

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	社会福祉法人清峰会
事業所名称	デイサービスセンター浅草ほうらい
事業所所在地	東京都台東区清川2丁目14番7号
事業所電話番号	03-5824-5625

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) 利用者の権利を守り、健康で安らかな生活が送れるよう支援する。 2) 利用者とその家族を尊重し、最後まで共に歩む。 3) その人らしく生きることを支援し、自立への支援を行う。 4) 公正かつ公平で開かれた施設運営に努める。 5) 先駆性・独自性を発揮し、施設機能を広げ、関係機関と連携し地域福祉の充実発展に寄与する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・テーマ料理や季節の行事食など年間を通じて食事の楽しさを提供

食事の楽しさを提供するという考え方のもとに、年間を通じてテーマ料理や行事食を提供している。毎月の献立には、誕生日会食、ご当地献立、野菜の日、豆腐の日、季節の味覚御膳、選択メニューなどが盛り込まれている他、お花見、七夕、納涼祭、敬老会、秋祭り、クリスマス、お正月など季節の行事ごとに四季を感じられるイベント食を提供しており、利用者の評価も高い。また選択メニューとして、麺の選択、肉か魚かを選べるメニューの他、おやつを選べる日もでき、食事の提供の中にも利用者の意思を尊重する姿勢が感じられる。

・専任の機能訓練指導員を配置して、利用者の身体状況に応じた訓練を実施

専任の理学療法士が配置され、機能訓練が必要な利用者には、一人ひとりに応じた個別機能訓練計画が作成され、訓練の実施、評価・見直しがおこなわれている。利用者の約8割にあたる60名強の人が機能訓練加算の対象で、3か月に1度自宅を訪問し在宅生活を念頭に置いた計画の作成・実施に繋げている。デイでは、機能訓練室も使いながら、毎日15～16人の利用者に対する個別訓練をおこない、生活機能の維持・向上と心身の活性化を図るように努めている。また、利用者一人ひとりの身体機能の評価をおこない、介護職員との情報の共有を図っている。

・毎日楽しい時間を過ごせるような様々なプログラムが用意され、利用者に好評

日常の活動では、ゲームや手作業の作品作り、集団体操、オリジナル体操、頭の体操、音楽レクリエーションなど楽しみながら機能訓練効果のある活動をおこない利用者に喜ばれている。これらは利用者楽しんでもらおうという職員の思いと工夫の表われであり、この事業所の『ウリ』になっている。また、同じ建物内の特別養護老人ホーム、障害者支援施設、子育てサポートセンターと合同で実施される納涼祭や秋祭りは、全施設の利用者や職員、ボランティア、地域住民が参加して盛大におこなわれ、デイサービスの利用者にとっても大きな楽しみとなっている。

さらなる改善が望まれる点

・在宅自立生活の維持継続を目的とした機能訓練等デイの優れた特徴を活かした情報提供を

デイの情報は、ホームページ、パンフレット、ほうらい新聞、にこにこわくわく通信を発行し提供をしている。ホームページなどには、事業の目的、運営方針、入浴、食事、機能訓練などサービス内容、利用方法、一日の流れなどを紹介している。一方、問い合わせや利用希望者が増えているので、在宅での自立生活の維持継続を目的とした常勤理学療法士配置等による機能訓練や多彩なテーマ料理・行事食の提供、楽しみながら機能訓練に効果のある日常活動

の実施などデイの優れた特徴を活かしたホームページ・広報誌の作成の取り組みを期待したい。

・**申し送りノートの様式化、簡素化を図り、利用者支援に必要な情報共有の取り組みを**

日々の利用者の健康状態及び支援の記録は申し送りノートに各担当者が記録している。リーダーは利用者が持ってきた連絡ノートやサービスチェック表にある重要情報を申し送りノートに記載し、重要事項はパソコン内に記録している。朝ミーティングで申し送りノートの記録を各職員が読むことが必須となっている。申し送りノートには日々の利用者個々の細かな情報が時系列に記録されているが、全ての情報が混在して記録されているので、これらを整理し、様式化、簡素化をおこない、利用者支援に必要な情報共有の取り組みを期待したい。

・**地域住民の活動拠点として、「地域交流スペース」の有効活用を**

複合施設の1階にある「地域交流スペース」は地域の方々が利用できるスペースであり、事務所がその窓口となっている。このスペースの活用状況を見てみると、現在は会議や研修としての利用割合が多い。地域住民が利用するデイは地域につながる窓口の役割を担っており、このスペースがデイの利用者も含めた様々な世代の方の交流の場として、また住民の活動拠点として、地域貢献も含めた有効な活用がなされることを期待したい。また、隣接する「喫茶コーナー」についても、住民のくつろぎの場となる可能性を秘めている。法人の検討を期待し見守りたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**キャリアアップ計画書等を活用して指導助言、評価をおこない職員育成に取り組んでいる**

昨年、「キャリアパス規程」を制定し、キャリアパス及び定期昇格の仕組みを導入した。職員が記入したキャリアアップ計画書及び職員意向調査をもとに施設長が個別に面接して指導助言、評価をおこない、職員の育成、能力向上を図っている。その結果によって昇給、昇格を決めている。また、日常業務の中で主任は不備や不適切な対応が見られた時はその場で指導・助言し、関係するマニュアルの再確認をさせている。新人にはベテラン職員が業務の進め方を細かく指導し、職員一人ひとりの業務水準の向上に努めるなど、職員育成に取り組んでいる。

・**法人は栄養士を増員して、さらに充実した食事提供の体制を整えている**

食事については、これまでも年間を通じて様々な工夫を凝らしたメニューを実施し、食べる楽しさを提供してきている。今年度はさらに栄養士を1名増員して、充実した食事提供の体制を整えてサービスの向上に努めている。食事内容については、調理委託会社の責任者と毎日ミーティングをして日々改善に心がけている。選択の幅を主菜だけでなくおやつにまで広げ、誕生者にはメッセージカードや特製の箸袋を作りお祝いに花を添えている。訪問調査時にも栄養士が食後に利用者の話を聞きに来るなど、利用者一人ひとりの顔の見える食事提供の姿勢が感じられる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/83

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	74.0%	18.0%			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	79.0%	6.0%	11.0%		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	90.0%				どちらともいえない：4.0% 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	51.0%	27.0%	13.0%	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	62.0%	20.0%	6.0%	9.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%				どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	72.0%	6.0%	16.0%		どちらともいえない：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	65.0%	9.0%	23.0%		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	53.0%	9.0%	32.0%		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	79.0%	6.0%	11.0%		いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	6.0%	16.0%		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	67.0%	13.0%	16.0%		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	69.0%	11.0%	16.0%		いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	9.0%	6.0%	13.0%	
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%	11.0%	9.0%	23.0%	

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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	台東区立くらまえ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区蔵前2丁目11番7号
事業所電話番号	03-3862-3033

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) 利用者の人格と自己決定の尊重 2) 温かい心のこもったサービスの提供 3) 優れた人材の育成 4) 利他の精神の浸透 5) 地域公益活動の推進

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービス開始前の利用者情報がきめ細やかに収集されており、利用者の受け入れがスムーズにおこなわれている

利用者が初めてサービスを利用する際は、利用者ばかりでなく、職員も緊張を感じるものである。事前に十分な情報を得ておくことで職員も安心した気持ちで新規利用者を迎え入れることができる。事業所ではそのため事前に十分な利用者情報を収集している。決まった様式には、移動・食事・排泄といったADL、またIADL、精神面や趣味、緊急連絡先などが細かく記載されている。特に趣味や関心ごとは十分に聞き取り、サービスの提供に役立っている。最近では緊急連絡先をしっかりと確認しておくことも大切で、万が一の場合にも十分対応することができている。

・「不適切ケア対応集」は職員が自身のケアを振り返るのに非常に有効なツールとなっている

事業所にある「不適切ケア対応集」は、普段おこなっている業務が実は不適切な場合もあると気づいてもらうためのツールである。具体的な不適切ケアの事例を50提示し、その1つひとつに「何が不適切か」、また「望ましい対応」はどんな対応なのかを丁寧に記載されている。全職員に配布されており、比較的読みやすいつくりになっているため、職員は自らの業務を振り返るよいきっかけとなっている。利用者の人格と自己決定を尊重する事業所として、この「不適切ケア対応集」を十分に活用し、利用者本位のケアをめざしている。

・特徴ある取り組みとして導入したパワーリハビリは利用者のやる気を誘い、身体機能の維持向上に良い効果をもたらしている

今年度より導入したパワーリハビリは、事業所としても全く初めての取り組みであるため、利用者の反応を職員が観察しながら、手順の確認や進め方を検討し現在に至っている。高齢者に合わせた仕様の最新機器が並んだりリハビリ室は、利用者のやる気を誘い、昼食後は真っ先に機器に取り組む利用者もいる。滑車や平行棒などと組み合わせた機能訓練の結果「歩けるようになった」など、早々に利用者から感想が聞かれる嬉しい結果となっている。職員間に前向きな姿勢とチームワークの良さも生まれ、事業所の特徴ある取り組みとして利用者から支持されている。

さらなる改善が望まれる点

・通所介護計画書に沿った支援内容を記録し、客観的な評価ができるしくみづくりが期待される

通所介護計画書は事業所がどのようなサービスを提供するかを利用者及び家族に対して示したものである。したがって計画に対応した具体的なサービスを提供したうえで、利用者の変化が客観的に把握できるように記録を残しておくことが望ましい。現状では一部計画書に書かれた目標やサービス内容を意識しながら日々の記録が残されているようには感じられない部分があった。客観的な評価を実施し次の計画が利用者にとってより有効なものとなるためにも

、計画書に沿った具体的な支援内容を、適切に記録に残しておくことが期待される。

・利用者情報が正確にタイムリーに職員間で共有できるよう、更なる工夫が望まれる

利用者情報が職員間で共有されるために事業所としては様々な工夫をしている。具体的には連絡ノートを活用して、当日欠勤だった職員にもしっかり利用者情報が共有されるように努めている。さらに毎日朝夕におこなわれるミーティング、11時前後に行われる小ミーティングなど、細かなことも伝えられる機会が確保されている。しかし職員調査によれば、職員間の情報共有について十分ではないと感じている職員の割合がやや多いことは残念である。利用者サービスに直結することでもあるため、情報の共有化に事業所としてより力を入れることが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人と協力体制を構築し、法人全体で利用者の権利擁護に力を入れている

事業所が属する法人は規模が大きく障害分野の事業もおこなっている。ここ数年は特に利用者の権利擁護に力を入れており、各事業所から数名ずつ集まり、様々な分科会活動をおこなっている。法人危機管理会議のなかには虐待防止分科会や苦情解決分科会があり、虐待防止マニュアルや苦情解決マニュアル、不適切ケア対応集などを作り上げ、今年度から実際に活用し始めている。現場の職員が練り上げたものであるため、実践に即しており、活用しやすくなっている。法人全体で組織的に利用者の尊厳の尊重に力を入れていることが感じられる。

・毎月消防訓練をおこなうなど高い防災意識をもってリスクマネジメントに取り組んでいる

事業所では様々なリスクに対して対応策を講じているが、なかでも消防訓練にはひときわ力を入れている。町会と消防署と合同で年1回防災訓練をおこなっている他、区が実施する消防コンクールにも毎年参加し、消防署員立会いのもと夜間帯に火災が発生したという想定で緊張感を持って訓練を実施している。コンクールではしっかり訓練ができているということで賞を頂いたこともある。また事業所の防災委員会が主体となって毎月消防訓練が行われている。この訓練では利用者が実際に参加し、防災頭巾をかぶりベランダまで利用者自身が歩いて避難している。

・地域の福祉拠点としての機能を発揮し、利用者が地域で楽しむ機会を数多く作っている

地域の福祉拠点として「蔵前キャンパス」が機能しており、近隣幼稚園の園児たちや小学校との定期交流は利用者の楽しみとなっている。毎年、中学生の職場体験学習を受け入れており、交流は根づき、多くの地域ボランティアも来苑している。職員が利用者から「やってみたい事」を聞いたところ、外出希望が多い事が判明し、外出行事を企画し好評となっている。高齢者に人気の地蔵尊や道具街、客船ターミナル、都立公園、植物園、初詣は地域の神社、春には皇居お堀端で桜を見るなど行き先は様々で、外食、花見、紅葉狩りなど心待ちにしている利用者も多い。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/90

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	77.0%	18.0%		
		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%	13.0%		
		いいえ：0.0%	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	88.0%	6.0%		
		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	77.0%	18.0%		
		いいえ：0.0%	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	68.0%	27.0%		
		いいえ：0.0%	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	97.0%			
		どちらともいえない：0.0%	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	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%
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%	20.0%		
		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	61.0%	15.0%	22.0%	
		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	79.0%	11.0%	9.0%	
		いいえ：0.0%		
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	9.0%		
		どちらともいえない：2.0%	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%	11.0%	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	77.0%	9.0%	11.0%	
		いいえ：2.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	6.0%	9.0%	
		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	63.0%	18.0%	13.0%	
		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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	東京都台東区立みのわ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区三ノ輪1丁目27番11号
事業所電話番号	03-5603-2245

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) 住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いします 2) 地域に開かれた施設づくり 3) 自律ある健全な施設運営 4) 利用者本位のサービスの提供 5) 事業団らしさの発揮

全体の評価講評

特に良いと思う点

・毎月開催する食事懇談会は、希望する献立を食べる楽しみに加え、考える楽しみや脳トレーニングの機会ともなっている

「いきいき倶楽部」では毎月食事懇談会を開催し、管理栄養士が中心となって、利用者に主食と主菜について希望を聞き、ホワイトボードに書き出し、みんなで話し合って献立を決めている。その献立は3週間後、3つのデイサービスだけでなく、三ノ輪福祉センターの特養とショート、地域の高齢者の来食サービスにも提供される仕組みとなっている。食事懇談会はできるだけ多くの利用者が参加してできるよう、毎月、曜日を変えて開催しており、希望の献立を考える楽しみや、脳トレーニングの機会ともなっている。

・ケース記録を詳細に入力し、データベースで管理して、利用者の変化を継続して観察することが可能な情報管理が個別ケアに活かされている

日々の利用者の様子は、パソコンソフトのケース記録に、当日の入力担当職員と看護師がそれぞれ詳細に入力している。入力情報はデータベースで管理し、利用者ごとにケース記録として出力し、個人ファイルにまとめている。また、ケース記録の中から、主な出来事を指定して一日の終わりに日誌として出力し、ミーティングで情報共有がおこなわれている。個人ファイルに時系列でケース記録を保存し、経過観察が必要な事項は手書きで印を付けることなど情報管理の工夫が個別ケアに活かされている。

・施設長や係長などの管理職が、利用者や職員などの現場の状況に詳しく、実態に即した風通しの良い職場づくりに取り組んでいる

施設長は高齢者在宅サービスセンターのほか、特養、居宅介護事業所、地域包括支援センターなどがある複合施設「三ノ輪福祉センター」全体を管理しているが、個別事業である3つのデイサービスそれぞれの現場の状況にも精通している様子が、ヒアリングを通して一貫して感じられた。施設長は現場にたびたび足を運び、現場の管理者である係長とともに現場の実情を把握し、実態に即した風通しの良い職場づくりに取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・アセスメント、介護計画書、介護記録、モニタリングを一連の書類として関連付け、PDCAに基づき実行できる仕組みの確立を期待したい

契約時の初回アセスメント、通所介護計画書の作成とともに、詳細なケース記録があり、個別ケアの実践がおこなわれていることは確認できる。各書類は密接な関係にあるものと考えられるが、その関係性が見えにくい。また、

2回目以降のアセスメントやモニタリングを実施した様子がみられない。通所介護においても、ケアのP D C A（計画・実施・評価・見直し）が求められている状況を踏まえると、今後はこれらの各書式を作成し、書類相互の関連づける仕組みを確立し、標準化することを期待したい。

・利用者ごとの様々な書類をまとめている個人ファイルについて、必要書類の確認がしやすいよう、標準化することが望ましい

利用者ごとに、新規受け入れマニュアルに沿い、様々な書類が作成され、個人ファイルにまとめられている。しかし、ファイルを見ると、個人ファイルごとに書類のファイル方法が異なり、また必要書類が全て整っているのか確認しづらい。今後は、ファイルごとに整備すべき書類が整っているかどうかをチェックしやすいよう、目次を作成し、確認日付を記入し、どのファイルを見ても、同じ順序で書類がファイルされるなど、ファイリングの標準化がおこなわれることが望ましい。

・「いきいき倶楽部」の特徴や魅力が伝わり、地域の高齢者が利用したいと思えるような情報発信が望まれる

「いきいき倶楽部」は三ノ輪福祉センターで運営する3つのデイサービスひとつとして、パンフレットやチラシ、ホームページで紹介されている。パンフレットは提供している各サービスをアイコンで分かりやすく紹介しているが、「いきいき倶楽部」には対応するアイコンがなく、掲載されている小さな写真とサービスの対応関係が分かりにくい。ホームページでは写真を多く使ったタイムリーな情報発信に努めているが、3つのデイサービスの特性や魅力の違いを認識するのは難しい。利用者が自分に合ったサービスを選べるよう、情報発信の工夫が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・研修計画を作成し職員のモチベーションアップと育成に取り組んでいる

三ノ輪福祉センター全体で共通認識が必要な研修として、個人情報保護、認知症ケア、感染症・食中毒、倫理及び法令遵守・高齢者虐待、リスクマネジメント研修などをおこなっている。高齢者在宅サービスセンター独自では、常勤・非常勤・アルバイトを対象に、年間計画として倫理・法令遵守、感染症・食中毒対策の意義と方法、事故防止、入浴・排泄・食事介助などの研修をおこなっている。さらに精神科コンサルテーションが年4回開催され、対応が難しい利用者の事例検討をおこない、職員のモチベーションアップと育成に取り組んでいる。

・食事懇談会を定期的に開催し利用者の意見や要望を取り入れたメニューを取り入れている

「いきいき倶楽部」では毎月1回食事懇談会を開催し、利用者が参加し、管理栄養士が中心となって主食・副菜などに分けてホワイトボードに書き出して、意見交換し、利用者の要望を取り入れたメニューづくりに取り組んでいる。決められた献立は3週間後に三ノ輪福祉センターの特養、ショート、3つのデイサービス、来食サービスで提供される。食事懇談会は食べるだけでなく考える楽しみともなっており、できるだけ多くの利用者が参加して意見や要望を言えるよう、曜日を変えて開催している。

・利用者の生活の幅を広げるため地域ネットワークの構築に取り組んでいる

三ノ輪福祉センターは地域の福祉サービスの中核的な拠点として地域ネットワークの構築に取り組んでいる。高齢者在宅サービスセンターとしては、施設機能を活かして、毎月「いきいきご近所体操」と「みんなで歌おう会」を開催して地域の交流を図り、地域情報を収集すると共に施設情報を提供している。また、地域の高齢者にデイサービスと同じ献立のランチを月曜日から金曜日に提供する来食サービスをおこない、地域ネットワークの構築に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/85

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	72.0%	17.0%	7.0%	いはいえ：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	10.0%	5.0%	いはいえ：2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	85.0%	7.0%	7.0%	いはいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	55.0%	22.0%	5.0%	17.0%
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%	22.0%	5.0%	10.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	15.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	12.0%	5.0%	いはいえ：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	80.0%	5.0%	15.0%	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	62.0%	10.0%	27.0%	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	80.0%		15.0%	どちらともいえない：2.0% いはいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	15.0%	12.0%	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	72.0%	5.0%	20.0%	いはいえ：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	67.0%	12.0%	17.0%	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	72.0%		22.0%	どちらともいえない：2.0% いはいえ：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%	15.0%	30.0%	いはいえ：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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	東京都台東区立あさくさ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区浅草4丁目26番2号
事業所電話番号	03-3876-1094

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) 高齢者の方が住み慣れた街で安心して暮らし続けられるようにお手伝いします。 2) 支え合いの地域社会実現のため、地域に開かれた施設づくりを目指します。 3) 区民から信頼される施設として、自律ある健全な施設運営を目指します。 4) 利用者本位のサービスの提供。 5) 地域福祉機能の充実。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・多彩なプログラムとPT・OTなどを含むチームケアで多角的な支援をおこない利用者にきめ細かく寄り添って利用者の生活の幅を広げている

職員は一人ひとりの利用者によくかわりながら、熱心に利用者に対する支援をおこなっている。日常的にPT（理学療法士）やOT（作業療法士）を含めたチームケアをおこなって、どの利用者に対してもチーム全体で対応するため、より多角的なケアができている。PTやOTを毎日配置することにより、利用者が日常抱える身体の悩みに対して的確な助言ができるようになってきている。また、職員の指導の下でボランティアなどを活用して、音楽、歌、体操、回想法、DVD鑑賞など、多彩なプログラムを提供し利用者の生活の幅を広げている。

・地域及び世代間のつながりを大事にし、利用者が住み慣れた街で安心して暮らせるようにしている

1階ロビーに、事業所のみならず区の様々な行事の紹介や福祉情報のチラシを掲示し、利用者の目に触れやすいようにしている。事業所の基本方針の主要5本柱のうち4本までを「支え合いの地域社会実現のため地域に開かれた施設づくり」など地域との関係が占め、近隣の幼稚園、小学生児童・学生との交流、地元アーティストによる歌の会、玩具療法・介護実習の開催、ボランティアフェスティバルへの参加、町会のお祭りへの参加など日常生活の場面で地域とのかかわりを重視している。また、職員採用にあたってもできるだけ地元から採用するようにしている。

・利用者のADL（日常生活動作）に配慮し、乗車時間をできるだけ短くし、送迎車を2台用いて、利用者の安全確保と負担軽減に努めている

利用者のADLを充分アセスメントして、2台のワゴン車で送迎をおこなっている。それにより利用者の待ち時間が短縮でき、1回の送迎には平均2人、3人など小グループで頻繁な送迎ができている。センターを出発し、到着するまでの移動時間は短く、利用者にとっても待機する家族にとっても負担が少なくなるように工夫している。乗車する職員は介護職を含む2人体制とし、ともに携帯電話を所持して、緊急時にはセンターと常に連絡が取れるようにして、利用者の安全確保に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・入浴環境の改善が求められる

同じ建物に特別養護老人ホーム、認知症対応型通所介護など多くの併設施設や事業所があるため、地域との連携も密で、利用者の生活の幅と質を高めていることは評価できる。一方、大浴場が特別養護老人ホームと共用であるため、使用時間に制約があり、通所の利用者は1週間に4回に制限されている。また、浴場利用のためにはフロアー移動が伴い、エレベーターの順番待ちなど職員への負担も大きなものがある。事業所の一存で解決できる問題ではないが、一般的に利用者の入浴サービスへのニーズは高いので、課題として区とも協議して取り組んでほしい。

・施設、設備、車両などの老朽に対し適切な対応が望まれる

職員アンケートからは、「建物・設備の老朽化（特に水回りを直してほしい）」、「車両・施設の老朽化」、「リハビリ器具類の修理・交換」などの要望が複数寄せられた。利用者の安全確保、職員の負担軽減の両面から無視できない指摘であると言える。施設面の補修などは事業所の一存で出来ないものもあると思われるが、リスクマネジメントの視点からも、区との協議をおこない、適切な対応が望まれるところである。なお、本年度、送迎車については2台中2台が新車に替えられているため、上記指摘中の「車両の老朽化」は改善されている。

・非常勤を含めて職員とのコミュニケーションの質を更に高めていくことを期待する

職員アンケートからは、「チームワークが良く機能している」、「有休を希望通り受け入れてくれるので、働きやすい」など事業所がチームワークを大切に、有給休暇を取得しやすい状況が伺える。しかしその一方で、「就業時間内に話し合う時間がない」、「職員間での交流がもっとほしい」など、少数ではあるが、多忙な業務の中で更なるコミュニケーションの必要性を訴える声も寄せられた。職員数13名の内10名が非常勤であることから、今後更なるコミュニケーションの場とコミュニケーションの質の向上に努めら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

・
利用者の通所目的を実現するための介護計画を立案し、他の職員を含めて評価している

相談員は、利用者や家族の通所目的を十分に聞き取り、その希望を実現するように計画を立てている。例えば筋力をつけて以前のように歩けるようになりたいとの希望であれば、専門の機能訓練士が来所日にどのようなリハビリテーションをおこなえばよいかなど、綿密な計画を作成している。利用者にもその都度、当日の機能訓練のプログラムの目的を説明し実施している。その他の職員も本人の通所目的を理解しているため、例えば、送迎の職員は送迎時の歩行状況について記録に残し、機能訓練士はその効果を評価している。

・多彩なプログラムで利用者が快適で自立的な生活を送ることができるよう工夫している

事業所はさまざまなプログラムを提供している。ボランティアの協力も活用し、1か月のカレンダーには、その行事の内容を提示している。例えば、囲碁、将棋、民謡、詩吟、カラオケ、懐メロ、三味線、コンサート、トランプ、ビデオ鑑賞、幼稚園児や小学生の訪問、外出、ボーリング大会、地域散歩、西の市など、できるだけアクティビティを準備して、利用者の活性化に努めている。5階の建物にはいくつかのアクティビティのための設備があり、フロアーごとの活動が共同でおこなう事も可能であり、バランスの良いプログラムが提供できている。

・地域との関係の中で利用者が安心して暮らし続けられるための取り組みをおこなっている

基本方針の主要5本柱のうち4本までを「高齢者が住み慣れた街で安心して暮らし続けるための手伝い」、「支え合いの地域社会実現のため地域に開かれた施設づくり」、「区民から信頼される施設」、「地域福祉機能の充実」として、地域との関係を重視している。具体的には、近隣の幼稚園、小学生児童・学生との交流、地元アーティストによる歌の会、玩具療法・介護実習の開催、ボランティアフェスティバルへの参加、町会のお祭りへの参加など日常生活の場面で地域とのかかわりを重視する他、職員採用に際してもできるだけ地元から採用している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/80

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	87.0%	10.0%		
		いいえ：2.0%	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	89.0%	6.0%		
		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	60.0%	25.0%	10.0%	
			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%	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	89.0%	10.0%		
		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	91.0%	8.0%		
		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	83.0%		12.0%	
		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	62.0%	14.0%	22.0%	
			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	75.0%	12.0%	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%	14.0%	8.0%	
			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	72.0%	18.0%	6.0%	
			いいえ：2.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	8.0%	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	54.0%	18.0%	22.0%	
			いいえ：4.0%	