

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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	フォーユーデイサービス淡路
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目109番
事業所電話番号	03-5298-6018

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)在宅で自立した生活を送る為の支援～その人らしさの生活保持 2)ご利用者の自己実現～心身に活力と身体・脳機能低下予防 3)ご家族に安心感～介護疲れからの脱却 4)職員育成～社会に貢献できる人材を増やす 5)地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築

全体の評価講評

特に良いと思う点

・理学療法士の意見をもとに、「口腔ケアの誘導の流れ」について見直し、より安全に利用者が移動できるように改善に取り組んでいる

今年度、理学療法士の視点から、「口腔ケアの時間帯に、利用者の動線が複雑になっており、転倒するリスクがある」という意見が出た。それに伴い、「口腔ケアの誘導の流れ」について見直し、マニュアルを作成している。〔全体の約8割くらいの利用者の下膳が終了後、機能訓練スペースに近いテーブルの利用者から口腔ケアに誘導する〕〔基本的には一人ずつ声かけ〕をする等、基本的なルールを作成し、試験的な実施を試みた。今後の評価で随時方法を変更することとしており、利用者の安全性に配慮した支援に努めている。

・自立支援に繋がる「やりすぎない介護」を目指し、職員全員で取り組んでいる

今年度、「リハビリ的視点を持った、やりすぎない介護の実現」を目指して取り組んだ。利用者の家族より、「家では一人で何でもやっているのに、職員は手を貸しすぎ」という意見をもらったことにより、それまでの介護は転倒や事故を恐れて必要のない人にまで過剰な介護を実施し、自立支援に繋がる介護ができていない「やりすぎ介護」になっていたと反省している。理学療法士による評価アセスメントやマニュアル作成、通所介護計画書の作成を通して、全職員で統一した「やりすぎない介護」に取り組んでいる。

・併設のショートステイや保育園と毎月会議を開催し、互いの交流行事の予定・内容を中心に話し合っている

併設の保育園とショートステイと合同で、毎月「淡路にこここ館内会議」を開催している。各事業所の責任者が集まり、お互いの交流行事予定について話し合っている。10月の焼き芋イベント、11月の移動動物園、12月のデイサービス・ショートステイでの園児の発表会、1月のお買い物行事等、様々な交流行事を開催しており、日常的なふれあいも含め、子どもたちとの交流の機会が多い。また、冬場の感染症流行期には、特に子供たちが感染しやすいため、互いの情報共有を密にしながら、感染防止にも取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・日々のプログラムのマンネリ化を打破するべく、活動プログラムの創意工夫を期待する

利用者調査では、楽しいな行事や活動に関して、肯定的返答47%、消極的否定的返答45%であった。ボランティア講師によるサークル活動や、職員の考案するゲームやレクリエーション等、趣向を凝らしたプログラムを組んでいる。しかし、一方で飽きの来ないプログラムにするため、新しい活動の導入が求められている。そのため、事業所でも日々のプログラムがマンネリ化しないよう、利用者ニーズを把握するため、アンケートを実施予定である。活動プ

プログラムの創意工夫を期待する。

- ・食事の満足度向上に向けて、より一層の取り組みを期待したい。

食器は瀬戸物を使用して見た目に配慮したり、季節毎の食材や献立を織り交ぜながら食事を提供している。節分にはちらし寿司、敬老の日には赤飯と天ぷらの盛り合わせ、七夕の三色そうめん、端午の節句のシラス御飯等、季節ならではの食事を楽しんでいる。しかし、利用者アンケートでは、食事に関して、肯定的返答67%、消極的否定的返答33%であった。食事の満足度向上に向けて、より一層の取り組みを期待したい。

- ・家族同士の交流を促し、事業所の活動への理解を深めていただくためにも、家族会の実施を期待する

今年度、家族会が未実施である。デイサービスは家族の負担軽減も目的の一つであるが、家族同士の交流を通して、日頃の介護の大変さを話し合い、互いに癒されたり、元気づけられたりもする。また、家族会を通して、事業所の活動を伝え、家族の理解を深めていただける機会にもなる。家族会の実施を期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・「ヒヤリハット報告書」を積極的に活用し、事故予防に取り組んでいる

事故予防を目的に「ヒヤリハット報告書」を積極的に活用している。その内容は、〔荷物の入れ間違い〕〔浴槽をまたぐ際にふらつく〕〔他の利用者のお茶を飲む〕等であり、怪我や事故に至らない軽微な内容であっても報告し、対応策を決定している。他の職員の報告書であっても、確認することを大切にし、「自分は起こしていないから関係ないと思わず、自分も同じミスをするかもしれない、自分は同じミスを絶対しないという気持ちで聞くように」と、会議の中で職員に注意喚起している。

- ・カンファレンスチームを編成し、利用者個々の再アセスメント会議を開催している

平成28年にカンファレンスチームを3チーム編成して再アセスメント会議を開始し、平成29年度にはリーダーを増やして4チームで実施している。また、1月からチームカンファレンスの開催方式を変更した。カンファレンスで議題とする利用者は、計画書の更新予定者及び、当月中に身体機能や日常生活動作に変化が見られた方としている。再アセスメントでは、課題と問題点を抽出して計画書に反映し、決定事項は全職員で対応の統一を図っている。その中で理学療法士の評価対象となるか否かも話し合い、必要に応じて評価の提案をしている。

- ・理学療法士により、利用者個々の機能訓練マニュアルを作成している

理学療法士により、必要のある方に対して、利用者個々の「介助方法&機能訓練方法」についてまとめ、介護職員と共有している。その内容は、「立ち上がり時は左後方から臀部を軽介助する」「座布団などで座面を高くして立ち上がりやすい環境設定をし、極力自分で立ってもらおう」等である。また、機能訓練を介護職ができるよう、平行棒を利用した車椅子からの立ち上がり訓練方法もまとめられている。写真や文章を用いた個別の機能訓練マニュアルにより、介護職でも日頃から注意でき、より効果的な機能訓練ができるようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/81

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	82.0%	17.0%	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	67.0%	25.0%	7.0%	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%	7.0%	5.0%	0.0%
			いいえ：2.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	47.0%	40.0%	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	50.0%	32.0%	10.0%	7.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	12.0%	0.0%	2.0%
			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	85.0%	12.0%	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	82.0%	5.0%	12.0%	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	52.0%	25.0%	22.0%	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	90.0%	7.0%	0.0%	0.0%
			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	85.0%	12.0%	0.0%	2.0%
			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	77.0%	12.0%	7.0%	2.0%
			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	67.0%	20.0%	12.0%	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	77.0%	15.0%	7.0%	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	45.0%	22.0%	5.0%	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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	千代田区立岩本町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区岩本町2丁目15番3号岩本町ほほえみプラザ3階
事業所電話番号	03-5825-3407

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支える 2)利用者に深い共感を持つ 3)地域の方々に感謝する 4)常に防災を心がけ火を出さない

全体の評価講評

特に良いと思う点

・個別援助計画は職員の手順書としての役割も果たしており、個々の利用者に必要な援助を提供する際の具体的な注意事項なども記載されている

介護支援専門員が作成する居宅サービス計画に基づいて、利用者一人ひとりに通所介護サービス援助計画書・個別援助計画書を作成している。個別援助計画書は職員の手順書としての役割も果たしており、個々の利用者に必要な援助を提供する際の具体的な注意事項なども記載されている。また、この手順書は再アセスメントツールの役割も持っている。利用者の要介護認定の更新や状態の変化に応じて「居宅サービス計画」が更新される時には、サービス担当者会議に参加し、利用者が在宅生活を維持・向上できるように他事業所と情報を共有している。

・1日の生活の中に、生活機能向上に向けた訓練と身体機能向上に向けた二つの訓練が組み込まれている

「生活機能の維持・向上」を強化するために、作業療法士を中心に日常生活全体の行為において機能訓練の場として関わっている。職員は利用者の状況に応じて、お茶を入れる動作を継続できるように見守ったり、買い物へ行った時には荷物を自分で持ち移動できるように励ましたりしている。また、事業所内の生活スペースが広いので、各利用者の有する能力を利用して安全に移動することが身体機能の維持・向上に向けた訓練に繋がるとして、職員は移動する際にはそばに寄り添い、転ばないように注意を喚起し、転倒しないように見守っている。

・利用者の有する能力を最大限に活かした活動を行い、「日常生活動作能力の維持・向上」を図ろうとしている

利用者が自分の心身機能の向上のためのトレーニングができるように自主トレーニング用のマシンを数台設置している。職員は使用する時間を管理しながら、個々の利用者の健康状態に合わせてタイムのアラームをセットし、安全に配慮しながら利用して頂いている。利用者には担当の医師と相談して頂き、訓練内容を検討した上で、個々の機能訓練を継続して貰っている。制度改正において「日常生活動作能力の維持・向上」について具体的な評価が求められてきているので、それを意識して引き続き利用者の有する能力を最大限活かせる活動を行いたいとしている。

さらなる改善が望まれる点

・生活機能の維持・向上に向けた支援を具体的に表現できるように、通所介護計画の帳票を改善していく

通所介護事業所には利用者の生活機能の維持・向上を果たす役割があることから、事業所では「生活行為向上」を目指し、個別の利用者の調理・掃除・買い物等の行為についての現状を把握して必要な支援(訓練)を実施しようと、情報収集を開始している。今後は、通所介護計画の様式についての変更を試みており、具体的には利用者の健康状態に関する支援、日常生活動作に対する支援、利用者の役割や家事活動及び社会性に対する支援、家族介護者に向けた支援などについて具体的なサービス内容を記載できるような帳票を整えていくことを課題としている。

- ・利用者の日常生活動作能力の維持・向上に向け利用者の有する能力を最大限活かせる活動を行っていく

利用者が自分の心身機能の向上の為にトレーニングができるように、自主トレーニング用のマシンを数台設置している。職員は使用する時間を管理しながら、個々の利用者の健康状態に合わせてアラームをセットし、安全に配慮しながら利用して頂いている。利用者には担当の医師と相談して頂き、訓練内容の検討の上、個別の機能訓練を継続している。制度改正においては、「日常生活動作能力の維持向上」について具体的な評価が求められているので、今後は、それを意識して引き続き利用者の有する能力を最大限活かせる活動を行っていく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

- ・利用者が在宅生活を維持・向上できるように詳細な計画書を作成している

介護支援専門員が作成する居宅サービス計画に基づいて、利用者一人ひとりに通所介護サービス援助計画書・個別援助計画書を作成している。個別援助計画は職員の手順書としての役割も果たしており、個々の利用者に必要な援助を提供する際の具体的な注意事項なども記載されている。また、この手順書は再アセスメントツールの役割も持っている。利用者の要介護認定の更新や状態の変化に応じて「居宅サービス計画」が更新される時には、サービス担当者会議に参加し、利用者が在宅生活を維持・向上できるように他事業所と情報を共有している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/85

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	81.0%	16.0%	0.0%	2.0%
		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	89.0%	6.0%	0.0%	2.0%
		いいえ : 2.0%	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%	0.0%	2.0%
		いいえ : 4.0%	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	61.0%	30.0%	4.0%	4.0%
		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	59.0%	32.0%	6.0%	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	85.0%	12.0%	0.0%	2.0%
		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	85.0%	6.0%	8.0%	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	81.0%	8.0%	10.0%	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	69.0%	16.0%	14.0%	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%	12.0%	8.0%	2.0%
		いいえ : 2.0%		
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	6.0%	6.0%	2.0%
		いいえ : 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	73.0%	6.0%	16.0%	4.0%
		どちらともいえない : 4.0%		
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	69.0%	12.0%	16.0%	2.0%
		いいえ : 2.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	8.0%	6.0%	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	40.0%	22.0%	26.0%	10.0%

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	社会福祉法人東京栄和会
事業所名称	千代田区立一番町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区一番町12番いきいきプラザ一番町3階
事業所電話番号	03-3265-6131

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)思いやりのこころの介護を実践する 2)家庭的な雰囲気大切に。 3)尊厳を持った、その人らしい自立生活が送れるようにする。 4)自己決定の尊重と残存機能の活用に努める。 5)地域と共生し地域福祉の拠点を旨す。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・書道や園芸、健康体操などさまざまなプログラムを用意して楽しく快適な時間を過ごせるように取り組んでいる
書道や手芸などのほか、多彩な趣味活動のプログラムを用意している。趣味活動には麻雀や園芸などがあり、利用者は好きなプログラムに参加している。外部講師による健康体操を月に4回実施しており、利用者は楽しみながら体を動かしている。また、認知症予防として、ペン習字や絵手紙などのプログラムも提供している。ボランティアによる紙芝居や本の読み聞かせなど、さまざまなプログラムを用意して、楽しく快適な時間が過ごせるように取り組んでいる。

・介護日誌や新規利用者表、送迎表などの記録類を整備して利用者の状況を職員間で共有しながら支援している
日々の支援の実践はパソコンの介護記録に記載しており、利用者の様子や発した言葉、家族からの要望などが詳細に記載されている。日誌は印刷してファイリングもしており、職員はいつでも確認できる環境にある。朝礼や夕礼時には口頭でも伝えて職員間で共有している。新規利用者については、移動や排泄時の注意事項などを記載した新規利用者表を作成して、職員間で共有しながら支援している。送迎については、送迎の時間や送迎時の注意事項などを記載した送迎表を用いて、利用者の安全に配慮した支援を実践している。

・年間計画に基づき毎月防災訓練を実施している

年間計画に基づきデイサービスセンターとして毎月防災訓練を実施している。月ごとに火災を想定した初期消火、避難訓練、地震発生時の訓練など場面やシチュエーションを変えながら、職員だけでなく、ドライバーや利用者も参加して実施している。利用者の防災頭巾は日常は座布団として使用しており、すぐに被ることができるような工夫もしている。

さらなる改善が望まれる点

・家族とのさらなる交流を図る取り組みに期待したい

年度末には家族懇談会を開催して、事業報告、事業計画などについて説明している。事業所は家族との連携を大切にしており、家族からの要望やコメントは、必ずフィードバックしている。家族懇談会では栄養士による介護食の試食会なども行っており、家族からも好評を得ている。高齢世帯や独居などが多く、家族懇談会や行事などに参加する家族は少ないのが現状となっている。今後は利用者に提供している食事の試食会も検討しており、家族が興味を持てるようなイベントを企画するなど、家族とのさらなる交流・連携を図る取り組みに期待したい。

・マニュアルの定期的な見直し及びさらなる活用が期待される

法人としてマニュアルを整備しており、必要に応じて随時見直しをしている。現在も見直しをしているところであるが、特に見直しの時期などについては定めていない。マニュアルは標準的なサービス提供にあたり、必要不可欠であると思われ、今後は定期的に確認、見直しをするとよいと思われる。また、分からないことがあった場合や、迷った時に常に立ち返るものとして、さらに活用されることが期待される。

- ・デイサービスセンターとして独自の情報発信があってもよいと思われる

法人の施設全体のパンフレットがあり、その中で当事業所の紹介がされている。パンフレットは英語版も作成するなど、ニーズに応じた対応がされている。しかしながら、デイサービスセンターとしての独自のパンフレットは新規の利用者や見学者に渡す程度で、特に広報はしていない。また、事業所の便りなども作成はされていない。多彩なクラブ活動など、もっと事業所の活動をアピールしてもよいと思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・多彩なメニューを用意して利用者に喜んでもらえるように工夫している

利用者の要望を聞き取り、自宅ではあまり食べられないような食事の提供を心がけている。行事では寿司職人を招いての寿司バイキングやおでんバイキングなど、楽しみながら美味しく食事ができるよう工夫している。また、食事形態や禁止食品、代替食などの情報を記載した食事表を作成して、利用者の状況や要望に応じて個別に対応している。利用者調査でも、「いつも珍しいものがでてくる」「薄味で健康面にも気を使ってくれる」などの声が寄せられている。

- ・4台の送迎車を活用して利用者の要望に応じて柔軟に対応している

送迎は4台の送迎車を使用して、時間の変更等にも柔軟に対応している。利用者の準備が間に合わない場合は、了解を得て次の利用者を先に迎えに行ったり、別の送迎車が迎えに行くなど、連携しながら対応している。送迎スケジュールは利用者が準備や車への移乗を余裕を持っておこなえるよう、時間に幅を持たせており、利用者の安全面にも配慮している。家族からの要望で、送りの時間を早めたり、利用者の状況に応じて臨時便で送るなど、柔軟に送迎サービスを実施している。

- ・車いすのままですっと過ごすことがないように努めている

生活の中でのリハビリに力を入れたいとここ数年取り組んできており、車いすの利用者であっても、施設に来てすっと車いすのまま過ごすことがないように配慮している。トイレまでは歩いてみる、あるいはお風呂やトイレまでは車いすを利用しても、一度立ち上がる機会をつくるなど、日常生活の中で機能訓練ができるようにしている。しかし職員はまだ不十分と考えており、今後のさらなる取り組みが期待される。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/120

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%	15.0%	いいえ : 1.0%	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%	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	90.0%	7.0%	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%	26.0%	5.0%	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	67.0%	22.0%	7.0%	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	90.0%	5.0%	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	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	84.0%	13.0%	どちらともいえない : 1.0%	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	69.0%	11.0%	18.0%	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 : 1.0%	いいえ : 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	11.0%	3.0%	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%	5.0%	9.0%	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	77.0%	11.0%	9.0%	いいえ : 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	9.0%	どちらともいえない : 1.0%	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	54.0%	15.0%	28.0%	いいえ : 1.0%

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	株式会社ニチイ学館
事業所名称	中央区立日本橋高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都中央区日本橋堀留町1丁目1番1号
事業所電話番号	03-3661-8452

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)利用者の安全 2)家族の安心 3)スタッフの安全 4)コンプライアンス 5)利用者の心身・生活機能の維持・向上

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者の充実感と楽しみながら行えるアクティビティがデイサービスを活性化している

日本橋デイサービスの目標として、地域に密着したデイサービスの確立を目指すとあります。利用者がセンターで行うアクティビティは、各担当職員が得意な部分を活かして特色あるものにして行こうとして実施している様子が伺えました。事業所全体でアクティビティの重要性を共有して行く事と共同作業として実施することで意識の向上が見られるようになりました。利用者の個別のニーズに対応できるアクティビティを提供出来つつあります。利用者それぞれにマッチできるようにバラエティに富んだアクティビティが提供できるように努めています。

- ・利用者ひとり一人に合わせたきめ細やかな入浴サービスを提供している

デイサービスを利用する多くの利用者は安全で安心した入浴を希望されています。日本橋高齢者在宅サービスセンターでは看護師によるバイタルチェックのあと介護職員が4名体制で入浴介助を行っています。医師からの指示により看護師が処置を実施、入浴介助した介護職員による身体状態の観察、報告が徹底されています。利用者のその日の体調など状態に合わせた入浴サービスを実施して安全で安心した入浴が行われています。広いスペースで機械浴の設備も完備し車椅子の方でも入浴可能で通称：堀留温泉というほどセンター自慢の設備です。

- ・情報伝達のスピードアップ化等、職員が働きやすい職場環境づくりに努めている

新センター長は新旧のバランスを重要視しながら、新人、控えめな職員、職員の得手不得手等を考慮した職員の役割分担の見直しと明確化を実行して、組織の活性化を図っています。また、時間外勤務への工夫、送迎の見直し等を行い労働時間の適正化に取り組んでいることは評価に値します。また、法人ではトップダウンとボトムアップ双方の利点を生かすべくビジョン推進会議を新設、現場の声を吸い上げて、全体をひとつの方向に向かわせる方向付けを行いました。情報伝達のスピードアップ化等、より働きやすい職場環境づくりが実行に移されています。

さらなる改善が望まれる点

- ・訪問看護、医療機関（かかりつけ医等）との連携の面で改善の必要があるともしている

専門職としての看護師の適正配置は当センターの大きな長で、日々の健康チェックや服薬管理、機能訓練の実施、連絡帳への書き込み、更には看護師を交えてのミーティング等その存在はデイサービスにとって不可欠で高く評価されるどころです。一方で訪問看護、医療機関（かかりつけ医等）との連携の面で改善の必要があるともしています。家族アンケートでも健康・医療面についてのコメントが多く、中には「重度者及び認知症を患っている人と健常者のサービス対応に差があるように思うことが多い」という声があることも注目の必要があると感じます。

- ・センター内をより効率的に利用するためにも整理整頓への努力に期待する

日本橋高齢者在宅サービスセンター利用者の利用人数が毎日25名～30名が利用されるため、利用者が移動する時には物が置いてあると危険なこともあるかと思われます。デイルームは広いスペースではありますが、利用者が安心して移動するためには室内の廊下部分などの整理整頓が必要と思われます。保管が必要な書類等は法人の倉庫に移動する等整理整頓する姿勢は評価できますが、利用者スタッフの動線確保の面で改善の余地があるように思われます。センター内をより効率的に利用するためにも整理整頓への努力に期待いたします。

- ・認知症状について家族支援を含めた問題について知見を深める必要がある

日本橋高齢者住宅サービスセンターのデイサービスといえども認知症を患っている方が見受けられます。認知症と言っても一つではなく、その症状もまちまちです。介護事業所の職員としては月に1度行われる行ミーティングでの研修では知識・スキルともに不足しているのではないかと懸念されます。法人レベルでは詳細な認知症ケアの研修とその資料が用意されていますが、センターでOJTとしての認知症ケアに取り組まれることが望まれます。今後の課題として認知症状について家族支援を含めた問題について知見を深める必要があります。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・新旧のバランスを重要視しながら職員の役割分担を明確化して組織の活性化を図っている

センター長は法人の安全衛生制度、福利厚生制度は充実していると自負し、介護業界全体で人材不足が問題化している中で、当センターには適正な人員配置がなされているとしています。専門職についても生活相談員2名、看護師3名体制で充足されています。その上で、新旧のバランスを重要視しながら、新人、控えめな職員、職員の得手不得手等を考慮した職員の役割分担の見直しと明確化を実行して、分担表を2度にわたり更新して組織の活性化を図っています。また、時間外勤務への工夫、送迎の見直し等を行い労働時間の適正化に取り組んでいます。

- ・機械浴の設備も完備し車椅子の方でも入浴可能 きめ細かな入浴サービスが行われている

デイサービスを利用する多くの利用者は安全で安心した入浴を希望されています。センターでは看護師によるバイタルチェックのあと介護職員が4名体制で入浴介助を行っています。医師からの指示により看護師が処置を実施、入浴介助した介護職員による身体状態の観察、報告が徹底されています。利用者のその日の体調など状態に合わせたサービスを実施して安心・安全のきめ細かな入浴が行われています。広いスペースで機械浴の設備も完備し車椅子の方でも入浴可能でパンフレットには通称：堀留温泉とうたい、センター自慢の設備です。

- ・リハビリとアクティビティを一体的に行う事で楽しみながら取り組んでいる

センターの目標の一つにアクティビティの充実を掲げています。セラバンド、紅白玉入れ、卓上ホッケー、書道など体全体を使う取り組みから指先の巧緻性を問うような活動まで年間計画に沿って行われています。総じて五感を使って取り組むもの、季節感のあるものに取り組むようにしています。リハビリとアクティビティを一体的に行う事で楽しみながら取り組んでおり、しかもマンネリ化を避けて野菜をモチーフにした収穫祭等、新しいものにセンター全体で取り組んでいます。自分から積極的に取り組むことで意欲的になり自然とリハビリに繋がっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/58

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：4.0%	無回答・非該当：0.0%		
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%		12.0%		
		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	84.0%		8.0%		
		いいえ：4.0%	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	84.0%		16.0%		
		いいえ：0.0%	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	48.0%	32.0%	8.0%	12.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	76.0%		24.0%		
		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	92.0%		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	92.0%				
		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
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%		36.0%		
		どちらともいえない：4.0%	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：0.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
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：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	64.0%	28.0%	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	56.0%	28.0%	12.0%		
		いいえ：4.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	16.0%	8.0%		
		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	44.0%	16.0%	8.0%	32.0%	

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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」
事業所所在地	東京都中央区新川2丁目27番3号
事業所電話番号	03-3552-5683

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)利用者の1人ひとりの権利と生活を守り、安全で安心したケアに努める。2)満足度の高い生活のために、自立支援を基本として個別ケアをすすめる。3)生活感、清潔感がある暖かな生活、衛生的な環境設備をすすめる。4)地域の高齢者福祉の拠点として、社会資源として社会的役割を果たす取組みを行う5)質の高い専門性を持ったケア提供のために、全部署での協働した働きをすすめる。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・楽しく快適に過ごせるよう、職員が手作業メニューを考えたり、ボランティアによるドッグセラピーなどを取り入れています利用者が、楽しく快適に過ごせるよう、レクリエーション、クラブ活動等の工夫をしています。朗読、お話し相手、コンサートやドッグセラピー、各種のクラブ活動などでは、多くのボランティアに講師や出演の協力を得ています。また、利用者の意思を尊重し、自由参加としており、無理強いしないために、個々の利用者の趣味・嗜好を考慮し、職員が積極的に、手作業やアクティビティーなどの様々なメニュー・内容をバランスよく用意し、複数のプログラムから、利用者が選択できるように配慮しています。認知症の利用者向けのプログラムも増やしました。・見学に際しては、希望により、送迎車両や昼食提供をしています。また、利用開始後も、利用者等に寄り添ったサービス提供をしています見学は、随時、個別に受け入れています。原則として、年末年始を除き、いつでも対応しています。また、希望により、送迎車両や昼食提供をしています。利用希望者の個別状況に応じるため、予め、電話での問い合わせで、希望の体験内容を確認し、送迎車両のタイプや食事の種類、アレルギーの有無等を調べ、最適な見学の日時を調整して対応しています。また、利用開始後は、送迎時間や場所を利用者や家族の状況にあわせて対応していますし、年末年始の休業を除き、土祝日も利用受け入れしている等、利用者等に寄り添ったサービス提供をしています。・利用者の家族との交流・連携に努め、年末・年始以外ならいつでも見学対応し、家族懇談会の日時も、柔軟に対応していく予定です当施設は、年末年始の休暇および日曜日を除き、サービスを提供しています。利用者の日常生活やイベント時の様子について、家族の見学は、事前に相談員に連絡すれば、休み時以外は、いつでも可能です。また、家族懇談会について、家族の希望を聞き、開催日時を増やすなど、柔軟な対応に努めた結果、より多くの家族と懇談できたので、今後も、出来るだけ、多くの家族が参加できるように、開催日時について柔軟に対応していく予定です。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・地域との関係強化に向けた取組みが期待されます

地域の社会資源であるボランティアに関しては、地域の方や中高生や学生、企業ボランティアなどを受け入れ、傾聴やクラブ活動の手伝いなどの活動を通じて、地域交流や次世代育成などの取り組みとなっています。また、地域との連携としては、連絡会や医師会への参加、地域イベントへの協力などに取り組んでいます。ただし、地域住民や町会、福祉施設等との連携には難しさも伺われ、施設としても地域との関係強化に課題意識を持っています。今後はさらに、地域行事や活動への参加機会の促進などに取り組む、地域との関係強化を図ることが期待されます。

・現在は、設備改修の最中で、従来よりも利用スペースが狭くなっています

設備の老朽化による改修が行われています。利用者や家族に配慮し、サービスを継続したまま実施しているため、スペースが、従来より狭く、使いづらくなっています。特に、トイレへの距離が長くなって、誘導に時間が掛かる、水道・水回りと食堂や居間が遠くなり、口腔ケアや手洗いに不便など、職員負担が大きくなっているようです。工事が完了するまでの間、動線を見直しレイアウトを工夫するなどし、何とか乗り切りたいところです。

・要介護度が高い利用者の増加に備え、定期的・計画的な研修で、一層の職員の技能レベル保持・向上に努めることが望まれます

認知症の進行や、持病や既往症により会話が不自由など、意思疎通が困難な、要介護度の高い利用者が多くなっているようです。法人として採用時の研修をしっかりと行っていますし、当施設はベテランの職員が多く、部署ごとの勉強会もしっかり行っています。とはいえ、さらに、個人の尊厳の尊重、プライバシーの尊重、各種サービス提供時の手順書（マニュアル）の再学習やOJTを強化するなど、職員の技能レベル保持、向上をめざして、定期的・計画的にこれまで以上に努めることが望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・品質管理方針を定め、四半期管理表に基づき着実な計画の実行につなげています

事業計画は、マニュアルに基づき、各種チームや委員会、会議体等の段階を経て策定されています。推進体制として、組織体制図や委員会・会議一覧で各委員会や会議、部署などが明示されています。事業計画の推進に向けては、以前取得していたISOの仕組みを活用しながら品質管理方針に基づき行われています。施設全体の年度事業計画の達成状況については、各委員会や会議において、検討・話し合いが行われ、四半期管理表に基づき、年4回進捗状況の評価、確認、見直し、修正等がなされています。

・見学に際して、希望により、送迎車両や昼食提供をしています

見学は、随時、個別に受け入れています。原則として、年末年始を除き、いつでも対応しています。また、希望により、送迎車両や昼食提供をしています。利用希望者の個別状況に応じるため、予め、電話での問い合わせで、希望の体験内容を確認し、送迎車両のタイプや食事の種類、アレルギーの有無等を調べ、最適な見学の日時を調整して対応しています。

・楽しく快適に過ごせるようにドッグセラピーなどを取り入れています

利用者が、楽しく快適に過ごせるよう、レクリエーション、クラブ活動等の工夫をしています。朗読、お話し相手、コンサートやドッグセラピー、各種のクラブ活動などでは、多くのボランティアに講師や出演の協力を得ています。また、利用者の意思を尊重し、自由参加としており、無理強いしないために、個々の利用者の趣味・嗜好を考慮し、職員が積極的に、手作業やアクティビティーなどの様々なメニュー・内容をバランスよく用意し、複数のプログラムから、利用者が選択できるように配慮しています。認知症の利用者向けのプログラムも増やしました。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

84/108

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	70.0%	25.0%	いいえ：3.0%	無回答・非該当：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	21.0%	いいえ：2.0%	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	84.0%	8.0%	5.0%	いいえ：1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	63.0%	21.0%	8.0%	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	57.0%	29.0%	9.0%	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	82.0%	8.0%	9.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	8.0%	どちらともいえない：3.0%	いいえ：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	71.0%	8.0%	17.0%	いいえ：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	55.0%	14.0%	28.0%	いいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	78.0%	8.0%	10.0%	いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	14.0%	どちらともいえない：4.0%	いいえ：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	83.0%	10.0%	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	70.0%	15.0%	5.0%	8.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	9.0%	8.0%	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	46.0%	22.0%	7.0%	23.0%

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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	中央区立高齢者在宅サービスセンターマイホームはるみ
事業所所在地	東京都中央区晴海1丁目5番1号
事業所電話番号	03-3531-7635

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)理念：私らしく安心して暮らせる家 「マイホームはるみ」 2)ビジョン：ソーシャルドリムコーポレーション（夢のある社会福祉法人としての価値を創造し続ける） 3)経営方針： ソーシャルニーズ開発（社会の新しいニーズを見つけ出す） 4)経営方針： ソーシャルワーカーズアビリティ研鑽（社会福祉事業従事者としての能力を磨く） 5)経営方針： ソーシャルレスポンスビリティの全う（社会的責任を全うする）

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・職員体制を工夫し、利用者の高い入浴ニーズに対応している

利用者の入浴サービスに力を入れている。3種類の浴槽を用意し、チェア浴70%、個浴20%、寝台浴10%の利用である。入浴支援は3～4名の職員で対応しており、午前中の時間を利用して上限1日30名の方に入浴支援を行っている。入浴回数が最も多い方で週3回である。週3回の利用者であっても、希望があればキャンセル発生時に入浴支援を行なっている。職員体制を工夫し、利用者の高い入浴ニーズに対応している。

- ・看護師や理学療法士の専門職を配置し、利用者の健康管理や機能訓練に注力している

看護師8名、理学療法士2名が勤務している。全員非常勤であるが、看護師は1日2名以上、理学療法士は平日に1名は勤務している。中重度加算を取得しており、認知対応型デイでは、医療ニーズの高い利用者を積極的に受け入れている。訪問調査を実施した2月の時点では膀胱カテーテルの方もいて、以前はインスリン注射・胃ろう・在宅酸素等が必要な方を受け入れていた実績もある。機能訓練では、個々の機能維持・向上や本人の要望の実現に向けて、個別の機能訓練を実施し、利用者や家族、ケアマネジャーからも好評価を得ている。

- ・外部の専門家が参画して、リスクマネジメントの強化を進めている

リスクマネジメント委員会を設置し、事故発生における原因分析から是正対策の検討を行っている。リスクマネジメント委員会は毎月開催しており、開催に際しては外部の専門家が参画し、具体的な施策内容や実施スケジュールの策定で協力を得ている。リスクマネジメント委員会が企画して「事故防止リスクマネジメント研修」を施設内で2日間に分けて実施し、職員の理解促進を図っている。

さらなる改善が望まれる点

- ・利用者ニーズに合わせたアクティビティのなお一層の取り組みを期待する

午前中のプログラムが始まるまでの待ち時間が課題となっており、脳トレや塗り絵等の脳活性化プログラムは準備しているが、退屈されている利用者もいる。そのため、利用者へのアンケートを実施し、退屈している時間や取り入れて欲しい活動を挙げてもらっている。利用者調査でも、「もう少し、施設の外に出る計画がほしい」「リハビリは毎回取り入れてほしい」「麻雀や将棋ができる職員がいればいいと思う」などの要望が寄せられていた。利用者ニーズに合わせたアクティビティへのなお一層の取り組みを期待する。

・地域の方々を対象にした認知症への普及活動のなお一層の取り組みを期待する

運営推進会議（年2回）を実施しており、地域包括支援センター職員、ケアマネジャー、民生委員など地域の方々に参加を働きかけ、事業所の情報を公開している。併設入所施設が主催の家族介護者教室（年4回）に対して、当事業所でも理学療法士が講師として参加している。しかし、利用者が役割を持ち、地域の方々を対象とした「優っとりカフェ」が未実施であった。地域の方々を対象にした認知症への普及活動のなお一層の取り組みを期待する。

・特に非常勤職員への教育研修のさらなる充実が望まれる

職員育成に力を入れて取り組んでいる。併設の特別養護老人ホームの感染対策や介護技術の研修に参加したり、法人主催の研修や外部研修にも積極的に派遣している。一方、非常勤職員は全体の70%であるため、現場サービスは非常勤職員が中心となり、サービス提供を行っているという現状がある。正規職員への教育システムは充実しているため、特に非常勤職員への教育研修のさらなる充実が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・記録の方法を見直したことにより、業務の効率化を実現している

今年度から、連絡帳の作成方法や役割分担を再確認し、記録に関する業務効率化を図った。記録をパソコンで入力できる職員が多くなり、介護ソフトを使用して記録を入力できるようになった。また、連絡帳をパソコンに入力することで、ケース記録にもリンクするようにシステム化したことで、同じ内容を2度記録する手間が省け、業務効率の改善や残業削減を図ることもつながっている。

・ショートステイの生活相談員と連携し、居宅支援事業所への広報活動を実施した

今年度から支援課（ショートステイの生活相談員）と協力することで、居宅介護支援事業所への広報活動に積極的に取り組んでいる。訪問時は、ショートステイとデイサービスの連携をアピールしている、また、サービス担当者会議では、ショートステイまたはデイサービスどちらかの生活相談員が出席することにより、新規利用者のアセスメントの情報共有を図っている。機能訓練のPRチラシ、事業所の強みを記載したチラシ等を作成するなど、営業ツールの充実にも努め、前年度と比較して1か月あたりの新規利用者数は増加した。

・スキルアップに向けて、併設施設と有機的な連携を図っている

各種研修や勉強会の機会が豊富である。同一建物内に、特別養護老人ホームとショートステイを併設しているため、スキルアップに向けて有機的な連携を図っている。併設の特別養護老人ホーム主催研修では、感染予防研修や介護技術研修を実施しており、当事業所の職員も参加している。また、ショートステイと合同で添乗職員対象の研修（車のバック誘導のときの対応など）を実施している。併設事業と連携を図ることで、より研修の幅が広がり、サービスの質向上につながっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/120

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	82.0%	13.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	15.0%		
		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	86.0%	8.0%		
		いいえ：1.0%	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	73.0%	16.0%	6.0%	
			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	71.0%	21.0%		
		いいえ：4.0%	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	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	90.0%	9.0%		
		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	78.0%	6.0%	15.0%	
			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%	15.0%	24.0%	
			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%	9.0%		
		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	86.0%	8.0%	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	79.0%	10.0%	5.0%	
			いいえ：4.0%	
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	73.0%	20.0%	5.0%	
			いいえ：0.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	12.0%	9.0%	
			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	46.0%	24.0%	24.0%	
			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	社会福祉法人シルヴァーウィング
事業所名称	新とみ
事業所所在地	東京都中央区新富1丁目4番6号
事業所電話番号	03-3553-5228

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)人権を重んじる 2)信用を重んじる 3)安全・安心・感動のある施設の創造をする 4)常に基本に立ち帰る真摯な姿勢を保つ 5)職員が生き活きと輝く職場とする

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・常勤、非常勤看護師2名体制により医療ニーズの高い利用者への対応も可能であり、在宅サービスとの連携を図り状態の安定を保っている常勤、非常勤の看護師2名体制で医療ニーズの高い利用者に対応できている。医療ニーズの高い利用者は、胃ろう3名、インスリン4名、バルーンカテーテル3名、痰吸引4名等である。これらの医療的対応に応じるため、常勤看護師が2名体制をとり、手厚いケアに努めている。今後も医療的ニーズの増大が予測され、職員がその知識とケアの質の向上が求められている状況にある。また、服薬管理では、看護師が誤薬の防止を図り服薬チェックを2名で体制の強化している。相談員・支援員と連携し利用者の変化等に配慮をし、利用者の状態の安定に寄与している。・法人理念である現場第一主義のサービスが徹底され、多様な利用者ニーズに対応できる体制があり朝食・夕食サービスが実施されているサービス提供の考え方は、利用者ニーズに合わせて対応できる柔軟さ、多様さを持ったサービスである。施設が提供している朝食サービスから夕食サービスは、就労中の家族や独居、高齢家族等への支援となっており、また、地域社会と良好な関係づくりに取り組む姿勢が実践されている。昨年朝食サービスの年間利用者数は延べ1089食、夕食サービス利用は延べ779食、持ち帰り弁当は2310食、配食サービスは127食でありこのサービスは、家族の負担軽減と在宅生活の維持に貢献し成果がある。・地域のボランティアや実習生・インターンシップ等を受け入れ世代間交流を図っている。定期的ボランティアは、朗読、書道、詩吟で傾聴ボランティアが年12回利用者の話し相手となっている。実習生は介護職員初任者研修や教員免許取得実習生、インターンシップ等約200名を受け入れ、日頃、触れることの少ない若年層との世代間交流は利用者一人ひとりにとって良い影響を与えている。毎月の行事は、コーラス、詩吟教室で、盆おどりでは、浴衣着姿で季節感が溢れ、リサイクルファッションショー、カナリアンコーラス、クリスマスコンサート、演芸大会（南京玉すだれ、獅子舞等）多くのボランティア参加で楽しい行事が実現できている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p>

- ・利用者ニーズの把握・周知では、把握すべき情報の内容が全職員に共有化されないため改善が望まれる

利用者の状況やニーズの把握については、朝礼で伝えられているが、施設では、利用者情報がリアルタイムでスピーディに全職員へ伝わるようにしておくことが重要であると認識しており、今後の取り組みが期待される。今回の職員自己評価結果では「特に改善したいと思う点」の意見として、職員不足という意見が5件ほどあった。

- ・施設は新人職員が一日も早く施設に馴染み介護技術向上に努め全体のレベルアップにつながることを期待したい

施設には入浴介助、食事介助、感染症対策、認知症対応、服薬、接遇等各種マニュアルがある。事業所ロッカーへ保管され職員はいつでも閲覧できるようになっている。介護業務は、経験が大切と認識し、先輩や仲間に相談するよう新人職員へ伝えている。先輩から後輩へ指導することで介護技術が向上するとの考えからできるだけ多く指導するようにしている。新人職員は、マニュアルの十分な把握、研修の参加、先輩からの指導等あらゆる方法で介護技術を身につけ1日も早く全体の業務水準のレベルアップを期待したい。

- ・法人の基本理念の安全、安心のサービスを目標に実施しているが職員サービスの一層の標準化ををおこない職員のさらなる育成を期待したい

法人の理念の一つに、利用者が安全で快適な日常生活が過ごせることを願って安心できるサービスの提供をおこなっている。ディサービス運営指針が作成されていて、安全対策として、マニュアルに沿ったサービスをおこなっている。なお、新人職員へ先輩が体験指導をおこない介護技術の向上を図っている。一方、今回の職員調査結果でも事業所の業務の標準化への意欲がくみ取れることからより一層の業務の標準化を図り新人職員へは、さらなる育成を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・施設は、職員が生き活きと輝く職場づくりのため職場環境改善に力を入れている

施設は、職員が生き活きと輝く職場づくりのため、職員の専門性の向上による質の高いサービスの提供に努めている。職場研修では、毎月1回早朝研修や夕方研修でマニュアルの見直し、感染症予防、褥瘡ケア、苦情対応、事故防止、認知症高齢者への理解とケア、記録の書き方等の多くがおこなわれている。社外研修にも年18回の研修に参加して、報告会を実施している。その他、喀痰吸引研修やメンタルヘルス研修等を実施している。

- ・関係機関や地域との連携や協力で事業を推進している

利用者の入所、退所際には居宅のケアマネとの連携が重要になっている。入所時は利用者の身体状況等の情報を得、退所時はその他の施設、医療機関等をケアマネと相談員が連携し確保に取り組み支援の継続に努めている。毎月の行事には、地元演芸会による獅子舞、南京玉すだれ等各種行事へ地域住民の多くの参加で行事を盛り上げている。中央区健康福祉まつりに参加し、地域との交流を図っている。訪問診療を利用している利用者が多く、ディの看護師、相談員と、居宅のケアマジャー訪問診療医、訪問看護師との協力的体制作りに取り組んでいる。

- ・人を基本としてロボット機能を併用して有効な活用を図っている

平成25年から介護ロボットを導入した。ディサービスでは階段昇降機を活用することによりエレベーターの無い集合住宅に住む利用者のディサービス利用を可能にし、成果を上げている。コミュニケーションロボットは、介護予防体操、歌、ゲーム等のレクリエーションを通してロボットと利用者のユニークなコミュニケーションを図っていて精神的ケアに役立っている。また、機能訓練でもロボットを活用することで訓練の幅が広がり効果をあげている。人を基本としてロボットの機能の有効活用を図り、人とロボット機能と協働してよりよい支援を目指している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

23/34

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	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%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%		13.0%	
	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	78.0%		17.0%	
	いいえ：4.0%	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%		26.0%	8.0%
			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	56.0%	17.0%	13.0%	13.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	69.0%		30.0%	
	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	78.0%		21.0%	
	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	86.0%		13.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	86.0%		13.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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%		17.0%	
	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	78.0%		13.0%	8.0%
			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	56.0%	8.0%	34.0%	
			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	43.0%	21.0%	34.0%	
			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	52.0%		39.0%	
	いいえ：4.0%	無回答・非該当：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	21.0%	21.0%	56.0%	
			無回答・非該当：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	社会福祉法人恩賜財団済生会支部東京都済生会
事業所名称	港区立南麻布高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区南麻布1丁目5番26号
事業所電話番号	03-5232-9672

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) 「ささえます まめに優しくあたたかく」のキャッチフレーズに基づいた利用者・家族への支援に努める 2) 経営改善のための具体的な対策を実施し、経営基盤の充実に努める 3) 行政・関係機関と連携しながら、法令遵守を旨とした適正な事業運営に努める 4) 会議やミーティングを効果的に実施し、経営層と現場の連携を図る 5) 高齢者サービス提供の拠点施設としての役割りを認識し、健全な運営に努める

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・食事や食事をめぐる環境が整えられている <p>食事についての利用者アンケートでは、昨年は88%、29年度は89%といずれも高い満足度であった。ダイルームから少し離れた食堂に歩いてゆく時間も、リハビリに生かしている。利用者は食堂側に開かれた厨房を眺めることができ、調理の様子、調理員の立ち働く姿や掛け声などに触れることが出来る。食堂は利用者と職員が作った季節の切紙で飾られ、明るくこざっぱりしている。毎月の給食委員会が職員と厨房委託業者により開かれ、喫食状態を振り返り、改善点を洗い出している。</p> <ul style="list-style-type: none">・家族懇談会があらたに企画されている <p>今年度末には家族懇談会の開催を予定している。従来参加者が少ないことを見込んで開催を控えていたが、新たに実施を企画している。従来から送迎時や連絡ノート、電話などで家族と関わってきており、個々の家族のニーズは理解している。一方で家族は他の家族と交わることで、介護のヒントを見出したり、感情を分かち合ったりと新たな経験となる。</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所周辺に坂が多い状況を踏まえ、「積雪時の対応について」というマニュアルを定め、送迎時の混乱の防止に努めている <p>事業所および利用者の住居は、坂が多い地域であり、積雪時には送迎に支障が出ることも多く、利用者の安全・安心な送迎への対応が必要である。事業所では、積雪で送迎に支障が出る可能性が高いルートを洗い出し、シミュレーションを行うなど具体的にどう対応するか検討を図っている。また、もし積雪で送迎に使用が発生した場合の対応を取りまとめた「積雪時の対応について」を新たに策定し、職員間で共有し、積雪時にも送迎に混乱が生じないように努めている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者や家族の外出の要望に応え、リフレッシュできる時間を提供することを期待する <p>1日10便を超える送迎車の運行に介護職員を配置することにより、利用時間内の外出は介護職にとっても、運転業務の上からも困難であった。しかし、センターによる利用者アンケートには60%近い利用者から外出の要望がある。全員を対象にしなくても、小人数で買い物や散策に出かける事から始めてはどうだろうか。アンケートでは外食をはじめ多様な外出の希望が出されていた。時間を調整しながら、職員をサポートする外出ボランティアの養成などを</p>
--

含め、実現へ向け工夫を重ねてほしい。

- ・利用者個々のニーズに合わせた活動メニューについて検討されることを期待する

ボランティアの協力を得て、毎月イベントを実施し、利用者に楽しい時間を提供している。また、「センター運営についてのアンケートのお願い」とのタイトルでアンケートを実施している。アンケートでは、〔利用回数〕〔滞在時間〕〔昼食〕〔夕食提供〕〔宿泊サービス〕などの項目設定で、利用者の意向を把握している。しかし、利用者調査では、「楽しみにしている行事や活動」に関して、肯定的返答48%、消極的・否定的返答46%であった。今後、利用者個々のニーズに合わせた活動メニューについて検討されることを期待する。

- ・他事業所への見学などを通して、より一層事業所の活性化を図ることを期待したい

職員一人年1回以上、勤務扱いで外部研修に派遣しており、職員のスキル向上に取り組んでいる。また、常勤職員の平均在職年数約21年で、利用者と馴染みの関係をつくっているというメリットをもたらしている。法人は同一区内に他デイサービス事業所を設けている。今後は、積極的に同一法人内外他事業所への見学や交換研修などの機会を増やし、事業所運営の参考となる新たな取り組みを導入することで、より一層事業所の活性化を図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

- ・職員の稼働率等の経営指標に対する意識が向上するように、全職員に共有している

今年度の事業計画の目標の一つに、「利用率の維持向上による経営改善に努め、安定した施設運営を行う」を掲げており、経営状態等について月次決算などの具体的な数字を定例会で全職員に伝えて、経営マインドを持って業務にあたるように努めている。サービスの質の向上・魅力あるプログラムによる長時間利用の拡大、希望する利用者への風呂利用の増加および送迎の合理化など具体的な課題について検討を重ね、稼働率の向上に向けて取り組んでいる。

- ・利用者の意思を尊重した関わりを重視している

利用者アンケートでは、事業所での過ごし方(82%)、食事の満足度(89%)、必要時の介助(90%)、気持ちの汲み取り(92%)等の項目で、昨年同様80%~90%台を維持している。行事や活動の満足度が昨年に比べ低下している中で、これらは基本的なサービス提供の姿勢が評価されたものと言える。普段のセンターでの暮らしが心地よい、何もなくてもセンターに足を運び、仲間や職員に出会う平凡な日々が満足、というメッセージではないだろうか。在職年数の長い職員が多いことも一因と思われる。

- ・短時間利用に対応し、送迎をこまやかに計画している

利用者の不安感や緊張感、躊躇する気分、または体調や利用時期ごとの状況に配慮し、フレキシブルに利用時間を選択できるよう配慮している。送迎車2台により、1日を通じ平均10便を運行している。入浴のみ、昼食まで、などと利用者の負担にならない通所方法を選択することができる。これにより、利用者が自分の生活パターンを大きく変えることなく通所し、徐々に通常時間の利用へと導入している。職員はこれらの変化ある送迎パターンにこまめに対応し、ゆとりをもって支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/95

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	82.0%	12.0%	いいえ：4.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%	6.0%	いいえ：1.0%	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	90.0%	8.0%	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	48.0%	33.0%	11.0%	6.0%
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%	29.0%	8.0%	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	88.0%	6.0%	いいえ：3.0%	無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	8.0%	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	83.0%	11.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
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%	14.0%	20.0%	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%	8.0%	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	80.0%	12.0%	6.0%	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	80.0%	9.0%	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	79.0%	11.0%	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	80.0%	11.0%	8.0%	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	35.0%	50.0%	8.0%	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	社会福祉法人ノテ福祉会
事業所名称	港区立北青山高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区北青山1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5410-3410

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) 【理念】「誰もが ごくふつうに くらせる しあわせ」を創造する 2) 【キャッチフレーズ】守ります あなたらしさを いつまでも 3) 【経営方針】地域包括ケア体制を構築する 4) 【経営方針】高品質のサービスを提供する 5) 【経営方針】優秀な人材の育成に注力する

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・食事、排泄、入浴などのさまざまな場面で、自立支援に向けた取り組みを行ない、本人・家族から喜ばれている
「ホテルなどの接客サービスのような、いたれりつくせりの接客において1番を目指すことではない。介護保険上で定められている自立支援につながるサービス提供で地域No.1を目指す」ことを職員へ伝えている。食事の際は、車いすの方も椅子へ移乗介助している。車いすは移乗補助具であり、椅子に座って食事を摂ることを大切に支援している。自宅ではベッド上でおむつ交換の方でも、移乗介助し、便座に座っていただいております。本人・家族から喜ばれている。要介護度5の方でもひのきのお風呂での入浴を支援している。
- ・管理者と職員のコミュニケーションが活発になされ、施設目標を共有して業務に取り組んでいる
施設に関する重要案件は、拠点会議で検討し決定しているが、全体職員会議で職員から寄せられた意見も、拠点会議の意思決定に反映されることで、職員から活発な意見が経営層に寄せられるようになっている。職員も施設目標を十分認識し、主体性をもって業務に取り組んでいる。管理者と現場責任者の権限や役割が明確であり、管理者層も権限の範囲内であれば、迅速に意思決定を行うように努めている。日常業務においても、サービス向上の意識から職員から管理者層に速やかな報告・連絡・相談がなされている。
- ・職員が働きやすい環境を整備し、残業の削減・有給取得率の向上を図ったことで、離職者が減少している
残業削減に関して、職員間の役割分担を見直したり、終礼の開始時間を早めるなどの対策を講じた結果、昨年度比で残業がほぼ半減するなど改善が見られている。有給休暇の取得についても、業務見直しによる負担軽減等やシフトの見直しなどにより、有給休暇の取得率向上に継続的に取り組んでいる。こうした様々な取り組みの結果、働きやすい職場環境が実現したことで退職者が減少し、利用者との関係強化や職員間の一体感の醸成が図られるなど、組織として活性化が図られている。

さらなる改善が望まれる点

- ・施設の透明性を高めるためにも、更なる情報の公開を期待したい
月1回、施設の機関誌「北青山だより」を発行し、月間予定表・イベント、お知らせ・周知事項、事務所からのお知らせ・メッセージ等について、利用者・家族、近隣の中学校等地域施設に配布し、施設を知ってもらう取り組みを行っている。一方で、パンフレットは施設の理念・方針が記載されておらず、施設の特徴や目指すものが明確に示されていない。また、ホームページの整備も課題であり、よりタイムリーにイベント開催の報告や利用者の日々の活動を掲載するなど、さらなる施設の情報公開に向けた取り組みに期待したい。

・職員が日常の言動や行動の振り返りができるよう、虐待防止チェックリストの活用を望みたい

虐待を含む倫理（個人の尊厳）については、入職時の研修やオリエンテーションで周知徹底している。また、内部研修でも「倫理と法令順守」や「高齢者虐待、身体拘束、権利擁護」を実施し、注意喚起を行い、職員の認識を深める取り組みを実施している。しかし、日常業務の中で職員自身が気づかない部分で、利用者を傷つけるような行為をしていることもあるかもしれない。今後は、職員が日常の言動や行動の振り返りができるよう、虐待防止チェックリストの活用を期待する。

・業務の標準化に向けて、継続してマニュアルの整備に取り組むことを期待する

職員アンケートでは、マニュアルの整備が課題であるとの意見が寄せられていた。事業所独自の送迎・入浴・服薬マニュアルを作成している。入浴・食事・排泄のマニュアルはあるけれども、現在、業務の見直しを図っているところであるため、それが確立したら事業所独自のマニュアルを順次作成していく予定である。業務の標準化に向けて、継続してマニュアルの整備に取り組むことを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・施設の運営方針について、全体会議等で周知・徹底している

事業所独自に各年度の基本方針を定め、経営計画の冒頭に明示している。基本方針と基本方針を達成するための重点取り組み項目を、月1回の全体職員会議で確認することで、共通の目標に向かって取り組む姿勢を示している。施設運営上の重要事項は、月1回の拠点長会議で検討し決定している。決定事項は月1回全職員が参加する全体職員会議及び日々の申し送りを利用して周知している。

・自尊心を尊重した排泄ケアに継続して取り組んでいる

自宅ではおむつ交換する利用者でも、当事業所では必ずトイレの便座に座ることを習慣化した。その結果、尿意・便意を感じなかった方も「トイレに行きたい」と言えるようになり、自宅でもトイレで排泄できるようになったという事例がある。その方は、おむつ使用からリハビリパンツに代わることで、生活意欲の向上につながっている。家族からも「嬉しい」との声が寄せられている。

・年1回の文化祭を通して、利用者の自信や誇りが回復し、生活への意欲も生まれている

年1回、文化祭を開催している。これまでの1年間に各クラブで行ってきた活動を発表する場である。日頃の利用者のクラブ活動の成果を、笑って・楽しんで・元気に発表している。また、それぞれのクラブ活動の発表の他、センター内でも所狭しと、各クラブ活動の作品を展示している。職員は、発表内容や方法を話し合い、時間をかけて準備している。活動成果を披露することで、利用者の自信や誇りが回復し、生活への意欲も生まれている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

73/105

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	80.0%	17.0%	1.0%	0.0%
		いいえ : 1.0%	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%	17.0%	0.0%	0.0%
		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%	0.0%	2.0%
		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	75.0%	19.0%	4.0%	1.0%
		いいえ : 4.0%	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	63.0%	31.0%	4.0%	1.0%
		いいえ : 4.0%	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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
		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	91.0%	8.0%	0.0%	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	80.0%	9.0%	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	61.0%	15.0%	23.0%	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	90.0%	9.0%	0.0%	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	79.0%	13.0%	6.0%	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	75.0%	19.0%	5.0%	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	68.0%	19.0%	9.0%	2.0%
		いいえ : 2.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	15.0%	9.0%	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	52.0%	23.0%	5.0%	19.0%

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	社会福祉法人恩賜財団済生会支部東京都済生会
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンター港南の郷
事業所所在地	東京都港区港南3丁目3番23号
事業所電話番号	03-3450-5571

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) 施設創立以来の運営実績を生かし、経営の効率化を図る 2) 利用者本位のサービスをすすめる 3) 高齢者や家族が安心して生活できるよう支援します 4) 地域の医療機関との緊密な連携のもとに利用者の健康維持を図る 5) 港区の高齢者福祉を支える総合施設として、それぞれの事業の連携を一層強化し、高齢者が住み慣れた地域で自立した生活を送れるよう全力を尽くす

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・誕生日外出や選択制プログラムなど、利用者ニーズに合った活動を提供している <p>利用者からの「手芸をやりたい」「お誕生日食がいつも豪華で楽しみにしている」などの利用者の意向や希望を叶えるよう取り組んでいる。利用者の声を受け、園芸クラブ、手芸クラブの活動を充実させ、イベント浴を増やしている。また、誕生日外出を継続実施しており、利用者の楽しみな機会となっている。利用者調査でも、「誕生日外出が楽しみ」とのコメントが寄せられていた。今年度から、午後の活動では、選択性プログラムが始まり、利用者が好きな活動を選択できるようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・常勤の理学療法士を配置し、機能維持向上を図り、利用者のやる気を引き出すようにしている <p>常勤の理学療法士を配置し、個別機能訓練の実施や、生活リハビリに力を注いでいる。また、自宅でもできる体操を伝えたりし、利用者のやる気を引き出すようにしている。個別機能訓練計画を作成する際は、理学療法士が自宅を訪問し、「居宅訪問チェックシート」を使って、生活上の課題や在宅環境の課題・ニーズを抽出し、日常生活で役立つリハビリメニューを立案し、計画に沿ってリハビリ訓練を行なっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・職員の経営への参画意識を高めるため、経営状態の開示を積極的に行っている <p>毎月、副主任以上が参加する「連絡調整会議」で、各事業部ごとの収支・稼働率などの数値を示し、中堅職員への経営への参画意識を持つよう促している。また、組織内LANを活用して、毎月の収支・稼働率や事業計画の進捗状況について情報共有を進め、サービスの向上や効率的な業務運営について職員の意識向上を図っている。組織決定事項などは、組織内LANで全職員に対して迅速に周知するように努めている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員個々のアセスメント力や気づきを高めるためにも、カンファレンスの実施を期待したい <p>利用者一人ひとりに対して個別ファイルを用意し、いつでも「通所介護計画書」などを確認できるようにしている。一般型のデイサービスであるが、重度の認知症の方も受け入れており、個別対応が求められることが多い。そのため、月1回ほどの頻度で、カンファレンスの実施を期待したい。カンファレンスの場で、通所介護計画書に基づいた支援状況について職員間で意見交換することで、職員個々のアセスメント力や気づきの向上につながると考える。</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアマネジャーとの連携強化に向けたさらなる取り組みを期待したい <p>居宅介護支援事業所へ毎月、利用実績票や利用報告書を送付すると共に、生活相談員が居宅介護支援事業所を訪問</p>
--

し、サービス状況を直接口頭で報告したり、「港南新聞すまいる」を配布するなどして、ケアマネジャーとの連携に努めている。今後は、ケアマネジャー対象の試食会・説明会・見学会など、ケアマネジャーに対して、当事業所のサービスを知らせてもらうためのさらなる工夫を期待したい。

- ・送迎中に大地震が発生した場合を想定した対応マニュアルの作成を望みたい

火災や地震の発生に備えて、緊急時対応マニュアルを作成している。近隣に居住している職員を指名し、地震発生の際に職場に駆け付け緊急対応に当たらせるようにしている。また、「震災時BCPマニュアル」を作成し、大震災に際して停止した業務を早急に再開し現状回復のための対応を定めている。一方で、送迎時の地震が発生した場合の対応は、明確に定めておらず、混乱も予想される。については、緊急時対応マニュアルに加え、送迎時の地震発生を想定したマニュアルを整備し、さらなる利用者の安心安全への配慮を望みたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・グループウェアを活用することで、迅速な情報共有と業務の効率化が進んでいる

施設内LANを整備し、情報共有にグループウェアを活用することで、ペーパーレス化を進めている。会議議事録は、グループウェアにアップし、職員がいつでもパソコン端末から確認できるようにしてある。内部研修の動画を組織内LAN上に格納しており、シフトなどの関係で職員が出席できなくても視聴が可能である。各事業部ごとの収支・稼働率などの数値も組織内LANで共有し、経営への参画意識の醸成に努めている。組織内LANは、電子決裁の機能も有しており、決裁の迅速化と意思決定の透明化を実現している。

- ・食に関して、さまざまな工夫を凝らしている

月1回、イベントランチを実施し、食事を楽しんでもらう工夫をしている。「リクエストメニュー」など、利用者の意向を反映できる献立づくりに取り組んでいる。「デモクック」を継続実施しており、利用者の目の前で、魚の解体ショーや天ぷらを揚げたりしている。「地産地消メニュー」では、東京産の里芋を使った里芋田楽を提供している。事前に今月の地産地消のポスターを掲示している。全国各地の「郷土料理」では、懐かしい故郷の味や旅先で味わった思い出を楽しんでもらっている。

- ・園芸クラブ、手芸クラブを通して、利用者の達成感や充実感につながっている

前年度より、園芸クラブ、手芸クラブの活動内容が充実している。「手芸クラブ」では、つまみ細工、花づくり、つるし飾りづくり、デコパージュ、ブローチ、メガネケース、モップづくり、布ぞうりなどを製作し、利用者は充実感を得て居る。「つまみ細工」は、「月間デイ」のレク・クラフト大賞に応募している。「園芸クラブ」では、チューリップ、オクラ、あさがお、ミニトマト、じゃがいも、パプリカ、水菜、二十日大根などを利用者や職員で栽培し、他者と協力することで利用者の達成感や自信の向上にもつながっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/90

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	75.0%	17.0%		
		いいえ：4.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	73.0%	20.0%		
		いいえ：4.0%	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	86.0%	8.0%		
		いいえ：2.0%	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	71.0%	17.0%	6.0%	
			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	60.0%	24.0%	6.0%	8.0%
				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	80.0%	8.0%	6.0%	
				いいえ：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	68.0%	28.0%		
		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	84.0%	13.0%		
		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	57.0%	22.0%	15.0%	
				いいえ：4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	15.0%		
		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	82.0%	13.0%		
		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	71.0%	22.0%		
		いいえ：2.0%	無回答・非該当：4.0%	
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	73.0%	15.0%	8.0%	
				いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	22.0%	8.0%	
				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	44.0%	33.0%	17.0%	
				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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立台場高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区台場1丁目5番5号
事業所電話番号	03-5531-0520

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)自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2)その方を深く理解し、尊重し、敬意を持ったケア 3)地域の方に安心して信頼を寄せていただける施設づくり 4)専門職としての知識を高めるための人材育成 5)何事にもチーム全体で取り組む姿勢

全体の評価講評

特に良いと思う点

・「お台場直行便」と称する投書箱を食堂に設置して利用者の意見、要望、質問などの投書を受け付け、毎日確認している

食堂に「お台場直行便」という赤いポストとA5判の黄色い紙を設置してある。利用者はいつでも意見、要望、質問などを投書できる。毎日夕方のミーティング時に「お台場直行便」の中身を確認し、投書内容を共有、意見や要望への対応を検討して回答を食堂の壁に張り出している。「柏餅をみんなで作って食べたことが楽しかった」という投書に職員が直筆で「ありがとうございます」などと丁寧に回答している。直接意見を聞くことも多いが、投書を受けて行事の企画や活動内容を検討することもあり、職員と利用者の貴重な意見交換の場になっている。

・寄り添いメーターという独自の視点を用いて利用者の安全な歩行を支援している

「寄り添いメーター」は歩行介助のレベルを定めた独自のものである。レベル5は徘徊注意・常時見守り・所在確認、レベル3は遠位見守り、レベル1は近位見守り・転倒注意、レベル0は歩行介助が必要と判断している。日常の介助だけでなく、災害時の避難誘導はこの「寄り添いメーター」をもとに行うことになっている。「寄り添いメーター」はケアにあたる職員が参加する介護ミーティングで話し合い、毎月利用者全員のレベルを見直している。利用者の最新状態を全職員が共有し、安全な歩行を支援している。

・毎月、優れた取り組みをした方をスペシャリストとして表彰し、職員のやる気向上を図っている

法人全体で「こやまケア委員会」を設け、サービスの質向上に取り組んでいる。毎月、こやまケア行動指針の1項目に沿った優れた取り組みをした方をスペシャリストとして表彰している。今年度、5月のスペシャリストでは、「私たちは、お客様の歩んできた人生を大切に、その方らしさを尊重します」に基づいて、「お客様の私生活面の情報を多く知っている、趣味や昔話を引き出すのが上手、近所の方との会話のよう」との理由を挙げ、一人の職員を表彰している。

さらなる改善が望まれる点

・虐待防止チェックリストを活用するなど、権利擁護・虐待防止に向けたさらなる取り組みを期待する

法人全体で「こやまケア委員会」を設け、当事業所内にも委員を配置し、こやまケア委員会主催で「プライバシー保護・コンプライアンス」「権利擁護・虐待防止」の勉強会を実施している。今後は、虐待防止に関するチェックリストなどを使って、虐待防止に向けて、自己を振り返る機会を持つなど、権利擁護・虐待防止に向けたさらなる取り組みを期待する。

- ・食事支援の環境についてさらなる取り組みを期待したい

理学療法士が「美しい姿勢講座」を行い、利用者と全職員が受講した。その時の資料「正しい姿勢で食べましょう！」は正しい姿勢と悪い姿勢をカラー写真で示したもので、全利用者に配布した。同じものは拡大コピーして食堂の壁に掲示してある。しかし、評価員の訪問時、車いすのフットサポートに足を乗せたままだったり、机が高く、肘が上がった状態で食事しているケースが見受けられた。高すぎないテーブル、椅子に背もたれがある、かかとが床に着くなど、利用者の食事支援の環境について再検討されることを期待する。

- ・職員の情報共有、知識・技術向上のため、研修受講後の伝達研修が行われることを望みたい

職員研修は毎年研修計画表を作成して計画的に実施されている。研修は湖山医療福祉グループ研修、百葉の会研修、区内事業所向け研修、お台場勉強会がある。そのほか外部研修は研修案内を職員詰所に張り出し、希望者がいれば可能な限り参加できるよう勤務表の調整をしている。全職員は「個別ファイル」を持っており、参加した研修資料や研修レポートを各自綴じ込み、誰でも閲覧できるようにして研修報告に変えている。今後は伝達研修の時間を作り、口頭報告を聴きながら知識を共有する機会が作れるよう期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・新人職員の育成では、プリセプティの心の不安・心配に寄り添うことに取り組んでいる

プリセプター制度の仕組みについて再確認し、プリセプティの心の不安・心配に寄り添うことに取り組んでいる。日々積み重ねていった疲れ、新人職員が辞めていったときの気持ちを再確認し、ミーティングの場で、新人職員に3か月間の振り返りノートを作成し、毎日、プリセプターがみるようにしている。1週間ごとに話を聴く機会を設けている。また、プリセプターとプリセプティと一緒に昼休憩の時間に、外でアイスを食べたりして、新人職員とプリセプターが仕事の悩みや疑問を気軽に話せるようにしている。

- ・趣味や特技を活かせる場として個別クラブ活動「お台場ユークャン」を開催している

「お台場ユークャン」は事業所が掲げる4つのポイントのひとつであり、利用者の趣味や特技を活かせる場として、利用者の意向を取り入れた選択型個別活動である。事業所では、手芸クラブ、ハンドベルクラブ、ミニゲーム、折り紙、書道などの活動以外に、利用者個々の特性と主体性を尊重し、その人らしく、夢や目標などいきがいをもって今まで通り生活してほしいと考えて支援している。活動は主に午後に行われ、職員の支援を受けながら少人数で自由に趣味活動を行っている。時には併設しているふれあいだんらん室との合同企画にも参加している。

- ・週2～3回は行事食、それ以外は選択食にして利用者が楽しく食事できるようにしている

常勤の管理栄養士と行事担当職員が毎月の行事食の献立を決めている。29日は肉の日にちなんで焼肉定食、ハワイアのボランティアが来る日はロコモコ丼を提供するなどテーマに沿って献立を決め、利用者を楽しませている。週2～3回は行事食であり、ランチョンマットやお品書きなどで演出することもある。行事食以外の週3～4回は主菜を魚料理か肉料理か選択できる。利用者の好みと主体性を尊重したいとの考えからである。厨房職員が利用者から直接選択食の聞き取りを行うため、個々の好みを確認でき、好き嫌いや食事制限にも細やかに対応できる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/83

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	80.0%	11.0%	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	78.0%	11.0%	5.0%	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	88.0%	0.0%	0.0%	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	62.0%	17.0%	15.0%	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	54.0%	33.0%	5.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	0.0%	0.0%	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	88.0%	0.0%	0.0%	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	90.0%	0.0%	0.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：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	58.0%	21.0%	15.0%	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	84.0%	0.0%	11.0%	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	92.0%	0.0%	0.0%	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	70.0%	23.0%	0.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：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	74.0%	0.0%	19.0%	いいえ：1.0% 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	72.0%	13.0%	9.0%	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%	15.0%	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	株式会社すばる
事業所名称	ステップリハビリ・高輪
事業所所在地	東京都港区高輪3丁目6番23号エステート高輪101号室
事業所電話番号	03-5449-2930

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) いつまでも自分の事は自分で行え、在宅での自立した生活を継続していくための一助となっていくこと。 2) ご家族を含めた地域との連携及び支援により、地域の福祉・介護力の向上と介護負担軽減への一助となること 3) 法令遵守と透明性の高い事業運営 4) 効率化への適切な取り組みと質の向上の両立 5) 従業者一人一人、及び組織総体の資質の確保及び向上とその為の研鑽

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人一人の生活の延長だと感じられるようなゆったりとした環境づくりと共に、地域での暮らしを継続的に支えるよう取り組んでいる

「その人なり」を重視し、それぞれの機能訓練や活動への参加も自主性を大切にしている。利用者一人一人の生活の延長だと感じられるような環境づくりを心掛けている。都心部という地域性から孤立しがちな利用者が、通所することで、生活に「ハリ」と「リズム」をつくり精神的安定と心身の機能向上が図れるよう努めている。また地域との連携により、利用者が社会との関わりを持ちながら、その人らしい在宅生活を維持する為に何が求められているのか、福祉ニーズに応える必要な情報を提供して、地域社会での暮らしを継続的に支えるよう取り組んでいる。

・利用者同士の交流や家族とのコミュニケーションに努めて、家族の介護負担軽減と利用者の在宅生活を支えている

利用者の情報収集に努め、ミーティングにより職員間で情報を共有し、利用者の立場で言動を受けとめ、少しでも気持ちを読み取るよう心掛けている。座席の配置は認知レベルやAUL、趣味など、気心が百つ向工かどつかなどを考慮し、楽しく過ごせるように努めている。職員が支援を行う際には、連携して利用者の思いを大切にす支援を行っている。また利用者家族と日々の連絡帳でのやり取りや、送迎時の状況変化をいち早く気づくことにより、相互の信頼関係が築かれている。日頃の信頼関係が、家族の介護負担軽減と利用者の在宅生活を支えている。

・施設の利用目的を明確にし、利用者が満足いくリハビリに特化したPDCAを遂行、利用者が「元気になる」を実感できるものになっている

事業所の理念・方針「いつまでも自分の事は自分で行え、在宅での自立した生活を継続して行くための一助となつて行く事」に基づいた施設運営となっている。利用者個々の要望や状況に沿った心身のリハビリを考慮、「リハビリによる機能回復」を利用者が満足いくように個別支援計画書を作成、PDCAサイクルを回すことで、利用者が「元気になる」を実感できるものになっている。今回の利用者調査でも多くの声が寄せられた。また利用者や家族の施設利用満足調査も事業所独自に行われ、利用者や家族の満足度が高くなるように更なる質の向上に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・設備面での改善は難しい点ではあるが、改修にあたっては計画性をもって取り組んでいくことが期待される

当事業所は都心部においての住宅転用型施設で、通所介護サービスの提供を目的として開設された。庭など設え落

ち着ける環境の半面、通所介護を目的として建てられた施設に比べ建物の機能・性能においてやや不備が見られる。職員の努力によりサービスの効率化や利用者の安全性の確保が図られているが、入口の段差、トイレの数、エアコンの配置等を改善し更なる安全性や利便性の向上を図る必要があると考えている。賃貸での運営という制約条件もあり、難しい点ではあるが改修にあたっては計画性をもって取り組んでいくことが期待される。

・震災等への対応など、施設の状態に応じたより具体的な防災体制を文書化し、関係者に周知することを課題と考えている

火災時の対応として、消防計画に基づき利用者の安全確保等の対応が検討されているが、地域との協力や利用者が参加しての訓練には至っていない。また、震災等の大規模災害時における対応として、事前計画や活動計画を含む震災対策マニュアルがあるが、更なる検討の必要性を感じている。今後は利用者、職員の安全確保、緊急時の連絡方法、避難場所への避難誘導など、従業員一人一人にそうした対応力が備わっていくことが期待される。施設の状態に応じたより具体的な防災体制を文書化し、関係者に周知することを課題と考えている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の心身状況の把握に努め可能な限り在宅での生活が営まれるように取り組んでいる

当事業所のネーミングのとおり、リハビリ機能訓練やマッサージ（硬縮防止や可動域拡大）に力を入れており、利用者個々の要望や状況に沿った心身のリハビリを考慮、工夫に努めている。利用者の健康状態の把握は朝のバイタルチェックと家族からの連絡ノートにより、毎日行われており、当日のミーティングで職員全員が確認をして情報共有がなされている。また利用者の状態を過不足なく記録し、個人ファイルに集約してしている。利用者人数が多いなかで、一人一人の状況を把握して、可能な限り在宅での生活が営まれるように取り組んでいる。

・衛生面を含めた日々の安全の確保に努めている

職員は、利用者が福祉用具やリハビリ機器を安全に使用できるよう点検・整備する重要性を認識しており、毎朝、必ず椅子のがたつきや平行棒等のネジの緩みやなどのチェックを行っている。感染症予防・対応については、来所時のうがいや手洗い、消毒薬の使用等を奨励している。毎朝、家族からの連絡ノートの確認や看護師により血圧などのバイタルチェックをし、利用者の顔色など、健康状態の把握に努め、感染症の持ち込み防止に努めている。また機会があるごとにミーティングや研修により職員の感染症への知識や技術向上にも取り組んでいる。

・機能訓練の実施により、生活に「ハリ」と「リズム」をつくれるよう努めている

高齢になっても、自宅で自立した生活を続けられることは、利用者や家族にとっての願いである。当事業所の基本方針の一つに、通所することにより、生活に「ハリ」と「リズム」をつくり精神的安定と心身の機能向上が図れるよう努めることを掲げている。加齢とともに衰えていく筋肉の低下を防ぐため、柔道整復師、鍼灸マッサージ師を配置し、体操、硬縮防止や可動域拡大や個別機能訓練に力をいれている。『健康な生活を保てるのも、体の基となる体力(筋力)を重視している この施設には感謝しています』など利用者からも評価の声が多く寄せられている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/50

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	90.0%	6.0%	いいえ：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	96.0%		どちらともいえない：3.0%	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	90.0%	6.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	72.0%	12.0%	6.0%	9.0%
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	84.0%	15.0%	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	84.0%	12.0%	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	93.0%		どちらともいえない：3.0%	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	87.0%	6.0%	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	81.0%	6.0%	12.0%	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	93.0%	6.0%	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	84.0%	6.0%	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	75.0%	15.0%	6.0%	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%	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	81.0%	15.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	69.0%	15.0%	12.0%	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	社会福祉法人すこやか福祉会
事業所名称	デイサービスセンターみたて
事業所所在地	東京都港区港南4丁目5番3号都営港南4丁目アパート3号棟
事業所電話番号	03-5463-8521

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）	人権の尊重・自立支援を重視し、その人らしく生きていくことを支援します。 福祉・介護のサービスの実践と研究に学びサービスの改善充実に努め、人々の生き方に共感し、職員の育成に努める。 非営利の事業体として、情報の公開と共有を基礎にして事業内容の透明性を高める健全な経営に努め、職員の働きやすい職場づくりをすすめる。 保健・医療・福祉の充実と地域に根ざしたネットワークづくりに努め、安心して住み続けられる地域づくりに貢献する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・理念を実現するための職員像を明示し、その為の職員育成に力を入れている

事業所が理念を明確にし、その実現に向けた職員の育成に力を入れている点を評価したい。法人の研修制度とプログラムによる制度教育をはじめ、個人別の計画も作成しその取り組みの到達点と課題を上司による個人別面接で確認し合いながら進めている。また、学習会も事業所内で頻回に開催するだけでなく、法人の他の事業所とも共同して開催するなど学びの場を設定している。

- ・利用者の意向の集約・分析とサービス向上に努力している

毎年、満足度調査を行い、利用者の意向を把握して集約・分析し、すぐ具体化出来る事、改善すること、実現するには条件の整備などが必要なことなどを整理し、利用者に丁寧に回答している。また、レクリエーションについては、利用者参加の「企画会議」を設置して、日常的にも利用者の意向に沿えるようにして利用者の評価を得ている。常にそして方法も様々な形で利用者の意向を把握・分析しサービスの向上に繋げている点を評価したい。

- ・要支援・総合事業対象者に対しても、以前と変わらない送迎や入浴サービスを提供している

利用者の約90%のかたが入浴サービスを利用している。介護保険制度が変化してきており、要支援・総合事業対象者の受け入れは経営的には厳しい状況にあるものの、サービス提供施設が減少していく中で、当事業所は今までと変わらない送迎や入浴サービスの提供を続けている。団地が多い地域で、浴槽は小さく深いタイプのものが圧倒的で、要支援・総合事業対象者でも一人での入浴は転倒などの危険を伴っている。デイサービスでの入浴サービスへの強い要望に応えることは、利用者の在宅生活を支える大きな力になっている。

さらなる改善が望まれる点

- ・職員構成や配置など利用者の受け入れと一層のサービス向上に向けた体制の改善を

事業所としては、必要な人員数を超えて職員を配置しているものの、派遣職員を複数名配置している点では改善すべき課題を残していると認識している。このような事態に対し、法人と事業所としては、様々な媒体を利用したり就活セミナーなどへの参加を通じて求人活動に取り組み人材確保に努力してきたが、このような状態が数年続いているとのことである。高い給与水準の地域性も考慮した特別の求人対策をとるなどしてこのような状態を克服・打開し、利用者の受け入れやサービス向上につなげていくことを期待したい。

・事業所の機能や専門性を生かした地域の福祉に役立つ取り組みの具体化を

派遣職員を配置する状態が続き、複数の業務を担える職員の育成が途上にある中で、現状は、事業所の機能や専門性を生かしての研修会の開催や講師の派遣など地域の福祉に役立つ取り組みは休止状態となっている。地域の関係機関と連携を取る点でも同様である。事業所の取り組みは、当評価のほとんどの標準項目が実践されている水準となっているだけに、他の事業所と共同して、地域の福祉に役立つ取り組みに於いても貢献することを期待したい。

・利用者ひとり一人に応じた、専門職による計画的な機能訓練の実施に期待

利用者の生活機能の維持・向上、健康増進のための機能訓練への要望は大きくなってきており、事業所としても理学療法士や作業療法士などの専門職を導入して、機能訓練に取り組みたいとの意向は強く持っている。事業所だけでは難しい問題ではあるが、今後ますます要望は高まってくると思われ、利用者や家族に選ばれる事業所となるためにも今後の取り組みに期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・自立支援の視点に立ち、利用者の特性に合わせた取り組み

理念には自立支援を重視し、その人らしく生きていくことを支援することを掲げている。それを事業所の年度の基本方針に据え、アセスメントで利用者の特性を把握し、必要なものはプランとして反映している。自立支援の取り組みを日々の支援の中で実践できるように事業所として「自立支援に向けた一日の流れ」を作成し、それを利用者に提示しながら共通の目標として確認し合って取り組んでいる。事業所は毎月、その取り組みがどこまで進んでいるのか、利用者ごとに到達点と課題を確認しながら進んでいる。

・栄養バランスの考慮、利用者意向にそったメニュー導入など、喜ばれる食事の提供

事業所では利用者の希望に応えたイベント食の提供を定期的におこなっている。カレーの日やお寿司の日、敬老の日特別メニューなどの他、おせち料理など季節を感じられるものも大事にしている。家庭での食事に近いものにしたと、陶器の器を使い、トレー配膳でなく、ごはん、みそ汁、おかず等をテーブルに並べて提供している。利用者の状況に応じて、普通食、刻み食、ミキサー食などにも対応している。そして温かいものは温かく、冷たいものは冷たく、見た目でも楽しめるように盛り付けにも工夫するなど、美味しく喜ばれる食事の提供に努めている。

・走行式リフトを備えた入浴設備など利用者の状態に応じた入浴サービスの提供

事業所は、天井走行リフトを備えた個人用浴槽、機械浴槽、数名で入れる一般浴槽の三つを備え、利用者の状態や希望に応じた入浴サービスを提供している。浴室は脱衣室を含めて使いやすくプライバシーにも配慮したつくりとなっており、清潔で快適な状態となっている。このサービス提供は、他の事業所で、要支援者や総合事業対象者に対する入浴サービスを提供するところが少ないという地域状況の中で、デイ事業所への入浴設備設置とサービス提供の強い要求に応えるために決断したとのことであり、事業所が力を入れている点として評価したい。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

65/94

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	75.0%	16.0%		
		いいえ：3.0%	無回答・非該当：4.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	66.0%	21.0%	6.0%	6.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	75.0%	10.0%	12.0%	
		いいえ：1.0%		
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	64.0%	18.0%	9.0%	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	47.0%	35.0%	6.0%	10.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	6.0%		
		いいえ：3.0%	無回答・非該当：3.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	7.0%	10.0%	
		いいえ：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	73.0%	13.0%	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	61.0%	16.0%	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	86.0%	9.0%		
		いいえ：1.0%	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	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	70.0%	13.0%	12.0%	
		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	67.0%	12.0%	16.0%	
		いいえ：3.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	16.0%	9.0%	
		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	50.0%	18.0%	9.0%	21.0%

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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンター白金の森
事業所所在地	東京都港区白金台5丁目20番5号
事業所電話番号	03-3449-9615

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)ご利用者様一人ひとりのその方らしい暮らしを大切にすること 2)社会ニーズの発見から充足 3)生活基盤型デイサービスを目指すことによるご家族様の介護軽減 4)地域との連携 5)「コミュニケーション・コーディネーション・チャレンジ・クレンリネス・サンクス(=4C&W with Thanks)」に沿ったサービス提供

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の声を受け、利用者が好きなスイーツを選び、食べる機会を提供している 近くのスweets店とのコラボにより、おやつ時間に、好きなスイーツを選んで、食べる機会を提供している。送迎車でスイーツ店の前を通ったとき、ある利用者が「このケーキを食べておいしかったけれど、買いに行くのが難しい」との声を聴き、始めた取り組みである。現在、月1回、曜日を変えて実施しており、利用者に好評を得ている。利用者の中には8年ぶりにお金を払って買い物をしたという方もいる。自分で好きなものを選び、財布からお金を取り出し、支払うという行為も認知症予防に効果的と考え、取り組んでいる。・利用者の希望を受け、外出行事に取り組み、非日常的な雰囲気を楽しんでいる 利用者の希望を受け、外出行事を実施している。近くに在る高層タワーにも出かけている。展望台に上り、下を眺めて「すごいわね～」との歓声が上がっている。その他、レストランで昼食を楽しむ機会もある。和食、中華、洋食などから好きなものを選び楽しみも得ている。近くの自立高齢者対象の施設で行なわれている作品展を見に出かけたり、隣接公園の花壇の植え替えを行ったり、同公園で実施しているイベントに参加したりして、いつもと違う雰囲気を楽しんでいる。・子どもたちとの交流や多様なボランティアの導入により、利用者の生活に潤いを与えている 幼稚園の子どもたちが訪れ、子どもたちと利用者が一緒に唱歌に合わせてじゃんけんをして遊んだりしている。インターナショナル・スクールの子どもたちも、ハロウィンにちなんで仮装をして遊びに来てくれ、利用者から子どもたちへお菓子を渡している。また、月の半分以上が、ボランティアの協力を得たプログラムを提供している。ネイルのボランティアも来ており、利用者は好きな色を決め、爪のお洒落を楽しんでいる。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・人員確保や職員体制の工夫などにより、利用者の入浴ニーズに応えていかれるよう期待する 1日の入浴枠は20名であるが、入浴希望の方が多く、曜日によっては、10名ほどのキャンセル待ちがいる状況である。そのため、お休みの方がいると、キャンセル待ちの方を繰り上げ、一人でも多く入浴できるようにしている。利用者にとって、入浴は清潔維持や気分を爽快にしてくれるなど、そのリラックス効果も大きい。人員確保や職員体制の工夫などにより、利用者の入浴ニーズに応えていけるよう期待する。・介護職員に対して、医療的知識を学べる機会をつくることを期待する
--

胃ろう、バルーンカテーテル、在宅酸素、褥瘡、インシュリン注射、痰吸引などの医療的ニーズの高い方も受入れている。そのため、看護師4名を配置し、利用者の異常を早期発見できるよう、看護師間の情報も密に取っている。それに加え、介護職員の医療的知識を学べる機会をつくることを期待する。

- ・介護スキルの習熟や、コンプライアンス等を着実に学べるよう、パート職員の研修参加の工夫が望まれる

常勤職員は法人全体の層別職種別研修に該当する職員を派遣するなど、必要なスキル・知識の取得に向けスキルアップを図っているが、パート職員の研修参加が課題となっている。利用者支援にあたって、パート職員の存在は大きい。パート職員も介護スキルやコンプライアンス等を着実に学べるよう研修参加の工夫が望まれる

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・ホームページ内に動画も掲載し、リアルに事業所の様子を伝えている

利用者の活動の様子やイベントのお知らせなどをホームページに頻回に掲載し、毎月、20回以上の更新を行っている。納涼祭での職員の出し物（ソーラン節を踊る）を動画でも掲載し、事業所の活動の様子をリアルに伝えている。それを見た家族から「いつも仕事で忙しい中、練習も大変だったですね。楽しかったです」との声も寄せられている。

- ・区立施設としての役割を認識し、医療的ニーズの高い方も受入れている

胃ろう、バルーンカテーテル、在宅酸素、褥瘡、インシュリン注射、痰吸引などの医療的ニーズの高い方も受入れている。また、糖尿病の方で、医師からさまざまな指示がでている方も受入れている。そのため、看護師4名を配置し、全員が正看護師である。また、口頭だけでなく、看護師ノートも使って、家族・主治医・ケアマネージャーからの情報も確実に看護師個々に伝えている。また、利用者の異常を早期発見できるよう、看護師間の情報交換も密に取っている。

- ・在宅生活が継続出来るよう、法人全体で「生活基盤型サービス」を提供している

在宅生活が継続できるよう、法人全体で「生活基盤型サービス」を提供している。延長利用、買い物、夕食提供、ヘアカット（月2回）などを行っている。夕食を食べて帰る人は1日5名の枠が埋まり、1日数名のキャンセル待ちがあるほど人気である。独居の方や老々介護の方には助かるサービスである。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

56/119

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	80.0%	16.0%	いいえ：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	82.0%	12.0%	いいえ：1.0%	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	89.0%	7.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	75.0%	16.0%	5.0%	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	66.0%	26.0%	5.0%	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	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	91.0%	7.0%	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	78.0%	12.0%	7.0%	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	71.0%	17.0%	10.0%	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：1.0%	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	85.0%	12.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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%	17.0%	3.0%	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%	17.0%	3.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	12.0%	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	60.0%	23.0%	12.0%	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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンターサン・サン赤坂
事業所所在地	東京都港区赤坂6丁目6番14号
事業所電話番号	03-5561-7831

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)ご利用者満足につながる質の高いサービスの提供 2)職員満足の向上のため自信と誇りをもって働ける職場づくり 3)社会経済情勢の変化に対応し安定した経営基盤の確立 4)地域と共に育ち福祉に貢献できる施設運営 5)ご利用者の権利擁護と意思尊重に配慮した実践

全体の評価講評

特に良いと思う点

・月1回の児童館との交流や町会との防災訓練、ボランティアによる活動などを通して、地域の多様な人々との交流の機会がある

9月の敬老会では、児童が来所し、利用者と交流し、長寿を祝うなど隣の児童館との交流イベントを月1回実施している。利用者はたくさん子どもたちに囲まれて笑顔になっている。町会との合同防災訓練にも参加している。また、多様なボランティアの導入により、笑いヨガ・二胡演奏・ハンドマッサージ・音楽療法など活動が展開されている。地域の多様な人々とのふれあいの機会を創出し、いつまでも地域で暮していけるよう支援している。

・月1回の季節の行事食や郷土料理、「おやつクラブ」の活動などを通して、食の楽しさを提供している

利用者調査では、食事に関して「はい」と返答した方々は回答者の90%で、非常に高い満足を得ている。季節感を感じられるよう、毎月行事を提供している。また、地方限定メニューも提供している。「東北シリーズ」では、献立表に県名しか書かず、当日、郷土料理を提供した。利用者は楽しそうに出身県の話をしながら食事をしている。また、「寿司の日」（11月1日）にちなんで「寿司の食べ放題」を実施している。「おやつクラブ」の活動もあり、どら焼き・お好み焼き・フルーツポンチなどを利用者皆で作り、出来上がったものを食べ、楽しんでいる。

・職員満足」なくして「利用者満足」なしとの考えのもと、就業環境の改善に取り組んでいる

職員を「人財」として捉え、「職員満足なくして、利用者満足なし」を理事長のメッセージで表明し、法人のパンフレットの表紙にも明記して周知している。さらに、施設の事業計画の主要な目標の一つとして、職員がやりがいを感じる職場づくりを掲げており、職員満足度アンケートを実施している。アンケートを通じ、職員の満足度と重視度を把握し、満足度が低くかつ重視すべき項目を優先し、可能なものから改善を図っている。職員が気持ちよく働ける環境を整えることで、利用者への対応も向上することで、信頼される福祉サービスの提供につなげている。

さらなる改善が望まれる点

・家族会の活発化や家族同士の交流の機会の工夫などを期待する

家族会を年2回開催しているが、第1回目の参加者は2名であった。また、認知対応型デイでは、地域住民やケアマネジャーを参加対象とした運営推進会議を開催しており、家族3名が参加している。運営推進会議に参加した家族からは「楽しそうな活動をしていることがわかった」との声が聴かれた。また、「交流会のようなものに参加をして、他の介護をしている家族と話し合う機会が欲しい」などの要望も寄せられていた。家族会の活発化や家族同士の交流の機会の工夫などを期待する。

- ・利用者の声を運営に反映していくための工夫を期待する

利用者調査では、「最近行事や活動が少なくなった」「月1回のボランティアによるヘアカットの対象者数や回数を増やして欲しい」「イベントやサークル活動が行なわれている日は利用曜日でないため、映画は月2回にして欲しい」「一般型デイは認知型デイと比べて職員が少ない。何か相談しようと思ってもできない」などの要望も多く寄せられていた。「ご意見記入用紙」を活用し、苦情・要望に対する改善に努めているが、さらに利用者の声を運営に活かしていくための工夫を期待する。

- ・施設の専門性を活かした地域貢献事業のさらなる取組みを期待したい

当事業所は一般型デイサービスに加え、認知対応型デイサービスも運営している。そのため、認知症に関する専門資格を保有している職員も少なくなく、認知症に対する専門性を蓄積している。現在、「認知症サポーター講習会」など高齢者福祉施設としての専門性を活かした「地域貢献事業」の取組みを進めている。今後、地域で認知症の高齢者が増えることが予想されており、施設の認知症の専門性を活かした取組みへの期待も大きい。「認知症カフェ」を新たに開設するなど、さらなる地域貢献事業の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

- ・地域懇談会の開催や地域合同防災訓練の参加など、地域との交流を促進している

地域懇談会を年2回開催し、行政や関係機関との協力関係を深めている。地域懇談会には、保育園・幼稚園・小中学校などの教育機関、警察署・消防署・民間福祉団体などの公的機関、町会関係者など地域の関係者に参加をいただいている。懇談会参加団体とは、積極的な交流を図り、地域福祉ニーズの把握や協力関係の強化に努めている。また、地域合同防災訓練に参加し、地域の避難所として設置訓練に協力するなど、地域との交流促進に取り組んでいる。

- ・「倫理綱領」についての研修など、権利擁護への取組みにも力を入れている

「倫理綱領」に関する施設内研修を実施するなど、権利擁護への取組みにも力を入れている。「倫理綱領」に関する施設内研修では、テストと倫理綱領の唱和を実施した。介護保険法の条文を確認し、改めて当法人の倫理綱領は介護保険法で定められているものとして作成されていることを確認している。また、虐待の発生要因となる職員のストレスや感情コントロールの対策として、怒りの感情のコントロール方法であるアンガーマネジメントについて学ぶ機会も設けている。管理者による権利擁護に関する伝達研修を行ない、職員間で共有している。

- ・併設のショートステイとの情報共有の強化を図り、サービスの向上に取り組んでいる

利用者は、併設のショートステイを利用している方々も少なくない。そのため、デイサービスとショートステイとの情報共有の強化を図り、サービスの向上に取り組んでいる。ケアマネジャーに対して、ショートステイとデイサービスが連携していることをアピールしている。また、栄養総合剤をデイサービスで預かり、ショートステイ利用時に使用しなかった場合、家族に返却するなど、家族の希望に柔軟に対応している。今後、具体的な取組みについてさらに検討していく予定である。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/94

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	87.0%	7.0%	どちらともいえない：2.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：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%	7.0%	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	63.0%	21.0%	9.0%	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	65.0%	9.0%	7.0%	17.0%
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	87.0%	7.0%	いいえ：4.0%	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	82.0%	12.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
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%	19.0%	14.0%	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	82.0%	7.0%	いいえ：4.0%	無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	7.0%	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	80.0%	12.0%	7.0%	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	80.0%	12.0%	いいえ：2.0%	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%	9.0%	14.0%	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	46.0%	19.0%	29.0%	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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立芝高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区芝3丁目24番5号
事業所電話番号	03-5232-0848

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)理念「自らが受けたいと思う医療と福祉の創造」を体現すること 2)その方らしさは、個々に違うことを理解し自己決定、選択ができるように支援する 3)チームケアの推進。専門職として根拠に基づいたケアを提供する 4)自分たちの行ったケアを振り返り可視化することを通してケアの質を向上する 5)地域ネットワークを活用し開かれた施設を目指す

全体の評価講評

特に良いと思う点

・イベントを豊富に設け、利用者にとって楽しみな機会を提供している

月1回、季節行事、食事イベント、入浴イベントを計画実施している。夏祭りは、家族や地域の方も招待し、ボランティアの協力を得て模擬店、輪投げ、歌謡ショー、盆踊り大会などを実施している。初詣・花見・紅葉狩りの季節の外出活動も行なっている。食事イベントはバイキング・新年鍋・握り寿司など、入浴イベントは森林浴・バラ湯・ミント湯・りんご湯・桜湯などがある。イベントを豊富に設け、利用者にとって楽しみな機会を提供している。

・栄養士・調理師が直接利用者から希望や要望を聞き取り、食事の改善に活かしている

毎日、主菜を選択制にし、肉か、魚かを選択することができる。昼食時、栄養士や調理担当職員がラウンドし、直接、利用者から感想や要望を聞き取り、翌月の献立に活かしている。洋食の日、麺の日、丼の日など、自宅では味わえない料理の提供も行っている。利用者調査では、食事に関して、満足と返答した方々は回答者の86%で、食事に関して高い満足を得ている。「献立が工夫されており美味しい」などのコメントも寄せられた。

・各委員会に利用者に参加してもらい、利用者の意向を計画に反映している

利用者参加型デイサービスを目指している。そのため、利用者が主体的にサービス利用が図れるよう、「外出イベント委員会」「食事イベント委員会」「入浴イベント委員会」に利用者も参加してもらっている。そのため、利用者の通所時間内にこれらの委員会を開催し、自由に利用者意向や希望を出してもらい、計画に反映している。

さらなる改善が望まれる点

・リーダー層の育成や、利用者個々のケアに関する情報共有の徹底が望まれる

職員アンケートでは、業務の標準化に関して、リーダー層・一般職員共に自己評価が低かった。また、事業所のさらなる改善点として「人材の育成」「職員に指導できる体制」との意見が挙げられていた。利用者アンケートでも「スタッフにより対応の程度が違う」などの意見も寄せられていた。個別のケアポイント表を作成しているが、その情報共有の徹底や、現場職員への指導教育を担うリーダー層のさらなる育成の充実が望まれる。

・職員一人ひとりの力が発揮できるような場の工夫や、職員の主体的な取り組みの促進が望まれる

職員アンケートでは、「職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいるか」の項目に関して、特に一般職員の自己評価が低かった。法人主催の研修が充実し、該当職員を順次研修派遣している。

今後は、職員一人ひとりの力が発揮できるような場の工夫や、職員の主体的な取り組みの促進が望まれる。

- ・職員モチベーションアップを高めるためのさらなる取り組みが望まれる

職員アンケートでは、「職員一人ひとりの業務負担が大きい」「職場の士気が上がっていない」などの意見が寄せられていた。経営層も、「やりがいのある職場作りと継続した雇用」が今後の課題と考えている。評価員の訪問調査時、職員の利用者対応は穏やかで、利用者目線での対応が行われていた。この現場雰囲気を維持継続できるように、職員モチベーションアップを高めるための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

- ・個別のケアポイント表を作成し、利用者個々の状態に合ったケアを提供している

「ケアポイント表」（個別ケア手順書）を作成しており、利用者の顔写真を貼付し、〔ADL〕〔食事〕〔排泄〕〔認知症状〕〔入浴〕〔更衣〕などの項目を設定し、「洗身、洗髪とともに全介助で行なう」「着脱、ズボンの上げ下ろしに介助が必要」「口腔ケア 歯ブラシ持参で歯磨きができる」など詳しく具体的に記載している。「ケアポイント表」は利用者全員に対して作成し、状態変化がみられた際は「ケアポイント表」に赤字で記入し、定期的に見直しをしている。

- ・医療ニーズの高い方や認知症重度の方も受入れている

できる限り在宅生活を継続するため、医療ニーズの高い方や認知症の重度の方も受入れている。評価員の訪問調査時、胃ろう造設、鼻腔栄養、在宅酸素、褥瘡、皮膚疾患、インシュリン注射などの医療的ニーズの高い方々を受入れていた。また、認知症対応型デイでは、他入所施設で断られた認知症重度の方も受入れていた。そのため、看護職員5名を雇用しており、各フロアに看護職員2名を配置し、健康相談に応じたり、きめ細やかに利用者を見ていく。

- ・宿泊サービスも実施し、家族のレスパイトとしての役割を果たしている

宿泊サービスも実施している。認知症の重度の方が宿泊を利用しており、家族のレスパイトとしての役割を果たしている。宿泊サービスにおける夜勤者は、介護福祉士資格保有者、介護職員初任者研修終了者、または、介護経験1年以上の職員として、宿泊者が2名以上の場合は、緊急時対応のため当直者を置き、安心安全の体制を敷いている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/69

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%		
		いいえ：4.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	6.0%		
		いいえ：4.0%	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	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	66.0%	25.0%	6.0%	
			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	66.0%	25.0%	6.0%	
			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	87.0%	8.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
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：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	87.0%	6.0%	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	72.0%	12.0%	12.0%	
			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	95.0%			
		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	81.0%	8.0%	8.0%	
			いいえ：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	70.0%	29.0%		
		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	79.0%	18.0%		
		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	85.0%	12.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：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%	25.0%	10.0%	8.0%

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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立虎ノ門高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区虎ノ門1丁目21番10号
事業所電話番号	03-3539-3710

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)自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2)その方を深く理解し、尊重し、敬意を持ったケア 3)地域の中で親しまれ、信頼される施設づくり 4)専門職としての知識を高めるための人材育成 5)何事にもチームで取り組む姿勢

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者個々の思いを叶えるために、職員が1対1で支援する試みを始めた

今年度から「ドリーム・カム・トゥルー 貴方に寄り添う15分」という試みを始めた。職員と利用者が1対1でゆっくり話をし、利用者の夢が実現できるよう支援している。利用者個々との会話から「夢のプロフィールカード」を作成して目標を家掲げ、職員が利用者と一緒に夢の実現に向けて活動している。左半身麻痺の女性は「世話になっている娘に髪留めを作ってあげたい」という思いを持っていた。職員も手助けして髪留めを作り、娘さんにプレゼントすることができた。夢を実現させた利用者はとても喜んだ。娘さんからも感謝の声が届いた。

- ・活動の種類が多く、積極的に外出訓練をしている

毎日行っている体操は、口の運動、上肢の運動、下肢の運動、頭を使う運動など、その日の利用者の状態に合わせてスケジュールを作っている。手工芸や絵手紙、水墨画、書道、麻雀、吹き矢、カラオケ、折り紙など多彩な活動を取り入れている。音楽を聴きながら、ボランティア（4～5人）による、マニキュアやメイク、ハンドマッサージを楽しめる時間を作っている。外出訓練として、近隣の商業ビルにでかけてお茶を楽しんだり、初詣、お花見、クリスマスイルミネーションの見学などに出かけている。今後も外出訓練を積極的に行いたいと考えている。

- ・チームケア全体の質の向上に職員全体で取り組んでいる

職員が主体的にアイデアを出し取り組んでいるものとして、チームケア向上プロジェクトを実施中である。利用者がとても喜ばれた出来事や、職員同士の感謝等をカードに記入・事務所に掲示し職員で共有する「トレジャーカード」、利用者から体験談・思い出話を聞き取り記録し冊子にする「ナラティブ・ブック」、利用者の思い出・好きなもの・願いごと・夢を職員が聞きまとめて利用者や家族に渡す「夢のプロフィールカード」の3つの取組みをおこない、利用者の個性にあった良いケアを創り出すなどチームケア全体の質の向上に職員全体で取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

- ・虐待防止チェックリストなどを活用し、虐待防止への意識向上を図る取り組みを期待したい

年2回、法人が求めるケアのあり方について、その理解を深める内部研修を実施している。法人作成の「職員実務評価表」「こやまケア行動指針実践評価表」を使って、自己点検の機会を設けている。今後は、虐待防止チェックリストを活用し、スピーチロックなども含めて、虐待につながる言動や行為についてさらなる意識向上を図る取り組みを期待したい。

- ・男性利用者向けの活動について、さらなる工夫を期待したい

利用者アンケートには、男性利用者から「囲碁のボランティアがいてくれたら嬉しい」などのコメントが寄せられていた。また、女性利用者からは「男性は無口な方が多いので声かけをしている」などのコメントが寄せられていた。評価員の訪問時の観察では、利用者個々への声かけが細やかに丁寧に行われていた。特段退屈そうにしている利用者もいなかった。今後は、男性利用者向けの活動について、さらなる工夫を期待したい。

- ・職員個々のアセスメント力を高めるためのさらなる取り組みを期待する

外部研修、法人内研修、内部研修、毎日の夕礼での勉強会により、職員が知識や技術を習得する機会を多く設けている。また、新人職員の育成には、プリセプター制度を導入し、丁寧に指導している。事業所側は、職員のアセスメント能力に個人差があり、バラつきがないようにすることが課題と認識している。今後、利用者個々の状況に合わせて、その時その時必要な支援を柔軟に提供していくためには、職員個々のアセスメント力を高めるためのさらなる取り組みを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・地域へ貢献する取り組みとして、「健康サロン」を実施している

「地域と連携した施設づくり」を今年度の重点課題の一つに掲げ、施設の専門性を活かした地域貢献の取り組みとして「健康サロン」を今年度から実施している。「健康サロン」は、地域の高齢者を対象にした健康講座で、施設の専門職が企画し施設の入居しているビルの1階のスペースで実施している。栄養士による「栄養講座」や看護師による「フレイルって何？」というテーマの講座で、地域の高齢者の健康の健康増進・維持に貢献する活動となっている。年度内に4回の実施を計画しており、年度後半には理学療法士、社会福祉士による講座も企画している。

- ・食事アンケートを実施し、利用者が楽しくおいしく食事できるよう、献立を工夫している

利用者の意見や嗜好を取り入れるため、食事アンケート（年2回）を行っている。また、厨房職員が配膳をしながら、利用者に献立や食材の説明をしたり、食事の様子を見て、直接感想を聴き、食事提供に活かせるよう取り組んでいる。配膳時は、ランチョンマットを敷き、一つひとつの料理をそれぞれのお皿に盛り付けて提供している。主菜は肉料理と魚料理から選択できる。利用者からも「食事はおいしい」と高い評価を得ている。豪華なクリスマスの食事や和食バイキング、洋食バイキング、天ぷら御膳は好評で、利用者と一緒に食事する家族もいる。

- ・医療依存度の高い利用者を積極的に受け入れている

医療依存度の高い方でも、可能な限り受け入れたいと考えている。現在は、人工透析をしている方、褥瘡がある方、バルーンカテーテルの方がいる。そのほか、在宅酸素を使用している方のために、業者に依頼して酸素を一本預かっている。糖尿病の方には検査結果を提出してもらい、状況を把握している。心不全の方の血圧に注意している。契約時に既往歴や現疾患、主治医、受診状況などの情報を収集し、内服薬は処方箋のコピーを提出してもらっている。ひとり暮らしの利用者は朝の内服ができていないか確認し、必要に応じて来所後に内服支援している方もいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

66/92

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	87.0%	10.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	92.0%	7.0%	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	90.0%	7.0%	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	69.0%	21.0%	6.0%	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%	18.0%	9.0%	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	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	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%	7.0%	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%	19.0%	18.0%	いいえ : 1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	9.0%	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 : 1.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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	80.0%	10.0%	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	80.0%	13.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	18.0%	7.0%	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%	22.0%	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	社会福祉法人アゼリヤ会
事業所名称	新宿区立東戸山高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都新宿区戸山2丁目34番2号新宿区立東戸山小学校内
事業所電話番号	03-5291-1791

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)利用者の人権を守り、利用者の立場に立った福祉事業の実施。 2)積極的に利用者の声を聴き、相手の立場に立った福祉の提供と向上。 3)地域の社会資源の一つとして、必要とされる福祉事業の創設。 4)非営利、公益性・公共性の確保と透明性の高い経営。 5)必要な福祉を提供するために、真摯に自己研鑽に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・「誰かの為にがんばる力を発揮できる」プログラムの提供をしている

隣接する小学校の児童と交流があり、喜んでくれる物を作り、贈っている。例えば牛乳パックでもの作りを趣味としている利用者を中心に椅子を作り、裁縫が得意な利用者を中心に雑巾や、お手玉を作りプレゼントした。また、小学校の運動会では、子どもたちを応援する看板作りをし、目立つところに掲げた。自分の事では、なかなか頑張れないけれども、「誰かの為に頑張る力を発揮できる」として、目的をもち、意欲が向上できるプログラムを提供している。

- ・医療ニーズの高い人や重度の人でも安心して利用できる体制を整えている

看護師が毎日必ず勤務し、血圧、脈拍や血中酸素飽和度等も状態によって測定するバイタルチェック等の健康状態の確認や管理を行い、必要な処置をしている。浴室にはリフトが導入され、褥創、胃ろう、腸ろう、膀胱にも対応し、看護師の管理のもと安全に入浴している。また、栄養士の管理のもと、咀嚼が困難な利用者には、スライス食、つぶし食が提供され、嚥下が困難な利用者には、ソフト食や寒天寄せが提供されており、医療ニーズの高い人でも安心して利用できる体制を整えている。

- ・個人・グループのボランティアの受け入れと活用を積極的に行っている

個人・グループのボランティアを積極的に受け入れており、昨年度は30名、延べ291名の受け入れ実績があった。個人のボランティアは、利用者の話相手やお茶出し、入浴後の整髪、寝具交換、行事の手伝いなど、グループのボランティアはコーラス、ハーモニカ・ギターコンサート、手品、フラダンスなど活発である。これらの受け入れによる利用者との交流は、利用者の日常に変化を与え、生活の幅をひろげて豊かなものになっている。また、ボランティア活動をする地域の高齢者を受け入れることで、活動の場を提供し、生きがいづくりに寄与している。

さらなる改善が望まれる点

- ・個人情報の取り扱いを再検討するとともに、職員の理解を深める取り組みをするとよい

事業所では、利用者・家族の了解を得て、便りや営業用資料に、利用者の写真を載せ、氏名・年齢・誕生日などを掲載している。了解を得ていることから、個人情報保護規程に違反するものではないが、こうした情報が不特定多数の目に触れることで高齢者の犯罪被害につながる懸念される。取り扱いについて再検討することを望みたい。また、「個人情報の取扱」については職員研修等の科目にもないところから日常会話などにおいて気づかず漏洩する場合もあり、事例研究等で理解を深める必要がある。

- ・研修の受講機会を増やすとともに、研修成果を職員間で共有する仕組みづくりが必要である

業務検討会議の際に内部研修を行っており、毎回5～6名の職員が受講している。しかし、法人研修や外部研修で、介護技術やサービスなどの実務研修の受講者がいない状況である。利用者を増やし経営状態を改善するためにも、非常勤職員も含め研修受講できるよう工夫し、さらにスキルアップしサービス向上を図るとよい。また、研修受講後の報告書の提出や会議等での発表など、成果の共有が図れる仕組みづくりが必要である。なお、科目についても、虐待防止同様、常に心掛けねばならないことについては継続的に実施することが望ましい。

- ・改変の時期を定め手引書（基準書、マニュアル、手順書）等を見直し、活用を図り事業所の業務の標準化を図るとよい

「マニュアル関係 綴り」にサービス心得、業務分担表や介護、救急時対応のマニュアル等を入れている。介護マニュアルには送迎、食事準備、入浴、緊急対応等の介護技術の手順及び通所介護計画書、ケース記録等の業務手順を収めている。しかし職員は活用しておらず、定期的な点検・見直しも行われていない。現在提供しているサービス内容がマニュアルとして整えられているか、サービスが手順に沿っているか定期的に点検・見直しを行うとともに、マニュアルの活用を図り、サービスの向上をめざして事業所の業務の標準化を図るとよい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・自宅で自立した生活が送れるよう機能訓練に力を入れて取り組んでいる

事業所では、機能訓練に積極的に取り組んでいる。在宅生活を継続する上でスムーズに、動作ができるように体幹強化運動の「わくわく体操」と名付けた集団体操を実施している。体幹強化をはかることにより、利用者が自宅で安定した動作ができるようになり、転倒することなく、自立した生活が送れる。また、集団体操とは別に個別訓練が必要な利用者には、個別メニューをたて訓練が行えるようにした。それら体操の成果を「おたっしや測定」で3か月に一度記録にとり、更なる個別メニューやプログラムの充実に役立つよう、力を入れて取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/42

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%	12.0%	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	91.0%	8.0%	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	95.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	83.0%	8.0%	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	50.0%	45.0%	いいえ：4.0%	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	100.0%		どちらともいえない：0.0%	いいえ：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	100.0%		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	70.0%	12.0%	16.0%	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	83.0%	12.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	12.0%	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	62.0%	25.0%	8.0%	いいえ：4.0%
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%	29.0%	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	79.0%	12.0%	8.0%	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	37.0%	20.0%	20.0%	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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名称	若葉高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都新宿区若葉3丁目6番若葉高齢者在宅サービスセンター内
事業所電話番号	03-5269-0531

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）	1)利用者にとってセンターが楽しい場所である事 2)職員にとってセンターが働きやすい場所である事 3)地域にとってセンターが介護の基点として活用してもらう事

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・多彩なプログラムが用意され、利用者は楽しく快適な時間を過ごしている <p>事業所では「明るく」「楽しく」「心地よく」をモットーに多彩な活動プログラムを用意して利用者が楽しく快適に過ごせるように取り組んでいる。午前中は朝の会で軽い体操や歌を歌ったりし、午後は機能訓練とカレンダーづくりやクッキング等の趣味活動の2つのプログラムがあり、選択できるようになっている。またお花見ドライブ、運動会、納涼祭、敬老会、演芸会など毎月季節の行事も企画している。また、前回の待ち時間の過ごし方についてもゲームやクイズなど専用プログラムを準備して利用者が最後まで楽しく快適に過ごせるように工夫している。</p> <ul style="list-style-type: none">・看護介護連携マニュアルと派遣看護師用ファイルを整理して利用者の安全確保に努めている <p>当事業所では「看護・介護連携マニュアル」を作成し、両者の連携・協働によるケアの提供を目指している。介護職員によるバイタル測定の手順や入浴時等で連携・協働し易く解説されている。当事業所では現在看護師は派遣の頼っている。派遣看護師は業務に不慣れであるため、派遣看護師用の業務ファイルを特別に作成し、派遣看護師の誰でも対応できるような体制を整え、利用者の安全確保に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none">・入浴の支援は利用者の保清や安全な入浴とともに、職員と1対1で会話することが精神面のケアにもつながっている <p>利用者が来所すると、看護師がバイタル（血圧、脈拍、体温）測定を行ない「出欠表」に入浴の可否を記入する。介護職員は、その結果を見て入浴を実施している。入浴中は、職員が1対1で安全に入浴できるように見守ったり、洗身の介助を行なうため、日頃話せない話をしたり相談をする場にもなっている。長時間入浴を希望する利用者は最後に入浴できる配慮もしている。入浴支援は、身体の清潔保持や安全性のみでなく、利用者の気持ちが発散できる時間でもあり、精神面のケアにもつながっていて、職員も手厚い支援を心がけている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・常勤職員と常勤看護師の確保と人材育成への更なる取り組みが期待される <p>福祉業界での人材確保は非常に厳しい状況にある。当事業所でもなかなか人材確保が厳しく、看護師は常時派遣に頼っている状況である。また、常勤職員は本部の意向もあり、純減したままの状況である。そのため当事業所の売りであった外食行事やドライブ遠足が実施されておらず、外部研修への参加も限られた幹部職員のみでの状況である。現在の当事業所の売りである多彩なレクプログラム・機能訓練もこのままでは進展をはかることが難しいと思われる。</p>
--

本部とも相談し、人材確保と人材育成への更なる取り組みが期待される。

・計画書は、利用者の意向を踏まえ相談員が作成しているが、モニタリング結果がアセスメントに反映されずアセスメント書式の工夫が望まれる

通所介護利用面接表」記載の利用者情報（身体状況、日常生活動作、医療情報、生活歴など）や通所介護の要望を基に、フェイスシートを活用してアセスメントを行っている。このアセスメント結果と居宅サービス計画書を踏まえ、相談員が通所介護計画書を作成し、利用者や家族の同意を得ている。計画の更新や見直しは定期的なモニタリングに基づき実施され、緊急に変更する場合は介護支援専門員と連絡をとりおこなっている。しかし、モニタリング結果などがアセスメントに反映されず不明確で、アセスメントの更新が出来るような書式の工夫が望まれる。

・事業所と委託業者で話し合いなど連携をとり、利用者の要望を活かした楽しめる献立作りを期待したい

献立表は、季節のイラストを散りばめた楽しい紙面である。内容もご飯と味噌汁を柱に魚と肉をメインにバラエティに富んでいる。味も良く、利用者から「美味しいです」の声が聞かれる。しかし、行事食や誕生日食はなく、昨年のクリスマスはカレーライスであった。また「以前はお寿司が出たり、色々出たけれど業者が変わったから出なくなっちゃったわね」と残念がる利用者の声もある。厨房は、業者委託しているが、月1回は所長と委託先の栄養士などと「給食連絡会」をおこなっている。その場で利用者の要望を活かした献立作りができるように期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・初回のサービス利用時は相談員も送迎を行い、利用者の不安軽減に努めている

初回のサービス利用時のお迎えは、利用者が安心して通所できるように事前に訪問して顔見知りになっている相談員が出向き、送迎車に案内している。来所後は、職員が頻繁に声かけをしたり、様子を観察して個人記録に記入するなど配慮を行っている。また、自宅での生活リズムが継続できるように支援しており、昼寝の習慣がある利用者は昼食後に静養室のベッドで休んでもらっている。事業所は「初回が楽しければスムーズに通所ができる」をモットーに初回のサービス時の対応に力を入れ、不安やストレスが軽減できるように取り組んでいる姿勢を評価したい。

・コミュニケーションの取り方に配慮するなど、その人らしい生活を支援している

利用者は疾患や障害により意思の疎通が難しい場合がある。視力低下の利用者は、座席を工夫し、聴力低下の利用者には、耳元でゆっくりと話をしたり、筆談などコミュニケーションの取り方に配慮し、認知症状のある利用者はお互いの会話が成り立つ配席にしている。また、サービス開始前の聞き取りで、生活状況や趣味を把握してその人らしい生活が継続できるようにも努め、例えば、散歩をしていた利用者に活動中に歩く時間を設け、調理が好きな利用者はクッキングのプログラムへの参加を促している。利用者の特性や個性を尊重した支援に努めている。

・クラブ活動での利用者本人と作品を写真に撮り、利用者に記念として渡している

事業所ではセンター便り「わかば通信」やモニタリング記録を家族に送って事業所の活動内容や利用者の事業所での様子を知らせている。月1回発行している「わかば通信」には利用者の事業所での様子が掲載されており、前月に開催された行事に楽しそうに参加している利用者の様子やクッキングに参加している様子などをカラー写真で見ることができる。事業所では特に生花などのクラブ活動での様子を写真に撮り利用者や家族へ渡す活動をおこなっている。写真には利用者本人とクラブ活動で作成した作品が見られ、利用者・家族に好評である。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

33/70

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%	18.0%		
		いいえ：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	72.0%	18.0%	9.0%	
		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：3.0%	いいえ：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	72.0%	21.0%		
		いいえ：3.0%	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	57.0%	33.0%	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	81.0%	12.0%		
		いいえ：3.0%	無回答・非該当：3.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	12.0%		
		いいえ：3.0%	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	90.0%			
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：3.0%	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	69.0%	15.0%	6.0%	9.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	12.0%		
		いいえ：3.0%	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	84.0%	12.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%	
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	84.0%	15.0%		
		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	78.0%	9.0%	6.0%	6.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	6.0%	9.0%	
		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	54.0%	21.0%	9.0%	15.0%

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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	文京くすのき高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区大塚4丁目18番1号文京くすのきの郷
事業所電話番号	03-3947-2801

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)その人らしい生活の支援 2)住み慣れた在宅での生活を支援する 3)在宅生活を続けるためにも、個別リハビリを継続的に実施し、体の状態を維持する 4)自らも地域住民の一員としての自覚を持ち、積極的に地域と関わる 5)安定した経営維持

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者一人ひとりをよく見て本人の強みに着目し、個別のサービスに反映して介護の質を高めている
実施している個別カンファレンスを「ほのぼのカンファレンス」と名付け、できることや難しいことなどの状況を把握し、新たな情報収集の必要性や行動につながる声かけの工夫等を検討しており、利用者本人の強みに注目した支援のアプローチがされている。また、「にやりほっと」の取組では、利用者のほっとする話、楽しい話等を職員が報告し、毎月の職員会議で共有する事で利用者の強みに着目する視点を醸成している。気づきをサービスに反映する事で利用者の変化もあり、また、思わぬ発見がある等、介護の質を高めるための大変有効な取組となっている。
- ・「地域に生活する高齢者に自分達ができるかを問い、行動に移していくこと」を期待する職員像に示して実践している
地域貢献の一環で「ランチdeおつか」に職員を派遣する事を長年継続している。実施している音楽療法やレクリエーションが好評であり、そのつながりから28年度の後半からは地域の老人クラブにも講師を派遣する事となった。地域連携の取り組みは、もとは施設内の喫茶「木もれび」で活動するボランティアの協力から始まったものであり、ボランティアとの良好な関係性の中で発展している。そのほか、区の委託事業の介護予防に職員が関わり、区のサポーターとともに年間を通じて活動している等、取組の中でデイサービスの機能が十分活かされている。
- ・職員個々が明確な役割と責任を持ち、自主性を高め連携して利用者サービスにあたっている
非常勤職員にも大きな役割と責任を持ってもらい、いきいきと仕事に取り組んでもらっている。業務会議では参加する職員全員が発言しやすい手法も用いて意見や提案を出してもらっており、職場内研修の計画や業務手順の改善が進められている。職員自己評価では自主性の尊重や職員間の協力、個々の意見の尊重等に関して高い評価もあり、チームワークの良さや働きやすさ、職員個々のモチベーションに結びついているものと推察された。利用者調査では職員に対する利用者からの評判も良く、良好な組織風土の中で個々の利用者へのサービスが提供されている。

さらなる改善が望まれる点

- ・迅速な情報共有に向け、職員個々の意識の徹底を図ってほしい
会議の議事録はその日のうちに作成して翌日にスタッフルーム内に掲示し、押印による確認で職員全員の迅速な情報共有を図っている。但し、必ずしも全員の確認が迅速になされるわけではなく、回覧等に時間がかかる事で共有が遅れることもある。情報共有の遅れは業務に支障をきたす事もあるため、職員個々が徹底する意識を持ち迅速な情報の共有を図ってほしい。

- ・継続した取り組みにより法人・事業所の研修体系を一層整備してゆく事を期待したい

法人のキャリアパスに沿った研修体系があり、法人研修、職場内で行うべき研修の枠組み、外部研修の内容が示されている。職場内研修については事業所の業務会議で職員の意見も聞きながら、現状の課題に応じた内容で計画して実施している。法人研修については法人内の委員会での内容の検討中であり、内部研修については上期に実施が出来ていなかった等、研修体系の確立と計画、実施については一層の向上余地があるため、今後も法人、事業所で熟慮し継続的に取り組み、最適な研修体系が構築される事を期待したい。

- ・人事評価に関連する記録の整備を進める事を期待したい

人事評価の中では職員個々の目標設定と評価を重視しており、また、自己申告の際には経営理念を振り返る事等も行い、理念の浸透や職員の成長を期した運用がされている。面接における対話を重視しており、職員個々の希望の確認や現状についてのフィードバックは面接で行われているが、内容の記録についてキャリアパスに基づく長期的な育成にも役立つため整備をする事を望みたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用者の嗜好や希望に対応し、おいしく楽しい食の提供に力を入れて取り組んでいる

食事は直営の厨房でつくられており、そのため利用者個別の状態や好みに合わせやすく、非常に柔軟な食事の提供がされている。毎日の献立は和洋中織り交ぜバラエティー豊かな内容となっており、また、行事食の準備は泊りがけで仕込むことがある等、力を入れて実施している。例えば、正月や敬老会では懐石料理風に品数を9品程提供する事もあるが、これはアンケートで少量ずつ食べたいという希望をヒントに対応した事でもある。調理部門は新しい献立の考案・作成にも意欲的に取り組んでおり、継続した取組と努力により食事の楽しみがより一層増している。

- ・サービスプロセスの質を高め、職員個々の連携と行動により目標を達成している

サービスに従事する職員の利用者からの評価が高い事業所である。サービスを支えるプロセスでは利用希望の問い合わせから利用開始まで期間が短く、地域からの信頼を得ている。送迎では綿密な送迎スケジュールを組み、安全に十分な注意をしつつ、正確かつ柔軟な送迎ができる体制を整えており、利用者や家族からの信頼が得られている。通所の目標稼働率を28年度に従来よりも5%引き上げて設定し、その目標を達成しているが、サービスプロセスの分析や改善、効率化、また、多職種の連携と職員個々の行動により成果が得られている。

- ・リハビリテーションに力をいれて取り組み、充実した内容であるとともに成果も出ている

利用者全員に個別プログラムを作成し、個々に合わせたりハビリを実施している。また、計画は自宅での動作や様子を踏まえて作成しており、家庭での生活を考慮したりハビリが行われている。職員全員がリハビリの研修を受け、現場では各職員が利用者に元気に明るく声をかけてリハビリが進められているが、自分で行えると判断された利用者は好きな時間に自主的に実施しており、自由度の高い活動が展開されている。自分でトイレまで移動できるようになった利用者や自分で済ませられるようになった利用者もいる等、自立度が向上した例もあり成果も出ている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

70/125

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：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	87.0%	10.0%	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	91.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	74.0%	12.0%	7.0%	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	75.0%	18.0%	いいえ：1.0%	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	85.0%	10.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%	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	77.0%	5.0%	17.0%	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%	11.0%	22.0%	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	80.0%	10.0%	7.0%	いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	11.0%	12.0%	いいえ：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	72.0%	11.0%	15.0%	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	70.0%	15.0%	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	71.0%	14.0%	14.0%	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	42.0%	25.0%	27.0%	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	社会福祉法人福音会
事業所名称	文京白山高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区白山5丁目16番3号
事業所電話番号	03-3942-8225

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）	今年度の法人運営方針である「多くの困難、困窮、試練や重荷に遭遇する時にも、福音会の使命を果たす為に、一丸となって、温かな心と喜びをもって利用者への支援と交わりを行おう」という福音会の使命をもう一度再確認しながら、高齢となり介護が必要な人々が、地域で尊厳をもって生きられるような社会を目指したい。 文京白山高齢者在宅サービスセンターとしての介護理念である、「出来ないことを手伝うのでなくできることを見つける支援へ」を掲げ、住み慣れた地域で、日常生活の能力に応じて自立した生活を営むことができるよう、高齢者の在宅生活を支援する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者が楽しみとなるような多様な活動を提供して、元気に通所が続けられるよう取り組んでいます
楽しくバラエティ豊かな活動を多数用意して、利用者が好きなものに参加できるようにしています。利用者が楽しめる活動については、初回面接時に希望を聞いておき、迎え入れています。センターが用意したりハビリ、趣味活動、レクリエーション等の活動への参加に限定せず、個人の趣味活動の持ち込みも推奨しています。昔取り組んだ趣味活動がある場合には、利用者が現状でも出来る範囲でさりげなく促し、徐々に趣味活動の復活ができるようにしています。楽しみがあることによって休まずに通所してもらい、利用者の機能維持や自立支援を図っています。
- ・リハビリ専門職を手厚く配置し、あらゆるレベルの方が安心して通所し続けられるセンターとなっています
センターではリハビリの専門職として、作業療法士（OT・常勤）、理学療法士（PT・週2日）、言語聴覚士（ST・週1日）を配置しており、専門性を活かした機能訓練体制を整えています。作業療法士、理学療法士、言語聴覚士はそれぞれの専門的立場から利用者の現状を評価し、注意点をまとめて介護職に示しています。介護職員はリハビリ専門職からアドバイスを受け、利用者にとって最適な支援方法をとっています。センターは、介護予防の必要な軽度の方から重度化の進んだ方まで、あらゆるレベルの方が安心して通所し続けられる場所となっています。
- ・利用者の経口摂取の安全性を高め、美味しく食事が続けられるよう取り組んでいます
利用者・家族の要望、身体状況、嚥下・咀嚼能力などを踏まえ、リハビリ担当・看護師・介護職員が摂食についての評価を行っています。夫々が専門的な立場から意見を出し合い、利用者にとって最適な食形態や介助方法を決めています。センターでは様々な食形態を用意するほか、言語聴覚士（ST）が嚥下評価を行い、作業療法士（OT）がシーティング（座位保持）や介助方法を介護職員にアドバイスするなど、連携した支援体制を整えています。また、胃瘻の方の経口摂取にも取り組むなど、「安全な食事を美味しく」という姿勢で利用者を支援しています。

さらなる改善が望まれる点

- ・ボランティアの力を借りて利用者支援をさらに充実させることを課題としています
センターでは大勢のボランティアを受け入れており、ボランティアの様々な活動は利用者支援の大きな力となって

います。ボランティアの方には得意な活動をしてもらうほか、職員の補助的な業務にも携わってもらっています。ただ、ボランティアが希望する活動とセンターがボランティアに期待することとのミスマッチが起きることもあるようです。センターではボランティア担当を置いて、利用者の生活が充実し、いつも新鮮で楽しい時間となるよう取り計らっていますが、ボランティアの活動がさらに活かせるよう、工夫を続けることを期待します。

- ・利用者が地域の同世代の方と共に過ごす時間を作れないか工夫することが課題となっています

センターへの来訪者は様々な活動をするボランティアの他に、近隣の幼稚園児や小学生が多くなっています。利用者は子どもたちの歌の披露を喜び、昔ながらの手遊びを教えて楽しんでいます。実習生も積極的に受け入れており、利用者は様々な年齢層の人達との交流を楽しみにしています。しかしながら、センター長は長年地域で暮らしてきた利用者にとって、地域の同世代の方と共に過ごす時間はより大切なひと時であり、もっと増やすことが今後の課題としています。利用者の交流範囲をさらに拡大するための対策作りを期待します。

- ・利用者の外出支援をさらに進めてリハビリ効果を上げることを期待します

センターの利用者の身体機能のレベルは様々です。近年は要介護度が重い方や認知症の方も多くなっています。一方で、リハビリを続けながら比較的自立に近い生活を維持している利用者も少なくありません。こちらの方からは外出支援を望む声が出されています。できるだけ自立した日常生活を維持したい、あるいは取り戻したいという利用者の声は、ともしれば少数意見に押しやられる傾向にあります。現状では外出支援に対応する職員配置が容易でないという事情がありますが、職場全体で打開策を検討してリハビリ効果を上げ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

- ・機能訓練の専門職（PT、OT、ST）を配置してリハビリのニーズに応えています

センターでは理学療法士（PT）、作業療法士（OT）、言語聴覚士（PT）を配置して、利用者の身体機能の維持・改善というニーズに対応しています。作業療法士は常勤、理学療法士は週2日、言語聴覚士は週1日という勤務体制をとり、介護職と協力して利用者一人ひとりの課題を把握し、課題解決に向けた目標を設定して機能訓練の計画を作っています。計画内容は3か月毎あるいは状態変化が見られた際に評価を行い、効果を確認しています。専門職は介護職員に日々の介助の注意点や機能維持のための助言をして、利用者支援の効果を高めています。

- ・併設の特養との協働のもとに医療体制を整えて利用者と家族を支援しています

利用者の急な体調変化や日常の健康管理に対応できるよう、併設の特養との協働で医療体制を整えています。利用者の健康状態や最新の服薬状況を「医療情報シート」に取りまとめ、看護師が中心となって利用者の日常の支援に当たっています。緊急時の連絡先、救急搬送先の希望や主治医などを把握して、サービス利用中に容体変化があった場合にもスムーズに対応しています。毎年、緊急時の対応に関する法人内研修を行っており、「緊急時対応マニュアル」に則って職員が救急車に添乗し、搬送先で家族等に引継ぐなど、利用者や家族の支援に力を入れています。

- ・家族と緊密に連携して認知症の方へのケアに力を入れています

認知症のある利用者のケアについては細心の注意を払っています。ケアマネジャーが毎月一回、認知症のある利用者の自宅を訪問する際には相談員が同行して、センターでの生活の様子を報告するとともに家庭での様子を聞き取っています。家庭とセンターとの情報共有を確実に行って、利用者に必要な支援を行っています。また、一般利用の方の中でも認知症の発症が懸念される方には、注意深く見守りながら職員間で情報共有するほか、担当のケアマネジャーや家族にもできるだけ正確な情報を提供して、連携した支援ができるように努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

85/105

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	89.0%	10.0%	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	88.0%	10.0%	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%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	62.0%	27.0%	7.0%	いいえ：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	65.0%	29.0%	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	94.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%		どちらともいえない：3.0%	いいえ：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	75.0%	7.0%	16.0%	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	61.0%	10.0%	28.0%	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	81.0%	7.0%	11.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	8.0%	16.0%	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%	18.0%	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	64.0%	16.0%	17.0%	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%	10.0%	23.0%	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	37.0%	23.0%	34.0%	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	社会福祉法人清峰会
事業所名称	デイサービスセンター浅草ほうらい
事業所所在地	東京都台東区清川2丁目14番7号
事業所電話番号	03-5824-5625

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 利用者の権利を守り、健康で安らかな生活が送れるよう支援する。2 利用者とその家族を尊重し、最後までともに進む。3 その人らしく生きることを支援し、自立への援助を行う。4 公正かつ公平で開かれた施設運営に努める。5 先駆的・独自性を発揮し、施設機能を広げ、関係機関と連携し地域福祉の充実発展に寄与する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・喜びを創り出すデイの行動指針

利用者・職員が共に楽しむデイをめざし、独自の行動指針を策定している。指針は、明確な目的・目標設定、安心・安全、親しみのある礼儀正しさ、効率化、シェアする、責任の6項目から成り、デイサービスの礎になっている。その内容は、行動につながる目標、事故を減らす事前対応、誠実・笑顔・挨拶や身だしなみの大切さ、行動の優先順位を考える計画性、仲間同士肯定的なフィードバックで情報・学びの共有化を説明している。機能訓練に利用者の多くが参加し、レクを楽しんで笑顔で帰宅する利用者から、指針が活かされていることが確認できる。

・稀にみる専任理学療法士の配置とその効果

現在殆どのデイサービスの事業所では、非常勤の理学療法士が作業療法士もしくは看護師が兼務しているのが現状であり、専任の理学療法士が配置されているところは極めて少ない。その中で、専任の理学療法士を配置して、機能訓練が必要な利用者に対しては、個別機能訓練計画を作成し、訓練の実施、評価・見直しをおこなっている。また、利用者一人ひとりの身体機能の評価をおこない、介護職員とも連携して利用者の生活機能の向上に取り組んでいる。訪問調査時にも、機能訓練の指導を受けて状態が改善されたとの利用者からの声を聞くことができた。

・利用者の要望に応えるサービスの提供

年間を通じて、運動会や七夕まつり、夏祭り、敬老会、クリスマス会、初詣などの季節にちなんだ行事と、お花見・紅葉ドライブ、買い物レクなどの外出プログラムなどが、月1回おこなわれている。日常の活動では、職員の個性を活かした、ゲームや作品作り、集団体操、オリジナル体操、頭の体操、音楽レクなどの活動をおこなって、利用者にもとても喜ばれている。また、自宅での入浴が困難な利用者が多いため、入浴希望者についてはすべて受け入れるなど、利用者の要望に応えるサービスの提供に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・仕事への意欲を大切にされた職場環境の改善に期待

デイ職員はリーダー、体操担当、入浴介助を輪番制でこなしているが、経験の浅い職員もいるため知識の獲得が課

題となっている。しかし、高齢部門の施設内研修は、開催時間がデイの送迎時間と重なり参加できない事情がある。デイ職員は、ローテーション勤務による情報の獲得に不足が生じるなど、職員間の情報共有に問題も感じている。月1回のデイ会議では、これらを話し合い解決する時間が取れず、ベテラン職員は方法を模索している。サービスの向上を図り職員のモチベーションを高めるための研修等、職場環境の改善に期待したい。

・さらなる広報活動の充実で新たな利用者の発掘を

法人のHPの通所介護をクリックすると、デイサービスの内容がカラー写真で紹介されている。しかし、HPではデイサービスのウリである「機能訓練の充実」や「入浴希望者の全て受け入れ」は掲載されていない。今後HPを充実することによって、さらに新しい利用者が増えることが期待できる。デイ独自のパンフレットを作成し、居宅介護支援事業所に配布したところ、効果が見えてきているので広くPRできるHPの効果に期待したい。

・「地域交流スペース」の有効活用でさらなる地域との連携

施設全体でおこなう秋祭りは、複合施設の良さを活かし、全施設の利用者や職員、ボランティア、地域住民が参加して盛大におこなっており、地域とつながる機会となっている。また、施設が町会の避難所であり、町会分の災害用物資の保管、三社祭の休憩場所の提供など、多くは建物設備を利用した関わりである。今後は、町会との合同防災訓練の実施も予定されているが、1階にある「地域交流スペース」の活用を通じて、地域の特色を活かした人的交流を図り、さらなる地域との連携、交流を望みたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・テーマ料理や季節の行事食など年間を通じて、食事の楽しさを提供している

食事の楽しさを提供するという考え方のもとに、年間を通じてテーマ料理や季節の行事食を毎月提供している。テーマ料理では、世界の料理、屋台メニュー、駅弁、ご当地料理、学校給食メニュー、血液サラサラメニュー、あったかお鍋メニュー、風邪予防メニューなどの多彩な内容で、季節の行事食は、お花見御膳、七夕御膳、納涼膳、クリスマスランチ、おせち料理など、まさに四季を感じられるイベント食を提供し、利用者の評価も高い。また今年はレクで自分が作った器や小物を使って、食事やおやつを食べるなどの食事の楽しみ方も提供している。

・専任の理学療法士により、利用者の生活機能の向上に取り組んでいる

現在殆どのデイサービスの事業所では、非常勤の理学療法士が作業療法士もしくは看護師が兼務しているのが現状であり、専任の理学療法士が配置されているところは極めて少ない。その中で、専任の理学療法士が配置され、機能訓練が必要な利用者に対しては、個別機能訓練計画が作成され、訓練の実施、評価・見直しがおこなわれている。また、利用者一人ひとりの身体機能の評価をおこない、通所介護計画にも反映され、介護職員とも連携をして集団体操やオリジナル体操などにより、利用者の生活機能の向上に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/88

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%	18.0%	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	86.0%	13.0%	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	89.0%	5.0%	いいえ：2.0%	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	72.0%	10.0%	5.0%	10.0%
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%	10.0%	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	86.0%	5.0%	5.0%	いいえ：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	5.0%	いいえ：2.0%	どちらともいえない：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	70.0%	5.0%	24.0%	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%	10.0%	29.0%	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	81.0%	10.0%	8.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	5.0%	10.0%	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%	13.0%	13.0%	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	64.0%	18.0%	16.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	8.0%	21.0%	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	48.0%	13.0%	5.0%	32.0%

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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	墨田区はなみずき高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都墨田区八広3丁目22番14号
事業所電話番号	03-3617-8734

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) すべてのサービスをキリスト教の隣人愛の精神に基づいて行う 2) 地域を支え、地域に支えられる施設 3) 人間の尊厳、人権の尊重、その人らしさを大切にする 4) 法令遵守と情報の公開 5) 財政基盤の安定化

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・事業計画の実施状況を四半期管理表を使い、施設長が率先垂範しその達成状況を評価し、目標を修正する仕組みができています・年度の事業計画の進捗・達成状況を毎月のスタッフ会議で四半期管理表を使い評価、修正している。この施設では施設長自らが各項目毎の達成状況の評価の原案を作成し、その評価について各担当者からの意見を聞くという方式を取っている。この方式の採用により施設長のリーダーシップが発揮され、実行や進捗状況に各職員の意識と関心が高まる結果となり、計画の着実な実行を後押しする結果となっている。・法人の理念で重視している地域貢献活動を、同施設内の地域包括支援センターや同一法人の他の事業所と連携しながらおこなっている・古民家を借りた「長屋でランチ」「長屋で居酒屋」という独居高齢者の孤立化を防ぐ介護予防活動をおこなっている。又、他の事業所と共同で区内の外国人介護員向けの日本語介護関係講座の講師派遣、小中学生向けの認知症サポーター養成講座の開設など、地域に住む多世代の人たちとの交流を主とした地域貢献活動をおこなっている。又、秋には「オープンハウス」として施設を地域住民に対し開き、模擬店の開設などのお祭りイベントを実施し、地域住民との交流の機会と、事業所のPRをおこなっている。・ストレッチャー（寝台）のまま入浴できる浴室もあり、機能低下しても在宅での生活が継続できるように支援している・施設には特養を併設しているため、大型の一般浴の他、寝たまま入れる機械浴も設置している。そのため、浴槽の中で、体位を保持できない重度の利用者も、安心して入浴できる。食事では、一口大、ソフト食、ミキサー食、ゼリー食、栄養補助食品などにも対応している。様々な取り組みにより、時間の経過とともに機能低下が見られた場合も、継続して利用できる。家庭との情報交換をおこなう「連絡帳」の内容は、とても詳細に書かれており、家族からの情報や、本人の希望・体調により、その日だけ入浴の状態や食形態を変更することもできる。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・さらに学びを深めることで、認知症の人など、意思疎通のしづらい利用者への個別ケアの充実が期待される・日々の支援では、食事を自分で食べられるように食器や形態を工夫したり、排泄に関しても、自立した排泄ができるよう、トイレの作りや移動の手段を工夫している。機能訓練では、個別の訓練計画を自宅でできるように「ホームプログラム」を配付している。しかし、認知症の人など、意思疎通のしづらい利用者のニーズに合った個別ケアが不
--

十分であり、他の人に比べ、ポツンとしている姿が見受けられた。そのことは、職員の中からも課題としてあがり、今後さらに、認知症状の顕著な利用者の個別ケアについて、学びを深め、支援することが望まれる。

- ・各ファイルに混在するマニュアル類を検索し易く編纂し、職員へ周知を図り、更なる活用を促すことが期待される

一日の業務の流れを示した「デイサービス一日の流れ」や、日常業務に関する基本的手順書を作成している。また、排泄介助・入浴介助、感染症対策マニュアルなども業務マニュアルとして整備されており、事故対応や嘔吐物の処理なども職員に周知されている。しかしながら事業所独自のマニュアルは存在するものの、その一部は作成以降の改訂がされていない状況も見受けられた。今後は見直し時期や基準を定め、事業所の現状に即したマニュアルとなるよう改訂するとともに、目次を付け、検索し易くするなど職員へ周知を図り活用を促すことが期待される。

- ・利用者の視線で、好ましい事業所の環境作りに取り組みられることが期待される

建物は随所に経年の劣化が見られているが、職員の努力で心地よく過ごせるように配慮している。広いフロアは柱で視線を遮り、作品を掲示物として楽しい雰囲気を出している。長年の運営経過の中で蓄積したさまざまな物品は、利用者の目に触れる事が無いように収納しているが一部限界も感じられる。認知症や五感機能の低下から情報の取捨選択が難しくなっている利用者にとって、周囲に物が多い事は、必要な情報を見つけづらい環境と考えられる。訪問調査時も水漏れ対策の大きなバケツが廊下に置かれており、今後の環境整備への取り組みが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・常勤職員はもちろん非常勤職員の能力向上のため、独自の研修プログラムを設定している

常勤職員は体系的な研修制度により能力開発がおこなわれている。管理職に至るまでの10段階の職級に合わせた研修と事業・職種別の研修制度が準備されている。一方、職員の数が多い非常勤職員の質の維持・向上がサービスの質を決めるとの考えのもと、非常勤職員の介護技術の向上、知識の習得を狙った独自の研修が設定されている。参加しやすい昼間の時間（1時～3時）にキャリアアップ研修（2015年）認知症理解の研修（2016・17年）回想療法研修（2017年）が実施されている。その時間の業務は常勤職員がカバーする体制を取っている。

- ・ホームページをリニューアルし、毎月のニュースレターなどで情報を発信している

インターネットを利用した情報収集が一般化していることから、ホームページの充実にも力を入れている。事業所の魅力や強みが一般に人に正確に届くようにしたいと考え、明るいフロアのイメージや利用者の笑顔の写真を掲載し、ニュースレター、月間献立表、活動予定表、行事写真も見る事ができる。また、柔らかな色彩の「はなみずきレター」は、各クラブに参加する利用者の笑顔を中心に、事業所の活動を豊富な写真で伝えており、見学者や居宅介護支援事業所に配布している。多様な情報発信はサービス選択の有益なツールとなっている。

- ・様々な企画を用意して、デイサービスで過ごす時間を楽しく過ごすよう取り組んでいる

1日・1か月単位で、メリハリがあり、バランスのとれたプログラムを用意するよう工夫している。プログラムは、脳トレ系・運動系・手作業系・音楽系など、様々なものが用意されており、利用者がその日にやりたいことを選ぶことができる。また、おやつ作りやそうめん流しなどの食に関するイベントもおこなっている。音楽系では、DVDの他、インターネットから、利用者の嗜好に合わせて時代劇や歌舞伎の映像などを探す場合もある。その日の気分や体調に合わせて、デイサービスでの時間が楽しく過ごせるよう取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/92

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	82.0%	8.0%		いいえ：4.0% 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%	8.0%	6.0%	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	91.0%		8.0%	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	59.0%	27.0%	10.0%	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	59.0%	36.0%		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	89.0%		6.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%		6.0%	どちらともいえない：2.0% いいえ：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	78.0%	6.0%	12.0%	いいえ：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%	14.0%	19.0%	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%		10.0%	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	74.0%	10.0%	14.0%	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%	12.0%	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	78.0%	10.0%	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	70.0%	6.0%	23.0%	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	63.0%	10.0%	23.0%	いいえ：2.0%

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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	墨田区たちばな高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都墨田区立花3丁目2番9号
事業所電話番号	03-3617-8341

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) キリスト教精神に基づく隣人愛 2) 利用者満足度の向上 3) 地域社会への貢献 4) 職員満足度の向上 5) 自立経営の実現

全体の評価講評

特に良いと思う点

・組織マネジメントのレベルがどの項目も高く、組織運営、経営に安定感が見られる

今回の第三者評価で、組織マネジメントの各項目、リーダーシップと意思決定、経営に於ける社会的責任、利用者意向や地域・事業環境把握と活用、計画の策定と着実な実行、職員と組織の能力向上、情報の保護・共有で各評価項目が実行されているかどうかの確認を実施した。その結果、全分野でその実行レベルが平均して高いことが確認できた。これは運営法人と当施設の経営層の連携が良く、目標達成に向けて地道な不断の努力、積み重ねの結果ではないかと思われる。四半期管理表を使った実行計画のフォローアップの仕組みなどがその典型である。

・同じ建物に一般デイ・認知デイ・予防デイの3種のデイがあり、利用者は、特性に応じたサービスの中で落ち着いた暮らしができています

同じ建物内には一般デイのほか、認知症デイ、予防デイがあり、利用者は特性に応じたフロアでの活動で、落ち着いた暮らしができています。その中で、一般デイでは、明るく広いフロアの中に、写真を眺められるソファ、ゆっくり静養できるベッドスペース、少人数で囲めるテーブルなど、利用者がお気に入りの居場所で過ごせるように工夫している。アクティビティでは、季節の花作り・折り紙・パズル・ゲートボール・体操・ボランティアによる藤沢周平作品の朗読など、心身の活性化を目標に提供しており、利用者のしたい活動を利用者自身が選択している。

・利用者の要介護度に適した幅広い自立支援のために、職員の学ぶ機会を増やし、対応力の強化を図っている

中重度者や医療的ケアが必要な利用者を受け入れ、在宅支援チームの一員としての役割を果たしている。多様な利用者に対し、内部研修や認知症ケアの専門家による指導などを通じて対応力の向上を図り、個々の在宅生活の継続に役立つサービスの提供をめざしている。今後、要介護度に幅のある利用者の増加も予想され、適した活動プログラムの創造、環境設定、送迎方法、福祉用具の活用など、工夫を凝らした支援を実施している。認知症はその原野が広く、個性も多岐に渡るため、対応に苦慮する場面では、様子観察から情報共有まで迅速におこなっている。

さらなる改善が望まれる点

・次世代を担う介護職の採用や育成が望まれる

当事業所の人材配置を見ると常勤職員7名に対し、非常勤職員35名（常勤換算28.8名）と介護職の大半は非常勤職員が占めている。幸いにもこの人材不足の時代に定着率が高いため、人員配置は安定している状態が維持できている。しかし見方を変えれば非常勤介護職の平均年齢は着実に年々上がっており、数年先の体制が心配である。この安定した時期に将来のための布石、即ち比較的若い層の採用と育成がなされ、次世代を担う人材確保が望まれる。

子育てが終わった主婦層などの開拓が狙い目であり、培った地元との関係の活用が望まれる。

・手作業など様々な取り組みをしているが、近隣のデイサービスにない、強みとなるような特徴ある取り組みを提供することが望まれる

手作業のメニューは豊富で、長い歴史の中で同じものを作成したことがないほど、様々なメニューを用意している。「難しくても、簡単でもダメ」ということにこだわり、誰もが自宅に飾りたいと思える作品で、かつ、利用者同士の関わりが持てる適材を見つけ、利用者の自立性、主体性をめざして提供している。一方、近隣には、機器などを導入し、新しいことを次々と始めたデイサービスが増加しており、事業所の利用者数の伸び悩みが見受けられる。今後さらに、広報に尽力するとともに、強みとなる特徴あるプログラムを開発・展開することが望まれる。

・通所介護計画との連動性を持つ支援が行われるために、ケース記録の整備と活用を進め、モニタリングの精度を上げることを期待したい

職員は利用者に対し、通所介護計画で示された生活課題や援助目標を根拠とした支援やサービス提供が求められている。記録類は統一され、チェックシートの活用で個別支援は充実し、利用者満足度も非常に高いが、職員全員がケアマネジメントの各書類を必要な時に確認できる環境と、介護計画と連動性を持った支援の実施には課題を残している。また、サービスの実施状況の確認精度を高め、達成度評価に取り組んでいるが、定期的な実施のモニタリングは、サービス評価にあたり、できたか、できなかったかの判断に留まっているため、今後の工夫に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者理解が一番大切と考え、利用開始時から要望・希望など多くの情報を収集している

利用開始に当たり送迎付きの見学を実施し、環境の確認や利用中の自分の姿をイメージしてもらっている。事前面接は相談員が時間かけておこない、利用予定者のADLや心身の状況、注意事項など大切な情報はブルーのA3用紙に転記して個人ファイルに入れ、職員が共有している。また、家族の要望・希望も確認しており、その情報は食事、排泄、入浴、移動移乗などの支援方法や、機能訓練、医療的処置などの支援に活かしている。視覚や聴覚に配慮が必要な場合や、認知症状が顕著な人への円滑なコミュニケーションの手法も、職員が確認し合っている。

・利用者一人ひとりの状態に応じた食事を提供するとともに、食事を楽しむ工夫をしている

自宅での摂食状況を確認し、状況に応じた食形態やメニューを提供している。必要な場合は、「お食事のお知らせ」として、個別のメニュー表を配布し、食事管理を徹底している。嗜好による代替食の提供では、細かいところまで除去することはできないが、メインとなる食材は、禁食（疾病による禁止食材）時の対応と同様に、肉を魚に変更するなど代替食を提供している。アクティビティとして、はまちの解体ショー、寿司バイキング、お好み焼きの実演、ケーキバイキング、毎月の駅弁メニューなど、季節感を盛り込んだ食事を利用者が楽しんでいる。

・「たちばな祭」の実施、ボランティアの積極的受け入れなど地域との交流が盛んである

通常年1回秋に開催する「たちばな祭」は、特別養護老人ホームを会場として盛大に開催しており、利用者家族を始め地域の人が大勢来場している。区の作品展に利用者の俳句を出展する機会もあり、利用者の書道や、手の混んだ手芸作品を事業所内に展示している。事業所は利用者が職員以外の地域の人と接する機会を持つことが大切と考え、定期的な近隣への外出活動、喫茶外出、公園や菖蒲園外出などを実施している。また、多くのボランティアが生活支援や行事の手伝い、クラブ活動の指導役などで活躍している。近隣保育園児や高校生との交流も盛んである。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/78

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%	15.0%	5.0%	いはいえ：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	64.0%	25.0%	5.0%	5.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	76.0%	10.0%	5.0%	7.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	71.0%	17.0%	7.0%	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	51.0%	28.0%	5.0%	15.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	12.0%		いはいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	10.0%		いはいえ：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	69.0%	15.0%	15.0%	いはいえ：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	46.0%	20.0%	33.0%	いはいえ：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	7.0%		いはいえ：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	84.0%	10.0%	5.0%	いはいえ：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	71.0%	20.0%	5.0%	いはいえ：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	74.0%	23.0%		いはいえ：2.0% 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	66.0%	28.0%	5.0%	いはいえ：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	53.0%	23.0%	7.0%	15.0%

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	社会福祉法人墨田区社会福祉事業団
事業所名称	すみだ福祉保健センター
事業所所在地	東京都墨田区向島3丁目36番7号
事業所電話番号	03-5608-3712

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)利用者の人権尊重、安全、安心を基本に質の高いサービスを提供する。 2) 職員の能力開発・育成と活用 3)地域福祉の向上に貢献 4)効率的効果的なサービスの展開 5)関係機関との密接な連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・2年にわたる実績改善効果により事業高を大きく向上させることができた

事業所にとっての最大の重要案件は第6期介護保険制度改定への対応であったが、2015年度は前年度延人員と比較して12%、2016年度は約10%増加させ、2年にわたる実績改善効果により事業高を大きく向上させることができた。この要因は介護保険制度改定による経営状態への影響等を経営層が職員に説明し共通理解を図り積極的に取り組むようにしたことである。それにより個別機能訓練加算、中重度者ケア体制加算に向けた対応方法を示し、迅速に実施することができた。

・次世代を担う子どもたちとの交流が活発におこなわれている

事業所は「地域福祉の向上に貢献」「関係機関との密接な連携」を基本方針に挙げており、最近では教育機関や児童福祉施設などと連携を図っている。教員や看護師、療法士を目指す実習生や研修生の受入れ、中学校の職場・職業体験への協力、近隣の高校生が演奏のふれあいコンサートへの参加をおこなっている。特筆すべきは近隣の保育園児との交流である。29年度から、毎月1回、定期的な交流会の開催、手作りの神輿を担いでの訪問や利用者との合唱、共同製作などで活動を共有している。このように次世代を担う地域の子どもたちと活発に交流している。

・活動プログラムには「若返り体操」はじめ運動系の増設および外出企画にも機能訓練的要素を取り入れ、生活機能の維持向上を図っている

当事業所は区内の高次脳機能障害がある利用者を現在24名受け入れている。理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の配置を活かし、毎日の活動プログラムでは運動や外出プログラムを増やして機能訓練的要素を取り入れ、総合的な心身機能の維持向上に努めている。朝の各種プリント活動は認知症予防を、「若返り体操」や「肩こり予防体操」などでは、立ち上がり練習も組み入れ、筋力や体力を維持向上している。散歩や外出活動、洗濯物たたみなどは、総合的な日常生活の機能訓練となっている。いずれも仲間と一緒に楽しく取り組める活動で効果に繋げている。

さらなる改善が望まれる点

・業務の効率性を高める視点で既存のマニュアルや帳票類の内容点検、そして一元管理への取り組みに期待する

事業所内の業務マニュアルは一通り作成されている。しかし、職員自己評価の回答データでも、「できてないところがある」の回答が半数近くあった。これは、職員の間では現状のマニュアルが活用されていないことが考えられる。今後、事業所全体で、これまでスタッフが積み重ねてきたスキルや新しい介護方法など職員のレベルに適合した実用性のあるしくみやマニュアルの再整備が望まれる。また、帳票類は利用者に関わる情報を万遍なく記録・保管してい

るが、システム活用も視野に一元管理への取り組みに期待する。

- ・老朽化した設備による課題への緩和策や工夫など、できる事からの環境改善が望まれる

建物の老朽化を原因に生じる問題は、設置1か所の車イス対応トイレの混雑が挙げられる。トイレにおいては、洗面台前の手すり設置で便座からの立上がり時の手がかり、車イス使用での歯磨きなど自立支援機能が高まった反面、滞在時間が長くなっている。区との協議が必要なため、すぐの増設や構造上の改善が困難とするならば、トイレの混雑解消など、工夫や対策など、できる事からの環境改善が望まれる。

- ・全職員がリハビリテーション視点に配慮し、専門性を高める研修の機会をもっと設けることが期待される

事業所の職員に占める専門職員の比率は高く、多くが介護福祉士・理学療法士等の資格を取得している。しかし、全職員への専門性を高める学習の機会が少ない。第6期介護保険制度では認知症加算・中重度者ケア体制加算が新設されたが、第7期介護保険制度では高齢者だけでなく障害児者も含めた共生型サービスを位置付ける計画である。よって、専門性を伸ばす研修の機会をもっと設けることにより、全職員がリハビリテーションの視点が持てる研修が期待される。また、業務に直結する資格取得にあたっては金銭面も含めた支援策が課題である。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・機能訓練に特化した支援が利用者の身体機能の向上に繋がられている

一日コースは、脳疾患による後遺症で麻痺や失語症など、何らかの高次脳機能障害を持つ方が多く重度化しているため、生活機能を意識した個別プログラムを作成し実施している。必要であれば居宅での指導や外出訓練で評価している。リハビリ専門職が多いため、利用者や家族の要望に応えた運動の機会が増え、利用者の心身の維持向上や生活機能向上に繋がっている。外出プログラムなどの活動においてもリハビリ的視点を取り入れている。医師会主催の神経難病検診に職員を派遣しリハビリが必要な方の個別相談を実施し、報告書を医師会に提出している。

- ・利用者アンケートを年1回定期的に実施しサービス向上に活用している

事業所は毎年1回定期的に利用者満足度調査を実施している。調査項目はサービス全般について6項目、満足度について4項目からなっており、調査結果は前年度と比較分析して、改善の方向及び総合評価をおこない、その内容をデイサービス便りで利用者及び家族に報告している。今年度の調査結果の特徴は、食事について「大変満足」「満足」と答えた利用者が83%と前年度より大幅に前進したことである。こうした系統的な取り組みによりサービスを改善しようとする職員の意識は高く、受審している第三者評価の利用者調査結果も有効に活用している。

- ・栄養と嗜好に配慮した献立、口腔ケア、個別対応など美味しく摂食できるよう努めている

直営により、全利用者にとっての栄養バランスや美味しさを欠くことのない食事提供に努めている。調理師と管理栄養士、生活相談員や看護師など事業所の各担当者が出席する給食会議で、毎月の献立やおやつ作りなどのイベント、月の行事食を調整しており、年1回の嗜好調査結果を献立に反映している。豊富な野菜やフルーツを取り入れ、好評なドレッシングや手作り和菓子など全利用者の満足に努めている。また食前の唾液腺マッサージなどの口腔体操、食事形態、アレルギーや薬による禁食、嗜好などの個別対応を実施し、美味しく摂食できるよう図っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/68

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%	9.0%	いいえ：4.0%	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%	6.0%	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	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	75.0%	22.0%	いいえ：0.0%	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	65.0%	29.0%	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%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：4.0%
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：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	77.0%	13.0%	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	70.0%	11.0%	13.0%	いいえ：4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	6.0%	どちらともいえない：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	81.0%	11.0%	いいえ：2.0%	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	70.0%	22.0%	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	79.0%	15.0%	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	77.0%	15.0%	いいえ：4.0%	無回答・非該当：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	59.0%	22.0%	13.0%	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	社会福祉法人カメラア会
事業所名称	墨田区なりひら高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都墨田区業平5丁目6番2号
事業所電話番号	03-5819-3741

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)自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2)個を大切にし、心を満たす医療・福祉の実現 3)地域社会との対話と交歓 4)誇れる職場の創設 5)品質マネジメントシステムの継続的な改善

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・法人作成のマニュアルに加え事業所独自の手順書を作成し、職員の意見や提案を反映して見直し利用者支援に活用しているマニュアルは法人が作成し、介護、緊急時・事故対応、運行・入浴・感染症対応などがあり、法改正時などに改定している。手順書はなりひらホーム独自のもので、通所介護・特養・短期入所がそれぞれのサービスに合わせて作成している。通所介護の手順書には運転・添乗、介護者業務、見守り、排泄・薬の取り扱い、車いす・手引き介助、口腔ケア、入浴介助などがあり、職員のミーティングでの意見や提案を反映して見直している。その結果、開設約1年半で徐々に充実したものとなり、利用者の支援に活用されている。・日々の記録の確認および朝礼・昼礼・夕礼でこまめに申し送りをおこない、利用者情報の共有化を徹底してサービスの質の向上を図っている個人情報や契約関係ファイル、基本情報や居宅サービス・通所介護・機能訓練の計画類、介護・看護記録、モニタリングなどをまとめたファイルに、整理・保管しつつも確認できる。日々の情報共有は業務日誌・連絡ノート・新規利用者情報シートを出勤後勤務前に必ず確認すること、および朝・昼・夕礼の口頭での申し送りでおこなわれている。業務日誌は夕礼、連絡ノートは朝礼、新規利用者情報シートは前日の夕礼と当日の朝礼で読み上げ、落ちがないようこまめに申し送りをおこなって情報共有の徹底に努め、サービスの質の向上を図っている。・利用者の作品、行事の写真、利用者の声などを分かりやすく施設内に掲示し、利用者・来訪者に対して開かれた雰囲気醸し出している運営母体の変更を機に、施設の1階（併設する特養など他事業所と共用する）エントランスを明るくして、利用者だけでなく訪問者にも来訪を歓迎する意が伝わるような工夫がされている。1階部分にはスタッフ紹介、個人情報保護に関する説明など全館共通の説明書の他、利用者から寄せられた要望・声とそれに対する対応回答が掲示され、施設運営の透明性の高さが感じられるようになっている。事業所のフロアには利用者の作品や行事の写真が展示され、利用者や来訪者との会話のきっかけづくりや明るく楽しい雰囲気づくりに役立っている。

さらなる改善が望まれる点

・組織運営について規程に基づき理念実現に努めているが、サービスの質の向上のために一般職員の声が更に反映できるような工夫が期待される

事業所は高度に整備された組織規程の下、組織図・権限規定を明確にして業務を遂行している。その結果、一般職員に対しての経営理念の徹底は進んできているものの、一般職員の意識としては多くの決定がトップダウンで決められているとの思いがぬぐい切れていないように思われる。特に、職員の多くを引き継いで運営母体が28年度に変わったこともあり、業務繁多も加わり、意思疎通には時間がかかることが想定される。一般職員とのコミュニケーションを深め、提供するサービスの質の向上に結び付け、ISO認証取得の早期取得の実現が期待される。

・モニタリングの目標達成度や利用者満足度については、更に具体的な支援内容についての評価ができるように工夫することが望まれる

通所介護計画書は利用者などの意向や希望を尊重して作成され、担当介護支援専門員作成の居宅サービス計画書の個別の課題やニーズとの整合性もとられている。「デイ看護・介護記録」にはバイタルチェック、内服・目薬、入浴の有無、食事摂取量、介護記録、看護記録などを一緒に記録している。「なでしこ日誌」には利用日の活動や利用者の様子、欠席者の理由などが書いてある。月に1回担当介護支援専門員にモニタリングを報告しているが、目標達成度や利用者満足度は更に具体的な支援内容についての評価ができるように工夫することが望まれる。

・一般職員の自己評価に、「わからない」との回答が見受けられる。コミュニケーションを深め、職員の意識向上に努めることが期待される

事業所は、日々の朝礼・昼礼・夕礼において職員に対して事業所の理念の徹底を図り、マニュアルを整備して利用者支援に活用すべく努力しているが、事業所開設後日の浅いこともあって職員の末端に浸透するまでには至っていない。一般職員層の職員自己評価に関して、「わからない」との回答がやや多いように見受けられる。一般職員が経営層との意思疎通が十分でないままに「働かされている」意識があるのではないかと危惧される。一般職員の本音を引きだす丁寧なコミュニケーションを図り、職員の意識向上に努めることが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・医療福祉法人グループ、法人、事業所の理念を明確に掲げ、その徹底を図っている

事業所は、「自らが受けたいと思う医療と福祉の創造」を掲げて全国展開を図る医療福祉法人グループに属する社会福祉法人が区の指定を受けて運営する墨田区立の通所介護事業所であるが、すべての運営の基本は経営理念の実現にあることを自覚してその徹底を図っている。経営理念・基本方針を事業所に掲示し、事業所が内外に発信する事業計画書、事業報告書、パンフレットなど全てに明記している。研修会において事業所の理念を徹底するとともに、職員に対して朝礼、昼礼、夕礼時の他、諸会議時に経営理念の唱和を求めている。

・人事制度に関する方針を明示し、研修制度を整えて職員の質の向上に取り組んでいる

組織図、目標管理、キャリアパス制度を整え、職員に対して人事制度に関する方針を明示して、職員が常に高い目標に向かってチャレンジできる環境づくりをおこなっている。法人全体として階層別研修制度を設け、職員が学ぶ喜びを実感し、その職責を果たすことができる人材育成を目指している。医療福祉グループとしての機能を活用し、グループ所属法人の職員を対象とする「こやまカレッジ」を開講し、資格取得を支援している。28年度は当事業所から6名の職員がカレッジを受講して介護福祉士資格取得につなげるなど、具体的な成果に結び付けている。

・送迎車の台数を増加し、利用者の居住状態や心身状況に応じた送迎をおこなっている

面接時調査や通所介護計画書を基に送迎車での送迎を実施している。車イス利用や乗降が不安な利用者、送迎車利用に負担を感じている利用者については、乗車時間が短くなるよう配慮して送迎車の台数を増加し、送迎コースを決めている。運転手は利用者が安心して乗車できるようにしている。添乗者は乗車後、利用者について連絡帳との変化の有無を確認する。送迎中の利用者の体調変化に備えて、各送迎車に携帯電話や緊急時連絡表などを整備している。高層階に居住する利用者については、訪問介護員の派遣により2人介助の体制が取れるように準備している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/110

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	68.0%	21.0%		
		いいえ：4.0%	無回答・非該当：4.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	65.0%	18.0%	9.0%	6.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	82.0%	9.0%		
		いいえ：3.0%	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	57.0%	23.0%	9.0%	9.0%
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	65.0%	17.0%	10.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	78.0%	12.0%	6.0%	
		無回答・非該当：3.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	78.0%	12.0%		
		いいえ：4.0%	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	64.0%	12.0%		18.0%
		いいえ：4.0%		
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	48.0%	12.0%		35.0%
		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	70.0%	10.0%	7.0%	10.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	68.0%	12.0%		15.0%
		いいえ：3.0%		
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	67.0%	10.0%	6.0%	15.0%
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	59.0%	17.0%	7.0%	15.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	12.0%	7.0%	15.0%
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	45.0%	17.0%	14.0%	23.0%

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	社会福祉法人墨田区社会福祉事業団
事業所名称	墨田区うめわか高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都墨田区墨田1丁目4番4号シルバープラザ梅若
事業所電話番号	03-5630-8008

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) 利用者の人権を尊重し、利用者本位の福祉サービスを提供します。2) 利用者の心身状況に応じた機能の維持・向上に努め、より積極的な活動と社会参加を促します。3) 家族の身体的・精神的負担の軽減を図るために必要なケアを実施します。4) 職員間の情報伝達・共有を的確にし、利用者一人一人に適時適切な支援を提供します。5) 地域の方々と連携協力して「地域の中でその人らしく安心して暮らせるよう」支援します。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・活動は利用者の希望を組み入れ変化をもたせて朝・午前・食前・食後・午後と計画し、参加意欲とリハビリテーション効果を生んでいる <p>活動プログラムを計画するサブリーダー会議では、毎年の利用者意向調査の結果と日常の利用者の声から要望を把握している。朝の計算や漢字プリント、レクリエーションでは性別問わず好評な「おやつの手作り」や「散歩」を増やし、目的別の体操や新しいゲームなどバランス良く計画している。参加する利用者は仲間と連帯感をもって楽しみ、食後の自主的参加の歩行訓練においても、グループで歩く楽しさを満喫している様子が見られる。いずれも生活リハビリテーション要素を組み入れ参加意欲と成果を得られている。</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所は普段から防災訓練をおこなうとともに、町会と連携して水害時避難訓練を実施している <p>事業所は普段から災害時に備えて、定期的に利用者と一緒に避難誘導訓練をおこなうとともに、職員は救命救急法を学んだり、急変時を想定した訓練を実施している。また、複合施設の地域包括支援センターの役員や館長と共に近隣の町会役員と地域懇談会を適時、開催している。地域はゼロメートル地帯であることから、水害時避難対策をテーマに平成28年度は4回会議を開催し、水害時避難訓練を本年も10月に実施した。このことに見られるように事業所は「地域に関かれ、地域に頼られる施設を目指す」という運営目標を防災の面で確実に推進している。</p> <ul style="list-style-type: none">・専門職員の比率の高さがサービスの向上に繋がっている <p>事業所は職員に占める介護福祉士等の専門職員の比率が高く、そのことが質の高いサービスを提供できる要因となっている。中でも、介護職員の約7割は非常勤職員であるがその半数以上が在職期間は5年以上の経験者であり、ほとんどが介護福祉士等の専門資格を取得している。これらの経験と専門性から、利用者一人ひとりの状況を把握してサービス提供している。常勤職員が主宰する非常勤職員を対象としたサブリーダー会議がおこなわれており、活動や行事、問題点等について非常勤職員も主体的に受け止め、具体化してサービスの向上に繋げている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・介護保険法の改定にむけて通所介護事業者連絡会においては共通課題の解決など、実効性のある活動が期待される <p>平成28年からの総合事業、介護予防通所介護とあわせて通所型サービスAの新規事業の実施では、情報収集に努め</p>
--

て地域のニーズに応じたサービス内容を検討し開始した。区内9カ所の通所介護事業者では協力して連絡会を立ち上げている。介護保険法の改定にむけて、通所介護事業者連絡会での事業所の共通課題の解決に向けた情報交換及び区との連携強化による実効性のある取り組みが期待される。

- ・整備した帳票類は活用の視点からも更なる記録の標準化が期待される

事業者は、全職員の資質や意欲の向上に努めるとともに、業務の合理化を図っている。状況把握は、朝礼や業務終了後の反省会で情報共有し、支援記録は項目がわかりやすいようにナンバリングし帳票は手書きでケースファイルに綴られている。通所介護計画書の書式は統一化し、計画書作成の仕組みや流れを明確に実行されている。しかし、記載内容に不足な点が見られ、ケースカンファレンス結果についてはより多くの職種の職員の意見の反映が望まれる。整備した帳票類の記入方法については、活用の視点からも更なる標準化が期待される。

- ・家族の高齢化など家族も含めた地域の高齢者支援としての交流など引き続き努力が期待される

事業所情報は、ホームページや「うめわか通信」、連絡帳やお便り、場合によっては電話連絡などでも家族に発信している。年2回の家族懇談会、祭りやイベント、随時の見学なども「うめわか通信」やお便りで参加や意見を募っているが、連絡や交流の少ない家族は存在している。利用者の家族の高齢化や状況もあり、家族を含めた地域の高齢者支援の拠点となるべく、交流の機会や連絡のきっかけなど、引き続きの努力が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・事業と地域社会との連携面で多角的な取り組みをおこなっている

事業所のサービスは2つに分かれており「一日のデイサービスと半日のリハビリコース」、それに別事業である「認知症対応型通所介護」がある。この3つは独立した事業ではあるが、朝の申し送りは全員でおこない、行事を共同開催する等、相互に協力している。また、利用者の状態変化による利用変更の調整がスムーズにできている。この度、総合事業のスタートに当たり通所型サービスAを新たに実施した。地域社会とは合同で水害避難訓練を実施や通所介護事業者連絡会の結成に取り組んだ。このように事業と活動面で多角的な取り組みをおこなっている。

- ・送迎の運転者は安全走行に徹し、職員は利用者の安全確保に努めている

利用者が送迎車に乗車している時間を少なくするために4台の車両の送迎車運行表を曜日別で調整し細やかに実施している。車酔いがある利用者には最後の乗車、最初の降車をおこなうなど、利用者に極力負担がかからないようにしている。また乗降介助時には車や自転車、通行者にも注意を向けている。車中では最近の様子を聞きながら状態把握をおこなっている。車中備品には、搭乗者用と運転手用の2台の携帯電話を置き、緊急時の送迎マニュアル、ノロウイルスなど発生時の初期対応の嘔吐物処理セットや尿取りパット、タオル、傘など備品として置いている。

- ・利用者の声を反映したプログラムを増やした結果、自主的な歩行訓練につながっている

活動プログラムは、午前の認知症予防と各種体操（目的別）、食前の口腔体操、食後の歩行訓練、午後のレクリエーションは生活リハビリの視点で計画されている。月のプログラムを計画するサブリーダー会議では、年1回実施の利用者意向調査の結果および日常の参加時の利用者の声を把握分析している。レクリエーションは、性別問わず楽しめる「おやつの手作り」や「散歩」、「買い物」、「新しいゲーム」などを増やし、当日の天候や利用者の希望で決めている。参加を目的に、歩行訓練への自主的参加が増え、生活動作の向上につながっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/60

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%	11.0%	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	86.0%	8.0%	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	93.0%	6.0%	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	71.0%	22.0%	いいえ：4.0%	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	57.0%	35.0%	いいえ：4.0%	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	93.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	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	95.0%		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	75.0%	15.0%	6.0%	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	91.0%	6.0%	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	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	88.0%	6.0%	いいえ：2.0%	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	82.0%	15.0%	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	86.0%	8.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：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%	26.0%	6.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立矢口高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区新蒲田2丁目12番18号シャレール新蒲田
事業所電話番号	03-5711-0851

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) コンセプトに基づいたサービスの提供 2) 個々の利用者に合わせた視点でのサービス提供 3) 地域貢献活動 4) 職員のスキル向上 5) 職員間の情報共有

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所独自のコンセプト「健康アップ」に基づき、利用者の上半身・下半身・リズム感を維持向上させるプログラムを提供しています。

利用者の在宅生活の継続を支援するための独自コンセプト「健康アップ」に基づき、利用者の日常生活動作能力を踏まえて、上肢筋力・下肢筋力・リズム感の維持向上を目標としたプログラムを全職員が協力して企画・提供しています。毎月どの部位を健康アップするか目標を決め、レクリエーションのプログラムに組み込んで実施し、月末に効果を測定し健康アップカードに記録して利用者・家族・職員が変化を確認し、各自が管理します。コンセプトに沿ったプログラムと目標を明確にした実施、効果の測定を継続することで健康の維持向上を図っています。

・地域に事業所の情報を積極的に発信し、プログラムに参加していただくことで地域の介護予防に貢献しています。

リーダー層と職員が様々な媒体を工夫して地域に情報発信しており、施設の活動プログラム等の情報は「イベント情報」として関係事業所・近隣住民・家族向けの3種類のチラシを用意し、近隣の自治会や商店、医療機関、シニアクラブ等には持参して交流しながらチラシを配っています。毎月地域の方が参加できる数種類のプログラムを用意しており、趣味活動に毎回参加する人や利用者の友人、通行人が参加する等利用が拡大していますので、地域にオープンな姿勢が住民に安心感を与え、身近な存在として活用されることで地域の介護予防に貢献しています。

・地域の福祉施設として施設の資源を活用して地域を支援することで、地域からの認知度と信頼性を向上させています

地域福祉の基幹施設として、地域の介護予防に貢献するために、地域の方々が参加できる施設独自のプログラムの開催や地域の予防体操・予防研修等への講師派遣などを行っています。また保育園児や学生と利用者との世代間交流を促進したり、様々なボランティアを受け入れて利用者の社会性とボランティアの継続した活動を支援しています。他にも、施設の設備を活用して地域の方の憩処やシニアクラブの定例会などに施設開放したり、車椅子の貸出しなどをするなど、地域に事業所の資源や専門性を積極的に還元することで地域からの信頼性を向上させています。

さらなる改善が望まれる点

・専門的視点を取り込んだプログラム企画や効果測定方法の改善を図ると共に利用者の主体性を引き出す仕組みにより効果の向上を期待します

「健康アップ」をコンセプトとし、自宅での生活改善に繋がるアクティビティに取り組んでおり、楽しみながら体を動かしたり、リズム感を取り戻すことで、生活意欲の向上や活性化に繋がることを目指しています。今後より効果

的な機能の維持・向上を目指す上で、専門的視点を取り入れたプログラム企画や効果測定方法を検討していく事が期待されます。さらに利用者が施設での活動に止まらず在宅においても主体的に健康アップに取り組んでいただくために、利用者のやりがいや達成感を感じられるような仕組み作りにより効果が向上するものと思われれます。

・施設が取り組む支援の成果や方向性を家族や関係機関と共有し、協働して在宅生活における健康アップが図られることを期待します

利用者を家族やケアマネなどと連携して支えていくために、家族には必要に応じ状態の変化を連絡している他、健康アップの取り組みの成果を、効果測定として測定内容や目的、結果をお知らせしています。またケアマネとは状態の変化が見られる利用者の情報共有の他、計画を見直す方のモニタリングを持参し、担当者会議で情報共有しながら利用者支援に当たっています。今後は家族や関係機関に施設の取り組みや方向性を伝える機会を作り、家族やケアマネ・サービス事業所等と協働して利用者の在宅生活における健康アップが図られることを期待します。

・管理者の心構えやリーダーシップ、主要業務と施設管理方法などのマニュアル化を検討し、管理者育成に活用していくことが望まれます

利用者支援の質を高めるために、介護マニュアルや支援計画策定の手順書等は、委員会や業務担当職員が中心となって随時改訂されています。また、事業所運営を担う管理者の役割と責任は、職務分掌に職務内容等が明記され、学習しながら管理マネジメント業務を適時遂行していますが、マネジメントの仕方は個々の管理者の経験や知見によって左右されと考えます。管理者の心構えやリーダーシップのあり方、主要業務の遂行手順と施設管理方法などを明記したオペレーションマニュアルを検討し、管理者育成に活用していくことは今後の課題と考えます。

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

37/57

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	89.0%	10.0%	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	81.0%	16.0%	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	83.0%	8.0%	8.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	72.0%	21.0%	5.0%	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	62.0%	32.0%	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	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	97.0%		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	86.0%	10.0%	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	67.0%	13.0%	18.0%	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%	8.0%	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	78.0%	16.0%	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	78.0%	16.0%	いいえ：2.0%	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	86.0%	13.0%	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	75.0%	10.0%	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	45.0%	21.0%	8.0%	24.0%

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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	大田翔裕園
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1213

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)家族主義 2)利用者の生活の質の向上 3)公平・公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の個性を尊重し、意欲を引き出し、希望や発案を活動に反映する機会を多く持つことで自立性のある生活に繋がっています

自宅での作品を持参したり、読書をする方、趣味の活動を持参する方、自主的に歩行訓練をする方など、利用者の意思や個性を尊重しています。一方体操クラブでは利用者が意欲的に取り組み、自宅での生活の活性化に繋がるよう支援しています。さらにレクリエーションやクラブ活動では利用者の希望や発案を活動に反映する機会を多く持つことで、自主的に活動に関わる利用者も増えています。このように利用者の個性を尊重しながら、意欲を引き出し、声や希望を活動に反映する機会を多く持つことで、自立性のある生活に繋がっています。

・地域の方々に施設を開放したり、地域貢献活動の充実を図ることで、地域住民同士の交流と地域と施設の関係性を強めています

地域の方々が孤立せず様々な人が集まる場として、定期的に行っている「オレンジカフェ」では、近隣の比較的元気な高齢者及び若い層が気楽に参加できるようになっていて、施設の各事業部職員が介護に関する情報や参加者同士で楽しめる活動を提供することに加え、独居の老人同士の交流の場が生まれてこの場以外の交流が始まる等地域に貢献しています。また、定期的に行われる移動図書館は、若い母親の交流の場になったり、祖父母が孫を連れて本と一緒に楽しむ等、多岐に亘る年齢層の交流の場として地域に認められています。

・利用定員を増やしつつも、より多くの利用者の期待に応えるために職員が主要業務の役割と責任をもってサービス改善に努めています

利用定員を増やしてより多くの利用者を受け入れるために、職員は自分の持ち場を中心に利用者の目線で責任を持ってサービス改善に努めています。その基本活動として、職員の日常行動の心構えを法人がまとめた「寄り添い5カ条」を真摯に捉え職員に浸透させ、職員の意識と行動を変えようとしています。そして、定員増に対応するための送迎者の増強を行い、各種行事、利用者の趣味活動についての職員発案での企画・提案が更に意欲的に行われて利用者から喜ばれている等のサービス改善に努めています。

さらなる改善が望まれる点

・通所介護計画の目標と連動した振り返りを行うことで、ケアマネへの的確な情報提供と職員の支援目標に対する意識の向上が期待されます

ケアマネと利用者の状態や様子を共有するために、担当職員が毎月ケアマネに、サービス提供報告書を送付し、利

利用者の現在の状況や健康状態等を知らせています。今後個別援助計画に基づく機能訓練や日常生活支援などのサービス提供により、解決すべき課題がどのように改善されたのかを担当職員が定期的にモニタリングすることで、職員が目標を意識した支援に繋がり、支援の根拠が明確になると思われます。その上でケアマネに対して状況報告に止まらず支援効果を伝えることで、新たな課題や支援方法に繋げていく事が期待されます。

・利用者の意欲を引き出すために、利用者自身が健康や身体機能向上を自己管理できるような仕組み作りが期待されます

機能訓練では集団体操や筋力トレのほか、A D Lの高い方を対象に体操クラブを実施して利用者の意欲を引き出し生活の活性化につなげています。また、日々のバイタルチェックのほか利用者から健康面や服薬に関する相談を受けその解決につなげたり、昼食前の嚥下体操や自立度の高い方にはご自身で口腔ケアをするように健康面の支援をしています。比較的自立している方が多い中、さらに利用者の意欲を引き出すために、利用者自身が活動内容をチェックしたり、効果を測定するなど、健康や身体機能向上を自己管理できるような仕組み作りが期待されます。

・地域貢献活動が地域と利用者・施設にとっての意味と今後の方向性を明確化し、併設事業協働で活動を促進していくことが望まれます

施設の社会貢献活動として、地域のボランティア活動や実習生の受け入れを継続したり、地域包括主催のオレンジカフェで地域の方向けに併設事業の専門職が介護情報やリハビリの紹介をして参加者に喜んでいただくなどの活動が展開されています。また併設の老健では、見学委員会が利用者と家族が地域資源を活用しやすくする地域マップを制作しています。今後さらに、地域を対象とした貢献活動の工夫や展開を促進するためには、全事業部職員に各活動の意図や目的の理解と参画・協力意識を促していくことが必要と思われます。

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

95/162

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	82.0%	11.0%		
		いいえ：3.0%	無回答・非該当：3.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	9.0%		
		いいえ：2.0%	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%			
		どちらともいえない：4.0%	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	74.0%	12.0%	8.0%	
		いいえ：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	74.0%	14.0%	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	88.0%	5.0%		
		いいえ：2.0%	無回答・非該当：4.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	9.0%	6.0%	
		いいえ：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%	5.0%		
		どちらともいえない：4.0%	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	76.0%	11.0%	9.0%	
		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	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	10.0%	5.0%	
		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	85.0%	8.0%	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	88.0%	5.0%	6.0%	
		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%	9.0%	9.0%	
		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	60.0%	15.0%	20.0%	
		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	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターいずみえん
事業所所在地	東京都大田区矢口3丁目1番5号
事業所電話番号	03-3759-5550

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 2)快適なサービス 3)地域貢献 4)利用者本位 5)透明性

全体の評価講評

特に良いと思う点

・選ぶ楽しみや見る楽しみ、香りを楽しむなど五感を刺激した食事の提供で、利用者の生活に彩りを添えています
食事は利用者にとって楽しみのひとつであり、様々な工夫を凝らし食を楽しんでもらえるよう努めています。当事業所では、昼食の主菜を2種類から選択することができ、利用者を選ぶ楽しみを持ってもらっています。また、毎月歳時に合わせ松花堂弁当や、寿司バイキングなどのイベント食の提供も行っています。そのほか、週に一度利用者と共に調理レクリエーションを実施しており、食への興味を引き出すと共に、見る楽しみや香りを楽しむなど五感を刺激した食事の提供で、利用者の生活に彩りを添えています。

・利用者の送迎は、時間やルート変更を都度行い、人員体制や車種にも配慮するなど、安心・安全な体制を整備しています

利用者の送迎は車5台を使用し、運転者と安全確認者の原則2名体制で行っています。送迎時間やルートは、各利用者の居住環境や家族の状況等を確認・考慮した上で利用者への負担が少なく済むよう、さらには当日の欠席者も加味し、都度変更を行っています。また、ハード面では、安全確保や利便性に配慮し、左右両開きのスライドドアを搭載した車両を活用しています。今後ドライブレコーダーやGPS機能を各車両に導入することを検討しており、利用者にとってより安全な送迎支援を提供できる体制に期待が持てます。

・多職種が協働しレクリエーションを盛り立てるなど、利用者の活動の幅を広げる取り組みに尽力しています

事業所では、午後にレクリエーション活動を実施しています。レクリエーションのメニューは機能訓練指導員と介護職員間で検討し、毎月の予定を立てています。希望者が参加する手工芸クラブや園芸クラブは、非常勤職員が作業療法士や園芸ボランティアのアドバイスを得ながら活動に取り組んでおり、毎月様々な作品を生み出しています。そのほか、栄養士の協力のもと調理レクリエーションを行っており、全利用者が参加できるよう全曜日で開催するなど、利用者に好評を得ています。様々な取り組みで多職種が協力し合い、利用者の活動の幅を広げています。

さらなる改善が望まれる点

・統一した支援の提供と職員のスキルアップを行うため、デイサービス内での会議体や勉強会等を設けるなどの取り組みが望まれます

利用者へのより良いサービス提供を目指し、施設全体としての多種多様の会議を設置しています。さらに職員が知識や技術を学ぶ場として、月に一度施設内研修を実施しています。デイサービス内の職員間では、決定事項などの周知は図っていますが、利用者ごとの支援方法などを話し合う機会は現在設けられていません。また、施設内研修は開

催時間が利用者送迎時間に重なることもあり、参加が難しい状況にあります。今後は統一した支援の提供と職員のスキルアップを行うため、デイサービス内での会議体や勉強会等を設けるなどの取り組みが望まれます。

・利用者のモチベーションも向上する個別性を重視した機能訓練が実施できる見通しがあり、今後の体制整備が期待されます

28年度より機能訓練加算を取得し、認知症対応型も含め3名の機能訓練指導員を中心に利用者の機能訓練を実施しています。現在は利用者の心身機能維持・向上を目指すため「個別機能訓練計画書」を作成して計画に基づいて実施しています。しかし、機能訓練指導員の3名はそれぞれ別の資格を有していることもあり、より個別性を重視した機能訓練が実施できる見通しがあります。それを踏まえ、利用者のモチベーションも向上する具体的な個別機能訓練のプログラムを立案し、さらなる充実を図りたいと考えており、今後の体制整備が期待されます。

・利用者の様子の具体的な記録と、各職員が得た利用者情報の集約で、個別性の高い介護計画の策定に繋げることが期待されます

利用者のサービス利用時の様子については、支援に携わった職員が個別記録に記録しています。記録内容については、特記事項やリハビリテーションに関しては具体的な記録が残っていますが、その他の項目でも同様に、より様子が分かる具体的な記録となるよう介護職員の意識付けの必要性を感じます。また、職員は日々利用者とコミュニケーションを取り、様々な情報を得ていることから、各職員が得た情報を集約し共有することで、さらなる利用者理解を深まり、個別性の高い通所介護計画書の策定に繋がると考えられ、今後の取り組みが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・選択食の導入で、利用者を選ぶ楽しみを提供し、食に対する関心を高めています

当事業所では、昼食の主菜を2種類から選択することができます。特別養護老人ホームを併設している複合施設ならではの取り組みで、利用者の嗜好に応じることにより無駄が出てしまうことがないよう、施設内で工夫がなされています。1週間分のメニュー表を利用者に渡し、当日の迎え時に意向の確認をしており、食に対する関心を高めています。また、食の細い利用者にはハーフ食対応を行っており、栄養補助飲料等で必要な栄養を補ったり、水分摂取を補うために水分ゼリーを常時備えているなど、様々な工夫で利用者の食を支えています。

・利用者の送迎支援は、状況に応じ迅速・柔軟に対応する体制と整えています

利用者の迎えや送りの時間は、各利用者の居住環境や家族の状況等を確認・考慮した上で、利用者への負担が少なく済むようなルートや車種を検討し、スケジュールを組んでいます。スケジュールは定期的、または要望等があった際に見直しを図っています。さらには利用当日に休みの利用者がある場合は、利用者の負担を考慮し、時間短縮のため全車でルートの変更を当日の朝に行うなど、状況に応じ迅速に対応できる体制を整えています。また、希望により徒歩送迎で来園している利用者もあり、利用者の状況や希望により柔軟に対応を行っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/79

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	77.0%	13.0%	8.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%	15.0%		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	86.0%	8.0%		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	62.0%	15.0%	22.0%	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	73.0%	17.0%		いいえ：4.0% 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	88.0%	6.0%		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	86.0%	11.0%		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	84.0%	8.0%	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	68.0%	11.0%	17.0%	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	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	13.0%		いいえ：2.0% 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	80.0%	13.0%	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	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	80.0%	11.0%	8.0%	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	57.0%	20.0%	17.0%	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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名称	大田区立大森本町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区大森本町2丁目2番3号
事業所電話番号	03-3764-3100

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)利用者それぞれが自らのかけがえの無い人生の“今”を最大限に充実するようなサービスを創造し、提供する。また、その事を実現するための安定した経営基盤を確立する。2)利用者の尊厳を大切にし、プライドを持てるよう配慮し、プライバシーの保護に留意する。3)利用者の自主・自立を最大限発揮できるよう、自己決定したことに最大限の敬意を払い支援する。4)利用者には複数の選択肢が用意され、自己の判断で選ぶことが出来る支援をする。5)利用者が希望を持ち、活気ある生活を楽しみ、日々を充実される権利を有している事に留意する。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・権限移譲が進み、職員の主体性と業務能力の向上がみられ、新体制のもと事業運営への理解を深めることで、次代の人材育成につなげています <p>権限移譲が進み、主任・副主任の責任範囲や権限、業務内容の充実を図ってきました。また事業所内で毎月1回行われるセンター会議は職員全員が参加し、利用者全員のケースカンファレンスの実施が継続され、利用者対応についても上司の指示待ちから提案型になったなど、職員の主体性・自主性の発揮とともに業務能力の向上が見受けられます。今年度から新体制が敷かれ、何でも言い合える職場、チームワークやあいさつの大切さを唱え、事業計画、事業報告の作成を職員の業務としたなど、事業運営への理解を深めることで、次代の人材育成につなげています。</p> <ul style="list-style-type: none">・専用ソフトを活用することで職員全員の情報共有ができ、連絡や確認がスムーズに行え利用者の個別サービスの充実に役立っています <p>情報システムソフトをパソコンに取り入れ、利用者情報や申し送り事項、看護師からの伝達事項、予定など様々な情報を入力し、非常勤も含め職員全員で共有されています。パソコンは事務所、カウンター、休憩室に設置してあるので、いつでも確認することができます。業務時間でも気づいたことや連絡事項をすぐに入力することができ、連絡もれを防いでいます。前日が休みでも、次の日利用者の様子や連絡事項を一目でみることができるので、職員連携がスムーズに行え、業務時間の短縮にもつながり、利用者の個別サービスの充実に役立っています。</p> <ul style="list-style-type: none">・個別サービスの充実を図り、様々なプログラムを提供することで利用者満足度の向上につなげています <p>センターは運動系として理学療法士による機能訓練、書道や頭脳レク、ゲームなど活動系のプログラムをはじめ、制作活動や外出の機会、季節の行事、ボランティアとの交流も積極的に取り入れ、利用者が自主性を持ちながら楽しく施設で過ごせる工夫をしています。また一人ひとりの状態に合わせた個別の対応にも取り組んでいます。たとえばその日の状態に応じた食事形態や分量にも迅速に対応できる体制や、利用者の体調や状態に合わせて入浴方法を変更したりと利用者に主眼をおいた対応を行うことで、利用者の満足度の向上につなげられるよう努めています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

・事業所内研修など職員の認識を統一させる啓発の場を作り、職員一人ひとりのさらなる能力向上が図られることが期待されます

利用者調査では、職員に対する評価が「優しく接してくれる」「細かい気配りがある」など高い満足が得られています。専用の情報システムソフトの活用で利用者情報も共有でき、個別サービスの充実度が高く維持されていることがうかがえます。今後は職場内の研修やロールプレイなど、職員が「どうしてそうしなければいけないのか」、という認識の統一が望まれます。職員が意識を持って実践に望み、介護技術や対応の難しい方への接し方などについて、個々の評価を行う、振り返りの場をあわせて作っていくことで職員全体の資質の向上が期待されます。

・課題の解決に向けて職員間で話し合い結論を出すなど、チームワークを育む取り組みを行い、職員連携の強化に努めることが期待されます

職員が主体性を発揮できる環境の整備に努め、権限移譲を進めチームワークの大切さを啓発してきました。また、事業計画、事業報告書の作成を職員業務に入れるなど、職員の事業所運営への理解が深くなる職務環境にし、次代を担う人材育成にも着手しました。職員自己分析集計結果から、常勤と非常勤職員の業務内容の不公平感や人員不足による業務量の多さが改善期待の意見として寄せられました。職員が互いに納得し合うまで話し合い結論を出すなど、チームワークを育む取り組みを行い、職員連携と組織力のさらなる強化に努めることが期待されます。

・多くの家族等がセンターとの交流の機会に気軽に参加できる工夫や働きかけが期待されます

センターでは年1回3日間の期間を設け、食事会後に家族懇談会を行っています。毎月発行される「大森本町だより」に掲載され、多くの家族へ出席を促していますが、開催は平日が多く出席される家族は1/3程度となっています。懇談会は主に家族同士の交流の場となっていますが、職員も加わることで利用者の情報収集に役立っています。今後は、懇談会の中で出た意見などをまとめ、利用者や家族へフィードバックする体制の構築に向けて、在宅での介護を共有できる交流の機会も含め、多くの家族の参加意識を高める工夫と働きかけが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・個別サービスの充実と利用者満足度の取り組みに力を入れています

センターでは利用者の一人ひとりのニーズに合わせたサービスをバランスよく提供出来るよう取り組んでいます。利用者の機能維持のため3名の理学療法士が月20日、交代で機能訓練を提供しています。理学療法士不在時は、指導を受けた介護職員が継続できるよう共有が図られています。利用者の食事満足度は高く、季節毎の行事食や食事を選択できるセレクト食などの提供や嚥下状態に応じた食事形態にも敏速に対応できる体制も充実しています。その他ボランティアの積極的な受け入れも活用し利用者のサービス満足度の向上に向けた取り組みを行っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/70

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%	13.0%	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	81.0%	11.0%	いいえ : 2.0%	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	93.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	75.0%	18.0%	6.0%	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	72.0%	18.0%	いいえ : 4.0%	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	90.0%	9.0%	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	90.0%	6.0%	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	95.0%		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	72.0%	13.0%	13.0%	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	95.0%		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%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 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	72.0%	20.0%	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%	11.0%	6.0%	いいえ : 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	9.0%	9.0%	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%	22.0%	18.0%	いいえ : 2.0%

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	社会福祉法人白陽会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンターやぐち南
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3322

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・楽しく・過ごせる毎日」の維持に最善を尽くす。2)利用者と家族&職員と法人が一体となって地域貢献に努める。3)教育重視・人材育成「研修制度強化」「意欲ある人材の確保」4)「何事も隠さない」風通しの良い組織を維持。5)リスクマネジメントを重視し、コンプライアンスを遵守した経営

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・新人事制度の浸透により職員の資質向上に向けた目標設定や振り返りに繋がり、「人財」の蓄積を進めている 昨年度より新人事制度を導入し、今年度は1年間の振り返りとともにさらに実務に即した評価内容としてキャリアパスの構築を目指している。評価する側の職員も専門家による研修を受講、公平で公正な評価に繋げている。自己評価と上長評価との差異や資質向上のための目標設定には「納得」の面が顕れ、理念の実現に向けた意識の向上とともに事業所で必要とする人材を「人財」にまで押し上げている。高校の新卒者も2年続けて採用、30年先を踏まえた人員体制を目指している。・区をはじめとした地域との連携が地域からのボランティアも含め、利用者サービスの向上に繋がられている 事業所の理念は「人」を大切に、「人」との繋がりを基本としている。そのため、開設時から区や地域とのいわゆる地域密着型事業所として、地域の人達とも連携した広域的な支援を目指している。そのため、区のモデル事業所的な役割を担い、区や地域の会合等には率先して事業所や会議室を開放している。さらに施設長は毎月町会の理事会に出席、情報の交換とともに町会とも緊密な関係を保持している。内外の多くのイベントに参加したり地域を招待したりと、利用者の楽しみに繋げている。・充実したレクリエーションで利用者の満足を提供し、リピーターを増やしている 事業所内でのレクリエーションは、身体を使う、頭を使う、歌を歌う、鑑賞する等に分け、利用者が楽しむことを主眼に置いたプログラムを作成している。さらに外出でも初詣から始まり、季節の花を楽しんだり喫茶店を活用したり等、地域の資源を活用している。人気のあるレクリエーションは曜日を変えながら複数回実施し、ほとんどの利用者が楽しめるように工夫し、通所の追加利用も受け入れている。地域からも多くのボランティア活動を受け入れ、ボランティアコーディネーターは利用者の意向をつかみ、有償のボランティアでも満足を提供している。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・2～3年間程度の中期計画の職員への周知とともに作成への参画が期待される 長期計画や中期計画は経営層間で介護保険法の改正に合わせて作成、年度の計画に繋げているが、一般職員への周知がまだ不足しているものと思われる。そこで、2～3年間の中期計画に関しては専門各部署や各委員会等の参画による策定が期待される。修正も加えながら少々長いスパンでの中期計画の共有に繋がるものと思われる。・パソコンやインターネット技術の向上とともに、施設内共通の介護ソフトや各種書式形態を再構築することが期待される 事業所は介護ソフトを活用し、利用者の情報を共有している。また、責任者やリーダー層、相談員等のスケジュール
--

ルはパソコン上で共有し業務や連携の効率化を図っている。そこで、施設内すべての利用者の情報をすべての職員が共有し、さらに連携した支援に繋げるため、介護ソフトの活用方法を再考することが期待される。統一化と共有化により、グループウェア等IT化の向上や、知恵の創造に繋がるものと思われる。

- ・さらに多くのヒヤリハットを収集し、利用者の安全に繋げることが期待される

事業所は事故ゼロの状態が続き、利用者の安全の確保が徹底されている。さらに各種委員会も活発で、利用者の安全に向けた支援も行われている。そこで、現在報告件数の少ないヒヤリハットをさらに多く収集し、利用者のさらなる安全確保に繋げることが期待される。個別の支援での手順書に繋がるものと思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・BCPの充実や委員会活動の充実で利用者の安全確保に力を入れている

利用者の安全とともに安心で充実した生活への支援に向け、大災害時でも安定した利用者サービスが構築できるよう、BCP（事業継続計画）を万全なものとしている。さらに利用者の安全を確保するため、事故防止委員会をはじめとした多くの委員会やミーティングで検討を重ねている。防災訓練は事業所全体や地域とも連携し、昨年度から事故や感染症の発生のない状況が続けられている。

- ・連絡帳や直接の会話で家族との連携が図られている

連絡帳で利用者の様子を報告し、コメント欄には家族からの情報や要望が記載され、事業所での支援に繋げているが、さらに送迎時には口頭で利用者の様子を報告し、家族からも様子を確認している。また、毎月のモニタリングや3ヵ月毎の訪問でも家族とコミュニケーションを図り、利用者の思いを計画や支援に繋げている。そのため、事業所の大きな行事には家族も参加し、特に夏祭りは多くの家族と利用者とともに楽しんでいる。家族も事業所に任せ放しにせず、事業所と一緒にした利用者本位の支援に向いている。

- ・ボランティアや保育園時等、地域との連携した支援が行われている

施設としてボランティアコーディネーターを配置し、地域からのボランティアの窓口として利用者の楽しみに繋がるレクリエーション等をコーディネートしている。特に利用者に人気のあるボランティアとは回数を交渉したり、有償で契約して利用者のリピートの増加に繋げている。また、保育園も2園から園児の訪問を受け、園児とのふれあいを楽しみにする利用者も多い。大きな行事も事業所を地域に開放するため、地域の協力も受けながら利用者の生活の幅を広げている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/39

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%	5.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	10.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0%	5.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	21.0%	10.0%	いはいえ：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	78.0%	15.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	100.0%			どちらともいえない：0.0% いはいえ：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% いはいえ：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	89.0%	5.0%	5.0%	いはいえ：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	68.0%	15.0%	15.0%	いはいえ：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	5.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	10.0%	5.0%	いはいえ：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	84.0%	10.0%	5.0%	いはいえ：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%	21.0%		いはいえ：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	84.0%	10.0%	5.0%	いはいえ：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	57.0%	21.0%	21.0%	いはいえ：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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立田園調布高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区田園調布5丁目45番10号
事業所電話番号	03-3722-9700

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)人権の尊重と個人情報の保護 2)法令遵守 3)利用者の満足度の向上 4)地域との連携 5)職員の満足度の向上

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域性を考慮した独自のコンセプトに基づいて、利用者自身の自己決定と利用目的に応えるお稽古プログラムを提供しています

独自のコンセプト「やってみたい」がある処を掲げ、お稽古プログラムを充実させることで、利用者の自己決定、自己選択を尊重し、利用者の利用目的に応えています。プログラムに参加することで、興味がわき大田区の書道の作品展への出展や囲碁の大会に参加されるなど、利用者の社会性の向上が見られた例もあります。また多くのボランティアの方や地域の方の協力により、多彩なプログラムやイベントを実施しており、開かれた施設として地域との良好な関係が築かれています。こうした取組みにより、地域で生活する利用者の社会性や生活の幅を広げています。

・利用者の「やってみたい」を実現するために、必要な関係先や地域との関係性を深め、認知度と信頼度を高めています

事業者の基本方針である「やってみたい」がある処のコンセプトを明確にしたパンフレットを新たに作成し、サービスの特徴を関係先である地域包括支援センターや居宅支援事業所に理解を深めてもらいたいと月に数回計画的に訪問し、利用されている方の様子やプログラムの内容など詳しく説明を行っています。利用者個々の在宅生活の継続と自立支援を目指し、関係先や地域との連携を強め、信頼関係を良好に築くよう積極的に取り組んでいます。こうした取組みにより、問い合わせや相談が増えており、新規の利用の増加に結びついています。

・地域の方々が常に利用できるように、施設の資源を活用して地域を支援することで地域からの認知度と信頼性を向上させています

地域福祉の基幹施設として、地域住民が常に利用できる施設を目指し利用者支援において地域ボランティアが活躍できるように支援しているほか、地域の関係先との良好な関係性を構築するための活動、地域の方々が日常利用できるお休み処を実施しています。また地域の方が参加できるイベント等を企画実施し、回を重ねるごとに地域の方の参加とイベント情報発信の協力関係が向上していますので、地域の福祉拠点としての役割と活動が地域の認知度と信頼性を向上させていると思われます。

さらなる改善が望まれる点

・施設が考える自立支援の視点から、利用者の行動変容を観察する指標を設定してモニタリングすることが期待されます

施設が考える自立支援の視点を踏まえたモニタリングの指標を設定すると共にその成果と課題を明確にしていくこ

とが重要と思われます。徐々に意思疎通や作品の作成が難しくなってきた利用者の行動変容を観察する指標の設定と地域で暮らす利用者の生活の変化など家庭生活の様子も確認し、サービス利用の効果を検証していくことが重要と思われます。また、モニタリングの結果を関係者にも知らせ共有することでその方の状態に沿った自立支援の促進が期待されます。

・ひとり一人の生活能力を高める環境設定や業務改善を図ることで、利用者の方が期待する居場所作りが期待されます

利用者の「やってみたい」を実現するために、多彩なお稽古プログラムがあり、自主的に家で作品を作って来られる方や施設での作業時間の使い方など個々の利用者の自主性を尊重して対応しています。利用者ひとり一人の生活基盤となる「時間」や「空間」の感覚、生活リズムを把握し、その人自身の生活能力を高める過ごし方について、必要な関係先や地域での生活実態を踏まえた施設内の環境設定や利用者の居場所作りが期待されます。

・管理者の心構えやリーダーシップ、主要業務と施設管理方法などのマニュアル化を検討し、管理者育成に活用していくことが望まれます

利用者支援の質を高めるために、介護マニュアルや支援計画策定の手順書等は、委員会や業務担当職員が中心となって随時改訂されています。また、事業所運営を担う管理者の役割と責任は、職務分掌に職務内容等が明記され、学習しながら管理マネジメント業務を適時遂行していますが、マネジメントの仕方は個々の管理者の経験や知見によって左右され则认为ます。管理者の心構えやリーダーシップのあり方、主要業務の遂行手順と施設管理方法などを明記したオペレーションマニュアルを検討し、管理者育成に活用していくことは今後の課題と考えます。

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

42/72

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	90.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	61.0%	33.0%		
	いいえ：2.0%	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	88.0%		7.0%	
	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	88.0%		9.0%	
	いいえ：0.0%	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	47.0%	38.0%	7.0%	7.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%		11.0%	
	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	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%	
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	78.0%		11.0%	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	52.0%	23.0%	23.0%	
	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	90.0%		9.0%	
	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	71.0%	19.0%	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	71.0%	16.0%	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	76.0%	21.0%		
	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	66.0%	11.0%	19.0%	
	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%	26.0%	33.0%	
	いいえ：2.0%			

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立下丸子高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区下丸子4丁目25番1号
事業所電話番号	03-3750-8701

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)法人理念「未来への創造 ～歴史を紡ぎ 今に挑戦する～」 2)事業所のサービス基本理念「ここは下丸子の竜宮城」 3)事業所の経営方針「みんなの元気と幸せを提供するところ」 4)事業所のビジョン 健全な収支バランス 5)事業所のビジョン 職員の専門性の質の向上

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業コンセプトに基づいて、楽しみながら身体や脳を活性化する活動を、職員が一体になり実施して効果を上げています

事業コンセプトを共有した作業療法士や看護師、介護職員が連携し、集団のメリットを生かし楽しみながら機能訓練を実施しています。午後の活動で行うプログラムには、作業療法士の意見から、体操を取り入れ身体機能への効果をねらっています。さらに脳の活性化と身体機能の向上につながるシナプソロジーエクササイズを導入するなど、様々な角度から興味を持ってもらうよう工夫をしています。利用者からもりハビリが楽しいとの声が複数寄せられ、通所から地域の社会資源での活動に参加するようになった事例など効果が上がっていることがうかがえます。

・利用者ニーズに対応するため、医療面での相談体制の充実を図り、在宅生活が安心して継続出来るように支援しています

利用者ニーズである経管栄養、インシュリン、ストーマなどの医療処置を行っている利用者も出来る限り受け入れるように努めています。その対応は、利用者の日ごろから発するサインや体調面の変化を見逃さないように支援し、利用者や家族やケアマネジャーへの助言のほか、医師への診察の勧めなどきめ細かな支援を行い病気などの悪化を未然に防ぐように努めています。また、サービス提供時以外の利用者の状態にも気を配り、健康面で気になることをケアマネジャーに伝え、新たな支援を考えてもらうように働きかけ、在宅生活の継続に向けて支援しています。

・地域の福祉施設として、施設の資源を活用して地域を支援することで地域からの認知度と信頼性を向上させています

地域福祉の基幹施設として、児童館や保育園、小・中・高・大学生と利用者の世代間交流を促進したり、様々なボランティアを受け入れて利用者の社会性を高めるようにしています。またボランティアの継続した活動を支援しているほか、新たなボランティアの創出にも取り組んでいます。この他にも、設備を地域の方の憩処や近隣マンション定例会などに施設開放したり、車椅子の貸出しのほか、地域の予防体操・予防研修等への講師派遣など、地域住民や地域の関係先に事業所の資源や専門性を積極的に還元することで地域からの信頼性を向上させています。

さらなる改善が望まれる点

・施設の特徴的な取り組みの理解を深めるために、外部へのさらなる情報発信が期待されます

ホームページやパンフレットにて利用者家族やケアマネジャーが見ることを想定して一日の流れ、食事、行事写真、空き情報も確認出来るようにされています。基本理念である「ここは下丸子の竜宮城」経営方針の「みんなの元気

と幸せを提供するところ」がより理解できるような特徴的な取り組みを、さらに情報発信することで、より近隣に施設として存在の位置づけがされると思われれます。例えば「良質なケア」の実践のために職員で話し合っていることや近隣に対して支援していることも紹介することで、より地域との信頼関係が深まることが期待されます。

・ケアマネジメントの仕組みを再確認することで目標の設定からモニタリングまでの仕組みを職員が共有して理解していくことが期待されます

利用者のアセスメントを行い課題を抽出し居宅介護計画書に沿って通所での計画書が作成されています。利用者の目標に対する成果を確認するモニタリングの根拠を明確にしていく必要性から、モニタリングの仕組みの検討も始まっています。現在毎月職員に割り振り相談員が確認した上でケアマネジャーへの報告書を作成していますが、今後計画書の目標に沿った支援の適性などを確認していく必要があると思われれます。ケアマネジメントの仕組みを再確認することで目標の設定からモニタリングまでの仕組みを職員が共有して理解していくことが期待されます。

・管理者の心構えやリーダーシップ、主要業務と施設管理方法などのマニュアル化を検討し、管理者育成に活用していくことが望まれます

利用者支援の質を高めるために、介護マニュアルや支援計画策定の手順書等は、委員会や業務担当職員が中心となって随時改訂されています。また、事業所運営を担う管理者の役割と責任は、職務分掌に職務内容等が明記され、学習しながら管理マネジメント業務を適時遂行していますが、マネジメントの仕方は個々の管理者の経験や知見によって左右されると考えます。管理者の心構えやリーダーシップのあり方、主要業務の遂行手順と施設管理方法などを明記したオペレーションマニュアルを検討し、管理者育成に活用していくことは今後の課題と考えます。

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

45/88

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%	13.0%	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	80.0%	13.0%	いいえ：4.0%	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	91.0%	6.0%	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	75.0%	15.0%	6.0%	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	55.0%	33.0%	6.0%	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	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	93.0%	6.0%	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%	6.0%	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	66.0%	28.0%	どちらともいえない：4.0%	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%	6.0%	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	91.0%	4.0%	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	86.0%	11.0%	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	80.0%	15.0%	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	84.0%	11.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	44.0%	15.0%	35.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	羽田高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区本羽田3丁目23番45号
事業所電話番号	03-3745-7854

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)地域に根ざした事業所 2)安全・安心のある事業所 3)人材確保と育成 4)働きやすい職場環境づくり 5)安定した事業収入

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の目標達成のため有効な支援が提供できていることを確認するモニタリングの仕組みが機能し職員の能力向上が図られています居宅介護サービス計画を基にデイサービスでの目標設定を行い、その目標達成のために有効な支援が提供できているかを確認するモニタリングを実施しています。全利用者について職員が分担してモニタリングを行い、毎月ケアマネに報告しています。モニタリングではADLの変化やサービス実施事項、介護目標の達成状況、留意点などを伝え、状況をケアマネと共有することで支援の幅が広がっています。また職員もモニタリングをすることで、利用者への観察視点が明確になり、ケース記録等の記録の充実に繋がるなどモニタリングの仕組みが機能しています。・利用者のしたいことできることを引き出すプログラムに注力し、利用者の在宅生活での楽しみや問題解決につなげるように努めています利用者の声を反映させて、通所での時間を楽しく過ごしてもらうよう工夫しています。外出行事では、希望者全員が参加でき希望の行き先も自由に選択できるなど自己決定できる機会を作るようにしています。また職員にプログラム担当制を敷き、内容をより充実させ、3週間程度時間をかけて手の込んだものを制作するなど、利用者の通所する目的と楽しみにつなげています。これらのサービス改善によって、例えば完成した制作物は利用者宅で実際に使用されているなど、愛着を持ってもらっている成果が出ており、利用者の満足度向上がうかがえます。・地域包括ケアの促進に向けて、通所事業が持つ経営資源やノウハウを活かした地域の福祉ニーズへの対応に努めています地域包括ケアの拠点施設を目指して、併設事業と共に地域貢献活動の方針に基づいて例えば、地域の方々を招いた納涼祭の開催や地域総合防災訓練等に参加したり、車椅子の無償レンタルのお届け・回収の役割を果たしています。また地域の学生ボランティアや地域ボランティアを利用者支援に積極的に採用するとともに、福祉人材育成の支援を行っています。地域の介護予防活動にも、地域の介護予防体操や介護予防活動ボールdeウォークに講師派遣するなど、職員が地域貢献活動にどのように参画していくか検討し、地域の福祉施設として地域を支援しています。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者支援の方針から介護計画策定のプロセス等相談員業務を明確化することで次世代の相談員育成に繋げることが望めますサービスの向上と職員の能力向上を目指して、研修体制の構築が図られています。さらにレクリエーションやモニ

タリングの取り組みのように、職員が責任をもって主体的に業務に携わる仕組みにし役割分担や権限移譲をすることで、職員の自発性が発揮されてきています。今後相談員の育成という課題に取り組むうえで、利用者支援の方針やサービス開始前の対応、アセスメントの実施、介護計画作成のプロセス等々の相談業務を明確化し、手順の見直しや整理を行うことが必要と思われます。そうした取り組みを通し次世代の相談員育成に繋げることが望まれます。

・管理者の心構えやリーダーシップ、主要業務と施設管理方法などのマニュアル化を検討し、管理者育成に活用していくことが望まれます

利用者支援の質を高めるために、介護マニュアルや支援計画策定の手順書等は、委員会や業務担当職員が中心となって随時改訂されています。また、事業所運営を担う管理者の役割と責任は、職務分掌に職務内容等が明記され、学習しながら管理マネジメント業務を適時遂行していますが、マネジメントの仕方は個々の管理者の経験や知見によって左右されと考えます。管理者の心構えやリーダーシップのあり方、主要業務の遂行手順と施設管理方法などを明記したオペレーションマニュアルを検討し、管理者育成に活用していくことは今後の課題と考えます。

・提供サービスが利用者・家族に価値提供できているか検証する仕組みを構築し、利用者ニーズへの対応策を見出すことが必要と思われます

各部署が日々把握した利用者の声、アンケート調査など、直接・間接的に意見や要望を収集し、サービスや業務改善に活かされています。今後は、事業部内の各部署が利用者及び家族への提供サービスの利用価値を一緒に高めていくためには、各部署が提供するサービスがそれぞれのニーズに対応できているかの分析が必要と思われます。現在、実施している利用者調査を活用し、部署共通の食事・必要な介助、生活環境、総合満足度と、自由コメントを分類・分析する仕組みを構築し、事業部全体で変化する利用者ニーズへの対応策を見出すことが必要と思われます。

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

63/112

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%	15.0%	いいえ : 3.0%	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%	20.0%	いいえ : 4.0%	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	88.0%	6.0%	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	65.0%	20.0%	9.0%	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	52.0%	34.0%	11.0%	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	85.0%	9.0%	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	90.0%	7.0%	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	88.0%	7.0%	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	63.0%	14.0%	22.0%	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	84.0%	12.0%	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	84.0%	7.0%	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	82.0%	11.0%	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	80.0%	12.0%	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	88.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	53.0%	23.0%	7.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大森高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区大森西1丁目16番18号大田区立大森高齢者在宅サービスセンター
事業所電話番号	03-5471-2702

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) 利用者の尊厳を守ることへの取組み 2) 事業部門としての運営会議の開催（情報の共有、連携体制の強化、地域包括ケア実践の準備） 3) リーダー（正規職員）を中心としたチームワーク力の向上 4) コンプライアンスを遵守した運営 5) 多職種（業務職を含む）連携によるサービスの提供

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・音楽療法や機能訓練、認知症予防プログラム等を提供し、利用者の在宅生活の継続に良い効果が出るように努めています <p>作業療法士や理学療法士を中心とした機能訓練や音楽療法士による音楽療法に加え、認知症予防プログラムコグニサイズを取り入れ、運動で体の健康を促すと同時に脳の活動を活発にする機会を増やしたり、懐かしい映像や過去を語ることで認知機能の改善を図る回想法に取り組むなど、心身機能の活性化に継続して取り組んでいます。また自主的にトレーニングに取り組みたい利用者には、機能訓練指導員が個別に「自主トレメニュー」を作成し自宅でも運動が出来るように配慮するなど、在宅生活の継続に良い効果が出るようなサービス提供が行われています。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者に提供する年間プログラムを、利用者意向や多職種の意見を取り入れて職員が一体となって充実させるように努めています <p>総合事業も視野に入れ、在宅生活の継続に向け、レクリエーションについてデイサービスで出来ることを検討しています。今年度より、新たにリハビリの視点を盛り込んだレクリエーションの年間計画を策定し取り組み始めました。過去に実施したプログラムのうち人気のあったものを選び、作業療法士にもその効果なども相談して意見も取り入れ、年間計画に組み込んでいます。実施後は在宅会議で振り返りを行い、職員間で改善点もあげたり成果を確かめるなど、多職種の意見も取り入れて一体となりながらプログラムの充実に取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none">・地域包括ケアの拠点施設を目指して、地域貢献活動の方針に基づいて大森事業部内の各事業と協働して貢献活動を推進しています <p>地域包括ケアの拠点施設を目指して、地域貢献活動の方針に基づいて事業部内の各事業と協働して地域住民や関係先との関係性と連携体制を構築するようにしています。例えば、地域のボランティアの積極的な受け入れや地域の方々を招いた夏まつりの開催、町会合同防災訓練、おおもりまちづくりフェスタに参画することで、地域住民との交流・連携を深めています。また、地域のオレンジカフェへの講師参加のほか、大森事業部内の他通所事業と協力して地域の方々の介護予防活動に参画するなど、地域の福祉資源としての役割を果たしています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所の特徴や利用者支援の取り組み成果を、地域の関係者へ積極的に情報発信することで施設への理解の浸透が期待されます
--

ホームページやパンフレットにて、施設の行事や一日の活動の流れ、浴室形態や食事の様子等、写真で紹介しています。毎月「ふれあい」を作成し月間の活動予定表や行事内容の紹介、献立表も掲示して居宅介護支援事業所にも配布し広報に努めています。現在の情報に加え、「良質なケア」を提供するための具体的な活動や取り組み内容、活動による利用者への成果、職員の研修内容等を積極的な情報提供が期待されます。こうした取り組みにより地域の関係機関や利用者・家族に施設の特徴への理解がさらに浸透するものと思われれます。

- ・利用者支援計画の目標に対する支援の成果を定期的に確認して明確にする仕組みの構築が期待されます

ケアマネジャーが作成した居宅サービス計画書を基に、アセスメントして通所介護計画書を作成し、利用者毎に目標に沿った支援をしています。毎月モニタリングシートを作成してケアマネジャーに報告していますが、利用時の介助方法や利用状況の報告にとどまっています。計画書の目標に対して支援の成果の有無を確認することが、支援方法を継続するか変更を要するか検討する際必要になると思われれますので、モニタリングの仕組みを明確にしてケアマネジャーや家族に報告出来るようにすることが期待されます。

- ・管理者の心構えやリーダーシップ、主要業務と施設管理方法などのマニュアル化を検討し、管理者育成に活用していくことが望まれます

利用者支援の質を高めるために、介護マニュアルや支援計画策定の手順書等は、委員会や業務担当職員が中心となって随時改訂されています。また、事業所運営を担う管理者の役割と責任は、職務分掌に職務内容等が明記され、学習しながら管理マネジメント業務を適時遂行していますが、マネジメントの仕方は個々の管理者の経験や知見によって左右されると考えます。管理者の心構えやリーダーシップのあり方、主要業務の遂行手順と施設管理方法などを明記したオペレーションマニュアルを検討し、管理者育成に活用していくことは今後の課題と考えます。

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

52/93

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	82.0%	17.0%	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	82.0%	11.0%	0.0%	0.0%
			いいえ：1.0%	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	84.0%	9.0%	5.0%	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	73.0%	19.0%	5.0%	0.0%
			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	59.0%	26.0%	9.0%	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	80.0%	15.0%	0.0%	0.0%
			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	90.0%	5.0%	0.0%	0.0%
			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	80.0%	7.0%	11.0%	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	71.0%	11.0%	17.0%	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	84.0%	13.0%	0.0%	0.0%
			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	73.0%	15.0%	11.0%	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	80.0%	7.0%	11.0%	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	75.0%	13.0%	9.0%	0.0%
			いいえ：1.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	11.0%	21.0%	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	48.0%	17.0%	5.0%	28.0%

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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	デイサービスセンターきたざわ苑
事業所所在地	東京都世田谷区北沢5丁目24番18号
事業所電話番号	03-5453-5620

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)地域に根ざした福祉社会の新たな進展と福祉文化の創出に積極的な役割を果たします。 2)地域福祉の町づくりに寄与します。 3)利用者のQOL（生活の質）と生活機能の維持向上を目標とし自立した地域生活が送れるよう支援します。 4)利用者本位のサービス提供 5)利用者・家族・地域・職員が笑顔と元気あふれる施設になる。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者の希望に沿った自主性・主体性を発揮する多様な活動を提供しています

体操クラブや押し花、生け花、コーラス、絵画などがあり、利用者自身が活動の準備、片づけ等を行ってもらうことで、自主性や主体性を発揮し楽しみにつながるよう支援しています。一例として、習字をしたいとの意見から小グループで活動しています。作品を施設の文化祭や地域に出展することで、その方が目標を意識し、達成感が持てるよう支援しています。また、リハビリをして元気になりたいなど個別の要望に沿った過ごし方ができるよう支援しており、自分にあった過ごし方や活動ができるとの高い満足度につながっています。

- ・自主的に取り組む機能訓練によって身体機能の維持・向上、健康増進を図っています

機能訓練指導員が全利用者に対して評価を行い、椅子への座り替えやトイレまでの歩行・立位動作など動作能力を短い時間でも引き出すような介護を提供しています。また、パワーリハビリの実施とグループ体操、棒体操、リズム体操、口腔体操、ゲームなど楽しみながら参加できるよう工夫しており、利用者同士話をしながら自主的に開始時間で集まって準備をするなど集団での訓練のメリットも生かしています。運動面だけでなく、水分補給と食量、排泄、口腔機能などの視点から、利用者の体調全般を整える機能訓練を提供しています。

- ・利用者が地域の多くの人々と触れ合う機会や地域に出向く機会を充実させて、社会性の維持と生活の幅を広げています

きたざわ祭、納涼祭、餅つき大会などの行事を通じた、利用者・家族と地域の交流のほか、多彩なボランティアによる利用者の作業活動、近隣の保育園児や小中学生から大学生や社会人が目的ごとに来苑しており、利用者との来苑者の世代間の交流の機会になるとともに、利用者が地域の多くの人々と触れ合うことで、社会性の維持につながると思います。また利用者の作品を区が主催する文化祭に出展したり、地域の主だった場所への外出活動、個別機能訓練の一環として周辺地域への散歩などを支援することで、社会性の維持と生活の幅を広げています。

さらなる改善が望まれる点

- ・利用者の望む生活の実現に向けた職員の観察力や対応力の向上が期待されます

利用時の様子や変化日々の様子をケース記録また各種チェック表を用いて記載しています。記録の電子化による業務の効率化を目指していますが、職員個々のスキルの違いや差が生じており、課題としています。記録の精度や観察

の視点を共有し、サービスを利用することで在宅生活がどのように改善しているのか、心理状況、満足度、意欲にも目を向けた観察からその変化が見える記録の充実が期待されます。記録業務の効率化によって、職員の観察力や対応力の向上につながり、サービスの質の向上が図られているかその効果の検証が期待されます。

・他職種への理解を深め、チームコミュニケーションとチーム力の向上を期待します

事業所が力を入れている自立支援ケアや認知症の理解、感染予防対策、接遇マナーなど必要な知識や技術の研修や在宅部署との合同の夕礼を実施し、情報共有と連携を図っていますが、チームコミュニケーションや専門職、リーダー職、介護職員の情報共有のあり方など改善課題と認識しています。それぞれ職種が機能や役割を持って、目標に沿った支援方法や必要な情報共有を図り、他職種への理解を深め、連携することでチーム力の向上を図っていくことが重要と思われます。チームケアが機能することで更なる自立支援に基づいた個別ケアの充実が期待されます。

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

54/98

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%	12.0%	いいえ：1.0%	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%	12.0%	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	94.0%		どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%
			無回答・非該当：3.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	77.0%	16.0%	いいえ：1.0%	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	64.0%	24.0%	9.0%	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	96.0%		どちらともいえない：1.0%	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	85.0%	7.0%	7.0%	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	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	68.0%	14.0%	14.0%	いいえ：1.0%
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：3.0%	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	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%	
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	85.0%	12.0%	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	92.0%	5.0%	いいえ：1.0%	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	85.0%	5.0%	9.0%	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	40.0%	22.0%	5.0%	31.0%

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	社会福祉法人武蔵野療園
事業所名称	渋谷区けやきの苑・西原
事業所所在地	東京都渋谷区西原2丁目19番1号
事業所電話番号	03-5453-0515

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. 社会奉仕2. 地域社会の意向と尊厳を重視し、自律・調和・創造の精神のもと、地域社会に貢献する3. 地域社会から最も信頼されるリーダーを目指す4. 全職員が常にプロ意識を持ち、最大の満足が得られるサービスを提供する5. 良質のサービスを途切れることなく継続して提供していく

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・有資格者を多く配置し専門的視点で利用者の状態観察や気づき等を初回評価表に記載し支援に反映している

有資格者の職員を多く配置し、経験豊かな職員によって、利用者への気づき、観察が行われている。新規の初回利用時には、初期評価表に送迎時の様子、手作業・レクリエーション活動の様子、体操、昼食時の様子、服薬管理、昼休みの様子、排泄、講座・リハビリなど、一日を通しての状況を細かく観察し、記録している。これらの情報は、全職員で共有し支援に反映している。また、特変用紙で利用者の状態変化に継続的に対応し支援が行われている。利用者調査でも、家族が気づかないところまで、職員が気づいてくれる等感謝の声が寄せられている。

- ・利用者の意思を尊重し、自ら選択できる午後活動を設け日常生活における機能向上や健康増進を図っている

利用者の意思を尊重し、来所した際、趣味活動が機能訓練の希望により午後の活動を行っている。理学療法士により平行棒、マット体操、ボール体操、棒体操等、多くの機能訓練プログラムを用意して実施している。また、午前中に行う全身体操、食事前の嚥下体操等、リハビリ課に指導を受けながら介護職員が行う等、日常生活における機能向上や健康増進を目的にした活動を実施している。趣味活動には外部講師を招き、陶芸、書道、水墨画、ちぎり絵、絵手紙、紙フラワー等の講座があり、これらは利用者が自ら選択できる活動となっている。

- ・地域資源を活用した若年性認知症への取り組みなど、地域に貢献する事業を行っている

若年性通所介護事業を継続して取り組んでいる。毎週日曜日、若年性認知症の方が来所し、様々な体験参加を行うことでの自立支援を行っている。外出活動を中心としており、外食や散歩、また事業所内での調理実習等、楽しみのある企画を工夫している。外出支援では地域の方との交流もある。今後も当事業所では、職員の専門性と地域資源を活かして地域のニーズに対応した取り組み、出会いと支え合いの受け皿となる取り組みを検討・実践していく方向である。

さらなる改善が望まれる点

- ・多くの講座やプログラムが用意されているが利用者のニーズに対応した更なる取り組みに期待したい

利用者が当日選べる、選択プログラムを多く用意しており、外部講師による講座（陶芸・書道・水墨画・ちぎり絵・絵手紙・リハビリ舞踊、カラオケ）を開催している。また、職員による自由講座も用意されており、更に季節行事の開催日数の増加や講座の内容がマンネリ化しないようにと考えている。一方、利用者からも外出したい、買い物に出たいなどの声も多く聞かれているが、対応しきれない現状があるため、今後は利用者世代に対応した、更なるプ

プログラムの開発に期待したい。

- ・職員間で情報共有を図り、研修報告が全職員に周知されるような取り組みを期待したい

当事業所では、多職種で、申し送りノートや特変用紙に記入し、毎日情報共有を図りながら支援している。前回の特変状況を、ケース記録から特変用紙に抜き出し注意喚起を図っている。送迎前、入浴前には、申し送りノートや特変用紙を活用し、利用者状況を全職員に行き渡るよう取り組んでいる。一方、研修は多く設定されているが限られた人数しか参加できていないという状況もある。また職員会議の機会を持つ事が困難で他の職員へ周知されていない現状となっている。今後、会議や回覧等で周知できるような見直しに期待したい。

- ・手引書等の定期的な見直し・確認の制度化を図り業務の標準化の更なる取り組みに期待したい

当事業所では業務の標準化を図るため、各種マニュアルを作成し常に活用している。しかし内容の見直しなどは定期的には行われていない。アセスメントの定期的見直しと手順についても明文化されていない。今年度、相談員がマニュアルの見直しを行っているので、変更する内容の共有化など情報を共有し、今後は見直しを行う時期についても明記することを期待したい。介護保険制度の変更でデイサービスの利用者像や地域での位置付けも変わってきているので、業務の質の管理・標準化を行う上でも、マニュアルを元に振り返りを行うことも期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・特変用紙を活用し職員間で情報共有しながらデイサービスのチームとして取り組んでいる

利用者状況について、初回時は送迎から過ごし方までケース記録に記入している。多職種が連携して特に特変用紙やケース記録に利用状況を記入し、情報共有を図っている。前回特変があった方の状況をケース記録から抜き出し特変用紙に記入している。送迎前、入浴前の申し送りで前回の特変状況を確認し、終了時まで机上に置き共有を図っている。サブリーダーは、特変用紙の内容を個別ケース記録に、家族からの情報を特変用紙に記入している。家族には特変内容を連絡帳で報告している。特変用紙を活用し多職種が連携しチームワークで行っている。

- ・申し送りやヒヤリハットの内容は全員で確認する等、業務の標準化に努めている

日々の業務の標準化を図るため、サービス内容に沿ったマニュアルや送迎表を配布し手順の見直し・確認を行っている。職員には、業務ごとにチェックできるマニュアルや送迎における注意点等、日常的に自分で業務の点検、確認等ができる体制をとっている。また申し送りノートを必ず確認し、ヒヤリハットについては、報告書を用いて分析を行い、読み終わった職員はサインしており、全職員で安全性に配慮して支援を行っている。さらにヒヤリハットの内容は1週間ごとにまとめ、1ヶ月ごとに評価も行っている。

- ・家族懇談会や定期訪問等で家族との交流、連携に取り組んでいる

年に1度の家族懇談会では家族間の交流や介護に関する情報交換等を行っており、新規利用の家族の参加が多い。デイサービスの3大イベントである夏祭り、運動会、忘年会にも家族に参加の案内を行っている。また、地域を巻き込んでの餅つき大会にも家族等の参加があり、交流の機会を図っている。更に3ヶ月に1度、個別機能訓練計画書を持参して家族と利用者についての情報交換を行っており、家族との信頼関係の構築に努めている。今後も家族と一緒に参加できる行事を検討したいと考えており、家族との交流、連携を深めていく方針である。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/73

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	77.0%	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	74.0%	22.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ：2.0%	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	77.0%	14.0%	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	62.0%	28.0%	5.0%	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	77.0%	20.0%	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	88.0%	11.0%	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%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：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	62.0%	22.0%	14.0%	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	74.0%	17.0%	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	88.0%	8.0%	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	82.0%	11.0%	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	82.0%	14.0%	14.0%	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	51.0%	25.0%	20.0%	いいえ：2.0%

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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	弥生高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都中野区弥生町3丁目33番8号
事業所電話番号	03-3370-9841

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)ご利用者様の自立支援及び日常生活機能向上・在宅生活の継続・認知症進行抑制 2)ご家族様の介護負担軽減・介護力向上 3)地域交流（事業所間交流）によるネットワーク構築・福祉啓発及び理解促進 4)社会貢献（社会福祉法人としてのプレゼンス） 5)マンパワー創出・育成（職員が活きる職場作り・実習生受け入れ）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・外出イベントを積極的に実施し、機能訓練や楽しめる時間を提供するとともに、地域の活性化にも貢献している
機能訓練型の短時間デイでは、毎月2～3回の外出イベントの定着を実現している。商店街の蕎麦屋、カフェに外食に出かけている。機能訓練を目的に、商店街や地域の公園等を散策している。普段は外出する機会が少ない利用者も、プログラムを通じて外出を楽しんでいる。また、商店街に積極的に出かけることで、商店街の活性化にも貢献している。町内会の夏祭りは夜に実施しており、職員だけで参加している。焼きトウモロコシを焼いたりするなど、職員は町内会のお祭りの運営にも協力している。

・フットケア研修を開催し、看護師だけでなく介護職員もフットケアを実施できるよう取り組んでいる

より細やかな在宅生活の支援を事業所として行なうため、全体会議で毎月勉強会を開催している。事業所ではフットケアにも取り組んでおり、「フットケア勉強会」を開催している。現在爪切りは看護師対応であるが、より多くの利用者の細やかなケアにつなげるため、介護職による勉強会を開催した。実践と並行した勉強会であったため、実施時の注意点や利用者に合わせてケアを、目でみながらしっかりと学ぶことができた。今後、フットケアを実施しやすい入浴後や余裕のある空き時間に介護職が目配り、実践できるように周知していきたいと考えている。

・多様性を尊重する組織風土の醸成に取り組んでおり、その一環として障害者雇用の実現に向けて具体的に取り組んでいる

個々の多様性を尊重する組織風土の醸成を目指しており、次年度以降の障害者の本格雇用に向けた準備を進めている。今年度は、知的障害のある実習生2名を約2週間受け入れて、職場体験の機会を提供するとともに職員への啓発に取り組んでいる。また、次年度以降の本格受け入れに向けて、「障害者雇用マニュアルー知的障害・清掃ver.」を作成している。本マニュアルは障害者（知的障害）の雇用手順、特に清掃業務に関して障害特性の応じた作業手順をわかりやすく明記しており、法人内のコンテストでも表彰されるなど高い評価を受けている。

さらなる改善が望まれる点

・ICT化による業務効率化を進め、利用者の増加と職員の負担軽減に期待したい

利用者ニーズに応じたきめ細かいサービスの提供や利用者の増加に対応するためには、業務の効率化は必要不可欠であり、ICT・IoT化による業務効率化を法人内の近隣事業所と協働で取り組んでいるところである。具体的には、タブレット端末を活用して記録を行うことで、記録の転記・作成の時間を削減するとともに、ケアに関わる時間の拡大を目指している。タブレット端末の利用は他の事業所で先行導入していることから、機能や活用方法の十分な事前

検討と職員への教育計画を立案することでスムーズな導入と業務の効率化の実現に期待したい。

- ・夕方以降のプログラムの在り方について検討されることを期待する

午前中のプログラムが始まるまでの時間や、自宅に出発するまでの待ち時間は、どうしても退屈しやすい時間である。事業所の営業時間は8時30分～19時30分である。帰宅が遅い利用者で、19時過ぎに出発される方もいる。そのため、テレビや雑誌を見たり、ソファで休んだり、手工芸に取り組んだり、おしぼりたたみをしたりと、希望に応じて自由に過ごしてもらっている。帰宅が遅い利用者には、夕食の提供も可能である。遅い時間まで利用することが可能であるため、夕方以降のプログラムの充実がさらに必要ではないかと思われる。

- ・家族同士が交流できるよう、家族会の開催を期待する

同一法人の地域包括センターと共催で、年4回、介護者教室を開催しているが、利用者アンケートでは、「家族同士の交流の場をつくってほしい」とのコメントが寄せられていた。デイサービスは家族の負担軽減も目的の一つであるが、家族同士の交流を通して、日頃の介護の大変さを話し合い、互いに癒されたり、元気づけられたりもする。また、家族会を通して、事業所の活動を伝え、家族の理解を深めていただける。家族懇談会のような気軽に自由に意見交換できるような機会を設けることを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用者の役割支援を通じて、地域住民・関係機関との連携強化を図っている

地域貢献活動に認知症デイ利用者の役割支援を組み込むことで、利用者の自信回復・周辺症状の緩和とともに、地域住民や関係機関との連携強化に取り組んでいる。清掃活動、地域イベントの参加、認知症カフェの3つを柱とし、年間計画を策定し、活動の強化を図っている。具体的には、利用者と職員がチームとなって近隣公園の清掃活動を行っているほか、商店街のイベント参加や餅つきに参加している。認知症カフェは「優ったりカフェ」と名付けて、利用者が主役となることで認知症の啓発に寄与している。

- ・理学療法士が在宅を訪問し、在宅生活に必要な機能訓練を実施している

常勤の理学療法士がいるため、より専門的な機能訓練を実施している。抗重力筋トレーニング、応用動作、習字訓練・デコパージュ等の作業・認知プログラム等のメニューを組み合わせ、本人の状態に応じて「個別機能訓練計画書」を立案している。また、理学療法士は利用者の自宅を訪問し、実際のベッドの位置やトイレ・お風呂の環境等を確認し、在宅生活に必要な機能訓練を立案している。自宅を訪問した上でメニュー立案・計画書作成を行うことで、自宅での生活を見据えた、より具体性のある機能訓練を提供することができている。

- ・地域に向けて介護者教室や介護予防体操を実施し、住民からも好評である

近隣の民間マンションの集会室を借りて、地域包括支援センターと協同し、年4回、理学療法士が家庭でできる介護予防体操（フォーユー体操）を行ったり、健康相談を行っている。地域の方々約30名ほどが集まっており、住民に人気で、顔なじみの関係となっている。また、同一法人の地域包括支援センターと共催で、年4回、介護者教室を開催している。内容は、介護スキル、脱水・熱中症、感染症予防、認知症などで、地域住民が約20名が参加している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/118

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：3.0%	いいえ：3.0%	無回答・非該当：1.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	60.0%	10.0%	29.0%	
		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	89.0%		5.0%	
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：1.0%		
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	67.0%	17.0%	8.0%	6.0%
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	65.0%	22.0%		8.0%
		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	82.0%		12.0%	
	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	87.0%		8.0%	
	いいえ：1.0%	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	87.0%		6.0%	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	65.0%	22.0%		12.0%
		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	93.0%			5.0%
	いいえ：1.0%	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%		8.0%	
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%		
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%		10.0%	5.0%
		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%	18.0%		6.0%
		いいえ：0.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%		8.0%	8.0%
		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%	31.0%	5.0%	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	社会福祉法人ケアネット
事業所名称	老人デイサービスセンターふじみ苑
事業所所在地	東京都中野区弥生町5丁目2番19号
事業所電話番号	03-3382-0566

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) お客様の人権、個性、プライバシーを尊重し、ニーズと期待に沿った安心できるサービスを提供する 2) すべての利害関係者に信頼される介護施設の創造に努力する 3) お客様の立場に立って、専門知識の習得、技術の向上に努力し、最大の誠意を持って仕事をする 4) 他のデイサービスでは受入が難しい方でも受け入れられる、質の高いサービスを目指す 5) 職員は、お互いに感謝し、協力し合い、活気あふれた明るいデイサービスづくりに努力する

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・事業方針の「利用者に明るく、楽しい、居心地のよい時間と空間を提供する」を着実に実践している

事業所のパンフレットには、アットホームな小さいデイサービスとして案内がされている。一日の流れではご自宅までのお迎えに始まり、健康チェック、朝の会、体操、昼食、食休み、レクリエーション、お茶の時間、ご自宅までの送りとなっている。デイフロアは食事、体操、レクリエーション、談話以外にクリスマスコンサートなどのイベント、演芸会や保育園児との交流なども開いている。入浴設備は週2回利用でき、設備も充実している。調理員が作った出来立てのお食事が提供されている。利用者調査からはそれぞれに対する満足の声が聞かれた。

- ・利用者の生活状況ADL及びIADLはアセスメントシートで把握し、職員間で共有している

個別の介護計画はマニュアルに基づいて、利用者等の希望を尊重し、個人の状況に応じた計画となるよう作成している。「アセスメントシート」には家族状況、緊急連絡先、家族構成、医療機関、現病、既往歴など基本情報が記録されている。また、介護力、社会との関わり、身体状況などのほかに、生活状況ADL及びIADLが把握されて、個別の介護計画を作成している。毎日の職員ミーティングにより、利用者の状況変化に応じて、アセスメント・モニタリングを行い、介護に反映させている。

- ・地域との交流を深め、地域貢献活動を推進している

「2017年度事業計画書」では3重点実行項目 地域貢献について、具体的実行の内容と目標（期待効果）が定められている。1 地域貢献委員会の運営への協力では、地域清掃活動や福祉用具の無償貸し出しなど2 第三者評価の受審と公表では評価結果をまとめ、利用者・家族に周知する3、区の研修参加等介護運営への協力では区主催の研修会等毎年3回以上出席する4 保育園との交流会の実施では年8回以上実施することを計画し、推進している。

さらなる改善が望まれる点

- ・職員の業務における不足知識や技術を明確にし、年度研修計画に反映する

職員の質の向上は、法人の人事考課制度に基づいて、「キャリアパス要件」による階層別人材育成及び「チャレンジシート」により面接で把握した個別の目標から個人別育成計画が策定される。研修は施設内と施設外の年度計画が

策定されて、実施される。研修の成果は、「研修報告書」により、確認している。今後は、職員の業務において習得すべき技術、知識と習得レベルなどから不足している技術や知識を明確にし、面接などで職員とコミュニケーションを図ったうえでの研修テーマを年度計画に反映することが望まれる。

- ・標準化すべき手順の必要性を検討し、マニュアル類の整備を図る

介護職員向けに多くの業務マニュアルが作成されている。利用者一人ひとりの介護の手順はケアプランや各種の記録類にも利用者ごとの支援内容が記載されている。一方、マニュアルは、「不測の事態に対処するため、日常的に備えておくべき視点やより良いサービスを提供するために、事業所が蓄積した実践の核となるポイントをまとめたもの」と捉えることができる。このような観点から介護技術など標準化の必要性のあるものを手順化し、有効活用を図ることが望まれる。

- ・予防・再発防止対策の有効性を定期的に評価し、リスクマネジメントの充実を図る

転倒、転落、破損、投棄などの事故は「ひやりはっと報告書」「事故報告書」により情報を収集している。事故発生後のミーティング等での原因分析と再発防止策の検討、実行が行われている。2016年度の重点実行項目(1)安全性の向上では、事故件数、事故内容及び事故対策が報告されている。2016年度事故件数は前年度と同じ水準である。今後、予防、再発防止策の定期的な評価の仕組みを検討し、リスクマネジメントの向上を図ることが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・個別面談を実施し、職員のやる気と働きがいの向上に取り組んでいる

上司による職員の個人面談を年2回実施し、就業状況や意識を把握し、改善、やる気向上に取り組んでいる。「チャレンジシート」は部門目標への貢献、利用者対応、後輩指導、応用的知識・技能の各項目に対して、年度に取り組むテーマを決めて各項目ごとの「何を」「どのように・どの程度」「いつまでに」を計画し、作成する。達成状況と振り返りを職員本人と面接者が年に2回評価・記入する。「チャレンジシート」から研修などの個人別育成計画に反映している。また、評価結果は「人事考課表」に基づいて、人材マネジメントを行っている。

- ・各種の支援記録に基づいて、利用者ごとの自立に向けた支援を行っている

利用者一人ひとりがその人らしく生活できるよう、面接時にアセスメントを行い必要な情報を把握して支援を行っている。利用者ごとの自立に向けた支援のために、毎日の「デイ排泄チェック表」「入浴者リスト」「実績表」の一覧表に記録を行っている。各一覧表は利用者ごとの支援内容や注意事項が記載されている。「実績表」の項目は名前、BP(血圧)、P(脈拍)、BT(体温)、内服薬、入浴、特記、食事、備考となっており、特記は食事に関する事項が記載されている。備考は支援する上での利用者ごとの手順などが記載されている。

- ・年間行事予定表は利用者・家族の声を優先し、作成している

「2018年度事業計画書」の「楽しく過ごせる環境づくりでは、行事・レクリエーションの充実を計画している。実行内容としては、季節ごとの行事の実施、新しいレクリエーション(送迎バス待ち時間利用を含む)の導入、行事等での写真撮影と利用者・家族への配布、事業所内の掲示である。年間の「行事予定表」は全職員でミーティングを開催し、「ケース記録」や「申し送りノート」に記載されている利用者・家族の声から“デイにきて楽しい”“モチベーションアップになる”などを抽出し、行事・レクリエーションの内容を決めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/51

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	82.0%	17.0%	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	92.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	14.0%	7.0%	9.0%
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%	19.0%	14.0%	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	87.0%	9.0%	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%		どちらともいえない：2.0%	いいえ：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%	12.0%	どちらともいえない：0.0%	いいえ：4.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	73.0%	21.0%	どちらともいえない：2.0%	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%	7.0%	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%	9.0%	7.0%	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	78.0%	9.0%	9.0%	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	80.0%	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	78.0%	9.0%	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	60.0%	12.0%	9.0%	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	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター和泉ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区和泉4丁目40番31号
事業所電話番号	03-3321-4808

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)法人理念 2)利用者・家族の思いに寄り添う 3)地域包括、同事業所との連携 4)年間事業計画

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の声によく耳を傾ける職員集団となっており、職員間のチームワークもよく、利用者との信頼関係が構築されているそれぞれの職員が利用者の声によく耳を傾けようと心がけている。利用者の変化についての情報の共有に関しては職員アンケートの自己評価も高く、職員間のチームワークがよい状態で維持できていることがうかがえる。職員集団がチームワークよく利用者向き合っていることで、利用者との信頼関係もしっかりと構築されている。・「いつまでも、あなたらしく」をモットーに利用者1人ひとりに対応した個別支援事業所で過ごす1日のあらゆる場面で、利用者1人ひとりがその人らしく生活できる方法を検討してサービスを提供している。初回訪問等で利用者の生活習慣、人間関係、これまでの社会生活等を把握し、利用者の個別支援計画に反映している。趣味活動・外出企画は複数から1つを選択してもらい、活動中の座席、昼寝・休息の時間、食事・お茶に関する事等も利用者の希望を確認して対応している。自宅とは異なる集団生活の中で画一的な支援にならないように、利用者の個性を重視して1人ひとりに合わせた対応をしている。・身体機能の維持・向上を考慮した活動プログラムと生活動作の介助朝の体操、嚥下体操、リハビリ体操と1日3回の体操時間がある。リハビリ体操は棒体操・セラバンド体操・手ぬぐい体操の3種類があり、いずれも家庭にあるものを使って行うことができる内容になっている。レクリエーションの全体プログラムは、認知症予防、運動、音楽の3種類がある。いずれも機能訓練の効果を考慮して企画し、利用者がゲーム等を楽しみながら体を動かして機能訓練にもなるように工夫している。個別機能訓練は利用者・家族の意向を確認し、事業所でも利用者が生活動作をできるだけ繰り返すように支援して機能維持に取り組んでいる。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員間のチームワークのよさを基盤とし、よりよい接遇態度や声かけ等に関して相互に注意しあえる関係性が作られることを期待したい職員はそれぞれ利用者の声によく耳を傾けており、利用者との信頼関係が構築できている。職員集団のチームワークもよい状態で保たれている。反面、時に職場にも相応しくない職員間での言葉遣いや不適切な利用者への声かけが聞こえることもあるようである。現在築かれている職員間のチームワークのよさを活かして、より高いレベルの職員集団となるよう相互に的確に注意しあえる関係性が作られていくことを期待したい。・地域に開かれた事業所を目指し、地域との繋がりをさらに深める取り組み事業所の開設以来20年以上が経ち、町会・老人会・学校・福祉関係者・ボランティア等との長い交流がある。活

動プログラムの一部をを地域に向けて公開し、住民の参加を呼びかけている。活動室を定期的に地域の人に開放しており、区主催の健康教室の会場にも使われている。これらを通して日頃から地域住民が事業所を訪れる機会があり、玄関先を飾る花は住民から提供されたものである。地域に開かれた事業所を目指しているが、最近は町会との交流が減ったので再び活性化したいと考えており、今後の取り組みも期待できる。

- ・マニュアル等の更新ができていないものもあるため、それは今後の課題となるであろう

各種マニュアルが作成されており、業務の手順や基本事項等が明確にされている。一方でマニュアルの見直しや更新はあまり実施されていない。改善が必要なことは申し送り等で伝達されるに留まっている。業務の一定水準の保持を属人的な努力のみに期することなく、手順や基本事項をいつでも振り返ることができるようにマニュアル類は適宜更新していきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・栄養と季節感を重視した毎日異なる献立を作り、利用者の状態に応じた食事を出している

栄養バランスがとれた季節感が感じられる食事で、毎日異なる献立を用意している。献立は季節感が現れるように使用する材料を選び、時には見た目を変えて弁当箱に盛り付ける等の工夫をしている。季節の行事に合わせた特別献立も毎月企画している。食事前に調理スタッフが献立の説明、食材の効能を利用者に伝えている。利用者の嚥下・咀嚼状態に応じて、主食・主菜を適した食形態で提供できる。食べられないもの、アレルギーは代替食を用意する。食事制限等にも個別対応しており、さらに、その日の利用者の状態に応じて突発的なことにも対応している。

- ・1日の受け入れ人数を増やし、介護度が重い場合も入浴方法を工夫して対応している

機械浴槽はないが、福祉用具・自助具・入浴道具を使い利用者の状態に応じた入浴方法と介助を工夫している。一般入浴が難しいと思う場合も、すぐに断らずに家族・介護支援専門員と相談して、可能な方法で実施するように努めている。また、日によって利用者の状態が異なるため、入浴方法はその日の状態に応じて変えている。入浴介助は利用者に1人の職員が付き添うマンツーマン対応だが、内線電話で他職員と連絡を取り合い、必要な時は介助者を増やして対処している。入浴を希望する利用者が多く、1日の受け入れ人数を増やして対応している。

- ・地域の様々な年代の人々と利用者が一緒に過ごす機会をつくり、双方向の交流をしている

活動プログラムに地域の講師やボランティアの協力があり、毎月利用者と交流がある。大正琴クラブ活動は地域住民の参加もあり、事業所内にとどまらず地域の老人会連合会の発表会に招待されて演奏を通じた交流がある。小・中・高校生との交流があり、生徒達の訪問や実習を受け入れている。さらに小学校の学芸会を利用者が見学に行ったり、特別支援学校の職業訓練現場の喫茶店を訪れたり、双方向の交流をしている。今年度は保育園の園児との交流も実施して、利用者が様々な世代の地域の人と会う機会を増やしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/95

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	86.0%	11.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	94.0%	5.0%	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	84.0%	5.0%	5.0%	無回答・非該当：3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	77.0%	15.0%	5.0%	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%	22.0%	15.0%	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	83.0%	11.0%	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	90.0%	9.0%	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	90.0%	5.0%	どちらともいえない：1.0%	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	69.0%	7.0%	20.0%	いいえ：1.0%
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：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	75.0%	11.0%	13.0%	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	77.0%	11.0%	9.0%	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	71.0%	15.0%	13.0%	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%	5.0%	13.0%	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	58.0%	11.0%	26.0%	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	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター和田ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区和田3丁目52番4号
事業所電話番号	03-3312-9556

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) できるだけ自由に 2) どこまでも対等に 3) 他者への思いを生かし合う 4) 心の元気と体の元気 5) 相手を尊重する温かい言葉かけ

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人理念「できるだけ自由に」を実践するその人らしさを重視した個別支援

利用者が主体になって過ごせるように、生活の随所に利用者が自分で考えて選ぶ機会を意図して設けている。例えば、室内に展示する作品を講師ではなく利用者本人が選ぶ、参加する活動を自分で決める等、利用者自身が判断している。アセスメントシートは利用者の生活歴・生活習慣・趣味・嗜好等を記録して職員が共有し、利用者1人ひとりの支援に反映している。新聞を読む、煙草を吸う等の生活習慣は事業所でも可能な限りできるようにしている。今年度は定員人数を減らしたので、職員が利用者と同じ向き合い個別支援をさらに深めたいと考えている。

・1日の中に静・動のメリハリがある活動プログラムの構成

心身の健康維持・増進を目的に、機能訓練と認知症予防の2本柱で活動プログラムを構成している。さらの「楽しむことにセオリーはない」をモットーに、利用者が主体で楽しめるように、枠にとらわれず自由な発想で活動プログラムを工夫している。午前は認知症予防プログラムの朗読・回想法等で頭の体操、午後は身体を動かすゲーム等と機能訓練で体の体操に焦点をあてる。その他に、クラブ活動、季節の行事、ボランティアによる書道・押し花・歌・舞踊・朗読もあり、静・動の活動で1日の流れにメリハリをつけて、利用者が飽きずに過ごせる工夫がある。

・手作りりと味にこだわり、利用者の状態に応じた食事の提供

栄養バランスがとれた、季節感が感じられる手づくりの食事を提供している。献立は毎日異なり、旬の材料を選び、使用する器や盛り付け方を工夫している。季節の行事の特別献立も毎月企画している。利用者の嚥下・咀嚼状態に応じて食事の形態に変えて提供できる。食物アレルギーには代替食を用意し、食事制限等にも個別対応ができる。その日の利用者の状態に応じて、突発的なことにも対応できる体制がある。看護師と介護職員が食事中も見守り、形が大きすぎる時はその場で食べやすい形に切り分ける等の対応をしている。

さらなる改善が望まれる点

・大規模災害発生時の事業所の立地条件上の特性を踏まえた対策を見出ししていくことが必要な状況にある

高層の同一建物の中で当デイサービス事業のほか、高齢者住宅、サービス付き高齢者住宅、地域包括支援センターなどが運営されている。建物の中で防災委員会があり定期的な避難訓練は行われているものの、首都直下型地震や大規模火災等への備えはまだ十分とは言えない。利用者の安全を確保するためにも、危機意識を高めていきながら、求められる対策や備えを進めていくことが必要であろう。

・機能訓練の内容や方法が、利用者個々にさらに効果的なものになるように検討する

利用者・家族の意向を確認し、通所介護計画に身体機能の維持を目指す取り組みも盛り込んでいる。看護師が機能訓練指導員として、毎回30分間の機能訓練体操を指導している。看護師が利用者の様子を確認しながら実施し、利用者1人ひとりの身体状況を考慮して、無理がないようにアドバイスをしていた。全員で一緒に行う機能訓練は実施しているが、個別機能訓練計画の作成や個別訓練は実施していない。今後も機能訓練がさらに有効なものになるように検討し、改善していきたいと考えている。

- ・利用者が活動エリアを拡げて地域の一員として過ごせる機会を設ける

以前は活動プログラムに外食や外出企画があったが、現在はかなり減少している。春の桜、秋の紅葉を楽しむドライブ企画があり、さらにバラの季節の外出も実現したいと考えている。2階が地域包括支援センターになって、2階のバルコニーを使えなくなり利用者が外の景色や空気に触れることが少なくなったが、時間を見つけてドライブに出かけたり散歩に行ったりしている。今後はさらに地域包括支援センターと協力して、利用者の活動エリアを拡げて、地域の一員として過ごせる機会をつくりたいと考えている。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・感染症予防のための手洗い、うがい口腔体操等の取り組み

感染予防を重視して取り組んでいる。食後だけでなく、到着直後にも手洗い・うがいを必ず実施している。到着後のうがいで自宅で食べたものの残渣が出ることがあり、口腔内の清潔を保ち、誤嚥性肺炎等の予防にもなると考えている。さらに食事前の口腔体操、食後の口腔ケア・うがいも毎回行っている。認知症予防プログラム・機能訓練では音読・歌・かけ声で利用者が声を出すことを重視しており、これは同時に呼吸機能にもよい影響があると考えられる。

- ・職員がアイデアを出しあって企画した認知症予防プログラム

心身両面の健康維持・増進を目的に、機能訓練とともに認知症予防にも重点的に取り組んでいる。「認知症予防プログラム」は音読・回想法・懐かしい歌の合唱で構成した活動になっている。大きな声を出すことが認知や精神面によい効果があると考えて、ゆっくり、はっきり、大きな声で発声するように指導していた。取り上げる題材は利用者の世代にあわせて懐かしいもの、好まれるものを複数用意して、飽きずに取り組めるように配慮している。職員が認知症予防に関する情報を持ち寄り、アイデアを出しあって試行錯誤しながら内容を検討している。

- ・生活の質の向上、在宅生活の継続を見据えて、利用者が主体の生活支援

利用者が主体になって過ごせることを目標に取り組んでいる。利用者が自分で考えて選ぶ、役割をもつ、体験する機会を生活の随所に意図して設けている。例えば、室内に展示する書道の作品を講師ではなく利用者本人が選んでいる。到着すると名札を自分で探して身につける。翌日の名札の準備や洗濯物の整理を利用者が手伝っている。また、ゲームでは障がいがあっても参加できるように職員が介助し、ソフトクリーム作りも全員が体験していた。残存機能や能力を活かし、生活が充実するように支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/85

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	86.0%	6.0%	6.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	89.0%	10.0%	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	82.0%	10.0%	どちらともいえない：3.0%	無回答・非該当：3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	72.0%	20.0%	6.0%	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	48.0%	31.0%	6.0%	13.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	6.0%	いいえ：3.0%	無回答・非該当：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	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	89.0%	10.0%	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	72.0%	10.0%	13.0%	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	93.0%	3.0%	どちらともいえない：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	86.0%	10.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%
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	86.0%	6.0%	どちらともいえない：3.0%	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	72.0%	20.0%	6.0%	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%	17.0%	どちらともいえない：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	44.0%	27.0%	24.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	デイホーム高円寺北ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区高円寺北3丁目20番8号
事業所電話番号	03-3330-4903

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) ご利用者の意思や気持ちを大切にしながらサービスを提供する 2) ご利用者が在宅生活を継続する為に私たちができる支援を常に考える 3) 地域に向けた福祉の拠点となるようなサービスの構築 4) 情報共有と相互研鑽 5) 業務の創意工夫、提案ができる

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者の要望・意見を受けて、病院・買い物や理美容の職員付き添いサービスの充実に取り組んでいる
生活基盤型サービスとして、高齢者が課題とする外出支援に積極的に取り組んでいる。個々の利用者の要望に応じて、病院同行や理美容の付き添い、買い物支援を行っている。買い物の際に購入した米や飲料水など重量があるものを、送迎時に一緒に自宅まで運ぶサービスは利用者に好評である。また、銀行への同行は、振り込め詐欺の防止にもつながっている。外出の機会を増やすことで、利用者の歩行機能維持にも役立っている。
- ・地域への認知症に対する理解促進や介護負担軽減のため、家族介護者教室や家族会を企画・実施している
認知型デイの役割として、地域での認知症理解の普及、家族の介護負担の軽減を図り、住み慣れた地域で安心して生活を続けていけるよう支援を継続している。運営推進会議の開催や、介護者教室、前年度よりスタートした地域包括支援センターとの毎月1回の家族介護者教室を、今年度より形を変えて実施している。偶数月は家族会、奇数月は家族介護者教室としている。これらの活動の中に、さらにオレンジカフェを組み込んでいくことで、さらに地域包括ケアシステムの構築につながると考えている。
- ・選択制プログラムやゲーム要素の高いレクリエーションを企画し、活動内容に対する利用者の満足度は高い
利用者アンケートの「楽しみにしている行事はありますか」との設問には、回答者の84%が満足と返答しており、プログラムに対する満足度は高い。その中でも、外食や花見などの外出活動や、音楽・美術・フラワーアレンジメント等のクラブ活動が楽しいという意見が寄せられている。また、選択制プログラムを導入することで、幅広いプログラムを提供し、利用者の心身の活性化と自己実現につなげている。ゲーム要素や運動要素を盛り込んだプログラムを提供し、楽しみながら機能訓練も図れている。

さらなる改善が望まれる点

- ・町会との連携強化に努めるなど、近隣住民とのさらなる信頼感の醸成を期待する
町会との連携では、年2回の運営推進会議に町会からも代表者に参加いただいているほか、ゴミ拾いなど清掃活動の協力を行っている。一方で、事業所が住宅密集地にあり、防火対策が地域の課題となっていることから、町会と協力して防災訓練を実施することが望まれる。また、事業所の付近の道路が狭く、送迎車が通行の妨げとなるといった課題もあることから、町会との連携強化を通じて、事業所の存在意義を理解いただくことで、近隣住民とのさらなる信頼感の醸成を図ることを期待する。
- ・新たなプログラムの構築など、認知型デイのさらなる稼働率向上・維持に向けた取り組みを期待する。

認知型デイでは、役割支援型サービスや積極的な外出活動、夕食提供サービス等、事業所の強みとなるサービスも多い。しかし、稼働率が低迷している。認知型デイは、重度の利用者が多いため、入所施設へ移行したり、入院などで長期休みがあるため、稼働率の高い・低いが出てくる。新たなサービスの構築やケアマネジャーへの広報活動の工夫など、認知型デイのさらなる稼働率向上・維持に向けた取り組みを期待する。

- ・職員個々が強みを発揮すると共に、同じベクトルを持ち、さらなるチーム力向上の強化が期待する

在籍年数の長い職員も多く、利用者個々へのきめ細やかなサービス提供が行われている。しかし、事業所としては、事業所の方向性や考え方を職員へ伝え、職員皆が同じベクトルを持つよう努力している。また、幹部層は、職員個々との面談も随時行い、職員の心配や不安に耳を傾けながら、職員が一丸となって事業目標達成に取り組めるよう努めている。今後も引き続き、職員皆が事業所理念・方針の理解を深め、チーム力向上を図っていかれることを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・ホームページをこまめに更新するなど、事業所運営の透明化に努めている

利用者の活動の様子やイベントのお知らせなどをホームページに頻回に掲載し、ほぼ毎日のように更新している。外出時の様子や歌唱などの活動風景は動画でも掲載し、利用者の生き生きとした様子が伝えられるよう工夫している。ホームページの閲覧数も、法人内の通所事業所の中では、常に上位のランキングである。また、利用者家族やケアマネジャーには、事業所新聞「高円寺北ふれあい通信」を毎月1回配布し、活報報告や事業所責任者のコラムを通じて、事業所への理解促進を図っている。

- ・全体会議の中で、不適切ケアに関する話し合い、日頃の対応を振り返っている

全体会議の中で、不適切ケアや虐待に関する話し合いを行っている。6月の全体会議では、「利用者に威圧感を与えない雰囲気や言葉遣い」の徹底に取り組んでいる。また、職員間で何か言いたいことがあったり、思ったときには、フロアで話さないよう伝えている。利用者に対する直接的な言動だけでなく、職員が醸し出す雰囲気についても言及し、利用者が事業所で楽しく過ごすことができるよう、全体会議の中で、不適切ケアがないよう話し合いを重ねている。

- ・地域で生活する上での様々な要望に応えることで、在宅生活を支えている

在宅生活での困りごとをサポートするため、さまざまなニーズに対応している。今年度は、「近くの薬局まで一緒に薬を受け取りに行く」、「買い物に同行し、荷物を持つ」、「不在者投票と一緒にいく」、「病院と一緒にいく」、「行きつけの美容院に同行する」等のサポートを実施した。これらの支援は、介護保険の制度内では対応しきれない細やかなものであり、気軽に要望を訴えられるような雰囲気を作っている。これらの利用者の要望に柔軟に対応することで、利用者が地域社会で生活し続けることを支えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/98

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	90.0%	5.0%	いいえ：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	77.0%	15.0%	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	96.0%		どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	81.0%	9.0%	5.0%	いいえ：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	77.0%	18.0%	いいえ：1.0%	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%	5.0%	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	90.0%	5.0%	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	96.0%		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	66.0%	15.0%	18.0%	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	90.0%	5.0%	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	79.0%	9.0%	11.0%	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	73.0%	9.0%	13.0%	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%	11.0%	11.0%	いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%		13.0%	どちらともいえない：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	54.0%	13.0%	28.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	デイホーム宮前ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区宮前5丁目17番15号
事業所電話番号	03-3335-8161

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)満足度向上 2)介護者の負担軽減 3)経営基盤の安定 4)地域連携強化 5)労働環境の安定

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・本人の希望や利用目的、身体機能に応じて3種類のフロアを作り、利用者がその人らしく過ごせるようにしている
その人らしいデイサービスの利用ができるよう、機能訓練を主としたカトレアフロア、役割支援を主としたすずらんフロア、認知症・中重度者を主としたももフロアに分けて活動している。また、本人の希望や心身機能低下による移動にも柔軟に対応している。フロアを分けたことで、利用者がよりストレスがなく過ごせるようになっている。フロアの特性に応じて職員配置を行っている。自立度が高いフロアには職員配置を少なくして利用者自身の自主性を促し、認知症や中重度対応のフロアには職員配置を手厚くして対応している。
- ・事業所内外で介護者教室を開催し、地域貢献に積極的に取り組んでいる
地域貢献活動として、地域の高齢者向けに介護者教室を実施している。区からの委託事業として年3回実施している。今年度は、外部講師からの「3大疾病に関する講義」、管理栄養士による「高齢者の食事について」、理学療法士による「転倒予防対策について」をテーマに実施している。また、外部の介護者教室にも理学療法士を講師として派遣し、医療福祉連絡会に参加している事業所に赴いたり、自立高齢者対象の施設でリハビリに関する話をするなど、事業所の持つ専門性や機能を積極的に地域に還元している。
- ・障害者雇用や児童との交流などを実施し、地域共生社会の実現に取り組んでいる
障害者3名を雇用し、障害者の就労支援に貢献している。また、大学生の実習受け入れも行なっている。近くの学童クラブの児童との交流の機会もある。事業所のプログラムは、コーラスグループや音楽療法・フラワーアレンジメント等、地域の講師やボランティアの協力で支えられており、利用者との交流しながら楽しい時間を過ごしている。地域の多様な人々を受け入れ、地域共生社会の実現に取り組んでいる

さらなる改善が望まれる点

- ・今後もより一層の努力を絶やさずに、地域行事への積極的な情報発信に取り組まれることを望む
事業所前の掲示板に餅つきの案内を掲示するなどし、事業所の活動への地域の方々への参加を働きかけている。また、近くの自立高齢者対象の施設に出向き、餅つきの案内をしたり、地域との交流に積極的に取り組んでいる。これを引き継ぎ、今後もより一層の努力を絶やさずに、地域行事への積極的な情報発信に取り組まれることを望む。
- ・職員個々のスキル見える化を図り、業務の統一と均一化に向けたなお一層の取り組みを期待する
当事業所は、自立度の高い方から、中重度の利用者まで、幅広い利用者を受け入れている。しかし、職員によって添乗できない、入浴できないなど、職員間の支援スキルのバラつきがあり、業務の統一と均一化が課題となっている

。そのため、今年度から事業所責任者による個別面談を開始し、職員の意識変革を促している。各種マニュアルは揃っているため、マニュアルをチェックリスト化し、職員個々のスキルを見える化し、段階的に必要な能力・スキルをステップアップができるような仕組みの構築を期待する。

・職員が多角的に知識や技術を習得していけるよう、内外研修へのさらなる参加を増やすことを期待する

今年度、機能訓練に関する勉強や、ノロウイルス対策に関する勉強会を実施している。法人や事業部主催の研修会もあるため、学ぶ機会は豊富である。しかし、シフト調整の都合により、職員の内部研修、外部研修への参加が減少している。職員が新しい知識や技術が学べるよう、専門職や外部講師による内部研修の機会を設定したり、外部研修に参加する機会を増やすなどの取り組みを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・フロアのコンセプトを明確にしたことで、幅広い利用者の受け入れが可能となった

単独事業所内を3種類のフロアに分けたことで、各フロアのコンセプトがより明確になり、多機能型サービスの構築を実現している。一つの事業所で、要支援者、要介護者、認知症の方、医療依存度の高い方等、多様な利用者を受け入れ、幅広い利用者ニーズへの対応ができるようになった。また、これまで高かった入浴に対するニーズに応え、一般型デイで入浴回数を増やすことができた。認知型デイでは一人あたり週2回の入浴が既に実現できている。利用者のニーズに応えることで、介護者（家族等）の介護負担・ストレス等の軽減にもつながっている。

・職員間のスキルのばらつきを改善するため、職員全員との個別面談を開始した

事業所では職員間で知識やスキルのバランスに差が生じていることが課題となっており、スキルの均一化、業務の標準化をめざして個別面談を開始している。個別面談では、フォーマットを用意して、それに基づいて責任者が評価を実施している。改善点や提案を記載して口頭で伝え、話し合っている。また、本人の長所や短所、要望についても確認しながら、スキルアップにつながるよう取り組んでいる。3月までに全職員との面談を実施予定である。管理職と職員が話し合いながら、スキル向上に取り組み、今後のより良い支援につなげていこうとしている。

・プログラムへの参加意欲を高めるため、作品をコンテストや展覧会に出展している

一般型デイのすずらんフロアでは、豊富な内容のサークル活動を実施し、やりたい事を利用者が選択し、意欲を持って参加できるようにしている。プログラムへの参加意欲の向上を目指し、積極的な大会の開催やコンテスト参加を行ない、今年度は書道に作品を出展した利用者がある。認知型デイ（ももフロア）では、落ち着いた空間で穏やかに過ごしなが、買い物を含めた外出を実施している。天気が良く利用者の体調が良い時には、散歩や買い物に出かけて気分転換を図り、社会交流や刺激ある時間を提供できるよう心がけている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

85/157

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	77.0%	16.0%		
		いいえ：4.0%	無回答・非該当：1.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	12.0%		
		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	90.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：3.0%	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	74.0%	16.0%	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	57.0%	34.0%		
		いいえ：3.0%	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	88.0%	5.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：4.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%			
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%	
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	62.0%	10.0%	25.0%	
		いいえ：1.0%		
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：1.0%	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	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	75.0%	9.0%	12.0%	
		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	62.0%	24.0%	10.0%	
		いいえ：2.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	9.0%	15.0%	
		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	45.0%	16.0%	5.0%	31.0%

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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区立田端高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都北区田端5丁目10番6号
事業所電話番号	03-5814-0031

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) 利用者が厳しい状況であっても、在宅での生活が可能となるような支援を行う。 2) 地域の社会資源等と連携を図り、地域に開かれた施設づくりを進める。 3) 職場内外の研修を活用し、職員の知識、技術、資質の向上に努める。 4) リスクマネジメントを確立し、ケアの見直しを進める。 5) 利用者の増加を図り、介護保険収入の安定化を図る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者本位のサービスの提供に向けて職員が一丸となって取り組んでいる

センター長を中心に、「利用者本位のサービスを提供する」との目標を掲げ、利用者の視点、意向等に沿ったサービス提供に職員が一丸となって取り組んでいる。行事などの実施方法の見直しや業務内容の見直しに取り組み、業務の簡素化を図り、時間的余裕が出てきて職員の自信に繋がり、サービス提供の質の向上につながっている。その結果、新たな行事の実施や職員と利用者との会話の増加など、利用者本位のサービスの提供に繋がっている。また、職員はベテランも多く利用者に安心感を与え、信頼を得ている。

- ・毎年、グループ外出を行ない食事や買い物をし、気分転換をして楽しんでいる

生き甲斐活動として陶芸・書道・フラワーアレンジメントなどの専門の講師を招いて、プログラムを準備し、ゲームなどのレクリエーション、ボランティアによるフラダンス、ハーモニカ等の催しを提供している、さらに、専用の窯を設置した陶芸作品作りは、北区主催の陶芸展などにも出品している。毎年、気候の良い時期を選んで、行き先を選び、グループで事業所外に出かけている。商店街や近隣の散歩、買い物、食事等を楽しんでいる。利用者調査でも、通所で楽しみにしていることとして、外出・屋外活動・外へ出る行事などが意見として挙がっている。

- ・個浴と機械浴の二つの浴槽を利用して、できる限りゆったりと入浴してもらえよう入浴支援に取り組んでいる

入浴設備は、個浴と機械浴の2つの浴槽を利用して、利用者の状態や希望に応じてそれぞれの浴槽を利用した入浴支援が実施されている。当日の体調への配慮やADL低下時でも入浴可能な方に対応している。入浴前にバイタルサインを測定し入浴の可・否を看護師が判断している。浴槽までの誘導から衣類の着脱までマンツーマンで対応している。原則、週2回の入浴を提供しており、利用者一人の入浴時間は決めずに、できる限りゆったりと入浴してもらえよう体制を構築している。

さらなる改善が望まれる点

- ・各職員のキャリアパスと連動した個別研修計画の明確化など、さらなる職員の能力向上に向けた取り組みの推進が期待される

施設長は職員が作成した目標管理シートと自己申告書をもとに面談を実施し意向・要望を把握して、人員配置のみならず一人ひとりの研修等の能力に配慮した組織運営に取り組んでいる。キャリアパスなどを考慮した人事考課やキャリア段位制度を活用した能力向上の必要性が認識されている現状を踏まえ、個人に着目した能力育成に向けた取り組みの充実が求められている。施設長とセンター長の連携等個人面談の方法やどのように反映させるかなど、目標管

理制度の確立とともに職員への共通認識を深める取り組みの推進に期待したい。

- ・組織一体となったさらなる改善に向けた取り組みの継続に期待したい

今年度から施設長とセンター長が出席するデイサービス会議を開催して共通する課題の共有化を図り、デイサービス全体の利用者の稼働率の向上につながっている。センター長は「利用者本位のサービスの提供」を掲げて利用者の要望を受け入れ、利用時間・送迎時間を配慮したり、新たな行事の実施などに取り組んでいる。また、行事の簡素化や業務改善で職員が余裕を持って利用者のサービスの質の向上を図り、好評を得ているが利用者の増加には至っていない。今後も、組織一体となったさらなる改善に向けた取り組みの継続に期待したい。

- ・生活機能向上や健康増進を目的とした生活リハビリのさらなる充実に向けた取り組みと地域の各種社会資源の活用に期待したい

車いすから椅子への移乗や生活上での歩行など、さまざまな日中活動を通じて生活上の機能を維持し、在宅での生活の継続できるような支援が提供されている。利用者調査の結果においては、事業所に求めるサービス内容について、事業所の想いと利用者・家族の想いとギャップがうかがえ、生活上の機能訓練の充実に向けた取り組みの充実が求められている。利用者・家族の共通理解の醸成とともに、生活機能向上や健康増進を目的とした組織としての生活リハビリのさらなる充実に向けた取り組みと地域社会資源のさらなる活用に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・職員の育成、能力向上に向けた各種の取り組みを充実させている

法人として、自己申告書や目標達成シートを活用した目標管理制度の導入とともに、年度の「職員の資質向上のための計画」を作成し、人材育成の基本方針、求める職員像、求められる能力、資質向上の要素などを明確化した職員の能力向上に取り組んでいる。経験等に応じた職階別の研修への参加やOJTなど指導、育成が行なわれている。センター長は職員が自由にのびのびと働ける職場環境づくりに取り組み、「まずはやってみる」をモットーとして職員のモチベーションの向上に取り組んでいる。

- ・通所介護事業所間の連携強化、情報共有による業務水準の確保・向上に取り組んでいる

今年度より新たに同一法人内の3か所の通所介護事業所を統括するセンター長兼務のエリアマネジャーを設置している。個々の事業所の事業運営の取り組みに加え、センター長とエリアマネジャーを中心として、毎月の運営会議後に施設長と3か所の通所介護事業所のセンター長が出席するデイサービス会議を開催して、3か所の通所事業所間の連携・協力体制と情報共有を図り、サービス提供の充実など業務水準の確保・向上に繋げている。

- ・毎月、行事食を実施している

毎月、行事食やを実施し、食事を楽しむ工夫をしている。行事食は、お花見御膳・七夕御膳・さんま御膳等の季節に応じた食事を提供している。ご当地メニューでは「11月、熊本郷土料理」などを楽しんでいる。利用者調査で、92%の方が満足と答えており、自由意見で、とても満足している・行事会、お楽しみ御前等バラエティに富んでいます。との意見をj得ている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

54/60

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%	5.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	92.0%			
	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	83.0%	5.0%	9.0%	
	いいえ：1.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	83.0%	11.0%		
	いいえ：3.0% 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	53.0%	27.0%	5.0%	12.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%			
	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	77.0%	7.0%	5.0%	9.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	77.0%	7.0%	11.0%	
	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	53.0%	22.0%	5.0%	18.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	16.0%	5.0%	
	いいえ：1.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	5.0%	14.0%	
	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	72.0%	16.0%	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	81.0%	9.0%	7.0%	
	いいえ：1.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	14.0%	14.0%	
	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	37.0%	31.0%	9.0%	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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区立滝野川西高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都北区滝野川6丁目21番25号北区立滝野川西区民センター3階
事業所電話番号	03-3916-1501

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) 利用者が厳しい状況であっても、在宅での生活が可能となるような支援を行う。 2) 地域の社会資源等と連携を図り、地域に開かれた施設づくりを進める。 3) 職場内外の研修を活用し、職員の知識、技術、資質の向上に努める。 4) リスクマネジメントを確立し、ケアの見直しを進める。 5) 利用者の増加を図り、介護保険収入の安定化を図る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・複合施設の特徴を生かした地域交流など、利用者の生活の幅を広げる取り組みの充実に取り組んでいる

マンドリン演奏のボランティア、歌を唄う保育園児や児童館利用の子どもとの交流、中学生による吹奏楽、大学教職課程の学生の実習など、様々なボランティアを活用して利用者の生活を豊かにしている。春と秋の遠足、演芸大会を法人の他事業所と合同で実施するなど、利用者の外出する機会が増え、生活の幅を広げることにつながっている。さらに、センターと同建物内の「ふれあい館祭り」にも参加し、出品されている絵画等の展示品の見学など、職員も他施設や地域と交流することの大切さを学んでいる。

・センター長を中心に職員の連携・協力を図り、組織としての事業運営に取り組みサービスの向上と職員の自信に繋げている

センター長は今年度の4月に赴任して個人面談で職員の意見・意向・要望を把握して業務内容の見直しを図るなど、組織一体となった事業運営に取り組んでいる。建物に同居している高齢者・親子の遊び場や地域振興室・図書館などを活用して生きがい活動・行事などの見直しも実施している。職員はベテランが多く業務を進んで行なう姿勢があり、退職者も少なく、利用者との交流が活発化して利用者へ提供するサービス品質の向上や職員の自信に繋げている。

・日常の活動を、生活リハビリとして活用した支援に取り組んでいる

個別機能訓練計画加算は取得していないが、家族やケアマネジャーからの要請で、来所時に、生活の中でリハビリを工夫して取り入れている。例えば、昼食の際に、食事の蓋を自分で取ったり、排泄・入浴の場面でも、自分でできるところは自分でしてもらおうなど、また、歩行できず、移動に車椅子を使用している方でも、フロア内ではできる限り椅子で過ごしていただき、移動時に椅子から車椅子に移動してもらっている。そのような、生活の中のリハビリは、職員が、利用者の在宅生活の維持・継続との認識をしっかりと持った支援を実践している。

さらなる改善が望まれる点

・各職員のキャリアパスと連動した個別研修計画の明確化など、さらなる職員の能力向上に向けた取り組みの推進が期待される

施設長は職員が作成した目標管理シートと自己申告書をもとに面談を実施し意向・要望を把握して、人員配置のみならず一人ひとりの研修等の能力に配慮した組織運営に取り組んでいる。キャリアパスなどを考慮した人事考課やキャリア段位制度を活用した能力向上の必要性が認識されている現状を踏まえ、個人に着目した能力育成に向けた取り組みの充実が求められている。施設長とセンター長の連携等個人面談の方法やどの様に反映させるかなど、目標管理

制度の確立とともに職員への共通認識を深める取り組みの推進に期待したい。

- ・生活機能向上や健康増進を目的とした生活リハビリのさらなる充実に向けた取り組みに期待したい

生活リハビリを基本としてさまざまな日中活動が提供されている。利用者調査の結果においては、事業所に求めるサービス内容について、利用者調査の結果においては、事業所に求めるサービス内容について、事業所の想いと利用者・家族の想いとギャップがうかがえ、生活上の機能訓練の充実に向けた取り組みの充実が求められている。利用者・家族の共通理解の醸成とともに、生活機能向上や健康増進を目的とした生活リハビリのさらなる充実に向けた取り組みに期待したい。

- ・利用者支援内容の充実に向けたスキルの向上・統一化に向けた取り組みのさらなる推進が期待される

業務の基本事項を定めた「業務マニュアル」が作成され、このマニュアルが業務の標準化・水準の確保の基本となっている。今年度から「業務連絡ノート」を導入するなど標準化・情報共有の充実を図っているが、業務の標準化に向けた取り組みに対する職員意識にやや意見が分かれている状況もみられる。今後、利用者支援内容のさらなる充実に向けて、研修や勉強会などの専門職としてのスキル向上と併せて、事業所のノウハウの集約、各種マニュアルの見直し・活用に向けた取り組みが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・同一建物内の社会資源を活用してその強みを活かした取り組みをしている

北区の滝野川西区民センターの3階にあることから、同一建物内の「ふれあい館」、「地域振興室」、「児童館」、「図書館」などの地域の社会資源を活用して、その強みを生かした利用者支援の充実に取り組んでいる。

- ・センター長が職員と面談して意向を把握して業務の見直しをして効率化を図っている

法人として、自己申告書や目標達成シートを活用した目標管理制度の導入とともに、年度の「職員の資質向上のための計画」を作成し、人材育成の基本方針、求める職員像、求められる能力、資質向上の要素などを明確化した職員の能力向上に取り組んでいる。経験等に応じた職階別の研修への参加やOJTなど指導、育成が行われている。さらに、センター長は今年度4月に赴任し、職員と個人面談を実施して意見・意向・要望を把握して業務内容の見直しに着手するとともに、職員の業務を負担を考慮しつつ研修などの参加を促している。

- ・通所介護事業所間の連携強化、情報共有による業務水準の確保・向上に取り組んでいる

今年度より新たに同一法人内の3か所の通所介護事業所を統括するセンター長兼務のエリアマネジャーを設置している。個々の事業所の事業運営の取り組みに加え、センター長とエリアマネジャーを中心として、毎月の運営会議後に施設長と3ヶ所の通所介護事業所のセンター長が出席するデイサービス会議を開催して、3か所の通所事業所間の連携・協力体制と情報共有を図り、サービス提供の充実など業務水準の確保・向上に繋げている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/47

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	89.0%	10.0%	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%	10.0%	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	96.0%		どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	82.0%	7.0%	10.0%	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	64.0%	32.0%	いいえ：3.0%	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	100.0%		どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%
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%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	96.0%		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	82.0%	7.0%	10.0%	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	92.0%	7.0%		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%	10.0%		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	85.0%	7.0%		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	75.0%	17.0%		いいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	7.0%	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	67.0%	7.0%	10.0%	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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	北区立高齢者在宅サービスセンター桐ヶ丘やまぶき荘
事業所所在地	東京都北区桐ヶ丘1丁目16番26号
事業所電話番号	03-5924-0151

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）	基本理念としては、「四恩報謝」（天地、父母・国・衆生の恩に報い、感謝するところ）の教えに根本を置いた「聖労」（報いを求めない聖き労働）を実践し、「地域とともに育つ」ことを常に忘れず、社会福祉の目的の実現を目指している。行動指針としては「規則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する。地域に根差し、地域に信頼され、地域に支援される施設づくりを行う。職員を「人財」として尊重し、職員満足の向上に取り組む。利用者の満足を喜びとして、利用者が安心し、利用者に信頼される福祉サービスを提供する。行政及び関連企業等と双方の発展を目的としたパートナーシップを大切にする。」の5項目を掲げている。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・事業所のボランティア活動は多様で豊富であり、利用者の生きがいに貢献している

事業所は、ボランティアに様々な活動に参加してもらい、デイサービス事業を豊かで利用者の意向に添った事業となるように取り組んでいる。事業所の玄関フロアにはボランティアの氏名と顔写真が掲示され利用者に知らされている。音楽、踊り、書道、絵手紙、脳トレ、麻雀、将棋、傾聴などの多くのボランティアの協力を得て事業が展開されている。実績としては、毎月約100名の活動が報告されているので、毎日ボランティアと利用者の交流が可能となっている。

- ・機能訓練が必要な利用者に対し機能訓練プログラムに基づき訓練を行っている

理学療法士及び看護師を機能訓練指導員として配置し、機能訓練が必要な利用者に対して利用者の希望に応じて一人ひとりにプログラムを作成し機能訓練を行っている。日常生活の課題を機能訓練の目標として、トイレから食卓まで危険なく移動できること、下肢筋力の低下の抑制、トイレでの10秒立位保持などを設定し、ストレッチ体操や筋力を鍛える運動、関節可動域運動、歩行訓練のプログラムを組み込んでいる。利用者の生活実態に即した機能訓練は利用者アンケート結果でも好評である。

- ・利用者の個人情報、外部に漏れないように厳重な監督を事業所はしている

事業所のパソコンは、ウイルス感染からの個人情報の漏えい対策として、職員が不要なソフトを開かないような指導がなされている。また、職員のパスワードはアクセス権限が設定されている。加えて、事業所では、プライバシーマークの認証を受けている。プライバシーマークの認証では、例えば、パソコンのデスクトップに不要なデータが残っていないかやパスワードが2か月に1回変更されているかなどの点検をしているなど厳重な監督がなされている。

さらなる改善が望まれる点

- ・利用者の快適な排泄への要望を叶える努力をされたい

事業所では、年度末にデイサービス家族会を開催している。1年間の事業報告やサービス評価のアンケート結果などを報告して質疑応答をしている。質疑応答では、温水洗浄便座への要望があり、配管工事について業者と相談していく旨の説明を事業所側がしているなど、丁寧に対応している。しかし、利用者にとって快適な排泄は重大な関心事

であり、事業所のさらなる対応への努力を期待する。

- ・利用者の安全な送迎について更なる検討を重ねて欲しい

利用者の安全な送迎については、軽微な事故に対しても予防策が講じられている。利用者の安全な送迎のため、送迎チェック表の記録を基に送迎車の事故対応マニュアルが作成されている。また、再発防止策を立てるにあたり、事故報告書を基にSHELL分析でその原因を検討している。事業所では、失敗は繰り返すなこのスローガンのもと利用者の安全な送迎に取り組んでおり、今後も万全を期した利用者の安全な送迎の検討を重ねていくことを期待する。

- ・サービス提供の知識や技術を職員が容易に学べる習得方法を検討されたい

施設ではさまざまな研修を行い、サービス提供の知識や技術を学べる機会を提供している。新人職員などには、「ポジション、教育連絡帳」を作成してサービスの提供方法を指導している。しかし、職員自己評価のコメントの中に「業務がたてわりすぎて経験の浅い職員は他の業務が分からず困る」との声があり、また、事業所のコメントでも「活動も多数行っているため覚えることが多く、覚えるのに時間がかかる」と感じているので、今後サービス提供の知識や技術を職員が容易に学べる習得方法を検討されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・事業計画は数値の管理を行い着実に実行されている

事業所の事業計画の実施にあたっては、稼働率・収入・経費・人員計画など事業で想定される事項を数値で表して管理をしている。数値目標との違いについてはその原因と対策が検討されている。

- ・職員の時間外勤務の短縮に努めている

事業所では職員の満足なしに利用者の満足なしを合言葉に職員の働く条件の改善に努めている。事業所のフロア会議では、残業時間の短縮に向けた検討を行っている。

- ・事業所はプライバシーマークの認証を受けており、個人情報の漏えい防止に努めている

利用者の個人情報の漏えいは、プライバシーマークの認証を受けた事業所としてはあってはならないことであるとの意識が事業所全体に行き渡っている。本年度は、紙の裏側を使用することを禁止するなど細部にわたる個人情報の漏えい防止の対策を講じている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

68/140

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	82.0%	11.0%			
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：4.0%		
2. 食事の献立や食事介助は満足か	79.0%	13.0%			
		いいえ：2.0%	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	79.0%	5.0%	5.0%	8.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	69.0%	19.0%		7.0%	
		いいえ：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	66.0%	20.0%	5.0%	7.0%	
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：1.0%	無回答・非該当：4.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	8.0%			
		いいえ：2.0%	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	82.0%	10.0%	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	67.0%	13.0%		14.0%	
		いいえ：4.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	8.0%			
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%		
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	8.0%	5.0%		
		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	70.0%	19.0%	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	69.0%	19.0%	8.0%		
		いいえ：2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	14.0%	10.0%		
		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	50.0%	22.0%	5.0%	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	社会福祉法人光照園
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター王子光照苑
事業所所在地	東京都北区王子3丁目3番1号
事業所電話番号	03-3927-9851

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</p> <ol style="list-style-type: none">1) 個人個人に合った適切なサービスと手厚い奉仕の精神2) 職員の人としての豊かさ、専門性のあるサービス3) 安定した経営4) 地域、社会、環境への貢献5) 品質マネジメントシステムの継続的改善 <p>居宅サービス部の支援目標</p> <p>・やさしい笑顔であなたの暮らしを支えます</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・地域福祉ニーズに応える活動に取り組んでいる <p>区の研修を受講した高齢者が行うボランティア活動「いきいきサポーター」を受け入れている。ボランティアは、デイサービスの中で職員と協力してお茶出しや下膳、コミュニケーションを図るなど支援活動を行っている。また、区内の保育園との定期交流や、中学生の職場体験、社会福祉実習生を受け入れるなど、地域の福祉活動や福祉教育活動に協力し、地域の福祉ニーズに応えている。また、デイサービスのプログラムに家族や地域の人への参加も受け入れており、地域の人との交流を通してデイサービスの理解を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・地域社会との連携及び社会貢献を重点目標に挙げ地域との懸け橋づくりに取り組んでいる <p>区内では最も早い昭和63年にデイサービスセンターを開設後、一貫して、「地域社会との連携及び社会貢献」を挙げ、地域との懸け橋づくりに取り組んでいる。デイサービスの利用者以外の地域の高齢者にも手を差し伸べ、年2回地元老人会が企画する近隣公園への外出には苑の車（運転付き）を提供している。少子高齢化が進む町会の夏祭りには、要請に応え神輿の担ぎ手に男性職員が総出で協力している。区の新任職員の介護体験や地元中学の職場体験にも応じている。地元団地の子どもに対して団地で週1回学習会を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・デイサービスのレクリエーション活動が充実しており利用者満足度が高い <p>デイサービスでは、毎月レクリエーション担当職員を中心に、その月の行事等を組み入れた月間プログラムを作成して利用者に配布し実施している。また、デイサービスの入り口にプログラムを掲示し地域の人にデイサービス活動をお知らせしている。プログラムは、カラオケ、ゲーム、七宝焼き、書道、音楽、映画界、いけばな等バラエティに富み、内容によっては地域の人への参加も受け付けている。また、外出プログラムを積極的に取り入れ、お花見や希望地別バスハイクを実施している。参加したくない人には別プログラムを用意している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・機能訓練加算取得に向けた取り組みに期待したい <p>現在、事業所では2名の看護師が機能訓練指導員を兼務し、介護職員と連携して利用者の機能訓練を担当している。機能訓練として、午前中には入浴支援後に集団で全身を使って行うリハビリ・ラジオ体操やタオル体操、リラクゼ</p>

ーション体操を行っている。午後には、レクリエーションやゲームに機能訓練を取り入れ、ボーリングや坂道コロコロゲーム、風船バレーなど皆で楽しんで行えるように工夫している。しかし、機能訓練加算がとれる個別機能訓練を計画し実施・評価できる職員の育成ができていない。今後、機能訓練加算に向けた取り組みに期待したい。

- ・利用者の確保に向けて、当事業所が有する利点・特徴のさらなる周知に向けた取り組みを期待したい

当事業所は、昭和63年に開設した歴史と伝統を誇る事業所である。長年8割の利用率を維持してきたが、区内でのデイサービスセンターの急増を背景に、利用率が低下してきている。当所は開設以来一貫して地域に根差した運営に努める一方、機械浴や季節感のある外出プログラムの導入、看護師の複数配置など特徴を生かしながら、他事業所では受け入れ困難な利用者を受け入れるなど地域のニーズに積極的に応えてきた。今後は機能訓練の強化に取り組みたいとしている。新たな取り組みの実現とともに、特徴ある取組の一層の情報発信を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・医療的ケアを必要とする利用者や要介護度の高い利用者を積極的に受け入れている

当事業所では、看護師2名を配置し、胃ろうや在宅酸素などの医療的ケアを必要とする利用者も積極的に受け入れ、デイサービスを利用してもらっている。看護師は、かかりつけ医との連携のもとで必要な医療的ケアを実施し、利用者に安心してデイサービスを楽しんでもらっている。また、要介護4や5、障害高齢者の日常生活自立度Cの利用者も多数受け入れ、職員は一人ひとりの特性を把握して安全な支援を心がけている。体調のすぐれない利用者にはバイタル測定を行い、ベッドで休んでもらい必要時にかかりつけ医に連絡して指示を仰いでいる。

- ・家族との信頼関係が構築される中で利用者支援の充実が図られている

利用者の声を大切にした事業運営を重点目標に据え、利用者や家族の意向に沿ったサービスを提供しているか日々確認し、些細な声にも耳を傾けて対応している。連絡帳や送迎時の対応などで利用者の家庭での様子、事業所での様子について、きめ細かに確認し合い支援に生かしている。家族からの見学は随時受け入れ、車での送迎対応も行っている。外出行事に参加したい家族には参加できるよう配慮している。年2回の家族懇談会の他、敬老会、クリスマス会、納涼会等の行事には積極的に家族を呼んで要望等を聞いて支援に繋げている。

- ・希望地別バスハイクなど外出支援を積極的にプログラムに取り入れている

毎年、家族も参加できる希望地別バスハイクを計画し、利用者や家族に好評を得ている。バスハイクは、利用者アンケートをとり、希望に沿えるようにいくつかコースを作り計画している。参加費無料の 都電バラコース、北とびあ展望台コース、また参加費有料の ココタキ(カフェ)、ケーキ(近くのケーキ屋で購入し、センターで)、日本料理(昼食)の5コースを用意しているが、参加希望しない人には別プログラムを用意している。また、地域老人会が行う外出ボランティアで、年に2回近くの公園に散歩に出かけている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/61

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	80.0%	15.0%	いいえ：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	92.0%	7.0%	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	90.0%	5.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	76.0%	13.0%	5.0%	いいえ：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	70.0%	19.0%	5.0%	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	94.0%		どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%
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%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	94.0%	5.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	66.0%	17.0%	15.0%	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	98.0%		どちらともいえない：1.0%	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%	7.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%
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%	7.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	90.0%	5.0%	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	88.0%	11.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	72.0%	15.0%	7.0%	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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区立高齢者在宅サービスセンター清水坂あじさい荘
事業所所在地	東京都北区中十条4丁目16番32号
事業所電話番号	03-5924-2024

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) 食事・排泄・入浴（三大介護）の充実 2) 身体拘束ゼロの実践 3) 生活習慣の尊重 4) ターミナルケア 5) 家族、地域住民に開かれた施設運営

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・「笑って楽しく過ごせる」ことを大切に、日々の支援を行っている

一般デイであっても、認知デイであっても、「笑って楽しく過ごせる」ことを大切に、日々の支援を行っている。認知症という疾病により、記憶（出来事）を忘れてしまっても、「楽しかった」という感情が残ることを大切にしている。園芸作業やクッキング作業を取り入れている。昔なじみの作業を思い出すことで、生活の張りにつながり、その人を生き活きさせている。事業所に通い始めたことにより、役割を得て、活気を取り戻すといった変化がみられるケースが多々ある。

- ・医療依存度の高い利用者を受け入れており、今年度は末期がんの方を支援している

医療依存度の高い利用者をできるだけ受け入れ、在宅生活を支えている。在宅酸素、胃ろう、尿道カテーテル、褥瘡などの処置が必要な方が通所し、地域の関係機関と連携しながら看護師を中心に対応している。今年度は、末期癌の利用者を受け入れ、必要に応じて自宅ベッドまでの送迎をしながら、看取りを支えた。亡くなる直前には桜の花見を支援し、記念写真を撮影し、思い出にもなっている。ケアマネジャーや関係機関と共に、本人及び家族を支え、本人・家族が納得できる最期を迎えられるよう取り組んでいる。

- ・利用者が快適に過ごせるよう、また、自立支援に向けての環境設定を工夫している

座面の高さが違う椅子を数センチ単位で準備したり、半身まひの方でも自分の力で立ち上げられるよう、手が入る大きさの穴をあけたテーブルを設置したり、排泄姿勢が保ちやすいようにボードを設置したりと、自立支援に向けて環境面で工夫を凝らしている。また、入浴時に使用する足ふきマットを一人ずつ交換したり、一人入浴するたびに浴室の床・椅子・脱衣室の床を拭くことで、白癬菌の予防につなげており、きめ細やかな衛生管理を行なっている。

さらなる改善が望まれる点

- ・事業所の取り組んでいる生活リハビリを利用者本人・家族に十分に理解してもらえるような工夫や情報提供を期待する

利用者調査では「事業所での活動やリハビリが家での生活に役立っていると思いますか」との設問に対して、「はい」と返答した方々は回答者の49%であった。生活リハビリに取り組んだり、個別機能訓練を強化するなど、在宅生活の継続に向け努力を重ねているが、本人・家族への理解が充分得られていないと考えられる。今後は、家族会や広報紙「あじさい新聞」、通所介護計画の説明などを通して、事業所の取り組んでいる生活リハビリを説明するなどの工夫を期待する。

・「虐待の芽チェックリスト」を使って、自己点検し、より良い支援に向けての気づきを得るような取り組みも期待したい

事業所での過ごし方や活動へのプログラムは、利用者の意向を尊重している。事業所理念の浸透や権利擁護に関する研修への派遣などを通じて、利用者への接遇やマナーが適切にできるように取り組んでいる。利用者調査では、日頃の職員の対応に感謝の声が多く寄せられていた。その一方、複数人から、トイレを待たされるなどの不満も寄せられていた。今後は、「虐待の芽チェックリスト」を使って、自己点検し、職員個々がより良い支援に向けての気づきを得るような取り組みも期待したい。

・職員個々のアイデアを募り、新たなプログラムを開発するなど、さらなる職場活性化を期待する

常勤職員の平均年齢45.1歳、常勤職員の平均在職年数6.4年である。離職率は低く、また、同一法人内施設間・部署間異動は少ない。そのため、利用者・家族との馴染みの関係が構築されており、安心の職員体制を整えているとも言える。毎年、新たなプログラムを開発しているが、地域の中で競争優位になるための取り組みなどの観点から、職員個々のアイデアを募り、職員皆で話し合い、さらなる職場活性化を期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・年2回の感染症対策の研修や「発見（発生）記録」を通して、安全確保に取り組んでいる

6月の「感染症基礎知識研修」では、〔感染について〕〔手洗いの必要性について〕を学び、嘔吐物処理のデモンストラーションの後、グループに分かれて、実際の嘔吐物処理について学んでいる。11月は、2回に渡って、ノロウイルス・インフルエンザ研修（応用編）を実施している。昨年度はノロウイルス発症者ゼロであった。また、事故防止委員会では「発見（発生）記録」を毎月、集計分析し、全職員で情報共有している。また、「発見（発生）記録」の記入を促し、職員のリスク感性を高め、事故予防につなげている。

・本人に関わる全ての専門職が情報共有し、重度の利用者に対する在宅生活を支えている

地域の関係機関と連携し、利用者を支援している。特に医療依存度の高い利用者は、医師の訪問診療や、訪問看護師等の専門職が在宅支援に関わっていることが多いことから、処置方法の統一や、注意すべき健康状態の視点をすり合わせる必要がある。そのため、「連携ノート」を作成し、一つのノートに、医師、訪問看護師、他の事業所職員と共に記録を残している。関係する専門職の記録を一元化して把握することにより、連携や情報共有を密にし、重度になっても利用者が在宅生活を続けられるよう、一丸となって取り組んでいる。

・本人の生きがいや生活習慣を保持できるような、個別機能訓練計画書を作成している

今年の5月より個別機能訓練加算を取得し、機能訓練の内容を増やしている。定期的に在宅を訪問して、自宅での介護の様子や動き方を把握することで、必要な支援を検討し計画を立案している。例えば、家族と一緒にバスに乗って出かけることが好きで習慣となっている利用者がある。ノンステップのバスであっても少しの段差は生じるため、バスで出かける習慣を継続できるよう、個別機能訓練計画書には「階段昇降訓練」を盛り込んでいる。単なる身体機能維持だけではなく、本人の生きがいや生活習慣を守るための計画をつくっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/100

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	87.0%	12.0%	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	79.0%	12.0%	6.0%	0.0%
			いいえ：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%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない：4.0%	いいえ：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	75.0%	18.0%	6.0%	0.0%
			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	48.0%	38.0%	10.0%	0.0%
			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	97.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			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	85.0%	14.0%	0.0%	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	77.0%	10.0%	12.0%	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	55.0%	18.0%	26.0%	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	85.0%	10.0%	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	73.0%	20.0%	6.0%	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	77.0%	20.0%	0.0%	0.0%
			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	81.0%	10.0%	6.0%	0.0%
			いいえ：2.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	12.0%	16.0%	0.0%
			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	46.0%	22.0%	12.0%	18.0%

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	社会福祉法人光照園
事業所名称	東京都北区立堀船高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都北区堀船2丁目25番2号101号室
事業所電話番号	03-3927-7557

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 常に一流のサービスを目指し、それが社会に評価され、利用者に満足していただけるようにすること。 地域社会に貢献する事業者として、将来に亘り永続的な発展を目指すこと。</p> <p>デイサービスの運営方針 利用者が可能なかぎり居宅において生活できるよう応援する。 その際利用者の有する能力を最大限活用することを心がける。 利用者の社会的孤立感を取り除くように努める。 利用者の持つ機能の維持増進を図れるよう機能訓練などの介護を行う。 家族の介護の身体的・精神的負担の軽減を図る。 以上のことが実施できるよう地域の保健、医療、福祉サービス事業者と綿密な連携を図っていく。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・重度者がみんなの輪に入って笑顔が出せるような支援や、看護師2名の充実した体制で利用者・家族の在宅生活を支える取り組みをしている <p>他の事業所で受け入れ困難な利用者や重度の介護・医療処置が必要な利用者を、看護師を増員して在宅生活を支援している。利用者の健康の情報は、利用者台帳でかかりつけ病院、主治医、診療科、所在地、往診の可及び不可などの情報を把握している。また、主治医や介護支援専門と情報交換し、緊急時の対応にも備えて日々の健康管理に努めている。重度者や医療的な処置が必要な利用者が多いが、重度者であってもみんなの輪に入って笑顔を引き出す支援を積極的に行っている。看護師1日2名の充実した体制で、利用者・家族の在宅生活を支えている。</p> <ul style="list-style-type: none">・入浴に回数制限を設けないなどの対応や、利用者懇談会を開催して利用者の要望を受け入れ、次月のプログラムに活かす工夫をしている <p>住民から選ばれるセンターとして、諦めない介護をサポートするため、他施設で断られた困難ケースを受け入れ、家族にも安心して過ごせる場としての施設を目指している。入浴希望者には、回数制限を行わず、入浴予定日に休んでも振替入浴が可能な柔軟な対応をしている。利用者調査の総合的な感想で、お風呂が楽しみとの意見が複数あり好評である。また、隔月に利用者懇談会を開催し、テラスで日光浴をしたい、入浴は草津の湯より良い、帰る前に体操したいなど意見があるが、出された意見はミーティングで話し合い、次月のプログラムに活かしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・外部の会議に積極的に参加し、利用者の要望を生かした通所介護計画書を作成し、丁寧に説明しているので満足度は高い評価となっている <p>通所介護計画書は、利用開始前の面接で希望や意見を聞き取り、計画書に盛り込んで丁寧に説明している。例えば、「刺し子をここでもやりたい」、「ベットで横になりたい」、「外気浴をしながら草花を眺めたい」などの要望を取り入れている。また、退院後の利用再開時は、病院の合同カンファレンスに参加して利用者の状態把握に努めたり</p>
--

、外部のサービス担当者会議に参加し利用者の介護サービスの向上に努めている。利用者調査では、個別計画書作成時に要望を聞かれているかに対し肯定的な意見が多いことや総合的な満足度が84%と高い評価を得ている。

さらなる改善が望まれる点

・職員の努力と工夫で重度の利用者を受け入れてきたが、利用者支援の更なる充実に向けて、建物設備環境の一層の改善を期待したい

当センターは、保育所を転用した建物で、スペースが狭隘なうえ老朽化している。この制約された環境下、区民ニーズに応えるため、医療ケアが必要な重度の利用者を積極的に受け入れている。車椅子の利用者が多く、酸素吸入対応の利用者もいる。機械浴の浴室や洗面所の改修等環境の改善に努め、今年度は食堂のスペースを広く活用できるよう大型の収納棚を食堂に整備した。しかし、重度利用者が休養する場所がない、トイレが少ないなど基本的な課題が残されている。設置者である区と更なる協議を重ねるなど、環境の改善に取り組まれることを期待したい。

・更に見込まれる重度化や医療ケアの必要な利用者の受け入れなど区民のニーズに応えていくためにも、更なる職員体制の充実を望みたい

重度化や医療ケアの必要な利用者が多くなり、車椅子の常時使用者、排泄・入浴・食事に介助を要する利用者が増えている。送迎は車4台で対応しているが6便まで出す場合もある。対応はすべて職員が行っている。十分な休憩時間、休憩スペースもなく業務の負担感が増している。今年度は重度化対応として看護師を増員し体制の充実を図ったが、送迎の待ち時間に対応できる体制に課題を残している。夕のミーティングに参加できない職員がいる。カンファレンスの時間の確保も難しい。重度化対応など区民ニーズに更に応えていく上からも体制の強化を望みたい。

・ケース記録や通所介護援助総括評価などを丁寧かつ詳細に記録しているが、記録に対する業務改善が今後さらに望まれる

通所介護計画書に基づいて日々の支援の経過は、ケース記録に詳細に記載している。ケース記録には、管理者が点検し印鑑を押す欄があり、支援の経過を確認している。また、月毎に通所介護援助総括評価で実施の状況や目標達成の評価を丁寧に行い、利用者・家族が確認する仕組みになっている。当センターは、利用者の多様な送迎時間のニーズに応えているために、18時頃までかかる場合があり、夕方のミーティングに参加できなかったり、記録の時間が無くなる傾向となっている。丁寧で詳細な記録をしているが、記録に対する業務改善が今後さらに望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・苑内研修は全職員が参加できるよう時間外対応で夜の6時半から行うなど配慮している

受入困難な利用者が多く通所している堀船デイでは、支援力の充実に向けて研修を充実させている。法人が主催する研修、苑内研修、苑内の勉強会の他、外部研修にも積極的に派遣している。外部研修には感染症、認知症、高齢者権利擁護をテーマにした研修に多くの職員を派遣している。苑内研修は、全職員が参加できるよう時間外対応で夜の6時半から開催するなど工夫配慮している。別途、子育て介護、セルフネグレクト、個人情報保護、虐待防止などをテーマに勉強会を行っている。苑内外の研修受講後は報告書を提出し、職員全体で内容を共有している。

・アットホームでチームワークの良い明るい職場が醸成されている

建物の狭隘化と老朽化が進む中で、重度の介護・医療処置が必要な利用者を積極的に受け入れるなど区民のニーズに応える事業運営を進めている。経営層は、職員に課題を明確に伝え課題を共有するなかで職員の力を結集した組織運営に努めている。研修を積極的に進める一方、介護サービスマニュアルを準備し、職員が自主的に業務遂行が出来る体制を整えている。また、意見の出しやすい雰囲気づくりに努め、職員の気づきや提案は出来るだけ採用するように配慮している。職員の定着率も高い。コミュニケーションのとれた明るい職場が醸成されている。

・草花の綺麗なテラスで、頬に触れる風を感じながら、利用者の笑顔を引き出している

「利用者の笑顔が見られ安心して過ごせる場所」を目指して、職員は明るく笑顔で支援している。当センターは保育園の跡地で前庭が広く桜、紫陽花、ピワの木、紅葉、春蘭など四季を感じることができる自然環境に恵まれた場所にある。テラスにはプランターに草花を植え、シーズン中は満開になり利用者を出迎えている。室内の活動ばかりではなく、草花の綺麗なテラスで頬に触れる風を感じながら外気浴を楽しんでいる。訪問調査時、庭には大きな兔のビアリがクリスマスの装いをして、センターで過ごす時間が楽しくなるように色々な工夫をしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/49

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%	5.0%	5.0%	いはいえ：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	65.0%	18.0%	15.0%	いはいえ：0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	86.0%	7.0%		いはいえ：2.0% 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	57.0%	23.0%	7.0%	10.0%
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	63.0%	21.0%	5.0%	10.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	13.0%		いはいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	10.0%		いはいえ：2.0% 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	86.0%	5.0%	7.0%	いはいえ：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	71.0%	10.0%	18.0%	いはいえ：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	10.0%		いはいえ：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	86.0%	7.0%		いはいえ：2.0% 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	84.0%	7.0%	5.0%	いはいえ：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	76.0%	13.0%	7.0%	いはいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	10.0%	13.0%	いはいえ：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	60.0%	13.0%	23.0%	いはいえ：2.0%

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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区立高齢者在宅サービスセンター上中里つつじ荘
事業所所在地	東京都北区上中里2丁目45番2号
事業所電話番号	03-5390-6008

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) 利用者が厳しい状況であっても、在宅での生活が可能となるような支援を行う。 2) 地域の社会資源等と連携を図り、地域に開かれた施設づくりを進める。 3) 職場内外の研修を活用し、職員の知識、技術、資質の向上に努める。 4) リスクマネジメントを確立し、ケアの見直しを進める。 5) 利用者の増加を図り、介護保険収入の安定化を図る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の一人ひとりに沿った徹底した個別ケアを実践して在宅での生活維持向上をサポートしている

事業者が大切にしている考えとして、「利用者が厳しい状況にあっても、在宅での生活が可能となるような支援を行なう」ことを目標としている。事業所では在宅での生活継続を意識した立つ歩くを重視した生活機能の維持・向上に向けた支援として、利用者本位のサービスの提供に取り組んでいる。利用者の身体機能を維持向上するために、ボールを使う、声を出す、折り紙や色紙貼りなどの手先を使うなど様々な活動の実施により、利用者の能力を活用し、生活機能向上や健康増進に努めている。

・ボランティアの協力とともに地域の社会資源を活用して多くの「生きがい活動」、「行事」など様々なプログラムが提供されている

日常の会話などにより利用者・家族の意見・要望等を把握し、ボランティアの協力とともに地域の社会資源を活用して多くの「生きがい活動」、「行事」など様々なプログラムが準備されている。趣味活動として、陶芸・書道・フラワーアレンジメント・レザークラフト・手工芸など、専門の講師を招いて提供している。特に、陶芸は事業所で専用の窯を準備しており、自力で作成し、焼成まで行なっている。作品は北区主催の陶芸展に出品、展示されている。作品は自宅に持ち帰り、飾っており、利用者・家族にも好評を得ている。

・医療ニーズの高い利用者等も積極的に受け入れる体制が構築されている

区立施設の役割を認識し、胃ろう・人工肛門・在宅酸素を利用している方など、医療ニーズの高い利用者を積極的に受け入れる体制が構築されている。現在はそのような利用者はいないが、受け入れの際には必要に応じて事前訪問時に看護師も生活相談員に同行し、状態確認や医療的情報収集を行なうなど、利用者本人・家族の安心につながっている。医療的な処置の必要時は、関係する訪問介護・訪問看護事業所・主治医等と連携し必要な処置を行なっている。毎年、緊急連絡先を更新し、利用者の体調悪化時は速やかに対応できるようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・各職員のキャリアパスと連動した個別研修計画の明確化など、さらなる職員の能力向上に向けた取り組みの推進が期待される

施設長は職員が作成した目標管理シートと自己申告書をもとに面談を実施し意向・要望を把握して、人員配置のみならず一人ひとりの研修等の能力に配慮した組織運営に取り組んでいる。キャリアパスなどを考慮した人事考課やキャリア段位制度を活用した能力向上の必要性が認識されている現状を踏まえ、個人に着目した能力育成に向けた取り

組みの充実が求められている。施設長とセンター長の連携等個人面談の方法やどのように反映させるかなど、目標管理制度の確立とともに職員への共通認識を深める取り組みの推進に期待したい。

- ・職員間の連携・協力体制の強化に向けたさらなる取り組みの推進に期待したい

心のもったあたたかい介護、利用者本位のサービスを運営の方針として掲げ、在宅生活を最後まで支えるという目標のもとで、日々のサービス提供に取り組まれている。このようなサービス提供は、介護、看護、栄養、生活相談員等の事業所内各セクションの協働なしにはなされ得ないものであり、この事業所でも、センター長を先頭に日々意識統一等に向けた取り組みがなされている。特養や短期入所等の併設事業所という事業環境も含め、今後もその取り組みが継続され、さらに成果をあげていくことに期待したい。

- ・アセスメント、計画作成、モニタリングなど、組織としての取り組みの充実が期待される

月1回の職員会議などで、利用者個々の状況を職員間で共有し、統一した支援ができるようにしている。しかしアセスメント・モニタリング・計画作成はセンター長が生活相談員等も兼ねているため、すべて行なっている。今後は、アセスメント・モニタリング・計画作成における職員の役割と責任を明確にするなど、職員間の共通理解を深めていくことが必要と考えられる。職員による定期的なケース会議の開催など、職員全員で問題や課題を議論することで、職員個々のスキルアップに繋がることを期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・職員の育成、能力向上に向けた各種の取り組みを充実させている

法人として、自己申告書や目標達成シートを活用した目標管理制度の導入とともに、年度の「職員の資質向上のための計画」を作成し、人材育成の基本方針、求める職員像、求められる能力、資質向上の要素などを明確化した職員の能力向上に取り組んでいる。経験等に応じた職階別の研修への参加やOJTなど指導、育成が行なわれている。センター長は職員と個人面談を実施して意見・意向・要望を把握して業務内容の見直し・情報の共有化に向けて職員と共に課題の解決に取り組んでいる。

- ・通所介護事業所間の連携強化、情報共有による業務水準の確保・向上に取り組んでいる

同一法人が運営する地域の単独通所事業所2か所と当該事業所の計3か所の通所事業について、センター長兼務のエリアマネジャーを設置している。個々の事業所の事業運営の取り組みに加え、センター長とエリアマネジャーを中心とした3か所の通所事業所間の連携・協力体制と情報共有を図り、サービス提供の充実など業務水準の確保・向上に繋げている

- ・「その人が行きたいところに行こう」と利用者主体の外出に取り組んでいる

3年前から、「もちろんあなたが主役！行きたい所へ行こうよ！」と称して、利用者一人ひとりの行きたい場所の希望を取り入れ、職員一人が付き添い、希望する施設や公園・買い物・食事などに出かける試みをしている。外出場所は、浅草、深川、各種資料館、迎賓館、都庁、カラオケ、うなぎを食べるなど、多岐にわたっている。前年度は、68名が参加しており、地域のなかで日常性を取り戻すことにもつながっている。アンケートに、「生きるための張り合いになっている」とのコメントを得ている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/58

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	81.0%	16.0%	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	97.0%		どちらともいえない：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	93.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	72.0%	16.0%	9.0%	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	74.0%	13.0%	9.0%	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%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	13.0%	いいえ：0.0%	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	86.0%	11.0%	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	67.0%		27.0%	どちらともいえない：4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	6.0%	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	76.0%	9.0%	13.0%	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%	6.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
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%	11.0%	6.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	16.0%	どちらともいえない：2.0%	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%	6.0%	30.0%	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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	荒川区立西日暮里在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区西日暮里5丁目36番1号
事業所電話番号	03-3807-9134

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) 地域に信頼される施設をめざして 2) 卓越したケアサービスによる顧客満足度 3) 相手の立場で見る、聞く、考える 4) 相手の笑顔、自分の笑顔 5) その人がその人らしく生きること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・定期開催の「お元気ランチ」や「いきいきランチ」、「介護教室」、保育園との交流、談話室の開放など、多彩な地域貢献をしている

毎週金曜日に荒川区からの委託事業の「お元気ランチ」を実施している。利用者に対しては、担当者だけでなく、その他の職員も意識して声を掛けて、利用者の様子を把握している。8月にはお元気ランチの利用者がデイサービスの利用を開始した。また自主事業として「お元気ランチ」の卒業生を対象にして毎月1, 3, 5水曜日にボランティアを中心にして「いきいきランチ」を開催している。「介護者教室」は食中毒、転倒予防などをテーマとして毎月1回開催している。又地域の保育園との交流をおこなったり、談話室を地域に開放している。

・集団レクリエーションや趣味活動など、メニューに変化を持たせた活動やミニ外出に参加しながら、利用者が意欲的に過ごせるようにしている

職員は、利用者が休憩時間を取りながら無理なく過ごせることが大切と考え、自己決定を優先した声かけの実践で、利用者の自立度は高く保たれている。毎月活動計画を見直し、賑やかな集団レクリエーションと、書道や手芸など少人数の趣味活動を組み合わせることで活動に変化を持たせるなど、マンネリ化しないメニューを提供している。特に、小外出は利用者に好評で、初詣、いちご狩り、相撲博物館、皇居外苑散策、大型衣料品店への買い物など職員が知恵を絞って行き先を決めている。見ても参加しても楽しい活動で、いかに楽しんでもらえるかを大切にしている。

・機能訓練専門職の配置でリハビリを強化し、様々な機能訓練に加え遊戯性を持ったプログラムで、利用者の心身の活性化と自立をめざしている

専門職を機能訓練指導員として配置し、リハビリの強化を図っている。利用者の身体機能の把握に努め、個別・集団のリハビリを実施している。訓練のプログラム平行棒、滑車、バイクなどを組み合わせ、痛みや辛さからリハビリを苦痛ととらえることが無いように、利用者の特性を捉え上手に促している。日中活動では、午前中から午後にかけて徐々に活動量が上がるように調整し、集団体操やゲームの中で体を動かす活動性の高い物に人気があり、頭の体操、クイズや計算などで利用者の集中力も増している。いずれも利用者の反応を見ながら無理なく進めている。

さらなる改善が望まれる点

・職員全員の意見や課題を共有し、内部研修とフォローの仕組みづくりに努め、事業所全体のレベルアップや職員のさらなる能力向上が望まれる

法人を挙げて人材確保と育成の重要性を掲げており、法人の計画的な研修も実施されている。所長は会議や朝礼で運

営方針を伝えることによって職員の働きやすい環境を作っている。また、D o - C a pシートを用いた人事評価の際は、職員一人一人と面接し、課題や目標を明確にし、職員の意識付けをしている。学ぶ意欲の高い職員が多い中で、人員不足の要因もあり十分な内部研修とフォローについては、実施に至っていない。これらは、事業所としても今後の課題と考えており、人材育成の仕組みが機能し、計画的な職員の能力向上につながる事が望まれる。

・「卓越したケアサービス」の実現を支える標準化ツールとなる、業務マニュアルファイルの補完と整備が望まれる

経営理念である「卓越したケアサービス」の実現を支える標準化ツールの一つとして、業務マニュアルファイルが作成・活用されている。議事録の書き方や、フロアごとの食事介助・口腔ケア・入浴介助・送迎方法・緊急時対応などもまとめて保管され、新人職員にはここから必要事項をコピーして手渡ししており、携帯することでいつでも振り返りが可能となっている。しかし、内容の見直しは定期的にはおこなわれておらず、年度の新旧が入り交じり、衛生管理などの項目には欠損も見受けられる。マニュアル管理を委員会に組み入れるなど、補完と整備が望まれる。

・ビルの1階から3階までを使用する中でハード面の困難さを超えた運営をしているがエレベーターホールなどの使用環境は検討が期待される

マニュアル集には安全衛生面での留意点を明確にし、点検、清掃を実施している。事業所内は1階から3階と、それほど広くないフロアの三層構造で、機能別に分けて使用してエレベーターと階段で移動している。トイレの入り口が階段の踊り場に面し、そこがエレベーターホールと直結していることから狭く、車イス、歩行補助機器使用や杖歩行の利用者が職員とトイレに行く場合、「安全で速やかな誘導が可能か」と言う視点で考えると、多少心配な面もある。このことは職員間でも検討事項に挙がっており、今後の対応が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・管理者はリーダーシップを発揮し、個別ケアを具体的に推進する体制作りに取り組んでいる

管理者は「今までの伝統を受け継ぎつつ、地域住民に認めてもらえる施設を目指す」という信念を職員に伝えている。自ら相談員日誌を書き、送迎、食事介助にも入り、個々の利用者と関わり合う頻度は非常に高い。センター会議は、個別ケアの具体的な推進方法を検討し、企画、調整、実施に至る全ての事柄を完結させている。D o - C a pシートを用いた人事評価では職員面接を実施し、課題・目標を明確化し、頑張り認め、自主性や主体性を後押ししている。職員自己評価でも「責任意識の高揚やチームワークの醸成」を認める意見がみられている。

・全職員がおこなうアセスメントが利用者理解を深め、的確なニーズ把握に繋がっている

運営理念にも「その人がその人らしく生きること」の大切さを掲げ、利用者理解には力を入れて取り組んでいる。そのため、アセスメントを新人・非常勤も含めた全職員で分担して実施し、回数を重ねながら観察の目を養っている。個別機能訓練で用いる視点も活かし、送迎サービス、健康面に関するサービス、介護サービス（センターでの介助内容・方法など）について現状を確認し、課題分析をおこなっているが、全職員が習慣的に、視点を定めて利用者を観察することが、より個別理解を深め、的確なニーズ把握に繋がっている。

・利用者の在宅生活を支えるため、地域との関係づくりに力を入れて取り組んでいる

利用者の在宅生活を継続的に支援するため、住み慣れた地域で支え合いの関係性を築けるよう、様々な働きかけをおこなっている。多様なサービス・資源との結び付きがより深まるような情報提供・外出支援、区民ボランティアの積極的な活用、教職員をめざす大学生・区内小中学校の職場体験の受け入れなど、世代を超えた様々な交流の機会を提供している。隣接の保育園とは毎月連携行事を開いており、中でも、12月のふれあい相撲大会には毎回力士も参加し、小さな園児と大きな力士が利用者と笑顔で時間を共有する、特別な交流企画となっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/81

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	89.0%	6.0%	いいえ：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	94.0%	5.0%	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	93.0%	5.0%	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	74.0%	25.0%	いいえ：0.0%	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	74.0%	22.0%	いいえ：1.0%	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	94.0%		どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	6.0%	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	91.0%	6.0%	どちらともいえない：1.0%	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	77.0%	8.0%	13.0%	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	98.0%		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	91.0%	5.0%	どちらともいえない：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	94.0%		どちらともいえない：3.0%	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	91.0%	6.0%	いいえ：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	86.0%	6.0%	6.0%	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	67.0%	18.0%	12.0%	いいえ：1.0%

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	社会福祉法人荒川区社会福祉協議会
事業所名称	荒川区立西尾久西部在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区西尾久6丁目17番3号
事業所電話番号	03-3894-2261

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) 利用者の人権や尊厳を尊重し、利用者の一人ひとりを大切にする。 2) 利用者のニーズを把握し、利用者が自己選択・自己決定ができる環境づくりに配慮する。 3) 利用者の安全を図るとともに、心身の健康の維持・増進に努める。 4) 利用者の個性を尊重し、もてる能力を発揮し、自分らしく生きていけるよう援助する。 5) 地域社会・地域住民との関わりを深め、孤立化を防ぎ、社会参加できるよう援助する。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・事業の標準化はまだ道半ばではあるが、真摯に取り組んでおり、進化がみられる <p>事業の標準化という点について、課題が多いとの認識をもち、改善に向けて真摯に取り組む姿勢が随所にみられる。たとえば、アセスメントシートの充実である。これまでに職員が使いやすい書式を模索し、試行錯誤を繰り返した結果、現在は東京都の様式を用いている。また、マニュアルの整備については、1冊の分厚いマニュアルから、21冊に分冊化した。分冊化されたマニュアルの体系化や、個々のマニュアルの内容の充実など、まだ改善の余地はあるが、少しでも良くしたいとの心意気と真摯に取り組む姿勢は評価に値する。</p> <ul style="list-style-type: none">・法人理念に掲げる利用者の人権や尊厳を尊重する姿勢が現場に浸透し、実践に結びついている <p>理念のひとつに「利用者の人権や尊厳を尊重し利用者の一人ひとりを大切にする」掲げる。現場ではそれを具現化する取り組みがある。たとえば、着脱時にバスタオルを活用したり、オムツ交換をするベッドの配置を考慮するなど、利用者の羞恥心に配慮する姿勢がある。また、虐待を未然に防いだり早期発見につなげる取り組みもみられる。職場では「虐待の芽アンケート」を定期的実施している。加えて家庭内虐待の可能性に早く気づけるよう、毎月実施する体重測定結果の推移をひとつの指標とし、漸減傾向にある場合は、関係機関に連絡し対応している。</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所の機能や専門性を活かした介護体験を通してのボランティア育成やボランティアによる音楽活動などに取り組んでいる <p>高齢者介護に関心のあるボランティアを積極的に受入れ、事業所の機能や専門性を活かした介護体験を通して、ボランティア育成の場やボランティア活動の有効性を実感する機会を提供している。区の制度であるいきいきボランティアを毎週月曜日の午後を受け入れ、話し相手や活動の補助等を行うとともに、音楽は多くの利用者の楽しみになっているため、区内のボランティア団体による歌や踊り、楽器演奏等も行っている。また、区立中学校において実施する職場体験の生徒を受け入れ、事業所での職場体験を通して福祉現場の仕事内容を学ぶ機会を提供している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員個々の能力向上に対する要望を把握し、個別育成計画を策定することが望まれる <p>利用者の利用状況やサービスの特性及び職員の希望・キャリアパスを想定した力量等を踏まえて役割を決定し、役</p>
--

割分担表に反映させ業務を実施している。事業所では、毎年12月に課長が全職員(非常勤を含む)との面談で意向調査票に基づき調査を実施すると共に、職員が自己申告書を年1回提出する仕組みで職員の意識を把握、やる気・働き甲斐の向上に役立てている。しかし、職員一人ひとりの意向・要望に基づいた能力向上や個人別の育成計画を策定していないため、職員個々の能力向上に対する要望を把握し、個別育成計画を策定することが望まれる。

- ・通所介護計画の目標に沿った個別ケアを実施できるよう、相互の関係性が分かるようなサービス実施記録が望まれる

利用開始前に利用者宅を訪問して行うアセスメントとケアプランに基づき、作成している個別の通所介護計画には、短期目標、長期目標や目標を達成するための具体的項目の記載がある。一方、サービスの実施についてはケア記録を作成している。ただ、通所介護計画の目標と、日々のケアとの相互の関係性がわかりにくい。ケア記録をファイルした個人ホルダーの裏表紙に、ケアする際の留意点やポイントだけでなく、目標達成の取り組み項目についても記載があるとわかりやすい。

- ・個別・集団の機能訓練に取り組んでいるが、計画・実行・評価・改善のPDCAサイクルのある個別機能訓練が期待される

利用者受付台帳およびアセスメントシートを基に、機能訓練指導員が中心となって利用者個別の訓練メニューを作成し、多職種と連携して機能訓練や集団体操を実施している。訓練メニューは利用者の自宅の生活環境や日常生活動作に基づき、在宅で可能な限り自立して暮らし続けることを目的として実施しているものの、機能訓練計画が作成されていない。計画・実行・評価・改善のPDCAサイクルのある個別機能訓練への取り組みが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・地域住民や利用者家族を対象とした「家族介護教室」を毎月実施している

住み慣れた地域で利用者の自立した日常生活を支援するために、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所等と連携を図り、利用者のニーズや残存機能の維持・向上に対応した通所介護事業を提供している。地域住民や利用者家族を対象とした「家族介護教室」を毎月実施し、高齢者への介護情報提供や介護者の健康づくり、要介護状態にならないための予防方法(脳機能訓練・認知症予防体操・腰痛予防体操など)の知識・技術について、講義や実習方法(実演)で学びやすく・習得しやすくなるような工夫を取り入れ、実施することに力を入れて取り組んでいる。

- ・様々な機能訓練機器の使い方や訓練効果を利用者が理解できるよう工夫している

在宅での自立生活を支援するため、血行促進や下肢血栓を予防のためのエアーマッサージ器、有酸素運動のためのサイクルマシーン、無理なく股関節運動や膝の屈伸運動を行う機器の他、階段・平行棒・トレーニングベッド・肋木・滑車などが様々な機能訓練機器を機能訓練室に備え、活用している。機能訓練室の入口の壁面に各種運動機器について写真と文章で使い方を大きく貼り出し、利用者がその訓練効果について理解しながら活用できるよう工夫している。

- ・指定管理事業者の特性を活かし、利用者家族や地域の人たちへの支援や交流を図っている

運営主体である荒川区社会福祉協議会は、西尾久西部在宅高齢者通所サービスセンターの指定管理者で、通所介護は委託業務のひとつである。したがって同一建物内で、認知症対応型通所介護、介護予防通所介護、家族又は介護者に対する指導相談、生きがい活動支援通所サービスなどがある。その一環として、家族介護教室を開催して利用者家族や地域住民に介護情報を提供したり、近隣保育園・小学校との交流や「西尾久福祉センター祭り」で施設公開するなどに取り組んでいる。こうした機会を通じ、利用者家族同士等が交流を深めることができる意義は大きい。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/70

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%	11.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%	8.0%	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. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	66.0%	30.0%	いいえ：0.0%	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	63.0%	33.0%	いいえ：0.0%	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	86.0%	8.0%	5.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	5.0%	5.0%	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	83.0%	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	66.0%	13.0%	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	88.0%	8.0%	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	75.0%	8.0%	16.0%	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	72.0%	8.0%	16.0%	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	80.0%	11.0%	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	88.0%	8.0%	どちらともいえない：2.0%	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	38.0%	30.0%	27.0%	いいえ：2.0%

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	社会福祉法人荒川区社会福祉協議会
事業所名称	荒川区立荒川東部在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区荒川1丁目34番6号荒川区立高齢者福祉センター
事業所電話番号	03-3805-5200

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) 利用者の人権や尊厳を尊重し、利用者の一人ひとりを大切にする。 2) 利用者のニーズを把握し、利用者が自己選択・自己決定ができる環境づくりに配慮する。 3) 利用者の安全を図るとともに、心身の健康の維持・増進に努める。 4) 利用者の個性を尊重しもてる能力を発揮し、利用者の自立をする。 5) 地域社会・地域住民とのかかわりを深め、孤立化を防ぎ社会参加できるように支援する。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・経営指標の迅速な把握とリーダー間での共有により計画の着実な実行に取り組んでいる <p>年度計画は月別に細分化され、経営管理数字（通所介護利用率等）として毎月10日までに集計され、内容についてリーダー会議で共有し、課題あれば達成への対応策を話し合い、計画の着実な実行に努めている。管理数字は毎月10日までに集計され、素早い対応に活かされている。計画達成は職員の処遇改善に反映させるなど、人事施策にも反映させている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用相談から利用開始まで、合理的に情報収集・共有している <p>事業所の見学やサービスの利用相談などの対応をした際には、事業所独自の利用者受付台帳に基づき、氏名、住所、家族関係、日常生活の自立度などについて聞き取り・記載し、利用開始に備えている。また、この台帳は、利用開始にあたっての介護支援専門員からの情報提供を受けるためにも活用されている。この台帳を、内部・外部での情報共有の共通の書式とすることで、重複する情報収集や記入作業等を省くことになり、円滑で迅速なサービスの利用開始ができるようになっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所の機能や専門性をいかした取り組みとして「家族介護教室」を開催し、家族同士や地域住民の交流の場になっている <p>事業所の機能や専門性をいかした取り組みとして年12回「家族介護教室」を開催している。利用者・家族や地域住民が参加しやすく、毎回参加している方も多い。また、ニーズに合わせたテーマになっており、他の施設見学や調理実習、福祉用具の取り扱い、歯磨きと入れ歯の知識、食中毒予防、転倒予防体操、感染症対策、食事懇談会などを通して、家族同士や地域住民の充実した交流の場になっている。講師はいつも利用者と関わりのある歯科医師、管理栄養士、看護師、ボランティアなどである。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ボランティアからも個人情報保護に関わる誓約書の入手が望まれる
--

ボランティアに対してはボランティアコーディネーターを配置し、娯楽・行事ボランティアのみならず、設備の清掃や移動介助などの介護ボランティアも積極的に受け入れている。個人情報保護の重要性についても活動開始時に説明をおこなっているが、個人情報保護に関わる誓約書は求めてなく、今後、誓約書の提出・保管の徹底が望まれる。

・個人別の研修計画が策定されているが、計画に沿った着実な研修の実施望まれる

年1回、職員の意向調査をおこない、職員一人ひとりの年間研修計画が作成されているが、研修日程・内容を含め具体的で実現可能なレベルの計画となっておらず、予定どおり研修が実施されていないケースも多い。今後、対象職員の必須の研修課題に絞った実現可能な研修計画とその着実な実施が望まれる。

・マニュアルに基づくサービスを実現するために、マニュアルの活用方法の強化が望まれる

マニュアルの整備・見直し・改善は継続的・計画的になされており、職員研修や職員会議などで、その浸透を図っている。また、例えば、「職員の自己評価制度や虐待の芽チェックリスト」などにより、その浸透度合いを図る仕組みもある。今後は、これらの「浸透を図る仕組み」として、例えば、職員自己評価制度の中に、さらにマニュアル内の重要項目等を盛り込むなどによりチェック機能を強化する事や、新人職員用のOJT項目とマニュアルを連動させ職員教育の強化を図るなど、職員一人ひとりに浸透させるための組織的な仕組みの強化が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・介護職員のキャリアパス要件を作成し、職員自身が目指すべき質の向上を示している

現場主導で介護職員のキャリアパス要件を作成し、社会福祉協議会の承認を経て平成29年度よりキャリアパス要件が確定され、職員にキャリアパス要件とそれに伴う処遇改善案の説明をおこなっている。キャリアパス要件設定に伴い、資格取得の奨励・資格手当での支給や、より長く勤めていただくための非常勤から常勤職員への登用を進めている。

・栄養バランスを考慮した献立メニューでおいしい食事を工夫して出している

栄養アセスメントをもとに、一人ひとりに合った食事形態で日本人の食事摂取基準をベースに栄養所要量を決めている。月間献立表にも昼食とおやつ栄養所要量を明記し、毎日の食塩摂取量などがわかるようにしている。季節の行事食や選択メニュー、お楽しみ調理（手作りおやつ）、郷土料理、バイキング式の食事会などを計画的に実施し、おいしい食事を工夫し出している。事業所内の厨房で作り、温冷配膳車で運んでいるため、ご飯やみそ汁などは温かいまま提供している。家族には当日の連絡帳に昼食とおやつ摂取量とキロカロリーを記録して伝えている。

・独自の利用予定表により、細やかな送迎サービスが提供されている

送迎に、間違いがないように、送迎車と添乗職員の組み合わせ、送迎時間・順路、利用者毎の送迎時の特別な配慮事項等、一表にまとめられた「予定表」を、毎日作成している。この予定表に基づき、翌日の予定を職員間で申し合わせ・確認している。また、送迎についての、サービス内容のチェック表を作成し、サービスに漏れがないかチェックするようにしている。実際、送迎の様子を見学したところ時間通りに到着する、利用者に合わせた声かけをおこなっているなど、利用者一人ひとりに合わせて送迎サービスをおこなっていることが確認された。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/70

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	81.0%	15.0%	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	90.0%	6.0%	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	93.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	72.0%	25.0%	いいえ：0.0%	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	72.0%	22.0%	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	86.0%	13.0%	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%	6.0%	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	81.0%	6.0%	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	72.0%	9.0%	18.0%	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	86.0%	9.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	6.0%	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	79.0%	11.0%	6.0%	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	72.0%	18.0%	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	84.0%	6.0%	9.0%	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%	25.0%	6.0%	18.0%

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	社会福祉法人東京都福祉事業協会
事業所名称	荒川区立東日暮里在宅高齢者サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区東日暮里3丁目8番16号
事業所電話番号	03-3805-6121

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) 関係法令を遵守する。 2) 地域に開かれた福祉サービスの拠点としての役割を果たす。 3) 利用者の目線に立ったサービスの提供に努める。 4) 利用者及び家族との信頼関係の確立に努める。 5) 利用者の自立性の尊重と人権の擁護に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業計画の重点目標(お客様個々に応じたサービスを迅速かつ適切に提供する)の実現に、確立された一連のプロセスが有効に機能している

ケアマネジャーからの利用者情報と事前面談時のアセスメントで利用者情報を把握するプロセスは確立している。また、ケアマネジャーによるケアプランに基づき、通所介護計画書を作成・計画の見直しはサービス担当者会議で行い、利用者に通所介護計画書交付時に内容説明及び同意、通所介護計画書の実戦実施、モニタリング及び所見という通所介護プロセスからモニタリングまでの一連のプロセスが確立されている。事業計画の重点目標(お客様個々に応じたサービスを迅速かつ適切に提供する)の実現に、確立された一連のプロセスが有効に機能している。

・自立生活の援助、心身機能の維持向上を目指し、利用者一人ひとりに合わせた様々なアクティビティや、レクリエーションを企画提供している

事業所では、一人ひとりに合わせた様々なアクティビティを提供している。好きなことや特技を生かして、編み物や縫い物、飾りものを作っている。完成品は、事業所に飾るだけでなく、利用者の誕生会のプレゼントとして活用したり、台布巾や布団カバーなどの実用的なものは、事業所で使っている。利用者に達成感を与えながら、手先を動かせるよう支援している。また、レクリエーションでも、脳の活性化や心身の活性化を目的にして、外出やお祭りを開催している。機能訓練の一環として荒川区が推奨するころばん体操、セラバン体操なども実施している。

・生活習慣を支援に反映させて権利擁護や個人の意思を尊重している

デイサービス提供の際に触れる活動プログラムにおいてもプライバシーに関わる部分が多いため、プライバシー保護マニュアルに則って実施している。利用者個人の持ち物は個人別ロッカーを使用、利用者・家族宛文書は連絡帳の小袋に入れるなどの工夫をしている。日常の個別プログラムへ参加する際は、その都度利用者の意思・意向を確認して支援している。利用者のこれまでの生活の中で培われた服薬や送迎・入浴などの個人の生活習慣をアセスメントやケアマネジャーとの連携の中で把握し、生活習慣を支援に反映させて権利擁護や個人の意思を尊重している。

さらなる改善が望まれる点

・事業所は法令遵守を始め、誠実にサービスの提供に努めているが、更に施設の特徴を活かした質の高いサービスの開発と提供を期待する

事業所は、公設民営の社会福祉施設として、その社会的責任を自覚し、運営方針の第一に関係法令を遵守するを、第二に地域に開かれた福祉サービスの拠点としての役割を果たすを掲げ、利用者の目線に立ったサービスの提供に努

めている。しかし、例えば機能訓練室がありながら専任の機能訓練員が配置されず看護師が機能訓練指導に当たるなど、折角の施設・設備が活かされていない面が伺える。今後、機能訓練員の配置など体制を強化して施設の設備や特徴を活かした質の高いサービスを開発して利用者だけでなく地域社会へも提供することを期待したい。

・事業所は稼働率向上を課題に掲げているが、目標達成には程遠い現状にある。稼働率低迷の真の原因の分析と対策が求められる

事業所は、採算性確保に苦心し、その対策の中心課題として稼働率向上に取り組んでいるが、稼働率低迷の原因を区内のデイサービス事業所の増加（区内に約70か所、その内、区立は9か所）に置いている。通所事業所の増加は稼働率低迷の大きな要因と言えることは否定しないが、視点を変えると、区立施設としての役割を必ずしも十分果たしていないところにも低迷の原因があるのではないだろうか。例えば区内事業所の拠点格の事業所としての役割を果たしているか、利用登録者数に問題はないかなど、稼働率低迷の真の原因の分析と対策が求められる。

・職員は自己の職務を忠実に実行し職責を果たしているが、更に職員間のコミュニケーションを密にすることによる組織力の向上が望まれる

事業所は、伝統と歴史を有する社会福祉法人が運営する通所サービスセンターであって、職員は真摯に自己の業務を遂行しており、利用者調査の結果からも、利用者からは一定の評価を得ていると言える。しかし、職員の自己評価からも伺えるように、職員の質の向上・やる気向上や事業所の人材構成の面においてかなり低い自己評価がなされている。この原因の一つに、業務繁多の中で自己の業務範囲以外への関心が薄くなっていることが考えられる。今後、事業として組織力を高めるためにも、経営層と一般職員間との率直なコミュニケーションが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・栄養、色彩、味のバランスを考えながら、残さず摂取できるよう工夫して提供している

事業所の食事は、管理栄養士が、栄養、色彩、味のバランスを考えながら、残さずに食べられるよう提供している。栄養面では、塩分を抑え、タンパク質を一定量摂取できるよう、塩分3グラム未満、熱量450から550カロリー、タンパク質量20グラム前後で提供している。色彩では、野菜の種類を豊富に使い、白・赤・黄・緑・黒を入れるように心がけ、視覚からも食欲増進を図っている。味付けにも工夫を凝らし、主菜、副菜、副副菜それぞれの出汁や味付けを変えて食が進むようにしている。また、形態にも配慮し、のど越しが良いよう工夫している。

・利用者家族、地域住民などに向けて「介護者教室」を開催して交流を図っている

事業所では、月に1回「介護者教室」を開催している。平成29年度の「介護者教室」では、4月家族懇談会、5月食中毒予防、6月着脱介助の基本、7月転倒予防体操、8月フットケア、9月認知症サポーター養成講座、10月昼食試食会を兼ねた栄養改善講習会、11月感染予防のポイント、12月薬の話、1月より良い睡眠のために、2月福祉用具のキホン・ギモン、3月口腔ケアの内容で計画され実施している。毎月、数名の利用者家族が参加しており、毎回実施するアンケートも含め、事業所との関係性を深めている。

・荒川区が養成している活き粋ボランティアなどを受け入れ利用者の生活の幅を広げている

事業所では、荒川区が養成する「活き粋ボランティア」を受け入れ、お茶出しなどをしながら、声掛けをしてもらっている。利用者も、職員以外の人と話す機会ができています。「活き粋ボランティア」については、募集チラシを1階ロビーに掲示し、常に募集をしている。また、隔月で朗読劇、生バンド、マンドリン、漫才などの演芸ボランティアや、書道講師などの趣味活動ボランティア、職場実習の学生など、様々なボランティアを導入するよう取組むことで、利用者が楽しいと思える時間をより多く提供できるよう努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/50

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%	17.0%	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	96.0%			
		どちらともいえない : 0.0%	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	89.0%	6.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	17.0%	6.0%	6.0%
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%	6.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	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%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%		
		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	86.0%	6.0%	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	75.0%	13.0%	10.0%	
		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	86.0%	10.0%		
		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	79.0%	6.0%	13.0%	
		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%	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	79.0%	17.0%		
		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	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	65.0%	20.0%	13.0%	
		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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	荒川区立町屋在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区町屋7丁目2番15号さくらハイツ町屋
事業所電話番号	03-3809-7211

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) 地域に貢献する総合福祉サービス事業の展開 2) 卓越したケアサービスによる顧客満足度 3) 効果・効率を考えた弛まぬ事業改善 4) 相手に立場で見る・聴く・考える 5) 相手の笑顔・自分の笑顔 6) その人がその人らしく生きること

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者意向を把握し、サービスを見直し、プログラムメニューの選択肢を拡大して自立支援と利用率維持に効果をあげている <p>利用者アンケート調査や家族懇談会、日々の業務活動で把握した利用者の意向を踏まえ、今年度からは介護職ミーティングを開催して利用者サービスの振り返りをおこなっている。また、法人の在宅センター会議での議論も踏まえサービス改善に向けた話し合いをおこなっている。そうした中で、趣味生きがい活動や外出活動のメニューを多様化し、選択肢の拡大とその見える化を図ったことは、利用者意欲の向上をもたらした効果的な自立支援につながるとともに、利用者の通所回数の増加、滞在時間の延長、新規利用者の獲得など利用率維持にも貢献している。</p> <ul style="list-style-type: none">・法人理念に加え、事業所が大切にしている事として「命の尊さ」を掲げ、事業継続計画の策定など利用者の安全確保に努めている <p>法人は「その人がその人らしく生きること」を大切に「最高に価値あるものをすべての人に」との基本方針のもと「地域に信頼される施設を目指す」ことを経営理念として明示している。法人理念を掲示し、毎日朝礼で職員が唱和しており、会議研修を通じて理解を深めている。法人理念のもと、事業所としては「命の尊さ」を常に年頭におき、利用者の安全確保に努めている。防災関連マニュアルを整備して避難訓練防火点検と防災訓練を毎月実施し、大規模災害時に参集可能な職員数の把握と福祉避難所として防災備品の管理など、事業継続計画を策定している。</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所開設以来の変わらぬ地域支援は、定例開催の「おげんきランチ」や体操教室、介護教室、地下多目的ホールの提供など多彩を極めている <p>平成5年開設の事業所は、都電「さくらトラム」の町屋駅から、商店街を抜け隅田川にかかる尾竹橋の程ちかい場所にあり、区内の住民や近隣の高齢者には事業所の存在は広く知られている。地域住民との交流では、毎週の高齢者介護予防のランチ会や体操教室、毎月の絵手紙教室のほか、幼稚園、町内会、母子支援施設との交流会を開催し、地域住民や家族を対象とした転倒・食中毒・感染予防、口腔ケア、福祉用具用法、介助方法などの介護教室も開催している。地下多目的ホールを地域40団体に対し、年間約400回に達する地域交流の場として提供している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・事業計画の利用率85%の数値目標の見直しが望まれる <p>毎年度の事業計画において、利用率85%の数値目標を設定しているが、実績は前年度に引き続き78%にとどま</p>
--

っている。利用者の高齢化に伴い死亡、施設入所、長期入院による退所者が増加している一方で、地域の在宅介護サービスに対する需給状況はかつての需要超過基調から供給超過基調に転じている。このような状況の下で事業計画で85%の数値目標を漫然と維持することは、数値目標を設定することの意義を失いかねない。85%を維持するために抜本的対策を講ずるか、現実的に達成可能な数値目標を設定するか、その見直しが望まれる。

・介護職員と看護師、理学療法士など専門職の更なる連携の強化と、通所介護事業所としての専門研修の充実に期待する

利用者の小さな体調変化に気づき、看護師は処置や病院への受診を援助し、理学療法士と介護職員が迅速な動きで連携するなど、職員がチームで動き支援を充実させたいと考え、今年度は「介護職ミーティング」を開催し、常勤・非常勤の介護職員が、業務の流れや連携強化をめざし話し合っている。また、法人内研修の数は多く、危機管理や緊急時対応などに職員が参加しているが、事業所内で必要な独自の専門研修は少なく、今後の事業運営の方向性を学ぶための研修や、専門職がお互いの知識を短時間の研修として提供するなど、専門研修の充実に期待したい。

・通所介護計画のモニタリングと見直しに反映できるような「日々の記録」の作成で、支援内容の評価と達成度の精度を上げることに期待する

通所介護計画には、「長期・短期目標」に基づいた入浴、排泄、機能訓練、レクリエーション、送迎などの具体的な対応と留意点を記しているが、職員の理解と共有度は十分とは言えない状況が見られる。利用者日々の経過記録は、機能訓練の実施状況表に記録欄を設け、職員が書き込む形でおこなっているが、通所介護計画の実施状況の確認・評価から利用者の現在の心身の状況を総合的に把握して、計画の見直しに反映させるまでには至っていない。計画に基づく支援と、日々の支援と評価を、精度の高いモニタリングに繋げることが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所の機能・専門性を生かして地域との交流に積極的に取り組んでいる

高齢者を対象とした「おげんきランチ」や体操教室を毎週定期的に開催するほか、絵手紙教室や、幼稚園、母子支援施設との交流会、町内会主催の夏祭りや防災訓練への参加し、毎月「介護教室」を開催している。ボランティアのしおりで、ボランティアの心得、活動の留意点などを明らかにし、希望者には活動開始前に説明会と施設見学を実施している。陶芸、大正琴、配膳、傾聴などでボランティア活動が行われ、年間延べ人数は156人、実習生の年間受入人数は170人に達している。区内全中学校の職場体験の生徒延べ45人を受け入れている。

・入浴は、多くのニーズに応えかつ自立支援を念頭においたケアがおこなわれている

入浴希望者は多く、午前中に20人以上の人が入浴する。一人約20分という入浴時間の中で、少しでも温まるよう、洗い場で洗面器を使った足湯をするほか、1回の入浴で2度湯船につかる2回浴を実行している。車イスの人も、リフト浴の設備があるため、湯船につかることができる。自立支援の観点からは、洗体や洗髪はたとえ一部でもできるだけ本人がおこなうよう促している。衣類の着脱は、脱衣を一部自力でおこなうことはできても、着衣は難しく、職員の介助を必要とする人が多い。なお入浴目的の利用者が休んだ場合は、振替入浴を提案している。

・利用者や家族の希望・要望を踏まえた温かい対応が、高い満足度となって現れている

利用者や家族の意向は、送迎や、連絡帳の記載事項、日々活動に取り組む利用者の様子から把握し、職員は周知したい事を反省ノートに記録して、毎日13時55分から20分程の時間で行う昼礼で共有化している。約80名の利用者の通所介護計画は、所長と常勤職員の計4名が担当を決めて作成している。アセスメント、訪問、モニタリングから通所介護計画作成する担当が、日々支援する職員であることで、個別の趣味・嗜好をプログラムに反映させたり、利用者の好む声掛けや促しも可能となっている。きめ細やかな配慮が高い利用者満足度として現れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/81

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%	11.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	91.0%	8.0%	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	96.0%		どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	65.0%	28.0%	いいえ：3.0%	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	65.0%	26.0%	いいえ：3.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	8.0%	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	93.0%	6.0%	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	90.0%	5.0%	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	68.0%	13.0%	16.0%	いいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	8.0%	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	81.0%	11.0%	5.0%	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	80.0%	11.0%	5.0%	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	81.0%	15.0%	3.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	10.0%	5.0%	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	51.0%	31.0%	6.0%	10.0%

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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	荒川区立南千住中部在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区南千住4丁目9番6号
事業所電話番号	03-5604-0065

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) 私たちが目標とすること・地域に貢献する総合福祉事業の展開 2) 私たちが目標とすること・効果効率を考えた弛まぬ業務改善 3) 私たちが目標とすること・卓越したケアサービスによる顧客満足度 4) 私たちが大切にしていること・相手の立場で見る・聴く・考える 5) 私たちが大切にしていること・その人がその人らしく生きること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・落ちついた雰囲気の中で利用者が無理なく自分のペースで活動に参加し、創作の楽しみや達成感を持てるようにしている

到着した利用者の様子からペース配分を確認し、利用者が無理なく活動に参加できるよう支援している。利用者が落ち着いて過ごせるようテーブル席の配置に工夫を凝らし、机上のハンドベルで職員を呼べるようにしている。多様なプログラムから利用者が活動を選択して参加しており、趣味・特技などに合わせて参加を促している。職員も活動の輪に入り、話しかけたり手伝いながら一人ひとりの状態を見守り、水分補給を勧めたり、疲れが見えたら休むように声を掛けている。リハビリを兼ねた計算、漢字、そろばん、書道、俳句やエアロバイクを楽しむ人もいる。

・利用者・家族の相談に応じ、地域のケアチームの一員として様々な状況下の利用者の在宅生活を支援している

連絡ノートや朝夕の送迎時の家族との会話などを通し、利用時の様子や家庭での状況をやり取りして連携を図っている。写真を多用した広報紙「いずみ」で利用者の様子を伝えている。「介護教室」を企画し学ぶ機会を作っている。毎月ケアマネジャーに報告書を渡し、職員がサービス担当者会議に出席して意見を述べている。医療的ケアの必要なケースや、独居、家族介護力の弱いケースなど、利用者の持つ個別の事情を理解した支援をしている。地域ケアチームの一員としてケアマネジャーや他のサービス事業者などと連携し、利用者の在宅生活を支援している。

・多くの媒体で事業所情報を提供するとともに、利用希望者に合わせた見学もおこなっている

利用者の一日の流れやサービス内容を写真で渡りやすく記載したカラー刷り大判のパンフレットを用意し、事業所の特徴を紹介している。表紙に建物の全景写真を配し、「経営理念」、「運営理念」と最寄駅からの交通案内図も掲載している法人は、荒川部門のデイサービス3事業所案内と法人マップをセットしたパンフレットも作って、法人マガジン「クローバースマイル」と共に広く配布している。ホームページから最新情報を取ることできる。見学には随時対応し、見たい活動に合わせた時間の設定や送迎車を用意するなど、利用希望者に配慮している。

さらなる改善が望まれる点

・定期的なランチ会、介護教室などを開催し、地域住民との交流を深めており、今後は立地条件を生かしたさらなる地域貢献が望まれる

荒川区からの委託事業「お元気ランチ」の卒業生を対象に、毎週水曜日に施設を開放して「いきいきクラブ」を開催している。利用者家族を対象に行う「介護教室」に、地域の人の参加を募っている。ボランティアと協力して事業所の前庭にハーブ園を作る計画も進み、保育園や小学校・中学校との交流会は利用者の生活に彩を添えている。近隣

は高層マンションと千住の古い町並みが共存しており、今後は、掴みにくくなっている利用者ニーズの把握に努め、課題を整理し、恵まれた立地条件を生かした地域交流の拡大、地域に貢献できる活動の拡充が望まれる。

・活動室は明るく自由な雰囲気を保つよう職員全員で取り組んでいるが、更にくつろげる環境整備に関しては検討が望まれる

大きな窓から陽光が入り、青空にスカイツリー映える、この素晴らしい景色が良く見える位置に椅子を置き、リラックススペースにしている。活動フロアや事務室、浴室、トイレなどの共有スペースは汚れがあれば、職員が速やかに清掃や消毒をし、常時利用者が安全・快適に過ごせるように心がけている。今年度は掲示物の位置を替え、作業台の配置を窓向きにして集中できる環境も確保した。職員は活動室内のレイアウトを検討中だが、静養ベッドを5台が休息に適した環境か、掲示物、棚の収納に問題は無いかについては改善の余地があるように思われる。

・通所介護計画に沿った支援が展開されているが、日々の記録は目標に向けた支援の達成度が読み取れるような書式、記載事項の工夫が望まれる

通所介護計画書には、利用者との話し合いから設定した長期・短期目標を記し、取り組みたいサービス内容も利用者が納得したものとなっている。計画の完成時には周知し、職員が通所介護計画の支援内容を把握している。日々の支援では、計画に沿った支援ができていると考えられるが、実施記録は活動参加の有無にチェックを入れ、自由記述欄に特記を書くものを使用しており、活動、バイタル、排泄、入浴など、その日の利用者の全体状況が把握出来るが、目標に向けた支援の達成度を読み取ることは難しい。計画を意識した記録となるような工夫が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・所長は様々な提言を職員に投げかけ、職員と共に利用者支援の充実に取り組んでいる

所長はスタッフ会議の招集に際して、職員に事業所サービスに対して提案を求め、会議で取り上げ、利用者に対する支援の充実に取り組んでいる。スタッフ会議の検討の結果、環境整備では、スタッフルームから利用者の活動場所を見通せるようにし、利用者との距離を短くすると共に、季節感を取り入れた壁面装飾に努めた。おやつ作りなどの新しい活動は利用者的好评となっている。また、記録方式を改善し記録者を非常勤職員にも広げたため、職員の利用者理解が進んだ。職員自己評価でも、環境整備、記録業務の書式改良に、特に力を入れたとの記述がみられた。

・医療的処置を受けながら通所する利用者も、安心して利用できる環境を整えている

医療的処置を受けながら利用している利用者について観察と管理を行い、定期的な処置についても主治医や家族と連携を図っている。利用者の病歴や障害の把握から状況に応じて健康を維持する支援をおこなっている。毎月体重測定やこまめな水分補給、手洗い、うがいの励行で感染症予防に積極的に取り組むと共に、食前の嚥下体操、食後の口腔ケアなど口腔機能の維持・改善に努めている。主治医連絡先や常用薬などの健康情報はファイルに集約している。医療的な問題を抱えるに対し、家族やケアマネジャー、医療機関と連携し安全にサービス提供に努めている。

・保育園児や実習生を受け入れ、多くのボランティアに支えられた事業所運営をしている

近隣の小学校2校、中学校2校から体験実習を、教員免許取得介護体験学生は年間延べ240名、専門学校の学生を年間延べ10名を受け入れている。保育園児との定期交流では、園児が歌や遊戯を披露し、利用者が涙を浮かべて歓迎している。年間延べ362名のボランティアが来所し、食事の用意の準備、日々の活動補助、趣味活動の指導、音楽や民謡踊りの披露など、様々な場面で事業所運営に協力を得ており、利用者の生活の変化と潤いを与えている。利用者の生活の幅を広げ、職員以外の人と交流する機会を数多く確保している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/70

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	73.0%	20.0%	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	75.0%	20.0%		いいえ：3.0% 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%	10.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	26.0%	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	61.0%	31.0%		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	90.0%	5.0%	5.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	10.0%		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	88.0%	5.0%	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	63.0%	20.0%	15.0%	いいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	11.0%		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	73.0%	16.0%	8.0%	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%	16.0%	6.0%	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	76.0%	16.0%	5.0%	いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	20.0%	8.0%	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	51.0%	35.0%	5.0%	8.0%

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	社会福祉法人翠生会
事業所名称	板橋区立西台高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区西台2丁目3番34号
事業所電話番号	03-3550-2694

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、安心と尊厳のある生活の提供 2、利用者の自己決定による主体性や個性を重視したサービスの提供 3、残存能力を活かした生活の推進 4、楽しみのある生きがいの支援 5、地域社会とのつながりの重視

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・月1回、昼食づくりのプログラムで利用者の自主性を引き出し、食事を楽しめるように工夫しています
自宅では簡単な調理もしなくなった利用者がほとんど見られるなかで、月1回、昼食づくりを活動プログラムに取り入れて定例化し、台所に立ったことのない利用者にも良い影響が現れています。食材で好き嫌いが多かった人が自分で調理するようになりいつの間にか苦手意識が無くなっていたり、男性の利用者も包丁を使う活動を楽しみにして立位の時間が長くなるといった二次的な好影響も出ています。季節に応じて鍋物をリクエストしたり、昔食べたチラシ寿司にチャレンジしたりとデイサービスで張り合いを持てると喜ばれています。
- ・行事時に、地域住民を招いたりして交流・連携を行っています
地域住民を招いて、作品発表会を兼ねた文化祭を催したり、盆踊りを楽しむ夏祭りを行ったり、餅つきに近隣住民を招いたりと多彩なイベントで地域との交流を深めています。ボランティアや創作活動講師（有償）も招いているなど、職員以外の様々な人と触れ合う場になっています。公園が隣接している高台にあり、同じ建物内に地域の住民の交流スペース「いこいの家」があるなど恵まれた環境と併せて、利用者の自主的なやる気を引き出し、要望を取り入れて実現する職員が充実しています。
- ・ホームページやブログ、パンフレット、講座開催等で、センターの情報を提供しています
センターでは、様々な情報提供に取り組んでいます。ホームページをはじめ、ブログ、「西台ニュースレター」（月刊の広報紙）、パンフレット、センター案内などを用意しています。パンフレット類は、全ページカラー印刷とし、写真や絵を豊富に取り入れて、高齢者も見やすく、好評で利用者増につながっています。センターが入居する建物に、「いこいの家」（区民集会所）があり、季節の行事の際は、ポスターを掲示して参加を呼びかけています。また、ボランティア活動や季節行事で近隣住民と交流しています。毎月、「お役立ち講座」を開催しています。

さらなる改善が望まれる点

- ・深まった利用者理解を生かした、個別の思いに寄り添った計画の策定、支援が期待されます
通所介護計画は、全職員が共有できるようにファイリングし、確認しながら日々の支援を行えるように常備しています。記録には、利用者が発した言葉を詳細に残すことを心がけています。家族や介護支援専門員も知らないようなこうした情報を支援に反映する計画作りが望まれます。職員は、認知機能訓練などで利用者と同じ向き合うことを通して、一人一人をより深く理解していると見られます。今後、こうした理解を生かした、個別の思いに寄り添った計画の策定、支援が期待されます。

- ・職員個々の能力や希望を反映し、さらなる資質向上を目指した、取り組みが期待されます

利用者の意向を尊重し、センターで楽しく過ごし、良いサービスを受けていることが、今回の利用者調査の回答や利用者の様子からうかがえます。職員の資質向上およびサービスのレベル向上を目指すうえで、職員個々の能力や希望に基づく個人人材育成計画などの策定は不可欠と見られます。今回の職員自己評価では、サービス業務の手順や一定レベル知識をさらに充実させたいという声がありました。今後、センター全体のサービス水準向上を目指し、運営法人の内部研修や外部研修の参加参加と併せて、センター内の研修をさらに進めることが期待されます。

- ・マニュアル類の整理整頓、見直し、改定を進め、サービス向上につなげる取り組みが期待されます

運営法人が各種マニュアルを用意しています。朝夕のミーティングや毎月の職員会議で意見を出し合い、マニュアルの改善や見直しを提案しています。センター独自のマニュアルや古いマニュアルが混在しているように見られます。また、必要な最新情報であるかがわかりにくく、変更の理由などを記録するルールが定められていないと見られます。こうした現状から、マニュアル類の再構成と併せて、個々の見直しおよび改定管理に課題があると思われる。マニュアル類の整理整頓を進め、サービス向上につなげる取り組みが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・介護支援専門員向けの事業所案内を新たに作成し、利用者増につながりました

毎月、発行の広報誌「西台ニュースレター」とパンフレットに加え、介護支援専門員向けの事業所案内を新たに作成しました。事業所案内（A4判両面）は、全ページカラー印刷とし、写真や絵を豊富に取り込み事業所でのサービスがすぐ理解できるよう編集し、高齢者でも見やすくわかりやすくしてあり、家族、利用者から好評です。事業所案内を各関係機関に配布した結果、利用者増につながりました。また、写真の掲載については契約時に説明し、利用者・家族の同意のもと掲載しています。

- ・施設の設備を活かしながら季節感を感じられる食事提供を行っています

厨房スタッフは業者委託しており利用者の希望などを伝えながら季節感あふれるメニューを作ってもらっています。限られた設備で利用者満足度を高めるために主になる副菜は外注し費用を抑えて質を高める取り組みも導入しました。そのゆとり分で副食を一品加えることができるようになり、時には利用者に腕を振ってもらったりしながら皿数の多いバランスの取れた食事提供ができるようになっていきます。治療食には対応していませんが、嚥下機能に応じた食形態にはこまめに対応し禁忌食や代替え食にも対応できています。

- ・利用者のやる気を引き出せるような社会資源の活用に力を入れています

利用者は要支援の生活支援型のサービス利用者と要介護認定を受けた利用者が通っていますが、身体機能の低下により今まで行っていたことをしなくなっている方が多くいます。その方々に地域の情報を伝え、やりたいことを聞き出しながら「教わりながら」プログラム活動を一緒に計画して実施している点が特徴的です。この基本方針は事業計画にも明記しています。施設を開放しての行事の開催や、ボランティアとのふれあい、外食やドライブ、買い物外出など利用者の希望を実行に移して社会的孤立感を解消し、在宅生活が長くおくれるように応援しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/43

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	90.0%	6.0%	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	90.0%			
			どちらともいえない : 3.0%	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	87.0%	9.0%		
			どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	83.0%	6.0%	9.0%	
			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	80.0%	12.0%	6.0%	
			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	90.0%			
			どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%			
			どちらともいえない : 3.0%	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	87.0%	9.0%		
			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	74.0%	9.0%	16.0%	
			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	93.0%			
			どちらともいえない : 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	87.0%	9.0%		
			どちらともいえない : 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	90.0%	6.0%		
			どちらともいえない : 3.0%	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	90.0%	6.0%		
			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	87.0%	9.0%		
			どちらともいえない : 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	54.0%	16.0%	25.0%	
			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	社会福祉法人四葉晃耀会
事業所名称	老人デイサービスセンターブルーポピー
事業所所在地	東京都板橋区大門8番14号特別養護老人ホームブルーポピー
事業所電話番号	03-5904-0220

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)新しい福祉の価値を創造し、地域へ還元します。 2)ホームにおける普通の生活 3)ユニットケアにこだわって「ならでは」を創れ 4)環境にこだわって「ならでは」を創れ 5)中堅と上司がこだわって「ならでは」を創れ

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・職員間で連携し、利用者に興味を持てる多種多彩のレクリエーションを提供している

創作活動や園芸、音楽や調理レクリエーション、さらに外出等々、事業所のレクリエーションの1ヵ月の予定表は日曜日も含めすべて埋め尽くし、毎日利用者に提供している。毎週動と静、さらに頭を使ったり演芸もあり、プログラム以外にも機能訓練指導員が考案したオリジナル体操を毎日実施、翌月のちぎり絵カレンダーも毎月作成している。参加は自由としているため、ソファや陽だまりラウンジでゆっくり過ごす利用者もみられる。屋上を活用したり、外食や散歩等、プログラム以外の楽しみもより多く提供している。

- ・食事での楽しみを数多く提供し、事業所利用日の楽しみに繋げている

毎月提供する季節の行事食だけでなく、イベントとしてデモンストレーションでの海鮮丼や蕎麦打ちを行い、選択食の日を設けたり利用者の好みの出前や外食支援も行っている。また、有名なケーキ店やパン屋、乳飲料等の訪問販売も多く、食事での飽きさせない、次回の利用が楽しみになる支援に繋げている。また、レクリエーションのプログラムにも食事レクリエーションの日を設け、パフェやお汁粉、おはぎ等をつくり楽しんでいる。事業所では、管理栄養士や機能訓練指導員とも連携し、好みの食事とともに健康状態の向上も提供している。

- ・新人職員の育成方法を構築し1年間掛けて支援、育成している

新人職員の教育には1年間掛け、先輩職員がチューターとして育成を図っている。チューター制度として、チューターになるための条件も設けている。基本的にはチューターによるOJTでの育成を主としているが、3ヵ月毎の合計4回、自己評価を実施しさらにチューター評価で進捗状況を共有、個人面談も行い育成している。時間を掛け、育成を徹底している。系列の医療法人や、施設内全体の連携もあり、医療面での育成やアドバイスも多くあり、育成の幅を広げている。

さらなる改善が望まれる点

- ・長期や中期の目標をさらに達成するための計画に置き換え、3年間程度の中期計画として作成することが期待される

法人では事業目標を作成し、長期・中期・短期としている。短期目標は1年間とし、今年度の事業計画と連動し、その実行に取り組んでいる。中期目標は3～5年としているが、この目標を達成するための3年間程度の計画を策定し、中期計画に繋げることが期待される。

- ・経験2～4年目程度の職員への育成が期待される

新人職員にはチューターによる研修体制を確立し、育成を図っている。また、中堅職員にも育成を強化し、研修講師も課している。さらに利用者への安全や医療面での研修も充実し、受講を義務付けている。その中で、経験2～4年目程度の職員への育成が期待される。サブリーダー候補・先輩職員として、技術とともに一般常識も含め、後輩への育成が出来る職員に育てていきたい。

- ・事業所の情報の周知に、ホームページの活用が期待される

法人としてホームページが作成され、当事業所も家族へのデイサービス通信や毎月の予定表とともに情報を提供している。当地域は、デイサービス事業者が多いため、さらに多くの周知活動が期待される。利用者の様子もホームページを活用していきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・毎日2回のミーティングと毎月2回の会議で利用者の情報を共有している

朝夕の毎日2回ミーティングを実施し、利用者の情報を共有している。さらに毎月2回、会議も行っている。1回の会議は利用者の安全を議題とし事故やヒヤリハットの検証も行っている。また、ドライバーともミーティングを実施し、介護ソフトで共有している利用者の情報をさらに詳細に共有している。

- ・利用者担当職員が利用者とのコミュニケーションを図っている

職員が利用者を担当する担当制を設け、10名程度の利用者をそれぞれ担当している。支援はすべての職員で協働で行っているが、送迎での支援ではより多く接している。そのため、利用者とのコミュニケーションを大切にし、誕生日カードを作成したり要望等を傾聴、支援に繋げている。計画作成にも関わっているため、会話力や資質の向上にも繋がられている。

- ・ほとんどのサービス担当者会議に参画し連携した支援に繋げている

生活相談員を中心に、利用者の自宅等で開催するサービス担当者会議のほとんどに参画、家族やケアマネージャーに利用者の状況を報告し、情報も得ている。得た情報は来所時の個別支援やグループでの楽しみに繋げ、外食や散歩、事業所内での好みのレクリエーションへの参加に繋げている。看護師や機能訓練指導員、管理栄養士とも連携し、運動や食事面での支援も行い、自立を大切にされた支援を協働で行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/126

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	73.0%	22.0%	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	69.0%	20.0%	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 : 3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	62.0%	26.0%	7.0%	いいえ : 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	64.0%	26.0%	5.0%	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	79.0%	16.0%	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	84.0%	7.0%	いいえ : 3.0%	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	83.0%	13.0%	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	58.0%	13.0%	26.0%	いいえ : 1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	9.0%	7.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	16.0%	7.0%	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	71.0%	9.0%	5.0%	13.0%
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%	13.0%	5.0%	いいえ : 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	7.0%	11.0%	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	35.0%	22.0%	11.0%	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	社会福祉法人翠生会
事業所名称	板橋区立德丸高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区徳丸4丁目35番11号
事業所電話番号	03-3550-5670

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 笑顔（Smile） 2 身だしなみ（Smart） 3 思いやり（Sincerity） 4 素早さ（Speedy） 5 安全（Safety）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・調理活動など多彩なプログラムに参加して、日常生活の役割を再認識し自信を取り戻しています

陶芸、書道などの講師プログラムのほか、職員によるゲームや運動など多彩な活動を行っています。中でも月1回程度の調理活動は、利用者に好評です。カレー、餃子、太巻きなど、様々な献立を考えてもらい、食材の買い出しから、野菜を刻み、煮炊き、盛り付け、そして食べ終わった後の片付けまで、一連の調理活動に取り組みます。自宅で料理する機会が無くなった利用者も生き生きと動いています。これまでの生活の中で繰り返し行い慣れ親しんだ調理に取り組み楽しみながら食べることで、利用者が日常生活での役割を再認識し自信を取り戻しています。

・地域交流や外出支援を通して体力や意欲の維持・向上を図るとともに、生活の幅を広げています

夏祭りや作品展、餅つきなどの行事に、家族や近隣の住民を招待し、利用者と一緒に楽しんでもらっています。万華鏡作り、音楽教室などで地域のボランティアが講師として活動し、利用者と交流しています。梅や桜の花見、近隣の寺院の花まつりや菊花展、買い物など外出の支援を行っています。毎年、地域の小学校を訪問し、昔遊びなどを教えたり、小学生から楽器やお茶のもてなしを受けたりと世代間交流を進めています。こうした地域交流や外出支援から利用者の体力や意欲の維持・向上を図るとともに、生活の幅を広げています。

・希望するプログラムを見学し、納得して利用を開始し、多様な工夫を講じて継続利用を可能にしています

事業所は入浴サービスを提供せず、プログラム中心のサービスを提供しています。利用者の自立度は高く、女性が大半を占めています。見学希望者には認知症予防を目的とした手工芸、運動、調理などのプログラム、また、書道、陶芸、絵画、音楽などの講師プログラムのなかで、希望するプログラムを見学してもらい、納得のうえサービスを開始しています。利用の継続を図るため、利用者がプログラムのなかで一定の役割を持ち、異議や意見が出た時は利用者と職員が話し合っけてプログラムに取り入れるなど利用者の意向を取り入れています。

さらなる改善が望まれる点

・介護度が軽い利用者にトイレ介助を配慮し、清潔で明るいトイレの空間を整備することが期待されます

要介護度の軽い利用者は、トイレ介助に恥ずかしさを感じたりすることから一人で歩いてトイレに行っています。しかし、要介護度の軽い利用者にも転倒のリスクがあります。活動室と廊下を隔てたトイレに利用者が職員の介助を受けずに移動する状況が見られます。また、毎朝トイレ掃除を行い便器を清潔にしていますが、老朽化が否めません。言うまでもなく排泄介助は重要なケアの一つで、今後、要介護度が軽い利用者にもトイレ介助に配慮し、清潔で明るいトイレの空間を整備することが期待されます。

・副菜を調理室で作る日を増やしたりして、家庭的な食事を楽しめるようなさらなる工夫が期待されます

現在、事業所の調理室で、ご飯とみそ汁、おやつを作り、副菜（チルド食品）は委託業者で調理して送られて来て、温め直して提供しています。副菜は、調理済みのため、栄養価の安定、調理時間の短縮などにメリットがありますが、食感や香りに限界があり、家庭的な雰囲気味わうことを望めません。今回の利用者調査では、少数ながら意見・要望が見られました（問2）。月1回程度行っている調理活動を拡充し、副菜を調理室で作る日を増やしたりして、家庭的な食事を楽しめるようなさらなる工夫が期待されます。

・ヒアリ・ハット事例の集計・検証を行い、見落としがちなリスクを把握し、リスク意識を向上させることが期待されます

事故報告には、転倒と離脱事故の事例が見られ、1か月に2、3件発生しています。事故のリスクは、アセスメントと日常の支援記録で把握し、職員会議で確認・話し合い、原因を分析し、再発防止策を講じています。職員は会議録を確認し、情報共有を図っています。今後、ヒアリ・ハット事例を取り上げ、報告書を作成し、事故予防・再発防止のために集計と検証を行い、見落としがちなリスクを把握し、職員のリスク意識を向上させ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

・利用者の意向や生活状況を反映したケアプランを作成しています

サービスの利用開始前に自宅を訪問し、利用者および家族から様々な情報を聞き、同席の担当介護支援専門員からも情報を入手しています。利用者の意向をその人の言葉で書き込み、支援に当たり留意する事項も記入したケアプランを作成しています。ケアプランは、利用者が希望したプログラム活動を織り込み、事業所の特徴を生かしたものとなっています。毎月モニタリングを行い、利用者の状況を確認し、担当介護支援専門員の意見を踏まえて、必要に応じてサービス内容を見直し、ケアプランを更新しています。

・看護師と介護職員が連携し、利用者の健康維持に力を入れて取り組んでいます

契約時に、主治医をはじめ、既往歴や服薬状況、その他身体に関する情報を聞き、記録しています。通所時に、体温及び血圧を測定し、利用者一人一人に健康チェックを実施し、健康状態を把握しています。「服薬一覧表」を用いて薬を管理し、看護師及び職員が確認し合い、誤薬を起こさないように努めています。健康に関する相談には主に看護師が対応し、連絡帳や電話で家族に助言しています。緊急時対応マニュアルを整備し、急変を含む体調変化時は看護師と介護職員が連携して対応するなど、利用者の健康維持の支援に力を入れて取り組んでいます。

・在宅生活の中で生かせるリハビリに取り組んでいます

プログラムに調理活動を入れ、献立作りから、食材選び、調理、食後の片付けまで一連の作業に取り組んでもらっています。廊下の手すりを持って立位から座る屈伸運動やストレッチなどの機能訓練を行い、日々のプログラムにも必ず体を動かす体操や運動を取り入れ、利用者が楽しみながら筋力を維持・向上できるように工夫しています。気候の良い時期は散歩などに出かけ、歩行に不安をもつ利用者も距離を短くし、外気浴をしながら事業所の周りを歩いています。利用者の生活機能の維持・向上を目指し、在宅生活の中で生かせるリハビリに取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/45

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%	5.0%	5.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	83.0%	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	89.0%	8.0%	0.0%	どちらともいえない：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	83.0%	10.0%	0.0%	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	67.0%	27.0%	0.0%	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	83.0%	8.0%	5.0%	無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	0.0%	0.0%	どちらともいえない：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	86.0%	5.0%	8.0%	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	64.0%	10.0%	21.0%	無回答・非該当：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	5.0%	10.0%	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	83.0%	8.0%	8.0%	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	72.0%	13.0%	13.0%	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	78.0%	13.0%	8.0%	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	81.0%	8.0%	10.0%	無回答・非該当：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	51.0%	21.0%	5.0%	21.0%

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	社会福祉法人翠生会
事業所名称	音羽台高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区成増4丁目33番1号
事業所電話番号	03-3939-0291

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、人としての尊厳を尊重し、生きるよろこびをともに歩む 2、個人の能力や個別性を重視し、自立に向けた生きがいのある生活を支援する 3、チームワーク力を発揮し、サービスの質の向上に努める 4、住み慣れた地域で安心して生活ができる地域ケアを実践する 5、5S運動の実践 【笑顔(Smile)、身だしなみ(Smart)、思いやり(Sincerity)、素早さ(Speedy)、安全(Safety)】

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・食前に口腔体操、食後に口腔ケア、うがいを実施しています

食前に口腔体操、食後に口腔ケア、うがいを実施しています。食前、職員がリードして口腔体操を実施します。活舌を良くし、身体を動かし、利用者自身が顔面マッサージをするなど和気アイアの雰囲気なかでしっかり体操を行います。食後のケアは、食べかすを取り除き、誤嚥を防ぎ肺炎や虫歯予防に役立っています。口腔内清掃が困難な利用者には義歯洗浄や口腔内清拭を行っています。口腔機能の維持・改善によって、健康増進と併せて、QOL（生活の質）向上が期待されています。

- ・認知症の予防・改善を目指し、介護プログラムに「学習療法」を取り入れています

利用開始前に、サービスに選択に役立つ文書を交付しその内容を詳しく説明し、同意を得たうえで契約を締結し、サービスを開始しています。なかでも、読み書き・計算、コミュニケーションによって脳の活性化を促し、認知症の予防・改善を図ることで日々の生活の改善につながるプログラム「学習療法」を取り入れています。「学習療法」プログラムを担当する職員の必要な技能の習得・向上を図るため、年間計画の外部研修の大半をこの技能向上研修に充当し、職員を派遣しています。

- ・コンプライアンス研修を重視するとともに、虐待防止に取り組んでいます

事業所は2016年度を「コンプライアンスの年」と位置づけ、コンプライアンスに関する研修を年間12回実施しました。研修では、職員同士が互いに基本に忠実なケアを実践し、不適切なケアが行わないようにすることを基本とし、特に、虐待防止を取り上げ、「虐待の芽チェックリスト」を使って職員が虐待に対する自己評価を行っています。また、「虐待防止マニュアル」には、権利擁護の考え方のもと、身体拘束の廃止、虐待発生時の対応、虐待発生時の初動対応などが細かく記載され、事業所の虐待防止に対する姿勢がうかがえます。

さらなる改善が望まれる点

- ・利用者の重度化が進むなかで、機能訓練プログラムの充実について検討が期待されます

事業所における機能訓練は、看護師が兼任担当し、個別性が必要な利用者の機能訓練は通所介護計画に組み込んでいます。今回の利用者調査の結果では、「事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか」（問5）に対し、「どちらともいえない」と回答した人が29%ありました。利用者の重度化が進むなかで、ADLやIADLの維持・回復の観点から、介護保険上の機能訓練加算の適用をはじめ、理学療法士など専門職による個別評価、訓練計画、指導・

実施に取り組むなど機能訓練プログラムの充実について検討が期待されます。

- ・マニュアルは個々に年度単位で見直しを行っていますが、全体を見渡せる一覧表やリストの検討が期待されます

職員会議や運営会議で、利用者の意見や要望を取り上げ、どのようにマニュアルに反映させるかを話し合っています。取りあげた意見や要望をもとに、マニュアルを年1~2回見直しすることとしています。個々の業務マニュアルや送迎マニュアル、身体拘束マニュアルなどの巻末に見直し時期を明記して、見直しが行われたことを確認できますが、マニュアル全体で見直しが行われているかどうかを確認することは困難と見られます。確認できずその点は課題と思われる。今後、改定状況を示す一覧表やリストの検討が期待されます。

- ・事故やヒヤリハットの集計・総括を年度報告書に記載して周知し共有することが期待されます

運営規程第28条に、「利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には必要な措置を講じつつ顛末を記録し再発防止対策に努める」と定め、その記録や再発防止対策の役割を事故防止委員会が担っています。委員会では、ヒヤリハットの事例を集め事故に至るような内容かどうかを判断して運営会議に報告し、再発防止に努めています。これまで、賠償につながるような大きな事故は発生していません。今後、再発防止の観点から、事故やヒヤリハットの集計・まとめを年度報告書に記載して周知し共有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

- ・管理栄養士が立てた献立を厨房で調理し、出来立ての食事を提供しています

管理栄養士が栄養のバランスを考慮して作成した献立を併設の事業所の厨房で調理し、出来立ての食事を提供しています。温冷の配膳機を使用し、温かいものは温かく、冷たいものは冷たい状態で美味しく食べてもらえるようにしています。管理栄養士と調理師は、月2回のおやつバイキングの際、直接利用者の意見を聞くなどしてメニューの作成に役立っています。食事は利用者の状態に合わせた形態で提供しています。食形態は、利用者のその日の状態に合わせて変更できるほか、減塩食、糖尿病食、代替え食、ミキサー食など多様な状態に対応しています。

- ・個別ニーズに柔軟に対応し、多種多様なプログラムをバランスよく提供しています

利用者の意向を通所介護計画に盛り込み、サービスを提供しています。活動プログラムは、個別ニーズに柔軟に対応し、多種多様なプログラムをバランスよく組み合わせて提供しています。楽しく快適に過ごす中で、利用者がやりがいを感じていることや持てる力を大切に、体を動かす、手先を使う、考えるなどの活動を提供しています。アクティビティは、利用者が一人で参加できるもの、グループで取り組むもの、自宅でも続けられるものを検討し、生活に密着したADLやIADL動作の向上を目指す活動を進めています。

- ・家族にはデイサービスでの日常の様子を電話や連絡ノート、口頭などで知らせています

家族には、利用者の事業所で過ごす様子を電話や連絡ノート、口頭などで知らせています。家族の希望または必要に応じてノートを作成し、文書で伝えます。担当ケアマネジャーには、月ごとに介護保険実績報告書などで現状を報告し、必要に応じて適宜電話で連絡しています。情報誌「音話題」（月刊）で、カラー写真を多く使って行事や日々の活動の様子を伝えています。インターネット上に「音羽台デイサービスブログ」を設け、事業所の現況を発信しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/72

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	87.0%	5.0%	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	80.0%	20.0%	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	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%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	14.0%	7.0%	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	61.0%	29.0%	7.0%	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	90.0%	5.0%	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%
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	94.0%	5.0%	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	80.0%	5.0%	14.0%	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%	1.0%	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	81.0%	12.0%	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	89.0%	7.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	92.0%	3.0%	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	89.0%	9.0%	いいえ：0.0%	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	60.0%	18.0%	18.0%	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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	蓮根高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区蓮根2丁目28番2号
事業所電話番号	03-5994-1111

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) 利用者・家族のニーズに応える質の高いサービス内容2) 働きやすい職場・現場の声を集約した業務改善3) 下肢筋力の強化を重視した機能訓練の実施4) 地域に根差した事業所（老人会・ボランティアグループ）との交流5) 口腔ケアの充実により誤嚥性肺炎や嚥下障害を防ぐ

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・デイサービスの基本は職員の対応と考え、ベテラン職員がチームワークで常に明るく優しくサービスを提供している <p>当施設は、利用者の在宅生活の幸福に役立つ、社会福祉法人としての質の高いサービスの提供に努めている。「最も大切なのは職員の対応である」と考えており、見学・体験等の契約前から、通所開始後の計画作成、送迎、機能訓練、入浴、食事その他全般にわたり、利用者が楽しく過ごせるよう職員自身が常に明るく優しく接している。長く勤務しているベテラン揃いであることやチームワークの良さがその基本にあり、それは職員アンケートの、「職員に活気がある」・「利用者目線」・「連携がよい」・「職員同士仲がよい」などのコメントからもうかがえる。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の健康と食の楽しみを考え、おいしい昼食を楽しんでもらえるよう献立・材料・調理に工夫を凝らし、多彩な行事食も提供している <p>健康維持と楽しみの二つの側面から利用者にとって「食事」が生活の柱であると考え、安全で美味しく楽しい食事の提供に努めている。季節感に富んだ旬の食材を使用し、利用者アンケートで要望や嗜好を把握して献立を考えている。季節の行事食を多彩に用意し、家庭的な雰囲気の中で食事を楽しんでいただいている。利用者の嚥下能力に合わせ食べやすく飲み込みやすい切り方も工夫している。平成28年度から、法人内事業所の栄養マネジメントに基づき、同事業所の調理施設で主菜を作り、当施設では温かいご飯と汁物を担当することとし食事が一層充実した。</p> <ul style="list-style-type: none">・「利用者・家族のニーズに応える」という運営の基本方針に沿って常に利用者・家族の声に耳を傾け、利用者本位のサービス提供に努めている <p>「利用者・家族のニーズに応える質の高いサービスの提供」を施設運営の基本方針のひとつに挙げ、自立した日常生活を営むことができるよう一人ひとりに応じ適切なサービス提供に取り組んでいる。利用者・家族の要望に耳を傾けて通所介護計画を作成し、食事については嗜好調査を実施して献立に反映し、また、持病がある方には半ライスやおやつゼリーを出すなどきめ細かく対応している。行事終了後は感想・要望を聞き取りその後に生かしている。平成29年度には、入浴ニーズの高まりに対応し午後入浴を開始して利用者に喜ばれている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・民間企業の参入等により競争が激しさを増している。当施設が提供している総合的なサービスの優位性をさらにPRする取組みに期待したい
--

当施設は地域の高齢者とその家族の生活を支えることを目的として、身体機能・生活能力の向上、食事や栄養面のケア、居場所の提供、入浴による清潔の保持など総合的で質の高いサービス提供に努めている。しかし、類似のサービス事業所が増加し、平成28年度当施設の利用者数は前年を下回った。他事業者が風呂、食事、機能訓練など分りやすいサービスに特化していることも一因と思われる。これまでも地域交流、居宅事業所への営業などPR活動を行っているが、さらに基本サービスの良さについて理解が広められよう今後の一層の取組みに期待したい。

- ・今後の施設運営を安定させるため、勤務内容等の見直しと人材確保に期待する

平成28年度の職員配置状況を見ると、常勤職員の転出・転入は無いものの、利用者定数の見直しとともに職員配置の見直しによる常勤職員の非常勤化が図られている。常勤職員の平均年齢は58.4歳、在職年数は平均6.3年となっている。今後の退職状況を見通すと、職員の確保は喫緊の課題である。介護職員不足は全国的な問題であるため、退職後の職員の活用は必須なものになると思われる。退職後のベテラン職員が体に無理なく安心して働けるよう、勤務内容の見直しと一層の人材確保に期待する。

- ・明るく快適な生活空間が保てるよう、計画的な設備改修に期待したい

施設は各種設備の保守・更新を行い安全・快適性の維持に努めているが、平成6年の開設から23年が経過し、玄関を入ると床の古さが目に入る。木製の床面は傷が目立つほか、ワックス充填によって表面処理された多数のへこみがある。また、色調も暗めで施設の雰囲気はややそぐわない印象を受ける。近隣の同種施設との競争が激化するなか、住民から選ばれる施設であり続けるためには、明るく快適な生活の場の提供は欠かせない。床の張替えをはじめLED照明の導入や水まわりの更新等、より快適な生活空間を提供できるよう計画的な設備改修に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・立地条件を生かして積極的に外出の機会を設け、歩行能力の維持強化を図っている

施設は団地の一角にあり、近隣は平坦で公園や緑地には花木が多く、安心・快適に散歩を楽しむことができる。施設は重点項目の一つに「体力と筋力の維持と向上を重視した機能訓練の実施」を掲げており、立地条件を生かして天気の良い日には積極的にウォーキングに取り組み、外気に触れ季節の移ろいを感じながら歩行運動を行っている。下肢筋力を鍛えて歩行能力の維持強化を図ることは、支援目標の「利用者が健康になること」を実現する具体的な取組みであり、利用者の在宅生活での幸福を支える支援となっている。

- ・おやつ作りは、食べる楽しみの場であるとともにリハビリにもなっている

年数回、アクティビティとしておやつ作りを行っている。桜餅や葛饅頭等の季節の菓子のほか、パンケーキやお好み焼き、餃子や浅漬け等も作っている。調理手順を覚えるとともに、利用者一人ひとりの役割分担を決めてから行っている。利用者は昔を懐かしんだりおしゃべりをしながら楽しく作業しており、できあがったおやつは格別である。ポウルや包丁等の調理器具を使う調理は、利用者の手指や体幹を鍛え、脳を活性化させるリハビリにもなっている。この様子を情報誌に掲載し家族等に知らせているが、紙面からも楽しさやおいしさが伝わっている。

- ・近隣の小学校児童や保育園児との交流会を通じて利用者の活性化を図っている

当施設は、利用者が明るく楽しく元気が出るデイサービスを目指して様々な活動をしている。近隣の小学校や保育園との交流会開催はそのひとつで、利用者の楽しみと活性化に繋がっている。交流会で、利用者は子どもたちに昔の遊びを教えてあげたり、ゲームと一緒に楽しんだりして、いきいきとした表情を見せている。昔遊びは高齢者ならではの知識を子どもに伝える機会となり、子どもたちの元気な声は利用者に活力を与えている。また、子どもたちには高齢者を労わる心が芽生える効果も期待でき、双方にとって有意義な催しとなっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/60

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	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%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	10.0%		
	いいえ：0.0%	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	89.0%	6.0%		
	どちらともいえない：3.0%	いいえ：0.0%		
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	65.0%	24.0%	10.0%	
		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	72.0%	20.0%	6.0%	
		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%	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	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	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%	
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%	17.0%	20.0%	
		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%	13.0%		
	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	79.0%	10.0%	10.0%	
		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%	13.0%	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	82.0%	6.0%	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%	17.0%		
	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	51.0%	20.0%	24.0%	
		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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	東京都板橋区立特別養護老人ホームみどりの苑
事業所所在地	東京都板橋区前野町5丁目9番3号みどりの苑
事業所電話番号	03-5994-5925

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)職員の確保に努め、働きやすい環境をつくることで定着を促進する。 2)サービス向上と法令遵守 3)リスクマネジメントを勧め、事故の無い施設にする。 4)身体拘束ゼロの継続、個別介護 5)地域との連携

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・豊富なプログラムやクラブ活動は利用者からも高い評価を得ている <p>日常においては午前中は機能訓練を中心に行い、午後については基本的に3つ以上のプログラムを用意し、利用者の希望によって参加できるようにしている。3～4種類のクラブ活動など、バランスに配慮したプログラムは、利用者調査の自由意見欄にも評価の声が数多く聞かれている。また、各種のプログラムやクラブ活動などの作品を展示して、利用者やボランティア・職員間で会話が弾むようにしたり、常に花等を意識的に飾ることでサロンのような雰囲気作りに取り組み、居心地の良い空間作りを心がけている。</p> <ul style="list-style-type: none">・日々の状況を踏まえアセスメントは適宜見直している <p>利用者の心身状況や生活状況等については、生活相談員が訪問時に詳しくアセスメントし職員間で共有する流れとしている。アセスメントには利用者一人ひとりのニーズや課題を明示し、基本的には短期目標（6か月）とケアプラン更新時、変化があった時に見直している。またサービス担当者会議をはじめ面接時などの機会を通じて家族の意向や要望などもアセスメントに盛り込むことにしている。さらに通所介護計画書や個別機能訓練計画書は、利用者や家族が分かりやすい文章で表現することを心がけている。</p> <ul style="list-style-type: none">・ユニットミーティング等を通じて業務の標準化に取り組んでいる <p>提供しているサービスの基本事項や手順等を見直す際には、「ご意見箱の利用者からの意見」や「職員からあなたの声」などをもとにサービス向上委員会でも適宜話し合い改善に取り組んでいる。日常業務中に浮上した課題や職員からの提案については、工夫・改善したサービス事例などをもとに、ユニットミーティングにおいて検討し、その後通所介護担当者会議にて決定する流れとしている。ユニットミーティングや通所介護担当者会議を通じて、サービスの基本事項や手順等を見直し共有する仕組みが整っている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所の特徴を積極的に地域に伝え、目標稼働率を達成することを目指している <p>現在、地域の約20の居宅介護支援事業所から利用者の紹介を得てサービスを提供している。昨年度は制度改定や近隣に新施設が開設したことなどから利用者が減少したことを踏まえ、本年度は定員を25名に減員したり、地域の居宅介護支援事業所への情報提供を充実することに力を入れている。本年度上期は前年比で利用率も向上しており、情報提供力の向上も寄与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</p>
--

を把握し、ホームページの内容の充実も含め、積極的に情報提供することを目指している。

- ・機能訓練の要素として「外を歩く」などの機会を充実させることを目指している

午前中の機能訓練を中心としたプログラムでは、個別機能訓練に加え健康体操を実施し、日常生活内で筋力維持が出来るようにしている。利用者の状態に合わせた機能訓練を機能訓練指導員より指導を受け、介護職員も健康体操や歩行訓練等の実施も行っている。日々のレクリエーションの中に体を動かすゲーム、体操などを取り入れている。また、「外を歩きたい」という希望に対して外出行事は取り組んでいるが、通常の機能訓練においても施設周辺の安全性などを検討し取り入れることを目指している。

- ・到着後や帰宅前の時間帯の有効活用を目指している

第一便の到着から最終便の到着までの時間帯、同様に帰宅時の第一便の出発から最終便の出発までの時間帯は、利用者が手持無沙汰になりやすい時間帯であることを事業所では認識している。到着後には趣味活動や職員との会話などの個別プログラムが用意されており、適宜参加できるようにしている。帰宅前は1日の疲労への配慮から適宜休憩を促したり、希望により創作等を行い退屈しないよう働きかけ利用者が帰るまでの待ち時間の過ごし方に工夫を凝らしている。ただし、事業所ではそれらの時間帯をさらに有効活用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

- ・「行事食」などを取り入れて食事を楽しんでもらえるようにしている

行事食（夏祭り・運動会・敬老の日）やクッキングなどを年間スケジュールに組み込み、食事を楽しんでもらえるようにしている。今回行った利用者調査の、「献立や食事介助に満足しているか」の設問に関しては、「はい」が90.0%であり、大変高い満足度であった。さらに、好き嫌いの尊重と食域を広げる働きかけの見極め、食欲の低下した方への勤め方など自立支援の視点と意向尊重のバランスを心がけている。また、厨房運営は併設の特養老人ホームと一緒に直営としているが、その関係で献立に制約があることを課題としている。

- ・定期的に家族やケアマネジャーへ情報提供し連携を図っている

事業所では家族や担当ケアマネジャーと連携を図りながら支援していくことを大切にしており、ケアマネジャーには毎月ケース記録を配付したり、希望する家族には総評を配付してデイサービスでの過ごし方を報告している。特に、利用者の身体状況で重要な内容は直接電話で家族に報告している。家族会は年2回開催して事業所の状況の説明に努めており、一方、家族からの要望を聞いている。広報紙「みどりの風」を定期的に発行しており、活動予定や行事の様子などを写真に撮り掲載している。

- ・ボランティアを積極的に受け入れている

併設する特別養護老人ホームも含めてボランティアの受け入れには積極的に取り組んでおり、昨年度においては複合施設全体で延べ5,495名、通所介護事業所単体においても1,759名が活動していることが報告されている。活動内容としても、見守り、軽作業、話し相手などをはじめ、クラブ活動の講師や援助など幅広い内容になっている。また、年1回「ボランティア感謝の集い」を開催して、感謝カードを配付して気持ちに報いるようにしている。利用者調査の自由意見欄にもボランティアとの関わりを楽しみにしているとする声が複数聞かれている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/71

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	75.0%	14.0%	9.0%	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：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	87.0%	9.0%	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	73.0%	24.0%	いいえ：0.0%	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	70.0%	21.0%	いいえ：2.0%	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	95.0%		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	80.0%	17.0%	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	87.0%	9.0%	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	87.0%	9.0%	どちらともいえない：2.0%	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%	9.0%	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	78.0%	17.0%	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	85.0%	7.0%	いいえ：4.0%	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	73.0%	14.0%	9.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	12.0%	17.0%	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	41.0%	17.0%	14.0%	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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	いずみの苑通所介護事業所
事業所所在地	東京都板橋区東坂下2丁目2番22号
事業所電話番号	03-5970-9105

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 安定経営 2 人材育成 3 社会貢献 4 リスクマネジメント 5 施設内連携の強化

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・総合施設の利点を生かし、施設間連携により最適なデイサービスを提供している

施設には包括支援センターのほか、訪問介護事業所や特養等も併設されており、利用者のライフステージに合った最適なサービスを提供しており、デイサービス事業もその一環である。これらの施設間連携により、デイサービス利用者は軽度の状態から重度に至るまで、トータルに介護サービスを受けることができる。また、特定の専門職員は他施設職員が兼務し、より専門性の高いサービスを提供している。例えば作業療法は他施設の職員も担当し、軽度から重度まで個々の利用者のニーズに対応する訓練を実施することにより、自立支援に貢献している。

- ・全施設を対象とした研修や施設内研修により、教育体制が充実している

法人全体やいずみの苑の全施設では年間研修計画が組まれており、階層別研修や職種ごとの研修の実施により職員の専門性を高めている。平成28年度においては、虐待防止に関する研修を重視して定期的の実施し、虐待や虐待につながる不適切な介護について理解を深め、介護内容の検証と防止に向けた取組みを組織的に推進している。また、施設内では、職員会議やミーティング後に外部研修や各種委員会が主催する研修に参加した職員が研修報告を行い、意見交換を行って職員間で研修成果を共有する等、職員教育の充実を図っている。

- ・利用者も参加して実践的な防災訓練を毎月実施している

防災計画に沿って、毎月利用者も参加して実践的な防災訓練を実施し、職員・利用者の防災意識を高めている。近い将来に発生が予想されている首都直下型地震に備えて、防災訓練や事業継続計画（BCP）の整備（食料等備蓄品の点検、緊急避難・連絡体制見直し等）を防災委員会が中心となり実施した。また年1回の総合防災訓練では、防災協定を結んでいる町会や地域企業等の協力を得て、施設全体で組織的に取り組んだ。

さらなる改善が望まれる点

- ・情報発信や宣伝へのホームページのさらなる活用を期待したい

昨年施設全体のホームページが刷新された。一見して、写真を数多く取り入れた豊富な内容を分りやすく伝えている。施設案内・サービス内容・周辺環境など数多くの写真を載せ、簡潔な解説を付して施設を詳しく紹介している。しかしホームページを活用した情報発信や宣伝は今一つであると認識し、施設全体で「ホームページ検討会議」を設置し改善に取り組んでいる。利用者の活動状況や行事・イベント情報をタイムリーに発信・更新することにより、誰もがアクセスしサービス内容に理解が深められるよう、ホームページの更なる活用を期待したい。

- ・IT化により一層の情報共有化と業務効率化の成果を期待する

利用者のアセスメントに基づいて通所介護計画書等を作成し、関係部署に配布して情報を共有している。支援内容や利用者の状態は個別ケース記録・業務日誌に記録し、ミーティング（朝・夕）およびケアカンファレンス（毎週）で情報伝達し、重要事項は別途文書にして配布している。しかし、介護情報の多くはＯＡや手書きで作成し、紙媒体で記録・配布・共有・保管されるため職員の作業負担が大きい。平成29年10月より施設全体の「記録の電子化プロジェクト」が進行中であり、当施設の業務効率化やサービス向上に役立つ確かな成果を期待する。

- ・介護ニーズの変化に対応するため、より専門性を高める取組みに期待する

高齢化の進展や介護度の上昇に伴い、介護現場では医療ニーズの高度化とともに、機能訓練やターミナルケアにおいても一層の専門性が求められており、より高度の知識と専門技術の習得は不可欠である。介護技術研修はもとより、組織体制を強化するリーダーシップ研修や、介護プロフェッショナルキャリア段位制度の活用等、研修・教育制度を一層充実させ、利用者の個別のニーズにあわせて高度な専門性を発揮するチームケアに期待する。

事業者が特に力を入れている取組み

- ・7つの委員会活動で職員全員がサービス向上に取り組み、成果を出している

当施設では、レクリエーション・医務・入浴・給食・一里塚（広報紙）・運営・事故防止の7つの委員会を設置して課題に取り組み、ケアの質の向上を図っている。職員16名（常勤8名、非常勤8名）で平均40名を超える通所利用者介護の日常業務をこなしつつ、委員会活動で改善課題に取り組んでいる。職員は日常業務に追われながら、その中で課題目標に向けてチーム活動を行い、成果を出している。さらに、委員会活動は新人の実践教育、中堅のリーダーシップ訓練等の学びになっている。

- ・リハビリに力を入れており、利用者の生活の質を高め生きる意欲を引き出している

看護師・PTの機能訓練指導員は介護職員と連携し、利用者個々の身体機能と生活動作上の課題を的確に把握し、利用者・家族の希望も取り入れて個別機能訓練計画書を作成している。この計画書で心身の機能の低下防止や残存機能の保持改善のための筋力トレーニング等の運動を提示し、生活の質や生活意欲の向上を図っている。広いスペースを活用した機能訓練室での小グループでの訓練は互いの刺激となり、励まし合いながら行う訓練は利用者のモチベーションを高めている。このような専門的な機能訓練は、利用者・家族やケアマネジャーから好評を得ている。

- ・アクティビティにはボランティア講師を活用する等、活動の充実を図っている

利用者懇談会や満足度調査等から利用者の声を直接聞き、できるだけ希望に沿うようなアクティビティを提供している。絵画・詩吟・大正琴のクラブ活動やアコーディオン演奏会等ではボランティア講師によってより専門的な指導が行なわれており、利用者に好評である。レクリエーション委員会では不断に活動の見直しを行い、利用者が自ら選択し活動できる場を設けている。これらのアクティビティを利用者は楽しみにしており、同時に活動意欲の向上・達成感の醸成・社会性の保持・残存機能の維持改善・対人交流の促進等も効果も得られている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

63/100

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	80.0%	15.0%	いいえ：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	85.0%	9.0%	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	87.0%	7.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	71.0%	15.0%	6.0%	6.0%
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	77.0%	22.0%	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	92.0%	6.0%	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	84.0%	12.0%	いいえ：3.0%	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	80.0%	11.0%	6.0%	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	58.0%	23.0%	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	79.0%	17.0%	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	82.0%	12.0%	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	79.0%	15.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
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%	23.0%	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	68.0%	22.0%	6.0%	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	60.0%	19.0%	6.0%	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

特に良いと思う点

・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。

さらなる改善が望まれる点

・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

特に良いと思う点

- 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

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。

- 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

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。

- 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

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。

さらなる改善が望まれる点

- 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

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

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、今後は家族を通じ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ー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、新入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

特に良いと思う点

・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

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

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

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。

さらなる改善が望まれる点

・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

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、

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、「利用中の楽しい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%

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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	デイサービスセンター扇
事業所所在地	東京都足立区扇1丁目52番23号ゆうあいの郷扇
事業所電話番号	03-3856-1144

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）	施設が大切にしている考え（理念・ビジョン・使命）として、相手の立場で見る・聴く・考える、相手の笑顔・自分の笑顔、その人がその人らしく生きること、地域に貢献する総合福祉事業と卓越したケアサービスによる顧客満足、効果・効率を考えた弛まぬ事業改善、の5つを挙げています。 に関しては、利用者本人の立場だけではなく、職員や利用者の家族の立場も考えて行動するようにしています。 については、利用者も職員も常に笑顔でいることが大切との考えに基づき、デイサービス担当の主任自らが率先垂範しています。 に関しては、利用者がその人らしく生活できるように、生活歴や職業歴などを聞くようにし、そのデータを保管することによって、より適切なサービスの提供に努めています。 については、地域に貢献するために他の事業者では受け入れられないような利用者も可能なかぎり受け入れるようにしています。 に関しては、古い慣習にとらわれず、常にサービスの改善や業務の効率化に取り組むように努めています。担当ケアマネジャーとの連携を重視しており、当日欠席の利用者にはどんな些細な理由であっても担当ケアマネジャーに連絡するようにしています。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・バランス良い活動プログラムや行事により、当サービスならではの心身の活性を生み、自由な時間の過ごし方など在宅生活の潤いとなっています機能訓練目的の健康体操やオリジナルゲーム、園芸など運動量系の活動、年賀状作りや書道、お菓子作りや囲碁・将棋など手指機能や脳活性が期待される活動が午前午後バランス良く組まれています。いずれも仲間と活動することで頑張り効果を生んでいます。祭りや年末ビンゴ、初詣など季節の行事および保育園児や小中学生の訪問などレクリエーションは利用者の心身を活性化しています。また、静養室やマッサージスペース、ソファなどを利用し、食後の臥床や活動中の休養、おしゃべりなどペースに応じた自由な時間も取れ、在宅生活の潤いとなっています。・利用者担当が担う詳細な日々の記録と、施設内で常に実施される情報共有の取組みは評価できます施設では、利用者一人ひとりに関する必要な情報を、適時記載共有できる環境が整えられています。全職員が利用者の担当を持つ仕組みを作り、責任を持って、利用者の支援を行なっています。日々の記録は、パソコンでの入力記録と手書きの記録の併用により、詳細な状況や変化が記録されています。朝夕の申し送りの時間と、月1回ずつ行なう一般会議とセンター会議、適時行われる話し合いで、担当職員により持ち寄られた情報が共有され支援や計画に活かされています。さらに、記録の重複や家族への伝達記録の改善が予定され、良質な取組みは評価できます。・社会福祉法人が経営するデイサービスだからこそできる利用者の安全・安心を確保する取組みがあります近年、社会福祉法人を取り巻く環境は大きく変化しています。その中で、当法人は社会福祉法人として、自らを地域の社会資源として機能させていくという方針がはっきりしています。これを前提にしながら、当施設では、社会福祉法人が経営するデイサービスとして、利用者の居宅生活を支えていく役割を担っています。このような意味で、単なるデイサービスではなく、法人全体が蓄積するノウハウを活用しながら、利用者の安全・安心を確保することに取
--

り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

- ・きめ細やかな支援や送迎の状況に沿ったマニュアルが整備されることに期待します

施設では、法人統一の標準マニュアルと感染症や苦情、緊急時等の対応マニュアルと施設独自の送迎マニュアルが用意され、業務に活用されています。法人統一のマニュアルは、業務の意義も記載され、業務理解に繋がられています。マニュアルの点検・見直しは、法人内職種別委員会と月1回のドライバー会議で、確認・検討が行なわれています。当施設では、一人ひとりの状況に沿ったきめ細やかな支援を行なっています。今後、マニュアルの改正を行っていく予定であり、きめ細やかな支援や送迎の状況に沿ったマニュアルが、整備されることに期待します。

- ・家族へのきめ細やかな情報の提供に加え、よりいっそうの連携構築に期待しています

施設では、家族と緊密な関係が構築できるように、丁寧な情報共有に取り組んでいます。自宅への送迎時の時間を有効に使い、通所時の様子を直接口頭で伝えることを大切にしています。毎月の様子は、お便りや「通所介護個別記録」を配布し、情報提供を行なっています。また、納涼祭やバラ園等の外出、「喫茶おうぎ」等、家族と利用者が交流できる機会を作り、参加を呼び掛けている。しかし、現在、家族への行事や施設への来所の働きかけは、十分な結果に繋がっていない現状であり、よりいっそうの連携構築の取組みに期待しています。

- ・職員による清掃や消毒については職員のOJTだけでなく日常的な衛生管理の基準となるチェック表の整備が期待されます

新任職員には職場内研修簿により、現任職員には年度の事業計画により理念にもとづいたサービス水準と求める職員の知識や技能が示されています。利用者の満足度を高めるサービスの実施にあたり、食事、入浴、排泄、送迎など個別対応を実行するための一覧表などが整備されています。職員による清掃や消毒について、感染症予防や事故防止に向けた留意点は衛生管理マニュアルに記載されています。しかし、今後のパート職員の増加も想定し、先輩のOJTに頼るだけでなく、清掃や消毒の範囲と方法の基準となるチェック表の整備が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・サービス向上のために、古い慣習にとらわれず、常に業務の改善に取り組んでいます

多くの職員がどうしても従来通りに漫然と業務を行ってしまう傾向があるため、施設では、利用者へのサービス水準を向上させるために、古い慣習にとらわれず、常に業務の改善に取り組むことに注力しています。そのためには職員の意識改革が必要であるため、デイサービス担当の主任が適宜指導を実施し、また、他の事業所の事例などを学ぶ機会も設けています。すべての職員が現状をよく理解し、常に改善・改良を考えつつ質の高いケアを提供すること、また、新しい事例が出てきた場合でも柔軟に対応することができるようになることを目標としています。

- ・状態に合わせた浴槽利用や振替入浴も実施して、安全かつ満喫できる工夫をしています

利用者の状態に合わせて一般浴とリフト浴を営業時間をフル活用して（昼食前後1時間を除く）、入浴介助を行なっています。利用者の入浴判断基準は、一般と個別対応を要する利用者の条件一覧表により管理しています。看護職員の判断により、状態によっては負担の小さい短時間入浴やシャワー浴、足浴など安全に実施しています。体調不良で欠席する場合は、振替入浴などで調整しています。入浴剤による色や香り、BGMや湯上りのお茶など満喫できる工夫をしています。

- ・地域資源の活用と地域連携の取組みを広げています

ボランティアや体験実習、近隣の小・中学校、高校や保育園、幼稚園等との交流を、積極的行なっています。交流内容は多岐にわたり、直接触れ合いながら交流できる取組みを充実させています。ボランティアの活動も活発に行ない、行事、下膳配膳サポート、傾聴等、利用者は地域の様々な人との交流の機会を得ることができています。また、利用者との買い物は近隣の商店に出かけ、地域資源を活用、地域の防災訓練への参加、災害時の連携等も構築しています。今後は地域での福祉勉強会も予定し、さらに地域連携の取組みを広げていく予定です。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

68/95

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	77.0%	13.0%		
		いいえ：4.0%	無回答・非該当：4.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	77.0%	13.0%		
		いいえ：4.0%	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	85.0%		7.0%	
		どちらともいえない：4.0%	いいえ：2.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	72.0%	14.0%	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	69.0%	19.0%	5.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83.0%	10.0%		
		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	85.0%		5.0%	
		いいえ：4.0%	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	80.0%		11.0%	
		どちらともいえない：2.0%	いいえ：4.0%	
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	61.0%	11.0%	5.0%	20.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%		5.0%	
		いいえ：1.0%	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	80.0%	8.0%	7.0%	
		いいえ：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	77.0%	7.0%	11.0%	
		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	79.0%	11.0%		
		いいえ：4.0%	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	79.0%	8.0%	7.0%	
		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	70.0%	8.0%	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	社会福祉法人足立邦栄会
事業所名称	デイサービスセンターさくら
事業所所在地	東京都足立区皿沼2丁目8番8号
事業所電話番号	03-5691-7055

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. 利用者の個々の価値観や生活習慣に配慮し、個人の尊厳を大切にします。（個人の尊厳）2. 利用者の自己決定と選択を尊重し、利用者本位のサービスを提供します。（利用者本位）3. 利用者の意図や希望を理解し、サービス計画を作成し、サービスを提供します。（個別化）4. 利用者が安心して生活ができるよう、リスクマネジメントを徹底します。（事故防止）5. 法令や法人規程を遵守し、福祉サービス活動を実施します。（コンプライアンス）6. 第三者による施設サービスに対する適正な評価を行い、施設運営・施設サービスに反映させます。（情報公開）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・楽しいと感じられる集団及び個別対応のプログラムや自宅で役立つ生活リハビリなどを希望に合わせて選択できるように工夫している

「デイサービスに来ると楽しい」と感じてもらえるように午前と午後のスケジュール配分を工夫し、負担の少ないアクティビティの提供や利用者同士の談話の時間などの個別対応の時間を多く設けている。利用者懇談会で希望を聞き取り、趣味を取り入れた調理レクや外出行事など、関心のあるプログラムを多く用意し選択できるように配慮している。また、「リハビリは生活にある」を合言葉に、日常生活に役立つ「貯筋体操」などの生活リハビリを実施し、利用者に達成感を感じてもらえるように、介護職と機能訓練指導員が声かけをしながら支援に努めている。

・看護師を中心に利用中の健康管理、服薬管理や急変時の対応、自宅での健康管理に役立つ支援が図られている

事前に服薬内容、アレルギー歴、水分制限などの医療情報やかかりつけ医での受診情報を看護師の目線で把握している。来所時のバイタル測定や利用中の健康状態を看護師が介護職と連携して把握し、疲れがみられる利用者のイベント参加や入浴中止などの指示、助言を行うなどの健康管理を図っている。急変時には看護師が安静の指示やかかりつけ医への受診を助言する等の対応が行われている。重篤な疾患を有する利用者の情報は、看護師が随時、ケアマネジャーを通して訪問医師や訪問看護師に伝え、自宅での健康管理に役立つような支援を図っている。

・多様な食事形態と細やかな配膳により、可能な限り自己摂取ができるよう支援している

併設する特別養護老人ホームの厨房で作られる食事は、毎日ミールラウンドを実施している管理栄養士により管理されており、常食、全粥、ゼリー粥、パン食、きざみ、ソフト食、ムース食、ペースト食と多くに対応している。さらに利用者の個性に配慮するため、デイサービスの職員が盛り付けとセッティングをおこなっている。厨房から炊飯器で運ばれる主食は、80～160gに計量の上で盛り付け、副食を盛り付ける皿やプレート、使用するスプーン

の大きさや長さも利用者にあったものを選択しており、このことが自己摂取を促す支援につながっている。

さらなる改善が望まれる点

・法人標準マニュアルでリスクマネジメント関係や権利擁護関係は共有しているが、通所介護の独自マニュアルも必要に応じて整備を期待したい

リスクマネジメント関係（感染対策、事故防止、災害対応等）や権利擁護関係（身体拘束ゼロ、虐待防止、接遇マナー等）は法人標準マニュアルとして、研修も全職員参加を原則として2ヶ月間に複数回実施し徹底している。通所介護としては1日業務内容や朝の担当業務、看護師日勤業務等を細かく検討し業務内容をOJTで指導している。通所職員として求められる能力としては1番がコミュニケーション能力・接遇能力2番が3大介護等基本介護力として主任が外部研修で得た知識を整理して共有化しているが、マニュアル化が求められる。

・アセスメントの見直しの徹底とケアマネジメントサイクルの理解を深めるための取組みに期待したい

サービス利用前のアセスメントは、介護職と看護職の双方の視点で、心身状態や家族、生活環境だけでなく興味関心ごとも含めきめ細かに聞き取りがされており、課題の抽出も心理社会面、身体面、入浴という3つの柱から検討され、通所介護計画書に反映されている点は大いに評価できる。今後は、アセスメントの見直しの徹底を期待したい。また、現状において個人差がある職員間のケアマネジメントサイクルに対する理解が深められるよう、書式の統一、勉強会の開催等の取組みについての検討が求められる。

・地域利用者ニーズにより適合した分かりやすいパンフレットの工夫を望みたい

利用希望者向けに通所「利用のご案内」パンフレットを作成し、通所日・送迎、自己負担金・料金表、1日の流れ、写真で個人活動・体操・レクリエーション・おやつや昼食の様子、風呂場の一般浴・機械浴の様子など分かりやすく情報提供している。地域関係機関向けに広報誌「ふうせんかずら」を年3回発行し、職員紹介、季節行事や日常活動状況、個別対応内容など写真で見やすくした情報を提供している。さらに、パンフレット・広報誌等は多様な地域利用者ニーズにより適合した特徴が見やすく分かりやすい工夫を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・4種類の浴槽を活用し、個々の心身状況に合った安全性の高い入浴介助を提供している

浴槽は、5名が一度に入ることができる「一般浴槽」、座面リフト付きで一人用の「個別浴槽」、シャワーチェアでの座位のまま入ることができる「座位式浴槽」、寝たままの状態で入ることができる「機械浴槽」の4種類があり、入浴方法は、この他に浴槽に入らない「シャワー浴」を入れると5種類の方法から、利用者の意向や心身状況に合わせて選択することができる。また、人員体制の面からも脱衣所には、介護職の他に看護師を配置し、医療的な観察や処置をおこなうこともでき、安全性の高い入浴介助の提供がおこなわれている。

・日常生活に役立つ「貯筋体操」などの生活リハビリを多職種が連携して取り組んでいる

日常生活動作に役立つ「貯筋体操」や利用者の状態に合わせた音楽体操や体操リハビリの要素を盛り込んだ運動を実施している。「リハビリは生活にある」を合言葉に、日常生活に役立つ生活リハビリを行い身体能力・生活能力の維持向上につなげている。介護予防運動として「運動器の機能向上」や「個別機能訓練」に取り組み、看護師が定期的に片足立ち、歩行能力などの測定を行うなど、機能訓練指導員、看護師、介護職が連携し、利用者の機能維持や筋力低下防止に取り組んでいる。個別機能訓練加算の要件整備に向けて事業者内での検討が始まっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

21/39

	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	95.0%	4.0%	0.0%	0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0%	0.0%	0.0%	9.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	85.0%	0.0%	0.0%	9.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	0.0%	0.0%	14.0%
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	80.0%	0.0%	0.0%	14.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	4.0%	0.0%	4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	100.0%	0.0%	0.0%	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	100.0%	0.0%	0.0%	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	66.0%	0.0%	14.0%	19.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	0.0%	0.0%	9.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	95.0%	4.0%	0.0%	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	100.0%	0.0%	0.0%	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	90.0%	0.0%	0.0%	9.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	100.0%	0.0%	0.0%	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	80.0%	0.0%	0.0%	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	社会福祉法人ウエルガーデン
事業所名称	ウエルガーデン伊興園
事業所所在地	東京都足立区伊興3丁目7番4号
事業所電話番号	03-5691-9501

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)利用者本位の質の高いサービスの提供 2)家族・関係機関との密な連携 3)地域との連携 4)人材育成と風通しの良い職場を作る 5)効率かつ安定した運営

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の意向や生活状況を把握して支援に活かしている

サービスの開始にあたり、施設見学を随時受け入れるほか、面接を行い利用者の不安を和らげ、必要な情報を収集する仕組みを持っている。面接では、相談員と必要に応じて看護師が自宅等に出向き、利用者・家族の意向や希望を確認するほか、家庭での生活状況・家庭環境・過去に就業していた仕事・生活について聴取し記録している。また、利用開始日には、出来るだけ面接した相談員が出迎えるようにしているほか、職員間で事前に情報共有をして、デイサービスの日課で利用者の要望に沿うような支援をしている。

・利用者支援にあたって職員以外の方を活用している

ボランティア委員が中心となって、職員がボランティア活動の意義や目的が理解できるように取り組み受け入れ体制を整備しているほか、利用者が職員以外の人と交流できる機会として、ボランティアの存在は欠かせないものと位置づけ、軽作業、活動の補助、傾聴、演芸、踊り、歌等多くのボランティアを定期的に受け入れている。また、近隣の小学校や中学校の体験学習や職業体験実習生・福祉関係の専門学校、大学等の実習生を受け入れることで、幅広い世代と交流する機会があり、利用者の生活が豊かなものとなるような取り組みが行われている。

・職員間の連携

居宅サービス計画書の支援目標から「通所介護計画」や「個別機能訓練計画」を作成してサービスを提供している。各計画においては利用者・家族の要望、目標が反映されたものになっており、利用者の意向に可能な限り沿うことができています。また、すべてのサービス提供場面において利用者の有する能力を活かした「自立生活を目指したケア」を心がけており、各計画に基づいて、相談員・介護・リハビリ・看護・管理栄養士などの職員全体が連携を取りながら自立に向けた支援を行っている。状態の変化やその他の変化に対しても柔軟な対応ができています。

さらなる改善が望まれる点

・より快適な入浴を提供するための環境の整備

施設を開設して16年経っており、利用者にとって利用しやすい設備であり、支援にあたる職員の業務負担が少なく、利用者にも目の行き届く環境となるように試行錯誤した結果、現在のレイアウトとなっている。しかしながら、浴室に関しては、設備のメンテナンスを行う以外は開設当初と変わらない状況で使用しているため、環境の維持に思わぬ手間がかかり、職員の負担も大きくなっている。設備の老朽化も進んできているため、利用者に対して安全で安心して入浴できる環境を提供するため、全面的な改築等を視野に入れた検討がなされることに期待する。

・日常の施設での生活が更に豊かになる支援

利用者がお互いに関わり合いながら楽しく施設で過ごせるように取り組んでおり、季節行事や趣味活動とクラブ活動・運動活動などの利用者に配慮したプログラムを用意して、可能な限り希望に沿えるような支援が心がけられている。しかしながら、日常の場面で、利用者一人ひとりの主体性と能力を活かして、施設で過ごしている時間の中で楽しみを取り入れながら心身の活性化につなげるための活動には、見直しの余地が残っており課題となっている。何気ない施設での生活が更に豊かになる支援の検討が望まれる。

・人材の確保

人材の確保には法人全体で早い段階より動き、採用企画室が新卒職員の確保に向けて学校への募集要項の送付や説明会・広報活動を展開している。また、採用面接は施設長・現場責任者を加え、複数の視点から観察し、能力・適性等を判断し必要とする人材の確保に努めている。しかしながら、新しい福祉施設の増加などで、業界全体で人員不足がおきており、思うように人材を確保できない状況である。職員一人ひとりの業務負担も増加傾向にあるが、サービスの水準は絶対に維持する必要があり、職員の確保と育成が課題となっている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・自立支援に向けた取り組み

要支援から介護度の高い方までが利用するサービスであるため、あまり介助の必要の無い利用者に対しては、機能訓練による能力の維持や自分のしたことをして過ごせる取り組みを行っているほか、介護度の高い利用者に向けた自立支援の取り組みとして、利用者の健康管理を徹底して行うことで、身体、認知機能の低下が起らないように努め、トイレでの排泄や車椅子から椅子への移乗を行って活動に参加できるような支援をしている。また、センター方式を活用して「その人らしさ」を支援にあたる職員が共有して、同じ方向性で支援することが目指されている。

・季節に応じた行事を計画して利用者が楽しく過ごせる取り組みが行われている

毎月の季節行事を計画しており、気候のよい春と秋には外出行事としてお花見とバスハイクを行っている。利用者に希望する場所を選択して貰い、実施期間内（3週間）の都合のよい日に出来るだけ家族が参加できるような配慮をしているほか、日曜日に実施される施設全体行事（納涼祭、文化祭）にも利用者・家族が参加して貰えるように声掛けをしている。今年度はふれあい祭り伊興園マルシェを更に充実した内容とし、バザーや模擬店・機能訓練講座等を行って利用者家族や近隣の方の等の多くの来園があり、大いに盛り上がる取り組みが行われた。

・地域との連携

地域の高齢者に対する福祉の拠点となるように地域包括支援センターと連携し「認知症サポーター養成講座」やらくらく教室を継続して実施しており、高齢者になっても住み慣れた地域で暮らし続けられるような支援体制を地域社会に対して提供している。また、地域との良好な関係が保てるように町会にも加入しており、地域の催しに協力したり、施設の催しに地域の方の参加を呼び掛けたりと相互に支え合える関係が構築されている。ボランティアの受入体制も整備して、地域の方をボランティアとして活用することで地域住民へ開けた施設となるよう努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

70/120

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	82.0%	10.0%	5.0%	いはいえ：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	68.0%	21.0%	8.0%	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	85.0%	8.0%	いはいえ：1.0%	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	57.0%	24.0%	11.0%	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	52.0%	22.0%	17.0%	7.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	5.0%	いはいえ：2.0%	無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	7.0%	いはいえ：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	80.0%	11.0%	7.0%	いはいえ：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	45.0%	27.0%	25.0%	いはいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	11.0%	いはいえ：2.0%	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	77.0%	15.0%	いはいえ：4.0%	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	57.0%	15.0%	22.0%	いはいえ：4.0%
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	58.0%	17.0%	17.0%	7.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	25.0%	いはいえ：1.0%	無回答・非該当：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	32.0%	37.0%	24.0%	5.0%

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	社会福祉法人杉の子
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター中央本町
事業所所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号特別養護老人ホーム中央本町杉の子園
事業所電話番号	03-3886-0002

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)利用者様一人ひとりを大切にします 2)生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します 3)地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします 4)利用者様の尊厳を重視します 5)どのようなサービスを利用したいか利用者様の身になって考えサービス提供を行います

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・自立支援の視点を重視したサービスの提供を行っている <p>家族の状況や要望を主任介護士と看護師、機能訓練指導員が事前訪問して確認し、利用者の健康状態、家族関係、趣味、家庭での生活などを聞き取り、居宅サービス計画に基づいて通所介護計画を作成している。介護職員がモニタリングを行い、利用者の状況変化など必要に応じて計画の見直しを行っている。利用者の正面玄関受け入れ口にはイスの設置、ツッパリ棒、車イスなどが用意され過剰な介護を行わず、できるところは自分で行う自立支援の視点を重視したサービスを提供して個別機能訓練から在宅生活の継続への支援と繋げている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者個々の健康状態を適切に把握し、細やかな健康管理にあたっている
 <p>サービス利用開始前に、主治医、薬、既往歴、ADLの状態などを確認している。その後も随時変更時に記録を更新して現状を把握している。利用者の健康チェックでは、バイタル以外に顔色や受け答えの様子なども細かく注意し、体調に合わせた健康管理や処置を行っている。体温・血圧・脈拍の数値を記録し、必要に応じて連絡帳などで家族に知らせている。来所時と食事前など随時の手洗い・うがいを励行している。ノロウイルスやインフルエンザなど感染症の予防については、必要に応じて看護職員が利用者に伝え、注意を喚起している。</p> <ul style="list-style-type: none">・通所が円滑に継続できるように丁寧な初回対応を心がけている <p>事前に収集した各種の情報をもとに、相談員、介護職、看護師などが連携して受け入れ準備を行い、初回利用時には相談員を中心に、各種設備の使い勝手の説明をはじめ、頻度の高い声かけ、プログラムへの参加を無理強いしないなどに心がけ、個別対応に取り組んでいる。通所を継続してもらうことを主眼として、利用者の希望によっては早帰りなどにも対応している。通所開始時の様子は、必要に応じて家族や担当ケアマネジャーへの電話連絡を行い、円滑に通所が継続できるように不安やストレスの軽減に取り組んでいる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ケース記録の記載内容の標準化を課題としている <p>利用者の日々の様子は、バイタルサイン、食事摂取量、入浴、プログラムへの参加状況などのチェック表、ケース記録によって把握している。利用者の様子や状態を詳しく把握することを目的に、適切な書式が用意されている。日</p>

々の利用者の様子はケース記録に記載され、同様に適切にファイルされている。ただし、事業所では利用者一人ひとりの観察ポイントを絞り込んでケース記録に落とし込むことも望まれる。申し送りなどの機会を通じて、利用者一人ひとりの状況を職員が理解できるような記録が求められる。

- ・地域の関係機関との更なるネットワーク化を目指している

併設する地域包括支援センターをはじめ、居宅介護支援事業所や複合施設内の各部署などとの連携を図りながら、利用者の在宅生活を多面的に支援することに心がけている。サービスの実施状況に加え、心身の変化・趣味活動・社会参加などの多角的な情報を把握しており、サービス担当者会議などを通じて、ケアマネジャーと直接情報交換を行うことにも努めている。地域の居宅介護支援事業所からの紹介を受け、目標稼働率83%を目指して、地域の居宅介護支援事業所とのネットワークを拡充することを目指している。

- ・安全性や快適性の高い事業所運営を目指している

入浴や排泄介助については、プライバシーや羞恥心、安全性の配慮に努めている。苦情や要望、事故などについては、報告書を定め迅速に対処することに取り組んでいる。利用者や家族から意見が寄せられた際には、迅速に対処することとしている。また、ヒヤリハットや事故については、それぞれ内容別に原因、発生場所、対応、対策などの検証に取り組んでいるが、報告書を閲覧した限りでは、職員の認識や理解に差異が否めないように見受けられた。また、ヒヤリハットの件数をさらに充実することで、事故防止を目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・尊厳の尊重に関しては高い満足度が得られている

集団で行うプログラムへの参加を希望しない利用者には、個別対応を原則としている。落ち着かない利用者や一人で時間を過ごしたい利用者には、担当者を取り決めている。利用者調査の、「職員は気持ちを大切にしてくれるか」や「言葉遣いや態度は丁寧か」の設問に関しても、高い満足度が確認できている。入浴や排泄などの促がしは、利用者になか分らないような声かけや同性介助を原則として対応している。介護場面を観察した際にも適切な支援が定着していることが確認できている。

- ・季節感や栄養バランスに富んだ彩り豊かな美味しい食事を提供している

併設する特別養護老人ホームの管理栄養士を中心に特別養護老人ホーム、デイサービスの対象者に満足してもらうメニューを摂取量や食材の検討を行って献立が決定されている。定着しているイベント食や行事食は、年1回の嗜好調査や残食チェックを受けて、利用者の嗜好を重視し、季節感を感じられる食事の提供を心がけている。年7回実施されるバイキングでは、利用者が直接参加するそば打ちやにぎり寿司など利用者が楽しみにしている様子が見学時にも見られている。また選択食など、利用者が食事を楽しむ工夫を取り入れながら数多く提供している。

- ・レクリエーションや趣味活動は多彩で利用者にも評価されている

レクリエーションは身体の一部を動かすために機能訓練に繋がることを認識しており、施設は様々なプログラムを設けている。さらに、関連の本を購入してレクリエーションの向上を目指している。また、理学療法士や看護師から、歩き方や器具の情報を得るなど連携も図られている。また、平成26年より導入している「脳機能訓練」は大学の研究室で開発された新たなプログラムであり、多くの利用者が参加していることが報告されている。明るく賑やかな雰囲気、様々なプログラムの実施により利用率も向上している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/63

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	81.0%	10.0%	6.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	77.0%	18.0%	いいえ：2.0%	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%	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%	22.0%	14.0%	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	71.0%	20.0%	8.0%	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	87.0%	8.0%	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	6.0%	6.0%	いいえ：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	89.0%	6.0%	どちらともいえない：2.0%	いいえ：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%	18.0%	18.0%	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	83.0%	8.0%	8.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	14.0%	10.0%	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	73.0%	16.0%	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	73.0%	16.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	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%	24.0%	6.0%	10.0%

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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名称	足立区日の出デイ・サービスセンター
事業所所在地	東京都足立区日ノ出町27番3号101号室
事業所電話番号	03-3870-1121

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)定期的な援助計画を家族等に提供し、個々に合わせたサービスを提供している。 2)安全で質の高いサービスを提供するため、リスクマネジメントを強化し事故等を未然に防止している。 3)ニーズを的確に把握し、種々の充実を図っている。 4)利用者の個々のニーズに対応できるサービス(尊厳・自主自立性・選択権・活気ある生活)の提供

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・個別性の高いサービスを行っていることによって、在宅生活の維持向上が図られ、利用者満足度の向上につながっています <p>事業所独自のパソコンを駆使したアセスメント表を用い、日々変化する利用者の移動の様子や排泄の状況等の情報を当日の担当職員が入力し、状態や体調の情報を「曜日別申し送り表」で「毎朝」職員で共有しています。そのため、当日担当する職員が、支援する上での観察ポイントについて情報を得ることができ、細かい配慮やさらなる観察にも繋がっています。これらを個別連絡帳に記入する際には、写真を3枚毎回貼り日中の様子を「見ていただける」工夫をすることにより、利用者の生き生きとした表情を家族と共有できることに繋がっています。</p> <ul style="list-style-type: none">・情報共有を徹底するしくみが機能し職員連携が図られ、職員が主体性を持ってサービス提供方法の検討や事業所業務を進めています <p>月1回行われている正規職員全員が参加するセンター会議で、利用者へのサービス提供方法の検討や各種マニュアルの見直し、委員会活動報告、看護師や生活相談員が講師となり介護技術や新しい知識を伝える勉強会などが行われています。また、職員主体で利用者全員に対するケース会議も行われており、個別支援への理解を深めています。非常勤職員には、全員参加が原則の非常勤職員会議を月1回設けており、センター会議の情報や共有すべき情報を伝えられているなど、職員が主体性を持ってサービス提供方法の検討や事業所業務を進めています。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の在宅生活の維持と質の向上に向けて、地域の居宅介護支援事業所や訪問看護、医療機関との連携を図っています <p>4名の看護師がナース会議を行い利用者の体調管理について話し合い、情報共有を図っています。また、体調の変化や気になる症状があったときには家族だけではなく、訪問看護を利用している場合には直接連絡を取ることで早期対応ができるようにし、必要に応じて受診するよう助言しています。また、担当の居宅介護支援専門員にも連絡し、利用者を多くの専門職と家族で見守れるようにしています。利用者が退院するときには、退院時連携のための担当者会議に参加し、退院した後も利用者が安心して地域で過ごせるよう、医療情報の共有を図っています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者への提供サービスの成果について、科学的根拠に基づいて説明できるように分析し職員と共有することが望まれます

業務やサービス提供の効果・成果について、どれだけ取り組みを行ったか・どれだけ人員や業務時間を投入したかという面からの判断となり、業務・サービスを実行することが目的となっているかどうか振り返ることが望まれます。業務やサービスを行うことで、利用者の状態・状況がどのような変化があり、意図した効果や結果、いわゆる「成果」に着目し、サービスの提供量から成果に注目点を変え、具体的な指標と数値に表すなど、数値的・科学的根拠を持ち、良くなったという実感を裏付けを持って職員全員が共有することが期待されます。

・サービスの効果や成果について分析し、利用者や家族などに理論的に説明できるようにするなど、自事業所の魅力を把握することが望まれます

理学療法士が常駐し、専門的な見地から機能訓練が必要な利用者には機能訓練計画書を立て、理学療法士がいない日でも介護職員が機能訓練指導ができるように、特別メニューを作り機能訓練サービスを充実させています。デイサービス計画についても職員が中心となって関わるケース会議を経て立案され、利用者のニーズに合ったサービス提供が行われており、満足度も高いことが見受けられます。今後は、現状の取り組みや成果について分析・把握して、利用者や家族、地域などに理論的に説明できるようにし、自事業所の魅力を把握することが望まれます。

・自事業所の強みをホームページや施設だよりなどでアピールし、地域にとってなくてはならない存在になることが期待されます

地域の方や利用を検討する方が事業所情報を入手できるツールとして、法人が作成したホームページがあり、基本方針やサービス内容、求人用の職員コメントなどが掲載され、他に事業計画や事業報告なども掲載されており、法人理念や基本方針、サービス内容や職員の就業状況などを伝え、法人や事業所への理解の深耕を図っています。他事業所との差別化や人材確保の材料として活用するためにも、数値的・科学的根拠で導き出された自事業所の強みをホームページや施設だよりなどでアピールし、地域にとってなくてはならない存在にな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

・看護職員により、家族や居宅介護支援専門員、訪問看護職員とも連携をとっています

利用開始時に、既往歴、身体状況、自宅での生活習慣を丁寧に聞き取りをし、在宅生活の継続のためには何が必要か等、意欲を引き出せるようなかわりをするように心がけ、真のニーズを把握し、デイサービスでの活動を自宅での生活で生かすことができる様に理学療法士による個別機能訓練プログラムを作成しています。また、日々変化する体調等はパソコンにより管理する仕組みがあり、全職員が情報を共有し、現場の職員からの情報をタイムラグが無いように家族を始め、担当の居宅介護支援専門員や訪問看護職員共連携をとっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/92

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	80.0%	17.0%	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	93.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0%	6.0%	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	78.0%	14.0%	6.0%	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	76.0%	14.0%	6.0%	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	89.0%	8.0%	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%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：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	82.0%	8.0%	いいえ：4.0%	無回答・非該当：4.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	68.0%	14.0%	14.0%	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	78.0%	14.0%	いいえ：4.0%	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	82.0%	8.0%	いいえ：4.0%	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	82.0%	8.0%	6.0%	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	78.0%	12.0%	6.0%	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%	12.0%	6.0%	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%	14.0%	6.0%	23.0%

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	社会福祉法人ファミリー
事業所名称	デイサービスセンターハピネスあだち
事業所所在地	東京都足立区江北3丁目14番1号
事業所電話番号	03-5839-1560

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) 「笑顔」、「言葉づかい」、「挨拶」、「利用者に接する態度」この4つを基本理念としています。 2) 在宅の基本方針である「自立支援」を目指してサービスを提供します。 3) 「誇り」をもてる環境作りに努めます。 4) 地域との関わりをもち、地域の核となれるように努めます。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・ 職員の働き方はそれぞれだが、お互いに学びあい能力の向上に努め国家資格取得につながっている

事業所では職員の働き方を正職員と準職員とに分けている。働き方は違っても職員の業務は「利用者支援」である。人材育成は、外部研修への参加や先輩職員によるOJTにて行われており、リーダーやマネジャーもかわり全ての職員の専門的知識技術の修得に力を注いでいる。職員間には雇用関係による派閥などが無くお互いに学びあい能力の向上に努め、介護福祉士資格の取得につながっている。利用者に対しても個々に合わせた自立支援に重点を置いたサービスが定着し車いす利用の方が歩行器使用になるなど状態の改善につながっている。

- ・ 職員は利用者が楽しく快適な時間を過ごせるように様々なレクリエーション活動を提供している

利用者が施設で過ごす時間が楽しく快適な時間を過ごせるように様々なレクリエーション活動を提供している。手工芸としては絵手紙・折り紙・塗り絵等を提供し利用者は作品のできあがる工程を楽しんだり、定期的に開催しているおやつ作りの日には自分たちでつくったおやつを食べる楽しさを提供している。また音楽療法士を職員として採用しており、職員は音楽療法を計画的に実践し、利用者が過去をふり返ったり、音楽に合わせて体を動かしたりお互いに語り合える時間を提供している。このようなかわり方が他の職員にも伝承し良い支援につながっている。

さらなる改善が望まれる点

- ・ 研修制度の構築及び準職員へ対する個別面談の実施などを検討していく

職員によるOJTやリーダー及びマネジャーによる業務指導により、各職員の知識や技術の向上につながっている。今回のアンケートによると正職員からは段階に応じた評価基準を設けた研修制度の導入を求める意見や、準職員からは指導者を決めて、基礎をしっかりと教えて欲しい、個人としての評価を希望するなどの前向きな意見が多数あげられている。さらに準職員からは正職員にしている上司による個人面談を準職員にもして欲しいなどの要望もある。今後は、研修制度の構築及び準職員へ対する個別面談の実施などを検討していくことを課題としている。

- ・ 感染症が蔓延しないように、事業休止も視野に入れた「感染症対策の方法」を利用者・家族に打ち出していく

職員は、利用者が集団生活を過ごす中で、インフルエンザやノロウイルスなどの感染症に対して、広がらないように注意している。常日頃の手洗いうがいはもちろんのこと、感染症が発生しやすい期間には、マスクの着用を義務づけるなどしている。それでも感染症が広がる場合もあり対応に苦慮している。今後は、組織として、何人の感染者

が出たらどのように対応するのか、その判断基準と対応策を決める等して、利用者や家族に「感染症対策の方法」を打ち出していく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

- ・利用者はもちろん、職員同士も笑顔になれる支援を実践している

職員は、利用者の自立した日常生活ができるように、各利用者の有する能力を把握し、継続できるように支援している。そのために、していることやできることを大事に捉え、必要な支援を行うときには、利用者に協力動作を依頼し、利用者が応じてくれたことに感謝を伝えるなど行い、利用者の意欲の向上に努めている。また、思うようにできない方に対しては、側に寄り添い励まし、少しでもできたことをともに喜ぶ支援を行っている。その結果、事業所内には利用者及び職員の笑顔の輪が広がっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

15/70

	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	66.0%		26.0%	6.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	93.0%			6.0%
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%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	53.0%		26.0%	6.0%
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	33.0%	40.0%	6.0%	20.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	73.0%		13.0%	13.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%		6.0%	13.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	66.0%		13.0%	20.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	53.0%	20.0%		26.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%		6.0%	6.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%		6.0%	6.0%
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	60.0%	6.0%		33.0%
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%		20.0%	13.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%		6.0%	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	46.0%	6.0%	6.0%	40.0%

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	社会福祉法人西新井だいわ会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター西新井
事業所所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
事業所電話番号	03-5837-5131

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) 住み慣れた地域で生き生きとした生活が送れるための自立支援体制を創造する。 2) 地域密着の基盤のもと活動展開を行い、地域福祉の拠点としての役割を担う。 3) 日々の動向に視点を合わせ、多様化するニーズに対応し、社会福祉施設として多元的に発展する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- 生活機能向上の訓練を楽しみながら行えるよう工夫している

利用者が自宅での生活を維持できるように、生活機能向上のための訓練を積極的に取り入れている。その一環として、玄関の付近にバス停を設置し、色やナンバー、運転手や同乗する職員の顔写真、利用者の名前等を貼り出し、利用者自身が自発的にバス停を利用できるように配慮している。バスが発車するまでの間にも、カラオケや様々な趣味活動ができるよう工夫し、利用者同士の憩いの場ともなるようにしている。その結果、帰宅時間を気にする方も、楽しみながら帰宅までの活動に参加することができるようになっている。

- 事業所内通貨を発行し、利用者の社会性の維持に貢献している

事業所内通貨として「スマイル」を発行している。利用者は、それをスマイルマーケットやふれあい祭りで利用したり、利用者の作成した物品等を購入することができるようになっている。これらを通して、利用者は地域住民やボランティア、職員と触れ合い、社会性の維持が図られている。また、「スマイル」を事業所内銀行で管理する仕組みがあり、利用者は銀行の開設時間等を見ながら、実際の銀行を利用するように自然と金銭管理の訓練が行える環境となっている。

- 利用者の情報は日直を通じてすべての職員が共有している

職員は利用者一人ひとりの記録を、利用当日の記述は黒字、利用日以外は赤字でケース記録に記入している。毎日担当職員（「日直」）を決め、朝、夕、時間帯別に業務日誌やケース記録を用い、申し送りを実施している。利用中の変化は、発見者から日直に、日直から相談員に連絡し、フロア、入浴、運動など各部署に日直を通じて全ての職員に伝達される仕組みになっている。このような仕組みから、利用者に関わる状況などがすべての職員に共有される体制が整っている。

さらなる改善が望まれる点

- これまでの地域とのかかわりの積み重ねのもと、今後は災害協定等も含めさらに強固な協力体制を築いていく

事業所は近隣住民、市民団体、ボランティア活動希望者等へ集会室を一般公開している。その結果、積極的な集会室の利用へと繋がり、近隣住民と利用者との交流の場ともなっている。また、周辺の幼稚園とも親交があり、お互いに交流する機会を確保する等良好な関係を構築している。さらに、事業所は団地内にあり、自治会とも密に連絡を取ることが可能となっている。今後は地域事情等も考慮しながら災害協定の締結や福祉避難所としての機能を果たせないか模索しており、近隣や地域住民との協力体制をより強固なものにしていくことを課題としている。

- ・事務作業を軽減するために、オフィスオートメーション（OA）化を図っていく

事業所では、通所介護計画作成などに関する帳票は統一されている。相談員は自宅を訪問して収集した情報を帳票に入力し、また、紙媒体に記載し、利用者ファイルを作成している。職員は、介護記録を作成し、特変や注意事項の申し送りが必要な時は申し送りノートに事項を記入している。業務の効率化という観点からは、事務作業に伴う時間の短縮の余地を残している。大規模デイサービスを目指していることもあり、今後は事務作業を軽減し、より利用者との時間を増やすためにも、オフィスオートメーション（OA）化を図っていく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

- ・自己決定・自己選択の保障と機能の維持・向上をとらしている

事業所では、施設内の生活も自宅での生活の延長であると捉えている。その上で、1日の生活の各場面に生活行為のためのリハビリを積極的に取り入れ、どんなレクリエーションに参加するか、何時に入浴するか、いきいき体操やスマイル体操、学習療法や趣味活動等のいずれに参加するか等、利用者自身の選択を保障している。自己決定・自己選択に基づく各活動への参加が、各自の機能の維持・向上につながるような仕組みとなっている。

- ・利用者が楽しみながら事業所内のバス停を利用し、安全に送迎を行う仕組みがある

事業所での滞在時間を自宅の延長として捉える視点を大切に、送迎の際にも生活機能向上のための工夫を行っている。玄関の近くにはバス停を設置し、ナンバーや色、花の名前等と共に、運転手や助手の顔写真、乗車する利用者名等を貼り出し、利用者自身で確認をしながらバス停を利用できる仕組みを整備している。また、送迎時間は30～40分のルートにして乗車中の負担を減らすようにしたり、必要に応じて個別での送迎を行う等、柔軟に対応している。送迎車には送迎マニュアルを基に利用者の緊急連絡先の一覧等が配置されている。

- ・利用者の意欲や役割意識、有用感を大切にしている

ボランティアの方々と連携して、利用者の活動をより豊かなものとしている。また、利用者自身がボランティアとして活動できるよう、率先して支援している。中には、ボランティア講師や就労への意欲を見せる方も出てきている。これは、機能訓練を継続して行い、生活機能が向上した結果であると思われる。また、区が主催する「みんなで介護予防・元気ポイント応援事業」を活用することで、ボランティア活動に応じてポイントを溜め、活動交付金を得ることができる。これにより、さらなる利用者の意欲の向上につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

70/175

	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	90.0%			8.0%
			いいえ：1.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	91.0%			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	95.0%			
		どちらともいえない：2.0%	いいえ：1.0%	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	75.0%			17.0%
			いいえ：1.0%	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	70.0%			20.0%
			いいえ：4.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	81.0%			7.0%
			いいえ：0.0%	11.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%			5.0%
			いいえ：0.0%	11.0%
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%			11.0%
		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	71.0%			10.0%
			いいえ：0.0%	18.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%			7.0%
			いいえ：0.0%	11.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%			7.0%
			いいえ：0.0%	8.0%
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	62.0%			10.0%
			いいえ：0.0%	27.0%
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	64.0%			8.0%
			いいえ：0.0%	27.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%			7.0%
			いいえ：1.0%	10.0%
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%			12.0%
			いいえ：11.0%	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	社会福祉法人愛寿会
事業所名称	社会福祉法人愛寿会紫磨園在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都足立区入谷3丁目3番6号
事業所電話番号	03-3857-8419

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) 安心、安全、明るい施設、いつも笑顔であなたのそばに 2) 暖かい心といたわりの気持ちで、充実した快適なサービスを一丸となってお届けします 3) 地域の皆さんと手をつなぎ、豊かな社会づくりに貢献します 4) 親しみやすく利用者本位のサービス提供していく 5) 社会福祉事業の長い歴史を活かし地域貢献としての役割

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・在宅における自立生活の維持継続につながる支援 <p>利用者の生活基盤は在宅での生活であるとの考えから、自立生活の維持向上につながる支援に力を入れている。1階施設フロア内の模様替を大幅におこない、機能訓練機器を1階フロアに集中移動し、トレーニングマシンを4台導入し、機能向上と減退防止を図るために専門職員を確保するなどの体制整備をした。レクリエーションにも多様な活動を用意し、利用者の自己選択・自己決定ができる施設サービスに改編し、利用者の自立生活の維持継続につながる日中活動を取り入れている。</p> <ul style="list-style-type: none">・個別訓練計画に基づいた専門職の視点からの機能訓練の取り組み <p>通所開始時には相談員と理学療法士が家庭を訪問して、利用者の身体状況や住居環境を確認して個別の機能訓練計画を作成している。施設ではいろいろな機能訓練用具のほか、筋肉トレーニングの高度な機械を導入して、その機械の指導資格を取得した職員6人、介護予防運動指導員の有資格者2人の職員により、専門的な運動・訓練が実施できる体制になっている。実施した訓練は「個別訓練実施記録」に回数、時間等詳細に記録されて、個別訓練計画の評価・見直しをしている。利用者は体力作り、筋力強化を目指して機能訓練をしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・自主的な活動の動機づけに「施設内通貨」を考案し活動成果の見える化 <p>施設での活動は、機能訓練プログラムや工作等の創造的プログラム、習字、手芸等の趣味的プログラム等の活動があり、その選択は利用者自身が決めて、その活動の準備もおこなっている。職員は動機づけを支援して、結果を確認し記録している。活動の実績は「施設内通貨」の「園」に換算される仕組みで、具体的に紙幣で成果が見えるようになっている。貯まった「園」の支払いで、個人的な外出を支援する「お出かけサポート」等のサービス提供が受けられる。日々の生活が心豊かで元気に続けられるように、施設での様々な活動が生活の励みになっている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・新しいサービスを円滑に進展させる人材の育成・レベルアップのさらなる取り組みを <p>施設サービスの運営方針を見直し、トレーニングマシンを導入とともに、常勤の理学療法士を配置し、受講費用を援助してトレーニングマシンインストラクター（6人）、介護予防運動指導員（2人）の資格を取得させて、専門的な運動・訓練を担当する人材を育成・確保した。新人職員の先輩職員による指導、職場内外の研修参加、特養で生活援助の基本を学ばせその後通所施設に配備するなど、人材育成に取り組んでいる。運営方針の見直しに伴う新しい</p>

サービスを円滑に進展させる人材の育成・レベルアップのさらなる取り組みを期待したい。

- ・地域との交流の着実な前進が見られており、根差した施設としてさらなる前進を

幼稚園・小中学校との交流、多様な技能を持ったボランティアを受入れている。昨年から地域の盆踊りの運営に参加し、準備・片づけに関わる中で地域の人々から様々な機会に声がかかるようになり、情報の収集・発信がより円滑に出来るようになってきている。さらに、施設や地域の集会所等での栄養指導や冬季の浴室開放など交流が深まった。また、1年前から月1回、通所施設のスペースを利用し、地域サロンを開催し、地域と施設の交流が進められている。地域に根差した施設としてさらなる前進を期待したい。

- ・施設の設備や利用者の特色ある活動について積極的な紹介を

デイルームは広々として、利用者が落ち着いて過ごせる空間を提供している。喫茶店のようなカフェカウンターでバリスタによる本格的なコーヒーが楽しめ、大きなソファでくつろぎ、専門的な筋肉トレーニングマシンで充実した機能訓練をすることができる。食事メニューが選択できたり、利用者に合わせて選べる浴槽設備がある。活動内容は、「施設内通貨」制度を考案して、利用者の自主的な選択による活動の動機づけを支援している。これらの充実した設備と特色ある活動内容を紹介するリーフレット等を作成し、積極的に情報発信す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

- ・3施設の垣根を超えた、一体的な運営の取り組みを始めている

デイサービスセンターは特別養護老人ホーム、居宅介護支援センターが併設された施設である。地域に根ざした利用しやすい施設を目指し、3施設の垣根を超えた一体的な運営及び連携体制を整備した。3施設を統括する指揮命令システムを一本化し、情報の共有化、運営方針の統一、意思決定の迅速化を図るとともに、特養とデイサービスの主任を兼務させ施設間の連携強化を図った。また、事業所内の受付窓口を一本化して、専従の事務職員を配置し、窓口業務の効率を上げるとともに、相談員等が利用者サービスや地域連携等の業務に専念できる体制を整備した。

- ・個別訓練計画を作成して専門職の視点から機能訓練サービスを実施している

個別訓練計画は、相談員と理学療法士が家庭訪問し、利用者の状態や住環境を確認して生活の場で生かすことができる視点でプログラムを作成している。多種多様な機能訓練用具と筋肉トレーニングマシン4台等が設置しており、指導員の有資格の職員が専門的な運動・訓練を実施する体制になっている。実施した訓練は個人別に、上下肢の左右、回数、時間など詳細に記録して、個別機能訓練評価表で訓練の評価、計画の見直しをおこない、充実した機能訓練サービスを工夫して提供している。

- ・地域住民とのつながりを深め、地域に根差した施設づくりに取り組んでいる

地域の人々が気軽に立ち寄れる地域に根差した施設づくりを目指している。会議室を地域に開放し、幼稚園、小中学校と交流を進め、趣味・生き甲斐活動・コミュニケーション等に多様なボランティアを受入れている。また、昨年からは地域の盆踊りの運営に参加し、準備・実施・片づけを通して地域の人々との交流が深まり声かけの機会が多くなり、地域情報の収集、施設情報の提供がしやすくなっている。さらに、地域の高齢者へのトレーニングマシンの開放、独居高齢者への冬期間の浴室開放、栄養指導などにより地域に根差した施設づくりに取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/72

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	74.0%	20.0%	いいえ：3.0%	無回答・非該当：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	79.0%	15.0%	5.0%	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	79.0%	6.0%	10.0%	いいえ：3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	65.0%	24.0%	8.0%	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	74.0%	13.0%	10.0%	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	82.0%	13.0%	いいえ：3.0%	無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	8.0%	6.0%	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%	8.0%	6.0%	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	79.0%	8.0%	5.0%	6.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	12.0%	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	79.0%	13.0%	5.0%	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	79.0%	13.0%	5.0%	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	82.0%	10.0%	5.0%	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	84.0%	12.0%	いいえ：1.0%	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	62.0%	13.0%	20.0%	無回答・非該当：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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	デイサービスセンター六月
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5242-0301

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）	事業所では、関係法令、福祉理念、介護保険法の理念、尊厳の保持と自立支援を受け、理念、方針として、1)相手の立場で見る、聴く、考える。2)相手の笑顔、自分の笑顔。3)その人がその人らしく生きること。4)地域に貢献する総合福祉事業の展開。5)効果、効率を考えた弛まぬ業務改善の5項目を掲げている。また、サービス提供として、個々の興味、関心を把握して、活動プログラムの中に取り入れる。利用者が自主的に、自ら進んで活動に参加出来る様にプログラムを作り進めていく。利用者個々の生活課題を意識したアプローチ、評価を行うことを大切に考えている。日本は、かつて経験した事のない高齢社会を向かえ、高齢者福祉における課題の一つとして、適切且つ適確な介護が求められている。更に日増しに増える要介護高齢者、認知症高齢者は既に限界を超え、その専門的ケアは急務である。事業所は、時代の要請に応え、地域における介護の専門サービス事業所として、社会資源のレスパイトサービスの中心的存在である。脆弱な地域高齢者福祉への貢献を目指し、地域の財産としての存在となる事を全職員が一丸となって取り組む事を目指している。

全体の評価講評

特に良いと思う点
<p>・利用者の安心な在宅生活を支え、ADL、IADL維持、向上に繋がり、笑顔の暮らしを継続する機能訓練への確実で有意義な取り組み</p> <p>利用者一人ひとりに合わせ機能訓練、残存機能を充分発揮、安心な在宅生活、自立支援に取り組んでいる。理学療法士が在籍し、個別機能訓練計画書を作成、利用者一人ひとりに合わせた機能訓練を実施。3ヶ月毎に利用者の自宅を訪問、居住環境を把握した支援を行っている。個別機能訓練計画書、評価シート、モニタリングシートなどを活用、職員の意見も加味し総合的機能訓練の実施は良質。自宅の浴槽環境を再現、安全な入浴支援に?ぎ、さらに、手作りの手先リハビリ具などの提供、リハビリ要素の活動など、自立支援への質の高い実践を高く評価したい。</p> <p>・利用者等の暮らしの環境に配慮した入浴回数の確保、身体の清潔と気持ちのリラックスを目的に心配りの行き届いた入浴を提供している</p> <p>家庭の入浴環境等に配慮してケアプランに沿って週3回まで受入れ、入浴が難しい場合にもシャワー浴や曜日変更で対応している。介助中にさり気ない全身観察で痣、傷、湿疹等の皮膚トラブルの早期発見・対応に努めている。浴後の整髪、爪切り、耳垢掃除、十分な水分補給、薬の塗布、入浴剤、菖蒲湯や柚子湯等で心身のリラックスを支援している。体調に合わせた着脱や休息用のベッドを置き、カーテンの仕切り、待ち時間の短縮等着脱時の羞恥心に配慮している。一般浴室の深い跨ぎを筋力維持訓練に活かす等、良質な入浴支援の取り組みを高く評価したい。</p> <p>・毎日のレクリエーションのメニューと講師が指導する多彩なアクティビティーと行事、食を楽しむ環境と工夫を凝らした質の高い取り組み</p> <p>事業所では、毎日のレクリエーションのメニューに加え、書道、紙粘土、座ってできるヨガ体操、レクダンスは、講師が指導を行い利用者の希望で参加している。四季折々季節を感じる行事や外出として正月は初詣、動植物を見に</p>

生物園へ、春は桜の花見、草加せんべい手焼きツアーや空港見学ツアーは家族の参加もでき、夏は納涼祭で盆踊りやお楽しみ抽選会、敬老会、忘年会と多彩。今年度は活動室に昼食の場を移し、流しそうめんや熱々トッピングカレー、収穫したジャガイモでポテトサラダを作るなど利用者を笑顔にする取り組みを高く評価したい。

さらなる改善が望まれる点

・利用を希望する方々に通所介護事業利用で実現する暮らしや利用の具体的な姿がイメージできる広報の取り組みが望まれる

事業所の紹介は法人ホームページ（HP）とパンフレット、広報誌で行っている。HPは六月・デイで検索すると事業の目的、定員、対象者、具体的な利用の手続き、料金等が紹介されているが、パンフレットはその施設版に所在やサービス事業が列記されるに留まっている。HPのブログで活動の紹介が出来るシステムだが、更新が思うようには進んでいない。相談員等はそれらを課題と認識している。活動等の様子が、見て伝わるブログの活用や電子媒体を使いこなせない利用希望者に事業の様子を具体的に伝える情報提供の方法等の工夫を期待したい。

・毎日のレクリエーションメニューも利用者と共に考え、利用者が企画の段階から参加し事業所の中で役割を持った活動を広げる事に期待

事業所では、2月に利用者懇談会を持ち、複数の利用者と職員が談話形式で送迎や入浴、食事、行事、活動レクの内容について、更に職員の対応についても意見や要望を伺い次年度の取り組みに反映させている。利用者の介護度は要介護1から要介護5まで幅があり、利用者の心身の状況や希望で様々なアクティビティーの参加を支援している。午前・午後に行われる毎日のレクリエーションメニューに関してもマンネリにならないよう利用者と共に考え、更に介護度の低い利用者が企画の段階から参加するなど事業所の中で役割を持った活動を広げる事に期待したい。

・利用者の安心な日常生活を維持し、快適な暮らしの継続に繋がる安全の確保、「ヒヤリハット」への更なる充実への取り組み

利用者の安全な活動を目指し、環境を整備し、職員の安全への意識向上に取り組んでいる。日々の活動における事故は、状況報告書にて管理、分析、再発防止に仕組み、その一環として、ヒヤリハットに取り組んでいる。また、法人主導の研修に加え、特養を中心とする全体研修、事業所独自の研修等事故を視野に入れた職員教育も行われている。一方、ヒヤリハットの事例報告件数は利用者数に比べやや少ない。構造上の課題もあることを相談員は感じている。安心な環境整備はもとより、利用者の笑顔に繋がるヒヤリハットへの取り組み強化に期待を寄せたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ご利用者様の安心に?げるための更なるサービスの質向上を目指した研修への取り組み

事業所では、更なるサービスの質向上を目指し、月1回、施設全体の研修を行っている。また、各部署での研修も実施し、他部署の研修に参加できるようになっている。

・介護保険の理念「自立支援」を目指した独自のリハビリテーションへの取り組み

事業所では、専属の理学療法士が中心となり利用者の居宅での生活に合わせたリハビリテーションを行っている。3か月ごとの自宅訪問では家屋内を確認し福祉用具の変更が無いかなど他の職種とも連携を取るようになっている。また、家屋の段差や自宅の浴槽を再現して、より実践的なリハビリを実施している。

・ご利用者様の豊かな時間を提供、心から楽しめるレクリエーション活動への取り組み

事業所では、書道や紙粘土などの講師による講座、レクダンスやヨガ体操、歌の会などを定期的に行っている。また、手品などのボランティアグループによる活動も行っている。外出では花見や初詣、味覚狩りなどの季節に合わせたものや焼きせんべい、羽田空港など様々な体験ができるものを行っている。季節行事では納涼祭、忘年会、敬老会をメインに七夕や節分などの昔ながらの行事を大切にしている。利用者の思い出に残る取り組みに力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/30

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	89.0%	10.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
			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	78.0%	10.0%	10.0%	0.0%
				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	89.0%	10.0%	0.0%	0.0%
			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	89.0%	10.0%	0.0%	0.0%
			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%	0.0%	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	89.0%	5.0%	5.0%	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	78.0%	15.0%	5.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	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	68.0%	21.0%	10.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	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	73.0%	15.0%	5.0%	5.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	5.0%	5.0%	5.0%
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%	26.0%	5.0%	15.0%

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	社会福祉法人はとせふ
事業所名称	老人デイサービスセンターはるかぜ
事業所所在地	東京都足立区東保木間1丁目19番5号特別養護老人ホームはるかぜ
事業所電話番号	03-5851-7055

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) ご利用者様の尊厳を守る。2) 生活されている中で、生きる喜びを感じていただく。3) 孤独感を生じさせない。ご利用者様の心に寄り添っていく。4) ご利用者様、ご家族様、スタッフが当施設を選んで良かったと思っていただくため、常に改善。5) 介護者の負荷を軽減していく。

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・食事とともに食事に関連したレクリエーションを多く実施し、利用者の満足度を上げている

食事に関するアンケートを実施したり給食会社との連携で、行事食や選択食、おやつ等で利用者の食事に対する意欲や満足度を上げている。さらに、イベント企画として出前やおやつを取り寄せ、寄せ鍋や焼きそば等の食事作り、さらにおやつパイキングやおやつ作り等々、食事に関連した楽しみや利用者の参加型レクリエーションをたくさん設け、活発な雰囲気づくりにも繋げている。食事に関しては利用者負担も発生するため、自由参加や別曜日へのサービス変更等、利用者の意向も大切にしている。利用者の積極性ととも満足度の向上も図られている。

- ・地域の人たちや近隣の飲食店等と馴染みの関係になるほど外食や出前の機会を設けている

事業所内でのレクリエーションや楽しみだけではなく、職員以外の人たちとのふれあいや交流の機会を多く設けている。近隣のファミリーレストラン等への外食だけでなく、蕎麦屋や中華料理店等、飲食店からの出前やケーキ屋や和菓子屋からのお取り寄せも1週間づつ続け、利用者の好みに対する満足度を高め、さらに地域の飲食店等との交流や連携に繋げている。利用者は、保育園2園との交流や中学生の学習、傾聴や音楽のボランティアは定期で実施、老若男女、多くの人たちと触れ合いながら利用している。

- ・毎日実施するミーティングでの意見交換が職員一人ひとりの意欲の向上に繋がられている

毎日午後にミーティングを行い、利用者の状況を職員間で共有している。ミーティングは他の専門職も参画し、利用者支援での意見交換も行っている。特に各専門職からの意見が多様化するため、ディスカッションとともに決めつけの排除にも繋がられている。業務の見直しも行われ、利用者本位の支援への気づきの機会にもなっている。ディスカッションの場がミニ研修の意味合いとなり、職員一人ひとりの意欲や資質の向上が芽生えている。

さらなる改善が望まれる点

- ・事業所内での研修の充実とともにさらなる職員の育成が期待される

事業所内外での研修が行われ、外部研修はリーダー職員が中心に受講、ミーティングですべての職員にフィードバックしている。その中で、施設全体や事業所独自の研修の充実や受講が期待される。特に独自研修は人間関係やメンタル面、話術や傾聴術等、デイサービスに特化する内容も組み入れていきたい。

- ・ヒヤリハットをさらに多く収集し、利用者の安全に繋げることが期待される

事故に関しては報告書の提出とともにミーティングでその都度周知し、再発防止に繋げている。さらに状況に応じ施設内の会議でも要因分析を行い、全体のものとして周知している。その中で、ヒヤリハットの報告件数が少ないように思われる。そこで、ルール等を再周知し、多くのヒヤリハットの収集が期待される。収集したヒヤリハットから、利用者一人ひとりの安全のための支援に繋がるものと思われる。

- ・宣伝活動のツールとしてのホームページの充実が期待される

今年度よりホームページをリニューアルし、分かり易くまとめている。その中で、当事業所の活動がさらに具体的に分かるための工夫が期待される。昨今はホームページを閲覧する家族も増えているため、月間のプログラムや行事での利用者の様子等を頻繁に掲載することで宣伝効果も期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・自宅での過ごし方を組み入れた計画を作成し、支援に繋げている

利用者の意向の確認とともに、自宅での過ごし方と自立の両面からアセスメントし、可能な場合には自宅での生活パターンを組み入れた計画を作成している。主眼を自宅での生活や過ごし方に置き、入浴や排泄、さらに移動に関しては自宅でスムーズにこなせるように計画、趣味やこだわり等も自宅同様に近づけている。自立も踏まえた支援手順も計画、協働での支援に繋げている。

- ・病態や嚥下状態に応じた食事を提供し、良好な栄養状態を確保している

特別養護老人ホームの管理栄養士や給食会社と連携し、利用者一人ひとりの良好な栄養状態を維持する支援を行っている。そのため、利用者の嗜好やこだわりをアセスメントし、嚥下状態も確認しながら看護師とも連携している。病態にも合わせ、残菜も確認しながら特別養護老人ホームで実施している栄養ケアマネジメントに準じた支援を行っている。

- ・1週間続けて行うレクリエーションを多数用意し、利用者の楽しみを増やしている

事業所でのイベントは日替わりとともに、週替わりでの企画をより多く準備し、公平性にも繋げている。さらに日替り企画も季節の行事以外は複数回実施したり、同じ曜日に重ならないよう配慮、複数月の中で平均化している。利用者の意思も尊重し、参加の自由とともに空きがある限り別の曜日の臨時利用も受け入れている。カラオケや身体を動かすゲーム、手作りクッキングや専門店の食事等々、好みのイベントを楽しんでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/40

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%	10.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	73.0%	21.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	73.0%	15.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	63.0%	21.0%	15.0%	いはいえ：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	57.0%	21.0%	10.0%	10.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	73.0%	5.0%	5.0%	15.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	68.0%	15.0%	5.0%	10.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	73.0%	10.0%	15.0%	いはいえ：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	47.0%	21.0%	5.0%	26.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	73.0%	15.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	63.0%	15.0%	21.0%	いはいえ：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	84.0%	5.0%	10.0%	いはいえ：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	63.0%	21.0%	15.0%	いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	63.0%	15.0%	5.0%	15.0%
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	68.0%	10.0%	21.0%	いはいえ：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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名称	足立区さのデイ・サービスセンター
事業所所在地	東京都足立区佐野2丁目30番12号
事業所電話番号	03-5682-0657

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) 利用者それぞれの人格と生活を大切にする 2) 利用者それぞれの人生を支えるサービスの創造と提供 3) 経営基盤の確立 4) 在宅の基本である家族への支 5) 地域における高齢者福祉の核（拠点）になる

全体の評価講評

特に良いと思う点

・個別ケアマニュアルの作成によって、対応困難なケースに対してもケアの標準化が図られ安定した対応に繋がっている

利用者の対応方法に注意や配慮が必要となった場合、対応方法を毎月の担当者会議で話し合い、「個別ケアマニュアル」にまとめ職員間で共有している。マニュアルは曜日別にまとめてあり、その日の対応にすぐに活かせる工夫がされている。また、対応方法に変更があった場合は、変更した点については赤字で記載しており、一目で分かりやすくなっている。情報はPC上で管理し、職員が閲覧して速やかにケアの統一が図られる事は大変良い取り組みである。閲覧チェック欄や更新日の記載があれば更に良いと思われる。

・「おたがいさま」の精神を大切に風通しの良い職場環境づくりに努めており、離職率が低いなど職員が定着する組織となっている

法人全体で人材育成の視点を持ち、職員を大切にしようとする風土が根付いている。育児休業制度も整っており、職員同士、お互い様の精神で助け合い、支え合う職場内環境があるため、常勤職員、非常勤職員を含め育児休業取得職員が多いことも離職率の低下に繋がっている。また、育児短時間を取りながら復職する職員も多く、業務の軽減等の配慮もあり、復職しやすく働きやすい職場環境がある。他施設からの転職者も多く、定着もしていることから職員を大切にする職場であることが伺える。

・地域の高齢者に向けた独自事業「ひなたぼっこ」は、職員にとって地域への意識を高めるきっかけとなっている

さのデイ受託の区の介護予防事業「らくらく教室」を修了した地域の高齢者に向けて、施設独自の事業「ひなたぼっこ」を平成20年度より継続して実施しており、毎回15人程度の参加がある。「ひなたぼっこ」は、特養、デイ、地域包括の職員がチームを組んで担当しており、「ゆうあいらんど・さの」の職員としての連携及び情報共有が図られると同時に、職員にとって元気な高齢者と触れ合う機会となり、地域への意識を高めることにつながっている。また、継続した取り組みは、地域高齢者にとっての安心につながっている。

さらなる改善が望まれる点

・施設の老朽化が問題となっており、特に入浴施設の改修が焦眉の課題である

平成3年に事業開始していることから施設の老朽化が問題となっており、特に入浴施設の改修が焦眉の課題となっている。事業所の入浴設備は地下にある機械浴室と本来は併設の特養ホームの浴室である2階の歩行浴室を事業所の専用浴室として使用している。よって、特養ホームも事業所も利用者の導線が長くなること、また、特養ホームで感

染症が出た場合にはフロア移動を避けるため入浴が中止になる等不都合が大きい。また、中重度加算を取得したこともあり入浴を希望する利用者が増えていることから改善が求められる。

- ・ヒヤリハットへの取り組みを強化することで、事故予防に向けた職員の意識向上を図ることに期待したい

デイサービスセンターにおける昨年度のヒヤリハット件数は47件であり、事故については114件となっている。転倒・けが、伝達・確認不足が多くなっており、リスクマネジメント委員会を中心に対応策を打ち出し、事故防止に向けた取り組みを進めている。一方で、ヒヤリハットの件数より、事故報告が多い現状等を鑑みると、ヒヤリハットの提出について職員の意識向上を図る必要がある。また、今後は、時間帯や場所など、より詳細な分析を進めていくことに期待したい。

- ・アセスメント及び通所介護計画の更新を正確・丁寧・迅速に行うことが重要であると思われる

見学時には初回相談記録が作成され、自宅訪問時には生活状況等を把握しアセスメントシートに記載し、そうした情報を基に新規利用者状況表が作成されている。利用開始後はサービス提供時の状況や特記事項等によりアセスメントを深めるようにしている。ただ、アセスメントの見直しは半年に1回であるが、重度化等により問題を抱えた利用者優先となっている。また、通所介護計画書が作成され支援内容や利用者の状態等が支援ソフトで把握しているが、更新された通所介護計画書の中には内容的にマンネリ的なものが散見される。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・毎年、利用者の嗜好調査を実施しその内容を改善に生かしている

食事に対する満足度は高く利用者調査結果において8割が満足していると答えている。その要因は、併設の特養と連携していることから、食形態は常食・きざみ・ソフト食等の6段階で提供、利用者の状態が変化した時は食形態も変えることができること、また、治療食の提供が可能となった。次に毎年、利用者の嗜好調査を実施し、昨年は主菜選択食とご当地メニューをテーマに行い利用者の意見と希望を献立に反映させており、おやつが選択できるよう取り組んでいる。最後に食事の運搬は温冷車を導入し適温で提供していることがあげられる。

- ・機能訓練を動的プログラムの一環として考え、自立支援を積極的に進めている

機能訓練は非常勤の理学療法士3名と常勤看護師で実施されている。実施に当たり理学療法士の評価を基にリハビリ計画が立案され、個別に機能維持を目的として訓練が進められている。室内は広くゆったりとしており車椅子の移動も楽に出来る上、機能訓練用具もリハビリマシンや歩行訓練階段、平行棒、訓練用ベッド3台があり大変充実している。事業所では機能訓練自体を動的プログラムと考え、利用者の意向を聞き取りながら個別の生活の課題を訓練の目標に取り入れている。訓練に対しての意欲向上が生活の質向上に繋がる取り組みをしている。

- ・連絡帳、家族懇談会、行事など家族とコミュニケーションを取る機会を多く作っている

連絡帳は全利用者が利用日に持参する事になっており、その日の体調等デイサービス利用に当たったの情報提供を行い、デイサービスからは看護やリハビリ、入浴、食事、プログラムなどの情報を記載して利用者の状態を家族に伝える情報交換のツールとなっている。施設職員と家族が直接接する機会として、1年に1度家族懇談会が開催されている。毎回参加者は少なめだが、介護に関する情報提供やデイサービスでの様子などを直接話す機会として貴重な機会となっている。夏祭りや望年会には家族の参加を呼びかけ交流を深める努力をしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/120

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%	13.0%	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	80.0%	15.0%	いいえ：2.0%	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	80.0%	13.0%	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	67.0%	30.0%	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	52.0%	28.0%	8.0%	10.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%	8.0%	6.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	15.0%	どちらともいえない：4.0%	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	80.0%	15.0%	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%	19.0%	15.0%	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	80.0%	6.0%	13.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	8.0%	10.0%	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	58.0%	17.0%	21.0%	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	54.0%	19.0%	26.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	13.0%	15.0%	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%	21.0%	28.0%	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	スミカフルール・ケア株式会社
事業所名称	デイサービスフルール細田
事業所所在地	東京都葛飾区細田1丁目16番9号
事業所電話番号	03-5889-8732

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)「住まいの生涯サポートグループ」の一員として、ご高齢者が安心して暮らせる住まいを提供する。 2)ご入居者様・ご利用者様の満足を第一に誠実に行動する。 3)関係法令や規則を遵守し、地域社会のルールを守る。 4)スタッフは相互に協力して、楽しく働きやすい職場をこころがける。 5)ご家族と同じ気持ちで、ご高齢者のサポートしていく。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所の理念を実現するため3つの行動指針に基づき形態の異なるサービスを有機的に提供し、その情報を関係機関に知らせている <p>当建物は、定員15名のデイサービス、午前15名・午後15名定員の介護予防型フィットネス、定員26名のサービス付き高齢者住宅、訪問介護事業所を含む複合型の事業所となっている。「家族と同じ気持ちで毎日の生活をサポートする」という理念は、「利用者満足第一、ルールを守る、楽しく働きやすい職場づくり」の3つの行動指針に基づき、サービスが有機的かつ効果的に提供され、利用者満足度を高めている。デイサービスを紹介するホームページやチラシは、活動の特徴や様子、利用料金や送迎範囲などを載せて多方面にわかりやすく発信している。</p> <ul style="list-style-type: none">・前向きな思いを汲み取り、下肢筋力強化プログラムを毎日行い、「転ばなくなった」「元気になった」を実感できるよう包括的に支援している <p>高齢者の場合足腰の衰えからくる日常生活への影響が大きいことから、機能訓練プログラムとして下肢筋力強化の運動を中心に取り入れている。また毎日独自に考案されたオリジナル体操を行い、健康の維持に努めている。通常のデイサービスの他に介護予防向けにフィットネスを提供する通所施設も併設しており、日常生活で心身の自立を目指し身体機能を強化を希望する方には、介護予防フィットネスと併用しての利用を勧めている。利用者の自立に向けた前向きな思いを汲み取り、「転ばなくなった」「元気になった」を実感できるよう包括的に支援している。</p> <ul style="list-style-type: none">・業務日誌など日常の支援内容をクラウドを活用して処理し、パソコン上でいつでもどこでも情報を得ることができるよう共有化に取り組んでいる <p>1冊にファイル化された紙ベースの基本情報は、事務室内の鍵付き書類棚に整理保管されているが、日々提供されるサービス情報やその結果の業務日誌は、クラウド上で記入・確認できるように現在移行中である。職員はクラウド上で、いつでもどこでも情報の確認ができ、情報の共有化が可能となる。またパスワードによるアクセス制限をフォルダ毎に設定することで、フォルダ毎に機密性を保てるように考えている。現在システムは完成しているが、現場からのいくつかの要望を受けて調整を行っている所であり、近々本格稼働させる予定である。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・各種マニュアルの整備・点検を進めているが、場面毎での手順書の活用も進められたい <p>サービスマニュアルは簡潔でわかりやすくまとめられており、マニュアル類を活用し職員のスキルアップへとつな</p>

げている。マニュアルは実践的なものが中心であり、接遇・生活援助・調理・食事介助・口腔ケア・排泄介助・入浴介助・移乗介助などを中心に、金銭管理・苦情対応などにも及んでいる。マニュアルは職員がいつでも確認できるようにして整備点検を進めているが、具体的な場面に即応する手順書の整備が遅れている。マニュアルの効果を上げ、現場で戸惑うことなく対応ができるよう作業フローなどを手順書としてまとめ活用することが望まれる。

・町内会に加入したり地域ボランティアに定期的に参加いただき地域交流を深めているが、更に地域資源の発掘に努めたいと考えている

行政や地域包括支援センター、居宅介護支援事業所などへは事業所情報を提供すると共に、町内会に加盟し市報・回覧板などを通じて多くの地域情報を得たり、消防署とは消防訓練において指導、助言を得ている。特に居宅介護支援事業所のケアマネージャーとは情報交換を密にしている。また地域のボランティアによるマジックショー・朗読会・ハンドマッサージなどを行って頂き、地域とのふれあいと同時に生活のメリハリとなっており毎回楽しみとなっている。地域との関りを深めつつあるが、今後も地域資源の発掘を行いたいと考えている。

・機能訓練プログラムは全員が一緒にやるものとなっているが、今後は利用者一人ひとりに対応したものを作成・評価をしたいと考えている

機能訓練は看護師や介護士により毎日提供され、全員が一緒にやるプログラムとなっており、現在は主に下肢筋力アップのための運動となっている。毎日の夕礼では、その日に提供されたプログラムが良かったかどうかを打ち合わせ、月1回のケース会議では見直しを含めて総合的に検討している。しかし利用者一人ひとりにマッチした機能訓練プログラムを作ってその結果を評価・検討するまでには至っておらず、今後の課題としている。個別支援計画書を作成、PDCAサイクルを回すことで、利用者の満足度が更に高くなるような取り組みが期待されている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・研修を充実させるため、インターネットを活用した研修プログラムの導入を目指している

知識や技術を学ぶため、外部研修には積極的に派遣している。研修や講習を受講してきた職員による発表を行い、情報を共有することにしているが、事業所内研修を含めて職員全てが参画することが難しく、教育研修体制が弱いと感じていた所である。そこで職員一人ひとりに対応した教育を提供するため、インターネットを活用した研修プログラムの導入を検討しており、いつでも・どこでも・自分に必要な・自分のレベルにあった研修を実現しようと考えている。

・送迎時間を気にしなくてよい分機能訓練やレクリエーションが時間いっぱい提供可能である

サ高住からの利用者は、エレベーターによる移動で済むことにより、送迎時間は気にしなくてもよい。その分時間いっぱい使ってサービス提供が可能となっている。利用者の興が乗ってくるのはいつも帰り際になることが多いが、送迎の時間を考えなくてもよい分、利用者の満足のいくまでレクリエーションを楽しむことができている。サ高住ではなく自宅から利用される方の家族には、電話連絡や送迎の場面などで必要に応じて利用者の状況を伝えている。送迎範囲を契約時に事前に通知し了承は頂いているが、送迎範囲は相談により臨機応変な対応も考えている。

・楽しんでもらえるよう個別のレクや活動プログラムを創意・工夫している

年間行事計画表を作成し季節のイベントも取り入れて、様々なプログラムを用意している。新年会・節分・ひな祭り・端午の節句・七夕祭り、納涼祭など毎月何らかのイベントが実施され、合わせて、初詣・梅まつり・お花見・買物などの季節に合わせた外出レクリエーションを取り入れている。また毎月の活動プログラムを作成し、創作活動やレクリエーションの予定を家族や関係機関に知らせている。職員は感謝の気持ちを込めて、楽しんでもらいたいと、個別のレクや活動プログラムを創意・工夫して、毎日の生活が楽しく張りのあるものとなるよう努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

14/23

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	57.0%	28.0%	7.0%	7.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	64.0%	21.0%	14.0%	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	64.0%	21.0%	7.0%	7.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	64.0%	7.0%	21.0%	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	50.0%	21.0%	7.0%	21.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	78.0%	21.0%	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	85.0%	7.0%	7.0%	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	64.0%	28.0%	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	71.0%	7.0%	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	78.0%	21.0%	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	85.0%	14.0%	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	78.0%	7.0%	14.0%	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	71.0%	14.0%	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	64.0%	35.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	42.0%	28.0%	14.0%	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	社会福祉法人光照園
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター江戸川光照苑
事業所所在地	東京都江戸川区北小岩5丁目7番2号
事業所電話番号	03-5612-7193

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) パーソナルなサービスとホスピタリティの精神 2) 職員の人としての豊かさ、専門性のあるサービス 3) 安定した経営 4) 地域、社会、環境への貢献 5) 品質マネジメントシステムの継続的改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・利用者のペースで楽しむ機能訓練プログラムを提供している

来所時にリハビリ組と入浴組に別れて活動を開始する流れとしている。機能訓練指導員による身体機能下肢筋力運動を個別機能訓練計画に基づいて実施されており、必ず体操や運動的プログラムを健康の維持・増進を目的として取り入れている。午前には、ラジオ体操を利用者全員が参加して行っている。昼食前にも軽体操を実施して長時間座ったままの時間の軽減に取り組みに努めている。また、入浴時間との調整を図りながらグループ別に棒体操を楽しそうに行っている。

- ・介護支援専門員への報告・連絡・相談を行い連携している

介護支援専門員へ利用者の状況については、報告・連絡・相談によって連携しており、実績表と近況報告書を毎月作成して提出している。またサービス担当者会議に参加して利用者の様子や課題などを報告している。事故や急変時には迅速に電話連絡し相談をして対応を調整している。その他、施設の現況も知らせており、利用者登録の空き状況や月間スケジュールなどを配布している。行事やイベントの際には、利用者のモニタリングと施設の取り組みを知ってもらう機会として介護支援専門員への参加を歓迎している。

- ・尊厳の尊重に関しては高い満足度が得られている

各種のプログラムの参加については、利用者の意向を尊重して無理強いしないことを原則としている。集団で行うプログラムの時間帯にも、個別のプログラムも用意されており、利用者一人ひとりの意向に沿った支援に努めている。今回行った利用者調査の、「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、服装は適切か」、「プライバシーに配慮されているか」に関しては高い満足度が得られている。適切な対応がなされていることがうかがえる。また、自由意見欄にも、丁寧な対応に関する評価の声が聞かれている。

さらなる改善が望まれる点

- ・サービスの特長をさらに明確にすることが望まれる

事業所は特別養護老人ホームをはじめ、各種の高齢者在宅サービス事業や地域包括支援センターなどを併設する複合施設の中に位置し、各事業と連携を図りながら幅広いサービスを提供している。職員のスキルやモチベーションも高く、利用者本位のサービス提供がなされていることもうかがえる。ただしその反面、特長が捉えにくい側面があることも否めない。さらに職員間での話し合いを充実させ、事業所の特長を職員一人ひとりが認識できるようなマネジメントを構築されたい。

- ・地域のニーズを把握し、積極的に情報提供することを目指されたい

現在、地域の約30か所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。地域の居宅介護支援事業所へは定期的に管理者や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」を提供することになっている。本年度は前年比で利用率が低下している。よって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、積極的に情報提供することを目指されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・利用者の状態・嗜好に応じた献立の工夫など食べることへの意欲へ取り組んでいる

行事食は、利用者の嗜好を重視し季節感を感じられる食事の提供を心掛けている。食事・口腔ケアサービス委員会で各委員は利用者から直接献立の意見を聞き、食事を楽しめる工夫を取り入れながら提供している。栄養士は身体的な栄養バランスよりも元気であれば個人の好みに可能な限り応えたいと献立に工夫を凝らしている。今回行った利用者調査の結果からも食事提供については高い満足感が得られていた。

- ・健康相談・健康支援や、体調変化に対応する体制に取り組んでいる

健康に関する相談には生活相談員や看護職員が対応し、連絡帳や電話等で日常的に助言を行っている。利用者の重度化や重度者ケアを担うことが求められ、医療的行為の高い利用者の受け入れを積極的に行っている。それに伴い介護職員の対応能力の向上を目指し、介護技術や意識の向上に研修を実施している。また、ノロウイルス、インフルエンザなど感染症の予防については「感染症持ってこない、持っていかせない」と、来所時と食事前など随時の手洗い・うがいを励行している。急変を含む体調変化には看護と介護が連携し速やかに対応する体制がある。

- ・送迎車の待ち時間は利用者の体調に配慮したレクリエーションを提供している

送迎の準備では利用者のゆっくり過ごす雰囲気を乱すことのないよう職員の動きや体制作りに留意している。帰宅送迎の準備では送迎の空間時間を利用者がゆっくり過ごす雰囲気を乱すことのないよう職員の動きや体制作りに留意している。待ち時間には飲み物の提供や、利用者の希望や状況に合わせて個別に出来る脳トレなど、レクリエーション活動などを提供しており、疲労感に十分に配慮しながら支援している。また、送迎版に1日の様子に変化あった場合に申し送りが記載されている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/80

	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%	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	81.0%		13.0%	6.0%
		いいえ：2.0%	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	100.0%			0.0%
		どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	78.0%		10.0%	12.0%
			5.0%	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	68.0%		26.0%	6.0%
		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	92.0%		5.0%	3.0%
		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	86.0%		7.0%	7.0%
			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	81.0%		10.0%	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	73.0%		13.0%	14.0%
			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	92.0%		5.0%	3.0%
		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	84.0%		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	81.0%		7.0%	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	92.0%		5.0%	3.0%
		どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%		7.0%	17.0%
			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	57.0%	15.0%	23.0%	5.0%
			いいえ：2.0%	

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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	ファミリーイン堀之内デイサービスセンター
事業所所在地	東京都八王子市堀之内1206番
事業所電話番号	042-679-1022

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)利用者様、ご家族様のニーズを的確に把握する。2)利用者様、ご家族様の心に寄り添った望まれているサービスを提供する。3)その方らしさの実現のため、サービスの提供にあたりご家族様、ケアマネジャー、主治医、地域の方との連携を大切にする。4)プログラムを充実させ、利用者様の満足度を高め、過ごしやすい環境づくりを心がける。5)社会福祉法人として、介護度の重い方、困難事例にも積極的に取り組む。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・パンフレットの内容が詳細にできています。同時に広報誌（堀之内デイ通信）を毎月発行し家族などに様子を伝えていきますパンフレットは字が大きく読みやすく、内容が分かりやすくなっています。その内容は重要事項説明書など一部重複しますが、概要では基本理念やデイサービス事業方針を明記し、サービスの内容では各項目を具体的に記載しています。サービス利用料金も分かりやすくなっています。年間行事プログラムでは、写真でその月の様子が分かるようになっています。毎月発行の広報誌では、その月の行事を中心に利用者の様子が分かるようになっています。それらはを家族に配布し利用者の様子を伝えていきます。・多彩なメニューの中から自分に合ったアクティビティを選ぶことが出来ますプログラムは利用者が楽しめるように多くのアクティビティを取り揃えています。やさしいエクササイズ、リズム体操、予防体操など体操、脳トレ、大人のぬりえ、音楽、手芸や制作など多岐に渡っています。外部の講師による尺八やオカリナのボランティアによるプログラムも多彩です。通信システムを使ったカラオケや、さまざまなトレーニングのメニューの他、利用者が仲間同士で行う麻雀や囲碁もあり、広い面積であることから利用者が自分に合ったプログラムを選ぶことが出来ます。・機械入浴など設備が充実しています入浴槽は個浴槽、車いすのまま入れる車いす浴槽、ストレッチャー浴槽の3種あり、物理的に家庭での入浴が難しい利用者も入浴を楽しめる設備を有しています。また、鉄筋コンクリート造りの建物での加湿状態の維持が困難な中で、デイサービスセンターの広いデイルームには、施設当初より設置された大型の加湿器があり感染症予防に有効です。その反面、あまり使われていない広いバルコニーやスペースもあり、有効活用のアイデアを職員で抽出・共有することが期待されます。 <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

- ・職員が一定のレベルの知識を確保するために研修を行っています

内部研修は年間研修計画を作成し年6回行うようになっていきます。しかしながら研修参加者が多いとは言えない状況です。東京都や市役所などが主催の外部研修には、職員が参加し報告書を作成していますが、報告書の回覧などは行っていません。回覧を通じて他の職員への情報の共有や、実習を伴う内部研修を同時に行い、現場に即した研修を期待します。

- ・利用者や家族の意向の把握に努めています

利用者や家族の意向を把握方法として、利用者や家族との会話や連絡帳を通じて行っています。また年1回年度末に家族会を行っていますが、参加者が10名前後と少ないのが現状です。家族会などで家族や利用者同士がお互い話し合いを行うことで、今まで以上の多種多様な意見が出されることができそうな気がします。大好評のマグロ解体ショー（施設開設記念日）等に合わせて家族会を行うなどの施策を期待します。

- ・職員間のわだかまりを解消すべく全体的な会議等の開催が期待されます

職員アンケートの中でも、常勤・非常勤等の意思の疎通に問題を感じている声が多く、排他当番や各種連絡情報共有等サービスの端々に、その影響が出始めていることが伺えます。現場では「一日一回大笑い」というモットーを掲げていますが、さらに踏み込んで施設理念を職員全員に?み砕いてわかりやすく共有することが望まれます。また、職責職種を越えて、月に一度程度は全体会議等を催すことにより、課題と情報の共有を図り、個々の職員の持つ資質とアイデアを引き出し、支援の在り方を見直す機会を持つ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

- ・職員も参加して事業所独自のマニュアルを策定し業務の一定水準を確保しています

マニュアルには法人のマニュアルと事業所独自のマニュアルの2つがあります。マニュアルはそれぞれ別ファイルで管理しています。事業所の特性や職員の資質を考慮し独自のマニュアルを作るに至りました。事業所独自のマニュアルは職員も参加し作成しています。日常の支援に直結するもので、利用者にとって最適な状況を目指しています。マニュアルの作成は担当の職員が中心になっていますが、非常勤含め多くの職員が参加して作成しています。同時に見直しも行っています。

- ・味覚・食感のみならず季節感を食事に取り入れています

施設として食事については大変力を入れており、メニューを担当する管理栄養士の手腕もあり、味だけでなく食感や季節感を考慮したものとなっています。食材については見守りを強化する体制をとりながらも、味覚食感を利用者に楽しんでもらえるように考えられています。利用者アンケートや職員アンケートとも、食事についてはとても良い結果が表れています。また、施設の開設記念日には恒例となっているマグロ解体ショーがあり、利用者はとても楽しみにしています。

- ・ボランティアや実習生など職員以外の人たちとも多く接する機会を設けています

地域の「ボランティアセンター南大沢」で募集をかけ、傾聴を始め活動補助やイラスト等多くのボランティアを受け入れています。職員はボランティアの活動の間に個別の利用者へのサービスを行なえるようになりました。大学生の教職員介護体験や中学生の体験学習などの実習も積極的に受け入れています。隣接する同法人の保育園の園児たちと定期的に交流会を持つなど、職員以外の人たち、異世代の人たちとも多くふれあう機会を持っており、利用者の社会参加の意欲を高め、また実感を与えています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

57/90

	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%		5.0%	15.0%
			いいえ：0.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%		5.0%	14.0%
			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	84.0%			15.0%
		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	70.0%		12.0%	17.0%
			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	52.0%	17.0%		29.0%
			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	77.0%			21.0%
		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	80.0%			17.0%
		どちらともいえない：0.0%	いいえ：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	73.0%		8.0%	15.0%
			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	63.0%		12.0%	21.0%
			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	89.0%			8.0%
		どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%		12.0%	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	75.0%		8.0%	14.0%
			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	75.0%		8.0%	14.0%
			いいえ：1.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%		7.0%	15.0%
			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	57.0%	7.0%	7.0%	28.0%

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	社会福祉法人東京都福祉事業協会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター長沼
事業所所在地	東京都八王子市長沼町1302番1号
事業所電話番号	0426-48-3161

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.利用者一人ひとりの人格を尊重します。2.利用者の安全を確保し、その特性を大切にして、豊かな人間性を持った希望のもてる生活ができるように支援します。3.地域の人々との共生を重んじ、明るい街づくりに努めます。4.時代の要請をよく受け止め、利用者には選ばれる事業の実施に努めます。5.健全経営の実現を常に念頭に置き、効率的な施設経営体の確立に努めます。6.協会の事業を推進するため、職員の資質向上と働きやすい環境改善に努めます。7.職員一人ひとりは、社会人としての自覚を持ち、関係法令を順守するとともに、自己研鑽に励み、各自役割を認識し、その権限と責任を組織一体となつて的確に果たしていくように努めます。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・手作りの食事やおやつを提供し、食事を楽しむ工夫をしている <p>センターでは「目で見て、鼻で香りを、そして舌で味わい、口と耳で会話を楽しみながらお食事を召し上がっていただく」ことが食事をおいしく味わうための大切な要素と考えている。食事やおやつはすべて管理栄養士や厨房スタッフのオリジナルメニューの手作りであり、配膳位置にこだわって見た目を美しくし、テーブルにはその日の献立を書いた札を置き、配膳後に食材や調理方法の説明をおこない、食欲の増進を図っている。できるだけ多くの人と交流でき、会話が弾むよう座席を配置したり、BGMの音量にも配慮して食事を楽しむ工夫をしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・活動室が広いことのメリットを生かし、リハビリ、レクリエーション、穏やかな環境づくりをおこなっている <p>広い活動室は南向きで明るく、室内には利用者で創る四季折々の掲示物、書道や俳句の短冊、塗り絵など活動の成果物を展示し、利用者が安心して過ごせる環境づくりをおこなっている。活動室の広さを利用した歩行練習では、平行棒や長椅子を並べて周回し、およそ30メートルの距離を歩いたり、玄関ホールまで延長する等機能の維持・向上を図っている。午後のレクリエーションや活動では、活動室いっぱいを使うミニミニ運動会やそうめん流し、敬老の日の集いなど、センターならではのイベントがおこなわれ、年間を通して利用者の気持ちを和ませている。</p> <ul style="list-style-type: none">・家族懇談会や運営推進会議を開催し、地域に開かれた組織となるよう取り組んでいる <p>家族懇談会を年3回開催し、介護での困りごとや体験談など介護をする仲間同士で思いを共有し励まし合う場を設けている。今年から、2グループに分かれた懇談をおこなったが、家族間での懇談がしやすくなり、家族同士の一層のつながりに役立っている。また、センターは、通所介護と認知症対応型通所介護を運営しているが、認知症対応型では年2回の運営推進会議の開催が義務となったことから、通所介護として一体的に捉え、運営推進会議を開催し、センターの活動報告と出席者からの意見等を聴く機会を得、地域に開かれた組織となるよう取り組んでいる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・待ち時間のプログラムの充実、不穏状態の利用者への対応の工夫をしたい
--

おやつ時間が終了する15時30分から、帰りの時間までの約40分間は、利用者の帰宅願望や不穏な状態が顕著に表れ、落ち着きがなくなる時間である。事故報告にも「帰りの準備に1人で上着を取りに行き転倒」（16時20分）、「脳トレ実施中転倒」（15時45分）、「車いすから立ち上がり転倒」（15時55分）と、この時間帯での事故が報告されている。センターではこの時間に脳トレや塗り絵、カラオケなどをおこなっているが、職員の目が行き届かない時間帯でもあり、職員配置や利用者が落ちついて取り組めるプログラムの工夫が認められる。

- ・個別機能訓練計画を作成し、評価・見直しをする取り組みが求められる

機能訓練は利用者及び家族等の希望、ADLや既往歴・病状の経過等をアセスメントし、個別の具体的な運動メニューを「計画書」に記載し、機能訓練指導員（看護職員）と介護職員が協力して実施している。機能訓練の中心は歩行練習で、個別の「歩行練習特別メニュー」を作成・実施している。実施状況は「ケース記録」で確認できるが、「計画書」の評価欄、月次報告のモニタリング欄、モニタリングシートなどでの確かな評価がなされていない。機能訓練の効果をより高めるために、個別機能訓練計画を作成し、定期的な評価・見直しをする必要性が認められる。

- ・マニュアルの更新見直し等の取り組みが必要と思われる

昨年、河川を背にしている立地であることから、河川増水による氾濫の危険への備え等として暴風雨雪・水害対策マニュアルを制定し、さらに水防法等の一部改正により今年改訂する取り組みがあった。センターのサービスマニュアルは、入浴、食事、排泄、送迎車両運行、事故防止、感染症予防、相談・苦情等各種サービスごとに定められている。センターでは、これらのサービスマニュアルについて、確実な改訂作業の取り組みが必要であると認識している。現状に見合ったマニュアルの更新見直し等の取り組みが必要と思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・「笑顔がいちばん！」を施設理念に、明るく笑顔あふれるサービスを提供している

センターでは、利用者が「笑顔になった。明るく楽しく穏やかになった。」と実感していただくことが、事業をおこなう最大の目的であり、その実践を深めることが事業を維持・向上させると考えており、利用者を楽しんでいただくことを大切にする風土がある。「明るく笑顔があふれるサービスの提供」に力を入れて取り組んでおり、広報紙では、タイトルを「笑顔がいちばん」として、利用者の笑顔の写真を多用して毎月の活動状況等を掲載するなど周知している。職員の自己評価では「笑顔がいちばん！」の理念が根付いている、とのコメントがあった。

- ・利用者稼働率の向上につながるよう、事業者便りで様々な活動を紹介している

センターでは、月次実績と広報紙を直接居宅介護支援事業所に持ち込み、手渡しすることでセンターのサービスを知ってもらい、顔を覚えてもらい、なじみの雰囲気を作るように心掛けている。また、事業者便り「こんにちは！八王子市高齢者在宅サービスセンター長沼です！」を発行し、利用者満足度調査結果、運営推進会議等センターの様々な活動を紹介している。この事業者便りは、センターの活動が良く分かれるとケアマネジャーには好評であり、他の通所介護事業所との差別化のツールとして、利用者稼働率の向上につながるよう努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

72/84

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	87.0%	9.0%	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	93.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	94.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	84.0%	11.0%	いいえ : 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	65.0%	25.0%	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	93.0%	5.0%	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	95.0%		どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 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	87.0%	5.0%	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	76.0%	19.0%	4.0%	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	94.0%	5.0%	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%	8.0%	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	86.0%	11.0%	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	84.0%	11.0%	いいえ : 1.0%	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	87.0%	6.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 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	61.0%	18.0%	16.0%	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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター石川
事業所所在地	東京都八王子市石川町1920番
事業所電話番号	042-660-1121

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)社会福祉事業で社会に貢献する 2)心に寄り添ったサービスの提供 3)ケアプランに添ったサービス提供の実施 4)認知症・重度・困難事例の積極的受入れとレスパイトケア 5)個々の能力・残存機能を重視し自立支援の援助

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・実習生の受け入れや地域との連携が行われ利用者の生活の幅を広げています

昨年度、東京薬科大学、創価大学、社会福祉士の実習生の受け入れや、近隣のひよどり中学校他3校の職場体験を受け入れています。利用者にとっても中学生との異世代交流は楽しみの一つになっています。地域交流として地域老人会への講師派遣なども行っています。利用者と直接接する機会では書道教室、予防体操、カラオケ教室など6つの教室があり、書道教室での利用者の作品が玄関近くに掲示されています。教室は利用者や家族の意見を反映するようにしています。同時に地元の地域行事には利用者も参加し親交を深めています。

- ・調査・アンケートの結果を積極的に支援に反映させています

指定管理者という側面から利用者の満足度調査を行っており、また講師活動のアンケート、食事の残債調査など、利用者の意向を測る取り組みをしており、その結果を受けて支援に積極的に活かしています。食事の残債調査を通して利用者の食事の嗜好を測り、またおやつ作りのレクリエーションの中に取り入れています。講師活動のアンケートでは施設側の予想を超える程の、利用者の健康志向が客観的に表れたのを受け、従来の運動プログラムに加えて、本格的なパワーリハビリの導入を検討するなど、利用者の意向を柔軟に積極的に活かしています。

- ・居宅介護支援事業所との連携の上、困難事例に対応しています

市の施設の指定管理者ということもあり、一般及び認知症の利用者が同時に利用する施設である等の特殊性もあり、他の施設では受け入れにくい中重度の利用者や困難事例を抱えた利用者の受入れるケースが多く、関連する居宅介護支援事業所との連携を深めています。特に困難事例については、解決には家族のキーパーソンとの関係が深めることが必要であることから、ケースにより相談員が居宅介護支援事業所のケアマネージャーと同行訪問し、利用者の状況などを相互に理解し問題の解消と今後の対応について三者で直接に話をするなど積極的に行動しています。

さらなる改善が望まれる点

- ・多様化する利用者のニーズに対応するた今まで以上の職員の医療知識・介護技術の向上が望まれます

利用者の要介護度や認知症の日常生活自立度が高くなりつつあります。また事業所の方針として認知症・重度・困

難事例の積極的な受け入れを掲げています。これらを実現するために医療・衛生に関しては衛生推進計画、介護力の向上には職場内研修計画があり、職員全体が一定のサービス水準を確保するための取り組みが行われています。しかし、職員間で差があるのも事実です。相談員による随時の助言指導を行っています。職員指導マニュアルの改訂、階層別の研修、職員の配置換えなどの検討が望まれます。

- ・ 午後の時間帯の活動がマンネリ化しています

午後の活動プログラムが変化に乏しく、マンネリ化を感じており新たなプログラムを模索していますが、日々忙しくしている相談員との時間が希薄になっているため、触れ合う時間を増やすなどの試みを検討中です。通信システムを使ったアクティビティの使いこなしや、利用者の意向に沿った新味のあるプログラム開発が期待されます。また非常勤の職員の個々のアイデアを引き出すチャンスでもあり、広く募集・実施することで、さらに前向きな業務への係わりが生まれることが期待されます。

- ・ 設備の老朽化に伴う設備面の見直しが望まれます

日によっては利用者の半分が車いす使用者でその多くが入浴を希望されている状況の下、座位のまま入浴のできる中間浴の利用者も増えていますが、設備の老朽化に伴い都度メンテナンスを行っていますが、その部品の入手すら困難な状況になっています。昨年購入したストレッチャータイプの機械浴だけでは、入浴希望利用者数の増加には対応が難しい状況です。同様に車椅子利用者のためのトイレの数も圧倒的に少なく、排泄記録を元に時間差での案内もしていますが、混雑時にポータブルトイレを使用する場合も発生しており、設備面の見直しが望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・ 利用希望者が入手できる事業所情報としてホームページ、パンフレットなどがあります

ホームページでは、施設概要として玄関や食堂、機能訓練室などを写真付きで紹介し、今月のプログラムでは当月予定をカレンダーに書き込んだもの、今月の献立ではメニュー及びカロリー、たんぱく質などを明記しています。広報誌（かわら版）で前月や当月の様子を伝え、活動報告では数か月の写真付きでどのようなことを行ったかすぐ分かるようになっています。ホームページを見るだけで事業所の様子がわかります。一方見学時に配布しているパンフレットでは契約書、重要事項説明書の内容を簡潔にまとめ、文字も大きく読みやすくなっています。

- ・ 利用者満足度の高い食事の提供をしています。

事業所では経験から利用者が何を一番喜ぶのかを考え、食事がおいしくなければ利用者満足が得られないというこだわりを持っており、食事の提供については特に力を入れています。メニューは同法人の管理栄養士によりカロリー計算されたもので、4人の厨房職員によって手作りされています。どのメニューも手間をかけられたものとなっており、利用者アンケートでも好評です。またミキサー食の利用者にも少しでも食事の楽しさを感じてもらうために、嚥下状態を考慮しながらソフト食も導入するなど、食事へのこだわりの高さがわかります。

- ・ 看護師が常時2名常駐し中重度の利用者の受け入れ態勢が整っています。

他の施設での受け入れが難しい胃ろう等の中重度の利用者の利用が可能のように、看護師が常時2名常駐しています。また、一般の利用者と認知症の利用者が同床で過ごす場所でもあり細かな対応や、利用者個々の日々のバイタル測定や入浴の際の身体の検診、健康相談に至るまで看護師が行っており、利用者及び家族の信頼を得ています。主として介護職員の医療知識の向上に向けて事業所では衛生推進計画や実習を伴う介護教室計画があり、看護師が講師を行うケースもあり、事業所全体の医療向上に努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/110

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%	10.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0%	6.0%	0.0%	0.0%
			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	93.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	73.0%	21.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 1.0%	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	63.0%	18.0%	6.0%	11.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	0.0%	0.0%	8.0%
			どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 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	81.0%	15.0%	0.0%	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	68.0%	11.0%	18.0%	0.0%
				いいえ : 1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	10.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	8.0%	10.0%	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	71.0%	13.0%	15.0%	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	71.0%	13.0%	15.0%	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	76.0%	10.0%	13.0%	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	58.0%	15.0%	5.0%	21.0%

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て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. 利用中の楽しみな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%
			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）	<p>理念</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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。 <p>ミッション</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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。 <p>ビジョン</p> <ul style="list-style-type: none">・ 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でき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、ボランティアと一緒に料理を作る「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. 利用中の楽しみな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">1 「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。2 「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。3 「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。4 「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。5 「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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>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<p>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<p>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</p></p></p>

気を変えている。毎月1日は、「おついたち」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ある。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り組み

- ・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っている

苦情解決制度をサービス向上に役立っている。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を対応している

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. 利用中の楽しみな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%

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あゆみえん
事業所所在地	東京都青梅市新町9丁目2153番3号
事業所電話番号	0428-30-5554

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）	介護サービスの質、利用者満足度の向上 現任職員の育成、将来の介護人材の育成 リスクマネジメント体制の強化 事業経営の透明性、公平性の確保 地域貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・平成28年8月開所の為新規の取り組みは多いですが、職員間でフォローし合う意識が強くチームワークの良いサービス提供が行われています

事業所は、利用者からの職員に対する評価が高く、職員同士もお互いに同様の認識をしています。傾聴ができる職員が多く利用者の気持ちを尊重した接し方をしているほか、利用者の状態、気持ちに応じて職員が交代して対応するなど、気付いたらフォローしあっている職員同士が助け合いを欠かさないチームワークがよい職場となっています。これは、常日頃から職員同士が積極的にコミュニケーションを取り合っており、また、情報の共有が徹底しているためであり、今後も現在のような職員同士の関係性が維持・継続されていくことが期待されます。

・アクティビティの拡充のために、事業所単独でできることはもとより、同一敷地内の他事業所や地域資源との連携を推進しています

事業所は、利用者の希望するアクティビティの拡充に積極的です。例えば、同一敷地内の保育所の園児たちと世代間交流として、月4回一緒にゲームや工作を行っていますが、利用者はこの機会を楽しみに待ち望んでいます。このため、開催する曜日は毎週変えて、多くの利用者が園児たちと接することができるようにしています。また、健康麻雀は、特別養護老人ホームの利用者も交えて行っており、親交の良い機会ともなっています。このほか、地域資源と連携した外出レクや、スイカ割りや芋もち作りなど季節感あふれるアクティビティが行われています。

・新しい入浴設備が充実していて様々な身体状況の入浴希望者を数多く受け入れることが可能であり、自分のペースで入浴を楽しめます

事業所には、一般浴、リフト浴、ストレッチャーを使った機械浴の3種類の浴槽があり、利用者の身体状況に応じた入浴介助が提供できます。また、入浴介助に当たるのは職員数の関係で男性職員が担当することもあります。利用者が同性介助を希望する場合は、希望に応じた対応をしています。入浴希望者は今後も増加していくと考えており、多くの利用者が入浴を自分のペースで楽しめるように、入浴可能時間、人員配置を設定しており、今後さらに多くの入浴希望者を受け入れることが可能です。

さらなる改善が望まれる点

・利用者数が増加しても、個々の利用者の変化に気付きすぐに対応できるように、余裕を持った人員体制とすることが望まれます

昨今の求人難は事業所運営にも大きく影響しており、事業所はぎりぎりの職員数で運営しています。事業所は、利用者に対するサービスを向上させていくためには、個々の利用者の変化に気付いてすぐに対応できるよう、気軽に職員同士がお互いに指摘しあえる職場とすることが必要だと考えています。このような、職員にとってより働きやすい職場環境とするためには、職員がどのような状況にもゆとりをもって対応できるような、余裕を持った人員体制とすることが望ましく、事業所は、現在行っている職員の採用募集を、今後も継続するにことが望まれます。

・事業所業務の標準化を図るために行っている取り組みを推進して、文書化したマニュアル等の手引書を早急に整備することが望まれます

事業所は、これまで利用者数の増加に応じて業務の進め方を改善してきており、その内容は、職員間の連絡ノートを使って共有されています。これは、法人全体の手引書は整備されていますが、特別養護老人ホームの業務に適合したものであり、必ずしも通所介護事業所の業務には適合していない部分もあって、事業所にとっては使い勝手が悪いものとなっているためです。ただ、利用者人数が増加していること、計画している今後の職員数の増加等を考慮すれば、業務ごとにまとめて文書化したマニュアル等の手引書を早急に整備することが望まれます。

・事業所での活動や運営上必要とされる各種の備品は、すべて事業所自身の備え付けとなるよう整備を進めることが望まれます

現時点では、事業所での活動や運営上必要とされる備品の導入が遅れており、必要な備品が完備されていません。例えば、業務管理やさまざまな帳票作成のためのグループウェアが導入されていますが、これを利用できるパソコンは事業所内に2台しか備え付けられていません。また、利用者に人気のあるカラオケに関しても、必要時に時間限定で、同一敷地内の特別養護老人ホームの機器を借用している状況です。これでは、計画的、効率的に業務を進めていくことが難しくなってしまうかねないので、早急に必要な備品を取りそろえることが望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員のコミュニケーション能力を上げることを意識して業務に取り組んでいます

事業所は平成28年8月に開所し、事業所での在籍期間は職員も少ないというのが実態です。また、事業所自体、これからも試行錯誤しさまざまな業務のやり方を確立していく必要があります。このため、職員間で業務のやり方に関する意見の交換をスムーズに進めることが重要ですが、事業所はそのために職員のコミュニケーション能力をより一層高めていくことが有効な手段であると考え、コミュニケーションが円滑に行えるような業務の組み立てを行っています。各職員の考え方を大事にするために、職員から意見を吸い上げることに力を入れています。

・同一敷地内に併設されている保育所の園児との世代間交流に力を入れています

同一敷地内に併設されている保育所から園児たちを月に4回事業所に招いて、利用者と世代間交流を行っています。現在、訪れてくる園児は2歳児で、ちょうどかわいい盛りの子どもたちであるためか、利用者もこの世代間交流をとても楽しみにしており、常に笑い声にあふれた交流となっています。事業所では、世代間交流の日の利用者の活気にあふれた様子から、利用者にとって、とても満足度の高いアクティビティと受け止めており、また、利用者から世代間交流に関する要望も多いことから、今後も世代間交流を積極的に進めていくことを計画しています。

・地域交流教室の開催や地域ボランティアの受入れを積極的に行っています

地域行事として、利用者の家族や地域住民などを対象に、毎月、外部講師によるヨガや手工芸などの「地域交流教室」を開催しています。また、高齢者体験キットを使用する「子供体験教室」を開催し、家族と共に施設の意見交換の場となっています。ボランティアの受入れマニュアルを整備し、多くのボランティアが活動を拡大しています。より地域の人の目に触れやすいように、広報誌「あゆみ」を年4回発行し、利用者家族のほか関係機関にも配布しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/50

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	72.0%	13.0%	9.0%	無回答・非該当：4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	72.0%	9.0%	13.0%	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	81.0%	13.0%	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	54.0%	27.0%	9.0%	9.0%
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%	18.0%	9.0%	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	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	81.0%	18.0%	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	68.0%	22.0%	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	50.0%	18.0%	27.0%	いいえ：4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	13.0%	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	90.0%	どちらともいえない：4.0%	いいえ：4.0%	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	77.0%	18.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
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%	22.0%	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	68.0%	18.0%	9.0%	無回答・非該当：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	50.0%	13.0%	9.0%	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%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%	3.0%
	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%	0.0%	0.0%	3.0%
	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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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%	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	60.0%	9.0%	30.0%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	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%	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	75.0%	12.0%	12.0%	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	81.0%	9.0%	9.0%	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%	9.0%	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	39.0%	15.0%	42.0%	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

特に良いと思う点

・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

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。

・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

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。

・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

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。

さらなる改善が望まれる点

・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

特に良いと思う点

・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。

さらなる改善が望まれる点

・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かか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%	どちらともいえない：1.0%	いいえ：1.0%	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	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%	どちらともいえない：3.0%	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	59.0%	どちらともいえない：3.0%	いいえ：3.0%	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	90.0%	どちらともいえない：0.0%	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	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%	無回答・非該当：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%	どちらともいえない：12.0%	いいえ：12.0%	無回答・非該当：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%	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	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%	どちらともいえない：14.0%	いいえ：6.0%	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	85.0%	どちらともいえない：8.0%	いいえ：6.0%	無回答・非該当：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	67.0%	どちらともいえない：16.0%	いいえ：14.0%	無回答・非該当：1.0%

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たとともに、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%

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	社会福祉法人ゆりかご会
事業所名称	デイサービスセンターこでまりの苑
事業所所在地	東京都昭島市美堀町2丁目14番25号
事業所電話番号	042-500-6027

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) 利用者個々の生活を大切にするという視点のもと、心によりそうケアを目標に掲げ、利用者の心身の健康維持・向上に努める。 2) 利用者の意志及び人格を尊重し、利用者自身の選択に基づいたサービスの提供に努める。利用者とその家族が、地域の中でいきいきとした在宅生活を送れるよう社会参加・地域交流の場としての役割を担う。 3) 「利用者・家族が満足されるサービス」をすべての業務に意識化し、選ばれる施設を目指す。

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職員間で共有し支援に反映されている

家族や担当のケアマネジャーとは「経過報告」をもとに連携を図り、相談員・管理者・事務担当などの事業所内の連携は「事務連絡ノート」を用いて円滑にできるようにしている。また、調理関係者とはメモや直接会話によって連携を図り、当日においても食事形態を変更できるようにしている。今回行った利用者アンケートの、「食事の献立や介助に満足しているか」「必要とする介助は適切に受けられるか」などの職員間の連携に関する設問に関してはいずれも高い満足が得られている。

- ・自立支援の要素を取り入れることを大切にしている

通所介護計画書の作り込みにおいては、できる限り自立支援につながるようにサービス内容を盛り込むことに努めている。支援に対する基本的な考え方として、「利用者の出来ることは奪わない」を大切にしている。送迎時のエレベーター操作についても利用者に行ってもらうなど、普段自ら行っている事柄は、見守りに徹することを心がけている。さらに、「ストレングス」に着目しており、利用者一人ひとりの得意分野を把握し、主役になれる時間作りを取り入れている。

- ・申し送りやミーティングによって情報共有に取り組んでいる

日々の申し送りや事業所内のミーティングをはじめ、サービス担当者会議などによって、関係者と連携を図っている。家族とは送迎時の口頭による申し送りや連絡帳などによって密に行うことにしている。ミーティングは、月上旬に全体、中旬に常勤者と月2回開催し会議録も作成されている。また、職員用連絡帳を設けており、2行までの記載をルール化し、詳細はケース記録を確認するようにしている。「言葉が残る」工夫がされていることは評価でき、合わせて記録を確認する習慣も促せるとしている。

さらなる改善が望まれる点

- ・休息スペースも含め利用者が安心して快適に過ごすことのできる環境が望まれる

日々の利用者に合わせて1日の過ごし方を検討しており、活動中は利用者が心身に負担を感じることはないよう職員が利用者状況を観察し、定期的な休憩、水分補給にも随時休みを挟むようにしている。また、湯茶がテーブルの上

に用意され自由に摂取できるようにしたり、給茶機によって好みの飲み物が選択できるようにしている。また、ワンフロアをパーティションで仕切るユニット構成となっていることから、利用者調査の自由意見欄には音や歌声などに対する配慮を期待する声が聞かれている。

- ・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26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。一昨年に引き続き昨年も利用者が減少したことを踏まえ、地域の居宅介護支援事業所へは定期的に管理者や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課題としている。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。

- ・事業計画が具体的に作成できるように前年度事業を総括することが望まれる

単年度の事業計画書や事業報告書は、法人の在宅サービス部全体と各事業所単体でそれぞれまとめられている。内容としても、年度計画に対する成果や考察を行い、次年度計画の作成につなげている。全体としては適切な流れになっていることがうかがえる。また、事業報告書には「重点項目の進捗状況の総括」も記載されているが、内容としては総括に至っていない項目も見受けられる。当初計画の達成状況を的確に表現し、未達成事項については次年度の事業計画書に盛り込むことが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・地域との支えあい・地域資源有効活用ができています

昭島市の地域連絡会が2か月に1回開催されており、所長が参加している。事業所で運営推進会議を7月、12月の年2回行っており、市職員・包括・自治会・民生委員も参加している。会議録も適切にファイルされている。多職種出席により、地域で支えあう体制がうかがえる。また、「郵便ポスト」を郵便局からの依頼によって入口付近に移設し、郵便物を投函する地域の人々が、事業所の掲示板から情報を収集できるようにしている。それにより、郵便を投函に来る多くの地域住民が事業所を通り、掲示板の取り組みを見る機会が増えている。

- ・行事食など実施し、変化に富んだ食事を提供している

旬の物や季節感のある食材を使用して、バランスがよく、おいしい食事を提供し、季節の行事食、夏祭りや敬老の日のお祝い御膳など献立を工夫している。また手作りのデザートや季節の果物を楽しむ機会を設け安全に食事提供ができるよう努めている。栄養士も利用者とともに楽しみながら昼食と共にしてコミュニケーションを深めながら意見や要望、摂食状況の観察など熱心に取り組んでいる。

- ・利用者の健康相談や緊急時などに対応する体制を整備している

健康に関する相談については、到着時に行うバイタルサインのチェックなどを通じてなされることが多く、都度看護師を交えて対応している。また、日常会話の中からも利用者の思いを引き出せるようコミュニケーションを図っている。家族には連絡帳や電話等で日常的に助言を行い、急変や体調変化時には看護と介護が連携し、速やかに対応して家族へ連絡をしている。看護師は入浴も含めて常時現場で利用者への支援や、「健康の話」として高齢者に多い疾病予防について講話する機会も設けている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/30

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	73.0%	15.0%	10.0%	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%	5.0%	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	73.0%	21.0%	5.0%	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	57.0%	31.0%	5.0%	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	52.0%	31.0%	5.0%	10.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	63.0%	26.0%	5.0%	5.0%
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	63.0%	26.0%	10.0%	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%	21.0%	5.0%	15.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	73.0%	21.0%	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	84.0%		15.0%	どちらともいえない：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	63.0%	21.0%	5.0%	10.0%
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	73.0%	15.0%	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	47.0%	21.0%	5.0%	26.0%
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	42.0%	36.0%	5.0%	15.0%

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	医療法人社団大和会
事業所名称	医療法人社団大和会多摩川デイサービスセンター
事業所所在地	東京都調布市国領町5丁目31番1号
事業所電話番号	042-499-3200

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. 在宅での自立した生活を継続するために支援する2. 住み慣れた地域で、生きがいを持って生活することを支えるために支援する3. トレーニングマシンを使用して機能訓練を提供する4. 日常生活に根差した機能訓練を提供する5. 過剰な介助は行わず、できることは自分で行って頂くように支援していく

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・医療とともに地域の介護への先駆的な役割を果たし、地域に開かれた法人や事業所を目指している

法人理事長が市の介護保険事業者連絡協議会の理事を務め、当事業所の管理者も研修推進委員として介護事業者や従事者の育成に参画、地域の介護事業所と連携して従事者の資質向上を行っている。また、病院や病院内の全介護事業所と連携し、3ヵ月毎に地域連携交流会も開催、地域のクリニックや居宅介護支援事業所、地域包括支援センター等に声掛けし、リニューアル後の内覧会を開催したり、相談会も行っている。医療だけでなく介護も同様に地域に発信、リード役として舵をとっている。

- ・リハビリや機能訓練に特化した事業所として利用者の健康管理とともに介護度の進行を防止している

当事業所は9種類のマシンを活用、さらにダンベルやチューブを活用して機能訓練に特化したデイサービスとして利用者支援を行っている。朝から夕方まで昼食をはさみ、午前中はマシントレーニングを実施し、午後はグループでダンベルやチューブでのリハビリを日課としている。そのため、高い意識を持った利用者が機能訓練に挑戦、3ヵ月毎に評価を実施し、利用者の身体能力の推移の把握とともに、フィードバックも行っている。さらに個別面談で次への挑戦も共有し、これらを繰り返し支援を行っているため、介護度の軽減に繋がられている。

- ・併設のデイケアと連携し利用者の状態に応じた相互の利用で、柔軟な対応や支援を行っている

院内でデイケアも実施し、当事業所の利用者に連携した支援を行っている。当事業所は身体を動かす事業所のため、退院後や体調不良の利用者にはデイケアを勧め、専門の理学療法士や作業療法士と連携し、体力も回復し当事業所で機能訓練が可能になるまでケアを行い、マシントレーニング等に繋げている。デイサービスとデイケアとの連携は、医療法人である当法人ならではの連携であり、柔軟な対応により、利用者の身体活動の向上にも繋がられている。

さらなる改善が望まれる点

- ・職員一人ひとりに応じた研修を実施し、得意分野もさらに伸ばすことが期待される

事業所内は機能訓練のための掛け声が掛かり、利用者は活発な雰囲気の中で身体を動かしている。多くの種類のマ

シンも活用し、職員は話術も駆使、利用者一人ひとりへの安全な支援に当たっている。当事業所は機能訓練の特殊性も持っているため、マシン活用技術や利用者への慰労の言葉も含めた話術等も必要になってくる。そこで、職員一人ひとりの得意分野をさらに伸ばす面も含めた、研修計画や支援が期待される。利用者へのさらなる適切なアドバイスにも繋げていきたい。

- ・高価なマシンや送迎車を計画的にリニューアルするための中・長期計画の策定が期待される

機能訓練マシンや送迎車の老朽化に伴い、徐々に新しい機種への入れ替えを行っている。高価なものではあるが、まだまだ多くの入れ替えを必要としている。そこで、機種の入替を中長期計画に載せ、計画的に予算化することが期待される。高価なものでもあるため、助成制度等も活用し、先進的な新タイプに繋げていきたい。

- ・変更したヒヤリハット報告書を活用し、さらに多くのヒヤリハットを収集、利用者の安全の確保に繋げることが期待される

ヒヤリハット報告書を簡潔にし、記載しやすく工夫している。そのため、ヒヤリハットの報告件数の増加がみられた。しかし、まだ多くのヒヤリハットの余地が残っているものと思われる。そこで、さらに多くのヒヤリハットの提出が期待される。その内容により、利用者一人ひとりの安全への手順書作りに繋げていきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・3ヵ月毎に個別での面談の場を設けたり、利用者アンケートで状況把握を行っている

利用者は身体機能の向上や維持を目的や希望としているため、リハビリの結果も気にしている。そのため、定期で握力や片足立ち、落下棒テスト等を実施し、「パワーリハビリ評価表」で評価、3ヵ月毎に個別面談で測定結果や利用者の状態を伝えている。さらに利用者からの要望を傾聴し、次の計画に繋げている。また、利用者アンケートを実施し、機能訓練や食事等の要望や意見を収集、個別も含めた早期での対応に向けている。

- ・マシンや機器類を活用したリハビリは利用者を明るくし、各機能の向上に繋がっている

機能訓練を目指し利用者が身体を動かしているため、活発な雰囲気伝わってくる。職員も大きな掛け声や利用者への前向きな言葉掛けで、利用者の気持ちを活動的にしている。日常の会話を含めたコミュニケーションを大切に、さらにやる気の向上に力を入れている。利用者の持続した機能訓練にも繋がり、心身の良好な状態が持続している。

- ・利用者間の結束が明るく楽しい雰囲気づくりに繋がられている

午前中はマシンを活用した利用者個別のリハビリが続き、午後はグループで、ダンベルやチューブを活用したり、競争性を加えた身体を動かすレクリエーションを行っている。そのため、助け合いの雰囲気とともにやチームワークも育成されている。午後は笑顔とともに笑い声も沸いている。昼休みには自発的に歌集で歌うようになり、職員も歌集のコピー等で支援を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

94/116

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%	7.0%		
		いいえ：3.0%	無回答・非該当：1.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	69.0%	27.0%		
		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	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%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	51.0%	30.0%	13.0%	
				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：1.0%	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	88.0%	8.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：2.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	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	77.0%	14.0%	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	55.0%	20.0%	22.0%	
			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	88.0%	7.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	12.0%	12.0%	
			いいえ：3.0%	
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	80.0%	9.0%	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	82.0%	12.0%		
		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	73.0%	11.0%	13.0%	
			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%	14.0%	7.0%	29.0%

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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	老人デイサービスセンターときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	03-5438-1011

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)ゆとりと安心のそのひとらしい支援 2)保育園児と高齢者の世代間交流の実施 3)住み慣れた地域で自分らしく暮らし続ける 4)利用者本位のサービス提供 5)役割を持ち、生きるはりを取り戻す

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・心身共に活性化を支援するバランスの取れたプログラムを実施している <p>午前中は転倒予防体操にはじまり、バレーボール、パターゴルフ、など、機能訓練の要素を取り入れた各種の活動によって楽しんで訓練を行えるようにしており、安全な自立歩行や転倒防止が支援できるようにしている。午後の時間帯は個別の趣味活動を中心としており、「貼り絵」「習字」「お手玉」など多くのプログラムを用意している。各種の運動系の活動も適宜取り入れ、心身共に活性化できるようにしている。体調に合った過ごし方ができるよう休憩を勧めたり、水分補給も行っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・支援の方向性が分かりやすい計画書作成に取り組んでいる <p>通所介護計画書はケアプランの主旨に加え利用者の意向も取り入れながら作成し、利用開始時には利用者や家族の確認を得ている。目標・希望など丁寧に説明し、確認印をもらうことにしている。通常6か月ごとに計画書の評価を実施しているが、状態が変化した場合や介護度が変わった際にはその都度見直しに取り組んでいる。変更時には連絡ノートや申し送りによって確認を行い、職員間で共有できるようにしている。また、職員一人ひとりが気づいたことについては、業務日誌によって1日全体を把握できるようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・送迎時の待ち時間は退屈しないように配慮している <p>事業所では安心・安全に通所できるような送迎に力を入れており、体調に不安が有る利用者には「最後の乗車」、「最初の降車」などに配慮し、乗車時間の短縮に取り組んでいる。また、第一便が到着してから最終便が到着するまでの時間帯は、利用者同士や職員との会話、入浴、リハビリテーションなどによって過ごせるようにしている。帰宅までの待ち時間の過ごし方については、貼り絵・塗り絵などの創作活動の続きに取り組めるようにしたり、個別にカラオケに興じることができるようにして、手持無沙汰対策に取り組んでいる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・各種のプログラムやレクリエーションをさらに充実させることを目指している <p>1日を通じて各種のプログラムが用意され、利用者一人ひとりが楽しみながら過ごせるようにしている。ただし、職員自己評価の自由意見欄には、「リハビリテーションの充実」「集団プログラムと個人プログラムのバランスの確保」「さらに幅広い趣味活動の提供」などの改善を望む声が多く聞かれている。広義の「楽しんでもらう」という視点だけでなく、具体的な心身機能の活性化につながる支援も盛り込んで、各種のプログラムやレクリエーションを</p>
--

改変することが望まれる。

- ・デイルーム内の情報提供については、さらなる工夫が望まれる

利用者が全員到着後から開催している「朝の会」では、日々のスケジュールをはじめ地域情報などをタイムリーに提供し、利用者が活用できるようにしている。事業所内の掲示によっても地域のお知らせや関係情報などを適宜掲示して。ただし、各種の掲示は散乱しているように見受けられるため、情報ボードなどを用いるか、利用者が頻繁に立ち寄る場所に集中させるなど、さらなる配慮が望まれる。作品や活動写真などの掲示物についても、同様の工夫が望まれる。

- ・家族とコミュニケーションを図る機会を充実させることを目指している

家族などの見学は常に自由とされており、いつでも受け入れることにしている。事業所で開催する行事には、その都度案内などを配付して、積極的な参加を促がしている。さらに、年2回家族会を開催して意向や要望を傾聴したり、重要な案件を伝える機会としている。家族と利用者が一緒に楽しめる機会などを積極的に開催し、家族と事業所が一緒に利用者を支援している。ただし、家族会や行事への家族参加は参加者が限られていることや、家族が多忙なことからも多くの参加に至っていないことを事業所では課題としている。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・「空き状況」や「送迎エリア」などの詳しい情報提供を大切にしている

送迎範囲は概ね確立されており、利用者の紹介に関わる居宅介護支援事業所も概ね決まっている。事業者は総合福祉施設内に位置しており、各種の福祉サービスの提供を通じて先駆的な取り組みも数多く実施している。年間を通じて総合複合施設内の各事業所と連携して各種の催事やイベントを開催しており、それらを通じても地域への情報提供がなされている。また、「空き情報」などは、適宜地域の居宅介護支援事業所へFAXで送信したり、月次の実績報告をする際に伝えて連携が図れるようにしている。

- ・尊厳の尊重に関しては高い満足度が得られている

各種のプログラムの参加については、利用者の意向を尊重して無理強いしないことを原則としている。集団で行うプログラムの時間帯にも、個別のプログラムも用意されており、利用者一人ひとりの意向に沿った支援に努めている。今回行った利用者調査の、「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」に関しては昨年に引き続き高い満足度が得られている。適切な対応がなされていることがうかがえる。また、自由意見欄にも、丁寧な対応に関する評価の声が聞かれている。

- ・フロアは清潔に保たれ、適切な動線が確保されている

プログラムの間には適宜休憩を設け、活動中もソファコーナーで休むことができるようにしている。昼食後も談話や囲碁、将棋などの選択活動を取り入れ、様々なニーズに対応できるようにしている。構造上フロアに大きな柱があるが、テーブルやリハビリ機器の配置を工夫し車椅子でも移動可能な動線を確保している。要所要所にソファを置き、くつろげる場所を確保している。休憩室もプライバシーが確保できるように配慮しており、適宜休憩できるようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/93

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	69.0%	18.0%	8.0%	無回答・非該当：4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0%	10.0%	6.0%	いいえ：2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	83.0%	10.0%	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	69.0%	20.0%	6.0%	いいえ：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	53.0%	34.0%	10.0%	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%			どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%		6.0%	いいえ：0.0% 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	85.0%		10.0%	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	63.0%	20.0%	14.0%	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	83.0%		12.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%		12.0%	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	75.0%	12.0%	8.0%	いいえ：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	14.0%	8.0%	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	51.0%	24.0%	6.0%	18.0%

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	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）	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しくしています。</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、リーダー的な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% 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	96.0%			
	どちらともいえない：0.0% いいえ：4.0% 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	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% 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%	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% 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	96.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
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% 無回答・非該当：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%

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	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園デイサービスセンター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-321-9395

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)法人の基本理念と基本方針のもと、社会福祉法人としての公共性の保持と安定した運営を目指します。 2)高齢者が地域の一員として安心して暮らすことができるようお手伝いします。 3)ご家族の介護の軽減のためのサービスと情報を提供します。 4)個人の尊厳を守り、ひとりひとりの意向に応じたサービスの提供に努めます。 5)職員の専門性と資質の向上を図り、働きやすい職場環境の整備を目指します。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">生きていく上での楽しみを感じてもらえるよう、多様な活動を実施している <p>生きていく上での楽しみを感じてもらえるよう、多様な活動を実施している。認知症により、過ぎた時間や行った事をすぐに忘れてしまう方もいる。「忘れてしまう」であろう、〔楽しい〕〔うれしい〕等の一瞬一瞬の感情から生まれる笑顔を大切に、利用者は忘れてしまうのではなく、心の奥底に思い出としてたくさんしまい込んでいると考え、利用者支援を行っている。日々の活動の様子や行事の際の利用者の様子を写真に撮影し、記録に残し、広報誌に多くの写真を掲載し、家族やケアマネジャーに渡している。</p> <ul style="list-style-type: none">サービス利用時の様子や健康状態を詳細にケアマネジャー情報伝達し、利用者の在宅生活を支えている <p>ケアマネジャー主催のサービス担当者会議は、情報共有を図る貴重な機会として極力参加している。その際には「担当者会議資料」をまとめている。身体状況、近況、バイタル、体重、食事・送迎・入浴・排泄・認知機能への支援状況等、内容は非常に細やかであり、ケアマネジャーからの信頼も得られている。また、事前に書面で意見を求められる場合もある。「介護用ベッドの導入のため、意見をお願いします」と依頼があった際には、移動や姿勢・排泄状況・認知機能等、サービス利用時の様子を伝え、居宅介護支援計画立案の参考にしている。</p> <ul style="list-style-type: none">利用者・家族に対して、健康管理に関する情報を発信し、健康な生活の維持向上につなげている <p>利用者や家族に向け、健康に過ごすための情報を発信している。「ノロウイルス感染症予防」の際は、手洗いの基本、感染時の症状、感染経路、嘔吐物・便の処理方法、家族がノロウイルスに感染したときの対応方法等を、写真やイラスト付きで分かりやすくまとめている。その他にも、インフルエンザや熱中症予防など、流行する時期に合わせて情報を発信している。高齢者は重症化しやすく、在宅生活を継続していくためには健康管理は必要不可欠であることから、利用者が健康を維持できるよう、必要な情報を提供している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">地域住民対象の介護や介護予防講座の開催など、なお一層事業所の持つ専門性を地域に還元していくことを期待する <p>昨年度の実習生の受け入れは合計54名で、積極的に実習生を受け入れ、次世代の育成に貢献している。近隣の保育園とも良好な関係を築いている。また、地域の方々に車いすを貸し出したり、生ごみを家庭菜園用の堆肥として提供するなど地域との連携にも力を注いでいる。それに加え、地域住民対象の介護や介護予防講座の開催など、なお一</p>

層事業所の持つ専門性を地域に還元していくことを期待する。

- ・当事業所の強みを強調したチラシやパンフレットの作成など、広報活動の工夫を期待する

近隣に通所事業介護事業所が数多くあり、利用者の新規開拓が難しいという現状がある。当事業所は、希望に応じた入浴提供、調理レクリエーション、外出行事等、他事業所と比較して強みとなるサービスを提供している。そのため、ホームページの内容の充実や、当事業所の強みを強調したチラシやパンフレットの作成等、本人・家族やケアマネジャーが、「通いたい」「通わせたい」と思えるような広報活動を期待する。

- ・職員個々の研修計画の作成を作成し、着実に必要な知識・スキルを習得・習熟していくことを期待する

「チャレンジシート」を使って、職員個々との面談を行っている。「チャレンジシート」には、自己の強みや弱み、希望する取得資格などを職員個々が記入し、施設長との面談により、今後のキャリアアップなどについて双方の合意形成を図っている。今後は、それを基に職員個々の研修計画の作成や、受講した研修履歴を残しておくことを望む。このことを通して、職員個々による研修参加のばらつきをなくし、着実に必要な知識・スキルを習得・習熟していくことを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・権利擁護の外部研修に参加し、その内容についてグループディスカッションを実施した

利用者の生活歴や意思を大切に、自立支援に向けてやる気を引き出せるような対応に努めている。事業所では、「職員が利用者よりも有利な立場になることが一番危ない」と考えて、利用者と接している。また法人内外の高齢者権利擁護の研修会に参加し、全職員が権利擁護に対して理解を深められるように取り組んでいる。今年度の内部研修では、権利擁護の外部研修の内容について、現場に伝えるべきことを文書化して配布し、グループディスカッションを行い、権利擁護への意識向上に取り組んだ。

- ・個別ケアマニュアルを作成し、現場の意見を反映しながら3か月毎に更新している

前年度、「業務の標準化」を目標とし、フェイスシート（個別ケアマニュアル）の作成に取り組んだ。現場の意見を反映しながら3か月毎に見直し・更新し、最新の情報を記録に残している。個別ケアマニュアルは、〔身体状況〕〔移動動作〕〔食事〕〔排泄〕〔送迎〕〔口腔ケア〕等のあらゆる項目を設定し、どの職員も同じ対応をし、利用者が安心して過ごせるようにしている。また、送迎や入浴等の支援項目毎に、対応方法を一覧化し、いつでも確認できるようにしている。

- ・家族のレスパイト支援を目的として、今年度より家族懇談会（年4回）を開始した

家族のレスパイト支援を目的として、「家族懇談会」を年4回開催している。家族が抱えている問題等を話し合う場を提供し、在宅生活で同じような問題を抱えた家族同士が話をすることで、問題解決の兆しを見つけ出すことを目的としている。また、同じような問題を抱え、介護ストレスが増加している家族同士が集うことで、少しでも介護に対するストレス発散の機会となることを目指している。家族懇談会後のアンケートでは、「参考になることがあり参加してよかった」、「話を聴けて良かった」等の感謝の声が家族から寄せられている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/36

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	90.0%	9.0%	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	81.0%	9.0%	0.0%	0.0%
			いいえ：4.0%	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	95.0%	0.0%	0.0%	4.0%
			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	72.0%	13.0%	13.0%	0.0%
				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%	13.0%	9.0%	4.0%
				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	95.0%	0.0%	0.0%	4.0%
			どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	0.0%	0.0%	4.0%
			どちらともいえない：4.0%	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	95.0%	0.0%	0.0%	4.0%
			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%	13.0%	0.0%	4.0%
			どちらともいえない：4.0%	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	81.0%	9.0%	9.0%	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	86.0%	9.0%	0.0%	4.0%
			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	81.0%	13.0%	0.0%	4.0%
			どちらともいえない：4.0%	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	90.0%	0.0%	0.0%	4.0%
			どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	9.0%	0.0%	4.0%
			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	77.0%	13.0%	0.0%	4.0%
			いいえ：4.0%	無回答・非該当：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	社会福祉法人黎明会
事業所名称	デイサービスやすらぎ
事業所所在地	東京都小平市小川町1丁目485番特別養護老人ホームやすらぎの園1階
事業所電話番号	042-345-0617

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、温かく、安全で快適な環境の提供 2)豊かな人間関係と科学性に基づく自立援助 3)利用者の個別性と意思を尊重したプランニングとサービスの実践 4)利用者、家族、第三者、職員の声を反映させ、風通し良く前進する施設 5)社会福祉事業者として、在宅生活困難（困窮）高齢者の使命を果たす

全体の評価講評

特に良いと思う点

・介護度や医療ニーズが高い利用者も幅広く受け入れて、利用者にあわせた個別ケアを実施している

胃瘻・在宅酸素・カテーテル挿入等の医療ニーズが高い利用者を幅広く受け入れている。看護師は通常1人で、医療ニーズが高い人が多い日は2人体制になる。一般浴が難しい利用者も必ず入浴するようにしている。基本的に週2回実施し、褥瘡や皮膚トラブルが必要な場合は予定外でも対応する。排泄支援は、利用者・家族に現在の状態や意向を聞き、誘導時間・声のかけ方・介助方法を個々に応じた方法で行っている。機嫌の良し悪しで排泄の間隔が変わったり、トイレに行かない人には、利用者の状態に合わせて声をかけるタイミングを柔軟に変えている。

・多様な活動プログラムを通して楽しみながら、身体的・精神的な健康が維持・向上するように取り組んでいる

多様な活動プログラムを通して楽しみながら、身体的・精神的な健康が維持・向上するように取り組んでいる。レクリエーションはボランティアの協力を得て、パッチワーク・絵画・染色・刺し子・ちりめん細工・書道・生け花等とバラエティー豊かで、バランス良くできるように日程を組んでいる。機能訓練の要素を入れた朝の体操・軽体操・車椅子ダンス・歌遊び・音楽療法、ボランティアによる合唱・楽器演奏も定期的実施している。利用者が帰るまでの待ち時間も、歌遊び、ちぎり絵等の多くの人が興味を持って参加できるレクリエーションを工夫している。

・医療機関や他の介護保険事業所等との連携により包括的な利用者支援を行っている。

同一法人内の医療機関や在宅サービス総合センター、介護保険施設、近隣の医療機関や居宅介護支援事業所等との間に連携体制を構築してサービス利用開始時からその後の利用者の状態の変化に合わせたサービスへの移行等を含め、住み慣れた地域で生活を維持できるように包括的な支援を行っている。当該事業所では胃ろうや経管栄養等の医療ニーズの高い利用者も積極的に受け入れているが、そのような利用者の体調急変時や入退院の際も医療機関や担当ケアマネジャーとの連携関係が有効に機能している。

さらなる改善が望まれる点

・個別機能訓練が実施できるためには、人員・体制などの整備が求められる

毎週月曜日の午前中に作業療法士によるリハビリ体操を実施している。個別機能訓練計画の作成、個別訓練時間の確保はできないが、作業療法士が利用者の誘導や介助をしながら助言・指導をしている。活動の合間には、手すり・平行棒を使った歩行訓練や、生活動作の練習を利用者と実施している。作業療法士の助言・指導は職員間で伝達し、看護師・介護職員が個別の生活リハビリを実施し、朝の体操、軽体操も行っている。今後は専門職によるリハビリテーションの充実を図り、個別機能訓練も確実に実施できる人員や体制の整備を課題としている。

・非常勤職員を含め全職員が情報を共有し、共通認識を持ってサービス提供を行っていくことを更に進めていきたい
当該事業所ではよりよいサービス提供を行う上で、必要な情報を職員間で共有することがとても重視されている。その一方で非常勤職員が多いこともあり、利用者に係る情報共有とサービス提供への共通認識が未だ不十分であるとも認識されている。生活支援ソフトを多くの職員が操作、活用できるようになることや、安全面では事業所単位での協議、検討の場を持つ等のことを課題としているが、これらのことを含めて職員間での情報の共有、共通認識を持つための工夫が為され、利用者の意向に沿ったサービスが更に充実したものとな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

・利用者の声に積極的に耳を傾け、利用者の要望や思いに沿ったサービス提供に努めている

利用者の声をよく聴き、希望や要望、「今、何がしたいのか」等を把握することを重視している。利用者からだけでなく、家族等から得られる情報もニーズの把握のために重要だと考え、これらの情報を踏まえた上でサービスの提供を行っている。当該事業所では行事や機能訓練において多彩なプログラムを有しているが、これらのプログラムへの参加に際してはまず利用者の意向を確認している。今後は更にプログラムを多様化していくことに意欲的であるが、これも個々の利用者の要望等に沿ったサービスを提供していきたいとの姿勢によるものである。

・管理栄養士・介護職員が協力して献立・行事食を工夫し、楽しく美味しいを目指している

楽しい食事であるように、管理栄養士と協力して献立を工夫している。主食はパン・めん類はなく米飯の献立で、寿司・ピラフ・チキンライス・赤飯等とアレンジを工夫し、必ず汁物をつけている。毎月の行事食は、花見御膳と桜茶、赤飯・茶碗蒸し等の誕生会メニュー、敬老のお祝い膳、夏まつりの屋台メニュー等があり、きれいな食器を使ったり、介護職員が箸袋・メニュー表等を作って、見た目にも華やかで楽しい演出がある。新年会の鍋パーティーでは、利用者が野菜を切って職員と一緒に準備した。

・様々な活動プログラムで利用者の好みに対応し、個々に居心地よい場所を提供している

活動プログラムは様々な内容のものをバランス良くできるように配慮している。機能訓練の要素を入れたりハビリ体操・軽体操、趣味活動のパッチワーク・絵画・染色・刺し子・ちりめん細工・書道・生け花等がある。歌遊び・音楽療法、ボランティアによる合唱・楽器演奏も毎月実施している。書道・生け花等はボランティアが講師になっている。静かな場所を好む場合は、家庭的な前室、スタッフルームのオープンカウンターでお茶を飲み職員と話す利用者もいる。利用者が退屈せず、居心地良い場所でそれぞれのペースで過ごせるようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/90

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	72.0%	20.0%			いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	79.0%	13.0%	6.0%		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	84.0%	9.0%			いいえ：2.0% 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	65.0%	18.0%	6.0%	9.0%	
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	56.0%	27.0%		11.0%	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	88.0%			6.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%			9.0%	いいえ：0.0% 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	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%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	68.0%	20.0%		9.0%	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	88.0%			9.0%	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	86.0%			11.0%	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	81.0%			13.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
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%	6.0% いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%			11.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	61.0%	20.0%	6.0%	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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ハトホーム在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都東村山市富士見町2丁目7番5号
事業所電話番号	042-398-2555

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) 法人理念 2) 事業所基本理念 3) 職員の自己実現 4) 利用者満足の実現 5) 地域福祉への貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・職員のサービスと支援の標準化に取り組んでいる

今回新しい取り組みとして、個別に「自己評価表」と「自己申告書」を作成した。基本姿勢から通所介護計画・人権プライバシー保護・認知症への理解や様々なサービス支援の理解度を個別に自己評価できるものになっており、自らを知ることができ、先輩職員からも職員一人ひとりにあった指導・助言が受けられるように改善されている。今年度スタートした独自の評価表を基に、より質の高いサービス提供が為されることが期待される。

- ・心と体の活性化に役立つプログラムを毎回のレクリエーションに組み込んでいる

デイサービス職員はシナプソロジーの資格取得者を配置しており、心と体の活性化に役立つプログラムとして毎回のレクリエーションに組み込んでいる。シナプソロジーのレベルも様々であることを踏まえ、利用者に合ったレベル段階のトレーニングメニューを用意している。集団で行うことで一人ではできないことも仲間と良い意味の緊張感と協力のできるようなメニューを作成している。毎回の反復した訓練で脳の活性化に役立っていくことが狙いでもある。利用者が積極的に参加をしていることが、シナプソロジーの評価につながっている。

- ・細かな情報も職員同士がすぐに情報を共有できるような仕組みができています

利用者の到着時には職員が利用者と普段の何気ない会話の中からも情報をキャッチし、気づきや特記事項があれば職員は付箋を用い、気になる事項を専用のボードに貼って共有している。フロアの周りにはソファや椅子などが置いてあり、自分の好きな場所でのんびりと過ごせるようになっている。雑誌や職員手作りの脳トレパズルなども多数置いてあり、職員が勧めなくとも利用者自らが手に取りパズルをやっているのが場面観察でも確認できている。また、静養できるベットも3台設置されており、1日の休息の場も確保されている。

さらなる改善が望まれる点

- ・地域の居宅介護支援事業所とのネットワークの拡充を目指している

介護支援専門員との連携を図りながら、利用者の在宅生活を支援することに心がけている。サービスの実施状況に加え、心身の変化・趣味活動・社会参加などの多角的な情報を把握しており、サービス担当者会議などを通じて、ケアマネジャーと直接情報交換を行うことに努めている。地域の居宅介護支援事業所や関係機関との円滑な連携を図られていることが確認できている。さらに、地域の居宅介護支援事業所とのネットワークを拡充することを目指している。

- ・メニューを豊富にそろえ利用者の意見に反映することに期待したい

食事前には、朝のレクリエーションプログラムとしての嚙下体操が含まれており、利用者も積極的に参加していることがうかがえた。調理の職員が毎回食事をデイサービスに運ぶ際にラウンドを行い利用者の声を聞いている様子も確認できている。さらに、趣向調査などを行い深く掘り下げることも期待したい。「食」のバラエティーさと美味しさの工夫に努めている事業所も多いことを踏まえ、「食事」からもデイサービスの特長を地域に訴求することができるような取り組みも望まれる。

- ・安全性の高い事業所運営を目指している

事業所では毎月給付管理を行う際や、それ以外にも定期的に「空情報」を地域の居宅介護支援事業所に提供して、利用促進を促している。併設する他の在宅サービス、ボランティアなどを通じても利用情報を提供している。本年度上期は概ね前年同様の利用者を獲得できているが、曜日における差異もあるため、さらに利用率の向上を目指している。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課題としている。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・精神的なストレスの負担にならないようなきめ細かい支援に努めている

初めての利用にあたっては、慣れない集団の中で精神的な負担もかかることを踏まえ、食後などには静養できるスペースを確保して誘導するなど配慮している。少しずつデイサービスに慣れてもらえるように、利用者からの個別の質問にも丁寧に対応することを心がけている。また、デイサービスにおいて、「できること」、「できないこと」を理解してもらうことにも努めている。新規利用者の様子を職員も細かく経過観察することで、デイサービスに慣れてもらえるようにしている。

- ・多くのプログラムを自由に選択してもらい、個々の意思を尊重している

年間を通じて開催されている行事や定例の活動に関しては、事業計画策定時に大枠を定め、定期的で開催されている職員会議によって都度詳細な計画を立案している。デイサービスでは毎日、多くのプログラムを用意し、その中から好みに応じて好きなものに参加して貰っている。参加しないことも自由としており、適宜静養コーナーで休養出来るようにしている。利用者は、運動系や脳トレ系の各種のプログラムや好きな趣味に一日を費やしたり、少しずつすべてのプログラムに参加したりと、自由に過ごしている。

- ・さまざまな機会を通じて家族との連携に取り組んでいる

家族との連絡は、ケアノートをはじめ、電話連絡、送迎時の報告などのさまざまな方法を用い、常に連絡を取り合っている。ケアノートには、利用時のバイタルサイン、食事摂取量、入浴、活動の内容、配布物などが記載されていて家族との連携に力を入れている。また、サービス担当者会議には、相談員が出席してデイサービスでの過ごし方を家族や介護支援専門員に説明し、意向や要望の把握にも取り組んでいる。毎月の実績報告の際には必ず利用者の様子を伝えているほか、必要に応じて状況報告を行い連携を深めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/55

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%	10.0%	10.0%	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%	6.0%	6.0%	どちらともいえない：3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0%	6.0%	0.0%	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	51.0%	27.0%	13.0%	6.0%
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	79.0%	13.0%	6.0%	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	75.0%	17.0%	6.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	17.0%	6.0%	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	86.0%	13.0%	0.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	62.0%	17.0%	20.0%	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%	17.0%	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	79.0%	10.0%	10.0%	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	86.0%	6.0%	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	82.0%	13.0%	3.0%	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	72.0%	13.0%	10.0%	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	62.0%	6.0%	6.0%	24.0%

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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ほんちょうケアセンター
事業所所在地	東京都東村山市本町3丁目43番1号
事業所電話番号	042-399-2102

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)常に利用者の立場に立って良質かつ安全で安心な福祉サービスを提供するよう努める。2)利用者の人権を尊重し、個人の尊厳が守られる福祉サービスの提供に努める。3)職員の自己実現に配慮し、多様な人材が個々の能力を發揮できる職場作りに努める。4)円滑なコミュニケーションのもと、職員が仕事を通じて成長と達成を実感できる職場作りを進める。5)様々なニーズを有する人びとに対する支援の拠点として地域とともに発展する組織を目指す。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・豊富なプログラムを取り入れ活動予定表で利用者に伝えている <p>利用者全員や小集団での体操をはじめ、「運動系」や「脳トレ系」の各種のレクリエーションの充実、外出活動などを通じて、全曜日同様に参加できるプログラムを実施している。また、年間を通じて四季にちなんだ行事も開催している。月次のプログラムに関しては前月に確定し、「活動予定表」に掲載することで事前に伝えている。事業所は、自立度の高い利用者が数多く在籍していることから、意向や要望を踏まえアクティビティ中心のプログラムに取り組んでいる。また、定期的にボランティア活動を取り入れ、幅のあるプログラム作りにも取り組んでいる。・食事について利用者からは高い満足度が得られている<p>定期的開催している利用者懇談会では食事に関する意向や要望を聞き取り、給食会議で検討し献立に反映させるようにしている。利用者調査から食事の献立や介助は満足しているかの設問に関して高い満足度が得られている。年間を通じて歳時記にちなんだ行事を行う際には行事食を提供したり、ラーメン、カレーライス、デザートを選択などを実施して、利用者の希望に合った食事提供となっている。今回行った利用者調査の「食事の献立や介助は満足しているか」の設問に関しては、高い満足度が得られている。・利用者がゆったり過ごせる環境整備に取り組んでいる<p>フロア内は落ち着いて過ごせるような環境を整えたり、フロアの端にはソファやベットを設置したりして、自由に休めるようにしている。また、大きなガラス窓からは保育園の園庭が臨め、園児が元気に遊んでいる様子が見えるようにしている。また、定期的にトイレチェックを実施しており、汚れは随時清掃して清潔確保にも取り組んでいる。フロア内は大きな障害物は置かない等安全に留意している。遠慮がちだったり、話をあまりしない利用者に対しては、職員の声かけによって無理なく各種のプログラムに参加してもらえるように配慮している。</p><p>さらなる改善が望まれる点</p><ul style="list-style-type: none">・利用者の意向や状態に合わせた待ち時間の対応を検討されたい</p></p>

利用者が全員到着するまでや、帰宅時の送迎の待ち時間を手持ち無沙汰にならないように心がけている。「朝の会」がはじまるまでの時間帯には、入浴・個別機能訓練・頭の体操などを実施しており、職員との会話も弾んでいるように見受けられた。送迎バスの待ち時間には、カラオケ・ゲーム・折り紙などが用意されており、利用者の希望によって参加できるように取り組んでいる。事業所では到着後や帰宅前の時間をさらに有効に活用することを目指している。

- ・権利擁護などの施設内研修を実施し、職員への注意喚起を促している

高齢者の権利擁護と虐待についての事業所内研修を開催して、職員への注意喚起を促している。高齢者虐待マニュアルを整備しており、虐待の事例などが発見された際には地域包括支援センターや市の担当課と連携体制できるようにしている。日々の夕礼ではふり返しを行い、必要に応じカンファレンスにおいて対応を検討している。利用者からの声は意見箱、苦情窓口の設置により直接届く仕組みとなっている。さらに、過去の事例から、職員の態度や言葉遣いについては特に注意することを心がけている。

- ・事業所の特長を明確にし、さらにサービス内容をステップアップさせることが期待される

事業所は総合福祉施設の中に位置し、地域包括支援センターをはじめ各種の高齢者福祉サービスや保育園などとも連携を図りながら幅広いサービスを提供している。職員のスキルやモチベーションも高く、利用者本位のサービス提供がなされていることもうかがえる。ただしその反面、特長が捉えにくい側面があることも否めない。タイトな人員体制の中で一定以上のサービス提供がなされていることは高く評価できるが、さらに職員間での話し合いを充実させ、事業所の特長を職員一人ひとりが認識できるようなマネジメントを構築されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・地域包括支援センターなどの関係機関への情報提供に力を入れている

地域の約30か所の居宅介護事業所からの紹介を受けており、さらに毎月空き状況などは実績報告を行う際に伝え連携を図っている。また、各種の媒体も一緒に配布し、適切な広報体制になっていることがうかがえる。利用率についても昨年度は年間を通じて78.4%に達しており、本年度も概ね同様の数値で推移している。さらに、居宅介護支援事業所のネットワークを拡充し、新規の利用者の獲得につながる積極的な情報提供を目指している。

- ・職員の丁寧な対応は利用者・家族から高い評価の声が聞かれている

各種のプログラムへの参加・入浴支援の提供などは、無理強いすることなく利用者の意向を尊重した支援に努めている。また利用者個々の嗜好については、連絡ノートに記載することで共有化に努めている。利用者調査の、「職員は気遣いしてくれるか」や「言葉遣いや態度は丁寧か」の設問に関しては、高い満足度が得られている。また、自由意見欄にも、丁寧な対応に関する評価の声が聞かれている。マナー研修などの取り組みが結果を出していることがうかがえる。

- ・心身の活性化を促す各種の活動を日々実施している

筋力維持の体操やシナプソロジーにはじまり、手芸、絵手紙、囲碁、麻雀、書道、トランプ、カラオケ、園芸など、機能訓練の要素を取り入れた各種の活動によって楽しんで訓練を行えるように工夫している。朝の体操の時間には着席したまま行えるように支援している。各種の作品は市の公民館の作品展に出展したり、施設内の保育園児に贈るコサージュやクリスマスのリースなどを作活動活動の一環として取組んだりしている。さらに、趣味活動の道具などは自ら選択できる様に配置したりして、自立支援を促す環境作りに取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/75

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	78.0%	19.0%	0.0%	0.0%
		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	72.0%	25.0%	0.0%	0.0%
		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	78.0%	12.0%	8.0%	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	70.0%	19.0%	8.0%	0.0%
		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	51.0%	34.0%	12.0%	0.0%
		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	89.0%	8.0%	0.0%	0.0%
		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	78.0%	14.0%	0.0%	4.0%
		いいえ：2.0%	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	80.0%	8.0%	10.0%	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	61.0%	17.0%	21.0%	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	80.0%	14.0%	0.0%	2.0%
		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	76.0%	14.0%	8.0%	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%	17.0%	10.0%	0.0%
		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	78.0%	12.0%	6.0%	0.0%
		いいえ：2.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	10.0%	19.0%	0.0%
		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	46.0%	19.0%	31.0%	0.0%
		いいえ：2.0%		

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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち北高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都国立市北3丁目2番15号棟
事業所電話番号	042-571-0200

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) 地域にあるもうひとつの家として、もっともサービスを必要としている人への支援に努めます。 2) 利用者の立場に立った親切でやさしいケアを実践します。 3) 利用者のための援助を家族と一緒に家族の負担を軽減できるお手伝いをします。 4) 地域との絆を大切にして、地域に選ばれ信頼されるお手伝いをします。 5) チームワークを大切にして、元気のある職場を作ります。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の個別状況に見合った細やかな個別機能訓練が実施されている <p>理学療法士を中心とし、利用者・家族の機能訓練への希望やニーズに応じて個別機能訓練計画を作成している。利用車個々の目標を定めた計画に基づき、理学療法士・看護師・職員が協力しながら訓練を実施し、3ヵ月ごとに評価と見直しを行っている。日々の個別機能訓練については3名のベテランの看護師が中心となり関わっていることから、健康管理や心身の不安などの相談対応も併せた細やかな個別対応がなされており、できる範囲で自立した日常生活につなげられる支援が行われている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の大きな楽しみ・喜びに繋がる様々な外出行事を数多く実施している <p>雛祭り・お花見・七夕・夏祭り・長寿の祝い・年忘れお楽しみ会・初詣などの季節折々の行事、作品展、外出行事を開催し、季節感を感じてもらったり、楽しみや喜びに繋がるよう企画し実施している。花見ドライブ、新緑ドライブ、レストラン外食、秋のピクニック、散歩など、身体面での不安から普段は外出の機会が少なくなってきた利用者の希望を汲み取り、外出行事を数多く実施して、好評を得ている。外出行事の際には、小人数制で複数日に渡り設定し、なるべく多くの利用者が安全に、ゆっくりと過ごせるよう配慮している。</p> <ul style="list-style-type: none">・明るく親しみ深く丁寧な対応・コミュニケーションが職員全体で行われている <p>利用者一人ひとりの心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好なども十分に考慮しており、希望や意見を尊重し、利用者の心に寄り添ったサービスの提供に努めている。思いやりのある細やかな配慮のもとで利用者個々の特性に応じたコミュニケーションが密に図られている。明るく和やかな笑顔の絶えない雰囲気の中で、利用者とともに楽しむ姿勢を持って職員は支援を行っており、利用者調査でも職員の親しみ深く心のこもった、明るく丁寧な対応は高く評価されている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・地域に開かれた施設としての役割が発揮できる新たな取り組みを <p>多岐にわたるボランティア活動を積極的に受け入れており、長期に渡り活動に携わっている方々が多いが、ボランティアの高齢化が進みつつあり、今後の次世代とのさらなる関わり及びボランティアの開拓が必須と認識している。そういった現状も踏まえて、地域包括窓口業務を備え、都営団地の一角に位置する環境を活かして、近隣の多世代の人々との関りや、近隣への買い物や外出、図書館など地域資源の活用などを進め、センターの存在をよりアピールし</p>

ていく意向を持っており、地域に開かれた施設としての役割が発揮できる新たな取り組みが今後期待される。

- ・さらなる個別ケアの推進に向けたプログラム体制・内容についての検討を

活動の在り方については、選択制のあるプログラムも用意しているが、全員参加プログラムが中心となっている状況がある。今後懸念される利用者の重度化や、センターで課題として挙がっている、より専門性のある認知症への個別ケアの必要性、プログラム内容のマンネリ化などを鑑みて、今後は少人数制でのユニット的な過ごし方や、個別に応じたより選択制のあるプログラム作り、男性利用者が参加しやすい内容等について検討し、新たな形で利用者の細やかな個別ケアを推進していく意向を持っており、その取り組みが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・計画に基づいて様々な内部研修を実施し、職員の資質向上に取り組んでいる

職員が一定レベルの知識や技術を学べるよう研修計画に基づいて研修を実施している。デイサービスへの通所が利用者にもたらす効果を検証し、さらに支援技術を高めていくことなどを目的とした「支援効果」の研修を取り入れている。新任職員に対しては研修チェックリストに基づき、漏れのない教育と現任研修を通じた育成を図っている。内部研修として送迎車の乗り心地や感じ方を体験するドライバーズ研修、外部研修を招いて転倒リスクについての講習、法人内事業所間の交換研修などに取り組んでいる。

- ・季節感やバラエティに富む美味しい食事を適温で提供し、嗜好に沿った選択食にも取り組む

「温かくておいしい食事の提供」を基本として、事業所内の厨房で調理した、季節感、栄養バランス、バラエティに富んだ食事を、適温で提供しており、利用者の食事への満足度は高い。調理員が法人の職員であることもあり、個別ニーズにも臨機応変に対応できている。ほぼ毎月「ご馳走日」を設定しており、四季折々の彩のある行事食などの特別メニュー、「流しそうめん」、「寿司の日」、「鍋の日」などや、主菜のおかずを2種類用意して当日に好きな方を選択できるシステムを取り入れるなど、楽しめる食事の提供がなされている。

- ・利用者が達成感を得られる創作活動など、楽しみつつ意欲向上を図る活動を提供している

活動内容として、共同及び個別の作品作り・手工芸・書道・華道・ビデオ鑑賞などの趣味活動、合唱・民謡・音楽レクリエーションなどの音楽活動、誕生日会、おやつ作り、外出、ほか各種ゲームやレクリエーション等を講師やボランティアの協力を得ながら多様な内容で実施し、楽しみながらやりがいや意欲向上を図るよう努めている。創作活動においては非常勤職員が中心となって企画や準備、利用者個々の身体状況や希望に見合った作業内容確認やフォローなど密に関わっており、利用者が創作活動を通して達成感を感じ、次の目標設定にも繋がられている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/80

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	90.0%	5.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0%	7.0%	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	85.0%	5.0%	10.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	82.0%	12.0%	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	52.0%	42.0%	どちらともいえない：2.0%	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	90.0%	10.0%	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	5.0%	5.0%	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	62.0%	5.0%	32.0%	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	42.0%	55.0%	どちらともいえない：2.0%	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%	5.0%	7.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	55.0%	7.0%	37.0%	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	37.0%	62.0%	どちらともいえない：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	22.0%	5.0%	70.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	10.0%	17.0%	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	12.0%	7.0%	77.0%	はい：2.0%

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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち苑デイケアセンター
事業所所在地	東京都国立市泉3丁目1番6号
事業所電話番号	042-577-3111

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）	私たちが約束すること（基本方針） 1．地域にあるもうひとつの家として、最もサービスを必要としている人への支援に努めます。 2．利用者の立場に立った親切でやさしいケアを実践します。 3．利用者のための援助を家族と一緒に考え、家族の負担を軽減できるお手伝いをします。 4．家族との絆を大切にして、地域に選ばれ信頼される施設にします。 5．チームワークを大切にして、元気のある職場をつくります。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者一人ひとりのその人らしさやペースを尊重した、細やかな支援が行われている <p>利用者の在宅生活の様子や心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好等の十分な把握のもと、利用者個々の特性に応じたコミュニケーションが図られ、明るく和やかなアットホームな雰囲気の中で支援が行われている。細やかな配慮のある対話を大事にした対話・支援が行われ、利用者・家族との信頼関係が構築されている。認知症や性格等に応じて気持ちが落ち着くようなプログラムを工夫し行うなど、利用者のペースで心穏やかにその人らしく過ごすことができるように支援している。</p> <ul style="list-style-type: none">・看護職2名体制により、入浴支援・医療対応・リハビリ支援の充実化に繋げている <p>利用者個々の健康状態は毎利用時にバイタルチェックや様子観察を行って適切に把握し、必要な支援や相談にあたっている。看護職員2名体制のため、看護職員1名は入浴時に利用者の衣服着脱や誘導等を行い、必要な皮膚処置を行う外介助として入浴担当を務めることのできる入浴体制を整備している。看護職員2名が常時現場に出て利用者への支援及び介護職員との協働に積極的に努めていることで、利用者への医療対応や個別機能訓練など安全かつ効率的に行うことができている。</p> <ul style="list-style-type: none">・日々の食事を大切にしながら利用者の楽しみである四季折々の行事食を提供している <p>利用者の個別の状態に応じて、彩りよく栄養バランスに富んだ食事を利用者の希望や嗜好に配慮しながら提供している。食事を生活上の大きな楽しみのひとつとして認識し、日々の食事を大切にしながら毎月のご馳走日や季節行事に応じた季節感のある美味しい食事の提供にも力を入れている。「お花見ランチ」、「開所記念ランチ」、「敬老ランチ」、「クリスマスランチ」などや、「鍋の日」・「寿司の日」を取り入れたり、「ケーキバイキング」など、利用者が食事を楽しめる場を工夫を取り入れながら数多く提供している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・当事業所のアピール点を生かした新規利用者獲得・利用率の拡大にむけて
 <p>利用者の重度化によるショートステイ利用者の増加や、同地域での通所サービス事業所が増加している状況の中で、稼働率の伸び悩みが見られるが、重度化傾向にある利用対象者のニーズを的確に汲み取り、関係機関や地域へ向け</p>
--

事業所の情報を随時発信し、新規利用者の獲得に向けて取り組んでいる。特別養護老人ホーム・ショートステイ・地域包括支援センター・居宅介護支援事業等が併設された地域のセーフティネットとなり得る福祉総合施設である当事業所ならではの特徴を前面に出した継続的な積極的なアピールによる利用率の向上が期待される。

- ・利用者の心身状況・意向・要望に対応できるプログラムの検討と導入にむけて

利用者の希望を取り入れながら、共同及び個別の作品作り・カラオケ・映画鑑賞などの趣味活動、各種ゲームやレクリエーション等、また講師やボランティアの協力を得ながら合唱・書道などや、楽器演奏や踊りの客演などの活動を実施している。利用者の重度化による利用者の心身状況の差異により、プログラムによっては参加が難しい状況もあるため、内容や支援方法を見直ししていく必要性を認識している。利用者個々に対応できる選択制のあるプログラム作りなど、検討をより進めていくことが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・事業所内外の研修を充実させ、認知症ケアなどのサービス向上に取り組んでいる

通所利用が利用者にもたらす効果を検証し、さらに支援技術を高めていくこと等を目的とした「支援効果」等をテーマとした研修など、各種の内部研修を計画的に行っている。今年度は認知症利用者への個別援助方法の実践に研修に取り入れており、認知症の利用者の負担感を軽減し、利用者個々のペースで穏やかに過ごせるよう、支援のあり方やコミュニケーション方法など職員の統一したケアにむけて取り組んでいる。

- ・全体会議や「業務課題検討シート」を活用し、課題を職員間で共有し検討・実践している

職員の情報共有・考察・検討の機会の確保に継続して取り組み、隔月で1回常勤と非常勤の職員が参加する全体会議を実施し、夕方の申し送り・ミーティング時に検討してほしい内容や検討事項・提案などを各職員が記入できる「業務課題検討シート」を取り入れて日々の課題や提案を職員間で共有し、速やかに検討していく仕組みを作って活用している。今年度は、課題に挙げたフロアの全体見守り強化について、フロア全体の様子をビデオ撮影して記録し、より安全で効果的な動線や環境整備について分析し、改善に繋げている。

- ・看護職員を含む入浴支援体制を整備し、利用者の健康管理の充実化に繋げている

看護職員2名体制のため、その内の看護職員1名は入浴時に利用者の衣服着脱や誘導等を行う外介助として入浴担当を務めている。皮膚や身体状況に変化が見られる際には、看護職員がその都度の処置・観察対応にあたっている。利用者の身体状態の重度化が進む中で、利用者の入浴時の状態観察を看護職員が常時行うことができる体制があることで、利用者の健康管理の充実化にも繋がり、より安全安心な入浴支援が提供できている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/43

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	72.0%	10.0%	13.0%	いはいえ：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	67.0%	13.0%	16.0%	いはいえ：2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	75.0%	5.0%	18.0%	いはいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	64.0%	5.0%	5.0%	24.0%
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	45.0%	5.0%	48.0%	どちらともいえない：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	70.0%		29.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	97.0%			どちらともいえない：2.0% いはいえ：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	64.0%		35.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：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	16.0%		83.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	56.0%	8.0%	35.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	24.0%		75.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：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	16.0%		83.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：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			97.0%	はい：2.0% どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	8.0%	24.0%	いはいえ：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			97.0%	はい：2.0% どちらともいえない：0.0% いはいえ：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）	<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、慈悲のこころで支援します。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。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。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>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。見学时、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<p>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<p>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」という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。</p><p>さらなる改善が望まれる点</p><ul style="list-style-type: none">・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<p>日々の申し送りははじめ定期的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</p></p></p>
--

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、利用者とは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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>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。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・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 <p>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</p>
--

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「活動やり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している。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実施している

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

職員会議を定期的開催し、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開催している。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%

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	社会福祉法人大和会
事業所名称	多摩市和光園ケアセンター
事業所所在地	東京都多摩市和田1532号
事業所電話番号	042-375-9888

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) 和の精神と人間愛 2) 信頼関係 3) 笑顔と丁寧な対応 4) 基本的人権の尊重 5) コミュニケーション

全体の評価講評

特に良いと思う点

- ・多彩なボランティア活動の取り組みにより、サービス内容および利用者の生活の質の向上を図っている
事業所が法人全体の先頭に立って取り組んでいるボランティア受入活動は年間延べ700回を超す実績を上げている。このボランティア活動の広がり、利用者に潤いが生まれるという利用者のQOL（生活の質）の向上にも大きく貢献するだけでなく、職員と利用者、利用者同士、ボランティアと利用者、職員或いはボランティア同士という多様な人間関係とコミュニケーションを生んでおり、その結果職員の対応にも良い変化が見られるようになった。
- ・目標管理制度の導入による職員のスキルアップへの取り組みによる組織力向上を図っている
事業所では3年前に目標管理制度を導入している。これは目標管理シートに常勤職員が仕事に対する自らの考えや希望を記入し、それを経営層と個人面談方式で職員の意向の実現に取り組んでいくしくみとなっている。職員は直接経営層とコミュニケーションを図ることができることから、自らの長所や弱点への気づきのほか、仕事へのやる気向上の動機付けともなっている一方、経営層自身も同様の気づきと動機を得ることができ、結果として職員のスキルアップと組織力のアップにもつながっている。
- ・本格的な作品作りを行なうレクリエーション活動の活用への積極的な取り組みを行なっている
作業療法の一貫として、陶芸のレクリエーション活動を和光園ケアセンターでは行なっている。この陶芸のレクリエーション活動は、ボランティアの先生が来て以前は行なっていましたが、2年かけて陶芸レクの担当者がノウハウを身に付けて、ボランティアの先生が勇退したあとも、週二回の作成と年3～4回の焼き付け（自前のマイコン窯による）を行なうなど、利用者も孫へのお食い初めの器等をプレゼントする為に作成するなどして、指先や手の機能訓練だけでなく、家族とのコミュニケーションツールとしても寄与するものとなっている。

さらなる改善が望まれる点

- ・定期的なスタッフ全体会議の設置が望まれる
事業所では2年前まで行なっていた職員会議を廃止、毎朝行なわれるスタッフミーティングをその代替として実施している。毎朝のスタッフミーティングは開催頻度と習慣性という観点からは確かに情報伝達及び職員間コミュニケーションの維持への効果は認められる。しかし、日々の業務における課題ではなく長期的視点から対処しなければならない課題にとっては、時間的な余裕を持ってあたる必要がある。また、課題への振り返りとその対処には時間的な間隔が効果をあげることから、月間或いは隔月間など、定期的な職員会議の開催が望まれる。

- ・事業所と地域のつながりをさらに充実させる取り組みが期待される

事業所を含む法人は同地に設置以来50年以上の歴史を持っている。また、事業所自身も設置30年以上を経過している。このことは事業所が歴史的にみても地域にとって大きな存在となっていることを示している。事業所は関連機関との連携はむろんのことだが、このような歴史的背景を踏まえれば、事業所を含む町内会、商店街、学校など地域の多様な施設との連携がまた新たな事業所の地域における役割の充実を得ることができる。現在においても小学校への訪問講義なども行なわれているが、さらなる地域との有機的な連携の推進が期待される。

- ・研修等の準備を担う人材育成に向けた取り組みの推進に期待したい

和光園ケアセンターでは、永年勤務する職員が多く、通常業務に関しては一定のスキルの確保ができてきている職員が多い。しかし、研修の立案やボランティアの調整等の特定の業務について、管理者を含む一部の担当の職員の力量に任されている。今後、職員採用や異動等での新任職員等の育成についての取り組みにおいて、これらの特定の業務も対応可能な職員の育成にも力を入れる体制の構築に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ・目標管理制度とキャリア段位制度の導入が職員と組織双方の能力向上に効果を挙げている

事業所ではキャリア段位制度を3年前に取り入れている。この制度に基づき2名がアセッサーとして登録されたが、このアセッサーにより本年度は3名がレベル認定を行なっている。キャリア段位制度はそのまま、介護職員同士がOJTとしてスキルアップを行なうことができ、結果として事業所の人材育成に関わる大きな手法となっている。このキャリア段位制度を支えているのが、目標管理制度である。目標管理制度は経営層と職員の個別面談による相互信頼のもとで行われるもので、キャリア段位制度の内容をさらに充実させている。

- ・ボランティアコーディネータの活用で利用者も職員も楽しい時間を過ごせている

和光園ケアセンターでは、常勤の職員のうち1名をボランティアコーディネーターという職責として配置している。このボランティアコーディネーターは、ボランティアの発掘・調整・依頼から育成までを担っており、ボランティアとの関係性をより良いものとなるように日々活動している。また、ボランティアコーディネーターにより多様なボランティアが様々な活動に関わることで、それぞれの利用者の趣味や意向に沿った活動の幅が広がり選択肢が増えることで満足度にも寄与し、さらに、職員との協力などによる準備等での負担軽減にもつながっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/66

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%	19.0%	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	88.0%	9.0%	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	90.0%	7.0%	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	85.0%	14.0%	いいえ：0.0%	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	64.0%	23.0%	9.0%	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	97.0%		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	85.0%	7.0%	7.0%	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	83.0%	7.0%	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	59.0%	21.0%	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	76.0%	16.0%	7.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	14.0%	11.0%	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%	19.0%	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	73.0%	19.0%	7.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	14.0%	14.0%	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	54.0%	19.0%	21.0%	いいえ：4.0%