

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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	文京くすのき高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区大塚4丁目18番1号文京くすのきの郷
事業所電話番号	03-3947-2801

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)その人らしい生活の支援 2)住み慣れた在宅での生活を支援する 3)在宅生活を続けるためにも、個別リハビリを継続的に実施し、体の状態を維持する 4)自らも地域住民の一員としての自覚を持ち、積極的に地域と関わる 5)安定した経営維持

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者一人ひとりをよく見て本人の強みに着目し、個別のサービスに反映して介護の質を高めている
実施している個別カンファレンスを「ほのぼのカンファレンス」と名付け、できることや難しいことなどの状況を把握し、新たな情報収集の必要性や行動につながる声かけの工夫等を検討しており、利用者本人の強みに注目した支援のアプローチがされている。また、「にやりほっと」の取組では、利用者のほっとする話、楽しい話等を職員が報告し、毎月の職員会議で共有する事で利用者の強みに着目する視点を醸成している。気づきをサービスに反映する事で利用者の変化もあり、また、思わぬ発見がある等、介護の質を高めるための大変有効な取組となっている。
- ・「地域に生活する高齢者に自分達ができるかを問い、行動に移していくこと」を期待する職員像に示して実践している
地域貢献の一環で「ランチdeおおつか」に職員を派遣する事を長年継続している。実施している音楽療法やレクリエーションが好評であり、そのつながりから28年度の後半からは地域の老人クラブにも講師を派遣する事となった。地域連携の取り組みは、もとは施設内の喫茶「木もれび」で活動するボランティアの協力から始まったものであり、ボランティアとの良好な関係性の中で発展している。そのほか、区の委託事業の介護予防に職員が関わり、区のサポーターとともに年間を通じて活動している等、取組の中でデイサービスの機能が十分活かされている。
- ・職員個々が明確な役割と責任を持ち、自主性を高め連携して利用者サービスにあたっている
非常勤職員にも大きな役割と責任を持ってもらい、いきいきと仕事に取り組んでもらっている。業務会議では参加する職員全員が発言しやすい手法も用いて意見や提案を出してもらっており、職場内研修の計画や業務手順の改善が進められている。職員自己評価では自主性の尊重や職員間の協力、個々の意見の尊重等に関して高い評価もあり、チームワークの良さや働きやすさ、職員個々のモチベーションに結びついているものと推察された。利用者調査では職員に対する利用者からの評判も良く、良好な組織風土の中で個々の利用者へのサービスが提供されている。

さらなる改善が望まれる点

- ・迅速な情報共有に向け、職員個々の意識の徹底を図ってほしい
会議の議事録はその日のうちに作成して翌日にスタッフルーム内に掲示し、押印による確認で職員全員の迅速な情報共有を図っている。但し、必ずしも全員の確認が迅速になされるわけではなく、回覧等に時間がかかる事で共有が遅れることもある。情報共有の遅れは業務に支障をきたす事もあるため、職員個々が徹底する意識を持ち迅速な情報の共有を図ってほしい。

- ・継続した取り組みにより法人・事業所の研修体系を一層整備してゆく事を期待したい

法人のキャリアパスに沿った研修体系があり、法人研修、職場内で行うべき研修の枠組み、外部研修の内容が示されている。職場内研修については事業所の業務会議で職員の意見も聞きながら、現状の課題に応じた内容で計画して実施している。法人研修については法人内の委員会での内容の検討中であり、内部研修については上期に実施が出来ていなかった等、研修体系の確立と計画、実施については一層の向上余地があるため、今後も法人、事業所で熟慮し継続的に取り組み、最適な研修体系が構築される事を期待したい。

- ・人事評価に関連する記録の整備を進める事を期待したい

人事評価の中では職員個々の目標設定と評価を重視しており、また、自己申告の際には経営理念を振り返る事等も行い、理念の浸透や職員の成長を期した運用がされている。面接における対話を重視しており、職員個々の希望の確認や現状についてのフィードバックは面接で行われているが、内容の記録についてキャリアパスに基づく長期的な育成にも役立つため整備をする事を望みたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用者の嗜好や希望に対応し、おいしく楽しい食の提供に力を入れて取り組んでいる

食事は直営の厨房でつくられており、そのため利用者個別の状態や好みに合わせやすく、非常に柔軟な食事の提供がされている。毎日の献立は和洋中織り交ぜバラエティー豊かな内容となっており、また、行事食の準備は泊りがけで仕込むことがある等、力を入れて実施している。例えば、正月や敬老会では懐石料理風に品数を9品程提供する事もあるが、これはアンケートで少量ずつ食べたいという希望をヒントに対応した事でもある。調理部門は新しい献立の考案・作成にも意欲的に取り組んでおり、継続した取組と努力により食事の楽しみがより一層増している。

- ・サービスプロセスの質を高め、職員個々の連携と行動により目標を達成している

サービスに従事する職員の利用者からの評価が高い事業所である。サービスを支えるプロセスでは利用希望の問い合わせから利用開始まで期間が短く、地域からの信頼を得ている。送迎では綿密な送迎スケジュールを組み、安全に十分な注意をしつつ、正確かつ柔軟な送迎ができる体制を整えており、利用者や家族からの信頼が得られている。通所の目標稼働率を28年度に従来よりも5%引き上げて設定し、その目標を達成しているが、サービスプロセスの分析や改善、効率化、また、多職種の連携と職員個々の行動により成果が得られている。

- ・リハビリテーションに力を入れて取り組み、充実した内容であるとともに成果も出ている

利用者全員に個別プログラムを作成し、個々に合わせたりハビリを実施している。また、計画は自宅での動作や様子を踏まえて作成しており、家庭での生活を考慮したりハビリが行われている。職員全員がリハビリの研修を受け、現場では各職員が利用者に元気に明るく声をかけてリハビリが進められているが、自分で行えると判断された利用者は好きな時間に自主的に実施しており、自由度の高い活動が展開されている。自分でトイレまで移動できるようになった利用者や自分で済ませられるようになった利用者もいる等、自立度が向上した例もあり成果も出ている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

70/125

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	84.0%	12.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	87.0%	10.0%	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	91.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	74.0%	12.0%	7.0%	5.0%
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%	18.0%	いいえ：1.0%	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%	10.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%	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	77.0%	5.0%	17.0%	いいえ：0.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	65.0%	11.0%	22.0%	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	80.0%	10.0%	7.0%	いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	11.0%	12.0%	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	72.0%	11.0%	15.0%	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	70.0%	15.0%	11.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	14.0%	14.0%	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%	25.0%	27.0%	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	社会福祉法人福音会
事業所名称	文京白山高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区白山5丁目16番3号
事業所電話番号	03-3942-8225

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）	今年度の法人運営方針である「多くの困難、困窮、試練や重荷に遭遇する時にも、福音会の使命を果たす為に、一丸となって、温かな心と喜びをもって利用者への支援と交わりを行おう」という福音会の使命をもう一度再確認しながら、高齢となり介護が必要な人々が、地域で尊厳をもって生きられるような社会を目指したい。 文京白山高齢者在宅サービスセンターとしての介護理念である、「出来ないことを手伝うのでなくできることを見つける支援へ」を掲げ、住み慣れた地域で、日常生活の能力に応じて自立した生活を営むことができるよう、高齢者の在宅生活を支援する。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者が楽しみとなるような多様な活動を提供して、元気に通所が続けられるよう取り組んでいます 楽しくバラエティ豊かな活動を多数用意して、利用者が好きなものに参加できるようにしています。利用者が楽しめる活動については、初回面接時に希望を聞いておき、迎え入れています。センターが用意したりハビリ、趣味活動、レクリエーション等の活動への参加に限定せず、個人の趣味活動の持ち込みも推奨しています。昔取り組んだ趣味活動がある場合には、利用者が現状でも出来る範囲でさりげなく促し、徐々に趣味活動の復活ができるようにしています。楽しみがあることによって休まずに通所してもらい、利用者の機能維持や自立支援を図っています。・リハビリ専門職を手厚く配置し、あらゆるレベルの方が安心して通所し続けられるセンターとなっています センターではリハビリの専門職として、作業療法士（OT・常勤）、理学療法士（PT・週2日）、言語聴覚士（ST・週1日）を配置しており、専門性を活かした機能訓練体制を整えています。作業療法士、理学療法士、言語聴覚士はそれぞれの専門的立場から利用者の現状を評価し、注意点をまとめて介護職に示しています。介護職員はリハビリ専門職からアドバイスを受け、利用者にとって最適な支援方法をとっています。センターは、介護予防の必要な軽度の方から重度化の進んだ方まで、あらゆるレベルの方が安心して通所し続けられる場所となっています。・利用者の経口摂取の安全性を高め、美味しく食事が続けられるよう取り組んでいます 利用者・家族の要望、身体状況、嚥下・咀嚼能力などを踏まえ、リハビリ担当・看護師・介護職員が摂食についての評価を行っています。夫々が専門的な立場から意見を出し合い、利用者にとって最適な食形態や介助方法を決めています。センターでは様々な食形態を用意するほか、言語聴覚士（ST）が嚥下評価を行い、作業療法士（OT）がシーティング（座位保持）や介助方法を介護職員にアドバイスするなど、連携した支援体制を整えています。また、胃瘻の方の経口摂取にも取り組むなど、「安全な食事を美味しく」という姿勢で利用者を支援しています。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ボランティアの力を借りて利用者支援をさらに充実させることを課題としています センターでは大勢のボランティアを受け入れており、ボランティアの様々な活動は利用者支援の大きな力となって
--

います。ボランティアの方には得意な活動をしてもらうほか、職員の補助的な業務にも携わってもらっています。ただ、ボランティアが希望する活動とセンターがボランティアに期待することとのミスマッチが起きることもあるようです。センターではボランティア担当を置いて、利用者の生活が充実し、いつも新鮮で楽しい時間となるよう取り計らっていますが、ボランティアの活動がさらに活かせるよう、工夫を続けることを期待します。

- ・利用者が地域の同世代の方と共に過ごす時間を作れないか工夫することが課題となっています

センターへの来訪者は様々な活動をするボランティアの他に、近隣の幼稚園児や小学生が多くなっています。利用者は子どもたちの歌の披露を喜び、昔ながらの手遊びを教えて楽しんでいます。実習生も積極的に受け入れており、利用者は様々な年齢層の人達との交流を楽しみにしています。しかしながら、センター長は長年地域で暮らしてきた利用者にとって、地域の同世代の方と共に過ごす時間はより大切なひと時であり、もっと増やすことが今後の課題としています。利用者の交流範囲をさらに拡大するための対策作りを期待します。

- ・利用者の外出支援をさらに進めてリハビリ効果を上げることを期待します

センターの利用者の身体機能のレベルは様々です。近年は要介護度が重い方や認知症の方も多くなっています。一方で、リハビリを続けながら比較的自立に近い生活を維持している利用者も少なくありません。こちらの方からは外出支援を望む声が出されています。できるだけ自立した日常生活を維持したい、あるいは取り戻したいという利用者の声は、ともしれば少数意見に押しやられる傾向にあります。現状では外出支援に対応する職員配置が容易でないという事情がありますが、職場全体で打開策を検討してリハビリ効果を上げ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

- ・機能訓練の専門職（PT、OT、ST）を配置してリハビリのニーズに応えています

センターでは理学療法士（PT）、作業療法士（OT）、言語聴覚士（PT）を配置して、利用者の身体機能の維持・改善というニーズに対応しています。作業療法士は常勤、理学療法士は週2日、言語聴覚士は週1日という勤務体制をとり、介護職と協力して利用者一人ひとりの課題を把握し、課題解決に向けた目標を設定して機能訓練の計画を作っています。計画内容は3か月毎あるいは状態変化が見られた際に評価を行い、効果を確認しています。専門職は介護職員に日々の介助の注意点や機能維持のための助言をして、利用者支援の効果を高めています。

- ・併設の特養との協働のもとに医療体制を整えて利用者と家族を支援しています

利用者の急な体調変化や日常の健康管理に対応できるよう、併設の特養との協働で医療体制を整えています。利用者の健康状態や最新の服薬状況を「医療情報シート」に取りまとめ、看護師が中心となって利用者の日常の支援に当たっています。緊急時の連絡先、救急搬送先の希望や主治医などを把握して、サービス利用中に容体変化があった場合にもスムーズに対応しています。毎年、緊急時の対応に関する法人内研修を行っており、「緊急時対応マニュアル」に則って職員が救急車に添乗し、搬送先で家族等に引継ぐなど、利用者や家族の支援に力を入れています。

- ・家族と緊密に連携して認知症の方へのケアに力を入れています

認知症のある利用者のケアについては細心の注意を払っています。ケアマネジャーが毎月一回、認知症のある利用者の自宅を訪問する際には相談員が同行して、センターでの生活の様子を報告するとともに家庭での様子を聞き取っています。家庭とセンターとの情報共有を確実に行って、利用者に必要な支援を行っています。また、一般利用の方の中でも認知症の発症が懸念される方には、注意深く見守りながら職員間で情報共有するほか、担当のケアマネジャーや家族にもできるだけ正確な情報を提供して、連携した支援ができるように努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

85/105

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	89.0%	10.0%	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	88.0%	10.0%	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	92.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	62.0%	27.0%	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	65.0%	29.0%	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	94.0%		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	95.0%		どちらともいえない：3.0%	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	75.0%	7.0%	16.0%	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	61.0%	10.0%	28.0%	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	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	75.0%	8.0%	16.0%	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%	12.0%	18.0%	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	64.0%	16.0%	17.0%	いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	10.0%	23.0%	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	37.0%	23.0%	34.0%	いいえ：4.0%