

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	弥生高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都中野区弥生町3丁目33番8号
事業所電話番号	03-3370-9841

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)ご利用者様の自立支援及び日常生活機能向上・在宅生活の継続・認知症進行抑制 2)ご家族様の介護負担軽減・介護力向上 3)地域交流（事業所間交流）によるネットワーク構築・福祉啓発及び理解促進 4)社会貢献（社会福祉法人としてのプレゼンス） 5)マンパワー創出・育成（職員が活きる職場作り・実習生受け入れ）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・外出イベントを積極的に実施し、機能訓練や楽しめる時間を提供するとともに、地域の活性化にも貢献している
機能訓練型の短時間デイでは、毎月2～3回の外出イベントの定着を実現している。商店街の蕎麦屋、カフェに外食に出かけている。機能訓練を目的に、商店街や地域の公園等を散策している。普段は外出する機会が少ない利用者も、プログラムを通じて外出を楽しんでいる。また、商店街に積極的に出かけることで、商店街の活性化にも貢献している。町内会の夏祭りは夜に実施しており、職員だけで参加している。焼きトウモロコシを焼いたりするなど、職員は町内会のお祭りの運営にも協力している。

・フットケア研修を開催し、看護師だけでなく介護職員もフットケアを実施できるよう取り組んでいる

より細やかな在宅生活の支援を事業所として行なうため、全体会議で毎月勉強会を開催している。事業所ではフットケアにも取り組んでおり、「フットケア勉強会」を開催している。現在爪切りは看護師対応であるが、より多くの利用者の細やかなケアにつなげるため、介護職による勉強会を開催した。実践と並行した勉強会であったため、実施時の注意点や利用者に合わせてケアを、目でみながらしっかりと学ぶことができた。今後、フットケアを実施しやすい入浴後や余裕のある空き時間に介護職が目配り、実践できるように周知していきたいと考えている。

・多様性を尊重する組織風土の醸成に取り組んでおり、その一環として障害者雇用の実現に向けて具体的に取り組んでいる

個々の多様性を尊重する組織風土の醸成を目指しており、次年度以降の障害者の本格雇用に向けた準備を進めている。今年度は、知的障害のある実習生2名を約2週間受け入れて、職場体験の機会を提供するとともに職員への啓発に取り組んでいる。また、次年度以降の本格受け入れに向けて、「障害者雇用マニュアルー知的障害・清掃ver.」を作成している。本マニュアルは障害者（知的障害）の雇用手順、特に清掃業務に関して障害特性の応じた作業手順をわかりやすく明記しており、法人内のコンテストでも表彰されるなど高い評価を受けている。

さらなる改善が望まれる点

・ICT化による業務効率化を進め、利用者の増加と職員の負担軽減に期待したい

利用者ニーズに応じたきめ細かいサービスの提供や利用者の増加に対応するためには、業務の効率化は必要不可欠であり、ICT・IoT化による業務効率化を法人内の近隣事業所と協働で取り組んでいるところである。具体的には、タブレット端末を活用して記録を行うことで、記録の転記・作成の時間を削減するとともに、ケアに関わる時間の拡大を目指している。タブレット端末の利用は他の事業所で先行導入していることから、機能や活用方法の十分な事前

検討と職員への教育計画を立案することでスムーズな導入と業務の効率化の実現に期待したい。

- ・夕方以降のプログラムの在り方について検討されることを期待する

午前中のプログラムが始まるまでの時間や、自宅に出発するまでの待ち時間は、どうしても退屈しやすい時間である。事業所の営業時間は8時30分～19時30分である。帰宅が遅い利用者で、19時過ぎに出発される方もいる。そのため、テレビや雑誌を見たり、ソファで休んだり、手工芸に取り組んだり、おしぼりたたみをしたりと、希望に応じて自由に過ごしてもらっている。帰宅が遅い利用者には、夕食の提供も可能である。遅い時間まで利用することが可能であるため、夕方以降のプログラムの充実がさらに必要ではないかと思われる。

- ・家族同士が交流できるよう、家族会の開催を期待する

同一法人の地域包括センターと共催で、年4回、介護者教室を開催しているが、利用者アンケートでは、「家族同士の交流の場をつくってほしい」とのコメントが寄せられていた。デイサービスは家族の負担軽減も目的の一つであるが、家族同士の交流を通して、日頃の介護の大変さを話し合い、互いに癒されたり、元気づけられたりもする。また、家族会を通して、事業所の活動を伝え、家族の理解を深めていただける。家族懇談会のような気軽に自由に意見交換できるような機会を設けることを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用者の役割支援を通じて、地域住民・関係機関との連携強化を図っている

地域貢献活動に認知症デイ利用者の役割支援を組み込むことで、利用者の自信回復・周辺症状の緩和とともに、地域住民や関係機関との連携強化に取り組んでいる。清掃活動、地域イベントの参加、認知症カフェの3つを柱とし、年間計画を策定し、活動の強化を図っている。具体的には、利用者と職員がチームとなって近隣公園の清掃活動を行っているほか、商店街のイベント参加や餅つきに参加している。認知症カフェは「優ったりカフェ」と名付けて、利用者が主役となることで認知症の啓発に寄与している。

- ・理学療法士が在宅を訪問し、在宅生活に必要な機能訓練を実施している

常勤の理学療法士がいるため、より専門的な機能訓練を実施している。抗重力筋トレーニング、応用動作、習字訓練・デコパージュ等の作業・認知プログラム等のメニューを組み合わせ、本人の状態に応じて「個別機能訓練計画書」を立案している。また、理学療法士は利用者の自宅を訪問し、実際のベッドの位置やトイレ・お風呂の環境等を確認し、在宅生活に必要な機能訓練を立案している。自宅を訪問した上でメニュー立案・計画書作成を行うことで、自宅での生活を見据えた、より具体性のある機能訓練を提供することができている。

- ・地域に向けて介護者教室や介護予防体操を実施し、住民からも好評である

近隣の民間マンションの集会室を借りて、地域包括支援センターと協同し、年4回、理学療法士が家庭でできる介護予防体操（フォーユー体操）を行ったり、健康相談を行っている。地域の方々約30名ほどが集まっており、住民に人気で、顔なじみの関係となっている。また、同一法人の地域包括支援センターと共催で、年4回、介護者教室を開催している。内容は、介護スキル、脱水・熱中症、感染症予防、認知症などで、地域住民が約20名が参加している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/118

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	91.0%			
	どちらともいえない：3.0%	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	60.0%	10.0%	29.0%	
		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	89.0%		5.0%	
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：1.0%		
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	67.0%	17.0%	8.0%	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	65.0%	22.0%	8.0%	
		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	82.0%		12.0%	
		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	87.0%		8.0%	
		いいえ：1.0%	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	87.0%		6.0%	5.0%
		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%	22.0%	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%		5.0%	
		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	87.0%		8.0%	
		いいえ：0.0%	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	82.0%		10.0%	5.0%
		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	74.0%	18.0%	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	82.0%		8.0%	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	56.0%	31.0%	5.0%	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	社会福祉法人ケアネット
事業所名称	老人デイサービスセンターふじみ苑
事業所所在地	東京都中野区弥生町5丁目2番19号
事業所電話番号	03-3382-0566

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) お客様の人権、個性、プライバシーを尊重し、ニーズと期待に沿った安心できるサービスを提供する 2) すべての利害関係者に信頼される介護施設の創造に努力する 3) お客様の立場に立って、専門知識の習得、技術の向上に努力し、最大の誠意を持って仕事をする 4) 他のデイサービスでは受入が難しい方でも受け入れられる、質の高いサービスを目指す 5) 職員は、お互いに感謝し、協力し合い、活気あふれた明るいデイサービスづくりに努力する

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・事業方針の「利用者に明るく、楽しい、居心地のよい時間と空間を提供する」を着実に実践している

事業所のパンフレットには、アットホームな小さいデイサービスとして案内がされている。一日の流れではご自宅までのお迎えに始まり、健康チェック、朝の会、体操、昼食、食休み、レクリエーション、お茶の時間、ご自宅までの送りとなっている。デイフロアは食事、体操、レクリエーション、談話以外にクリスマスコンサートなどのイベント、演芸会や保育園児との交流なども開いている。入浴設備は週2回利用でき、設備も充実している。調理員が作った出来立てのお食事が提供されている。利用者調査からはそれぞれに対する満足の声が聞かれた。

- ・利用者の生活状況ADL及びIADLはアセスメントシートで把握し、職員間で共有している

個別の介護計画はマニュアルに基づいて、利用者等の希望を尊重し、個人の状況に応じた計画となるよう作成している。「アセスメントシート」には家族状況、緊急連絡先、家族構成、医療機関、現病、既往歴など基本情報が記録されている。また、介護力、社会との関わり、身体状況などのほかに、生活状況ADL及びIADLが把握されて、個別の介護計画を作成している。毎日の職員ミーティングにより、利用者の状況変化に応じて、アセスメント・モニタリングを行い、介護に反映させている。

- ・地域との交流を深め、地域貢献活動を推進している

「2017年度事業計画書」では3重点実行項目 地域貢献について、具体的実行の内容と目標（期待効果）が定められている。1 地域貢献委員会の運営への協力では、地域清掃活動や福祉用具の無償貸し出しなど2 第三者評価の受審と公表では評価結果をまとめ、利用者・家族に周知する3、区の研修参加等介護運営への協力では区主催の研修会等毎年3回以上出席する4 保育園との交流会の実施では年8回以上実施することを計画し、推進している。

さらなる改善が望まれる点

- ・職員の業務における不足知識や技術を明確にし、年度研修計画に反映する

職員の質の向上は、法人の人事考課制度に基づいて、「キャリアパス要件」による階層別人材育成及び「チャレンジシート」により面接で把握した個別の目標から個人別育成計画が策定される。研修は施設内と施設外の年度計画が

策定されて、実施される。研修の成果は、「研修報告書」により、確認している。今後は、職員の業務において習得すべき技術、知識と習得レベルなどから不足している技術や知識を明確にし、面接などで職員とコミュニケーションを図ったうえでの研修テーマを年度計画に反映することが望まれる。

- ・標準化すべき手順の必要性を検討し、マニュアル類の整備を図る

介護職員向けに多くの業務マニュアルが作成されている。利用者一人ひとりの介護の手順はケアプランや各種の記録類にも利用者ごとの支援内容が記載されている。一方、マニュアルは、「不測の事態に対処するため、日常的に備えておくべき視点やより良いサービスを提供するために、事業所が蓄積した実践の核となるポイントをまとめたもの」と捉えることができる。このような観点から介護技術など標準化の必要性のあるものを手順化し、有効活用を図ることが望まれる。

- ・予防・再発防止対策の有効性を定期的に評価し、リスクマネジメントの充実を図る

転倒、転落、破損、投棄などの事故は「ひやりはっと報告書」「事故報告書」により情報を収集している。事故発生後のミーティング等での原因分析と再発防止策の検討、実行が行われている。2016年度の重点実行項目(1)安全性の向上では、事故件数、事故内容及び事故対策が報告されている。2016年度事故件数は前年度と同じ水準である。今後、予防、再発防止策の定期的な評価の仕組みを検討し、リスクマネジメントの向上を図ることが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・個別面談を実施し、職員のやる気と働きがいの向上に取り組んでいる

上司による職員の個人面談を年2回実施し、就業状況や意識を把握し、改善、やる気向上に取り組んでいる。「チャレンジシート」は部門目標への貢献、利用者対応、後輩指導、応用的知識・技能の各項目に対して、年度に取り組むテーマを決めて各項目ごとの「何を」「どのように・どの程度」「いつまでに」を計画し、作成する。達成状況と振り返りを職員本人と面接者が年に2回評価・記入する。「チャレンジシート」から研修などの個人別育成計画に反映している。また、評価結果は「人事考課表」に基づいて、人材マネジメントを行っている。

- ・各種の支援記録に基づいて、利用者ごとの自立に向けた支援を行っている

利用者一人ひとりがその人らしく生活できるよう、面接時にアセスメントを行い必要な情報を把握して支援を行っている。利用者ごとの自立に向けた支援のために、毎日の「デイ排泄チェック表」「入浴者リスト」「実績表」の一覧表に記録を行っている。各一覧表は利用者ごとの支援内容や注意事項が記載されている。「実績表」の項目は名前、BP(血圧)、P(脈拍)、BT(体温)、内服薬、入浴、特記、食事、備考となっており、特記は食事に関する事項が記載されている。備考は支援する上での利用者ごとの手順などが記載されている。

- ・年間行事予定表は利用者・家族の声を優先し、作成している

「2018年度事業計画書」の「楽しく過ごせる環境づくりでは、行事・レクリエーションの充実を計画している。実行内容としては、季節ごとの行事の実施 新しいレクリエーション(送迎バス待ち時間利用を含む)の導入 行事等での写真撮影と利用者・家族への配布、事業所内の掲示である。年間の「行事予定表」は全職員でミーティングを開催し、「ケース記録」や「申し送りノート」に記載されている利用者・家族の声から“デイにきて楽しい”“モチベーションアップになる”などを抽出し、行事・レクリエーションの内容を決めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/51

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	92.0%	7.0%	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%	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	92.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		どちらともいえない：4.0%	いいえ：2.0%	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	68.0%	14.0%	7.0%	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	60.0%	19.0%	14.0%	7.0%
			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	87.0%	9.0%	0.0%	2.0%
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：2.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	0.0%	0.0%	2.0%
		どちらともいえない：2.0%	いいえ：2.0%	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	82.0%	12.0%	0.0%	4.0%
		どちらともいえない：0.0%	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	73.0%	21.0%	0.0%	2.0%
		どちらともいえない：2.0%	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	92.0%	7.0%	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	82.0%	9.0%	7.0%	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	78.0%	9.0%	9.0%	2.0%
		いいえ：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	80.0%	9.0%	9.0%	0.0%
		いいえ：0.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	9.0%	12.0%	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	60.0%	12.0%	9.0%	17.0%