

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立矢口高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区新蒲田2丁目12番18号シャレール新蒲田
事業所電話番号	03-5711-0851

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) コンセプトに基づいたサービスの提供 2) 個々の利用者に合わせて視点でのサービス提供 3) 地域貢献活動 4) 職員のスキル向上 5) 職員間の情報共有

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所独自のコンセプト「健康アップ」に基づき、利用者の上半身・下半身・リズム感を維持向上させるプログラムを提供しています。

利用者の在宅生活の継続を支援するための独自コンセプト「健康アップ」に基づき、利用者の日常生活動作能力を踏まえて、上肢筋力・下肢筋力・リズム感の維持向上を目標としたプログラムを全職員が協力して企画・提供しています。毎月どの部位を健康アップするか目標を決め、レクリエーションのプログラムに組み込んで実施し、月末に効果を測定し健康アップカードに記録して利用者・家族・職員が変化を確認し、各自が管理します。コンセプトに沿ったプログラムと目標を明確にした実施、効果の測定を継続することで健康の維持向上を図っています。

・地域に事業所の情報を積極的に発信し、プログラムに参加していただくことで地域の介護予防に貢献しています。

リーダー層と職員が様々な媒体を工夫して地域に情報発信しており、施設の活動プログラム等の情報は「イベント情報」として関係事業所・近隣住民・家族向けの3種類のチラシを用意し、近隣の自治会や商店、医療機関、シニアクラブ等には持参して交流しながらチラシを配っています。毎月地域の方が参加できる数種類のプログラムを用意しており、趣味活動に毎回参加する人や利用者の友人、通行人が参加する等利用が拡大していますので、地域にオープンな姿勢が住民に安心感を与え、身近な存在として活用されることで地域の介護予防に貢献しています。

・地域の福祉施設として施設の資源を活用して地域を支援することで、地域からの認知度と信頼性を向上させています

地域福祉の基幹施設として、地域の介護予防に貢献するために、地域の方々が参加できる施設独自のプログラムの開催や地域の予防体操・予防研修等への講師派遣などを行っています。また保育園児や学生と利用者との世代間交流を促進したり、様々なボランティアを受け入れて利用者の社会性とボランティアの継続した活動を支援しています。他にも、施設の設備を活用して地域の方の憩処やシニアクラブの定例会などに施設開放したり、車椅子の貸出しなどをするなど、地域に事業所の資源や専門性を積極的に還元することで地域からの信頼性を向上させています。

さらなる改善が望まれる点

・専門的視点を取り込んだプログラム企画や効果測定方法の改善を図ると共に利用者の主体性を引き出す仕組みにより効果の向上を期待します

「健康アップ」をコンセプトとし、自宅での生活改善に繋がるアクティビティに取り組んでおり、楽しみながら体を動かしたり、リズム感を取り戻すことで、生活意欲の向上や活性化に繋がることを目指しています。今後より効果

的な機能の維持・向上を目指す上で、専門的視点を取り入れたプログラム企画や効果測定方法を検討していく事が期待されます。さらに利用者が施設での活動に止まらず在宅においても主体的に健康アップに取り組んでいただくために、利用者のやりがいや達成感を感じられるような仕組み作りにより効果が向上するものと思われれます。

・施設が取り組む支援の成果や方向性を家族や関係機関と共有し、協働して在宅生活における健康アップが図られることを期待します

利用者を家族やケアマネなどと連携して支えていくために、家族には必要に応じ状態の変化を連絡している他、健康アップの取り組みの成果を、効果測定として測定内容や目的、結果をお知らせしています。またケアマネとは状態の変化が見られる利用者の情報共有の他、計画を見直す方のモニタリングを持参し、担当者会議で情報共有しながら利用者支援に当たっています。今後は家族や関係機関に施設の取り組みや方向性を伝える機会を作り、家族やケアマネ・サービス事業所等と協働して利用者の在宅生活における健康アップが図られることを期待します。

・管理者の心構えやリーダーシップ、主要業務と施設管理方法などのマニュアル化を検討し、管理者育成に活用していくことが望まれます

利用者支援の質を高めるために、介護マニュアルや支援計画策定の手順書等は、委員会や業務担当職員が中心となって随時改訂されています。また、事業所運営を担う管理者の役割と責任は、職務分掌に職務内容等が明記され、学習しながら管理マネジメント業務を適時遂行していますが、マネジメントの仕方は個々の管理者の経験や知見によって左右されと考えます。管理者の心構えやリーダーシップのあり方、主要業務の遂行手順と施設管理方法などを明記したオペレーションマニュアルを検討し、管理者育成に活用していくことは今後の課題と考えます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/57

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	81.0%	16.0%	いいえ：0.0%	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	83.0%	8.0%	8.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	72.0%	21.0%	5.0%	いいえ：0.0%
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%	32.0%	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%	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	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	86.0%	10.0%	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	67.0%	13.0%	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	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	78.0%	16.0%	5.0%	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	78.0%	16.0%	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	86.0%	13.0%	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	75.0%	10.0%	10.0%	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	45.0%	21.0%	8.0%	24.0%

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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	大田翔裕園
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1213

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)家族主義 2)利用者の生活の質の向上 3)公平・公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の個性を尊重し、意欲を引き出し、希望や発案を活動に反映する機会を多く持つことで自立性のある生活に繋がっています

自宅での作品を持参したり、読書をする方、趣味の活動を持参する方、自主的に歩行訓練をする方など、利用者の意思や個性を尊重しています。一方体操クラブでは利用者が意欲的に取り組み、自宅での生活の活性化に繋がるよう支援しています。さらにレクリエーションやクラブ活動では利用者の希望や発案を活動に反映する機会を多く持つことで、自主的に活動に関わる利用者も増えています。このように利用者の個性を尊重しながら、意欲を引き出し、声や希望を活動に反映する機会を多く持つことで、自立性のある生活に繋がっています。

・地域の方々に施設を開放したり、地域貢献活動の充実を図ることで、地域住民同士の交流と地域と施設の関係性を強めています

地域の方々が孤立せず様々な人が集まる場として、定期的に行っている「オレンジカフェ」では、近隣の比較的元気な高齢者及び若い層が気楽に参加できるようになっていて、施設の各事業部職員が介護に関する情報や参加者同士で楽しめる活動を提供することに加え、独居の老人同士の交流の場が生まれてこの場以外の交流が始まる等地域に貢献しています。また、定期的に行われる移動図書館は、若い母親の交流の場になったり、祖父母が孫を連れて本と一緒に楽しむ等、多岐に亘る年齢層の交流の場として地域に認められています。

・利用定員を増やしつつも、より多くの利用者の期待に応えるために職員が主要業務の役割と責任をもってサービス改善に努めています

利用定員を増やしてより多くの利用者を受け入れるために、職員は自分の持ち場を中心に利用者の目線で責任を持ってサービス改善に努めています。その基本活動として、職員の日常行動の心構えを法人がまとめた「寄り添い5カ条」を真摯に捉え職員に浸透させ、職員の意識と行動を変えようとしています。そして、定員増に対応するための送迎者の増強を行い、各種行事、利用者の趣味活動についての職員発案での企画・提案が更に意欲的に行われて利用者から喜ばれている等のサービス改善に努めています。

さらなる改善が望まれる点

・通所介護計画の目標と連動した振り返りを行うことで、ケアマネへの的確な情報提供と職員の支援目標に対する意識の向上が期待されます

ケアマネと利用者の状態や様子を共有するために、担当職員が毎月ケアマネに、サービス提供報告書を送付し、利

利用者の現在の状況や健康状態等を知らせています。今後個別援助計画に基づく機能訓練や日常生活支援などのサービス提供により、解決すべき課題がどのように改善されたのかを担当職員が定期的にモニタリングすることで、職員が目標を意識した支援に繋がり、支援の根拠が明確になると思われます。その上でケアマネに対して状況報告に止まらず支援効果を伝えることで、新たな課題や支援方法に繋げていく事が期待されます。

・利用者の意欲を引き出すために、利用者自身が健康や身体機能向上を自己管理できるような仕組み作りが期待されます

機能訓練では集団体操や筋力トレのほか、A D Lの高い方を対象に体操クラブを実施して利用者の意欲を引き出し生活の活性化につなげています。また、日々のバイタルチェックのほか利用者から健康面や服薬に関する相談を受けその解決につなげたり、昼食前の嚥下体操や自立度の高い方にはご自身で口腔ケアをするように健康面の支援をしています。比較的自立している方が多い中、さらに利用者の意欲を引き出すために、利用者自身が活動内容をチェックしたり、効果を測定するなど、健康や身体機能向上を自己管理できるような仕組み作りが期待されます。

・地域貢献活動が地域と利用者・施設にとっての意味と今後の方向性を明確化し、併設事業協働で活動を促進していくことが望まれます

施設の社会貢献活動として、地域のボランティア活動や実習生の受け入れを継続したり、地域包括主催のオレンジカフェで地域の方向けに併設事業の専門職が介護情報やリハビリの紹介をして参加者に喜んでいただくなどの活動が展開されています。また併設の老健では、見学委員会が利用者と家族が地域資源を活用しやすくする地域マップを作製しています。今後さらに、地域を対象とした貢献活動の工夫や展開を促進するためには、全事業部職員に各活動の意図や目的の理解と参画・協力意識を促していくことが必要と思われます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

95/162

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%	11.0%		
		いいえ：3.0%	無回答・非該当：3.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	9.0%		
		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	94.0%			
		どちらともいえない：4.0%	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	74.0%	12.0%	8.0%	
		いいえ：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	74.0%	14.0%	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	88.0%	5.0%		
		いいえ：2.0%	無回答・非該当：4.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	9.0%	6.0%	
		いいえ：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	89.0%	5.0%		
		どちらともいえない：4.0%	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	76.0%	11.0%	9.0%	
		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：4.0%	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	83.0%	10.0%	5.0%	
		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	85.0%	8.0%	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	88.0%	5.0%	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	80.0%	9.0%	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	60.0%	15.0%	20.0%	
		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	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターいずみえん
事業所所在地	東京都大田区矢口3丁目1番5号
事業所電話番号	03-3759-5550

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)働き易い職場 2)快適なサービス 3)地域貢献 4)利用者本位 5)透明性

全体の評価講評

特に良いと思う点

・選ぶ楽しみや見る楽しみ、香りを楽しむなど五感を刺激した食事の提供で、利用者の生活に彩りを添えています
食事は利用者にとって楽しみのひとつであり、様々な工夫を凝らし食を楽しんでもらえるよう努めています。当事業所では、昼食の主菜を2種類から選択することができ、利用者を選ぶ楽しみを持ってもらっています。また、毎月歳時に合わせ松花堂弁当や、寿司バイキングなどのイベント食の提供も行っています。そのほか、週に一度利用者と共に調理レクリエーションを実施しており、食への興味を引き出すと共に、見る楽しみや香りを楽しむなど五感を刺激した食事の提供で、利用者の生活に彩りを添えています。

・利用者の送迎は、時間やルート変更を都度行い、人員体制や車種にも配慮するなど、安心・安全な体制を整備しています

利用者の送迎は車5台を使用し、運転者と安全確認者の原則2名体制で行っています。送迎時間やルートは、各利用者の居住環境や家族の状況等を確認・考慮した上で利用者への負担が少なく済むよう、さらには当日の欠席者も加味し、都度変更を行っています。また、ハード面では、安全確保や利便性に配慮し、左右両開きのスライドドアを搭載した車両を活用しています。今後ドライブレコーダーやGPS機能を各車両に導入することを検討しており、利用者にとってより安全な送迎支援を提供できる体制に期待が持てます。

・多職種が協働しレクリエーションを盛り立てるなど、利用者の活動の幅を広げる取り組みに尽力しています

事業所では、午後にレクリエーション活動を実施しています。レクリエーションのメニューは機能訓練指導員と介護職員間で検討し、毎月の予定を立てています。希望者が参加する手工芸クラブや園芸クラブは、非常勤職員が作業療法士や園芸ボランティアのアドバイスを得ながら活動に取り組んでおり、毎月様々な作品を生み出しています。そのほか、栄養士の協力のもと調理レクリエーションを行っており、全利用者が参加できるよう全曜日で開催するなど、利用者に好評を得ています。様々な取り組みで多職種が協力し合い、利用者の活動の幅を広げています。

さらなる改善が望まれる点

・統一した支援の提供と職員のスキルアップを行うため、デイサービス内での会議体や勉強会等を設けるなどの取り組みが望まれます

利用者へのより良いサービス提供を目指し、施設全体としての多種多様の会議を設置しています。さらに職員が知識や技術を学ぶ場として、月に一度施設内研修を実施しています。デイサービス内の職員間では、決定事項などの周知は図っていますが、利用者ごとの支援方法などを話し合う機会は現在設けられていません。また、施設内研修は開

催時間が利用者送迎時間に重なることもあり、参加が難しい状況にあります。今後は統一した支援の提供と職員のスキルアップを行うため、デイサービス内での会議体や勉強会等を設けるなどの取り組みが望まれます。

・利用者のモチベーションも向上する個別性を重視した機能訓練が実施できる見通しがあり、今後の体制整備が期待されます

28年度より機能訓練加算を取得し、認知症対応型も含め3名の機能訓練指導員を中心に利用者の機能訓練を実施しています。現在は利用者の心身機能維持・向上を目指すため「個別機能訓練計画書」を作成して計画に基づいて実施しています。しかし、機能訓練指導員の3名はそれぞれ別の資格を有していることもあり、より個別性を重視した機能訓練が実施できる見通しがあります。それを踏まえ、利用者のモチベーションも向上する具体的な個別機能訓練のプログラムを立案し、さらなる充実を図りたいと考えており、今後の体制整備が期待されます。

・利用者の様子の具体的な記録と、各職員が得た利用者情報の集約で、個別性の高い介護計画の策定に繋げることが期待されます

利用者のサービス利用時の様子については、支援に携わった職員が個別記録に記録しています。記録内容については、特記事項やリハビリテーションに関しては具体的な記録が残っていますが、その他の項目でも同様に、より様子が分かる具体的な記録となるよう介護職員の意識付けの必要性を感じます。また、職員は日々利用者とコミュニケーションを取り、様々な情報を得ていることから、各職員が得た情報を集約し共有することで、さらなる利用者理解を深まり、個別性の高い通所介護計画書の策定に繋がると考えられ、今後の取り組みが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・選択食の導入で、利用者を選ぶ楽しみを提供し、食に対する関心を高めています

当事業所では、昼食の主菜を2種類から選択することができます。特別養護老人ホームを併設している複合施設ならではの取り組みで、利用者の嗜好に応じることにより無駄が出てしまうことがないよう、施設内で工夫がなされています。1週間分のメニュー表を利用者に渡し、当日の迎え時に意向の確認をしており、食に対する関心を高めています。また、食の細い利用者にはハーフ食対応を行っており、栄養補助飲料等で必要な栄養を補ったり、水分摂取を補うために水分ゼリーを常時備えているなど、様々な工夫で利用者の食を支えています。

・利用者の送迎支援は、状況に応じ迅速・柔軟に対応する体制と整えています

利用者の迎えや送りの時間は、各利用者の居住環境や家族の状況等を確認・考慮した上で、利用者への負担が少なく済むようなルートや車種を検討し、スケジュールを組んでいます。スケジュールは定期的、または要望等があった際に見直しを図っています。さらには利用当日に休みの利用者がある場合は、利用者の負担を考慮し、時間短縮のため全車でルートの変更を当日の朝に行うなど、状況に応じ迅速に対応できる体制を整えています。また、希望により徒歩送迎で来園している利用者もあり、利用者の状況や希望により柔軟に対応を行っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/79

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	77.0%	13.0%	8.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%	15.0%		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	86.0%	8.0%		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	62.0%	15.0%	22.0%	無回答・非該当：0.0%
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	73.0%	17.0%		いいえ：4.0% 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	88.0%	6.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
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	84.0%	8.0%	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	68.0%	11.0%	17.0%	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	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	13.0%		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	80.0%	13.0%	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	82.0%	8.0%	8.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	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	57.0%	20.0%	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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名称	大田区立大森本町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区大森本町2丁目2番3号
事業所電話番号	03-3764-3100

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">1)利用者それぞれが自らのかけがえの無い人生の“今”を最大限に充実するようなサービスを創造し、提供する。また、その事を実現するための安定した経営基盤を確立する。2)利用者の尊厳を大切にし、プライドを持てるよう配慮し、プライバシーの保護に留意する。3)利用者の自主・自立を最大限発揮できるよう、自己決定したことに最大限の敬意を払い支援する。4)利用者には複数の選択肢が用意され、自己の判断で選ぶことが出来る支援をする。5)利用者が希望を持ち、活気ある生活を楽しみ、日々を充実される権利を有している事に留意する。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・権限移譲が進み、職員の主体性と業務能力の向上がみられ、新体制のもと事業運営への理解を深めることで、次代の人材育成につなげています <p>権限移譲が進み、主任・副主任の責任範囲や権限、業務内容の充実を図ってきました。また事業所内で毎月1回行われるセンター会議は職員全員が参加し、利用者全員のケースカンファレンスの実施が継続され、利用者対応についても上司の指示待ちから提案型になったなど、職員の主体性・自主性の発揮とともに業務能力の向上が見受けられます。今年度から新体制が敷かれ、何でも言い合える職場、チームワークやあいさつの大切さを唱え、事業計画、事業報告の作成を職員の業務としたなど、事業運営への理解を深めることで、次代の人材育成につなげています。</p> <ul style="list-style-type: none">・専用ソフトを活用することで職員全員の情報共有ができ、連絡や確認がスムーズに行え利用者の個別サービスの充実に役立っています <p>情報システムソフトをパソコンに取り入れ、利用者情報や申し送り事項、看護師からの伝達事項、予定など様々な情報を入力し、非常勤も含め職員全員で共有されています。パソコンは事務所、カウンター、休憩室に設置してあるので、いつでも確認することができます。業務時間でも気づいたことや連絡事項をすぐに入力することができ、連絡もれを防いでいます。前日が休みでも、次の日利用者の様子や連絡事項を一目でみることができるので、職員連携がスムーズに行え、業務時間の短縮にもつながり、利用者の個別サービスの充実に役立っています。</p> <ul style="list-style-type: none">・個別サービスの充実を図り、様々なプログラムを提供することで利用者満足度の向上につなげています <p>センターは運動系として理学療法士による機能訓練、書道や頭脳レク、ゲームなど活動系のプログラムをはじめ、制作活動や外出の機会、季節の行事、ボランティアとの交流も積極的に取り入れ、利用者が自主性を持ちながら楽しく施設で過ごせる工夫をしています。また一人ひとりの状態に合わせた個別の対応にも取り組んでいます。たとえばその日の状態に応じた食事形態や分量にも迅速に対応できる体制や、利用者の体調や状態に合わせて入浴方法を変更したりと利用者に主眼をおいた対応を行うことで、利用者の満足度の向上につなげられるよう努めています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

・事業所内研修など職員の認識を統一させる啓発の場を作り、職員一人ひとりのさらなる能力向上が図られることが期待されます

利用者調査では、職員に対する評価が「優しく接してくれる」「細かい気配りがある」など高い満足が得られています。専用の情報システムソフトの活用で利用者情報も共有でき、個別サービスの充実度が高く維持されていることがうかがえます。今後は職場内の研修やロールプレイなど、職員が「どうしてそうしなければいけないのか」、という認識の統一が望まれます。職員が意識を持って実践に望み、介護技術や対応の難しい方への接し方などについて、個々の評価を行う、振り返りの場をあわせて作っていくことで職員全体の資質の向上が期待されます。

・課題の解決に向けて職員間で話し合い結論を出すなど、チームワークを育む取り組みを行い、職員連携の強化に努めることが期待されます

職員が主体性を発揮できる環境の整備に努め、権限移譲を進めチームワークの大切さを啓発してきました。また、事業計画、事業報告書の作成を職員業務に入れるなど、職員の事業所運営への理解が深くなる職務環境にし、次代を担う人材育成にも着手しました。職員自己分析集計結果から、常勤と非常勤職員の業務内容の不公平感や人員不足による業務量の多さが改善期待の意見として寄せられました。職員が互いに納得し合うまで話し合い結論を出すなど、チームワークを育む取り組みを行い、職員連携と組織力のさらなる強化に努めることが期待されます。

・多くの家族等がセンターとの交流の機会に気軽に参加できる工夫や働きかけが期待されます

センターでは年1回3日間の期間を設け、食事会後に家族懇談会を行っています。毎月発行される「大森本町だより」に掲載され、多くの家族へ出席を促していますが、開催は平日が多く出席される家族は1/3程度となっています。懇談会は主に家族同士の交流の場となっていますが、職員も加わることで利用者の情報収集に役立っています。今後は、懇談会の中で出た意見などをまとめ、利用者や家族へフィードバックする体制の構築に向けて、在宅での介護を共有できる交流の機会も含め、多くの家族の参加意識を高める工夫と働きかけが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・個別サービスの充実と利用者満足度の取り組みに力を入れています

センターでは利用者の一人ひとりのニーズに合わせたサービスをバランスよく提供出来るよう取り組んでいます。利用者の機能維持のため3名の理学療法士が月20日、交代で機能訓練を提供しています。理学療法士不在時は、指導を受けた介護職員が継続できるよう共有が図られています。利用者の食事満足度は高く、季節毎の行事食や食事を選択できるセレクト食などの提供や嚥下状態に応じた食事形態にも敏速に対応できる体制も充実しています。その他ボランティアの積極的な受け入れも活用し利用者のサービス満足度の向上に向けた取り組みを行っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/70

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%	13.0%	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	81.0%	11.0%	いいえ：2.0%	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：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	75.0%	18.0%	6.0%	いいえ：0.0%
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	72.0%	18.0%	いいえ：4.0%	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	90.0%	9.0%	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	90.0%	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	95.0%		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	72.0%	13.0%	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	95.0%		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	88.0%		どちらともいえない：4.0%	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%	20.0%	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	81.0%	11.0%	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	81.0%	9.0%	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	56.0%	22.0%	18.0%	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	社会福祉法人白陽会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンターやぐち南
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3322

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)「明るく・楽しく・過ごせる毎日」の維持に最善を尽くす。2)利用者と家族&職員と法人が一体となって地域貢献に努める。3)教育重視・人材育成「研修制度強化」「意欲ある人材の確保」4)「何事も隠さない」風通しの良い組織を維持。5)リスクマネジメントを重視し、コンプライアンスを遵守した経営

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・新人事制度の浸透により職員の資質向上に向けた目標設定や振り返りに繋がり、「人財」の蓄積を進めている
昨年度より新人事制度を導入し、今年度は1年間の振り返りとともにさらに実務に即した評価内容としてキャリアパスの構築を目指している。評価する側の職員も専門家による研修を受講、公平で公正な評価に繋げている。自己評価と上長評価との差異や資質向上のための目標設定には「納得」の面が顕れ、理念の実現に向けた意識の向上とともに事業所で必要とする人材を「人財」にまで押し上げている。高校の新卒者も2年続けて採用、30年先を踏まえた人員体制を目指している。
- ・区をはじめとした地域との連携が地域からのボランティアも含め、利用者サービスの向上に繋がられている
事業所の理念は「人」を大切に、「人」との繋がりを基本としている。そのため、開設時から区や地域とのいわゆる地域密着型事業所として、地域の人達とも連携した広域的な支援を目指している。そのため、区のモデル事業所的な役割を担い、区や地域の会合等には率先して事業所や会議室を開放している。さらに施設長は毎月町会の理事会に出席、情報の交換とともに町会とも緊密な関係を保持している。内外の多くのイベントに参加したり地域を招待したりと、利用者の楽しみに繋げている。
- ・充実したレクリエーションで利用者の満足を提供し、リピーターを増やしている
事業所内でのレクリエーションは、身体を使う、頭を使う、歌を歌う、鑑賞する等に分け、利用者が楽しむことを主眼に置いたプログラムを作成している。さらに外出でも初詣から始まり、季節の花を楽しんだり喫茶店を活用したり等、地域の資源を活用している。人気のあるレクリエーションは曜日を変えながら複数回実施し、ほとんどの利用者が楽しめるように工夫し、通所の追加利用も受け入れている。地域からも多くのボランティア活動を受け入れ、ボランティアコーディネーターは利用者の意向をつかみ、有償のボランティアでも満足を提供している。

さらなる改善が望まれる点

- ・2～3年間程度の中期計画の職員への周知とともに作成への参画が期待される
長期計画や中期計画は経営層間で介護保険法の改正に合わせて作成、年度の計画に繋げているが、一般職員への周知がまだ不足しているものと思われる。そこで、2～3年間の中期計画に関しては専門各部署や各委員会等の参画による策定が期待される。修正も加えながら少々長いスパンでの中期計画の共有に繋がるものと思われる。
- ・パソコンやインターネット技術の向上とともに、施設内共通の介護ソフトや各種書式形態を再構築することが期待される
事業所は介護ソフトを活用し、利用者の情報を共有している。また、責任者やリーダー層、相談員等のスケジュール

ルはパソコン上で共有し業務や連携の効率化を図っている。そこで、施設内すべての利用者の情報をすべての職員が共有し、さらに連携した支援に繋げるため、介護ソフトの活用方法を再考することが期待される。統一化と共有化により、グループウェア等IT化の向上や、知恵の創造に繋がるものと思われる。

- ・さらに多くのヒヤリハットを収集し、利用者の安全に繋げることが期待される

事業所は事故ゼロの状態が続き、利用者の安全の確保が徹底されている。さらに各種委員会も活発で、利用者の安全に向けた支援も行われている。そこで、現在報告件数の少ないヒヤリハットをさらに多く収集し、利用者のさらなる安全確保に繋げることが期待される。個別の支援での手順書に繋がるものと思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・BCPの充実や委員会活動の充実で利用者の安全確保に力を入れている

利用者の安全とともに安心で充実した生活への支援に向け、大災害時でも安定した利用者サービスが構築できるよう、BCP（事業継続計画）を万全なものとしている。さらに利用者の安全を確保するため、事故防止委員会をはじめとした多くの委員会やミーティングで検討を重ねている。防災訓練は事業所全体や地域とも連携し、昨年度から事故や感染症の発生のない状況が続けられている。

- ・連絡帳や直接の会話で家族との連携が図られている

連絡帳で利用者の様子を報告し、コメント欄には家族からの情報や要望が記載され、事業所での支援に繋げているが、さらに送迎時には口頭で利用者の様子を報告し、家族からも様子を確認している。また、毎月のモニタリングや3ヵ月毎の訪問でも家族とコミュニケーションを図り、利用者の思いを計画や支援に繋げている。そのため、事業所の大きな行事には家族も参加し、特に夏祭りは多くの家族と利用者とともに楽しんでいる。家族も事業所に任せ放しにせず、事業所と一緒にした利用者本位の支援に向いている。

- ・ボランティアや保育園時等、地域との連携した支援が行われている

施設としてボランティアコーディネーターを配置し、地域からのボランティアの窓口として利用者の楽しみに繋がるレクリエーション等をコーディネートしている。特に利用者に人気のあるボランティアとは回数を交渉したり、有償で契約して利用者のリピートの増加に繋げている。また、保育園も2園から園児の訪問を受け、園児とのふれあいを楽しみにする利用者も多い。大きな行事も事業所を地域に開放するため、地域の協力も受けながら利用者の生活の幅を広げている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/39

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%	5.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	10.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0%	5.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	21.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
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%	15.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	100.0%			どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	100.0%			どちらともいえない：0.0% いはいえ：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	89.0%	5.0%	5.0%	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	68.0%	15.0%	15.0%	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	84.0%	5.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	いはいえ：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%	21.0%		いはいえ：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	84.0%	10.0%	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	57.0%	21.0%	21.0%	いはいえ：0.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立田園調布高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区田園調布5丁目45番10号
事業所電話番号	03-3722-9700

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)人権の尊重と個人情報の保護 2)法令遵守 3)利用者の満足度の向上 4)地域との連携 5)職員の満足度の向上

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域性を考慮した独自のコンセプトに基づいて、利用者自身の自己決定と利用目的に応えるお稽古プログラムを提供しています

独自のコンセプト「やってみたい」がある処を掲げ、お稽古プログラムを充実させることで、利用者の自己決定、自己選択を尊重し、利用者の利用目的に応えています。プログラムに参加することで、興味がわき大田区の書道の作品展への出展や囲碁の大会に参加されるなど、利用者の社会性の向上が見られた例もあります。また多くのボランティアの方や地域の方の協力により、多彩なプログラムやイベントを実施しており、開かれた施設として地域との良好な関係が築かれています。こうした取組みにより、地域で生活する利用者の社会性や生活の幅を広げています。

・利用者の「やってみたい」を実現するために、必要な関係先や地域との関係性を深め、認知度と信頼度を高めています

事業者の基本方針である「やってみたい」がある処のコンセプトを明確にしたパンフレットを新たに作成し、サービスの特徴を関係先である地域包括支援センターや居宅支援事業所に理解を深めてもらいたいと月に数回計画的に訪問し、利用されている方の様子やプログラムの内容など詳しく説明を行っています。利用者個々の在宅生活の継続と自立支援を目指し、関係先や地域との連携を強め、信頼関係を良好に築くよう積極的に取り組んでいます。こうした取組みにより、問い合わせや相談が増えており、新規の利用の増加に結びついています。

・地域の方々が常に利用できるように、施設の資源を活用して地域を支援することで地域からの認知度と信頼性を向上させています

地域福祉の基幹施設として、地域住民が常に利用できる施設を目指し利用者支援において地域ボランティアが活躍できるように支援しているほか、地域の関係先との良好な関係性を構築するための活動、地域の方々が日常利用できるお休み処を実施しています。また地域の方が参加できるイベント等を企画実施し、回を重ねるごとに地域の方の参加とイベント情報発信の協力関係が向上していますので、地域の福祉拠点としての役割と活動が地域の認知度と信頼性を向上させていると思われま。

さらなる改善が望まれる点

・施設が考える自立支援の視点から、利用者の行動変容を観察する指標を設定してモニタリングすることが期待されます

施設が考える自立支援の視点を踏まえたモニタリングの指標を設定すると共にその成果と課題を明確にしていくこ

とが重要と思われます。徐々に意思疎通や作品の作成が難しくなってきた利用者の行動変容を観察する指標の設定と地域で暮らす利用者の生活の変化など家庭生活の様子も確認し、サービス利用の効果を検証していくことが重要と思われます。また、モニタリングの結果を関係者にも知らせ共有することでその方の状態に沿った自立支援の促進が期待されます。

・ひとり一人の生活能力を高める環境設定や業務改善を図ることで、利用者の方が期待する居場所作りが期待されます

利用者の「やってみたい」を実現するために、多彩なお稽古プログラムがあり、自主的に家で作品を作って来られる方や施設での作業時間の使い方など個々の利用者の自主性を尊重して対応しています。利用者ひとり一人の生活基盤となる「時間」や「空間」の感覚、生活リズムを把握し、その人自身の生活能力を高める過ごし方について、必要な関係先や地域での生活実態を踏まえた施設内の環境設定や利用者の居場所作りが期待されます。

・管理者の心構えやリーダーシップ、主要業務と施設管理方法などのマニュアル化を検討し、管理者育成に活用していくことが望まれます

利用者支援の質を高めるために、介護マニュアルや支援計画策定の手順書等は、委員会や業務担当職員が中心となって随時改訂されています。また、事業所運営を担う管理者の役割と責任は、職務分掌に職務内容等が明記され、学習しながら管理マネジメント業務を適時遂行していますが、マネジメントの仕方は個々の管理者の経験や知見によって左右されると考えます。管理者の心構えやリーダーシップのあり方、主要業務の遂行手順と施設管理方法などを明記したオペレーションマニュアルを検討し、管理者育成に活用していくことは今後の課題と考えます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/72

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%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：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	61.0%	33.0%		
	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	88.0%		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	88.0%		9.0%	
	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	47.0%	38.0%	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	88.0%		11.0%	
	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	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%	
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%		11.0%	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	52.0%	23.0%	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	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	71.0%	19.0%	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	71.0%	16.0%	11.0%	
	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	76.0%	21.0%		
	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	66.0%	11.0%	19.0%	
	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	38.0%	26.0%	33.0%	
	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立下丸子高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区下丸子4丁目25番1号
事業所電話番号	03-3750-8701

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)法人理念「未来への創造 ～歴史を紡ぎ 今に挑戦する～」 2)事業所のサービス基本理念「ここは下丸子の竜宮城」 3)事業所の経営方針「みんなの元気と幸せを提供するところ」 4)事業所のビジョン 健全な収支バランス 5)事業所のビジョン 職員の専門性の質の向上

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業コンセプトに基づいて、楽しみながら身体や脳を活性化する活動を、職員が一体になり実施して効果を上げています

事業コンセプトを共有した作業療法士や看護師、介護職員が連携し、集団のメリットを生かし楽しみながら機能訓練を実施しています。午後の活動で行うプログラムには、作業療法士の意見から、体操を取り入れ身体機能への効果をねらっています。さらに脳の活性化と身体機能の向上につながるシナプソロジーエクササイズを導入するなど、様々な角度から興味を持ってもらうよう工夫をしています。利用者からもりハビリが楽しいとの声が複数寄せられ、通所から地域の社会資源での活動に参加するようになった事例など効果が上がっていることがうかがえます。

・利用者ニーズに対応するため、医療面での相談体制の充実を図り、在宅生活が安心して継続出来るように支援しています

利用者ニーズである経管栄養、インシュリン、ストーマなどの医療処置を行っている利用者も出来る限り受け入れるように努めています。その対応は、利用者の日ごろから発するサインや体調面の変化を見逃さないように支援し、利用者や家族やケアマネジャーへの助言のほか、医師への診察の勧めなどきめ細かな支援を行い病気などの悪化を未然に防ぐように努めています。また、サービス提供時以外の利用者の状態にも気を配り、健康面で気になることをケアマネジャーに伝え、新たな支援を考えてもらうように働きかけ、在宅生活の継続に向けて支援しています。

・地域の福祉施設として、施設の資源を活用して地域を支援することで地域からの認知度と信頼性を向上させています

地域福祉の基幹施設として、児童館や保育園、小・中・高・大学生と利用者の世代間交流を促進したり、様々なボランティアを受け入れて利用者の社会性を高めるようにしています。またボランティアの継続した活動を支援しているほか、新たなボランティアの創出にも取り組んでいます。この他にも、設備を地域の方の憩処や近隣マンション定例会などに施設開放したり、車椅子の貸出しのほか、地域の予防体操・予防研修等への講師派遣など、地域住民や地域の関係先に事業所の資源や専門性を積極的に還元することで地域からの信頼性を向上させています。

さらなる改善が望まれる点

・施設の特徴的な取り組みの理解を深めるために、外部へのさらなる情報発信が期待されます

ホームページやパンフレットにて利用者家族やケアマネジャーが見ることを想定して一日の流れ、食事、行事写真、空き情報も確認出来るようにされています。基本理念である「ここは下丸子の竜宮城」経営方針の「みんなの元気

と幸せを提供するところ」がより理解できるような特徴的な取り組みを、さらに情報発信することで、より近隣に施設として存在の位置づけがされると思われれます。例えば「良質なケア」の実践のために職員で話し合っていることや近隣に対して支援していることも紹介することで、より地域との信頼関係が深まることが期待されます。

・ケアマネジメントの仕組みを再確認することで目標の設定からモニタリングまでの仕組みを職員が共有して理解していくことが期待されます

利用者のアセスメントを行い課題を抽出し居宅介護計画書に沿って通所での計画書が作成されています。利用者の目標に対する成果を確認するモニタリングの根拠を明確にしていく必要性から、モニタリングの仕組みの検討も始まっています。現在毎月職員に割り振り相談員が確認した上でケアマネジャーへの報告書を作成していますが、今後計画書の目標に沿った支援の適性などを確認していく必要があると思われれます。ケアマネジメントの仕組みを再確認することで目標の設定からモニタリングまでの仕組みを職員が共有して理解していくことが期待されます。

・管理者の心構えやリーダーシップ、主要業務と施設管理方法などのマニュアル化を検討し、管理者育成に活用していくことが望まれます

利用者支援の質を高めるために、介護マニュアルや支援計画策定の手順書等は、委員会や業務担当職員が中心となって随時改訂されています。また、事業所運営を担う管理者の役割と責任は、職務分掌に職務内容等が明記され、学習しながら管理マネジメント業務を適時遂行していますが、マネジメントの仕方は個々の管理者の経験や知見によって左右されると考えます。管理者の心構えやリーダーシップのあり方、主要業務の遂行手順と施設管理方法などを明記したオペレーションマニュアルを検討し、管理者育成に活用していくことは今後の課題と考えます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/88

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%	13.0%	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	80.0%	13.0%	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	91.0%	6.0%	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%	15.0%	6.0%	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	55.0%	33.0%	6.0%	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	93.0%	6.0%	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	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	91.0%	6.0%	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	66.0%	28.0%	どちらともいえない：4.0%	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%	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	91.0%	4.0%	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	86.0%	11.0%	いいえ：0.0%	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	80.0%	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	84.0%	11.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	44.0%	15.0%	35.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	羽田高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区本羽田3丁目23番45号
事業所電話番号	03-3745-7854

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)地域に根ざした事業所 2)安全・安心のある事業所 3)人材確保と育成 4)働きやすい職場環境づくり 5)安定した事業収入

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の目標達成のため有効な支援が提供できていることを確認するモニタリングの仕組みが機能し職員の能力向上が図られています <p>居宅介護サービス計画を基にデイサービスでの目標設定を行い、その目標達成のために有効な支援が提供できているかを確認するモニタリングを実施しています。全利用者について職員が分担してモニタリングを行い、毎月ケアマネに報告しています。モニタリングではADLの変化やサービス実施事項、介護目標の達成状況、留意点などを伝え、状況をケアマネと共有することで支援の幅が広がっています。また職員もモニタリングをすることで、利用者への観察視点が明確になり、ケース記録等の記録の充実に繋がるなどモニタリングの仕組みが機能しています。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者のしたいことできることを引き出すプログラムに注力し、利用者の在宅生活での楽しみや問題解決につなげるように努めています <p>利用者の声を反映させて、通所での時間を楽しく過ごしてもらうよう工夫しています。外出行事では、希望者全員が参加でき希望の行き先も自由に選択できるなど自己決定できる機会を作るようにしています。また職員にプログラム担当制を敷き、内容をより充実させ、3週間程度時間をかけて手の込んだものを制作するなど、利用者の通所する目的と楽しみにつなげています。これらのサービス改善によって、例えば完成した制作物は利用者宅で実際に使用されているなど、愛着を持ってもらっている成果が出ており、利用者の満足度向上がうかがえます。</p> <ul style="list-style-type: none">・地域包括ケアの促進に向けて、通所事業が持つ経営資源やノウハウを活かした地域の福祉ニーズへの対応に努めています <p>地域包括ケアの拠点施設を目指して、併設事業と共に地域貢献活動の方針に基づいて例えば、地域の方々を招いた納涼祭の開催や地域総合防災訓練等に参加したり、車椅子の無償レンタルのお届け・回収の役割を果たしています。また地域の学生ボランティアや地域ボランティアを利用者支援に積極的に採用するとともに、福祉人材育成の支援を行っています。地域の介護予防活動にも、地域の介護予防体操や介護予防活動ボールdeウォークに講師派遣するなど、職員が地域貢献活動にどのように参画していくか検討し、地域の福祉施設として地域を支援しています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者支援の方針から介護計画策定のプロセス等相談員業務を明確化することで次世代の相談員育成に繋げることが望めます <p>サービスの向上と職員の能力向上を目指して、研修体制の構築が図られています。さらにレクリエーションやモニ</p>

タリングの取り組みのように、職員が責任をもって主体的に業務に携わる仕組みにし役割分担や権限移譲をすることで、職員の自発性が発揮されてきています。今後相談員の育成という課題に取り組むうえで、利用者支援の方針やサービス開始前の対応、アセスメントの実施、介護計画作成のプロセス等々の相談業務を明確化し、手順の見直しや整理を行うことが必要と思われます。そうした取り組みを通し次世代の相談員育成に繋げることが望まれます。

・管理者の心構えやリーダーシップ、主要業務と施設管理方法などのマニュアル化を検討し、管理者育成に活用していくことが望まれます

利用者支援の質を高めるために、介護マニュアルや支援計画策定の手順書等は、委員会や業務担当職員が中心となって随時改訂されています。また、事業所運営を担う管理者の役割と責任は、職務分掌に職務内容等が明記され、学習しながら管理マネジメント業務を適時遂行していますが、マネジメントの仕方は個々の管理者の経験や知見によって左右されと考えます。管理者の心構えやリーダーシップのあり方、主要業務の遂行手順と施設管理方法などを明記したオペレーションマニュアルを検討し、管理者育成に活用していくことは今後の課題と考えます。

・提供サービスが利用者・家族に価値提供できているか検証する仕組みを構築し、利用者ニーズへの対応策を見出すことが必要と思われます

各部署が日々把握した利用者の声、アンケート調査など、直接・間接的に意見や要望を収集し、サービスや業務改善に活かされています。今後は、事業部内の各部署が利用者及び家族への提供サービスの利用価値を一緒に高めていくためには、各部署が提供するサービスがそれぞれのニーズに対応できているかの分析が必要と思われます。現在、実施している利用者調査を活用し、部署共通の食事・必要な介助、生活環境、総合満足度と、自由コメントを分類・分析する仕組みを構築し、事業部全体で変化する利用者ニーズへの対応策を見出すことが必要と思われます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

63/112

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	79.0%	15.0%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	71.0%	20.0%	いいえ : 4.0%	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%	6.0%	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	65.0%	20.0%	9.0%	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	52.0%	34.0%	11.0%	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	85.0%	9.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	7.0%	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%	どちらともいえない : 3.0%	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	63.0%	14.0%	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	84.0%	12.0%	いいえ : 0.0%	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	84.0%	7.0%	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	82.0%	11.0%	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	80.0%	12.0%	いいえ : 1.0%	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	88.0%	7.0%	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	53.0%	23.0%	7.0%	14.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大森高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区大森西1丁目16番18号大田区立大森高齢者在宅サービスセンター
事業所電話番号	03-5471-2702

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) 利用者の尊厳を守ることへの取組み 2) 事業部門としての運営会議の開催（情報の共有、連携体制の強化、地域包括ケア実践の準備） 3) リーダー（正規職員）を中心としたチームワーク力の向上 4) コンプライアンスを遵守した運営 5) 多職種（業務職を含む）連携によるサービスの提供

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・音楽療法や機能訓練、認知症予防プログラム等を提供し、利用者の在宅生活の継続に良い効果が出るように努めています <p>作業療法士や理学療法士を中心とした機能訓練や音楽療法士による音楽療法に加え、認知症予防プログラムコグニサイズを取り入れ、運動で体の健康を促すと同時に脳の活動を活発にする機会を増やしたり、懐かしい映像や過去を語ることで認知機能の改善を図る回想法に取り組むなど、心身機能の活性化に継続して取り組んでいます。また自主的にトレーニングに取り組みたい利用者には、機能訓練指導員が個別に「自主トレメニュー」を作成し自宅でも運動が出来るように配慮するなど、在宅生活の継続に良い効果が出るようなサービス提供が行われています。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者に提供する年間プログラムを、利用者意向や多職種の意見を取り入れて職員が一体となって充実させるように努めています <p>総合事業も視野に入れ、在宅生活の継続に向け、レクリエーションについてデイサービスで出来ることを検討しています。今年度より、新たにリハビリの視点を盛り込んだレクリエーションの年間計画を策定し取り組み始めました。過去に実施したプログラムのうち人気のあったものを選び、作業療法士にもその効果なども相談して意見も取り入れ、年間計画に組み込んでいます。実施後は在宅会議で振り返りを行い、職員間で改善点もあげたり成果を確かめるなど、多職種の意見も取り入れて一体となりながらプログラムの充実に取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none">・地域包括ケアの拠点施設を目指して、地域貢献活動の方針に基づいて大森事業部内の各事業と協働して貢献活動を推進しています <p>地域包括ケアの拠点施設を目指して、地域貢献活動の方針に基づいて事業部内の各事業と協働して地域住民や関係先との関係性と連携体制を構築するようにしています。例えば、地域のボランティアの積極的な受け入れや地域の方々を招いた夏まつりの開催、町会合同防災訓練、おおもりまちづくりフェスタに参画することで、地域住民との交流・連携を深めています。また、地域のオレンジカフェへの講師参加のほか、大森事業部内の他通所事業と協力して地域の方々の介護予防活動に参画するなど、地域の福祉資源としての役割を果たしています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所の特徴や利用者支援の取り組み成果を、地域の関係者へ積極的に情報発信することで施設への理解の浸透が期待されます
--

ホームページやパンフレットにて、施設の行事や一日の活動の流れ、浴室形態や食事の様子等、写真で紹介しています。毎月「ふれあい」を作成し月間の活動予定表や行事内容の紹介、献立表も掲示して居宅介護支援事業所にも配布し広報に努めています。現在の情報に加え、「良質なケア」を提供するための具体的な活動や取り組み内容、活動による利用者への成果、職員の研修内容等を積極的な情報提供が期待されます。こうした取り組みにより地域の関係機関や利用者・家族に施設の特徴への理解がさらに浸透するものと思われます。

- ・利用者支援計画の目標に対する支援の成果を定期的に確認して明確にする仕組みの構築が期待されます

ケアマネジャーが作成した居宅サービス計画書を基に、アセスメントして通所介護計画書を作成し、利用者毎に目標に沿った支援をしています。毎月モニタリングシートを作成してケアマネジャーに報告していますが、利用時の介助方法や利用状況の報告にとどまっています。計画書の目標に対して支援の成果の有無を確認することが、支援方法を継続するか変更を要するか検討する際必要になると思われますので、モニタリングの仕組みを明確にしてケアマネジャーや家族に報告出来るようにすることが期待されます。

- ・管理者の心構えやリーダーシップ、主要業務と施設管理方法などのマニュアル化を検討し、管理者育成に活用していくことが望まれます

利用者支援の質を高めるために、介護マニュアルや支援計画策定の手順書等は、委員会や業務担当職員が中心となって随時改訂されています。また、事業所運営を担う管理者の役割と責任は、職務分掌に職務内容等が明記され、学習しながら管理マネジメント業務を適時遂行していますが、マネジメントの仕方は個々の管理者の経験や知見によって左右されると考えます。管理者の心構えやリーダーシップのあり方、主要業務の遂行手順と施設管理方法などを明記したオペレーションマニュアルを検討し、管理者育成に活用していくことは今後の課題と考えます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/93

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	82.0%	11.0%	0.0%	0.0%
			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	84.0%	9.0%	5.0%	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	73.0%	19.0%	5.0%	0.0%
			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	59.0%	26.0%	9.0%	0.0%
			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	80.0%	15.0%	0.0%	0.0%
			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	90.0%	5.0%	0.0%	0.0%
			いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	80.0%	7.0%	11.0%	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	71.0%	11.0%	17.0%	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	84.0%	13.0%	0.0%	0.0%
			いいえ：0.0%	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	73.0%	15.0%	11.0%	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%	7.0%	11.0%	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	75.0%	13.0%	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	67.0%	11.0%	21.0%	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	48.0%	17.0%	5.0%	28.0%