

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	社会福祉法人親和福祉会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター中野
事業所所在地	東京都八王子市中野山王3丁目17番2号中野団地17-2号棟
事業所電話番号	0426-55-2950

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) 「親和」および「利他のこころ」を常に意識し、サービス向上に努める。 2) 在宅生活への支援と個別ケア 3) 働きがいを持って成長できるような魅力ある職場づくり 4) 地域の健康福祉向上に貢献する 5) 経営の安定の中で利用者利益の優先

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域住民に健康福祉に役立つ取り組みを行っている

センターが大切にしている考えのうち、「地域の健康福祉向上に貢献する」という記述がある。今年度の事業計画目標の部署テーマに「地域連携の拠点として、地域から信頼され必要とされる施設を目指す」が掲げられている。その実践として、施設を開放して専門講師の下で地域住民の健康体操を開催し、昨年度は、98回開催・延べ2,160人が参加。地域公開講座では、「アロマの効能とアロマスプレー作り」を開催、20名の参加があった。また、地域の男性を対象に「男の料理教室」も開催。地域の独居高齢者5名に昼食配食サービスが行われている。

・利用者の食事に対する満足度は、95.9%と高く、行事食・イベント食など楽しみなランチを提供している

食事は、利用者にとって楽しみな一つで、彩りよく、美味しいランチは継続して通所する一因にもなっている。今年度の利用者調査の食事に関する満足度が評価項目中一番高くなっている。自由意見では「おいしい」「通所するのが楽しみ」などの意見が多数見られた。通所するごとにポイントがたまり、カードが一杯になれば外食できるなどの楽しみを作っている。敬老会の松花堂、秋の味覚のメニュー、石狩鍋、新年会の松花堂、和菓子バイキング、利用者のお作りのおやつなど伝統的な行事食や季節を感じることができる食事を提供し、高い評価となっている。

・活動プログラムが多彩で豊富であり、利用者は活動を楽しみ充実した時間を過ごしている。プログラムには利用者の意思が反映されている

毎日の活動が充実している。機能訓練を図るものとしては毎日のリハビリ体操や口腔体操の他、希望者には転倒予防体操を実施している。訓練室には電気足浴器等もありリラックスできるようにもなっている。趣味活動は三味線、尺八、映画、フラワーアレンジメント、回想法、エステ、アロマ、ハーモニカ、書道、書画、絵手紙、パステル画、折り紙、カラオケ等と実に豊富である。利用者は選択して楽しむことができている。また外出のプログラムも充実している。これらは利用者懇談会等で利用者の要望を聞き取りながら、職員の連携のもと実施されている。

さらなる改善が望まれる点

・マニュアルは作成されているが、編集方法に工夫が求められる

マニュアルのすべてが一冊のクリアファイル（厚さ10cm程度）にまとめられ、スタッフの事務所に置かれている。活用するときには、すべてが一覧できる点は便利であるが、複数の人が同時に利用する場合は、使用しづらい面がある。ファイルには見出しがついているので、必要なマニュアルを探すことはできる。だが、職員が自身の関連マニュアルを日常的に活用するには、例えば業務分野ごとにファイルを分けるような工夫が求められる。また、マニ

アルと手順書は、分かりやすく整理することが望まれる。

・研修においてセンターが特に改善したいと思っている点の実現を期待する

センターが特に改善したい欄に「職員一人ひとり目標を持ち積極的に研修等に参加し、仕事への責任の意識向上に努める」とある。センターは、同じ内容を部署テーマとしても掲げている。これを実現させるには、そのための仕組みができていないかが重要であると考えられる。例えば、初めに、毎年職員各自から目標について記述した文書が提出されていることが必要である。その目標が半期ごとに点検されているかを、面接もしくは文書で確認する必要がある。その際、目的が達成されるよう支援されているか、といったような仕組み作りが求められる。

・利用者個々の生き方、暮らし方に合わせた自立を支援をしながら、その人らしい生活の実現のために、さらなる、個別ケアの推進が望まれる

経営方針の中で、その人らしい生活のために、「個別ケアの充実」を掲げている。居宅介護支援事業所からのケアプランと連動して、センターの通所介護サービス計画書が作成されている。センターの支援は「実行表」で行い、支援に漏れがないような仕組みとなっている。センターでは、豊富な活動メニューと美味しい食事を軸に、継続した支援が日々、楽しく実施されている。今後、利用者個々の生き方、暮らし方に合わせた自立支援を提供して、その人らしい生活の実現のために、さらなる個別ケアの充実に向けた実践が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・手づくりの美味しい自慢の食事作りを通して、食事サービスの向上に努めている。

センター直営の食事サービスは、手づくりをモットーに食べて美味しい、センター自慢の食事とおやつを提供し、陶器の食器にこだわり、食欲をそそる配膳である。利用者の満足度は非常に高くなっている。利用者調査の自由意見では、「おいしい、彩りが良い」と、ほとんどの利用者が話している。要望に応える献立の工夫や四季折々の行事食など多彩である。毎月実施している「食事検討委員会」では多職種協働で、日々の食事のサービスの向上に努めている。また、通所の度にポイントがたまるカードを利用した外食会を昨年度16回、57人が楽しんでいる。

・機能訓練が日常的に行える職員体制や健康用具等が整い、活動内容も充実している

毎日リハビリ体操や口腔体操は利用者全員で実施している。希望者には転倒予防体操も行っている。作業療法士のもと15分程度マット体操を行うので身体の機能向上や維持に役立っている。マッサージも本人の要望があれば体調を確認の上、受けることができる。常に作業療法士、マッサージ師、看護師、ワーカーが連携を取り、利用者の健康維持に取り組んでいる。訓練室も活動のフロアとつながっているので利用者は容易に行き来ができ、相談もしやすい。また、家庭用エアマッサージ器や電気足浴器が設置され心身共にリラックスできる憩いの場になっている。

・利用者が地域住民といるような場で交流がもたれている

事業所は、利用者が地域住民と交流する機会を積極的に取り組んでいる。団地内に事業所があることから、自治会と合同で利用者が作った作品も含めて合同の作品展を開催した。また、自治会主催の夏祭りやその他行事に参加している。また、地域から月に100人以上のボランティアが来所している。このボランティアが講師として絵手紙・編み物・書道などを開催し、利用者の趣味活動に花を添えている。中学生吹奏楽部の演奏もあり、学生との交流もある。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

98/140

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%	8.0%		
	いいえ：0.0% 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：2.0% いいえ：1.0% 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	83.0%		12.0%	
	どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	84.0%	7.0%	8.0%	
	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	63.0%	15.0%	8.0%	13.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：4.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%		5.0%	
	いいえ：1.0% 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%		15.0%	
	どちらともいえない：2.0% いいえ：1.0%			
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%	6.0%	20.0%	
	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%			
	どちらともいえない：4.0% 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	88.0%		7.0%	
	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	57.0%	7.0%	14.0%	21.0%
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	52.0%	12.0%	13.0%	22.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	8.0%	15.0%	
	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	36.0%	9.0%	28.0%	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	社会福祉法人東京玉葉会
事業所名称	青陽園デイ・ケア・センター
事業所所在地	東京都八王子市川口町1543番
事業所電話番号	042-654-2110

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) 安心・安全な運営に努める。 2) 社会・利用者のニーズに的確な対応に努める。 3) 事業の安定的・効率的な運営に努める。 4) 職員の知識・技術の向上と職場の活性化に努める。 5) 地域、後援会との連携に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人ひとりの状態に沿った自立支援を促すことに力を入れている

事業所では利用者一人ひとりの「できること」に着目した支援に取り組んでおり、昼食時のテーブル拭き、食後の下膳、おしぼりたたみ、畑での園芸作業などを心身状況に沿って積極的に取り組んでもらえるようにしている。またレクリエーションの一環として、職員と一緒に育てた野菜を使用して昼食のカレー作りなどにも取り組んでいる。普段家庭ではやらないことを皆で役割分担し、さらに男性利用者も参加できる工程を取り入れて参加を促している。それらの様子は会報紙「かわら版」によって広報されている。

・各種のチェック表や連絡帳によって状況を詳しく記録し伝えている

事業所では業務日誌をはじめ、通所ごとにバイタル、食事摂取量、入浴、排泄、整容などの支援内容を記録しており、それらの情報をもとに利用者全員を対象とした連絡帳に要点を記載して家族に伝えるようにしている。さらに、家族には送迎時の口頭による申し送りによって詳しく伝えることを大切にしている。また、計画書の改定については、介護保険の更新時や状態が変化してサービス内容の変更が生じた際などとしており、その際にはサービス担当者会議を開催して関係者と連携を図りながら協議する流れとしている。

・職員の丁寧な対応は利用者・家族から高い評価の声が聞かれている

各種のプログラムへの参加・入浴支援の提供などは、無理強いすることなく利用者の意向を尊重した支援に努めている。また利用者個々の嗜好については、連絡ノートに記載することで共有化に努めている。利用者調査の、「職員は気遣いしてくれるか」、「言葉遣いや態度は丁寧か」、「プライバシーに配慮されているか」の設問に関しては、高い満足度が得られている。また、自由意見欄にも、丁寧な対応に関する評価の声が聞かれている。

さらなる改善が望まれる点

・到着後や帰宅前の時間帯を有効に活用することを検討されたい

1便が到着してから最終便が到着するまでの時間帯は、バイタルサインのチェック、水分補給、利用者同士や職員との会話、個別の趣味活動などで過ごしてもらうようにしている。また、帰宅便が開始してから最終便までの時間帯は、1日の疲労などを考慮して適宜休んでもらったり、到着時同様の利用者同士や職員との会話、個別の趣味活動などで過ごしてもらうようにしている。ただし、介護場面の観察や施設見学を行った際には、手持無沙汰の利用者も見受けられた。さらに、個別のプログラムを充実するなど、それぞれの時間帯の活用を検討されたい。

・事業所の特長を分かりやすく伝えることを一考されたい

現在、地域の約20か所の居宅介護支援事業所から紹介を受けサービスを提供しており、それらの事業所や地域包括支援センターにも定期的に「空情報」を提供している。本年度上期は前年比で利用率が下がっていることを踏まえ、さらに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た情報提供を課題としている。地域への情報提供の仕組みを確立することや、事業所の特徴を分かりやすく伝えることで、地域の事業所間のコミュニケーション作りや新規の利用者の獲得にもつながると考えられる。

・業務の標準化を図るために手引書などを設けることも検討されたい

事業所では業務の標準化を図るために各種のマニュアルを設け、職員がいつでも確認できるように職員室に常置している。また、日々の申し送りによって利用者情報を共有化し、それぞれの職員が同様の対応ができるようにしている。さらに、職員が標準化した支援ができるように、利用者一人ひとりの手引書などを設けることも検討されたい。更に安定した支援が提供できると考えられる。送迎時の緊急事態対応についてもマニュアルの改訂に加え、講習会への参加や勉強会の開催を検討されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・各種の食事形態を用意し適切に食事が摂取できるようにしている

利用開始時には自宅での食事形態、嗜好、禁止食品などを詳しく把握しており、利用者一人ひとりの状況に即して食事を提供できるようにしている。食事形態としては、主食3種類（米飯、粥、ミキサー粥）、副食6種類（常食、軟菜、きざみ食4種類、ミキサー食）、療養食などを用意しており、状態によっては当日でも食事内容を変更して適切に栄養が摂取できるようにしている。また、週単位で複数回通所している利用者を鑑み、月・木、火・金、水・土は別メニューとするなどの配慮に心がけている。

・安心して安全な入浴支援に取り組んでおり、利用者や家族からも高い評価を得ている

事業所では寝たまま入れる特殊機械浴と一般浴（チェア浴）などの浴槽を設けており、様々な心身状況の利用者が安全・安心して入浴できるようにしている。専門の風呂担当職員を配置をはじめ、看護師によるボディチェックを毎回行い、異変などが見受けられた際には必ず特記事項を連絡帳などに記入し、家族と連携が図れるようにしている。また、入浴拒否が見受けられた際には、無理強いせず、時間や職員を変えて入浴してもらるようにしている。また、「デイサービスでは入浴する」という事例も報告されており、家族の負担軽減にも繋がっている。

・利用者の意向を適宜レクリエーションに反映されることに努めている

今年度より、毎月1回、「体のもみほぐし」と「アロマランプの体操」をはじめ、足浴などを楽しんでもらえるようにしている。リラクゼーション効果も高く、利用者からも高い評価を得ている。事業所では日頃より利用者との会話の中で、「どのようなことを求めているのか」を敏感にキャッチする事に力を入れており、できることから適宜取り入れることにしている。また、職員間での話し合い、「家庭ではできないことをデイサービスで楽しんでもらう」ことや、「自立支援の視点を取り入れる」ことを工夫している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/30

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	86.0%	9.0%		
	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	68.0%	27.0%		
	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：4.0% 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	68.0%	18.0%	9.0%	
	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	50.0%	40.0%	9.0%	
	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	90.0%	9.0%		
	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	86.0%	13.0%		
	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	90.0%	9.0%		
	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	54.0%	13.0%	27.0%	
	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	81.0%	13.0%		
	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	72.0%	9.0%	18.0%	
	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%	9.0%	13.0%	
	いいえ：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%	13.0%		
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	63.0%	18.0%	18.0%	
	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%	13.0%	13.0%	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	社会福祉法人一誠会
事業所名称	デイサービスセンター初音の杜
事業所所在地	東京都八王子市宮下町988番
事業所電話番号	042-691-8289

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)関係法令・基準を遵守し、コンプライアンスを尊重した運営を行うこと2)ご利用者が個人の意思と可能性が尊重され、自立したその人らしい生活を、地域社会で営むことができるよう援助すること3)事業の高い公共性と倫理性を自覚し、開かれた施設運営と経営の透明性に努めること4)地域社会への貢献と共生に努めること5)広い視野とプロとしての専門性を高めるため、研鑽と努力を惜しまず、常に介護サービスのあるべき姿を提示すること6)一誠会に寄せられる貴重なご意見ご批判などを真摯に受け止め品質マネジメントの有効性を継続的に改善し常に変化し続けながら、一貫した高品質のサービスを提供する一誠会ブランドを構築すること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・介護度の高い利用者や重度認知症利用者の受け入れ態勢を作っている

利用者の高齢化・重度化が進む中、当事業所はあえて介護度の高い利用者重度認知症利用者の受け入れを行っている。寝たきりの利用者や在宅酸素の必要な利用者、ベットtoベットの介護支援など難易度の高いサービス提供を行っている。受入れの段階から、事前の状況把握を行い、手順に従って正しくアセスメントを行い、スケジュールを定めて通所介護計画書を作成し、それぞれのプロセスをPDCAで進捗させている。課題があればその仕組みに戻って検討を行う。難易度の高いケアであるからこそ、職員のスキルアップにもつながっている。

・地域との交流を重視し、地域の声を聴き、地域に役立ち、地域の協力を得られるよう努めている。

地域の防災訓練や祭りに参加したり、施設の行事に地域の人々を招いたりして交流し、信頼関係を築いている。ボランティアの講師を招いてちぎり絵や華道クラブなどのクラブ活動に貢献してもらっている。今年も地域の方々を招いて餅つき大会を実施した。昨今はノロウイルスなど感染症の流行もあり、もちつきなどは施設等では自粛するようなことも聞かれるが、管理栄養士を中心に保健所の指導の下最大限の配慮を行いながら実施している。餅つきの様子はブログで紹介している。

・選択食を実施しており、利用日の朝に2種類の献立の中から好きなものを選ぶことができるなど、自己決定の場面を増やす取り組みである

選択食を実施しており、毎回副菜の2種類の献立の中から好みのものを選ぶ仕組みである。献立は和食、洋食、中華などバランスが取れていて、めん類やフルーツなどの提供もある。選択食を当日の朝選ぶことができるのは利用者にとって期待感も膨らむ取り組みである。厨房からは温冷配膳車にてデイルームに届き、温かいものと冷たいものを適温にて摂食できるように配慮している。加えて食事の際にはランチョンマットを敷いたり、箸置きを置いたりと食事を楽しむ工夫があげて和やかな昼食となっている。

さらなる改善が望まれる点

・組織として強くあるために、リーダー層や中堅社員の人材育成の仕組みづくりをはじめている

当法人は人材の育成、特に「次世代リーダーを育てるしくみ」作りに取り組んでいる。現在「21世紀委員会」を中心に将来経営幹部となりうるビジネスリーダーの育成に取り組んでいる。近い将来当法人が新規事業に取り組み大きく飛躍するための基礎になるからである。そしてもう一つ大切なことは実務的に事業運営を支える専門性豊かな職員を育成することである。法人では課長・係長クラスの中層層のスキルアップ、プロフェッショナル化を目指し、組織の人材の厚みを増す取り組みを行っている。この取り組みには今後多くの努力が必要となっている。

・ **情報発信は広報誌やチラシ配布、ブログなどにより充実している。ウェブページの更新にも期待する。**

広報誌「黎明」では寄せられた苦情とその具体的な対策公開しており信頼感に繋がっている。ウェブサイトでも施設長ブログ、デイサービスとグループホームのスタッフブログで情報発信されている。ヒヤリハット報告があるのも高く評価できる。しかしながら、デイサービスの空き状況を見ると2016年6月で止まっている。ヒヤリハットに関しては、件数だけではなく、その中身も具体的に発信されると信頼感をより一層高められることができると思われる。日常の出来事や動画を見る、園内・園外研修のページなどを最新の情報に更新することを期待する。

・ **安全な送迎を心がけていて講習受講なども行っているが、介護職員による送迎時には軽微なトラブルも多いのでさらなる配慮が望まれる**

送迎にあたってはアセスメントを実施し利用者の希望や体力などを踏まえて乗り降りの介助方法や座席の位置などを決めている。安全な送迎を心がけており、送迎時には運転手及び職員1名が添乗している。ドライバーは年に1回は法人が実施する安全運転講習会に参加して意識の向上に努めている。一方、介護職員による送迎も少なくなく、住宅街の送迎が中心であることから軽微な事故が多いなど課題も少なくない。また、送迎車には、携帯電話持参の他に体温計、救急セットなどを常設しているが、感染症予防として吐瀉物対応のキットなどの設置も望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **本人が望むように在宅生活の継続性に配慮した一歩踏み込んだ支援を心がけている**

利用者の在宅生活は多様であり、事業所はサービスを利用することで生活のリズムを持つことができ、また、社会との交流を持つことで暮らしの継続性につながると考えている。そのため常に在宅であることを踏まえた支援を心がけていて、予備の着がえの用意はもとより家での洗濯が困難な場合には、着がえの衣類をあらかじめ預かり、入浴回ごとに洗濯して保管するなどしている。また、送迎時には利用者や家族のニーズに応じ、家の中まで移動介助したり、独居の場合には戸締まりをすることもするなど在宅生活を支えていく一歩踏み込んだ支援である。

・ **利用者に個別機能訓練計画を策定し、機能訓練指導員による充実した訓練が行われている**

通所介護計画に基づき、利用者一人一人の個別機能訓練計画を立てており、3ヶ月ごとの見直しを行っている。事業所には常勤の機能訓練指導員が配置されており、さらに週1回来所する理学療法士がいるなど、機能維持・向上の活動面で充実している。機能訓練指導員が実施する毎朝30分行う体操は、利用者に馴染んでいて和やかで明るい雰囲気の中で行われていた。また、ホットバックを受けられる別室や玄関フロアには平行棒があり、日常的に機能訓練指導員による個別リハビリが実施されているなど、在宅生活の継続性を認識した取り組みである。

・ **施設で過ごす利用者のためにレクリエーションプログラムを増やし工夫をこらしている**

利用者が施設で楽しく過ごせるようにレクリエーションプログラムの充実に取り組んでいる。楽しくゲーム的要素を織り込んだ体を動かし運動をするプログラムや、体を動かさない麻雀や囲碁将棋等のクラブ活動など、利用者が参加したくなるような魅力ある新しいプログラムを数多く考案しようとしている。今後もボランティアのニーズを把握し、利用者の希望とうまくマッチングさせたいと考えている。これらのプログラムを増やすことにより、主体的に選択する幅が広がり、利用者の施設での過ごし方に変化が生ずることを期待している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/55

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	77.0%	17.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	11.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	77.0%	14.0%	8.0%	いはいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	51.0%	34.0%	5.0%	8.0%
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%	34.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	45.0%	20.0%	34.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	5.0%	5.0%	いはいえ：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	77.0%	11.0%	11.0%	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	65.0%	22.0%	11.0%	いはいえ：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%	11.0%	8.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	65.0%	22.0%	11.0%	いはいえ：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	65.0%	11.0%	20.0%	いはいえ：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	65.0%	22.0%	11.0%	いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	20.0%	8.0%	いはいえ：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%	25.0%	20.0%	いはいえ：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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター石川
事業所所在地	東京都八王子市石川町1920番
事業所電話番号	042-660-1121

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)社会福祉事業で社会に貢献をする 2)心に寄り添った望んでいるサービスを提供 3)ケアプランに添ったサービスの提供 4)パーソンセンタードケア及びレスパイトケアの提供 5)個々の能力・残存機能を重視し、自立支援の援助

全体の評価講評

特に良いと思う点

・パンフレットの内容が充実し解りやすくできています

利用開始時にパンフレット（施設案内）での説明や通所重要事項説明書、通所介護契約書を読み合わせ同意を得ています。見学者や関係機関などに置いている事業所のパンフレット（施設案内）は重要事項説明書や契約書の中から抜粋した項目や食事に関する情報やアクセスマップなどが記載されています。パンフレットにある食事に関する事では塩分早わかり表を明記し生活習慣病対策として減塩のポイント、食材、料理名に塩分量を記載し食事の改善、健康維持への貴重なアドバイスになっています。

・居宅介護支援のケアマネジャーとの信頼関係を大事にしています

事業所で作成している通所介護計画書は居宅介護事業所作成の居宅介護計画書がベースになっていますが、両者の意思の疎通が図られていますのでスムーズに介護計画書が作られています。事業所での利用者の活動状況は毎月モニタリング表で伝えています。苦情に関しても何かあればケアマネジャーに相談し速やかに対応しています。また、ケアマネジャーが利用者宅に訪問する場合、相談員に同行し家族などに直接会って状況確認を行っています。ケアマネジャーと事業所では信頼関係を大事にした関係が構築されています。

・行事が充実し利用者が楽しくできる環境が整っています

年間行事予定の中で、毎月一度、利用者全員で楽しめる行事を予定しています。曜日による隔たりが多くならないように3日に分けて行うように配慮し、1月の新年会や節分、ひな祭り、運動会など季節に合わせた催し物を職員一同が利用者が少しでも楽しめるように、様々なアイデアを出して企画し行っています。特に11月に予定されている仮想的な豪華客船の旅を満喫してもらおうと400枚のスライドや動画や壁いっぱいの絵などを使った大掛かりな催しで喜ばれています。また、入り口などの季節感を取り入れた飾り付けも職員の発案で行われています。

さらなる改善が望まれる点

・中重度利用者の受け入れを行っています職員さらなるスキルアップが望まれます

事業所では中重度者ケア体制加算を取得し受け入れる体制が構築されています。居宅介護支援事業所から要請があ

り、空きがあれば事業所では受け入れています。専任の看護師を置き対応していますが、それに対する職員の意思が高いとは思われません。事業所では職員の資質向上に積極的に取り組んでいます。研修計画の接遇マナーの中でそれなりの学習は行われていますが、職員には中重度利用者に対する介護技術ばかりでなく医療面でのスキルアップも望まれます。

・各種記録等の転記作業の負担が大きく軽減化が望まれます

利用者数が多い日には定員50名近く、認知利用者を含めればそれ以上の人が事業所を訪れます。個々の利用者のバイタルなどの健康状況、施設での様子、通所サービス計画のモニタリングなど、多くの記録が随時当日のリーダーの元に集められ記録しています。更に個々の利用者の連絡ノートを含む複数のフォームに転記する作業が手作業で行われています。限られた時間の中で膨大な数の記録・転記を正確に行なう負担は大きく複写やパソコン導入により一連の転記作業を軽減することで更に利用者に寄り添うことが期待されるため負担軽減策が望まれます。

・設備の老朽化に伴う設備面の見直しが望まれます

日によっては利用者の半分が車いす使用者でその多くが入浴を希望されている状況の下、座位のまま入浴のできる中間浴の利用者も増えていますが、設備の老朽化に伴い都度メンテナンスを行なっていますが、その部品の入手すら困難な状況になっています。ストレッチャータイプの機械浴もありますが、午後の時間帯の入浴も検討していますが所望する利用者数の増加には対応が難しい状況です。同様にトイレの数も圧倒的に少なく混雑時にポータブルトイレを使用する場合も発生しており、設備面の見直しが望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員の資質向上、スキルアップのために充実した研修が行われています

職員が一定のレベルの知識や技術を学ぶ機会として研修がありますが、研修計画は事業計画の中に明記され、多岐にわたる研修計画を作成し実行しています。研修は大きく分けて知識向上のための研修、衛生管理に関するもの、介護教室と銘打っています利用者が安全に過ごせるようにするために実習を伴った研修です。研修テーマによって外部研修を受講する場合もあります。各研修とも原則毎月1回あり、講師は主としてセンター長や相談員が行っています。衛生関連の研修、介護教室はOJTで行っています。研修が日常ケアに大きく貢献しています。

・利用者の満足度を高める食事を提供しています。

事業所では経験から利用者が何をいちばん喜ぶのかを考え、食事がとにかくおいしくなければ利用者満足が得られないというこだわりを持っており食事の提供については特に力を入れています。メニューは同法人内の保育園の管理栄養士によりカロリー計算されたもので、4人の栄養課の職員によって手作りされています。ごはんや丼もの、うどんの他にシーズン限定ながら日によって手毬寿司などの主食に、汁物、二品のおかずとフルーツと手間かけられたメニューとなっており、行事食としては懐石風松花堂弁当など豪華さを強調して、利用者に喜ばれています。

・様々な活動が用意され、今後の利用者の嗜好に合わせた模索しています

娯楽や介護予防体操など数多くのプログラムを提供できる通信システムを導入し、また講師活動、カルチャースクール、活動利用者にさまざまなアクティビティーを提供しています。事業所としては利用者全員がひとつのアクティビティーにみんな参加するという形ではなく、いくつかのアクティビティーが行われていて利用者があるのを選んで参加することが出来る形を取りたいと考えており、団塊世代の利用が高まる今後を見据えて、利用者の質・嗜好の変化に対応し、より利用者個人の嗜好に近いプログラム提供が出来るように模索しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

67/115

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%	7.0%			いいえ：1.0% 無回答・非該当：4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	94.0%				どちらともいえない：1.0% いいえ：1.0% 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	86.0%	5.0%			どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	74.0%	13.0%	7.0%		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%	25.0%	5.0%	8.0%	
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%	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%		5.0%		どちらともいえない：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	80.0%		10.0%		どちらともいえない：4.0% 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%	8.0%	20.0%		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	86.0%	5.0%	7.0%		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%	13.0%	8.0%		いいえ：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	83.0%	5.0%	8.0%		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	73.0%	13.0%	10.0%		いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	11.0%	10.0%		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	59.0%	14.0%		20.0%	いいえ：4.0%