

# 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	社会福祉法人恩賜財団済生会支部東京都済生会
事業所名称	港区立南麻布高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区南麻布1丁目5番26号
事業所電話番号	03-5232-9672

## 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) 「ささえます まめに優しくあたたかく」のキャッチフレーズに基づいた利用者・家族への支援に努める 2) 経営改善のための具体的な対策を実施し、経営基盤の充実に努める 3) 行政・関係機関と連携しながら、法令遵守を旨とした適正な事業運営に努める 4) 会議やミーティングを効果的に実施し、経営層と現場の連携を図る 5) 高齢者サービス提供の拠点施設としての役割りを認識し、健全な運営に努める

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・食事や食事をめぐる環境が整えられている</li></ul> <p>食事についての利用者アンケートでは、昨年は88%、29年度は89%といずれも高い満足度であった。ダイルームから少し離れた食堂に歩いてゆく時間も、リハビリに生かしている。利用者は食堂側に開かれた厨房を眺めることができ、調理の様子、調理員の立ち働く姿や掛け声などに触れることが出来る。食堂は利用者と職員が作った季節の切紙で飾られ、明るくこざっぱりしている。毎月の給食委員会が職員と厨房委託業者により開かれ、喫食状態を振り返り、改善点を洗い出している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・家族懇談会があらたに企画されている</li></ul> <p>今年度末には家族懇談会の開催を予定している。従来参加者が少ないことを見込んで開催を控えていたが、新たに実施を企画している。従来から送迎時や連絡ノート、電話などで家族と関わってきており、個々の家族のニーズは理解している。一方で家族は他の家族と交わることで、介護のヒントを見出したり、感情を分かち合ったりと新たな経験となる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業所周辺に坂が多い状況を踏まえ、「積雪時の対応について」というマニュアルを定め、送迎時の混乱の防止に努めている</li></ul> <p>事業所および利用者の住居は、坂が多い地域であり、積雪時には送迎に支障が出ることも多く、利用者の安全・安心な送迎への対応が必要である。事業所では、積雪で送迎に支障が出る可能性が高いルートを洗い出し、シミュレーションを行うなど具体的にどう対応するか検討を図っている。また、もし積雪で送迎に使用が発生した場合の対応を取りまとめた「積雪時の対応について」を新たに策定し、職員間で共有し、積雪時にも送迎に混乱が生じないように努めている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者や家族の外出の要望に応え、リフレッシュできる時間を提供することを期待する</li></ul> <p>1日10便を超える送迎車の運行に介護職員を配置することにより、利用時間内の外出は介護職にとっても、運転業務の上からも困難であった。しかし、センターによる利用者アンケートには60%近い利用者から外出の要望がある。全員を対象にしなくても、小人数で買い物や散策に出かける事から始めてはどうだろうか。アンケートでは外食をはじめ多様な外出の希望が出されていた。時間を調整しながら、職員をサポートする外出ボランティアの養成などを</p>
--

含め、実現へ向け工夫を重ねてほしい。

- ・利用者個々のニーズに合わせた活動メニューについて検討されることを期待する

ボランティアの協力を得て、毎月イベントを実施し、利用者に楽しい時間を提供している。また、「センター運営についてのアンケートのお願い」とのタイトルでアンケートを実施している。アンケートでは、〔利用回数〕〔滞在時間〕〔昼食〕〔夕食提供〕〔宿泊サービス〕などの項目設定で、利用者の意向を把握している。しかし、利用者調査では、「楽しみにしている行事や活動」に関して、肯定的返答48%、消極的・否定的返答46%であった。今後、利用者個々のニーズに合わせた活動メニューについて検討されることを期待する。

- ・他事業所への見学などを通して、より一層事業所の活性化を図ることを期待したい

職員一人年1回以上、勤務扱いで外部研修に派遣しており、職員のスキル向上に取り組んでいる。また、常勤職員の平均在職年数約21年で、利用者と馴染みの関係をつくっているというメリットをもたらしている。法人は同一区内に他デイサービス事業所を設けている。今後は、積極的に同一法人内外他事業所への見学や交換研修などの機会を増やし、事業所運営の参考となる新たな取り組みを導入することで、より一層事業所の活性化を図ることを期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・職員の稼働率等の経営指標に対する意識が向上するように、全職員に共有している

今年度の事業計画の目標の一つに、「利用率の維持向上による経営改善に努め、安定した施設運営を行う」を掲げており、経営状態等について月次決算などの具体的な数字を定例会で全職員に伝えて、経営マインドを持って業務にあたるように努めている。サービスの質の向上・魅力あるプログラムによる長時間利用の拡大、希望する利用者への風呂利用の増加および送迎の合理化など具体的な課題について検討を重ね、稼働率の向上に向けて取り組んでいる。

- ・利用者の意思を尊重した関わりを重視している

利用者アンケートでは、事業所での過ごし方(82%)、食事の満足度(89%)、必要時の介助(90%)、気持ちの汲み取り(92%)等の項目で、昨年同様80%~90%台を維持している。行事や活動の満足度が昨年に比べ低下している中で、これらは基本的なサービス提供の姿勢が評価されたものと言える。普段のセンターでの暮らしが心地よい、何もなくてもセンターに足を運び、仲間や職員に出会う平凡な日々が満足、というメッセージではないだろうか。在職年数の長い職員が多いことも一因と思われる。

- ・短時間利用に対応し、送迎をこまやかに計画している

利用者の不安感や緊張感、躊躇する気分、または体調や利用時期ごとの状況に配慮し、フレキシブルに利用時間を選択できるよう配慮している。送迎車2台により、1日を通じ平均10便を運行している。入浴のみ、昼食まで、などと利用者の負担にならない通所方法を選択することができる。これにより、利用者が自分の生活パターンを大きく変えることなく通所し、徐々に通常時間の利用へと導入している。職員はこれらの変化ある送迎パターンにこまめに対応し、ゆとりをもって支援している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/95

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%	12.0%	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	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	90.0%	8.0%	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	48.0%	33.0%	11.0%	6.0%
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	58.0%	29.0%	8.0%	いいえ：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	6.0%	いいえ：3.0%	無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	8.0%	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	83.0%	11.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	64.0%	14.0%	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%	8.0%	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	80.0%	12.0%	6.0%	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%	9.0%	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	79.0%	11.0%	8.0%	いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	11.0%	8.0%	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	35.0%	50.0%	8.0%	6.0%

# 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	社会福祉法人ノテ福祉会
事業所名称	港区立北青山高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区北青山1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5410-3410

## 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) 【理念】「誰もが ごくふつうに くらせる しあわせ」を創造する 2) 【キャッチフレーズ】守ります あなたらしさを いつまでも 3) 【経営方針】地域包括ケア体制を構築する 4) 【経営方針】高品質のサービスを提供する 5) 【経営方針】優秀な人材の育成に注力する

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

- ・食事、排泄、入浴などのさまざまな場面で、自立支援に向けた取り組みを行ない、本人・家族から喜ばれている  
「ホテルなどの接客サービスのような、いたれりつくせりの接客において1番を目指すことではない。介護保険上で定められている自立支援につながるサービス提供で地域No.1を目指す」ことを職員へ伝えている。食事の際は、車いすの方も椅子へ移乗介助している。車いすは移乗補助具であり、椅子に座って食事を摂ることを大切に支援している。自宅ではベッド上でおむつ交換の方でも、移乗介助し、便座に座っていただいております。本人・家族から喜ばれている。要介護度5の方でもひのきのお風呂での入浴を支援している。
- ・管理者と職員のコミュニケーションが活発になされ、施設目標を共有して業務に取り組んでいる  
施設に関する重要案件は、拠点会議で検討し決定しているが、全体職員会議で職員から寄せられた意見も、拠点会議の意思決定に反映されることで、職員から活発な意見が経営層に寄せられるようになっている。職員も施設目標を十分認識し、主体性をもって業務に取り組んでいる。管理者と現場責任者の権限や役割が明確であり、管理者層も権限の範囲内であれば、迅速に意思決定を行うように努めている。日常業務においても、サービス向上の意識から職員から管理者層に速やかな報告・連絡・相談がなされている。
- ・職員が働きやすい環境を整備し、残業の削減・有給取得率の向上を図ったことで、離職者が減少している  
残業削減に関して、職員間の役割分担を見直したり、終礼の開始時間を早めるなどの対策を講じた結果、昨年度比で残業がほぼ半減するなど改善が見られている。有給休暇の取得についても、業務見直しによる負担軽減等やシフトの見直しなどにより、有給休暇の取得率向上に継続的に取り組んでいる。こうした様々な取り組みの結果、働きやすい職場環境が実現したことで退職者が減少し、利用者との関係強化や職員間の一体感の醸成が図られるなど、組織として活性化が図られている。

### さらなる改善が望まれる点

- ・施設の透明性を高めるためにも、更なる情報の公開を期待したい  
月1回、施設の機関誌「北青山だより」を発行し、月間予定表・イベント、お知らせ・周知事項、事務所からのお知らせ・メッセージ等について、利用者・家族、近隣の中学校等地域施設に配布し、施設を知ってもらう取り組みを行っている。一方で、パンフレットは施設の理念・方針が記載されておらず、施設の特徴や目指すものが明確に示されていない。また、ホームページの整備も課題であり、よりタイムリーにイベント開催の報告や利用者の日々の活動を掲載するなど、さらなる施設の情報公開に向けた取り組みに期待したい。

・職員が日常の言動や行動の振り返りができるよう、虐待防止チェックリストの活用を望みたい

虐待を含む倫理（個人の尊厳）については、入職時の研修やオリエンテーションで周知徹底している。また、内部研修でも「倫理と法令順守」や「高齢者虐待、身体拘束、権利擁護」を実施し、注意喚起を行い、職員の認識を深める取り組みを実施している。しかし、日常業務の中で職員自身が気づかない部分で、利用者を傷つけるような行為をしていることもあるかもしれない。今後は、職員が日常の言動や行動の振り返りができるよう、虐待防止チェックリストの活用を期待する。

・業務の標準化に向けて、継続してマニュアルの整備に取り組むことを期待する

職員アンケートでは、マニュアルの整備が課題であるとの意見が寄せられていた。事業所独自の送迎・入浴・服薬マニュアルを作成している。入浴・食事・排泄のマニュアルはあるけれども、現在、業務の見直しを図っているところであるため、それが確立したら事業所独自のマニュアルを順次作成していく予定である。業務の標準化に向けて、継続してマニュアルの整備に取り組むことを期待する。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・施設の運営方針について、全体会議等で周知・徹底している

事業所独自に各年度の基本方針を定め、経営計画の冒頭に明示している。基本方針と基本方針を達成するための重点取り組み項目を、月1回の全体職員会議で確認することで、共通の目標に向かって取り組む姿勢を示している。施設運営上の重要事項は、月1回の拠点長会議で検討し決定している。決定事項は月1回全職員が参加する全体職員会議及び日々の申し送りを利用して周知している。

・自尊心を尊重した排泄ケアに継続して取り組んでいる

自宅ではおむつ交換する利用者でも、当事業所では必ずトイレの便座に座ることを習慣化した。その結果、尿意・便意を感じなかった方も「トイレに行きたい」と言えるようになり、自宅でもトイレで排泄できるようになったという事例がある。その方は、おむつ使用からリハビリパンツに代わることで、生活意欲の向上につながっている。家族からも「嬉しい」との声が寄せられている。<BR><BR><BR>

・年1回の文化祭を通して、利用者の自信や誇りが回復し、生活への意欲も生まれている

年1回、文化祭を開催している。これまでの1年間に各クラブで行ってきた活動を発表する場である。日頃の利用者のクラブ活動の成果を、笑って・楽しんで・元気に発表している。また、それぞれのクラブ活動の発表の他、センター内でも所狭しと、各クラブ活動の作品を展示している。職員は、発表内容や方法を話し合い、時間をかけて準備している。活動成果を披露することで、利用者の自信や誇りが回復し、生活への意欲も生まれている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/105

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	80.0%	17.0%	1.0%	0.0%
		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	82.0%	17.0%	0.0%	0.0%
		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	91.0%	5.0%	0.0%	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	75.0%	19.0%	4.0%	1.0%
		いいえ : 4.0%	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	63.0%	31.0%	4.0%	1.0%
		いいえ : 4.0%	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	94.0%	5.0%	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	91.0%	8.0%	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	80.0%	9.0%	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%	15.0%	23.0%	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%	9.0%	0.0%	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	79.0%	13.0%	6.0%	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	75.0%	19.0%	5.0%	0.0%
		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	68.0%	19.0%	9.0%	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	75.0%	15.0%	9.0%	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	52.0%	23.0%	5.0%	19.0%

# 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	社会福祉法人恩賜財団済生会支部東京都済生会
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンター港南の郷
事業所所在地	東京都港区港南3丁目3番23号
事業所電話番号	03-3450-5571

## 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) 施設創立以来の運営実績を生かし、経営の効率化を図る 2) 利用者本位のサービスをすすめる 3) 高齢者や家族が安心して生活できるよう支援します 4) 地域の医療機関との緊密な連携のもとに利用者の健康維持を図る 5) 港区の高齢者福祉を支える総合施設として、それぞれの事業の連携を一層強化し、高齢者が住み慣れた地域で自立した生活を送れるよう全力を尽くす

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

- ・誕生日外出や選択制プログラムなど、利用者ニーズに合った活動を提供している

利用者からの「手芸をやりたい」「お誕生日食がいつも豪華で楽しみにしている」などの利用者の意向や希望を叶えるよう取り組んでいる。利用者の声を受け、園芸クラブ、手芸クラブの活動を充実させ、イベント浴を増やしている。また、誕生日外出を継続実施しており、利用者の楽しみな機会となっている。利用者調査でも、「誕生日外出が楽しみ」とのコメントが寄せられていた。今年度から、午後の活動では、選択性プログラムが始まり、利用者が好きな活動を選択できるようにしている。

- ・常勤の理学療法士を配置し、機能維持向上を図り、利用者のやる気を引き出すようにしている

常勤の理学療法士を配置し、個別機能訓練の実施や、生活リハビリに力を注いでいる。また、自宅でもできる体操を伝えたりし、利用者のやる気を引き出すようにしている。個別機能訓練計画を作成する際は、理学療法士が自宅を訪問し、「居宅訪問チェックシート」を使って、生活上の課題や在宅環境の課題・ニーズを抽出し、日常生活で役立つリハビリメニューを立案し、計画に沿ってリハビリ訓練を行なっている。

- ・職員の経営への参画意識を高めるため、経営状態の開示を積極的に行っている

毎月、副主任以上が参加する「連絡調整会議」で、各事業部ごとの収支・稼働率などの数値を示し、中堅職員への経営への参画意識を持つよう促している。また、組織内LANを活用して、毎月の収支・稼働率や事業計画の進捗状況について情報共有を進め、サービスの向上や効率的な業務運営について職員の意識向上を図っている。組織決定事項などは、組織内LANで全職員に対して迅速に周知するように努めている。

### さらなる改善が望まれる点

- ・職員個々のアセスメント力や気づきを高めるためにも、カンファレンスの実施を期待したい

利用者一人ひとりに対して個別ファイルを用意し、いつでも「通所介護計画書」などを確認できるようにしている。一般型のデイサービスであるが、重度の認知症の方も受け入れており、個別対応が求められることが多い。そのため、月1回ほどの頻度で、カンファレンスの実施を期待したい。カンファレンスの場で、通所介護計画書に基づいた支援状況について職員間で意見交換することで、職員個々のアセスメント力や気づきの向上につながると考える。

- ・ケアマネジャーとの連携強化に向けたさらなる取り組みを期待したい

居宅介護支援事業所へ毎月、利用実績票や利用報告書を送付すると共に、生活相談員が居宅介護支援事業所を訪問

し、サービス状況を直接口頭で報告したり、「港南新聞すまいる」を配布するなどして、ケアマネジャーとの連携に努めている。今後は、ケアマネジャー対象の試食会・説明会・見学会など、ケアマネジャーに対して、当事業所のサービスを知らせてもらうためのさらなる工夫を期待したい。

- ・送迎中に大地震が発生した場合を想定した対応マニュアルの作成を望みたい

火災や地震の発生に備えて、緊急時対応マニュアルを作成している。近隣に居住している職員を指名し、地震発生の際に職場に駆け付け緊急対応に当たらせるようにしている。また、「震災時BCPマニュアル」を作成し、大震災に際して停止した業務を早急に再開し現状回復のための対応を定めている。一方で、送迎時の地震が発生した場合の対応は、明確に定めておらず、混乱も予想される。については、緊急時対応マニュアルに加え、送迎時の地震発生を想定したマニュアルを整備し、さらなる利用者の安心安全への配慮を望みたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・グループウェアを活用することで、迅速な情報共有と業務の効率化が進んでいる

施設内LANを整備し、情報共有にグループウェアを活用することで、ペーパーレス化を進めている。会議議事録は、グループウェアにアップし、職員がいつでもパソコン端末から確認できるようにしてある。内部研修の動画を組織内LAN上に格納しており、シフトなどの関係で職員が出席できなくても視聴が可能である。各事業部ごとの収支・稼働率などの数値も組織内LANで共有し、経営への参画意識の醸成に努めている。組織内LANは、電子決裁の機能も有しており、決裁の迅速化と意思決定の透明化を実現している。

- ・食に関して、さまざまな工夫を凝らしている

月1回、イベントランチを実施し、食事を楽しんでもらう工夫をしている。「リクエストメニュー」など、利用者の意向を反映できる献立づくりに取り組んでいる。「デモクック」を継続実施しており、利用者の目の前で、魚の解体ショーや天ぷらを揚げたりしている。「地産地消メニュー」では、東京産の里芋を使った里芋田楽を提供している。事前に今月の地産地消のポスターを掲示している。全国各地の「郷土料理」では、懐かしい故郷の味や旅先で味わった思い出を楽しんでもらっている。

- ・園芸クラブ、手芸クラブを通して、利用者の達成感や充実感につながっている

前年度より、園芸クラブ、手芸クラブの活動内容が充実している。「手芸クラブ」では、つまみ細工、花づくり、つるし飾りづくり、デコパージュ、ブローチ、メガネケース、モップづくり、布ぞうりなどを製作し、利用者は充実感を得て居る。「つまみ細工」は、「月間デイ」のレク・クラフト大賞に応募している。「園芸クラブ」では、チューリップ、オクラ、あさがお、ミニトマト、じゃがいも、パプリカ、水菜、二十日大根などを利用者と職員で栽培し、他者と協力することで利用者の達成感や自信の向上にもつながっている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/90

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	75.0%	17.0%		
		いいえ：4.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	73.0%	20.0%		
		いいえ：4.0%	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%	8.0%		
		いいえ：2.0%	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	71.0%	17.0%	6.0%	
			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	60.0%	24.0%	6.0%	8.0%
				いいえ：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	8.0%	6.0%	
				いいえ：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	68.0%	28.0%		
		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	84.0%	13.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	57.0%	22.0%	15.0%	
				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	82.0%	15.0%		
		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	82.0%	13.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	71.0%	22.0%		
		いいえ：2.0%	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	73.0%	15.0%	8.0%	
				いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	22.0%	8.0%	
				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%	33.0%	17.0%	
				いいえ：4.0%

# 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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立台場高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区台場1丁目5番5号
事業所電話番号	03-5531-0520

## 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)自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2)その方を深く理解し、尊重し、敬意を持ったケア 3)地域の方に安心して信頼を寄せていただける施設づくり 4)専門職としての知識を高めるための人材育成 5)何事にもチーム全体で取り組む姿勢

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・「お台場直行便」と称する投書箱を食堂に設置して利用者の意見、要望、質問などの投書を受け、毎日確認している

食堂に「お台場直行便」という赤いポストとA5判の黄色い紙を設置してある。利用者はいつでも意見、要望、質問などを投書できる。毎日夕方のミーティング時に「お台場直行便」の中身を確認し、投書内容を共有、意見や要望への対応を検討して回答を食堂の壁に張り出している。「柏餅をみんなで作って食べたことが楽しかった」という投書に職員が直筆で「ありがとうございます」などと丁寧に回答している。直接意見を聞くことも多いが、投書を受けて行事の企画や活動内容を検討することもあり、職員と利用者の貴重な意見交換の場になっている。

・寄り添いメーターという独自の視点を用いて利用者の安全な歩行を支援している

「寄り添いメーター」は歩行介助のレベルを定めた独自のものである。レベル5は徘徊注意・常時見守り・所在確認、レベル3は遠位見守り、レベル1は近位見守り・転倒注意、レベル0は歩行介助が必要と判断している。日常の介助だけでなく、災害時の避難誘導はこの「寄り添いメーター」をもとに行うことになっている。「寄り添いメーター」はケアにあたる職員が参加する介護ミーティングで話し合い、毎月利用者全員のレベルを見直している。利用者の最新状態を全職員が共有し、安全な歩行を支援している。

・毎月、優れた取り組みをした方をスペシャリストとして表彰し、職員のやる気向上を図っている

法人全体で「こやまケア委員会」を設け、サービスの質向上に取り組んでいる。毎月、こやまケア行動指針の1項目に沿った優れた取り組みをした方をスペシャリストとして表彰している。今年度、5月のスペシャリストでは、「私たちは、お客様の歩んできた人生を大切に、その方らしさを尊重します」に基づいて、「お客様の私生活面の情報を多く知っている、趣味や昔話を引き出すのが上手、近所の方との会話のよう」との理由を挙げ、一人の職員を表彰している。

さらなる改善が望まれる点

・虐待防止チェックリストを活用するなど、権利擁護・虐待防止に向けたさらなる取り組みを期待する<BR>

法人全体で「こやまケア委員会」を設け、当事業所内にも委員を配置し、こやまケア委員会主催で「プライバシー保護・コンプライアンス」「権利擁護・虐待防止」の勉強会を実施している。今後は、虐待防止に関するチェックリストなどを使って、虐待防止に向けて、自己を振り返る機会を持つなど、権利擁護・虐待防止に向けたさらなる取り組みを期待する。

- ・食事支援の環境についてさらなる取り組みを期待したい

理学療法士が「美しい姿勢講座」を行い、利用者と全職員が受講した。その時の資料「正しい姿勢で食べましょう！」は正しい姿勢と悪い姿勢をカラー写真で示したもので、全利用者に配布した。同じものは拡大コピーして食堂の壁に掲示してある。しかし、評価員の訪問時、車いすのフットサポートに足を乗せたままだったり、机が高く、肘が上がった状態で食事しているケースが見受けられた。高すぎないテーブル、椅子に背もたれがある、かかとが床に着くなど、利用者の食事支援の環境について再検討されることを期待する。

- ・職員の情報共有、知識・技術向上のため、研修受講後の伝達研修が行われることを望みたい

職員研修は毎年研修計画表を作成して計画的に実施されている。研修は湖山医療福祉グループ研修、百葉の会研修、区内事業所向け研修、お台場勉強会がある。そのほか外部研修は研修案内を職員詰所に張り出し、希望者がいれば可能な限り参加できるよう勤務表の調整をしている。全職員は「個別ファイル」を持っており、参加した研修資料や研修レポートを各自綴じ込み、誰でも閲覧できるようにして研修報告に変えている。今後は伝達研修の時間を作り、口頭報告を聴きながら知識を共有する機会が作れるよう期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・新人職員の育成では、プリセプティの心の不安・心配に寄り添うことに取り組んでいる

プリセプター制度の仕組みについて再確認し、プリセプティの心の不安・心配に寄り添うことに取り組んでいる。日々積み重ねていった疲れ、新人職員が辞めていったときの気持ちを再確認し、ミーティングの場で、新人職員に3か月間の振り返りノートを作成し、毎日、プリセプターがみるようにしている。1週間ごとに話を聴く機会を設けている。また、プリセプターとプリセプティと一緒に昼休憩の時間に、外でアイスを食べたりして、新人職員とプリセプターが仕事の悩みや疑問を気軽に話せるようにしている。

- ・趣味や特技を活かせる場として個別クラブ活動「お台場ユークャン」を開催している

「お台場ユークャン」は事業所が掲げる4つのポイントのひとつであり、利用者の趣味や特技を活かせる場として、利用者の意向を取り入れた選択型個別活動である。事業所では、手芸クラブ、ハンドベルクラブ、ミニゲーム、折り紙、書道などの活動以外に、利用者個々の特性と主体性を尊重し、その人らしく、夢や目標などいきがいをもって今まで通り生活してほしいと考えて支援している。活動は主に午後に行われ、職員の支援を受けながら少人数で自由に趣味活動を行っている。時には併設しているふれあいだんらん室との合同企画にも参加している。

- ・週2～3回は行事食、それ以外は選択食にして利用者が楽しく食事できるようにしている

常勤の管理栄養士と行事担当職員が毎月の行事食の献立を決めている。29日は肉の日にちなんで焼肉定食、ハワイアのボランティアが来る日はロコモコ丼を提供するなどテーマに沿って献立を決め、利用者を楽しませている。週2～3回は行事食であり、ランチョンマットやお品書きなどで演出することもある。行事食以外の週3～4回は主菜を魚料理か肉料理か選択できる。利用者の好みと主体性を尊重したいとの考えからである。厨房職員が利用者から直接選択食の聞き取りを行うため、個々の好みを確認でき、好き嫌いや食事制限にも細やかに対応できる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/83

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	80.0%	11.0%	5.0%	無回答・非該当：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	11.0%	5.0%	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	88.0%	0.0%	0.0%	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%	17.0%	15.0%	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	54.0%	33.0%	5.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	0.0%	0.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	0.0%	0.0%	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	90.0%	0.0%	0.0%	いいえ：1.0% 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	58.0%	21.0%	15.0%	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	84.0%	0.0%	11.0%	いいえ：1.0% 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	92.0%	0.0%	0.0%	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	70.0%	23.0%	0.0%	いいえ：1.0% 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	74.0%	0.0%	19.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	13.0%	9.0%	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	50.0%	21.0%	15.0%	11.0%

# 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	株式会社すばる
事業所名称	ステップリハビリ・高輪
事業所所在地	東京都港区高輪3丁目6番23号エステート高輪101号室
事業所電話番号	03-5449-2930

## 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) いつまでも自分の事は自分で行え、在宅での自立した生活を継続していくための一助となっていくこと。 2) ご家族を含めた地域との連携及び支援により、地域の福祉・介護力の向上と介護負担軽減への一助となること 3) 法令遵守と透明性の高い事業運営 4) 効率化への適切な取り組みと質の向上の両立 5) 従業者一人一人、及び組織総体の資質の確保及び向上とその為の研鑽

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

・利用者一人一人の生活の延長だと感じられるようなゆったりとした環境づくりと共に、地域での暮らしを継続的に支えるよう取り組んでいる

「その人なり」を重視し、それぞれの機能訓練や活動への参加も自主性を大切にしている。利用者一人一人の生活の延長だと感じられるような環境づくりを心掛けている。都心部という地域性から孤立しがちな利用者が、通所することで、生活に「ハリ」と「リズム」をつくり精神的安定と心身の機能向上が図れるよう努めている。また地域との連携により、利用者が社会との関わりを持ちながら、その人らしい在宅生活を維持する為に何が求められているのか、福祉ニーズに応える必要な情報を提供して、地域社会での暮らしを継続的に支えるよう取り組んでいる。

・利用者同士の交流や家族とのコミュニケーションに努めて、家族の介護負担軽減と利用者の在宅生活を支えている

利用者の情報収集に努め、ミーティングにより職員間で情報を共有し、利用者の立場で言動を受けとめ、少しでも気持ちを読み取るよう心掛けている。座席の配置は認知レベルやAUL、趣味など、気心が百つ向工かどつかなどを考慮し、楽しく過ごせるように努めている。職員が支援を行う際には、連携して利用者の思いを大切にす支援を行っている。また利用者家族と日々の連絡帳でのやり取りや、送迎時の状況変化をいち早く気づくことにより、相互の信頼関係が築かれている。日頃の信頼関係が、家族の介護負担軽減と利用者の在宅生活を支えている。

・施設の利用目的を明確にし、利用者が満足いくリハビリに特化したPDCAを遂行、利用者が「元気になる」を実感できるものになっている

事業所の理念・方針「いつまでも自分の事は自分で行え、在宅での自立した生活を継続して行くための一助となつて行く事」に基づいた施設運営となっている。利用者個々の要望や状況に沿った心身のリハビリを考慮、「リハビリによる機能回復」を利用者が満足いくように個別支援計画書を作成、PDCAサイクルを回すことで、利用者が「元気になる」を実感できるものになっている。今回の利用者調査でも多くの声が寄せられた。また利用者や家族の施設利用満足調査も事業所独自に行われ、利用者や家族の満足度が高くなるように更なる質の向上に努めている。

### さらなる改善が望まれる点

・設備面での改善は難しい点ではあるが、改修にあたっては計画性をもって取り組んでいくことが期待される

当事業所は都心部においての住宅転用型施設で、通所介護サービスの提供を目的として開設された。庭など設え落

ち着ける環境の半面、通所介護を目的として建てられた施設に比べ建物の機能・性能においてやや不備が見られる。職員の努力によりサービスの効率化や利用者の安全性の確保が図られているが、入口の段差、トイレの数、エアコンの配置等を改善し更なる安全性や利便性の向上を図る必要があると考えている。賃貸での運営という制約条件もあり、難しい点ではあるが改修にあたっては計画性をもって取り組んでいくことが期待される。

- ・震災等への対応など、施設の状態に応じたより具体的な防災体制を文書化し、関係者に周知することを課題と考えている

火災時の対応として、消防計画に基づき利用者の安全確保等の対応が検討されているが、地域との協力や利用者が参加しての訓練には至っていない。また、震災等の大規模災害時における対応として、事前計画や活動計画を含む震災対策マニュアルがあるが、更なる検討の必要性を感じている。今後は利用者、職員の安全確保、緊急時の連絡方法、避難場所への避難誘導など、従業員一人一人にそうした対応力が備わっていくことが期待される。施設の状態に応じたより具体的な防災体制を文書化し、関係者に周知することを課題と考えている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用者の心身状況の把握に努め可能な限り在宅での生活が営まれるように取り組んでいる

当事業所のネーミングのとおり、リハビリ 機能訓練やマッサージ（硬縮防止や可動域拡大）に力を入れており、利用者個々の要望や状況に沿った心身のリハビリを考慮、工夫に努めている。利用者の健康状態の把握は朝のバイタルチェックと家族からの連絡ノートにより、毎日行われており、当日のミーティングで職員全員が確認をして情報共有がなされている。また利用者の状態を過不足なく記録し、個人ファイルに集約してしている。利用者人数が多いなかで、一人一人の状況を把握して、可能な限り在宅での生活が営まれるように取り組んでいる。

- ・衛生面を含めた日々の安全の確保に努めている

職員は、利用者が福祉用具やリハビリ機器を安全に使用できるよう点検・整備する重要性を認識しており、毎朝、必ず椅子のがたつきや平行棒等のネジの緩みやなどのチェックを行っている。感染症予防・対応については、来所時のうがいや手洗い、消毒薬の使用等を奨励している。毎朝、家族からの連絡ノートの確認や看護師により血圧などのバイタルチェックをし、利用者の顔色など、健康状態の把握に努め、感染症の持ち込み防止に努めている。また機会があるごとにミーティングや研修により職員の感染症への知識や技術向上にも取り組んでいる。

- ・機能訓練の実施により、生活に「ハリ」と「リズム」をつくれるよう努めている

高齢になっても、自宅で自立した生活を続けられることは、利用者や家族にとっての願いである。当事業所の基本方針の一つに、通所することにより、生活に「ハリ」と「リズム」をつくり精神的安定と心身の機能向上が図れるよう努めることを掲げている。加齢とともに衰えていく筋肉の低下を防ぐため、柔道整復師、鍼灸マッサージ師を配置し、体操、硬縮防止や可動域拡大や個別機能訓練に力をいれている。『健康な生活を保てるのも、体の基となる体力(筋力)を重視している この施設には感謝しています』など利用者からも評価の声が多く寄せられている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/50

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	90.0%	6.0%	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	96.0%		どちらともいえない：3.0%	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	90.0%	6.0%	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	72.0%	12.0%	6.0%	9.0%
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	84.0%	15.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
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%	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	93.0%		どちらともいえない：3.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	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	81.0%	6.0%	12.0%	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	93.0%	6.0%	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	84.0%	6.0%	9.0%	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%	15.0%	6.0%	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	75.0%	15.0%	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	81.0%	15.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	69.0%	15.0%	12.0%	いいえ：3.0%

# 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	社会福祉法人すこやか福祉会
事業所名称	デイサービスセンターみたて
事業所所在地	東京都港区港南4丁目5番3号都営港南4丁目アパート3号棟
事業所電話番号	03-5463-8521

## 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）	人権の尊重・自立支援を重視し、その人らしく生きていくことを支援します。 福祉・介護のサービスの実践と研究に学びサービスの改善充実に努め、人々の生き方に共感し、職員の育成に努める。 非営利の事業体として、情報の公開と共有を基礎にして事業内容の透明性を高める健全な経営に努め、職員の働きやすい職場づくりをすすめる。 保健・医療・福祉の充実と地域に根ざしたネットワークづくりに努め、安心して住み続けられる地域づくりに貢献する。

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

- ・理念を実現するための職員像を明示し、その為の職員育成に力を入れている

事業所が理念を明確にし、その実現に向けた職員の育成に力を入れている点を評価したい。法人の研修制度とプログラムによる制度教育をはじめ、個人別の計画も作成しその取り組みの到達点と課題を上司による個人別面接で確認し合いながら進めている。また、学習会も事業所内で頻回に開催するだけでなく、法人の他の事業所とも共同して開催するなど学びの場を設定している。

- ・利用者の意向の集約・分析とサービス向上に努力している

毎年、満足度調査を行い、利用者の意向を把握して集約・分析し、すぐ具体化出来る事、改善すること、実現するには条件の整備などが必要なことなどを整理し、利用者に丁寧に回答している。また、レクリエーションについては、利用者参加の「企画会議」を設置して、日常的にも利用者の意向に沿えるようにして利用者の評価を得ている。常にそして方法も様々な形で利用者の意向を把握・分析しサービスの向上に繋げている点を評価したい。

- ・要支援・総合事業対象者に対しても、以前と変わらない送迎や入浴サービスを提供している

利用者の約90%のかたが入浴サービスを利用している。介護保険制度が変化してきており、要支援・総合事業対象者の受け入れは経営的には厳しい状況にあるものの、サービス提供施設が減少していく中で、当事業所は今までと変わらない送迎や入浴サービスの提供を続けている。団地が多い地域で、浴槽は小さく深いタイプのものが圧倒的で、要支援・総合事業対象者でも一人での入浴は転倒などの危険を伴っている。デイサービスでの入浴サービスへの強い要望に応えることは、利用者の在宅生活を支える大きな力になっている。

### さらなる改善が望まれる点

- ・職員構成や配置など利用者の受け入れと一層のサービス向上に向けた体制の改善を

事業所としては、必要な人員数を超えて職員を配置しているものの、派遣職員を複数名配置している点では改善すべき課題を残していると認識している。このような事態に対し、法人と事業所としては、様々な媒体を利用したり就活セミナーなどへの参加を通じて求人活動に取り組み人材確保に努力してきたが、このような状態が数年続いているとのことである。高い給与水準の地域性も考慮した特別の求人対策をとるなどしてこのような状態を克服・打開し、利用者の受け入れやサービス向上につなげていくことを期待したい。



・事業所の機能や専門性を生かした地域の福祉に役立つ取り組みの具体化を

派遣職員を配置する状態が続き、複数の業務を担える職員の育成が途上にある中で、現状は、事業所の機能や専門性を生かしての研修会の開催や講師の派遣など地域の福祉に役立つ取り組みは休止状態となっている。地域の関係機関と連携を取る点でも同様である。事業所の取り組みは、当評価のほとんどの標準項目が実践されている水準となっているだけに、他の事業所と共同して、地域の福祉に役立つ取り組みに於いても貢献することを期待したい。

・利用者ひとり一人に応じた、専門職による計画的な機能訓練の実施に期待

利用者の生活機能の維持・向上、健康増進のための機能訓練への要望は大きくなってきており、事業所としても理学療法士や作業療法士などの専門職を導入して、機能訓練に取り組みたいとの意向は強く持っている。事業所だけでは難しい問題ではあるが、今後ますます要望は高まってくると思われ、利用者や家族に選ばれる事業所となるためにも今後の取り組みに期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・自立支援の視点に立ち、利用者の特性に合わせた取り組み

理念には自立支援を重視し、その人らしく生きていくことを支援することを掲げている。それを事業所の年度の基本方針に据え、アセスメントで利用者の特性を把握し、必要なものはプランとして反映している。自立支援の取り組みを日々の支援の中で実践できるように事業所として「自立支援に向けた一日の流れ」を作成し、それを利用者提示しながら共通の目標として確認し合って取り組んでいる。事業所は毎月、その取り組みがどこまで進んでいるのか、利用者ごとに到達点と課題を確認しながら進んでいる。

・栄養バランスの考慮、利用者意向にそったメニュー導入など、喜ばれる食事の提供

事業所では利用者の希望に応えたイベント食の提供を定期的におこなっている。カレーの日やお寿司の日、敬老の日特別メニューなどの他、おせち料理など季節を感じられるものも大事にしている。家庭での食事に近いものにしたと、陶器の器を使い、トレー配膳でなく、ごはん、みそ汁、おかず等をテーブルに並べて提供している。利用者の状況に応じて、普通食、刻み食、ミキサー食などにも対応している。そして温かいものは温かく、冷たいものは冷たく、見た目でも楽しめるように盛り付けにも工夫するなど、美味しく喜ばれる食事の提供に努めている。

・走行式リフトを備えた入浴設備など利用者の状態に応じた入浴サービスの提供

事業所は、天井走行リフトを備えた個人用浴槽、機械浴槽、数名で入れる一般浴槽の三つを備え、利用者の状態や希望に応じた入浴サービスを提供している。浴室は脱衣室を含めて使いやすくプライバシーにも配慮したつくりとなっており、清潔で快適な状態となっている。このサービス提供は、他の事業所で、要支援者や総合事業対象者に対する入浴サービスを提供するところが少ないという地域状況の中で、デイ事業所への入浴設備設置とサービス提供の強い要求に応えるために決断したとのことであり、事業所が力を入れている点として評価したい。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

65/94

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	75.0%	16.0%			いいえ：3.0% 無回答・非該当：4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	66.0%	21.0%	6.0%	6.0%	
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	75.0%	10.0%	12.0%		いいえ：1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	64.0%	18.0%	9.0%	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	47.0%	35.0%	6.0%	10.0%	
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%			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	80.0%	7.0%	10.0%		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	73.0%	13.0%	12.0%		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%	16.0%	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	86.0%	9.0%			いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	15.0%	6.0%		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	70.0%	13.0%	12.0%		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	67.0%	12.0%	16.0%		いいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	16.0%	9.0%		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	50.0%	18.0%	9.0%	21.0%	

# 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	港区立高齢者在宅サービスセンター白金の森
事業所所在地	東京都港区白金台5丁目20番5号
事業所電話番号	03-3449-9615

## 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)ご利用者様一人ひとりのその方らしい暮らしを大切にすること 2)社会ニーズの発見から充足 3)生活基盤型デイサービスを目指すことによるご家族様の介護軽減 4)地域との連携 5)「コミュニケーション・コーディネート・チャレンジ・クレンリネス・サンクス(=4C&W with Thanks)」に沿ったサービス提供

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の声を受け、利用者が好きなスイーツを選び、食べる機会を提供している</li></ul> <p>近くのスイーツ店とのコラボにより、おやつ時間に、好きなスイーツを選んで、食べる機会を提供している。送迎車でスイーツ店の前を通ったとき、ある利用者が「このケーキを食べておいしかったけれど、買いに行くのが難しい」との声を聴き、始めた取り組みである。現在、月1回、曜日を変えて実施しており、利用者に好評を得ている。利用者の中には8年ぶりにお金を払って買い物をしたという方もいる。自分で好きなものを選び、財布からお金を取り出し、支払うという行為も認知症予防に効果的と考え、取り組んでいる。<li>・利用者の希望を受け、外出行事に取り組み、非日常的な雰囲気を楽しんでいる</li><p>利用者の希望を受け、外出行事を実施している。近くに在る高層タワーにも出かけている。展望台に上り、下を眺めて「すごいわね～」との歓声が上がっている。その他、レストランで昼食を楽しむ機会もある。和食、中華、洋食などから好きなものを選び楽しみも得ている。近くの自立高齢者対象の施設で行なわれている作品展を見に出かけたり、隣接公園の花壇の植え替えを行ったり、同公園で実施しているイベントに参加したりして、いつもと違う雰囲気を楽しんでいる。<li>・子どもたちとの交流や多様なボランティアの導入により、利用者の生活に潤いを与えている</li><p>幼稚園の子どもたちが訪れ、子どもたちと利用者が一緒に唱歌に合わせてじゃんけんをして遊んだりしている。インターナショナル・スクールの子どもたちも、ハロウィンにちなんだ仮装をして遊びに来てくれ、利用者から子どもたちへお菓子を渡している。また、月の半分以上が、ボランティアの協力を得たプログラムを提供している。ネイルのボランティアも来ており、利用者は好きな色を決め、爪のお洒落を楽しんでいる。</p><p>さらなる改善が望まれる点</p><ul style="list-style-type: none"><li>・人員確保や職員体制の工夫などにより、利用者の入浴ニーズに応えていかれるよう期待する</li></ul><p>1日の入浴枠は20名であるが、入浴希望の方が多く、曜日によっては、10名ほどのキャンセル待ちがいる状況である。そのため、お休みの方がいると、キャンセル待ちの方を繰り上げ、一人でも多く入浴できるようにしている。利用者にとって、入浴は清潔維持や気分を爽快にしてくれるなど、そのリラックス効果も大きい。人員確保や職員体制の工夫などにより、利用者の入浴ニーズに応えていけるよう期待する。<li>・介護職員に対して、医療的知識を学べる機会をつくることを期待する</li></p></p></p>
---

胃ろう、バルーンカテーテル、在宅酸素、褥瘡、インシュリン注射、痰吸引などの医療的ニーズの高い方も受入れている。そのため、看護師4名を配置し、利用者の異常を早期発見できるよう、看護師間の情報も密に取っている。それに加え、介護職員の医療的知識を学べる機会をつくることを期待する。

- ・介護スキルの習熟や、コンプライアンス等を着実に学べるよう、パート職員の研修参加の工夫が望まれる

常勤職員は法人全体の層別職種別研修に該当する職員を派遣するなど、必要なスキル・知識の取得に向けスキルアップを図っているが、パート職員の研修参加が課題となっている。利用者支援にあたって、パート職員の存在は大きい。パート職員も介護スキルやコンプライアンス等を着実に学べるよう研修参加の工夫が望まれる

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・ホームページ内に動画も掲載し、リアルに事業所の様子を伝えている

利用者の活動の様子やイベントのお知らせなどをホームページに頻回に掲載し、毎月、20回以上の更新を行っている。納涼祭での職員の出し物（ソーラン節を踊る）を動画でも掲載し、事業所の活動の様子をリアルに伝えている。それを見た家族から「いつも仕事で忙しい中、練習も大変だったですね。楽しかったです」との声も寄せられている。  
<BR><BR>

- ・区立施設としての役割を認識し、医療的ニーズの高い方も受入れている

胃ろう、バルーンカテーテル、在宅酸素、褥瘡、インシュリン注射、痰吸引などの医療的ニーズの高い方も受入れている。また、糖尿病の方で、医師からさまざまな指示がでている方も受入れている。そのため、看護師4名を配置し、全員が正看護師である。また、口頭だけでなく、看護師ノートも使って、家族・主治医・ケアマネージャーからの情報も確実に看護師個々に伝えている。また、利用者の異常を早期発見できるよう、看護師間の情報交換も密に取っている。

- ・在宅生活が継続出来るよう、法人全体で「生活基盤型サービス」を提供している

在宅生活が継続できるよう、法人全体で「生活基盤型サービス」を提供している。延長利用、買い物、夕食提供、ヘアカット（月2回）などを行っている。夕食を食べて帰る人は1日5名の枠が埋まり、1日数名のキャンセル待ちがあるほど人気である。独居の方や老々介護の方には助かるサービスである。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

56/119

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	80.0%	16.0%	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	82.0%	12.0%	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	89.0%	7.0%	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	75.0%	16.0%	5.0%	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	66.0%	26.0%	5.0%	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	92.0%	7.0%	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	91.0%	7.0%	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	78.0%	12.0%	7.0%	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	71.0%	17.0%	10.0%	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	89.0%	8.0%	いいえ：1.0%	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%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	78.0%	17.0%	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	78.0%	17.0%	3.0%	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%	12.0%	5.0%	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	60.0%	23.0%	12.0%	いいえ：3.0%

# 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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンターサン・サン赤坂
事業所所在地	東京都港区赤坂6丁目6番14号
事業所電話番号	03-5561-7831

## 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)ご利用者満足につながる質の高いサービスの提供 2)職員満足の向上のため自信と誇りをもって働ける職場づくり 3)社会経済情勢の変化に対応し安定した経営基盤の確立 4)地域と共に育ち福祉に貢献できる施設運営 5)ご利用者の権利擁護と意思尊重に配慮した実践

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・月1回の児童館との交流や町会との防災訓練、ボランティアによる活動などを通して、地域の多様な人々との交流の機会がある

9月の敬老会では、児童が来所し、利用者と交流し、長寿を祝うなど隣の児童館との交流イベントを月1回実施している。利用者はたくさん子どもたちに囲まれて笑顔になっている。町会との合同防災訓練にも参加している。また、多様なボランティアの導入により、笑いヨガ・二胡演奏・ハンドマッサージ・音楽療法など活動が展開されている。地域の多様な人々とのふれあいの機会を創出し、いつまでも地域で暮していけるよう支援している。

・月1回の季節の行事食や郷土料理、「おやつクラブ」の活動などを通して、食の楽しさを提供している

利用者調査では、食事に関して「はい」と返答した方々は回答者の90%で、非常に高い満足を得ている。季節感を感じられるよう、毎月行事を提供している。また、地方限定メニューも提供している。「東北シリーズ」では、献立表に県名しか書かず、当日、郷土料理を提供した。利用者は楽しそうに出身県の話をしながら食事をしている。また、「寿司の日」（11月1日）にちなんで「寿司の食べ放題」を実施している。「おやつクラブ」の活動もあり、どら焼き・お好み焼き・フルーツポンチなどを利用者皆で作り、出来上がったものを食べ、楽しんでいる。

・職員満足」なくして「利用者満足」なしとの考えのもと、就業環境の改善に取り組んでいる

職員を「人財」として捉え、「職員満足なくして、利用者満足なし」を理事長のメッセージで表明し、法人のパンフレットの表紙にも明記して周知している。さらに、施設の事業計画の主要な目標の一つとして、職員がやりがいを感じる職場づくりを掲げており、職員満足度アンケートを実施している。アンケートを通じ、職員の満足度と重視度を把握し、満足度が低くかつ重視すべき項目を優先し、可能なものから改善を図っている。職員が気持ちよく働ける環境を整えることで、利用者への対応も向上することで、信頼される福祉サービスの提供につなげている。

さらなる改善が望まれる点

・家族会の活発化や家族同士の交流の機会の工夫などを期待する

家族会を年2回開催しているが、第1回目の参加者は2名であった。また、認知対応型デイでは、地域住民やケアマネジャーを参加対象とした運営推進会議を開催しており、家族3名が参加している。運営推進会議に参加した家族からは「楽しそうな活動をしていることがわかった」との声が聴かれた。また、「交流会のようなものに参加をして、他の介護をしている家族と話し合う機会が欲しい」などの要望も寄せられていた。家族会の活発化や家族同士の交流の機会の工夫などを期待する。

- ・利用者の声を運営に反映していくための工夫を期待する

利用者調査では、「最近行事や活動が少なくなった」「月1回のボランティアによるヘアカットの対象者数や回数を増やして欲しい」「イベントやサークル活動が行なわれている日は利用曜日でないため、映画は月2回にして欲しい」「一般型デイは認知型デイと比べて職員が少ない。何か相談しようと思ってもできない」などの要望も多く寄せられていた。「ご意見記入用紙」を活用し、苦情・要望に対する改善に努めているが、さらに利用者の声を運営に活かしていくための工夫を期待する。

- ・施設の専門性を活かした地域貢献事業のさらなる取組みを期待したい

当事業所は一般型デイサービスに加え、認知対応型デイサービスも運営している。そのため、認知症に関する専門資格を保有している職員も少なくなく、認知症に対する専門性を蓄積している。現在、「認知症サポーター講習会」など高齢者福祉施設としての専門性を活かした「地域貢献事業」の取組みを進めている。今後、地域で認知症の高齢者が増えることが予想されており、施設の認知症の専門性を活かした取組みへの期待も大きい。「認知症カフェ」を新たに開設するなど、さらなる地域貢献事業の取組みを期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取組み

- ・地域懇談会の開催や地域合同防災訓練の参加など、地域との交流を促進している

地域懇談会を年2回開催し、行政や関係機関との協力関係を深めている。地域懇談会には、保育園・幼稚園・小中学校などの教育機関、警察署・消防署・民間福祉団体などの公的機関、町会関係者など地域の関係者に参加をいただいている。懇談会参加団体とは、積極的な交流を図り、地域福祉ニーズの把握や協力関係の強化に努めている。また、地域合同防災訓練に参加し、地域の避難所として設置訓練に協力するなど、地域との交流促進に取り組んでいる。

- ・「倫理綱領」についての研修など、権利擁護への取組みにも力を入れている

「倫理綱領」に関する施設内研修を実施するなど、権利擁護への取組みにも力を入れている。「倫理綱領」に関する施設内研修では、テストと倫理綱領の唱和を実施した。介護保険法の条文を確認し、改めて当法人の倫理綱領は介護保険法で定められているものとして作成されていることを確認している。また、虐待の発生要因となる職員のストレスや感情コントロールの対策として、怒りの感情のコントロール方法であるアンガーマネジメントについて学ぶ機会も設けている。管理者による権利擁護に関する伝達研修を行ない、職員間で共有している。

- ・併設のショートスティとの情報共有の強化を図り、サービスの向上に取り組んでいる

利用者は、併設のショートスティを利用している方々も少なくない。そのため、デイサービスとショートスティとの情報共有の強化を図り、サービスの向上に取り組んでいる。ケアマネジャーに対して、ショートスティとデイサービスが連携していることをアピールしている。また、栄養総合剤をデイサービスで預かり、ショートスティ利用時に使用しなかった場合、家族に返却するなど、家族の希望に柔軟に対応している。今後、具体的な取組みについてさらに検討していく予定である。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/94

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%	7.0%	どちらともいえない：2.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：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%	7.0%	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	63.0%	21.0%	9.0%	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	65.0%	9.0%	7.0%	17.0%
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：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	7.0%	いいえ：4.0%	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%	12.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	63.0%	19.0%	14.0%	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	82.0%	7.0%	いいえ：4.0%	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	87.0%	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	80.0%	12.0%	7.0%	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%	12.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	9.0%	14.0%	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	46.0%	19.0%	29.0%	いいえ：4.0%



# 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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立芝高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区芝3丁目24番5号
事業所電話番号	03-5232-0848

## 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)理念「自らが受けたいと思う医療と福祉の創造」を体現すること 2)その方らしさは、個々に違うことを理解し自己決定、選択ができるように支援する 3)チームケアの推進。専門職として根拠に基づいたケアを提供する 4)自分たちの行ったケアを振り返り可視化することを通してケアの質を向上する 5)地域ネットワークを活用し開かれた施設を目指す

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・イベントを豊富に設け、利用者にとって楽しみな機会を提供している

月1回、季節行事、食事イベント、入浴イベントを計画実施している。夏祭りは、家族や地域の方も招待し、ボランティアの協力を得て模擬店、輪投げ、歌謡ショー、盆踊り大会などを実施している。初詣・花見・紅葉狩りの季節の外出活動も行なっている。食事イベントはバイキング・新年鍋・握り寿司など、入浴イベントは森林浴・バラ湯・ミント湯・りんご湯・桜湯などがある。イベントを豊富に設け、利用者にとって楽しみな機会を提供している。

・栄養士・調理師が直接利用者から希望や要望を聞き取り、食事の改善に活かしている

毎日、主菜を選択制にし、肉か、魚かを選択することができる。昼食時、栄養士や調理担当職員がラウンドし、直接、利用者から感想や要望を聞き取り、翌月の献立に活かしている。洋食の日、麺の日、丼の日など、自宅では味わえない料理の提供も行っている。利用者調査では、食事に関して、満足と返答した方々は回答者の86%で、食事に関して高い満足を得ている。「献立が工夫されており美味しい」などのコメントも寄せられた。

・各委員会に利用者に参加してもらい、利用者の意向を計画に反映している

利用者参加型デイサービスを目指している。そのため、利用者が主体的にサービス利用が図れるよう、「外出イベント委員会」「食事イベント委員会」「入浴イベント委員会」に利用者も参加してもらっている。そのため、利用者の通所時間内にこれらの委員会を開催し、自由に利用者意向や希望を出してもらい、計画に反映している。

さらなる改善が望まれる点

・リーダー層の育成や、利用者個々のケアに関する情報共有の徹底が望まれる

職員アンケートでは、業務の標準化に関して、リーダー層・一般職員共に自己評価が低かった。また、事業所のさらなる改善点として「人材の育成」「職員に指導できる体制」との意見が挙げられていた。利用者アンケートでも「スタッフにより対応の程度が違う」などの意見も寄せられていた。個別のケアポイント表を作成しているが、その情報共有の徹底や、現場職員への指導教育を担うリーダー層のさらなる育成の充実が望まれる。

・職員一人ひとりの力が発揮できるような場の工夫や、職員の主体的な取り組みの促進が望まれる

職員アンケートでは、「職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいるか」の項目に関して、特に一般職員の自己評価が低かった。法人主催の研修が充実し、該当職員を順次研修派遣している。

今後は、職員一人ひとりの力が発揮できるような場の工夫や、職員の主体的な取り組みの促進が望まれる。

- ・職員モチベーションアップを高めるためのさらなる取り組みが望まれる

職員アンケートでは、「職員一人ひとりの業務負担が大きい」「職場の士気が上がっていない」などの意見が寄せられていた。経営層も、「やりがいのある職場作りと継続した雇用」が今後の課題と考えている。評価員の訪問調査時、職員の利用者対応は穏やかで、利用者目線での対応が行われていた。この現場雰囲気を維持継続できるように、職員モチベーションアップを高めるためのさらなる取り組みを期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・個別のケアポイント表を作成し、利用者個々の状態に合ったケアを提供している

「ケアポイント表」（個別ケア手順書）を作成しており、利用者の顔写真を貼付し、〔ADL〕〔食事〕〔排泄〕〔認知症状〕〔入浴〕〔更衣〕などの項目を設定し、「洗身、洗髪とともに全介助で行なう」「着脱、ズボンの上げ下ろしに介助が必要」「口腔ケア 歯ブラシ持参で歯磨きができる」など詳しく具体的に記載している。「ケアポイント表」は利用者全員に対して作成し、状態変化がみられた際は「ケアポイント表」に赤字で記入し、定期的に見直しをしている。

- ・医療ニーズの高い方や認知症重度の方も受入れている

できる限り在宅生活を継続するため、医療ニーズの高い方や認知症の重度の方も受入れている。評価員の訪問調査時、胃ろう造設、鼻腔栄養、在宅酸素、褥瘡、皮膚疾患、インシュリン注射などの医療的ニーズの高い方々を受入れていた。また、認知症対応型デイでは、他入所施設で断られた認知症重度の方も受入れていた。そのため、看護職員5名を雇用しており、各フロアに看護職員2名を配置し、健康相談に応じたり、きめ細やかに利用者を見ていく。

- ・宿泊サービスも実施し、家族のレスパイトとしての役割を果たしている

宿泊サービスも実施している。認知症の重度の方が宿泊を利用しており、家族のレスパイトとしての役割を果たしている。宿泊サービスにおける夜勤者は、介護福祉士資格保有者、介護職員初任者研修終了者、または、介護経験1年以上の職員として、宿泊者が2名以上の場合は、緊急時対応のため当直者を置き、安心安全の体制を敷いている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/69

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%	10.0%		
		いいえ：4.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	6.0%		
		いいえ：4.0%	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	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%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	66.0%	25.0%	6.0%	
			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	66.0%	25.0%	6.0%	
			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	87.0%	8.0%		
		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	87.0%	10.0%		
		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	87.0%	6.0%	6.0%	
			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%	12.0%	12.0%	
			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	95.0%			
		どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	8.0%	8.0%	
			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	70.0%	29.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	79.0%	18.0%		
		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	85.0%	12.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	56.0%	25.0%	10.0%	8.0%

# 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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立虎ノ門高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区虎ノ門1丁目21番10号
事業所電話番号	03-3539-3710

## 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)自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2)その方を深く理解し、尊重し、敬意を持ったケア 3)地域の中で親しまれ、信頼される施設づくり 4)専門職としての知識を高めるための人材育成 5)何事にもチームで取り組む姿勢

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者個々の思いを叶えるために、職員が1対1で支援する試みを始めた

今年度から「ドリーム・カム・トゥルー 貴方に寄り添う15分」という試みを始めた。職員と利用者が1対1でゆっくり話をし、利用者の夢が実現できるよう支援している。利用者個々との会話から「夢のプロフィールカード」を作成して目標を家掲げ、職員が利用者と一緒に夢の実現に向けて活動している。左半身麻痺の女性は「世話になっている娘に髪留めを作ってあげたい」という思いを持っていた。職員も手助けして髪留めを作り、娘さんにプレゼントすることができた。夢を実現させた利用者はとても喜んだ。娘さんからも感謝の声が届いた。

- ・活動の種類が多く、積極的に外出訓練をしている

毎日行っている体操は、口の運動、上肢の運動、下肢の運動、頭を使う運動など、その日の利用者の状態に合わせてスケジュールを作っている。手工芸や絵手紙、水墨画、書道、麻雀、吹き矢、カラオケ、折り紙など多彩な活動を取り入れている。音楽を聴きながら、ボランティア（4～5人）による、マニキュアやメイク、ハンドマッサージを楽しめる時間を作っている。外出訓練として、近隣の商業ビルにでかけてお茶を楽しんだり、初詣、お花見、クリスマスイルミネーションの見学などに出かけている。今後も外出訓練を積極的に行いたいと考えている。

- ・チームケア全体の質の向上に職員全体で取り組んでいる

職員が主体的にアイデアを出し取り組んでいるものとして、チームケア向上プロジェクトを実施中である。利用者がとても喜ばれた出来事や、職員同士の感謝等をカードに記入・事務所に掲示し職員で共有する「トレジャーカード」、利用者から体験談・思い出話を聞き取り記録し冊子にする「ナラティブ・ブック」、利用者の思い出・好きなもの・願いごと・夢を職員が聞きまとめて利用者や家族に渡す「夢のプロフィールカード」の3つの取組みをおこない、利用者の個性にあった良いケアを創り出すなどチームケア全体の質の向上に職員全体で取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

- ・虐待防止チェックリストなどを活用し、虐待防止への意識向上を図る取り組みを期待したい

年2回、法人が求めるケアのあり方について、その理解を深める内部研修を実施している。法人作成の「職員実務評価表」「こやまケア行動指針実践評価表」を使って、自己点検の機会を設けている。今後は、虐待防止チェックリストを活用し、スピーチロックなども含めて、虐待につながる言動や行為についてさらなる意識向上を図る取り組みを期待したい。

- ・男性利用者向けの活動について、さらなる工夫を期待したい

利用者アンケートには、男性利用者から「囲碁のボランティアがいてくれたら嬉しい」などのコメントが寄せられていた。また、女性利用者からは「男性は無口な方が多いので声かけをしている」などのコメントが寄せられていた。評価員の訪問時の観察では、利用者個々への声かけが細やかに丁寧に行われていた。特段退屈そうにしている利用者もいなかった。今後は、男性利用者向けの活動について、さらなる工夫を期待したい。

- ・職員個々のアセスメント力を高めるためのさらなる取り組みを期待する

外部研修、法人内研修、内部研修、毎日の夕礼での勉強会により、職員が知識や技術を習得する機会を多く設けている。また、新人職員の育成には、プリセプター制度を導入し、丁寧に指導している。事業所側は、職員のアセスメント能力に個人差があり、バラつきがないようにすることが課題と認識している。今後、利用者個々の状況に合わせて、その時その時必要な支援を柔軟に提供していくためには、職員個々のアセスメント力を高めるためのさらなる取り組みを期待する。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・地域へ貢献する取り組みとして、「健康サロン」を実施している

「地域と連携した施設づくり」を今年度の重点課題の一つに掲げ、施設の専門性を活かした地域貢献の取り組みとして「健康サロン」を今年度から実施している。「健康サロン」は、地域の高齢者を対象にした健康講座で、施設の専門職が企画し施設の入居しているビルの1階のスペースで実施している。栄養士による「栄養講座」や看護師による「フレイルって何？」というテーマの講座で、地域の高齢者の健康の健康増進・維持に貢献する活動となっている。年度内に4回の実施を計画しており、年度後半には理学療法士、社会福祉士による講座も企画している。

- ・食事アンケートを実施し、利用者が楽しくおいしく食事できるよう、献立を工夫している

利用者の意見や嗜好を取り入れるため、食事アンケート（年2回）を行っている。また、厨房職員が配膳をしながら、利用者に献立や食材の説明をしたり、食事の様子を見て、直接感想を聴き、食事提供に活かせるよう取り組んでいる。配膳時は、ランチョンマットを敷き、一つひとつの料理をそれぞれのお皿に盛り付けて提供している。主菜は肉料理と魚料理から選択できる。利用者からも「食事はおいしい」と高い評価を得ている。豪華なクリスマスの食事や和食バイキング、洋食バイキング、天ぷら御膳は好評で、利用者と一緒に食事する家族もいる。

- ・医療依存度の高い利用者を積極的に受け入れている

医療依存度の高い方でも、可能な限り受け入れたいと考えている。現在は、人工透析をしている方、褥瘡がある方、バルーンカテーテルの方がいる。そのほか、在宅酸素を使用している方のために、業者に依頼して酸素を一本預かっている。糖尿病の方には検査結果を提出してもらい、状況を把握している。心不全の方の血圧に注意している。契約時に既往歴や現疾患、主治医、受診状況などの情報を収集し、内服薬は処方箋のコピーを提出してもらっている。ひとり暮らしの利用者は朝の内服ができていないか確認し、必要に応じて来所後に内服支援している方もいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

66/92

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%	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	92.0%	7.0%	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	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	69.0%	21.0%	6.0%	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	69.0%	18.0%	9.0%	無回答・非該当 : 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	10.0%	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	89.0%	10.0%	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	83.0%	7.0%	9.0%	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%	19.0%	18.0%	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	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%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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%	10.0%	7.0%	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	80.0%	13.0%	6.0%	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%	18.0%	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	56.0%	18.0%	22.0%	いいえ : 3.0%