

評価結果概要版



平成29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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	フォーユーデイサービス淡路
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目109番
事業所電話番号	03-5298-6018

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)在宅で自立した生活を送る為の支援～その人らしさの生活保持 2)ご利用者の自己実現～心身に活力と身体・脳機能低下予防 3)ご家族に安心感～介護疲れからの脱却 4)職員育成～社会に貢献できる人材を増やす 5)地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築

全体の評価講評

特に良いと思う点

・理学療法士の意見をもとに、「口腔ケアの誘導の流れ」について見直し、より安全に利用者が移動できるように改善に取り組んでいる

今年度、理学療法士の視点から、「口腔ケアの時間帯に、利用者の動線が複雑になっており、転倒するリスクがある」という意見が出た。それに伴い、「口腔ケアの誘導の流れ」について見直し、マニュアルを作成している。〔全体の約8割くらいの利用者の下膳が終了後、機能訓練スペースに近いテーブルの利用者から口腔ケアに誘導する〕〔基本的には一人ずつ声かけ〕をする等、基本的なルールを作成し、試験的な実施を試みた。今後の評価で随時方法を変更することとしており、利用者の安全性に配慮した支援に努めている。

・自立支援に繋がる「やりすぎない介護」を目指し、職員全員で取り組んでいる

今年度、「リハビリ的視点を持った、やりすぎない介護の実現」を目指して取り組んだ。利用者の家族より、「家では一人で何でもやっているのに、職員は手を貸しすぎ」という意見をもらったことにより、それまでの介護は転倒や事故を恐れて必要のない人にまで過剰な介護を実施し、自立支援に繋がる介護ができていない「やりすぎ介護」になっていたと反省している。理学療法士による評価アセスメントやマニュアル作成、通所介護計画書の作成を通して、全職員で統一した「やりすぎない介護」に取り組んでいる。

・併設のショートステイや保育園と毎月会議を開催し、互いの交流行事の予定・内容を中心に話し合っている

併設の保育園とショートステイと合同で、毎月「淡路にこここ館内会議」を開催している。各事業所の責任者が集まり、お互いの交流行事予定について話し合っている。10月の焼き芋イベント、11月の移動動物園、12月のデイサービス・ショートステイでの園児の発表会、1月のお買い物行事等、様々な交流行事を開催しており、日常的なふれあいも含め、子どもたちとの交流の機会が多い。また、冬場の感染症流行期には、特に子供たちが感染しやすいため、互いの情報共有を密にしながら、感染防止にも取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・日々のプログラムのマンネリ化を打破するべく、活動プログラムの創意工夫を期待する

利用者調査では、楽しいな行事や活動に関して、肯定的返答47%、消極的否定的返答45%であった。ボランティア講師によるサークル活動や、職員の考案するゲームやレクリエーション等、趣向を凝らしたプログラムを組んでいる。しかし、一方で飽きの来ないプログラムにするため、新しい活動の導入が求められている。そのため、事業所でも日々のプログラムがマンネリ化しないよう、利用者ニーズを把握するため、アンケートを実施予定である。活動プ

プログラムの創意工夫を期待する。

- ・食事の満足度向上に向けて、より一層の取り組みを期待したい。

食器は瀬戸物を使用して見た目に配慮したり、季節毎の食材や献立を織り交ぜながら食事を提供している。節分にはちらし寿司、敬老の日には赤飯と天ぷらの盛り合わせ、七夕の三色そうめん、端午の節句のシラス御飯等、季節ならではの食事を楽しんでいる。しかし、利用者アンケートでは、食事に関して、肯定的返答67%、消極的否定的返答33%であった。食事の満足度向上に向けて、より一層の取り組みを期待したい。

- ・家族同士の交流を促し、事業所の活動への理解を深めていただくためにも、家族会の実施を期待する

今年度、家族会が未実施である。デイサービスは家族の負担軽減も目的の一つであるが、家族同士の交流を通して、日頃の介護の大変さを話し合い、互いに癒されたり、元気づけられたりもする。また、家族会を通して、事業所の活動を伝え、家族の理解を深めていただける機会にもなる。家族会の実施を期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・「ヒヤリハット報告書」を積極的に活用し、事故予防に取り組んでいる

事故予防を目的に「ヒヤリハット報告書」を積極的に活用している。その内容は、〔荷物の入れ間違い〕〔浴槽をまたぐ際にふらつく〕〔他の利用者のお茶を飲む〕等であり、怪我や事故に至らない軽微な内容であっても報告し、対応策を決定している。他の職員の報告書であっても、確認することを大切にし、「自分は起こしていないから関係ないと思わず、自分も同じミスをするかもしれない、自分は同じミスを絶対しないという気持ちで聞くように」と、会議の中で職員に注意喚起している。

- ・カンファレンスチームを編成し、利用者個々の再アセスメント会議を開催している

平成28年にカンファレンスチームを3チーム編成して再アセスメント会議を開始し、平成29年度にはリーダーを増やして4チームで実施している。また、1月からチームカンファレンスの開催方式を変更した。カンファレンスで議題とする利用者は、計画書の更新予定者及び、当月中に身体機能や日常生活動作に変化が見られた方としている。再アセスメントでは、課題と問題点を抽出して計画書に反映し、決定事項は全職員で対応の統一を図っている。その中で理学療法士の評価対象となるか否かも話し合い、必要に応じて評価の提案をしている。

- ・理学療法士により、利用者個々の機能訓練マニュアルを作成している

理学療法士により、必要のある方に対して、利用者個々の「介助方法&機能訓練方法」についてまとめ、介護職員と共有している。その内容は、「立ち上がり時は左後方から臀部を軽介助する」「座布団などで座面を高くして立ち上がりやすい環境設定をし、極力自分で立ってもらおう」等である。また、機能訓練を介護職ができるよう、平行棒を利用した車椅子からの立ち上がり訓練方法もまとめられている。写真や文章を用いた個別の機能訓練マニュアルにより、介護職でも日頃から注意でき、より効果的な機能訓練ができるようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/81

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	82.0%	17.0%	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	67.0%	25.0%	7.0%	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	85.0%	7.0%	5.0%	0.0%
			いいえ：2.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	47.0%	40.0%	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	50.0%	32.0%	10.0%	7.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	12.0%	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	85.0%	12.0%	0.0%	0.0%
			いいえ：2.0%	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%	5.0%	12.0%	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	52.0%	25.0%	22.0%	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%	7.0%	0.0%	0.0%
			いいえ：2.0%	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	85.0%	12.0%	0.0%	2.0%
			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	77.0%	12.0%	7.0%	2.0%
			無回答・非該当：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	67.0%	20.0%	12.0%	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	77.0%	15.0%	7.0%	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	45.0%	22.0%	5.0%	27.0%

評価結果概要版



平成29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	千代田区立岩本町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区岩本町2丁目15番3号岩本町ほほえみプラザ3階
事業所電話番号	03-5825-3407

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支える 2)利用者に深い共感を持つ 3)地域の方々に感謝する 4)常に防災を心がけ火を出さない

全体の評価講評

特に良いと思う点

・個別援助計画は職員の手順書としての役割も果たしており、個々の利用者に必要な援助を提供する際の具体的な注意事項なども記載されている

介護支援専門員が作成する居宅サービス計画に基づいて、利用者一人ひとりに通所介護サービス援助計画書・個別援助計画書を作成している。個別援助計画書は職員の手順書としての役割も果たしており、個々の利用者に必要な援助を提供する際の具体的な注意事項なども記載されている。また、この手順書は再アセスメントツールの役割も持っている。利用者の要介護認定の更新や状態の変化に応じて「居宅サービス計画」が更新される時には、サービス担当者会議に参加し、利用者が在宅生活を維持・向上できるように他事業所と情報を共有している。

・1日の生活の中に、生活機能向上に向けた訓練と身体機能向上に向けた二つの訓練が組み込まれている

「生活機能の維持・向上」を強化するために、作業療法士を中心に日常生活全体の行為において機能訓練の場として関わっている。職員は利用者の状況に応じて、お茶を入れる動作を継続できるように見守ったり、買い物へ行った時には荷物を自分で持ち移動できるように励ましたりしている。また、事業所内の生活スペースが広いので、各利用者の有する能力を利用して安全に移動することが身体機能の維持・向上に向けた訓練に繋がるとして、職員は移動する際にはそばに寄り添い、転ばないように注意を喚起し、転倒しないように見守っている。

・利用者の有する能力を最大限に活かした活動を行い、「日常生活動作能力の維持・向上」を図ろうとしている

利用者が自分の心身機能の向上のためのトレーニングができるように自主トレーニング用のマシンを数台設置している。職員は使用する時間を管理しながら、個々の利用者の健康状態に合わせてタイムのアラームをセットし、安全に配慮しながら利用して頂いている。利用者には担当の医師と相談して頂き、訓練内容を検討した上で、個々の機能訓練を継続して貰っている。制度改正において「日常生活動作能力の維持・向上」について具体的な評価が求められてきているので、それを意識して引き続き利用者の有する能力を最大限活かせる活動を行いたいとしている。

さらなる改善が望まれる点

・生活機能の維持・向上に向けた支援を具体的に表現できるように、通所介護計画の帳票を改善していく

通所介護事業所には利用者の生活機能の維持・向上を果たす役割があることから、事業所では「生活行為向上」を目指し、個別の利用者の調理・掃除・買い物等の行為についての現状を把握して必要な支援(訓練)を実施しようと、情報収集を開始している。今後は、通所介護計画の様式についての変更を試みており、具体的には利用者の健康状態に関する支援、日常生活動作に対する支援、利用者の役割や家事活動及び社会性に対する支援、家族介護者に向けた支援などについて具体的なサービス内容を記載できるような帳票を整えていくことを課題としている。

- ・利用者の日常生活動作能力の維持・向上に向け利用者の有する能力を最大限活かせる活動を行っていく

利用者が自分の心身機能の向上の為にトレーニングができるように、自主トレーニング用のマシンを数台設置している。職員は使用する時間を管理しながら、個々の利用者の健康状態に合わせてアラームをセットし、安全に配慮しながら利用して頂いている。利用者には担当の医師と相談して頂き、訓練内容の検討の上、個別の機能訓練を継続している。制度改正においては、「日常生活動作能力の維持向上」について具体的な評価が求められているので、今後は、それを意識して引き続き利用者の有する能力を最大限活かせる活動を行っ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

- ・利用者が在宅生活を維持・向上できるように詳細な計画書を作成している

介護支援専門員が作成する居宅サービス計画に基づいて、利用者一人ひとりに通所介護サービス援助計画書・個別援助計画書を作成している。個別援助計画は職員の手順書としての役割も果たしており、個々の利用者に必要な援助を提供する際の具体的な注意事項なども記載されている。また、この手順書は再アセスメントツールの役割も持っている。利用者の要介護認定の更新や状態の変化に応じて「居宅サービス計画」が更新される時には、サービス担当者会議に参加し、利用者が在宅生活を維持・向上できるように他事業所と情報を共有している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/85

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	81.0%	16.0%	0.0%	2.0%
		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	89.0%	6.0%	0.0%	2.0%
		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	87.0%	6.0%	0.0%	2.0%
		いいえ : 4.0%	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	61.0%	30.0%	4.0%	4.0%
		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	59.0%	32.0%	6.0%	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	85.0%	12.0%	0.0%	2.0%
		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%	6.0%	8.0%	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	81.0%	8.0%	10.0%	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	69.0%	16.0%	14.0%	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	77.0%	12.0%	8.0%	2.0%
		いいえ : 2.0%		
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	6.0%	6.0%	2.0%
		いいえ : 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	73.0%	6.0%	16.0%	4.0%
		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	69.0%	12.0%	16.0%	2.0%
		いいえ : 2.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	8.0%	6.0%	6.0%
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	40.0%	22.0%	26.0%	10.0%

評価結果概要版



平成29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	社会福祉法人東京栄和会
事業所名称	千代田区立一番町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区一番町12番いきいきプラザ一番町3階
事業所電話番号	03-3265-6131

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)思いやりのこころの介護を実践する 2)家庭的な雰囲気大切に。 3)尊厳を持った、その人らしい自立生活が送れるようにする。 4)自己決定の尊重と残存機能の活用に努める。 5)地域と共生し地域福祉の拠点を旨す。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・書道や園芸、健康体操などさまざまなプログラムを用意して楽しく快適な時間を過ごせるように取り組んでいる
書道や手芸などのほか、多彩な趣味活動のプログラムを用意している。趣味活動には麻雀や園芸などがあり、利用者は好きなプログラムに参加している。外部講師による健康体操を月に4回実施しており、利用者は楽しみながら体を動かしている。また、認知症予防として、ペン習字や絵手紙などのプログラムも提供している。ボランティアによる紙芝居や本の読み聞かせなど、さまざまなプログラムを用意して、楽しく快適な時間が過ごせるように取り組んでいる。

・介護日誌や新規利用者表、送迎表などの記録類を整備して利用者の状況を職員間で共有しながら支援している
日々の支援の実践はパソコンの介護記録に記載しており、利用者の様子や発した言葉、家族からの要望などが詳細に記載されている。日誌は印刷してファイリングもしており、職員はいつでも確認できる環境にある。朝礼や夕礼時には口頭でも伝えて職員間で共有している。新規利用者については、移動や排泄時の注意事項などを記載した新規利用者表を作成して、職員間で共有しながら支援している。送迎については、送迎の時間や送迎時の注意事項などを記載した送迎表を用いて、利用者の安全に配慮した支援を実践している。

・年間計画に基づき毎月防災訓練を実施している

年間計画に基づきデイサービスセンターとして毎月防災訓練を実施している。月ごとに火災を想定した初期消火、避難訓練、地震発生時の訓練など場面やシチュエーションを変えながら、職員だけでなく、ドライバーや利用者も参加して実施している。利用者の防災頭巾は日常は座布団として使用しており、すぐに被ることができるような工夫もしている。

さらなる改善が望まれる点

・家族とのさらなる交流を図る取り組みに期待したい

年度末には家族懇談会を開催して、事業報告、事業計画などについて説明している。事業所は家族との連携を大切にしており、家族からの要望やコメントは、必ずフィードバックしている。家族懇談会では栄養士による介護食の試食会なども行っており、家族からも好評を得ている。高齢世帯や独居などが多く、家族懇談会や行事などに参加する家族は少ないのが現状となっている。今後は利用者に提供している食事の試食会も検討しており、家族が興味を持てるようなイベントを企画するなど、家族とのさらなる交流・連携を図る取り組みに期待したい。

・マニュアルの定期的な見直し及びさらなる活用が期待される

法人としてマニュアルを整備しており、必要に応じて随時見直しをしている。現在も見直しをしているところであるが、特に見直しの時期などについては定めていない。マニュアルは標準的なサービス提供にあたり、必要不可欠であると思われ、今後は定期的に確認、見直しをするとよいと思われる。また、分からないことがあった場合や、迷った時に常に立ち返るものとして、さらに活用されることが期待される。

- ・デイサービスセンターとして独自の情報発信があってもよいと思われる

法人の施設全体のパンフレットがあり、その中で当事業所の紹介がされている。パンフレットは英語版も作成するなど、ニーズに応じた対応がされている。しかしながら、デイサービスセンターとしての独自のパンフレットは新規の利用者や見学者に渡す程度で、特に広報はしていない。また、事業所の便りなども作成はされていない。多彩なクラブ活動など、もっと事業所の活動をアピールしてもよいと思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・多彩なメニューを用意して利用者に喜んでもらえるように工夫している

利用者の要望を聞き取り、自宅ではあまり食べられないような食事の提供を心がけている。行事では寿司職人を招いての寿司バイキングやおでんバイキングなど、楽しみながら美味しく食事ができるよう工夫している。また、食事形態や禁止食品、代替食などの情報を記載した食事表を作成して、利用者の状況や要望に応じて個別に対応している。利用者調査でも、「いつも珍しいものがでてくる」「薄味で健康面にも気を使ってくれる」などの声が寄せられている。

- ・4台の送迎車を活用して利用者の要望に応じて柔軟に対応している

送迎は4台の送迎車を使用して、時間の変更等にも柔軟に対応している。利用者の準備が間に合わない場合は、了解を得て次の利用者を先に迎えに行ったり、別の送迎車が迎えに行くなど、連携しながら対応している。送迎スケジュールは利用者が準備や車への移乗を余裕を持っておこなえるよう、時間に幅を持たせており、利用者の安全面にも配慮している。家族からの要望で、送りの時間を早めたり、利用者の状況に応じて臨時便で送るなど、柔軟に送迎サービスを実施している。

- ・車いすのままですっと過ごすことがないように努めている

生活の中でのリハビリに力を入れたいとここ数年取り組んできており、車いすの利用者であっても、施設に来てずっと車いすのまま過ごすことがないように配慮している。トイレまでは歩いてみる、あるいはお風呂やトイレまでは車いすを利用しても、一度立ち上がる機会をつくるなど、日常生活の中で機能訓練ができるようにしている。しかし職員はまだ不十分と考えており、今後のさらなる取り組みが期待される。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/120

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%	15.0%	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	83.0%	15.0%	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%	7.0%	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	66.0%	26.0%	5.0%	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	67.0%	22.0%	7.0%	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%	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	92.0%	7.0%	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	84.0%	13.0%	どちらともいえない : 1.0%	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	69.0%	11.0%	18.0%	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	96.0%		どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	11.0%	3.0%	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%	9.0%	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	77.0%	11.0%	9.0%	いいえ : 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	9.0%	どちらともいえない : 1.0%	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%	15.0%	28.0%	いいえ : 1.0%