

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	社会福祉法人安心会
事業所名称	練馬区立高野台デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区高野台5丁目24番1号
事業所電話番号	03-5923-0831

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) 明るく元気な施設 2) お客様を絶対に不幸にしない 3) サービスの優秀性を追求する 4) 地域でNo.1になる 5) 施設内事故の徹底防止と満足度を高める個別サービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の自主性・自律性を尊重しながらも、必要時に必要な支援をする、過不足のないサービス提供により、高い満足度を得ている

「必要なサービスをしてもらっている」「処遇は完璧」と利用者アンケートの回答があり、力を入れすぎておらず、かといってしないことではない、バランスのよいサービス展開がされている。利用者のできる・できないことを慮りながらも、すぐに返答・対応する姿勢には誠実さが感じられる。夕食の提供や19時まで利用可能な時間幅の広さ、家族の都合に合わせた送迎、乗車時間への配慮は利用者の立場からの目線がある。言葉遣いでは、他利用者にも見られている意識で支援にあたっている。過不足ないサービスとバランス感覚の良さを高く評価したい。

・医療依存度の高い利用者の受け入れも可能な体制を維持し、利用者を絶対不幸にしない支援の実践を目指して邁進している

毎日看護師3名体制を維持し、胃ろう・ストマ・バルーン・在宅酸素・褥瘡・インシュリン注射・透析・終末期の方の受け入れを行っており、認知面の心配のある方の受け入れも可能である。また、入院しても籍を残していつでも利用再開できるようにし、退院前には病院からのカンファレンスへの参加依頼があり、地域病院や他事業所からの信頼が厚いことが伺える。また、利用者にとっても切れ目ない支援を実践することは地域で長く安心して過ごせる布石となり得る。利用者や家族が安心して在宅生活を送ることができる充実した受け入れ体制を高く評価したい。

・職員の意見を反映させる職員会議の開催や現状に即した独自性ある内部研修を通して、サービスの質の向上に向けた取り組みを高く評価したい

職員の意見や意向を反映させる場として今年度から職員会議を開催し、第1回目はドライバーも含めて事前にアンケート調査を実施して意見や意向を把握、改善に向けて話し合っている。アンケート及び会議では、業務の効率化や安全面の向上に向けて、様々な意見があがり、今後も3カ月に1度の開催を予定している。全職員を対象にした内部研修も所長や相談員が講師となって個人台帳や手順書の活用、虐待防止等、現状に即した内容の濃い独自性のある研修を実施している。さらなるサービスの質の向上を実現させるための取り組みとして高く評価したい。

さらなる改善が望まれる点

・身体を動かす機会や場所をどのように捻出していくのか、備品や導線をもう一度再考し、個別の運動機会を設ける工夫を期待したい

デイルームからトイレや浴室までは距離があり、身体を動かす機会になる反面、足元が不安定で転倒転落の心配

のある方も多い。人や物が限られた中で安全性を確保しながら、運動する機会を持つことは非常に難しいが、デイの活動場所は十分な広さがあるので、フロアの活用方法や備品の種類及び配置・仕切り方を再考し、利用者が運動をする機会をさらに作り出せるようにして欲しい。現在、既に様々な機能訓練やレクを通して運動する機会を提供しているが、「もっと体を動かしたい」との声に応えられるよう、今後の取り組みを期待したい。

・長時間滞在する利用者にさらに楽しんでもらえるように、レクのさらなる充実や夕方の待ち時間の工夫等の取り組みを期待したい

デイサービスでは、季節に合わせた小物作り等のプログラムや多彩なボランティアの活用の他、花見や夏祭り、敬老会、年末の忘年会、初詣等、様々な楽しい企画を実施している。また、利用者アンケート調査においても、職員の対応を中心に満足度が高く、安心・信頼してデイに通っていることが伺える。今後は、長時間滞在する利用者を中心に、レクのさらなる充実や夕方の待ち時間の工夫の他、外出行事を増やす等の取り組みも期待したい。

・利用者一人ひとりの日々の記録を活用し、満足度や達成度を客観的に評価し、方向性を見定め、更なるサービス向上に繋げることを期待したい

全ての利用者について利用日毎に記録する取り組みは、利用者の現在の状況や状態を知ることにおいても、今後の支援についても非常に有益である。現在は個人記録に様々な内容を記録しているが、以前の出来事を参照したい時には、探す手間と時間がかかることが予測される。個人台帳の活用等、記録については既に様々な取り組みを実施しているが、今後は、記録を発展させてサービスの満足度や達成度を客観的に評価することで、利用者一人ひとりの方向性を見定めながら、更なるサービスの向上に繋げていくことを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者及び家族が安心して在宅生活を継続できる環境を整えている

デイサービスでは、胃瘻や気管切開等の医療依存度の高い利用者でも受け入れができるように看護師の配置を充実させ、緊急時対応も万全である。また、19時までの延長利用が可能で夕食も提供し、送迎時間変更にも柔軟に対応しており、デイに通いながらの在宅生活の継続に役立っている。さらに、利用者の人数が多いことから全体が明るく賑やかで、仲間を作ることもできる一方、広いフロアを活用して一人で静かにゆっくり過ごすこともできる。利用者や家族からの満足度も毎年高く、利用者や家族にとって安心して過ごせるデイサービスであると言える。

・個別サービスの向上に向けて、利用者個々人の記録を充実させている

昨年度は、相談員が講師となって個人台帳の活用をテーマに内部研修を実施している。この研修は、「個人台帳をゆっくり見る機会がない」との職員の声を受けて実現し、職員一人ひとりが利用者の既往歴や生活歴等をあらためて確認し、日々の支援に繋げている。また、今年度上期は、個別サービスの向上を目標に掲げ、バラツキがあり、情報量も少なかった台帳への記入を充実させるために、朝の段階で利用者毎の記入担当者を決定している。台帳への記入は、既に成果が出ており、個別サービスの向上に向けて、今後も夕礼や職員会議を活用していく予定である。

・利用者一人ひとりの状態に合わせてながら、楽しく食事ができる取り組みを行っている

食事は毎回選択制で、主に肉か魚かを選ぶことができる。食事形態は、常食・柔飯・全粥・7分粥・5分粥・ソフト粥・ミキサー粥、副食は常食・一口大・キザミ・ソフト・ミキサーを用意し、多様な形態から利用者一人ひとりに合わせて提供している。また、プランターで収穫した茄子を調理したり、利用者と梅ジュースを作る等、利用者も一緒に楽しんだり、アイスや地元の大根、有名店の饅頭を楽しむ機会もある。さらに、花見や昭和の日、七夕、夏祭り、敬老会、クリスマス、忘年会等、季節毎の行事食の提供やおやつバイキング、外出行事も実施している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/140

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	76.0%	15.0%	6.0%	無回答・非該当：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	83.0%	13.0%		いいえ：3.0% 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	91.0%	8.0%		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	50.0%	35.0%	11.0%	無回答・非該当：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	48.0%	36.0%	8.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	78.0%	18.0%		いいえ：3.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%		いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
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%	8.0%	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	58.0%	26.0%	15.0%	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	83.0%	13.0%		いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	15.0%	6.0%	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	73.0%	18.0%	6.0%	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	65.0%	25.0%	5.0%	0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	21.0%	5.0%	いいえ：3.0%
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	45.0%	35.0%	6.0%	13.0%

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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	富士見台デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区富士見台1丁目22番4号
事業所電話番号	03-5241-6010

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) 「人権尊重」 経営理念 2) 「ありのままのあなたを大切にします」 介護サービス理念 3) 「地域で最も信頼され、喜ばれるサービスの提供」 経営理念 4) 法令遵守による適正なサービスの提供 5) 自立支援ケア

全体の評価講評

特に良いと思う点

・さまざまな内容のバランスに配慮したプログラムを用意している

自立支援・活動検討委員会では自立支援を基本としたプログラムの検討を行っており、「自己選択・自己決定・自己遂行」を促すことに力を入れている。また、利用者の要望や意見を把握して、バランスに配慮したプログラムを実施することになっている。特に、はつらつウォーキング、粘土細工、上級者クロスワードは人気が高く、多くの利用者が参加していることが報告されている。また、適宜休憩時間を設けたり、トイレ休憩や水分補給などを取り入れて、安心・安全に実施することを心がけている。

・医療的ケアが必要な重度の利用者の受け入れを積極的に取り組んでいる

「ありのままのあなたを大切にします」という法人の介護サービス理念に沿って、アセスメントをし、通所介護計画書を作成している。医療処置が必要な、他の事業所では受け入れがなかなか難しい重度の利用者を積極的に受け入れている。例えば、ストマ、バルンカテーテル、胃瘻、在宅酸素、インシュリン注射、気管切開などの医療的ケアが必要な利用者でも覚書、緊急時の受け入れ医療機関、予測される急変時の医師の指示や食事、入浴、リハビリに対する医師の指示などを取り交わし、安全に過ごしてもらえるように努めている。

・管理者は職員とのコミュニケーションに力を入れ事業所運営をリードしている

管理者（所長）は事業所内の会議に加え、法人全体や複合施設内の横断会議に参加しており、様々な情報をもとに事業所運営をリードしている。職員会議や職員全体会議では法人の決定事項や経営状況を報告し、事業計画策定時の参考になるような指導・助言に取り組んでいる。さらに月単位で開催されている事業所内会議では、事業の進捗状況を確認し、職員との個別面談で意見を聞き取り、事業の方向性を示唆している。今回行った職員自己評価においても、適切なリーダーシップが図られているとする声が複数聞かれている。

さらなる改善が望まれる点

・地域社会や家族へ認知症への理解を深めるための取り組みを今後とも実践することが望まれる

デイサービスセンターには一般型デイサービスと認知症型デイサービスがあり、昨年度の平均利用率が一般デイ 83.7%、認知症デイ 72.1%であった。当センターでは医療的ケアが必要な重度利用者であっても、社会的使

命感をもって積極的に受け入れることを特徴としている。認知症デイサービスについても予算を上回る成果を達成しており、家族をはじめ地域社会への認知症理解の浸透に大きく寄与していることがうかがえる。さらに認知症に関する啓発に力を入れ、より長く在宅生活を継続できるような地域社会作りに貢献されたい。

・事業所の特長を明確にし、さらにサービス内容をステップアップさせることを目指している

事業所は特別養護老人ホームと併設しており、併設事業であるショートステイとも連携を図りながら高齢者が地域での生活を円滑に継続できるようなサービス提供に力を入れている。職員のスキルやモチベーションも高く、利用者本位のサービス提供がなされていることもうかがえる。ただしその反面、特長が捉えにくい側面があることも否めない。タイトな人員体制の中で一定以上のサービス提供がなされていることは高く評価できるが、さらに職員間での話し合いを充実させ、事業所の特長を職員一人ひとりが認識できるようなマネジメントを構築されたい。

・さらなる利用率の向上を図ることを目指している

地域の約20か所の居宅介護事業所からの紹介を受けており、さらに毎月空き状況などをFAXで送信し、利用希望者の獲得にも取り組んでいる。各種の媒体を取り揃え、適切な広報体制になっていることがうかがえる。利用率については、本年度上期は、4月のスタート時点では利用率74.5%であったが、9月段階では89.56%に改善していることが報告されている。さらに、居宅介護支援事業所のネットワークを拡充し、新規の利用者の獲得につながる積極的な情報提供を目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所の機能や専門性を地域に還元する仕組みが整っている

事業所の機能や専門性を地域に還元する取り組みとして、AEDの設置と貸出、トイレの解放、受付窓口には耳マークの設置（聴覚障がい者対応）などを取り入れている。また、地域の子どもの緊急避難場所として、ポスターやステッカーを張り付けて周知に努めている。家族介護者教室を年4回開催し、近隣小学校の公開授業では、車いす・高齢者疑似体験教室を実施している。自主グループにリハビリマシンを週2回開放し、多目的室をボランティアグループの活動拠点に開放するなど、地域住民の活動の場を提供している。

・スキルアップノート、自己点検表、個別表を用いて標準化されたサービスを提供している

サービス提供マニュアルや業務手順書は全職員へ配付し周知している。全介護士が「スキルアップノート」の内容を理解できるように、介護士会議にて項目ごとに研修を実施している。標準化されたケアが出来ているかどうかを実際の介護場面で評価し、出来ていないときには個別に指導を行っている。また、通所介護自己点検票で定期的に提供しているサービスを点検している。さらに食事、入浴、排泄などの個別表を作成し、標準化されたサービスを提供している。

・機能訓練の視点を取り入れたプログラムを設け心身機能の活性化に取り組んでいる

利用者の日常生活動作の維持向上のために、具体的な目標とプログラムを設定している。全ての利用者を対象に毎朝棒体操やボール体操などのグループ体操を実施しており、その際には目的や効果効能を説明しながら行うことにしている。さらに、効果効能表を作成してプログラムの効果効能を説明するとともに、楽しく、分かりやすく、継続できることを基本として取り組んでいる。介護場面を観察した際にも、機能訓練の要素を取り入れたレクリエーションを実施している様子がうかがえた。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

68/110

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	80.0%	14.0%		
		いいえ：2.0%	無回答・非該当：1.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	73.0%	16.0%	7.0%	
		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	88.0%	5.0%		
		どちらともいえない：4.0%	いいえ：1.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	76.0%	14.0%	5.0%	
		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	73.0%	20.0%		
		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	86.0%	8.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：2.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	5.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%	
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%	5.0%	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	69.0%	10.0%	17.0%	
		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	80.0%	13.0%		
		いいえ：1.0%	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	79.0%	7.0%	11.0%	
		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	83.0%	7.0%	8.0%	
		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	79.0%	14.0%	5.0%	
		いいえ：0.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	17.0%	14.0%	
		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	55.0%	19.0%	20.0%	
		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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	練馬区立光が丘デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区光が丘2丁目9番6号光が丘区民センター3階
事業所電話番号	03-5997-7706

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)人権尊重を貴重にお客様の権利とプライバシーを守る 2)地域で最も信頼され、喜ばれるサービスを提供する 3)効率的でバランスのとれた経営を行う 4)区民福祉の向上を図る 5)介護サービス理念「ありのままのあなたを大切にします」に沿った介護を提供する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・多彩なボランティアが来所することにより、利用者の希望に応じられる様々な活動メニューを取り揃えることができています

事業所は区の施設の一角にあり隣接のはつらつセンターやボランティアセンターとの連携が築かれ、ボランティアの受け入れを積極的に行っています。囲碁、将棋の相手をはつらつセンター利用の方にお願ひし、ボランティアセンターの紹介によるハワイアン、民謡など演芸披露、歌や楽器など利用者と一緒に楽しむ音楽もあり多彩な活動メニューを取り揃えられています。傾聴、お茶出しや下膳、入浴後の整容などと送りの待ち時間にも利用者の話し相手になっています。昨年度は延べ1万人を超すボランティアが利用者の要望と活動を支えています。

・理学療法士は個別機能訓練と楽しめられるよう工夫したりハビリ活動を実施しています

理学療法士は個々のニーズに合った個別機能訓練を実施し、利用者の定期自宅訪問と転倒等の情報を受けた場合は自宅訪問し、家族に手すりや段差のつまずき防止のアドバイスし転倒予防等につなげています。活動表には活動の目的を記載し、体操やゲーム等の際には利用者が楽しめるよう目的や効果を説明し、高齢者とは思えない速い動きの体操を行っています。外出リハビリなどの実施により杖なしで歩けるようになった等リハビリ効果が表れています。理学療法士は全職員対象に研修と活動やデイサービスの効果をレクチャーし、利用者の生活を支えています。

・全職員参加により事業所目標達成に取り組んでいます

事業所で掲げる、サービスの質の向上、人材育成、事業所利用率の様々な目標の成に向けて全ての職員で一丸となって取り組んでいる風土を感じます。特に、サービス向上に向けた取り組みや、利用率については強化推進目標と掲げて、会議体や2名での行動など、これまで行ってこなかった取り組みもどんどん取り入れて目標達成に向けた取り組みを行うように取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・職員の記録の視点を定めるためにも、通所介護計画書のサービス内容を個別・具体化し、計画に沿った記録の充実化が期待されます

毎月モニタリングを行い、給付管理表の実績と合わせてケアマネジャーに情報提供しています。しかし、法人の内部監査においても、通所介護計画書に沿った記録の充実を図ることが指摘事項となっており、法人全体の課題の一つとなっています。事業所では通所介護計画書を要介護認定の更新時以外にも年1回見直ししており、個別性の高いサービス提供になるよう努めています。今後、通所介護計画書に沿った記録の充実を図るためにも、通所介護計画書のサ

ービス内容をより個別・具体化することで、職員の記録の視点も定まるものと推察されます。

・研修履歴を反映した個人の育成計画に、個々人に期待する姿を盛り込むなど、職員の成長を後押しできる取り組みも期待されます

非常勤職員の研修機会が少ないという気づきが発端となり、法人として「移動・移乗」、「認知症ケア」、「医療連携」、「接遇」、「リスクマネジメント」という5つの分野を職員全員で受講する機会を作り、また、職場内研修を行うなど、職員のスキルアップに繋がるよう取り組みを進めており、職員の研修履歴も作成し個人の育成計画に反映するように取り組んでいます。更なる取り組みとして、法人の求める職員像への理解を深めるという視点も持ち合わせていることから、個人の成長を後押しできるよう、個々人に期待する姿も盛り込むことも期待されます。

・非常勤職員にどの範囲までの情報共有が必要なのかも合わせて組織的に業務の標準化に対する共通理解と共有に取り組むことが期待されます

法人共通のマニュアルのほか、事業所独自のマニュアルも作成し業務の標準化に取り組んでいます。新任職員に対しては、法人、デイサービスというサービス種別について、担当業務についてなど、所長や生活相談員から説明する機会を設け、共通認識を図るようにしています。しかし、マニュアルの内容を定期的に確認したり、見直し・更新する機会を定期的に確保できていないと事業所は捉えています。組織の一員として非常勤職員にどの範囲までの情報共有が必要なのかも合わせて組織的に業務の標準化に対する共通理解と共有に取り組むことが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・中長期を策定して、単年度事業計画に反映させています

法人内部の所長会会議は非常に活発に行われています。事業所も昨年度達成しなかった稼働率目標を達成しました。所内会議による様々な意見交換はされていますが、他事業所の良かった取り組みを積極的に取り入れる風土があります。他事業所と切磋琢磨しながら、自事業所の目標を高めていき、区民の福祉サービス向上につなげようとする考えを作っています。特に所長会議で配布される、事業所実績の資料、サービスに関する資料なども、説明を受けておしまいでなく、自事業所の改善や職員に活用されています。

・送迎車両の業務を担う送迎員も安全・安心な送迎サービスを目指して取り組んでいます

利用者の足となる送迎車両の業務を担う送迎員も安全・安心な送迎サービスを目指して取り組んでいます。送迎員採用時は、経歴だけでなく自動車へ同乗し、試運転を行い、運転技術の確認を行っています。送迎職員は年に1回、本部が主催する研修に参加し、運転技術や利用者の命を預かる仕事であることへの意識づけが行われています。さらに、所長会では、送迎員の運転スキルを映像を使いながら確認するなど、重大事故につながらないよう事業所が一体となって取り組んでいます。

・今年度初の試みとして区センター内3事業所の合同運動会の開催準備を進めています

毎年運動会を機能回復訓練室で開催し、利用者も職員も紅白に分かれ楽しみ、利用者アンケートの「楽しみにしている活動」項目で運動会との声が聞かれました。今年度の秋には初めて試みとしてデイサービスセンター、はつらつセンター、区民ホールで3事業所合同での運動会を区民センターの多目的ホールでの開催を企画し、職員の役割や開催予定日など決め、準備を進めています。利用者、家族、地域住民が一体となり運動会を行うことにより、3事業所や地域と家族の連携がさらにスムーズになり利用者との絆を深められる良い機会なると考えられます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/84

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	83.0%	10.0%	3.0%	1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0%	7.0%	10.0%	0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	85.0%	12.0%	1.0%	0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	74.0%	10.0%	10.0%	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	74.0%	10.0%	12.0%	1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	9.0%	3.0%	1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	5.0%	7.0%	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%	7.0%	1.0%	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%	9.0%	25.0%	0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	5.0%	1.0%	0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	7.0%	12.0%	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%	10.0%	14.0%	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	78.0%	9.0%	12.0%	0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	10.0%	16.0%	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	41.0%	20.0%	7.0%	30.0%

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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	田柄デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区田柄4丁目12番10号
事業所電話番号	03-3825-1551

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)「人権尊重」経営理念 2)「ありのままのあなたを大切にします」介護サービス理念 3)「地域で最も信頼され、喜ばれるサービスの提供」経営理念 4)法令遵守による適正なサービスの提供 5)自立支援ケア

全体の評価講評

特に良いと思う点

・さまざまな内容のバランスに配慮したプログラムを用意している

プログラムは個別の趣味活動、体操や運動系のゲームなどの集団活動などを豊富に用意しており、定例ミーティングなどで毎月のプログラム内容を検討している。プログラムの意味付けや利用者の要望、自立支援につながる内容で職員間で共有し、毎回行うプログラム、個人で行うこと、集団で行うこと、生活歴を活かしたこと、季節感、異世代交流、発散、リラクゼーションを取り入れてプログラムを用意している。昼食後の休息タイムとして、消灯し、心と体を休める20分の時間を作っており、心と体の休息となるよう休息タイムを取り入れている。

・自宅での動作・行動に着目した機能向上プログラムを導入している

日常生活動作の維持向上のために具体的な目標とプログラムを設定しており、毎朝グループ体操も実施している。「失禁予防」「排泄・入浴・更衣・歩行訓練のための体操」と体操の目的を説明して体操を行っている。今回行った利用者調査の「活動やリハビリは自宅で役立っているか」の問いの満足度は「はい」が73.2%であり、高い満足度であった。自由意見では、「体操など、とても役立っています。帰ってからも、指、口、舌の動きなどを毎日やっています」、「食事にサラダが作れるようになりました。うれしいです」などの声が聞かれた。

・管理者は職員との日常的な関わりを通じて事業所運営をリードしている

所長（管理者）の役割や責務は法人として設けている業務分掌に明示しているとともに、所長、主任、常勤職員などはそれぞれ等級毎に役割が決められており、それらに沿って行動することが求められている。また、スタッフ会議やサービス提供会議などで法人の決定事項や経営状況を報告したり、重点目標の確認や事業の進捗状況を振り返る機会としている。それらの会議体や日常的な職員との関わりなどを通じてリーダーシップを図り、事業所運営をリードしている。

さらなる改善が望まれる点

・「ケアの質」、「接遇の質」の向上を図り、個別支援につなげることを目指している

今回行った利用者調査においても、総合的な満足度に関する調査の結果は、「大変満足」または「満足」が86.6%、「どちらともいえない」が7.3%、「大変不満」が1.2%、「無回答」が4.9%であり、大変高

い満足度であった。事業所の様々な取り組みが結果を得られていることはうかがえるが、基本的な介護スキルに加え想像力を必要とする個別（自立）支援をさらに充実させることを目指している。また、サービス業としての意識を高く持ち、利用者と介護者という立場を明確にしながらも、温かみのある接遇を目指している。

・**帰るまでの待ち時間の手持無沙汰を感じさせない過ごし方の提供を目指している**

送り迎えの時間帯は、できる限り利用者や家族の要望を反映させることにしている。できるだけ同じ方向で送迎を組み、乗車時間を最小限にできるよう、適宜見直しをしている。帰宅時、1便目が出発して以降、2便目の利用者の帰るまでの待ち時間は、個別歩行練習、カラオケ、個別趣味活動等を提供し過ごし方を工夫している。また、利用者個別の満足感や役割意識を高めるために職員と一緒に行う翌日の資料作り、洗濯物たたみなども行っている。さらに、帰るまでの待ち時間の手持無沙汰を感じさせない過ごし方の提供を目指している。

・**地域ネットワークをさらに充実させ、できる限り在宅生活が継続できるような体制作りを目指している**

現在約25件くらいの地域居宅介護事業所からの依頼によってサービスを提供しており、登録者も110名になっている。本年度上期の利用稼働率についても91.5%に達しており、予算の86%を大幅に上回っている。居宅介護支援事業所に実績報告をする際にも空き情報を提供しており、新規の利用者の円滑な受け入れもなされている。事業活動収支や利用率などの経営指標は安定しているが、今後を見据えて、年々変化している利用者のニーズを見極め、地域ネットワークをさらに充実させ、できる限り在宅生活が継続できるような体制作りを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**育成、評価報酬に連動した人事考課制度を導入している**

法人として人事考課制度を導入しており、育成、評価報酬に連動させている。勤務表は職員の希望休に基づいて作成したり、管理者（所長）は職員の健康状態などを把握し、健康に就業できるよう配慮することを心がけている。また、定期的に産業医を交えた衛生委員会を開催しており、職員の健康状態について必要に応じ指導したり、全職員との年1回以上の所長面接を行い、勤務状況や業務内容についての意向を聞き業務に活かしたりしている。法人の職員表彰や改善提案表彰では、平成28、29年度に改善賞の表彰を受けている。

・**問い合わせや見学には、個別対応を原則として取り組んでいる**

利用希望者などの問い合わせや見学の要望があった場合には、生活相談員を窓口として随時受け付けており、パンフレット、ホームページにも明記し都合に合わせて日程調整している。見学時にはパンフレットの他に、デイサービスの雰囲気が伝わりやすいよう説明用のアルバムを使用し、活動の見学をはじめ実際に参加してもらい雰囲気の体感を促している。また、希望者には昼食を提供し一日体験してもらったり、送迎が必要な場合には送迎サービスを実施したりして、臨場感を感じてもらえるようにしている。

・**利用者の状態や嗜好に応じて献立を工夫している**

毎月2回（魚料理・肉料理）選択食を導入したり、毎月の誕生会に合わせて変わりご飯（混ぜご飯やお赤飯）を3日間提供し足りしている。行事食や寿司バイキング、天ぷらバイキング、寄せ鍋など季節感を取り入れ、バラエティに富んだ献立を厨房職員と連携して実施している。毎月給食会議を開催し、管理栄養士、調理師、介護士が参加して意向や改善内容を協議検討し、次月以降の献立に反映している。年1回のサービス意向調査で給食に関する意向や意見は献立に反映している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

82/111

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	79.0%	14.0%		
		いいえ：3.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	12.0%		
		いいえ：1.0%	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	87.0%	6.0%	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	69.0%	17.0%	10.0%	
		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	73.0%	15.0%	9.0%	
		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	87.0%	8.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%			
		どちらともいえない：3.0%	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	80.0%		14.0%	
		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	63.0%	12.0%	24.0%	
		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	84.0%	6.0%	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	76.0%	9.0%	13.0%	
		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	76.0%	8.0%	14.0%	
		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	78.0%	7.0%	14.0%	
		いいえ：0.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	10.0%	14.0%	
		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%	19.0%	6.0%	26.0%

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	社会福祉法人安心会
事業所名称	豊玉南しあわせの里デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区豊玉南2丁目26番6号
事業所電話番号	03-5946-2323

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 2)法令遵法 3)施設内事故の徹底防止とそれを実現する総合的なチームアプローチ 4)個別サービスの提供 5)働きやすい環境づくり

全体の評価講評

特に良いと思う点

・管理栄養士を中心に多職種の関係職員が丸となり、多方面で工夫・協同して食の楽しさを提供する姿勢と取り組みを高く評価したい

デイでは、利用者の嗜好を引き出す目的で2種類の献立から選べる選択食を提供し、行事食も四季折々のメニューを揃え、行事を盛り上げている。また、管理栄養士によるお楽しみ献立をお知らせするポスターは、利用者からも毎回好評を博している。調理も介護・看護職員や相談員と連携しながら、食事形態・量・禁止食・塩分制限等の配慮の基、提供している。毎月の給食会議による、法人給食担当はじめ施設長・管理栄養士・相談員・看護職員・理学療法士・委託業者並びに介護職員が丸となって食の楽しさと安全を追求する姿勢と取り組みを高く評価したい。

・バリエーション豊かなレクを実施し、明るさと楽しさを大切にしながら、一人ひとりの尊厳も尊重する取り組みを高く評価したい

当デイサービスは定員40名で、バリエーション豊かなレクを実施し、レクの時間以外にも笑い声が聞こえる賑やかで明るく、楽しい雰囲気があり、職員の対応も含めて、利用者や家族からの評価は非常に高い。また、利用者一人ひとりの尊厳を大切に作る取り組みにも力を入れており、虐待の芽チェックリストを活用して職員が自分や他の職員の日頃の言動を振り返る機会を作っている。さらに、チェックリストを集計及び分析し、課題に対しては対策を講じている。明るさ、楽しさを大切にしながら、一人ひとりの尊厳も大切にする取り組みを高く評価したい。

・快適性や安全性に配慮しながら、心身共にリラックスできる環境を整え、楽しく入浴できる取り組みを高く評価したい

入浴支援は、快適性と安全性に配慮し、利用者の様々な状況に応じた形態で行っている。設備については、浴室入口から木を基調とした内装で、フローリングは床暖房、エアコンや換気扇も完備した快適な空間になっており、清掃が行き届いて常に清潔感が保たれている。入浴形態は個室と一般浴、中間浴があり、特に中間浴は浴室での一連の動作が困難な利用者向けに導入している。チェアインバスは座位のままの洗体や浴槽の湯に浸かりやすくすることを可能にしている。演歌等のリクエスト曲を流したり、入浴剤で柚子湯・菖蒲湯にして入浴を楽しむ提供を評価したい。

さらなる改善が望まれる点

・利用者一人ひとりの趣向や好みの違いに柔軟に対応し、今まで以上に楽しく過ごしてもらえるように取り組むことを期待したい

当デイサービスは、日頃の職員の対応や緊急時の対応を中心に、利用者や家族から高い評価を得ている。また、工

作やぬり絵、運動レク等バリエーション豊かなレクや多彩な行事を実施している他、囲碁や将棋等の個別レクにも対応し、ボランティアや実習生も積極的に受け入れ、楽しく過ごしてもらっている。今後は、利用者一人ひとりの趣向や好みの違いに柔軟に対応し、夕方の待ち時間の工夫も含めて、今まで以上に楽しく過ごしてもらえるように取り組むことを期待したい。

・**通所介護計画書や個人記録等の書類管理・整理による業務の効率化及び正確な情報共有を目指し、さらに質の高い取り組みを期待したい**

利用者一人ひとりの個人記録としては、状況調査票や契約書、通所介護計画書の他、日々の健康状態等を記録した個人記録があり、個人台帳として纏め、通所介護計画書は、更新時・介護度の変更・状況変化時に見直している。また、相談員は日頃の利用者や家族及びケアマネジャーとの連絡内容を相談員ノートに記録している。其々の記録は適切であるが、書類の管理や整理による業務の効率化と正確な情報共有のためには改善の余地があると考えており、サービスの質の向上及び利用者・家族の満足度向上に繋がるような、さらに質の高い取り組みを期待したい。

・**質の高い接遇・マナーに対する取り組みを引き続き継続していくことを期待したい**

接遇・マナーに関しては、併設の特養で開催している接遇・マナー委員会にも出席し、言葉遣い強化月間を設定、「言葉と態度で敬意を相手に伝えよう」等のスローガンを掲げている。利用者アンケート調査でも、職員の対応については高い評価を得ているものの、デイサービスとしては職員間での言葉遣いを含めて、さらなる取り組みが必要と考えている。委員会活動や研修を通して既に様々な質の高い取り組みを実施しているが、接遇・マナーの技術習得だけでなく、仕事に対する意識向上への取り組みも含め、今後も継続して取り組んでいくことを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**利用時間や送迎時間等に柔軟に対応、安心して在宅生活が継続できるように支援している**

デイでは、利用者の在宅生活の継続を大切に、遅めのお迎えや早めの帰宅に対応している他、追加・臨時・振替利用、急な送迎時間変更にも柔軟に対応、通常の送迎車両に加えて相談員が送迎対応することもある。また、延長利用は18時まで可能で夕食も提供している。送迎も「施設確認」「5分前TEL」等、一人ひとりに対応している。家族は通わせたいが本人が前向きでない場合は、少しずつ時間と回数を増やして慣れてもらい、認知症の方にはタオルケット等を活用して落ち着けるように配慮し、入院しても登録を継続して支援の継続性に努めている。

・**多職種で構成する事故対策会議にて事故を検証し、再発防止に繋げている**

デイでは、年度施設方針として「施設内事故の徹底防止」を掲げ、毎年事故防止に力を入れて取り組んでいる。具体的には、事故対策会議は、併設の特養と合同で開催し、管理栄養士や看護師、理学療法士も参加、車椅子のブレーキやタイヤの空気圧、利用者間のトラブルも含め、多職種で様々な角度から事故を検証、再発防止策に繋げている。また、事故対策会議だけでなく、運営会議や給食会議、朝礼、夕礼の際にも他施設の事故事例を情報共有し、注意を喚起している。さらに、月別及び原因別の事故集計結果も活用し、傾向を分析して対策を講じている。

・**「事業所つうしんぼ」を実施してケアマネの意見や意向を把握・活用している**

地域のケアマネを対象に、今年度は「事業所つうしんぼ」を実施している。質問内容は、家族やケアマネへの報告・連絡・相談、電話対応、申込から利用までの対応、レクのメニュー等で、集計結果と意見や意向に対するデイの方針や対策をまとめ、相談員がケアマネに直接手渡しして、フィードバックしている。ケアマネのデイに対する総合的な満足度は高く、入浴拒否の強い利用者への適切な対応や毎月のモニタリング等に対して感謝の声が多く寄せられている。ケアマネの意見や意向を活用し、信頼関係構築とさらなる質の向上に取り組む姿勢を高く評価したい。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/99

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%	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	80.0%	16.0%	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	90.0%		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	69.0%	26.0%	いいえ : 4.0%	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	59.0%	26.0%	9.0%	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	85.0%	14.0%	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%	9.0%	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	88.0%	7.0%	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	76.0%	16.0%	7.0%	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	90.0%	7.0%	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%	11.0%	いいえ : 2.0%	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	88.0%	7.0%	いいえ : 4.0%	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	80.0%	7.0%	7.0%	いいえ : 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	52.0%	26.0%	16.0%	いいえ : 4.0%