

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さくらえん
事業所所在地	東京都武蔵野市桜堤2丁目8番31号
事業所電話番号	0422-51-5550

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）働き易い職場創り 2）快適なサービスを提供 3）地域貢献 4）職員教育の充実 5）健全な経営

全体の評価講評

特に良いと思う点

・レクリエーションや趣味活動等、利用者の意欲を引き出し、楽しみながら健康でいられる為の取り組みを数多く実施しています

利用者の個々の状態、趣味趣向に合わせたレクリエーションや趣味活動を用意しており、それぞれの個性に合わせた楽しみ方ができるよう努めています。全体で楽しめるものや、小グループ、個人で取り組めるものなど多様であり、利用者の希望によって、さらに項目を追加することも柔軟に行っています。利用者が意欲的でいられることを重要視しており、楽しみがそのまま機能訓練となるような取り組みがあります。その他、食事にも季節の飾りや珍しい料理の提供もあり、楽しく元気という方針の下で支援に取り組んでいます。

・機能訓練の拡充や、関係各位との連携を通じ、利用者の身体機能の改善や安全確保に取り組んでいます

3名の機能訓練指導員の配置や、充実したりハビリ環境、庭園を活用した散歩やレクリエーションを兼ねた訓練内容等、利用者の機能改善に力を入れています。介護支援専門員へは定期的な報告を上げるだけでなく、積極的な提案を行っています。福祉用具事業所と連携し、利用者が使用している福祉用具の評価やフィッティングを共同で実施する等、関係各位との連携にも努めています。日常生活の場面を想定した訓練を実施しており、具体的な目標設定の元で効率的な身体機能改善に取り組んでいます。

・家族との連携に努め、いつでも相談できる環境作りに取り組んでいます

家族との信頼関係構築に尽力しており、連絡帳を活用することで家庭での状況を知らせてもらったり、サービス時の様子を詳細に報告しています。何かがあればいつでも気軽に相談できる雰囲気作りをしており、生活相談員、看護師や機能訓練指導員宛に直接、家族から相談の電話が入ることから、密接な関係が構築できることが窺えます。家族のサービス見学も推奨しており、スケジュール調整や車での送迎等も実施しています。対応内容は生活相談員が経過記録に残して、情報を管理しています。

さらなる改善が望まれる点

・記録整備についての効率化や、業務分担方法の改善が望まれます

現在、利用者に関係する記録のほとんどは生活相談員が行っており、業務量の負担が大きくなっています。記録媒体を手書きからデータ管理に変更しており、管理しやすくなってきている反面で、パソコンの設置台数や設置場所の問題があったり、移行作業にも時間が取られてしまう等、現在の時点では効率的な記録作業が行えていない部分があります。記録内容としては充実した内容で閲覧しやすくとめられている為、今後は作業分担による効率化と、必要

機材の拡充が期待されます。

・ 人員体制の安定化に取り組むことで、職員の負担軽減と、より一層の充実した内容でのサービス提供に期待されます

職員同士の連携強化により、限られた人員体制の中でも最大限、質の高いサービス提供ができるよう取り組んでいます。しかし職員一人ひとりの負担は大きくなっていることや、利用者が入浴サービスを受けられる回数や、リハビリ希望者の増加による体制整備等、サービスに一部制限がある状態となっています。施設外の社会資源を活用した活動に力を入れていきたいリーダー層の意向や、施設内外で開催されている研修に多くの職員を参加させたい思いもあり、迅速な人材問題の解消が望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ 利用者の状態や嗜好に応じ、楽しみながら食事ができる工夫をしています

毎日の食事は利用者それぞれの状態や嗜好に合わせ、常食から、刻み、ミキサー等、様々な形態で提供できるようになっています。温冷配膳車を使用することで、温かいものは温かく、冷たいものは冷たく、常に適温で提供しており、美味しく安全性にも十分な配慮をしています。月に1度、開催される食事委員会では季節にちなんだ食事や、郷土料理等、趣向を凝らした献立作りに努めています。飾り等により視覚的な工夫も凝らすことや、食事とレクリエーションを掛け合わせる等、利用者が楽しく栄養摂取できるような取り組みを行っています。

・ 日常生活上の動きを想定した質の高い機能訓練を実施しています

事業所では機能訓練指導員を3名配置しています。充実した訓練環境と広い庭園を活用し、施設内外の広い環境を活かした機能訓練を実施して、利用者の健康増進に取り組んでいます。利用者の個別の状態に合わせて、自分でトイレに行くこと等、日常の場面を想定した訓練を専門的な計画に従って実施し、定期的に評価を行っています。また、担当の介護支援専門員や福祉用具事業所等、関係各位とも密な連携を持ち、様々な専門的見地から利用者にとってより良い取り組みができるよう努めています。

・ 多くの利用者の要望に応えられるよう、豊富なレクリエーションを用意しています

歌やゲーム等、大勢が一緒に楽しめるレクリエーションと、エコクラフト、脳トレーニング、書道、絵画等、利用者の様々な趣味趣向に合わせられるよう豊富なレクリエーションを取り揃えています。利用者の自主性を尊重している為、希望により個人的に取り組みたいものを持ち込むことも可能であり、それが広がって新しい趣味のグループができることもあります。疲れたら静養できる環境も整備されている為、利用者が自身のペースで過ごすことができるように配慮しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/112

	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%		16.0%	
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%		10.0%	
		いいえ：0.0%	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	87.0%		8.0%	
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	61.0%		32.0%	
		いいえ：2.0%	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%		14.0%	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	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	89.0%		10.0%	
		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	83.0%		12.0%	
		どちらともいえない：4.0%	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	57.0%	16.0%	26.0%	
			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	89.0%		8.0%	
		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	79.0%		8.0%	12.0%
			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	81.0%		10.0%	8.0%
			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%		8.0%	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%		10.0%	10.0%
			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	59.0%	8.0%	10.0%	22.0%

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	社会福祉法人武蔵野
事業所名称	ゆとりえデイサービスセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺南町4丁目25番5号
事業所電話番号	0422-72-0312

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）	理念 ・ 人生のラストステージに、あなたが望む生き方を支えます。
	ミッション ・ 市民がいつまでも住み慣れた街で安心して暮らしていけるように、社会福祉援助サービスを提供する。
	ビジョン ・ 自分が望む人生を送り、自分らしい個性が尊重される地域社会をつくります。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・ ボランティアも加わり多職種の連携で、住み慣れた地域で暮らしを継続していくための支援をしています

デイルームは、職員のチームワークのとれた動きの中で、利用者・職員・ボランティアが一体となった明るく和やかな雰囲気になっています。看護師は、バイタルチェック時に利用者の話に耳を傾け寄り添い、理学療法士からアドバイスを受けた体操は、生活機能の維持に役立っています。楽しみの一つである食事についても、食事形態や主食の量、好き嫌いが多い利用者への配慮など、きめ細かい目配りがされています。その中で年間1800人以上のボランティアが様々な角度から職員を支えるなど、ボランティア、多職種の連携で自立支援が実現されています。

- ・ 利用者が選択できる活動メニューが豊富で、多くの利用者が「ゆとりえ」に来ることを楽しみにしています

「ゆとりえ」では、利用者の希望に応えるため、参加をすることで何かが引き出せるようにと、20以上の活動メニューの中から毎日複数のメニューを実施しています。「書道」「陶芸」「染め物」をはじめ「唱歌の会」「華の会」「囲碁・将棋」おしゃべりをする「旅の友」などなどです。多くの活動にボランティアが関わり担当職員をサポートしています。また、グループでの活動が苦手な方には小グループや個別に対応するなど、きめ細かい配慮がなされています。デイサービスの利用日を、活動メニューで選択する利用者もいます。

- ・ 法人としての社会的役割に高い意識を持ち、地域に向けた取り組みを多数実施しています

「ゆとりえ」は、法人として『地域社会に役立つ』とした基本理念に基づき、高い意識をもって取り組んでいます。コーラス・パッチワークグループ等のスペースの地域開放をはじめ、家族介護支援プロジェクトの一つとして「失語症の会」を実施し、当事者や家族が楽しく過ごせる居場所づくりにも努めています。毎週金曜日には「ゆとりえキッチン」として施設内スペースで、日替わり定食が安価で提供され地域住民に喜ばれています。また毎月地域に向けたサロンコンサートを開催するほかに、職員は気軽に市民と立ち話が出来る環境も築いています。

さらなる改善が望まれる点

- ・ デイルームの活動スペース以外の環境への配慮を望みます

庭に面した広いデイルームは明るく、活動スペースには、季節を感じる利用者の作品の展示があり各所に生花も飾

られ、潤いのあるスペースになっています。しかし、静養スペースのしつらえが雑然として無機質に思われ、活動スペースにある潤い感が見受けられません。利用者が落ち着いて「静養」できる安らぎのある環境として、目の前のカーテンは大切な役割を示していると思います。プライバシーへの配慮も含め、活動スペースと一体感が保たれる環境への配慮を望みます。

- ・朝のひと時、自分の意思を伝えられない利用者への過ごし方の工夫を望みます

「ゆとりえデイサービス」の朝は、順次到着された利用者が、テーブルを囲み顔なじみと歓談される方、熟語クイズをする方など、明るく賑やかなデイルームとなります。その雰囲気の中で、自分の意思を伝えられない利用者や、送迎車のルートで早く到着される利用者の手持ち無沙汰の様子が見受けられました。全員が揃ってから「朝のつどい」までの過ごし方への工夫を望みます。

- ・ホームページの一つひとつのサービスについて市民に分かりやすく伝わるように充実されることを期待します

一般市民への情報提供のひとつにホームページがあります。しかし法人としてのホームページ作成のために、画一的になっています。「ゆとりえデイサービス」の利用者の過ごし方、一つひとつのサービスや、「地域づくり・支えあいづくり」を基本とする事業所として、専門性をいかした取り組みなどを分かりやすく伝えることで、より一般市民の理解を得ることと思います。すでにホームページの充実を検討しているとの事です。一日も早く実現できることを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・盛んな地域交流活動を支えるための、専門性をいかした多くの社会貢献をしています

「ゆとりえ」は、市民が住み慣れた街で暮らしていけるようにと、市民へ向けた地域づくりに多くの取り組みをしています。地域住民が集う多くの趣味活動グループへの空きスペースの開放を積極的に行い、市民の交流活動を支えています。市民に向けて健康講座、介護保険等の説明会も年に数回開催しています。また、失語症の方と家族を支援する「秋桜の会」を、言語聴覚士、失語症パートナーの支援により開催しています。「秋桜の会」には、市民も参加し当事者への正しい理解を得ると共に、みんなで会話を楽しみながら過ごせる居場所作りにも努めています。

- ・豊富な趣味の活動プログラムによる利用者個々の希望に添える対応を実施しています

居宅で趣味を楽しむ機会が少なくなった利用者の希望に添えるようにと、豊富なプログラムがあります。手芸、絵手紙、書道、染め物、唱歌の会などなど10以上を企画し、充実した趣味の活動によって利用者の楽しみに応えています。活動には職員を中心にボランティアと、内容によっては専門家の地域ボランティアも加わり、午後からの趣味活動の時間はどのグループも、利用者が楽しまれている様子がうかがえます。グループでの活動を好まない方には個別に対応をするなど、利用者へのきめ細かい支援を実施しています。

- ・多くの地域ボランティアは利用者に潤いのある時間を提供しています

開設当初から多くの地域住民がボランティアとして関わり、職員を支えています。利用者のデイサービスは、まずボランティアが煎れた一服のお茶から始まり、テーブルなどのお花の設えもボランティアの気配りです。ボランティアは「朝のつどい」で歌や体操のピアノの演奏や趣味活動のメニューのサポート、お話相手などなどです。また、ボランティアが一緒にお料理を作る「料理の会」など、居宅では料理の機会が少なくなった利用者にとっては、大きな楽しみとなっています。こうした活動の一つひとつに多くのボランティアが関わっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/94

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	83.0%	10.0%	5.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0%	7.0%		いいえ：0.0% 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	92.0%	5.0%		どちらともいえない：1.0% いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	63.0%	29.0%	7.0%	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	60.0%	29.0%	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	96.0%			どちらともいえない：1.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	9.0%		いいえ：1.0% 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	81.0%	12.0%		どちらともいえない：3.0% 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	65.0%	12.0%	21.0%	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	85.0%	5.0%	9.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	9.0%		どちらともいえない：1.0% 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	76.0%	14.0%	9.0%	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	78.0%	7.0%	14.0%	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%	7.0%	12.0%	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%	18.0%	5.0%	25.0%

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	吉祥寺ナーシングホームデイサービスセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0886

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）	<p>法人の理念『誠の心』 まことの心の はたらきは 人の心を うごかし 天に通ず(法人創設者 稲永久一郎)</p> <p>倫理綱領</p> <ol style="list-style-type: none"> 「真心込めた丁寧な福祉サービス」 本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。 「ご利用者・家族との信頼による絆」 サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。 「福祉コミュニティの協創」 私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。 「仕事を通じた職員の自己実現」 自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしあう職場にします。 「法令遵守の履行」 法令を遵守した業務の執行を心懸けるとともに業務を通じて知りえた個人の秘密と情報を守ります。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・体制を整えてボランティアを多く受け入れプログラム活動を充実させている

ボランティアコーディネーターを配置し、かつきめ細かなマニュアルを整備し、積極的にボランティア活動を推進している。ボランティアの協力を得て、毎日様々なプログラムを提供している。音楽の会やADL体操、フラワーアレンジメント、俳句や絵手紙など手先を使う内容から体を動かすものまであり、その日の体調や希望により利用者が選んで参加をしている。その他、ひな祭りやハロウィンなど季節の行事に合わせてイベントを行っている。プログラム以外にも食後の食器片づけやフロアから見える広い庭の草花の手入れを職員と一緒にしたりしている。

- ・看護職員を常勤で配置するなど受け入れ体制を充実し、重度の利用者や医療的ケアの必要な利用者などを積極的に受け入れている

看護職員が常勤で勤務しているため、利用者が健康上の相談を活動の中で気軽にできる環境となっている。また、服薬も看護職員が管理し一人ひとり手渡しで確認している。医療的ケアが必要な利用者の受け入れも積極的に行っており、経管栄養やバルーン使用、インシュリン注射が必要な利用者にも対応をしている。要介護度3以上の中重度の利用者も4割と高くなっている。看護職員が不在の時は施設内の特養の看護職員が対応するなど高齢者総合福祉施設の利点を活かして支援にあたっている。

- ・食事にふさわしい音楽を流したり、変化のある食事の提供など楽しい食事を工夫している

食事にふさわしい音楽（クラシック等）を流し、ゆったりとした空間で食事を楽しんでもらう工夫をしている。様々な行事食を採り入れ変化のある楽しい食事の場を設けている。敬老週間では1週j間、食器をお盆に変えて雰囲気

気を変えている。毎月1日は、「おつたち」として主食を炊きおこわにしている。また、七夕、お盆、重陽の節句、十五夜、開設記念日、クリスマス、鏡開き、節分、桃の節句などの際には、テーマに合わせた行事食を提供している。デザートについてセレクト形式を取り入れている。食事を楽しめる様々な取組みを行っている。

さらなる改善が望まれる点

- ・機能訓練の利用者を増やすために、他動的ストレッチマシンのさらなる活用法の検討を期待したい

施設では他動的ストレッチのマシンを5台所有しているが、利用者は前年に比べて減っている状態である。通所をしてリハビリを希望する利用者は多く存在すると思われるが、実際の利用者数はどの曜日も数名であり、ほとんど使用されていない。通所施設においてマシンを設置している施設は少数であり、他施設との差別化を図る上では、施設の特徴となりうるので、利用開始の必要書類の簡素化などを検討し、利用者のADL向上のためにも有効活用する方法を検討することを期待したい。

- ・充実した入浴設備を地域ニーズに一層活用できるよう、更なる取組を期待したい

機械浴の設備があり、ADLが低下しても入浴できる環境を整えている。自宅での入浴が困難な利用者の入浴の機会を提供している。入浴は午前中の時間に提供しており、一人ひとり個別の対応となっている。現在は入浴に定員を設けている状態のため、入浴の利用を待っている利用者がいる。入浴は通所施設を利用する理由の上位となるものであり、清潔の保持は感染症の予防などにも必要な支援となっている。こうした利用者のニーズに一層応えられるよう午後の時間帯の入浴対応なども視野に希望者が1人でも多く入浴できるような取組みを期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取組み

- ・苦情解決制度について周知を図り、積極的にサービス向上に役立てている

苦情解決制度をサービス向上に役立てている。ご意見パネルボックスをエントランスや廊下に設置し、苦情解決に関する説明資料を掲示している。意見・要望・苦情については内容に応じパネルボックスへの掲示、個別回答を行っている。第三者委員会で行う利用者との面談結果は、苦情・相談受付記録として「苦情・ご意見カード・CSメモ」をデータベースに登録し、現状・課題を把握し改善に取り組んでいる。平成28年度は、第三者委員会による利用者・家族との面談による意見聴取5件、ご意見カードなどによる意見2件あり、全ての事案に迅速に対応した。

- ・家族ときめ細かな連携を図り信頼関係づくりを進めている

連絡帳を利用して自宅での様子を確認し、施設での利用者の情報を伝えている。全体の広報誌の他、デイ独自の「コスモス通信」を毎月発行し、写真入りで利用の様子や行事予定を紹介している。希望があれば利用開始後も家族の見学を受け入れている。家族懇談会を昨年度は土曜日に2回開催した。懇談会では事業計画等の説明とともに、スライドで活動の様子などを紹介している。家族が困っていることや不安に思っていることなど懇談の中で話してもらいアドバイスしている。家族が参加できる行事も多くある。利用者調査でも信頼を寄せる声が多く聞かれた。

- ・送迎範囲を定めず市内全域に対応している

施設では、時間の関係から送迎範囲を定める事業所が多くある中、送迎範囲を定めずに希望される利用者を受け入れるようにしている。車椅子移動で通所をされる人も多くいるため車椅子対応の送迎車を3台に増やすようにしている。利用者の希望に沿って送迎時間を調整し、フロア内にその日の送迎時間を掲示し利用者本人で確認できるようにしている。送迎を待つ時間は職員が脳トレや体操などのプログラムを提供して過ごしている。また、送迎は業者に委託して行うがドライバーに接遇研修の受講を義務付けている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/95

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	85.0%	11.0%		
	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	79.0%	17.0%		
	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	94.0%	5.0%		
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	70.0%	17.0%	11.0%	
	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	61.0%	20.0%	5.0%	11.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94.0%	5.0%		
	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	88.0%	5.0%	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	64.0%	8.0%	26.0%	
	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%	5.0%		
	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	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	70.0%	11.0%	5.0%	11.0%
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%	11.0%	11.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	8.0%	23.0%	
	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%	23.0%	5.0%	32.0%