-5966-7001

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する 2) 社会的ニーズを見つけ出し、それに対応する 3) 品質マネジメントシステムを継続的に改善する 4) 「4 C's with THANKS」の行動をする

全体の評価講評

特に良いと思う点

・8種類のサークル活動を中心としたプログラムを構築し、選択制にすることで利用者の新たな趣味の開拓や意欲向上につながっている

当事業所のコンセプトは、「元気」「活動的」である。その中でも、書道・切り絵・折り紙・手芸・絵手紙・墨絵・塗り絵・フラワーアレンジメントの多様なサークル活動が強みとなっている。サークル活動は選択制で、好きな活動を選ぶことができる。サークル活動の内容を魅力として新規利用を始める方も多く、また、新たな趣味につながる方もいる。また、廊下には利用者の作品を展示しており、併設している「ふれあい館」や地域住民等が自由に見ており、利用者のサークル活動への意欲を高めている。

・自立支援型サークルの構築に取り組み、利用者の活力につなげている

要介護度1の利用者が全体の約41%、次が要介護2の方方で約29%と、自立度が高い方が多い。そのため、利用者が意欲的に活動できるようなプログラムを豊富に提供し、「自立支援型サークル」の構築に取り組んでいる。日々のサークル活動を通じて探究心が湧き、地域で開催されている講座に通われるようになった方もいる。次第に講座の講師役を務めるまでになっている。また、普段から自分で作った洋服を着ている方は、他利用者からの「作り方教えて」との声を受け、手芸サークルができ、利用者の活力につながっている。

・理学療法士・作業療法士・言語聴覚士の配置により、機能維持向上に力を入れている

今年度、理学療法士が配置されたことにより、機能訓練が充実している。理学療法士は週4回来所し、個別機能訓練加算Ⅱを取得している。また、言語聴覚士が週1回、作業療法士が週3回来所し、各専門職の強みを生かし、個別機能訓練や集団による体操等、利用者に対する機能訓練を実施している。日々の体操は数種類の内容（セラバンド・棒・太極拳等）を取り入れ、楽しく、無理なく体を動かすことができるよう工夫している。

さらなる改善が望まれる点

・利用者が飽きがこない、また、楽しく身体を動かすゲームの創出を期待したい

各種サークル活動を中心としたプログラムや、ボランティアによるイベントが豊富である。サークル活動を目的に通われる方は多く、その中で音楽やダンス観賞会等のイベントが、非日常の体験としてプログラムの中のアクセントとなっている。職員アンケートでは、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を改善点に挙げたコメントが寄せられていた。言葉探しゲーム、魚釣りゲーム、キックバック等のプログラムを毎月盛り込んでいるが、今後、利用者が飽きがこない、また、楽しく身体を動かすゲームの創出を期待したい。

・非常勤職員のスキルアップに向けた体制づくりを期待する

法人全体で実施している、階層別研修・職種別研修・事例発表会、また、事業所内部で毎月実施している勉強会等、職員個々のスキルアップを図る取り組みは充実している。しかし、これらの研修や勉強会への非常勤職員の参加が難しい現状がある。サービスの質向上を図るためには、非常勤職員のスキルアップが必須となるため、非常勤職員のスキルアップに向けた体制づくりを期待する。

・業務の効率化に向けたより一層の取り組みを期待する

業務効率を図るため、全体会議の議事録は以前と比べて簡潔化されているが、ケース記録や連絡帳は手書きで丁寧に記録されている。その一方、職員アンケートでは、改善として「残業を減らしたい」などのコメントが寄せられていた。業務分担を見直し、一人で仕事を抱え込まないように配慮しているが、今後も、引き続き、業務の効率化に向けたより一層の取り組みを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・非常勤職員も含む全職員で、利用者のケースカンファレンスを実施している

事業所の職員を4つのチームに分けて、1か月に3名の利用者を目安にケースカンファレンスを実施している。3チームは一般デイで職員5名ずつ、1チームが認知デイで職員3名である。非常勤職員を含む全職員が利用者のケアカンファレンスに参加しており、利用者の支援について考えている。生活相談員は一般デイが4名、認知デイも4名であるが、実際にサービス担当者会議に参加している生活相談員は2名（事業所責任者・主事）である。生活相談員がアセスメントシートに赤字で修正点を記入し、チーム全員でアセスメントを実施している。

・法人全体で成功事例を共有し、自事業所のケアや運営管理に活かしている

法人全体で「事例発表会」「マーケティング計画発表会」「マニュアル大賞」などの仕組みを設け、各事業所の成果を法人全体で共有し、ノウハウの水平展開を図っている。今年度の取り組みをまとめ、事例発表会の予選会に出ている。今年度、当事業所は「自立支援型サービスを目指して」というテーマで1年間の取り組み成果をまとめている。

・体操を主な内容とした家族介護者教室を開催している

家族介護者教室が充実している。奇数月は月1回、偶数月は月2回、体操教室を実施している。介護予防運動指導員である職員が基本的に実施しており、月2回の場合には1回を外部講師によるヨガ教室としている。心身のストレス解消やリラックスにつながり、ゆったりとした動きで簡単な体操なので、誰もが楽しみながら行なえる内容である。実施後にはアンケートを取り、今後取り上げて欲しい体操について希望を確認している。参加者からは「とても楽しかった」「動かしていない腸が、午後すっきりして驚いた」等の声が寄せられている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/72

■ 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	83.0%	10.0%	6.0%	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%	16.0%	8.0%	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：0.0% 無回答・非該当：4.0%
4. 利用中の楽しいな行事や活動があるか	87.0%	10.0%		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	56.0%	31.0%	6.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	8.0%		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	89.0%	10.0%		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%	8.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	79.0%	6.0%	12.0%	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	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	6.0%		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	85.0%	12.0%		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	72.0%	25.0%		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	85.0%	8.0%		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	54.0%	25.0%	20.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	成増高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区成増4丁目37番1号
事業所電話番号	03-5383-1111

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) 地域資源の創出と好循環による地域包括ケア 2) ご利用者が在宅生活を継続する為に私たちができる支援を常に考える 3) 認知症ご利用者、そのご家族への支援体制の構築 4) ご利用者の意思や気持ちを大切にしながらサービスを提供する 5) ご利用者、職員の双方にとって価値のある事業所である事

全体の評価講評

特に良いと思う点

・専門講師を招いてプログラムを実施しており、日々の活動内容は利用者が選択することができる

音楽療法、カラオケ、書道、体操、陶芸等のさまざまな活動を実施し、毎月のプログラムに取り入れている。外部講師を招聘し、音楽療法・陶芸・書道を週1回実施している。プロの方に講師をお願いすることで、専門性の高い活動で、利用者は作品ができあがることを楽しみにしている。また、「選択制プログラム」を提供し、利用者が好きな活動を選択できる。利用者の趣味や特技に合わせて手工芸を実施するなど、デイサービスでの過ごし方は利用者の意思を尊重するようにしている。

・ほぼ毎月地域交流事業を開催し、地域貢献に積極的に取り組んでいる

地域交流事業をほぼ毎日開催している。5月には血管年齢測定、8月には言語聴覚士による口腔機能講座、1月には法人の理学療法士が考案した体操プログラム、3月には食品業者から「高齢期の食事について」というテーマで開催した。5月の血管年齢測定には、地域の高齢者33名が参加している。また、成増作品展を事業所内で開催し、地域の方々も参加している。その際には、介護に関する相談も行なっている。当事業所も地域の社会資源の一つとして地域の方々に使ってもらえるよう取り組んでいる。

・内部研修や全体会議を通して、法人の目指すビジョンの共有化を図っている

今年度から当法人が運営しており、以前運営していた法人職員も継続勤務している方々も少なくない。そのため、非常勤職員も参加している「全体会議」（月1回）では、毎回、ビジョンを確認し合っている。また、内部研修にも力を注いでおり、ビジョンに沿って、全職員が地域で暮らす高齢者を支えられるような人材づくりに努めている。

さらなる改善が望まれる点

・認知症ケアの充実と理解の普及活動に向けたより一層の取り組みが期待される

利用者の役割支援に取り組み、調理プログラムや日常のテーブル拭き、昼食の準備等、利用者にしていただくことをしている。そのことを通じて、利用者が自信を回復したり、日常生活に対する意欲向上にもつながっている。また、定期的に地域住民に対する講座を開催している。今後は、認知症の人と地域住民が気軽に集い、交流する場としての「オレンジカフェ」の開催などを通して、認知症ケアの充実と理解の普及活動に向けたより一層の取り組みが期待される。

・計画的に修繕を実施する等、利用者にとってより一層の快適な環境作りを期待する

事業所内は広く、デイルームは窓が大きく明るい環境である。しかし、入浴スペースや車椅子用のトイレが少ない

こと、トイレの扉の老朽化等のハード面での課題があり、計画的な修繕が必要とされている。また、事業所側も、新たな入浴ニーズに応じていくために、脱衣場のスペースが十分ではなく、室温についてもさらに快適性を確保する必要があると考えている。これらの課題に対して、利用者にとって快適な生活環境になるよう、改善に向けた取り組みが望まれる。

・利用者懇談会の開催等を通して、利用者ニーズに合った新たなプログラムづくりを期待する

職員アンケートでは、「利用者の個別のニーズを把握し、新たなサービスへとつなげる」と意欲的なコメントが寄せられている。幹部層も、選択制のプログラムを作っているものの、利用者の新たなニーズを洗い出し、提供するための体制構築が必要であると考えている。今後、利用者懇談会の開催や利用者アンケート等を通じ、利用者が自主的に活動したり、利用者の意見をプログラムに反映するため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

・地域の高齢者が活躍できる場を工夫し、つくっている

「元気高齢者の活躍の場をつくる」ことを大切にしており、地域向けの「健康講座」はその一環である。地域住民と関係性を築き、相談に応じ、地域の介護拠点としての役割を果たしている。夏祭りにボランティアとして元気高齢者に来ていただくなど、イベント協力も多い。また、ボランティア講師として活躍している方もいる。健康講座に来てもらった方と話をする中で、その方の趣味が絵手紙ということが分かり、ボランティアにつながった事例である。地域の高齢者が活躍する場の提供も行なっている。

・地域交流を兼ねた健康講座を開催し、地域にチラシを配布・回覧している

同一建物内にある高齢者住宅の集会室を使って、地域交流を兼ねた健康講座を開催し、地域の方々が参加している。講座開催にあたり400部のチラシを配布している。講座に参加される方は、「チラシをみて来た」という方も少なくない。その他、地域包括支援センターや民生委員への配布、地域のお祭りや団地の自治会での告知、町会の回覧板にも「健康講座」のチラシを回覧してもらっている。これらの広報活動により、毎回10名ほどの地域の方々が参加している。

・地域資源プロジェクトとし、地域のボランティアの発掘に取り組んだ

今年度の計画として、「地域資源プロジェクト～新たな役割と発掘による地域包括ケア～」を目標に掲げ、現状把握し、具体的行動につながるように取り組んだ。ボランティアセンターに行き、ボランティアに関する情報を収集し、ボランティアセンターの職員にビジョンを説明し、事業所で活動していただく方を紹介してもらうよう話をした。その結果、音楽、コーラス、子どもの太鼓教室、化粧品の手マッサージのボランティアを導入している。傾聴や洗い物をしてくださるボランティアも、継続して探しているところである。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

26/51

■ 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	84.0%	15.0%	0.0%	0.0%
	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	76.0%	15.0%	7.0%	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	84.0%	11.0%	0.0%	3.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	73.0%	26.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 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	76.0%	15.0%	0.0%	3.0%
	いいえ：3.0% 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	80.0%	15.0%	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	96.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	88.0%	7.0%	0.0%	3.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	69.0%	11.0%	19.0%	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%	7.0%	0.0%	0.0%
	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	92.0%	0.0%	0.0%	7.0%
	どちらともいえない：0.0% 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	76.0%	15.0%	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	73.0%	15.0%	7.0%	3.0%
	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	73.0%	23.0%	0.0%	3.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	65.0%	11.0%	19.0%	3.0%
	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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	前野高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区前野町4丁目16番1号おとしより保健福祉センター2階
事業所電話番号	03-5392-8736

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.経営改革 3.地域貢献・地域連携の強化 4.人材育成 5.リスクマネジメントの機能強化

全体の評価講評

特に良いと思う点

・要支援から認知症中度の利用者まで幅広く受け入れ、「自立支援」の方針の下、経験豊かな職員がきめ細かな支援を行っている

施設は要支援から要介護度5、認知症中度の利用者まで幅広く受け入れ、利用者一人ひとりの心身の状態や意向に応じた丁寧なサービスの提供に努めている。サービスの質とそれを担う人材を重視する組織風土があり、職員の半数以上が5～10年以上の勤務者で経験豊かつ技能水準が高いため、安全で安定したサービス提供につながっている。利用者が元気で過ごせるための「自立支援」を介護サービスの基本方針として、送迎・食事・入浴・趣味活動・機能訓練・自由時間などのすべての時間において笑顔と安心を引き出す支援に取り組んでいる。

・多彩な趣味活動と充実した機能訓練があり、活動の刺激が自立支援につながっている

趣味活動は、季節感を取り入れた手工芸・室内装飾・書道・絵手紙・俳句・綴り方・茶道・大正琴・塗り絵・フラワーアレンジメント・音楽鑑賞等多彩な活動プログラムを用意している。利用者は好きな活動を自由に選択できるため満足度が高く、楽しんで活動を継続している。また、機能訓練が必要な利用者に対しては個々に機能訓練計画を作成し、看護師や理学療法士が訓練に関わるほか、介護職員も機能訓練の要素を取り入れた体操に工夫を凝らす等機能訓練の充実を図っている。これらの諸活動は利用者には刺激を与えており、自立支援につながっている。

・様々な食事形態を揃え、手作りのおいしい食事を提供するほか、食に関する情報も発信している

新鮮で多種類の食材を使用し、栄養バランスと献立に工夫しており、温かく心のこもった手作りのおいしい食事であると利用者や職員の評価は高い。利用者の体調や嚥下状態の応じて、常食・刻み食（一口大・刻み・極刻み）・とろみ食・ミキサー食等様々な食事形態で提供しており、アレルギーには代替食で対応するなど、安全・安心に食事が楽しめるよう工夫している。利用者の食事の希望を尊重し、バイキング食や選択食等も実施している。要支援者には「栄養講座」を定期的に開催し、食や健康に関するノウハウや情報も発信している。

さらなる改善が望まれる点

・身体機能・生活行為能力の向上や食事・栄養面のケアなど、施設が提供している基本サービスについて広報する取組みに期待したい

平成27年度は、クラブ活動の追加・入浴枠の拡大など一層のサービス向上に努めたが、地域の小規模デイサービス事業所の増加により競争が厳しさを増したという背景もあり、稼働率は前年を下回った。稼働率アップを図るには、競争や利用者ニーズへの対応は不可欠だが、同時に、身体機能・生活行為能力の向上、食事・栄養面のケア等これ

まで培ってきた基本サービスの良さについて広報を強化することも重要だと考えられる。施設の強み・弱み、特色、他事業者との差異を整理し、理解を広めるための今後の組織的な取り組みを期待したい。

・ **ＢＣＰ（事業継続計画）は、時間の経過と業務再開のプロセスがより明らかとなるよう、更なる検討を望みたい**

災害特に大地震は、施設運営だけでなく地域のインフラとして住民生活にも大きな影響を与えるものであり、発災後における施設の事業継続は大きな課題である。このため、地元自治体のひな型を参考に、主に災害発生後３日間を想定したＢＣＰを作成し、業務体制や備蓄品等を整備している。ＢＣＰは、災害発生直後から１時間後・２時間後・２日～７日後・１月後等時間の経過を考えて非常時優先業務や中止する業務、段階的に業務を再開するプロセス等を明らかにするものであることから、通所事業におけるＢＣＰについて更なる検討を望みたい。

・ **支援サービスの内容と質、職員の技能の高さなどの優位性を継続しつつ入浴枠の拡大を図り、更に利用者満足を高めるよう期待したい**

施設は、多くの利用者の入浴希望に応えているが、近時の利用者の入浴ニーズの高まりに対応し入浴人数増の体制作りを進めている。地域には入浴特化型のデイサービス事業所も開設され、競争対応上入浴枠拡大への取り組みは必要と思われるが、当施設が高介護度の利用者を受け入れ、多数の専門職員が利用者の生活機能改善に向け種々のサービスを提供している等、両者の内容の違いは大きい。入浴枠拡大の体制作りには当たっては、充実した多様なサービスや職員の専門性等の施設の優位性を保持し、総合的に利用者満足を高めていくよう期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **送迎の運行を直営化し、利用者の個別事情に沿った安全・快適で柔軟な送迎を行っている**

利用者の送迎はドア・ツー・ドアを基本とし、利用者にとって安全・快適な送迎に努めている。利用者・家族の個別の状況・要望に合わせ一層安全かつ柔軟に送迎を行うため、送迎の運行を外部委託から直営方式に変更し更なる改善を図っている。また、軽自動車により小刻みに送迎することで、乗車時間を短縮し利用者の身体的負担の軽減にも配慮している。職員である運転士は、全利用者の自宅を把握し、マンション高層階に居住する利用者のドア・ツー・ドア送迎や独居利用者のベッドからの送迎など様々な個別ニーズに対応している。

・ **家族会の内容に工夫を凝らし、職員や家族間で交流・連携を図っている**

家族会を年４回開催し、施設の様子を伝えるとともに、職員や家族同士で交流・連携を図る場を設けている。毎回家族が興味を持つと思われるテーマを設定し、参加を促している。「高齢者向けの簡単レシピ」、「頭とからだの体操」、「悪質商法や消費者問題」では、栄養士や理学療法士が講座を担当する等、職員あげて対応している。会は職員説明にとどまらず、職員や家族が互いに交流する場にもなっており、家族同士が悩みを共有し互いにアドバイスや情報交換を行っているため、参加者からは気持ちが軽くなり元気をもらえたという好評を得ている。

・ **地域との連携・交流に積極的に取り組み、地域の人材・情報を施設運営に活かしている**

町会との連携及び施設機能を生かした地域活動に積極的に取り組んでおり、この活動は地域高齢者同士の交流を生むと同時に、地域の方が施設行事等に参加することにも繋がり、利用者の生活の幅を広げている。地域の高齢者に食事会・趣味活動・レクリエーションを提供し介護相談も行う「ふれあい広場まえの」に加え、平成27年度には引きこもり予防や他者交流を目的に、高齢独居者等を対象として週１回「ランチサロン」を開始した。施設紹介や情報交換も行い、連携・交流で得られた人材・情報を施設運営に活かし利用者の楽しさや豊かさにつなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/60

■ 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%	13.0%	5.0%	いはい：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	5.0%	5.0%	どちらともいえない：2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	78.0%	13.0%	8.0%	いはい：0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	75.0%	13.0%	8.0%	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	78.0%	13.0%	5.0%	いはい：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	5.0%		どちらともいえない：2.0% いはい：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	5.0%	5.0%	いはい：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%	5.0%	10.0%	いはい：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	72.0%	8.0%	18.0%	いはい：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%	8.0%		いはい：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	83.0%	10.0%		いはい：2.0% 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	86.0%	10.0%		いはい：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	89.0%	8.0%		いはい：2.0% 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	86.0%	5.0%	5.0%	いはい：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	56.0%	18.0%	5.0%	18.0%