

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 | 社会福祉法人東京福祉会 |
| 事業所名称 | 練馬高松園デイサービスセンター |
| 事業所所在地 | 東京都練馬区高松2丁目9番3号 |
| 事業所電話番号 | 03-3926-8341 |

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) 施設経営方針「利用者の笑顔、家族の笑顔、職員の笑顔、地域の信頼」を第1に考えている。 2) チーム目標「利用者の笑顔と信頼のために、やれることは全てやる」を方針に対応している。 3) 利用者の意欲の向上と維持のため、生活面の能力維持を大切にしている。 4) 医療行為が必要な重度の方でも積極的に受け入れている。 5) 良質なサービスを提供し、それを広く地域に理解していただくように努めている。 |

全体の評価講評

| |
|--|
| <p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・重度の方や認知症、医療依存の高い利用者の受け皿として、多くのニーズに応え良質なサービスを提供している 定員30名の通所介護と介護予防・日常生活支援総合事業と、定員12名の認知症対応型デイサービスを提供している。どちらも、要介護3、4、5の介護度の高い方や、認知症の重い方の受け皿としての機能のほか、インスリン自己注射や胃ろう設置の方、在宅酸素療法中の方、喀痰吸引の必要な方など様々な医療依存の高い方の受け入れもしている。医療的介護の必要な方や、重度認知症の方など、他の施設では処遇困難とされる方々を積極的に受け入れ、利用者の在宅生活の維持や充実を図り、家族を支援し、地域貢献度の高い良質なサービスを提供している。・介護計画に基づきながらも、利用者との意思疎通を重視しており、希望、要望に柔軟に応えられるような自由度の高いサービスを提供している 利用者一人ひとりの支援計画は、それぞれの担当介護支援専門員からの居宅サービス計画書に基づき個別に立案されており、支援はケアプランに則って提供されている。デイサービスでは、職員ミーティングを毎日行い、利用者一人ひとりの当日の情報を共有している。ミーティングの結果から、利用者からの希望や要望、不満もくみ取り、可能な限りプログラムに取り入れたり、変更したりと柔軟な対応を実施している。担当介護支援専門員に対しては、毎月、利用者の実績報告書を提出する際に、モニタリング書類を添付し、介護計画の達成状況を報告している。・美味しい食事の提供や、様々な企画の用意、丁寧な支援の提供、快適で安全な環境など、利用者満足度の高いサービスを提供している 美味しい食事の提供に力を入れており、集団では取り組み難しい『ラーメン』の日や、管理栄養士の指導により肉、魚をバランス良く組み合わせるなど、高齢者の食生活に配慮している。季節感を取り入れ行事食を毎月提供するほか、外出活動に外食を組み合わせる企画や、車椅子対応のお店を探すなど、丁寧で柔軟な支援を提供している。活動プログラムには、体操を毎日組み入れており、華道や書道の趣味活動やボランティアによる音楽演奏や演芸ショーなど多彩な活動を提供し支援している。様々な取り組みにより、利用者満足度の高いサービスを提供している。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・イベント系のボランティア活動の他に、利用者と個別に向き合うようなボランティア活動にも目を向け、新たな協力関係の構築に期待する |
|--|

現在、登録ボランティア数は96名、年間の延活動者数は650名を数え、多くの協力を得ている。前年度には『新たなボランティア活動の実施』をデイサービス部門の目標に掲げ、新規開拓に取り組み、ダンスや音楽活動などを取り入れることができた。イベントを多く企画するなど、プログラムに成果が現れている。次年度の新たな目標として、ボランティアセンターと連携するなどし、有償、無償のボランティアを募りたい意向がある。利用者と個別に向き合うような活動を取り込み、傾聴やお話相手など活動の幅をさらに広げていくことを期待する。

・チーム目標を共有し、同じ価値観を持って協働できるよう、職員のさらなる支援提供の質の向上と職場連携を深めるよう期待する

デイサービス部門のチーム目標として『利用者の笑顔と信頼のため、やれることはすべてやる』を掲げており、チーム目標を全職員で共有し、同一の価値観を持って協働することが望まれている。また、職員の良質の介護力の向上と均一化も課題である。職員の基礎的スキルアップを目指して、前年度は、サービス向上委員会を中心として外部研修や内部研修での接遇マナーの向上について取り組んだ。単年度の取り組みに留まらず、研修を継続することにより地域から選ばれる事業所につながる。全職員の価値観の共有化と職場連携をさらに深めるよう期待する。

・医療依存の高い方や高度認知症の方などの受け皿として良質なサービスを提供している活動を、地域に広く周知していく広報活動に期待する

特に良いと思う点の第一に掲げたように、医療依存の高い方や高度認知症の方、重介護の方の受け皿として、良質なサービスを提供しており、家族ではなかなか実現し難い外出や外食の機会を提供している。様々な企画を通じて利用者の楽しみを増やすようなサービスを提供し、在宅生活の幅を広げるよう支援している。しかし、その活動内容が、居宅介護支援事業所に周知され介護支援専門員や、病院の相談員などへの浸透について、課題と捉えており、広報活動のさらなる充実を目指している。在宅生活を支える介護サービスの担い手としての活動に期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・外出活動に外食の機会を組み合わせるなど、食事が楽しみの時間となるよう工夫している

パンフレットに謳われているように、食事提供には力を入れている。利用者一人ひとりの健康状態に合わせ、行事食を取り入れ、季節感のある献立を工夫し、美味しい食事を提供している。季節に応じた献立は、毎月1回実施している。管理栄養士により、栄養バランスが良く適切な量と摂食状況に合わせた形態で提供している。また、デイサービスでの食事の時間が、利用者の楽しみの時間となるよう、外出を兼ねた外食の機会を設けている。外食活動は毎月実施され、利用者一人ひとりから食べたいメニューや行きたい場所を聞くなど意向に沿い、支援している。

・広い(423.1㎡=一般型、認知症対応型)デイルームを活かした支援を行っている

通所介護サービス提供中に過ごすデイルームが広々としており(423.1㎡=一般型、認知症対応型)、快適に過ごせるよう空調設備や床暖房などが備えられている他、観葉植物を購入するなどインテリアにも気を配っている。活動プログラムは、利用者の自立支援を目指し、広さを活かした様々な取り組みを用意し、リクエストに応えながらも特定の要望に偏らないように1か月の予定を組んでいる。サービス向上委員会、認知症ケア委員会、プログラム委員会で日々の提供プログラムの内容を検討し、より利用者の意向に沿える内容となるよう支援している。

・有償、無償のボランティアを幅広く受け入れ、社会交流の機会を提供している

ボランティアの登録者数は96名、年間の延べ活動者数は650名に上り、多くの協力を得ている。前年度の取り組み課題として、新たなボランティア活動の実施を挙げ、ホームページなどで呼びかけを行った成果として、多くのボランティアの活動を取り入れることができ、利用者が職員以外の人と交流する機会につなげることができた。活動内容は、華道、書道、体操、ダンス、演芸ショー、楽器演奏、利用者の活動補助など幅広い。有償、無償のボランティア活動の協力を得、利用者が地域での生活の幅を広げ、社会交流の機会を得る取り組みを行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

59/105

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 | 71.0% | 22.0% | 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 | 74.0% | 22.0% | | 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 | 86.0% | 8.0% | 5.0% | いいえ：0.0% |
| 4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか | 55.0% | 27.0% | 8.0% | 8.0% |
| 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 | 50.0% | 33.0% | 11.0% | 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 | 94.0% | | | どちらともいえない：3.0% 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 | 86.0% | | 11.0% | 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 | 76.0% | 5.0% | 15.0% | いいえ：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% | 8.0% | 25.0% | 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 | 81.0% | | 15.0% | 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 | 74.0% | 16.0% | 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 | 69.0% | 20.0% | 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 | 62.0% | 22.0% | 11.0% | いいえ：3.0% |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか | 76.0% | 13.0% | 8.0% | 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 | 47.0% | 15.0% | 6.0% | 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 | 社会福祉法人練馬区社会福祉事業団 |
| 事業所名称 | 練馬区立高松デイサービスセンター |
| 事業所所在地 | 東京都練馬区高松6丁目3番24号高齢者集合住宅 こぶしの里 |
| 事業所電話番号 | 03-3995-5107 |

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)人権尊重を基調にお客様の権利とプライバシーを守ります。 2)地域で最も信頼され、喜ばれるサービスを提供します。 3)効率的でバランスのとれた経営を図ります。 4)区民福祉の向上を図ります。 5)「ありのままのあなたを大切にします」という介護理念に沿った介護を提供します |

全体の評価講評

| |
|---|
| <p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">充実した個別機能訓練を実施し、効果的で楽しめる活動につなげています <p>常勤の理学療法士が個別機能訓練計画を作成するにあたり看護師、機能訓練指導員、介護士、生活相談員が協働して、必要に応じて利用者宅を訪問し、在宅現場を確認するなどにより計画の充実を図っています。現場でグループ活動を行う際には体力づくりや機能低下の予防を目標に、ラジオ体操・嚙下体操・リハビリ体操などを組合せて実施し、介護予防の利用者にも参加を促しています。また、ゲームや音楽的な活動を加えることで、目的を明確にする、楽しい活動とするなどの動機付けにも配慮していて、彩色した卵の殻で作った「壁画」はその一例です。</p> <ul style="list-style-type: none">情報提供について、わかりやすく的確に伝える工夫に積極的に取り組んでいます <p>事業所では、利用希望者等に対する情報がわかりやすく的確に伝わるよう積極的に工夫しています。特に事業所の発行する広報誌「豊玉だより」はA3サイズの用紙の両面で構成され、文字は大きく、使用する書体も温かみを感じて読みやすい書体にこだわると、情報提供に力を入れている感じが感じ取れます。紙面内容としては、写真の掲載を多く取り入れて視覚的な効果につなげています。「豊玉だより」には作成は所長と相談員が関わっていて、地域に広く配布しているなど、今後、センターの利用を検討する方にも情報が取りやすくなっています。</p> <ul style="list-style-type: none">対応の難しい利用者なども積極的に受け入れることで、地域の福祉の向上につなげています <p>対応の難しい利用者の対応にもできる限り取り組んでいます。形状が異なるインシュリン注射の利用者を複数受け入れたり、パルーンカテーテルの処置を受けている利用者も受け入れるなどして、こうした利用者への配慮のひとつとして、送迎時間を20分程度に抑えるようにしています。そのため、ドライバーは日頃から渋滞の起きやすい幹線道路の混雑状況の情報収集を実施しています。また、理学療法士と看護師が中心となって高次脳機能障害についての所内研修を行い、職員は具体的なケアの方法や環境整備などについて学び、利用者対応に備えています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">利用者の社会参加・社会交流の機会を更に充実させることが期待されます <p>事業所では、これまでも地域社会資源を活用し、リハビリの一環として外出イベントを実施したり、地域交流の機会を提供していますが、これをさらに充実させることに期待します。例えば、利用者の日常の社会参加として、近隣のレストランでの食事や寺社仏閣の散策など、利用者の希望に応じた外出の機会を検討してはどうでしょうか。また、近隣小学校との交流の機会として小学生の体験学習をセンターと共同で実施することなども考えられます。こうした</p> |
|---|

活動により、利用者と小学生の社会交流を図ることが双方にとって有益になることが見込まれます。

・利用者家族が興味を持つような企画を打ち出して参加者数を増やし、家族懇談会を有効に活用できるようにしていくことを期待します

家族懇談会は年1回実施し、意見交換する場をつくって家族の意向を確認していますが、出席者数はあまり多くはないようです。当事業所では重度の利用者も積極的に受け入れていく姿勢ですので、今後は家族を通した意向把握が重要になってくるものと考えます。法人でアンケート調査は実施しているものの、やはり直接意見交換する場をつくることも大切です。昼食の試食会や理学療法士の個別相談を実施した会では家族の参加者数が増えるという結果もあることから、こうした効果的な企画などにより家族懇談会を活性化する施策に期待します。

・非常勤職員の意見やアイデアを有効に活用できるよう、職員が活発に意見交換できるような仕組みをつくっていくことを期待します

所長は、デイ活動プログラムなどの検討について、非常勤職員を含む各職員の意見なども参考にしながらよりよい活動を実施したいと考えています。しかし、職員自己評価結果を見ると「職員の主体的な判断・行動と組織としての学び」の項目や「職員のやる気向上」の項目では、「できている」とする職員の割合は低く、これを見るところ職員間の意見交換が活発で活性化している状況とは言い難いように思われます。例えば、法人の提案制度をもっと活用したり、自由な意見交換の場・機会をつくるなど、誰でも意見を言い合える雰囲気の醸成が望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・「現場」「現実」「現物」を考慮した人材育成により、個別ケアの充実が進んでいます

個別ケアを充実させるため、各利用者に対して個別に職員を担当させる体制を組んで臨んでいて、法人のルールに則って利用者のモニタリングを行って個別の一覧表に取りまとめています。また、独自の業務マニュアル、新人育成のための育成状況確認表、介護スキルアップノートなどにより、職員は「現場」「現実」「現物」の視点を考慮しながら物事に取り組むようになっていて、各職員に気づきをもたらすようになりました。気づきは利用者の「できること」「できないこと」の見極め、変化の兆しの把握を促し、適切なケアの実践につながっています。

・技術や手順等一つひとつについてその根拠を伝え、良質なサービスの提供に努めています

事業所では「介護士スキルアップノート」の各項目について、その根拠を職員に学んでもらおうと、所長との問答形式で勉強会をしています。同ノートは当法人に勤める介護士として必要な知識や能力、習得すべき技術や手順等について示したもので、チェックリストとして活用できるようになっています。これらのチェックは終わったものの、例えば「なぜこうした手順をとるのか」といった根拠を知ることの良いサービスを実践できると所長は考えています。根拠・基本を知ること、各職員が臨機応変に、適切に対応できる能力も身につくものと認識しています。

・申送事項を集約した「引継ぎシート」を活用して申し送り時間の短縮化を実現しました

事業所では「引継ぎシート」を考案し、これを活用して利用者情報の申し送りの的確な実施と所要時間の短縮化に努めています。引継ぎシートには利用者個々の申し送り（引継ぎ）事項が集約して記載されていて、職員は焦点をあてて情報を取得することができます。夕方のミーティングで介護・看護・リハビリ職員・生活相談員が「当日中に対応すること」「次回利用時に必要なこと」などの申し送り事項を記入し、さらに継続的に観察が必要な事項なども明確にして申し送りしています。記載情報は分野ごとに色分けされて視覚的にも伝わりやすくなっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/75

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% | 8.0% | どちらともいえない：2.0% | 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% | 14.0% | 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 | 91.0% | 5.0% | 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 | 70.0% | 11.0% | 11.0% | 5.0% |
| 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% | 20.0% | 8.0% | いいえ：2.0% |
| 6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか | 91.0% | 5.0% | いいえ：2.0% | 無回答・非該当：0.0% |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か | 91.0% | 8.0% | 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% | 5.0% | 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 | 70.0% | 11.0% | 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 | 88.0% | 11.0% | 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% | 11.0% | 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 | 88.0% | 5.0% | どちらともいえない：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 | 88.0% | 5.0% | いいえ：2.0% | 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 | 70.0% | 17.0% | 11.0% | 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 | 61.0% | 17.0% | 5.0% | 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 | 社会福祉法人練馬区社会福祉事業団 |
| 事業所名称 | 練馬区立豊玉デイサービスセンター |
| 事業所所在地 | 東京都練馬区豊玉南3丁目9番13号 |
| 事業所電話番号 | 03-3993-1341 |

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)「人権尊重」経営理念 2)「ありのままのあなたを大切にします」介護サービス理念 3)「地域で最も信頼され、喜ばれるサービスの提供」経営理念 4)法令順守により安定した運営 5)効率的でバランスの取れた経営 |

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の自宅における日常生活の改善を視野に入れて個別機能訓練に力を入れています

利用者の在宅生活が続くような自立支援を目標にして積極的にリハビリ、特に個別機能訓練に取り組んでいて、機能訓練指導員として専門職の理学療法士が常勤し、看護師や介護職員、相談員などの多職種が連携して効果的なりハビリを実践しています。利用者の身体状態や自宅での生活の様子を踏まえて、在宅生活のための機能維持を目的とした生活リハビリに重点を置き、定期的に利用者の自宅に機能訓練指導員が訪問して支援も行います。ケアマネジャーや家族などにタブレット端末の動画でケアの様子を見てもらうことで、状態・効果をより明確に伝えています。

・ボランティアを積極的に受け入れて、レクリエーション活動やアクティビティープログラムの充実・拡大を図っています

事業所では、利用者が生きがいややりがいをもって活動に参加してもらうように、様々なレクリエーション活動やアクティビティーのプログラムを実施していて、この運営にあたって外部のボランティアを講師や指導員として積極的に受け入れています。ボランティアの受け入れは職員全体で対応するような体制で行っています。ボランティアの活動の場の提供となることで生きがい・やりがいにつながると同時に、新しい活動を取り入れるなどプログラムの充実や拡大にも寄与し、さらに利用者の生きがい・やりがい・達成感の高揚につながることを目指しています。

・重度・困難な事例にも対応できるような人材を整え、必要に応じて体制も整備しています

重度な要介護者への対応に加え、看取りケア・難病対応などの困難事例にも対応できるような人材を揃え、体制も随時整えています。入浴時のケアの向上を図るため入口を広くするとともに、手すりの付け方（立ち上がり用に縦方向で設置）を見直し、床にものを置かないことも徹底しました。在宅での看取りのため退院した利用者がセンターの利用を希望した際には、亡くなる数日前まで対応し、また、手足・体の不随意運動（舞踏運動）の難病のある利用者には、入浴時の安全を確保するような工夫をしました。

さらなる改善が望まれる点

・認知症の利用者にも居心地のよい環境づくりを、設備整備や人材育成によりこれまで以上に積極的に推進してください

法人として認知症ケアに力を入れていて、当事業所でも、各職員が認知症の利用者のケアで気づいたことを書き出し、専門家の指導を受けながら「できること、ここまでできる、ケアのポイント」を明確にして個別支援計画策定につなげています。しかし、以前設けていた「回想の道」（回想法で品物を展示した廊下）は現在見直し中であり、今

後は認知症ケアに適した環境づくりにこれまで以上に積極的に取り組むことを考えています。専門家を交えた認知症ケアの振り返りを通じて職員の接遇力・専門性を高め、ハード・ソフト両面で改善に取り組んでください。

- ・現場における判断基準をある程度明確化するとともに、正職員に対する机上訓練やロールプレイなどの実施を検討してみてください

現場で判断がつかない事柄が発生し、主任も所長も不在の場合は、現場にいる正職員が判断するか、あるいは本部の担当課長に相談しています。しかし、突発的には課長と連絡が取れず現場の正職員が判断するしかない場面もあるものと思われます。そうした場合を想定し、「ここまでは現場で判断し、これ以上の事は所長か主任、課長に連絡がつくまで判断を待つ」といった線引きをある程度しておくことが必要と思われる。また、正職員には、過去の事例など基に判断のための机上訓練やロールプレイなどを普段から課すことも考慮すべきかも知れません。

- ・デイサービス終了時の送迎待ち時間が居心地の良い時間となるような取り組みに期待します

デイサービス終了時の送迎待ち時間の過ごし方について、現状ではビデオ鑑賞や体操、趣味活動や談話などを実施して利用者の空き時間を減らすようにしたり、帰宅時間を個別に知らせることで気持ちの振れを少なくするような取り組みを行っています。これをさらに充実させ、空き時間を有効活用できるような取り組みが課題になっています。例えばこの時間帯でもボランティアの協力を得て、利用者が空白の時間を過ごすことを減らし、居心地の良い時間を過ごせるように新たなアクティビティプログラムの導入などに期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・事業計画のポイントを一人ひとりに説明し、職員個々の計画に対する理解度を高めました

所長は事業計画のポイントを、年度当初の個別面談の際に非常勤職員を含めた職員一人ひとりに説明し、担当課が掲げる重点課題と当事業所の取り組み施策について周知を図りました。計画について職員一人ひとりの理解を深めることは、計画を意図した通りに的確、迅速に進めるために有効な対策と評価できます。現所長は今年度4月から赴任したため事業計画策定には関わっていませんが、次年度の計画を策定する際には、職員個々に意見を記述してもらった上で事業計画策定のための会議を開き、現場の意向を反映させていきたいと考えています。

- ・事業所のアピールポイントを明確にし、ケアマネジャーへの積極的営業を行いました

当事業所が立地する地域はデイサービスの競合事業所が多く、目標の稼働率を達成するのにも相当な努力が必要となっていることから、営業強化に取り組みました。具体的には、まずは事業所の強み・弱みの分析から開始し、組織の特性を明らかにしました。こうした外部に訴求できるポイントをつかんだ上で、取引のある居宅介護支援事業所はもちろん、取引のない支援事業所も回って当事業所の特徴を伝え「どのような利用者から満足度の高い評価が得られるか」を訴えました。新規の利用者を紹介してもらえるなど、取り組みの成果が現れています。

- ・法人として、事業所として送迎品質の向上を図っています

送迎サービスでは法人統一の「送迎マニュアル」を活用するとともに、法人全体で送迎員研修も行き、送迎員のレベルアップを図っています。また、ドライブレコーダーで送迎の様子を撮影し、所長会での放映、PC内での共有などにより安全運転の参考にしています。出勤時にアルコールチェックなどの「送迎事前体調確認」を行うとともに、朝夕の職員ミーティングに送迎員も参加して利用者情報を共有していて、さらに、送迎行程上の危険箇所チェック、送迎員同士による同僚チェック（交代で運転し、相互に良し悪しを学ぶ）により安全確保を図っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/85

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 | 85.0% | 14.0% | 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 | 73.0% | 21.0% | 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 | 95.0% | | どちらともいえない：0.0% | 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 | 80.0% | 9.0% | いいえ：4.0% | 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 | 75.0% | 19.0% | 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% | 7.0% | 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 | 90.0% | 7.0% | 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 | 90.0% | 7.0% | いいえ：0.0% | 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 | 63.0% | 17.0% | 19.0% | 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% | 12.0% | 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 | 87.0% | 7.0% | 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 | 90.0% | 7.0% | 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 | 87.0% | 7.0% | 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 | 70.0% | 14.0% | 12.0% | 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 | 56.0% | 19.0% | 19.0% | 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 | 社会福祉法人安心会 |
| 事業所名称 | 練馬区立高野台デイサービスセンター |
| 事業所所在地 | 東京都練馬区高野台5丁目24番1号 |
| 事業所電話番号 | 03-5923-0831 |

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) 明るく元気な施設 2) お客様を絶対に不幸にしない 3) サービスの優秀性を追求する 4) 地域でNo.1になる 5) 施設内事故の徹底防止と満足度を高める個別サービスの提供 |

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人ひとりにきめ細かい気遣いと配慮をしながら、明るく賑やかで、楽しい1日を過ごせるように支援している

当センターは利用人数が多く、明るく賑やかで、楽しいことが特色の一つであり、夏祭り等の行事はもちろん、日々のレクも活気がある。また、認知症対応型も併設しているなかで、利用者や家族の意見や要望を聞き取り、一人ひとりに対してきめ細かい気遣いと配慮を行っている。利用者や家族からは、「入浴は午後にゆっくり入りたい」「早く帰りたい」等の様々な意向があり、意向に応えるだけでなく、利用者にとって最適な支援を提案している。利用者アンケート調査では、職員が「親切」「優しい」という感謝の声が毎年多く寄せられている。

・美味しく楽しく食べられる食事への取り組みは、利用者の生活を活性化し、心身の健康にも繋がっている

当センターでは、年間を通して様々な楽しい行事を企画している。具体的には、甘酒や桜餅を楽しむ花見ドライブ、昭和の日には昔懐かしい駄菓子を提供、おやつバイキングや冬のお鍋、正月のおせち料理もあり、「食」を中心に、デイに通うことが楽しみになるような多彩な行事を実施している。デイ利用により利用者の生活が活性化し、身体的にも精神的にも健康に繋がる支援となっている。日常においても、主菜の選択制を採用、利用人数が多い中で、個別の要望や状態にも柔軟に、きめ細かく対応している。食を中心とした取り組みを高く評価したい。

・充実した看護師の配置により医療依存度の高い利用者も広く受け入れ、利用者や家族が安心して過ごすことができるよう支援している

当センターは医療的依存度の高い利用者も広く受け入れようと、6名の看護師を配置し毎日3名出勤できる体制をとっている。看護師の配置が手厚いことから、日常の処置はもちろん、急変時の対応も迅速に行うことができ、利用者の健康維持につながっている。要支援の利用者には機能訓練や医療的な相談も看護師が対応し、利用者が入院しても一定期間は在籍でき、いつでも利用再開できる。医療的処置が必要でも家で暮らしたい利用者は今後も増えていくと予想されるため、利用者や家族にとって安心して利用できる地域に必要なデイサービスとなっている。

さらなる改善が望まれる点

・当センターでも重要と考えている介護予防について、利用者一人ひとりに応じた機能訓練へのさらなる取り組みにも期待したい

機能訓練については希望者が多く定員を超えているため、加算対象でなくても参加しているほどの人気である。当センターでもさらなる機能訓練を望む利用者の意向はくみ取っており、加算対象者には個別プログラムを行いたいと

考えているところである。当センターは介護予防の一助になればと総合事業利用者の受け入れにも力を入れ、要支援の利用者数も増えている。多数の利用者の日常支援を個別対応したいと努力している中で人力的には厳しいと思われるが、個別の機能訓練プログラム導入についても前向きに検討されることを期待したい。

・非常勤職員の研修参加率の向上、写真を活用したり、ポイントを絞って分かりやすくした手順書の作成等による新人教育の充実を期待したい

新入職員の教育には、法人主催の新入職員研修や0JTを実施している。新入職員研修では、高齢者への接し方等の基本から、身体拘束防止や虐待防止、事故防止等学び、施設内研修でも、新人職員からの質問に答えたり、実際に食事介助を行う等、実践的な研修を行っている。また、今年度から、非常勤職員も法人の現任研修に参加することができるようになっている。今後は、非常勤職員の研修参加率の向上、写真を活用したり、ポイントを絞って分かりやすくした手順書の作成等により、新人教育を充実させていくことを期待したい。

・ホームページやパンフレット等によるサービス情報の提供について、当センターの強みや特色を分かりやすく伝えるための工夫を期待したい

利用希望者が入手できる媒体としては、ホームページとパンフレット、ハートページ、デイでの1日の流れとレクや行事を記載したサービスプランがある。ホームページでは、第三者評価の利用者アンケート調査の結果も公表し、地域住民や関係機関に対する情報提供の場として、地域の会も活用している。今年8月から地域のケアマネジャーに対して、曜日ごとの空き情報や行事開催の際の様子、来月の行事予定をお知らせする予定であり、充実した看護体制や入浴設備、食事や行事等、当センターの強みや特色を分かりやすく伝えていくことを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事故調査委員会を設置し、他施設での事故事例を検証して再発防止に取り組んでいる

事故防止に向けた取り組みとしては、ヒヤリハット事例と軽微な事故、重大な事故をトラブル報告書に記載し、原因を分析、再発防止に取り組んでおり、必要に応じてミーティングを開催して具体的な対応手順や注意事項を確認している。また、法人内で、事故調査委員会を設置し、他施設での事故事例を検証、原因を分析のうえ、具体的な対策を講じ、再発防止に取り組んでいる。さらに、警察が来所してドライバー講習会を開催している他、車内にドライブレコーダーを設置し、必要に応じて動画を確認のうえ、再発防止に取り組んでいる。

・様々なレクや行事を企画し、デイでの1日を楽しく過ごしてもらえるように支援している

利用者がデイでの1日を楽しく過ごしてもらえるように、様々なレクや行事を企画している。レクはボランティアも活用しながら、クイズや健康体操、ハーモニカ、朝顔植え等、行事は夏祭りや敬老会、おやつバイキング、忘年会の他、外出行事としてお花見ドライブと初詣ドライブがある。また、昔食べた駄菓子を食べる等、昭和を振り返る「昭和の日」等、楽しい行事が盛りだくさんで、追加利用等で参加することもできる。さらに、小学生や中学生の職場体験、学生の実習をはじめ、職員以外の人と交流できる機会も提供し、子供たちとの会話も楽しんでいる。

・連絡帳や電話で日々の様子を報告し、意向や意見には丁寧に回答している

利用者の日常の様子は、連絡帳を通して家族に報告するとともに、看護師から体調や症状等についての報告もある。家族への報告や家族からの相談は、生活相談員が対応し、相談員ノートに記載、職員全員で情報共有している。家族からは、欠席連絡や受診結果の報告、送迎時間の変更依頼の他、様々な意向を聞き取っている。第三者評価の利用者アンケート調査終了後も、利用者や家族から寄せられた意向や意見に対して、当センターとしての考えや方針、今後の対応について回答した文書を全ての利用者及び家族に送付し、信頼関係構築に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

69/150

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% | 23.0% | 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 | 75.0% | 23.0% | 0.0% | 0.0% |
| | | いいえ：1.0% | 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：1.0% | 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 | 57.0% | 26.0% | 11.0% | 0.0% |
| | | | 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 | 49.0% | 31.0% | 11.0% | 7.0% |
| | | | | |
| 6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか | 84.0% | 13.0% | 0.0% | 0.0% |
| | | いいえ：2.0% | 無回答・非該当：0.0% | |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か | 85.0% | 11.0% | 0.0% | 0.0% |
| | | いいえ：2.0% | 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% | 7.0% | 0.0% | 0.0% |
| | | いいえ：1.0% | 無回答・非該当：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 | 66.0% | 23.0% | 7.0% | 0.0% |
| | | | 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% | 8.0% | 0.0% | 0.0% |
| | | いいえ：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 | 75.0% | 17.0% | 5.0% | 0.0% |
| | | | 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 | 75.0% | 20.0% | 0.0% | 0.0% |
| | | いいえ：1.0% | 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 | 66.0% | 26.0% | 5.0% | 0.0% |
| | | | 無回答・非該当：1.0% | |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか | 69.0% | 21.0% | 5.0% | 0.0% |
| | | | 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 | 52.0% | 24.0% | 11.0% | 11.0% |

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 | 社会福祉法人安心会 |
| 事業所名称 | 豊玉南しあわせの里デイサービスセンター |
| 事業所所在地 | 東京都練馬区豊玉南2丁目26番6号 |
| 事業所電話番号 | 03-5946-2323 |

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)利用者本位 2)法令遵法 3)施設内事故の徹底防止とそれを実現する総合的なチームアプローチ 4)個別サービスの提供 5)働きやすい環境づくり |

全体の評価講評

| |
|--|
| <p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・手間を惜しまず妥協をしない、丹精込められた彩り豊かな美味しい食事が毎日提供されており、その継続的な取り組みは高く評価できる <p>食材は箸で取りやすく食べやすくカットし、緑色が美しい野菜は別調理をしていることが分かる。毎日の選択食、色彩豊かで歯ごたえの違う素材の組合せ、酵素に漬けて調理した肉の柔らかさ、しっとりした魚、複数の薬味で彩りや季節感を出す心遣い。副食の皿の中には4つ以上食材が入り、ソフト食にも味をしっかりと、薬味も一つずつミキサーして添えている。メインの付け合わせやソースも1品ずつ手作りし、主役に劣らないおいしさを発揮している。食感が楽しく味の奥行きを深めている工夫があり、毎日手間を惜しまず、バランスが良い食事は秀逸である。・併設特養の強みを活かして多種の専門職が多角的な目線から利用者を支援、浴室等の環境も整い、利用者と家族に安心感を与えている<p>特養併設の強みから、浴槽は臥立式・座位式、複数入浴可の大浴槽、手すりを施した個浴を備え、どのような身体状態の方でも湯船に入って楽しむことのできる環境がある。また、車椅子対応の車両は4台あり、車椅子等での緊急時の搬送を可能とし、救急搬送の付き添いや体調不良時の別送迎が可能な職員体制がある。職員への教育システムも確立しており、人権擁護や感染症対策の研修は毎年行われている。さらに併設の特養に管理栄養士、理学療法士、看護師、介護福祉士等の専門職が揃っており、協働することで多角的な目線からのサービスが展開されている。・職員が明るく朗らかで笑い声の聞こえる空間づくりを実践しており、色々な人と交流ができる機会を提供している<p>デイに来るとまず職員の元気な挨拶が響く。明るく笑顔を中心掛け、利用者一人ひとり名前を呼んで挨拶し、活動最中には笑い声が弾けている。接遇向上の取り組みも実践し、「不適切なケアチェックリスト」を使用、各職員が自分自身と気になる職員がいるかを項目ごとにチェック、自己とデイ全体の接遇の振り返りを行い、日々の支援に反映させている。利用者とは、馴れ合いをよしとせず、信頼感を維持しながら快い距離間を維持していくことを追求する姿勢がある。また、40名近い利用者が同じ場に集うため、色々な人との交流できる機会にも恵まれている。</p><p>さらなる改善が望まれる点</p><ul style="list-style-type: none">・デイサービスセンターとしての強みや特色を、より分かりやすく伝えるための工夫を期待したい<p>当事業所は、特養併設のため、看護師だけでなく、常勤の理学療法士や管理栄養士の専門的なアドバイスとサポートがあり、利用者や家族にとって安心できる環境が整っている。また、食事は完全選択制で、利用人数が多く、利用者同士の交流も活発で、利用者や家族からの満足度も高い。既にホームページやパンフレット、ご利用のしおり等、</p></p></p> |
|--|

分かりやすい資料を揃えているが、今後は、デイの強みやレクリエーション及び行事の内容を、より分かりやすく伝えるための工夫も期待したい。

- ・帰りの待ち時間の活用を中心に、さらなるレクリエーションの充実を期待したい

当事業所では、毎日の支援のなかで、工作やぬり絵、書道、運動レク、歌等、様々なレクリエーションを企画している他、納涼祭やお誕生日会、鍋会、お花見ドライブや紅葉ドライブ、近隣のファミレスでの外食等の行事も豊富である。利用者アンケート調査でも、食事や職員対応、総合評価等、多くの項目で高い満足度を得ているが、「利用中の楽しみな行事や活動があるか」については、改善の余地がある。帰りの待ち時間の活用については、事業所としても手芸等を実施したいと考えており、今後の取り組みを期待したい。

- ・記録類のペーパーレス化やIT化等、業務の効率化により、さらに個別ケアが充実するように、取り組みを期待したい

当事業所では、利用人数が多いなかで、利用者一人ひとりの様々な意向に個別対応している。さらなる個別ケアの充実に向けて人材を募集し、短時間勤務も活用しているが、業界全体で慢性的な人材不足が続く中、職員増員だけでなく、ボランティアの活用や業務の効率化、特に記録類についてはペーパーレス化やIT化を進める等、さらなる取り組みを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・様々なテーマの研修を受講できる機会があり、業務の一定水準を確保している

当事業所では、事業所内外の様々な研修を受講できる機会を提供しており、業務の一定水準を確保するとともに、職員一人ひとりの質の向上に取り組んでいる。具体的には、新人研修やサービス向上研修、排泄介助、認知症介護実践者研修、虐待防止、事故防止、接遇・マナー等、様々なテーマがあり、事故防止や虐待防止、感染症対策については、全職員が受講している。職員無記名アンケート調査においても、「知識や技術を学べるように、いろいろ研修がある」との声が寄せられており、職員自身も、様々な研修を受講できる機会を高く評価している。

- ・利用者一人ひとりの意向や状態に合わせて、最適な支援を行っている

利用人数が多い中で、利用者一人ひとりの意向に個別に対応しているが、「早く帰りたい」「遅くしてほしい」等、特に送迎時間に関する意向が多く、柔軟に対応しながら、安全確保にも取り組んでいる。ドライバー会議では、到着時間について、利用者が認識している時間と差があることから送迎ルートを再検討したり、ADLが低下している利用者については、送迎車両の再検討を行う等、利用者一人ひとりの意向だけでなく、状態を把握して最適な支援を行っている。安全確保についても、ドライバー講習会へ参加し、始業前点検も実施している。

- ・レクや行事等を通して、楽しみながら、様々な人と交流できる機会を提供している

当事業所では、毎日の支援のなかで、工作やぬり絵、書道、運動レク、歌等、様々なレクリエーションを企画しており、工作は利用者一人ひとりの状態に応じて、できることを支援している。ボランティアだけでなく、実習生も積極的に受け入れおり、職員以外の人と交流できる機会も多い。また、本や雑誌を読んだり、屋上でタバコを吸ったり、静養スペースでゆっくり休んだり、一人で時間を過ごすこともできる。行事についても、納涼祭や敬老会、お誕生日会、鍋会、お花見ドライブや紅葉ドライブ、近隣のファミレスでの外食等の行事も豊富である。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/99

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% | 10.0% | いいえ：2.0% | 無回答・非該当：0.0% |
| 2. 食事の献立や食事介助は満足か | 78.0% | 13.0% | 7.0% | 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 | 94.0% | 5.0% | 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 | 65.0% | 31.0% | いいえ：2.0% | 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 | 57.0% | 39.0% | いいえ：2.0% | 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 | 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 | 94.0% | 5.0% | 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 | 84.0% | 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 | 65.0% | 23.0% | 7.0% | 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% | 5.0% | いいえ：2.0% | 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 | 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 | 81.0% | 18.0% | いいえ：0.0% | 無回答・非該当：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% | 18.0% | 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 | 81.0% | 13.0% | 5.0% | 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 | 50.0% | 39.0% | 5.0% | 5.0% |