

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	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター和泉ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区和泉4丁目40番31号
事業所電話番号	03-3321-4808

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 2)利用者・家族の思いに寄り添う 3)地域包括、同事業所との連携 4)年間事業計画

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の声によく耳を傾ける職員集団となっており、職員間のチームワークもよく、利用者との信頼関係が構築されている

それぞれの職員が利用者の声によく耳を傾けようと心がけている。利用者の変化についての情報の共有に関しては職員アンケートの自己評価も高く、職員間のチームワークがよい状態で維持できていることがうかがえる。職員集団がチームワークよく利用者向き合っていることで、利用者との信頼関係もしっかりと構築されている。

・「いつまでも、あなたらしく」をモットーに利用者1人ひとりに対応した個別支援

事業所で過ごす1日のあらゆる場面で、利用者1人ひとりがその人らしく生活できる方法を検討してサービスを提供している。初回訪問等で利用者の生活習慣、人間関係、これまでの社会生活等を把握し、利用者の個別支援計画に反映している。趣味活動・外出企画は複数から1つを選択してもらい、活動中の座席、昼寝・休息の時間、食事・お茶に関する事等も利用者の希望を確認して対応している。自宅とは異なる集団生活の中で画一的な支援にならないように、利用者の個性を重視して1人ひとりに合わせた対応をしている。

・身体機能の維持・向上を考慮した活動プログラムと生活動作の介助

朝の体操、嚥下体操、リハビリ体操と1日3回の体操時間がある。リハビリ体操は棒体操・セラバンド体操・手ぬぐい体操の3種類があり、いずれも家庭にあるものを使って行うことができる内容になっている。レクリエーションの全体プログラムは、認知症予防、運動、音楽の3種類がある。いずれも機能訓練の効果を考慮して企画し、利用者がゲーム等を楽しみながら体を動かして機能訓練にもなるように工夫している。個別機能訓練は利用者・家族の意向を確認し、事業所でも利用者が生活動作をできるだけ繰り返すように支援して機能維持に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・職員間のチームワークのよさを基盤とし、よりよい接遇態度や声かけ等に関して相互に注意しあえる関係性が作られることを期待したい

職員はそれぞれ利用者の声によく耳を傾けており、利用者との信頼関係が構築できている。職員集団のチームワークもよい状態で保たれている。反面、時に職場にも相応しくない職員間での言葉遣いや不適切な利用者への声かけが聞こえることもあるようである。現在築かれている職員間のチームワークのよさを活かして、より高いレベルの職員集団となるよう相互に的確に注意しあえる関係性が作られていくことを期待したい。

・地域に開かれた事業所を目指し、地域との繋がりをさらに深める取り組み

事業所の開設以来20年以上が経ち、町会・老人会・学校・福祉関係者・ボランティア等との長い交流がある。活

動プログラムの一部をを地域に向けて公開し、住民の参加を呼びかけている。活動室を定期的に地域の人に開放しており、区主催の健康教室の会場にも使われている。これらを通して日頃から地域住民が事業所を訪れる機会があり、玄関先を飾る花は住民から提供されたものである。地域に開かれた事業所を目指しているが、最近では町会との交流が減ったので再び活性化したいと考えており、今後の取り組みも期待できる。

・マニュアル等の更新ができていないものもあるため、それは今後の課題となるであろう

各種マニュアルが作成されており、業務の手順や基本事項等が明確にされている。一方でマニュアルの見直しや更新はあまり実施されていない。改善が必要なことは申し送り等で伝達されるに留まっている。業務の一定水準の保持を属人的な努力のみに期することなく、手順や基本事項をいつでも振り返ることができるようにマニュアル類は適宜更新していきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・栄養と季節感を重視した毎日異なる献立を作り、利用者の状態に応じた食事を出している

栄養バランスがとれた季節感が感じられる食事で、毎日異なる献立を用意している。献立は季節感が現れるように使用する材料を選び、時には見た目を変えて弁当箱に盛り付ける等の工夫をしている。季節の行事に合わせた特別献立も毎月企画している。食事前に調理スタッフが献立の説明、食材の効能を利用者に伝えている。利用者の嚥下・咀嚼状態に応じて、主食・主菜を適した食形態で提供できる。食べられないもの、アレルギーは代替食を用意する。食事制限等にも個別対応しており、さらに、その日の利用者の状態に応じて突発的なことにも対応している。

・1日の受け入れ人数を増やし、介護度が重い場合も入浴方法を工夫して対応している

機械浴槽はないが、福祉用具・自助具・入浴道具を使い利用者の状態に応じた入浴方法と介助を工夫している。一般入浴が難しいと思う場合も、すぐに断らずに家族・介護支援専門員と相談して、可能な方法で実施するように努めている。また、日によって利用者の状態が異なるため、入浴方法はその日の状態に応じて変えている。入浴介助は利用者に1人の職員が付き添うマンツーマン対応だが、内線電話で他職員と連絡を取り合い、必要な時は介助者を増やして対処している。入浴を希望する利用者が多く、1日の受け入れ人数を増やして対応している。

・地域の様々な年代の人々と利用者が一緒に過ごす機会をつくり、双方向の交流をしている

活動プログラムに地域の講師やボランティアの協力があり、毎月利用者と交流がある。大正琴クラブ活動は地域住民の参加もあり、事業所内にとどまらず地域の老人会連合会の発表会に招待されて演奏を通じた交流がある。小・中・高校生との交流があり、生徒達の訪問や実習を受け入れている。さらに小学校の学芸会を利用者が見学に行ったり、特別支援学校の職業訓練現場の喫茶店を訪れたり、双方向の交流をしている。今年度は保育園の園児との交流も実施して、利用者が様々な世代の地域の人と会う機会を増やしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/95

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	86.0%	11.0%	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	94.0%	5.0%	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	84.0%	5.0%	5.0%	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	77.0%	15.0%	5.0%	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	58.0%	22.0%	15.0%	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	83.0%	11.0%	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%	9.0%	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	90.0%	5.0%	どちらともいえない：1.0%	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	69.0%	7.0%	20.0%	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	96.0%		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	75.0%	11.0%	13.0%	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	77.0%	11.0%	9.0%	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	71.0%	15.0%	13.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	5.0%	13.0%	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	58.0%	11.0%	26.0%	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	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター和田ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区和田3丁目52番4号
事業所電話番号	03-3312-9556

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) できるだけ自由に 2) どこまでも対等に 3) 他者への思いを生かし合う 4) 心の元気と体の元気 5) 相手を尊重する温かい言葉かけ

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人理念「できるだけ自由に」を実践するその人らしさを重視した個別支援

利用者が主体になって過ごせるように、生活の随所に利用者が自分で考えて選ぶ機会を意図して設けている。例えば、室内に展示する作品を講師ではなく利用者本人が選ぶ、参加する活動を自分で決める等、利用者自身が判断している。アセスメントシートは利用者の生活歴・生活習慣・趣味・嗜好等を記録して職員が共有し、利用者1人ひとりの支援に反映している。新聞を読む、煙草を吸う等の生活習慣は事業所でも可能な限りできるようにしている。今年度は定員人数を減らしたので、職員が利用者と同じ向き合い個別支援をさらに深めたいと考えている。

・1日の中に静・動のメリハリがある活動プログラムの構成

心身の健康維持・増進を目的に、機能訓練と認知症予防の2本柱で活動プログラムを構成している。さらの「楽しむことにセオリーはない」をモットーに、利用者が主体で楽しめるように、枠にとらわれず自由な発想で活動プログラムを工夫している。午前は認知症予防プログラムの朗読・回想法等で頭の体操、午後は身体を動かすゲーム等と機能訓練で体の体操に焦点をあてる。その他に、クラブ活動、季節の行事、ボランティアによる書道・押し花・歌・舞踊・朗読もあり、静・動の活動で1日の流れにメリハリをつけて、利用者が飽きずに過ごせる工夫がある。

・手作りりと味にこだわり、利用者の状態に応じた食事の提供

栄養バランスがとれた、季節感が感じられる手づくりの食事を提供している。献立は毎日異なり、旬の材料を選び、使用する器や盛り付け方を工夫している。季節の行事の特別献立も毎月企画している。利用者の嚥下・咀嚼状態に応じて食事の形態に変えて提供できる。食物アレルギーには代替食を用意し、食事制限等にも個別対応ができる。その日の利用者の状態に応じて、突発的なことにも対応できる体制がある。看護師と介護職員が食事中も見守り、形が大きすぎる時はその場で食べやすい形に切り分ける等の対応をしている。

さらなる改善が望まれる点

・大規模災害発生時の事業所の立地条件上の特性を踏まえた対策を見出ししていくことが必要な状況にある

高層の同一建物の中で当デイサービス事業のほか、高齢者住宅、サービス付き高齢者住宅、地域包括支援センターなどが運営されている。建物の中で防災委員会があり定期的な避難訓練は行われているものの、首都直下型地震や大規模火災等への備えはまだ十分とは言えない。利用者の安全を確保するためにも、危機意識を高めていきながら、求められる対策や備えを進めていくことが必要であろう。

・機能訓練の内容や方法が、利用者個々にさらに効果的なものになるように検討する

利用者・家族の意向を確認し、通所介護計画に身体機能の維持を目指す取り組みも盛り込んでいる。看護師が機能訓練指導員として、毎回30分間の機能訓練体操を指導している。看護師が利用者の様子を確認しながら実施し、利用者1人ひとりの身体状況を考慮して、無理がないようにアドバイスをしていた。全員で一緒に行う機能訓練は実施しているが、個別機能訓練計画の作成や個別訓練は実施していない。今後も機能訓練がさらに有効なものになるように検討し、改善していきたいと考えている。

- ・利用者が活動エリアを拡げて地域の一員として過ごせる機会を設ける

以前は活動プログラムに外食や外出企画があったが、現在はかなり減少している。春の桜、秋の紅葉を楽しむドライブ企画があり、さらにバラの季節の外出も実現したいと考えている。2階が地域包括支援センターになって、2階のバルコニーを使えなくなり利用者が外の景色や空気に触れることが少なくなったが、時間を見つけてドライブに出かけたり散歩に行ったりしている。今後はさらに地域包括支援センターと協力して、利用者の活動エリアを拡げて、地域の一員として過ごせる機会をつくりたいと考えている。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・感染症予防のための手洗い、うがい口腔体操等の取り組み

感染予防を重視して取り組んでいる。食後だけでなく、到着直後にも手洗い・うがいを必ず実施している。到着後のうがいで自宅で食べたものの残渣が出ることがあり、口腔内の清潔を保ち、誤嚥性肺炎等の予防にもなると考えている。さらに食事前の口腔体操、食後の口腔ケア・うがいも毎回行っている。認知症予防プログラム・機能訓練では音読・歌・かけ声で利用者が声を出すことを重視しており、これは同時に呼吸機能にもよい影響があると考えられる。

- ・職員がアイデアを出しあって企画した認知症予防プログラム

心身両面の健康維持・増進を目的に、機能訓練とともに認知症予防にも重点的に取り組んでいる。「認知症予防プログラム」は音読・回想法・懐かしい歌の合唱で構成した活動になっている。大きな声を出すことが認知や精神面によい効果があると考えて、ゆっくり、はっきり、大きな声で発声するように指導していた。取り上げる題材は利用者の世代にあわせて懐かしいもの、好まれるものを複数用意して、飽きずに取り組めるように配慮している。職員が認知症予防に関する情報を持ち寄り、アイデアを出しあって試行錯誤しながら内容を検討している。

- ・生活の質の向上、在宅生活の継続を見据えて、利用者が主体の生活支援

利用者が主体になって過ごせることを目標に取り組んでいる。利用者が自分で考えて選ぶ、役割をもつ、体験する機会を生活の随所に意図して設けている。例えば、室内に展示する書道の作品を講師ではなく利用者本人が選んでいる。到着すると名札を自分で探して身につける。翌日の名札の準備や洗濯物の整理を利用者が手伝っている。また、ゲームでは障がいがあっても参加できるように職員が介助し、ソフトクリーム作りも全員が体験していた。残存機能や能力を活かし、生活が充実するように支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/85

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%	6.0%	6.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	89.0%	10.0%	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	82.0%	10.0%	3.0%	どちらともいえない：3.0% 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%	20.0%	6.0%	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	48.0%	31.0%	6.0%	13.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	6.0%	3.0%	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	93.0%	6.0%	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	89.0%	10.0%	0.0%	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%	10.0%	13.0%	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	93.0%	3.0%	3.0%	どちらともいえない：3.0% 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	86.0%	10.0%	3.0%	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	86.0%	6.0%	3.0%	どちらともいえない：3.0% 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	72.0%	20.0%	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	79.0%	17.0%	3.0%	どちらともいえない：0.0% 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	44.0%	27.0%	24.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	デイホーム高円寺北ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区高円寺北3丁目20番8号
事業所電話番号	03-3330-4903

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) ご利用者の意思や気持ちを大切にしながらサービスを提供する 2) ご利用者が在宅生活を継続する為に私たちができる支援を常に考える 3) 地域に向けた福祉の拠点となるようなサービスの構築 4) 情報共有と相互研鑽 5) 業務の創意工夫、提案ができる

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・ 利用者の要望・意見を受けて、病院・買い物や理美容の職員付き添いサービスの充実に取り組んでいる
生活基盤型サービスとして、高齢者が課題とする外出支援に積極的に取り組んでいる。個々の利用者の要望に応じて、病院同行や理美容の付き添い、買い物支援を行っている。買い物の際に購入した米や飲料水など重量があるものを、送迎時に一緒に自宅まで運ぶサービスは利用者から好評である。また、銀行への同行は、振り込み詐欺の防止にもつながっている。外出の機会を増やすことで、利用者の歩行機能維持にも役立っている。
- ・ 地域への認知症に対する理解促進や介護負担軽減のため、家族介護者教室や家族会を企画・実施している
認知型デイの役割として、地域での認知症理解の普及、家族の介護負担の軽減を図り、住み慣れた地域で安心して生活を続けていけるよう支援を継続している。運営推進会議の開催や、介護者教室、前年度よりスタートした地域包括支援センターとの毎月1回の家族介護者教室を、今年度より形を変えて実施している。偶数月は家族会、奇数月は家族介護者教室としている。これらの活動の中に、さらにオレンジカフェを組み込んでいくことで、さらに地域包括ケアシステムの構築につながると考えている。
- ・ 選択制プログラムやゲーム要素の高いレクリエーションを企画し、活動内容に対する利用者の満足度は高い
利用者アンケートの「楽しみにしている行事はありますか」との設問には、回答者の84%が満足と返答しており、プログラムに対する満足度は高い。その中でも、外食や花見などの外出活動や、音楽・美術・フラワーアレンジメント等のクラブ活動が楽しいという意見が寄せられている。また、選択制プログラムを導入することで、幅広いプログラムを提供し、利用者の心身の活性化と自己実現につなげている。ゲーム要素や運動要素を盛り込んだプログラムを提供し、楽しみながら機能訓練も図れている。

さらなる改善が望まれる点

- ・ 町会との連携強化に努めるなど、近隣住民とのさらなる信頼感の醸成を期待する
町会との連携では、年2回の運営推進会議に町会からも代表者に参加いただいているほか、ゴミ拾いなど清掃活動の協力を行っている。一方で、事業所が住宅密集地にあり、防火対策が地域の課題となっていることから、町会と協力して防災訓練を実施することが望まれる。また、事業所の付近の道路が狭く、送迎車が通行の妨げとなるといった課題もあることから、町会との連携強化を通じて、事業所の存在意義を理解いただくことで、近隣住民とのさらなる信頼感の醸成を図ることを期待する。
- ・ 新たなプログラムの構築など、認知型デイのさらなる稼働率向上・維持に向けた取り組みを期待する。

認知型デイでは、役割支援型サービスや積極的な外出活動、夕食提供サービス等、事業所の強みとなるサービスも多い。しかし、稼働率が低迷している。認知型デイは、重度の利用者が多いため、入所施設へ移行したり、入院などで長期休みがあるため、稼働率の高い・低いが出てくる。新たなサービスの構築やケアマネジャーへの広報活動の工夫など、認知型デイのさらなる稼働率向上・維持に向けた取り組みを期待する。

- ・職員個々が強みを発揮すると共に、同じベクトルを持ち、さらなるチーム力向上の強化が期待する

在籍年数の長い職員も多く、利用者個々へのきめ細やかなサービス提供が行われている。しかし、事業所としては、事業所の方向性や考え方を職員へ伝え、職員皆が同じベクトルを持つよう努力している。また、幹部層は、職員個々との面談も随時行い、職員の心配や不安に耳を傾けながら、職員が一丸となって事業目標達成に取り組めるよう努めている。今後も引き続き、職員皆が事業所理念・方針の理解を深め、チーム力向上を図っていかれることを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・ホームページをこまめに更新するなど、事業所運営の透明化に努めている

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、ほぼ毎日のように更新している。外出時の様子や歌唱などの活動風景は動画でも掲載し、利用者の生き生きとした様子が伝えられるよう工夫している。ホームページの閲覧数も、法人内の通所事業所の中では、常に上位のランキングである。また、利用者家族やケアマネジャーには、事業所新聞「高円寺北ふれあい通信」を毎月1回配布し、活報報告や事業所責任者のコラムを通じて、事業所への理解促進を図っている。

- ・全体会議の中で、不適切ケアに関する話し合い、日頃の対応を振り返っている

全体会議の中で、不適切ケアや虐待に関する話し合いを行っている。6月の全体会議では、「利用者に威圧感を与えない雰囲気や言葉遣い」の徹底に取り組んでいる。また、職員間で何か言いたいことがあったり、思ったときには、フロアで話さないよう伝えている。利用者に対する直接的な言動だけでなく、職員が醸し出す雰囲気についても言及し、利用者が事業所で楽しく過ごすことができるよう、全体会議の中で、不適切ケアがないよう話し合いを重ねている。

- ・地域で生活する上での様々な要望に応えることで、在宅生活を支えている

在宅生活での困りごとをサポートするため、さまざまなニーズに対応している。今年度は、「近くの薬局まで一緒に薬を受け取りに行く」、「買い物に同行し、荷物を持つ」、「不在者投票と一緒にいく」、「病院と一緒にいく」、「行きつけの美容院に同行する」等のサポートを実施した。これらの支援は、介護保険の制度内では対応しきれない細やかなものであり、気軽に要望を訴えられるような雰囲気を作っている。これらの利用者の要望に柔軟に対応することで、利用者が地域社会で生活し続けることを支えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/98

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%	5.0%	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	77.0%	15.0%	いいえ：3.0%	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	96.0%		どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	81.0%	9.0%	5.0%	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	77.0%	18.0%	いいえ：1.0%	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	90.0%	5.0%	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%	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	96.0%		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	66.0%	15.0%	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	90.0%	5.0%	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	79.0%	9.0%	11.0%	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	73.0%	9.0%	13.0%	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%	11.0%	11.0%	いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%		13.0%	どちらともいえない：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	54.0%	13.0%	28.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	デイホーム宮前ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区宮前5丁目17番15号
事業所電話番号	03-3335-8161

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)満足度向上 2)介護者の負担軽減 3)経営基盤の安定 4)地域連携強化 5)労働環境の安定

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・本人の希望や利用目的、身体機能に応じて3種類のフロアを作り、利用者がその人らしく過ごせるようにしている
その人らしいデイサービスの利用ができるよう、機能訓練を主としたカトレアフロア、役割支援を主としたすずらんフロア、認知症・中重度者を主としたももフロアに分けて活動している。また、本人の希望や心身機能低下による移動にも柔軟に対応している。フロアを分けたことで、利用者がよりストレスがなく過ごせるようになっている。フロアの特性に応じて職員配置を行っている。自立度が高いフロアには職員配置を少なくして利用者自身の自主性を促し、認知症や中重度対応のフロアには職員配置を手厚くして対応している。
- ・事業所内外で介護者教室を開催し、地域貢献に積極的に取り組んでいる
地域貢献活動として、地域の高齢者向けに介護者教室を実施している。区からの委託事業として年3回実施している。今年度は、外部講師からの「3大疾病に関する講義」、管理栄養士による「高齢者の食事について」、理学療法士による「転倒予防対策について」をテーマに実施している。また、外部の介護者教室にも理学療法士を講師として派遣し、医療福祉連絡会に参加している事業所に赴いたり、自立高齢者対象の施設でリハビリに関する話をするなど、事業所の持つ専門性や機能を積極的に地域に還元している。
- ・障害者雇用や児童との交流などを実施し、地域共生社会の実現に取り組んでいる
障害者3名を雇用し、障害者の就労支援に貢献している。また、大学生の実習受け入れも行なっている。近くの学童クラブの児童との交流の機会もある。事業所のプログラムは、コーラスグループや音楽療法・フラワーアレンジメント等、地域の講師やボランティアの協力で支えられており、利用者との交流しながら楽しい時間を過ごしている。地域の多様な人々を受け入れ、地域共生社会の実現に取り組んでいる

さらなる改善が望まれる点

- ・今後もより一層の努力を絶やさずに、地域行事への積極的な情報発信に取り組まれることを望む
事業所前の掲示板に餅つきの案内を掲示するなどし、事業所の活動への地域の方々への参加を働きかけている。また、近くの自立高齢者対象の施設に出向き、餅つきの案内をしたり、地域との交流に積極的に取り組んでいる。これを引き継ぎ、今後もより一層の努力を絶やさずに、地域行事への積極的な情報発信に取り組まれることを望む。
- ・職員個々のスキル見える化を図り、業務の統一と均一化に向けたなお一層の取り組みを期待する
当事業所は、自立度の高い方から、中重度の利用者まで、幅広い利用者を受け入れている。しかし、職員によって添乗できない、入浴できないなど、職員間の支援スキルのバラつきがあり、業務の統一と均一化が課題となっている

。そのため、今年度から事業所責任者による個別面談を開始し、職員の意識変革を促している。各種マニュアルは揃っているため、マニュアルをチェックリスト化し、職員個々のスキルを見える化し、段階的に必要な能力・スキルをステップアップができるような仕組みの構築を期待する。

・職員が多角的に知識や技術を習得していけるよう、内外研修へのさらなる参加を増やすことを期待する

今年度、機能訓練に関する勉強や、ノロウイルス対策に関する勉強会を実施している。法人や事業部主催の研修会もあるため、学ぶ機会は豊富である。しかし、シフト調整の都合により、職員の内部研修、外部研修への参加が減少している。職員が新しい知識や技術が学べるよう、専門職や外部講師による内部研修の機会を設定したり、外部研修に参加する機会を増やすなどの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

・フロアのコンセプトを明確にしたことで、幅広い利用者の受け入れが可能となった

単独事業所内を3種類のフロアに分けたことで、各フロアのコンセプトがより明確になり、多機能型サービスの構築を実現している。一つの事業所で、要支援者、要介護者、認知症の方、医療依存度の高い方等、多様な利用者を受け入れ、幅広い利用者ニーズへの対応ができるようになった。また、これまで高かった入浴に対するニーズに応え、一般型デイで入浴回数を増やすことができた。認知型デイでは一人あたり週2回の入浴が既に実現できている。利用者のニーズに応えることで、介護者（家族等）の介護負担・ストレス等の軽減にもつながっている。

・職員間のスキルのばらつきを改善するため、職員全員との個別面談を開始した

事業所では職員間で知識やスキルのバランスに差が生じていることが課題となっており、スキルの均一化、業務の標準化をめざして個別面談を開始している。個別面談では、フォーマットを用意して、それに基づいて責任者が評価を実施している。改善点や提案を記載して口頭で伝え、話し合っている。また、本人の長所や短所、要望についても確認しながら、スキルアップにつながるよう取り組んでいる。3月までに全職員との面談を実施予定である。管理職と職員が話し合いながら、スキル向上に取り組み、今後のより良い支援につなげていこうとしている。

・プログラムへの参加意欲を高めるため、作品をコンテストや展覧会に出展している

一般型デイのすずらんフロアでは、豊富な内容のサークル活動を実施し、やりたい事を利用者が選択し、意欲を持って参加できるようにしている。プログラムへの参加意欲の向上を目指し、積極的な大会の開催やコンテスト参加を行ない、今年度は書道に作品を出展した利用者がある。認知型デイ（ももフロア）では、落ち着いた空間で穏やかに過ごしなが、買い物を含めた外出を実施している。天気が良く利用者の体調が良い時には、散歩や買い物に出かけて気分転換を図り、社会交流や刺激ある時間を提供できるよう心がけている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

85/157

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%	16.0%		
		いいえ：4.0%	無回答・非該当：1.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	12.0%		
		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	90.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：3.0%	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%	16.0%	7.0%	
		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	57.0%	34.0%		
		いいえ：3.0%	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%	5.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：4.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%			
	どちらともいえない：3.0%	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	85.0%	7.0%	7.0%	
		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	62.0%	10.0%	25.0%	
		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	92.0%			
	どちらともいえない：2.0%	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	85.0%	5.0%	8.0%	
		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%	9.0%	12.0%	
		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	62.0%	24.0%	10.0%	
		いいえ：2.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	9.0%	15.0%	
		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	45.0%	16.0%	5.0%	31.0%