

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	社会福祉法人福音会
事業所名称	文京本郷高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区本郷4丁目21番2号
事業所電話番号	03-3816-2317

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）	福祉事業としての基本姿勢が重要と考えます。 慈善事業ではありませんが、福祉及び介護分野における業務は、 対人サービスが好きであること いつでもニュートラルになれる状態にあること 日々の自己研鑽 という基本姿勢がまず重要です。 業務としての技術的な部分は、日々向上する姿勢が加えて大切であり、本来毎日、毎年度サービスの質は向上していく必要があります。そういった姿勢を常に重要視することにより、結果としてすべての部分においてレベルが向上していける事業所環境であるよう努めていくこと。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・バラエティ豊かな選択食や行事食を提供し、利用者の食の楽しみや満足度を向上させています

センターには自家厨房があり、利用者の状態に応じたきめ細かい食事を提供しています。また、利用者が事前にメインのおかずを予約できる「選択食方式」を日常的に取り入れています。行事や誕生会には豪華な松花堂弁当や天ぷら御膳などを提供しています。春のお花見では公園でお花見弁当を楽しみます。日々の検食や年1回の嗜好アンケートを実施し、毎月の食事会議で厨房業者と共に利用者の声を協議し、よりよい食事提供に努めています。これらの取り組みにより、利用者アンケートでは食事について93%の方が満足という高い評価結果となっています。

・地域のニーズに応え、ハード・ソフトの環境を整えて利用者の介護度に関わらず幅広く受け入れています

介護度の軽い利用者から重い利用者、さらには認知症高齢者まで幅広い利用者を通所対象として受け入れています。当センターでは全ての送迎車がリフトを装備しており、特殊浴槽もあり、プライバシーに高く配慮した休養スペースも十分に確保して、重度者を受け入れやすいハード面の環境を備えています。介護職員の勤続年数も長いこと専門性も高く、看護師や理学療法士による専門的な対応も充実しています。日中の活動や機能訓練プログラムなどのソフト面も充実させて、利用者の介護度に関わらず幅広く受け入れるという地域のニーズに応えています。

・インカム（無線通話機）を利用して、職員間の情報伝達を円滑に行っています

センターでは現場での職員間の情報伝達を円滑に行うために、インカム（無線通話機）を導入しています。リアルタイムで職員間の連絡がとれるので、業務の効率化と利用者の状態に応じた素早い支援が可能となっています。デイルームには構造上死角がありますが、職員が複数の目で見ているので互いに注意を促し、利用者の安全を確保しています。トイレや入浴の介助では、プライバシーに配慮してほかの利用者に気づかれないように素早く連絡をとっています。

ます。無線通信の届く範囲の確認や情報漏えいにはインカム利用のルールを明確にして対処しています。

さらなる改善が望まれる点

・業務の見直しの一環として、パソコンの利用などで記録類を作成する時間を短縮できないか検討することを望みます

職員アンケートでは残業を減らすための業務の見直しを望む声が出されています。センターでは既に利用者の情報を管理するシステムを使用するほか、リハビリなどのサービス利用状況を利用者ごとに記録する仕組みをパソコンで作成しています。ただ、パソコンへの習熟度における職員の個人差があることが全体の効率化を進めにくくしています。また、センター長は入力する情報とその記録の整理方法、利用方法については未だ改善の余地があると捉えています。業務改善は働く環境に直結しますので、改善への体制づくりを進めることを望みます。

・大規模災害発生時に福祉避難所としての役割をどのように果たすか、さらに具体化に取り組むことを期待します

センターでは早くから大規模災害時における高齢者福祉施設のあり方について検討してきました。既に大規模災害マニュアルを取りまとめて一定の役割を担うことを想定しています。また、平成29年4月より行政と福祉避難所指定の協定を結ぶ見通しとなっています。福祉避難所として大規模災害時に活動するための訓練を行政と協力して行い、避難所として開設する際の問題点などを学習しています。周辺への周知をはじめ、施設の整備、必要な物資や人的資源の確保など、関係機関との協力のもとに課題に取り組むことを期待します。

・地域との交流を増やせるような取り組みを期待します

行事の際には演奏・手品・民謡などのバラエティ豊かな演芸ボランティアの導入に取り組んでいます。また、区の社会福祉協議会の委託を受け、実習生を継続的に受け入れています。しかし、当センターには継続的に日中活動に加わってくれるボランティアが少なく、利用者が地域の方と交流できる機会も少なくなっています。職員アンケートでもこの項目への自己評価は低くなっています。外出することが厳しい利用者にとって、様々な人との日常的な触れ合いは有意義なものと考えます。近隣の保育園との異年齢交流なども含め、今後の取り組みに期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・リスク報告書と事故状況報告書を分析し、職員会議で報告して事故防止に努めています

センターでは業務上で発生した事故や事故になりかねないことがらを事故状況報告書、リスク報告書として作成しています。報告書は発生当日に作成しています。起きたこと、どのように対処したかを明らかにし、原因究明、再発防止策などを協議しています。毎月、主任を中心に安全対策会議を開き、報告書の内容を再確認して全体の傾向などを分析しています。分析結果をまとめて職員会議で報告し、事例に基づいた研修を行い、全職員に注意点を周知して事故防止に努めています。利用者の安全の確保・向上を目指して一連の流れを確実にを行っています。

・目標管理制度を利用して若手職員の希望を把握し、中堅職員としての育成を図っています

介護業界の雇用環境は厳しい状況が続いており、職員の補充は難しくなっています。センターでは利用者へのサービスを確実に続けるためには、現有職員の強化を図ることが重要と捉えており、若手職員には中堅職員として実力を備え、責任をもって活躍してもらうよう取り組んでいます。法人では独自の目標管理制度を設けており、経営層が職員との個人面談を行い、経営層の期待と職員の目標を話し合い、能力向上を目指す仕組みを作っています。個人面談の時間を取りにくい状況にありますが、話し合いの機会を作れるよう業務の工夫に取り組んでいます。

・様々な研修で介護やリハビリの知識・技術について職員を指導しています

センターでは介護に携わる全職員が介護やリハビリの知識・技術において一定のレベルを維持し、さらに向上させることを目指しています。職員は法人の研修計画に沿って福祉事業に携わるものとしての心構えをはじめ、利用者を支える介護やリハビリの知識・技術などについて、幅広く学んでいます。センターでは利用者により良いサービスを提供できるように、理学療法士（PT）が専門的な知識・技術および経験を活かして関係する職員を指導しています。センターのリハビリや介護技術は利用者から高く評価されています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

67/120

■ 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%	8.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%			
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	85.0%	10.0%		
	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	70.0%	22.0%	5.0%	
	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	68.0%	25.0%		
	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	91.0%	5.0%		
	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：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	70.0%	10.0%	19.0%	
	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%	16.0%	25.0%	
	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%	10.0%	11.0%	
	いいえ：1.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	8.0%	16.0%	
	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	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	71.0%	11.0%	13.0%	
	いいえ：2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	5.0%	19.0%	
	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%	19.0%	7.0%	26.0%

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	社会福祉法人福音会
事業所名称	文京向丘高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区向丘2丁目22番9号
事業所電話番号	03-5814-1531

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)法人としての基本理念 「自分を愛するようにあなたの隣人を愛しなさい」隣人愛の精神 2)3つの心「仕える心」「担う心」「感謝の心」 3)福音会倫理規定・行動指針 4)介護保険法の理念 自立支援 5)社会福祉法人の使命及び福音会の基本理念に基づき、利用者が住み慣れた地域で尊厳と生きがいを感じつついつまでも安心して豊かな生活を送れるための支援を続けるため業務を遂行する。日々知識や技術を研鑽し人と人との結びつきが真の平等であることをケアの中心とする。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・自宅での日常生活に活かすことができる機能訓練プログラムを作り、生活機能の向上を実現しています

相談員または理学療法士が一人ひとりの自宅を訪問して、生活動作や生活機能の様子を確認し、日常生活に即した個別機能訓練計画を作成しています。希望者には自宅で行える機能訓練のプログラムを提供しています。普段のサービス中にも適切な姿勢を保持できるよう働きかけたり、車椅子から普通の椅子への移乗を勧めるなど、日常生活の機能向上を意識した支援をしています。また、「リハレク（リハビリの中にレクリエーションの要素を組み込む）」を取り入れ、会話を楽しみながらタオルやボールを使って体を動かすという方法も取り入れています。

・近隣の住民や学生などのボランティアを積極的に受け入れるとともに、ボランティアの育成にも協力しています

ボランティアの受け入れに力を入れており、多くのボランティアが継続的に来訪しています。近隣学生ボランティアによるレクリエーションや地域ボランティアが行う創作活動の指導など、幅広い分野で活動してもらっています。また、小中学生や傾聴ボランティアなど様々な年代の方が定期訪問をしてくれるので、利用者はセンターで過ごす時間を楽しみにしています。区が開催するボランティア養成講座の講師を、法人として積極的に引き受けています。センターをボランティア育成の場所として提供したり、講座終了後の実践希望者の受け入れも行っています。

・インカム(無線通話機)の活用で職員間の連絡が取りやすくなり、様々な場面で支援の質と安全性を向上させています

インカム（無線通話機）を活用し始めて、センター内で大声で職員間のやり取りをすることがなくなり、慌ただしさが軽減し、くつろぎのある空間作りができるようになりました。トイレや入浴介助では職員間の連携が小声で速やかに対応できるので、プライバシーや羞恥心に十分配慮することが可能になりました。送迎時にバス添乗職員が送迎車から離れる際にも、運転職員との通話でバス内外の安全性を確保しています。職員からも業務改善につながっていると評価する声があり、様々な場面において利用者支援の質と安全性を向上させています。

さらなる改善が望まれる点

・マニュアルの見直し漏れがなくなるような、見直しのルール作りが課題となっています

「向丘サービスセンターマニュアル」でサービス全般についてまとめており、個々のサービスに対応したマニュアルを作成しています。日々のミーティングで、サービスの実情にマッチしないことが確認されたマニュアルは直ちに修正しています。また、緊急時対応マニュアルと感染症予防マニュアルについては、随時研修が行われているのでその都度見直しをしており、排泄や入浴に関するマニュアルについては見直しに着手しています。ただ、見直し対象になりにくいものもあるようです。マニュアル全体を見直すためのルールを作ることを期待します。

・職員全体の介護技術をさらに向上させるよう、研修を受けた職員から他の職員への普及を加速させることを期待します

職員の介護技術の向上のために、法人が行う研修のほかに、外部の事業者団体などが行う研修に職員を派遣したり、センター固有の事情に合わせた内部研修にも取り組んでいます。研修を受けた職員は報告書を作成し、会議の場でも報告して他の職員への知識・技術の普及を図っています。しかしながら、職員の勤務時間帯にばらつきがあるという事情もあり、センター長は関係者全員に十分に行き渡らせることを課題として、より効果的な方法を模索しています。職員間での合意を得ながら課題解決に取り組むことを期待します。

・広域災害時の事業継続計画（BCP）を具体化させることを期待します

地域の高齢者が安心できる生活の継続を目指して、センターでは行政との間で災害時における福祉避難所事業に合わせるべく協定を結んでいます。既に福祉避難所としての活動内容を具体化する作業に着手しています。一方、広域災害の発生時を想定した法人としての事業継続計画は概略のデザインが既に作成されています。センター長は福祉避難所としての事業を具体化するためには、当センターとしての事業継続計画が必要になるものと考えており、事業継続計画の具体化も並行して進める予定です。行政や関係機関と連携し、計画作りを進め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

・福祉避難所事業への取り組みに着手しています

行政では大規模災害時における福祉避難所の設置について具体化に取り組んでいます。当センターも28年4月に行政と福祉避難事業所に関わる協定を結びました。今年度の重点目標の一つとして、地域の関係機関と連携して災害時における地域の高齢者等の要援護者を支援できるよう協力体制を作ることとしています。リーダー層の職員は既に福祉避難所開設訓練に参加し、避難所を開設する際の困難な状況を想定した介護や備蓄品の管理などを学習して、課題の明確化や解決策の立案に取り組んでいます。

・ヒヤリハット・事故報告書を整理・分析し、職員の意識・対応力の向上に役立てています

センターでは利用者支援において発生したリスクについて、些細なことでも積極的にヒヤリハット・事故報告書を作成するよう職員を指導しています。ヒヤリハット・事故報告書を作成した日の帰りのミーティングでは内容を確認し、翌朝のミーティングで職員間で共有しています。報告書の内容は介護支援ソフトに入力し、毎月個人別、発生の日時・場所別などに分類集計・分析して、職員会議で振り返りと改善策の周知に取り組んでいます。職員のリスク管理に対する意識を常に活性化させ、利用者の安全確保とサービス向上の両立を目指しています。

・利用者がセンターでの時間を楽しく過ごせるよう、豊富な創作活動を提供しています

センターではリハビリ、介護予防、創作活動、リハレク（楽しみながらリハビリになるプログラム）など多様なサービスを提供しています。特に創作活動では専門的な知識のあるボランティアの協力を得て、個別のニーズをとらえた多様な活動をしています。陶芸、折り紙、絵手紙、書道や手芸、籐細工、刺し子、革細工、塗り絵などの幅広い活動で、個人で楽しむだけでなく仲間との関わりで生活に豊かさをもたらしています。作品はセンターの作品展や区の文化祭で展示するので、家族や多くの地域の方の目に触れるため、利用者は意欲的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

88/145

■ 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：2.0% 無回答・非該当：1.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	70.0%	18.0%	6.0%	
	いいえ：4.0%			
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	77.0%	6.0%	14.0%	
	いいえ：1.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	55.0%	23.0%	7.0%	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	65.0%	21.0%	5.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	10.0%		
	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	92.0%	6.0%		
	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	64.0%	10.0%	23.0%	
	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	51.0%	13.0%	34.0%	
	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%	9.0%	11.0%	
	いいえ：1.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	7.0%	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%	11.0%	13.0%	
	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	70.0%	13.0%	15.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	60.0%	15.0%	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	40.0%	19.0%	6.0%	32.0%