

# 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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	墨田区はなみずき高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都墨田区八広3丁目22番14号
事業所電話番号	03-3617-8734

## 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) すべてのサービスをキリスト教の隣人愛の精神に基づいて行う 2) 地域を支え、地域に支えられる施設 3) 人間の尊厳、人権の尊重、その人らしさを大切にする 4) 法令遵守と情報の公開 5) 財政基盤の安定化

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業計画の実施状況を四半期管理表を使い、施設長が率先垂範しその達成状況を評価し、目標を修正する仕組みができています</li><li>・年度の事業計画の進捗・達成状況を毎月のスタッフ会議で四半期管理表を使い評価、修正している。この施設では施設長自らが各項目毎の達成状況の評価の原案を作成し、その評価について各担当者からの意見を聞くという方式を取っている。この方式の採用により施設長のリーダーシップが発揮され、実行や進捗状況に各職員の意識と関心が高まる結果となり、計画の着実な実行を後押しする結果となっている。</li><li>・法人の理念で重視している地域貢献活動を、同施設内の地域包括支援センターや同一法人の他の事業所と連携しながらおこなっている</li><li>・古民家を借りた「長屋でランチ」「長屋で居酒屋」という独居高齢者の孤立化を防ぐ介護予防活動をおこなっている。又、他の事業所と共同で区内の外国人介護員向けの日本語介護関係講座の講師派遣、小中学生向けの認知症サポーター養成講座の開設など、地域に住む多世代の人たちとの交流を主とした地域貢献活動をおこなっている。又、秋には「オープンハウス」として施設を地域住民に対し開き、模擬店の開設などのお祭りイベントを実施し、地域住民との交流の機会と、事業所のPRをおこなっている。</li><li>・ストレッチャー（寝台）のまま入浴できる浴室もあり、機能低下しても在宅での生活が継続できるように支援している</li><li>・施設には特養を併設しているため、大型の一般浴の他、寝たまま入れる機械浴も設置している。そのため、浴槽の中で、体位を保持できない重度の利用者も、安心して入浴できる。食事では、一口大、ソフト食、ミキサー食、ゼリー食、栄養補助食品などにも対応している。様々な取り組みにより、時間の経過とともに機能低下が見られた場合も、継続して利用できる。家庭との情報交換をおこなう「連絡帳」の内容は、とても詳細に書かれており、家族からの情報や、本人の希望・体調により、その日だけ入浴の状態や食形態を変更することもできる。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・さらに学びを深めることで、認知症の人など、意思疎通のしづらい利用者への個別ケアの充実が期待される</li><li>・日々の支援では、食事を自分で食べられるように食器や形態を工夫したり、排泄に関しても、自立した排泄ができるよう、トイレの作りや移動の手段を工夫している。機能訓練では、個別の訓練計画を自宅でできるように「ホームプログラム」を配付している。しかし、認知症の人など、意思疎通のしづらい利用者のニーズに合った個別ケアが不</li></ul>
--

十分であり、他の人に比べ、ポツンとしている姿が見受けられた。そのことは、職員の中からも課題としてあがり、今後さらに、認知症状の顕著な利用者の個別ケアについて、学びを深め、支援することが望まれる。

- ・各ファイルに混在するマニュアル類を検索し易く編纂し、職員へ周知を図り、更なる活用を促すことが期待される

一日の業務の流れを示した「デイサービス一日の流れ」や、日常業務に関する基本的手順書を作成している。また、排泄介助・入浴介助、感染症対策マニュアルなども業務マニュアルとして整備されており、事故対応や嘔吐物の処理なども職員に周知されている。しかしながら事業所独自のマニュアルは存在するものの、その一部は作成以降の改訂がされていない状況も見受けられた。今後は見直し時期や基準を定め、事業所の現状に即したマニュアルとなるよう改訂するとともに、目次を付け、検索し易くするなど職員へ周知を図り活用を促すことが期待される。

- ・利用者の視線で、好ましい事業所の環境作りに取り組みられることが期待される

建物は随所に経年の劣化が見られているが、職員の努力で心地よく過ごせるように配慮している。広いフロアは柱で視線を遮り、作品を掲示物として楽しい雰囲気を出している。長年の運営経過の中で蓄積したさまざまな物品は、利用者の目に触れる事が無いように収納しているが一部限界も感じられる。認知症や五感機能の低下から情報の取捨選択が難しくなっている利用者にとって、周囲に物が多い事は、必要な情報を見つけづらい環境と考えられる。訪問調査時も水漏れ対策の大きなバケツが廊下に置かれており、今後の環境整備へ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

- ・常勤職員はもちろん非常勤職員の能力向上のため、独自の研修プログラムを設定している

常勤職員は体系的な研修制度により能力開発がおこなわれている。管理職に至るまでの10段階の職級に合わせた研修と事業・職種別の研修制度が準備されている。一方、職員の数が多い非常勤職員の質の維持・向上がサービスの質を決めるとの考えのもと、非常勤職員の介護技術の向上、知識の習得を狙った独自の研修が設定されている。参加しやすい昼間の時間（1時～3時）にキャリアアップ研修（2015年）認知症理解の研修（2016・17年）回想療法研修（2017年）が実施されている。その時間の業務は常勤職員がカバーする体制を取っている。

- ・ホームページをリニューアルし、毎月のニュースレターなどで情報を発信している

インターネットを利用した情報収集が一般化していることから、ホームページの充実にも力を入れている。事業所の魅力や強みが一般に人に正確に届くようにしたいと考え、明るいフロアのイメージや利用者の笑顔の写真を掲載し、ニュースレター、月間献立表、活動予定表、行事写真も見る事ができる。また、柔らかな色彩の「はなみずきレター」は、各クラブに参加する利用者の笑顔を中心に、事業所の活動を豊富な写真で伝えており、見学者や居宅介護支援事業所に配布している。多様な情報発信はサービス選択の有益なツールとなっている。

- ・様々な企画を用意して、デイサービスで過ごす時間を楽しくするよう取り組んでいる

1日・1か月単位で、メリハリがあり、バランスのとれたプログラムを用意するよう工夫している。プログラムは、脳トレ系・運動系・手作業系・音楽系など、様々なものが用意されており、利用者がその日にやりたいことを選ぶことができる。また、おやつ作りやそうめん流しなどの食に関するイベントもおこなっている。音楽系では、DVDの他、インターネットから、利用者の嗜好に合わせて時代劇や歌舞伎の映像などを探す場合もある。その日の気分や体調に合わせて、デイサービスでの時間が楽しく過ごせるよう取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/92

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	82.0%	8.0%		いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	8.0%	6.0%	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	91.0%			どちらともいえない：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	59.0%	27.0%	10.0%	いいえ：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	59.0%	36.0%		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	89.0%		6.0%	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	89.0%		6.0%	どちらともいえない：2.0% いいえ：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	78.0%	6.0%	12.0%	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	63.0%	14.0%	19.0%	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	85.0%		10.0%	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	74.0%	10.0%	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	76.0%	12.0%	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	78.0%	10.0%	10.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	6.0%	23.0%	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	63.0%	10.0%	23.0%	いいえ：2.0%

# 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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	墨田区たちばな高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都墨田区立花3丁目2番9号
事業所電話番号	03-3617-8341

## 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) キリスト教精神に基づく隣人愛 2) 利用者満足度の向上 3) 地域社会への貢献 4) 職員満足度の向上 5) 自立経営の実現

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・組織マネジメントのレベルがどの項目も高く、組織運営、経営に安定感が見られる

今回の第三者評価で、組織マネジメントの各項目、リーダーシップと意思決定、経営に於ける社会的責任、利用者意向や地域・事業環境把握と活用、計画の策定と着実な実行、職員と組織の能力向上、情報の保護・共有で各評価項目が実行されているかどうかの確認を実施した。その結果、全分野でその実行レベルが平均して高いことが確認できた。これは運営法人と当施設の経営層の連携が良く、目標達成に向けて地道な不断の努力、積み重ねの結果ではないかと思われる。四半期管理表を使った実行計画のフォローアップの仕組みなどがその典型である。

・同じ建物に一般デイ・認知デイ・予防デイの3種のデイがあり、利用者は、特性に応じたサービスの中で落ち着いた暮らしができています<BR><BR>

同じ建物内には一般デイのほか、認知症デイ、予防デイがあり、利用者は特性に応じたフロアでの活動で、落ち着いた暮らしができています。その中で、一般デイでは、明るく広いフロアの中に、写真を眺められるソファ、ゆっくり静養できるベッドスペース、少人数で囲めるテーブルなど、利用者がお気に入りの居場所で過ごせるように工夫している。アクティビティでは、季節の花作り・折り紙・パズル・ゲートボール・体操・ボランティアによる藤沢周平作品の朗読など、心身の活性化を目標に提供しており、利用者のしたい活動を利用者自身が選択している。

・利用者の要介護度に適した幅広い自立支援のために、職員の学ぶ機会を増やし、対応力の強化を図っている

中重度者や医療的ケアが必要な利用者を受け入れ、在宅支援チームの一員としての役割を果たしている。多様な利用者に対し、内部研修や認知症ケアの専門家による指導などを通じて対応力の向上を図り、個々の在宅生活の継続に役立つサービスの提供をめざしている。今後、要介護度に幅のある利用者の増加も予想され、適した活動プログラムの創造、環境設定、送迎方法、福祉用具の活用など、工夫を凝らした支援を実施している。認知症はその原野が広く、個性も多岐に渡るため、対応に苦慮する場面では、様子観察から情報共有まで迅速におこなっている。

さらなる改善が望まれる点

・次世代を担う介護職の採用や育成が望まれる

当事業所の人材配置を見ると常勤職員7名に対し、非常勤職員35名（常勤換算28.8名）と介護職の大半は非常勤職員が占めている。幸いにもこの人材不足の時代に定着率が高いため、人員配置は安定している状態が維持できている。しかし見方を変えれば非常勤介護職の平均年齢は着実に年々上がっており、数年先の体制が心配である。この安定した時期に将来のための布石、即ち比較的若い層の採用と育成がなされ、次世代を担う人材確保が望まれる。

子育てが終わった主婦層などの開拓が狙い目であり、培った地元との関係の活用が望まれる。

・手作業など様々な取り組みをしているが、近隣のデイサービスにない、強みとなるような特徴ある取り組みを提供することが望まれる

手作業のメニューは豊富で、長い歴史の中で同じものを作成したことがないほど、様々なメニューを用意している。「難しくても、簡単でもダメ」ということにこだわり、誰もが自宅に飾りたいと思える作品で、かつ、利用者同士の関わりが持てる適材を見つけ、利用者の自立性、主体性をめざして提供している。一方、近隣には、機器などを導入し、新しいことを次々と始めたデイサービスが増加しており、事業所の利用者数の伸び悩みが見受けられる。今後さらに、広報に尽力するとともに、強みとなる特徴あるプログラムを開発・展開することが望まれる。

・通所介護計画との連動性を持つ支援が行われるために、ケース記録の整備と活用を進め、モニタリングの精度を上げることを期待したい

職員は利用者に対し、通所介護計画で示された生活課題や援助目標を根拠とした支援やサービス提供が求められている。記録類は統一され、チェックシートの活用で個別支援は充実し、利用者満足度も非常に高いが、職員全員がケアマネジメントの各書類を必要な時に確認できる環境と、介護計画と連動性を持った支援の実施には課題を残している。また、サービスの実施状況の確認精度を高め、達成度評価に取り組んでいるが、定期的な実施のモニタリングは、サービス評価にあたり、できたか、できなかったかの判断に留まっているため、今後の工夫に期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者理解が一番大切と考え、利用開始時から要望・希望など多くの情報を収集している

利用開始に当たり送迎付きの見学を実施し、環境の確認や利用中の自分の姿をイメージしてもらっている。事前面接は相談員が時間かけておこない、利用予定者のADLや心身の状況、注意事項など大切な情報はブルーのA3用紙に転記して個人ファイルに入れ、職員が共有している。また、家族の要望・希望も確認しており、その情報は食事、排泄、入浴、移動移乗などの支援方法や、機能訓練、医療的処置などの支援に活かしている。視覚や聴覚に配慮が必要な場合や、認知症状が顕著な人への円滑なコミュニケーションの手法も、職員が確認し合っている。

・利用者一人ひとりの状態に応じた食事を提供するとともに、食事を楽しむ工夫をしている

自宅での摂食状況を確認し、状況に応じた食形態やメニューを提供している。必要な場合は、「お食事のお知らせ」として、個別のメニュー表を配布し、食事管理を徹底している。嗜好による代替食の提供では、細かいところまで除去することはできないが、メインとなる食材は、禁食（疾病による禁止食材）時の対応と同様に、肉を魚に変更するなど代替食を提供している。アクティビティとして、はまちの解体ショー、寿司バイキング、お好み焼きの実演、ケーキバイキング、毎月の駅弁メニューなど、季節感を盛り込んだ食事を利用者が楽しんでいる。

・「たちばな祭」の実施、ボランティアの積極的受け入れなど地域との交流が盛んである

通常年1回秋に開催する「たちばな祭」は、特別養護老人ホームを会場として盛大に開催しており、利用者家族を始め地域の人が大勢来場している。区の作品展に利用者の俳句を出展する機会もあり、利用者の書道や、手の混んだ手芸作品を事業所内に展示している。事業所は利用者が職員以外の地域の人と接する機会を持つことが大切と考え、定期的な近隣への外出活動、喫茶外出、公園や菖蒲園外出などを実施している。また、多くのボランティアが生活支援や行事の手伝い、クラブ活動の指導役などで活躍している。近隣保育園児や高校生との交流も盛んである。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/78

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	76.0%	15.0%	5.0%	いはいえ：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	64.0%	25.0%	5.0%	5.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	76.0%	10.0%	5.0%	7.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	71.0%	17.0%	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	51.0%	28.0%	5.0%	15.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	12.0%		いはいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	10.0%		いはいえ：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	69.0%	15.0%	15.0%	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	46.0%	20.0%	33.0%	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	92.0%	7.0%		いはいえ：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	84.0%	10.0%	5.0%	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	71.0%	20.0%	5.0%	いはいえ：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	74.0%	23.0%		いはいえ：2.0% 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	66.0%	28.0%	5.0%	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	53.0%	23.0%	7.0%	15.0%

# 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	社会福祉法人墨田区社会福祉事業団
事業所名称	すみだ福祉保健センター
事業所所在地	東京都墨田区向島3丁目36番7号
事業所電話番号	03-5608-3712

## 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)利用者の人権尊重、安全、安心を基本に質の高いサービスを提供する。 2) 職員の能力開発・育成と活用 3)地域福祉の向上に貢献 4)効率的効果的なサービスの展開 5)関係機関との密接な連携

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・2年にわたる実績改善効果により事業高を大きく向上させることができた

事業所にとっての最大の重要案件は第6期介護保険制度改定への対応であったが、2015年度は前年度延人員と比較して12%、2016年度は約10%増加させ、2年にわたる実績改善効果により事業高を大きく向上させることができた。この要因は介護保険制度改定による経営状態への影響等を経営層が職員に説明し共通理解を図り積極的に取り組むようにしたことである。それにより個別機能訓練加算、中重度者ケア体制加算に向けた対応方法を示し、迅速に実施することができた。

・次世代を担う子どもたちとの交流が活発におこなわれている

事業所は「地域福祉の向上に貢献」「関係機関との密接な連携」を基本方針に挙げており、最近では教育機関や児童福祉施設などと連携を図っている。教員や看護師、療法士を目指す実習生や研修生の受入れ、中学校の職場・職業体験への協力、近隣の高校生が演奏のふれあいコンサートへの参加をおこなっている。特筆すべきは近隣の保育園児との交流である。29年度から、毎月1回、定期的な交流会の開催、手作りの神輿を担いでの訪問や利用者との合唱、共同製作などで活動を共有している。このように次世代を担う地域の子どもたちと活発に交流している。

・活動プログラムには「若返り体操」はじめ運動系の増設および外出企画にも機能訓練的要素を取り入れ、生活機能の維持向上を図っている

当事業所は区内の高次脳機能障害がある利用者を現在24名受け入れている。理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の配置を活かし、毎日の活動プログラムでは運動や外出プログラムを増やして機能訓練的要素を取り入れ、総合的な心身機能の維持向上に努めている。朝の各種プリント活動は認知症予防を、「若返り体操」や「肩こり予防体操」などでは、立ち上がり練習も組み入れ、筋力や体力を維持向上している。散歩や外出活動、洗濯物たたみなどは、総合的な日常生活の機能訓練となっている。いずれも仲間と一緒に楽しく取り組める活動で効果に繋げている。

さらなる改善が望まれる点

・業務の効率性を高める視点で既存のマニュアルや帳票類の内容点検、そして一元管理への取り組みに期待する

事業所内の業務マニュアルは一通り作成されている。しかし、職員自己評価の回答データでも、「できてないところがある」の回答が半数近くあった。これは、職員の間では現状のマニュアルが活用されていないことが考えられる。今後、事業所全体で、これまでスタッフが積み重ねてきたスキルや新しい介護方法など職員のレベルに適合した実用性のあるしくみやマニュアルの再整備が望まれる。また、帳票類は利用者に関わる情報を万遍なく記録・保管してい

るが、システム活用も視野に一元管理への取り組みに期待する。

- ・老朽化した設備による課題への緩和策や工夫など、できる事からの環境改善が望まれる

建物の老朽化を原因に生じる問題は、設置1か所の車イス対応トイレの混雑が挙げられる。トイレにおいては、洗面台前の手すり設置で便座からの立上がり時の手がかり、車イス使用での歯磨きなど自立支援機能が高まった反面、滞在時間が長くなっている。区との協議が必要なため、すぐの増設や構造上の改善が困難とするならば、トイレの混雑解消など、工夫や対策など、できる事からの環境改善が望まれる。

- ・全職員がリハビリテーション視点に配慮し、専門性を高める研修の機会をもっと設けることが期待される

事業所の職員に占める専門職員の比率は高く、多くが介護福祉士・理学療法士等の資格を取得している。しかし、全職員への専門性を高める学習の機会が少ない。第6期介護保険制度では認知症加算・中重度者ケア体制加算が新設されたが、第7期介護保険制度では高齢者だけでなく障害児者も含めた共生型サービスを位置付ける計画である。よって、専門性を伸ばす研修の機会をもっと設けることにより、全職員がリハビリテーションの視点が持てる研修が期待される。また、業務に直結する資格取得にあたっては金銭面も含めた支援策が課題である。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・機能訓練に特化した支援が利用者の身体機能の向上に繋がられている

一日コースは、脳疾患による後遺症で麻痺や失語症など、何らかの高次脳機能障害を持つ方が多く重度化しているため、生活機能を意識した個別プログラムを作成し実施している。必要であれば居宅での指導や外出訓練で評価している。リハビリ専門職が多いため、利用者や家族の要望に応えた運動の機会が増え、利用者の心身の維持向上や生活機能向上に繋がっている。外出プログラムなどの活動においてもリハビリ的視点を取り入れている。医師会主催の神経難病検診に職員を派遣しリハビリが必要な方の個別相談を実施し、報告書を医師会に提出している。

- ・利用者アンケートを年1回定期的に実施しサービス向上に活用している

事業所は毎年1回定期的に利用者満足度調査を実施している。調査項目はサービス全般について6項目、満足度について4項目からなっており、調査結果は前年度と比較分析して、改善の方向及び総合評価をおこない、その内容をデイサービス便りで利用者及び家族に報告している。今年度の調査結果の特徴は、食事について「大変満足」「満足」と答えた利用者が83%と前年度より大幅に前進したことである。こうした系統的な取り組みによりサービスを改善しようとする職員の意識は高く、受審している第三者評価の利用者調査結果も有効に活用している。

- ・栄養と嗜好に配慮した献立、口腔ケア、個別対応など美味しく摂食できるよう努めている

直営により、全利用者にとっての栄養バランスや美味しさを欠くことのない食事提供に努めている。調理師と管理栄養士、生活相談員や看護師など事業所の各担当者が出席する給食会議で、毎月の献立やおやつ作りなどのイベント、月の行事食を調整しており、年1回の嗜好調査結果を献立に反映している。豊富な野菜やフルーツを取り入れ、好評なドレッシングや手作り和菓子など全利用者の満足に努めている。また食前の唾液腺マッサージなどの口腔体操、食事形態、アレルギーや薬による禁食、嗜好などの個別対応を実施し、美味しく摂食できるよう図っている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/68

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%	9.0%	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	90.0%	6.0%	いいえ：2.0%	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	86.0%	9.0%	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	75.0%	22.0%	いいえ：0.0%	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%	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	90.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	11.0%	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	77.0%	13.0%	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	70.0%	11.0%	13.0%	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	88.0%	6.0%	どちらともいえない：2.0%	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%	11.0%	いいえ：2.0%	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	70.0%	22.0%	6.0%	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	79.0%	15.0%	いいえ：0.0%	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	77.0%	15.0%	いいえ：4.0%	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	59.0%	22.0%	13.0%	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	社会福祉法人カメラア会
事業所名称	墨田区なりひら高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都墨田区業平5丁目6番2号
事業所電話番号	03-5819-3741

## 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)個を大切にし、心を満たす医療・福祉の実現 3)地域社会との対話と交歓 4)誇れる職場の創設 5)品質マネジメントシステムの継続的な改善

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・法人作成のマニュアルに加え事業所独自の手順書を作成し、職員の意見や提案を反映して見直し利用者支援に活用している</li><li>マニュアルは法人が作成し、介護、緊急時・事故対応、運行・入浴・感染症対応などがあり、法改正時などに改定している。手順書はなりひらホーム独自のもので、通所介護・特養・短期入所がそれぞれのサービスに合わせて作成している。通所介護の手順書には運転・添乗、介護者業務、見守り、排泄・薬の取り扱い、車いす・手引き介助、口腔ケア、入浴介助などがあり、職員のミーティングでの意見や提案を反映して見直している。その結果、開設約1年半で徐々に充実したものとなり、利用者の支援に活用されている。</li><li>・日々の記録の確認および朝礼・昼礼・夕礼でこまめに申し送りをおこない、利用者情報の共有化を徹底してサービスの質の向上を図っている</li><li>個人情報や契約関係ファイル、基本情報や居宅サービス・通所介護・機能訓練の計画類、介護・看護記録、モニタリングなどをまとめたファイルに、整理・保管しいつでも確認できる。日々の情報共有は業務日誌・連絡ノート・新規利用者情報シートを出勤後勤務前に必ず確認すること、および朝・昼・夕礼の口頭での申し送りでおこなわれている。業務日誌は夕礼、連絡ノートは朝礼、新規利用者情報シートは前日の夕礼と当日の朝礼で読み上げ、落ちがないようこまめに申し送りをおこなって情報共有の徹底に努め、サービスの質の向上を図っている。</li><li>・利用者の作品、行事の写真、利用者の声などを分かりやすく施設内に掲示し、利用者・来訪者に対して開かれた雰囲気を出している</li><li>運営母体の変更を機に、施設の1階（併設する特養など他事業所と共用する）エントランスを明るくして、利用者だけでなく訪問者にも来訪を歓迎する意が伝わるような工夫がされている。1階部分にはスタッフ紹介、個人情報保護に関する説明など全館共通の説明書その他、利用者から寄せられた要望・声とそれに対する対応回答が掲示され、施設運営の透明性の高さが感じられるようになっている。事業所のフロアには利用者の作品や行事の写真が展示され、利用者や来訪者との会話のきっかけづくりや明るく楽しい雰囲気づくりに役立っている。</li></ul>
--

さらなる改善が望まれる点

・組織運営について規程に基づき理念実現に努めているが、サービスの質の向上のために一般職員の声が更に反映できるような工夫が期待される

事業所は高度に整備された組織規程の下、組織図・権限規定を明確にして業務を遂行している。その結果、一般職員に対しての経営理念の徹底は進んできているものの、一般職員の意識としては多くの決定がトップダウンで決められているとの思いがぬぐい切れていないように思われる。特に、職員の多くを引き継いで運営母体が28年度に変わったこともあり、業務繁多も加わり、意思疎通には時間がかかることが想定される。一般職員とのコミュニケーションを深め、提供するサービスの質の向上に結び付け、ISO認証取得の早期取得の実現が期待される。

・モニタリングの目標達成度や利用者満足度については、更に具体的な支援内容についての評価ができるように工夫することが望まれる

通所介護計画書は利用者などの意向や希望を尊重して作成され、担当介護支援専門員作成の居宅サービス計画書の個別の課題やニーズとの整合性もとられている。「デイ看護・介護記録」にはバイタルチェック、内服・目薬、入浴の有無、食事摂取量、介護記録、看護記録などを一緒に記録している。「なでしこ日誌」には利用日の活動や利用者の様子、欠席者の理由などが書いてある。月に1回担当介護支援専門員にモニタリングを報告しているが、目標達成度や利用者満足度は更に具体的な支援内容についての評価ができるように工夫することが望まれる。

・一般職員の自己評価に、「わからない」との回答が見受けられる。コミュニケーションを深め、職員の意識向上に努めることが期待される

事業所は、日々の朝礼・昼礼・夕礼において職員に対して事業所の理念の徹底を図り、マニュアルを整備して利用者支援に活用すべく努力しているが、事業所開設後日の浅いこともあって職員の末端に浸透するまでには至っていない。一般職員層の職員自己評価に関して、「わからない」との回答がやや多いように見受けられる。一般職員が経営層との意思疎通が十分でないままに「働かされている」意識があるのではないかと危惧される。一般職員の本音を引きだす丁寧なコミュニケーションを図り、職員の意識向上に努めることが期待される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・医療福祉法人グループ、法人、事業所の理念を明確に掲げ、その徹底を図っている

事業所は、「自らが受けたいと思う医療と福祉の創造」を掲げて全国展開を図る医療福祉法人グループに属する社会福祉法人が区の指定を受けて運営する墨田区立の通所介護事業所であるが、すべての運営の基本は経営理念の実現にあることを自覚してその徹底を図っている。経営理念・基本方針を事業所に掲示し、事業所が内外に発信する事業計画書、事業報告書、パンフレットなど全てに明記している。研修会において事業所の理念を徹底するとともに、職員に対して朝礼、昼礼、夕礼時の他、諸会議時に経営理念の唱和を求めている。

・人事制度に関する方針を明示し、研修制度を整えて職員の質の向上に取り組んでいる

組織図、目標管理、キャリアパス制度を整え、職員に対して人事制度に関する方針を明示して、職員が常に高い目標に向かってチャレンジできる環境づくりをおこなっている。法人全体として階層別研修制度を設け、職員が学ぶ喜びを実感し、その職責を果たすことができる人材育成を目指している。医療福祉グループとしての機能を活用し、グループ所属法人の職員を対象とする「こやまカレッジ」を開講し、資格取得を支援している。28年度は当事業所から6名の職員がカレッジを受講して介護福祉士資格取得につなげるなど、具体的な成果に結び付けている。

・送迎車の台数を増加し、利用者の居住状態や心身状況に応じた送迎をおこなっている

面接時調査や通所介護計画書を基に送迎車での送迎を実施している。車イス利用や乗降が不安な利用者、送迎車利用に負担を感じている利用者については、乗車時間が短くなるよう配慮して送迎車の台数を増加し、送迎コースを決めている。運転手は利用者が安心して乗車できるようにしている。添乗者は乗車後、利用者について連絡帳との変化の有無を確認する。送迎中の利用者の体調変化に備えて、各送迎車に携帯電話や緊急時連絡表などを整備している。高層階に居住する利用者については、訪問介護員の派遣により2人介助の体制が取れるように準備している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/110

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	68.0%	21.0%		
		いいえ：4.0%	無回答・非該当：4.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	65.0%	18.0%	9.0%	6.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	82.0%	9.0%		
		いいえ：3.0%	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	57.0%	23.0%	9.0%	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	65.0%	17.0%	10.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	78.0%	12.0%	6.0%	
		無回答・非該当：3.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	78.0%	12.0%		
		いいえ：4.0%	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	64.0%	12.0%		18.0%
		いいえ：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	48.0%	12.0%		35.0%
		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	70.0%	10.0%	7.0%	10.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	68.0%	12.0%		15.0%
		いいえ：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	67.0%	10.0%	6.0%	15.0%
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	59.0%	17.0%	7.0%	15.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	12.0%	7.0%	15.0%
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%	17.0%	14.0%	23.0%

# 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	社会福祉法人墨田区社会福祉事業団
事業所名称	墨田区うめわか高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都墨田区墨田1丁目4番4号シルバープラザ梅若
事業所電話番号	03-5630-8008

## 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 利用者の人権を尊重し、利用者本位の福祉サービスを提供します。</li><li>2) 利用者の心身状況に応じた機能の維持・向上に努め、より積極的な活動と社会参加を促します。</li><li>3) 家族の身体的・精神的負担の軽減を図るために必要なケアを実施します。</li><li>4) 職員間の情報伝達・共有を的確にし、利用者一人一人に適時適切な支援を提供します。</li><li>5) 地域の方々と連携協力して「地域の中でその人らしく安心して暮らせるよう」支援します。</li></ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・活動は利用者の希望を組み入れ変化をもたせて朝・午前・食前・食後・午後と計画し、参加意欲とリハビリテーション効果を生んでいる</li></ul> <p>活動プログラムを計画するサブリーダー会議では、毎年の利用者意向調査の結果と日常の利用者の声から要望を把握している。朝の計算や漢字プリント、レクリエーションでは性別問わず好評な「おやつの手作り」や「散歩」を増やし、目的別の体操や新しいゲームなどバランス良く計画している。参加する利用者は仲間と連帯感をもって楽しみ、食後の自主的参加の歩行訓練においても、グループで歩く楽しさを満喫している様子が見られる。いずれも生活リハビリテーション要素を組み入れ参加意欲と成果を得られている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業所は普段から防災訓練をおこなうとともに、町会と連携して水害時避難訓練を実施している</li></ul> <p>事業所は普段から災害時に備えて、定期的に利用者と一緒に避難誘導訓練をおこなうとともに、職員は救命救急法を学んだり、急変時を想定した訓練を実施している。また、複合施設の地域包括支援センターの役員や館長と共に近隣の町会役員と地域懇談会を適時、開催している。地域はゼロメートル地帯であることから、水害時避難対策をテーマに平成28年度は4回会議を開催し、水害時避難訓練を本年も10月に実施した。このことに見られるように事業所は「地域に関かれ、地域に頼られる施設を目指す」という運営目標を防災の面で確実に推進している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・専門職員の比率の高さがサービスの向上に繋がっている</li></ul> <p>事業所は職員に占める介護福祉士等の専門職員の比率が高く、そのことが質の高いサービスを提供できる要因となっている。中でも、介護職員の約7割は非常勤職員であるがその半数以上が在職期間は5年以上の経験者であり、ほとんどが介護福祉士等の専門資格を取得している。これらの経験と専門性から、利用者一人ひとりの状況を把握してサービス提供している。常勤職員が主宰する非常勤職員を対象としたサブリーダー会議がおこなわれており、活動や行事、問題点等について非常勤職員も主体的に受け止め、具体化してサービスの向上に繋がっている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・介護保険法の改定にむけて通所介護事業者連絡会においては共通課題の解決など、実効性のある活動が期待される</li></ul> <p>平成28年からの総合事業、介護予防通所介護とあわせて通所型サービスAの新規事業の実施では、情報収集に努め</p>
---

て地域のニーズに応じたサービス内容を検討し開始した。区内9カ所の通所介護事業者では協力して連絡会を立ち上げている。介護保険法の改定にむけて、通所介護事業者連絡会での事業所の共通課題の解決に向けた情報交換及び区との連携強化による実効性のある取り組みが期待される。

- ・整備した帳票類は活用の視点からも更なる記録の標準化が期待される

事業者は、全職員の資質や意欲の向上に努めるとともに、業務の合理化を図っている。状況把握は、朝礼や業務終了後の反省会で情報共有し、支援記録は項目がわかりやすいようにナンバリングし帳票は手書きでケースファイルに綴られている。通所介護計画書の書式は統一化し、計画書作成の仕組みや流れを明確に実行されている。しかし、記載内容に不足な点が見られ、ケースカンファレンス結果についてはより多くの職種の職員の意見の反映が望まれる。整備した帳票類の記入方法については、活用の視点からも更なる標準化が期待される。

- ・家族の高齢化など家族も含めた地域の高齢者支援としての交流など引き続き努力が期待される

事業所情報は、ホームページや「うめわか通信」、連絡帳やお便り、場合によっては電話連絡などでも家族に発信している。年2回の家族懇談会、祭りやイベント、随時の見学なども「うめわか通信」やお便りで参加や意見を募っているが、連絡や交流の少ない家族は存在している。利用者の家族の高齢化や状況もあり、家族を含めた地域の高齢者支援の拠点となるべく、交流の機会や連絡のきっかけなど、引き続きの努力が期待される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

- ・事業と地域社会との連携面で多角的な取り組みをおこなっている

事業所のサービスは2つに分かれており「一日のデイサービスと半日のリハビリコース」、それに別事業である「認知症対応型通所介護」がある。この3つは独立した事業ではあるが、朝の申し送りは全員でおこない、行事を共同開催する等、相互に協力している。また、利用者の状態変化による利用変更の調整がスムーズにできている。この度、総合事業のスタートに当たり通所型サービスAを新たに実施した。地域社会とは合同で水害避難訓練を実施や通所介護事業者連絡会の結成に取り組んだ。このように事業と活動面で多角的な取り組みをおこなっている。

- ・送迎の運転者は安全走行に徹し、職員は利用者の安全確保に努めている

利用者が送迎車に乗車している時間を少なくするために4台の車両の送迎車運行表を曜日別で調整し細やかに実施している。車酔いがある利用者には最後の乗車、最初の降車をおこなうなど、利用者に極力負担がかからないようにしている。また乗降介助時には車や自転車、通行者にも注意を向けている。車中では最近の様子を聞きながら状態把握をおこなっている。車中備品には、搭乗者用と運転手用の2台の携帯電話を置き、緊急時の送迎マニュアル、ノロウイルスなど発生時の初期対応の嘔吐物処理セットや尿取りパット、タオル、傘など備品として置いている。

- ・利用者の声を反映したプログラムを増やした結果、自主的な歩行訓練につながっている

活動プログラムは、午前の認知症予防と各種体操（目的別）、食前の口腔体操、食後の歩行訓練、午後のレクリエーションは生活リハビリの視点で計画されている。月のプログラムを計画するサブリーダー会議では、年1回実施の利用者意向調査の結果および日常の参加時の利用者の声を把握分析している。レクリエーションは、性別問わず楽しめる「おやつの手作り」や「散歩」、「買い物」、「新しいゲーム」などを増やし、当日の天候や利用者の希望で決めている。参加を目的に、歩行訓練への自主的参加が増え、生活動作の向上につながっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/60

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	88.0%	11.0%	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	86.0%	8.0%	いいえ：4.0%	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	93.0%	6.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	71.0%	22.0%	いいえ：4.0%	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	57.0%	35.0%	いいえ：4.0%	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	93.0%		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	93.0%	6.0%	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	95.0%		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	75.0%	15.0%	6.0%	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	91.0%	6.0%	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	86.0%	13.0%	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	88.0%	6.0%	いいえ：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	82.0%	15.0%	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	86.0%	8.0%	いいえ：2.0%	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	55.0%	26.0%	6.0%	11.0%