

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立糺谷高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区西糺谷2丁目12番1号
事業所電話番号	03-3745-3006

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)未来への創造 歴史を紡ぎ、今に挑戦する 2)利用者の想いをくみ心に沿ったケアを実践する 3)自分自身が通いたい、自分の家族を通わせたいと思う、利用者・家族に選ばれる施設を目指す 4)機能訓練を通じて住み慣れた地域での生活が継続できる

全体の評価講評

特に良いと思う点

・**専門職とプログラム担当職員が方向性と利用者情報を共有し合いながら実践しており、利用者の生活の自立に効果をもたらしています**

利用者の自立生活をサポートする考えのもと、健康面では、健康状態の観察やバイタル管理などの支援による早期発見・早期対応に努めており、食事の楽しみでは、季節感のある食事と食への興味を引き出す工夫に注力しています。また機能訓練では、集団・個別の体操プログラムや地域交流などを通じて、利用者の活動意欲を引き出しているほか、送迎においても安全と快適に配慮しています。これらの支援の実践は、専門職とプログラム担当職員が方向性と利用者情報を共有し合いながら実践しており、利用者の生活の自立に効果をもたらしています。

・**関係事業所と連携して新総合事業に着手することで、通所事業全体に自立支援の考えが浸透し、利用者支援の充実が図られています**

今年度から、地域に先駆けて新総合事業の利用者への自立支援を開始しています。開始当初から家族と担当ケアマネジャー、関係事業所と利用者本人が決めた1年後になりたい自分の姿の目標を共有し、サービス利用の卒業を目指した支援に努めており、すでに卒業ケースの成果がでています。この事業の取り組みにおける関係事業所と当該事業の職員の合同勉強会やサービス担当者会議の事前打ち合わせなどを通じて、通所職員に自立支援の考え方が今まで以上に浸透し、一般通所の利用者支援においても自立支援の観点を反映した支援の充実につながっています。

・**「福祉のまち糺谷」の実現に向けて、地域との良好な関係とネットワークを構築し、地域福祉の創出に取り組んでいます**

事業部内の各事業と協働して地域住民や関係先との連携体制を構築し、組織資源を活用して地域福祉創出のための活動に積極的に取り組んでいます。地域包括ケアシステムの推進は事業部門としても重点取り組み課題の筆頭に挙げており、区の推進する新総合事業に事業部全体が牽引役となって、地域包括ケアシステムを多層的に構築しています。元来地域活動が緊密な土地柄で地域自らが「福祉のまち糺谷」を謳っており、そうした地域ならではの特色やニーズを的確に把握したうえで、地域にとって効果的な地域貢献活動が展開されています。

さらなる改善が望まれる点

・**組織の重点課題の体系を一覧で見える化することが望まれます**

利用者支援の業務や職員体制に関する情報は適宜職員と共有されており、施設運営に関しては委員会活動を中心に課題の共有と取組みを進めています。事業計画は、法人中期計画に基づいて、事業部門、事業所、さらに委員会へと

展開され、各階層の長が咀嚼・検討して内容に繋がりを持たせています。今後は、重点取組み課題の展開関連性を明確にし、アクションプランの体系を一覧するなど、課題に対するアクションプランの進捗とその有効性が職員にも分かるような共有の工夫が期待されます。

・委員会活動と現場業務の改善活動を繋ぎ、活動目的と効果を再確認することが期待されます

さまざまな委員会活動が組織横断的に構成され活発に行われており、委員会活動での成果が参加メンバーの事業に持ち帰られています。サービス現場での問題解決の取組みで業務マニュアルも都度振り返りや更新がなされていますが、現場業務改善のための活動と委員会活動とが現状では別の活動として扱われているように見受けられました。たとえば委員会活動の成果を関連するマニュアルに反映させるなど、当該事業所のリソースの強みを生かすために活動成果をどのようなかたちで業務改善に反映するかを再確認することが期待されます。

・情報発信の効果性と利用目的が事業の強みに繋がっているか分析し、次の改善に活かすことが望まれます

オリジナルパンフレットを作成し、他のデイサービスとの違いを、カラオケ・お風呂、活動プログラム等の特徴を写真を多用してアピールしています。パンフレットを関係するケアマネジャーに、空き情報と一緒に配布して特徴の情報を伝えており、先方からも分かりやすくなったと言われたり、新規利用にもつながっています。今後は、情報発信の効果性を高めるため、配布枚数や問い合わせ件数とパンフレットに対する評価の情報を収集・分析して次に活かすことと、利用目的が強みである入浴や社会性、活動につながっているか分析することが望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

56/102

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	73.0%	17.0%	5.0%	いはいえ：3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	17.0%	5.0%	いはいえ：1.0%
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%	5.0%	0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	60.0%	21.0%	8.0%	8.0%
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	66.0%	19.0%	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	85.0%	8.0%		いはいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	10.0%	5.0%	いはいえ：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	80.0%		12.0%	どちらともいえない：3.0% いはいえ：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	66.0%	10.0%	21.0%	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%	10.0%	7.0%	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	71.0%	16.0%	10.0%	いはいえ：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	66.0%	16.0%	14.0%	いはいえ：3.0%
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%	12.0%	12.0%	いはいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	16.0%	12.0%	いはいえ：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	50.0%	16.0%	8.0%	25.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区蒲田2丁目8番8号
事業所電話番号	03-5710-0782

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">1)「未来への創造」～歴史を紡ぎ、今に挑戦する～2)地域の皆様や利用者の皆様が安心して暮らせるように、対人援助専門職として、皆様とどこまでも向き合い、一緒に人生を考えていく姿勢を持ち続けます3)ご利用者様の尊厳を守り「その人らしいさ」を大切にし、望む生活が継続出来るよう支援していきます4)区立の施設として、地域における福祉拠点となるように、情報の提供や社会貢献活動を行います5)社会の変化、環境の変化を分析してご利用者の立場に立った経営を行い、未来の福祉を考慮した人材育成に努めます

全体の評価講評

特に良いと思う点

・業務担当のチーム活動を促進することで、職員のアセスメントを充実させ、観察力の向上から個々の利用者支援の充実につなげています

業務の円滑な運営を図るため、職員を3チームに編成して業務を推進しています。例えば入浴・排泄等を担当するチーム、クラブ活動・レクリエーション担当、誕生会・新規利用者の準備担当などに分け、4か月のローテーションを組んでいます。一年で一巡することで必要な業務がこなせるようになり、正規職員のリーダーシップが図られ、非正規職員も補助しながらスキルをあげるなどの成果が出ています。また各職員が責任をもって利用者に向き合うことで観察力や介護知識が向上し、アセスメント能力が身につくなど、利用者支援の充実につながっています。

・利用者が地域で生活し続けられるような支援に注力し、地域包括と連携した地域コミュニティを広げるように取り組んでいます

新総合事業の導入を機に、利用者が地域で生活し続けられるような支援を、地域コミュニティに広げるように取り組んでいます。一般通所は、商店会のイベントに参加してもらうように促しています。外出訓練として近隣への散歩やショッピングモールで家族との時間の共有するなど、社会資源の活用を通して、一人一人が生活における楽しみや生きがいを見いだせるような取り組みをしています。また、修了者に対する支援も地域包括と連携し、ボランティアとして来園して頂いたり、囲碁・麻雀などの地域のプログラムに参加して頂き継続的な関わりをしています。

・利用者が地域の一員として多世代の方と共に交流する機会を増やすなど、共生する地域づくりに取り組んでいます

地域共生社会の実現に向け「利用者も地域住民」をコンセプトに、各事業の特性を活かし一体となって地域交流や貢献活動に取り組むようにしています。具体的には、職員の地域行事等参画と町会や商店街・諸団体と協力した利用者と地域の多世代交流の開催など、相互の行き来のある活動を創出しています。また施設設備の地域開放や地域のカフェコーナーを設置するなど施設のオープン化を進めています。実習生やボランティアの受け入れも積極的に行われており、地域の福祉施設の拠点として、地域交流の場や地域住民の相談窓口として社会貢献を行っています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の個別の目標やニーズに対し適切に支援できているか確認すると共に、支援の根拠となる記録にすることが

必要と思われます

利用者の状況の変化を確実に把握するために、記録のスキル向上と記録様式の見直しに取り組んできました。項目をあげて記録することや幅広い視点から記録するようになり、特記事項があるときは付箋を付け全員に周知を促すなど、ルールを明確にすることで記録のスキルも上がってきています。今後さらに通所介護計画の目標設定や支援の根拠となる記録にしていくためには、状況の変化を記録するにとどまらず、目標やニーズに対し適切な支援ができているか、支援の効果は出ているのかなど、記録の意味や意図を周知していくことが必要と思われます。

・重点目標の主担当を明確化し、進捗を確認するエビデンス管理と事業部全体で成果を振り返る仕組みの検討が望まれます

法人の経営方針を受けて施設方針を設定し、各事業部の事業目標へ展開しています。事業目標を達成する施策を実行するために、経営層とリーダーを中心に計画の進捗状況を定期的に管理しています。また基本方針や目標をサービス改善や業務改善に適切に反映するために、テーマ別の委員会とチーム活動が主導して現場のサービス改善や業務改善を進めています。今後、事業計画を着実に展開・進捗させるためには、重点目標を所管する委員会やチーム担当を明確化し、進捗を確認するエビデンス管理と事業部全体で成果を振り返る仕組みの検討が望まれます。

・様々な地域貢献活動の目的や状況、利用者サービスの特徴を地域に積極的に発信することで信頼度をさらに向上することが期待されます

地域の福祉ニーズへの対応や地域への専門性還元のため、地域のさまざまなコミュニティや関係先など地域資源から情報を把握し、地域と一体となった利用者との世代間交流と地域貢献活動を長期的な視点から見た取組みが行われています。このような地域とともに地域福祉を促進する取組みは事業部の強みでもあり、今後は、地域貢献活動の目的や取組み状況や成果に加え、利用者サービスを向上させる組織活動等の成果を積極的に発信することで、地域になくしてはならない事業者としての信頼を高めていくことが期待されます。

事業者が特に力を入れている取組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/102

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	84.0%	10.0%	いいえ : 4.0% 無回答・非該当 : 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	13.0%	いいえ : 4.0% 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%	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	69.0%	19.0%	6.0% いいえ : 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	69.0%	19.0%	6.0% 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%	8.0%	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	89.0%	10.0%	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	67.0%	6.0%	23.0% 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	91.0%	6.0%	いいえ : 0.0% 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	82.0%	13.0%	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	76.0%	13.0%	10.0% 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	84.0%	13.0%	いいえ : 0.0% 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	76.0%	15.0%	8.0% 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	58.0%	19.0%	17.0% 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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	池上高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区仲池上2丁目24番8号
事業所電話番号	03-5700-1235

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)安心 2)笑顔 3)おもてなし 4)チームワーク 5)地域貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の自立生活を支援する方向性の浸透を図り、利用者の自立に必要なケアの充実に職員全体で取り組んでいます

法人の方針である新総合事業への円滑な移行と制度の発展のために、新総合事業に取り組んでいます。利用者の地域生活に必要な「自立」をテーマに内部研修を進め、これまでの支援の振り返りを行いました。この中で利用者の可能性を見つけ、利用者のできる事のリストをあげて、自立支援を推進してきました。デイサービスの終了を目指す方には利用中から地域包括が主催する囲碁やダンスカフェに参加を促し、終了後はボランティアとして来園していただき、地域のプログラムに参加していただくなど地域の中で孤立しないよう継続した関わりを持っています。

・利用者が地域の方々との交流を通じて、楽しみや社会性を得られるように支援しています

利用者が住み慣れた地域で継続して生活できるように、日々のお茶出しや入浴後のドライヤーかけなどの生活をサポートするボランティア、クラブ活動や外出活動をサポートするボランティアなど、利用者の生活に直結したボランティアを受け入れ、利用者との交流を深めています。また保育園児・小学生との交流や中学生の職場体験、大学実習生の受け入れなど世代間の交流も行われています。今年度に入り、新総合事業を卒業された利用者にはボランティアや趣味活動への参加を促すなど、利用者が継続的に地域とつながり社会性を得られるようにしています。

・地域ニーズを捉え、事業部内で協力して地域貢献活動に積極的に取り組んでいます

事業部内の各事業と協働して地域住民や関係先との連携体制を構築し、地域貢献活動に積極的に取り組んでいます。地域貢献活動は今年度の重点課題とされており、区の推進する新総合事業での地域事業者の牽引役となって地域包括ケアシステムが多層的に構築しています。教育機関や障害施設との世代間交流、利用者ニーズと地域ニーズに対応した多様な地域貢献活動、町会や自治会との関係性構築のための普段からの密なお付き合いなど、地域の特色やニーズを的確に把握したうえで、地域にとって効果的な地域貢献活動が展開されています。

さらなる改善が望まれる点

・職員の意見や提案を業務の標準化やマニュアル改善に活かすことで、サービスの向上と共通認識につなげることが期待されます

事業の円滑な運営を目的とした業務担当制、例えばハビリ、送迎の運行、マニュアルなど16の担当を決め、適切な業務遂行と担当者としての意識を高めるようにしています。各担当間の情報の共有はスタッフ会議で変更点の周知や要望の集約にあたっています。今後、サービスや業務を標準化させるマニュアル等の定期見直しのためには、例

例えばスタッフ会議で業務担当と各職員から主要サービスの良い点と改善点を振り返り、該当するマニュアル等の改訂につなげるような工夫を検討し、職員のサービスの向上と共通認識につなげることが期待されます。

・記録の意味・意図を周知し、利用者の個別の目標やニーズに適切に支援できているか、支援の効果を確認することが必要と思われま

す
利用者の様子や状況は個別のケース記録に記録され、全職員が記録を行うことで多角的に利用者を観察することにつながっています。しかし様子や事実関係は記録されていますが漫然とした記録に陥りがちです。今後は目標やニーズに対し適切な支援ができているかを確認することや支援の効果を確認していき、通所介護計画の目標設定や支援の根拠となる記録にしていくことが必要と思われま

す
・さまざまな地域貢献活動の目的や状況、利用者サービスの特徴を地域に積極的に発信することで信頼度を高めていくことが期待されま

す
地域の福祉ニーズへの対応や地域への資源還元のため、地域のさまざまなコミュニティや事業者など貴重な地域資源から得た情報を把握し、事業範囲や世代などの繋がりを通じて、地域と一体となった貢献活動を長期的な視点から見た取組みが行われています。地域を巻き込んだ地域福祉への取組みは事業所の強みでもあり、今後は、活動の目的や状況、利用者サービスの特徴を積極的に発信することで、地域になくはならない事業者としての信頼を高めていくことが期待されま

事業者が特に力を入れている取組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/136

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%	6.0%	8.0%	いはいえ：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	79.0%	10.0%	8.0%	いはいえ：1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	87.0%		10.0%	どちらともいえない：1.0% いはいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	17.0%	8.0%	いはいえ：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	51.0%	27.0%	5.0%	15.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%	6.0%	8.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	5.0%	6.0%	いはいえ：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	81.0%	6.0%	12.0%	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%	15.0%	20.0%	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	89.0%		6.0%	どちらともいえない：1.0% いはいえ：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	8.0%	10.0%	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	79.0%	8.0%	8.0%	いはいえ：3.0%
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	79.0%	12.0%	6.0%	いはいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	15.0%	12.0%	いはいえ：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	55.0%	18.0%	22.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立たまがわ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区下丸子4丁目23番1号
事業所電話番号	03-5732-1023

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)安全・安心なサービスを提供できる 2)ご利用者のニーズに対応できる 3)地域包括ケアを实践 4)利用率の向上 5)新総合事業へ連関と取組み（発展）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ボランティアの協力や地域資源を活用し、地域とのつながりを大切に利用者支援に努めています

ボランティアと共にイベントを充実させ、地域資源を活用した支援を地域とのつながりを大切に実現させています。アメリカの高校合唱団の来訪、寄席など希少な企画も実現させています。施設主導で年間を通じ一貫した内容となるようボランティアのプログラムは利用者の意見を取り入れて活動内容を検討し、活動日も指定したうえで依頼しています。そのうえで、利用者の要望を受けての企画の増回、利用日の追加や振替など利用者の選択を尊重しています。また、地域の人にもイベントへの参加を募り、相互の交流の場としても活用しています。

・利用者の在宅の自立生活を支援する方向性を職員と共有し、個別の自立に必要なケアの充実に取り組んでいます

法人の「新総合事業への円滑な意向と制度の発展」と言う方針の下、総合事業に向けて利用者の自立に注目して研修を行い、職員に自立支援の意識の浸透を図っています。デイでもできる方は活動のプログラムや趣味活動に自分なりの工夫を行い自分の趣味を行ったり、箸袋を作成したりして利用者の可能性実現と自立支援に取り組み、結果として10名程度の終了者が実現しています。その方たちが卒業後地域で孤立しないように地域交流の場に参加を促したり、さらに交流の場の拡大を図っています。

・組織活動を職員主体でマネジメントすることと、各事業部間で成果や今後の方向性を共有することで、組織内チームワークを醸成しています

事業計画の重点課題ごと所管する委員会とプロジェクトチームを編成し、計画的かつ着実に展開するための取り組み内容を職員主体で策定することによって、重点目標やサービス・業務改善の方向性と関連事業部や職員間の協働意識を高めています。また定期的に全事業及びアクションプランの成果をエビデンスで見えるように振り返る工夫と、事業部合同代研修会を通じて、事業ごとに年度目標の成果と次の課題を発表する機会を設けて、全職員が各事業の相互理解と今後の事業部全体の方向性の共有化を図り、事業部間チームワークの醸成につなげています。

さらなる改善が望まれる点

・職員が自発的に業務改善のためのコミュニケーションの機会を作り、ケアレベル向上の仕組みを確立することが期待されます。

勉強会を開催し移動や食事提供などを話し合っています。ポジティブな情報を収集して記録し家族も知らなかった一面を伝えたり、担当者会議での情報に活用しています。また、ヒヤリハットに気を付け職員で共有しています。心得手帳の読み合わせを行ってサービスマナーの向上につとめていますが、今後は読み合わせにとどまらず職員が課題

を見つけて自身の考えで各種マニュアルの活用と見直しがなされると理想だと思います。現状のケアレベル向上のために、定期的に業務の中で職員の意見・提案を吸い上げてマニュアル等を見直していくことが望まれます。

・さらなる協働意識の醸成のために、職員の目標活動の成果とリーダーシップ活動の成果を組織内で共有することが望まれます

個々の職員がキャリアパスも視野に入れて個人目標を立てて取り組んでおり、能力育成の研修体系を整備して、職員の目標に合せた内部外部の研修受講を支援し、半期毎に経営層とリーダー層が目標達成状況や就労意欲などにも配慮しながら、目標達成の活動をフォローしています。今後は、個人目標に設定した取り組みがサービスや業務改善、地域活動等に、どのように貢献したかチーム内で共有するとともに、経営層とリーダー層が目指す組織の実現に向けて、どのようなリーダーシップ活動をするか明確化し、その活動成果を組織内で共有することが望まれます。

・様々な地域貢献活動の目的や取り組み成果を施設の特徴として、組織内外に発信することで信頼度がさらに向上すると思われま

地域のさまざまなコミュニティや関係先から情報を把握し、地域と一体となった地域交流と地域貢献活動、例えば地域の自治会と連携した緊急配食体制や見守りキーホルダーの夜間対応、地域を対象としたカフェの実施、地域要請からの講師派遣、教育機関等からの職場体験受け入れなど、様々な地域貢献・交流活動を創出しています。このような地域福祉を促進する取り組みは事業部の強みでもあり、今後は、地域貢献活動をリスト化し、その目的や取り組み状況や成果を振り返り、積極的に組織内外に情報発信することで、施設と職員の信頼性向上が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/55

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	85.0%	14.0%	0.0%	0.0%
	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	73.0%	17.0%	5.0%	5.0%
	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%	0.0%	2.0%
	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	73.0%	20.0%	5.0%	2.0%
	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	67.0%	23.0%	5.0%	5.0%
	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 0.0% 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	79.0%	17.0%	0.0%	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	82.0%	5.0%	11.0%	2.0%
	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	67.0%	5.0%	23.0%	5.0%
	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	82.0%	17.0%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%	2.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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	85.0%	8.0%	5.0%	2.0%
	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	94.0%	0.0%	0.0%	2.0%
	どちらともいえない : 2.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	11.0%	11.0%	2.0%
	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	58.0%	11.0%	26.0%	5.0%
	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	社会福祉法人白陽会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンターやぐち南
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3322

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・職員が「明るく・楽しく・過ごせる毎日」を実現と人を大切に経営。 2)利用者と家族&職員と法人が一体となってv地域貢献に努める。 3)「何事も隠さない」風通しの良い組織の維持。 4)教育重視・人材育成『研修制度の強化』『意欲ある人材の確保』 5)リスクマネジメントを重視し、コンプライアンスを遵守した経営。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・担当制と共同での支援を組み合わせ、利用者をより深く理解し多くの楽しみを提供している

モニタリングやアセスメント等、利用者を担当する職員が行っているが、相談や共有化ですべての職員による協働での支援に繋げている。そのため担当する利用者をより深く知り、ミーティング等で職員間に周知、利用者本位の支援が行われている。特にレクリエーションは、月間でのプログラムとともに個別やグループで楽しめる内容を毎日数多く提供、参加も自由のため楽しみを増やしている。利用者の中にはプログラムを見てから利用日を選ぶケースも見受けられる。

・BCPの構築とともに福祉避難所として35名の要介護者の受け入れ態勢を構築している

BCP(事業継続計画)を策定し、すべての職員の理解と共有に取り組んでいる。さらに説明することで修正や追記もあり、今年度は精度の向上に取り組んでいる。当施設は区とも連携し、福祉避難所として指定、35名の受け入れ体制を構築している。特にデイサービスのスペースは被災者の居心地の確保にも直結し、安全の確保に繋がるため、利用者だけでなく地域や被災者も含めたBCPを構築、地域住民すべての安全のための計画にまで繋げている。

・キャリアパス制度の構築とともに職員の育成や意欲の向上に取り組んでいる

専門の企業からアドバイスを受け、キャリアパス制度を再構築している。評価する側の職員も研修を受け、評価の公平性や統一化に向けている。人事制度とも連動させ、昇給賞与にも繋がられている。職員一人ひとりの目標や目指す職務、さらなる資格等が上長と共有され、半年ごとの自己評価や上長評価、個別での面接で振り返りも行われている。評価結果も共有し、次への目標づくり等、上長とのコミュニケーションも向上、職員の意欲の向上にも繋がっている。

さらなる改善が望まれる点

・利用率のさらなる向上に繋がる方策づくりが期待される

事業所は法人と一体となり、利用率のさらなる向上を目指している。特にデイサービスでの生活にメリハリをつけ、利用者に人気のあるレクリエーションを数多く提供、個別やグループでも楽しめるように工夫している。そこで、

周知方法を再構築し、さらなる利用率の向上に繋げることが期待される。口コミ以外にも掲示板やブログ等、多くの写真も一考と思われる。

・**階層別や資格別等、さらに詳細な研修の実施が期待される**

キャリアパス制度を構築し、無資格者や高卒者の採用も行っている。リーダー層と職員間とのコミュニケーションも図られ、すべての職種間協働で支援にあたっている。そこで、職員の研修をさらに等級別や資格別、経験年数別等々に分け、さらなる資質向上や資格取得等に向けた研修体制が期待される。

・**設備や機器類の整備も含めた中長期計画の策定が期待される**

広いデイスープス内で、利用者は思い思いのレクリエーションを楽しんだり、ゆったりと過ごしている。その中で、利用者の楽しみや安全の確保に向け設備や機器類の入れ替えや整備が必要な時期になっている。そこで、入浴設備やリハビリ機器等、中長期的な計画の中で実現す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

・**利用者の安全に繋がる委員会が活発に活動、地域も見据えている**

防災委員会を中心にBCPを策定、職員への周知徹底とともに地域住民への支援も踏まえた見直しに取り掛かっている。また、利用者の安全の確保に繋がる事故防止検討委員会や感染症対策委員会、衛生管理委員会では年度目標も設定し計画化、利用者の安全の確保に力を入れている。ヒヤリハットも収集し、検証している。

・**身体を動かす取り組みをレクリエーションに設け、地域への外出でも身体を動かしている**

機能訓練指導員と看護師とが連携し、利用者ごとの生活機能維持を観点に機能訓練等で身体を動かしている。さらにボランティアコーディネーターとも連携し、月間レクリエーションプログラムにも身体を動かしながら楽しめる内容を多く取り入れている。地域への外出プログラムも充実し、神社やお寺、各種の花見や河原等々、車の送迎で現地の散歩が楽しめるように工夫している。集団体操も人気で、自然体で身体を動かせるようにコーディネートしている。

・**事業所内での利用者の楽しみを増やし、快適性に力を入れている**

月間でのレクリエーションプログラムは利用者からの人気度を踏まえ厳選、プログラムに合わせて利用日を変更する利用者もみられる。また、個別やグループでのレクリエーションも数多くあり、マージャンや脳トレ、手工芸等、すべてを利用者の意向に応じている。区民プラザの文化祭に出展する作品も作り、利用者も参画している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/38

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	73.0%	15.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	10.0%	5.0%	5.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0%	5.0%	5.0%	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	57.0%	21.0%	5.0%	15.0%
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	47.0%	36.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	10.0%	どちらともいえない：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	84.0%	15.0%	いはいえ：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	47.0%	15.0%	36.0%	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	89.0%	5.0%	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	89.0%	10.0%	いはいえ：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	84.0%	10.0%	5.0%	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	78.0%	15.0%	5.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	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	57.0%	21.0%	5.0%	15.0%

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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	大田翔裕園
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1213

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)家族主義 2)利用者の生活の質の向上 3)公平・公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の状態を観察・判断した上で目標を明確にし、訓練内容の変更や学習プログラムの新たな導入に取り組んでいます

年度目標に「下肢筋力アップで転倒予防をしよう」を掲げ、訓練内容のリニューアルに取り組み、階段昇降や大股歩行などしっかりと意識をもって歩行訓練に取り組んでいただいています。次第に利用者の理解も進み、下肢筋力が強化したと実感される方もおり、目標を明確にした取り組みが効果を上げています。また新たに認知機能低下予防を目標に学習クラブを作り、漢字や計算、間違い探しなどに取り組んでいます。日ごろから利用者の状態を観察・判断した上で目標を明確にし、訓練内容の変更や学習プログラムの新たな導入に取り組んでいます。

・食の楽しみに応えることを目的に、毎日の選択食やイベント食を提供し、料理クラブでは利用者が役割をもって活動に参加しています

食の楽しみに応えることを施設の特徴に据えて、食を通して利用者を選ぶ楽しみや自然の恵みを感じていただくことにこだわり、当日の朝3種類から選ぶセレクトメニューや施設の庭で収穫した野菜を食するなど食の楽しさを提供しています。またイベント性を重視した中華バイキングや寿司の盛り合わせ、ローストポークを目の前でカットして提供するなど日常とは違う食の楽しさを味わっていただいています。料理クラブでは味噌作りやらっきょう漬け、けんちん汁などに利用者が役割を持って参加し、家でも試みる方など生活意欲の向上につながっています。

・地域貢献としてオレンジカフェや移動図書館の運営と地域福祉や地域活動に参画して、地域との関係性を深めています

地域貢献では、併設事業全体でオレンジカフェと移動図書館に参画したり、地域の福祉事業所と協力して介護予防の体操や活動などを推進して、地域の多世代の方々への支援をしています。翔裕園の日のイベントでは、地域の方々に多数参加して頂き、見守りアプリを利用した認知症高齢者の見守りを小学生から大人まで体験してもらっています。また地域の盆踊りに利用者と参加したり、地域防災訓練に施設の自衛消防隊が参加して駐車場で消火訓練を行うほか、地域イベントへの駐車場開放や地域外出マップを作成して地域資源の活用を進めています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の活動効果を専門性を持って見学时に目に見える形で説明する方法と、関係先からの信頼性を高める情報発信の検討が望まれます

施設情報の発信は、居宅介護支援事業所への利用情報を含めた情報発信のほか、地域の方に向けたオレンジカフェ

の開催やイベント行事で施設全体の情報を発信しています。今後、地域に選ばれ信頼される施設を目指すためには、パンフレットで単にクラブ活動やリハビリのメニューを発信するだけでなく、活動プログラムや学習クラブによってどのような効果があるか見学対応ツールで専門性を情報発信したり、ケアマネジャーには提供実績表に利用者支援による生活の変化や活動の効果を適切に記載することで提供する支援の信頼性を高めていくことが望まれます。

・介護職員が生活機能向上の視点を持って支援をするために、機能訓練とフロアプログラムをつなげたり在宅生活の情報の共有が期待されます

機能訓練指導員は生活課題に沿った個別機能訓練計画となるよう目標を設定していますが、介護職員が生活の場での機能向上を意識して支援することが難しい状況にあります。今後介護職員が生活機能向上の意識を持って支援していくために、介護職員が企画実施するアクティビティに機能訓練指導員が専門的視点からのアドバイスをしたり、機能訓練指導員が自宅訪問で得た在宅時の利用者の状態を介護職員と共有し、場合によっては介護職員が自宅訪問に同行するなどして、生活機能の維持・向上につなげる支援を実施していくことを期待します。

・リーダー層の能力向上に向けて役割と責任を明確化し、組織内で共有してリーダーシップ活動を実践・振り返りを行うことが望まれます

経営層である管理者とリーダー層の役割は、職務分掌で規定されていますが、施設の将来像や年度方針達成に向けた日常活動のマネジメントに結びつけることが重要であり、全職員に示す必要があります。またリーダーに求められるマネジメント力を計画的に育成するためにも、管理者とリーダー層の役割を今一度再定義することが課題とされます。例えば、リーダーシップ理論にある、方向性の明示や部下育成、率先垂範、倫理行動、業績達成の視点から、リーダー層の役割と責任を明確化し、組織内で共有してリーダーシップ活動を実践することが望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

103/165

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	92.0%	6.0%	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	84.0%	9.0%	いいえ : 3.0%	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	91.0%		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	75.0%	15.0%	5.0%	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	70.0%	23.0%	いいえ : 2.0%	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	95.0%		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%		どちらともいえない : 3.0%	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	92.0%		どちらともいえない : 3.0%	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	70.0%	16.0%	12.0%	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	94.0%		どちらともいえない : 4.0%	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%	7.0%	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	83.0%	12.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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%	16.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	11.0%	7.0%	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	58.0%	17.0%	20.0%	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	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターいずみえん
事業所所在地	東京都大田区矢口3丁目1番5号
事業所電話番号	03-3759-5550

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)働き易い職場 2)快適なサービス 3)地域貢献 4)利用者本位 5)透明性

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の生活の様子を実際に確認して、在宅生活に必要な身体機能の維持・向上を目標に個別の機能訓練を行っています

機能訓練指導員が自宅を訪問して、在宅生活を維持する視点で生活状況や生活動作を確認するアセスメントを行い、日常生活の場で活かす機能訓練を実施するという手順を踏んでいます。利用者の生活の様子を実際に確認することで、在宅生活に必要な身体機能の維持・向上を目標に、各種の機能訓練機器を利用した個別の機能訓練を行っています。介護職員は機能訓練指導員等の指導のもと、デイサービスで過ごすプログラムに機能訓練の要素を取り入れて、レクリエーションを楽しみながら利用者の残存能力を引き出す工夫をしています。

・利用者が楽しみながら参加できる様々な趣味活動やレクリエーションを実施して、身体機能の維持向上の意欲を引き出しています

利用者にデイサービスで楽しく過ごしてもらい、様々なレクリエーションのプログラムを多職種が共同で用意し、利用者が自由に選択できるようにしています。機能訓練指導員の指導による集団体操や各種ゲーム、音楽や歌に合わせて楽しみながら体を動かしています。希望者が参加するクラブ活動は、園芸ボランティアのアドバイスを得ながら、花や野菜、稲作に取り組んでいます。そのほか、栄養士の協力のもとに調理レクリエーションは、利用者が意欲的で楽しい雰囲気があり、楽しみがそのまま身体機能の維持向上の意欲を引き出しています。

・

さらなる改善が望まれる点

・支援を担当するすべての職員が記録の作成を行い、さらなる各記録業務の負担の低減や記録の標準化を期待します

デイサービスの特性として職員の一日の業務が多岐にわたって行われており、利用者一人ひとりの計画に沿った支援内容や状態の変化などの記録を、手書き記録から電子記録に変更しています。支援を担当するすべての職員が、利用者に関する具体的な記録等の作成を行い、各種マニュアルや手順等に沿って実施しているかを、確認して記録することが望めます。また、職員の記録能力や経験に差があると思われるので、各記録の精度や観察力を高めるよう指導し、さらなる各記録業務の負担の低減や共有して活用しやすい記録の標準化を期待します。

・家族にデイサービスを知ってもらい機会を増やす、家族懇談会や家族参加のイベントを企画するなど、さらなる取り組みに期待します

利用者がデイサービスの趣味活動やレクリエーション、行事等に参加している様子を広報誌で知らせて、家族の見学や行事に参加するきっかけになればと考えていますが、家族との交流がまだ少ない状況にあります。家族の見学は日時の調整を行って送迎にも応じており、デイサービスで過ごす利用者の様子から、在宅では見られない表情に家族が気づくことがあり、また、接し方や自宅での介助方法を見直すきっかけとなる場合もあります。家族懇談会や家族参加型のイベントを企画するなど、さらなる家族との交流の機会を増やす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

・ **食事摂取状況や嚥下状態を把握して、食事摂取状況に応じた食事形態で提供しています**

食事委員会を開催して新規食形態の提案や献立内容を含む食事に関する事項を、委託業者を含めた多種職検証して食事を提供しています。利用者の食事摂取状況や嚥下状態を把握して、食事摂取状況に応じた食事形態（主食は普通・軟飯・粥、副食は普通・一口大・やわらか・ソフト・ペーストなど）で提供しています。嚥下困難な利用者にはトロミ剤を使用し、水分摂取量が少ない利用者には水分ゼリーを提供しています。また、ハーフ食の対応の利用者には栄養補助食品(飲料)や、疾患に応じた各種療養も提供して健康維持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

29/74

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：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	68.0%	24.0%		
	いいえ：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	82.0%	10.0%	6.0%	
	いいえ：0.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	55.0%	24.0%	6.0%	13.0%
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	75.0%	20.0%		
	いいえ：0.0% 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	82.0%	10.0%	6.0%	
	いいえ：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	10.0%		
	いいえ：3.0% 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	65.0%	24.0%	10.0%	
	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	65.0%	17.0%	17.0%	
	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	82.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 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	82.0%	10.0%	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	89.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
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	79.0%	13.0%	6.0%	
	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%	20.0%	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	44.0%	31.0%	6.0%	17.0%