

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	社会福祉法人翠生会
事業所名称	板橋区立西台高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区西台2丁目3番34号
事業所電話番号	03-3550-2694

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、安心と尊厳のある生活の提供 2、利用者の自己決定による主体性や個性を重視したサービスの提供 3、残存能力を活かした生活の推進 4、楽しみのある生きがいの支援 5、地域社会とのつながりの重視

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・月1回、昼食づくりのプログラムで利用者の自主性を引き出し、食事を楽しめるように工夫しています
自宅では簡単な調理もしなくなった利用者がほとんど見られるなかで、月1回、昼食づくりを活動プログラムに取り入れて定例化し、台所に立ったことのない利用者にも良い影響が現れています。食材で好き嫌いが多かった人が自分で調理するようになりいつの間にか苦手意識が無くなっていたり、男性の利用者も包丁を使う活動を楽しみにして立位の時間が長くなるといった二次的な好影響も出ています。季節に応じて鍋物をリクエストしたり、昔食べたチラシ寿司にチャレンジしたりとデイサービスで張り合いを持てると喜ばれています。
- ・行事時に、地域住民を招いたりして交流・連携を行っています
地域住民を招いて、作品発表会を兼ねた文化祭を催したり、盆踊りを楽しむ夏祭りを行ったり、餅つきに近隣住民を招いたりと多彩なイベントで地域との交流を深めています。ボランティアや創作活動講師（有償）も招いているなど、職員以外の様々な人と触れ合う場になっています。公園が隣接している高台にあり、同じ建物内に地域の住民の交流スペース「いこいの家」があるなど恵まれた環境と併せて、利用者の自主的なやる気を引き出し、要望を取り入れて実現する職員が充実しています。
- ・ホームページやブログ、パンフレット、講座開催等で、センターの情報を提供しています
センターでは、様々な情報提供に取り組んでいます。ホームページをはじめ、ブログ、「西台ニュースレター」（月刊の広報紙）、パンフレット、センター案内などを用意しています。パンフレット類は、全ページカラー印刷とし、写真や絵を豊富に取り入れて、高齢者も見やすく、好評で利用者増につながっています。センターが入居する建物に、「いこいの家」（区民集会所）があり、季節の行事の際は、ポスターを掲示して参加を呼びかけています。また、ボランティア活動や季節行事で近隣住民と交流しています。毎月、「お役立ち講座」を開催しています。

さらなる改善が望まれる点

- ・深まった利用者理解を生かした、個別の思いに寄り添った計画の策定、支援が期待されます
通所介護計画は、全職員が共有できるようにファイリングし、確認しながら日々の支援を行えるように常備しています。記録には、利用者が発した言葉を詳細に残すことを心がけています。家族や介護支援専門員も知らないようなこうした情報を支援に反映する計画作りが望まれます。職員は、認知機能訓練などで利用者と同じ向き合うことを通して、一人一人をより深く理解していると見られます。今後、こうした理解を生かした、個別の思いに寄り添った計画の策定、支援が期待されます。

- ・職員個々の能力や希望を反映し、さらなる資質向上を目指した、取り組みが期待されます

利用者の意向を尊重し、センターで楽しく過ごし、良いサービスを受けていることが、今回の利用者調査の回答や利用者の様子からうかがえます。職員の資質向上およびサービスのレベル向上を目指すうえで、職員個々の能力や希望に基づく個人人材育成計画などの策定は不可欠と見られます。今回の職員自己評価では、サービス業務の手順や一定レベル知識をさらに充実させたいという声がありました。今後、センター全体のサービス水準向上を目指し、運営法人の内部研修や外部研修の参加参加と併せて、センター内の研修をさらに進めることが期待されます。

- ・マニュアル類の整理整頓、見直し、改定を進め、サービス向上につなげる取り組みが期待されます

運営法人が各種マニュアルを用意しています。朝夕のミーティングや毎月の職員会議で意見を出し合い、マニュアルの改善や見直しを提案しています。センター独自のマニュアルや古いマニュアルが混在しているように見られます。また、必要な最新情報であるかがわかりにくく、変更の理由などを記録するルールが定められていないと見られます。こうした現状から、マニュアル類の再構成と併せて、個々の見直しおよび改定管理に課題があると思われる。マニュアル類の整理整頓を進め、サービス向上につなげる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

- ・介護支援専門員向けの事業所案内を新たに作成し、利用者増につながりました

毎月、発行の広報誌「西台ニュースレター」とパンフレットに加え、介護支援専門員向けの事業所案内を新たに作成しました。事業所案内（A4判両面）は、全ページカラー印刷とし、写真や絵を豊富に取り込み事業所でのサービスがすぐ理解できるよう編集し、高齢者でも見やすくわかりやすくしてあり、家族、利用者から好評です。事業所案内を各関係機関に配布した結果、利用者増につながりました。また、写真の掲載については契約時に説明し、利用者・家族の同意のもと掲載しています。

- ・施設の設備を活かしながら季節感を感じられる食事提供を行っています

厨房スタッフは業者委託しており利用者の希望などを伝えながら季節感あふれるメニューを作ってもらっています。限られた設備で利用者満足度を高めるために主になる副菜は外注し費用を抑えて質を高める取り組みも導入しました。そのゆとり分で副食を一品加えることができるようになり、時には利用者に腕を振ってもらったりしながら皿数の多いバランスの取れた食事提供ができるようになっていきます。治療食には対応していませんが、嚥下機能に応じた食形態にはこまめに対応し禁忌食や代替え食にも対応できています。

- ・利用者のやる気を引き出せるような社会資源の活用に力を入れています

利用者は要支援の生活支援型のサービス利用者と要介護認定を受けた利用者が通っていますが、身体機能の低下により今まで行っていたことをしなくなっている方が多くいます。その方々に地域の情報を伝え、やりたいことを聞き出しながら「教わりながら」プログラム活動を一緒に計画して実施している点が特徴的です。この基本方針は事業計画にも明記しています。施設を開放しての行事の開催や、ボランティアとのふれあい、外食やドライブ、買い物外出など利用者の希望を実行に移して社会的孤立感を解消し、在宅生活が長くおくれるように応援しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/43

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%	6.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0%			
			どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	87.0%	9.0%		
			どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	83.0%	6.0%	9.0%	
			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	80.0%	12.0%	6.0%	
			いいえ : 0.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%			
			どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%			
			どちらともいえない : 3.0%	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	87.0%	9.0%		
			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	74.0%	9.0%	16.0%	
			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%			
			どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	9.0%		
			どちらともいえない : 3.0%	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	90.0%	6.0%		
			どちらともいえない : 3.0%	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	90.0%	6.0%		
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	9.0%		
			どちらともいえない : 3.0%	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	54.0%	16.0%	25.0%	
			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	社会福祉法人四葉晃耀会
事業所名称	老人デイサービスセンターブルーポピー
事業所所在地	東京都板橋区大門8番14号特別養護老人ホームブルーポピー
事業所電話番号	03-5904-0220

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)新しい福祉の価値を創造し、地域へ還元します。 2)ホームにおける普通の生活 3)ユニットケアにこだわって「ならでは」を創れ 4)環境にこだわって「ならでは」を創れ 5)中堅と上司がこだわって「ならでは」を創れ

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・職員間で連携し、利用者に興味を持てる多種多彩のレクリエーションを提供している

創作活動や園芸、音楽や調理レクリエーション、さらに外出等々、事業所のレクリエーションの1ヵ月の予定表は日曜日も含めすべて埋め尽くし、毎日利用者に提供している。毎週動と静、さらに頭を使ったり演芸もあり、プログラム以外にも機能訓練指導員が考案したオリジナル体操を毎日実施、翌月のちぎり絵カレンダーも毎月作成している。参加は自由としているため、ソファや陽だまりラウンジでゆっくり過ごす利用者もみられる。屋上を活用したり、外食や散歩等、プログラム以外の楽しみもより多く提供している。

- ・食事での楽しみを数多く提供し、事業所利用日の楽しみに繋げている

毎月提供する季節の行事食だけでなく、イベントとしてデモンストレーションでの海鮮丼や蕎麦打ちを行い、選択食の日を設けたり利用者の好みの出前や外食支援も行っている。また、有名なケーキ店やパン屋、乳飲料等の訪問販売も多く、食事での飽きさせない、次回の利用が楽しみになる支援に繋げている。また、レクリエーションのプログラムにも食事レクリエーションの日を設け、パフェやお汁粉、おはぎ等をつくり楽しんでいる。事業所では、管理栄養士や機能訓練指導員とも連携し、好みの食事とともに健康状態の向上も提供している。

- ・新人職員の育成方法を構築し1年間掛けて支援、育成している

新人職員の教育には1年間掛け、先輩職員がチューターとして育成を図っている。チューター制度として、チューターになるための条件も設けている。基本的にはチューターによるOJTでの育成を主としているが、3ヵ月毎の合計4回、自己評価を実施しさらにチューター評価で進捗状況を共有、個人面談も行い育成している。時間を掛け、育成を徹底している。系列の医療法人や、施設内全体の連携もあり、医療面での育成やアドバイスも多くあり、育成の幅を広げている。

さらなる改善が望まれる点

- ・長期や中期の目標をさらに達成するための計画に置き換え、3年間程度の中期計画として作成することが期待される

法人では事業目標を作成し、長期・中期・短期としている。短期目標は1年間とし、今年度の事業計画と連動し、その実行に取り組んでいる。中期目標は3～5年としているが、この目標を達成するための3年間程度の計画を策定し、中期計画に繋げることが期待される。

- ・経験2～4年目程度の職員への育成が期待される

新人職員にはチューターによる研修体制を確立し、育成を図っている。また、中堅職員にも育成を強化し、研修講師も課している。さらに利用者への安全や医療面での研修も充実し、受講を義務付けている。その中で、経験2～4年目程度の職員への育成が期待される。サブリーダー候補・先輩職員として、技術とともに一般常識も含め、後輩への育成が出来る職員に育てていきたい。

- ・事業所の情報の周知に、ホームページの活用が期待される

法人としてホームページが作成され、当事業所も家族へのデイサービス通信や毎月の予定表とともに情報を提供している。当地域は、デイサービス事業者が多いため、さらに多くの周知活動が期待される。利用者の様子もホームページを活用していきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・毎日2回のミーティングと毎月2回の会議で利用者の情報を共有している

朝夕の毎日2回ミーティングを実施し、利用者の情報を共有している。さらに毎月2回、会議も行っている。1回の会議は利用者の安全を議題とし事故やヒヤリハットの検証も行っている。また、ドライバーともミーティングを実施し、介護ソフトで共有している利用者の情報をさらに詳細に共有している。

- ・利用者担当職員が利用者とのコミュニケーションを図っている

職員が利用者を担当する担当制を設け、10名程度の利用者をそれぞれ担当している。支援はすべての職員で協働で行っているが、送迎での支援ではより多く接している。そのため、利用者とのコミュニケーションを大切にし、誕生日カードを作成したり要望等を傾聴、支援に繋げている。計画作成にも関わっているため、会話力や資質の向上にも繋がられている。

- ・ほとんどのサービス担当者会議に参画し連携した支援に繋げている

生活相談員を中心に、利用者の自宅等で開催するサービス担当者会議のほとんどに参画、家族やケアマネージャーに利用者の状況を報告し、情報も得ている。得た情報は来所時の個別支援やグループでの楽しみに繋げ、外食や散歩、事業所内での好みのレクリエーションへの参加に繋げている。看護師や機能訓練指導員、管理栄養士とも連携し、運動や食事面での支援も行い、自立を大切にされた支援を協働で行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/126

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	73.0%	22.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	69.0%	20.0%	7.0%	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	86.0%	9.0%	いいえ : 0.0%	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	62.0%	26.0%	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	64.0%	26.0%	5.0%	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	79.0%	16.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	7.0%	いいえ : 3.0%	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	83.0%	13.0%	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	58.0%	13.0%	26.0%	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	83.0%	9.0%	7.0%	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%	16.0%	7.0%	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%	9.0%	5.0%	13.0%
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%	13.0%	5.0%	いいえ : 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	7.0%	11.0%	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	35.0%	22.0%	11.0%	30.0%

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	社会福祉法人翠生会
事業所名称	板橋区立德丸高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区徳丸4丁目35番11号
事業所電話番号	03-3550-5670

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 笑顔（Smile） 2 身だしなみ（Smart） 3 思いやり（Sincerity） 4 素早さ（Speedy） 5 安全（Safety）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・調理活動など多彩なプログラムに参加して、日常生活の役割を再認識し自信を取り戻しています

陶芸、書道などの講師プログラムのほか、職員によるゲームや運動など多彩な活動を行っています。中でも月1回程度の調理活動は、利用者に好評です。カレー、餃子、太巻きなど、様々な献立を考えてもらい、食材の買い出しから、野菜を刻み、煮炊き、盛り付け、そして食べ終わった後の片付けまで、一連の調理活動に取り組みます。自宅で料理する機会が無くなった利用者も生き生きと動いています。これまでの生活の中で繰り返し行い慣れ親しんだ調理に取り組み楽しみながら食べることで、利用者が日常生活での役割を再認識し自信を取り戻しています。

・地域交流や外出支援を通して体力や意欲の維持・向上を図るとともに、生活の幅を広げています

夏祭りや作品展、餅つきなどの行事に、家族や近隣の住民を招待し、利用者と一緒に楽しんでもらっています。万華鏡作り、音楽教室などで地域のボランティアが講師として活動し、利用者とは交流しています。梅や桜の花見、近隣の寺院の花まつりや菊花展、買い物など外出の支援を行っています。毎年、地域の小学校を訪問し、昔遊びなどを教えたり、小学生から楽器やお茶のもてなしを受けたりと世代間交流を進めています。こうした地域交流や外出支援から利用者の体力や意欲の維持・向上を図るとともに、生活の幅を広げています。

・希望するプログラムを見学し、納得して利用を開始し、多様な工夫を講じて継続利用を可能にしています

事業所は入浴サービスを提供せず、プログラム中心のサービスを提供しています。利用者の自立度は高く、女性が大半を占めています。見学希望者には認知症予防を目的とした手工芸、運動、調理などのプログラム、また、書道、陶芸、絵画、音楽などの講師プログラムのなかで、希望するプログラムを見学してもらい、納得のうえサービスを開始しています。利用の継続を図るため、利用者がプログラムのなかで一定の役割を持ち、異議や意見が出た時は利用者と職員が話し合っけてプログラムに取り入れるなど利用者の意向を取り入れています。

さらなる改善が望まれる点

・介護度が軽い利用者にトイレ介助を配慮し、清潔で明るいトイレの空間を整備することが期待されます

要介護度の軽い利用者は、トイレ介助に恥ずかしさを感じたりすることから一人で歩いてトイレに行っています。しかし、要介護度の軽い利用者にも転倒のリスクがあります。活動室と廊下を隔てたトイレに利用者が職員の介助を受けずに移動する状況が見られます。また、毎朝トイレ掃除を行い便器を清潔にしていますが、老朽化が否めません。言うまでもなく排泄介助は重要なケアの一つで、今後、要介護度が軽い利用者にもトイレ介助に配慮し、清潔で明るいトイレの空間を整備することが期待されます。

・副菜を調理室で作る日を増やしたりして、家庭的な食事を楽しめるようなさらなる工夫が期待されます

現在、事業所の調理室で、ご飯とみそ汁、おやつを作り、副菜（チルド食品）は委託業者で調理して送られて来て、温め直して提供しています。副菜は、調理済みのため、栄養価の安定、調理時間の短縮などにメリットがありますが、食感や香りに限界があり、家庭的な雰囲気味わうことを望めません。今回の利用者調査では、少数ながら意見・要望が見られました（問2）。月1回程度行っている調理活動を拡充し、副菜を調理室で作る日を増やしたりして、家庭的な食事を楽しめるようなさらなる工夫が期待されます。

・ヒアリ・ハット事例の集計・検証を行い、見落としがちなリスクを把握し、リスク意識を向上させることが期待されます

事故報告には、転倒と離脱事故の事例が見られ、1か月に2、3件発生しています。事故のリスクは、アセスメントと日常の支援記録で把握し、職員会議で確認・話し合い、原因を分析し、再発防止策を講じています。職員は会議録を確認し、情報共有を図っています。今後、ヒアリ・ハット事例を取り上げ、報告書を作成し、事故予防・再発防止のために集計と検証を行い、見落としがちなリスクを把握し、職員のリスク意識を向上させることが期待されます

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の意向や生活状況を反映したケアプランを作成しています

サービスの利用開始前に自宅を訪問し、利用者および家族から様々な情報を聞き、同席の担当介護支援専門員からも情報を入手しています。利用者の意向をその人の言葉で書き込み、支援に当たり留意する事項も記入したケアプランを作成しています。ケアプランは、利用者が希望したプログラム活動を織り込み、事業所の特徴を生かしたものとなっています。毎月モニタリングを行い、利用者の状況を確認し、担当介護支援専門員の意見を踏まえて、必要に応じてサービス内容を見直し、ケアプランを更新しています。

・看護師と介護職員が連携し、利用者の健康維持に力を入れて取り組んでいます

契約時に、主治医をはじめ、既往歴や服薬状況、その他身体に関する情報を聞き、記録しています。通所時に、体温及び血圧を測定し、利用者一人一人に健康チェックを実施し、健康状態を把握しています。「服薬一覧表」を用いて薬を管理し、看護師及び職員が確認し合い、誤薬を起こさないように努めています。健康に関する相談には主に看護師が対応し、連絡帳や電話で家族に助言しています。緊急時対応マニュアルを整備し、急変を含む体調変化時は看護師と介護職員が連携して対応するなど、利用者の健康維持の支援に力を入れて取り組んでいます。

・在宅生活の中で生かせるリハビリに取り組んでいます

プログラムに調理活動を入れ、献立作りから、食材選び、調理、食後の片付けまで一連の作業に取り組んでもらっています。廊下の手すりを持って立位から座る屈伸運動やストレッチなどの機能訓練を行い、日々のプログラムにも必ず体を動かす体操や運動を取り入れ、利用者が楽しみながら筋力を維持・向上できるように工夫しています。気候の良い時期は散歩などに出かけ、歩行に不安をもつ利用者も距離を短くし、外気浴をしながら事業所の周りを歩いています。利用者の生活機能の維持・向上を目指し、在宅生活の中で生かせるリハビリに取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/45

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%	5.0%	5.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	83.0%	8.0%	5.0%	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	89.0%	8.0%	0.0%	どちらともいえない：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	83.0%	10.0%	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	67.0%	27.0%	0.0%	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	83.0%	8.0%	5.0%	無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	0.0%	0.0%	どちらともいえない：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	86.0%	5.0%	8.0%	無回答・非該当：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	64.0%	10.0%	21.0%	無回答・非該当：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	5.0%	10.0%	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	83.0%	8.0%	8.0%	無回答・非該当：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%	13.0%	13.0%	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	78.0%	13.0%	8.0%	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	81.0%	8.0%	10.0%	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	51.0%	21.0%	5.0%	21.0%

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	社会福祉法人翠生会
事業所名称	音羽台高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区成増4丁目33番1号
事業所電話番号	03-3939-0291

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、人としての尊厳を尊重し、生きるよろこびをともに歩む 2、個人の能力や個別性を重視し、自立に向けた生きがいのある生活を支援する 3、チームワーク力を発揮し、サービスの質の向上に努める 4、住み慣れた地域で安心して生活ができる地域ケアを実践する 5、5S運動の実践 【笑顔(Smile)、身だしなみ(Smart)、思いやり(Sincerity)、素早さ(Speedy)、安全(Safety)】

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・食前に口腔体操、食後に口腔ケア、うがいを実施しています

食前に口腔体操、食後に口腔ケア、うがいを実施しています。食前、職員がリードして口腔体操を実施します。活舌を良くし、身体を動かし、利用者自身が顔面マッサージをするなど和気アイアの雰囲気なかでしっかり体操を行います。食後のケアは、食べかすを取り除き、誤嚥を防ぎ肺炎や虫歯予防に役立っています。口腔内清掃が困難な利用者には義歯洗浄や口腔内清拭を行っています。口腔機能の維持・改善によって、健康増進と併せて、QOL（生活の質）向上が期待されています。

- ・認知症の予防・改善を目指し、介護プログラムに「学習療法」を取り入れています

利用開始前に、サービスに選択に役立つ文書を交付しその内容を詳しく説明し、同意を得たうえで契約を締結し、サービスを開始しています。なかでも、読み書き・計算、コミュニケーションによって脳の活性化を促し、認知症の予防・改善を図ることで日々の生活の改善につながるプログラム「学習療法」を取り入れています。「学習療法」プログラムを担当する職員の必要な技能の習得・向上を図るため、年間計画の外部研修の大半をこの技能向上研修に充当し、職員を派遣しています。

- ・コンプライアンス研修を重視するとともに、虐待防止に取り組んでいます

事業所は2016年度を「コンプライアンスの年」と位置づけ、コンプライアンスに関する研修を年間12回実施しました。研修では、職員同士が互いに基本に忠実なケアを実践し、不適切なケアが行わないようにすることを基本とし、特に、虐待防止を取り上げ、「虐待の芽チェックリスト」を使って職員が虐待に対する自己評価を行っています。また、「虐待防止マニュアル」には、権利擁護の考え方のもと、身体拘束の廃止、虐待発生時の対応、虐待発生時の初動対応などが細かく記載され、事業所の虐待防止に対する姿勢がうかがえます。

さらなる改善が望まれる点

- ・利用者の重度化が進むなかで、機能訓練プログラムの充実について検討が期待されます

事業所における機能訓練は、看護師が兼任担当し、個別性が必要な利用者の機能訓練は通所介護計画に組み込んでいます。今回の利用者調査の結果では、「事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか」（問5）に対し、「どちらともいえない」と回答した人が29%ありました。利用者の重度化が進むなかで、ADLやIADLの維持・回復の観点から、介護保険上の機能訓練加算の適用をはじめ、理学療法士など専門職による個別評価、訓練計画、指導・

実施に取り組むなど機能訓練プログラムの充実について検討が期待されます。

- ・マニュアルは個々に年度単位で見直しを行っていますが、全体を見渡せる一覧表やリストの検討が期待されます

職員会議や運営会議で、利用者の意見や要望を取り上げ、どのようにマニュアルに反映させるかを話し合っています。取りあげた意見や要望をもとに、マニュアルを年1~2回見直しすることとしています。個々の業務マニュアルや送迎マニュアル、身体拘束マニュアルなどの巻末に見直し時期を明記して、見直しが行われたことを確認できますが、マニュアル全体で見直しが行われているかどうかを確認することは困難と見られます。確認できずその点は課題と思われる。今後、改定状況を示す一覧表やリストの検討が期待されます。

- ・事故やヒヤリハットの集計・総括を年度報告書に記載して周知し共有することが期待されます

運営規程第28条に、「利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には必要な措置を講じつつ顛末を記録し再発防止対策に努める」と定め、その記録や再発防止対策の役割を事故防止委員会が担っています。委員会では、ヒヤリハットの事例を集め事故に至るような内容かどうかを判断して運営会議に報告し、再発防止に努めています。これまで、賠償につながるような大きな事故は発生していません。今後、再発防止の観点から、事故やヒヤリハットの集計・まとめを年度報告書に記載して周知し共有することが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・管理栄養士が立てた献立を厨房で調理し、出来立ての食事を提供しています

管理栄養士が栄養のバランスを考慮して作成した献立を併設の事業所の厨房で調理し、出来立ての食事を提供しています。温冷の配膳機を使用し、温かいものは温かく、冷たいものは冷たい状態で美味しく食べてもらえるようにしています。管理栄養士と調理師は、月2回のおやつバイキングの際、直接利用者の意見を聞くなどしてメニューの作成に役立っています。食事は利用者の状態に合わせた形態で提供しています。食形態は、利用者のその日の状態に合わせて変更できるほか、減塩食、糖尿病食、代替え食、ミキサー食など多様な状態に対応しています。

- ・個別ニーズに柔軟に対応し、多種多様なプログラムをバランスよく提供しています

利用者の意向を通所介護計画に盛り込み、サービスを提供しています。活動プログラムは、個別ニーズに柔軟に対応し、多種多様なプログラムをバランスよく組み合わせ提供しています。楽しく快適に過ごす中で、利用者がやりがいを感じていることや持てる力を大切に、体を動かす、手先を使う、考えるなどの活動を提供しています。アクティビティは、利用者が一人で参加できるもの、グループで取り組むもの、自宅でも続けられるものを検討し、生活に密着したADLやIADL動作の向上を目指す活動を進めています。

- ・家族にはデイサービスでの日常の様子を電話や連絡ノート、口頭などで知らせています

家族には、利用者の事業所で過ごす様子を電話や連絡ノート、口頭などで知らせています。家族の希望または必要に応じてノートを作成し、文書で伝えます。担当ケアマネジャーには、月ごとに介護保険実績報告書などで現状を報告し、必要に応じて適宜電話で連絡しています。情報誌「音話題」（月刊）で、カラー写真を多く使って行事や日々の活動の様子を伝えています。インターネット上に「音羽台デイサービスブログ」を設け、事業所の現況を発信しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/72

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	87.0%	5.0%	5.0%	無回答・非該当：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%	20.0%	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	96.0%	どちらともいえない：3.0%	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	70.0%	14.0%	7.0%	7.0%
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	61.0%	29.0%	7.0%	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	90.0%	5.0%	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	96.0%	どちらともいえない：3.0%	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	94.0%	5.0%	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	80.0%	5.0%	14.0%	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	96.0%	1.0%	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	12.0%	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	89.0%	7.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	92.0%	3.0%	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%	9.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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%	18.0%	18.0%	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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	蓮根高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区蓮根2丁目28番2号
事業所電話番号	03-5994-1111

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・家族のニーズに応える質の高いサービス内容2) 働きやすい職場・現場の声を集約した業務改善3) 下肢筋力の強化を重視した機能訓練の実施4) 地域に根差した事業所（老人会・ボランティアグループ）との交流5) 口腔ケアの充実により誤嚥性肺炎や嚥下障害を防ぐ

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・デイサービスの基本は職員の対応と考え、ベテラン職員がチームワークで常に明るく優しくサービスを提供している <p>当施設は、利用者の在宅生活の幸福に役立つ、社会福祉法人としての質の高いサービスの提供に努めている。「最も大切なのは職員の対応である」と考えており、見学・体験等の契約前から、通所開始後の計画作成、送迎、機能訓練、入浴、食事その他全般にわたり、利用者が楽しく過ごせるよう職員自身が常に明るく優しく接している。長く勤務しているベテラン揃いであることやチームワークの良さがその基本にあり、それは職員アンケートの、「職員に活気がある」・「利用者目線」・「連携がよい」・「職員同士仲がよい」などのコメントからもうかがえる。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の健康と食の楽しみを考え、おいしい昼食を楽しんでもらえるよう献立・材料・調理に工夫を凝らし、多彩な行事食も提供している <p>健康維持と楽しみの二つの側面から利用者にとって「食事」が生活の柱であると考え、安全で美味しく楽しい食事の提供に努めている。季節感に富んだ旬の食材を使用し、利用者アンケートで要望や嗜好を把握して献立を考えている。季節の行事食を多彩に用意し、家庭的な雰囲気の中で食事を楽しんでいただいている。利用者の嚥下能力に合わせ食べやすく飲み込みやすい切り方も工夫している。平成28年度から、法人内事業所の栄養マネジメントに基づき、同事業所の調理施設で主菜を作り、当施設では温かいご飯と汁物を担当することとし食事が一層充実した。</p> <ul style="list-style-type: none">・「利用者・家族のニーズに応える」という運営の基本方針に沿って常に利用者・家族の声に耳を傾け、利用者本位のサービス提供に努めている <p>「利用者・家族のニーズに応える質の高いサービスの提供」を施設運営の基本方針のひとつに挙げ、自立した日常生活を営むことができるよう一人ひとりに応じ適切なサービス提供に取り組んでいる。利用者・家族の要望に耳を傾けて通所介護計画を作成し、食事については嗜好調査を実施して献立に反映し、また、持病がある方には半ライスやおやつゼリーを出すなどきめ細かく対応している。行事終了後は感想・要望を聞き取りその後に生かしている。平成29年度には、入浴ニーズの高まりに対応し午後入浴を開始して利用者に喜ばれている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・民間企業の参入等により競争が激しさを増している。当施設が提供している総合的なサービスの優位性をさらにPRする取組みに期待したい
--

当施設は地域の高齢者とその家族の生活を支えることを目的として、身体機能・生活能力の向上、食事や栄養面のケア、居場所の提供、入浴による清潔の保持など総合的で質の高いサービス提供に努めている。しかし、類似のサービス事業所が増加し、平成28年度当施設の利用者数は前年を下回った。他事業者が風呂、食事、機能訓練など分りやすいサービスに特化していることも一因と思われる。これまでも地域交流、居宅事業所への営業などPR活動を行っているが、さらに基本サービスの良さについて理解が広められよう今後の一層の取組みに期待したい。

- ・今後の施設運営を安定させるため、勤務内容等の見直しと人材確保に期待する

平成28年度の職員配置状況を見ると、常勤職員の転出・転入は無いものの、利用者定数の見直しとともに職員配置の見直しによる常勤職員の非常勤化が図られている。常勤職員の平均年齢は58.4歳、在職年数は平均6.3年となっている。今後の退職状況を見通すと、職員の確保は喫緊の課題である。介護職員不足は全国的な問題であるため、退職後の職員の活用は必須なものになると思われる。退職後のベテラン職員が体に無理なく安心して働けるよう、勤務内容の見直しと一層の人材確保に期待する。

- ・明るく快適な生活空間が保てるよう、計画的な設備改修に期待したい

施設は各種設備の保守・更新を行い安全・快適性の維持に努めているが、平成6年の開設から23年が経過し、玄関を入ると床の古さが目に入る。木製の床面は傷が目立つほか、ワックス充填によって表面処理された多数のへこみがある。また、色調も暗めで施設の雰囲気はややそぐわない印象を受ける。近隣の同種施設との競争が激化するなか、住民から選ばれる施設であり続けるためには、明るく快適な生活の場の提供は欠かせない。床の張替えをはじめLED照明の導入や水まわりの更新等、より快適な生活空間を提供できるよう計画的な設備改修に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・立地条件を生かして積極的に外出の機会を設け、歩行能力の維持強化を図っている

施設は団地の一角にあり、近隣は平坦で公園や緑地には花木が多く、安心・快適に散歩を楽しむことができる。施設は重点項目の一つに「体力と筋力の維持と向上を重視した機能訓練の実施」を掲げており、立地条件を生かして天気の良い日には積極的にウォーキングに取り組み、外気に触れ季節の移ろいを感じながら歩行運動を行っている。下肢筋力を鍛えて歩行能力の維持強化を図ることは、支援目標の「利用者が健康になること」を実現する具体的な取組みであり、利用者の在宅生活での幸福を支える支援となっている。

- ・おやつ作りは、食べる楽しみの場であるとともにリハビリにもなっている

年数回、アクティビティとしておやつ作りを行っている。桜餅や葛饅頭等の季節の菓子のほか、パンケーキやお好み焼き、餃子や浅漬け等も作っている。調理手順を覚えるとともに、利用者一人ひとりの役割分担を決めてから行っている。利用者は昔を懐かしんだりおしゃべりをしながら楽しく作業しており、できあがったおやつは格別である。ポウルや包丁等の調理器具を使う調理は、利用者の手指や体幹を鍛え、脳を活性化させるリハビリにもなっている。この様子を情報誌に掲載し家族等に知らせているが、紙面からも楽しさやおいしさが伝わっている。

- ・近隣の小学校児童や保育園児との交流会を通じて利用者の活性化を図っている

当施設は、利用者が明るく楽しく元気が出るデイサービスを目指して様々な活動をしている。近隣の小学校や保育園との交流会開催はそのひとつで、利用者の楽しみと活性化に繋がっている。交流会で、利用者は子どもたちに昔の遊びを教えてあげたり、ゲームと一緒に楽しんだりして、いきいきとした表情を見せている。昔遊びは高齢者ならではの知識を子どもに伝える機会となり、子どもたちの元気な声は利用者にも活力を与えている。また、子どもたちには高齢者を労わる心が芽生える効果も期待でき、双方にとって有意義な催しとなっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/60

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	96.0%			
	どちらともいえない：3.0%	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%	10.0%		
	いいえ：0.0%	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	89.0%	6.0%		
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%		
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	65.0%	24.0%	10.0%	
	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%	20.0%	6.0%	
	いいえ：0.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	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	100.0%			
	どちらともいえない：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	93.0%			
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%	
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%	17.0%	20.0%	
	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	82.0%	13.0%		
	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%	10.0%	10.0%	
	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	79.0%	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%	6.0%	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	79.0%	17.0%		
	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	51.0%	20.0%	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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	東京都板橋区立特別養護老人ホームみどりの苑
事業所所在地	東京都板橋区前野町5丁目9番3号みどりの苑
事業所電話番号	03-5994-5925

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)職員の確保に努め、働きやすい環境をつくることで定着を促進する。 2)サービス向上と法令遵守 3)リスクマネジメントを勧め、事故の無い施設にする。 4)身体拘束ゼロの継続、個別介護 5)地域との連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・豊富なプログラムやクラブ活動は利用者からも高い評価を得ている

日常においては午前中は機能訓練を中心にを行い、午後については基本的に3つ以上のプログラムを用意し、利用者の希望によって参加できるようにしている。3～4種類のクラブ活動など、バランスに配慮したプログラムは、利用者調査の自由意見欄にも評価の声が数多く聞かれている。また、各種のプログラムやクラブ活動などの作品を展示して、利用者やボランティア・職員間で会話が弾むようにしたり、常に花等を意識的に飾ることでサロンのような雰囲気作りに取り組み、居心地の良い空間作りを心がけている。

- ・日々の状況を踏まえアセスメントは適宜見直している

利用者の心身状況や生活状況等については、生活相談員が訪問時に詳しくアセスメントし職員間で共有する流れとしている。アセスメントには利用者一人ひとりのニーズや課題を明示し、基本的には短期目標（6か月）とケアプラン更新時、変化があった時に見直している。またサービス担当者会議をはじめ面接時などの機会を通じて家族の意向や要望などもアセスメントに盛り込むことにしている。さらに通所介護計画書や個別機能訓練計画書は、利用者や家族が分かりやすい文章で表現することを心がけている。

- ・ユニットミーティング等を通じて業務の標準化に取り組んでいる

提供しているサービスの基本事項や手順等を見直す際には、「ご意見箱の利用者からの意見」や「職員からあなたの声」などをもとにサービス向上委員会でも適宜話し合い改善に取り組んでいる。日常業務中に浮上した課題や職員からの提案については、工夫・改善したサービス事例などをもとに、ユニットミーティングにおいて検討し、その後通所介護担当者会議にて決定する流れとしている。ユニットミーティングや通所介護担当者会議を通じて、サービスの基本事項や手順等を見直し共有する仕組みが整っている。

さらなる改善が望まれる点

- ・事業所の特徴を積極的に地域に伝え、目標稼働率を達成することを目指している

現在、地域の約20の居宅介護支援事業所から利用者の紹介を得てサービスを提供している。昨年度は制度改定や近隣に新施設が開設したことなどから利用者が減少したことを踏まえ、本年度は定員を25名に減員したり、地域の居宅介護支援事業所への情報提供を充実することに力を入れている。本年度上期は前年比で利用率も向上しており、情報提供力の向上も寄与していることがうかがえる。さらに、目標とする利用率を達成するために、地域のニーズ

を把握し、ホームページの内容の充実も含め、積極的に情報提供することを目指している。

- ・機能訓練の要素として「外を歩く」などの機会を充実させることを目指している

午前中の機能訓練を中心としたプログラムでは、個別機能訓練に加え健康体操を実施し、日常生活内で筋力維持が出来るようにしている。利用者の状態に合わせた機能訓練を機能訓練指導員より指導を受け、介護職員も健康体操や歩行訓練等の実施も行っている。日々のレクリエーションの中に体を動かすゲーム、体操などを取り入れている。また、「外を歩きたい」という希望に対して外出行事は取り組んでいるが、通常の機能訓練においても施設周辺の安全性などを検討し取り入れることを目指している。

- ・到着後や帰宅前の時間帯の有効活用を目指している

第一便の到着から最終便の到着までの時間帯、同様に帰宅時の第一便の出発から最終便の出発までの時間帯は、利用者が手持無沙汰になりやすい時間帯であることを事業所では認識している。到着後には趣味活動や職員との会話などの個別プログラムが用意されており、適宜参加できるようにしている。帰宅前は1日の疲労への配慮から適宜休憩を促したり、希望により創作等を行い退屈しないよう働きかけ利用者が帰るまでの待ち時間の過ごし方に工夫を凝らしている。ただし、事業所ではそれらの時間帯をさらに有効活用することを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・「行事食」などを取り入れて食事を楽しんでもらえるようにしている

行事食（夏祭り・運動会・敬老の日）やクッキングなどを年間スケジュールに組み込み、食事を楽しんでもらえるようにしている。今回行った利用者調査の、「献立や食事介助に満足しているか」の設問に関しては、「はい」が90.0%であり、大変高い満足度であった。さらに、好き嫌いの尊重と食域を広げる働きかけの見極め、食欲の低下した方への勤め方など自立支援の視点と意向尊重のバランスを心がけている。また、厨房運営は併設の特養老人ホームと一緒に直営としているが、その関係で献立に制約があることを課題としている。

- ・定期的に家族やケアマネジャーへ情報提供し連携を図っている

事業所では家族や担当ケアマネジャーと連携を図りながら支援していくことを大切にしており、ケアマネジャーには毎月ケース記録を配付したり、希望する家族には総評を配付してデイサービスでの過ごし方を報告している。特に、利用者の身体状況で重要な内容は直接電話で家族に報告している。家族会は年2回開催して事業所の状況の説明に努めており、一方、家族からの要望を聞いている。広報紙「みどりの風」を定期的に発行しており、活動予定や行事の様子などを写真に撮り掲載している。

- ・ボランティアを積極的に受け入れている

併設する特別養護老人ホームも含めてボランティアの受け入れには積極的に取り組んでおり、昨年度においては複合施設全体で延べ5,495名、通所介護事業所単体においても1,759名が活動していることが報告されている。活動内容としても、見守り、軽作業、話し相手などをはじめ、クラブ活動の講師や援助など幅広い内容になっている。また、年1回「ボランティア感謝の集い」を開催して、感謝カードを配付して気持ちに報いるようにしている。利用者調査の自由意見欄にもボランティアとの関わりを楽しみにしているとする声が複数聞かれている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/71

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	75.0%	14.0%	9.0%	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%	9.0%	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	87.0%	9.0%	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	73.0%	24.0%	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	70.0%	21.0%	いいえ：2.0%	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	95.0%		どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	17.0%	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	87.0%	9.0%	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	87.0%	9.0%	どちらともいえない：2.0%	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	87.0%	9.0%	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	78.0%	17.0%	いいえ：0.0%	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	85.0%	7.0%	いいえ：4.0%	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	73.0%	14.0%	9.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	12.0%	17.0%	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	41.0%	17.0%	14.0%	26.0%

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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	いずみの苑通所介護事業所
事業所所在地	東京都板橋区東坂下2丁目2番22号
事業所電話番号	03-5970-9105

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 安定経営 2 人材育成 3 社会貢献 4 リスクマネジメント 5 施設内連携の強化

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・総合施設の利点を生かし、施設間連携により最適なデイサービスを提供している

施設には包括支援センターのほか、訪問介護事業所や特養等も併設されており、利用者のライフステージに合った最適なサービスを提供しており、デイサービス事業もその一環である。これらの施設間連携により、デイサービス利用者は軽度の状態から重度に至るまで、トータルに介護サービスを受けることができる。また、特定の専門職員は他施設職員が兼務し、より専門性の高いサービスを提供している。例えば作業療法は他施設の職員も担当し、軽度から重度まで個々の利用者のニーズに対応する訓練を実施することにより、自立支援に貢献している。

- ・全施設を対象とした研修や施設内研修により、教育体制が充実している

法人全体やいずみの苑の全施設では年間研修計画が組まれており、階層別研修や職種ごとの研修の実施により職員の専門性を高めている。平成28年度においては、虐待防止に関する研修を重視して定期的実施し、虐待や虐待につながる不適切な介護について理解を深め、介護内容の検証と防止に向けた取組みを組織的に推進している。また、施設内では、職員会議やミーティング後に外部研修や各種委員会が主催する研修に参加した職員が研修報告を行い、意見交換を行って職員間で研修成果を共有する等、職員教育の充実を図っている。

- ・利用者も参加して実践的な防災訓練を毎月実施している

防災計画に沿って、毎月利用者も参加して実践的な防災訓練を実施し、職員・利用者の防災意識を高めている。近い将来に発生が予想されている首都直下型地震に備えて、防災訓練や事業継続計画（BCP）の整備（食料等備蓄品の点検、緊急避難・連絡体制見直し等）を防災委員会が中心となり実施した。また年1回の総合防災訓練では、防災協定を結んでいる町会や地域企業等の協力を得て、施設全体で組織的に取り組んだ。

さらなる改善が望まれる点

- ・情報発信や宣伝へのホームページのさらなる活用を期待したい

昨年施設全体のホームページが刷新された。一見して、写真を数多く取り入れた豊富な内容を分りやすく伝えている。施設案内・サービス内容・周辺環境など数多くの写真を載せ、簡潔な解説を付して施設を詳しく紹介している。しかしホームページを活用した情報発信や宣伝は今一つであると認識し、施設全体で「ホームページ検討会議」を設置し改善に取り組んでいる。利用者の活動状況や行事・イベント情報をタイムリーに発信・更新することにより、誰もがアクセスしサービス内容に理解が深められるよう、ホームページの更なる活用を期待したい。

- ・IT化により一層の情報共有化と業務効率化の成果を期待する

利用者のアセスメントに基づいて通所介護計画書等を作成し、関係部署に配布して情報を共有している。支援内容や利用者の状態は個別ケース記録・業務日誌に記録し、ミーティング（朝・夕）およびケアカンファレンス（毎週）で情報伝達し、重要事項は別途文書にして配布している。しかし、介護情報の多くはＯＡや手書きで作成し、紙媒体で記録・配布・共有・保管されるため職員の作業負担が大きい。平成29年10月より施設全体の「記録の電子化プロジェクト」が進行中であり、当施設の業務効率化やサービス向上に役立つ確かな成果を期待する。

- ・介護ニーズの変化に対応するため、より専門性を高める取組みに期待する

高齢化の進展や介護度の上昇に伴い、介護現場では医療ニーズの高度化とともに、機能訓練やターミナルケアにおいても一層の専門性が求められており、より高度の知識と専門技術の習得は不可欠である。介護技術研修はもとより、組織体制を強化するリーダーシップ研修や、介護プロフェッショナルキャリア段位制度の活用等、研修・教育制度を一層充実させ、利用者の個別のニーズにあわせて高度な専門性を発揮するチームケアに期待する。

事業者が特に力を入れている取組み

- ・7つの委員会活動で職員全員がサービス向上に取り組み、成果を出している

当施設では、レクリエーション・医務・入浴・給食・一里塚（広報紙）・運営・事故防止の7つの委員会を設置して課題に取り組み、ケアの質の向上を図っている。職員16名（常勤8名、非常勤8名）で平均40名を超える通所利用者介護の日常業務をこなしつつ、委員会活動で改善課題に取り組んでいる。職員は日常業務に追われながら、その中で課題目標に向けてチーム活動を行い、成果を出している。さらに、委員会活動は新人の実践教育、中堅のリーダーシップ訓練等の学びになっている。

- ・リハビリに力を入れており、利用者の生活の質を高め生きる意欲を引き出している

看護師・PTの機能訓練指導員は介護職員と連携し、利用者個々の身体機能と生活動作上の課題を的確に把握し、利用者・家族の希望も取り入れて個別機能訓練計画書を作成している。この計画書で心身の機能の低下防止や残存機能の保持改善のための筋力トレーニング等の運動を提示し、生活の質や生活意欲の向上を図っている。広いスペースを活用した機能訓練室での小グループでの訓練は互いの刺激となり、励まし合いながら行う訓練は利用者のモチベーションを高めている。このような専門的な機能訓練は、利用者・家族やケアマネジャーから好評を得ている。

- ・アクティビティにはボランティア講師を活用する等、活動の充実を図っている

利用者懇談会や満足度調査等から利用者の声を直接聞き、できるだけ希望に沿うようなアクティビティを提供している。絵画・詩吟・大正琴のクラブ活動やアコーディオン演奏会等ではボランティア講師によってより専門的な指導が行なわれており、利用者に好評である。レクリエーション委員会では不断に活動の見直しを行い、利用者が自ら選択し活動できる場を設けている。これらのアクティビティを利用者は楽しみにしており、同時に活動意欲の向上・達成感の醸成・社会性の保持・残存機能の維持改善・対人交流の促進等も効果も得られている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

63/100

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	80.0%	15.0%	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	85.0%	9.0%	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	87.0%	7.0%	いいえ：1.0%	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	71.0%	15.0%	6.0%	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	77.0%	22.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%	6.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	12.0%	いいえ：3.0%	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	80.0%	11.0%	6.0%	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	58.0%	23.0%	17.0%	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	79.0%	17.0%	いいえ：1.0%	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	82.0%	12.0%	いいえ：0.0%	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	79.0%	15.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
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%	23.0%	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	68.0%	22.0%	6.0%	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	60.0%	19.0%	6.0%	14.0%