

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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名称	中落合高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都新宿区中落合1丁目7番1号
事業所電話番号	03-5982-8741

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) 「たった今」に拘ったご利用者優先のサービス提供をする 2) 当センターをご希望された方には喜んでお受けする（断らないデイサービス） 3) ご利用者も職員も自然と笑顔になるセンターを作る 4) 職員が安心して働ける職場、その環境を作る 5) 経営基盤を安定させる

全体の評価講評

特に良いと思う点

・生活の中でいかにさせる訓練メニューを組み込む等、運動の時間を多く取り入れて、身体能力の維持に努めている

「楽しく身体を動かしてお元気に」を目標に、午後に運動の時間を設けており、理学療法士の助言のもと、職員が機能訓練を実施している。また、理学療法士が利用者の状態への評価を行い、生活の中でいかにさせる立位等の訓練メニューを組み込んだ個別機能訓練を作成して、歩行機能の維持を図るとともに、集団活動にも身体を積極的に動かすメニューを取り入れている。さまざまな訓練内容を考案し、多くの時間を運動に当てることで、必要な部位の筋力強化を心がける等、利用者の身体能力の維持・向上に努めている。

・ボランティアの協力を得て、利用者の趣味や意向に沿いながら、こころのリハビリに取り組んでいる

楽しく身体を動かす時間を大切にするとともに、こころのリハビリも大切にしており、書道、手工芸、カラオケ、麻雀、頭の体操、ゲーム等の活動を企画して、趣味的なプログラムの時間を設けている。利用者の趣味が継続できるように、ボランティアの力も借りて、一人ではできない麻雀やゲーム等、対戦相手の確保に努めている。多くのボランティアの協力を得て、多様な人とかかわる機会を作ることで、利用者の趣味や希望に沿いながら、こころのリハビリに取り組んでいる。

・パンフレットやホームページ等の充実を行い、利用希望者や関係者へ事業所の方針についてわかりやすい情報提供を図っている

利用希望者や関係者へサービス内容や特長を伝えるため、昨年度、ホームページのリニューアルを行い、写真やイラスト等を交えて内容の充実を図り、よりわかりやすく概要を紹介している。今年度からSNSも導入しており、写真掲載の有無を利用者から確認したうえで掲載している。また、パンフレットも刷新して、文章やイラスト、活動の様子等を写真を盛り込み、事業所が大切にしている「笑顔」が伝わるように工夫するとともに、運動の時間や趣味的なプログラムの実施で「こころ」と「からだ」が元気になるサービス提供に努めていること等を示している。

さらなる改善が望まれる点

・職員参画のもとで事業計画を作成する等により、事業所運営について職員全体の意識を高められたい

単年度の事業計画書を作成するにあたり、所長が年度末に事業所の現状や法人全体の方針等を勘案して重点課題を設定する等の取り組みが定着している。一方、職員が事業計画策定に直接関わる機会がなく、課題達成への機運が高まらない状況が見受けられる。今後は、事業計画を策定する時期に次年度の目標を職員とも話し合う場を設けたり、全職員からアンケートをとり、次年度の事業計画に盛り込む課題を抽出する等、職員が参画する機会を創出すること

で、事業所運営について職員全体の意識を向上させていくことが期待される。

・ヒヤリハット報告の提出やチーム活動等を通して、職員の気づきを改善につなげられたい

毎日のミーティングや毎月の運営会議を通して、サービス改善や利用者の安全確保への対策等を話し合い、安定した事業所運営に努めている。なお、ヒヤリとした事例が口頭での確認にとどまり、報告書の提出につながっていない状況がみられる。また、課題の解決に向けて、重点的に検討を進めるしくみが導入されていない点は改善が望まれる。今後は、ヒヤリとした場面や職員の気づき、提案事項を記録に残して蓄積するとともに、優先して解決すべき事項についてチームを編成して集中的に話し合い解決を目指す等の取り組みが期待される。

・利用者のニーズを見据え、共有スペースの道具等の用途について見直しを図り、利用者が落ち着いて過ごせる環境の充実に取り組まれない

開設以来、長い期間使用していた、さまざまな道具、リハビリ器具等がデイルームや機能訓練室に置かれており、一見、雑然とした印象を受ける。今後は、使用しないまま積み置かれている道具等について、趣味活動や機能訓練等に有効活用できるかを検討し、用途に応じた配置、収納、廃棄等をすすめられたい。新規利用者の新たなニーズを見据え、それに応えるための活動メニューの考案や機能訓練プログラムの再構築等と連動させ、さまざまなコーナー設定等、共有スペースの空間づくりを工夫して、利用者が落ち着いて過ごせる環境の充実に図られたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・さまざまな利用ニーズに対応する方針を職員間で共有し、利用登録者増を目指している

事業所では、入浴サービスをはじめ、さまざまな利用ニーズに対応する方針を立てるとともに、新規利用の申し込み増を目指す観点から、今年度、「断らない」ことを最優先することを目標を設定し、受け入れ体制構築に努めている。また、事務所に掲示している理念の上に、「断らない」という文書も追記し、さまざまなニーズに対応することが社会的使命であることについて職員全体へ周知徹底を図っている。さらに、地域の居宅介護支援事業所のケアマネジャー等へも新しいパンフレット等を用いて事業所の方針を伝え、利用登録者の増加を目指している。

・入浴は身体状況やその日の体調等に合わせて、2種類の浴槽を活用している

さまざまな心身状況の利用者に対応するために、一般浴槽とチェア浴槽を2種類用意して活用している。通所前面接や初回アセスメントで状態を確認したうえで、個々に適した浴槽を選択して、安全かつ安楽な入浴支援を図っている。その日の体調や希望等により、看護師や主任、所長が一般浴槽での入浴が適さないと判断した場合は、チェア浴槽に変更する等、安全に入浴できるよう柔軟に調整している。入浴の際は、看護師によるバイタルサインチェックを行い、入浴マニュアルを基準に入浴の可否や方法を定める等、体調にも配慮して入浴支援をすすめている。

・楽しみながら身体を動かすことで、心も身体も元気になるように働きかけている

「楽しく身体を動かしてお元気に」を目標にして機能訓練に力を入れている。テレビ体操から始まり、朝の会では「楽しく運動」をモットーに、運動要素のある手遊びや口腔体操、歌を中心に活動し、午後には趣味的なプログラムの時間で趣味を楽しみながら頭や指先の運動で脳への刺激を行うとともに、運動の時間では身体を動かし、筋力や歩行機能維持等を目指している。また、おやつ後は、ゲーム等のメニューを揃え、遊びリテーションを行う等、利用者が無理なく身体を動かすことで、心も身体も元気になるよう、さまざまな企画を考え、働きかけている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/55

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	80.0%	13.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	15.0%		いはいえ：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	82.0%	7.0%	7.0%	いはいえ：1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	52.0%	37.0%	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	72.0%	17.0%	5.0%	いはいえ：3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%		5.0%	どちらともいえない：1.0% いはいえ：0.0%
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% いはいえ：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%	いはいえ：1.0% 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	72.0%		23.0%	どちらともいえない：1.0% 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	82.0%		11.0%	5.0% 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	86.0%		11.0%	どちらともいえない：1.0% 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	50.0%		45.0%	どちらともいえない：3.0% 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	45.0%	5.0%	49.0%	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	86.0%		5.0%	7.0% 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	43.0%		39.0%	13.0% どちらともいえない：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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名称	細工町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都新宿区細工町1丁目3番
事業所電話番号	03-3269-1331

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) 「わくわく、いきいき細工町」をモットーに、いつも出かけるのが待ち遠しいデイサービスを目指す 2) 楽しい時間を過ごしながら孤独感を解消し、心身機能の維持を図る 3) 豊富なプログラムで、毎回機能訓練と趣味活動を選択できる 4) 毎月の行事に参加し、非日常を楽しみ生活を活性化する 5) 安心して送り出してもらえよう家族との信頼関係を構築する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所のこれから進むべき方向を検討した

利用者数の伸び悩みを解消して経営改善を図るための検討を事業所内で行う中で、地域包括ケアシステムを踏まえてこれからどのような方向に進むべきかの討議を行った。利用者が低減状態にあった認知症対応型通所介護事業については廃止統合し、一方、空きスペースの活用策として小規模多機能事業の開設を模索するなど地域ニーズに合った事業の検討を行った。結論として他の事業所で受け入れが難しい中重度利用者や医療的措置が必要な利用者を対象としていく方針に決めたが、従来流れに任せていた経営の在り方に見直しの目を入れたことは評価できる。

・関係機関との連携を大切にしている

事業所では介護支援専門員の他、連携医、薬局、訪問介護事業所などとの連携を重視している。連携医は多くの利用者の主治医でもあるので定期診療以外にも何かあればすぐに相談に乗って貰っている。1人で服薬管理できない利用者にはかかりつけ薬局から薬を直接事業所に届けてもらい看護師が代わって管理を行っている。訪問介護の利用者には共通の連絡帳を用い相互に情報交換を行っている。介護支援専門員には定期報告の際、細かなモニタリングの内容を通知して次回のケアプランが一層的確になるよう図っている。

・利用者の活動中の「笑顔」を広報紙で家族に届けている

事業所では3年前から毎月発行している広報紙の編集方針として、行事やアクティビティに参加している利用者の「笑顔」の姿を掲載して家族に届けている。「お母さんってこんなに笑うこともあるんだ」とびっくりする家族や、「孫がおばあちゃんの笑顔の写真を楽しみにしているんだ」と話す利用者もいて好評を博している。さらに「写真に写るんだからデイサービスに行くときはオシャレしなくちゃ！」と張り切って早起きして準備して利用者の楽しみとなっている。

さらなる改善が望まれる点

・パート職員の業務参加への意欲を増やす工夫をするとよい

現在、介護職員は常勤職員が6名に対してパート職員は9名（常勤換算7.2名）と利用者サービス面で大きな戦力になっている。日常的な介護技術の指導は介護リーダーが中心となって常勤職員が行っているが、職員会議やワーカー会議、職員研修には出席しておらず、技能面や利用者一人ひとりの情報把握の面で差がついている。夕方の「申し送り」に出席するようにするなど改善が図られているが、なお一層の工夫が望まれる。

・新規利用者を獲得し、利用率を向上させる工夫をすると良い

事業所の定員は35名で通常規模の通所介護施設である。アクティビティに力を入れており、講師も充実し参加している利用者・家族からの評判も良い。地域の医療ニーズの高い人の受け入れもして、中重度の利用者が多い。言い換えれば体調を崩しやすかったり、入院のリスクが高い人が多く利用していると言える。また、ショートステイの利用中は事業所を休んでいる。定員に対して1.5倍から2倍の登録者を確保する努力が望まれる。1日や半日体験会、食事会（常食・ムース食）の開催等更なる工夫と利用者確保と利用率改善が望まれる。

・研修のさらなる充実が望まれる

研修については事業団が主催する研修に参加するようになったり、事業所内で勉強会を開くなど改善が図られている。しかしながら、いまだ全職員に個人別育成計画に基づいた研修を受講させるに至っていない。事業団に認知症の新しい知識など業務内容に密着した研修内容の充実を要望していくとともに、事業所内でも看護師、理学療法士、管理栄養士や薬剤師など身近な職員による身近なテーマでの勉強会を重ねていくとよい。また、研修は勤務時間内で受講できるように努めて欲しい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員間のコミュニケーションの充実を図っている

職員間の良好な人間関係を維持し、介護チームとしての実力を上げていく秘訣は職員間のコミュニケーションであると考えている。このため、記録をしっかりと書き、しっかりと読むことを習慣づけることはもちろん、何か困りごとが起こればそこに居合わせる職員が集まり相談して直ちに決めている。パート職員も含めたミーティングを午後にも行い、職員会議では全員が発言するなど、職員が顔を合わせて意思疎通を図る機会を多く設けて利用者サービスの充実と職員の働く意欲の向上につなげている。

・中重度の利用者の受け入れを行っている

事業所では地域の医療ニーズに応え、また、経営改善に資するため中重度の利用者の受け入れを始めた。要介護度3から5の方や胃ろうのある方も車で送迎して日中はそれぞれ利用者に応じた活動を楽しんで貰っている。職員の負担は増えるが全員が特別養護老人ホームの勤務経験者であり、医療知識やサービス技術面での問題はない。日常の健康管理には特に気を配り、胃ろうなど入浴時に留意する必要がある利用者を受け入れたときには普段から担当している訪問看護師に来所してもらい指導を受けるなど、利用者が安心して通えるように努めている。

・事業所は様々なアクティビティを準備し利用者が楽しく過ごせるよう工夫している

事業所は通所日には利用者に「わくわく・いきいき」と一日楽しく過ごしてもらうことを第一と考え、近隣の通所事業所との差別化としようとしている。「歌の会」「絵手紙」「和紙工芸」など多彩なプログラムを組み、それぞれ専門の講師に来てもらい指導をお願いしている。また、長く同じ活動を続けているとマンネリに陥りやすいので、職員はテレビや雑誌などに目を配り新しいアクティビティを取り入れようと努力している。更に活動後のバス待ちの時間にも複数のプログラムを用意して、利用者を飽きさせないように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

49/53

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%	8.0%			
		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	83.0%	12.0%			
		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	93.0%				
		どちらともいえない：0.0%	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	69.0%	22.0%			
		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	65.0%	22.0%	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	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	87.0%	8.0%			
		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	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	71.0%	10.0%	16.0%		
		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%			
		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	85.0%	8.0%	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	53.0%	36.0%	6.0%		
		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	55.0%	26.0%	12.0%	6.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	18.0%	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	55.0%	8.0%	22.0%	14.0%	

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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名称	新宿区立百人町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都新宿区百人町3丁目30番2号
事業所電話番号	03-3368-3501

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>【基本理念】 安全・快適・思いやり</p> <p>【基本方針】</p> <ol style="list-style-type: none">1) 身体機能の維持・向上による健康増進2) 社会交流の促進による社会的孤立感の消失3) 生活行為の維持・向上により在宅生活に意欲が持てる援助4) 通所介護事業の経営安定化5) 通所介護事業の透明性

全体の評価講評

特に良いと思う点

・送迎は「ドアツードア」を基本とし、利用者が安全に生活できるよう、利用者の状況に応じてきめ細やかに対応している

高層階の利用者にも、「ドアツードア」の送迎を基本としている。また、居室のエアコン設定や、ベッドまで送迎してほしいなど、利用者の要望を細かく聴きとって、必要に応じて居室内のケアにも対応している。さらに、朝の服薬管理が難しい利用者には、室内の薬カレンダーを確認し、飲み忘れていたら朝の薬をセンターに持ってきて服薬してもらっている。また、配食の管理ができない利用者には、配食弁当をテーブルの上にセットしてすぐに食べられるようにするなど、利用者が安全に生活できるように、利用者の状況に応じてきめ細やかに対応をしている。

・運動会、納涼祭、敬老会、忘年会、新年会の5大行事を工夫し、利用者がお互いにに関わり合って楽しめるように支援している

センターでは、年間計画で、運動会、納涼会、敬老会、忘年会、新年会の5大行事を楽しめるようにしている。敬老会では赤飯を用意して長寿を祝ったり、運動会では風船送りや玉入れなどのゲームを紅白戦で行ったりしている。納涼祭は踊りやマジック、フラダンスのボランティアの協力で、利用者も一緒に炭坑節やフラダンスを踊って楽しんだり、輪投げやヨーヨー釣りをしたり、また、おやつのかき氷で涼を感じられるようにするなど、利用者がお互いにに関わり合って楽しめるようにしている。

・健康増進のため、毎日のプログラムに集団体操を組み込んだり、ゲームや趣味活動などを通して楽しみながら身体を動かしている

「身体機能の維持・向上による健康増進」を理念としており、毎日、午後のプログラムには集団体操を組み込んでいる。各職員がシフトで指導を担当して、肩を動かしたり、手足の曲げ伸ばしをするなど、上半身から始めて徐々に手足の血行を促せるよう、工夫して取り組んでいる。また、朝の会でラジオ体操やカラオケを行ったり、ゴルフ・輪投げ・魚釣りなどのゲーム、折り紙・生け花・書道などの趣味活動を通して楽しみながら身体や指先を動かせるようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・「あったかコミュニティだより」を定期的に発行できるよう工夫することが望まれる

担当するケアマネジャーに毎月末に現況報告を行い、利用者の活動の様子や変化があったことなどを報告し、時には受診を促すなどして連携を図っている。家族等には、毎月スケジュール表と献立表を配付している。行事の様子をたくさんの写真で紹介した「あったかコミュニティだより」を随時発行して、利用者のセンターでの生活の様子を伝えていたが、このところ発行が滞っている。担当者を決めるなどして、「あったかコミュニティだより」を定期的に発行し、利用者のセンターでの活動の様子を家族等に知らせるよう工夫することが望まれる。

・各種マニュアルを作成し見直しを行っているが変更後のマニュアルをすみやかに改訂するとよい

センターでは、基本業務マニュアル、排泄、食事、移動、感染症対策などのマニュアルを備え、日常の業務を進めている。マニュアルは、各項目ごとにインデックスを付け1冊にまとめ、スタッフルームに保管しているが、マニュアルの活用は、業務の過程で判断に迷った場合くらいとなっている。マニュアルの見直しは、ケアプラン検討委員会や事故防止検討委員会などで行い、全体会議で確認している。業務標準化推進委員会でマニュアルの点検を行っているので、変更後のマニュアルをすみやかに改訂するとよい。

・法人の事業継続計画（BCP）を基に非常災害時におけるセンター部分の事業継続計画（BCP）を策定するとよい

非常災害等が発生した場合の対応では、何よりも利用者と職員の安全の確保が求められる。センターでは年2回の地震等を想定した防災訓練を行っており、また通所施設ではあるが万が一を想定して、水と食糧は3日分の備蓄のほか毛布などの用意もしている。しかしセンターには、災害発生後に事業を継続するための事業継続計画（BCP）の策定がない。非常災害発生時には利用者と職員の安全を確保し、その後のセンターの事業継続についての計画を策定するとともに、職員、利用者や関係機関などに周知して適切に対応できるよう取り組むとよい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・看護・介護の協働した健康管理で利用者の心身状況変化の早期発見に力を入れている

センターでは「看護・介護の協働した健康管理による心身状況変化の早期発見」に力を入れて取り組んでいる。迎え時に家族から、前日発熱したという連絡を受けると、連絡メモボードに記載して全職員が情報を共有し、通所時のバイタルチェックやその日の顔色、状態変化を注意深く見守り、早めに利用者の心身状態の変化に気づけるように努めている。また、入浴時に気づいた皮膚の傷や発赤などの情報を家族に伝え、必要に応じて通院を促すなどしている。

・少人数のグループで年2回の外出ドライブが楽しめるよう力を入れている

センターでは年2回、春のお花見、秋の紅葉の季節のドライブに力を入れて取り組んでおり、利用者が昔のことを思い出したり、季節の変化を感じたりできるよう支援している。外出ドライブは5人程度の小グループに分かれ、多くの利用者が2か月ほどかけて外出行事を楽しんでいる。今年の紅葉ドライブでは明治神宮にでかけ、ゆっくり明治神宮を散歩するグループ、車窓の景色を楽しむグループなどに分かれて行った。昔、家族と一緒に来たことを懐かしく思い出したり、周辺の想い出深い風景を楽しむなど、利用者にとって楽しい外出となった。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/83

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	81.0%	14.0%		
		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	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	97.0%			
		どちらともいえない：2.0%	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	77.0%	14.0%		
		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	53.0%	34.0%	8.0%	
			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	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%
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：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	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%	12.0%	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	89.0%	6.0%		
		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	89.0%	6.0%		
		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	77.0%	16.0%		
		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%	22.0%		
		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	77.0%	16.0%	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	51.0%	26.0%	12.0%	10.0%

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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名称	北新宿高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都新宿区北新宿3丁目27番6号
事業所電話番号	03-3363-3292

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)ご利用者のペースを尊重し安心でこころよい時間と空間の提供 2)ご利用者にとって社会参加の場として『居場所』となるセンターを目指す 3)安定したサービスを提供するための介護人材の確保 4)サービス品質の維持、向上するための職員の連携 5)経営安定化を図るための新規利用者の獲得

全体の評価講評

特に良いと思う点

・他の利用者の目を気にすることなく、利用者の体調や希望に合わせて静養できるスペースを確保している

活動室の奥に静養室を広く確保して8台のベッドを設置し、ベッド間の距離を確保したり、利用者の姿が直接見えないよう、カーテンやパーティションで周囲を囲い、照明を落とす等、プライバシーに配慮した空間設定に努めている。入浴で疲れを感じた際に休養する他、個々の体力に応じて、入浴後や昼食後に職員が声をかけ、休憩を促す等、健康面にも留意している。多少の体調変化がみられても通院や帰宅には至らない場合は、看護師の見守りで静養している。また、体調に関係なく休憩を希望する際は、生活リズム等を勘案しながら対応している。

・利用者に関する情報共有を心がけ、把握した情報を相互に提供する等、関係機関と連携強化に努め、在宅生活を支えている

利用開始前から、担当ケアマネジャーと相談員が密に連絡を取り合い、情報共有を心がけるとともに、通所後も利用者の状況や変化等、把握した情報を相互に提供することで、支援に反映している。毎月行うモニタリングで、利用者の状態をケアマネジャーへ伝達したり、通所する中で気づいた課題等があれば、関係機関に伝達して次のサービスにつなげる等、連携強化に努めている。また、定期的に開催される担当者会議で支援内容等を確認する他、必要に応じて事業所が関係者を招集して、計画変更を検討する等して、利用者の在宅生活を支えている。

・新規利用者の確保のために、入浴サービスの枠拡大やPR活動の充実を図っている

事業所では、新規利用者の獲得を事業計画書の重要課題の一つに掲げたうえで、これまでニーズの高かった入浴サービスの枠を拡大する等、サービスの充実を図っている。また、居宅介護支援事業所や地域包括支援センター等と積極的な情報交換を行う他、利用者一人ひとりの希望に合わせた時間の過ごし方を支援したり、家族との丁寧なやり取り等により満足度向上に努めている。さらに、ホームページの内容充実にも力を入れている。これらの取り組みを通して、利用希望者の問い合わせが増え、新規利用者数も前年度を上回る等の成果が出ている。

さらなる改善が望まれる点

・虐待防止対策等を含め、職員が自らの行動を振り返る機会を創出されたい

職員が遵守すべき事項を箇条書きにして、基本理念とともにA4用紙1枚にまとめて事業所内に掲示する等により、利用者の人権を尊重した支援姿勢の維持を目指している。ただし、実際に職員の言動を振り返る機会是用意されておらず、虐待防止対策についても、マニュアルが未整備である他、セルフチェックを行う等の取り組みが進んでいない状況となっている。今後は、定期的にチェック項目に基づき職員一人ひとりが自らの支援姿勢を確認したり、結果

を集計・分析して事業所全体で課題を抽出する等の機会を創出されたい。

・**リスクマネジメントのしくみを整え、優先順位に基づく取り組みを強化されたい**

リスクマネジメントについて、事業所では主に利用者の事故防止対策を中心に実施している他、併設の事業所も含めて防災対策や感染症防止対策を講じている。一方で、経営上のリスクも含めて最優先して取り組むべきリスクを洗い出し、集中して改善を進めるしくみは導入されていない。今後は、事業計画策定の際に、事業所を取り巻く現状について多角的に分析を行ったうえで、職員参画の下で重点課題を設定する等、優先順位に基づく取り組みを強化されたい。

・**服薬支援場面において、複数の職員でチェックするしくみを導入して、利用者の健康面での安全を高められたい**

利用者が昼食前後に服用する薬は、毎回ポーチに入れて持参しており、通所後に看護師がポーチから薬を取り出し、事前に準備してある服薬管理表で薬を確認して、服薬指定時間に看護師が配薬と服薬支援を行っている。薬の管理や配薬は、看護師が1人で担当している一方、服薬する際は食堂に職員も同席しているため、今後は他の職員とともにチェックする等、複数で支援するしくみを導入することで、服薬管理のさらなる徹底を図り、利用者の健康面での安全を高められたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**職員の経験値や専門性に基づき、利用者のニーズ対応できる職員体制を整えている**

事業所では、介護福祉士の有資格者や、勤務継続年数の長い常勤職員が多く勤務している他、今年度からは常勤職員として看護師を採用することで、利用者への健康面に留意するとともに、体調変化があった際等に迅速な対応ができるよう努めている。日常の支援場面で把握した利用者の健康状態や、職員が気づいた変化等は、職員全体で共有し、連携を図りながら支援を行っている。また、非常勤の理学療法士を3名配置して、リハビリを希望する利用者に対応する等、利用者一人ひとりのニーズに対応できる職員体制を整えている。

・**ホームページやSNSなどを活用して積極的に情報を発信している**

昨年度、法人全体で行ったホームページのリニューアルに伴い、事業所では、写真や画像を多用して、サービス内容や年間行事予定、施設概要等の情報を発信し、これまで以上に透明性の確保に努めている。また、所長が担当者となって新たにSNSも開始しており、行事等を開催した後はその様子を迅速に掲載する等、タイムリーな情報を発信している他、頻繁に更新をすることで、現状に合った情報を提供している。これにより、サービス選択をする上で必要な情報等を、利用希望者や関係者が得られるよう心がけている。

・**自由に過ごせる場所を確保する等、利用者の希望に沿った活動提供に努めている**

事業所でどのように過ごしたいか、本人の希望等を利用開始前の面談や、日常の声かけ等で相談員が聞き取り、把握した意向を通所介護計画書に盛り込んでいる。また、好きな活動を選択できるよう、さまざまなプログラムを企画したり、個別に使用できる場所を確保して、自由に趣味活動ができる環境を整える等、工夫している。さらに、職員と理学療法士とで新しい活動を考案してプログラムに取り入れている他、趣味活動のために協力が得られるボランティアを探すことで、利用者の希望に沿った活動の提供に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

67/75

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	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	86.0%	10.0%	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	86.0%	11.0%	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	64.0%	20.0%	8.0%	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	64.0%	19.0%	13.0%	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	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	95.0%		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	89.0%	5.0%	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%	7.0%	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	86.0%	7.0%	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	86.0%	7.0%	どちらともいえない：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	38.0%	7.0%	53.0%	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	44.0%		53.0%	どちらともいえない：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%		14.0%	どちらともいえない：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	26.0%	7.0%	34.0%	31.0%