

# 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	社会福祉法人西新井だいわ会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター西新井
事業所所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
事業所電話番号	03-5837-5131

## 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) 住み慣れた地域で生き生きとした生活が送れるための自立支援体制を創造する。 2) 地域密着の基盤のもと活動展開を行い、地域福祉の拠点としての役割を担う。 3) 日々の動向に視点を合わせ、多様化するニーズに対応し、社会福祉施設として多元的に発展する。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・その人らしい自立した入浴ができるように環境整備を行った

入浴を「清潔保持の支援」に留めず、自立への支援の場としている。そこで、本人が、入浴前に排泄を済ませ、着替えの荷物を持ち、脱衣室へ移動し、服を脱ぎ、浴室へ入り、体を洗い、入湯し、湯につかり、その後風呂から出て体を拭き、服を着るという動作が、可能な限りできるように支援している。そのため、作業療法士が専門的視点で助言し、介護職員は、利用者のしていることやできることを賞賛し、やる気に繋げている。さらに、今年度は、脱衣室に、プールなどで使用されている、本格的な滑り止めマットを導入し、利用者の転倒予防につなげている。

### ・生活行為向上リハビリプログラムが本格的に動き始めた

今年度は、作業療法士を増員し、現在は3名体制で、一人ひとりに応じた「生活行為マネジメント」（MTDLP）を開始した。これは、「聞き取り、評価の実施、生活行為アセスメント、生活行為向上プランの立案、プログラムの実施、再評価」という過程を経て利用者の自立を目指す取り組みである。作業療法士は、利用者宅を訪問して利用等と面接を行い、生活行為向上リハビリの仕組みを説明し、申込者に対してリハビリ計画を立案し、訓練を実践し6ヶ月後に評価を行い、利用者が「あきらめていたあの生活行為をもう一度取り戻せる」ように支援している。

### ・利用者が、自分の体力を向上出来る取り組みに参加出来るように、活動プログラムの時間を変更した

利用者は、1日の活動をメニューの中から選択し、計画的に過ごしており、これらの取り組みは利用者に好評を得ている。今年度は、午前中に、「体力向上」と「脳力向上」の活動プログラムを中心に行った。利用者の運動機能向上のために「いきいき体操やスマイル体操」「口腔体操」など体を動かせるメニューを提供。能力向上として、回想法や学習療法など脳を動かせるメニューを提供している。利用者がその中から好みのものを選択するという仕組みは変わらないが、体力向上のプログラムを選択する仕組み作りが、利用者の体力向上につながっている。

さらなる改善が望まれる点

### ・「よりよい自立支援」を目指した「大規模デイサービスづくり」のために、ホームページの充実を目指している

法人では、昨年度から「適材な人材の確保・育成と多様な・高質なサービスの提供による安定した事業運営を継続する」ために、経営計画を継続中である。今年度は利用者に馴染みのある職員が働き続けられるように、職員の定年を60から65へ引き上げ、その後も、職員と法人双方が同意をすれば契約職員として働くことも可能とした。ただ、法人が目指す100人規模の大規模デイサービスには、まだ時間がかかる見通なので、今後は利用者獲得に向け、ホームページの充実を図り利用者の旬の情報をリアルタイムで案内できる等したいと考えている。

**・計画作成に関する事務仕事などを軽減するために、オフィスオートメーション（OA）化する方法を模索している**

事業所では、通所介護計画作成等に関する帳票は統一されている。相談員は、自宅を訪問して、必要帳票に入力し、紙媒体におろし、利用者ファイルを作成している。職員は、介護記録を作成し、特変や注意事項の申し送りが必要な時は申し送りノートに事項を記入している。ただ、オフィスオートメーション（OA）化されていないために、事務作業に時間がかかっている現状がある。今後は、大規模デイスサービスを目指している事もあり、事務作業を軽減するためにも、OA化する方法を模索している。

**・一人ひとりの職員が、不安なく業務を遂行できるように、事業所内研修を充実させたいと考えている**

事業所では、利用者のよりよい自立を支援するために、様々な活動プログラムを実践している。そのため、一人ひとりの職員は、各利用者に対して、目配り・気配り・心配り・思いやりを持って支援している。また、研修などにも参加出来る体制がある。ただ、職員は、人材育成の面として、育成専門の職員が決められておらず、新人職員の指導教育が手薄になりがちだと感じている。今回のアンケートでも、職員より、他の方の仕方を学びたい等の意見もあることから、今後は内部研修を充実させたいと考えている

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・その人らしい入浴の支援ができるように環境を整備している**

今年度は、脱衣室などを移動中に転倒することがないように、プールなどで使用されている本格的な滑り止めマットを導入した。また、利用者がその人らしく振る舞えるように、パウダー・コーナーを設けて、自らが整容できるように支援している。一方では、入浴に介助が必要な方もいる。そのため、新機械浴（チェアインバス）を導入し、身体的重度の方でも、本人の負担を少なく入浴ができるようになり、利用者に喜ばれている。個別の利用者の入浴形態については、作業療法士が評価を行い、リフト欲から一般浴への移行が効果的に行われている。

**・男性利用者の排泄自立を支援するために手すりを取り外すなど環境整備を図った**

事業所のトイレ通路が狭く、活動前後には利用者が多く集まり、混雑していた。そこで、職員は、スムーズに移動できるように色テープを貼り、往来を識別することで混雑が緩和されている。また、男性立便器3台には、すべて上側・両脇に介助バーが装着されていたが、それがあることにより、かえって使いにくかった。そこで、介助バー付きを1台残し、後は取り外したことにより、利用者が一歩前に踏み込んだ排泄が可能となりしやすくなった。また、障害者用のトイレは、車椅子を利用している利用者が十分回転できる広さのスペースがあり使いやすい。

**・状態の悪化が認められた時に看護師に連絡できるように携帯型ナースコールを導入した**

利用者は通所後、自ら血圧や体温を測定し、血圧ノートに記録用紙を張り付けている。また、毎月体重測定をして、血圧ノートの最終ページに記録し、健康状態の推移を測れるようにしている。これらの記録物を受診時に持参して、主治医との健康に対する相談材料のひとつとして利用している。また、今年度は、携帯型ナースコールを導入し、利用者の状態悪化が認められた時に、職員が速やかに看護師と連絡を取ることができるようにした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/160

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%	11.0%	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	78.0%	15.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：3.0%
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：3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	64.0%	21.0%	5.0%	7.0%
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%	29.0%	7.0%	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	86.0%	11.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	11.0%	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	88.0%	5.0%	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	74.0%	21.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	15.0%	いいえ：0.0%	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%	15.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	82.0%	7.0%	5.0%	いいえ：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	78.0%	17.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	9.0%	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	56.0%	25.0%	13.0%	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	社会福祉法人ファミリー
事業所名称	デイサービスセンターハピネスあだち
事業所所在地	東京都足立区江北3丁目14番1号
事業所電話番号	03-5839-1560

## 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) 「笑顔」、「言葉づかい」、「挨拶」、「利用者に接する態度」この4つを基本理念としています。 2) 在宅の基本方針である「自立支援」を目指してサービスを提供します。 3) 「誇り」をもてる環境作りに努めます。 4) 地域との関わりをもち、地域の核となれるように努めます。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・職員の見守りや励ましが、生活行為向上につながり、している事やできることが多くなっている

利用者の生活行為向上訓練を視野に、職員は、利用者が施設で過ごす間にも、自宅で自分でしている行為や少し手伝えばできる行為をして頂けるように支援している。例えば、食事の前には、テーブルを拭ける方にはお手伝いを依頼して、拭いて頂いたことに感謝を伝え、また、タオルたたみなどを依頼して、一緒にたたみ、会話を通して日々のがんばりを認めたりしている。職員のこのようなかわりが、利用者のやる気や意欲を向上させて、利用者が積極的に自分ができることに挑戦し、している事やできることが多くなっている。

### ・利用者間にコミュニティを形成させ、利用者の行動範囲を広げる取り組みを実践している

利用者の中には、同じ在宅部門にある、短期入所生活介護（ショート）を併用して利用している方もいるため、在宅部門では、共通リストを作成し、利用者情報を共有している。また、定期的にボランティアの方の協力を得て、ショートの利用者とデイサービス利用者が一緒に作業やレクリエーションを通して交流できる場を作っている。このようなかわりが、利用者間にコミュニティを形成させ、個別の利用者の行動範囲を広げることにつながっている。そこで、引き続きこのようなかわりを大切にしていきたいと考えている。

### ・専門家による音楽療法を取り入れて、利用者が、思い出に浸れるひとときを過ごせるように支援している

今年度、施設では施設職員として、音楽療法士を2名採用した。この音楽療法士は、施設を縦断した働き方をして、一週間に1度は通所介護にて音楽療法を行っている。音楽療法の時間には、回想法を取り入れて、思い出深い話題を提供して、利用者同士が過去をふり振り返り語り合える場を提供したり、懐かしい音楽と一緒に歌ったり、時には楽器を奏でるなどして、利用者が、楽しいひとときを過ごせるように演出している。この取り組みは利用者からも好評を得ている。

さらなる改善が望まれる点

### ・総合支援事業に求められている役割を実践したいと考えている

足立区が介護予防・日常生活総合支援事業（総合支援事業）を開始したことを受け、事業所では要支援の方々の支援を継続し、総合支援事業を行うこととなった。そこで、総合支援事業は、利用者が地域でその人らしく健康に生活できることを支援することが目的の事業であることを踏まえ、職員が、対象の方々に、過度な支援を提供しないように、よりよい自立支援にむけたサービス提供の方法を模索している。また利用者にも、総合支援事業の趣旨を説明し、通所介護の卒業にむけた取り組みも行っていきたいと考えている。

**・デイサービス内ハピネス通信には利用者の笑顔であふれる写真が掲載されている**

通所介護では、ハピネス通信を作成し、事業所に掲示している。これはその月の出来事を写真におさめ、利用者に戻って頂いたり、話題提供になるようにつくられている。そこには、利用者がおやつづくりに参加している姿や、手工芸をして作品を披露するなど、笑顔あふれる写真が掲載されている。この通信は、家族にとっても有意義なものになると思われる。また、居宅介護支援事業所向けの宣伝ツールともなり得る。ただ同時に利用者の個人情報も多くあることから、今後の利用方法を模索している。

**・利用者アンケートの結果を踏まえ、利用者の満足度向上に向けた取り組みが必要と捉えている。**

食事は、併設している食事サービス部門が担当している。食事サービス部門では、個々の利用者の状態を把握した上で、利用者にとって食事形態を提供している。その上で、利用者の状態の変化に応じて、食事形態の改善を図っている。さらに摂食行為は、食べる姿勢とも関係があることから、機能訓練指導員とも連携をはかり、座る姿勢を調整し、少しでも自力摂取ができるように支援している。ただ、利用者アンケートでは「味が薄い」「改善してほしい」との意見もあることから、利用者の満足度向上に向けた取り組みが必要と捉えている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・拘縮改善のために機能訓練指導員が車いすでの正しい座り方について助言を行っている。**

地域からの要望では、中重度の利用者の方の利用希望が多いことから、事業所ではその要望に応え、中重度の方の受入を行っている。そこで、その方々の在宅生活での生活機能の維持・改善をはかるために、日常動作訓練をプログラムに入れて取り組んでいる。そこで、事前訪問や、サービス担当者会議で利用者の状態を把握した上で、個々の利用者の意欲や日常生活動作能力に合わせた目標を設定し、訓練を行い、定期的に評価している。また、拘縮した体の緊張をほぐせるように、機能訓練指導員が車いすでの正しい座り方について助言を行っている。

**・施設職員である音楽療法士が、1回/週、音楽療法を実施している**

活動は、リハビリを兼ねた身体を使う内容のもの、脳に働き掛けて考えるもの、チームワークを要し、お互いの協調性をやしなうものなど、職員が思考をこらした様々な種類を実施している。また、今年度より、施設部門から音楽療法士が週に1回来て、回想法を用いた、音楽療法を実施している。また、毎月行なっている手作りおやつは利用者の楽しみの一つになっており、利用者の中には、自宅でも作りたいのでレシピを教えて欲しいなどの要望もあり、このような取り組みが生活リハビリへとつながっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/70

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%	12.0%	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	81.0%	9.0%	6.0%	無回答・非該当：3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	72.0%	9.0%	15.0%	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	93.0%	6.0%	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	78.0%	6.0%	9.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	60.0%	9.0%	30.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	45.0%	12.0%	9.0%	33.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	54.0%	9.0%	12.0%	24.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	36.0%	18.0%	21.0%	24.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	51.0%	21.0%	6.0%	21.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	66.0%	9.0%	24.0%	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	72.0%	15.0%	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	69.0%	24.0%	6.0%	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%	6.0%	3.0%	どちらともいえない：3.0% いいえ：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	81.0%	9.0%	6.0%	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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	デイサービスセンター六月
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5242-0301

## 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）	事業所では、関係法令、福祉理念、介護保険法の理念、尊厳の保持と自立支援を受け、理念、方針として、1)相手の立場で見、聴く、考える。2)相手の笑顔、自分の笑顔。3)その人がその人らしく生きること。4)地域に貢献する総合福祉事業の展開。5)効果、効率を考えた弛まぬ業務改善の5項目を掲げている。また、サービス提供として、個々の興味、関心を把握して、活動プログラムの中に取り入れる。利用者が自主的に、自ら進んで活動に参加出来る様にプログラムを作り進めていく。利用者個々の生活課題を意識したアプローチ、評価を行うことを大切に考えている。日本は、かつて経験した事のない高齢社会を向かえ、高齢者福祉における課題の一つとして、適切且つ適確な介護が求められている。更に日増しに増える要介護高齢者、認知症高齢者は既に限界を超え、その専門的ケアは急務である。事業所は、次代の要請に応え、地域における介護の専門サービス事業所として、社会資源のレスパイトサービスの中心的存在である。脆弱な地域高齢者福祉への貢献を目指し、地域の財産としての存在となる事を全職員が一丸となって取り組む事を目指している。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点
<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の快適な在宅生活を支え、ADL、QOL維持、向上に繋がり、笑顔に満ちた暮らしを確保する機能訓練への確実な取り組み</li></ul> <p>利用者一人ひとりに合わせた機能訓練に力を入れている。利用者の残存機能を充分発揮、安心した在宅生活、自立支援への取り組みがある。理学療法士が在籍し、個別機能訓練計画書を作成、利用者一人ひとりに合わせた機能訓練を実施している。個別機能訓練計画書、評価シート、モニタリングシートを活用した総合的機能訓練の実施は良質である。車椅子移動から手摺り移動への改善、手作りの手先リハビリ具の提供、リハビリ要素の日中活動など良質、利用者、家族からの機能訓練への要望が多く寄せられている。自立支援への取り組みを高く評価したい。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・参加日や時間、過ごし方を自分で選び、自分らしく過ごすことを尊重、居心地の良い場所を提供する良質な取り組みを高く評価したい。</li></ul> <p>事業所では利用者がその過ごし方を自由に選ぶことを支援している。趣味活動や行事、お楽しみ食等プログラムの希望によるワンデイ利用を可能としている。自宅での趣味活動参加や孫の運動会の応援等で早帰りや遅い利用も受け入れ、リハビリだけ参加等の時間の短縮にも応じている。更に、活動中も喫茶コーナーで珈琲と他者との交流、一人で新聞や脳トレに挑戦、自分だけのコーナーで他者の交流の雰囲気を感じながら一人昼食等々、利用者が自分の都合や好み、気分で過ごし方を選び、自分の心地よい居場所が提供される良質な取り組みが行われている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・座談会で利用者の声を聴き、質の高いパンフレットで家族に事業所の取り組みを伝え、共に生き生きとした在宅生活を支える働きかけ</li></ul> <p>事業所では、利用者の生活を活性化し、在宅でその人らしい生活を長く続けていけるよう、利用者・家族の意向を大切に支えに努めている。3月の家族会の前には、利用者を5～6名の少人数で座談会を持ち、日ごろのサービ</p>

スに対する忌憚ないご意見や要望を言いやすい環境を作り、様々な改善に繋げている。家族会では、事業所の取り組みと利用者の日常を写真を交えた詳細なパンフレット「家族会用資料」を作成、家族と共に事業所の取り組みを考え、家族の要望や意見をいただく機会を設けている。事業所の取り組みを高く評価したい。

さらなる改善が望まれる点

・「助けてくれて、有難う」利用者の安心な日常生活を維持し、快適な暮らしの継続に繋がる安全の確保への取り組み

利用者の安全な活動を目指し、環境を整備し、職員の安全への意識向上に努めている。日々の活動における事故は事故・苦情報告書、状況報告書にて管理、自己分析、再発防止への取り組みが行われ、その一環として、ヒヤリハットへの取り組みも併せて行われている。また、法人主導の研修に加え、特養を中心とする全体研修、事業所独自の研修等事故を視野に入れた職員教育も行われている。一方、ヒヤリハットの事例報告件数はやや少なく感じる、利用者の安心な環境整備はもとより、利用者の笑顔に繋がるヒヤリハットへの取り組み強化の展開に注目したい。

・通所介護計画書に沿った支援を確認する「個別記録」は、利用者の様子や取り組みの成果が記載されるよう記録技術の研鑽を期待したい。

事業所では様々な記録によって利用者への支援内容や利用者の様子、変化を把握している。通所介護計画書に沿った支援実践が適切に実行されているかは個別記録で確認している。個人記録シートは受けるサービス内容、リハビリの種別、午前午後に分けたレクや体操、行事への参加状況をチェック、ケース記録に利用者の様子を記録する方式となっている。理解と簡便さに対応しているが、やったやらないのチェックのみに限定されている傾向がみられる。提供時の利用者の様子や取り組みの成果が伝わる記録技術の研鑽が期待される。

・利用者の得意な事に着目し、生活場面でも事業所での活躍の場を考え、自立支援に繋がる意欲を引き出す働きかけに期待

事業所に通う利用者は、住み慣れた家でその人らしく暮らし、他の利用者や職員との交流を楽しみに通っている。通所することで、生活リズムが生まれ、おしゃれを楽しみ、事業所で仲間と楽しむレクダンス・踊りの会・大正琴・紙粘土・書道・歌の会など様々な講座、外出イベントでは様々な地域の方との自然な関わり、納涼祭や敬老会のイベントで心と体の活性化を図っている。事業所にはリハビリのスペースや用具もそろっているが、自立度の高い利用者もあり、食事提供時など更に利用者の活躍できる場を考え、意欲を引き出す働きかけに期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所のサービスの質向上に繋がる職員への研修に取り組んでいる

事業所では、より良いサービス提供を目指し、職員へのスキルアップに取り組んでいる。施設全体として、月1回の研修を実施、サービス提供の基本的水準確保に取り組んでいる。また、事業所独自により具体的内容をテーマに研修も実施している。さらに、他部署の研修にも参加できる仕組みがあり、積極的なスキルアップに取り組んでいる。

・自立支援を目指し、利用者の身体状態に併せたりハビリの提供

事業所では、利用者の自立支援を目指し、理学療法士が中心となり利用者一人ひとりの居宅での生活に合わせたリハビリテーションを行っている。サービス開始時における詳細なアセスメントにより、リハビリの必要な利用者には、機能訓練計画書を作成、一人ひとりの心身状態に合わせた機能訓練が実施されている。また、日常的には、トイレの距離が遠いことを活用、移動における自然な訓練、日々の体操なども併せて行われている。

・利用者の興味を刺激し、デイサービスならではの活動プログラムへの取り組み

事業所では、利用者が楽しみながら、生きる意欲を引き出し、楽しい在宅生活の継続に繋がる取り組みに力を入れている。プログラムの編成は、書道や紙粘土などの専門講師による知的的好奇心に配慮した講座や身体を動かし、より活動的な生活に繋がるレクダンス、精神的な安定に繋がる歌の会や読み聞かせなどのプログラムを提供している。各プログラムは専門の講師やボランティアグループによる活動を中心に行っている。また、花見や初詣、なし狩りなどの味覚を併せて楽しむなどの外出や季節感ある行事などもふんだんに提供している。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/30

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%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	95.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	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	95.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	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	66.0%	23.0%		
	いいえ : 4.0%	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	76.0%	19.0%		
	いいえ : 0.0%	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%	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	85.0%	9.0%		
	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	90.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
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%	19.0%	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	80.0%	9.0%	9.0%	
	いいえ : 0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	14.0%	9.0%	
	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	80.0%		14.0%	
	どちらともいえない : 4.0%	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	85.0%		14.0%	
	どちらともいえない : 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	80.0%	9.0%	9.0%	
	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	66.0%	9.0%	23.0%	
	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	社会福祉法人愛寿会
事業所名称	社会福祉法人愛寿会西綾瀬在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都足立区西綾瀬3丁目2番1号西綾瀬在宅サービスセンター
事業所電話番号	03-5681-2020

## 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 安心、安全、明るい施設! いつも笑顔であなたのそばに!</li><li>2 温かい心といたわりの気持ち、充実した快適なサービスを一丸となってお届けします。</li><li>3 地域のみなさんと手を繋ぎ、豊かな社会づくりに貢献します。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用申し込みから利用までの期間短縮による本人・家族の負担軽減

利用申込書予約票の段階で本人の心身の状態、医療に関すること、希望するサービス等を把握し、初回訪問で契約とサービス担当者会議を同一日に設定して、必要と希望があれば、契約の翌日から通所できる体制を作っている。相談員は全員が介護支援専門員との連絡調整から契約までの業務を同じレベルでおこなえるように育成指導している。また、翌日通所の場合には、その利用者と初めて接する非常勤職員にも最小限の必要な情報を要約した資料を作成して伝えるとともにその日のリーダーがフォローしている。

### ・広いデイルームを活用した機能訓練やアクティビティ

当事業所ではデイルームと食堂が一続きになっており、到着時にはテーブルのある食堂で休憩しお茶を飲み、次の軽体操で椅子だけのデイルームに移動する。また、入浴やトイレに行く際には廊下も含めてかなりの距離を歩くことになり、このすべてが歩行訓練と位置付けている。さらに、アクティビティは参加を強制するものではなく、体調や気分により希望しない人は広いデイルームを活用して別の活動をおこなうことが出来る。その時には別の職員が担当する。また、個別の機能訓練や入浴後の休養も並行しておこなっている。

### ・地域に根差した高齢者の自立支援施設を目指したさまざまな取り組み

西綾瀬という地名の名称を持つ事業所として、介護保険法の自立支援を实践する地域に根ざした施設を目指して、さまざまな取り組みをしている。区の委託事業である「初めてのらくらく体操教室」に会場を提供し、職員が講師を務めている。併設の地域包括支援センターのおひさまカフェに大会議室を提供し、多くの地域住民を迎えている。併設事業所職員と合同で定期的に施設周辺の清掃を行い、地域の人々と顔の見える関係を築いている。地域との関係強化は職員の意識改革、専門性向上にも良い循環が期待される。

さらなる改善が望まれる点

### ・業務マニュアルの改訂と活用

常勤業務及び非常勤業務マニュアル等の総合マニュアルの他、送迎・食事介助、排せつ・入浴・移動等の各業務マニュアルが定められ、マニュアル集として勤務室に配置されている。しかし、業務の見直しがマニュアルに反映されておらず、また、日常的に活用されているとはいいがたい。マニュアルは、単に業務の手順を示すものではなく、新人職員のみならずベテラン職員も日々の業務を振り返り、事業所全体の業務の標準化が保たれているか、業務の改善の必要があるかを検討するためのものであり、「ケア会議」での議題にする等日常的な活用を期待する。

### ・行事参加のほかにボランティアの活動の場を広げる工夫が望まれる

ボランティア講師のほか、近隣の3つの保育園は行事の際、歌を披露しに来てくれ、お返しに利用者はカードをつくって渡すほか、デイルームが広いので一緒に運動会もして交流を深めている。近くの高校では夏休みの課題の一つとしてボランティアに来て二人一組でレクの手伝いや話し相手をしてくれるので、毎所長がボランティア活動や認知症などについて講義をしに行っている。ただ、日常的に利用者が一般の地域住民とふれ合う形でボランティアを受け入れることも、利用者の人間関係や社会性を広げるために必要ではないだろうか。検討課題とされたい。

**・事業所内のコミュニケーションのあり方のさらなる工夫**

事業所は社会福祉施設から介護保険施設へと転換する中、介護保険法の理念である自立支援に関して高い専門性を発揮する施設をめざしており、28年度事業計画もその理念に沿って策定されている。法人内の施設間で異動のある常勤職員とベテランを含む多数の非常勤職員という構成の中で会議の持ち方や業務日誌の複数作成など情報の共有化を工夫して、利用者の満足度の高いサービスを提供している。しかし、職員自己評価では相互理解の不足を指摘する声があるので、組織内の意思の疎通を図る方法のさらなる工夫が望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・すべての職員の専門性を高めるための会議の持ち方の工夫や所内研修を実施している**

利用者のニーズに即応するため、職員の専門性を高める必要があるとして会議のあり方の工夫、所内研修に力を入れている。常勤職員は、全員が相談員業務を同等のレベルで行えるよう介護支援専門員資格の取得を奨励し、「常勤会議」で意思疎通をはかっている。非常勤職員は、「ケア会議」で利用者理解や支援についての意見交換、レクリエーションの担当等で主体性・専門性を高めている。また、認知症ケア、接遇、最新の介護技術等喫緊の課題について、常勤職員が講師となる所内研修を同一内容で2回実施して非常勤職員も全員参加できるようにしている。

**・利用者の意見を常に取り入れ、おいしいと食べてもらえる食事を提供している**

食事は施設内調理で、20年来同じ業者がおこなっている。献立は委託会社の管理栄養士が作成するが、厨房の責任者が食事中に利用者の様子を観察し意見を聞いており、以前に不評だったものや生野菜など高齢者向きでないものは変更するようにしている。利用者の中には一人暮らしも多く、朝食や夕食を簡単に済ませている人もいることから、しっかりした味付けでおいしいと感じるような食事を提供することを方針としている。食事の開始、中止や内容の変更は直前でも断らないようにしている。また行事食も担当職員と献立を検討し、試作して提供している。

**・機能訓練基本計画を全員に作成しそれに基づき個別に訓練している**

当事業所には週3日4時間勤務の作業療法士が勤務しており、初回通所の際に一人一人と面接し、腰痛がある、歩行が不安定など面接記録の情報も含めて、全員に機能評価をし機能訓練基本計画書を作成している。デイルームには、上肢訓練の滑車やホットパックなどが備えられ、個別の機能訓練基本計画のメニューに従って作業療法士または看護師が、レクリエーションや趣味活動と並行して個別に全員におこなわれて訓練実施報告書に記入されている。また介護職員に対して見守りや片マヒの人の支え方などの介助方法の指導、助言をおこなっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/91

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	88.0%	5.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	11.0%		
	いいえ：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	97.0%			
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 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	70.0%	23.0%	5.0%	
	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	79.0%	14.0%		
	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	79.0%	8.0%	11.0%	
	いいえ：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	5.0%	11.0%	
	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	82.0%			
	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	55.0%	14.0%	29.0%	
	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	79.0%	5.0%	14.0%	
	いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	70.0%	8.0%	20.0%	
	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	82.0%	14.0%		
	どちらともいえない：2.0% 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%	8.0%	17.0%	
	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%	8.0%	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	61.0%	17.0%	5.0%	14.0%

# 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	株式会社リハビリスト
事業所名称	リハビリストホーム南花畑
事業所所在地	東京都足立区南花畑4丁目8番3号
事業所電話番号	03-5851-8317

## 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) 創意工夫 2) 最善を尽くす 3) 希望・勇気・思いやりを持つ 4) 地域 5) 福祉と健康を補完
	社会に貢献

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・外部の目を入れながら事業所の運営やサービスの質向上に取り組んでいる

経営層は事業所の運営やサービスの質向上のため、第三者評価を受審し実践している取り組みを検証している。課題は自己評価などからも認識しており、事業計画の策定やマニュアルの見直しなど、着手しているものもある。また、利用者のニーズの把握に努め、送迎時や日常の関わりのなかや、ケアマネジャーなどから聴き取り、サービスに反映させている。経営層と職員が共通理解のもと、さらに質の向上に取り組むことが期待される。

### ・利用者と職員が一体となってサービス利用・提供に取り組んでいる。

リハビリストホーム南花畑は、その名のように、身体的な機能の維持はもちろんの事、精神的な安定と回復に主眼を置きサービスに取り組んでいる。そのため、利用者の希望を可能な限り受け入れたケアやりハビリをおこなっている。利用者と職員の関係は良好で、利用者の表情や会話からもうかがい知ることが出来た。職員は利用者の状況を把握しながら、利用者への声かけも十分におこなっていた。ワンフロアという環境的な制限もあるが、限られたスペースの中で更なるサービスの充実が望まれる。

### ・利用者のニーズに沿った安全な送迎に努めている

安全な送迎に心がけ時間等は利用者のニーズに沿った対応を実施している。3台の送迎車を利用して、車酔いなどがある利用者には、ルートや送迎の順番、時間などを工夫し、短時間になるような配慮をしている。また、利用者の送りでは待ち時間が出来るだけ短くなるように工夫しているが、やむを得ず待ち時間が生じた場合には、テレビやカラオケなどを使用して楽しめるように配慮している。送迎を担当する職員には乗務時に、乗務点呼表を使用し健康状態や飲酒の有無など確認し、安全な送迎が出来るような方策をとっている。

さらなる改善が望まれる点

### ・経営層と職員は共通認識のもと事業所の運営に取り組むことが望まれる

組織の運営体制を整備し、職員会議やケース会議などの実施や、情報共有の仕組み作りが望まれる。現状では定期

的な会議が実施されず、SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）を活用した指示や連絡となっている。時間を工夫し会議をおこなうことや、情報は会議録や連絡ノートなどで記録に残すことが必要と思われる。経営層と職員が共通認識のもと事業所の運営に取り組むことを望みたい。

**・職員の働きがいを向上させる取り組みに期待したい**

人材確保や定着を課題としており、職員の確保に尽力している。職員の定着のためには働きがいを向上させることが必要と思われる。職員の気づきや工夫を利用者サービスに反映させたり、業務を通じて達成感をもってもらったり、自己実現に向けての支援も期待したい。また、職員が主体的に活動することができるような体制づくりなども検討されたい。職員にとって働きがいのある職場環境を整備し、人材確保や離職の防止につなげて欲しい。

**・事業所の情報発信の一つであるパンフレットの充実を図る**

現在のパンフレットの構成は、プログラム（リハビリリスト体操、カラオケ、個別機能訓練など）、提供曜日と時間、案内図、見学説明申込書となっている。必要最低限の項目はあるが、これに加えて、リハビリストホーム南花畑の目指している事や事業所の理念、更には、利用している利用者の声などを加えて、より充実したものにすることが必要である。更には、事業所独自のホームページを開設する事で事業所の情報発信が多角的になり、利用者の増加につながる事が期待できる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・法人の研修体制があり必要な職員を派遣している**

本部の研修体制が整備され年間でスケジュールが組まれており、最近では同一グループの他事業所と合同研修に必要な職員を派遣している。また、研修情報は相談室に貼り出し受講を促している。なお、事業所内の勉強会なども企画し、学び合う場を設けることも期待される。

**・事業所の取り組みを居宅介護支援事業所に報告し、新規利用者紹介につなげている**

施設長は各居宅介護支援事業所を訪問して、リハビリストホーム南花畑の日頃の活動などを紹介している。そういう積極的な取り組みを通して、顔の見える関係を作る中で、新規利用者の紹介につなげている。その結果、新規利用者が増えてきているという成果が生まれている。

**・利用者に合った機能訓練やレクリエーションを実施し明るい雰囲気大切にしている**

利用者一人ひとりに対して、本人の希望を取り入れながら日常生活に生かせるような機能訓練やサービスを実施している。利用者同士が元気に会話を楽しみながら折り紙などをしたり、食事の場面なども職員とのたわいもないやり取りをしている姿からも雰囲気の良さを感じた。今後もさらに入浴や排せつ、食事、アクティビティ、機能訓練、送迎など、利用者のニーズは多様化し、希望も増えてくることが考えられる。個々の希望や身体的状況に応じながら集団での活動もおこない、利用者の普段の生活にも生かせるようにしたいと考えている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/41

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%	8.0%	8.0%	いはいえ：4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	54.0%		37.0%	どちらともいえない：4.0% いはいえ：4.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	87.0%			どちらともいえない：4.0% いはいえ：4.0% 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	50.0%	29.0%	8.0%	12.0%
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	70.0%	16.0%	8.0%	いはいえ：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%		8.0%	どちらともいえない：0.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%			どちらともいえない：4.0% いはいえ：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	83.0%	8.0%	8.0%	いはいえ：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	79.0%	8.0%	8.0%	いはいえ：4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%			どちらともいえない：0.0% いはいえ：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	87.0%		8.0%	いはいえ：4.0% 無回答・非該当：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%	8.0%	8.0%	どちらともいえない：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	75.0%	16.0%		いはいえ：4.0% 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	83.0%		8.0%	いはいえ：4.0% 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	58.0%	12.0%	8.0%	20.0%

# 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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	デイサービスセンター扇
事業所所在地	東京都足立区扇1丁目52番23号ゆうあいの郷扇
事業所電話番号	03-3856-1144

## 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）	法人では「利用者の心の声に耳を傾け真のニーズに沿った対応を行います」など4項目からなる「利用者への姿勢」と「チームでケアにあたることの大切さを認識し、互いに支え合い助け合いながら仕事に取り組みます」など4項目からなる「仕事への姿勢」の2分野の行動指針を設けています。さらに上位概念として法人理念、「最高に価値あるものをすべての人に～地域に信頼される施設を目指して～」があり、運営理念として「相手の立場で見る・聴く・考える」あるいは介護保険法の基本的な理念である自立支援の考え方を反映させた「その人がその人らしく生きること」をあげています。経営理念として、顧客という意識が少ない中で顧客満足についても力点を置く必要があるとの考えから「卓越したケアサービスによる顧客満足」あるいは業務改善という点に関しても、「効果・効率を考えた弛まぬ業務改善」をあげ、仕組みとして業務の改善に常に取り組むことを求めています。社会福祉法人のあるべき姿については、「地域の中の存在として、常に地域との連携を図り、地域住民の生活を支援しなければならない」など4項目にまとめています。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の意向を反映したサービス提供を実施しています

事業所では、ご利用者の日々の活動状況をご家族に伝えると同時に、ご利用者やご家族の意向を踏まえた支援に取り組んでいます。従来、入浴は週2回決まった曜日しか行っていませんでしたが、ご利用者からの要望を踏まえ、昨年10月からはご利用者が希望日はすべて入浴が可能となるようサービスを拡充しました。入浴時に流すBGMも職員の選曲ではなく、ご利用者の選曲に配慮するなど細かい気遣いも評価することができます。また、昨年実施できなかった近隣公園での花見の実施などご利用者の要望に沿ったサービスの実施が評価できます。

### ・積極的な情報提供は、デイサービスを知らない方々だけではなく、ケアマネジャーへの情報共有にも役立てられています

法人共通広報誌、ホームページ、施設共有パンフレット、事業所独自のパンフレットとブログを活用し情報提供を行っています。事業所独自の手作りパンフレットは、一日の流れ、行事や送迎時の様子等、場面毎に写真入りで紹介され、デイサービスを知らない方々にも、分かり易い作りになっています。「近況報告です」や「デイサービスセンター扇を紹介させていただきます」は、利用可能日や1年間の活動内容や設備が写真で掲載され、ケアマネジャーへの情報共有にも役立てられています。リアルタイムでのブログ更新も含めて、積極的な情報提供となっています。

### ・利用者の状態による活動参加や休養および入浴方法の変更、服薬管理や医療連携など看護職と介護職の連携により適切に対応されています

利用者の健康状態は連絡帳や迎え時に家族等から情報を得ています。個別通所介護計画に基づいた支援にあたり、バイタル表やケース記録を確認し、その日の利用者の状態に配慮した支援を行っています。時間を置いたバイタル測定や観察により、無理のない活動参加、休養や臥床、負担のない入浴方法に変更など、適切な支援を行っています。



服薬を要する人の確実な服薬管理、状態変化に応じた家族や医療機関への相談など、看護職と担当介護職の連携により健康管理体制がとられています。また、看護職は機能訓練指導員と協力して健康体操を毎日行います。

さらなる改善が望まれる点

・**ご意見箱の活用などさらなるサービス向上への取り組みを期待します**

事業所では、サービス開始契約の際、重要事項説明書で苦情解決のための制度と窓口について説明しています。また、施設長・デイサービス責任者および職員が頻繁に利用者へ声をかけて対話することにより、ご意見を広く受け入れ苦情となる前に改善を行っています。これに加えて、ご利用者やご家族が気兼ねなく苦情や意見を申し出ることができるよう「皆様の声を聞かせ下さい」とのメッセージと共にご意見箱を施設入り口の受付近くに設置しています。ご意見箱への投書が今年度は現在のところゼロであり、ご意見を求める工夫が期待されます。

・**事業所が地域の一員として役割を担える開かれた活動に取り組んでいくことを願っています**

事業所では、積極的にボランティアや学生の体験実習、近隣の学校や保育園等との交流を行っています。利用者は、2か所の保育園の歌の披露、近隣中学校の吹奏楽部の演奏会、高校のチアリーダーの演技披露、中学校の体験学習、ボランティアによるフラダンス披露、下膳・配膳、傾聴、行事サポート、掃除、草むしり等の地域ボランティア等、多くの活動等により、地域の様々な人との交流の機会を得ています。今後、地域の避難訓練等への参加や、事業所が、地域の一員として役割を担える開かれた活動に取り組んでいくことを願っています。

・**運転業務職員の会議を定期開催し安全な送迎を実施していますが、感染症対策の観点から、さらなる取り組みが望まれます**

運転業務職員の会議では、利用者負担のない送迎を目指して、職員の連携によるコース点検や乗降介助、利用者の状態確認および緊急時の連絡体制を備えて、安全走行に努めています。感染症対策委員会より感染症について発生予防、蔓延防止等がマニュアル化されています。利用者には、迎え乗車から送り降車まで、センター内と同様の感染症対策を要します。インフルエンザやノロウイルス等の発生予防並びに発生時の初期対応の用意が車中に確認できませんでした。感染症予防の掲示や会話、嘔吐物処理セットの用意等の取り組みが望まれます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**利用者の入浴についての希望にはできるだけ応えるようにしています**

浴室は、一般浴とリフト浴があり、昼食時間を除いて、通所開始から帰宅前まで、毎日25名程の入浴介助を行っています。体調不良で通所利用できない場合は希望日に振替入浴を受け付けるなどして、利用者の入浴希望には全て応えています。また、入浴をより楽しい時間とするためには、演歌やクラシックなど音楽をかけ、果物や花の香り及び暖色系の入浴剤等で演出しています。入浴後には冷たいお茶を、廊下のベンチでゆっくり味わっています。さらに、同性介助の希望にはできる限り対応して、利用者の希望に応えています。

・**行事、機能訓練活動および趣味活動が計画され、利用者は自由に選択して楽しんでいます**

納涼祭や敬老会、年忘れ会の行事、花見や初詣、買い物ツアー等の外出および活動は、週単位で計画しています。健康体操や各種ゲーム、機能訓練等は身体機能の維持向上を目指し、書道や俳句、製作等の活動および囲碁・将棋等は手指機能や脳の活性を目指しています。その日の予定は表示していますが、入浴や個別機能訓練、マッサージの後、利用者によっては、自由選択の趣味活動や利用者同士の会話で快適な時間を過ごしています。施設内の飾り製作やおやつ作りでは、希望者が積極的に作り、他の人が完成品を飾り、試食する等、楽しみを共有しています。

・**地域の意見を伺い、サービスを地域に還元していく取り組みを行っています**

事業所は特別養護老人ホーム・地域包括支援センター・訪問介護事業所等を併設する高齢者総合福祉施設内に位置しています。施設では施設長・地域包括センター・デイサービス・訪問介護の責任者が出席する「地域サービス課会議」を2か月に1回開催し、地域情報の交換を行っています。9月には認知症デイに関して施設長・デイサービス責任者・利用家族代表・近隣住民・地域包括センター代表者等が出席する「地域推進会議」を開催しました。また、デイサービスの機関誌「そよかぜ」を利用者・家族だけでなく、地域のケアマネにも配付し発信しています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/81

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	88.0%			
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：3.0%	無回答・非該当：3.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	7.0%		
	いいえ：3.0%	無回答・非該当：3.0%		
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%	
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%		
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	73.0%	15.0%	9.0%	
	いいえ：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	55.0%	28.0%	11.0%	
	いいえ：3.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%			
	どちらともいえない：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	90.0%			
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：3.0%	
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	59.0%	11.0%	26.0%	
	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%			
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：1.0%	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	80.0%	7.0%	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	88.0%		7.0%	
	どちらともいえない：1.0%	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	86.0%		9.0%	
	どちらともいえない：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	82.0%	5.0%	9.0%	
	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	61.0%	7.0%	5.0%	25.0%

# 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	社会福祉法人ウエルガーデン
事業所名称	ウエルガーデン伊興園
事業所所在地	東京都足立区伊興3丁目7番4号
事業所電話番号	03-5691-9501

## 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)利用者本位の質の高いサービスの提供 2)家族・関係機関との密な連携 3)地域との連携 4)人材育成と風通しの良い職場を作る 5)効率かつ安定した運営

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者一人ひとりに対する介護計画の作成

サービスの開始にあたり事前面接を行っており、家庭での生活状況（生活リズム）・家庭環境・就業していた仕事等について聴取し、その内容を詳細にフェイスシートに記載している。また、必要に応じて看護師が同行し、ADL、既往歴、服用管理の確認を行い、医療面でも本人や家族が安心できる「通所介護計画」「個別機能訓練計画」を策定して利用者や家族の状況に応じて説明を行っている。また、施設見学も随時受け入れ、最初の不安感を減らすよう努めるほか、利用者の好みや得意なものを把握して、デイサービスの日課で要望に沿うように援助している。

### ・その人らしい生活を尊重した利用者本位のサービス提供

「利用者の意思の尊重」に重点に置いた、利用者本位のサービス提供は法人の経営理念の一つであり、各計画書を作成する際には、利用者・家族の要望や目標が反映されたものとなるように取り組んでいる。また、見直しは3か月に1度のモニタリングと6か月に1度の再アセスメントを基本にしており、ADL低下による状態の変化やその他の変化に対しても柔軟に対応ができています。さらに、認知症対応型においてはアセスメントツールに使用している「ケアマネジメントセンター方式」を継続して実施しており、パーソンセンタードケアに努めている。

### ・地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

地域包括支援センターと連携して「らくらく教室（口腔機能向上および栄養改善）」を実施するほか、地域の方や家族が高齢者や認知症を理解できるように「認知症サポーター養成講座」を開催している。また、定期的に多くのボランティアを受け入れて、利用者の支援に地域資源を活用することや近隣の小学校や中学校の体験学習や職業体験実習生・福祉関係の専門学校・大学等の実習生を受け入れることで、世代を超えた幅の広い交流が生まれるなど、地域福祉の拠点であるという自覚のもとで、高齢者への福祉に役立つ取り組みを行っている。

さらなる改善が望まれる点

### ・より快適な入浴を提供するための環境の整備

入浴回数に制限を設けることなく、希望があり体調不良がなければ、利用都度、入浴できる体制となっているため、入浴を希望する利用者が多く、本来ならゆっくりと入浴を楽しんでもらいたい所ではあるが、急がせてしまうこともあり、快適な入浴を提供できていない時がある。また、浴室を設置して十数年経ており設備の老朽化も進んできているので、環境を維持することに思わぬ手間がかかり、職員の負担も大きくなっている。利用者に対して安全で安心して入浴できる環境を提供するため、全面的な改築等を視野に入れた検討がなされることに期待する。

### ・アクティビティを充実させる体制づくり

毎月、時節に合った季節行事を計画しているほか、普段の活動では多数の趣味活動とクラブ活動、認知症対応型には回想法などの利用者に配慮したプログラムを用意して施設で過ごす時間が楽しく快適になるよう工夫している。しかしながら、それらの活動に対しての準備が不十分になることがあり、結果として利用者の意向に添うことが出来ない時があり、また、今は手工芸やカラオケが主な活動内容となっていることから、外出や体を動かす運動系の活動やじっくりと趣味を楽しめる活動などアクティビティを充実させる体制づくりが必要であろう。

### ・人材の確保

人材の確保には法人全体で早い段階より動き、新卒職員確保に向けて学校へ募集要項を送付して説明会を開催しているほか、その他の採用にも求人広告等に力を入れている。採用面接は施設長・現場責任者を加え、複数の視点から観察し、能力・適性等を判断し必要とする人材の確保に努めている。しかしながら、新しい福祉施設の増加などで、業界全体で人員不足がおきており、思うように人材を確保できない状況である。職員一人ひとりの業務負担も増加傾向にあるが、サービスの水準は絶対に維持する必要があり、職員の確保と育成が課題となっている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・稼働率の安定

広報誌「伊興園通信」を、利用者家族を始め、各区内事業所・地域包括支援センター・地元町会に配布や設置することで、介護サービスの内容や事業所運営状況をわかりやすく公表している。また、ホームページでの案内や事業所正面に設置した掲示板・町会回覧板を通して、事業所の取り組みや予定等を地域へ発信している。また、特別養護老人ホームに併設した複合施設として、介護予防・自立支援に取り組んでおり、地域での存在感と親しみやすさをアピールして、見学者の随時受け入れや相談に応じることで、利用者を確保して稼働率を安定させている。

### ・ホームページの充実

インターネットを利用した情報収集が一般化していることから、施設見学希望者などでも、前もって情報収集していることが当たり前となっており、ホームページの充実に関しては、法人で力を入れて取り組み、今年度リニューアルが行われた。各事業所の紹介のほか、施設内のサービスを部門ごとにまとめ、利用希望者が必要としている情報を入手しやすくしているほか、写真や図表をふんだんに使うことでサービスに対するイメージを解りやすく伝えている。また、来園者にはパンフレットや広報誌「伊興園通信」等を使って、施設の内容を説明している。

### ・利用者の見守りを意識して支援をおこなっている

利用者が可能な限り住み慣れた地域で自立した生活が送れるように、介護予防・生活支援といったサービスを提供しており、栄養状態に指導が必要と思われる利用者には、管理栄養士が栄養指導をしている。また、昼食をピュッフェ方式で提供しており、おかずを見て・盛り付ける量を選んで・よそうことで「今から食事を摂る」意識を高めており、一つひとつの動作が自宅で生活するうえでのリハビリになっている。さらに、1日のスケジュールを自身で選択・決定することで生活に対する意欲をもって貰い、職員は「見守り」を意識した支援を行っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

85/145

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	72.0%	20.0%	5.0%	無回答・非該当：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	77.0%	9.0%	11.0%	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	84.0%	5.0%	5.0%	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	57.0%	30.0%	9.0%	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	61.0%	23.0%	10.0%	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	82.0%	10.0%	5.0%	無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	10.0%	5.0%	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	83.0%	5.0%	5.0%	どちらともいえない：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	72.0%	10.0%	14.0%	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	75.0%	15.0%	5.0%	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	78.0%	9.0%	8.0%	いいえ：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	68.0%	15.0%	14.0%	いいえ：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	74.0%	14.0%	7.0%	いいえ：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	12.0%	9.0%	7.0%
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	41.0%	18.0%	17.0%	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	社会福祉法人杉の子
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター中央本町
事業所所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号特別養護老人ホーム中央本町杉の子園
事業所電話番号	03-3886-0002

## 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)利用者様一人ひとりを大切にします 2)生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します 3)地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします 4)利用者様の尊厳を重視します 5)どのようなサービスを利用したいか利用者様の身になって考えサービス提供を行います

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・一人ひとりがその人のできることを生かした支援を大切にしている

できることは自分で行う「自立支援」を中心とした支援に取り組んでおり、その一環として朝の来所時に自分の上着をハンガーにかけてもらったり、以前は廊下に置いてあったラックをフロア内に入れ、上着の着脱をする際に捕まる棒を設置し、安全性、利便性、自立支援とが兼ね備わった環境を整えている。また、座席から離れた場所へシルバークーラーなどを片付けてしまっていたが、機能訓練士の提案で座席の近くに置き自立支援につながる座席レイアウトに見直し、本人の隣に置くように改善させている。

### ・自然にデイサービスへ馴染んで頂けるよう職員全員が受け入れ体制を万全にしている

利用開始前には職員とカンファレンスを行い利用者情報を周知し、本人の性格なども配慮した座席なども決めて万全の状態での新規利用者の受け入れを行っている。一番最初の利用時は環境の変化と精神的疲労感や身体的疲労感などを配慮し、ベットでの静養の促しも適宜実施している。利用開始前に家庭の訪問に行った相談員など見慣れた職員を新規利用者の近くに配置し、声かけしやすいようきめ細かい配慮も行っている。「また行ってみたい」と本人に感じてもらい自然にデイサービスへ馴染んでもらえるように、職員全員で受け入れ体制を万全にしている。

### ・利用者一人ひとりの全体像を捉えたフロアゾーニングへの健康に取り組んでいる

フロアのレイアウトを大掃除の際に改善し、様々な活動に配慮したゾーニングに変更している。排せつ介助を必要とする利用者についても、トイレへの移動の利便性だけを優先することなく、各種の支援がより円滑に提供できるような座席位置に変更している。日常の細かい異変に気づきやすいよう職員の近くへ座席変更するなど、利用者一人ひとりの状態に沿った配置替えにしたことは高く評価できる。パーソンセンタードケアの考え方をゾーニングに取り入れ、利用者本位の実現を目指している。

さらなる改善が望まれる点

### ・アセスメントは必要に応じて加筆修正し、利用者の最新情報を把握することが望まれる

事業所では6か月毎に計画書の見直しに取り組んでいる。また、長期休暇者や退院者については、都度サービス担当者会議に参加して、支援の方向性を確認し計画書を修正している。計画書を見直す際にはアセスメントの見直しに

も取り組んでいるが、アセスメントによっては記載内容も含めて情報量の差異が見受けられた。アセスメントは、利用者情報を把握する際の基本であることを踏まえ、必要に応じて加筆修正することが望まれる。

**・手順書やマニュアル・実践研修の取り組みに期待したい**

冬の時期には感染症などの対策として、感染症グッズなども車内に常備してある。感染症のマニュアルなどもあるが、車内で嘔吐があった場合を想定して職員同士でシュミレーションや研修なども行うことによって、より臨場感のあるケアの実践につながると思われる。送迎バスからの昇降時の勉強会なども行っており、職員同士のスキルの差を縮めるための研修やマニュアルや手引き書などの見直しを検討している。送迎時に留まらずすべての業務においての安全対策のシュミレーション研修等が望まれる。

**・関係機関への積極的な情報提供を目指している**

事業所では毎月給付管理を行う際や、それ以外にも定期的に「空情報」を地域の居宅介護支援事業所に提供して、利用促進を促している。併設する他の在宅サービス、ボランティアなどを通じても利用情報を提供している。本年度上期は概ね前年同様の利用者を獲得できているが、曜日における差異もあるため、さらに利用率の向上を目指している。目標とする利用率を達成するために、地域のニーズを把握し、積極的な情報提供を目指している。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・見学時に情報を分かりやすく説明し、随時希望に応じた対応をしている**

ケアマネジャーを介し、利用見学の依頼があれば随時行っている。見学は午後の活動の場を見てもらい、実際の利用者の活動している場面と施設内の見学を一緒に行っている。また、事業所で行った行事やイベントに合わせた昼食内容もデイサービスだよりなど用いて案内している。実際の利用料金や送迎など細かい案内も説明し、本契約になった場合ご家庭を相談員とナースで訪問している。その際にもデイだより・料金表・施設パンフレット・持ち物・重要事項説明書・契約書等を持参し、説明責任を果たしている。

**・入浴支援のチェック表を作成し、細かい利用者情報の漏れがないように取り組んでいる**

利用者一人ひとりの入浴形態や細かい情報については職員任せになっており、誰もがひと目でわかるような手順書などの書式は用意されていなかった。それらの状況を踏まえ、誰が見ても分かるようなチェック表を作成したことは高く評価できる。このことによって、細かい支援も以前にも増して標準化できるようになり、安全で快適な入浴支援へと繋げることができている。入浴形態は個浴・一般浴・機械浴とあり、常に変化のある高齢利用者の身体状況に合わせた支援が実施されている。

**・休憩できる場所の清潔保持と活動支援のボランティアとの連携が取れている**

1日の活動の中で、利用者の体の負担軽減のための静養ベットが配置されている。今年度より、利用者が少し横になってもらえるベット配置も変更しさらに利用しやすく改善された。また、この静養ベットのシーツ交換のボランティアが参加してくれることになり、より快適にデイサービスでの時間を過ごすことができている。そのほか作業療法の一環である色塗りや、色鉛筆が揃っていなかったり色鉛筆が削れていなかったり、職員の業務で追われて行き届かない部分のサポーターとしてもボランティアの支援を受け、利用者の活動のやる気にもつながっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/62

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%	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	86.0%	8.0%	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	95.0%		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	65.0%	23.0%	6.0%	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	73.0%	23.0%	いいえ：0.0%	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	95.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：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	93.0%		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	78.0%	13.0%	6.0%	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	84.0%	10.0%	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	86.0%	8.0%	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	82.0%	13.0%	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%	13.0%	いいえ：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	82.0%	10.0%	6.0%	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	67.0%	10.0%	6.0%	15.0%