

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	泉苑ケアセンター
事業所所在地	東京都府中市武蔵台1丁目10番4号
事業所電話番号	042-366-0080

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)最も困っている人々の命と暮らしを守ること 2)社会・地域の要請に応える 3)人と人との絆を大切にする 4)共感する気持ちを大切にする 5)水・電気などの資源を大切にし、防災に心がけ火を出さない

全体の評価講評

特に良いと思う点

・生活のあらゆる場面で、職員が利用者一人ひとりの意思を尊重し、無理なく、くつろげる場となるよう配慮している

午後は多彩な活動メニューを用意し、利用者の希望に応じて選択できるようにしている。ロビーで新聞を読む利用者もいるが、それも一つの活動ととらえている。昼食前には食堂に置かれた炊飯器からご飯の炊ける匂いが室内に漂い、食事の時間を知らせている。入浴は専任スタッフがデイルームまで一人ひとり迎えに来て浴室に誘導するため、待ち時間がない。利用者が辻褃の合わない話をして自尊心を傷つけないよう、職員は自然に会話を続けている。生活のあらゆる場面で、職員が利用者の意思を尊重し、無理なく、くつろげる場となるよう配慮している。

・「家族を支援する」との法人理念のもと、在宅介護を担う家族の状況にも目を向けて支援を行っている

「家族を支援する」との法人理念のもと、事業所では利用者が望む自立生活を実現するためには家族関係が重要と認識し、在宅介護を担う家族の状況にも目を向けて支援を行っている。職員は送迎時に家族と交わす会話からその表情に注意を配り、小さな変化やサインを読み取る力を養うようにしている。年2回開催する家族懇談会には、毎回10世帯ほどが参加している。事業所ではそれぞれの家族が在宅介護を担う中での様々な問題や不安等について、率直な情報交換を行う中で疑問やストレスの軽減につながるよう、ねらいを持って取り組みを進めている。

・部署内外の職員が連携して利用者の安全確保に向けた業務の標準化を推進している

介護現場において主力を担っているのは人数的には非常勤職員であることを踏まえ、事業所では業務の標準化を重点課題に据え、会議等の場でマニュアルの内容を継続的に確認する機会を設けている。毎日のミーティングで事故防止に向けた職員の気づきを共有する中で、利用者が確実に定時薬を服用するための配薬の手順の見直し等につなげている。今年度は複合施設内の各部署の職員同士がそれぞれのサービス提供場面を相互に観察して、危険個所を探り出す取り組みを行うなど、部署内外の職員が連携して利用者の安全確保に向けた業務の標準化を推進している。

さらなる改善が望まれる点

・デイサービスの職員に求められる役割とそれを果たすために必要な専門性、技能等を洗い出し、計画的な育成を推進することが期待される

総合的な介護施設の中に位置するデイサービス事業所として、介護サービス利用の入り口に立ち、地域の高齢者の幅広いニーズに対応することを使命としている。職員には日々の活動において利用者の状況を合わせて生活の活性化を図り、一人ひとりが望む自立を支援しつつ、家族関係を含めて在宅生活をフォローしていく視点が求められる。今

後は、事業所の方針に沿ってデイサービスの職員に求められる役割とそれを果たすために必要な専門性や技能等を洗い出し、計画的な育成を推進することで、さらなるサービスの向上を実現することが期待される。

- ・日々の記録を個別の介護計画のアセスメントやモニタリングにつなげるための工夫が期待される

定期的アセスメントの担当者を決め、責任を明確にするとともに、利用者の様子や状態の変化等について、関係職員全員の気づきを集約する仕組みを整え、チームとして利用者を支援する体制を整えている。その一方、アセスメントの基礎情報となる日々の介護記録について、事業所では個別の通所介護計画との関連が必ずしも十分ではないことを課題にあげている。法人が独自に開発し全体で活用している記録システムの制約については運用の中で改善を図りつつ、日々の記録を個別の介護計画のアセスメントやモニタリングにつなげるための工夫が期待される。

- ・昨年来、重点目標にあがっている経営課題について、進捗管理の強化を図り、着実な実行につなげていくことが期待される

法人として利用率を事業所が保有する社会資源の地域還元のパロメータと位置づけており、法改正を踏まえた市の方向性をにらみつつ、登録者数の維持・拡大に施設全体で取り組んでいる。今後は、営業活動の強化を図るとともに、もともと事業所が保有している優位性を活かしてサービスの差別化を図り、利用目的の明確化を推進することが期待される。その他、昨年来、重点目標にあがっている経営課題について、取り組みの成果を測る指標を設定して定期的に達成度合いを検証するなど進捗管理の強化を図り、着実な実行につなげていくことが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・外部委員による利用者の要望把握の仕組みを整え、それが有効に機能している

複合施設全体の運営の透明性を図るために、地域の関係者によって構成される委員会を組織し、年4回の会議を開催して、各部署より事業の報告を行っている。また、外部委員は2か月に一回、サービス提供時間中に当事業所を訪れ、利用者との懇談しながら、事業所に対する要望や意見等を聴取している。外部委員を通じて集約された利用者の声は、その日のうちに事業所に届けられ、温水洗浄機能付き便座の導入といった具体的な改善につながっている。利用者の要望等を把握するために一般市民の目を活かした仕組みを整え、それが有効に機能している。

- ・作業療法士が利用者全体を専門的な視点で観察し、職員に対し必要な助言を行っている

機能訓練指導員である常勤の作業療法士が機能訓練の対象となっている利用者だけではなく、利用者全体を専門的な視点で観察し、一人一人の歩行状態や姿勢、立ち上がり、送迎車両の乗降動作から見られる筋力の低下などに目を配って、介護職員に対し必要な助言を行っている。毎日午前中に利用者全員で行う体操は、作業療法士と介護職員が共に考えてあみ出したもので、機能訓練の要素を取り込みつつ、利用者が楽しんで取り組めるように工夫している。イラストなどを盛り込んだわかりやすいマニュアルをつくり、職員誰もがリードができるようにしている。

- ・ボランティアが利用者と地域社会をつなぐ架け橋としての役割を果たしている

長年、当事業所で活動を続けている地元のボランティアグループのメンバーが、日常的に利用者の見守りやプログラム活動の補助、食事の配膳等を行っている。職員よりも利用者と年齢の近いメンバーも多く、相互に気兼ねのない会話を楽しんでいる様子が見られる。利用者はボランティアとの会話から、地元のどの商店で何が安いといった地域の情報に接している。ボランティアは利用者と地域社会をつなぐ架け橋としての役割を果たしており、事業所では毎年、ボランティア懇談会を開催して、日頃の感謝の気持ちを伝えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/71

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	84.0%	12.0%		
	どちらともいえない：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	87.0%	9.0%		
	いいえ：3.0% 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	90.0%	6.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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	63.0%	12.0%	12.0%	12.0%
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：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	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%			
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	75.0%	12.0%	12.0%	
	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	60.0%	9.0%	30.0%	
	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	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%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	69.0%	6.0%	24.0%	
	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%	12.0%	12.0%	
	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%	9.0%	9.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	9.0%	18.0%	
	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	39.0%	15.0%	42.0%	
	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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	府中市立よつや苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66号
事業所電話番号	042-334-8133

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) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員が主体性を発揮して、利用者視点と業務効率の視点から必要なサービス・業務改善に取り組んでいます <p>従来のトップダウンによる業務の改善でなく、チーム職員が主体的にミーティングを月2回実施し、利用者視点と業務効率の視点から業務改善の課題を見つけ、改善方法をスタッフ間で導き出して、例えば利用者の持ち物を適切に整理・保管する方法や趣味活動で使用する物品等を利用者が取り出しやすくする工夫のほか、主要業務の整理や見直しを実施して業務効率につなげています。このように、職員がチームとなって考え、コミュニケーションを図りながらサービスや主要業務の改善を進めることにより、チーム力の向上が図られています。</p> <ul style="list-style-type: none">・自立支援の考え方やノウハウを全職員で学びながら、利用者への機能訓練や歩行支援を充実させて一定の成果を上げています <p>機能訓練の指導の下介護職員を中心に機能訓練参加者を対象に、体力維持や向上を図るためのストレッチ、パワーリハビリ、下肢筋力維持運動、歩行訓練、集団体操などに取り組んでいます。特にパワーリハビリについては効果的に運用できるように、毎月の通所会議で、機器の特色や扱い方、身体への効果などについて学習を行っています。また最近では簡便なりハビリマシンについては利用者も独自で実施することが出来、朝の来苑時から自ら進んでリハビリを行うなど意欲的な取り組みが見られ、全体として歩行者が増加するなどの効果が現れています。</p> <ul style="list-style-type: none">・事業計画の目標を策定した根拠を職員と共有し、個人目標の取り組みにつなげ、行動計画の実効性を高めるように支援しています <p>通所事業部の事業計画の課題を策定する際は、管理者が通所事業のコンセプトと前年度の振り返りや利用者満足度の推移、業界動向の情報などを、策定メンバーのリーダー層と常勤職員と共有した上で、職員の意見を反映した行動目標を策定しています。またリーダー層の個人目標が事業課題に貢献するような内容に指導・支援するほか、常勤職員にも行動目標にある利用者支援の取り組みに関わる具体的目標を設定するように支援・指導し、事業計画の目標を個人目標の取り組みにつなげ、行動計画の実効性を高めるように支援しています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者に提供しているサービスや支援の効果や特徴が見える化し、地域や家族に情報発信することでさらに信頼性
--

を高めることが期待されます

事業所のサービスの特徴として自立支援ケアによる取り組みがあり、個別の自立支援による歩行距離の増加や外出機会の増加などの効果や、パワーリハビリによる身体機能の改善、排泄ケアや口腔ケアによる効果等の成果を生み出しています。これらの具体例や数値データ等で見える化し、通所サービスの活動プログラムと活動を通じて得られる効果などと共に、地域の利用者窓口の関係事業所や家族に情報発信することで、連携と信頼性を高めることが期待されます。

・利用者が主体的・自主的に活動できるような支援と環境設定の工夫によって、さらに利用者の自立と活動意欲の向上が期待されます

利用者が自主的に集まったの活動や、パワーリハビリに進んで取り組む方など利用者の主体性や自律性を尊重した支援が行われています。また利用者にとって快適な空間と、職員にとっても効率的なサービス提供が行えるよう、環境整備に力を入れ、整理整頓が進んだことで利用者や職員の動線が安全で効率的なものになってきています。今後例えば個別に取り組める活動の物品を取り出しやすい場所により多く設置するなど、利用者が主体的に活動できる環境設定を考えることで、活動意欲を引き出し、進んで活動を選択し喜びに繋がるような支援を期待します。

・地域貢献活動とボランティア活動を支援する態勢づくりを、組織全体の活動として推進することが期待されます

地域の福祉拠点として、地域の関係先と協働した地域活動や施設行事に地域の方を招くように努め一定の成果を上げています。今後は、現在行っている地域活動や利用者の地域交流を行うことにどの様な意味があるか職員の理解を深めるとともに、地域包括ケアシステムの一員として施設全体の更なる活動促進が必要と思われます。特に、施設で活動するボランティア等の採用については、活動していただく範囲や意味合いを再整理し、今後必要と思われるボランティアの参加を募る活動や支援する態勢づくりを、組織全体の活動として推進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

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/137

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	84.0%	15.0%	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	84.0%	12.0%	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	79.0%	17.0%	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	66.0%	28.0%	5.0%	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	53.0%	33.0%	12.0%	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%	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	92.0%	7.0%	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	87.0%	5.0%	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	64.0%	10.0%	23.0%	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	97.0%		どちらともいえない : 2.0%	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%	10.0%	いいえ : 0.0%	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	89.0%	5.0%	5.0%	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	76.0%	20.0%	いいえ : 0.0%	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	79.0%	15.0%	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	58.0%	17.0%	23.0%	いいえ : 0.0%

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	社会福祉法人府中市社会福祉協議会
事業所名称	府中市立しみずがおか高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市清水が丘1丁目3番
事業所電話番号	042-363-1403

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)利用者の権利を守り、良質なサービスの提供に努めます 2)利用者及び家族の満足度向上に努めます 3)安心してご利用いただける環境整備と保持に努めます 4)地域住民との積極的な交流及び連携に努めます 5)関係法令を遵守した透明性の高い施設運営に努めます

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">職員一人ひとりの気づきをもとにした自律的な組織運営を行っている 職員の「気づき」を促し、意識的な業務の遂行、観察眼や考える力の涵養を図っている。安全にかかわること、サービスの基本、守秘義務・個人情報に関わること、環境整備、利用者、職員などのテーマに基づく職員の日々の気づきを毎月とりまとめ、振り返りを行っている。こうした取り組みの積み重ねが、現場レベルでの自律的な組織運営につながっている。職員に生活相談員の役割を担って頂けるよう0JTを導入し育成している 職員に生活相談員の役割を担って頂けるよう0JTを導入し育成している。はじめに生活相談員の業務内容について資料にて手順を説明。その後相談受付では、介護支援専門員からの情報の受け取り方や相談受付の記録の残し方。事前訪問時には、利用者宅へ訪問するための接遇やマナーについて。契約を目的とした面接では、契約書類の説明するポイントを伝え、その後に行うアセスメントの手法やシートへの記入方法、さらには、通所介護計画の作成法など。主任は各段階に応じて、職員の疑問に答えつつ、職員が相談員の業務に自信をもてるように支援している。利用者の体調不良時及び急変時の対応マニュアルを更新した 利用者の体調不良時及び急変時の対応マニュアルを更新した。今までのものは内容が細分化され分厚いものであり、持ち出せない状況であった。今回はそれを教訓として、持ち出しやすいようにした。内容は、送迎時の送迎車同乗職員用、活動時の介護職員用、活動時の看護職員用、急変時メモ、一時救命処置に関する内容となっている。送迎時用はどのような状態な時に受入を中止するのか、活動時用は、看護師との連携方法と救急車対応の基準を設けている。看護師用に対応方法をフローチャートにして可視化し、誰もが対応できる用にしている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">地域に密着した事業展開のあり方を検討していく 社会福祉協議会が運営する通所介護事業所という特徴を活かして、地域福祉活動の推進の拠点として、積み上げてきた実績を地域に還元し、当事業所だからこそできる地域に密着した事業展開を模索している。市民主体の活動の支援など、地域のコーディネーターとしての役割を果たすことを通じて、これまでの活動の成果を地域に還元し、地域福祉の発展に寄与していくために、具体的な事業展開のあり方を検討していくことを課題としている。通所介護計画の健康状態のサービス内容を、医療に関する項目に統一していく 計画のサービス内容は、健康に関すること・日常生活動作・他者との交流、家族支援などを具体的に記入している
--

。職員は、モニタリングを項目別に行い、利用者のしていることやできることを記録している。しかし、健康状態の項目には、本来看護師がしている健康チェック、服薬・健康に対する相談助言を記載すべきが「転ばないように注意する」などの身体機能に関する内容となっている。看護師がモニタリングを行う項目があいまいである。今後は、通所介護計画の、健康状態のサービス内容を、医療に関する項目に統一することを課題としている。

・緊急マニュアルを利用して、緊急時に慌てることなく、緊急対応ができるように、様々な場面を設定した訓練を行うっていく

今年度は、利用者の体調不良時及び急変時の対応マニュアルを更新し、誰でもが対応できるマニュアルとした。今までのものは、内容が細分化され過ぎて分厚いものとなったおり、持ち出せない状況にあった。今回はそれを教訓として、持ち出しやすいようにした。マニュアルには、送迎時用、介護職員用、看護師用となっており、内容も簡潔にまとめられ、わかりやすく記載されている。そこで事業所では、職員が、緊急マニュアルを、緊急時に慌てることなく利用して、緊急対応ができるように、様々な場面を設定した訓練を行うことを課題としている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者のしていることを励まし、できることを依頼するなど、意欲の向上につなげている

センターでは、利用者の「していること」「できること」は、利用者自らで行えるように支援している。例えば、事業所に着き、エレベーター利用時のボタン押しや、自分の持ち物を所定の置き場までの持参など、これらは今までは職員自らが行ってしまう傾向にあったが、再度、利用者の「自立支援」「尊厳を保持すること」の意義ある作業を確認しあい、「利用者にはできることはして頂くこと」の重要性を考慮し、利用者に対しても「してみませんか」などの依頼や、協力動作を頂ければ「ありがとう」と感謝の意を伝えるなどの支援を意識して行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

69/130

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%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	94.0%			
	どちらともいえない：4.0%	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	86.0%		13.0%	
	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%		
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	18.0%	5.0%	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	68.0%	14.0%	17.0%	
		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	84.0%		14.0%	
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%		14.0%	
	どちらともいえない：2.0%	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	75.0%		20.0%	
	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	65.0%	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	82.0%		14.0%	
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%		
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%		10.0%	
	どちらともいえない：4.0%	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	68.0%		30.0%	
	どちらともいえない：1.0%	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	60.0%	10.0%	28.0%	
		いいえ：0.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	57.0%		37.0%	
	どちらともいえない：4.0%	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	43.0%	18.0%	10.0%	27.0%

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	社会福祉法人府中西和会
事業所名称	鳳仙寮
事業所所在地	東京都府中市西府町2丁目24番6号
事業所電話番号	042-319-1323

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) 法人名の根拠となる「地域の和」を理念の軸とし、地域社会との交流を重視し、地域の高齢者福祉の拠点となる。2) ボランティアや地域の方々に関われた透明性のある運営と法令を遵守する。3) コンパクトなスケールメリットを活かした家庭的で優しいサービスを提供する。真摯で誠実なサービスマナーを実践し、利用者や家族との信頼関係の構築を図る。4) 利用者の人権と自己決定を尊重し、利用者の自立や有する能力への支援を重視する。5) 施設職員間の相互理解と連携の精神を大切にす。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 外出機会の提供と友人と昼食を楽しむ「個別外出（外食）」行事をおこなっている <p>事業所での食事は、毎月バラエティーに富んだ献立構成で「食べる楽しみ」を提供しているが、外出と外食を兼ねた行事「個別外出（外食）」を通年で実施しており、外出機会の提供の観点からも良い取り組みの一つである。この行事は、サービス提供時間内で、昼食時間帯に少人数（2～4人）の利用者と引率職員2名で、近隣のレストラン等に出かけ、好きなメニューを楽しむというもので、仲の良い利用者同士が連れ立って外出できる魅力もある。事業所では「利用者の楽しみ・生きがいづくりへの支援の充実を図る」としており、今後の継続にも期待したい。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 職員に必要な知識とスキル向上のための研修を年間通して開催している <p>法人が当サービス事業を維持・向上させていくための取り組みとして「介護職員が専門的知識・技術・考え方を身に付けるため、リーダー層が中心となり、教育や育成方法に工夫・改善をしながら取り組む」としており、職員全員・特養職員・デイサービス職員等に分けて必要な知識とスキル向上のための研修を年間通して開催している。「排泄ケア勉強会」「食中毒勉強会」「事故防止勉強会」「認知症勉強会」などがそれであり、さらにフロアミーティングでのフロア単位の勉強会など、業務の一定水準化を確保する取り組みがなされている。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 事故原因等の情報共有化により、介護事故の再発防止・未然防止に取り組んでいる <p>法人には「事故対策委員会」が設置されており、発生した事故の情報共有化による介護事故の再発防止・未然防止に取り組んでいる。事故・ヒヤリハットについて「事故・ヒヤリハット情報POSシート」を作成し、事故内容、発生場所、発生曜日・時間等の傾向を分析するとともに、「事故報告POSシート」により、一件ごとの事故内容・状態・状況・原因・再発防止策およびその実施状況を一覧にし、再発防止に供している。こうした取り組みにより、利用稼働率は向上しているが、昨年度の事業所の事故件数は前年度より3件減となった。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 事業所で実施するリハビリテーションについてさらなる工夫・検討の必要が認められる <p>個別機能訓練はケアプラン、通所介護計画を反映してリハビリテーションサービスの目標・具体的な支援内容を定めて実施され、3か月ごとに評価・見直しをおこなっている。ほかに、鳳仙寮体操やクラブ活動で楽しみながら身体</p>
--

を動かし、手芸等手先を使うことで脳を活性化させるなど無意識のうちに機能維持・向上につながるレクリエーションもおこなっているが、利用者調査では事業所の活動・リハビリについて「家の中で役に立つか」の問いに「はい」との回答は59.7%にとどまっている。さらなる工夫と計画・実行について検討する必要がある。

・見学者の記録や問い合わせにも書式を整備し対応記録を残すことで情報を共有したい

利用希望者の見学について、事業所では生活相談員・介護主任・介護副主任が随時対応し、フロアやトイレ、浴室（午後のみ）の案内に加え、サービスの提供時間や1日のスケジュール、個別機能訓練等の説明を丁寧におこない、希望によりレクリエーション等への一部参加も受け入れている。またサービス開始前のポイント見学も勧めている。このような見学者情報について、事業所では対応者の個人的記録としており、正式な記録は残されていない。見学者の記録や問い合わせについても事業所としての書式を整備し、対応記録を残すことで情報を共有したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービスマナー向上に向けた取り組みが事業者挙げておこなわれている

理念・方針に「真摯で誠実なサービスマナーを実践し、利用者や家族との信頼関係の構築を図る」。また、職員に求めている人材像や役割、職員に期待することの第1にも「サービスマナーの実践」を挙げており、サービスマナー向上に向けた取り組みが法人挙げておこなわれている。具体的な方法として「サービスマナー実践チェックシート」を使用し、自己評価・他者評価をおこなうことで自己を振り返りサービスマナーの実践向上を図るとしている。利用者調査では「職員の接遇・態度は適切か」との設問に98.4%が「はい」と回答し、高評価を得ている。

・ドライブレコーダーの設置や水害ハザードマップを活用し、安全な送迎に取り組んでいる

事業所では安全な送迎に取り組んでおり、「送迎手順書お迎え・送り」を整備し、インシデント等を教訓にマニュアルの改訂も図って送迎事故の防止に努めている。さらに安全運転が徹底されるよう、全送迎車にドライブレコーダーを設置し、安全運転への意識向上を図っている。また、多摩川等が氾濫した場合を想定した「デイサービス送迎時における災害訓練」を、市の水害ハザードマップに基づきおこない、浸水の恐れがある地区の確認・情報共有や、水はけが悪く運転に配慮が必要な地域の把握など、災害時に備えた申し合わせもおこなっている。

・ボランティアの導入が利用者と地域を結ぶ接点ともなっている

「ボランティア活動支援手順書」では「利用者サービスの充実を目的に、施設職員・家族・ボランティアが協力して様々な活動を行なう」等と、その目的・目標を明記し、ボランティア活動支援の「窓口担当者」を配置して対応している。その結果、事業所のクラブ活動の講師や年間行事等に多くのボランティアが活動しており、利用者と地域を結ぶ接点ともなっている。また、ボランティアの育成にも力を入れて取り組んでおり、今年度の事業計画では、「地域が求める生活支援の担い手となるボランティアの養成・発掘等地域資源の開発に取り組む」としている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/99

	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	91.0%	どちらともいえない：4.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	87.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：3.0%	8.0%
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：3.0%	いいえ：0.0%	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	66.0%	いいえ：3.0%	無回答・非該当：4.0%	25.0%
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	59.0%	いいえ：3.0%	無回答・非該当：4.0%	32.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%	6.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	98.0%	どちらともいえない：1.0%	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%	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	9.0%
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%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	12.0% 22.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%	どちらともいえない：1.0%	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	85.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%	12.0%
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	95.0%	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%
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%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	14.0% 6.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	8.0% 6.0%
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	67.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	16.0% 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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	府中市立あさひ苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市朝日町3丁目17番1号
事業所電話番号	042-369-0080

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) 利用者に深い共感を持つ 2) 地域の方に感謝する 3) 水・電気などの資源を大切に 4) 常に防災を意識して火を出さない 5) 利用者の目的を明確にして、在宅生活を続ける

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者に深い共感をもつという法人の基本指針のもとで、利用者の意思と個性を重視したサービス提供が実践されている

法人全体として利用者に対する共感をサービスの基本指針の一つに掲げている。介護保険サービス利用の入り口に位置づきやすい当事業所では、職員が守るべき倫理やマナーを内部研修のテーマに据えて、その浸透を図っている。利用者の意思と個性を重視したプログラム活動や事業所での過ごし方、それぞれの健康状態や嗜好に対応した食事や飲み物の提供等、利用者本位のサービス提供が実践されている。今回実施した利用者調査では、個人の尊厳の尊重に関する項目でいずれも高い満足度が示されており、全体として配慮が行き届いている様子がうかがえる。

・サービス特性上、必ずしも対応とは言えない関係性を鑑み、利用者が意見や要望、苦情を言いやすい環境の整備に力を注いでいる

利用契約時の重要事項の説明において、相談員は苦情相談窓口について重点的に説明するとともに、利用中も不明な点があれば遠慮なくたずねてほしいと利用者・家族に重ねて伝えている。また、外部の苦情相談窓口の一つとして、法人が委嘱した第三者委員は事業所が利用者・家族から受けた苦情について報告を受けるとともに、偶数月に事業所を訪れ、利用者から直接話を聞き取る巡回相談を行っている。サービス特性上、必ずしも対応とは言えない利用者・家族と事業所との関係性を鑑み、利用者が意見や要望、苦情を言いやすい環境の整備に力を注いでいる。

・ボランティア活動を通じて、高齢者の地域生活を地域住民が支える関係が根付いている

ボランティアを利用者の生活を豊かにしてくれる存在と位置づけ、積極的な受け入れと組織化を図っている。20年以上前から活動しているグループから毎日数人のメンバーが利用者と一緒にプログラムに楽しんだり、外出時の移動介助等のボランティアに携わっている。また、書道やアロママッサージ等のプログラムの講師もボランティアが担っている。そうした活動を通じて「街で困っているお年寄りを見かけた時に手を差し伸べられるようになった」との声も聞かれ、事業所を舞台に高齢者の地域生活を地域住民が支える関係が根付いている様子がうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

・職員の日常の気づきを共有してサービスの向上につなげる取り組みの推進が期待される

所定の就業時間内に業務を終わらせるため、毎日の職員ミーティングについては効率化とともに時間の短縮を図っている。日常のサービス提供における職員の気づきや工夫等について情報共有を図る場としては、月1回の役職者と専門職による会議が中心となる中で、今回実施した自己評価では、職員間の意思疎通や業務の標準化に課題があると

の声が寄せられている。事業所では職員同士の気づきとその共有を重視する方針を掲げ、小集団のチーム制を基本とする体制を組織しており、コミュニケーションの緊密化を図る中で課題の解決につなげることが期待される。

- ・「家族を支援する」との法人理念のもと、利用者にとって最も身近な介護者である家族と本人との関係強化を図る取り組みの推進が期待される

「家族を支援する」との法人理念のもと、事業所では利用者の権利擁護のために最も身近な介護者である家族にフォーカスして支援計画を立てることもある。併設の認知症デイサービスでは、定例の家族懇談会を開催しているほか、事業所に家族を招いて、日頃の活動内容や過ごし方を見てもらう企画を実施し、家庭では見られない利用者の表情や、認知症の周辺行動に対する職員の対応の仕方などを紹介している。新たな視点から家族の関係を見つめ直すとともに家族同士の交流を図る機会として、当事業所でも今後同様の取り組みを検討していくことが期待される。

- ・

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・第三者委員が偶数月に事業所を訪れ、利用者から直接話を聞き取る巡回相談を行っている

外部の苦情相談窓口の一つとして、法人独自の第三者委員を地域の福祉関係者に委嘱している。第三者委員は事業所が利用者・家族から受けた苦情について報告を受けるとともに、解決策に検討に際して事業所に助言を行い、必要に応じて利用者・家族と事業所との話し合いの場に同席するほか、偶数月に事業所を訪れ、利用者から直接話を聞き取る巡回相談を行っている。サービス特性上、必ずしも対応とは言えない利用者・家族と事業所との関係性を鑑み、利用者にとって直接の利害関係のない外部の相談窓口を身近に感じてもらう取り組みとして高く評価できる。

- ・食事を一つのプログラムとして位置づけ、計画に沿った提供を行っている

食事を栄養補給だけでなく、一つのプログラムとして、利用者一人ひとりの介護計画に沿った提供をしている。独居の利用者には自宅でのどのような食事をしているのかなどを日常のさりげない会話を通じて聞き取り、生活状況の把握に努めている。特に偏食の状態や摂取量を観察し、必要に応じてお代わりを勧めるなどしている。なるべく自然と食事が進むよう、利用者が自宅で使用している食器に合わせて重さや形態を変えとともに、食事時の雰囲気作りに気を配り、座る場所についても利用者同士が居心地良く過ごせるように配慮している。

- ・ボランティア活動を通じて地域における生きがいと関係性の創出の機会を提供している

複合施設全体として、以前は洗濯物たたみなど施設内の作業補助としてボランティアを募集していた時期があった。現在はボランティアを施設の「応援隊」と銘打ち、時間も作業内容も自由にして、ボランティアに自主的に施設に来てもらい、何ができるかを自分で考えて参加してもらっている。ボランティアの世代も高齢化しつつある中で、活動は一部において介護予防的な意味合いを含むものになりつつあり、今できることが他の人の役に立っているという実感が地域における生きがいと他者とのつながりの創出につながっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

76/113

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	84.0%	9.0%		
	どちらともいえない：2.0% 無回答・非該当：3.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	5.0%	6.0%	
	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	90.0%	5.0%		
	どちらともいえない：2.0% いいえ：1.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	9.0%	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	76.0%	11.0%	10.0%	
	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	89.0%	7.0%		
	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	93.0%			
	どちらともいえない：2.0% 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	89.0%	6.0%		
	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	75.0%		18.0%	
	どちらともいえない：3.0% 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	94.0%	5.0%		
	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	82.0%	7.0%	9.0%	
	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	82.0%	6.0%	9.0%	
	どちらともいえない：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	78.0%	6.0%	11.0%	
	いいえ：2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	7.0%	10.0%	
	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	55.0%	15.0%	7.0%	21.0%