

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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	サービスセンターやまと苑
事業所所在地	東京都東大和市狭山2丁目1264番5号
事業所電話番号	042-563-8163

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) 私たちは、地域の人々が、安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のこころで支援します。</p> <p>2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。</p> <p>3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切にされた支援を行います。</p> <p>4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い、公正で透明な経営をいたします。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・生活場면을想定した機能訓練は利用者の意欲を引き出している

個別機能訓練のプログラムは、利用者の生活場면을想定したメニューである。炊飯作業を行うためのバランスに注意した立位訓練、洗濯物を干すための物干しハンガーを利用した動作訓練、洗濯物がたためるように上着やズボンを使用した動作訓練、玄関と道路の境目の段差を乗り越えるための階段昇降訓練等である。見学時、物干しハンガーにタオルを掛ける動作訓練を実施していた。その際、自宅の環境を想定してハンガーの高さを合わせており、利用者はタオルを引っ掛けていた。利用者の生活意欲を引き出す具体的な訓練について評価できる。

- ・看護師を3名配置して医療依存度の高い利用者に応じている

利用者の既往歴・現病・主治医・入浴中止の指示などの医療情報は健康調査票に記載される。看護師はそれを基に、利用者に体調を聞きながら血圧・体温・脈拍を測り、毎月体重測定するなどして健康管理している。体調変化時は家族・介護支援専門員等に報告し利用中の対応や受診等について調整している。看護師を3名配置して、胃ろうや吸引の対応、ターミナルの受け入れなどを行い、医療依存度の高い利用者の支援に注力している。そのため、主治医や訪問看護ステーションとの連携を図り、毎月の医務会議で課題を検討するなど支援の体制を整えている。

- ・思い思いに過ごせる居心地のよい空間作りに取り組んでいる

事業所では、利用者一人ひとりが「その人らしく1日を過ごせる」ような自分の居場所を選べるようにしている。利用者と会話する機会を数多く設けることで、「好きなこと」や「あまり得意でないもの」を職員が把握し、情報共有に取り組んでいる。利用者が居心地よく、また次回も通って来たくるように、連絡ノートを使い家族とも情報を共有している。利用者調査の「過ごし方は個人のペースに合っているか」の設問に関しても、高い満足度が得られている。

さらなる改善が望まれる点

- ・PCの介護支援ソフトを使いこなし利用者情報を更に共有することを目指している

日々の申し送りははじめ定期的には開催されている事業所内の諸会議を通じて、多職種が連携し支援を提供する仕組

みが整っている。また、送迎時の家族からの申し送り、連絡帳、電話連絡などにより、日々の状態を詳しく把握している。意向を尊重したサービス提供に徹している様子が感じられる。更にそれらの情報をタイムリーに共有できるようにPC介護支援ソフトを導入している。事業所では「手書き」が「入力」に改善されたことに加え、各種のデータの活用方法を充実させ、利用者情報を更に共有することを目指している。

- ・日頃のレクリエーションをさらに拡充することを目指している

レクリエーションでは、身体を動かすゲームはじめ、趣味の活動なども取り入れ全体のバランスに考慮している。集団が苦手な利用者には、個別対応など個人でできることを取り入れている。疲労が見受けられた際には、声かけによって静養できるスペースへの誘導を促している。到着時や帰宅時の送迎までの手持ち無沙汰対策として職員がマンツーマンで関わり安心感を与えられるよう努めている。利用者の意向・嗜好・1日の時間帯などによって各種のレクリエーションを提供しているが、さらに個々の見直しを図り拡充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

- ・利用者の特性に配慮し、コミュニケーションの取り方を工夫している

利用者の特性に配慮し、利き手の方から話したり、嚙下体操を取り入れて、入浴や移動時の介助など必要な支援に取り組んでいる。安全に配慮しながら利用者の状態を把握したり、利用者と気軽な会話をするなど、有効な時間になるように努めている。介護場面を観察した際にも、バス到着時のお迎え、デイルームへ到着してからの誘導などが、適切に行われている様子が確認できている。その人らしく一日が過ごせるように選択プログラムや個別の趣味活動などの機会を設け、「個別支援」に取り組んでいる。

- ・選択食、行事食、外食、料理活動など食事の企画が豊富である

利用者に食事を楽しんでもらうために様々な企画を実施している。毎月1回、メインのおかずを二つのメニューから選べる選択食の日が定着している。また納涼会・敬老祝賀会・忘年会・新年会などの行事食、春や秋の外出活動での昼食会、夏の流しそうめんなど季節を感じる食事がある。料理活動では芋煮・うどん・クレープ・桜餅などを作って会食している。食の企画により利用者と職員が席を共にしたり、利用者同士の会話が増えるなど食を通じた交流がある。今回の利用者調査の食事満足度は80%を超えている。

- ・季節感の得られる外出行事により生活意欲を引き出している

年3回の外出行事を実施している。今年度は春に市外にある旅館での昼食会と和風喫茶での茶話会、秋は多摩湖周辺のドライブと和食レストランでの会食、冬は初詣に近隣の神社に行き甘酒を楽しんでいる。いずれも参加の希望を聞いて行っているが、毎回ほとんどの利用者が参加しており、一年を通じて地域に出向く機会を大切にしている。また「初詣に杖で歩いて参加したい」等、機能訓練の目標にする利用者もいるなど、身体機能回復の意欲を引き出している貴重な取り組みである。利用者調査の自由意見にも「初詣が楽しみ」と複数挙がっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/75

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	86.0%	10.0%	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	81.0%	13.0%	5.0%	0.0%
			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	87.0%	5.0%	6.0%	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%	17.0%	12.0%	1.0%
			いいえ：1.0%	
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	58.0%	27.0%	5.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%	10.0%	5.0%	0.0%
			いいえ：0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	5.0%	5.0%	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	79.0%	17.0%	3.0%	0.0%
			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	60.0%	12.0%	27.0%	0.0%
			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	77.0%	10.0%	12.0%	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	70.0%	17.0%	12.0%	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	68.0%	13.0%	17.0%	0.0%
			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	67.0%	18.0%	13.0%	0.0%
			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%	8.0%	18.0%	0.0%
			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	56.0%	15.0%	24.0%	3.0%
			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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	東大和市高齢者在宅サービスセンターきよはら
事業所所在地	東京都東大和市清原1丁目1番地34号棟1階
事業所電話番号	042-590-1176

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) 地域の人々が安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のこころで支援します。2) 地域の皆さまの声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。3) 人権人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切にした支援を行います。4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い、公正で透明な経営を致します。5) より質の高いサービスの提供を目指す。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者や家族の意向や要望をサービス提供に反映させることに努めている

利用者に対しては、2か月ごとに「利用者懇談会」を開催しており、事業計画の説明をはじめ食事、送迎、プログラムなどをテーマとして意見を傾聴している。特に食事に関する意見が多く、できる限り献立に反映させることに取り組んでいる。また、年3回（6月、10月、2月）家族懇談会を開催しており、重要な案件を伝えるとともに利用者懇談会同様に、意見や要望を傾聴している。家族懇談会では試食会なども実施する機会を設けている。

- ・関係機関への情報提供を工夫し利用率の維持向上に取り組んでいる

市の指定管理事業所であることから、行政や関係機関には定期的に運営情報を提供している。現在、地域の約10か所の居宅介護支援事業所から利用者の紹介を受けてサービスを提供しており、実績報告をする際などを通じて「空き情報」を提供している。昨年度は年間を通じて87%、本年度上期も88.6%の利用稼働率を達成しており、地域への情報提供が適切になされていることがうかがえる。さらに、ホームページに掲載されている写真を更新し、適宜最新情報を提供することを検討している。

- ・個別支援を適切に遂行できる詳しい内容の計画書を作成している

利用開始時には居宅介護支援事業所からの情報をはじめ、見学時の情報や面談時に日常生活状況・健康状態・嗜好などを直接確認することで詳しい情報の収集に努めている。それらの情報をアセスメントシートに落とし込み、通所介護計画を作成している。計画書には、「日課」、「本人、家族の希望」、「解決すべき課題」、「長期目標（2年間）」、「短期目標（6か月間）」、「サービス内容」、「具体的な対応や留意点」などが詳しく掲載できる書式を設けている。

さらなる改善が望まれる点

- ・各種のリハビリプログラムを充実（更新）することを検討されたい

楽しみながら心身の活性化を図る様々なプログラムを用意し、利用者の意向を把握して適切に組み入れている。到

着後の軽い体操をはじめ体を動かす各種の運動系のプログラム（床スベール・輪投げ・ゲートボールゴルフ）や、脳トレ系のプログラム（四文字熟語・50音カルタ・思い出カルタ・名前探しゲーム）を日々実施している。利用者調査の「活動やリハビリは家での生活に役立っているか」の設問に関しては「はい」が53.6%に留まっていた。さらに満足度を向上させるようなプログラムの提供が望まれる。

- ・到着後や帰宅開始後の時間帯の使い方を更に検討されたい

利用者全員が到着するまでの時間帯や帰宅がはじまる時間を快適に過ごしてもらうために、手持ち無沙汰を感じさせないような取り組みの充実が望まれる。到着時は、バイタルサインのチェックや健康相談、入浴、利用者同士の談話、個別プログラムなどを設けているが、介護場面を観察した際には手持ち無沙汰の利用者も見受けられた。帰宅が開始されてから全員が帰宅するまでの時間帯は、職員自己評価の自由意見欄に「充実したプログラムを提供することが望まれる」とする声が複数聞かれていた。

- ・業務の検証や標準化をさらに推進することが望まれる

業務の標準化を図るために、リーダー層から一般職員への指導・助言に努めたり、昼礼などの機会を通じて適宜相談できるようにしている。ただし、このカテゴリ6-6「事業所業務の標準化」に関する職員自己評価の結果は、さらに改善を必要とする結果であった。自由意見欄には、改善を必要とする業務も具体的に明示されている。さらに、各種の研修を開催し職員の学べる機会を数多く設けているが、各職種の職員が偏りなく出席できているかを検証することも望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用開始時の不安やストレスの軽減に努めている

初回利用時には、事前訪問したセンター長や生活相談員が出迎え、利用者が受け入れやすい環境を整えることに力を入れている。送迎時間はできる限り希望に沿って調整し、プログラムへの参加などについても無理強いせず、雰囲気慣れてもらうように配慮している。また、短い時間での受け入れ、自宅で行っている趣味活動の持参、座席位置への配慮などに努め、円滑にサービスが開始継続できるようにしている。さらに「初回利用の様子」や「業務日誌」で状況を把握し、夕礼で職員間で共有する流れとしている。

- ・自宅で状況を把握して計画作成や見直しに反映させている

個別機能訓練計画の達成状況の確認、意向や要望を把握することを目的に、相談員が3か月ごとに自宅訪問している。自宅での様子を確認して、計画を見直す適切な取り組みになっていることがうかがえる。さらに、生活の様子などを目視によって詳しく観察することを課題としている。また、1日の過ごし方としては選択型プログラムを増やし、希望に沿って参加できるようにしている。さらに、ケアプラン、アセスメント、通所介護計画書、モニタリングなどを把握しやすい書式や流れに改善していくことを目指している。

- ・体調変化に迅速に対処できる仕組みが整っている

利用者一人ひとりの主治医、日中の家族連絡先、緊急時の搬送先、薬などを日々確認できるようにしており、職員間で共有している。利用中に体調変化が見受けられた場合には、家族の指示を仰ぎながら看護師が見守り、受診してもらうことにしている。また、緊急時対応マニュアルがあり、状態が変化した際には看護師と主任が対応を判断することになっている。利用者調査における「緊急時の対応は安心できますか」という問いにも85.8%が満足していると回答している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/67

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%	7.0%	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	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	85.0%	14.0%	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	67.0%	28.0%	いいえ：0.0%	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	53.0%	39.0%	いいえ：3.0%	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	92.0%	7.0%	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	85.0%	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	50.0%	32.0%	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	82.0%	14.0%	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	85.0%	10.0%	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	89.0%		3.0%	どちらともいえない：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	71.0%	21.0%	3.0%	いいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%	7.0%	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	46.0%	35.0%	17.0%	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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	サービスセンターさくら苑
事業所所在地	東京都東大和市桜が丘2丁目122番4号
事業所電話番号	042-566-3910

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) 私たちは、地域の人々が安心して輝いた人生を実現できるよう慈悲の心で支援します。2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。3) 人権・人格尊重し、慈しみと思いやりの心で一人ひとりを大切にされた支援を行います。4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い公正で透明な経営をいたします。5) 人材の育成、内部牽制体制の確立、守秘義務の厳守。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者が選択して参加することができる多彩なプログラムが用意されている

午前中は全体体操や運動レクなどの体操や、脳トレを中心としたプログラム、午後は頭を使う書道や歌の会などのレクリエーション活動が行われ、利用者は自分の希望で選ぶことが出来る。昼食後の休憩時間ではTVを見たり読書や職員や他の利用者とおしゃべりを楽しんだり、決められたプログラム以外の自由な時間も組み込まれている。また、納涼祭・敬老祝賀会・クリスマス会などの年間行事やお花見外出、ドライブ、毎月の誕生会などの活動も実施されている。ボランティアの協力による書道では、地域が開催する福祉祭に作品を出展している。

- ・ケアマネジャーとの関係を深める各種取り組みを定期的に行っている

利用者ごとのサービス経過報告書を作成しており、それをもとに担当のケアマネジャーに、毎月様子を報告している。内容としては1か月間の利用者の心身状態・活動参加時の様子などとしている。相談員は、毎月担当のケアマネジャーを訪問して手渡し、加えて口頭でも説明している。また、その際には事業所の予定を伝えている。さらに、地域のケアマネジャーを対象にした見学会・試食会を開催して、利用者の活動を観てもらい、昼食を味わってもらうなどサービスを理解してもらうことに努めている。

- ・各種の定例会を開催して、指導や助言などに取り組んでいる

職員会議を定期的に行い、各種業務に関する基本事項の確認や見直し・職員への指導方針の統一化などの検討に取り組んでいる。職員会議以外にも、各種の事業別会議（ふれあい・運転手・医務）、事業計画策定会議などを行っている。また、利用者のサービス変更を行う際には、サービス担当者会議で把握した内容をもとに、通所介護計画の見直しにつなげている。その流れを受けて、利用者一人ひとりのサービス手順の見直しが必要になった際には、日々の申し送りでも共有している。

さらなる改善が望まれる点

- ・機能訓練の目標を更に明確にすることが望まれる

機能訓練は個別機能訓練計画のもと実施されており、機能訓練指導員が定期的に機能評価を行い、身体機能の状況を把握し課題を抽出している。利用者の要望を踏まえて目標を設定し、個別機能訓練計画書に記載され、利用者・家族に説明されている。訓練はイスや手すりを用いるなど、生活環境を踏まえた方法が選択されている。評価は3か月に1回行われ、結果に応じて計画を見直している。さらに利用者・家族が訓練の効果を実感できるような、生活課題の解消を目指した具体的な目標設定が望まれる。

- ・事業所の特徴を積極的に地域に伝えることを目指している

現在、地域の約10～15の居宅介護支援事業所から紹介によって利用者を獲得している。サービス担当者会議をはじめ、利用者の実績報告をする際には相談員が訪問して事業所の近況を伝えるとともに「空情報」を提供することにしている。本年度上期は、前年比で利用率も向上しており、情報提供力が向上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、積極的な情報提供を目指している。ホームページの内容についても充実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

- ・円滑にサービスが開始継続できるように利用開始時には配慮している

新規利用者の情報は、ケアマネジャーや本人・家族から相談員が事前に収集しており、利用初日には事前面談などの機会に馴染みになった相談員が対応して、不安やストレスの軽減に取り組んでいる。こまめに声かけを行い、プログラムへは見学から行うなどによって、心身状況に配慮することを大切にしている。送迎時間はできる限り希望に沿って調整し、生活リズムを整えてもらえるようにしている。また、自宅で行っている趣味活動の持参、座席位置への配慮などに努め、円滑にサービスが開始継続できるようにしている。

- ・利用者の意向を尊重した過ごし方を大切にしている

現在通所している利用者の自立度は概ね高く、職員と利用者の会話も豊富にできるように感じられた。職員は利用者と積極的に関わり、趣味活動を一緒に行ったり、指導したりするなど、全体として優しい雰囲気伝わってくるようであった。トイレの促しを行う際にも本人にしか分らないような声かけも定着していた。利用者アンケートの、「事業所での過ごし方は合っているか」「必要な介助が適切になされているか」「職員の態度や言葉遣いは丁寧か」などの設問においては、いずれも高い満足度が確認できている。

- ・利用者・家族・職員が食事を一緒に楽しめる機会を設けている

毎月、テーブル上で土鍋を使って炊き込みご飯を作っている。利用者が自ら盛り付けをするなど職員と一緒に楽しみの食事時間となっている。また、納涼祭では模擬店で家族や職員と一緒に食事を楽しんだり、お楽しみ会のにぎり寿司や機能訓練を兼ねた昼食後のドライブ、散歩での喫茶などの機会も設けている。また、ひな祭り、七夕、クリスマスでは、それらに合わせた装飾を行い、雰囲気作りにも取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/102

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	78.0%	11.0%	6.0%	無回答・非該当：3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	18.0%		いいえ：3.0% 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	85.0%	8.0%	6.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	61.0%	23.0%	13.0%	無回答・非該当：1.0%
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%	30.0%	8.0%	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	88.0%	10.0%		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	93.0%	5.0%		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	83.0%	10.0%	6.0%	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	50.0%	23.0%	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	88.0%	10.0%		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	76.0%	15.0%	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	83.0%	10.0%	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	81.0%	15.0%		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	71.0%	15.0%	13.0%	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	56.0%	18.0%	23.0%	いいえ：1.0%