

評価結果概要版



平成30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・感動のある施設の想像 4) 常に基本に立ち帰る真摯な姿勢 5) 職員が生き活きと輝く職場

全体の評価講評

特に良いと思う点

・朝食、夕食の提供や送迎時の階段昇降機の活用で、利用者、家族から好評を得ている

独居の人や家族が就労中で自宅で朝食をとる時間的余裕がない利用者へ施設での朝食を提供している。また、夕方の送迎時にお弁当の持ち帰りサービス、夕食を食べ終わってから帰るまでの延長サービスを行っている。食事の形態は、軟飯・お粥・ペースト・刻み・ごく刻み・塩分制限・カロリー制限等を提供している。朝食サービスは平成22年から夕食サービスは平成29年から実施し、家族の負担軽減、在宅での生活維持を可能にし、利用者等から好評である。送迎では、階段昇降機の活用でエレベーターの無い団地利用者の送迎を行い成果を上げている。

・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が可能であり、在宅サービス事業所と連携して、利用者の状態の安定を図っている

デイサービスを利用する人の中には医療的ケアの必要な利用者も多くいる。胃ろうの人、インスリンの必要な人、バルーンカテーテルの人、たん吸引が必要な人等の医療的対応に応じるために、看護師2名体制を取り、手厚いケアに努めている。また、訪問診療を利用している利用者も多く、訪問診療医、訪問看護師との連携も必要不可欠となっている。デイサービスの看護師、相談員、居宅のケアマネージャーと連携して利用者の状態の安定を図ることに努めている。

・地域のボランティア、大学生インターシップ、更に小・中学生の訪問等様々な形で外部と関わる機会を設けている

地域のボランティア団体や、個人のボランティア・小・中学生の施設訪問、インターンシップ・実習生の受け入れなど数多くの外部からの訪問を積極的に受け入れている。日頃触れ合うことが少ない若年層との世代間交流は、利用者にとって良い刺激をもたらせる結果となっている。また、外部のボランティアとして音楽療法や書道、詩吟、セラピードッグ等数多くの人々が訪れて、家庭には味わえない楽しい日々を過ごすことができている。年々地域との交流が活発になり地域の人々の援助や協力を得ることができている。

さらなる改善が望まれる点

・サービス内容を充実させるために職員のアイデアや提案を積極的に受け入れさらなる充実を図り利用者、家族の期

待に応えたい。

現在は、リハビリ専門のディサービスが増加し、競争が激化し、その対策として音楽療法、健康吹き矢、セラピードッグ、書道、朗読等充実した日中活動、チェア浴、特浴等入浴施設の完備、階段昇降機等で充実したサービスを提供している。施設ニュースは豊富な内容と利用者の紙面にあふれる笑顔が利用者、家族から利用者の状況や施設の状況がよくわかり好評である。今後はサービスメニューの充実に加え職員のアイディアや提案を積極的に受け入れ施設「ニュース」のさらなる充実を図り利用者、家族の期待に応えたい。

・各委員会で報告された内容やパソコンへ入力された内容がわかりやすいか等を検討し、さらなる業務の標準化を期待したい

特養・ディサービス合同の年中行事委員会、栄養委員会、身体拘束廃止委員会、排泄・褥瘡委員会等12の委員会があり毎月1回開催し、改善点の見直しを行っている。見直した内容はディサービス委員会、朝礼、夕礼等で報告し情報の共有化を図り、支援の標準化に努めている。周知した内容が職員へ浸透しているかが課題となっている。各種委員会の報告、パソコンへ入力された日々の記録がわかりやすい内容になっているか、その内容が利用者支援に有効に活用されているかを検証し、共通認識をもった支援を行い、さらなる業務の標準化を期待したい。

・施設から働きかけて、地域の人々と積極的に交流を図り、相互理解と信頼関係を築くことが望まれる

地域のボランティア団体や個人のボランティアの人の協力を得て、バスハイクや日々の生活の手伝いなどを受けている。また地域交流活動として東京子育て支援事業に組み、「そろばん教室」「英会話教室」を行い年間延べ471名が参加して世代間交流が図られた。このような、施設から発信して施設での行事等に地域の人を招待する事業を更に継続発展させ、「施設ニュース」等で施設の状況を地域に広く配信することも行い、相互理解と信頼関係を築くことが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・施設内は常時、清潔で快適な生活が保たれるように心掛けている

その日の利用者の心身の状況を的確に把握して、施設内でくつろいで過ごせるように室内環境を整えている。感染症予防を目的にして、抗菌・消臭用空気清浄機を取り入れ、室内の空気をいつも清潔に保つようにしている。抵抗力の弱い高齢者は感染症に罹患すると重篤な状態になり易いので特に空気清浄には気を付けている。また、常に使用するトイレは抗菌・洗浄型トイレを使用している。トイレは失敗して汚れることもあるが、随時清掃を行うことで、いやな臭いのしない、清潔感のあるトイレが使用できるように心掛けている。

・コミュニケーションロボット、階段昇降機等介護ロボットが有効に活用されている

現在、介護ロボットは、コミュニケーションロボットで歌やゲーム等でユニークなコミュニケーションタイムを創っている。階段昇降機の活用でエレベーターのない団地等集合住宅利用者のディサービス利用を可能にした。

機能訓練では、歩行訓練支援機を使用し訓練では足への負担を少なく設定し、歩行した記録がデータ化され、歩行の状況確認ができ、利用者の「やる気」が生まれ効果的な訓練が行われている。今後の介護ロボット活用推進のため実証実験にも取り組んでいる。視察等で国内外から約760名が来所した。職員は充実した業務を行っている。

・ディサービス・特養合同各種委員会、行事、防災訓練、研修を行い成果をあげている

ディサービス・特養合同で年中行事委員会等12委員会を毎月1回開催し共通の課題を検討し見直しを行っている。春と秋の大運動会では、玉入れや輪投げ等を行い、利用者も熱中し楽しんだ。盆おどりやスイカ割り大会では季節感を味わい楽しんだ。防災訓練は震災、消防訓練を実施している。町会の防災訓練に参加するなど防災への知識、技術の向上に努めている。地域消防署の研修にも参加している。社内研修では、早朝、夕方研修等を月1回開催している。年16回社内研修を行いディ、特養合計で232名の職員が参加し、成果を上げている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/34

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	75.0%	25.0%	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	87.0%	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	68.0%	31.0%	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	81.0%	12.0%	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	50.0%	31.0%	18.0% 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	62.0%	31.0%	6.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	62.0%	18.0%	18.0% 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%	12.0%	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	68.0%	25.0%	6.0% 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	75.0%	25.0%	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%	12.0%	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	56.0%	31.0%	12.0% 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	62.0%	31.0%	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	62.0%	25.0%	12.0% 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	31.0%	6.0%	62.0% 無回答・非該当：0.0%

評価結果概要版



平成30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）	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り組みを行う 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

特に良いと思う点

・利用開始直後の綿密なモニタリングと多職種のミーティングを通じて、利用者の状態により合致した通所介護計画の作成に取り組んでいる

事業所独自に「利用受付～計画作成評価手順」を作成しており、契約直後から通所介護立案までの手順が明確にされ、利用者の状態に即した通所介護計画の立案・修正に取り組んでいる。ほとんどの場合、利用開始時点で通所介護計画案が作成できているが、利用を開始したあと、初回3回のサービス時間中に介護職員と機能訓練指導員が利用者の状態を綿密にモニタリングし、その結果と関係職員のミーティングにより、介護計画を修正している。

・医療依存度の高い利用者の受け入れにも取り組んでいる

認知症デイサービスには、座位が長時間続くことによる疲労や褥瘡の予防のために、ベッドが4台置かれている。家族、ケアマネジャー、主治医との連携のもと、酸素療法、経鼻栄養、胃瘻などの利用者も受け入れている。医療依存度の高い利用者に対しては、訪問看護事業所との連携を密にし、急変に備えて、往診医の協力も求めている。余命宣告を受けた終末期の利用者がデイサービスを利用することもあり、活動には参加できないまでも、人とのふれあいや自宅外の空気を味わってもらえるよう配慮している。

・専任の機能訓練指導員の指導により、多様なリハビリメニューが実践されている

柔道整復師とあんまマッサージ指圧師が専任の機能訓練指導員として勤務している。利用者の状態や要件によって、複数のリハビリメニューを設けており、個別計画・プログラムに沿った訓練を実施している。機能訓練指導員、介護職員、生活相談員によるミーティングを行い、利用者の状態に応じて、例えば、車いすの利用者であっても、送迎時に職員が建物の入り口から玄関までの歩行を促したり、デイサービス内のトイレの前で立位をとってもらい、数歩でも歩く機会を持てるよう支援している。

さらなる改善が望まれる点

・男性利用者の好むプログラムの開発等、活動プログラムの課題解決への取り組みを期待する

現状では、女性向けのプログラムが多く、男性が好むプログラムが少ないことが課題になっている。また、ボランティア指導者の高齢化によってプログラムが終了したり、利用者の介護度の重度化に即したプログラムの開発も待たれるところである。地域10か所のデイサービスが参加する法人のデイサービス部署会議で活動プログラムの在り方を話し合っているとのことだが、デイサービスにおいては活動プログラムの意味が大きいことから、プログラムの内容、担い手等について、課題解決への取り組みを期待する。

・一般型デイサービスにおける個別対応の深まりに期待したい

利用者の自己実現に資するような支援を心がけている。ただ、一般型デイサービスの場合、1回の利用人数が多く、また、利用者一人ひとりへの担当職員制をとっていないこともあって、利用者の「その人らしさ」の把握には、まだ十分でない面があるかもしれない。また、「なぜ、あの人だけ特別に……」と言われる他の利用者の目もあり、個別の対応が難しいのが現状である。利用者それぞれの生活、過去の経歴等を生かしたサービスの提供に向けて、さらなる検討を期待する。

・地域連携の強化、施設からの情報発信を重ねて、地域の介護力向上への貢献に期待したい

地域連携推進委員会を中心に、施設の地域開放や地域貢献活動を企画実施し、施設と地域の連携を深める取り組みを行っている。ただ、古くからの住民と新規に転入してきた住民の混在する地域とあって、地域との協力体制の構築はまだ途上にある。「職員の専門性をさらに高め、デイサービスのサービス内容や役割の理解を促進し、地域に向けて情報を発信し続けていく。そのうえで、最終的には、地域の介護力を向上させることが目標」とするセンター長の構想の実現に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス向上委員会を設け、接客マナー向上に注力している

「マイホーム新川」全体で、隔月にサービス向上委員会を開催している。同委員会では、「マナー・言葉遣い」を中心に研修やセルフチェックを実施し、各個人や部署ごとに目標を立て、ポスター掲示や朝夕の申し送りや唱和するなど、接客への意識向上を図っている。また、職員全員が、上半期と下半期に「セルフチェックアンケート」を実施している。利用者調査では、「職員の言葉遣いや態度」に関して、回答者の93%が満足との返答であり、「丁寧な言葉遣いや態度が気持ち良く、感謝している」などのコメントが寄せられた。

・多職種が連携して、適切な介護計画になるよう取り組んでいる

事業所独自に「利用受付～計画作成評価手順」を作成しており、契約直後から通所介護計画立案までの手順が明確にされている。介護職員と機能訓練指導員が利用開始直後の3回の利用時に、リスク回避を中心にモニタリングを行っている。モニタリングの内容は生活相談員に伝えられ、介護計画を修正している。利用者の体調が悪化したり、転倒等の影響があった場合、また、利用者・家族やケアマネジャーから新たな要望が申し出られた場合には、介護職員・機能訓練職員・相談員でミーティングを行い、できるだけ要望に沿えるよう介護計画を見直している。

・介護者支援や連携強化の取り組みとして、家族からの相談に応じる体制を構築している

年2回、利用者の家族間の横のつながりを深める目的で家族交流会を実施し、毎回十数人の家族が参加している。認知症型デイサービスの運営推進会議で委員から「介護のことが家族はちっともわからない」という発言があったことから、利用者家族向けに毎月1回、予約制で「相談デイ」を開き、個別の相談に乗っている。また、3か月に1回、「オープンデイ」という利用者家族向けの教室を実施し、リフレッシュ体操をしたり、緊急時対応を学ぶ機会を提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

92/140

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	79.0%	10.0%	7.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	16.0%		いいえ：3.0% 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：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%	22.0%	8.0%	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%	21.0%	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	83.0%	14.0%		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：4.0% いいえ：2.0% 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%	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	61.0%	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	84.0%	8.0%	6.0%	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%	6.0%	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	77.0%	9.0%	10.0%	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	71.0%	17.0%	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	79.0%	8.0%	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	50.0%	22.0%	22.0%	いいえ：4.0%

評価結果概要版



平成30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

・観劇や趣味など、利用者の「している・してみたい・興味がある」活動に注目したアセスメントを実施している

自宅訪問時、管理者がアセスメント(情報収集と評価)を行っている。アセスメントシートは法人の様式のもので、家族構成、生活歴、趣味、性格、送迎情報、ADL、家事能力などを記載している。また、更衣、趣味、絵を描く、歌を歌う、観劇、家事等については、利用者・家族に「している・してみたい・興味がある」の選択肢から該当するものを選んでもらう欄を設けており、介護計画の立案に生かしている。アセスメントは要介護認定更新時、居宅サービス計画の更新時に合わせて、おおむね6か月に1回見直ししている。

・ボランティアや職員の特技を生かした多様なアクティビティプログラムを実施している

アクティビティ計画書を作成し、フラワーアレンジメント、書道、創作、音楽、ゲーム、将棋、カラオケ、カレンダー制作、園芸など、利用者に合った活動が提案できるよう多様なプログラムを用意している。ボランティアによる詩吟の詠唱なども行われている。折り紙を特技としている職員に指導によって折り紙に取り組みほか、ひな祭り飾り、兜、クリスマスツリー飾り、貼り絵による干支の色紙づくりなど、毎月、季節に合った作品を制作し、できあがった作品をデイサービス内に展示している。

・「介護サービス記録」シートや広報紙「ほりどめだより」を活用して、家族とのコミュニケーションを図っている

複写式の「介護サービス記録」のシートを家族に毎日渡し、利用者の状態を伝えている。事業所からは連絡事項だけではなく、「いつもお元気ですね」「自分でできることは自分でなさっています。ただ、体力が落ちた時には、ゆっくりやりましょう」などの言葉を添えて、家族とのコミュニケーションを図っている。毎月広報紙「ほりどめだより」を発行し、利用者家族に配布している。「ほりどめだより」はすでに100号を超えており、家族から「今月の『お誕生日の皆様』コーナーに掲載された顔写真を自宅用に分けてほしい」と言われることも少なくない。

さらなる改善が望まれる点

・地域の特性を生かしたさらなる交流の取り組みを期待する

メールや印刷物を活用して、区、社会福祉協議会、町内会などに情報提供を行い、また、かかわりを重ねて、必要時情報交換を行っている。社会福祉協議会とは、ボランティア募集を依頼しているほか、不要になったおむつや防災グッズの寄贈を受けたり、キューピー人形を提供されたりして、かかわりを深めている。都心でありながら、下町の風情が残る地域特性を生かして、今後も地域との交流を深め、地域の力を社会資源として活用できるような取り組みに期待したい。

・家族が参加しやすく、また利用者と一緒に楽しめるような家族会の実施に向けて、検討を重ねることを期待する

毎日の「介護サービス記録」を通じて、家族の利用者の状態を伝えている。家族の見学を受け入れており、利用中の様子をいつでも見てもらえる体制を整えている。毎月「ほりどめだより」を発行し、献立表や行事予定と併せて、利用者家族に配布している。現在家族会は中断しているが、必要性は認識しており、家族が参加しやすく、また利用者と一緒に楽しむことができるような企画の実現に向けて取り組みを重ねることを望みたい。

・人材確保・その定着・育成についてさらなる取り組みが期待される

会社全体で、2018年度の方針に「数値・結果に拘った行動」「スタッフ一人ひとりの参画」を掲げ、人材基盤の強化を戦略に掲げている。当事業所内勉強会を月1回開催し、介護業務に必要なテーマを設定し、スキルアップに取り組んでいる。管理者も朝一番に出勤し、職員個々に声をかけ、チームワーク力向上に取り組んでいる。しかし、当事業所の職員アンケートでは、「職員と組織の能力向上」では、リーダー層・一般職員とも自己評価が低く、人材確保・その定着・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

・月1回、安全運転ミーティングを開催し、安全確保に取り組んでいる

月1回、安全運転ミーティングを開催し、安全確保に取り組んでいる。5月はマニュアルを使って、バックオーライの際の注意点や、送迎中に体調不良が起こった際の対応について学んでいる。また、危険な箇所や送迎時間を変更が必要ななど改善点の洗い出しを行い、その対策について検討した。送迎中に利用者が体調不良になったときの対応についても学んでいる。9月のミーティングでは、ヒヤリハットで挙がってきた送迎事例についてその対策について確認し合っている。

・バラエティに富んだ楽しい体操プログラムを毎日実施している

毎日60分～90分の体操を実施している。利用者が作詞した歌「それいけ！ ワイワイ節」「久松音頭」や季節に合わせた歌を歌ったり、両端に房をつけた短い棒を利用して行う棒体操、肩や腕、下半身のストレッチや屈伸運動が行われている。職員の巧みな司会により、笑い声の絶えない雰囲気の中で、利用者の意欲は高く、短い時間ではないにもかかわらず、ほとんどの利用者が最後まで運動を継続できている。途中で数分間の休憩時間を設け、脱水予防のために、飲み物を提供している。

・毎月の保育園児との交流など、子どもたちが施設を訪れる機会を提供している

1か月に1～2回、2か所の保育園の園児がデイサービスを訪れ、利用者との交流する時間を持ち、園児たちが披露する踊りや歌に、利用者たちが目を細めている。また、小学校の体験学習、中学校の職場体験を受け入れている。児童館と連携し、敬老の日にデイサービスを子どもたちが訪れるほか、クリスマス会などのイベントに子供たちを紹介している。受け入れ時には利用者の疲労や安全に配慮し、子どもたちにはしゃぎ過ぎないこと、握手時などに力を入れ過ぎないこと等を伝えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/66

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	74.0%	18.0%	7.0%	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%	14.0%		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	85.0%	11.0%		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	59.0%	29.0%	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	44.0%	40.0%	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	85.0%	14.0%		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%	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	81.0%	11.0%	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	66.0%	18.0%	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	85.0%	14.0%		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%	11.0%		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	62.0%	25.0%	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	74.0%	22.0%		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	77.0%	18.0%		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	44.0%	25.0%	11.0%	18.0%

評価結果概要版



平成30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

・緊急時対応についての勉強会では、フロアに設置している安心カメラの映像を使用し、実際の場面を振り替えた9月には、所内で「緊急時対応についての勉強会」を開催した。フロアに設置している安心カメラを活用し、急変時のフロアの動きを見て振り返りを行った。安心カメラを見て、フロア内の職員それぞれが自身の仕事をしており協力する動作が感じられなかったことを受け、指示を待つばかりでなく、察して動くことも大事だという認識を高めている。緊急時に限らず、日頃から職員間の声かけを習慣付けるために、お互いに声をかけ合っていくことの大切さを、改めて認識する機会となった。

・ケアマネジャーからの意見を参考に、より多くの情報を連絡・報告できるようにした

前年度、ケアマネジャーを対象としたアンケートを実施し、リハビリテーションと入浴のニーズが高かった。ケアマネジャーには、目標達成報告書（毎月）、介護計画書（更新のたび）、パーセルインディックス（毎月）を送付している。また、初回利用日には、詳しく情報を提供している。ケアマネによって意見に差が出た内容では、「利用者の情報量がもう少し欲しい」「利用中用中の詳しい報告が欲しい」という意見であり、実際の介護報告書、口頭や電話、ファックス・メールなどで、ケアマネジャーとの連絡報告をより密に取るように変更した。

・1日30名以上の利用者に入浴サービスを行い、利用者のニーズに込えている

1日30名の枠で、平均27～28名の利用者に対して入浴サービスを提供している。利用者一人あたり週1回を基本とし、ショートステイ利用などで当日のキャンセルが発生した際に、入浴待機者の中から繰り上げて入浴している。キャンセル枠を利用することにより、週3～4回入浴している利用者もいる。一日あたり入浴待機者は5名ほどであり、入浴者名簿に記載している。1日の入浴者は多い日で35名であり、特に夏場の入浴希望者は多く、1日30名以上の入浴サービスを提供している。

さらなる改善が望まれる点

・虐待防止チェックリストのさらなる活用、また、職員相互に利用者対応について注意し合う環境づくりが望まれる

利用者調査では、「職員の言葉遣いや態度など」について、回答者の84%が満足と返答し、職員の接遇・態度に関して高い満足を得ている。しかし、職員アンケートでは、職員の利用者への呼称や対応などについて厳しい意見が寄せられていた。虐待防止チェックリストなどを使って自己の振る舞いを振り返る機会を設けているが、今後、その

結果について職員皆で話し合う機会を設けたり、互いに注意し合う環境づくりが望まれる。

・**現場職員とのコミュニケーションを活性化し、事業所方針のさらなる理解の浸透を図ることが望まれる**

職員アンケートでは、「リーダーシップと意思決定」のカテゴリーに関して、リーダー層の肯定的返答は86.7%であったが、一般職員の肯定的返答は26.2%と、リーダー層と一般職員との間に60.5ポイントも乖離が見られた。特に「重要な案件について、経営層は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知しているか」に関して、一般職員の肯定的返答は23%、否定的返答36%、「わからない」36%であった。現場職員とのコミュニケーションを活性化し、事業所方針・ビジョンをさらに周知していくことが望まれる。

・**特に非常勤職員のモチベーションアップに向けたさらなる取り組みが望まれる。**

職員アンケートでは、「職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいるか」に関して、一般職員の肯定的返答は36%、否定的返答42%、「わからない」・無記入22%であった。また、今年度の成果として「パート職員と常勤職員が互いに意見などを言うことのできる機会が月1回ある」などのコメントもあったが、「常勤職員とパート職員との溝がある」などのコメントも寄せられていた。特に非常勤職員のモチベーションアップに向けたさらなる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

・**併設事業と合同で営業活動を実施し、稼働率の改善につながった**

前年度の稼働率は一般デイが63～75%、認知デイが50～62%を推移していた。居宅介護支援事業所に、新規利用者獲得のため、併設の特養やショートステイと合同で営業をかけることで、デイサービスもショートステイも利用できること、また、重度化した際には特養への入居申し込みができることを伝えている。その他、配布用のチラシを作成し、当事業所の強みをアピールしたり、広報紙をも関係機関に配布している。その結果、今年度は一般デイで約80%、認知デイで約75%まで稼働率が向上している。

・**インフルエンザの発生をきっかけとして、感染予防対策に注力している**

前年度、インフルエンザが施設内で蔓延してしまったことを振り返り、今年度はインフルエンザの発症者ゼロを目指して取り組んでる。感染対策委員会で感染管理に関する約10項目のチェックリストを作成し、担当しているフロアとは別のフロアをラウンドして報告し合うことで、改善策を立てている。これまでインフルエンザのマニュアルはあったが、感染者が発生したときのマニュアルが不十分であったことから、今年度はマニュアルの見直しにも取り組んだ。これらの取り組みにより、平成31年2月の時点で、インフルエンザの発症者ゼロを達成している。

・**独自の取り組みである「サポータークラブ」を通じて**

当事業所独自の取り組みとして、「サポーターズクラブ」があり、地域住民約15名が参加し、お花見やエアロビクスなどを行っている。次年度からは、体操を盛り込む予定である。利用する方は、70歳代、80歳代の方が多く、歩いてデイサービスに来れる方である。「サポーターズクラブ」の方の紹介で、利用者を紹介してもらったり、実際に利用されていた方が事業所の利用者になったケースもある。ケアマネジャーが当事業所の「サポーターズクラブ」を利用していたことを知っており、要介護認定が下りた際に、デイサービスの利用につながっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

80/147

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	80.0%	12.0%	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	76.0%	15.0%	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	85.0%	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	80.0%	11.0%	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	67.0%	18.0%	7.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	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	83.0%	16.0%		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%	7.0%	13.0%	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%	18.0%	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	81.0%	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	81.0%	10.0%	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	66.0%	17.0%	15.0%	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%	12.0%	10.0%	いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	15.0%	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	47.0%	25.0%	25.0%	いいえ：2.0%