

# 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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	池袋ほんちょうの郷高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都豊島区池袋本町1丁目29番12号
事業所電話番号	03-3986-4165

## 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) 利用者の尊厳を守り、利用者一人ひとりを大切にした支援。 2) 利用者の心身機能の維持・活用を図る。 3) 職員の人間性や専門性を高める。 4) 地域との積極的な連携・交流を図る。 5) 環境整備に努める。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

**・当施設で訓練を受け、日常生活を支えるまでの成果をあげた利用者から、表敬訪問を受けることもあります**

利用者の生活上の自立支援を目標に、機能訓練指導員自ら利用者宅を訪問して、日常生活環境を詳細に捉え、在宅生活を維持する上での課題を抽出し、一人ひとりに合った機能訓練計画を策定しています。実際の訓練では、同じ訓練機器の使用でも個々の利用者の生活環境に合わせた運動負荷や指導をしています。訓練で生活を取り戻した利用者の中には元気な姿で表敬訪問を受けることもあります。毎日の機能訓練が生活の一部となり、楽しく通ってくる利用者もいます。利用者の心身機能の改善維持だけでなく、日常生活を支えるまでの成果をあげています。

**・地域との関わりを大切にしている活動で、「いけよん」の知名度は広く地域に根差しています**

事業所は、地元の祭りや町会行事などに積極的に参加しています。祭りでは近隣の住民におでんやおにぎりを、町会と協力したもちつき大会では近所の子供達につきたての餅を配っています。趣味活動や行事に地域ボランティアを積極的に受け入れて、地域との交流を大切にしています。こうした活動によって、「いけよん」の知名度は地域に広がっています。口コミによる利用者の紹介や、居宅介護支援事業所からは提供サービス事業者としての指名につながっています。事業所は来年移転しますが、移転先でも地元と密に関わる姿勢は大切にしたいと思います。

**・いつもの仲間と、いつものおいしい食事を食べ、いつもの楽しい一日を、いつもの所で悠々自適に過ごす生活環境を提供しています**

事業所は区内で歴史のある施設の一つです。地域との関わりも深く、利用者は地元住民で顔馴染みの間柄も多く、「いつもの仲間とくつろげる」場所となっています。地域ボランティアとの関係も深く、様々なレクリエーション活動として歌や演奏会、手品等が催されています。地域の祭りや運動会にも参加して「いつもの楽しい一日を」過ごしています。加えて、季節の食材を使用した昼食は「いつものおいしい食事」です。利用者は、今日もまた「いつもの所へ」来て、悠々自適な気持ちです。利用者が平穏な一日を快適に過ごすための生活環境を提供しています。

さらなる改善が望まれる点

**・快適な入浴の提供をさらに高めるために、集中する午前中の入浴時の人員配置の再考が望まれます**

利用者に心地よい入浴を提供することを目指し、浴槽は一般浴、リフト浴、機械浴を用意して利用者の意向や心身状況に応じた安心・安全な入浴方法を提供しています。季節感のある菖蒲湯やゆず湯、入浴剤等で演出しています。水質検査をおこない浴室環境を衛生的に保っています。快適な入浴の提供をさらに高めるために、課題の入浴待機者を無くしたいところです。入浴の利用は午前中に集中するため、人員配置をもう一度検討してみても良いでしょう。

**・法人内で統一書式の検討がされ、完成間近となっています、事業所内では手書きの書類が多く、工夫して記録の効率化が望まれます**

利用者情報は、介護支援専門員等を含め施設全体で共有するシートで事業所内のパソコンから確認できます。現在、法人内で統一書式の検討がおこなわれ、完成間近となっています。当事業所でも通所介護計画書・評価表や通所介護記録を更新しています。通所介護記録には個人の目標を印刷して目標を把握しやすくし、モニタリングの材料となるようにしています。また、簡潔に記載できるようになっています。手書きの書類が多いため、書式の変更やパソコンに入力しやすいよう取り組み、記録の効率化が望まれます。

**・高齢者に配慮した視覚に訴える情報提供と新天地での情報発信力を高める必要があるでしょう**

毎月発行の「いけよんだより」には行事の写真掲載や、カレンダーに予定を記載するなど、文字は大きく分かりやすく作成されていますが、白黒印刷のため高齢者などには見にくいように思われます。読み手である高齢者に優しい視覚に訴える情報提供が望まれます。また、当事業所は長い歴史があり、地域での「いけよん」の知名度は高く住民に浸透されてきました。ですが、この度、移転により事業所名は新しくなり、地域環境も新たになります。今まで以上に事業所の存在を認知してもらい、浸透していくための情報発信力を高める必要があるでしょう。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・職員の意見を反映した業務の見直しが実を結んでいます**

これまで職員は従来からの業務のやり方にこだわり、新しい手法や工夫することに消極的でした。そこで園長は「今まではこうだった」の考えではなく、「まずは、やってみる」の合言葉を職員に周知しています。今までのやり方にこだわらず、職員からの新しい意見を取り入れていく方向性を示しています。このことが徐々に職員に浸透し、利用者視点に立った業務を自ら試行してきています。職員自己評価の意見でも、「意見を取り入れる受容力がある」「発言が前向きになってきた」との声がありました。職員の意見を反映した業務見直しが結実してきています。

**・看護職員等が介護職視点も加え介護職員と連携して、利用者支援に取り組んでいます**

看護職員と機能訓練指導員が介護職員向けの認知症介護基礎研修や実践者研修を積極的に受講しています。園長はやり繰りして職員皆が応援する体制を働きかけ、業務に支障なく送り出しています。看護師や機能訓練指導員としての考え方に介護士の視点が加わることで、利用者や職員への理解を深め、広い視野でアプローチできるようになりサービス向上に役立っています。通所介護に求められる在宅生活の継続を考え、看護職員や機能訓練指導員と介護職員が連携して利用者の健康状態に応じた食事提供や、安全に入浴ができるような誘導に取り組んでいます。

**・利用者の声を反映した食事提供がおこなわれています**

利用者の要望や意見を把握するため、毎月末に利用者懇談会を実施しています。食事に対する意見が多く、利用者の食事に対する期待の高さが窺われます。「夏にはゼリーやプリンのおやつが食べたい」「魚が生臭い」などの声に、職員の検食結果や、給食業務委託業者と職員が検討し、利用者の声を反映しゼリー等が提供されています。また、魚についても工夫され、利用者からは「美味しい」との声が多く聞かれ、季節感や彩り、見た目を意識した食事を楽しい雰囲気の中で味わっています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/59

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	88.0%	11.0%	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	88.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	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	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%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	17.0%	0.0%	2.0%
	いいえ : 0.0% 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	77.0%	17.0%	5.0%	0.0%
	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	91.0%	8.0%	0.0%	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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	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	77.0%	11.0%	11.0%	0.0%
	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	88.0%	8.0%	0.0%	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%	8.0%	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	82.0%	11.0%	5.0%	0.0%
	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	82.0%	14.0%	0.0%	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	82.0%	8.0%	8.0%	0.0%
	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%	25.0%	14.0%	2.0%
	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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター山吹の里
事業所所在地	東京都豊島区高田3丁目37番17号山吹の里
事業所電話番号	03-3981-5051

## 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)人が人として尊厳を保ちながら、身近な地域で自立した生活を営めるよう支援します。 2)安定した経営のため、利用率80%を目指す。</p> <p>3)利用開始の支援に関わり、スムーズに利用開始できる体制作り。</p> <p>4)近隣町会、関係機関との協働、認知症カフェの機能見直し、公益的取組の推進により、地域住民が安心して生活できる地域づくりへの参画</p> <p>5)地域住民の健康寿命延伸を目指し、介護予防拠点としての高田介護予防センターの運営とそのエビデンスとなるデータの収集。</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>・利用者一人ひとりの意思や思いを確認した上で、その自主性に任せながら自立の維持に向けた支援を行っている</li></ul> <p>利用者一人ひとりとのコミュニケーションを大切に、その思いを共有するため職員が利用者を担当する担当制で利用者への支援を行っている。協働での支援でもあるが、モニタリングや再アセスメント、さらに計画作成にも関わり、担当する複数の利用者を熟知、良好な関係性の構築とともにその思いや意向を支援に繋げている。利用者も自立の維持を思い描いているため、出来る事は利用者が行う自主性に任せ、縫い物や洗濯物たたみ、おやつ作り、さらに身体を動かすレクリエーションや機能訓練等、利用者のやる気に繋げている。自立性も維持している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業所と地域との良好な関係性が構築され、多くのボランティアの協力が得られるとともに事業所も地域貢献で応えている</li></ul> <p>地域との良好な関係が継続され、多くのボランティアの協力を得ている。事業所や施設全体での大きなイベントには必ずボランティアも参画、50名以上にもなり、事業所としても心強い支援体制に繋がれている。1階ロビーの喫茶コーナーはボランティアが運営、「ボランティアから当デイサービス、さらに併設の特別養護老人ホームへの入所」と、次世代や親戚にも繋がられている。事業所でも地域への行事や防災訓練に参画したり、認知症カフェ、各種講演や「福祉なんでも相談窓口」等々で応えている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・毎日12時に実施する申し送りを兼ねた主職員によるミーティングは、利用者を知り情報の共有化とともに利用者本位の支援に繋がられている</li></ul> <p>支援の真っ最中のため、リーダーや専門職、入浴担当等の主職員によるミーティングを毎日12時から開催、特記項目を含めた当日の利用者の情報を共有している。さらにミニ会議やカンファレンスの場ともなり、苦情や事故、利用者からの要望等を検証したり解決にも繋げている。ミーティング情報は申し送りノートにも記載、すべての職員に共有されている。利用者への基本計画の中、当日も含めた早期での対応は、さらなる利用者本位の支援となり、職員間のチームワークの向上にも繋がっている。</p>
---

さらなる改善が望まれる点

・利用者への楽しみの提供の恒久化に向け、法人内での連携とともに過去のデータの集約や計画化が期待される

事業所ではモニタリングや再アセスメント、さらに担当職員とのコミュニケーションにより、利用者の思いを収集、個別やグループ等での楽しみの提供に繋げている。カレンダーも事前に配布し、人気のある活動日は利用者の新たな参加も受け入れている。デイサービスでのレクリエーションは、連続すると飽きに繋がると感じてしまうケースも多い。そこで、当事業所は歴史があるため、法人内での連携や過去のデータを集約し、サイクル化等で長期に計画化することが期待される。

・10～20年先を踏まえた送迎の工夫や人材確保への方策づくりが期待される

利用者への安全や利用者本位の送迎で、大きな負担を掛けず安定した送迎での支援を行っている。事業所はその中で送迎の簡素化や効率化を模索、送迎変更時での業務の見直し等も課題としている。そこで、さらに10～20年先を踏まえ、人材の確保と送迎の工夫づくりが期待される。免許取得者や運転者の減少、運転手の年齢上限等、さらにAI化も、狭い道路には時間が掛かるものと思われる。

・利用者の情報をすべての職員が共有し、個別の育成計画に繋げることが期待される

毎日定時にミーティングを実施し、ミーティングノートも含め利用者の情報を共有している。また、担当制を設け、担当する利用者を知り、協働での支援に繋げている。その中で、職員間では経験の違い等で支援での個人差がみられる。そこで、収集したり共有した利用者情報を基に、さらに個別での支援を具体的に計画し、実施することが期待される。個別でのコミュニケーションや支援は、自己評価や上長評価を実施することで職員一人ひとりの資質向上に繋がるものと思われる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・虐待防止強化月間を設定し、日頃から組織的に防災対策に取り組んでいる

法人と連携し倫理やマナー、言葉遣い等の内部研修や外部（法人）研修を実施し、虐待防止対策に取り組んでいる。事業所では「ちょっと待ってと言わない」等、テーマを決めた虐待防止強化月間を設定し、日常的に理解が浸透するよう組織的に虐待防止に取り組んでいる。丁寧な言葉遣いにも力を入れ、利用者の前での職員間の会話にも注意を喚起している。

・体操を短時間に区切ったり多くのゲームで身体機能維持に力を入れている

事業所での午前中は身体を動かすプログラムを組み、健康の増進や身体機能の維持を目標としている。そのため、職員が工夫した多くの体操を組み入れている。体操の時間を15～20分程度に区切り、途中からの参加を容易にしている。来所時や入浴後等、あまり待たずに身体を動かすことができ、多くの利用者の参加に繋がっている。身体を動かすゲームを多く取り入れ、利用者は身体を動かす機会も多い。新しい機能訓練指導員との連携で、さらに大きな力になるものと思われる。

・家族会や行事での連携等、家族との交流や連携に力を入れている

家族の来所の機会をより多く設け、多くの家族との交流に力を入れている。事業所の新聞「らくがき」には見学大歓迎と記載し、活動予定のカレンダーも掲載している。事業所の大きな行事は家族にも知らせ、夏祭やおでんパーティーを開催する忘年会には多くの家族が参加、得意芸も披露している。毎年家族会も開催し、意見交換も行われている。家族のボランティアもあり、家族と事業所が一体となり、利用者支援を行っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/56

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	88.0%	6.0%		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	79.0%	13.0%		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	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%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	76.0%	9.0%	11.0%	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	79.0%	9.0%	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	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	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	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%
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%	9.0%	23.0%	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	90.0%	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	81.0%	6.0%	9.0%	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	81.0%	11.0%		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	79.0%	16.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	9.0%	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	65.0%	9.0%	25.0%	いいえ：0.0%

# 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	社会福祉法人敬心福祉会
事業所名称	デイホーム南池袋
事業所所在地	東京都豊島区南池袋3丁目7番8号オリナスふくろうの杜
事業所電話番号	03-5958-1206

## 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)利用者ファースト 2)新しいことへの挑戦 3)業務改善 4)豊島区で1番のデイサービス（CS、稼働率、職員定着度） 5)地域連携

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・明るく親しみ深く丁寧な対応・コミュニケーションが職員全体で行われている

利用者一人ひとりの心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好なども十分に考慮しており、希望や意見を尊重し、利用者の心に寄り添ったサービスの提供に努めている。思いやりのある細やかな配慮のもとで利用者個々の特性に応じたコミュニケーションが密に図られている。明るく和やかな笑顔の絶えない雰囲気の中で、利用者とともに楽しむ姿勢を持って職員は支援を行っており、利用者との厚い信頼関係を構築している。

### ・家庭生活との連続性の中で、デイサービスを位置付けている

デイサービスでの活動は利用者の一日の中の活動の一部であり、デイサービスだけで支援が完結しないように家庭生活との連続性を大事にしている。デイサービスでの活動が過度に負担になって家庭生活に支障が出ないように、利用者が興味のあることや生活習慣、性格などを十分に把握した上で、利用者個々の状況や状態に応じた支援を行っている。認知症の症状がある方にも、落ち着いて過ごしてもらえようフロア内で環境設定をしている。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・提供しているサービス等を的確に言語化していくスキルのさらなる向上にむけて

利用者個々の希望や状態に応じた支援を実施し、支援内容が豊富で充実している分、記録物が膨大になってきている現状を認識しており、記録書式の効率化・スリム化への取り組みを現在進めている。また提供したサービスや利用者状況について、的確に説明する力を伸ばしながら記録に確実に落としこんでいくよう育成を図っている。効率良くかつ必要な情報を言語化していくスキルのさらなる向上について、その取り組みが期待される。

### ・多くのボランティアの受け入れに際し、コーディネーター役の存在が必要と思われる

多人数、多様な特性を持つボランティアが有機的に活動できるように、また、現在の活発なボランティアの受入が継続できるように、職員又はボランティアの中よりコーディネーター役を置くことを検討されたい。利用者の希望とボランティア活動のマッチングや、課題の解決など、職員だけでは難しい局面もボランティアの力をマネジメントの面でも発揮してもらうための工夫を期待する。

・



## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・記録物の種類や用途、書式の見直しを行い、より効率的で的確な記録に努めた

記録物については、書類の種類や書式内容について全体的な見直しを行い、各書式の用途を改めて明確化することで、よりの確に個々の書類に応じた内容での記録が行われるよう取り組んでいる。情報共有のための中心ツールのひとつとして以前活用していたノートについては廃止して、業務日誌に集中的に情報を載せるよう書式を変更し、伝達内容の周知の徹底に努めている。複数の書式に応じて使用目的を変更させることで、物事を多角的に捉えることができるよう工夫を行い情報共有を図るよう努めている。

### ・送迎時の家族等とのコミュニケーションを重視し、円滑な利用に繋げるようにしている

送迎は原則運転手と添乗者で組み、ドアツードアでの対応を行っている。運転手と添乗員はデイサービスの外の顔として、会話とともにケアのあたたかさを伝えるように利用者と家族に接することを心掛けている。添乗者は送迎時の利用者の状況観察と、家族等と顔合わせする機会を重視し、必要に応じた情報交換を適宜行っている。運転手は普段よりデイフロアや職員会議にも参加したり、工事などの道路事情に合わせ送迎ルートの変更を行い、利用者の安全確保に努めている。送迎車は毎日車内清掃と消毒を実施し、快適な社内環境の保持に努めている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/90

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	88.0%	11.0%	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	79.0%	20.0%	いいえ：0.0%	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	90.0%	9.0%	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	67.0%	18.0%	6.0%	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%	30.0%	いいえ：2.0%	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	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	100.0%		どちらともいえない：0.0%	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	90.0%	6.0%	どちらともいえない：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%	9.0%	23.0%	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：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%	6.0%	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	86.0%	11.0%	いいえ：0.0%	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	90.0%	6.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	6.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	72.0%	9.0%	16.0%	いいえ：2.0%