

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	ケアセンター木曽山崎
事業所所在地	東京都町田市山崎町2200番
事業所電話番号	042-791-8552

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、キリスト教の精神に基づく隣人愛を基本に利用者の意向を最大限に尊重した福祉サービスを提供する。 2、高齢者・障がい者に対する多様な福祉事業を総合的に行う。 3、事業運営の基本理念に『隣人愛の精神』（3つの心）“仕える心、担う心、感謝の心”を掲げ利用者への福祉サービスを実践する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・手厚い送迎支援を行い、地域の高齢者の閉じこもり解消に高く貢献しています

当事業所の送迎エリアはエレベーターのない5階建ての大規模団地が中心です。近年、利用者が高齢化して外出が困難となり、閉じこもりや孤立化の解消が地域の課題となっています。事業所では利用者の連れ出しの工夫に力を入れており、ショルダー担架での介助や、車いすでの階段昇降介助で対応しています。最重度者に対してはベッド・ツー・ベッドの介助や独居者の居宅内介助（持ち物確認・戸締りなど）も行い、安心してデイサービスを利用できる体制を整えています。地域の利用者のニーズに応え、社会貢献ともいえる手厚い送迎を実践しています。

・職員の専門性を活かした支援が利用者の高い満足に繋がっています

当事業所のほとんどの職員が看護師・機能訓練指導員（作業療法士・柔道整復師）・介護福祉士をはじめとした国家資格取得者です。勤続年数も長く、各自が専門的な知識や経験を活かしつつ連携して利用者支援にあたっています。こうした手厚い職員配置により、リハビリ・送迎・入浴などの基本サービス以外にも、困難ケースや認知症利用者や重度利用者に対する専門性の高い支援を安定的に行うことが可能となっています。利用者アンケートでも満足との回答が92%と非常に高く、事業所のサービスに対する感謝の声が多数上がっています。

・センター会議の運営方法を工夫して、職員が講師となって内部研修を行い、職員と組織の能力向上を図っています

事業所では法人や外部機関が行う研修に職員を積極的に参加させています。研修に参加した職員には職員全員が参加するセンター会議で受講した内容を報告させて、組織全体の能力向上を図っています。経営・管理層は受講内容を吟味したうえで、報告ならびに全員が学ぶべきテーマとしてとりあげ、センター会議の時間を研修時間に割り当てています。外部研修に参加した職員は講師となって学んだことを報告し、他の職員は報告内容を現場が抱えている課題に当てはめて議論し、互いに学んでいます。最近は職員のメンタルヘルスをテーマに取り上げています。

さらなる改善が望まれる点

・ボランティアが活動を希望する分野と、利用者あるいは職員が希望する分野が円滑にかみ合うよう、調整の工夫を期待します

当事業所には年間に延べ1200人ものボランティアが来所しています。事業所ではボランティア担当を配置して、市役所の窓口経由であるいは事業所に直接来る方を幅広く受け入れて、活動してもらう分野、日程、時間などを調整しています。活動分野は書道・華道などの専門分野の指導者、音楽、演芸、傾聴あるいは日常の業務支援など多岐に亘り、希望者は増加傾向にあります。ボランティアの希望と利用者・事業所の希望がミスマッチすることもあるよ

うです。現状よりもさらに全体を効率よく運営するための今後の取り組みに期待します。

・利用者への接遇マナーについて、さらなる向上を期待します

職員の利用者への接遇マナーについては、職員憲章の唱和、内部研修、虐待の芽チェックリストを使っての振り返り、その他折に触れて注意を喚起しています。今回の利用者アンケートでは多くの方から高い評価を得ています。しかしながら、一部の利用者の自由意見に言葉遣いや態度に対する不満が記述されていました。経営層はさらに気持ちを引き締める必要があると捉えており、一部の利用者の意見とは言え、職員の気持ちの緩みを看過しないという姿勢で指導に当たるとのことですので、今後の「さらなる向上」に期待します。

・マニュアルの整備状況を見直して課題を明確にし、解決に取り組むことを期待します

事業所では運営に必要なマニュアルを整備し、閲覧しやすいようにファイルにまとめています。マニュアルは分かりやすい表現で作成されており、法改正や事業環境の変化あるいは新たな知識・技術などへの対応が必要な場合には新規に作成したり、既存のマニュアルの見直しを行っています。しかしながら今回の職員自己評価では標準化への取り組みについての評価が低く、新人教育の統一的な手順作成の必要性も指摘されています。経営・管理層はマニュアルの現状を点検して課題を明確にする必要があると捉えています。今後の計画的な取り組みを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員には外部研修を受けさせたり互いに学ぶ機会を作ってレベルアップを図っています

事業所では法人や外部機関が行う研修に職員を参加させるほか、事業所内の内部研修にも力を入れて職員の育成を図っています。法人研修は新入職員、2年目、3年目と計画的に進めています。新入職員にはOJT方式（実務訓練）で先輩職員が指導に当たっています。経営層は職員との個人面談を行い、本人の希望と事業所としての期待を話し合い、育成の計画に反映させています。中途採用の職員には、本人の経験と力量を考慮しながら進めています。事業所の内部研修では、職員がテーマを考え、講師となり、互いに学習する機会としています。

・地域包括ケアシステムを意識した利用者支援に力を入れています

当事業所の送迎エリアはエレベーターのない5階建ての大規模団地が中心であり、高齢化の進行による閉じこもりが地域の課題となっています。事業所には同じ法人が運営する高齢者支援センター、居宅介護支援事業所、訪問看護事業所が併設されており、近隣に系列の訪問介護事業所もあります。高齢者支援センターを中心として利用者ひいては地域高齢者の課題に対して多角的な支援が行える環境にあります。介護計画に基づく自立生活を支援するにあたり、地域包括ケアシステムの一角を担うサービスとして、関係機関との連携にも力を入れています。

・各職種が連携しながら介護予防や残存機能の維持向上に取り組んでいます

専従の作業療法士が利用者の身体・精神機能を評価して個別機能訓練計画書を作成し、利用者は機能訓練専用の部屋で集中して専門的リハビリができるようにしています。作業療法士が介護職に、利用者を介助する上での個別の注意点や機能維持のためのアドバイスをしない、自立支援に配慮した介助を行うように徹底しています。日々の体操やレクリエーションにリハビリ要素を多数取り入れ、楽しく心身の活性化を図れるように工夫しています。利用者がデイサービスで過ごすこと自体がリハビリとなるように職種間で連携しながら取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

61/120

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	83.0%	13.0%			いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0%	13.0%			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	83.0%			8.0%	どちらともいえない：4.0% 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%	19.0%		8.0%	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	62.0%	26.0%	6.0%		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%	13.0%			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	86.0%	9.0%			いいえ：0.0% 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	80.0%			14.0%	どちらともいえない：3.0% 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	60.0%	8.0%		29.0%	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	81.0%			9.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	70.0%	11.0%		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	68.0%	18.0%		9.0%	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	72.0%	13.0%		9.0%	いいえ：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	9.0%		18.0%	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	42.0%	18.0%	13.0%	26.0%	

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	社会福祉法人福音会
事業所名称	デイサービス鶴川
事業所所在地	東京都町田市鶴川3丁目22号
事業所電話番号	042-737-1941

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>1) キリスト教の精神に基づく隣人愛を基本に利用者の意向を最大限に尊重したサービスを提供する。 「自分を愛するように あなたの隣人を愛しなさい」</p> <p>2) 基本理念に隣人愛の精神（三つの心）を掲げ利用者への福祉サービスを実践し、利用者が個人の尊厳を保持し自立した生活を地域社会において営むことができるよう支援する。 「仕える心」 ... 神に仕えることであり、その心を持って利用者に仕える。 「担う心」 ... 自分の責任として引き受けることであり、すべての重荷を共に担う。</p> <p>「感謝の心」 ... 常に感謝の心を失わず、全てに感謝する。</p> <p>3) 安全・安心・満足なサービス提供。 4) 明るく働きやすい職場環境の整備を行う。 5) 地域社会との交流や連携を図る。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者子どもが馴染みの関係となるような異世代交流が日常的に行われています

小学校の併設事業所という特徴を生かし、日々の自然な交流を通して子ども達と利用者が馴染みの関係となっています。普段から子どもたちが事業所に来て利用者にコマ回しやカルタなどの昔遊びを教わっています。七夕・運動会・敬老の日などの互いの行事に招待しあい、利用者が子どもたちの歌や競技などのお披露目を楽しんでいます。5年生には毎年職員が「高齢者疑似体験」の授業を行っています。認知症のある利用者が生き生きと昔遊びを教えたり、子どもが利用者を労わる様子が見られるなど、お互いに良い刺激となる交流が盛んに行われています。

・小規模デイサービスの利点を生かし、利用者への個別支援に力を入れています

事業所は小規模ですがその特徴を活かして、全ての職員が全ての利用者をよく把握し、目が行き届くきめ細かい個別ケアを実践しています。認知症のある利用者も受け入れているので、利用者の抱える課題や支援の幅は広がりつつあります。職員は的確なアセスメントによって利用者一人ひとりの性格や能力を十分把握し、自立支援に配慮しながら「その人に寄り添ったケア」が出来るよう取り組んでいます。今回の利用者調査では、総合的な感想として100%の方が大変満足・満足と回答しており、質の高い個別ケアに対する感謝の声が多数上がっています。

・地域に住む高齢者に対して、介護予防、健康増進、社会性の維持を目的とした「介護予防体操教室」を開催しています

事業所がカバーしている地域にも高齢者は多く、運動する機会の少ない方や、自宅に閉じこもりがちの方が増える傾向にあります。事業所では高齢者を中心とする地域住民向けの介護予防体操教室をさまざまな形で展開しています。事業所を開放して行う介護予防教室や、地域の集会場に向いて行う介護予防体操教室。さらに、地域の高齢者サロンの「一人ぼっちをなくす会」に機能訓練指導員を派遣して介護予防体操等も行っています。専門知識を持った職

員が、高齢者が無理なく、楽しくできるよう指導しています。

さらなる改善が望まれる点

・日中の現場責任者の業務の負担を軽減できないか検討することを望みます

利用者へのサービスを充実させるために、送迎、機能訓練、食事、入浴、行事など、職員はそれぞれの役割に基づいて日々励んでいます。日中の業務責任者（日責）は業務経験の豊富な職員が交代で務めていますが、利用者のニーズにきめ細かく対応するために支援内容が多様化する傾向にあり、業務負担感が徐々に重くなっています。経営層は限られた人員を最適に配置するよう取り組んでいますが、日責業務の未経験者にも経験を積んでもらい、育成を図るとともに、現状の日責の負担を軽減することを考慮しているとのことですので、具体化することを望みます。

・利用者の顔が見えるような計画書の作成への取り組みを期待します

当事業所は小規模のメリットを生かした質の高い個別ケアに取り組んでいます。ただ、経営層は通所介護計画書には利用者の課題と援助目標の設定にやや一般的な表現が多く、あいまいな部分があると捉えていました。今年度から計画書の書式を一新して利用者の課題と援助目標を分かりやすくしました。さらに、「課題と援助目標の設定、援助の実施、見直し」をより具体的に記載して、名前を伏せて読んでもどの利用者のものが分かるような計画書とすることを目指しています。今後、目指している計画書によって個別ケアがさらに向上することを期待します。

・事業所内の限られた空間をさらに整理整頓して、利用者の支援を充実させることを望みます

事業所は小学校の余裕教室を利用しており、スペース面では多くの制約があります。設立以来、様々な工夫をしながら設備を整え、利用者へのサービスを充実させてきました。最近では利用者の高齢化や虚弱化が見られ、支援する内容も「車椅子でも自由に利用できる」ことや「認知症の方にも安心できるスペースを提供する」ことなど、多様性を求められています。現場では利用者の収納スペースを確保しつつ、行事の小道具や支援に必要な備品などを部屋の片隅に置いています。今後の支援の多様性に耐えるには、さらに整理整頓の工夫を重ねる必要があるようです。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域への情報開示に積極的に取り組んで透明性の高い組織を作っています

「第三者と共に考える会」や「運営推進会議」を定期的に開催しています。運営推進会議の構成員には学識経験者、民生委員、地域の住民代表者、利用者・家族などの法人以外の方に依頼し、事業所の運営状況を報告するほか地域との連携や交流に関する意見交換を行っています。事業所では隔年で第三者評価を受審し、結果を公表しています。また、ホームページの利用や、法人の季刊誌「福音」、事業所の季刊誌「デイ鶴かわら版」、事業所のパンフレットを利用者・家族や近隣の公共機関、地元の自治会に配布するなど、情報開示に積極的に取り組んでいます。

・新入職員の指導・育成に力を入れています

事業所では新入職員を早期に戦力化できるよう指導・育成に力を入れています。新入職員は法人が行う研修で理念・方針や実務的な手続きなどを学ぶほか、事業所内で先輩職員によるOJT方式（実務訓練）での指導を受けています。また、外部機関の研修で専門的な知識・技術を学ぶ機会を持っています。事業所では新人指導の手順を「業務修得スケジュール」にまとめています。おおよそ6か月を目途に利用者を支援するための基礎的な知識・技術を手順を追って示したもので、随時に指導者と新人が振り返りを行い、進捗状況を確認できるようにしています。

・利用者に対して不適切な言動がないように、日ごろから意識付けを行っています

法人では「利用者に対する不適切な言動は虐待に当たる」という考えで全職員を指導しています。事業所では職員会議ほかで「職員の心構え」を全員で復唱したり、研修などで折に触れて確認するなど、職員には健全な社会人として福祉に携わる者として高い意識を持って利用者に接することを求めています。「虐待の芽チェックリスト」を使用して自ら振り返ることを定期的に行っています。無記名方式で、不適切な言動にあたることを「したことがある」「見たことがある」などを報告し、経営層が取りまとめて発表し、全員で注意点を再確認しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

15/28

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%	6.0%	6.0%	いはいえ：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	93.0%	6.0%	どちらともいえない：0.0%	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	86.0%	6.0%	6.0%	いはいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	60.0%	26.0%	13.0%	いはいえ：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	80.0%	6.0%	13.0%	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	100.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	どちらともいえない：0.0%	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	86.0%	13.0%	どちらともいえない：0.0%	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	80.0%	20.0%	どちらともいえない：0.0%	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	93.0%	6.0%	どちらともいえない：0.0%	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	93.0%	6.0%	どちらともいえない：0.0%	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	93.0%	6.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：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	93.0%	6.0%	どちらともいえない：0.0%	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	80.0%	20.0%	どちらともいえない：0.0%	いはいえ：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%	6.0%	26.0%	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	特定非営利活動法人桜実会
事業所名称	桜実会
事業所所在地	東京都町田市玉川学園3丁目35番1号玉川学園高齢者在宅サービスセンター
事業所電話番号	042-710-3370

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>< 理念・方針 ></p> <ol style="list-style-type: none">1)地域福祉の向上(桜実会の設立趣旨)2)住み慣れた地域での生活の継続3)利用者の自主性の尊重と活力を生み出していけるデイサービス4)利用者と職員が共に創るデイサービス5)職員の質の向上 <p>< サービス提供の考え方 ></p> <p>利用者の想いを大切に自己選択、自己決定を大切に利用者のペースに合わせた業務の進め方を実施している。利用者の変化に関してはどんなに小さな事でも、ご家族、CMに相談報告を行っている。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・高齢者在宅サービスセンターと同じ高台建物内にある「桜実会」は、印刷物からブログまで世代に合わせさまざまな媒体で情報提供しています <p>法人名と同じデイ事業所「桜実会」は、地域住民の手で作られ支えられ親しまれています。法人作成のホームページは、写真で1日の流れや食事の一例が紹介され、活動と特徴が一目瞭然に分かり、ブログでの動画は日々の活動内容を随時更新し提供しています。四季に応じて発行されている広報誌「さくらの実通信」は、地域の高齢者や家族を支える活動できる場所の紹介や行事予定を掲載して共生の輪を広げています。また、毎月発行のセンター便りは、活動内容や献立とともに利用者の作品を掲載して、利用者のモチベーションアップにもつながっています。・栄養バランスを考え、季節の食材と調味料のうまみを活かした食事は、管理栄養士が中心になり献立して食形態も見直しています<p>嗜好マニュアルに「食事の対応は集団ではなく、あくまで個人対応とするため、利用者の食状況に合わせて対応する」ことを目的にしています。アセスメントで好き嫌いな食べ物や嗜好品を聴き取り、個人に応じた食事形態も考慮しています。管理栄養士が栄養バランスを考え、地元商店から季節の食材も仕入れ献立をたてて、出しは昆布とかつお削りのうまみを活かし、味と彩りを考慮し調理して、日々の献立の説明をしています。栄養管理士は利用者・家族・職員には栄養相談会を開催したり、食事形態を見直すなどの対応も中心となって行っています。・高齢者を支えるために多くのボランティアとの関りや食事サービスの提供を行い、異世代交流で利用者の活力に力を注いでいます<p>住民の手で支えられ地域に根ざした事業所は、高齢者を支える介護サービスの実現を目指しています。地域とのふれあい・交流は頻繁に行われ、多くの個人・団体ボランティアが登録しており、延べ人数800名以上が日々の活動の補助や音楽コンサート・陶芸・お茶・フラワーアレンジメントなどの活動を担っています。地域の保育園児・小学生・中学生・高校生・大学生と幅広い世代が来所し異世代交流が盛んに行われています。また、地域の高齢者にランチサ</p></p></p>

ービスや配食サービス（昼食・夕食）の提供をして安否確認も行い高齢者を支えています。

さらなる改善が望まれる点

・要介護者についても毎月モニタリング結果をケアマネジャーに報告し、利用者が望む自立生活に向け目標が達成できる支援が期待されます

利用者一人ひとりの短期目標の実現に則した支援につながる記録作成を目指しています。日々、利用者の通院時の情報や利用者本人からの体調の訴えなどは、詳細に家族や担当ケアマネジャーに報告し記録しています。しかし、毎月、要支援の利用者のモニタリングは担当ケアマネジャーに報告しているものの、要介護の利用者は6ヶ月ごとの短期目標の評価結果の報告にとどまっています。今後は、要介護者に対しても1か月ごとにモニタリング結果を報告し、利用者が望む自立生活をふまえ、目標達成に向けた具体的な支援への取り組みが期待されます。

・集団活動に関心がない利用者や医療的ケアや特別な配慮が必要な利用者など、多様なニーズに対応できる日中活動や支援が期待されます

開設当初より利用者の主体性を重んじ、日中活動にも利用者の要望を活かしたプログラムを取り入れて支援しています。しかし、集団活動に関心がなく不活発な利用者、帰宅願望が強く日中活動への参加が厳しい利用者、医療的ケアなど特別な配慮が必要な利用者など、主体的には活動に参加しにくい利用者への取り組みは十分とは言えません。今後、地域の通所介護を担う事業所として、インスリン、膀胱口ウ、在宅酸素や気管切開など医療的ケアが必要な利用者の積極的な受け入れや多様な利用者のニーズに対応できる日中活動や支援への取り組みが期待されます。

・古いマニュアルを見直し、現状の支援に合ったマニュアルを作成して意識向上によって職員の標準化の確保が期待されます

基本マニュアルや業務マニュアルなど各種マニュアルは整備されており、緊急に伴い送迎マニュアルは見直し改善しています。しかし、多くのマニュアルは古くて現状とそぐわない部分も多く定期的な見直しを行い、支援に合った独自マニュアルを作り職員の意識改善が図られ活用につなげることが期待されます。サービス提供で介助方法や分からないことが生じたときには、主任や先輩職員に聴いて助言を受けるようにしています。しかし、助言が統一されていない場合もあり、基本的なことは見える化で職員の標準化の確保が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・さまざまな活動が用意しており、選択ができ生き生きとした生活と能力を維持しています

事業所の方針「利用者の自主性の尊重と活力を生み出していけるデイサービス」を目指し、日々の活動に力を入れています。自立に向け日常生活の中に活かされるよう体操（楽しめる体操）や脳トレ、コーラスなど実施し能力維持に努めています。趣味活動として（かご編み・麻雀・囲碁・将棋・絵手紙・折り紙・ビーズなど）や文学的な活動（音楽を楽しむ・朗読・陶芸・俳句・短歌・抹茶・アートなど）迷うほどさまざまな活動で一人ひとりが選択し活力を引き出しています。活動の中には、利用者の希望や発案から誕生した同好会もあり自主性を尊重しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

90/155

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	92.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：3.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%		6.0%	
	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	92.0%			
	どちらともいえない：3.0%	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	86.0%		5.0%	7.0%
	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	75.0%		12.0%	10.0%
	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	92.0%			
	どちらともいえない：3.0%	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	95.0%			
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：2.0%	
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%			10.0%
	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	67.0%		7.0%	24.0%
	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%			5.0%
	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	83.0%			14.0%
	どちらともいえない：2.0%	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%			7.0%
	どちらともいえない：4.0%	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	80.0%		10.0%	6.0%
	いいえ：3.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%			10.0%
	どちらともいえない：4.0%	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	44.0%	13.0%	12.0%	30.0%

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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	第二清風園高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都町田市薬師台3丁目270番1号
事業所電話番号	042-736-6906

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)キリスト教に基づく隣人愛精神 2)安全な介護と良質なサービス提供 3)信頼される事業運営 4)利用者が住み慣れた地域で、生き生きと生活が送れるよう支援 5)開かれた施設として地域社会への還元・貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・介護職員と専門職が協働することで、自立している方から医療面で高度な支援を必要とされる方まで、幅広く期待に応えるように努めています

施設方針に基づいて、利用者の希望に応えるように工夫したプログラムを企画し、利用者本人が自己選択できるように、複数のレクリエーション活動や個別機能訓練などのリハビリ活動を提供しています。また入浴サービスでは、3種類の入浴設備を有効に活用するとともに、より多くの利用者が安全かつ快適に入浴して頂けるよう、入浴プロジェクトチームが入浴支援に係る看護師や非常勤職員の意見をもとにサービスの向上を図っています。医療面で高度な支援が必要な方も積極的に受け入れるなど、幅広く利用者の期待に応えています。

・職員が利用者ニーズに対応できるように、業務改善の意見を吸い上げてスキルアップする取り組みを充実させています

在宅生活や職歴や趣味などをしっかりと把握し、具体的な生活課題を明確にした支援内容を設定し、目的を持って利用していただくことで、利用者の機能維持と楽しみの実現につなげています。利用者全体で楽しむ行事、自分がやりたい趣味活動を選んで過ごすことができます。機能訓練のプログラムの目的や具体的なメニュー・リスクを一覧表して管理し、体操や風船バレーなど、レクリエーションの要素を取り入れ、利用者が楽しみながら参加できる工夫しており、職員全員が役割を持って協力して常に改善と検討を図っています。

・地域交流による利用者支援の充実と事業所資源を地域に還元する貢献活動によって、事業所の認知度の向上につなげています

施設行事で利用者と地域の保育園児や多数のボランティアとの交流のほか、地域のパン屋さんまで来園されるなど、地域の色々な方と交流する機会があります。また地域包括支援センターが主催する介護予防教室などの地域活動に通所事業職員も参加し、地域の高齢者支援の役割を担っています。このように利用者と地域の交流と積極的に外部へ出て発信することは、利用者支援の充実と事業所資源を地域に還元する貢献活動に留まらず、事業所の認知度の向上、ひいては見学・利用にも寄与しているといえます。

さらなる改善が望まれる点

・利用者支援のリハビリプログラムが在宅生活のQOLの向上につながるポイントの明確化や検証をすることが望まれます

利用者の在宅生活の自立や生活意欲をさらに向上させるためには、専門職がそれぞれに目標を持って連携しながら

個別支援の充実を図ることが必要です。そのプログラム提供の目的と意図ねらいが在宅生活の継続や自立支援を目標に沿った内容となっているか、毎月の進捗状況や達成状況を振り返ることで、よりサービス提供の効果を検証していくモニタリングの充実と一連のケアマネジメントの確立が期待されます。

・職員が担当する業務やサービスの活動成果を見える化することで、業務・サービスの進捗確認と成果の実感を向上させることが望めます

業務やサービスの活動の結果は、今のところどれだけ取組みを行ったか・どれだけのリソース投入が行われたかという面からの把握となっており、業務・サービスを実行することが目的になる可能性があります。業務やサービスを行うことで、利用者の状態や組織能力の状態でどのような望ましい影響が出るのかといった"成果"に着目することが望めます。結果から成果に注目点が変わることで、良くなったという実感を向上させることができます。

・各専門職の協働でコンセプトを実現する生活リハのプログラム内容を見える化し、組織内外の関係者との共有化に活用することが望めます

事業のコンセプトを大切に、職員が利用者の期待や要望に沿うように、多様な活動プログラムや行事等の企画・実践をしています。今後さらに、それらの活動が利用者の在宅生活に効果性を維持・向上させるためには、活動プログラム等の特徴や効果を全職員が理解・説明できることと、利用者・家族と関係事業者への情報発信が必要と思われます。今後は、現在あるプログラム等のメニュー化と目的・効果を専門的知見で明らかにし、職員の共通認識とスキル向上に活用し、外部関係者に情報発信することで施設の特徴を一層際立つものになると期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

67/130

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	77.0%	22.0%	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%	いいえ : 4.0%	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	92.0%	5.0%	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	62.0%	26.0%	7.0%	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	65.0%	26.0%	いいえ : 2.0%	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	94.0%	5.0%	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	95.0%		どちらともいえない : 2.0%	いいえ : 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	91.0%	5.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 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	62.0%	19.0%	16.0%	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	86.0%	11.0%	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	85.0%	7.0%	いいえ : 4.0%	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	80.0%	13.0%	いいえ : 1.0%	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	74.0%	16.0%	8.0%	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%	16.0%	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	55.0%	19.0%	10.0%	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	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	合掌苑翠の杜
事業所所在地	東京都町田市金森東3丁目18番16号
事業所電話番号	042-799-2146

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) 社会福祉法人としての社会的責任を果たす 2) 合掌苑に関わる全ての人を幸せにする 3) 住み慣れた地域で、最後まで自分らしく生活できる場を提供する。 4) 柱寮としての社会貢献を果たし、地域の最後の受け皿になる。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・豊富なプログラムを擁して豊かに過ごしてもらえるようにしている

催事記にちなんだ行事や催し物をはじめ、月単位のイベントなど豊富なプログラムを用意している。具体的な日程などは、毎月配布されているスケジュール表に落とし込まれ、利用者に伝えている。自立度の高い利用者が数多く在籍していることから、外食や買い物などのバスハイクなども取り入れ、安全に外出できる機会も設けている。また、日曜デイサービスとして羽田空港の見学会なども実施している。利用者調査の自由意見欄にも、豊富なプログラムに関する高い満足度が聞かれている。

・SNSの利用で情報共有ができる仕組みがある

利用者や家族の要望はできるだけ聞き入れる体制をとり、可能な限り通所介護計画書に反映するようにしている。作成した通所介護計画書を利用者・家族に説明し、同意を得ている。利用者のその日の様子はタブレットPCを利用し、ケース記録に記述している。タブレットPCを利用することで職員が利用者の情報を入手しやすい環境となっている。インターネットコンテンツの『サイト』を利用し、朝礼時に職員誰でも同じ申し送りができるようになっている。連絡事項についてもメール等で一斉配信で迅速に実施している。

・朝の会は利用者と職員の楽しいひとときとなっている

今年度から利用者が全員集まった時点で「朝の会」を行っている。日替わりで職員が司会をして、季節や時事の話題、今日の活動予定、昼食の献立・おやつなどを伝えている。それらをホワイトボードに記載して分かりやすく発表している。見学時、司会者は利用者に話題をふったり、質問したり、教えてもらったりしながら進めており、コミュニケーションを大切にしていた。要望が聞かれたり、思い出話しになったり、話題がふくらみ笑い声が聞かれるなど楽しい雰囲気であった。朝の会は利用者との関係を築く貴重な時間になっており継続に期待する。

さらなる改善が望まれる点

・活動の準備や片付けなどの軽作業を生かした自立支援に期待したい

介護職員は機能訓練の要素を取り入れた運動系のゲームを行っている。ボーリング・玉入れ・風船バレーなどである。競技系プログラムは、いつのまにか楽しんで身体を動かしている活動として人気がある。その際の準備体操に、法人オリジナル体操を取り入れ、全身を動かす工夫もしている。利用者調査の「活動やりハビリは家での生活に役立っているか」の問いに69%の満足度が得られている。今後は、活動の準備や片付けの際に、利用者のできる範囲の軽作業を促すなど、さらなる自立支援に期待したい。

・利用率を向上させるための工夫をしている

昨年度の一般デイの利用率は一日38名の目標に対して36.6名が利用し98%、認知症デイの利用率は一日19名の目標に対して18名の利用で94.7%であった。また、目標収入については対予算99.2%の達成率であった。認知症デイでは月1回ではあるが、日曜日にも開催し一日17名の利用者があり、作業訓練の一環として、おやつ作りや昼食の味噌汁づくりをおこない柔軟な対応をしている。今後、デイサービスも過当競争時代であることを考えると、サービスの質をどう上げていくかが課題となる。

・ヒヤリハットの気づきを多くするための工夫が望まれる

外部研修は市で行っている研修会へ参加することが多く、マナー研修や法令順守について等、内容によっては内部研修でフィードバックすることがある。事故報告書の指針や書き方はマニュアルに記載しており、事故報告書とヒヤリハットの区別の判断基準は東京都の基準に基づいている。ヒヤリハットのフォーマットは項目を簡素化し、挙げやすく工夫されているが、まだまだ件数が少ないので今後も推進していくことが望まれる。事故が起こった時には対策を立てるが、その後のモニタリングが弱いため検討することが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・適切なサービスを提供するため、利用者の支援に必要な情報を把握している

調査書（基本情報シート）には生活歴をはじめとして、利用者本人・家族の思いを記述する欄があり、利用者の支援に必要な情報を把握している。調査書の内容を踏まえて、利用者が興味を持ちそうな趣味活動等へ案内している。各利用者のその日の服薬状況、利用状況を状況表に記入し、職員全員で積極的なコミュニケーションを図っている。初回の利用者の様子をメールや電話で担当ケアマネジャーへ報告している。サービスが終了になる時は長期入院の場合が多く、その時には担当ケアマネジャーを通して介護サマリを提供することもある。

・利用者のプライバシー保護については配慮されている

個人の所有物については荷物札を用意し、他利用者の物と間違っただらトラブルにならないように配慮している。入浴については自立支援を促しながら、同性介助に努めており、排泄介助時にはカーテンをひく等の羞恥心に配慮した支援をおこなっている。デイサービスのプログラムの中で集団で行う活動に参加したくない利用者については無理強いせず、リハビリ等の本人が興味をもつことをして過ごしてもらっている。今回行った利用者調査の尊厳の尊重に関する3設問に関しても高い満足度が得られていた。

・各専門職が協力して利用者・家族を支援する仕組みが整っている

介護職員・看護師・相談員・機能訓練指導員・管理栄養士などの専門職を配置しており、利用者を支援するために協力している。毎月第一土曜日に開催している翠の社会議では、意見交換や課題の検討を行っており、日々のミーティングや日誌・健康チェック表などの書式を通じた情報共有にも取り組んでいる。また、家族には毎回連絡帳を交換し合って連絡事項・様子などを伝えている。介護支援専門員とは、毎月の実績報告と近況を書面で伝えたり、必要に応じて電話で連絡を取ったりして、支援の調整に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/90

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	91.0%	5.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	87.0%	5.0%	6.0%	
	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	89.0%	6.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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%	15.0%		
	いいえ：1.0% 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	68.0%	13.0%	5.0%	12.0%
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%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%			
	どちらともいえない：1.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：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	91.0%	5.0%		
	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	50.0%	17.0%	31.0%	
	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	86.0%	6.0%	5.0%	
	いいえ：1.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	8.0%	13.0%	
	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	81.0%	5.0%	10.0%	
	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	74.0%	12.0%	13.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	8.0%	13.0%	
	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	58.0%	12.0%	25.0%	
	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	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	鶴のさと
事業所所在地	東京都町田市南町田5丁目3番28号
事業所電話番号	042-788-0625

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) 基本理念：人は尊厳をもち、権利として生きる。 2) 合掌苑に関わる全ての人を幸せにする。 3) 顧客価値「安全、礼儀正しさ、快適さ、専門性、効率」 4) スタッフ一人一人の感性を磨き、お客様の在宅生活が一日でも長く継続出来る様に支援する。 5) アメーバ経営の推進

全体の評価講評

特に良いと思う点

・各種のプログラムは利用者調査の結果からも高い満足度を得ている

レクリエーションや趣味活動を通して、心身が活性化する取り組みが定着している。集団体操をはじめ、漢字プリント、脳トレゲーム、生け花などの活動を生かした各種作業は、指先を使い集中力を高めることから、数多く取り入れられている。利用者からも評価が得られており、楽しみながら機能訓練を行えるアイテムが数多く選定されている。事業所では、個別機能訓練を実施していないことから、体を動かすレクリエーションを充実することを心がけている。

・ケアマネジャーとの連携で在宅生活がスムーズに行われるように努めている

通所介護計画書は認定期間満了日前に、ケアマネジャーが招集するケアカンファレンスにほぼ95%出席し、そのつど利用者・家族の希望を確認して計画書に反映している。計画書の見直しは6か月もしくは有効期間満了で更新をおこない、利用者・家族へサービスの内容の説明をし、同意を得ている。ケアマネジャーのケアプランの目標とデイサービスの計画書の目標が連動しており、在宅での生活がスムーズによりよいものになるよう努めている。緊急にサービスに変更が生じた場合にも計画書をすみやかに更新し、申し送りやメールで周知している。

・職員の態度・言葉遣いなどは、利用者・家族調査からも高い満足度が得られている

接遇やマナーに関しては、ミーティング時のマニュアルの確認や事例検討・定期的な研修への参加など、日々の言動を振り返る機会を持ち組織全体としての取り組みが定着している。虐待や虐待に類似する事例の報告はないが、「高齢者虐待防止法の研修」などの機会を通じて、職員の理解を深める取り組みがなされている。職員の態度・言葉遣い・傾聴する姿勢などは、利用者・家族調査の結果からも高い満足度が得られている。

さらなる改善が望まれる点

・スタッフ間のコミュニケーションを良くしていくための考察が望まれる

事故報告書の指針や書き方はマニュアルに書かれており、事故報告書とヒヤリハット報告書の区別の判断基準は東京都の基準にもとづいている。用紙は別々になっており、ヒヤリハットについては項目を簡素化し、挙げやすく工夫されているが、まだまだ件数が少ないので今後も推進して事故予防に繋げていくことが望まれる。スタッフへの指導は定期的な面談や会議にて相談、助言ができるような環境づくりをおこなっているが、さらなる定期的な面談の実施により、スタッフ間のコミュニケーションを良くしていくことが望まれる。

・特色を出すことで事業所のブランド性を高めることを目指している

事業所の昨年度の利用率は85%で目標値90%には届かなかったものの、今年度に入って家族の要望がきっかけで、利用者に夕食の弁当の持ち帰りサービスを開始し、提供した結果大変好評を得ている。デイサービスの昼食も同様に「美味しい、食べ易い、栄養バランスのとれた料理」を目指して食事に力を入れて取り組んでいる。地域にサービス事業所が年々増加していく中で、選ばれ続ける事業所となるために「鶴のさと」でしか受けることの出来ない価値あるブランド性のあるサービスを構築していくことを目指している

・デイルーム内の環境については、さらに配置などを検証することが望まれる

事業所全体としては、清潔感が感じられる環境を整備している。利用者の座席の位置取りに関しても、心身状況に配慮したグルーピングを行い、安全確保にも配慮されている。また、職員は常時無線インカムを携帯しており、適宜情報を共有し適切な支援が提供できるようにしている。また、デイルームは個々に大き目のテーブルを配置しているためか全体としての手狭感は否めない。静養ベッドも用意されているが、プライバシーへの配慮については検証することが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・理念やマナーについて研修等で学ぶ仕組みが整っている

職員の不適切なケアの防止対策として、準職員以上が参加できる理念研修や非常勤職員以上が参加できる成長塾でケアの考え方を学び共有している。年1回、誕生月に全ての職員を対象に理念、経営計画書、マナーについての研修をおこなっているが、参加率を考えると、今後非常勤職員に対しての研修や勉強会の強化をおこなっていく必要がある。また、サービス利用前の生活背景や日々の関わりから得た情報を共有し、利用者の価値観や生活習慣に配慮したサービスの提供を行っている。

・ヒヤリハット報告書・事故報告書を運用して安全対策を講じている

利用者の安全の確保・向上のため、発生する被害に対してルールを決めて取り組んでいる。例えばヒヤリハット報告を義務付けている。防止策も記入する専用書式に記録される。また事故では、緊急ミーティングを開催し協議したり、職員引き継ぎの申し送りや検討したりするなど、タイムリーに取り組むことを大切にしている。その際、状況や対応を検証し原因の仮説を挙げ、対策案を取り決めている。それらは事故報告書にて整理され保存される。いずれの書面も職員全員に回覧し、周知と理解のもと再発防止に臨んでいる。

・食事提供や献立への取り組みは利用者からも評価を得ている

今回行った利用者調査の、「食事の献立や介助は満足しているか」の設問に関しては、高い満足度が得られている。催し物やイベントの際には行事食や選択食を提供して、食事を楽しんでもらえるようにしている。また、事業所では利用者の利便性に配慮して9月1日より「夕食用お弁当」を介しており、現在1食864円でデイサービスの利用者（要介護1以上で7時間以上9時間未満の利用者を限定）に約150食提供している。さらに、特別食などを提供することを計画している。

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	81.0%	15.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0%	15.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	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	87.0%	5.0%	7.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	71.0%	24.0%	2.0%	1.0%
			いいえ : 2.0%	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	65.0%	18.0%	12.0%	2.0%
			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	90.0%	7.0%	0.0%	2.0%
			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	97.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			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	84.0%	7.0%	8.0%	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%	8.0%	31.0%	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	85.0%	8.0%	0.0%	1.0%
			どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	5.0%	11.0%	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	72.0%	10.0%	12.0%	4.0%
			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	68.0%	15.0%	14.0%	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	72.0%	8.0%	18.0%	0.0%
			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	42.0%	12.0%	5.0%	38.0%

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	社会福祉法人福音会
事業所名称	まちだケアセンター
事業所所在地	東京都町田市野津田町1932番
事業所電話番号	042-734-8935

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>福音会はキリスト教精神に基づく、隣人愛「自分を愛するようにあなたの隣人を愛しなさい」（マタイによる福音書22章39節）を基本に、利用者の意見を最大限に尊重した福祉サービスを提供する。</p> <p>基本理念としては「隣人愛の精神（三つの心）」である「仕える心・担う心・感謝の心」を掲げ、利用者のサービスを実践する。</p> <p>「仕える心」・・・神に仕える事であり、其の心を持って利用者へ仕える。 「担う心」・・・自分の責任として引き受ける事であり、全ての重荷を負う。 「感謝の心」・・・常に感謝の心を失わず、すべてに感謝する。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・センター会議でのグループワークによって、より多くの職員から意見が出やすくなっています <p>センターでは全職員が出席するセンター会議を全員の意見集約の場としています。毎月1回行い、利用者サービスの内容について協議・検討するほか、事業所内研修も行う場としています。経営層は会議においては多くの職員からの改善提案や意見・要望が出されることが望ましいとの考えで、センター会議ではどの職員も発言しやすいようにグループワーク方式を取り入れています。グループは5～6人の少人数で構成し、職種、年齢や正規・非正規などの偏りがないようにしています。積極的な発言が得られ、職員のやる気向上にもつながっています。</p> <ul style="list-style-type: none">・ボランティアの定着および継続的な活動は、利用者の生活を楽しく充実したものとしています <p>ボランティアを積極的に受け入れており、利用者もボランティアとの交流を楽しみにしています。多くのボランティアが定着し、継続的に活動しています。定期的に来所する傾聴ボランティア、美容ボランティアのほか、夏のハワイアンバンドや二胡などの音楽ボランティアによる演奏会も喜ばれています。ボランティア講師が指導する音楽療法や数学学習療法、絵画は本格的で、満足度も高くなっています。夏祭りには子ども会のお神輿がやって来ます。様々な人との交流は利用者の楽しみの幅を一層広くしており、積極的にセンターに行くことにつながっています。</p> <ul style="list-style-type: none">・本人の状態や家族の介護力、住宅事情や独居の方などに配慮して、安全性に注意しながらきめ細かい送迎をしています <p>本人・家族の状態、住宅・独居の事情などにきめ細かく配慮した送迎をしています。エレベーターのない集合住宅では、階段昇降が困難な方にはショルダー担架を使用したり、車いすごと職員2人で抱えて階段昇降を行っています。家族介助が困難な場合はベッド・ツー・ベッドで対応し、独居で転倒の多い方には電気の消点灯、歩行介助、戸締りなどの居宅内介助も行っています。携帯電話と救急バッグを送迎車に常備し、緊急時にはセンターの看護師と連携して応急処置が出来るようにしています。利用者の利便性と安全性を最大限に配慮した送迎をしています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・経営層からの伝達事項や日常業務での伝達事項がタイムリーに全員に伝わる仕組みづくりが課題です
--

経営会議などでの重要案件の決定事項については内容、決定経緯をセンター内の会議を通じて全ての職員に伝えています。また、センター内の会議での決定事項や伝達事項については、会議録や特記用紙その他で伝える仕組みとなっています。しかしながら、職員アンケートの集計結果はこの項目の評価はやや低く、一部の職員からは情報伝達が十分でないという意見が出されています。職員の勤務形態が多様になっており、全員がそろいにくいという事情もあるので、よりタイムリーかつ確実に全体に情報を伝え、共有する方法を検討することを期待します。

・マニュアル類が使いやすい状態になっているか点検することを望みます

新たなサービスを加えた場合あるいは法改正などでサービス内容や業務水準の変更が必要になった場合には、マニュアルの作成や改訂を行っています。マニュアル類は全体を2年に1巡するペースで順次見直しています。見直しに際しては、職員や利用者・家族の意見、事故報告書やヒヤリハット報告書の分析結果も参考にしています。しかし、職員アンケートではマニュアル化すべきものがあることや一部のマニュアルをより使いやすく見直すことが必要という声が出されています。マニュアルの作成や見直しのルールが適切か検討することを望みます。

・ヒヤリハット報告書をより積極的に作成し、事故予防の効果を高めることが課題です

センターでは事故報告書、ヒヤリハット報告書によって事故などの状況を把握し、再発防止策、予防策を立てています。職員は報告書によってリスクに関わる情報を共有するとともに、振り返りを行い再発防止に努めています。事故報告書では取られた処置の確認、原因分析、再発防止策の策定などを行っています。ヒヤリハット報告書も事故予防の観点から積極的に作成するよう指導しています。しかし、経営層は事故予防という目的に合うようにヒヤリの内容を分析する点が不十分と捉えています。事故予防に有効な分析につい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

・利用者の意思を尊重し、職員による不適切な言動がないように指導しています

日常の支援においては全ての場面で利用者の意思確認をしており、日々のアクティビティへの参加についても利用者の判断で決めています。意思確認が困難な利用者に対しては、職員は接し方や声のかけ方などに配慮して、決して急かせることのないように意思決定を促しています。センターでは利用者に対する乱暴な言動、放任、虐待、無視などの不適切な対応を排除すべく、「職員の心構え」、「接遇マニュアル」で利用者への接し方を指導し、毎朝のミーティングで「職員の心構え」を全職員で唱和して理解を深めるとともに、振り返りの機会としています。

・脳の活性化プログラムや数学学習療法などを取り入れ、認知症予防に取り組んでいます

専門講師を招き、高齢者の認知症予防に効果的と言われる「脳の活性化プログラム」と「学習療法」を日々の活動に取り入れています。脳の活性化プログラムでは「2つのことを同時に行なう」「左右で違う動きをする」などの動作で脳の活性化を図っています。学習療法では読み・書き・計算や数字並べなどを行い、脳の健康づくりを図っています。当センターでは自立度が高い方が多いものの「物忘れが心配」と熱心に取り組む方もいます。訓練中には利用者が大きな声で笑う様子も見られ、楽しく認知症予防ができるように働きかけています。

・趣味活動を充実させて利用者の生活をさらに楽しくしています

利用者一人ひとりが自分の趣味や能力に応じて好きな活動を選択できるように、バラエティ豊かなプログラムを展開しています。ボランティア講師による絵画、カラオケ、木工、地域ボランティアの協力で行う麻雀、囲碁、将棋、さらに、過去には指導者であった利用者のもとで行う書道など多彩です。絵画や手芸、共同制作の作品などの質は高く、毎年秋に市民ギャラリーで作品展を行っています。作品を見た家族からは「出来栄に驚いた」との称賛の声をもらい、利用者はやりがいや自信を感じるだけでなく、センターで過ごす時間を楽しいものにしていきます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

54/85

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	85.0%	9.0%			いいえ：3.0% 無回答・非該当：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	74.0%	22.0%			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	83.0%		11.0%		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	81.0%	12.0%	5.0%		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	70.0%	18.0%	7.0%		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	90.0%		7.0%		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	94.0%				どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0% 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	74.0%		22.0%		どちらともいえない：1.0% 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	53.0%		38.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	7.0%	11.0%		いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%		12.0%		どちらともいえない：3.0% 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	74.0%	5.0%	18.0%		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	75.0%	9.0%	14.0%		いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	12.0%	20.0%		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	44.0%	18.0%	33.0%		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	特定非営利活動法人桜実会
事業所名称	デイサービス南大谷
事業所所在地	東京都町田市南大谷264番都営南大谷アパート4号棟1階
事業所電話番号	042-723-3752

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>1)住み慣れた地域で、安心して暮らし続けられるよう、利用者の自立支援及び家族の介護負担を軽減する。</p> <p>2)利用者がこれまで築いてきた生活を1日でも長く継続出来る様に支援する。</p> <p>3)地域のボランティア、子供クラブ、小・中学校、老人会等と交流の機会を持ち、利用者の地域での生活を支援していきます。</p> <p>4)安全で栄養バランスがとれ、季節感のある食事を提供します。</p> <p>5)利用者のニーズに合わせ、適切なサービスが受けられるよう、家族・ケアマネジャー・各サービス事業所と連携を図ります。</p> <p><サービス提供の考え方></p> <p>自立支援として、自分でできる事は自分で行っていただく事を基本に、テーブルの拭き掃除やテーブルクロスを掛けたり片付けたりとできる方にはやって頂いています。利用者のニーズに合わせ、買物等の外出支援をしています。ご家族・ケアマネジャーに対して、連絡を密にとるよう指導しています。また、地域との関わりを大切にし、地域社会の中での生活が維持できるよう支援しています。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所は食事に力を入れ、季節の食材を使用し栄養のバランスを考え健康に良い献立で、利用者の満足が得られるよう取り組んでいます <p>事業所は「栄養のバランスを考え季節の食材を丁寧に調理し、心をこめて提供します」を目指しています。行事には松花堂弁当にしたり、季節の野菜や果物を取り入れ、濃い味のリスク・塩分を減らす工夫した献立を作成し健康に配慮しています。毎年利用者に「食事アンケート」を取り、食事のリクエストや満足度を聞き、要望に応えた献立にしています。食事は温かいものは温かく、利用者ごとの食べ方にも工夫し食べやすくワンプレートにしたり、病状や介護食を記入した食札で厨房と連携して、食事が摂れる喜びを味わってもらえるよう取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none">・効果を理解して意欲的に取り組む口腔ケアや「南大谷体操」、公園での散歩が利用者の健康維持や自立生活につながっています <p>健康に過ごすために午前中「南大谷体操」と食事前に口腔体操を行っています。音楽に合わせて歩行訓練から、肩から首、指、足の運動へと無理なく進め、棒を使ったストレッチ体操、指の筋肉強化、失禁や脳梗塞予防など、日常生活における効果を話しながら実施しています。そのほか、ラジオ体操や卓球、近隣散策、万歩計で歩数を測りながら公園を散歩するなど、体力強化に努めています。利用者は、腰の痛みが減った、動けるようになった、買い物も行けるなど、効果を実感し、自立を目指して、意欲的に運動プログラムに取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none">・多くのボランティアの活動を受け入れ、利用者の生活に潤いと楽しさを提供しています <p>事業所では、利用者の楽しみのために、さまざまな活動にボランティアの協力を得ており、年間500件ほどのボラ</p>
--

ンティアを受け入れています。日々の活動の中では、ボランティアは、テーブルを囲んで利用者の麻雀に参加したり、囲碁の相手、カゴ編みの手伝い、習字の指導に訪れています。また、ギター、ハーモニカ、マンドリンなどの楽器演奏、フラダンスの鑑賞を楽しんだり、夏には盆踊りも披露され、利用者もボランティアに合わせて手振り身振り踊るなど、多くの体験が利用者に生活の広がりや潤いをもたらしています。

さらなる改善が望まれる点

・研修などへ積極的に参加するような意識づけ、職員による独自のマニュアルづくりを通して、事業所業務の標準化の徹底が求められます

介護職としての経験がなく、初めて介護の仕事につく職員がほとんどですが、外部の新任研修や事業所内での業務を通して研修を行っています。しかし、これだけでは十分とは言えないのが現状です。法人で実施している研修への参加者は少なく、各種マニュアル類もあまり活用されていません。今後は、研修などには積極的に参加するよう意識づけを行うとともに、もっと活用したくなるような独自のマニュアルづくりが求められます。また、職員による独自のマニュアルづくりを通して、知識やノウハウの共有化、職員同士のチームワークづくりが期待されます。

・利用者をもっと増やしていくためにはどのような方策をとっていくべきかについて具体的に検討していくことが期待されます

事業所は利用者数を十分に確保しているとは言えないのが現状です。入浴設備がないので、入浴を求める利用者を取り込んでいくことはできません。したがって、他のメリットを前面に打ち出して利用者を増やしていくことが必要です。そのための方策として、要介護度が低い利用者にとって魅力のある事業所にしていくことが考えられます。そのためには、どのような支援メニューを開発していくのか、どのような体制で支援していくのか、それをどのように広く知ってもらおうようにしていくのかなどについて、法人とともに検討していくことが期待されます。

・利用者介護記録は、正確な情報を簡潔にまとめることで、誰が見てもわかる情報把握にもつなげる工夫が期待されます

日々の担当リーダーは、通所介護計画書に基づいた支援内容を、個々のサービス提供記録に活動や様子など記載しています。しかし通所介護計画に沿った記録はわかりにくく、誰が見てもわかる様式の見直しを考えています。介護記録は似たような内容や情報の確認ができていない場合もあり、正確な情報を簡潔にまとめることで、より良い情報把握にもつなげる工夫が期待されます。終礼では利用者の担当者会議を兼ねており、職員からは「ケース会議を設ける必要がある」との意見もあり、利用者の課題・支援方法について新たな会議を設けることが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・快適で自立的な生活を支えるために、さまざまなプログラムを準備し選ぶことができます

ワンフロアの事業所は、コーナーにソファを配置して、数名で談笑できるスペースやリクライニングチェア、折りたたみベットを用意しています。一人ひとりが自立的な生活を送るために、さまざまなプログラムを用意しています。事業所ではカードゲーム、トランプ、麻雀をグループで楽しんだり、囲碁、貼り絵、カラオケなどしたいことを選び過ごしています。細かい手作業のかご編みや習字・俳句教室も盛んで、男女を問わず意欲的に取り組み、個性豊かな作品を制作しています。その活動を「南大谷通信」に掲載されて、利用者の励みにもなっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/62

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	90.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	98.0%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	92.0%	6.0%		
	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	86.0%	6.0%		
	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	70.0%	20.0%	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	90.0%	6.0%		
	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	96.0%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	92.0%	6.0%		
	どちらともいえない：2.0% 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	64.0%	32.0%		
	どちらともいえない：4.0% 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%			
	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	86.0%	10.0%		
	どちらともいえない：0.0% いいえ：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	72.0%	16.0%	8.0%	
	どちらともいえない：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	60.0%	20.0%	12.0%	8.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	6.0%	12.0%	
	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	48.0%	8.0%	26.0%	18.0%