

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	社会福祉法人鶴寿会
事業所名称	デイサービスセンタークレイン
事業所所在地	東京都西東京市西原町4丁目3番5号
事業所電話番号	0424-68-3300

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) 利用者本位のサービスに努める 2) 利用者の安心安全に努める 3) 高齢者の尊厳を大切にする 4) 人材育成の向上に努める 5) 情報開示を積極的に行う

全体の評価講評

特に良いと思う点

・季節を感じてもらえる行事や外出活動を実施し、生活の活性化や喜び・楽しみに繋げている

外出も含めて年間行事として、季節を感じられるプログラムを用意しており、夏祭り、敬老祝賀会、運動会、餅つき、クリスマス会、節分、雛祭り、母の日・父の日セレモニーのほか、春の観桜会、秋の紅葉狩りは毎年バスハイキングとして実施し、初詣、花菖蒲、菊花展、ドッグセラピー交流会、誕生日会セレモニーなど幅広い内容で行っている。心身機能の維持を目的として、生活にメリハリをつける機会を提供し、生活の活性化や喜び・楽しみに繋がるよう、新たなプログラムを創出しながら取り組んでいる。

・利用者個々の状況の詳細な課題分析に取り組みながら自立支援にあたっている

利用者・家族の希望を十分に踏まえながら個別ニーズを反映させるよう努めており、利用者個々の課題分析を十分にして、利用者状況に応じた支援を通所介護計画書に基づいて提供している。また、過剰な介護を行わず、できることは自分でやっていただくよう自立支援の視点を重視したサービスを提供し、根本的な目的である在宅生活の活性化につながる個別支援ができるようにしている。自宅での生活リズムに沿った対応を可能にするため、利用者の状態を的確に確認・把握し、利用者個々のペースや希望・意見を尊重して対応している。

・「地域交流活動」としてボランティア活動を積極的に導入し、サービスの質の向上につなげている

「地域交流活動」として、書道、フラワーアレンジメント、コーラス、ギターアンサンブル、大正琴のグループ、三味線、舞踊、フラダンスなど、地域のボランティアの方の協力を得て進めるプログラムが盛んにプログラムに取り入れられている。近隣の幼稚園・保育園児、中学生の職場体験、大学生の介護体験などを受け入れる等、様々な目的を持った地域の方々が日常的に多数参加されている。利用者が職員以外の人々と交流する機会を確保するとともに、ボランティアの協力を得ることで個別サービスの充実によるサービス向上につながるよう努めている。

さらなる改善が望まれる点

・研修等を活用しながら職員全体のさらなるスキルアップに繋げる取り組みにむけて

併設する施設と合同で法人内研修を年間計画に基づいて開催し、職員が一定水準の知識や技術を確保する機会としており、参加していない職員への研修内容のさらなる周知徹底の取り組みとともに、なるべく多くの職員が参加できるよう努めている。また、日々の終礼や毎月のデイサービスセンター会議等を業務改善の打ち合わせに活用し、事例検討を事業所研修に取り込んでいる。職員全員が利用者状況を的確に捉え適切なサービスを提供するスキルを確実に習得できるよう、一歩ずつの着実な底上げや、達成度の進捗状況確認等のしくみ作りが今後期待される。

・職員間でのコミュニケーション技術の向上や、さらなるチームワークの確立を

職員間のコミュニケーションを密にすることがサービス向上に繋がっていくことを重視しながら利用者支援にあたっているが、質問や疑問点があればより気軽にできたり、建設的な意見が出しやすくなるよう、今後一層職員間でのコミュニケーション技術の向上に取り組み、互いに思いやる心を持って仕事にあたることのできる職場環境の整備に努めていく意向を持っている。コミュニケーションを取りづらい要因や場面を分析検討し、職員のさらなるチームワークの確立を図っていくことが望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・関係機関との連携に取り組み、事業所情報の発信に積極的に努めている

今年度より市内の通所事業所が共同して居宅介護支援事業所との情報交換会を行っており、他の通所事業所および居宅介護支援事業所との関係構築に努めた。より計画性を持って地域内の各介護居宅支援事業所を訪問し、現在の当事業所の登録状況、空き状況、入浴サービスの空き状況等や、利用案内や広報誌の配布、併設するショートステイなどの事業所の特色のアピールを行ってということで利用率・稼働率に繋がるよう積極的に取り組みを始めている。

・充実した法人内研修の開催により、職員育成に積極的に取り組んでいる

職員が一定水準の知識や技術を習得できる機会として、認知症、接遇、感染症、リスクマネジメント、虐待防止などに関する施設内での法人内研修を年間計画に基づいて開催している。充実した法人内研修体制により、新任職員を含めた全職員のスキル向上にむけて、職員育成に積極的に取り組んでいる。また、日々の終礼や毎月のデイサービスセンター会議等を業務改善の打ち合わせに活用し、適宜の事例検討を行っている。

・地域団体と連携してドッグセラピー交流会を初めて開催し、利用者の好評を得ている

利用者の多様なニーズに応えるべくプログラムの新たな創出に取り組んでおり、そのひとつとして、ドッグセラピー交流会を主催している地域団体と繋がりを持ち、初めてのドッグセラピー交流会を事業所で行った。利用者からは多くの笑顔が見られ良い効果があらわれており、大変に好評であった。主催団体と連携を取りながら定期継続に取り組む意向を持っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/50

■ 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%	3.0%	0.0%	3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%	7.0%	0.0%	3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	74.0%	11.0%	11.0%	3.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	74.0%	14.0%	7.0%	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	66.0%	18.0%	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%	0.0%	3.0%	3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	7.0%	0.0%	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	81.0%	11.0%	7.0%	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%	14.0%	25.0%	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%	3.0%	0.0%	3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	11.0%	11.0%	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	77.0%	14.0%	7.0%	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	74.0%	18.0%	7.0%	0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	7.0%	11.0%	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	48.0%	18.0%	7.0%	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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	サンメール尚和デイケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-467-8686

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) 誠の心 2) みんなで創る地域の絆 3) 優しい心で笑顔のサービス 4) 仕事の工夫 スピーディな判断、スピーディな実践 5) 互いに活かしあう職場 6) 経営の安定と将来の発展

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・「自分で考え、決め、自分で行う」をモットーに、利用者が選択できる多彩な活動を提供している

「張り合いのある豊かな生活のサポート」を目標とし、11種類と数多くのプログラムが用意されている。利用者のニーズに応じた多様なメニューを準備し、選択の幅がとて広い。一日のプログラムはリハビリ・体操・歌・手工芸など3～4つほど並行して行い、「自分で考え、決め、自分で行う」をモットーに利用者は自分の希望で選ぶことができる。また長年に渡り携わっている熟練の講師やボランティアの力を積極的に活用しながら、墨絵、絵画、華道、書道、絵手紙、陶芸など、利用者が目標を持ちやりがいを感じることができるプログラムを実施している。

- ・栄養に富み、四季折々の食材・味・見た目にもこだわった、楽しめる食事を提供している

施設の厨房で調理されている、季節の食材をふんだんに使用した食事は、昆布・煮干し・鰹節から天然だしを取って美味しさにこだわっている。利用者個々の状態、体調や嗜好に応じて柔軟に提供しており、食事形態も様々に対応している。また、食事を利用者の大きな楽しみと認識しており、節句・お彼岸・七草・節分など季節を感じさせるものから、敬老祝賀会の祝い膳、クリスマス忘年会の洋食、毎月の誕生日会の祝い膳やケーキなど様々に工夫して提供しており、利用者の満足度は高いものとなっている。

- ・機能訓練指導員による専門的なリハビリが提供され利用者は活発に参加している

居宅サービス計画書、通所介護計画書に基づき、機能訓練指導員が身体機能を評価しながら、一人ひとりの目標に応じた機能訓練計画書を作成している。機能訓練指導員を中心に個別および集団でのリハビリを行うリハビリAと、レクリエーションをベースにリハビリ要素を取り入れたリハビリBを整備し、提供している。マット上で全員横になりストレッチやおもりをつけて負荷をかけたりする運動は四肢の強化に大変役立っている。定期的な評価もきめ細かく行いながら専門的で効果的な機能訓練に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

- ・災害発生を想定した、利用者参加型のより実践的・継続的な訓練の実施に向けて

防災訓練は消防計画を策定し定期に行うほか、災害発生時対応フローチャートを作成して職員間で周知している。防災推進委員会が中心となり地震対策マニュアルを作成し、予防対策の策定に努めている。地震による停電によりマンションのエレベーターが停止することを想定し、送迎順の変更や送迎方法を検討しシミュレーションしている。今後は災害発生を想定したより利用者参加型の実践的な訓練を計画し、地震災害等の懸念される状況に継続的に備えて

いく意向を持っている。

・より現場で活用できるタイムリーな業務マニュアルの見直しに向けて

食事、入浴、排泄、送迎、移乗・移動、認知症対応、地震対策、感染症防止等のマニュアルを各種整備し、フロア内のすぐに手に取れる場所に設置している。定期的に開催される職員会議やサービス向上委員会、業務検討会議、ミーティング等において改善点などを職員個々が出し合い、また利用者からのご意見箱やアンケートに寄せられた意見も含めマニュアルに反映するよう取り組んでいる。今後はよりタイムリーにマニュアルを更新し、新規職員も含め、より現場で活用しやすいマニュアル作成に向けて改善を図る意向を持っており、その取り組みが期待される

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員が研修をより活用してスキル向上を図ることができるようなしくみを整備している

法人研修、内部研修、外部研修を通じて職員の育成を図っており、研修内容はフィードバックして職員全体に周知している。今年度より、通常は内部研修後に参加者が感想文を提出するのを、研修前と研修後に小テストを実施するやり方に変更したところ、認識度について効果がより見られている。また、外部研修に参加した職員が2時間の内容を30分にまとめて他職員に発表する『普及啓発』の実施に取り組み、さらなる職員のスキル向上を図っている。

・高まる利用者ニーズに応えられるよう、入浴を実施する曜日を一日追加している

デイサービスの入浴は家庭での入浴が困難な利用者への対応とともに、在宅で着替えが難しい場合は入浴を利用して着替えを支援する目的もあり、利用者のADLや体調に応じて、一般浴とチェアイン浴に分けて入浴支援している。事前に連絡があった場合や当日の朝の体調などで、入浴の中止や清拭への変更に対応している。入浴は利用者一人あたり週に1回までと定めているが、入浴へのニーズの高まりを受け、入浴体制の見直しを行い、入浴を実施する曜日を一日増やして週4回と変更している。

・多彩に行われているボランティア活動を活用して個別サービスをより充実させている

食事準備など生活の支援や日々の活動・体操や花壇の手入れ・喫茶ラウンジの運営などでボランティア活動が活発に行われ、長期継続して関わっているボランティアが数多く登録されている。配置については専任のボランティアコーディネーターが調整を行っている。年1回外部の会場を借りて、ボランティア感謝の集いを開催しており、ボランティア間で親睦を深める機会としている。利用者が職員以外の人々と交流する機会を多く確保するとともに、ボランティアの協力を仰いでいくことで個別サービスの充実による利用者へのサービス向上が図られている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/90

■ 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	90.0%	5.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	92.0%			
	どちらともいえない：1.0% いいえ：3.0% 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	78.0%	11.0%	5.0%	
	いいえ：3.0%			
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	82.0%	9.0%	5.0%	
	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%	21.0%	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	86.0%	9.0%		
	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	98.0%			
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 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	86.0%	7.0%	5.0%	
	いいえ：0.0%			
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	60.0%	15.0%	23.0%	
	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%	7.0%		
	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	82.0%	5.0%	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	72.0%	13.0%	13.0%	
	いいえ：0.0%			
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	80.0%	13.0%	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	72.0%	7.0%	19.0%	
	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%	7.0%	27.0%

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	社会福祉法人都心会
事業所名称	保谷苑デイサービスセンター
事業所所在地	東京都西東京市栄町3丁目6番2号特別養護老人ホーム保谷苑
事業所電話番号	042-423-8162

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) 福祉の心を持って安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。 2) 職員は利用者の夢や希望の実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。 3) 地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。 4) 職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。 5) 職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の夢や希望の実現のために様々な外出行事を企画して実施し、日常生活の中の大きな喜びとなりやりに繋がっています

利用者の夢や希望を叶えるプロジェクトは「利用者の夢や希望を少しでも実現するために支援する」との法人理念の基に生まれた企画で、職員全員が一丸となってその夢の実現に取り組んでいます。利用者一人ひとりから、夢や希望を聞きだし、行きたい場所、行きたいレストランなどグループ別にあるいは個別に外出の機会を企画して実施しています。「息子が営む中華料理店に行きたい」「美術館に行きたい」等、したい事など利用者の意思を尊重しながら自ら選択して楽しんでもらっており、日常生活の中の大きな喜びとなりやりに繋がっています。

・地域に開かれた施設として積極的に地域交流を図り、地域に寄与しています

地域に開かれた施設として積極的に地域交流を図っています。近隣保育園・小学校との交流、中学生・高校生等の体験実習の他にボランティアや実習生の受入れ、さらには、地域の自治会や老人会、各種団体の見学会も行っています。ほぼ毎日のように、講師等のボランティアや保育園児が訪れ、利用者支援の充実につながっています。また、地域の人たちや利用者・家族のサロンとして「喫茶ぽっかぽか」を週3日営業して地域の交流の場としています。年間ボランティア活動延べ人数も950名に達しており、地域に根ざした施設として地域に寄与しています。

・感染症発生の情報共有を組織をあげて取り組んでいます

利用者の安全を考慮し、事故や感染症対策を重点的に行っています。施設では、ノロウイルスに対してレベル表示をしています。職員の誰もが発生の状況を把握し、レベルに合わせた対応が取れるよう工夫されています。朝礼や職員会議での情報共有や共有フォルダーで、関連施設の全職員に向けて、情報提供し、周知徹底を図っています。また、利用者とその家族、来苑者、関係機関には文書や施設内掲示で告知しています。発生時には、電話やFAX、ホームページ、携帯電話の掲示板システム等を活用し、事業の継続に向けた取り組みを実施しています。

さらなる改善が望まれる点

・ホームページの情報更新は、担当者を充実し継続的な更新が期待されます

法人ホームページには、法人が運営する各施設の紹介欄があります。当施設を紹介したページには、施設や職員、活動内容を紹介した写真が多く使用され、日々の様子をわかりやすく表記しています。また、ページ内には当施設からのお知らせのボタンが配置されています。但し、このお知らせのコーナーの情報提供にあたっては、担当者の退職が原因し、数年前から情報の更新が滞っています。利用者への情報提供の観点から、継続的な配信が求められます。ホームページの担当者を複数配属するなどの対策が期待されます。

・送迎に関わるドライバーの運行管理体制の強化が期待されます。

施設では送迎サービスを行っていますが、利用者にとってとても便利なサービスとなっています。送迎を安全にかつ確実に行う上でも、ドライバーの運行管理と、送迎車の安全管理が必要となってきます。ドライバーの健康管理はもちろん、運転前の車両の安全点検、運転手の健康管理も含めた、職務状況を確認する運行管理報告書の作成が望まれます。運転手の年齢や飲酒等を考慮し、利用者の安全確保に向けた取り組みが期待されます。

・苦情解決の仕組みに関しては、年間通して行われることを期待します

苦情解決の仕組みについて、施設は利用開始時に詳しく利用者へ説明を行っています。利用者アンケートの内容から、一部の利用者がその仕組みを知らない方がいます。利用開始時の利用者へ向けての説明責任は充分行っていますが、利用者の特性を考慮し、年度の途中においても定期的に苦情解決に向けての仕組みを告知され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

・季節感のあるバラエティ豊かな食事提供をおこなっています

毎月の献立は利用者を楽しみを感じてもらえるよう季節や行事に合わせて工夫し食事提供を行っています。イベント食として敬老祝賀会での特別食の提供や12月の忘年会の行事食など、また、季節の食事として治部煮や鮭ちゃんちゃん焼等の郷土料理、おでん・中華・デザート等のバイキング、選択食の実施などバラエティに富んだ献立になっています。さらに月2回、利用者も参加する「手づくりクッキング」など利用者の楽しみのひとつになっています。一年を通じてバラエティー豊かな活気ある食事の提供に努めています。

・全ての活動を生活リハビリとして捉え、効果を意識した支援に努めています

機能訓練が必要な利用者に対しては、通所介護計画で立案し個別に対応しています。立ち上がり練習、歩行練習等プランによっては、機能訓練加算で対応しています。機能訓練プログラムは、楽しみながらできるように理学療法士が指導し、デイサービス全体で取り組んでいます。「心が動けば身体も動く」を合言葉に、全ての活動を生活リハビリとしてとらえ、リハビリのねらいと支援効果を職員全員で検討しています。集団でのPT体操・しゃきしゃき体操・クッキング・折り紙等様々な運動系・文科系の各プログラムの活動に取り入れて効果を上げています。

・利用者の喜びややりがいにつながる多彩な行事・催し・活動を実施しています

季節感のある行事などお花見、夏祭り、ぶどう狩り、敬老会、クリスマス会、春と秋のバスハイクの他に、保育園・小学校との交流、ボランティアとの交流等々バラエティ豊かな活動プログラムが各種組まれています。一方、利用者個々の夢や希望を聞きだして行きたい場所、行きたいレストラン等グループ別にあるいは個別に外出の機会を企画して実施しています。利用者の意思を尊重して自ら選択して楽しんでもらえるようプログラムを工夫して配慮した支援に努めています。利用者の生活の中の大きな喜びとなりやりがいにつながっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

66/121

■ 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：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	77.0%	12.0%	9.0%	
	いいえ：1.0%			
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	80.0%	7.0%	12.0%	
	いいえ：0.0%			
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	68.0%	22.0%	6.0%	
	いいえ：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	62.0%	27.0%	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%			
	どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	7.0%		
	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	75.0%	10.0%	12.0%	
	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	65.0%	15.0%	19.0%	
	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%			
	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	83.0%	6.0%	10.0%	
	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	75.0%	12.0%	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	77.0%	13.0%	9.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	6.0%	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	62.0%	15.0%	7.0%	15.0%

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	社会福祉法人都心会
事業所名称	西東京市高齢者センターきらら
事業所所在地	東京都西東京市富士町1丁目7番69号
事業所電話番号	0424-51-1200

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) 福祉の心を持って安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。 2) 職員は利用者の夢や希望の実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。 3) 地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。 4) 職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。 5) 職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員主体で勉強会を計画実施して身近に生じる問題や課題の解決に取り組み、質の高い職員育成が行われています

施設では職員会議勉強会を毎月行い、利用者支援に関する身近な問題や課題の解決に取り組み研鑽しています。今年度ではセンター方式シート勉強会、記録の書き方・漢字を間違えないなど施設のオリジナルテーマで学び合い、資質向上とスキルアップ、チーム力の向上に努めています。さらにセンター長は自らの家族介護で体験した自分の家族ゆえに他人に言えない悩み、その解決に繋がったデイサービス職員との感動の出会いをテキストにまとめ、福祉という仕事の意義、素晴らしさを職員に語り伝えており、質の高い職員育成は高く評価されます。

・重度の利用者でも主体性を尊重して選択できる活動の工夫やこまめな支援を行い、一人ひとりが輝く瞬間を大切にしたい支援を行っています

胃ろうの利用者や重度の認知症の利用者の受入れなど介護度の重い利用者が増えてきており、より利用者の状態に応じた適切な支援となるよう改善に努めています。利用者の往時をしのびながら利用者の個別の活動の楽しみを自主的に選択できるよう支援するなど、一人ひとりが輝く瞬間を大切にしたい細やかな支援を行っています。また、全ての利用者が飽きることなく楽しく参加できるように俳句・書道・手工芸、外出行事等の他に運動系プログラムや頭の体操等多彩な活動プログラムを取り入れるなど在宅生活を支援する活動を行っています。

・利用者一人ひとりの情報を記録する仕組みが工夫されています

利用者のプロフィール、生活歴、職業、趣味、嗜好、既往症、A D L、利用者や家族の意向・要望などをフェイスシートに記録しています。特に認知症の方に対しては、センター方式の一部を用い、利用者一人ひとりの情報を記入しています。センター方式の中でも、当事業所にとって有効となる部分を利用し、利用者の特徴や情報を細かく確認し、職員間で情報の共有を行っています。事業所の目指すサービス提供の充実や様々な取り組みを導入する試みは、職員の利用者への対応にとってのよい取り組みとなっています。

さらなる改善が望まれる点

・地域の大切な社会資源である施設の専門機能を地域に還元し、さらなる高齢者支援の企画と啓発活動が期待されま

す

施設が地域に開かれたセンターとして行っている独自の取り組みでは「きらら桜祭り」による地域交流、地域包括と連携した「介護予防講習会」などを行っていますが、昨年度の事業報告、今年度の事業計画と活動には、地域に向けた高齢者支援の企画や啓発活動に、さらなる課題があるように感じられます。すでに施設もその課題を認識し、取り組みを始めつつあるようですが、地域で介護を必要とする高齢者の支援に施設がどこまで貢献できているのか、社会資源として施設の専門機能活用と地域還元、今後の取り組みが期待されます。

・利用者の食事提供において、細かな嗜好への対応が特徴となっている反面、職員への負担が課題とされます

当事業所では利用者一人ひとりの食事量や嗜好を細かくチェックし、一人ひとりに合わせた食事提供が当事業所の特徴になっています。利用者の嗜好に細かく対応していることは利用者にとってはとても良いサービス提供ではありますが、調理員や食事提供をする職員にとっては負担がかかっています。事業所としても配膳時の職員の配膳間違えが発生することをリスクとして考えています。食事提供の仕方では何らかの対策を職員間で話し合い、効率よい提供の仕方を工夫されることを期待します。

・事業所の情報提供ツールのひとつであるホームページは、最新の情報更新が望まれます

当法人は、関連事業所全体が掲載されている、ホームページを管理しています。このホームページには、施設サービスとしてそれぞれの施設が掲載されています。当事業所もその中で紹介されていますが、写真がたくさん使われ、活動の内容や施設の特徴がわかりやすく説明されています。ただし、「きららからのお知らせ」というページでは最新情報が数年前から滞っています。新しい担当者が決まったということですので、今後は更新されると思いますが、不測の事態も考えられますので、複数の担当者を配置され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

・「地域に開かれた施設」を理念に利用者・家族・地域との交流に取り組んでいます

「地域に開かれた施設」の理念実践として、ハード、ソフトの両面で地域に貢献することを実践しています。法人と系列内の各施設と共催して多彩な地域交流行事を実施し、秋祭り、わくわく寄せなどで利用者や地域の多くの人々が楽しみ、施設独自の取り組みでは4月に「きらら桜祭り」を実施し、利用者45名にボランティア15名が音楽演奏会などで総勢およそ80名のイベントを行い、地域の夏祭りに参加、近隣の保育園との交流会も継続し、共催行事の「介護お助け隊」「親父の料理教室」など多世代にわたる交流を行っています。

・利用者一人ひとりが輝く瞬間を大切にすることを重視して支援を行っています

認知症利用者のより一層のサービス充実のために、家族との継続的な関係性を持つとともに在宅支援の充実に努めています。そのため、日常的に利用者の生活歴や趣味・嗜好等家族から情報収集したり、家族茶話会を定期的に開催して家族との関係性を構築しています。施設では、利用者一人ひとりが輝く瞬間を大切にすることを重視した支援を行っています。そのため、不安を取り除く、不必要な音を排除する、無駄な声かけをしないことをモットーに日常的に利用者の希望に沿った支援を職員全員が心掛けています。

・利用者の状態に応じた形態別の食事や治療食等きめ細かく配慮して食事提供しています

自家厨房設備がある施設では、利用者の状態に応じたきめ細かい食事提供を行っており、専属の栄養士・調理員が、炊き立てのご飯・みそ汁、おかず等を提供直前に配膳し、利用者に好評です。また、利用者の健康、身体状況にあわせた形態別の食事や治療食、個々の嗜好やご飯の量などもきめ細かく配慮しながら食事提供しています。定期的に部分バイキングを実施したり、季節を感じられる行事食の提供や利用者の嗜好調査も行っています。さらには、認知症利用者も一緒に料理教室や手作りクッキングなど実施して利用者の食べることの楽しさを増しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/85

■ 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	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%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	93.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0%	10.0%		
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%		
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	86.0%	6.0%		
	いいえ：2.0%	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	69.0%	26.0%		
	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	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%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	6.0%		
	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	89.0%	8.0%		
	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	71.0%	15.0%	13.0%	
	いいえ：0.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	10.0%		
	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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	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	82.0%	6.0%	10.0%	
	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	86.0%	10.0%		
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	6.0%	6.0%	
	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	73.0%	10.0%	13.0%	
	いいえ：2.0%			

評価結果概要版



平成28年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	西東京市
事業所名称	西東京市谷戸高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都西東京市谷戸町3丁目23番8号
事業所電話番号	0424-25-4626

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) 福祉の心を持って安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。 2) 職員は利用者の夢や希望の実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。 3) 地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。 4) 職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。 5) 職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の安全を何より大切にするヒヤリハット対策に力を入れ、データ集積と傾向分析によって事故・怪我の発生が減少しています

利用者の安全対策には特に力を注ぎ、事故対策委員会など専門的な視点から事故の再発防止に取り組んでいます。特に注目されることは未然防止の取り組みとして実践しているヒヤリハット対策で、危険や怪我の可能性を予知・感知した職員はその場で対策を話し合い、提出された報告書は事故報告書と合わせて「事故発生状況」「ヒヤリ発生状況」に分け、発生した内容・場所・時刻などを毎月分析して介護現場にフィードバックし、職員は事故発生と可能性の傾向を把握して未然防止に努め、その成果は事故・怪我の減少傾向に現れており高く評価されます。

・利用者と厨房職員の顔が見える関係構築のもとに「心が動くおいしい食事」の提供に努めています

利用者と職員との交流を大切に利用者を深く理解し、「心が動くおいしい食事」の提供に努めています。特に、オープンキッチンの厨房職員と利用者と顔が見える関係を構築して個別の嗜好等把握し、毎日、料理の評価に耳を傾け意見や感想を直接聞き取っています。そのため、より一人ひとりに合ったきめ細かな栄養マネジメントに配慮した食事の提供が可能となっています。さらには、利用者の往時をしのぶ昔懐かしい思い出の料理や数々のエピソードに関連した料理等工夫を凝らして提供しています。利用者の思いを大切に食事提供に取り組んでいます。

・「地域に開かれた施設」の理念を実践し、多世代にわたり多彩な交流を行って地域の福祉向上に貢献しています

法人と施設が共催して多世代にわたり多彩な地域交流行事を実施し、秋祭りでは市のアマチュア・ジャズバンドの演奏、1月には地域に在住するプロの落語家による「わくわく寄せ」を行い、大勢の地域住民が楽しみ、地元中学生の茶道部員が和服に正装して茶の湯も披露しています。さらに地域への社会資源還元として近隣の保育ルームに法人施設の庭を開放、「介護者教室」「介護お助け隊」で介護技術の指導、「親父の料理教室」など多世代の交流も行い、養護学校の就労訓練、地元中・高校生の介護実習受け入れなど施設の取り組みは高く評価されます。

さらなる改善が望まれる点

・施設の情報提供ツールのひとつであるホームページは、最新の情報更新が望まれます

法人は、関連事業所全体が掲載されている、ホームページを管理しています。このホームページには、施設サービスとしてそれぞれの施設が掲載されています。当施設もその中で紹介されていますが、写真がたくさん使われ、活動の内容や施設の特徴がわかりやすく説明されています。ただし、「センターからのお知らせ」というページでは最新情報が数年前から滞っています。新しい担当者が決まったことですので、今後は更新されると思いますが、不測の事態も考えられますので、複数の担当者を配置されることを期待します。

・マニュアルが綴じられたファイルの規格の統一化が望まれます

法人には系列全施設に共通する、通常業務マニュアル、排せつ・食事・入浴・送迎等個別業務マニュアル、健康管理マニュアル、厨房業務、ボランティア受け入れ、新任研修マニュアルなど、各種の共通基本マニュアルが整備されています。職員はいつでも読み返せるように内容に応じて必要な場所に設置しています。どのマニュアルもわかりやすい文章や表現で記述され、理解しやすくなっていますが、ファイルの形状やページインデックスの表記など資料に統一感がないため見にくい感じがします。職員が一目でわかるファイル整備を期待します。

・緊急時や非常災害時の体制は整えられていますが、外部からの感染症未然防止のためのさらなる取組みが望まれます

施設玄関にはAED(自動体外式除細動器)を設置して職員全員がAEDの講習を受講しています。非常食等の災害対策も整備して関係機関との連携も図っています。また、利用者が使用する日常の福祉機器等も常時点検し、修理を行っています。一方、外部からの感染症発生予防のために、通所される利用者にはフロアー入口で手洗いやうがいの励行を義務付けて感染予防を行っています。施設玄関入口には設置されていないようです。来所者用の殺菌消毒薬の設置及び感染症予防ポスター等の掲示などさらなる取組みが望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・福祉の仕事の楽しさを伝えたい思いで職員の育成と資質の向上に取り組んでいます

職員の育成は単に介護技術の習得やスキルアップに取り組むだけではなく、福祉の仕事の楽しさを知ってほしいと願って指導育成しています。新規採用の職員は人材育成の出発点として2週間の新人研修を行い、施設に配属されてからは法人理念の実現を担う職員として系列全施設共通の人材育成制度で計画的に育成しています。そして常勤、非常勤の区別なく、人が見ていないところで努力している職員、楽しいアイデアや新たなテーマにチャレンジした職員を特別功労賞を設け自薦・推薦で表彰し、福祉の仕事に自信と誇りを持つ人材を育てています。

・利用者の状況に応じた季節感のあるバラエティ豊かな食事提供を行っています

毎月の献立は、利用者を楽しみを感じて貰えるよう季節や行事に合わせて工夫しています。新年会や敬老会等の行事食にはお品書きを作成したり、毎月の誕生会、郷土料理、バイキング形式での選択食や鍋料理など利用者の心躍るバラエティ豊かな食事提供に努めています。また、食を通して季節を感じてもらえるように季節の鍋料理では、各テーブルごとに鍋を設置して利用者と職員が共に鍋をつつきながら交流を図り、いつもと違う食事を楽しめるよう家庭的な雰囲気づくりに取り組んでいます。

・利用者の楽しみを創造し生活が豊かになるための取り組みを積極的に行っています

施設では、利用者の楽しみを創造して在宅生活が豊かに送れるように地域資源の積極的な活用に取り組んでいます。移動図書館の図書コーナーを設置してゆっくりとくつろいで読書が楽しめるようにしています。近所の公園や「お出かけランチ」には、地域の商店街やレストランを活用しています。さらに、近隣の保育園や小学校との定期的な交流、中学生・高校生の職場体験受け入れも積極的に行っています。また、公設民営の施設として行政や関係機関の要請に積極的に対応しており、「閉じこもりニート対策」や養護学校からの就労訓練の受け入れ等行っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/71

■ 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	94.0%	5.0%	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	98.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：1.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	96.0%	0.0%	0.0%	1.0%
	どちらともいえない：1.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	82.0%	13.0%	0.0%	1.0%
	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	78.0%	17.0%	0.0%	1.0%
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
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%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	9.0%	0.0%	1.0%
	いいえ：0.0% 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%	7.0%	0.0%	3.0%
	いいえ：0.0% 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	72.0%	5.0%	21.0%	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	90.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	7.0%	7.0%	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	80.0%	15.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：3.0% 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	84.0%	7.0%	7.0%	0.0%
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	5.0%	17.0%	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	62.0%	5.0%	29.0%	1.0%
	いいえ：1.0%			

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	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名称	デイサービスぽぽたん
事業所所在地	東京都西東京市柳沢5丁目4番11号
事業所電話番号	042-449-9086

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) 地域の社会貢献と地域交流 2) 自宅以外での居心地の良い居場所作り 3) 利用者の残存能力を発揮していただくため、役割を創出する

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・当事業所は法人職員の祝福のもとスタートし地域密着を踏まえ高齢者との出会いを楽しみにしている

当事業所は2014年10月に開始された事業所で、「新たな取り組みを考える会」で職員が検討生まれた一番新しい事業所である。仲間の職員が生み出したこの事業所にたくさんの期待が寄せられ未開拓であった最後の領域に進出した。事業所の利用者は、同一法人内の養護老人ホームと軽費老人ホームからの通所者と当事業所近隣からの通所者で構成されている。法人近くの日本家屋を改装した事業所で新しい高齢者と出会えることがスタッフの楽しみでその実現に奮闘している。

- ・独自に作成した「デイサービスぽぽたん連絡帳」を介して利用者・家族と緊密な連携を取り、「心のケア」を大切に支援を行っている

事業所が独自に考案した「デイサービスぽぽたん連絡帳（複写）」があり、利用者・家族と職員の間で利用されている。利用者・家族からは意見、要望、苦情が寄せられ、職員は誠実に対応しながら、事業所での利用者の様子を伝えていて、相互のコミュニケーションが緊密に取れている。利用者アンケートで、「あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか」との問いに満点の答えがあった。職員は「デイサービスぽぽたん連絡帳」を介し利用者・家族と緊密な連携を取り、「心のケア」を大切に支援を行っている。

- ・毎月実施しているモニタリングでは職員全員が関わり、利用者の現状と変化を評価しており時系列で追うことで推移が把握できるものである

事業所では居宅サービス計画の目標などに添って通所介護計画を策定しており、利用者と家族の意向を踏まえて日課プログラムをはじめ機能訓練やコミュニケーションなどの援助内容を具体的に示している。また、毎月、全職員4名が「モニタリング報告書」にてモニタリングを行い、支援目標の達成状況の評価を行い、今後の課題を抽出している。全員がモニタリングに関わっているため実施状況などを多角的に見ることができると同時に、時系列で利用者を見ることで利用者の身体状況の推移に基づいた福祉用具などの提案も行うことができている。

さらなる改善が望まれる点

- ・当事業所は、地域で何か一つ評判をとるような専門性をマスターして将来に備えることが望まれる

当事業所は、平成26年10月に開始したが、同一法人内の2つの老人ホームから通所者を迎え入れるほか近隣の住民の通所介護の利用も増えつつある。折角の好環境にある今、地域で一番の評判を取るような専門性をマスターして将来に備えることが望まれる。例えば「排泄に優しい事業所」とし排便技術だけでなく排便心理を徹底吸収する。

高齢であっても集団の中での排便に躊躇があり、この壁がなくせればという発想である。少人数なのでとても忙しく余裕もないなかで意識して何かを残すことが期待される。

・手引書として「虐待防止マニュアル」を作成され、活用されることが望まれると共に、手引書類の定期的な見直しが期待される

事業所には「排泄マニュアル」を始め、各種のマニュアル類は見られたが、「虐待防止マニュアル」は見ることが出来なかった。「私たちの実践例」では、法人内研修で高齢者虐待防止についての職員研修を受け、勉強しているとあったが、職員アンケート調査では、職員は、分からないことが起きた際や業務点検の手段として日常的に手引書を活用しているかとの問いに、できていない、現状の職員の勤務体制ではサービスの制限が、発生してしまう、と答えている。開設後3年で、職員の経験が少ない現状もあり、「虐待防止マニュアル」の作成が望まれる。

・高齢者に幅広くサービスを提供して地道に利用者を拡大し地域交流に繋がることを期待されている

当事業所は開設より3年目を迎えている。より地域密着の体制を取るために、今年4月から介護予防・日常生活支援総合事業に参入し、市のサービスを紹介したり、地域包括支援センターの支援をより広く受けられること等、当事業所が高齢者に幅広くサービスを提供できる環境が整ってきている。今後は、ボランティア対策や地域の保育園の園児・保護者との交流などの取り組みをさらに整備し、利用者の拡大を図ることが望まれる。さらに、複合施設である利点を活かし、法人傘下の事業所の協力の下、当事業所が地域交流の中心になっていくことが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・民家型デイサービスとして建物の持つ力を活かし利用者が安らげるケアを提供している

法人本部から近い住宅地の中の民家が当事業所である。民家を改修した通所介護事業所であることから、門構えや玄関、室内のしつらえなどがどこか懐かしいたたずまいであり、利用者に安心感を与えている。リビング前の庭では花を植えたりと自分の家の暮らしと変わらない一日を過ごすことができる。また、リビングに続く和室には掘り炬燵と床の間があり、冬には炬燵で食事をしたり、レクをしたりと自由にゆったり過ごせる空間となっている。職員は利用者のやりたい事を尊重しつつ、おだやかに声掛けしながら自立的に生活できるように配慮している。

・法人と地域の交流会から好影響を受け通所業務の進展に効果をもたらしている

当法人の地域交流の特徴的なことは複数あるイベントがバラバラに実施されるのではなく法人が地域を大切にすることを伝えていく場として連携して設営されていることである。毎年恒例のいきいきさんデーの中庭の交流も祭りに楽しむだけでなく、法人と地域と利用者にとって、必要なことを見つけ、共有していく機会として捉えている。事業所も法人の活動から好影響を受け高齢者と話したりするきっかけとなっている。事業所は高齢者の通所により情報が蓄積されていて、地域への浸透に当たって独自の影響力を持っているので地域密着の大きな戦力である。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/31

■ 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	78.0%	17.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	14.0%		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	100.0%			どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	75.0%	14.0%	7.0%	いいえ：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	64.0%	25.0%	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	85.0%	14.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%
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%		いいえ：0.0% 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	75.0%	10.0%	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	100.0%			どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	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%
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	85.0%	10.0%		どちらともいえない：3.0% 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	92.0%	7.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%	7.0%		どちらともいえない：3.0% 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	64.0%	21.0%	14.0%	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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	緑寿園ケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-462-1206

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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス 2) ご利用者・家族との信頼による絆 3) 福祉コミュニティの協創 4) 仕事を通じた職員の自己実現 5) 法令遵守の履行

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の自立支援につながる様々なプログラムや楽しんで参加できる行事を実施し、利用者の生活に彩りや変化を与えている

利用者が興味を持てる活動を見つけ、楽しんで参加することができるよう、曜日ごとに複数の活動プログラムを実施している。陶芸や絵画等プログラムによっては専門家に指導を依頼し、作品作りや活動を通して自信や意欲を引き出し、楽しみを感じながら、自立支援へと繋がるよう取り組んでいる。また職員が担当を決め、ボランティアの協力も得ながら、利用者が楽しめる様々なお楽しみ会や行事等を毎月企画、実施している。利用者の生活に変化や彩りを与えることができるよう積極的な取り組みがなされている。

・利用者の状態にきめ細やかに応じ、献立を工夫しながら旬の物や季節感のある食材を使用したバランスのよい、おいしい食事を提供している

施設内に併設の特養と共同の調理室があり、利用者の状態にきめ細やかに応じた食事提供が可能となっている。今年から「なめらか食（ソフト食）」も本格的に導入した。利用者の食事制限やアレルギー以外に利用者の嗜好等に応じた代替食にも可能な限り対応している。旬の物や季節感のある食材を使用してバランスがよく、おいしい食事を提供し、季節の行事食、夏祭りや敬老の日のお祝い御膳など献立を工夫している。利用者調査でも、食事の献立や介助について90%以上の方が満足していると回答しており、利用者からも高い評価を得ている。

・中重度の介護度の利用者等を紹介された場合もできるだけ受け入れ、在宅での生活が一日でも長く維持できるよう支援を心がけている

事業所ではケアマネジャーから中重度の介護度の利用者等を紹介された場合もできるだけ受け入れ、利用者や家族の希望に添いながら、地域の中で在宅での生活を一日でも長く維持できるような支援を心がけている。機能訓練も在宅での生活維持を考慮に入れ、家庭でも歩行が安全に安定してできるよう、バリアフリーの屋内だけでなく屋外での歩行訓練も実施している。在宅でのターミナルケアを行う利用者を受け入れることもあり、最後まで在宅で過ごせるようケアマネジャーや主治医と連携しながらデイサービスの継続に向け、支援を行っている。

さらなる改善が望まれる点

・次世代を担う中堅職員育成への取組みを期待する

事業所では研修や勉強会等を多数実施し、職員の能力向上や人材育成を図っている。新人職員には2週間の研修期間を定め、ベテランの担当職員が個別指導を行っている。職員の高齢化や定年等を控え、人材確保の難しさのなか、

介護経験や資格のない場合も含めた新人職員や次世代を担う職員の育成のあり方が課題となっている。新人職員にはチーム力を高めてサポートを行い、サービスの質を落とさず支援が出来るよう取組んでいる。ベテランの負担軽減も鑑み、中堅職員には新人育成も担えるよう、更なる研修等の充実や能力向上を図られることが期待される。

・ボランティアが参加・活動しやすい環境作りを行い、更なる新規ボランティアの募集に取り組んでいくことが望まれる

ボランティアが来訪して、お茶出しや入浴後の整容等日常の活動を支援しており、利用者が日常的に様々な人々と触れ合う機会となっている。お楽しみ会や夏祭り、敬老会等の行事にもボランティアが来訪し、利用者と触れ合いながら楽しい催しを提供している。事業所の活動は様々なボランティアによって支えられていることから、更にボランティアが求めている関わり方やニーズ等を検討し、参加・活動しやすい環境作りが重要と考えている。活動内容や時間帯等ボランティアのニーズを考慮に入れ、新規ボランティア等の募集に取り組んでいかれることが望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の安全確保に向けて、様々な取組みを行っている

事故や感染症、火災・災害等についてはマニュアル類を作成・充実させると共に、事故防止検討委員会や感染対策委員会、防災推進委員会等を設置し、予防や再発防止、発生時の対応等への体制を整備している。また研修や勉強会を多数用意し、職員の知識や意識の向上に取り組んでいる。特に災害時には他部門や他施設、地域住民の相互の連携強化も図り、利用者を安全にかつ迅速に避難させる防災体制を確立している。事業所では職員の役割分担表や利用者毎の緊急連絡表を作成し、災害時の利用者の送迎対応等より具体的な安全確保への対応・対策に取り組んでいる。

・ストレッチャー浴の浴槽を最新型の機種に更新し、安全、快適な入浴を提供している

入浴はストレッチャー浴と個浴の2種類で実施しているが、今年度ストレッチャー浴の浴槽を最新型の機種に更新し、今まで以上に安全、快適に入浴できるようになった。看護師が入浴の可否を判断し、機能訓練指導員が介助方法を助言・指導している。入浴サービスは週4日実施し、週1回の利用が原則であるが、ニーズが高いため、休みの利用者がいる場合には他の利用者が入浴できるよう調整する等、できるだけ希望に沿えるよう対応している。居宅介護支援事業所のケアマネジャーにも入浴サービスの空き状況等を積極的に情報提供している。

・在宅生活を考慮して利用者の状況に応じた機能訓練を行い、高い評価を得ている

常勤の理学療法士を含む2名の機能訓練指導員が配置されており、日常的に利用者の様子を観察して介護職員に介助方法のアドバイスをしたり、日常生活に資する活動プログラムを選択する等、多職種が連携して支援を行っている。在宅生活を考慮して、近隣での歩行訓練を実施したり、希望者には自主訓練プログラムも策定している。利用者調査では、「歩けるようになった」といったような肯定的なコメントが多数寄せられ、利用者・家族から高い評価を得ている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/83

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	87.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	92.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：3.0% 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	87.0%	5.0%	7.0%	0.0%
	いいえ：0.0%			
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	92.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 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%	21.0%	10.0%	0.0%
	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	90.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：1.0% いいえ：1.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	7.0%	10.0%	0.0%
	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%	0.0%	14.0%	0.0%
	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	67.0%	12.0%	20.0%	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%	5.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：1.0% いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	5.0%	7.0%	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	85.0%	12.0%	0.0%	0.0%
	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	83.0%	5.0%	9.0%	0.0%
	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%	0.0%	20.0%	0.0%
	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	54.0%	16.0%	27.0%	0.0%
	いいえ：1.0%			

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	西東京市
事業所名称	西東京市田無高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都西東京市田無町5丁目5番12号西東京市立田無総合福祉センター内3階
事業所電話番号	0424-66-1681

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)利用者の自立・自律の尊重 2)利用者の自己選択・自己決定の尊重 3)生活秩序の援助 4)健康づくりの援助 5)地域に密着した運営

全体の評価講評

特に良いと思う点

・「利用者の居場所となるデイサービス」を提供すべく、サービスの質向上に取り組んでいる

脳トレやゲーム、体操などのレクリエーションや、絵画や書道、音楽、手芸等の趣味活動、送迎や食事の待ち時間に行う麻雀や洗濯たたみ等のちょっとした活動では、利用者個々の要望に沿いつつ、参加意欲が高まり、楽しめ、かつ自然とリハビリにつながる活動を提供している。個々の意向や希望にも配慮して、一人ひとりに応じた過ごし方ができるよう豊富なプログラムを準備し、利用している時間を心地よく過ごせるよう工夫をして「利用者の居場所となり、過ごす事でリハビリとなるデイサービス」を提供することに取り組んでいる。

・利用者を深く理解する事で、一人ひとりに合ったデイサービスを提供する事に取り組んでいる

ケアマネジャーや家庭との連携を深めることで、利用時における情報だけでなく、その背景にある家庭の状況や在宅での介護利用の状況など、スタッフが必要とする情報を広く収集し、共有して個別のケアに役立てている。例えば、利用開始時は通所前の情報に加え、通所開始後に利用者個別に聞き取りを行う事や、ケアマネジャーとの情報交換を密に行う事で情報の収集と検証を行っており、利用者一人ひとりについての理解を深めることで、より一層利用者に合ったサービスを提供する事に取り組んでいる。

・職員の自主的かつ意欲的な取組が事業所のサービス水準を高めている

職員それぞれが、自らが行う介護・支援の根拠や提案の理由を常に意識する事で、目的に合ったレクリエーションやアクティビティーの工夫なども以前に増してできるようになっていると管理者は考えている。これまでの取組を見ると、事業所全体で利用者本位の介護支援を追求する事が職員の能力向上につながり、また、それが利用者を一層深く理解し、サービスの向上につながる好循環を生み出しているようであり、仕事を通じた人材育成の仕組みとして長年管理者が取り組んできたことが、事業所の風土として定着しつつあるように見受けられた。

さらなる改善が望まれる点

・計画に基づく支援の意識を高めてゆく事を望みたい

毎日のミーティングを軸にしてスタッフ間で情報を共有し、報告し合って利用者個別のケアが行われているが、定期的なモニタリング記録の整備や、通所介護計画に基づいた支援という点については改善の余地がある。スタッフの意識をさらに高めるとともに、仕組みの整備を望みたい。

・福祉職員として守るべき法や規範などについては事業所として明確に伝えることを検討してほしい

福祉サービス従事者として守るべき法や規範などについては、毎日のミーティングの中で事例等を通じて伝えてお

り、書面による明示は最低限に留まっている。特に問題などが生じているというわけではないが、事業所として明確に周知するとともに、職員個々が再確認し、認識を新たにするためにも、例えば、勉強会を定期的に開催して書面の読み合わせをする等、仕組みとして定着させてゆく事も期待したい。

・**介助技術向上のための研修機会を定期的に持つことを勧めたい**

スタッフの介助技術向上策として、現場のOJTで利用者個別の介助方法の指導を主として行っており、今後一層の技術向上を課題としている。研修機会を持つことは新たな知識・技術の習得・習熟や改善・向上策を再考するきっかけとなるため、法人の協力を得る等で定期的な研修を実施する事を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**工夫を凝らし、利用者の楽しみとなる食事の提供に継続して取り組んでいる**

定例の郷土料理では食材にもこだわり、例えば、「すったて汁」等、各地の料理を紹介し提供する事を継続している。レクリエーションの一環である外食会では「和食」「洋食」など要望に応じて行く先を決め、事前に外出先のメニューからお好みのものを選んでもらっている。また、3日間続けて提供する敬老の日の行事食では、和・洋・中と毎日の献立に変化を持たせる事や、クリスマスや敬老の日の行事食では雰囲気合ったメニュー表を作成してそれぞれの席に置く等、雰囲気を盛り上げる演出にも力を入れて、食事の楽しみが増すよう工夫をしている。

・**スタッフが工夫を重ねてアクティビティーのバリエーションを増やしている**

機能訓練については担当する看護師だけでなく、介護スタッフも努力して勉強している。看護師が行う体操の実施理由等、アクティビティーの根拠をスタッフが理解するための取り組みを開始したことをきっかけとして、介護スタッフによる発案と工夫がなされ、アクティビティーのバリエーションが増えている。看護師と連携しスタッフが内容を工夫する事でオリジナリティーも高まり、利用者の意向や状況に沿い、いっそう充実した機能訓練が行えるようになってきている。

・**利用者の意欲や喜びにつながる企画に取り組み開催している**

27年12月には利用者の作品展を開催した。事業所として初めて実施した事であり、壁一面を利用者が制作した作品で埋め、一か月の間展示をした。ぬり絵や鉛筆画、書道、手芸等、利用者一人ひとりが制作した半年分の作品を一挙に展示したほか、干支の壁飾りなども制作して展示した。公共の場所への展示であるため、家族以外にも入居する総合福祉センターの利用者などが来訪し鑑賞しており、利用者の意欲や喜びにもつながる取組となった。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/46

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	91.0%	8.0%	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	94.0%		どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	97.0%		どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	68.0%	17.0%	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	74.0%	20.0%	5.0%	いいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94.0%		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	97.0%		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	77.0%		どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%
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%	8.0%	25.0%	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%	8.0%	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	5.0%	14.0%	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%		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	80.0%	5.0%	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	77.0%		20.0%	どちらともいえない：2.0%
15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	51.0%	11.0%	34.0%	いいえ：2.0%