

# 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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	ふれあいの家しもいぐさ正吉苑
事業所所在地	東京都杉並区下井草4丁目22番4号
事業所電話番号	03-3390-8074

## 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)利用者本位のサービスの提供 2)自立支援を行い、選ばれる施設となれる 3)サービスの質の向上 4)人材育成

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・**集団レクリエーションから選択性・個別性のある活動にすることで活動の幅を広げ、利用者個々のニーズや期待に応えています**

利用者の要望に応えるため、これまで集団レクリエーションと屋外歩行を並行して実施し選択していただいたり、数種類の活動の中から選択できるようにプログラムを組んできました。また利用者の声を活かした活動とするため活動に対するアンケートを取り活動計画に反映しています。こうした利用者の要望から個別活動の日を導入し、利用者の反響を観察しながら曜日を拡大して個別活動に力を入れてきています。アンケートでの利用者の声や利用者数の推移などを把握しながら選択性のある活動にすることで活動の幅を広げ利用者のニーズや期待に応えています。

・**在宅生活上の課題に沿って身体機能を向上させる個別機能訓練のほか、利用者の達成感を引き出す歩行訓練に力を入れていきます**

身体機能の維持だけでなく屋外歩行や社会生活への参加など生活機能の維持・向上を目指して、機能訓練指導員が評価を行い個別機能訓練につなげています。これらの目標を達成するため、天候に左右されず歩きたい時に廊下を歩行する環境を設定し、利用者は歩行距離に応じてシールを貼り、励まし合いながら目標を目指して頑張っています。また運動の成果を実感するための外出支援や施設外周を散歩コースとして歩行距離を設定するなど、利用者が達成感を感じながら歩行能力の維持・向上が図れるよう、環境を活かした歩行訓練の取り組みが行われています。

・**利用者サービスを向上させるために、利用者アンケート等で受け手の評価を考察するなどし、利用者支援の企画に活かしています**

利用者層の変化を背景に、ご利用者・家族の生の声で提供サービスの質を丁寧に評価しながら、サービスの拡充に活かしています。利用者・家族の意向を丁寧に聞き取り、要望を分析、集団活動から個別選択のできる活動へ利用者の様子を観察しながら徐々に移行を進めています。家族懇談会では開催テーマの要望をお聞きし、介護知識を機能訓練指導員から家族にレクチャするといった取り組みもその一環です。サービス提供側の良かれではなく、ご利用者志向性を確認しながらのサービスの質の改善を試行的に進めていく効果的なアプローチが展開されています。

さらなる改善が望まれる点

・**職員全員が共通目標のもとでチームを組んで活動する仕組みの導入が望まれます**

トップが中心になり現場の業務のコントロールがされている一方で、報告・連絡・相談の一極集中のやりかたが恒常化していることがボトルネックになりかねない状況があると見受けられます。職員が自立的に考えたり行動したりといったことが常態化するように、職員がチームを組んで共通目標のもとで一緒に活動するという仕組みの導入が望

まれます。たとえば5S活動に全員で取り組んだり、チームを組んでのケース研究などを行ったりすることで、自発的な学び合いを促進し、職員の成長実感にもつながるものと思われま

**・主要業務を推進する上で必要な情報の整理の在り方をチームとして検討し、組織全体で共有する仕組みの構築が期待されます**

主要業務を推進するうえで必要な情報の所在や情報の切り口などを職員で共有できるように、チームで情報を管理・共有する仕方から職員を交えて検討することが望まれます。情報のアウトプットのしかた、例えば報告書の項目の意味解釈やその内容の書き方や、所在の確認に至るまで現在はトップに集中したコントロール体制となっています。情報の整理の仕方に発して、報告・連絡・相談などのコミュニケーションが適時的確に行えるための情報の伝え方まで、職員の参画による整理が効果的と思われま

**・事業所のコンセプトと強みである各種活動プログラムの効果・成果を関係先への情報発信し、発信の効果測定の仕組みの構築が期待されます**

独自サービスを確立し選ばれるデイサービスになるために、利用受付窓口であるケアマネジャーや関係機関との関係性を強めていくことを課題として、地域の居宅介護支援事業所に、訪問して実績報告と利用者の活動状況が伝わる工夫をしています。さらに情報発信活動の成果を高めるためには、情報発信から問い合わせ・見学・利用までの結果を年間を通して振り返ることや、発信する情報の内容を利用者の活動内容だけでなく、事業所のコンセプトと強みである各種活動や機能訓練による効果を発信することで、利用価値を理解してもらうことが必要と思われま

## 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

43/60

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%	13.0%		
	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	86.0%	11.0%		
	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%	9.0%		
	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	76.0%	16.0%		
	いいえ：2.0% 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	83.0%	16.0%		
	いいえ：0.0% 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	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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 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	88.0%	6.0%		
	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	72.0%	23.0%		
	どちらともいえない：4.0% 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	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%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	9.0%		
	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	79.0%	13.0%		
	いいえ：2.0% 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	81.0%	6.0%	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	79.0%	6.0%	11.0%	
	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	58.0%	18.0%	6.0%	16.0%

# 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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	ふれあいの家しみず正吉苑
事業所所在地	東京都杉並区清水3丁目22番4号
事業所電話番号	03-3394-0455

## 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) しみず正吉苑憲章 2) 利用者本位の自立支援サービスを提供する 3) 地域から愛される福祉の拠点となる

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・<b>職員のスキルアップに向けた自主的な教育体系が整理され、職員のモチベーション向上につながっています</b> 職員からの要望に基づき、理学療法士による技術指導研修を継続的に行い、職員の知識や技術の向上を実現しています。また、専門技術と、対人サービスに求められるマナー、両方の面で到達させたいレベルやそのための時間や方法など教育体系を自主的に検討し実践しています。対話やチームでの取り組みを重視する会議のしかたや担当制なども、職員自らが組織的な力を向上させようという動機付けにもつながっています。技術の幅が広がることでサービスの拡充にもなり、またプロとしての遣り甲斐の向上に効果をあげるものと評価できます。</li><li>・<b>研修等を通し活動や機能訓練の質を高めるとともに個別の介助に必要な職員のスキルを向上させ、生活機能を高める支援に活かしています</b> 利用者の生活機能を高めるために、特に下肢筋力の向上や柔軟性、認知機能を向上することを重点的に実施しています。この取り組みの認識を機能訓練指導員と介護職員が共有して実施していくために、また日常的な技術向上のために、理学療法士が定期的に研修を実施しているほか、体操の方法や介助方法などを動画に記録し、介護職員と常に情報を共有しています。このようなきめ細かな取り組みにより、介護職員もリハビリの意味付けが明確になるとともに、介助に必要なスキルが向上し、支援する上での自信とサービスの質の向上につながっています。</li><li>・<b>選べる趣味活動と帰りの送迎前の活動を職員主体で立案し、利用者の在宅生活機能の維持向上につなげています</b> 利用者の自主・自立を支援する方針のもと、多彩な趣味活動に利用者が活動を選択して参加し、例えば利用者が作品展覧会に向けて自ら作品作りに励む機会になっています。アクティビティについては、担当職員が次月予定と内容を利用者意向を踏まえて検討した上で実施しています。また各種体操の時には利用者が楽しく意欲的に取り組めるように、理学療法士の協力のもと職員が体操の効果を利用者説明しながら実施したり、帰宅送迎前の活動も毎日職員が交代で企画実施するなど、利用者の活動意欲を引き出すことで生活機能の維持向上につなげています。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・<b>主要業務の質を高める改善を職員が自発的に担うようなチームづくりへ移行し、活動成果の振り返りをすることが望まれます</b> チーム会議等で職員のマンパワーで情緒的利用価値を創造するように意見を出してもらおうように働きかけたり、活動プログラムを担当制として活動のバリエーションを考えるとという仕組み、行事の企画運営でも常勤・非常勤職員の組み合わせでノウハウを共有しながら進める仕組みなど、チームをつくって仕事をするというやりかたが機能しています。今後、提供サービス及び主要業務の質を高めるチーム活動を促進するためには、活動事項の選定、担当編成、</li></ul>
--

進め方も職員が自発的に担うようなチームづくりへ移行し、活動成果の振り返りをすることが望まれます。

・現在の活動や機能訓練において、さらに利用者の主体性を引き出す工夫をすることで、活動意欲の向上につながる**ことが期待されます**

多彩な趣味活動が行われ、利用者は自主的に活動を選択して参加しているほか、機械を使用したりハピリや廊下歩行に意欲的に取り組む方もみられます。アクティビティについてはマンネリ化しないよう、担当職員が次月の予定を職員会議で発案し、内容を全体で検討した上で実施しています。職員は利用者を楽しんでいただけるよう意欲的に取り組んでいますが、加えて利用者が主体的に取り組む活動になっているか、活動によってどのような効果が出ているかなど振り返りを行うことで、活動意欲の向上につなげていくことが期待されます。

・リクルーティングや地域との関係性を深めることにつながる**ように、情報発信を充実させることが期待されます**

拠点全体として地域の関連事業者やコミュニティへ働きかけ、関連する事業者と協力した取り組みや当該事業所のイベントに来訪してもらったりといった取り組みがされていますが、地域関係性がどのくらい広がったり深まったりしているのかは主観的で定性的な評価に留まっています。関連事業者が林立するなかで、自事業所の特色や差別化ポイントをより明確に、より積極的に発信することが期待されます。情報発信の充実により、地域資源のさらなる掘り起しや人材確保の面でも効果がみられるものと思われま

## 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

67/123

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%	7.0%	いいえ : 1.0% 無回答・非該当 : 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%	13.0%	どちらともいえない : 4.0% いいえ : 1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	95.0%		どちらともいえない : 0.0% 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	73.0%	10.0%	13.0% 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%	20.0%	7.0% 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	92.0%	7.0%	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	98.0%		どちらともいえない : 1.0% 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%	16.0%	どちらともいえない : 2.0% いいえ : 1.0%
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%	19.0% 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	95.0%		どちらともいえない : 1.0% いいえ : 2.0% 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	77.0%	11.0%	8.0% 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	82.0%	7.0%	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	77.0%	8.0%	11.0% いいえ : 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	10.0%	どちらともいえない : 2.0% 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%	22.0%	25.0% いいえ : 4.0%