

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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	第二清風園高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都町田市薬師台3丁目270番1号
事業所電話番号	042-736-6906

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)キリスト教に基づく隣人愛精神 2)安全な介護と良質なサービス提供 3)信頼される事業運営 4)利用者が住み慣れた地域で、生き生きと生活が送れるよう支援 5)開かれた施設として地域社会への還元・貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・多職種が協働して利用者の興味や意欲を引き出しながら、個々の希望や目標の実現に取り組み、生活の質を高めています

利用者の希望や意志を尊重してやりたいことを具体的に聞き出し、興味や意欲を引き出しながら、多職種が協働して個々の希望や目標の実現に取り組めるよう支援をしています。例えば、自力で歩いて家族の墓参をしたい利用者にはリハビリが個別機能訓練計画を作り、立ち上がりや立位保持などの訓練を実施しています。英会話サークルを立ち上げた重介護度の方には看護師が体調管理をし、また自作の陶器で食事をしたい利用者には陶芸活動参加の支援をする等により、生活の質を高めています。

・家族へ利用者情報を密に発信し信頼関係を築くことで、安心した利用が可能となるように取り組んでいます

事業所と家族との双方向の丁寧な連絡の仕組みにより、家族との信頼関係が築かれ、安心した利用になるよう取り組んでいます。家族と協働して利用者の生活を支えるため連携を密にしています。利用者の状況は電話や送迎時、連絡帳で家族に知らせており、連絡帳では職員によって記入の差が出ないように、一覧表で利用者ごとの書きかたのチェックポイントを明確にしています。家族の知りたい情報を事前に把握し、要望に沿った記録を残すほか、家族からの情報は当日の担当職員が情報共有システム上で職員全員で共有し支援に活かしています。

・各専門職と介護職員、送迎担当が役割を認識して、それぞれのサービスや業務の質を高めるように努めています

入浴のニーズに質を下げずに効率的な支援をするための入浴プロジェクトやリハビリを意識したプログラムを増やすことを目的としたプロジェクトチームなど、連携して利用者の要望に応えています。また歯科衛生士による口腔ケア体制、看護師による重介護度の方への対応、在宅生活の継続に繋げる機能訓練の取り組み、栄養士による食の楽しみへの工夫、ミーティングでの気づきによる発案や安全運転に努める送迎担当など、それぞれの専門職と介護職員、送迎担当が役割を認識し、連携しながらサービスや業務の質を高めるよう努めています。

さらなる改善が望まれる点

・コンセプトの明確化と、それを軸としたプログラムの整理と新たなプログラム企画・実践につなげるが必要と思われる

利用者の期待を反映した多様な活動プログラムや自立支援内容を企画・実践し一定の成果を上げています。今後さらに、それらの活動が利用者の在宅生活に成果性を向上させるためには、事業コンセプトやプログラム等の特徴や効果を全職員がしっかりと理解・説明できることと、コンセプトに基づいたプログラムの企画・実践と効果の検証が必

要と思われます。そのために職員全員で第二清風園通所のコンセプトづくりと現在あるプログラム等の目的・効果を専門職の知見も入れたメニュー化に取り組むことで、事業の独自性を強めていくことが期待されます。

・業務分担表をもとに、業務の目的やそれぞれの役割を全員で振り返り、業務マニュアル化を進め職員の育成に活用することが望めます

事業所の主要業務は常勤職員・嘱託職員・非常勤職員・男性職員・女性職員の業務分担等が明確にされていて、多様化するニーズや業務量の増加に対応できるように、随時業務改善に向けた取り組みが行われています。今後は、従来の業務分担表を基に業務の目的やそれぞれの役割を全員で振り返り、ケア業務全般を全員が担い、同じサービスを提供できるよう業務のマニュアル化を進め、標準化を図り、職員の育成に活用することが望めます。チーム力の向上、チームワークの強化、個々の存在や価値を高め、やりがい・意欲の向上に繋がることを期待します。

・職員の提案からの改善成果や利用者支援の成果を見える化し、組織内で共有することで成果の実感度を向上させることが期待されます

個々のご利用者ごとでは状況や要望を汲んで多職種連携で最適な支援の在りかたを話し合っ対応し、その方の望む生活の向上を実現した事例にも結び付いおり、事例の記録とその蓄積がなされています。今後は成果を導き出すまでの過程それ自体の振り返りをする事、どのような成果を狙いとして利用者支援をどのように改善したのか、狙い通りの成果があがったかどうかを振り返ることで、改善の取組みがもたらす効果を実感し、やりがいにもつなげるようにすることが望めます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・多職種が協働して利用者の目標の実現に取り組み、ご生活の質を高めています

利用者の希望や意志を尊重してやりたいことを具体的に聞き出し、興味や意欲を引き出しながら、多職種が協働して個々の希望や目標の実現に取り組めるよう支援をしています。例えば、自力で歩いて家族の墓参をしたい利用者にはリハビリが個別機能訓練計画を作り、立ち上がりや立位保持などの訓練を実施しています。英会話サークルを立ち上げた重介護度の方には看護師が体調管理をし、また自作の陶器で食事をしたい利用者には陶芸活動参加の支援をする等により、生活の質を高めています。

・家族へ利用者情報を密に発信し関係を築き、安心と信頼に繋がるよう取り組んでいます

事業所と家族との双方向の丁寧な連絡の仕組みにより、家族との信頼関係が築かれ、安心した利用になるよう取り組んでいます。家族と協働して利用者の生活を支えるため連携を密にしています。利用者の状況は電話や送迎時、連絡帳で家族に知らせており、連絡帳では職員によって記入の差が出ないよう、一覧表で利用者ごとの書きかたのチェックポイントを明確にしています。家族の知りたい情報を事前に把握し、要望に沿った記録を残すほか、家族からの情報は当日の担当職員が情報共有システム上で職員全員で共有し支援に活かしています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

66/101

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%	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	77.0%	13.0%	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 : 4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	77.0%	12.0%	7.0%	無回答・非該当 : 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	69.0%	25.0%	いいえ : 3.0%	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%	6.0%	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	87.0%	9.0%	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%	7.0%	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	63.0%	16.0%	16.0%	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	83.0%	15.0%	いいえ : 0.0%	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	80.0%	12.0%	6.0%	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	78.0%	12.0%	7.0%	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	74.0%	19.0%	いいえ : 1.0%	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	83.0%	12.0%	いいえ : 3.0%	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	63.0%	16.0%	13.0%	6.0%

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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター清風園
事業所所在地	東京都町田市金井7丁目17番13号
事業所電話番号	042-734-8096

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) 賛育会の理念である「隣人愛」を理解し、共感・感謝しながら接遇を高める。 2) 法令を順守した健全経営と安定した組織を作り、信頼される施設を目指す 3) 利用者の視点に立ち、自立支援に向けた取り組みができる職員を育成する 4) 職員が働きやすい環境を整備する 5) 開かれた施設を目指し「地域の相談処」を目指すことで地域包括ケアの核となる

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <p>・全利用者が職員と対話しながらその日の活動を自ら振り返り自らが考えをノートに記すことで、生活の自己管理が自然に定着しています</p> <p> デイとご家庭をつなぐ連絡ノートは毎回持参いただき、職員と対話をしながらその日の活動内容や出来事をご自身で振り返りご自身で考えて記載するように工夫することで、生活の自己管理の習慣がごく自然に定着しています。振り返ったり記載するにあたっては、お茶の時間に各テーブルに職員が入り前向きな内容になるよう留意しつつ、全利用者とは向き合いながらご自身の言葉で書いていただいています。その日に行ったことなどを共に振り返ることでコミュニケーションを深めることにも繋がっています。</p> <p>・利用者のやる気を引き出し、主体的・自発的な行動につなげるなど自己管理する視点を大切に支援が行われています</p> <p> 利用者毎のリハビリカードを作成しており、カードには利用者が自ら目標を設定し、毎日の目標達成時にシールを貼っています。カードを作成することで、利用者が進んでリハビリに取り組み、利用者同士互いに刺激し合って良い効果を生んでいます。目標設定では利用者とは機能訓練指導員が話し合い、その方のやる気を引き出すよう自主性を尊重した支援が行われています。「自立心を支えやりたいことを実現できるデイサービス」のコンセプトのもと、身体のみならず、カードの管理も含め利用者が自己管理する視点を大切に支援が行われています。</p> <p>・ボランティアの協力によるサービスや事業所への理解を深めてもらうためのオープンデイの開催など、地域連携の仕組みが機能しています</p> <p> 多くの地域住民がボランティアとして活動しており、お茶入れやドライヤーかけなど生活を支援する方や趣味活動を支援する方、お話・囲碁・将棋の相手、歌の会、ハーモニカ、ピアノ演奏など利用者と地域の方が交流する機会が多くあります。またオープンデイとして、利用者が来園している時間に施設を開放して落語会を開催し、地域の方やケアマネ、家族に施設見学を兼ねてプログラムを体験していただくなど、気軽に立ち寄れるデイサービスとして地域に発信しています。このほかこども食堂にも取り組み、地域に開かれた施設として機能しています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <p>・事業コンセプトを軸としたプログラムの整理と新たなプログラム企画・実践につなげることが期待されます</p> <p> 利用者の期待を反映した多様なプログラムや自立支援内容を企画・実践し一定の成果を上げています。今後利用者の在宅生活における成果を向上させるためには、「自立心を支えやりたいことを実現できるデイサービス」の事業コ</p>
--

ンセプトやプログラム等の特徴や効果を全職員が理解・説明できることと、新たなプログラムの企画・実践、さらにコンセプトが利用者・家族から評価されているかの検証が求められます。清風園通所の魅力あるコンセプト確立と、専門職の知見を反映したも入れたメニュー化に取り組むことで、事業の独自性を強めることが期待されます。

- ・組織に存在する暗黙的知見・知恵を洗い出し、組織として共有できる水準を設定することが望まれます

通所事業に従事する職員はいずれも経験を積んだベテランでお互いのコミュニケーションもよく、知見を活かしながら利用者への支援にあたっており、利用者や家族からも高く評価されています。一方で、そうしたベテラン揃いゆえに知見や知恵が個人に付いて組織の暗黙的知見となっているように見受けられます。個々が持つ知見を表出し、チームのなかで共有化し、さらに清風園通所事業のサービス水準を明確に示すことで、持続的な組織の共有知化を仕組みすることが期待されます。

- ・在宅の生活維持の観点から、全職種一体となった支援の在りかたを再検討することが望まれます

生活維持につながるリハビリの視点での助言やリハビリカードの取り組みを実践しています。今後は、実際の在宅生活の実際に関連付けるような形での支援を検討することが期待されます。入浴の場面ではリフト浴から歩行浴に向上した事例の学びもあり、そのほかたとえば排泄の一連の動作についての専門的助言をもとにした支援、料理レク活動でもみそ汁を作るといった通常の家生活につながるような要素を取り入れることで、他との差別化にもつながります。在宅生活を主とした目的と支援により成果を出していくことが質の向上につながると考えられます。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・主体的・自発的な行動につなげるなど自己管理の視点を大切にされた支援を行っています

利用者毎のリハビリカードを作成しており、カードには利用者が自ら目標を設定し、毎日の目標達成時にシールを貼っています。カードを作成することで、利用者が進んでリハビリに取り組み、利用者同士互いに刺激し合って良い効果を生んでいます。目標設定では利用者と機能訓練指導員が話し合い、その方のやる気を引き出すよう自主性を尊重した支援が行われています。「自立心を支えやりたいことを実現できるデイサービス」のコンセプトのもと、身体自立だけでなく、カードの管理も含め利用者が自己管理する視点を大切にされた支援が行われています。

- ・対話しながらその日を振り返ることで、生活の自己管理が自然に定着しています

デイとご家庭をつなぐ連絡ノートは毎回持参いただき、職員と対話をしながらその日の活動内容や出来事をご自身で振り返りご自身で考えて記載するように工夫することで、生活の自己管理の習慣がごく自然に定着しています。振り返ったり記載するにあたっては、お茶の時間に各テーブルに職員が入り前向きな内容になるよう留意しつつ、全利用者と向き合いながらご自身の言葉で書いていただいています。その日に行ったことなどを共に振り返ることでコミュニケーションを深めることにも繋がっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/78

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%	20.0%	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	82.0%	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	82.0%	11.0%	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	85.0%	8.0%	いいえ：2.0%	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	73.0%	26.0%	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	82.0%	11.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	8.0%	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	82.0%	5.0%	11.0%	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	67.0%	8.0%	5.0%	17.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%	どちらともいえない：2.0%	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	88.0%	8.0%	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	91.0%	5.0%	どちらともいえない：2.0%	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%	8.0%	8.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	8.0%	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	55.0%	20.0%	5.0%	17.0%

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	社会福祉法人町田市福祉サービス協会
事業所名称	小山田高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都町田市下小山田町3580番ふれあい桜館1階
事業所電話番号	042-797-9489

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)人間らしく生きる人生 諦めない介護の実践 2)創造性とチームワーク 3)先端技術と科学的方法を用いたオペレーション 4)革新的なチャレンジによる安定経営基盤

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者が選択して行えるプログラムや季節感を感じることができる事業所となっている

体操やゲーム、趣味活動など利用者が楽しみながら過ごせるよう配慮している。趣味活動は、木札、花札、麻雀、塗り絵などがあり、それぞれに職員も配置されており、円滑に行われるよう配慮されている。プログラムは詰め込みすぎると利用者が疲れてしまうので、詰め込みすぎないように配慮して行われている。季節ごとの飾りつけ（正月、節分、ひな祭り、七夕など）も行われており、利用者が季節を感じながら過ごせるように工夫している事業所内はきれいにされており、定期的に換気するなど感染症予防にも配慮している。

- ・目的を明確にした通所介護計画を作成している

アセスメントシートをもとに利用者のニーズに沿った通所介護計画を作成している。個別の援助計画は担当を決め、目的を明確にしてサービスを提供している。計画については定期的な見直しのほか入退院やADL（日常生活動作）の変化があったときは随時見直しを行っている。また、日々の申し送りやデイミーティングにおいて計画書をもとに話し合い、変更点については次回の通所介護計画の見直し時に役立てている。なお、自由に参加できるサービスも用意しており、柔軟に対応しており利用者の評価も高い。

- ・専門職が適切にかかわり、その評価のもと機能訓練が実施されている

身体機能の評価については機能訓練指導員が行い評価シートに落とし込み、職員へ必要な指導、助言に繋げている。機能訓練指導員と介護職との連携も図れており、必要な機能訓練が実施されている。廊下を使用しての歩行訓練も行われており、職員がその都度助言、指導を行っている。また、必要な福祉用具などがある場合は、ケアマネジャーに伝えている。それぞれの訓練は、全身的な身体機能維持・向上を柱にしており、日常生活動作の維持・向上を目標に取り入れた機能訓練としている。

さらなる改善が望まれる点

- ・新たなプログラム導入が求められている

地域には比較的多くのデイサービスが存在している。小規模のデイサービスも多く、フットワークの良さを生かしたプログラム設定をしたり、独自性を打ち出しているデイサービスが増えている。利用者には選ばれるデイサービスを目指し、より利用者ニーズに耳を傾けていく必要がある。新たなプログラムの導入、健康管理の向上、お風呂のニーズへの対応などを充実させ、幅広く新規の利用者を受け入れる求められている。

- ・複合施設内連携によって地域包括ケアシステムの推進を目指している

事業者は地域包括支援センターをはじめ各種の高齢者在宅サービスを併設しており、地域包括ケアシステムの中心的な役割を果たすことを目指しており、事業所機能を地域に還元することや利用者が地域の社会資源を活用できるような様々な工夫が検討されている。例えば、車いすの貸し出しは個人もしくは団体を問わず対応し、地域住民の自由な個別相談にも応じている。地域包括支援センターでは介護予防講演などを開催し、専門的啓発活動を行っている。さらに具体的な活動を展開していくことを目指している。

- ・事故等の報告や再発防止策について再確認することが望まれる

事故やヒヤリハットについては、報告書としてまとめている。事故の詳細内容とその場での処置、原因の解析と再発防止策を一枚の用紙に記入、再発防止策についても検討し明記する仕組みが整っている。ただし、平成29年度は、事故報告書は1件、ヒヤリハット報告書についても1件であった。また、デイミーティングの議事録には「事故・ヒヤリハットの検証」の項目が設けられているが、具体的な記述は見受けられなかった。リスクマネジメントに関する指導・助言が適切に成されているかを再確認することが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・管理者はデイミーティング等を通じて役割と責任を表明し事業所をリードしている

管理者以下全職員の役割が明記されている「組織図」を毎年作成しており、年初のデイミーティングで説明し周知に努めている。また、毎月定期的に行っているデイミーティングや毎日の朝礼を通じて、管理者は定められた役割と責任に基づいた発言や行動を実践している。複合施設全体としての運営方針の策定や意思決定の機関としては、館長、センター長、各事業所の管理者、正職員などが出席する運営会議が設置されており各々機能している。

- ・円滑な利用開始のために声かけ・寄り添い・見守りに努めている

利用開始時には、利用者の不安を取り除き安心できるように、利用者同士の交流が持てるような声かけや寄り添い・見守りに心がけている。申込書に記載してあるアセスメント情報をもとに職員間で情報共有を図り様子観察を行い、在宅での生活パターンに合わせた支援に努めている。また、デイリープログラムやアクティビティなどへの参加に関しても、無理強いせず自主的に参加できるように促がしている。開始時の様子は、必要に応じて家族や担当ケアマネジャーへの報告や連絡にも取り組んでいる。

- ・利用者一人ひとりが自分のペースで過ごせるようにしている

各種のプログラムへの参加は利用者の意向を原則としており、個人の意思を尊重した支援に努めている。機能訓練の要素を取り入れたみんなで行う体操などは、できる限り参加を促がしているが、個別のプログラムについてはその都度参加を確認することを取り決めている。介護場面を観察した際にも、「手芸」、「花札」、「利用者同士の会話」、「休憩」などが適切に選択できる様子が確認できている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/100

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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0%	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	95.0%			
	どちらともいえない：2.0%	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	93.0%			
	どちらともいえない：2.0%	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	81.0%	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	70.0%	20.0%	9.0%	
	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	95.0%			
	どちらともいえない：4.0%	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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0%	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%		9.0%	
	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	81.0%	6.0%	11.0%	
	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%		9.0%	
	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	88.0%		9.0%	
	どちらともいえない：2.0%	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%	9.0%	11.0%	
	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	79.0%	9.0%	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	77.0%		18.0%	
	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	65.0%	6.0%	27.0%	
	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	社会福祉法人竹清会
事業所名称	美郷
事業所所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目2番9号
事業所電話番号	042-797-0565

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) 認知症ケアの充実2) 様々な人材が働きやすく、全職員がキャリアアップし、職業人としてもステップアップできる環境づくり3) 将来の介護の担い手の育成4) よりよいサービス提供5) 認知症等の施設内研修の企画、外部研修参加によるスキルアップ

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・豊富なプログラムを設け思い思いの時間を過ごせるように取り組んでいる

催事記にちなんだ行事や催し物をはじめ、月単位のイベントなど豊富なプログラムを用意している。具体的な日程などは、毎月配付されているスケジュール表に落とし込まれ、利用者に伝えている。自立度の高い利用者が数多く在籍していることから、外食や初詣、神社仏閣へのお参りなどのパスハイクなども取り入れ、安全に外出できる機会も設けている。利用者調査の自由意見欄にも、豊富なプログラムに関する高い満足度が聞かれている。それらの様子は広報紙に掲載して、家族などにも伝えている。

- ・嗜好を把握して食事を楽しめるように努めている

事業所では、配膳時のメニュー説明や残菜チェックにより嗜好を把握し、献立に反映することに取り組んでいる。昼食時間より遅れて到着した利用者にも食事が提供できるようにしている。歳時記にちなんだ行事食や季節感を取り入れた料理なども提供し、食事を楽しんでもらえるように心がけている。月1回、「特別食」を提供して食事を楽しんでもらうことにも努めている。利用者調査の、「献立や食事に満足しているか」の設問に関しても、前年に引き続き高い満足度が確認できている。

さらなる改善が望まれる点

- ・職員の知識と技術向上への取り組みを工夫することを目指している

介護キャリア段位制度をスタートさせ、アセッサー（認定者）が一人ひとりの技術を確認し、指導・育成する仕組みを取り入れている。年間研修計画に基づき職員の知識と技術向上に取り組んでいる。研修後には研修報告書の提出とデイサービス会議などでの伝達研修にも取り組んでいる。また、新入職員には指導者が一定期間選任されるため、常に助言を受けられる環境も整っている。さらに、デイサービス会議を通じて、「職員が期待している研修」をテーマに意向を把握して研修計画を立案することが望まれる。

- ・入浴後の整容・整髪環境を検証することが望まれる

入浴後の整容・整髪は、浴室前のフロアの一角で行われている。施設の玄関口に近いため、正面からは見えないよう一定の区画は間仕切りをするなどの配慮はなされているが、フロアからは直接目視できるほどのオープンな環境になっている。利用者・職員の動線の確保が必要であるとのことだが、プライバシーや羞恥心への配慮についても一考されたい。浴槽・浴室・脱衣室の清掃・消毒は、委託事業者により毎日実施されており、衛生状態が維持されている。また、各種介護備品や清掃道具なども適正に保管されている。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・毎月、スケジュール表や献立表を配付して詳しい情報を提供している

利用者や家族などに対しては、月単位のスケジュールやイベント報告などが掲載された「たまがわ通信」や昼食の献立表を毎月配付して、事業所情報を提供している。スケジュール表には、施設利用を楽しめる工夫などが施されている。居宅介護支援事業所に対して毎月実績報告を行う際には、「空き情報」を一緒に送付してケアマネジャーが把握できるように心がけている。複合施設内の地域包括支援センターの窓口においても、事業所情報が提供できるように日頃より連携体制を整備している。

- ・尊厳の尊重に関しては高い評価が得られている

今回行った利用者調査の、「プライバシーに気遣いされているか」、「職員は気持ちを大切にしてくれるか」、「職員の態度や言葉遣いは丁寧か」などの尊厳の尊重に関する設問は、いずれも高い満足度が確認できている。自由意見欄にも、「明るい対応」、「送迎時の笑顔の対応」、「職員間の差異のない対応」などに関して評価する意見が数多く確認できている。利用者一人ひとりの対応を把握し、申し送りなどで共有化する仕組みが定着していることがうかがえる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/147

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%	13.0%	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	71.0%	17.0%	8.0%	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	87.0%		6.0%	どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	78.0%	13.0%	5.0%	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	52.0%	31.0%	12.0%	いいえ：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%		10.0%	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	87.0%		10.0%	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	84.0%		5.0%	9.0% 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%	16.0%	20.0%	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	80.0%	13.0%	5.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	13.0%	12.0%	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	73.0%	16.0%	8.0%	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	68.0%	21.0%	8.0%	いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	17.0%	16.0%	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	41.0%	24.0%	8.0%	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	有限会社 G
事業所名称	きららデイリハてをつなごう
事業所所在地	東京都町田市忠生1丁目5番3号
事業所電話番号	042-789-0531

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>< 理念・方針 ></p> <ol style="list-style-type: none">1)私は常に利用者様の立場になって考え感じ、行動しています。2)安全安心を提供する。3)その人らしく楽しく生活ができるよう支援する。4)地域も自分も豊かに。5)私は、この仕事に誇りを持ち、会社の信用を大切にします。 <p>< サービス提供の考え方 ></p> <p>事業所の通所介護従事者は、要介護者等の心身の特徴を踏まえて、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、さらに利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びに家族の身体的・精神的負担の軽減を図るために必要な日常生活上の世話および機能訓練等の介護、その他必要な援助を行う。</p> <p>事業の実施にあたっては、関係区市町村、地域包括支援センター、近隣の他の保健・医療又は福祉サービスを提供する者との綿密な連携を保ち、総合的なサービスの提供に努める。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <p>・さまざまな活動でやりたい・やってみたいを大切に活動的なデイで、自立を目指しながらいきいきした生活を過ごしています</p> <p>利用者のやりたい、やってみたいを大切に活動的な参加型デイサービスを展開しています。さまざまな活動として書道・季節の壁画作り・麻雀・将棋・買い物・英会話・陶芸・パソコン・手芸・編み物・おやつ作りなどの企画で、利用者自身がやりたい活動を午前・午後に時間を設け支援しています。利用者自ら花や野菜づくりの計画を立て、玄関のプランタに種や苗を植え水をやりながら育て収穫して食材に活かされています。外出も少人数で出かけ外食や花見を楽しみ、やりたい仕事の係を毎月決め、自立を目指しながらデイサービスでの生活を楽んでいます。</p> <p>・生活相談員は家族・ケアマネジャーとの連携を密にして、利用者の状況は通所介護報告書やきららだよりで発信しています</p> <p>生活相談員は毎月担当ケアマネジャーに実績と、空き情報やきららだよりを持参し、デイサービスの情報を発信しています。サービス担当者会議に参加したり、3か月ごとの自宅訪問で個別機能訓練モニタリングを行い、リハビリの状況や達成度の把握をしています。また、毎月通所介護計画のモニタリングを行い通所介護報告書に記載し、担当ケアマネジャーに持参し連携を密にしています。利用者と家族は、外食レクなどで交流を楽しみ、デイサービスの様子はきららだよりで知らせ、送迎時や連絡帳で日々の利用者の状況や様子を伝えています。</p>
--

・近隣にある洋品店・スーパー・100円ショップなどに買い物に行き、自然豊かな公園に散歩に出かけ癒しの機会を設けています

保育園児たちの2ヶ月に1度の割合で来訪され、歌を唄いゲームをしたり利用者からは昔の行事を語り継ぎ、運動会や学会に招かれ昔を懐かしんでいます。中学の職場体験生を受け入れ、利用者との会話やレクリエーションで異世代交流にも力を入れています。外食レクで食べたい物を聴き地域のレストランに数人で出かけ、好きなものを食べ満足しています。買い物ツアーも近隣の100円ショップ、洋品店、スーパーなどに行き、日用必需品や衣類など楽しみながら買い物しています。自然豊かな公園に散歩に出かけ探索を行い癒しの機会にもなっています

さらなる改善が望まれる点

・マニュアルの見直しには職員の声を聴く機会を設け、活用できるマニュアルで知識・介護技術向上に役立てられることが期待されます

規定書やマニュアルは整備されていますが、介護支援マニュアルが未整備のため利用者ごとの手引書として作成中です。これらのマニュアル作成には職員からの声を聴く機会を設け、たたき台を作り見直しを行い、誰もが理解できる内容で活用できるマニュアルや個別手引書の作成を考えています。また、年間研修計画を立て職員会議の中で実施しているものの、開催できなかつたり限られた職員の参加になっています。事業所は職員一人ひとりの教育と介護技術の向上を目指しており、今後は職員個々のレベルを把握して個別研修計画を立てた研修が期待されます。

・職員一人ひとりの役割を明確にし、リーダー的な役割を担う人材の育成で、指導にあたることが期待されます

職員の状況は子育て中や介護経験が浅い職員が多く、職員が分からないことが起きた場合には、生活相談員が介助方法の指導を行い、医療に関することは所長兼看護師が相談に乗っています。しかし、サービス提供の方法についての助言・指導には半分以上の職員ができていないと感じておらず、職員一人ひとりの役割を明確にし、リーダー的役割を担う職員の育成で指導にあたることが期待されます。また、職員全体会議を定期的に設けていますが、参加者が限られており、参加しやすい工夫で意見交換などで情報共有に役立てることが期待されます。

・利用者一人ひとりの意向や気持ちを受け止め、活動の中で利用者が自ら選択し自己決定できるように、計画書に基づいた支援が期待されます

事業所の業務形態は、1日フルで勤務する職員が管理者を含めて3名となっています。日々の情報は朝礼・昼礼で伝え、午後の勤務の職員は申し送りノートで確認しています。しかし、利用者個々の通所介護計画書の1日の流れやサービス支援内容の把握には、ファイルの活用が十分とは言えない現状です。職員全員が周知徹底を図り計画書に連動した日報の記載が期待されます。また、毎月の利用者の状況把握は生活相談員がモニタリングを行っていますが、職員全員が関わることで利用者の個別援助内容の把握ができ、より計画に沿った支援が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ららオリジナル通貨導入で、仕事・楽しむ・学ぶ意欲を引き出す役割を担っています

活動の特徴は、ららオリジナル通貨を導入して、稼いで、目的をもって使い、運用するなどデイサービスでの過ごし方を工夫しています。稼ぐには事業所内のお手伝いで通貨を得て、使うはお茶・お茶菓子・英会話の参加・買い物に行くタクシー代として利用できます。運用は利用者自身の通帳を発行し、きらら銀行に預け利息を受けられる仕組みになっています。らら通貨はデザインや紙質、昔有名な人物の顔を入れ懐かしさが感じられる紙幣になっています。この仕組みで仕事をする・楽しむ・学ぶ意欲を引き出し自立的な生活を送ることを担っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/34

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%	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	96.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 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 : 0.0%	いいえ : 4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	28.0%	いいえ : 4.0%	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	72.0%	24.0%	いいえ : 0.0%	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	84.0%	16.0%	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%
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%	8.0%	8.0%	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	84.0%	8.0%	8.0%	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%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	96.0%		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%	12.0%	8.0%	12.0%
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	52.0%	20.0%	12.0%	16.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 4.0%
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%	8.0%	12.0%	20.0%

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	特定非営利活動法人湧和
事業所名称	湧和
事業所所在地	東京都町田市本町田2102番1号本町田高齢者在宅サービスセンター
事業所電話番号	042-729-0422

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>1) 本人の暮らしの自由や物事を選択を大切にするために、情報の提供を十分に行ない自分の意思で人生の在り方を決められるように支援します。</p> <p>2) 今までの生活と出来るだけ近い暮らし方を大切に安心して快く暮らし続けられるように支援します。</p> <p>3) 高齢になっても、認知症になっても心身に様々な力を秘めています。自分らしい暮らしに向けて出来るだけ残存能力や潜在能力を活かした介護、介助を行います。</p> <p>4) 地域でお互い様を合い言葉に共助しながら、自立した生活ができるような支援を通じて、地域づくりの核となる事を目指します。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・広い庭を有効に活用して、健康維持や季節に応じた楽しみを提供するための工夫による高い利用者満足度 広い庭を利用して、1周85mの周遊路が設置されており、ボランティアが栽培する野菜やお花畑の中を、季節に応じて楽しみながら散歩ができるようになっている。利用者一人ひとりが、四国八十八か所巡りになぞらえた周遊カードに、歩いた距離に応じてシールを貼って記録し、八十八か所すべてを巡り終えた人には完歩証を授与して讃えるなど、歩くことへの意欲を引き出し、楽しんで運動できるなどの工夫を凝らしている。また、この庭は「ふれあいまつり」「収穫祭」「どんと焼き」など季節ごとに利用者を楽しみを提供してくれる場となっている。・豊富なボランティアの協力を得て、幅広く多彩なアクティビティの実施 法人の母体となる「えくぼの会」という100人を超えるボランティア組織の協力を得て、幅広いアクティビティが実施されている。音楽の好きな方にはカラオケ、音楽療法、オカリナ、ハーモニカ等、また習字、絵手紙、朗読、生け花と様々な趣味活動を用意している。マージャンを楽しみにしている方も多くいる。最近では、短歌など利用者の要望に応じて新しく始まったプログラムもあり、常に希望に応じて考えるという姿勢が感じられる。これらのプログラムは並行しておこなわれ、それぞれ思い思いの楽しみを提供する仕組みを整えている。・専任の機能訓練指導員による充実した訓練の実施 専任の機能訓練指導員（柔道整復師）の配置により、要支援、要介護の利用者を問わず、充実した訓練がおこなわれている。要支援の利用者には、主に午前中に、2階の訓練スペースを使い個別訓練と集団によるゲームを取り入れた訓練をおこなっている。要介護の利用者にも計画に沿った個別訓練がおこなわれており、言語障害のある人には、発語訓練に特化したりハピリを取り入れている。また手作り作品づくりや紙工作などを通じて、楽しみながらも訓練に繋がるような工夫をしている。また、全利用者の身体機能を測定し、職員に周知を図り支援に繋げている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・業務の標準化に取り組んでいるが、さらなる努力を期待
--

サービス提供に関して、入浴、排泄、看護の他、業務全般にわたる20種を超えるマニュアルを整備し、職員には、そのすべてのマニュアルを配布している。また、マニュアル・手順書の見直しを年1回おこない、利用者個々の状態に対応するサービスの提供を目指している。しかし、職員の自己評価からは、業務の標準化が十分でないとするスタッフが多数いる。これは、標準化の仕組みはあるが、十分に機能していないためといえる。今後、現行のマニュアル・手順書が十分に機能するように、職員全体に周知を図り、業務標準化へのさらなる努力を期待したい。

- ・外部研修への参加をすすめ、職員のスキルアップに期待

職員のサービス水準確保のため、毎朝・夕のミーティングやデイ会議でサービスの基本事項等の共有を図っている。また、デイ会議では内部研修を毎月実施し、利用者サービス向上のための知識や技術の習得、相談員による日々のサービス提供に関する助言・指導等により、業務水準向上を目指している。しかし、外部研修への参加がほとんどなされていない。勤務体制等の検討をおこない、さらなるサービスの向上と職員のモチベーションを高めるためにも、デイの懸案である外部研修への参加を速やかにすすめ、職員のスキルアップにつなげることを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・地域住民に対する積極的な情報提供をおこない、福祉の町づくりをすすめている

「住み慣れた場所で安心して暮らし続けたい」という思いを実現させるために誕生したNPO法人の理念に基づいて、地域住民に対する積極的な情報発信をおこなっている。法人では年4回、各14,000部を発行する広報誌「えくぼ」を、ボランティアの協力により、市や関係機関はもとより、町内会・自治会を通じて本町田地域の全世帯に配布している。その内容は、ふれあい祭り、芸術祭、ご当地体操など地域交流の催しの他、見守りネット等福祉関連の案内を行い、利用希望者のみならず、地域住民の支え合いの輪を広げ福祉の町づくりをすすめている。

- ・家庭の味、雰囲気大切に、安心・安全な、直営の厨房による食事を提供している

食事は業者委託ではなく、直営の厨房により提供している。食事の提供にあたっては、安全、安心に心がけ、だしは煮干しなどの天然だしより丁寧にとり、みそやしょうゆも添加物は使用せず、野菜を多くし、カロリーは500kcal、塩分は3g以内と健康に配慮したメニューとなっている。飽きが来ないように毎月新しいメニューを取り入れ、家庭の味、雰囲気を大切にして、食器も陶器を使うなど見た目も大事にし、彩りや食材にも工夫をして、毎食とも主菜の器に加え、中鉢、小鉢、デザートが必ず組み込まれるなど、こだわりの食事を提供している。

- ・ふれあいまつり等を通して、住民との交流や地域と一体となった運営をおこなっている

「ふれあいまつり」は、毎年11月にデイの庭を会場にして、複数の模擬店が出店し、カラオケなどもおこなわれ、今年度は450人もの参加で、まさしく地域のお祭りとして定着している。今回は消防署の協力を得て、消防車を展示し、子どもたちの興味の対象になった。また、町内会の文化祭「芸術祭」には、デイの利用者の手作り作品や書道、折り紙作品など、多数発表して、地域住民との交流を図っている。さらに日頃からデイのスペースを日曜・平日にも住民の交流の場として開放して、地域と一体となった施設運営がおこなわれている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

65/124

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%	16.0%	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	83.0%	15.0%	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	80.0%	10.0%	6.0%	0.0%
			いいえ：3.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	21.0%	0.0%	0.0%
			いいえ：3.0%	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	55.0%	33.0%	7.0%	0.0%
			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	78.0%	16.0%	0.0%	0.0%
			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	76.0%	16.0%	0.0%	0.0%
			いいえ：1.0%	無回答・非該当：4.0%
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%	13.0%	9.0%	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	56.0%	21.0%	6.0%	15.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	80.0%	16.0%	0.0%	0.0%
			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	75.0%	16.0%	7.0%	0.0%
			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%	18.0%	7.0%	0.0%
			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%	15.0%	6.0%	0.0%
			いいえ：3.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	61.0%	20.0%	15.0%	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	50.0%	21.0%	9.0%	18.0%