

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	社会福祉法人福音会
事業所名称	大泉学園デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区大泉学園町2丁目20番21号
事業所電話番号	03-5933-0742

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）	<p>福音会の基本理念 自分を愛するように あなたの隣人を愛しなさい</p> <p>3つの心 「仕える心」 「担う心」 「感謝の心」</p> <p>大泉学園デイサービスセンターの指針 「和く 輪く」 皆さまお一人お一人が、和やかに 「自分らしく」生活出来ます様、 人との和 地域の輪を大切にしていけます。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員の育成のために研修や勉強会の機会を充実させるほか、働きやすい職場づくりにも取り組んでいます センターではサービスの充実を目指して職員のパワーアップや働きやすい職場づくりに取り組んでいます。職員の育成のために法人が行う研修のほかに、外部研修についても職員の希望を聞き、日程を調整して受講させています。センター内の研修や勉強会には職員が参加しやすいこともあり、毎月行っています。医療・介護関連の外部講師を招いて行う研修のほかに、職員にも講師を担当させる勉強会も行い、全体のパワーアップを図っています。また、職員懇親会を設けたり、休暇を取りやすくするなどの働きやすい職場環境づくりにも取り組んでいます。・安全面に細心の注意を払いつつ、楽しくおいしい食事が出来るように工夫しています 当センターは昼食をお弁当業者に委託しており、緊密に連携して安全かつおいしい食事の提供に取り組んでいます。委託先との連携で利用者の安全を第一としたうえで豊富なメニューをそろえ、禁食やアレルギーへの対応、食形態の変更への素早い対応などを実現しています。安全な食事を目指して口腔外科専門医を招いての勉強会、医療用吸引器の設置、誤嚥事故対応マニュアルの見直しにも取り組んでいます。一方で、毎月の食事会の実施や、ティータイムオーダー制の導入など、日々の食事を楽しく豊かにする工夫も次々に取り入れています。・全ての利用者に行き届いたサービスを提供するために、「個別対応職員」を配置しています センターでは適正な人員配置によって、全ての利用者に行き届いたサービスを提供することを目指しています。サービスの現場では多くの利用者がグループ活動や集団体操に参加しています。しかしながら、利用者の状況は様々であり、その日の体調や個別の心身の状況などによって、どの活動にも参加したくない、あるいは参加できないなどの事態がしばしば発生しています。センターでは、このような利用者を見過ごすことなく個別の事情を把握したうえで、適切に個別対応できるよう「個別対応職員」を配置しており、利用者の高い満足度につながっています。 <p>さらなる改善が望まれる点</p>

・利用者の自立支援を、さらに質の高いものとするのが課題となっています

センターでは利用者の自立支援のためには、確実なアセスメントによって利用者の特性を的確に把握することが大切としています。アセスメントは契約時に利用者を訪問した際に行い、さらに、センター利用中の観察結果も加えてアセスメントの質を高めています。既にアセスメントに基づいた手厚い支援を行っていますが、利用者の持っている能力を引き出し、心の満足度を高めるためには、センター長は職員の観察力を向上させ、支援の専門性を高めることが課題と捉えています。職員と協力して課題にどのように取り組むかを議論することを期待します。

・個別の排泄ケアに対する職員のスキルアップに取り組むことを期待します

排泄ケアについては外部研修・内部勉強会で力を入れて学び、成果を上げています。排泄後の後始末が不十分な方や、シャワー洗浄を自分で使えない方には職員が陰部洗浄を徹底した結果、この1年間で皮膚トラブルや尿路感染を起こす方は大変少なくなっています。ただ、利用者には定時・随時の排泄の声掛けや誘導を行っていますが、個別の特性に対応する質の高い排泄ケアという点では、センター長は改善の余地があると捉えています。「センターでの失禁をなくし、トイレで自然な排泄が出来ること」を目標に掲げているので、今後の取り組みに期待します。

・専門用語をなるべく使わずに、記録類の内容を簡潔・的確に記載することを期待します

センターではケース記録ほかの記録類について、内容を簡潔に記載することによって、必要書類を増やさずに業務を効率化することに努めてきました。しかしながら、センター長は現状を見渡したところ、一部の書式を簡素化した結果、記載内容が希薄なものになっており、特に「どのような経過であるか」の観点を充実させる必要があると考えています。専門用語を使わず、簡潔に、問題点や記録すべき内容を的確に把握し、これを表現する力を養うためには、現場の職員との意見交換が重要になると思います。書式の見直しも含めて検討す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

・個人面談を通じて意思疎通を図り、相互理解のもとに職員の質の向上を目指しています

センターでは年4回の個人面談を通じて職員との意思疎通を図り、経営層が職員に期待するところと職員が経営層に望むところを話し合っています。ほかに人事考課面談も行って成果の確認とステップアップの合意形成を行っています。相互理解のもとに外部・内部の研修や職員が講師を務める勉強会などで、職員の知識・技術の向上に取り組んでいます。また、理念の浸透や職員の心構えを利用者支援の基本的な要素として挙げており、これらを繰り返し学ぶ機会を作り、職場全体の能力向上も目指しています。

・柔軟なサービス対応で利用者・家族の満足度を高められるように努めています

送迎、入浴、食事、クラブ活動などのサービス提供に当たり、利用者の要望に合わせて柔軟に対応しています。送迎は1分刻みで計画を立て、居宅内介助も対応しています。入浴は利用者の当日の状況に応じて入浴形態を変更し、音楽を流してゆっくり丁寧に行っています。食事は当日の食形態変更や代替食にも素早く対応しており、毎月の食事会、外食、どんぶり会、ティータイムオーダー制などバラエティ豊かです。クラブ活動は16種あり、好きなものに参加が可能です。その他臨時利用の受け入れにも対応し、利便性の良いサービスとなるよう努めています。

・センターの指針「地域の輪」を大切に、利用者が豊かな生活を送れるよう支援しています

センターでは、利用者のより豊かな生活を目指して地域と連携し、地域資源を利用して生活の幅を広げるよう取り組んでいます。近隣の保育園、学校、児童館、福祉園、敬老館、図書館、老人ホームなどと積極的に交流を図り、年2回の地域交流会に招いています。また、ボランティアの受け入れにも力を入れており、年間に延べ1000人ものボランティアの訪問を受けています。ボランティアの活動分野は広く、趣味活動の指導、行事の応援、日常業務の支援など多岐に亘っています。継続的、定期的に来訪するので、利用者も顔なじみになっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/85

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	84.0%	13.0%	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	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	81.0%	15.0%	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	81.0%	13.0%	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	47.0%	40.0%	9.0% 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	88.0%	9.0%	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	81.0%	13.0%	いいえ：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	77.0%	6.0%	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	72.0%	13.0%	13.0% 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%	6.0%	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%	11.0%	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	84.0%	9.0%	いいえ：2.0% 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	75.0%	15.0%	9.0% いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	9.0%	13.0% 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	38.0%	22.0%	36.0% 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	社会福祉法人安心会
事業所名称	豊玉南しあわせの里デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区豊玉南2丁目26番6号
事業所電話番号	03-5946-2323

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 2)遵法 3)施設内事故の徹底防止 4)個別サービスの提供 5)働きやすい環境づくり

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **利用者が好みで選べる多彩なレクや趣味活動、人生の催事に合わせた行事を盛り込んだ豊富な活動を準備して参加意欲を喚起している**

事業所の活動は利用者が好みで選べる多彩なプログラムを揃え、関心が喚起されるように創意工夫されている。身体の機能の改善や維持に繋がる機能訓練、身体の清潔維持と心の癒しに繋がる入浴、会話が弾む食事の時間、レクや行事を楽しまれている。参加は自由だが、レクは創作活動、趣味活動、身体を動かし競い合って盛り上がるゲーム、楽器演奏を楽しむ、花見等の外出、催事に因む行事等が多彩に準備されている。活動性の高いものからじっくりと作品を完成させるもの迄バランスのよい企画と利用者の好みで選べる充実の取り組みを評価したい。

・ **送迎時間や曜日等の変更に柔軟に対応、利用者と介護者の在宅の暮らしを支える力強いアシストの役割を果たしている**

事業所では出来る限り利用者、家族の希望を受け入れ、通いやすい環境を提供している。送迎時間や順番は曜日ごとに決めていますが、利用者や家族の気分、その日の予定による変更にも柔軟に対応している。活動参加も短時間から長時間、好みの活動がある日にはプラン追加や曜日変更等で利用者の希望に応じている。更に、経管栄養の利用者の受け入れ、「夕食」の提供等で家庭の事情にも配慮している。また介護者の疲労等があるとケアマネと相談し併設の短期入所に繋げる等在宅の暮らしの継続のアシストを意識した良質な取り組みが行われている。

・ **家庭的な雰囲気と環境、職員の個別性の高いケアで、利用者が自宅と同じように寛ぎ安心して過ごせる心地よい居場所の提供を実現している。**

事業所は利用者に気持ちの良い一日を過ごして頂けるように努めている。到着時には挨拶や笑顔で玄関に出迎え、利用者のその日の様子を把握、それぞれが落ち着ける場所に案内している。介助や活動を通し利用者の表情や体調、興味に合わせたケアやその過ごし方を提案している。更に、いつでも休めように休息のコーナーが準備されている。活動室等は室温、陽ざし、換気に気配りし、安全な移動の為の整理整頓や水回りの清潔、飾られたテーブル花や季節感のある装飾で気持ちの良い優しい空間とし自宅と同じように寛ぎ安心して過ごせる環境を提供している。

さらなる改善が望まれる点

・ **利用者の生活の幅が広がるような地域との交流を期待したい**

デイサービスでは、ボランティアや中学生の職場体験、社会人実習生を積極的に受け入れ、利用者が職員以外の人と交流できる機会を提供している。また、花見ドライブや紅葉ドライブ、初詣を通して利用者が地域に出かける機会

も設けている。利用者の人数も多く、立地上、近隣に保育園等もないことから、地域との交流は限られるものの、利用者の生活の幅を広げる支援として、今後の取り組みを期待したい。

・業務の効率化による職員負担の軽減を期待したい

デイサービスでは、日々のレクリエーションや行事に力を入れて取り組んでおり、利用者からも喜ばれているが、レクリエーションや個別対応が職員の負担にもなっている。一方で、帳票類の記録については、重複する部分もあり、記録方法や書式に改善の余地があると思われる。業務を効率化して職員の負担を軽減し、利用者の満足度を高めることができるように、さらなる取り組みを期待したい。

・入浴介助及び運転中の事故防止に向けて、さらなる取り組みを期待したい

デイサービスでは、多くの利用者を限られた人員と時間で入浴介助にあたっており、事故がないように、介助の際は職員が一人で頑張らずに、危険を感じたときは他の職員に声掛けするよう促しているが、職員アンケートでは改善を求める声も寄せられており、さらなる取り組みを期待したい。また、送迎のドライバーに関しては、安全講習会への参加や、毎日の送迎前後のチェックリスト作成等、さらなる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

・様々なテーマの研修を受講できる機会を提供している

当デイサービスでは、様々なテーマの研修を受講できる機会を職員に提供するとともに、感染症研修や身体拘束廃止・虐待防止研修、マナー研修等は、全職員の受講を必須とし、業務の標準化に努めている。虐待防止研修では、車椅子を使用して実際の利用者目線で利用者の立場を体験したり、不適切な声掛けをされる体験をするロールプレイングを通して学んでいる。研修の内容は、現場職員の意見や要望を聴きながら決定し、ロールプレイングやグループディスカッション等により、実践的な内容になっている。研修に関しては、職員からも高く評価されている。

・利用者の意思を尊重しながら、楽しんで食べてもらうために、様々な取り組みを実施

食事については、利用者自身の食べたい、飲みたいの意思を尊重している。肉か魚か、麺かご飯かどちらかを選ぶ選択食を提供、朝のティータイムは珈琲、紅茶、緑茶、ココアを取り揃えている。また、催事に因んだお楽しみ食を提供、7月の素麺、8月のひつまぶし等その季節を想起する献立、花見・敬老会・納涼祭、正月や節分、彼岸等、日本の習慣や祝事等で馴染んだ献立が提供されている。さらに、食欲をそそる食器、盛り付け、彩り、心を込めて添えられる手作りの箸置きやカード、旬の食材で気分や話題を盛り上げている。

・利用者の状態に合わせたアクティビティーと多彩な行事

センターでは、利用者一人ひとりの機能に合わせた活動を促し、自分で活動を選べることを大切にしている。麻雀や囲碁、将棋のほか、創作活動、タオルたたみや下膳等生活作業を役割とする方、個々のセンスが発揮される塗り絵や脳トレは利用者に好まれている。創作活動では「切る、折る、貼る、飾る」の過程毎に能力に応じて参加出来るように職員がサポートしている。また、全体の活動では、体操、ゲーム、映画鑑賞、書道、ちぎり絵教室等の趣味活動ギターやヴァイオリン演奏、納涼祭、敬老会、運動会、花見や紅葉ドライブ等多彩な活動がある。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/120

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%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	83.0%	11.0%	いいえ : 4.0%	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%		どちらともいえない : 4.0%	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%	25.0%	6.0%	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	58.0%	30.0%	6.0%	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	86.0%	9.0%	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	81.0%	16.0%	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	81.0%	6.0%	6.0%	いいえ : 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	67.0%	16.0%	16.0%	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%	6.0%	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	9.0%	11.0%	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	69.0%	16.0%	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	65.0%	25.0%	6.0%	いいえ : 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	6.0%	13.0%	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%	30.0%	11.0%	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	社会福祉法人安心会
事業所名称	練馬区立高野台デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区高野台5丁目24番1号
事業所電話番号	03-5923-0831

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) 施設内事故の徹底防止 2) 満足度を高める個別サービスの提供 3) 明るく元気な施設であること 4) お客様を絶対に不幸にさせないこと 5) サービスの優秀性を追求すること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・様々な人たちと触れ合うことができる、楽しく、賑やかなデイサービス

当センターは、定員48名の大規模なデイサービスであり、フロアには、8名掛けの円卓テーブルが並び、それぞれ気の合う人同士が集まって、楽しく会話したり、一緒にレクリエーションを楽しんでいる。行事も、夏祭りやアイスバイキング、お花見ドライブ、運動会、アサガオ植えのほか、昔のおやつ遊びを楽しんで昭和を振り返る「昭和の日」等多彩であり、さらに、傾聴やカラオケ、健康体操等のボランティア活動も盛んである。保育園児や小学生、中学生、大学生の実習生等との交流も盛んであり、利用者が様々な人たちと触れ合う機会を提供している。

・個別対応をこころがけ、利用者自身も、自由な時間を楽しんでいる

当センターは、定員は多いが、食事や送迎をはじめ、あらゆる場面で個別対応を行っている。具体的には、食事は毎回AかBの選択食で、AとB共に食べられない場合にも応じ、送迎は、「5分前TEL」「施錠確認」等、個別に確認している。また、フロアが広いので、他の利用者や離れた場所で、雑誌を読んだり、TVを観たり、囲碁をしたり、小銭を持参して自販機で飲みたい物を購入したり、一人ひとりが自由な時間を楽しんでいる。利用者アンケートでは、「皆さん、よくしてくれます」「細かいところまで気を遣ってくれる」等の声が多く寄せられている。

・看護師の体制が充実しており、利用者及び家族、介護職員の安心に繋がっている

当センターでは、看護師体制を充実させており、胃瘻や気管切開等、医療依存度の高い利用者も、出来る限り受け入れて対応している。また、看護師が充実しているため、利用者の急変時にも対応でき、日常においても、家族に対して、様々なアドバイスができ、かつ、相談に応じることができている。医療面での体制整備は、利用者や家族はもちろん、職員にとっても安心に繋がるものであり、高く評価できる。

さらなる改善が望まれる点

・非常勤職員を含めた全ての職員の質の向上を期待したい

当センターでは、充実した研修メニューが揃い、また、職員のチームワークも良く、職員全員が利用者や家族の満足度を高めるために日々取り組んでいる。非常勤職員からは、常勤職員による新人職員への教育を望む声も寄せられているため、今後は、業務の役割分担や非常勤職員の位置付けを明確にするとともに、非常勤職員を含めた全ての職員のさらなる質の向上を期待したい。

・講習会参加等、ドライバー教育について、さらなる取り組みを期待したい

送迎時の事故防止のため、ドライバーからの体調不良の自己申告があれば運転を取りやめたり、ドライバーの当日

の体調等を考慮して配車を変更して負担を減らしたり、ドライバーが安全運転していたかどうかを添乗員に確認することもある。また、ドライバーは運転業務だけでなく、介助員としても業務を行っているため、介護職員との連携も図れている。今後は、ドライバー一人ひとりの定期的な安全運転講習会への参加や、朝の運転前のチェックリストの作成等、安全運転に向けたさらなる取り組みを期待したい。

・質の高いサービスを維持し、高めていくために、様々な取り組みを引き続き実施していくことを期待したい

当センターでは、人員を充実させ、利用人数の多さに対応しながらも、利用者一人ひとりの意向の把握と実現に向けて取り組んでいるが、職員からは、さらなる人材確保を望む声もある。現在の質の高いサービスを維持し、また、さらに高めていくためにも、職員の質の向上や負担軽減、業務の効率化をはじめ、様々な取り組みを引き続き実施していくことを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・充実した研修体制により、業務の一定水準確保と質の向上に取り組んでいる

業務の一定水準の確保と職員の質の向上を目的として、施設内外において様々なテーマの研修を受講している。具体的には、誤嚥事故防止や介護現場の接遇、栄養管理、大規模地震対策、コンプライアンス、事故後の家族対応等、様々で、普通救命講習と情報セキュリティ研修は全職員の受講を必須とし、認知症理解や身体拘束等をテーマにしたサービス向上研修では、グループディスカッションを行っている。なお、新人職員に対しては、法人全体で実施する新人職員研修があり、接遇や虐待防止、感染症対策、事故防止等について学んでいる。

・食事は利用者の状態に応じながら、毎日選択食を提供している

旬の食材を使い、栄養バランスを考えうえで、毎日選択食で提供している。2週間前に献立表を配布したうえで、利用日の朝の送迎中に希望のメニューを確認している。どちらも苦手という利用者がいた場合には代替のものを出すなど柔軟な対応がとられていた。そのうえで、主食で7種類、副食で5種類という食形態を用意し、利用者の口腔状態や嚥下の状態に合わせたものを提供している。行事食にも力を入れており、春のお花見ドライブではお花見弁当を持参したり、忘年会ではおでん鍋が提供されるなど一年を通して食事が楽しめるよう工夫されている。

・多彩な行事を開催し、利用者を楽しめる時間を提供している

当センターでは、毎年様々な楽しい行事を実施している。具体的には、夏祭りや運動会、アイスバイキング等のほか、外出行事として、お花見ドライブや初詣もある。また、懐かしい昭和を振り返る「昭和の日」では、昔の遊びやおやつを楽しみ、夏祭りでは、スイカ割りやくじ引きを楽しんでいる。利用者は、行事開催に合わせて追加または振替利用し、多くの利用者が参加している。行事終了後には、職員アンケートを実施し、良かった点や改善点をあげ、次回開催に活かしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/150

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%	17.0%		
		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	82.0%	14.0%		
		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	81.0%	7.0%	7.0%	
		いいえ：3.0%		
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	67.0%	21.0%	6.0%	
		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	59.0%	29.0%	6.0%	
		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	85.0%	14.0%		
		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%	9.0%		
		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	85.0%	9.0%		
		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	70.0%	15.0%	9.0%	
		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	89.0%	7.0%		
		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	82.0%	12.0%		
		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	76.0%	14.0%	7.0%	
		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	68.0%	18.0%	10.0%	
		いいえ：1.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	15.0%	6.0%	
		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	45.0%	25.0%	12.0%	17.0%

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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	大泉デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区東大泉2丁目11番21号大泉特別養護老人ホーム
事業所電話番号	03-5387-2201

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)人権尊重 2)地域で最も信頼されるサービスの提供 3)喜ばれるサービスの提供 4)効率的でバランスのとれた経営 5)コンプライアンス

全体の評価講評

特に良いと思う点

・介護士スキルアップノートによる勉強会や認知症ケアの勉強会など、内部研修を充実させています

介護士スキルアップノートは法人で作成したもので、介護士として必要なスキルが身に付いたか否かチェックしていきます。事業所ではこの内容を一つひとつ介護士会議の中で勉強しています。一方、認知症ケアの検討会は実際の利用者をケースとして、どのような対応をとるべきかを検討するもので、結果を介護士会議で共有します。これらの内容を非常勤職員にも浸透させていくことを重視していて、全員が介護士会議に出席できるよう配慮しています。出席できなかった職員は翌月の介護士会議までに補講を受けるようにし、スキルの底上げを図っています。

・認知症ケア力の強化を図っています

この事業所は、通常のデイサービス以外に認知症対応型デイサービスも併設していますが、二年前からは以前にも増して、職員教育に力を入れて取り組むようになりました。高齢分野でも、昨今特に注目されている認知症はその原野が広く、個性も多岐に渡るため、時としてその対応には苦慮いたしますが、月1回専門家を招いて、実際に通所されている利用者の事例検討をすることで、職員の認知症に対する造詣を深め、更にその後、講師に利用者職員との様子を観察し、直接評価、指導してもらう事で、現場における問題点の抽出と改善に努めています。

・要介護度に適した幅広い自立支援のための環境づくりに努めています

機能訓練を中心に、要介護度に適した自立のための支援をしています。機能訓練は利用者の機能維持、機能向上を図るためだけでなく、日常生活に実際に役に立つ具体的で実現可能な目標を設定して、必要な動作や機能向上を目指して計画しています。また、介護職員には利用者の状態に合わせた適切なアドバイスと介助方法を指導しています。効果効能表は趣味活動、体操、脳トレ、ゲームなどに期待される効果・効能を整理して自宅で活用しやすい内容に工夫しており、「5m歩行」「お手玉投げ」などの体力測定を通じて動機付けを図っています。

さらなる改善が望まれる点

・中重度者プログラムに適したプログラムや環境づくりなどの見直し・改善を図ってはどうでしょうか

法人では中重度の利用者の受け入れを積極的に進めていて、当事業所でも看護師や介護士の配置を増員して、中重度者や医療的ケアが必要な利用者を受け入れています。こうした取り組みにより要介護1～5の多様な利用者に対して、内部研修や認知症ケアの専門家による指導などを通じて対応力の向上を図り、個々の在宅生活の継続に役立つサービスの提供を目指しています。今後は、これまで以上に要介護度に幅のある利用者の増加が見込まれます。適した活動プログラムの設定、環境づくり、送迎方法などの見直し・改善を検討してはどうでしょうか。

・環境整備に「憩い」の観点から更なる見直し・工夫をしてはどうでしょうか

現在事業所の利便性を考慮して、利用者の活動に必要な用具の保管場所の変更をしたり、入浴後の整容スペースを考案したりなどの環境整備が進められていますが、玄関付近のマッサージ機やリハビリ室の脇にソファが設置されてはいるものの、利用者が心身ともにくつろげる空間が、全体を通して少ないように感じられます。デイルームや食堂などのあらかじめ決められた席のほかに、自由な活動時間、余暇を通して、利用者同士が互いに親しく交流を図り、心身ともに憩えることの出来る空間の広がりが、今一つ欲しい所です。

・競合先が多い地区で登録者数を増やすため、他の競合先との違いをもっと鮮明にして利用者が選びやすいようにしてはどうでしょうか

当事業所は利用者の評価も高く、常に改善に取り組む姿勢に感心させられます。しかし、安定的経営のためには登録利用者数をもう少し増やす必要があるように思われます。サービスの質は大変高いものがありますので、特徴をもっとアピールして利用者が選びやすいようにすると良いように感じます。他の競合先との違いを明確にして、それを前面に出してはいかがでしょう。効果効能表を活用したり、中重度対応や認知症ケアの充実など、地域の利用者やケアマネジャーに強く訴えるものを決めてアピール方法を考えていくと良いかと思われまます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・接遇の振り返りを毎月実施し、その反省を翌月の接遇のテーマとして活かしています

法人のデイ事業課の様式として「接遇の振り返りシート」があり、取り組んだこと、現状、課題、対応策を記入するようになっています。この振り返りをする際には、所長ではなく介護士が記入する決まりになっていて、適切な評価ができるようにしています。事業所ではこの振り返りシートを使って、毎月の職員会議で「今月の接遇はどうだったか」を確認するようにしています。その振り返り結果を基に改善すべき点などを話し合い、翌月の接遇の「テーマ」を決めて徹底を図っています。職員からも接遇に関する意識が高まったといった評価が出ています。

・利用者のできることに注目して個別ケアを実施しています

利用者個々の状態は「アセスメント表」「モニタリング表」「体力測定シート」「生活関連動作評価表」などで、多面的・具体的に把握しています。例えば、体力測定は「5m歩行、握力、お手玉投げ、立ち座り30秒間」を年3回測定し、変化の状況で利用者の動機付けを図り、また、生活関連動作は「起居動作、屋内・屋外の動作や行動、トイレ動作、更衣、入浴、食事、余暇活動、健康管理」の10項目の自立状況を把握します。アセスメントやモニタリングにより基本的な項目を把握するとともに、利用者の具体的な状態を捉え個々のケアに活かしています。

・地域社会との幅広い連携を図っています

事業所では周辺の高齢者世帯の増加を考慮して、昨年来より行方不明者などの事故や天災などの有事に際して地域ぐるみの対策を講じるために、住民、施設、団体などと連携した活動を行うようになりました。「介護福祉関係のセミナー講師の派遣」に伴い、会議室、デイルーム、食堂などの各施設を無料で貸し出して、より地域との密着性を図るようになりました。現在行政の依頼で「勉強会」を長期で行うために施設の貸し出しもしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/89

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%	17.0%	0.0%	0.0%
		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	60.0%	31.0%	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	85.0%	9.0%	0.0%	3.0%
		いいえ : 1.0%	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	76.0%	18.0%	0.0%	1.0%
		いいえ : 3.0%	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	64.0%	29.0%	0.0%	4.0%
		いいえ : 1.0%	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	89.0%	6.0%	0.0%	3.0%
		いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	10.0%	0.0%	0.0%
		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	87.0%	7.0%	0.0%	3.0%
		いいえ : 1.0%	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	65.0%	18.0%	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	89.0%	10.0%	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	85.0%	7.0%	0.0%	3.0%
		いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
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%	14.0%	0.0%	3.0%
		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	79.0%	17.0%	0.0%	3.0%
		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	82.0%	10.0%	0.0%	4.0%
		いいえ : 1.0%	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	45.0%	28.0%	21.0%	4.0%
		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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	関町デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区関町南4丁目9番28号
事業所電話番号	03-3928-5030

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)人権尊重を基調にしたお客様の権利とプライバシーを守る。 2)地域との共生を基盤とし、信頼され喜ばれるサービスを提供する。 3)法令を遵守し、効率的でバランスの取れた経営をする。 4)情報共有を徹底し、安心・安全なサービスを提供する。 5)「ありのままのあなたを大切にします」という介護理念に沿ったサービスを提供する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・実践的な研修機会の確保および周知の徹底によって、非常勤を含めた全職員のレベルアップと意識向上を図っています

「介護士スキルアップシート」の勉強会および「認知症の事例検討会」を、非常勤を含めた全職員出席の取り組みとして実施し、全体の底上げを図っています。出席対象者が欠席した場合に、「誰が、どのように伝えるか」も取り決めて、研修内容が確実に伝わるようにしています。具体的には、スキルアップシート勉強会の欠席者には、後日主任が伝えることとし、事例検討会の内容はその利用者の担当職員から説明するようにしています。こうしたスキルアップの機会の確保と周知の徹底によって、非常勤を含めた全職員のレベルアップと意識向上を図っています。

・連携する在宅サービスと地域ネットワークの構築を図っています

日常生活上実際に役に立つであろうと想定される目標設定の下、他職種が連携して支援にあたっています。さらに他の在宅サービスである訪問リハビリとも連携して、自宅の環境と連動した訓練を行うことで成果を出しています。今後、超高齢社会を迎えるであろうと予測される中、やがて高齢者は地域に戻り、在宅でサービスを利用する時代を迎えます。このような状況下、内部の活動だけでなく外部の活動とも連動することに着眼したこの取り組みは、これからの在宅サービスとの連携拡大と地域ネットワークの構築に大きく貢献するものと思われます。

・改善や効率化の活動、リスクマネジメントの強化などを通じて経営力の向上を図っています

事業所全体で業務の効率化、サービスの質の向上に取り組み、経営力の強化に努めています。タイムマネジメントでは、朝夕のミーティングの効率化で時間短縮を図ったり、9時出勤者を加えた“10時からミーティング”を行ったりして、確実な情報共有を行っています。また、連絡帳の記載事項とケース記録の記載事項を連動させて、利用者の身体状況や家族の申し送り事項を確認しています。さらにリスク対応では、服薬管理における薬袋の色分け保管（食前薬は赤、食後薬は白など）による物品管理を行い、この活動全般に対して法人改善賞を受賞しました。

さらなる改善が望まれる点

・接遇などの現状について“現場、現実、現物”の視点で改善点を明らかにし、今後の活動・対応に取り組んでみてください

法人のデイ事業課を中心として全センターで接遇の改善活動に力を入れています。当事業所でも「強化月間」を設定するなどして取り組んでいるところです。利用者からは職員の明るい笑顔、思いやりのある対応に感謝する声があ

りますが、職員自己評価結果の中では「介護士の力量差」「職員の接遇態度」などに憂慮する声が挙がっていて、各種のスキルアップ、チェックなどのツールを活用した取り組みには、さらなる改善の余地がある様子がうかがえます。“現場、現実、現物”の視点で改善点を明らかにし、今後の対応に活かすことを検討してはどうでしょう。

・自施設の強みを分かりやすく整理し、地域のケアマネジャー等にアピールしていく方策を検討していくとよいと思われ

ます
当事業所は登録利用者数も利用率も高い位置で推移していて、収支の安定につながっています。しかし、今後は立地する地域においても、他のデイサービス事業者との競争はこれまで以上に激しくなっていくものと想定されています。当事業所の強みをさらに磨き、地域のケアマネジャー等にアピールしていくよう努めていくことが大切と考えます。既に整理が終わっている各活動の効果・効能表でのアピールに倣って、認知症利用者の個別ケアや自立支援への取り組み等の成果を取りまとめるなど、外部にアピールしていく方策を検討していくことも重要と思われ

ます
・地域との連携活動のあり方などの議論・検討を踏まえて、さらなる活動の幅を広げること

に期待します
「地域と連携して生活の幅を広げる取り組み」に対するリーダー職員と一般職員との間に認識ギャップがあります。実践している地域との連携活動には、高齢者相談センターからの地域情報の提供や地域の保育園・幼稚園園児、小中学生との異世代交流、地域の老人会によるボランティア活動などがある一方で、「連携する活動は不十分」と評価する一般職員もかなりいます。全体的な改善の取り組みとして「活動の種類を増やす」「新しいプログラムを創る」という問題意識があることから、活動の幅を広げる資源として地域との連携を活かす取り組みに期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員の経営意識と行動の醸成・促進を図っています

職員に対して経営に関する情報提供を行うことにより、非常勤職員を含めた全職員の経営意識を高めるように努めています。法人の決定事項や事業所の経営データ（利用率など）の動向などから必要な情報を切り出してとりまとめ、月例会で非正規職員を含む職員に報告して情報共有を図り、経営参画の基盤づくりを行っています。これらの配付物はスタッフルームに掲示してあります。また、業務の効率化やサービス技術の標準化などは合理的な経営について考える機会にもなっていて、利用率などの目標達成に職員が一体的に取り組む風土につながっています。

・各専門チームをベースとした施設運営が行われていて、職員の参画意識を高めています

常勤職員、非常勤職員は全員、個別支援チームもしくは自立支援チームのいずれかの専門チームに所属して業務改善に取り組んでいます。個別支援チームは排泄、食事、入浴、認知症ケア推進等を担当し、自立支援チームはアクティビティや環境整備、事故防止対策等を担当しています。担当する分野について各専門チームで話し合い、改善策等を提案し、重要な案件の意思決定や事業計画策定に関しても、各専門チームの話し合いから現場の意向を収集します。このように各専門チームをベースとした施設運営が行われており、職員の参画意識を高めています。

・活動プログラムを充実させ、利用者の動機付けを図っています

利用者に「効果効能表」を渡して、多様なプログラムの中から選択しやすいように配慮しています。独自で開発した「効能表」は、高齢者の特性に留意して分かりやすいように大文字で表記しています。また、「万歩計で何歩歩いたら、どこの駅まで到達した」、あるいは「両足でトータル何キロ持ち上げたら、雌の象1頭を上げた」、「エルゴメーターで何キロ走行したら、某名所に到達した」など、具体的な達成状況を示しています。参加者全員を表彰して、利用者の気持ちを高揚させ意欲向上につなげる工夫をしており、取り組みやすい環境を作っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

68/89

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	79.0%	19.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	14.0%	0.0%	0.0%
			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	88.0%	7.0%	1.0%	2.0%
			いいえ : 1.0%	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	64.0%	26.0%	5.0%	2.0%
			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	67.0%	20.0%	7.0%	4.0%
			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	92.0%	7.0%	0.0%	0.0%
			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%	5.0%	4.0%	0.0%
			どちらともいえない : 4.0%	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	83.0%	5.0%	10.0%	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	60.0%	11.0%	26.0%	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	92.0%	0.0%	2.0%	2.0%
			どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	8.0%	10.0%	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	79.0%	10.0%	10.0%	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	75.0%	17.0%	7.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	7.0%	8.0%	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	47.0%	20.0%	27.0%	4.0%
			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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	練馬区立練馬中学校デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区高松1丁目24番1号
事業所電話番号	03-5241-5451

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)人権尊重を基調にお客様の権利とプライバシーを守ります。 2)地域で最も信頼され、喜ばれるサービスを提供します。 3)効率的でバランスのとれた経営を行います。 4)区民福祉の向上を図ります。 5)介護サービス理念「ありのままのあなたを大切にします」に沿った介護を提供します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の日常生活継続のための身体機能維持に向けて、アクティビティーを工夫しています

当事業所では多様なアクティビティーを用意していて、利用者は自由に選択して楽しむことができます。その中でも特徴的なアクティビティーとして、所内での炊飯用の「米とぎ」やエプロンなどの「洗濯物たたみ」があります。また、年2回の料理の会では、予算づくりから買い出し、冷凍食品の活用などを経験します。これらは趣味活動とは異なり、利用者が在宅生活を続けるための身体機能の維持もしくは向上を図るための活動として位置づけています。日常生活における自立支援に向け、家事の役割分担にもつながるアクティビティーとして取り組んでいます。

・サービスマナーチェックなど、利用者に対する自己の対応・行動を客観的になって振り返ることができる機会をつくっています

人権尊重を理念の筆頭に掲げる当事業所では、倫理を守り、節度をわきまえた行動をとることを職員に徹底しています。例えば、職員が自らの日々の対応を見直す機会として「サービスマナーチェック」を年2回実施し、今後の糧となるよう所長が一人ひとりにコメントを返しています。また、職員更衣室には接遇や身だしなみ、援助技術に関するそれぞれ10項目程度の簡単なチェック表を掲示し、毎日各自がチェックして振り返るようにしています。いずれも、第三者から見ても良かったかを自己に問うもので、客観的になることができる機会をつくっています。

・情報共有と職員間コミュニケーションがよく、全体が一つのチームとして有機的に機能しているようです

当事業所は係や委員会、チーム制等は取り入れていませんが、ミーティングで情報共有を確実に行ってコミュニケーションよく業務遂行できるよう努めています。ミカン狩りや利用者自身による炊飯、川柳講座などの魅力的で斬新な企画を次々と取り入れて、「明日も行きたい」と思わせる仕掛けをつくっています。改善提案にも全員参加で取り組んでいて、法人内の事業所間で競う「改善賞」を数年連続で獲得しています。職員アンケートでは、情報の共有が良いといった意見が散見され、全体が一つのチームとして有機的に機能していることがうかがえます。

さらなる改善が望まれる点

・ケアマネジャー向け見学会を実施するなど、地域の居宅介護支援事業所へ当事業所の長所のさらなるアピールを 부탁드립니다

地域の競合先は多く、入浴サービスがない事業所としては魅力的な活動を企画するといった努力は大変重要です。

欲を言えば、さらにもう一歩進め、ケアマネジャー向け見学会を実施するなど、地域の居宅介護支援事業所へ当事業所の長所をもっとアピールしてはどうでしょう。入浴サービスがない反面、他のサービスに注力出来るという利点を、分かりやすく伝えるPRの書面も必要かと思われます。まずは、他の競合先にはない自分たちの強みは何かを洗い出し、整理していくことから始め、その上で、さらに強みを磨いていくよう努めていくとよいでしょう。

・昼食時において、利用者がさらに食事を楽しめるようにする取り組みを検討してみてください

食事は彩りや味も良く、昼食時は職員も同席して利用者と一緒に食事をしていて、利用者の評価も良好なものとなっています。一方、地域密着型の事業所となったことで地域とのつながりをこれまで以上に密にすることが求められていて、ボランティアとのつながりは非常に重要です。ボランティアの活動範囲をさらに広げ、食事の準備から始め、利用者と一緒に食事を摂り、片付けまでを担ってもらい、食事全体のサポート活動に関わってもらってはどうか。また、併設中学校の生徒と一緒に昼食を摂る機会も、異世代交流の一環として再開が望まれます。

・有効に使われていない「たたみスペース」の活用が事業の価値を高めるものと考えられます

デイルーム内には畳のスペースがあります。本来は静養スペースとして活用する場所ですが、別に設置してあるベッドを利用することが多く、使い方として物品を置いたりするようになっていきます。現在はむしろデッドスペースに近いようになっている一方で、周囲にはエアロバイクなどが置かれるとともに、利用者調査に「リハビリ室がないことによる機能訓練時の不便さ」を訴える声も出ています。この場所をどのように使うかあるいは撤去するかなどの取り組みが、活動内容の改善と顧客満足度の向上に向けた大きな課題と考えられます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員のワーク・ライフ・バランスを目指して取り組んでいます

当事業所では勤務年数が比較的長い職員が多くなっています。所長は「長く働き続けることができる事業所づくり」を目指していて、様々な形で職員の業務負荷の軽減を図っています。例えば、介護職員が行事の準備に関わる日には、所長自身が車に同乗することで準備の時間を取りやすくしています。また、ボランティア受入体制を整備して継続してもらえるようにしていて、ボランティアには「食器洗い、傾聴、配膳」などを担ってもらうようにしています。さらに、利用者の人数が多い日にはシフトを工夫して「トイレ介助」を担当する職員を配置しました。

・わかりやすい説明ツールを用意し、利用者はケアマネジャーに特徴などを示しています

新規利用者に向けた「利用のポイント」を簡潔にまとめています。地域密着型事業所となったことを契機に、事業所の概要と併せて、料金体系やサービス内容の従来型との違いを整理し、1枚にまとめました。また、見学時には利用者、家族にケアマネジャーが同行することが多いことから、総合的なパンフレットとケアマネジャー向けに「空き状況」を掲載した1枚もののパンフレットも独自に作成しました。パンフレットには利用者の作品や外観などを表紙にするとともに、特徴を一言で表した「明日も行きたい」、活動の内容、利用者の声などを掲載しています。

・利用者、家族に対するフォローアップ体制・活動を整備しています

利用者が一日の振り返りを記述する「今日の出来事」があり、利用者には活動の感想や要望などを記述してもらい、これを1か月分まとめて利用者・家族にフィードバックしています。フィードバックの内容は担当職員からの返事や活動の様子で紹介で、写真を添えることもあります。また、利用者が入院するなどして作品が作りかけのままで、利用者の気がかりになることがあります。こうした場合は、了承を得て職員が作品を仕上げ、利用者や家族に渡すこともあります。さらに、機能訓練を自宅で実践するための「練習ノート」も用意し、継続を促しました。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/46

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	97.0%			
	どちらともいえない：2.0%	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	87.0%	7.0%	5.0%	
		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	97.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	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	85.0%	12.0%		
		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	80.0%	15.0%	5.0%	
		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	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	92.0%	5.0%		
		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	90.0%	5.0%	5.0%	
		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	75.0%	5.0%	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	97.0%			
	どちらともいえない：2.0%	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	85.0%	7.0%	5.0%	
		いいえ：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	90.0%	5.0%	5.0%	
		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%	10.0%	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	87.0%	5.0%	7.0%	
		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	50.0%	20.0%	27.0%	
		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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	練馬区立錦デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区錦2丁目6番14号
事業所電話番号	03-3937-5031

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)「人権尊重」経営理念 2)「ありのままのあなたを大切にします」介護サービス理念 3)「地域で最も信頼され、喜ばれるサービスの提供」経営理念 4)法令遵守による適正なサービスの提供 5)ひやりはっとや苦情は即日解決と改善につなげる

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者・家族と幅広く、きめ細かなコミュニケーションをとっています

利用者とのコミュニケーションの場として談話会があり、ここで各種の活動や行事などに対する利用者から意見や感想、要望などを聞き取り、これを踏まえて毎月の介護職員会議では、季節感や活動のバランスなどを考慮して翌月の活動に反映するようにしています。食の関係では、談話会から意見や要望などを吸い上げるとともに、食事アンケート、サービス意向調査、調理員の直接の聞き取りなどからも把握するようにしています。また、家族との接点には家族懇談会などがあり、ここで法人、事業所の方針や現状報告、活動見学、次回予定などを紹介しています。

・日常的に健康管理を行い、早期発見、早期対応につなげています

朝のバイタルチェックの他、体重測定を毎月行って数値をグラフ化し、各利用者の体重変動が分かるようにしています。看護師は、こうしたデータに基づいて心不全などの体調不良にも初期のうちに気づいて、速やかに対応できるように利用者の状態を注意深く見守っています。毎回の利用時の体重測定も可能で、データを連絡帳に記載して家族へも報告して、健康管理の一環にしてもらいます。さらに医療的ケアが必要な利用者にも積極的に関わっています。利用者や家族からの健康相談にも随時応じていて、健康診断結果を基に詳細な説明や相談に対応しています。

・現場に関する事項は各係で検討してもらい、その提案は最大限尊重して決定するようにしています

非常勤を含む全職員が何らかの係担当となっていて、介護方法のことなど現場に関わる具体的事項は、各係で改善案等を考えて介護職員会議に報告・提案することになっています。非常勤職員の意見も出来る限り取り入れて現場運営を進めたいとの所長の意向に基づく取り組みであり、各係からの提案は最大限尊重して判断するようにしています。また、介護職員会議は非常勤も含む全員参加を原則とし、休日出勤になる職員には手当も支給して意思決定の場に立ち会えるようにしています。なお、欠席者には内容をミーティング等で伝えて情報を共有しています。

さらなる改善が望まれる点

・これまで以上に多職種連携、機能訓練利用の活性化を図ってみてください

リハビリテーション関係には2つのアプローチが関わっています。午前には介護士を中心に介護予防のための「体力向上体操」に取り組み、午後は理学療法士が「個別機能訓練」を実施していますが、この2つのアプローチは密に連携しているとは言い難い状況のようです。また、周辺で競合する事業者では、デイケアや介護予防・機能訓練に特化した短時間型デイサービス（リハビリデイ）の利用が徐々に増加しています。こうした現状を踏まえて、「介護予防

と機能訓練との関係性の再整理」や「周辺事業者の特徴を踏まえた差別化」などを検討してはどうでしょうか。

・特に、非常勤職員の募集・採用活動の強化を図っていく必要があるのではないのでしょうか

当事業所では中重度利用者の割合を増やすとともに、認知症ケアの推進にも積極的に取り組んでいます。中重度・認知症利用者の増加は業務負担も大きくなるものと思われます。職員アンケートの自由意見には「人手不足」を訴える声が散見され、また議事録の作成などの事務処理へも影響が及んでいる様子がうかがえます。法人として様々な求人・採用活動を行っていますが、当事業所は利便性の良好な立地ではないためか、特に、非常勤職員の採用が難しいようです。縁故関係や交友関係などに広げたり、定期的ボランティアを探すことも重要であると考えます。

・手堅い運営による「これまでの延長線」の取り組みにとどまらず、所長としての独自色を出した取り組みを検討してはどうでしょうか

事業計画の策定は前年度計画を基に常勤職員で検討するという手順で進めていて、各種取り組みも前年度のものを踏襲しているものが多い印象です。手堅い運営をしていると判断することもできますが、所長就任後数年が経過する時点で、独自の取り組みを検討してみてもどうでしょうか。タイミングとして所長から皆に提案していくスタイルも取り入れてもよい時期かと思われます。ボトムアップの組織の良さを残しつつ、「これまでの延長線」での取り組みだけではなく、トップダウンで変革・刷新するという姿勢も取り入れていくのはどうでしょうか。

事業者が特に力を入れている取り組み

・潜在的な利用者やケアマネジャーに広く情報を提供し、販促活動を行っています

潜在的な利用者を含め、広くユーザーに対して活動の様子などを紹介するため、HP上のブログ（インターネット上に残すコメントなどの記録）にはセンターでの活動紹介記事や予定表、食事の献立、保健だよりなどの各種の資料を掲載していて、月2回程度更新しています。また、近隣の居宅介護支援事業者のケアマネジャーには、広報誌・活動予定表・献立表・保健だより・空き情報を毎月送付しています。そして、周辺地域の高齢者に対する支援として会食サービス（練馬区の委託事業）を毎日実施していて、利用者は10名程度を受け入れています。

・事例検討や実地で教訓を得ることで、認知症に対する理解が深まりました

法人は業務の一定水準を図るために、職員教育に熱心に取り組んでいます。介護技術習得のほか高齢者特有の疾患、感染症などの知識を得るための研修も盛んに行われていて、接遇トレーニングに力を入れる一方、法人で進めている「認知症ケア推進事業」の一環として、今年度は認知症ケアの外部専門講師を招き、事例検討会や実地におけるアドバイスなどを受けられる環境が整いました。現在、認知症に対する職員の知見も深まり、職員アンケートでは「利用者の特性に応じたコミュニケーションの取り方の工夫ができるようになった」などの回答もありました。

・安全・安心な送迎を行うための創意工夫と環境整備を徹底しています

送迎にあたり事前に利用者の車酔いの有無を確認していて、利用者個別の身体状況や当日の体調などによって、座席の位置を決めています。また時折窓を開閉して空気の入替えをしたり、発車時や停車時、右折・左折時に、急なハンドル操作で利用者が体調不良に陥らないように声かけをしたり、シートベルトの利用時に保護用のクッションを挟むことで安全な状態の維持を図るなどしています。また、法人は現場の意見や提案を積極的に取り上げて活かすとともに、会議や研修の充実化を図り、さらに緊急時の体制を整備して安心安全な車両運行に努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/77

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	87.0%	10.0%		
	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	87.0%	12.0%		
	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	83.0%	12.0%		
	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	75.0%	18.0%		
	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	63.0%	26.0%	8.0%	
	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%	10.0%		
	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%	10.0%		
	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	91.0%	6.0%		
	いいえ：2.0% 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	71.0%	14.0%	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	89.0%	10.0%		
	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	77.0%	14.0%	6.0%	
	いいえ：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%	12.0%		
	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	77.0%	20.0%		
	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	65.0%	22.0%	10.0%	
	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	51.0%	18.0%	10.0%	20.0%