

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	泉苑ケアセンター
事業所所在地	東京都府中市武蔵台1丁目10番4号
事業所電話番号	042-366-0080

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)最も困っている人々の命と暮らしを守ること 2)社会・地域の要請に応える 3)人と人との絆を大切にする 4)共感する気持ちを大切にする 5)水・電気などの資源を大切にし、防災に心がけ火を出さない

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域の在宅高齢者のセーフティーネットの役割を果たすことを使命に掲げ、利用者の多様なニーズに対応し得る職員体制を整えている

1975年に市内で最初にオープンした特別養護老人ホームに併設された当事業所は、「最も困っている人々の命と暮らしを守る」との法人の運営理念のもと、1981年の事業開始以来、エリアを市内に限定し、地域の関係機関と緊密に連携しながら事業を展開している。社会福祉法人として、地域の在宅高齢者のセーフティーネットの役割を果たすことを使命に掲げ、どんな利用者も受け入れることを基本方針に据える中で、看護師や作業療法士等の専門職を専任または常勤で配置するなど、利用者の多様なニーズに対応し得る職員体制を整えている。

・すべてのスタッフが連携して組織のパフォーマンスを高め、利用者の多様なニーズに対応した質の高いサービスを提供している

常勤職員の当事業所での平均在職年数が10年を超えており、安定した体制のもとで、相談員や介護職員、看護師、作業療法士、管理栄養士等の職員がそれぞれの専門性を発揮し、相互に連携して、利用者の多様なニーズに対応した質の高いサービスを提供している。入浴介助専門の職員は利用者のペースに合わせた快適で安楽な入浴サービスを実現し、長年にわたって活動を継続しているボランティアは顔なじみの頼れる存在として利用者の相談相手になっている。すべてのスタッフの総力で組織のパフォーマンスを高め、利用者の在宅生活を支えている。

・職員が利用者一人ひとりの意思を尊重しながら公平かつ平等な対応を心がけ、個別性に対する細やかな配慮を行っている

法人として利用者の人権と個人の尊厳の尊重をサービス提供における基本軸に据えている。介護保険サービス利用の入り口に位置づきやすい当事業所では、職員が高い意識を持って利用者一人ひとりの意思を尊重しながら公平かつ平等に接することを心がけている。利用者の主体性を重視した事業所での過ごし方、それぞれの嗜好に対応した食事や飲み物の提供等から、個別性に対する細やかな配慮がうかがえる。今回実施した利用者調査の結果では、職員の言葉遣いや態度、利用者の気持ちに寄り添った対応に関する項目等において非常に高い評価が示されている。

さらなる改善が望まれる点

・職員が日頃の支援の中で把握した利用者の人となりを知る情報を漏らさず集約し、その人らしさを支援する仕組みを確立することが期待される

3か月ごとの各専門職による会議で利用者の支援上の課題を分析し、個別支援計画の見直しにつなげる協議を行っ

ている。その際の検討材料には毎日の介護記録のほか、作業療法士による訪問調査シート等がある。介護記録にはその日の支援内容と利用者の状態が具体的に記述されるほか、日頃のコミュニケーションの中で垣間見える利用者の人となりを知る情報が記録されている。今後はそうした貴重な情報をアセスメントシートに集約することで、個別支援の対象を利用者の「心身の状態」よりも「ひと」に焦点を当てた内容にシフトしていくことが期待される。

・法人理念を実現するための経営方針に掲げられた健全経営推進の取り組みについて、組織目標の着実な実現に向けた仕組みの整備が期待される

法人理念を実現する経営方針として、稼働率を社会資源の地域への還元度、介護報酬の加算算定をサービスの質を図るバロメータと位置づけている。当事業所は昨年度の実績では法人内で最も高い稼働率を残しているものの、サービス提供エリアを市内に限定する中で、他事業所との競争環境は厳しさを増しており、予断を許さない状況にある。併設の認知症対応型通所介護の利用者獲得と併せ、今後は営業活動の重点化を図るとともに、加算の算定要件の整備を含めて、取り組みの成果を測る指標を設定し、組織目標の着実な実現につなげることが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の人権と個人の尊厳の尊重を基本軸に据え、個別性に対する細やかな配慮がある

法人全体として利用者の人権と個人の尊厳の尊重をサービス提供における基本軸に据え、研修や日常的な会議等での指導を通じて、職員が利用者一人ひとりの意思を尊重しながら公平かつ平等に接することができるように努めている。利用者の主体性を重視した事業所での過ごし方、それぞれの嗜好に対応した食事や飲み物の提供等から、個別性に対する細やかな配慮がうかがえる。今回実施した利用者調査の結果では、職員の言葉遣いや態度、利用者の気持ちに寄り添った対応に関する項目等において非常に高い評価が示されている。

・食事から生活を支えることの方針のもと、きめ細かいサービスで利用者満足を高めている

食事から生活を支えることを大切に、なるべく旬の食材を使って利用者の食に対する意欲の向上に努めている。また、正月やひな祭り、端午の節句、春の花見や七夕、敬老祝い、クリスマス等の暦に合わせた食事の提供により、季節の巡りを味わうことができるようにしている。年末には鍋料理を提供し、利用者が一年の無事を喜び合う機会としている。毎月一日は小豆ごはんの日となっており、人気の献立の一つになっている。事業所では自家調理にこだわりを持ち、きめ細かいサービスの提供によって高い利用者満足を実現している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/76

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	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%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%		7.0%	
	いいえ：2.0%	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	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	76.0%		11.0%	7.0%
			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	64.0%		21.0%	7.0%
			7.0%	
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：2.0%	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	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%	
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%		7.0%	11.0%
		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	57.0%		16.0%	26.0%
		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%		7.0%	
	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	85.0%		7.0%	7.0%
		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	83.0%			9.0%
	どちらともいえない：4.0%	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	76.0%		9.0%	11.0%
		いいえ：2.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%		9.0%	11.0%
		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%		16.0%	28.0%
		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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	府中市立よつや苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66号
事業所電話番号	042-334-8133

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) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の在宅生活ニーズに沿った自立支援を適切に実践するため、プランの作成からモニタリングの仕組みを改善し支援の充実につなげています

質の高い在宅生活を実現するために、通所介護サービス計画書を作成し、ケアマネジャーの支援計画の目標に沿って、具体的な目標を作り、支援の実践に努めています。目標の達成・効果を定期的に確認し、家族・ケアマネジャーに報告しています。パワーリハビリを使用した機能訓練の効果を更に分かりやすくするために、体力測定や事前・事後の変化の可視化等評価方法の検討を見直し実践に努めています。活動メニューは複数用意して利用者のやる気・満足感の充足に繋がっています。

・在宅生活の継続のために、職員が自信をもって利用者対応し、自立支援ケアの理論と方法を学び効果を検証する研修を計画的に重ねています

在宅生活の継続のため「自立支援ケアの推進と効果」を事業課題として取り組んでいます。自立支援ケアの理論に基づいたケアの方法を学習し、職員が自信をもってケアを行えるようになりました。移動動作では機能訓練と協力して歩行訓練を取り入れ、移動能力の向上の成果がありました。ケアの方法を工夫したりケアの効果を検証する研修を計画的に重ねています。言葉遣いやマナー向上の取り組みとしては毎朝場面を設定してロールプレイを行い、適切な言葉遣いや接遇マナーを身に付け、利用者対応を実践する取り組みをしています。

・事業計画の課題や施策の達成度を把握する指標を明確化することによって、計画の展開度を向上させるように努めています

事業計画の重点課題の実効性を高めるために、マネジメント層が事業コンセプトを明確化した上で、各事業部及び各部署の重点課題と展開方法に反映していますので、計画に対するリーダー層と職員の納得度の向上につながっています。また重点課題の達成度を把握する実行指標が設定され、毎月の達成状況の振り返りで成果を確認するほか、職員自身が課題を自主的に考えて活動を促進するよう、会議体や個別面談等で職員の提案や意見を吸い上げ、利用者サービスや業務の改善につなげるようにしていますので、課題展開の実効性にも寄与していると思われます。

さらなる改善が望まれる点

・デイサービスの独自コンセプトと支援メニューを明確化し、職員・利用者・家族・地域・関係機関との共有化を進めることが期待されます

法人の理念・方針である地域に根ざした利用者の自己実現を目指した活動の取り組みを行ないデイサービスで過ごす時間が有意義で価値ある時間になるようにサービスの提供に努めています。数多くの多様な活動メニューを用意し、パワーリハビリを導入し機能訓練にも力を入れています。より成果が得られるために提供している数多いメニューをカテゴリー別に分類・明確化し、機能訓練等、活動の評価は専門家の意見や視点を入れ継続出来るよう職員・利用者・家族・ケアマネジャーら関係者で共有することが期待されます。

・利用者を包括的に支える事業部方針を明確に示し、事業部内での共有と関係機関との関係性の促進に向けた取り組みが望まれます

利用者の自立生活の観点から、各専門職が協働して自立支援ケアとその人らしい生活の実現に向けて取り組むことで一定の成果に結びつけています。また複合施設の強みを発揮するために、併設事業のリーダーが、利用価値を創る部門間連携の「つながり」のあり方や成果について確認する中で、複合施設のあるべき状態の共有に努めています。今後は、全事業部が地域包括ケアシステムを構築する方針に向けて、併設事業部と地域の主要機関との連携状態や役割を図式化するなど、イメージの共通認識できる工夫をして活動することが必要と思われれます。

・地域に対し取り組みの成果や専門的知識・技術などを積極的に発信することで施設の存在価値を高めていくことが期待されます

これまで培ってきた利用者への自立支援ケアや看取りのノウハウを基盤に、利用者の自分らしさの支援に努めるほか、地域との良好な関係を維持し、様々な地域交流や貢献活動を行っています。またショート事業は、地域のセーフティネットの役割をになっています。今後は、地域福祉を支える中核施設として、地域における存在価値と他の施設に無い差異を生み出すためには、生活環境の維持・改善や地域交流・貢献活動の成果を適切に管理し、次の重点活動を打ち出すとともに、それらの価値ある活動情報を地域に積極的に情報発信することが必要と思われれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・多職種と連携し栄養面から自立支援ケアの継続に取り組んでいます

排泄の自立に向け水分ケアに力を入れており、利用者の希望に応じフルーツ味や低カロリーの寒天ゼリー、フレバーティなど多種類の飲み物を提供しています。また自然排便を促すために繊維質の多い食品を提供するなど、下剤を極力使用せず食品から摂取することで排便のコントロールや排泄の自立が実現するよう、栄養面から自立支援ケアの継続に取り組んでいます。適切な食事と水分摂取により認知症の問題行動が改善された事例もあり、多職種連携により栄養面から低栄養や認知症の改善への取り組みを進めています。

・「生活文化の創造」に向け生活に季節感と潤いを感じられるような活動を支援しています

「生活文化の創造」を事業課題にあげ、この実現に向け季節の行事やクラブ活動が行われています。生活の中に季節感と潤いを感じられるよう、手芸では季節ごとの作品を作成しその工程を写真で掲示し利用者に達成感を感じていただくと共に、玄関フロアに展示し利用者や家族、地域の方の目を楽しませています。この他継続性のある籐細工や陶芸、アートフラワー活動や自主的に行う歌の会、ボランティアと共に行う麻雀など、利用者が活動を通じ孤立感の解消や社会性の維持、生活意欲の向上に繋がるよう支援しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/106

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%	16.0%		
	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	89.0%	9.0%		
	いいえ：0.0% 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	90.0%	5.0%		
	いいえ：0.0% 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	69.0%	23.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：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	65.0%	25.0%	5.0%	
	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	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%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%			
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%	7.0%	10.0%	
	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%	12.0%	21.0%	
	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	90.0%	9.0%		
	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	87.0%	7.0%	5.0%	
	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	90.0%	5.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：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	80.0%	14.0%	5.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	12.0%	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	63.0%	14.0%	9.0%	12.0%

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	社会福祉法人府中市社会福祉協議会
事業所名称	府中市立しみずがおか高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市清水が丘1丁目3番
事業所電話番号	042-363-1403

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)利用者の権利を守り、良質なサービスの提供に努めます 2)利用者及び家族の満足度向上に努めます 3)安心してご利用いただける環境整備と保持に努めます 4)地域住民との積極的な交流及び連携に努めます 5)関係法令を遵守した透明性の高い施設運営に努めます

全体の評価講評

特に良いと思う点

・様々なテーマに基づく内部研修の実施により、職員の育成を図っている

職員の資質や専門性の向上を図るために、多彩な研修を実施している。自己点検、個人情報保護、自立支援、虐待防止、身体拘束廃止、危機管理などの基本事項をはじめ、通所介護計画の立て方や介護記録の書き方、食事介助、生活の中の機能訓練などの日々の援助に必要な視点、制度の動向を踏まえた事業所の今後についてなど、様々な視点から業務を捉え、考え・行動していける職員の育成を図っている。

・記録物のオフィス・オートメーション化を図り、残業時間を大幅に縮小している

今年度は、記録物のオフィス・オートメーション化を図ったことで、利用者の記録物を一括して管理することができるようになった。以前は、職員が、その日にフロア内の申し送りノートなどに残した記録を、利用者が帰宅した後に、再度、個別の利用者の記録に転記したり、業務日誌に記載したりするなど、複数にわたる記録物を作成する必要があり、記録に多くの時間を費やした。現在は、記録物のオフィス・オートメーション化により、複数の転記が、1回行えば終了するようになり、結果として業務の効率化につながっている。

・職員一人ひとりの気づきをもとにした自律的な組織運営を行っている

職員の「気づき」を促し、意識的な業務の遂行、観察眼や考える力の涵養を図っている。安全にかかわること、サービスの基本、守秘義務・個人情報に関わること、環境整備、利用者、職員などのテーマに基づく職員の日々の気づきを毎月とりまとめ、振り返りを行っている。こうした取り組みの積み重ねが、現場レベルでの自律的な組織運営につながっている。

さらなる改善が望まれる点

・地域に密着した事業展開のあり方を検討していく

社会福祉協議会が運営する通所介護事業所という特徴を活かして、地域福祉活動の推進の拠点として、積み上げてきた実績を地域に還元し、当事業所だからこそできる地域に密着した事業展開を模索している。市民主体の活動の支援など、地域のコーディネーターとしての役割を果たすことを通じて、これまでの活動の成果を地域に還元し、地域福祉の発展に寄与していくために、具体的な事業展開のあり方を検討していくことを課題としている。

・より一層自立支援を意識した計画作成につなげていく

事業所では、通所介護計画書の帳票の見直しを行っている。検討中の通所介護計画書の帳票は、国が居宅サービス事業所に求めている機能である「利用者の生活機能向上」を意識したものとなっており、利用者の健康状態や日常生活

活動能力、楽しみや趣味活動、さらには、家族や地域とのかかわりを項目別に掲載できるようになっている。そこで、通所介護計画書のオフィス・オートメーション化を目指し、ケース担当者等と勉強会を重ねている。こうした取り組みをもとに、より一層自立支援を意識した計画作成につなげていくことを課題としている。

・サービスの質の維持・向上を図っていくために、配置・育成について、現状のあり方の変革を模索していく

当事業所の属するセンターは、運営法人自体の専門は高齢者福祉ではないため、特に常勤職員に関し、高齢者福祉の分野の専門性を確保できる人員配置や育成方針に課題がある。事業所としては、専門的な視点に基づく研修の実施、現場での経験などを積み重ねながら育成を図っているが、人事異動により未経験者が配置されることが多く、これまでの現場の取り組みや今後の展望との間で齟齬が生じている。サービスの質の維持・向上を図っていく上で必要な一貫した人材育成を行っていくために、現状のあり方の変革を模索していくことを課題としている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・一人ひとりの学びと組織としての成長を促している

安全にかかわること、サービスの基本、守秘義務・個人情報に関わること、環境整備、利用者、職員などのテーマに基づく職員の日々の気づきを毎月とりまとめ、振り返りを行っている。こうした取り組みを通して、運営および現場業務のモニタリングを行うと同時に、事業や業務に対する一人ひとりの理解を促している。また同時に、これらの記録の蓄積がいわば「組織の成長の記録」にもなっている。

・利用者が納得した上で利用できるように取り組んでいる

当事業所の利用時間は5時間以上7時間未満であり、事業所の特徴として、家族の介護負担軽減よりも、利用者本人の生活機能の向上を目的としたサービス提供を行っている。そのため、利用前には施設見学を推奨している。一方で、事業所は、地域包括支援センターや居宅介護事業所と併設しており、相談者が地域包括支援センター等を訪れた際に見学を希望する場合は、速やかに対応している。他の相談窓口からの問い合わせ時にも、施設見学を推奨しており、このような経緯を経ることにより、利用者が納得した上での利用につながっている。

・各職員が進行スタッフを担当し、工夫を凝らして快適な時間・空間を提供している

午前中は、進行スタッフが中心となって、「今日は何の日」において、その時々のできる行事を伝え、四季折々の話題を提供して、利用者同士が語り合える機会を提供している。また、「集団体操」では、統一されたプログラムを行うことで、利用者が体を動かす機会を提供している。見学時には、進行スタッフの掛け声のもと、利用者が、職員と同じ動きをしようとしている姿を観ることができた。中には、体を柔軟に動かしている方もおり、これは常日頃の集団体操の成果であると思われる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

70/130

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	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%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	10.0%		
	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%	無回答・非該当：1.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	78.0%	12.0%	7.0%	
	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	70.0%	12.0%	15.0%	
	いいえ：1.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%		12.0%	
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%		11.0%	
	どちらともいえない：2.0%	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	85.0%		14.0%	
	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	72.0%		24.0%	
	どちらともいえない：2.0%	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	87.0%		12.0%	
	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%		
11. 利用者のプライバシーは守られているか	94.0%		5.0%	
	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	67.0%		31.0%	
	どちらともいえない：1.0%	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	62.0%		34.0%	
	どちらともいえない：2.0%	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	51.0%	8.0%	8.0%	31.0%

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	府中市立あさひ苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市朝日町3丁目17番1号
事業所電話番号	042-369-0080

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)家族が安心して暮らせるよう、家族を支援する 2)最も困っている人々の命と生活を支える 3)利用者に深い共感を持つ 4)地域の方々に感謝する 5)資源を大切にし、防災に心がける

全体の評価講評

特に良いと思う点

・講師によるクラブ活動をはじめ多種多様な活動があり、利用者が興味や関心をもって生き生きと参加しています

外部講師、ボランティアによる定期的なクラブや趣味の活動があり、利用者の多くが俳句、絵手紙、書道、手芸などに積極的に参加しています。訪問時には、書道について「続けていると上手に書けるようになるのよ」という利用者の声も聞かれました。また、興味や関心についての聴取をもとに、少人数での活動、集団で行うアクティビティ、レクリエーション等、幅広い活動の選択肢を提案しています。なお、開放的でゆとりある空間の配置を工夫し、歌などの活動と、俳句や将棋などの静かな活動の同時進行が可能となるよう、集中できる環境も整えています。

・利用者の人間関係を大事に考え、利用者同士、地域の人との交流などその人らしい関係づくりを支援しています

利用者同士でご近所だったり、もともと知り合いだったという関係がみられるほか、通う中で気が合う関係となるケースも多く、活動への参加や席次など意向に沿う配慮をしています。また、法人を応援してくれるボランティアが様々な活動の中心的な役割として定着しており、利用者個々との関係も築かれています。さらに、近隣の保育園、障害児施設等の子供たち、小中学生など若い世代との交流が数多く行われており、特別な催し物だけでなく日常的な来訪という自然な交流も生まれています。多様な交流機会の中で、その人らしい関係づくりを支援しています。

・同一法人の複合施設の一つとして、計画的な職員育成のしくみや利用者の安全確保などについて、組織的な質の高い取り組みがみられます

法人の年間研修計画に基づいた多様な研修をはじめ、育成担当職員を明確にして指導や助言を行う仕組みがあり、確実な介護技術の向上を図るシステムが整っています。また、施設内の事業所で更正する委員会を中心に、感染症の発症抑制、事故の未然防止、きめ細かい防災対策等に取り組んでいます。さらに、利用者の変調時は看護職を中心に対応方法を検討していますが、施設内の内科医が対応することもあり、医療・看護とのスムーズな連携体制が整っています。事業所間の連携が、利用者の安全を守り安心につながる質の高いサービス提供を可能にしています。

さらなる改善が望まれる点

・生活機能訓練の要素をより積極的に取り入れるなど、チーム担当制の機能を発揮することが期待されます

通所介護計画書をもとに、目標を達成するための具体的な援助内容を個別支援計画書、また対象者には機能訓練計画書を作成しています。利用者一人ひとりのことを詳細に深く理解出来るよう、チーム担当制を導入しており、職員はチーム内で情報を共有し利用者の状態に応じて計画との連動を踏まえたきめ細かい支援を目指すという意識を高めています。計画への理解を深め、同一利用者に対してチーム内で統一した対応を進め、生活機能訓練という要

素をより積極的に取り入れるという視点で、チームの役割や編成について検討を重ねることが期待されます。

・高齢者とその家族をトータルにサポートするという視点で、さらなる連携体制の検討が期待されます

「あさひ苑があるから安心」といわれる存在になることを目指し、特別養護老人ホームを中心に複合的な事業展開に取り組んでおり、在宅での生活継続を支援する提案また要望により、通所介護の利用者が併設施設の短期入所を利用するというケースが少なからずみられます。現時点でも、入浴サービスは特養と協力しながら提供体制の充実を図っていますが、例えば短期入所利用者が希望等により、日中の通所介護での多様な活動に参加できるような連携体制の検討も期待されます。

・食事提供について、利用者の意向や職員の意見を反映する仕組みの定着が求められます

栄養価やカロリーが整った食事は、身体機能と精神面の安定を図るために欠かせないという観点で、事業所で提供する献立を検討しています。美味しさはもちろん豊富な品数、多彩な食材、十分な量についても配慮しています。一方で、人によって大きく異なる嗜好のため、より多くの人々が満足する内容にするということの難しさがあります。現在行っている栄養士による食事の様子の確認とあわせ、チームとしての分析結果を反映するなど、より満足につながる仕組みの定着が求められます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・入浴のサービス提供時間を拡大するなど、希望に対応することに力を入れています

利用の主な目的の一つに、多くの利用者が安全に入浴することをあげています。認知症対応型も含め一日に60名の利用者がある中、以前は希望に沿いきれない状況もありましたが、入浴時間を拡大することで利用者数を増やすことができました。浴室は併設の特養と共同で利用しており、効率的な使用について職員間でコミュニケーションを図っています。入浴介護技術の向上に努め、利用者のペースを尊重しながらも統一的な業務の迅速化も重視し、利用者拡大につなげています。利用目的に合わせた入浴回数を提供することに力を入れています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

101/140

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	88.0%	10.0%	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%	17.0%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 2.0% 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	74.0%	17.0%	6.0%	0.0%
	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	71.0%	17.0%	10.0%	0.0%
	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	87.0%	6.0%	0.0%	0.0%
	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	93.0%	5.0%	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	82.0%	6.0%	9.0%	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	61.0%	9.0%	28.0%	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%	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 : 2.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	5.0%	0.0%	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	88.0%	6.0%	0.0%	0.0%
	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	81.0%	11.0%	5.0%	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%	5.0%	9.0%	0.0%
	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	54.0%	13.0%	6.0%	24.0%