

# 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	社会福祉法人上智社会事業団
事業所名称	荒川区立花の木ハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区荒川5丁目47番2号
事業所電話番号	03-5855-3322

## 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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 介護は必要とする状態になっても尊厳を失うことなく個々のニーズを尊重したサービスの提供</li><li>2) 家庭的な介護サービスの提供</li><li>3) 開かれた施設として地域に愛され福祉拠点としての使命を果たすこと</li><li>4) 在宅生活継続のためのトータル的なサービスの提供</li><li>5) 家族・ケママネ等との連携</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者・家族、職員からの意見を尊重し、サービス向上に努めている

年1回、利用者・家族に対して満足度アンケートを実施している。その内容は利用者・家族へ書面でフィードバックし、要望はできるだけ聞き入れるようにしている。また定期的に便りを発行しており、写真などで利用者や事業所の様子を伝えている。家族などと事業所の連絡事項は連絡帳を使っており、家族からは要望や連絡事項、施設からはその日の体温血圧等バイタル、活動状況など一日の様子を記載して知らせている。毎日のサービス終了後のミーティングでは、その日のサービス提供について話し合い、サービス向上に繋がるように努めている。

### ・自宅での生活に役立つリハビリを取り入れている

自宅での生活も想定して、日常的な介護支援の中に機能訓練プログラムを取り入れている。トイレ誘導、立位の保持、衣類の着脱、入浴時の洗身や洗髪など、普段の生活の中でもできるリハビリを取り入れており、理学療法士や看護師と連携しながら介護職員が支援している。利用者調査の自由意見欄にも、「ハッキリ読みエクササイズで本当に助かっています。ダイニングの前に貼って食事の前に行っています。職員の方に教えていただいたのでありがたく思っています」、「体操（そろばん体操）が役に立っている」などの声が聞かれている。

### ・事業所の機能や専門性を地域に還元し地域との関係づくりに取り組んでいる

地域との関係づくりに取り組んでおり、近隣9町会とは2か月に1回会合を持ち勉強会などを行っている。勉強会は専門職が講師となり熱中症や高齢者の栄養などの情報を伝えている。また、町会ごとに見守りマップを共同で作成し、要援護者の把握なども行っている。事業所は福祉避難所に指定されており、町会と合同の福祉避難所設営の訓練や、事業所の見学会も行うなど、地域との関係づくりに取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

### ・当事業所の利点を活かして、稼働率アップに繋げていくことが望まれる

数多くある通所介護事業所の中で、選ばれる事業所になるように、安全・安心できる対応を心がけてサービス提供に努めているが、昨年度の稼働率は65.5%であった。今年度は4月～11月までで70%という結果であり、目標の75%には程遠い。目標設定の数値に無理があるものの、特養や地域包括支援センター併設、経験豊富な職員体

制等の利点を活かして、また、居宅介護支援事業所のケアマネジャーとの情報交換も密にして、稼働率アップに繋がっていくことが望まれる。

**・各種の観察記録が適切に活用されているかをチェックすることが必要とされる**

事業所では通所ごとに利用者一人ひとりの血圧、脈拍、体温などを利用者管理票に記録し、排泄介助を必要とする際には排泄表によって把握している。また個別に入浴や機能訓練を実施した際には、それぞれ個別のシートに記録することになっている。服薬確認や食事摂取量についても同様としている。各種の記録表を用いて丁寧に様子観察を行っていることは評価できるが、それらを活用してアセスメントの見直しにつなげるケアマネジメントのサイクルを確立することが望まれる。

**・人材確保と人材育成に取り組むことが望まれる**

職員の就業環境の改善のため人材確保は喫緊の課題と思われる。また、新人職員をはじめ職員一人ひとりの育成を図り、組織の質の向上に結びつけることが求められる。職員個別の育成のため一人ひとりの育成計画を合意のうえ作成し、そのうえで、本人にとって必要な外部研修に派遣し、事業所内研修の充実を図ることが期待される。一人ひとりの育成を組織全体の質の向上につなげ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

**・利用者の急変や事故などの緊急時に常時備えている**

急変や事故などの緊急時に備えとして、契約時、家族に緊急時の連絡先を2か所確認して柔軟な対応ができるように努めている。また職員向けに「緊急時対応マニュアルを作成して周知している。発見時から救急要請までの流れや状態に応じた判断基準・役割分担などが明示されており、定例ミーティングや研修でレクチャーされている。必要時すぐに確認できるようフロア内に配置されている。館内には特養も併設されており、各事業所の看護師間での連携で迅速に対処できるようにしている。

**・清潔で安全性を重視した環境作りに取り組んでいる**

通所介護事業所としては十分なスペースが確保されており、清潔感が感じられる環境を整備している。職員室も整理整頓が行き届いており、適切な執務環境が整備されている。利用者の座席の位置取りに関しても、心身状況に配慮したグルーピングを行い、安全確保にも配慮されている。重度の利用者が適切に過ごせるような静養室も完備されており、外光や空調も管理されている。さらにソファなどを増設し、利用者がくつろげる空間作りも一考されたい。

**・利用者が職員以外の人と交流できる機会を設けている**

当事業所では敬老会に同法人の運営する保育園4か所から園児が遊びに来るなど、利用者と子どもたちとの交流は高齢者にとって、とても良い刺激になっている。また、年末に高校吹奏楽部の演奏があったり、年始の獅子舞など外部の方によるイベントを企画し、利用者へ楽しんでもらっている。また、利用者から髪を切りたいけど、一人で行けなくて困っているとの声があり、月3回、訪問理美容の受け入れを行っており、多くの利用者へ喜ばれている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/73

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%	11.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	77.0%	22.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ : 2.0% 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%	28.0%	11.0% 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	60.0%	24.0%	15.0% 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	86.0%	13.0%	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	95.0%		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	86.0%	8.0%	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	66.0%	13.0%	20.0% 無回答・非該当 : 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	6.0%	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	91.0%	6.0%	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%	8.0%	8.0% 無回答・非該当 : 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	91.0%		どちらともいえない : 4.0% 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	82.0%	13.0%	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	53.0%	26.0%	17.0% 無回答・非該当 : 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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	荒川区立グリーンハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区南千住6丁目36番5号
事業所電話番号	03-3802-7561

## 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)利用者の立場で考える。 2)専門性を活かして地域に貢献する。 3)効果効率を考えて、常に改善していく。 4)働き続けたいと思う職場作り 5)高齢者が安心できる地域づくり

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・地域の関係機関とのネットワークをさらに拡充することを目指している

事業所は地域の数多くの居宅介護支援事業所とのネットワークがあり、定期的に「空き情報」を提供し、地域への情報提供としている。現在は、25か所の支援事業所からの紹介によって支援を提供している。利用者は区内に限定しているため、情報提供をしやすい環境にある。本年度上期の利用率についても、平均65%以上に達しており、概ね事業所情報が地域の関係者に伝わっていることがうかがえる。また、区の担当課とは毎月実績報告をはじめ詳しい運営状況を報告しており、緊密な連携が図れるようにしている。

### ・地域の福祉資源としての役割を果たすことに取り組んでいる

ボランティアや町内会、学校などとの交流をはじめ、近隣の「ふれあい館」で各種イベントを開催し、他事業所の利用者が作ったパンやケーキの共同販売を実施している。また、クリスマスなど時季に応じて最寄りのバス停を飾り付けをしたり、雨が降っているときには事業所玄関に「どうぞの傘」を設置して地域の人々に傘を提供している。「どうぞの傘」は、ボランティアや地域の方が傘を補充しており、地域との温かい交流が出来ている。事業所と職員が一体となって地域に根付いた開かれた福祉事業所になるよう取り組んでいる。

### ・利用者の尊厳を尊重した支援が定着している

現在通所している利用者の自立度は概ね高く、職員と利用者の会話も豊富であると感じられた。職員は利用者と積極的に関わり、趣味活動を一緒に行ったり、助言したり、全体として優しい雰囲気が伝わってくるようであった。トイレの促しを行う際には、本人にしか分からないような声かけも定着していた。今回行った利用者調査の、「利用者のプライバシーに配慮されているか」、「職員は気持ちを大切にしてくれるか」、「職員の態度や言葉遣いは丁寧か」などの設問においては、いずれも高い満足度が確認できている。

さらなる改善が望まれる点

### ・個別性に配慮した計画書作りを目指している

ケアプランや事業所のアセスメントシートをもとに、利用者個々の課題を抽出し通所介護計画書を作成している。計画書は利用開始時には利用者や家族に確認を得て、担当のケアマネジャーにも渡し連携が図れるようにしている。また、ニーズをはじめ必要とする各種の支援内容も記載され、分かりやすい内容にまとめられている。さらに、個別

性を高めるために、利用者一人ひとりに対して「着目した視点」を明確にすることを目指している。

・送迎待ち時間のさらなる有効活用を検討している

到着後の時間帯には、入浴や頭の体操などを取り入れており、利用者間の会話が弾むような座席の位置取りに配慮している。帰宅時の待ち時間には、職員やボランティアによる楽器演奏や歌などのプログラムを提供して過ごしてもらっている。また、利用者一人ひとりの体力を踏まえ、静養を促すことも心がけている。利用者が全員到着するまでや、帰宅時の送迎の待ち時間については、手持ち無沙汰にならないようなプログラムのさらなる充実を目指している。

・地域の関係機関とのネットワークをさらに拡充することを目指している

地域の居宅介護支援事業所や複合事業所内の各部署などとの連携を図りながら、利用者の在宅生活を多面的に支援することに心がけている。サービスの実施状況に加え、心身の変化・趣味活動・社会参加などの多角的な情報を把握しており、サービス担当者会議などを通じて、ケアマネジャーと直接情報交換を行うことにも努めている。ただし、平成28年度は62.7%、平成29年度は64.6%の利用稼働率に留まっている。さらに、地域の居宅介護支援事業所とのネットワークを拡充することを目指している。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・職員相互に支え合い、ともに成長していける仕組みづくりに努めている

中途採用者、派遣も含めて新入職員には、入職時研修を行っており職員全体で新人を育成していくようにしている。一人ひとりの職員が、1か月単位の月初に月次目標を設定し、7日毎に振り返り見直しをする。それを職場のみんなと一緒に話し合い検討する。職員はお互いにみんなで支え合う。良好な人間関係が構築され、さらにチームワークもよくなっている。健康管理、ストレスチェックや福利厚生の充実などを通じて職員の状況、意識などを把握し、意欲ややり甲斐が持てるように取り組んでいる。

・利用者のプライバシーに配慮した支援を大切にしている

契約時には個人情報の利用目的について説明し、契約書や重要事項説明書と合わせて同意書を交わしている。また、ホームページへの写真掲載や、外部と利用者情報をやりとりする必要がある際には、都度、利用者や家族に同意を得るようにしている。面談は相談室や相談コーナーを利用し、利用者の個人情報はファイリングボックスに保管している。また、プライバシーへの配慮としては、浴室への移動の際はバスタオルを用いて肌が露出しないようにしたり、カーテンなどで仕切っている。

・フロアは清潔に保たれ、安全に配慮された空間が確保されている

通所介護事業所としては十分なスペースが確保されており、清潔感が感じられる環境を整備している。利用者の座席の位置取りに関しても、心身状況や安全確保にも配慮されている。重度の利用者が適切に過ごせるような静養室も完備されており、外光や空調も管理されている。ソファなども適切に配置され、利用者がくつろげる空間作りにも努めている。また、車イスで過ごして疲れてしまう利用者のために、静養できるベットも完備されている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/80

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	77.0%	20.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	72.0%	20.0%		
	いいえ：4.0% 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：4.0% 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	63.0%	15.0%	11.0%	9.0%
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%	22.0%		
	いいえ：4.0% 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	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	90.0%	6.0%		
	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	79.0%	9.0%	11.0%	
	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	63.0%	11.0%	20.0%	
	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	75.0%	11.0%	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	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%	6.0%	11.0%	
	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%	11.0%	11.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	13.0%	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	50.0%	27.0%	6.0%	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	社会福祉法人カメラア会
事業所名称	荒川区立南千住中部在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区南千住4丁目9番6号
事業所電話番号	03-3805-7450

## 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)個を大切にし心を満たす医療・福祉の実現 2)よるこびと感動の共有 3)地域社会との対話と交歓 4)誇れる職場の創設 5)品質マネジメントシステムの継続的な改善

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・各種プログラムを設けて楽しく1日を過ごせるように工夫している

事業所で人気の高い活動は手工作である。季節ごとにお正月飾りや節分などの作品作りをして好評である。利用者の相性などにも配慮して座席を工夫し、各テーブルごとに計算ドリル、脳体操ドリル、ぬり絵、はり絵、パズル、雑誌を準備して個別に合わせたサービスを提供している。午後には活動予定表を基に、リハビリゲームやカラオケも実施している。カラオケが苦手な利用者には絵を書いてもらうなど他の活動への促しにも配慮している。女性の利用者で希望者には爪ケアやフットケアのサービスも提供して好評である。

### ・食事の時間を楽しんでもらえるような環境作りや雰囲気作りに努めている

食事中はリラックスできるようにテレビは消して落ち着いたBGMを流すようにしている。食事を楽しんでもらうために事業所として工夫している点は、全職員が毎日利用者と一緒に食事を食べられる体制を整えていることである。職員は利用者への食事配膳が終了すると、空いている座席に全職員が食事を持って着席し、利用者とは談笑しながら食事の時間を楽しんでもらえるように工夫している。その際は見守りも兼ねているため、特変時や要望などがあった場合にも迅速に対応ができるようになっている。

### ・デイサービス新聞を毎月作成し、事業所での様子を分かりやすく関係機関へ伝えている

毎月デイサービス新聞を作成して家族や介護支援専門員へ配布している。新聞には活動の様子を写真付きで掲載することや利用者の誕生日お祝い欄を設けるなどして利用者や家族に喜んでもらえるように工夫している。新聞の表紙には「振り替え利用のお知らせ」を掲載して、急な用事や体調不良でのお休み分を振り替え利用できることを情報発信して利用率向上にも努めている。

さらなる改善が望まれる点

### ・事業所の特徴を積極的に地域に伝えることを目指している

平成29年度より指定管理の事業者が変更になったことを踏まえ、地域への積極的な広報（営業に）に取り組んでいる。また、長期に休みの利用者についても対応を明確にすることに取り組んでいる。地域の居宅介護支援事業所へは定期的に管理者や相談員が訪問して事業所の近況を伝えるとともに「空情報」を提供することにしている。本年度上期は、前年比で利用率も向上しており、情報提供力が向上していることがうかがえる。さらに、目標とする利用率を達成するために、地域のニーズを把握し、積極的な情報提供を課題としている。

**・利用者が帰宅するまでの過ごし方の工夫が望まれる**

事業所では帰宅が始まって全員が送迎車両に乗り込むまでの時間帯に手持ち無沙汰を感じないように配慮している。帰宅送迎は2便対応を実施しており、1便の送迎車両は15時45分に出発し、2便は16時20分である。1便が出発してからの約30分間はフロア内の職員が手薄になっており、職員は見守りをしながら掃除を実施している現状で、利用者はテレビを見て過ごすことに留まっており、手持ち無沙汰感は否めない。テレビだけではなく、利用者のニーズに合わせて帰宅するまでの過ごし方を検討することや職員配置の見直しも望まれる。

**・ホームページの特徴を活かした情報提供が望まれる**

通所介護をはじめ、特別養護老人ホーム、短期入所、通所介護、地域包括支援センターなどを併設する複合事業所であることから、各種の媒体にはそれぞれのサービス内容を記載し、選択肢の幅を持たせている。広報紙、スケジュール表、献立表などには、催事やイベントの様子、新入職員のプロフィールなどを掲載することで、デイサービスでの生活の様子を伝えることに努めている。さらにホームページの特性を活かして、生活の様子などをの最新情報を掲載することも望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・連絡帳の活用や送迎時のコミュニケーションを重視して家族との連携を心がけている**

連絡帳には家族のコメント欄を設けており、日々の利用者状況を職員間で共有することができている。利用中の様子は職員が毎日連絡帳へ記載して家族へ伝えるようにしている。さらに事業所で大切にしていることとして、「送迎時のコミュニケーション」を最も大切にしている。送迎時は唯一家族と直接話し合いができる場所という認識を職員へ周知しており、細かな情報収集をして職員間で共有することを大切にして、利用者の満足度が向上するようなサービス提供を心がけている。

**・利用者が安全に入浴できるように工夫している**

来園後には必ず健康チェック（体温・血圧・脈拍）や状態確認を実施してから安全に入浴できるように配慮している。脱衣所のホワイトボードには各利用者の札を用意しており、利用者よっての注意点（チェアー浴・転倒リスクあり・看護師処置あり・補聴器あり）を札に記載しておくことで全職員が一目で把握できるように工夫している。浴槽内には常時2人の職員が配置できる体制を整えており、利用者が安全に入浴できるように配慮している。入浴後には脱衣所内に設備している給水機で水分補給を促している。

**・内服マニュアルを基に、内服薬の管理と服薬方法の体制が徹底されている**

内服マニュアルを基に、朝の送迎で利用者や家族から内服薬を預かった職員と看護師がダブルチェックを行い、薬の持参があるかの確認を実施している。すべての内服薬が揃った段階で、専用の箱に内服薬をすべて入れておき、鍵付きのロッカー内で保管して紛失や誤薬を防ぐ体制が整っている。昼食前に看護師がロッカーから専用の箱を取り出し、配薬箱へ内服薬を移動させてから看護師が服薬介助を支援している。服薬後は介護職とダブルチェックを実施し、薬チェック表への記載をして誤薬や飲み忘れがないように徹底している。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/90

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	82.0%	12.0%			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	70.0%	20.0%	6.0%		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%		10.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	60.0%	26.0%	6.0%	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	54.0%	30.0%	10.0%	6.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%		10.0%		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	94.0%				どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	78.0%	8.0%	12.0%		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	60.0%	12.0%	26.0%		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	84.0%	10.0%	6.0%		いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	10.0%	10.0%		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	70.0%	16.0%	10.0%		いいえ：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	70.0%	16.0%	12.0%		いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	10.0%	10.0%		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	44.0%	32.0%	6.0%	18.0%	