

# 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	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)ご利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切にすること 2)出来ることに目を向けた自立支援 3)介護予防 4))「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 5)地域包括連携

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者が自分のペースで楽しく過ごしてもらおうことを基本としている

事業所では利用者一人ひとりが思い思いに1日過ごしてもらおうことを大切にしており、個人が楽しめるプログラムを多数設けている。利用者同士が会話を弾ませながら行えるカレンダー作りや手芸をはじめ、車椅子ダンスやゲームなどの動的な活動や、脳トレゲームなども取り入れている。利用者が自分のペースで楽しく過ごしてもらおうことを基本としており、各プログラムへの参加は原則自由としている。「デイサービスはあなたの過ごし方に合っているか」についても高い満足度が得られている。

### ・家族やケアマネジャーと連携して利用者を支援する仕組みが整っている

利用希望者には家族と同伴での見学を促したり、日常においては連絡帳のやり取りや送迎時の会話などでコミュニケーションを図っている。また利用者家族を対象とした家族会を開催しており、意向や要望の把握、重要な案件の説明、家族（介護者）の支援などの場としている。家族と連携して支援する適切な仕組みが整っていることは高く評価できる。また、居宅介護支援事業所に毎月実施報告をする際には、ケース記録を抜粋したモニタリング報告も適切になされており、ケアマネジャーと連携して支援する仕組みも整っている。

### ・単年度事業が円滑に実施する仕組みが整っている

事業計画作成にあたっては、職員一人ひとりの意見が尊重されるよう法人のビジョンに沿って全体会議で検討する機会を設けている。また、港区の高齢者福祉計画や内部環境の分析結果（利用者調査や第三者評価）などを踏まえ、前年度の事業総括から抽出した課題などを加味して作成している。さらに、事業計画を円滑実施することを目的に、施策名、担当部署、担当者、目的、中期目標（評価方法）、行動計画（完了時期）を明示したり、月単位で進捗状況を確認したりしている。

さらなる改善が望まれる点

### ・心身の活性化につながる機能訓練を充実させることを目指している

利用者が全員そろった段階で「集団体操」や食事前の「嚥下体操」など、機能訓練の要素を取り入れた各種の体操を実施している。また、運動系の各種のプログラムや近隣の公園での散歩なども実施している。いずれも楽しみなが

ら機能訓練につながる活動になっていることは評価できる。さらに機能訓練指導員を中心に個別機能訓練計画を策定し、利用者一人ひとりの自立支援プログラムを作成することも望まれる。

・**新たなプログラムを導入することを目指している**

年間を通じて開催される歳時記にちなんだ行事や日常的に開催されている定例の活動に関しては、全体会議や職員会議などにおいて詳しく取り決め、スケジュール表を配布して利用者に伝えている。利用者調査の「楽しみにしている行事や活動はあるか」については高い満足度であったが、「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、さらに高い満足が期待される結果であった。専門性の高い新たなプログラムの導入するなど、さらに魅力あるデイサービスにするためにも早期に検証することが望まれる。

・**利用者情報を確実に共有し、サービス向上に反映させることを目指している**

事業所では職員間の利用者情報の共有を更に推進することを目的に、毎日10分間のミニミーティングを実施し、職員への情報共有を効率的かつ着実に行えるよう取り組んだ。ミーティングはデフロアで行うことにしており、持ち場を空けることなく、更に利用者にもオープンな状態にしている。今回行なった職員自己評価においても職員間の情報共有は改善されているとする声も聞かれている。さらに成果を振り返り、達成度合いなどを具体化することも検討されたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**地域のケアマネジャーへ専門性の高い情報提供に取り組んでいる**

事業所は特別養護老人ホームや地域包括支援センターなどと併設されており、地域の中核的な福祉施設としても責任や役割が求められている。そのような事業環境にあることを踏まえ、地域包括ケアシステムの推進を目指して、地域のケアマネジャーの啓発活動に力を入れている。特に認知症の理解を深めることを目的に勉強会を開催したり、フットケアについての勉強会も開催を予定したりしている。利用者が地域社会でより長く生活できるように、更に推進することも期待される。

・**職員の働きやすい職場環境作りに取り組んでいる**

職員の健康管理については、定期健康診断、インフルエンザ予防接種などを実施したり、産業医と連携したりして職員の心身状況の把握に努めている。また、各職員の勤務状況を責任者が把握して改善に取り組み、円滑に勤務が継続できるように努めている。年2回個別面談も行っており、職員の意識を把握し働きやすい環境整備に取り組んでいる。また、外部研修会や事例研究発表会に参加して毎年上位に選出されるなど、多くの事例の研究や成果を修めている。

・**見学時にはプログラムの体験なども取り入れている**

問い合わせや見学の依頼については、相談員を中心にいつでも対応することを取り決めている。見学希望に関しては、家族やケアマネジャーの同行も推奨しており、プログラムを体験してもらうことでデイサービスの理解や雰囲気を感じてもらうことを大切にしている。送迎・プログラムへの参加などは無料で対応しており、体験後には電話連絡によるフォローを実施している。また、見学時には実際の利用を想定し、嗜好の把握や様子観察など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

44/110

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	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	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	86.0%	11.0%		
	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	84.0%	9.0%		
	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	54.0%	36.0%	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	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	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	81.0%	9.0%	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	75.0%	6.0%	15.0%	
	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%	6.0%		
	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	77.0%	18.0%		
	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	72.0%	15.0%	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	65.0%	22.0%	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	68.0%	15.0%	13.0%	
	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	47.0%	25.0%	9.0%	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	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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1)自らが受けたいと思う医療と福祉の創造</li><li>2)その方を深く理解し、尊重し、敬意を持ったケア</li><li>3)地域の中で親しまれ、信頼される施設づくり</li><li>4)専門職としての知識を高めるための人材育成</li><li>5)何事にもチームで取り組む姿勢</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・レクリエーションに機能訓練の要素を取り入れて、楽しんで訓練ができるようにしている

事業所では、下肢の機能訓練に適したレクリエーション（キックボリングなど）、上肢の機能訓練に適したレクリエーション（風船バレー・スリッパ飛ばし等）、脳トレ系のレクリエーション（連想ゲーム・ご当地カルタ・都道府県クイズ）などを適宜実施している。これらの機能訓練の要素を取り入れたレクリエーションは、午前と午後それぞれ実施され、利用者全員が参加できるようにしている。さらに、音楽体操・リズム体操・指体操や口腔ケア体操なども実施しており、楽しく取り組めるよう支援している。

### ・利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

業務日誌は各職員が毎日確認し署名をしており、休みの職員は出勤後確認してから業務に入るようにしている。また、利用者の注意事項担当者を日替わりで決め、翌日の利用者の注意すべき点を「お客様注意事項ファイル」に記載している。夕礼での申し送りによって、職員で情報を共有する仕組みが整っている。当日の注意事項は注意すべき点が守られていたかを夕礼で確認している。その際、ケアの見直しが必要になった場合はカンファレンスを実施しケアや計画変更の必要性を決定する流れとしている。

### ・多くのボランティアを受け入れ利用者とはふれ合う機会を設けている

地域社会に対して事業の透明性を図ることを目的に、港区の各種の媒体をはじめ事業所のパンフレットや広報紙（とらトピア通信）、ホームページなどを設けている。またボランティアの受け入れを積極的に実施しており、利用者が地域の人々とふれ合う機会を設けている。演芸の披露やクラブ活動の講師、介護補助など活動範囲は多岐に渡っている。特に1階の「いきいきプラザ」と共催している夏祭りには多くのボランティアの支援を受けたり、多くの地域住人が来訪して、利用者と一緒に楽しい時間が過ごせるようにしている。

さらなる改善が望まれる点

### ・各種の活動をさらに充実し幅を広げることを目指している

日々35名の定員枠の中で1週間単位での回数制限のない入浴を実施して、利用者のニーズに沿った事業所運営に

力を入れている。ただし、プログラムに費やす人員が限られてしまっているため、複数のプログラムの同時進行がしにくい状況になっていることを認識している。また、休み時間や送迎待ち時間を活用して、利用者のニーズにさらに応えることを検討している。自宅での生活に役立つプログラムを充実させるなど、職員体制を整備し活動の幅を広げることを目指している。

・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

事業所は複合事業所内に位置しており、併設事業所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。また、今回行った利用者調査からも高い満足度が得られている。ただし、自由意見欄には、「職員の対応の差異」や「送迎時間の厳守」などの指摘も聞かれている。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、さらに事業所一丸となって、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。

・さらなる収益力や稼働率の向上を目指している

現在、約40～50件程度の地域の居宅介護支援事業所とネットワークを結んでおり、登録利用者約110名の紹介を受けている。各事業所には毎月実績を報告する際に「空き情報」も提供し、より多くの人に利用してもらえるように働きかけている。ただし、介護保険法の改訂によって利用者の滞在時間が細かく分類され、単価が下がっていることを課題としている。収益向上に向けての具体的な施策を構築することを検討している。また、利用稼働率についても概ね予算を達成しているが、地域ネットワーク力をさらに強固に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

・働きやすい職場環境作りに取り組んでいる

気付きシートに記入し、その日のミーティングで話し合い検討したり、各委員会で目標や課題を掲げ、解決に向けて研修や勉強会を開催して、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる。また、年度初めに職員アンケートをもとに勉強会を計画して担当表を作成し、リーダー研修やプリセプター制度を導入している。さらに、職員の状況に合わせて勤務時間の調整を行い、有給休暇や育児休暇の取得を促している。「とらとら劇団」等イベントを通じて、職員間のコミュニケーションを図ることに取り組んでいる。

・職員のアイデアで使い易い安全な排泄環境を整えている

体重の減少などが著しく、普通の便座では利用できない利用者への対応として、子ども用の便器を乗せるなどの工夫に取り組んでいる。結果として、安全・安心・安楽な排泄環境を提供することにつながったことが報告されている。さらに、トイレの清潔の保持や感染予防には細心の注意を払っている。清掃事業者による清掃に加え、毎日5回の巡回チェックと昼・夕方2回の消毒・清掃に取り組んでいる。事業所内見学を行った際にも、清潔なトイレ環境が整備されていることが確認できている。

・家族とのコミュニケーションを大切にしている

定期的に夏祭りや敬老会に加え、職員の演劇（とらとら劇団）等のイベントにも、家族や地域の人に参加を促している。広報紙（とらトピア通信）インターネットで、レクリエーションやイベント等の様子を適宜伝えている。また、日頃の状況については、連絡帳、送迎時の口頭による申し伝え、電話などで連絡を図り、さらに毎月スケジュールや昼食の献立などを伝えている。今回行った利用者アンケートは家族と一緒に回答したとする意見も多く、家族の意向が反映された内容になっ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

72/100

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	79.0%	16.0%		
		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	90.0%	8.0%		
		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	88.0%	8.0%		
		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	81.0%	13.0%		
		いいえ：2.0%	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	72.0%	20.0%	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	91.0%	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	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	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%
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%	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	87.0%	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	87.0%	6.0%	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	76.0%	5.0%	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	81.0%	9.0%	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%	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	69.0%	15.0%	12.0%	
		いいえ：2.0%		

# 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	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、敬意を持ったケアの実践 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)専門職として知識を高める人材育成 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

### ・10サービスから個別プログラムが選択できる「お台場ユークャン」の活動を取り入れている

事業所ではおおむね10サービスから個別プログラムが選択できる「お台場ユークャン」の活動を取り入れ、利用者一人ひとりが生きがいを持って生活ができるように支援している。また、お台場直行便（ご意見箱）も定着し、食べたいメニューややってみたいことも記入していただけるようになり、意見を反映させたプログラムやイベントを継続的に行っている。結果として昨年度よりも平均稼働率の向上がみられ9月、本年度の10月は90%を超える利用を得ている。

### ・お台場地域唯一の「デイサービス」が各々の役割を果たすことを目的に、地域との協力体制を充実させている

港区基本計画に合わせ、事業計画を作成し地域性を生かしたサービス提供に取り組んでいる。台場地域唯一の高齢者事業所として、介護予防事業を中心とした「だんらん室」、高齢者住宅の「シルバーピア」、介護保険事業通所介護の「デイサービス」が各々の役割を果たしつつ協力体制をとって運営している。地域の高齢者が集う「だんらん室」と「デイサービス」が同一建物にある事業所は区内に他にはなく、普段よりスタッフが行きかい挨拶を交わすことで顔なじみの関係を築くことができ必要時にスムーズに介護保険のサービスにつなげることができている。

### ・利用者の意欲や楽しみを引き出すイベントや行事を実施している

新年会、初詣、七夕祭り、納涼祭、クリスマス会などや、四季折々のお花見、散策、外出、海浜公園、近隣の保育園児との交流会など、季節感を盛り込んだ多様な行事を行っている。多くの利用者を楽しんでもらえるよう取り組んでいる。季節の花が各テーブルに飾っており、温かい雰囲気作りがなされている。また、クリスマス関連の置物や壁掛け等も飾られて季節も感じられるようになっている。さらに、クラシック音楽から懐かしのメロディに至るまで多彩なCDを用意したり、利用者はソファで適宜休憩を取れるようにしている。

さらなる改善が望まれる点

### ・利用者の価値観を知り、さらに個性を反映した支援を目指している

多職種を配置して専門性の高い支援に努めており、利用者の医療情報・心身状態・生活面などについて、細やかに

アセスメントを行っている。家族を交えたカンファレンスを定期的を開催して、支援の効果や課題などについて共有している。その際には、希望・要望なども聞き取り、その人らしい過ごし方ができるようにしている。得意な趣味活動、好みの映画の鑑賞、同年代と一緒にした食事席などを実現している。さらに個性を反映した支援に取り組み、利用者の価値観を大切に生活を目指している。

・家族との連携を図りながら支援していく体制を確立することを目指している

給食懇談会や嗜好調査を実施し、意見や要望の把握を行いサービス計画に反映させている。また、意向や要望については、現場の担当者から経営層にタイムリーに上がってきており、迅速に対処できるようにしている。家族に対しては、日頃の面会や夏祭り・敬老会・年末大掃除などの機会を通じて傾聴し対処している。ただし、家族への情報提供については十分にされていないことを事業所では認識しており、適切にコミュニケーションできる機会作りを検討している。

・専門職としての知識を高める人材育成を目指している

「人事考課制度」に従い、毎年実施する「自己目標の設定」、「自己評価」、「上長との面接による評価」により、職員の処遇に反映させている。面談時には本人の希望を聞き取り、将来的な目標なども書面化し、育成計画に盛り込んでいる。個人別育成計画や研修計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の取得などの視点から作成されている。また、事業所が市の社会的資源の一つであり、事業所に対して利用者のニーズが高いことがうかがえる。職員個別の課題をもとに、現場でのOJTや必要な外部研修の派遣、資格取得の援助など包括的な育成を期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・透明性の高い組織運営に努めている

福祉サービスの第三者評価を毎年受審しており、評価結果は「とうきょう福祉ナビゲーション」に公表して、開かれた組織となるように取り組んでいる。評価結果や評価時に実施した利用者調査・職員自己評価調査の結果を参考にして、サービスの改善に努めている。併設の地域包括センターでは家族介護者支援、介護予防普及啓発などの地域向けの事業を実施したり、関係者を対象としたエリア会議、地域ケア会議には職員も参加している。

・通所介護計画書には具体的な支援内容を明示している

通所介護計画書は、初回の利用開始時まで作成して同意を得ている。計画書には、介護目標や方針として長期・短期の目標を明記し、目標を達成するための具体的なサービス内容を曜日ごとに落とし込む書式を設けている。利用者一人ひとりの個別サービス内容なども明記されており、適切な個別支援計画になっていることがうかがえる。担当のケアマネジャーに対しては、月次の利用者実績をはじめ、利用状況報告書なども送付して情報の共有化に努めている。

・他職種が連携して生活リハビリに取り組んでいる

日常的なリハビリは職員が連携して担当しており、主として生活リハビリを中心に行っている。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。その他、送迎バスの乗り降り、出来ることはゆっくりでも自分でする等を生活リハビリの一つとして捉え、安全に配慮しながら職員が促しをしている。音楽プログラムにも力を入れており、歌を歌って楽しく体を動かすなどしている。また、ケース記録には各利用者個別プログラムの進捗状況や特記事項と合わせて丁寧に記録している。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/95

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	81.0%	14.0%		
		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	85.0%	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	92.0%			
		どちらともいえない：1.0%	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	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	56.0%	29.0%	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	85.0%	12.0%		
		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	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	82.0%	9.0%	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	56.0%	15.0%	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	82.0%	12.0%		
		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	78.0%	14.0%	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%	20.0%	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	75.0%	14.0%	7.0%	
			いいえ：3.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	12.0%	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	57.0%	20.0%	18.0%	
			いいえ：3.0%	

# 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	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）	<ol style="list-style-type: none"><li>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</li><li>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</li><li>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</li><li>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</li><li>5)地域ネットワークを活用し開かれた施設を目指す</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の要望を反映したプログラム作りに努めている

毎月予定表を作成し利用者に配付しており、運動系のゲーム・脳活性化につながるゲーム・音楽・誕生会などの多岐に渡るプログラムを実施している。企画の立案は毎月開催しているスタッフ会議・全体会議を通して、担当者がプログラムを作成しており、利用者の要望を反映させたプログラム作りに力を入れている。利用者は、事業所到着後、お茶を飲みながらの談話や健康チェックを受けて過ごしている。また、職員の丁寧な声かけによって各種のプログラムへの参加を促しているため、利用者の意向をその都度確認している様子が見受けられた。

### ・家族との情報交換がいつでもできる体制になっている

事業所での利用者の活動状況・健康状態については、利用者が全員持参している連絡帳に報告事項として記載する仕組みがある。送迎時に家族が出迎えられる場合などには、口頭でも説明が行われている。サービス利用中の体調不良や気にかかる点があった場合には、緊急連絡先となっている家族へ確認や報告の電話をするなどした対応をしている。また、家族懇談会も行われ、家族の関わり方や介護に関する問題等、コミュニケーションを深めることに努めている。利用者・家族にアンケートを行い、要望や相談に応じている。

### ・利用者の状況を詳しく分析する仕組みが整っている

日々8：30から概ね5～10分、17：00～概ね15～20分の申し送りや定例の職員会議にて共有しており、毎月のサービス実施状況を担当のケアマネジャーに報告する際には、それらの情報をもとに心身の変化・趣味活動・社会参加など多面的に提供することに努めている。2回の申し送りを行い、利用者の状況の把握と共有化に取り組んでいる。送迎時の家族からの申し送り、連絡帳の記載事項、ケース記録などをもとに、利用者一人ひとりの状態を確認している。さらに、適宜カンファレンスを開催し、利用者状況の確認を行っている。

さらなる改善が望まれる点

### ・利用者の状態を確認し、適宜休息できるような配慮も検証されたい

1日の過ごし方を見学した際にも、活動の中に入れない利用者には無理強いではなく、声かけ・促しに努め

ている様子が見えなくなった。また、体調変化や疲労感がある場合には、静養コーナーで横になって休めるようになってきた。コーナーがプライバシーに配慮されているか検証されることが望まれる。到着後の過ごし方としては、塗り絵・新聞・テレビなど各自の好きな活動時間とされている。さらに、集団体操の始まるまでの自由時間の基本的な考え方の整理も必要とされる。到着後の時間をさらに有効に活用したいとする声も聞かれている。

**・利用率の向上を達成する具体的な施策の再構築に取り組んでいる**

事業運営全体を検証する職員会議や、入浴、送迎、給食などの個別サービスに関するデイ会議を毎月開催してサービスの質の向上に取り組んでいる。特に利用率の向上を目指して目標を設定し、それぞれの会議において検討することで職員の意識の高揚を促している。事業計画書には、目標を達成するために10項目の重点施策を掲示しているが、さらに具体的な取り組みを明示することも望まれる。本年度4月より新たな所長を中心に、目標達成のための仕組みの再構築に取り組んでいる。

**・利用者や地域の人々と触れ合う機会を充実させることを目指している**

クラブ活動の講師、行事の手伝い、演芸や演奏など、各種のボランティアの受け入れを積極的に実施している。区立中学生の「勤労留学」の場として、介護の重要性を認識してもらえるように取り組んでいる。ボランティアについては、区の介護予防事業の一つとして実施している「いきいきボランティア」にも取り組んでおり、説明会への出席を求め、担当者指示のもと適切に活動してもらえるようにしている。事業所では、さらに利用者が幅広い年齢層と関わるような機会を充実させ、地域の人々とふれ合う機会を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

**・利用者の意向や要望はサービス評価アンケートで把握している**

利用者の意向や要望を把握するために、顧客満足度アンケート（夏・冬定例）をはじめ、嗜好調査、個別企画の終了後のアンケートなどを実施している。アンケート結果は適宜分析し、利用者から見たサービスの現状・問題の把握に努めている。課題は次年度の事業計画に反映する流れが定着している。具体的な対応・取り組みによるサービスの向上への仕組みが整っている。さらに、集約された内容を踏まえて検討し、利用者に対しては掲示や配付によってフィードバックする仕組みも整っている。

**・通所介護計画書が利用者の生活を考えた内容になっている**

通所介護計画書を作成する上で留意しているポイントは「生活の継続性」である。利用者は自宅とデイサービスを行き来するため、自宅での利用者の生活スタイルを崩さずに継続することが大切である。自分のできることは自分でしてもらうことが基本であり、過度な介入はしない。そのためには利用者のADLを適切に職員が把握することを大切にしており、事業所理念と利用者の意向、居宅介護計画書に基づいたプランが作成されている。

**・行事食を行うにあたり平等に楽しめる工夫をしている**

希望食として、2か月に1回利用者アンケートを集計している。担当者は管理栄養士と調理師であり、ラウンド時に直接利用者へ希望を聞く工夫がある。行事食は月1日になってしまうので、他曜日の利用者へもお知らせし、追加利用や振り替え利用にも対応している。また、開催月の曜日が毎回同じにならないように順次曜日変更を行っている。行事食後には、適切に感想も集計し、次へ活かすように努めている。また、行事や催事の開催にあたっては、行事食や特別食などの趣向を凝らしたメニューを提供し、楽しめる機会を創出している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/100

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	91.0%	5.0%		
	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%	5.0%		
	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	91.0%	5.0%		
	どちらともいえない：2.0% 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%	24.0%	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	62.0%	32.0%	5.0%	
	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	83.0%	13.0%		
	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	89.0%	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	81.0%	5.0%	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	54.0%	18.0%	27.0%	
	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%		
	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	72.0%	13.0%	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	70.0%	16.0%	13.0%	
	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%	21.0%	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	72.0%	5.0%	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	43.0%	24.0%	10.0%	21.0%

# 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>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</li><li>2) 【経営方針】コンプライアンスを推進する</li><li>3) 【経営方針】適正利益を継続的に確保する</li><li>4) 【経営方針】高品質のサービスを提供する</li><li>5) 【経営方針】優秀な人材の育成に注力する</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・多彩なレクリエーションは利用者から高い評価を得ている

事業所では、機能訓練の要素を取り入れた各種のレクリエーションを実施している。ドライブゲーム・ダンス・フキ矢・俳句・壁の飾り付け・カラオケなどのアクティビティや、編み物・ちぎり絵などの作業プログラム、買い物や紅葉狩りなどの外出プログラムは、いずれも楽しみながら機能訓練につながる活動になっている。また、リフレッシュ体操は人気があるとのことで、定番化され毎回実施されている。身体機能の活発化につながる多彩なレクリエーションは、心の活性化もつながっている。

### ・食堂とディルームが分かれており、利用者は車イスから普通のイスに移乗して自分のペースで食事をしている

食堂とディルームが分かれているので、利用者は落ち着いて食事が出来る環境となっている。机には四季折々の花が飾られ、利用者は車イスから普通のイスに移乗して食事を摂っている。雰囲気が良いだけでなく、摂食の正しい姿勢を保持することが出来、誤嚥防止にも繋がってくる。人員配置・環境整備・介護の手間等より、利用者の気分・利用者の健康を優先した素晴らしい取り組みと考える。

### ・職員研修をさらに充実することを目指している

経営層（管理者）は職員全員と面接を行い、それぞれの意向を把握している。常勤職員は個々の特性、課題、本人の意向を踏まえ、個別研修に参加を促している。個人別の育成計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の習得などの視点を入れて策定し、職員の役割に応じて研修を割り振っている。研修終了後に研修報告書を提出してもらい履修状況の確認をし、さらに管理者からコメントを返している。また、非常勤職員が職員全体の約半数になっていることを踏まえ、職員研修をさらに充実することを目指している。

さらなる改善が望まれる点

### ・自宅で効果を感じられる機能訓練が期待されている

機能訓練指導員や看護師の指導の下に行う個別の機能訓練の他に、利用者全員で楽しみながらできる訓練を取り入れている。また、カレンダー制作など手先を使う活動なども取り入れ、楽しみながら自然に訓練ができるように工夫

している。ただし、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」の問いの満足度は56.3%に留まっていた。利用者の意欲・効果を引き出す工夫を、さらに充実させることが期待される。

・朝夕の送迎の待ち時間については、更なる工夫が求められる

到着した利用者には職員が迎えに出て、ダイルームまで付き添っている。席に付いた人には職員がお茶かコーヒーを好みに応じて提供し、看護師がバイタルチェックをしており、その後すぐに入浴をする利用者もいる。到着後に入浴をしない場合や帰りの送迎を待つ時間には脳トレの問題をホワイトボードに書いて考えてもらったり、職員が話し相手をすることもあるが、手持ち無沙汰にしている利用者の姿も事業所見学の際に見受けられた。待ち時間が楽しく過ごせるように更なる工夫を検討されたい。

・情報の周知徹底する仕組みをさらに検証することが望まれる

日々の申し送りをや職員会議を毎月開催して、利用者情報や運営に関するさまざまな情報の共有化に取り組んでいる。家族との連携は、連絡ノート、送迎時の口頭による申し送り、電話連絡などによって適宜取り組んでいる。利用者調査の意見の中に、「職員に伝言しても伝わっていないことがある」との意見があがっている。また、一般職員の自由意見にも、「日々の情報が伝わらない時がある」と記載されている意見がある。情報の周知徹底はシフトで動いている介護業界では必須と思われる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・管理者は朝礼や全体会議などを活用し自らの考えや方針を伝えている

職務分掌により各種契約や苦情対応、職員管理責任者など管理者の職務が明確になっている。朝礼や全体会議などを定例化させており、事業計画の策定、事業の進捗状況の確認。その他日常的な業務に関する指示や伝達、さらに自らの意見を述べている。また、事故や虐待など他事業所での事例なども紹介し、職員への注意喚起を図っている。管理者は、介護現場へのラウンドを行うなど、自らの職責を果たすとともに率先して組織の運営にあたっている。

・介護記録は多面的に利用者の状況を把握できる書式を設けている

通所介護計画書は、支援を担当するそれぞれの担当者氏名、1日の過ごし方、サービスの概要などが記された1表、課題、長短期の目標、具体的なプログラムが明示された2表、握力、片足立位、歩行距離などの運動機能の評価シートとしての3表から構成されており、詳しい内容が把握できるようになっている。介護記録は、A4判の書式に2週間分を記載できるようになっており、経過を時系列的に確認できるようにしている。バイタルサイン、入浴の状況、食事摂取量、プログラムへの参加状況など多面的な情報の収集とその共有に力を入れている。

・ダイフロアは利用者にとって過ごしやすい環境になっている

フロアは広く、テーブル席・ソファコーナー・ベッドコーナー・フリースペースなどに分けられている。さらに専用の食堂も配置されており、自由に移動しやすいように工夫している。趣味活動の道具や日用品などは棚にまとめられ保管されており、全体的に整理整頓され、清掃も行き届き安全な環境になっている。各テーブルには花を飾ったり、利用者の作品を数多く掲示するなど、彩り豊かでいきいきした雰囲気のある漂う快適な空間になっている。利用者調査の「生活スペースは清潔で整理された空間ですか」の問いに約90%の高い満足度が得られている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

71/135

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%		
	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	70.0%	21.0%	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%		
	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	74.0%	11.0%	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	56.0%	29.0%	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	88.0%	9.0%		
	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	85.0%	11.0%		
	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	76.0%	11.0%	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	54.0%	16.0%	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	84.0%	14.0%		
	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	78.0%	11.0%	5.0%	
	いいえ：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	74.0%	15.0%	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	67.0%	18.0%	9.0%	
	いいえ：4.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	11.0%	16.0%	
	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%	21.0%	5.0%	21.0%

# 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）	<p>1)東京聖労院は、「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(きよ)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めざします。</p> <p>2)赤坂の地域性・特徴を十分に生かし、質の高いサービスを提供することにより地域福祉に貢献します。</p> <p>3)ご利用者一人ひとりが安全で気兼ねなく安心して過ごせる施設を目指します。</p> <p>4)併設する児童館交流をはじめとする地域交流、地域性を生かした外出や余暇活動についても力を注いでサービスの充実に努めます。</p> <p>5)堅実な財政運営のもと、職員にとって働きやすい職場づくりを目指します。</p>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の意向を把握してバランスの取れたプログラムを用意している

歳時記にちなんだ行事をはじめ敬老会や運動会など年間を通じて各種イベントを開催しており、家族などの参加も歓迎している。毎月プログラム会議を開催しており、年間スケジュールの実施計画や月単位のプログラム作成に取り組んでいる。今回行った利用者調査の自由意見欄にも、書道、俳句、カラオケなどを楽しみにしているとする数多い声が聞かれていた。利用者の意向を反映した適切なプログラムが実施されていることが、確認できている。

### ・事業所の基本情報、月間予定、献立、活動内容などの広報体制が整っている

事業所の情報は事業所のパンフレットや区の情報冊子に掲載されているほか、事業所ホームページにも掲載して利用希望者やその家族が見られるようにしており、一日の流れ、活動内容として日々の活動の紹介の他、年間行事や、季節行事を紹介している。事業所での活動が分かるよう次月の予定や、活動の報告などを更新して利用者の便宜を図り、利用希望者、家族、入職希望者などの理解促進に取り組んでいる。また、デイルーム内に直近の月間予定と献立をポスターに掲示している。

### ・毎月、各種の取り組みに関する振り返りを行い、次月の目標設定に繋げている

毎月全職員が参加する拡大ミーティングの中で、前月の振り返り、稼働率・稼働状況などについて、当月の目標を振り返り次月の目標を定めており、デイサービス全体の確認と取り組みについて周知を進めている。全職員への情報の共有だけでなく、全職員が参画してサービスの目標を決めに取り組むなど事業所運営の重要な位置付けとして機能しており、サービスの質向上に向けた体制を整えている。

さらなる改善が望まれる点

### ・日常の中で自立支援を取り入れることも検討されたい

利用者の自立喫食に向けた各種取り組みとして、取って付きのコップや器・スプーンの設置など、食べやすい環境を整えている。また見学时、介助の必要な利用者には、声を掛けて見守る・器を支える・スプーンを口まで運ぶなど



段階を経ており、残存機能を大切にしていることを確認することができた。しかし一方、昼食準備のテーブル拭き・湯呑配り・お膳下げなどについては職員の業務になっていた。安全性を考慮することで利用者の自立支援に生かせる作業であり、「利用者の役割」として定着するような導入の検討に期待したい。

**・到着時や帰宅時の手持無沙汰感の軽減を目指している**

到着時から朝の会が始まるまでの時間帯は、職員が積極的に関わり利用者との会話や、利用者間の会話が弾むような話題提供に努めている。帰宅が始まってからの時間帯は、レクリエーションを行い利用者一人ひとりが楽しめるプログラムを設け、手持ち無沙汰感の軽減に取り組んでいる。また、疲労などの訴えのある利用者については、静養室などで適宜休憩を取れるように取り組んでいる。事業所では、それぞれの時間帯にその人らしく楽しめるようにさらに工夫することを目指している

**・ケース記録への記載内容の標準化が望まれる**

到着時から朝の会が始まるまでの時間帯は、職員が積極的に関わり利用者との会話や、利用者間の会話が弾むような話題提供に努めている。帰宅が始まってからの時間帯は、カラオケや労作など利用者一人ひとりが楽しめるプログラムを設け、手持ち無沙汰感の軽減に取り組んでいる。また、疲労などの訴えのある利用者については、静養室などで適宜休憩を取れるようにしている。事業所では、それぞれの時間帯にその人らしく楽しめるための工夫を課題としている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・尊厳の尊重に対しては利用者調査からも高い満足度が得られている**

高齢福祉に従事する者として守るべき法・規範・倫理などについては、就業規則をはじめ入職時オリエンテーションでの説明や法人の事業計画書に明示している。職員倫理綱領を事業所内に掲示したり、Pマークを取得して個人情報保護の管理体制を強化している。また、各規程集を各部署に配置して、日常的に確認できるようにしている。さらに、職員倫理綱領委員会の活動や朝礼時に読み上げるなどによって、理解を深めるように取り組んでいる。尊厳の尊重に対しては利用者調査からも高い満足度が得られている。

**・認知症ケアについてプロジェクトチームを立ち上げ、組織として取り組みを進めている**

認知症ケアについて、従来は個別の研鑽・実践であったが、「認知症プロジェクト」を立ち上げて組織としての取り組みを進めている。認知症に対する知識や実践をプロジェクトチームとして学び、理解を共有している。更にプロジェクトチームメンバーが持ち帰って各職員にも共有し、サンサン赤坂全体の認知症への取り組みのレベルアップを図る取り組みを進めている。

**・常勤の看護師を2名配置し、医療的な支援を充実させている**

常勤の看護師を2名配置し、利用者の健康状態の把握に努めている。シフトで看護師が2名出勤の時は、1名は浴室で入浴の手伝いをしながら処置等がすみやかに行えるような体制としている。また、ショートステイとデイサービスの両方のサービス利用者については、健康状態や家族の状況等に変化がある場合は、迅速にショートステイにつなげている。利用者の状態に変化が見受けられた際には家族と連絡を取り合い、必要に応じてサービス担当者会議の開催を促し、計画変更に取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

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	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%	8.0%	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	89.0%	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	61.0%	28.0%	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%	24.0%	6.0% 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	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 : 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	79.0%	14.0%	どちらともいえない : 4.0% 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	67.0%	8.0%	20.0% 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	85.0%	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	77.0%	10.0%	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%	10.0%	10.0% 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%	10.0%	14.0% いいえ : 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	6.0%	12.0% 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	57.0%	14.0%	24.0% 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	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）	<p>【基本方針】施設創立以来の運営実績を生かし、経営の効率化を図ると共に利用者本位のサービス向上をすすめ、高齢者や家族が安心した生活を送れるよう支援します。</p> <p>東京都済生会中央病院との緊密な連携のもとに、より一層利用者の健康の維持を図ります</p> <p>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・家族への支援を行います</p> <p>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ます</p> <p>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を行います</p> <p>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ります</p> <p>5) 高齢者サービスの拠点施設としての役割りを認識し、健全な運営に努めます</p>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・楽しんで体を動かせるように工夫をしている</li></ul> <p>午前と午後全体体操の時間を設けている。事業所は広くトイレや食堂への移動も歩行の機会となっている。午後にはボランティアによる様々な活動が行われており、声を出したり体を動かしたりするプログラムが組まれている。また、昼食後の休憩時間ではテレビを見たり、読書やおしゃべり、制作活動など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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・家族と各職種が情報共有して連携を図りながら支援を行っている</li></ul> <p>利用者の支援は、各職種が相互に情報の共有を図り、連携して行っている。また、相談員が中心となり担当ケアマネジャーや家族と随時連絡を取り、利用者や家族からの多くのニーズに応じて臨時利用や短時間利用の利用者や胃ろう・ストマ・吸引等の利用者の受け入れを行っている。また、家族との連絡ノートは、利用者の状況や連絡事項等の報告などを記入し、家族との連携に努めている。さらに、送迎時の口頭でのやりとり、随時の電話連絡などで利用者の状況を適確に伝達している。担当ケアマネジャーには毎月、利用者の詳細な状況を報告している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業所の専門性を地域に還元することに力を入れている</li></ul> <p>地域社会に対して透明性の高い事業所運営を目指して、地域の連絡会への参加をはじめ、各種のボランティア、保育園児、小学生、インターシップ、実習生などを積極的に受け入れている。活動開始時のオリエンテーションでは個人情報取り扱いなどの注意事項を説明し、円滑活動できるように支援している。。また、地域包括支援センターが主催する地域住民を対象とした介護者家族会へのデイサービスの食堂を貸し出し、共催で試食や講演会の開催など、事業所の専門性を地域社会に還元することに取り組んでいる。</p>
---

さらなる改善が望まれる点

**・さらなる活動プログラム内容の検討が望まれる**

制作・ゲーム・ボランティアによる活動など、様々な活動プログラムが行われている。活動内容がマンネリ化してしまうことを懸念しており、毎月プログラムミーティングが実施されている。利用者アンケートでは「もっと体を動かしたい」という意見も出されており、利用者個々の希望をふまえたプログラム内容の検討の継続と実施が望まれる。

**・外部向けの情報を充実することが望まれる**

事業所の情報は、ホームページ・パンフレット・職員作成のお知らせなどにより提供している。法人のホームページは法人全体の中の施設紹介であり、事業所情報についてはSNSなどにより発信しているが、更に活動の様子や催し物などを写真などで伝えることを進めると共に、居宅介護支援事業所へ利用者の状況や利用枠の空き状況などの情報提供を行うことが望まれる。

**・経営層と一般職員の情報・認識の共有について、さらなる工夫が望まれる**

月に一度、定例会を実施し、経営層からの連絡や一般職員の意見を聞く機会となっている。また、常勤職員については施設長との面接を年2回実施している。しかし、職員アンケート結果では経営層と一般職員との認識のずれが感じられる結果が一部見られている。今までの取り組みの継続と見直しを図り、より一層の情報・認識の共有を図る工夫が望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・関係機関と連携して安全対策に取り組んでいる**

事業所では「港区業務継続計画」に沿って各種マニュアルを策定している。災害については、マニュアルに基づき日頃の訓練に反映させており、必要に応じてマニュアルの読み合わせや見直しに取り組んでいる。また、常勤ミーティングや運営会議においても検討し、職員への注意喚起を促している。また、感染症対策についてもマニュアルに沿って、発生が予想される前に利用者に対して情報を提供して注意を促すとともに、来所時の手洗いやうがいは年間を通じて実施している。

**・利用者の楽しみが広がるよう多彩なメニューに取り組んでいる**

利用者の嗜好や意向を尊重して季節の行事食や年6回のイベント食では、寿司・天婦羅・ローストビーフ等、誕生会では豪華な特別食、毎月の選択食や敬老の日のお祝い御膳、見目で楽しい松花堂弁当などの献立を工夫している。また、食席は気分良く食事するため、人間関係など十分に留意して決定している。食事介助が必要な利用者に対しては、ゆっくり食べられるように食席を決めて安全な食事提供に努めている。また、テーブルの上には季節に沿ったものが飾られ和やかな雰囲気づくりに努めている。

**・季節の変わり目に発行される「健康だより」で健康管理を伝えている**

年4回発行する「健康だより」秋号「～免疫力を高めて病原菌に負けない体力づくり～」をテーマに、ノロウイルスやインフルエンザの感染症防止に向けての内容について季節の変わり目の健康について書かれている。当日の健康については看護師が聞き取りを行い、必要に応じて休憩コーナーで休んでもらうなど健康管理に留意している。利用者の急変や緊急時の救命処置や受診、救急対応などの対応を可能にしている。また、感染症予防マニュアルの整備をして適切な健康管理を行っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

61/85

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	77.0%	19.0%	いはいえ：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	81.0%	11.0%	いはいえ：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	88.0%	11.0%	いはいえ：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	62.0%	24.0%	8.0% 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%	31.0%	6.0% 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%	8.0%	いはいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	9.0%	いはいえ：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%	6.0%	9.0% 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	63.0%	13.0%	22.0% 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	85.0%	9.0%	いはいえ：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	77.0%	9.0%	13.0% 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	78.0%	9.0%	11.0% 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	70.0%	13.0%	16.0% 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	80.0%	6.0%	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	54.0%	14.0%	27.0% いはいえ：3.0%

# 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>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</li><li>2) 利用者本位のサービスをすすめる</li><li>3) 高齢者や家族が安心して生活できるよう支援します</li><li>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</li><li>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</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・豊富なアクティビティやプログラムを日々取り入れている

利用者が選択できるように幅広いプログラムを用意している。認知症の利用者も楽しめる、達成感のある内容を取りそろえるように努めている。豊富なプログラムが用意されており、誕生日外出をはじめ、手芸クラブの活動は専門誌に表彰されたり、毎年開催される地域の展覧会に出品している。菜園活動では、なの花、トマト、オクラなどを栽培して食し、おやつレクでは、たこ焼き、かき氷などをみんなで作って楽しんでいる。利用者の役割・自主性を引き出すプログラムをさらに充実させることを目指している、として評価できる。

### ・成果が得られるリハビリテーションに取り組んでいる

リハビリテーションの要望がある利用者に対しては、個別機能訓練計画を作成し、3か月毎に評価を行い新たな計画を作成する適切なマネジメントがなされている。利用者や家族の意向や要望を把握するとともに自宅での動作なども確認して、必要に応じて計画を見直す仕組みも整っている。デイサービスのフロア内には十分な広さの機能訓練スペースが用意されており、各種のリハビリ専門用具が設置されている。利用者との適切なコミュニケーションを図りながら、適切なリハビリテーションが実施されている様子がうかがえた。

### ・地域の中核的な福祉事業所の役割を果たしている

玄関には事業計画、事業報告、第三者評価結果等を開示したり、ウェブサイトにも最新情報を掲載して、事業所の活動内容を開示するなど、開かれた組織となるよう取り組んでいる。また、ボランティア、実習生、職場体験などの受け入れにも積極的に取り組んでおり、地域社会に開かれた組織になるようにしている。入浴後のドライヤーかけ、繕い物などの介護補助業務、演芸や各種活動の講師、行事やイベントの手伝いなど幅広い受け入れに取り組んでいる。また、福祉事業全体の動向は、法人本部や社会福祉協議会から得ている。

さらなる改善が望まれる点

### ・ケース記録の記載内容の標準化を課題としている

ケース記録によって利用者一人ひとりの、送迎、入浴、排泄、看護、機能訓練、1日の過ごし方などの詳しい記録を取っており、状態や経過が把握できるようにしている。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。事業所ではさらに、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を課題としている。また、それらの記録をもとに、申し送りやミーティングなどの機会を通じて職員への利用者情報の共有を促している。

・送迎待ち時間を有効活用することを目指している

到着後の時間帯には、入浴や脳トレ（ぬり絵、オセロ、読書を含む）、職員との会話などを取り入れており、利用者間の会話が弾むような座席の位置取りに配慮している。帰宅時の待ち時間には、カラオケやしりとりなどの個別のレクリエーション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している。また、利用者一人ひとりの体力を踏まえ、静養を促すことも心がけている。利用者が全員到着するまでや、帰宅時の送迎の待ち時間については、手持無沙汰にならないようさらなる仕組み作りを検討している。

・ホームページの特性を考慮した改善が望まれる

通所介護をはじめ、特別養護老人ホーム、短期入所、地域包括支援センターなどを併設する複合事業所であることから、各種の媒体にはそれぞれのサービス内容を記載し、選択肢の幅を持たせている。広報紙、スケジュール表、献立表などには、催事やイベントの様子、新入職員のプロフィールなどを掲載することで、デイサービスでの生活の様子を伝えることに努めている。さらにホームページの特性を活かして、生活の様子などの最新情報を掲載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

・尊厳の尊重に関しては利用者から高い満足度を得ている

各種のアクティビティやプログラムへの参加については、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、個別のプログラムを用意しており、選択肢の幅を設けている。介護場面を観察した際には、職員は利用者一人ひとりの疲労度を把握することも心がけており、必要に応じて休憩を促している様子も確認できている。今回行った利用者調査の、尊厳の尊重に関する3設問では高い満足度が得られており、適切な対応がなされていることがうかがえる。

・その人らしく過ごせるように個別性を反映している

職員は、利用者がある人らしく過ごせるようにさまざまな工夫をしている。例えば、利用者の好きなこと・得意なことを把握して、趣味活動やプログラムを紹介している。性格や相性を踏まえて席次を決めて、仲間づくりに反映している。体力や日常生活のパターンを考慮して休養を促している。また認知症の利用者には、職員がこまめに声を掛けたり、好きな歌を唄ったりするなど不安を与えないように関わっている。聴力に支障のある利用者には筆談や手話を活用したり写真を見せる、視力の弱い利用者にはこまやかに状況を説明するよう努めている。

・各種の浴槽を用意し状態に沿った入浴支援に取り組んでいる

機械浴槽・リフト式浴槽・一般浴槽などの浴槽を整備し、1日20名～25名に対してサービスを提供しているが、入浴希望が多いことから、1週間単位での入浴回数は特に上限を設けていない。利用者の状態に沿った入浴支援に取り組んでいる。入浴方法や浴槽の選定については、アセスメントシートで情報を収集しており、心身状況や意向に沿った入浴のサービスに取り組んでいる。家族からの申し送り・連絡帳への記載事項・バイタルサインのチェックなどで、その日の心身状況を確認し、適切な入浴支援につなげている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/90

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	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	63.0%	26.0%	7.0%	
	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%	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	71.0%	23.0%	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	63.0%	23.0%	7.0%	5.0%
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：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	15.0%		
	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	71.0%	13.0%	13.0%	
	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	60.0%	13.0%	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	71.0%	18.0%	10.0%	
	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%	18.0%	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	71.0%	7.0%	5.0%	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	76.0%	10.0%	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	60.0%	21.0%	15.0%	
	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	36.0%	23.0%	7.0%	31.0%