

評価結果概要版



平成28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

・各種委員会に利用者に参加してもらい、利用者が主体的にサービスを利用できるような仕組みを整えている

今年度、各種委員会に利用者に参加してもらい、利用者の希望や要望をサービスに反映する仕組みを構築している。〔入浴〕〔食事〕〔外出〕の各委員会に利用者3～4名が参加している。外出委員会では「どこに行きたいか」を利用者に聴き、利用者の意見を入れて、初詣に神社にお参りしている。利用者からは「気分転換になった」「出先で撮った写真をもらえて嬉しかった」などの声があがっている。

・ウナギ月間や中華バイキングなど、利用者が食を楽しめるよう工夫している

嗜好調査を実施し、利用者の希望を把握している。また、毎日、栄養士が昼食後に各フロアを回り、利用者の意見を聴き取り、献立表に反映している。たとえば、「しゃけのちゃんちゃん焼き」や「あなご」は利用者のリクエストによる。12月のクリスマス会では中華バイキングを行ない、好きな食べ物を好きな量だけ食べている。10月はウナギ月間とし、月曜日から土曜日までのすべての曜日でウナギを提供している。たとえば、「うなぎのひつまぶし」「うなぎ玉重」「うなぎちらし」「うなぎの柳川重」などで利用者から好評を得ている。

・ほぼ毎月1回、地域住民を対象とした地域公開研修を実施し、事業所が持つ専門性を地域に還元している

ほぼ毎月1回、地域公開研修を開催している。事業所の職員が講師となって、4月「認知症サービスの理解」、5月「社会福祉とは何か」、8月「あなたの介護ががんばりすぎていませんか?」、2月「メンタルヘルス(心の健康)」など、3月は外部講師による「福祉用具の基礎知識」と幅広いテーマを設定し、地域住民に役立つ学びの場を提供し、地域還元に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・機能訓練に向けたさらなる取り組みや利用者への説明に関してさらなる取り組みを期待する

利用者調査では「個別プランで決めた事業所での活動やリハビリが家での生活に役に立っていると思いますか」に関して、肯定的返答56%、消極的否定的返答30%であった。「とても役に立っている」とのコメントも寄せられていたが、機能訓練に向けたさらなる取り組みや利用者への説明に関してさらなる取り組みを期待する。

・地域との連携に向けたさらなる取り組みを期待する

地域行事が日曜日に多くあるため、限られた地域参加しかできていない状況である。そのため、今年度、毎月、地域住民を対象とした地域公開研修などを企画実施している。今後も、町会と連携し、防災訓練を町会と合同で行なうなど、地域との連携に向けたさらなる取り組みを期待する。

・職員のやる気向上に向けて、職員皆で検討し、改善に取り組まれることを期待する

職員アンケートでは、「職員のやる気向上に取り組んでいるか」に関して、リーダー層にバラツキがあり、一般職員の自己評価が低かった。職員からは、時間内に仕事が終わらない、休憩が十分に取れないなどのコメントが寄せられていた。職員のやる気向上に向けて、職員皆で検討し、改善に取り組ま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

・ヒヤリハットを重視し、事故予防について検討し、安全確保に取り組んでいる

毎月の職員会議で、「事故、およびヒヤリハット検証」を行ない、改善策を立て、事故予防に取り組んでいる。「歩行器のタイヤに養生テープがくっついてしまい、気づかず、そのまま使用してしまった」とのヒヤリハットに対して、「床にテープを貼った際は障害物となるので、使用が済んだらすぐに剥がし、残さないようにする」など日常生活に潜む小さな危険に気づく力を高め、利用者の安全確保に取り組んでいる。

・「職員実務評価表」などを活用し、業務の標準化を図っている

ISOを取得し、定期的なISO委員会による業務手順を見直し、改善する仕組みを設けている。また、「こやまケア施設間評価」では、施設長・管理者による自己点検のほか、他事業所の職員が訪問し、評価項目に沿って他者評価を行っている。また、通所介護勤務の全職員対象に「職員実務評価表」を作成しており、職員個々が必要業務を理解し遂行しているかどうか、4段階で、自己評価・上司評価を行ない、自己点検する仕組みを設け、業務の標準化を図っている。

・毎月、入浴イベントを実施し、楽しく入浴できるよう工夫している

「入浴イベント委員会」を設け、毎月、入浴イベントを実施し、楽しく入浴できるよう工夫している。ミカン浴では、利用者からいただいたミカンの皮を使っている。ジャスミンの湯、キンモクセイ（金木犀）の湯など、アロマの香りが利用者リラックスをもたらしている。また、お風呂場の飾りつけを工夫し、雰囲気盛り上げている。また、夏季は、入浴後にスポーツドリンク、オレンジジュース、リンゴジュース、カルピスの4種類の飲み物を提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/65

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%	13.0%	9.0%	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%	11.0%	5.0%	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	88.0%	5.0%	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	57.0%	23.0%	13.0%	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	55.0%	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	78.0%	15.0%	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	92.0%		どちらともいえない：1.0%	いいえ：3.0% 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	78.0%	9.0%	7.0%	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	65.0%	11.0%	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%	7.0%	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%	19.0%	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	75.0%	13.0%	7.0%	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	61.0%	25.0%	5.0%	7.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	17.0%	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	44.0%	30.0%	13.0%	11.0%

評価結果概要版



平成28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ただけの施設づくり 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

・調理イベントや健康栄養講座など、食への興味と関心を高める取り組みを行なっている

厨房職員の企画で調理イベントを実施しており、利用者が喜びイベントの一つとなっている。9月は四国出身の新人職員を中心に「手作りうどん」を実施している。2月のバレンタインでは、ハート形の手作りチョコレートを皆でワイワイ作り、食べて楽しんでいる。また、定期的に管理栄養士による健康栄養講座を開催し、利用者の在宅生活に役立っている。今年度、健康栄養講座を実施しており、利用者は食材の切り方を学び、当日の献立も講座の内容に沿ったメニューを用意し、実際に試食体験することができ、大変好評だった。

・「お台場直行便」(意見箱)を配置し、利用者一人ひとりの声をサービスに反映する仕組みを整えている

「お台場宅急便」を設け、利用者の意向を把握している。カラオケのリクエストや食べたいものなどの意見が多く、投函された利用者の意見に対して、職員が返信を記載し、壁面に貼り出している。また、利用者・全員がいつでも閲覧できるようにしている。必要に応じて、朝・夕のミーティングやフロアミーティングでその対応策について検討し、利用者の意向や意見をイベント、食事などに反映している。利用者一人ひとりの声を聴き、利用者の声をサービスに反映している。

・1階の団らん室を活用したり、保育園園児との交流を通して、地域の多様な人々との交流の機会を提供している

近隣の4つの保育園と交流し、利用者の心身に活性化につながっている。普段ほとんど発語の無い利用者が園児に対し積極的に話しかけたり、利用者が得意のけん玉を披露している。また、1階の団らん室利用の地域の高齢者と合同企画を多く行っており、老人会の方々が積極的に関わり「ほのぼの作品展」を開催している。2日間で94名の方が来所しており、サロン事業で活動している絵画サークルと文章サークルの方々の作品や児童館の子どもたちの可愛い作品などを飾っている。

さらなる改善が望まれる点

・個別支援計画に基づいた支援についての確認根拠となる記録について職員皆で検討されることを期待する

日々のケース記録は手書きで、その内容は充実している。しかし、職員アンケートでは、記録の書き方によるスキルの差や、記録の書き方が不十分などのコメントが寄せられた。「記録の書き方」に関しての内部研修も実施しているが、個別支援計画に基づいた支援についての確認根拠となる記録について職員皆で検討されることを期待する。

・帰りの待ち時間の過ごし方に関して、職員皆で検討されることを期待する

職員アンケートでは、改善として、帰りの待ち時間についての有効な時間活用があげられていた。帰るまでの待ち

時間は、利用者自身がカラオケや手工芸など自ら選択され過ぎよう支援しているが、今後も、引き続き、帰りの待ち時間の過ごし方に関して、職員皆で検討されることを期待する。

・安定的な人材確保に向けたより一層の取り組みが望まれる

介護業界全体の課題でもあるが、特に当事業所は通勤に不便な立地条件などにより、人材確保が難しい状況である。事業所としても、シフトを工夫して、帰宅が遅い時間にならないようにするなど働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。安定的な人材確保に向けたより一層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

・陰でコツコツと頑張っている人を表彰し、組織全体の活性化を図っている

事業所独自に法人の行動指針に沿っている人、貢献した人を選び、表彰状を渡し、褒め称えている。今年度、7月は「私達は、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で賞」を授与している。事業所内の「こやまケア委員会」より表彰状を渡しており、表彰状には職員の頑張っている姿を記載し、最後に「台場のスペシャリストです」と明記している。陰でコツコツと頑張っている人を表彰することで、その人のやる気向上を図るだけでなく、組織全体の活性化も図っている。

・プリセプター制度を通して、新人職員の育成に丁寧に取り組んでいる

プリセプター制度を整えており、新人職員の育成に丁寧に取り組んでいる。今年度、「振り返りノート」を改善している。新人職員は「振り返りノート」を毎日記入し、「今日の仕事の内容」「疑問に思ったこと・質問等」「良かったこと・嬉しかったこと」「悪かったこと・困ったこと」「今日の課題」について記載し、プリセプターへ渡し、アドバイスを記載してもらっている。「振り返りノート」は、プリセプター（先輩職員）との交換日記のようなもので、何を理解し、何を習得しなければならないかを、本人・先輩職員とも互いの目標を明確にしている。

・利用者個々の意向を取り入れた選択できる個別プログラムを実施している

利用者が選んで参加できるアクティビティ「お台場ユーキャン」を実施している。そのアクティビティの内容は幅広く、利用者の希望を反映している。また、当センター主催の「年末ふれあいコンサート」に、お台場ユーキャンで行われているハンドベルの練習の成果を発表している。利用者はお揃いの衣装を着て、真剣にそして楽しく演奏している。演奏後には盛大な拍手をもらっている。「お台場ユーキャン」を通して、利用者の生きがい・やりがいにつながっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/111

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	90.0%	6.0%	無回答・非該当：0.0%	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	86.0%	8.0%	無回答・非該当：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	73.0%	18.0%	6.0%	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、家ででの生活に役立つか	63.0%	30.0%	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	90.0%	5.0%	無回答・非該当：1.0%	いいえ：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	13.0%	無回答・非該当：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	88.0%	8.0%	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	66.0%	15.0%	5.0%	13.0%
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%	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	88.0%	8.0%	どちらともいえない：1.0%	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	76.0%	18.0%	無回答・非該当：3.0%	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%	21.0%	無回答・非該当：1.0%	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%	6.0%	11.0%	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	56.0%	21.0%	11.0%	10.0%

評価結果概要版



平成28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

・月1回、イベント風呂を実施し、楽しく入浴できるよう工夫を凝らしている

月1回、イベント風呂を実施している。一番人気のイベント風呂はバレンタイン週間に実施する薔薇風呂で、利用者から「クレオパトラになったみたい」と喜ばれている。イベント風呂の際は、脱衣室を装飾し、お風呂環境もテーマに沿って工夫を凝らし、職員も法被を着たりなど、職員がアイデアを出して、お風呂を楽しむ雰囲気づくりを行っている。自宅で入浴拒否があった利用者も、当事業所で気持ちよく入浴するようになったなどの成果も出ている。

・今年度から職員による委員会を立ち上げ、重点項目のマネジメント強化に積極的に取り組んでいる

今年度の施設の重点項目を定め、それに応じた委員会を設置して対応することになっている。重点項目の一つに、「リスクマネジメントをチームで取り組む」を掲げるとともに、リスクマネジメント委員会を設置し、事故の防止や利用者の安心につながる取り組みを組織的に進めている。通常業務とは別に委員会を設置することで、責任を明確にするとともに主体的に取り組む姿勢が生まれ、重点項目に対し短期かつ重点的に取り組むことが可能となり、目に見える形で成果が現れている。

・全国研究発表大会に職員が参加し、改善に向けた取り組みを発表し、職員の活性化が図られている

法人グループで年1回開催している全国研究発表大会に参加し、こやまケアに関する施設の取り組みを担当職員が発表をしている。今年度は、送迎担当による「送迎表」の改善を通じてスムーズな送迎につながった事例を発表して、他の施設からも参考にしたいとのコメントが寄せられた。毎年、職員が自主的に日々の業務から発表テーマを決めて取り組むことで、職員の自主性が育まれるとともに施設の活性化や職員の一体感にもつながっている。

さらなる改善が望まれる点

・外出活動のさらなる取り組みを期待したい

お誕生日に近い日にマンツーマンで1階の喫茶店に行き、コーヒー・ケーキを用意し、お祝いをしている。また、利用者から「外出したい」との希望を受け、近くのランドマークとなっている複合ビルに出かけ、写真を撮ったりして楽しんでいる。今後も、引き続き、利用者の社会性の維持向上、利用者の生活の幅の拡大に向けて、外出活動のさらなる取り組みを期待したい。

・生活リハビリに向けたさらなる取り組みを期待したい

利用者調査では「個別プランで決めた事業所での活動やリハビリが家での生活に役に立っていると思いますか」に関して、肯定的返答67%、消極的否定的返答31%であった。利用者からは「リハビリ体操をお願いしたい」などの

コメントが寄せられていた。生活リハビリに向けたさらなる取り組みを期待したい。

・職員のさらなる人材育成・能力向上を図り、職員間の業務負荷の平準化を期待する

利用希望者への対応、新規利用者への自宅訪問、アセスメント、通所介護計画書の作成やサービス担当者会議への参加などの多岐に渡る業務を生活相談員2名で対応している。今後は、記録スキルや相談援助スキルなどに関する職員のレベルアップを図り、複数の職員が分担してできる体制を構築することを期待する。このことで組織全体の業務が全体最適となり、職員間の業務負荷の平準化へ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

・顧客満足度アンケートを実施し、利用者・家族の意見・要望を運営改善に活かしている

「顧客満足度アンケート」を実施し、利用者・家族からの要望・意見を把握し、施設運営やサービスの充実に努めている。アンケート結果から改善項目を抽出し、改善策を記したアンケート結果を事務所に掲示するほか、利用者・家族に文書を配布してフィードバックしている。今年度は利用者・家族からの要望によって、レクリエーションのカラオケの時間を増やしたり、外出の機会を増やすなどの取り組みを行った。加えて、食事アンケートやレクリエーションアンケートも実施し、利用者・家族の要望で取り組んでいるカフェでのお誕生会も好評を博している。

・利用者に喜んでもらえる多様な活動プログラムを用意している

月刊予定表を利用者個々に配布し、利用者はそれを見て、多様な活動プログラムを楽しみにしている。午後の活動は毎日異なる。また、複数の活動を提供し、利用者に好きな活動を選んでもらっている。ろうそく消し・吹き矢・ゴルフゲーム・魚釣りゲームなどの機能訓練的な要素を盛り込んだプログラムや、水墨画・絵手紙・麻雀・コーラス・書道などの趣味活動のプログラムもある。カラオケ大会・歌の会・三味線などの心の癒しや心の活性化を図る活動もある。さらに職員と1対1で行なう学習療法もあり、認知症の改善や進行抑制を目的としている。

・リスクマネジメント委員会を設置して、利用者の安全・安心に努めている

今年度の施設の重点課題の一項目として、「リスクマネジメントをチームで取り組む」を掲げるとともに、リスクマネジメント委員会を設置し、事故の防止や利用者の安心につながる取り組みを組織的に進めている。今年度は利用者の毎日の送迎の調整と方法の見直しを行い、利用者宅に到着する約10分前に連絡を入れるなどの交通渋滞への対策と、緊急時の対応を改善することで、利用者の安全を確保し、さらに快適でスムーズな送迎となるよう改善を図った。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/96

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%	20.0%			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%	10.0%			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	84.0%	10.0%			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	76.0%	14.0%	7.0%		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	67.0%	26.0%			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	92.0%				どちらともいえない：4.0% 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	87.0%	10.0%			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%	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%	21.0%	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	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	82.0%	12.0%			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	65.0%	20.0%	10.0%		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	73.0%	20.0%			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	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	53.0%	21.0%	10.0%	14.0%	

評価結果概要版



平成28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

特に良いと思う点

・個別介護計画に沿って、利用者一人ひとりのニーズに対応して支援している

利用者アンケートで、15の設問中、10項目で高い満足度を得ていることに注目したい。10項目中、とりわけ「利用者の気持ちの重視」を肯定する回答は96%におよび、利用者調査満足度の高さをうかがわせる。「大変満足」のコメント欄には「自宅でストレスがいっぱいあるが、デイサービスから帰った日にはストレスを解消して帰ってくるので、ありがたい」と支援を受けた効果を伝えている。職員の平均在職年数が21年と長く、熟練した支援と安定したチームワークが背景にある。

・利用者の個々のニーズに合わせ、入浴を支援している

利用者の楽しみを問うアンケートでは「入浴での利用者同士や職員との会話」「入浴がいい」とする声があった。入浴時には個別対応のため、深くかかわっている事がわかった。入浴を週3回利用する場合もあり、一人ひとりのニーズに合わせ回数や方法を決めている。これらは「入浴個別対応表」により、身体状態や入浴方法を職員間で共有している。デイルームから浴室までの案内や浴室での介助をマンツーマンで対応し、利用者のその日の体調や気分に応じた支援を工夫している。

・多彩な「食」の支援を通じて、楽しみな機会を増やしている

提供する食事は厨房で調理し提供している。献立は栄養士が事前に献立表を配布、この中で利用者の意見や要望を募っている。イベント食や誕生日食、選択食もあり、楽しみに待たれている。食事は陶器の容器に彩り美しく盛り付け、五感に訴える献立である。提供方法は「利用者食事対応表」により職員間で共有している。食堂はデイルームからゆっくり歩いて5分程度の距離にあり、この移動の時間を使って下肢を伸展する等、座りっぱなしの姿勢による弊害を防止している。

さらなる改善が望まれる点

・事務所前のトイレに関して、さらなるプライバシーへの配慮が望まれる

事務室前のトイレの入口の扉が開放されており、プライバシーの配慮に課題があると考えられる。廊下に面した入口にカーテンを付けて、廊下を通る人の視線を遮るなど、プライバシーへの配慮が望まれる。

・家族に利用者日々の様子を伝える仕組みを整えたい

利用者の日々の様子は送り届けた際に家族へ口頭やメモで伝え、必要時には電話での連絡も行っている。しかし家

族への連絡ノートとして利用している「サービス提供票」には、看護職員の記載を主に、介護職からの文字ベースの情報提供はない。一人ひとりの過ごし方に見る利用者の思い、利用者同士や職員との対話、利用者の楽しいエピソードや回想など身近な家族にはかえって気づかれない、利用者の生き生きした姿を伝える場ともなる。簡潔でわかりやすい伝達方法の工夫を期待したい。

・職員育成に関して、より一層の取り組みを期待したい

常勤職員の平均在職年数約21年、常勤職員平均年齢46歳であるが、非常勤職員の割合は半数を超えている。常勤職員は、年間1回以上、外部研修に派遣しているが、非常勤職員の育成は主にOJTである。そのため、職員個々のスキルのバラつきが生じている。一方、年間の研修計画が作成されておらず、また、研修受講後、研修報告書の回覧のみで、報告はされていない。職員育成に関して、より一層の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

・看護師は利用者の健康度を全身の様子を観察しながら見守っている

看護職は非常勤職員を1日1人配置している。利用者の観察はバイタルチェックありきではなく、普段の様子と少しでも変化を感じた場合には全身の状態を見逃さない。利用者が来所しデイサービスの入り口に立った時から、表情、顔色、行動、姿勢、歩行、緊張度や不安感を観察し、介護職と情報を共有しながら確認する。こうして利用者の異変を早期に発見し、医療機関や家族につなげ早期に対応している。利用者アンケートで「体調悪化時の職員の対応は安心か」の問いに対し、95%もの利用者が「はい」と肯定している。

・送迎は短時間送迎も含め、柔軟に体制を整えている

利用希望者には、通所へのさまざまな思いがある。風呂にだけ入りたい、賑やかなかわりは嫌い、歌や体操より外へ出るだけで十分など理由は多岐に渡る。昼食前の12時ころ来所し、終了後には退所する利用者もいる。こうした支援計画により、無理なく在宅生活を維持することが出来る。これらのニーズに出来るだけ対応するため、送迎車2台で午前・午後それぞれ6～7便を稼働させている。そのため送迎についてのマニュアルの整備や緊急時対応の共有を行い、安全で安心な運営に努めている。

・アクティビティや研修ではボランティアや小中学生など地域の風を取り入れている

長年にわたって地域から様々なボランティアや実習生を受け入れている。芸能関係、退職者、地域のアマチュアバンドなどは、長年の付き合いによって利用者や職員、家族となじみの関係がある。幼稚園児や小中学生との交流、介護等体験実習、企業研修として多くの区民を受け入れ、地域からの目を入れて風通し良いデイサービスを目指している。また介護相談員の来所により利用者の思いや希望をくみ上げ、地域や行政に発信できる仕組みを活用している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

56/92

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	83.0%	14.0%	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	87.0%	7.0%	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	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	62.0%	28.0%	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	71.0%	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	91.0%	7.0%	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	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	94.0%		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%	17.0%	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	96.0%		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	91.0%	5.0%	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	85.0%	8.0%	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	85.0%	12.0%	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	87.0%	5.0%	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	55.0%	16.0%	25.0%	いいえ : 3.0%

評価結果概要版



平成28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

・趣味活動では利用者が「やりたいこと」を選択し、利用者の力を引き出すような工夫をしている

利用者の持てる力を最大限に生かせる支援を目指している。趣味活動で利用者が「やりたいこと」ができるようになっている。既存の概念に捉われず、利用者を信じていく姿勢は、多彩なプログラムの提供や工夫に現れている。利用者も自身で選択したプログラムの中で生き生きと持てる力を発揮しながら、デイサービスで過ごす時間を楽しんでいる。季節ごとに交換しているタペストリーは、デイサービスの歴史の中で利用者が作られた作品で、今も大切に保管し季節ごとに展示している。

・認知症ケアへの理解を深め支援に活かしている

利用者個々の疾病を理解し、認知症の不穏症状を持つ方でも、安心して過ごせるよう支援している。例えば自宅の延長として、近所への外出や散歩など小人数での活動に主眼を置いている。シナプソロジー（五感に訴える）を大事にしたケアも心がけている。認知症の方は内面的には不安を抱えておられることもあり、職員の対応次第で精神面での安定を取り戻すこともできる。そのため、毎年、認知症ケア研修も実施し、利用者をも人として尊重する支援の徹底に取り組んでいる。

・個々の職員の事情に配慮し、誰もが働きやすい環境を整備することで、職員の定着を実現している

センターの方針として、月1回、職員は必ず有給休暇を取得することと、家庭の事情によるシフトの変更に柔軟に対応することで、働きやすい職場づくりを進めている。今年度はやむを得ない家庭の事情による離職者が1名いたほかは、離職者が生じておらず、職員の定着が図られている。その結果、職場の一体感や利用者・家族とのコミュニケーションがより一層可能となるといった、好循環を実現し、組織力の向上につながっている。

さらなる改善が望まれる点

・戸外での自立支援に向けた取り組みを期待したい

センター内で行うプログラムは充実しており、機能訓練やレクリエーションを兼ねたプログラムは工夫を凝らし、利用者から喜ばれている。ボランティアの来訪による演奏会やクラブ活動も盛んであるが、戸外への外出の機会はほとんど企画されていない。歩行訓練でも室内を歩くのと戸外を歩くのでは平衡感覚などが違う。在宅の方でも戸外へ出かける機会が少ない方もおられる。外出支援は利用者の心の活性化につながり、明日への意欲が湧いてくる。新たな視点からの非日常的な自立支援への取り組みに期待したい。

・近隣住民や地域機関等とのさらなる連携を期待したい

施設の一階ロビーを近隣住民に開放するなど、センターでは地域に開かれた施設を目指しているところである。一方で、町会と共同での防災訓練等の活動は実施には至っていないなど、近隣住民とはさらに関係強化を図る余地がある。また、地区運営会議に参加し情報収集を行っているが、連携したイベントや行事を具体的に実施するには至っていない。センターの地域でのサービス提供の評価が高まるにつれ、センターのリソース(資源)を活かした地域への貢献も期待されることから、さらなる近隣住民や地域機関等との連携を期待したい。

・新任職員の育成に関して、誰もが同じ指導ができるような工夫や体制づくりを期待したい

職員アンケートでは、「業務の標準化」に関して、リーダー層・一般職員とも自己評価が低かった。また、OJTが指導する人によって異なるなどのコメントも寄せられていた。毎月、職場内研修も実施し、必要なマニュアルも用意している。また、採用時には東京本部の事業所合同で計5日間の採用時研修で、業務に必要な基本的な事項について理解を図っている。今後、特に新任職員に関して、誰もが同じ指導ができるような工夫や体制づくりを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・新規利用者の調整担当を配置し、サービス提供までの期間を短縮している

これまで、入浴、送迎など個々の業務別に各担当者が利用可能日を決定していたため業務毎の調整が図られておらず、受け入れまでに1~2週間要するケースが発生していた。申し込みから利用までの期間を短縮することは、利用者・家族のニーズであるとともに、利用稼働率の向上につながるとの認識のもと、窓口を一元化し、調整機能を設けた。このことで、申し込みから2~3日で受け入れが可能となっている。

・入浴担当は毎日決まった職員が対応し、利用者と馴染みの関係が構築されている

入浴は希望者が多く、すべての要望に応えきれないのも実情であるが、1日15~20名近い方々への入浴を実施している。数名で入れる浴槽もあるが、入浴介助では、フロアから浴室までの移動を含めマンツーマンで対応している。外国籍の職員も入浴を担当しており、最初、利用者に戸惑いも見られたが、今では利用者に安心感を与え、馴染みの関係が作られている。

・送迎車の乗り降りから始まり、クラブ活動などを通して、自立支援に取り組んでいる

送迎車の乗り降りから始まり、食事、入浴、集団での体操やゲーム、各種クラブ活動などを通して、自立支援に取り組んでいる。その一環として、利用者、家族に了承を得た方に対して、事業所でオムツからリハビリパンツへ履き替え、トイレでの排泄を行なっている。また、フロア内はスタッフルームを挟み、左奥の食堂から右奥の喫茶コーナーまでは距離が長く、フロア内を歩くだけで機能訓練となっている。デイサービスで1日過ごすことで、利用者は自然な形で身体機能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

57/100

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	85.0%	14.0%	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%	15.0%	5.0%	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	87.0%	7.0%	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	75.0%	14.0%	7.0%	0.0%
			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	57.0%	29.0%	8.0%	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	89.0%	8.0%	0.0%	0.0%
			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	92.0%	7.0%	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	84.0%	8.0%	7.0%	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	68.0%	14.0%	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	92.0%	7.0%	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	82.0%	8.0%	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%	12.0%	14.0%	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	64.0%	26.0%	8.0%	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	80.0%	12.0%	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	47.0%	26.0%	22.0%	0.0%
			いいえ：3.0%	

評価結果概要版



平成28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

・利用者個々の要望に合わせた日中活動を用意している

多様な趣味活動やイベント類は、デイサービスの理念「利用者の本当の思いに寄り添い、ご希望を実現できるようにしたい」という理念に基づいて行われている。同時に自立性を奪い「やりすぎてしまうケア」に陥り、利用者の自立性を奪わぬよう常に留意する姿勢を大切にしている。職員の提供するサービスを優先せず、利用者の人生や価値観、思いに関心を寄せたいとのリーダー層の意識が、日中活動の質を高めている。これらは多くのボランティアや家族の協力により支えられている。

・出前授業の取り組みなど、地域の子どもたちに高齢者への関わりを伝えている

福祉人材育成が危惧される今日、介護福祉に関わる世代間継承は社会的な課題ともなっている。そうした社会的な背景も意識しながら、地域の小中学生との関わりを大切にしている。併設児童館の子どもたちとの日常的な交流は、「イベント」ではなく、ありふれた地域生活の一コマでもある。近隣の小学校へのお出前授業と引き続く交流事業は、「高齢者とはどんな人？」から始め、高齢者福祉への理解と関心を進めている。関わりを通じて、高齢者の魅力や支援の豊かさを若い世代に発信している。

・看護師は複合施設のメリットを活かした支援を行っている

特別養護老人施設との併設のメリットは多岐に及んでいる。看護師は特養ショートステイ部門と兼任し、毎日1名以上配置している。そのため、ショートステイを利用する在宅の利用者の情報が双方に生かされている。普段の心身の機能や価値観、要望等をショートステイに伝え、自宅からショートステイに移動したデメリットを最小限に防ぐ役割を担っている。ショートステイからは健康情報や変化を伝え、スムーズな在宅生活への移行を支援している。

さらなる改善が望まれる点

・交流機能を含めたさ、さらなる家族会の充実を期待したい

今年から実施された認知症高齢者が利用する「ひだまりデイサービス」の一環として地域運営推進会議が開かれたが、席上、家族からは家族同士で交流したいとの要望が出されている。また年2回開かれる定例の家族会参加者は利用登録者の1割に満たない。家族会は介護にかかわる喜びや有用な情報、また負担感等を交流できる貴重な場である。イベントへの参加や昼食試食会、作品展など魅力ある企画により、参加者の増加を期待したい。「通信 はなみずき」の中で家族の実態やその思いを紹介するコーナーを設けるなど、多様な交流も期待したい。

・ホームページは、利用者の活動の紹介や声などさらなる充実を期待する

ホームページは、利用者・家族自身のみならず、これからの利用を考えたいとする利用者や家族、就職を考えている福祉職、関係機関、区民などが閲覧する。そのためホームページをリニューアルし、利用申し込みから利用までの流れ、利用者の趣味活動の作品や食事、スタッフの写真などを掲載してきた。しかし、デイサービスの多彩な活動や利用者やスタッフの声がほとんど紹介されず、簡素な画面に終わっている。「通信 はなみずき」のアップ、毎月の行事やちょっとした利用者の声、地域交流の様子等幅広い実践の紹介などを期待したい。

・有給休暇の取得率向上に向けたより一層の取り組みを期待する

法定のストレス調査のほか、職員満足度アンケートを隔年で実施し、現状分析している。また、安全衛生委員会も設け、産業医も参加し、意見・アドバイスをもらい、職場環境の改善に取り組んでいる。その一環として、有給休暇の取得率50%を目標としているが、目標に達成していない状況である。より良いサービスのためにも、職員のリフレッシュが必要不可欠である。有給休暇の取得率向上に向けたより一層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

・デイサービスの場合を生かし、職員全員で機能維持・増進の支援が行われている

利用者アンケート「個別プランに基づいた日中活動やリハビリが家ででの生活に役立っている」との回答が、昨年に比べ満足度が20ポイント近く上がっている。個別プランによる多様なアクティビティや趣味活動、看護師のアセスメントに基づいた機能訓練サービスが評価され始めている。毎日2回行われる座位体操や、寒い日でも毎日行われる近隣への散歩、定期的な地域への外出も心身機能を活発にしている。また看護師は特養のショートステイとデイを兼務し、利用者や家族の心身に関わる情報を活かした日常的な機能維持活動を進めている。

・多様なアクティビティを取り入れ、利用者の意向に沿って支援している

一日3回のミーティングや拡大ミーティングを通じて、職員一人ひとりが利用者の思いや価値観に気づき、ケアにあたることを大切にしてきた。繰り返し強調される「利用者がどのような人生を送ってきて、何を望んでいるのか、何を考えているのか、今はどのような生活を送っているのかに想いを寄せる」という運営の意図が浸透し始めている。職員が企画するイベントの多彩さに加え、これらを利用日以外でも参加できる仕組みを作り、利用者の要望に応えている。また逆に「何もしたくない」「ゆっくり過ごしたい」という気分も大切にしている。

・併設児童館や近隣小学校との関わり等を通じ、利用者の生活の幅を広げている

廊下を挟んで併設児童館とデイサービスがつながり、朝に夕に子供たちの声が聞こえる。児童館のイベントに参加したり、デイサービスの事業に参加する等、相互の交流が日常化している。児童館の中も散歩コースであり、子どもの姿は折に触れて目にする環境がある。また「高齢者とは」をテーマにした近隣の小学校の出前授業に招かれ、その後の交流につなげている。「認知症サポーター講習会」や、認知症デイサービス事業の一環としての「運営推進会議」を実施して地域との連携を強めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/95

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：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	77.0%	13.0%	6.0%		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%	6.0%			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	75.0%	11.0%	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	65.0%	27.0%			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	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	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%
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%	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	63.0%	9.0%	25.0%		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	86.0%	11.0%			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	84.0%	9.0%			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	77.0%	11.0%	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	77.0%	15.0%	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%		11.0%		どちらともいえない：4.0% 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	43.0%	15.0%	11.0%	29.0%	

評価結果概要版



平成28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's With Thanks）」に沿ったサービス提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・併設施設と合同での「居酒屋」や近隣カフェでのお茶タイムなど、気分転換を図る機会を工夫して提供している

併設施設と合同で「居酒屋夕食」を年間2回実施している。居酒屋の雰囲気作りをし、希望を聞いてビールや梅酒等のアルコールの提供、カラオケを実施し、多いに盛り上がっている。退勤後の職員も一緒に参加して楽しんでいる。また、近隣のカフェの協力を得て、おやつ外出を定期的に行っている。マグロの解体ショーを実施しており、マグロの刺身が昼食で、お代わりをすることもできる。見て楽しみ、味を楽しみ、滅多に経験できない機会となっている。

・利用者がつくった装飾で事業所内を飾り、利用者の生きる力を支えている

季節感のある雰囲気づくりのため、利用者の方々と飾り作成に取り組んでいる。夏季に「花火が見に行きたいね」という利用者の声をもとに、職員が「せめて装飾で花火を鑑賞した気分になっていただこう」と考え、利用者と一緒に装飾を行った。作品を専門雑誌に投稿した。その結果、入賞をとり、1月号に掲載され、利用者も喜んでいる。利用者は、活動の空いた時間も装飾作り等をしており、暇を持て余すようなこともない。評価員の訪問時、折り紙で作成したクリスマスの装飾がフロアに飾られ、見事な出来栄でフロアの雰囲気を華やかにしていた。

・ボランティアや地域の方々の協力を得て、利用者の楽しみの機会をつくっている

地域のボランティア団体や近隣の自立高齢者センターと連携し、利用者には様々な活動を提供している。年々ボランティアの方々が増え、今年度はウクレレやフラダンスが新たに加わった。また、自立高齢者センターを利用する方が、練習した歌や踊りを披露してくれている。地域の喫茶店の利用、公園で花壇を貸していただくなど、地域の協力も得ながら、利用者の楽しみの機会をつくっている。

さらなる改善が望まれる点

・男性利用者に好まれるレクリエーションや雰囲気作りへのより一層の取り組みを期待したい

利用者調査では、男性利用者の家族から「（男性利用者にとって）楽しい活動メニューを希望する」などのコメントが寄せられていた。男性利用者は全利用者の21.4%を占めている。男性利用者に好まれるレクリエーションや雰囲気作りへのより一層の取り組みを期待したい。男性利用者が楽しみに通所することを通して、新たな友達ができ地域に根差した交流ができることを期待する。

・認知症の利用者が過ごしやすい環境づくりに向けて、より一層の取り組みを期待する

当事業所は重度の認知症の方でも受け入れている。しかし、認知対応型デイを併設しておらず、認知症の方も同じデイルームで過ごしている。不穏行動が現れたときは、デイルームの隣のリラックス部屋で対応しているが、事業所としても、認知症の利用者が過ごしやすい環境づくりについて日々職員で検討しているところである。認知症の方が過ごしやすい環境づくりに向けて、より一層の取り組みを期待する。

・職員の就業環境の改善に向けたより一層の取り組みを期待する

非常勤職員は全体の半数で、非常勤職員の離職率が高いという現状がある。当事業所に限った課題ではなく、介護業界全体の課題であるが、人材確保および職員の定着化に向けたさらなる取り組みが望まれる。そのために、職員の疲労が蓄積されないよう、休憩の確保、有給休暇取得の促進など、職員の就業環境の改善に向けたより一層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

・感染症プロジェクトを発足し、利用者の安全を確保している

併設の特別養護老人ホームと合同で感染症対策研修を年3回実施している。11月～3月を感染症対策強化期間としている。職員は毎日検温し、マスク着用を義務付け、利用者・職員・来訪者へのうがい・手洗いの奨励、手洗いができない方に関しては、利用者の手指のアルコール消毒を必ず行なっている。10月に、業者による嘔吐物処理研修を実施している。湿度40%の維持に取り組み、室温は25度以下にしないなどに取り組んでいる。

・年3回、「虐待の芽チェックリスト」を実施し、マナー向上を図っている

「虐待の芽チェックリスト」は事業部として半年に1度の実施がルールとなっているが、当事業所では自主的に年3回実施している。また、お互いに気づいた時に注意し合ったり、管理職が指導することで日常的に意識できるようにしている。全体会議の中で、人による解釈の仕方で、「こんな風に受け取られることもある」と伝えたり、利用者や家族等からの日頃の声を受けて、どのように対応すればよいか等を話し合っている。利用者対応で注意事項として決まったことを職員間で統一して、対応している。

・ケアマネジャーに利用者の制作品を送付するなど、密な連携に努めている

ケアマネジャーに事業所での取り組みを知っていただけるよう、利用者の方々が制作した作品を今年度よりケアマネジャーに郵送している。居宅介護支援事業所によっては、飾ってくれている所もある。この取り組みは、早く到着された利用者が、手持ち無沙汰にならないようにするために、やりたい方でやれるものを作りあげようとしたのが始まりである。その他、居宅介護支援事業所への訪問や、利用者の情報共有など、ケアマネジャーとは密な連携に努めている。これらの努力の結果、信頼関係の構築を図り、稼働率は90%を維持している。

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	84.0%	8.0%		
	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	77.0%	15.0%		
	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	82.0%	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	75.0%	15.0%		
	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	64.0%	26.0%	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	91.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	13.0%		
	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：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	73.0%	13.0%	8.0%	
	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	84.0%	13.0%		
	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	77.0%	11.0%	6.0%	
	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	82.0%	8.0%		
	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	66.0%	15.0%	13.0%	
	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	40.0%	20.0%	17.0%	22.0%

評価結果概要版



平成28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">・リクエストメニュー、郷土料理、デモクックなど食事が楽しめるようさまざまな取り組みを行なっている 郷土料理、季節行事、鍋の日、お誕生会、カレーの日、麺の日、リクエストメニューなど、月ごとに季節感や和洋中を取り入れたメニューを多彩に提供している。「東京産ほうれん草」など地域の野菜を使った地産地消の日も設けている。「ぶりの解体イベント」では利用者の目の前で魚がさばかれていく様子に目が釘付けで、最後はまぐろ・真鯛のお刺身とあわせて三色海鮮丼にして食べている。利用者調査でも、食事に関して回答者の81%が満足との返答で、食事に関して高い満足を得ており、昨年度と比較して満足度が10.3ポイント上がっている。・プログラム活動では、利用者の意欲を引き出し、心身の活性化を図っている 事業所内には利用者が共同制作で取り組んだ作品を展示している。たとえば、共有廊下に飾っている「こうなんの木」に咲く花や葉は季節ごとに桜やハナミズキ、紅葉などと変化しており、利用者が新聞紙や折り込み広告を使って時間をかけて制作したものである。また、園芸クラブでは建物玄関の花の水やりや、紙袋で季節ごとの野菜を育て収穫し、成長する野菜や花々を見て楽しんでいる。プログラム活動では、利用者の意欲を引き出し、心身の活性化を図っている。・地域の園児、小中高生・大学生、ボランティアなどを受け入れ、世代間交流の機会を多様に設けている 地域の方々やボランティアなどを受け入れ、積極的に地域の多様な人々との交流を深めている。保育園児や小中高生、大学生、社会人と幅広い世代の方々、実習生やボランティアとして事業所を訪れている。また、孫の世代との交流を通して、利用者の笑顔を引き出し、利用者の癒しにもなっている。また、秋に開催される「シーサイドギャラリー」では、利用者の作品のみでなく、地域の保育園、幼稚園、小学校、特別支援学校からも作品を出展してもらい、出品作品を見に多くの人々が訪れている。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者ニーズに合ったプログラムづくりの工夫を期待したい 利用者調査では、行事や活動に関して、肯定的返答66%、消極的・否定的な返答32%であった。年1回、利用者懇談会を開催し、利用者の意向や希望を把握しているが、今後は、利用者懇談会の回数を増やすなどして、利用者ニーズに合ったプログラムづくりの工夫を期待したい。・家族が参加ができる機会の工夫を期待したい
--

年3回、家族が参加する行事を企画し、利用者と家族が共に楽しむ時間を作っている。利用者は家族と一緒にいる時は違う表情を見せている。しかし、各行事は平日の開催のため、就業している家族の参加は難しい時間帯である。また、家族懇談会を年に1回開催しているが、老々家族や独居の利用者が多い状況下では家族懇談会の参加者も少なくなっている。「シーサイドギャラリー」に家族の参加を働きかけるなど、新たな視点からの家族との交流の機会の工夫を期待したい。

・ケアマネジャーを対象としたアンケートを実施し、サービス改善に活用されることを期待する

できる限りケアマネジャー主催の担当者会議に参加し、利用者・家族それぞれの意向や希望を把握し、通所介護計画書に反映している。また、毎年、第三者評価での利用者アンケートを実施し、利用者の意向や希望を把握し、サービス改善につなげている。今後は、今後は、ケアマネジャーを対象としたアンケートを実施し、ケアマネジャーの意見・感想などをサービス改善に活用さ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

・施設内LANの普及により、多職種の連携がしやすく、利用者の全体像を把握しやすい

施設内LANの導入により、利用者の情報共有が迅速に行なわれている。利用者に関わる各職種が入力した情報は利用者ごとのケース記録に転記されている。例えば、看護師がその日の利用者のバイタル数値を入力すると、個別ケース記録に転記される。社内LANの普及により、職員は利用者の全体像を総合的に把握でき、利用者の課題を把握しやすい。また、職種間の連携もしやすい。

・感染コントロール委員会を設け、感染予防に力を注いでいる

感染コントロール委員会を設け、感染予防に力を注いでいる。非常勤、派遣職員も対象とし、職員全員が感染症対策の研修に参加し、その知識を深めている。万が一発生した場合でも冷静に対応できるように予防対策を策定している。特に感染コントロール委員会では東京都感染情報センターの報告書による感染症の現状を情報伝達し、注意を喚起している。〔職場についたら清潔な制服に着替えること〕〔こまめな手洗い〕〔休養・栄養・水分補給〕〔就業中のマスク着用〕などの徹底に取り組み、環境チェックなども行なっている。

・リハビリ訓練では、利用者の自分で頑張る力を引き出している

理学療法士は個別訓練のプログラムとは別に、利用者の身体機能の向上を目指した様々な取り組みをしている。廊下に体力測定（握力・椅子からの立ち上がり・開眼片足立ち等）の数値を男女別、年齢別で貼りだした。利用者負担との不安もあったが、数値を平均値に近づけたいと意欲を持ってリハビリに取り組んだ方もおられ、利用者の自分で頑張る力を引き出すことができた。理学療法士は、利用者の歩行状態を確認し、介護職員に介助方法についてアドバイスをを行っており、職種間の連携も密に行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/86

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 : 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	80.0%	12.0%	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	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%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	65.0%	21.0%	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	58.0%	26.0%	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	80.0%	12.0%		
		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	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	78.0%	9.0%	9.0%	
		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	70.0%	17.0%	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	87.0%		7.0%	
		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%	17.0%	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	73.0%	17.0%	7.0%	
		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	63.0%	29.0%		
		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	80.0%	9.0%	7.0%	
		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	53.0%	24.0%	7.0%	14.0%

評価結果概要版



平成28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	社会福祉法人長岡福祉協会
事業所名称	デイサービスセンター新橋さくらの園いきいき
事業所所在地	東京都港区新橋6丁目19番2号
事業所電話番号	03-3433-0185

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) 自分や家族、親しい友人が必要としたときに利用したい施設 2) 法人の基本理念を具現化する職員の個別育成計画の作成と管理体制の構築 3) 既存事業の安定運営に向けた更なる経営改善 4) 地域貢献事業につながる利用者サービスの向上とアセスメント能力の向上

全体の評価講評

特に良いと思う点

・理学療法士が中心となって生活リハビリに積極的に取り組んでいます。

利用者が自宅での生活をしやすいよう、生活リハビリに積極的に取り組んでいます。理学療法士は利用者の自宅に訪問し、自宅での利用者の生活動作や住環境等を把握し、自宅の生活で必要とされる機能を高めるための機能訓練をデイサービスで行うように努めています。また、リハビリにおいては、利用者の精神的要素も重要なため、意欲を持って取り組んでもらえるよう、遊びの要素を取り入れています。利用者が楽しみながら行える活動を通して、利用者の心身機能の向上を図っています。理学療法士によるリハビリは当事業所の強みになっています。

・利用者が食事を楽しめるよう取り組んでいます。

当事業所ではフロアでご飯やお味噌汁を作るとともに厨房から運ばれたおかずを利用者の前で取り分けます。利用者はご飯やお味噌汁を作る音、香り等を感じることができます。また、利用者とともに料理を作る企画もあり、利用者が包丁を握るなど、利用者のできることを活かしながら料理作りを楽しみます。更に、月1回フロアを喫茶店風に飾り付け、ケーキを手作りし、コーヒー等の飲み物を提供しています。このように、家庭的な雰囲気の中、食事を提供したり、様々な企画を通して利用者が食事を楽しめる機会を提供しています。

・利用者の生活歴、生活習慣、価値観、嗜好などを大切に、それらを反映させた個別支援を行っています。

利用者の意向を第一に考えて、デイサービスでのサービス提供をしています。利用者には何をしたいのかを聞き取り、その意向を踏まえた活動を実際に行い、試行錯誤をしながら利用者喜んでもらえるように調整します。これらの取り組みを通して、様々なアクティビティ（チラシの積み上げゲーム、麻雀、コンサート、花見ドライブ他多数）が展開されます。動的なアクティビティから静的なアクティビティまでメニューが豊富です。また、利用者の生活歴、生活習慣、価値観、嗜好などを大切に、それらを反映させた個別支援を行っています。

さらなる改善が望まれる点

・入浴設備の改善が喫緊の課題となっています。

事業所には個浴（家庭のような浴槽）が2か所、チェア浴（専用のキャスター付きのイスに座って入る浴槽）が1か所あります。個浴は2か所のうち1か所は使えておらず、実質1か所のみでの対応です。このような入浴設備が影響し、一日に入浴できる人数は12～13名が限度で、現利用者においても全員が入浴できる環境ではありません。更に、新規利用者の獲得が難しい状況です。当事業所の稼働率が低いのは、入浴環境が影響しており、入浴設備の改善が喫緊の課題となっています。現利用者の希望に応えるためにも何らかの取り組みが期待されます。

・チームワークを築き、それぞれの専門性を活かしながら協力し合う関係性が重要です。

チームワークの構築が必要のようです。当事業所では、職員毎の業務分担は明確ですが、協力範囲の重なり合う部分が少ないため、自分以外の業務はほとんど把握できていない状況です。利用者に質の高いサービスを提供するには、職員がチームワークを築き、それぞれの専門性を活かしながら協力し合う関係性が極めて重要です。協力し合うためには、協力範囲の重なる部分を多くすることが求められます。そのことで、急な休み等が発生しても、他の職員がその業務を補えるので、サービスの質は保たれます。協力範囲（互いに重なる部分）の拡大が期待されます。

・ **通所介護計画と連動したケアの提供が今後の課題です。**

通所介護計画は、ケアマネジャーからのケアプランを基に、利用者・家族の要望、ケアマネジャーからの意見を取り入れ、デイサービスでの専門的視点からのニーズを踏まえて作成しています。しかし、通所介護計画に沿ったケアの実施においては、課題があるようです。実際の通所介護計画と介護記録を拝見しましたが、介護記録において通所介護計画の個別援助内容に連動した記載が少ないケースが見受けられました。職員のヒアリングにおいても、通所介護計画を理解していないこともあるようです。通所介護計画と連動したケアの提供が今後の課題です。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者が食事を楽しめるよう取り組んでいます。**

当事業所ではフロアでご飯やお味噌汁を作るとともに厨房から運ばれたおかずを利用者の前で取り分けます。利用者はご飯やお味噌汁を作る音、香り等を感じることができます。また、利用者とともに料理を作る企画もあり、利用者が包丁を握るなど、利用者のできるところを活かしながら料理作りを楽しみます。更に、月1回フロアを喫茶店風に飾り付け、ケーキを手作りし、コーヒー等の飲み物を提供しています。このように、家庭的な雰囲気の中、食事を提供したり、様々な企画を通して利用者が食事を楽しめる機会を提供しています。

・ **「朝の会」では利用者との密なコミュニケーションを通して、状況把握に努めています。**

利用者の身体状況や特性に応じて、コミュニケーション方法を工夫しながらケアの向上に努めています。利用者の生活歴、生活習慣、価値観、嗜好などを職員間で共有し、その情報をもとに個別支援に結び付けています。また、毎朝、利用者がそろうと、職員紹介や一日の流れ、季節や直近の話題を話し合う「朝の会」を実施し、コミュニケーションを深めるなかで、利用者から上手に話を引き出す他、日々変化する利用者の心身状況の把握に努め、一日の活動に反映させています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/60

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	66.0%	16.0%	5.0%	11.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	69.0%	19.0%	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	80.0%	5.0%	5.0%	8.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	55.0%	16.0%	16.0%	11.0%
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%	25.0%	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	86.0%	5.0%	5.0%	いはいえ：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	72.0%	22.0%	5.0%	いはいえ：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	66.0%	11.0%	22.0%	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	58.0%	11.0%	30.0%	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	86.0%	11.0%	いはいえ：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%	8.0%	11.0%	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	66.0%	19.0%	13.0%	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	77.0%	13.0%	5.0%	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	83.0%	5.0%	11.0%	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	52.0%	11.0%	5.0%	30.0%