

# 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	社会福祉法人愛寿会
事業所名称	社会福祉法人愛寿会西綾瀬在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都足立区西綾瀬3丁目2番1号西綾瀬在宅サービスセンター
事業所電話番号	03-5681-2020

## 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 安心、安全、明るい施設！いつも笑顔であなたのそばに！</li><li>2 温かい心といたわりの気持ち、充実した快適なサービスを一丸となって提供します。</li><li>3 地域の皆さんと手を繋ぎ、豊かな社会づくりに貢献します。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・施設見学の翌日からの利用希望に応えるためのサービス体制の整備

センターでは、介護支援専門員と緊密に連携して、一回の訪問でサービス担当者会議と利用契約書の締結ができるよう日程調整をして、希望に応じている。このため、利用申し込み時に通所介護申込予約票で希望利用日、送迎、入浴、食事等の要望を確認し訪問面接に臨み、通所介護計画の目的とサービス内容と、「ご利用のしおり」で利用上の留意事項とスケジュール等を説明している。翌日朝のミーティングと面接情報を記入した業務日誌で情報伝達し、迅速に利用開始できる体制になっている。

### ・利用率の向上をめざし業務体制を見直し介護支援専門員への連携強化の取り組み

センターでは、職員の業務体制を見直して関係機関との連携強化に努めている。生活相談員が居宅介護支援事業所の介護支援専門員に毎月の利用実績報告書を手渡し、こまめに利用者のサービス実施や心身の状況変化などフィードバックしている。また、毎月発行の「西綾瀬だより」や料金表、パンフレット等を持参して、毎月の活動状況やクラブ活動、行事等の様子など最新情報を提供している。現在、相談員は現場業務の合間に訪問している体制を見直して、介護支援専門員との窓口の一本化、定期訪問など連携強化に取り組み、利用率向上を目指している。

### ・看護師による嘱託医と連携した利用者や家族が安心できる健康維持・管理

利用者の健康管理に関することは、看護師が朝の到着時のバイタル測定に始まり、入浴の可否判断や、食前食後の服薬の管理、必要な利用者には血糖値測定、インシュリン注射の見守りなどを行っている。嘱託医が月3回来所して利用者の健康に関する相談に応じる際は、利用者の様子や健康管理を報告し指導を仰ぎ、日々の健康管理に活かしている。さらに、個別機能訓練を実施したり、季節ごとの健康管理のコメントを「おたより」で発信して健康意識の増進にも努めている。嘱託医と看護師の活動は、利用者や家族の安心感がもてるものになっている。

さらなる改善が望まれる点

### ・事業所に適したマニュアルの整備を

マニュアルは、法人の通所3施設共通で作成したものを使用している。各種業務と食事、排泄、入浴、介護等介助マニュアルがあるが、標準的な業務内容と介助手順をまとめたもので、事業所に適したマニュアルとはなっていない。このため、介助面における作業手順では、先輩に確認したり、ミーティングとケア会議で確認して対応している。また、マニュアルの見直し・点検はおこなわれておらず、周知状況も十分に点検されていない。安定したサービスをおこなうために、事業所に適したマニュアルの整備と、業務の効率化が望まれる。

### ・災害発生時の対応策としての事業継続計画（B?P）の早期作成を

最近では地震や風水害の防災対策への意識が高まっている。地元区の防災計画を参考に、備蓄倉庫の設置や品物の確保を検討したり、行政や周囲の町会などと災害時の応援体制を積極的に図っていく必要がある。当センターにおいても事業継続計画（B?P）の策定の必要性を認識して、災害時の責任者の役割・権限、対応体制の整備、職員の確保、利用者の安全確保、通所サービス事業の継続対策、利用者の避難先や受け入れ先の確保などを含む、災害時事業継続計画（BCP）の早期策定が望まれる。

・ **ヒヤリハット事例を見過ごさず事故防止につなげる努力を**

センターでは「苦情事故対応マニュアル」を作成し、事故の発生予防と再発防止に取り組んでいる。活動中のケガや入浴中の転倒、転落等の事故は、事故報告書を作成しミーティングやケア会議で事故内容を分析し、再発防止に努めている。しかし、昨年度事故報告書は20数件あったが「ヒヤリハット事例」は5件と少ない。しかも、ケース記録と日誌への記録だけで報告書を作成して分析・周知をしておらず、予防に対する認識が薄いと見える。日頃からヒヤリハット事例を見過ごさず、積極的に情報を共有して事故防止とケアの向上につなげることを期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **地域住民への介護ノウハウ情報の提供と交流に向けて積極的な努力をしている**

「地域に根差した施設作り」の実現をめざして、センターの情報を発信している。地域住民を対象に「はじめてのらくらく教室」を開催し、介護予防体操や栄養・口腔衛生の知識などの情報を提供すると共に交流を深めている。また、地域包括支援センターと合同で、地域の住区センターに出かけて体操教室や介護者教室などを開催し、予防体操や健康管理等の情報提供をおこなっている。地域住民が住み慣れた自宅で長く生活するために「自助力」の向上に向け、センターが長年蓄積してきた介護ノウハウ情報の提供と地域に開かれた施設づくりをめざしている。

・ **個別機能訓練計画に基づいて訓練を実施し、運動系プログラムの充実に努めている**

利用者の8割に機能訓練指導員による個別機能訓練計画が作成されており、専門的な視点で在宅生活でのアセスメントを基本に、利用者の身体機能の維持・向上を図るため積極的に機能訓練を実施している。午前中のプログラムは運動として、個別機能訓練を機能訓練指導員により実施しており、集団体操を介護職員によりグループ単位でおこなっている。集団体操は軽体操やレクリエーションで会話を楽しみながらゲーム感覚で体を動かす工夫をした運動プログラムである。利用者の生活機能向上や健康増進のため、運動系プログラムの充実に努めている。

・ **バラエティーに富んだプログラムを用意して利用者が楽しめるように工夫をしている**

午前は運動系プログラムで利用者全員が体を動かして、午後は文化系プログラムで楽しんでいる。職員がおこなうクラブ活動は、「料理クラブ」「手芸クラブ」「美容クラブ」「健康講座」などがあり、共同で作品を作る工作、そろばん、カラオケ、ゲームやクイズなども職員が工夫をしておこなっている。ボランティア講師による「俳句教室」「生け花教室」「書道教室」などの趣味活動もあり、バラエティーに富んだプログラムを用意して、全員が楽しめるようにしている。センターに通所することに目標が持て、生活意欲が引き出されるように工夫している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/108

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	90.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%	11.0%	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	86.0%	9.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	81.0%	11.0%	5.0%	無回答・非該当 : 1.0%
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	71.0%	18.0%	5.0%	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	81.0%	7.0%	11.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	7.0%	11.0%	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	77.0%	9.0%	13.0%	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%	20.0%	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	84.0%	11.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	11.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	75.0%	11.0%	11.0%	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	75.0%	7.0%	13.0%	いいえ : 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	11.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	58.0%	22.0%	16.0%	いいえ : 1.0%

# 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	社会福祉法人杉の子
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター中央本町
事業所所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号特別養護老人ホーム中央本町杉の子園
事業所電話番号	03-3886-0002

## 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)利用者様一人ひとりを大切にします</li><li>2)生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します</li><li>3)地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします</li><li>4)利用者様の尊厳を重視します</li><li>5)どのようなサービスを利用したいか利用者様の身になって考えサービス提供を行います</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・事業所は毎月外出活動を実現して利用者の期待に応えている

事業所は利用者の外出活動を大切に、毎月実施している。今年度は昼食を兼ねており、利用者から喜ばれている。花見、博物館、海浜公園、空港、神社など行先は様々であり、利用者の期待に応えていることは高く評価できる。地域に出向き、季節を感じることで利用者の心身機能の活性化に効果があるとして取り組んでいる。今後も外出活動を継続し、利用者が地域に参加できる機会を持てるよう期待する。ほかに夏祭りや敬老会、運動会、クリスマス、節分など季節の行事やイベントを毎月開催しており、利用者の楽しみが多彩にある。

### ・利用者の性格や職歴、趣味などを把握してその人らしい過ごし方を支援している

利用者がその人らしく過ごせるように支援している。利用者の生活歴・職歴・趣味嗜好などを聞き取り活かしている。例えば利用者が安心して会話できるように、それらを話題にしたり、活動のメニューに加えたりしている。また仲間づくりのために、職歴や趣味等の同じ人が近くなるよう席次に配慮している。同じ障害を抱えている人同士や、認知症の方には、その理解のある方に隣りに座ってもらうなど人間関係を育てている。歩行器や車イスの使用者には、自ら歩行器を取りに行ける席、車イスからイスに移ることを促して自立支援に努めている。

### ・利用者ごとに丁寧な健康相談に取り組んでいる

アセスメントからの情報をはじめ、必要に応じて家族と連絡を取り合い心身状況を把握している。変化が見受けられた際にはサービス担当者会議の開催を促し、家族や主治医からの情報などの把握に取り組んでいる。通所ごとのバイタルサインのチェックや、月1回の体重測定により日頃の健康管理に努めている。介護場面をを観察した際にも、バイタルサインをチェックした際に、利用者一人ひとりと丁寧な健康相談がなされている様子が確認できている。

さらなる改善が望まれる点

### ・静養コーナーでのプライバシーへの配慮を充実させることを目指している

デイフロアはサービス終了後に職員が清掃、消毒、片付けをしている。美化係が中心となり安全面に配慮して整えられている。また感染症対策にも注力しておりマニュアルに基づき衛生的な環境づくりを行っている。フロアには利

用者の静養や休憩のためベッドを3台設置している。しかし利用者が過ごすテーブルの近くに配置されており間仕切りもないため、利用者によっては落ち着かないことが懸念される。事業所は、利用者が穏やかに静養できるように、またプライバシーを護ることを目的としてカーテンの設置を計画している。

・ **食事の準備・片付けを生かした自立支援への取り組みに期待したい**

現在、利用者の平均介護度は2.6であり、自立喫食者が中心になっていることが介護場を視察した際にも確認できている。また、介助の必要な利用者には、声をかけて見守る・器を支える・スプーンを口まで運ぶなど段階を経ており、残存機能を大切にしている様子が見えた。一方、昼食準備のテーブル拭き・湯吞配り・お膳下げなどについては職員の業務になっていた。安全性を考慮することで利用者の自立支援に生かせる作業であり、「利用者の役割」として定着するような導入の検討に期待したい。

・ **送迎待ち時間の手持ち無沙汰感の解消を目指している**

利用者が順次到着や帰宅する時間帯の有効活用に取り組んでいる。帰宅時の待ち時間には、利用者に人気のあるカラオケや塗り絵・貼り絵・脳トレ・卓上ゲーム等などの趣味活動を自由に行える貴重な時間としている。また、体力を踏まえ静養を促している様子も確認できている。到着時は入浴、個別機能訓練、健康相談、趣味活動などを実施しており、利用者間の会話が醸成されるような席位置への配慮もなされていた。ただし、利用者が全員到着するまでの時間帯は、入浴支援のため職員が手薄になるため、できる限り手持ち無沙汰にならないように配慮されたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **行事食や選択食、バイキング、手作りおやつなど食を楽しむ企画が充実している**

食を楽しむ企画が充実している。毎月、メインのおかずを選択できる選択食の日がある。行事食では季節感を大切にしたりした食事をお重で提供している。他にお誕生日御膳やバイキング、流しそうめん、にぎり寿司などもあり、多彩な食事を演出している。またおやつが選択できる日もあり、ケーキバイキングなどを実施している。さらにおやつ作りのプログラムがあり、利用者と職員と一緒に作り、皆で味わっている。その際手袋やマスクを着用し衛生管理を行い実施している。食欲を引き出す様々な企画に安全性を踏まえて実現していることについて評価できる。

・ **服薬管理の仕組みが定着して誤薬0件が続いている**

看護師が持参薬の管理から服薬の介助に至る一連の業務を担っている。利用者の薬に関する情報把握のため、お薬手帳・処方薬の説明書を確認し内服管理一覧表を作成している。持参された薬は、食前・食後等に分類されるなど、取り違いのないように配薬ボードに準備される。見学时、服薬介助の場面で、看護師が薬を飲み込むまで見守っていることを確認している。一覧表を用いて点検しながら行っており誤薬は0件である。また、薬の持参忘れ防止のため、不安のある利用者には専用の薬袋を作り渡している。さらなる服薬管理向上のための取り組みを評価する。

・ **機能訓練指導員は実現可能な目標を設定し利用者の意欲を向上している**

機能訓練指導員が個別機能訓練計画を作成している。起立動作・座位保持・歩行状態等の評価、運動時のリスク、病気等を確認して計画に反映している。目標については、ケアプランに沿った生活課題を把握し、本人と家族の希望を聞いて設定している。スモールステップの考え方で、実現可能な内容からスタートし利用者の意欲を引き出すことを大切にしている。「トイレ内で方向転換できる」「レクのゴルフで補助なしで打てる」等である。3か月ごとに評価し計画を見直している。今後は目標達成に向けて介護職員はじめ多職種協働で取り組むことに期待したい。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/75

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%	10.0%		
		いいえ：3.0%	無回答・非該当：3.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	87.0%	9.0%		
		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	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%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	63.0%	25.0%	7.0%	
				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	76.0%	21.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	10.0%		
		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	92.0%	5.0%		
		いいえ：1.0%	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	89.0%	9.0%		
		どちらともいえない：1.0%	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	74.0%	9.0%	16.0%	
				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	85.0%	5.0%	7.0%	
				いいえ：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	7.0%	7.0%	
				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	81.0%	9.0%	9.0%	
				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	83.0%	7.0%	7.0%	
				いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	5.0%	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	60.0%	23.0%	14.0%	
				いいえ：1.0%

# 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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	デイサービスセンター六月
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5242-0301

## 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) 相手の立場で見る、聞く、考える 2) 相手の笑顔、自分の笑顔 3) その人がその人らしく生きること 4) 地域に貢献する総合福祉事業の展開 5) 卓越したケアサービスによる顧客満足

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の安心・安全に配慮が行き届いたドアツ・ドアの送迎をしている

当施設では、ワゴン車5台を使用して利用者の朝夕の送迎をしているが、全利用者について、朝は自宅の玄関まで迎えに行き、帰りは自宅の玄関まで送り届けている。必要な場合は、玄関の中まで入って照明の消し忘れの点検まですることもある。更に送迎の際の対応の模擬プレイを演じてビデオ撮影し、後日対応の是非をミーティングで討議・反省することも行っている。送迎の際の利用者の安心・安全に配慮が行き届いているだけでなく、事後の自己点検も適切に行われている。

### ・ビデオやロールプレイを取り入れた実践的なサービス向上の研修をしている

当施設の職員に対する研修は、当施設を含む7事業を運営しているゆうあいの郷六月がサービスマナーや熱中症対策、介護保険制度等の多彩な研修を実施している。しかし当施設はそれ以外にデイサービスの実務に即した研修を実施している。その例を挙げると、デイサービスの現場における職員の利用者への対応をロールプレイで再現しそれについてディスカッションをすとか、送迎の際の状況の模擬プレイを演じてビデオ撮影して後日その映像を見て対応の是非を討議する等である。利用者サービス向上に効果的な実践的研修である。

### ・利用者全員に連絡帳を作り毎日家族に利用者の状況を伝え信頼関係を築いている

当施設はサービス提供の考え方として「利用者や家族との関係」をあげている。家族との関係を築くため、利用者全員に連絡帳を作成して帰宅時に毎日渡している。連絡帳には利用者のバイタル、食事、入浴、施設での様子などを記入している。「入浴しました」のスタンプも押してある。毎月発行する「おたより」が挟んであることもあり、家族にとっては、必要な情報を得ることのできる貴重な手段となっている。連絡帳には家族の記入欄も設けてあり、家族からの要望や連絡事項を記入できる。連絡帳は施設と家族の間に信頼関係を築く架け橋と言えよう。

さらなる改善が望まれる点

### ・施設のサービス内容を分かりやすくアピールする独自のパンフレットの作成を期待したい

当施設のサービス内容を利用者にお知らせするパンフレットは法人の統一書式で作成されたものがある。しかし、統一書式で作られているため、内容が簡素で当施設のサービス内容を利用者に十分に示しているとは言えない。当施設を経営する法人の運営理念の一番目には「相手の立場で見る・聞く・考える」が掲げられている。当施設も、利用する人、利用したいと望む人の立場に立って、当施設のサービス内容と魅力を見やすく、分かりやすくアピール

するパンフレットを作成するよう期待したい。

**・ケアマネジャーへの空き情報等の連絡様式にもう一工夫を期待したい**

当施設では施設の空き情報等を毎月ケアマネジャーに連絡している。連絡用の様式は、月曜日から土曜日までの空き状況を要介護、要支援、認知症対応型の別に○×で示している。これはわかりやすい表でとても良い。しかし、他の類似施設では、それに加えて「〇〇様の〇月のご様子」などのコメントを付記する例もある。個人別に手書きで記入する必要があるため、手間はかかるが、ケアマネジャーに施設への理解と印象を深めてもらう効果はあると思われる。現在の様式にもうひと工夫加えることを期待したい。

**・苦情への初期対応の重要性と対応方法についての職員研修の実施が望まれる**

当施設では、事故（自損事故）やその他の苦情について、本人からよりも家族からの苦情の対応に費やす時間が多くなって来ているとのことである。苦情が発生した場合の初期対応の重要性や対応の仕方についての職員の理解と経験不足が一つの原因になっていると施設では分析している。どこの組織でもありがちなことではあるが組織運営上重要で、一時的なこととして軽視することは危険である。内部職員研修の実施を期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者の「食べる意欲」と「作る意欲」を引き出す取り組みを行っている**

利用者にとって食事は健康維持と楽しみの二つの面で大切であるため、安全でおいしく楽しい食事の提供に努めている。食事委員が管理栄養士等と連携して利用者の状態に合った食形態やアレルギー除去食、副食の嗜好等について討議し工夫を重ねている。また、管理栄養士は食事時間に各テーブルを回り、食事の様子を観察し、利用者に食事の味や食べやすさを聞くなどして積極的に献立に活かしている。そのほか、蒸しパンやミニピザなどのおやつを利用者自身に手作りして貰う等、利用者の「食べる意欲」に加えて「作る意欲」を引き出す取り組みも行っている。

**・機能訓練は、集団体操、ヨガ体操、生活リハビリ等バラエティーに富んでいる**

機能訓練については、上下肢機能や日常生活動作の維持のため、利用者・家族の意向を踏まえて、機能訓練指導員が中心となって訓練目標を設定し、個別機能訓練計画を作成している。この計画を基に、理学療法士が作成したプログラムに沿って個別機能訓練を実施する。ボール投げやボランティアが指導する「歌いながらやる体操」、月に1度の「ヨガ体操」などを実施している。また、トイレへの歩行や食事後の下膳などの日常生活の動作を利用した「生活リハビリ」も行っている。バラエティーに富んだ利用者を飽きさせない機能訓練である。

**・多彩なレクリエーション行事や外出活動は利用者の生活に潤いと活力を与えている**

お花見や紅葉ドライブなどの季節を感じられる行事や気楽に参加できる半日コースの初詣、煎餅の手焼き体験のように家族が参加できる外出も行っている。参加した家族、特に離れて暮らす家族には楽しい思い出ができたと好評であった。講師による書道や紙粘土、ボランティアによるレクダンス、手芸、ヨガ体操などの活動も盛んである。また、栄養士と介護職員が「食に関するレクリエーション」として、夏の流しソーメン、納涼祭のカレートッピングバイキング等も行っている。このような多彩なレクリエーション活動は利用者の生活に潤いと活力を与えている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/61

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	64.0%	32.0%	0.0%	4.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%	12.0%	0.0%	4.0%
			いいえ : 4.0%	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	80.0%	12.0%	0.0%	4.0%
			いいえ : 4.0%	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	68.0%	12.0%	12.0%	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	68.0%	16.0%	8.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	0.0%	0.0%	4.0%
			どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	16.0%	0.0%	4.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	76.0%	20.0%	0.0%	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	68.0%	16.0%	16.0%	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	76.0%	20.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 4.0%	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	76.0%	12.0%	8.0%	4.0%
			いいえ : 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	68.0%	24.0%	8.0%	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	68.0%	28.0%	0.0%	4.0%
			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	72.0%	28.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	52.0%	32.0%	12.0%	4.0%
			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	社会福祉法人西新井だいわ会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター西新井
事業所所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
事業所電話番号	03-5837-5131

## 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 理念 ふれあって、楽しんで、くつろいで下さい。 ・利用者本人の意思と自立への意欲を引き出す手段として「自己選択・自己決定方式」を採用しています。 ・利用者一人ひとりが自分の好きなもの、やってみたいものを自分の意思で選ぶことにより、自立への意欲が高まり、 できることは自分で行う「自助努力」が芽生え、自立支援へつなげる活動プログラムを多数用意しています。 ・利用者、家族等のニーズや身体的状況に対応した柔軟なサービスを提供します。</p> <p>2 重要課題 1) 地域同業者のトップを走る高質なサービスの提供 2) 多様なスタッフの確保・育成 3) 安定した事業運営の保持</p>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <p>・3名の作業療法士が中心となり、利用者が家庭においても身体機能を維持して安心した生活ができるよう支援している</p> <p>作業療法士は、初回アセスメントの時点から利用者に関わり、通所介護計画書と密接に関連した個別機能訓練計画書を作成している。家庭訪問では生活空間を確認し、つかまり歩きが可能か、危険な備品はないかなどきめ細やかに見て家庭での生活機能を向上できるような個別プログラムを作っている。随時実践できているかも訪問によって確認している。また日常生活介護では「片手の料理」「しめ縄作り」のような作業療法士ならではの視点から、レクリエーションや脳トレの要素を取り入れたプログラムを提供するとともに、指導にあたっている。</p> <p>・自分で盛り付けや配膳をおこなう仕組みのセルフランチ形式の実施は、利用者の生活行為向上につながっている</p> <p>食事提供を日常動作の訓練の場としてとらえ「自ら運び・自らよそい（選ぶ・量・種類）自ら片づける」セルフランチ方式で提供している。利用者食事検討会では、嗜好や様々な形態、禁食など個別の食事箋を作成し、内容は献立に反映し実施している。テーブルを多く配置し、好きな場所で食事ができる。塩分・カリウム制限などの利用者には自身で意識を促せるカードを用意し効果が表れている。盛り付けはトングやお玉を使えるよう工夫し、麺類はお湯で温め湯切りし、丼物は色彩豊かに自分なりに盛り付けるなど楽しみながらおこなえるようにしている。</p> <p>・自己選択できる活動や施設内通貨「スマイル」で、利用者の有する能力を最大限に活かす取り組みをおこなっている</p> <p>利用者の意思を尊重し、自立意欲を引き出す手段として、「自己選択・自己決定方式」を進めている。好きなもの</p>
--

、やってみたいことを自分の意思で選ぶことにより自立意欲が高まり、できる事は自分でおこなうなど、「自助努力」に繋がるプログラムを多数用意している。また、1日のスケジュールは自分で決め、自発的に行動できる仕組みがある。中でも、様々な場所で「スマイル」通貨が通用し、宝くじ購入・カジノやオークションなど購入も販売もでき、利用者の活性化に繋がっている。また、毎日スマイルマーケットを開催し買い物が増えている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者情報を総合的に管理できるようなシステムの導入など、一層の事務の改善と効率化が期待される

現在170名ほどの利用者に対し約50名の職員が関わっている。利用者の日々の変化や、適切なサービスのありかたなどについて観察し、記録し、伝達するという「記録」は、利用者一人ひとりを総合的に支援するため不可欠であるが、職員の負担感は各事業所でも課題となっている。パソコンを活用してはいるものの、同じ事項を繰り返し記載する場面も散見された。他法人では、利用者にかかる業務支援システムを導入して効率化を図り、利用者と関わる時間に充てようという動きが出ている。職員の観察能力を高めつつ適切なシステムの導入が期待される。

・事業所の魅力である明るく親しみやすい雰囲気を持続しつつ、全職員が最高水準で利用者対応をおこなうことが期待される

事業所には利用者のみならず見学者やボランティア、家族介護者などが頻繁に出入りしており、いつも職員の明るい声が響いている。明るく親しみやすい雰囲気はこの事業所の大きな魅力である。一方で今回の職員自己評価・利用者アンケートでは、一部の職員ではあるが、利用者に対して丁寧さに欠ける面が指摘されている。ベテラン職員や非常勤職員が多い中で接遇はこれでよし、と満足することなく、自分では気づかない姿や利用者の声をしっかり受け止める姿勢を今一度振り返り、研鑽を続けていくこと、全職員が最高水準の対応を目指すことが期待される。

・常勤・非常勤にかかわらず、全ての職員が専門職として同じ価値観を共有し、サービスの質の向上と職場連携を深める取り組みが期待される

職員の業務は「利用者支援」である。利用者アンケートによれば、職員の対応について高い評価を得ている。一方職員自己評価では業務上の諸記録作業の負担が多く、利用者への対応が十分おこなえていないという声がある。事業所として、直接的なケアだけでなく諸記録を整えることが事業所運営、質の高い「利用者支援」のために重要であることを、非常勤者を含めたすべての職員に徹底することが望まれる。その上で記録の方法・分担、記録技術の研修などにも注力し、職員の介護力向上と均一化に取り組み、価値観の共有と職場連携を目指すことが期待される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・見学希望者や地域住民への対応を大切に、地域に向けて開かれた施設をめざしている

利用希望者には、必要に応じて見学時に送迎車が利用できるようにしている。地域住民に対しても施設の機能を活かした独自サービスを実施しており、健康体操教室の開催や集会室の貸し出し、ふれあいまつりへの招待などを実施している。開設以来、地域最上級のサービスを目指す、という気概を持って長年西新井地区で実績を作ってきたため、地域住民との密接な信頼関係を大事にしている。地域包括支援センターと同一施設である強みも活かし、幅広い住民に親しみやすく、気軽に来てもらえるような開かれた事業所運営に力を入れている。

・支援計画書や記録類には、職員の意見が反映され積みあがっていく仕組みができています

利用者支援業務に付随して、支援計画書や記録類の作成時には複数の職員が意見を交換し、利用者の心身の状況把握と現状に合った支援方法を検討する仕組み、「パートナーチェック」を取り入れている。一人の利用者に対して担当する職員2人が相互にチェックし、支援方法や観察が適切であるか、別の視点から評価ができないかなどの意見を交換する。この仕組みによって利用者を客観的に把握することができ、職員同士の協力体制やチームワークの醸成が期待され、支援業務の質の向上につながっていくと考えている。

・自己選択を保証し、自己決定できる仕組みを図ることで自立支援に繋げている

提供する全ての活動には、機能訓練の要素があり、アクティビティの様々な活動参加を基本として、午前運動・午後脳トレなど用意している。利用者本人の意思と自立への意欲を引きだす手段として、セルフランチ方式で自ら盛り付けや趣味活動への参加、また、さらなる活性化を目的とした施設内通貨「スマイル」を発行、金銭の能力維持に着目した「銀行」を開設し通帳を発行、様々な場所で「スマイル」通貨で、購入や販売できるなど利用者の活性化に繋がっている。1日を通して自己選択を保証し、自己決定の上で参加や購入できる仕組みとなっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

97/160

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%	10.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：3.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	14.0%		
		いいえ：2.0%	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	87.0%	10.0%		
		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	77.0%	14.0%	6.0%	
			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%	30.0%	5.0%	
			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	86.0%	11.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	6.0%		
		いいえ：3.0%	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	84.0%	7.0%	7.0%	
		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	70.0%	20.0%	9.0%	
		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	85.0%	11.0%		
		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	79.0%	13.0%	5.0%	
		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	69.0%	20.0%	5.0%	6.0%
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	64.0%	19.0%	10.0%	5.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	17.0%		
		いいえ：3.0%	無回答・非該当：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	34.0%	26.0%	28.0%	10.0%

# 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	社会福祉法人互惠会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンターはごろも
事業所所在地	東京都足立区西新井5丁目34番1号
事業所電話番号	03-5837-8910

## 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）	利用様の願い・希望・思いを叶えるための価値観を重視する。 コミュニケーション能力を高める。 創造性豊かな質の高いサービスを提供する為、日々研鑽に努める。 それぞれが自らの課題を見つけて、使命感を揺るがせずに仕事にあたる。 先々の事を考えて仕事に取組み、受け身で行うべきではない。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・所内に複数のモニターを配置し、相互通信システムを導入し、一つの情報を様々な場所で共有でき、ゆとりが生まれている

相互通信システムを導入し、一つの情報を複数のモニターで共有できるようにした。例えば、今までは、入浴希望者の入浴の可否の判断は、看護師が問診と検温を行って、その結果を介護職員へ伝えていた。そこには幾多の行動が必要であった。現在では、看護師が問診の結果について、モニター内のボタンを押すことで、浴室前のモニターで介護職員が可否の判断を知ることができる。これは他の分野（入室・退室など）でも応用され、システム導入後は、情報伝達に必要な様々な手間が省かれることで、職員間にゆとりが生まれ、利用者とかかわる時間が増えた。

・機能訓練でしていることをホームページで案内したり実際の場면을ブログで掲示し、新しい取り組みとしての機能訓練を発信している

今年度、機能訓練室をリニューアルした。同時に、ICTリハビリを開発した事業所を見学してその仕組みを学び、都内初ICTリハビリをスタートした。これは、ビッグデータからリハビリのパーソナルベストを導き出し、利用者の再現性を追求するシステムである。その他にも有酸素運動や筋肉トレーニング、ストレッチには、胸式呼吸で体幹の深層筋を鍛える訓練（ピラティス）を導入し、利用者の生活機能の改善に取り組んでいる。これらの取り組みをホームページで案内し、実践内容はブログで伝えるなど、新しい取り組みとしての機能訓練を発信している。

・

さらなる改善が望まれる点

・発行している活動プログラムと献立表の提供方法を検討する

事業所では、利用者にもその月の活動予定や行事予定を知らせるため、カラー刷りの「活動プログラム」を発行している。また、管理栄養士は季節の留意点などを一言添えた2週間分の献立表を発行している。いずれも玄関脇に設置し、訓練の一環でもあり利用者が自由に持っていける。これらの活動プログラムや献立表はデイサービスのお便りに匹敵する内容となっており、特に献立表は家族にとっても参考にできる。日中の活動に対する家族の関心もあることから、今後はお便りとして手渡すことを含め、発信方法を検討していくことを課題としている。

・引き続き利用者の日常生活動作能力の維持・向上のための仕掛けを増やしていく

環境をリニューアルして新たな仕組みを導入し、一人ひとりの利用者が日常生活動作能力を維持し、できることを

増やせるよう支援している。ロッカーを移動し、持ち物をしまい、入浴時の荷物の出し入れをするなど、利用者が自分の荷物を管理できるようにしている。また、体温や血圧を自分で測定することにより数値の変動に気を配るようになった。そのほか、フロア内に1周30mのサーキットを作り、目的を持った歩行訓練を行うことが可能になった。今後も引き続き、事業所内で利用者のできることを増やせる仕掛け作りを行っていくことを課題としている。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・はじめから終わりまで、利用者のしていることできることを継続する支援を心がけている

入浴は、機械浴槽と一般浴槽があり、職員は利用者の生活機能に合った形態で提供している。脱衣所で職員は、上着の袖を引き上げたり、服の背部を前に寄せるなど、利用者自身で洋服を脱げるように支援し、立位でズボンなどを脱ぐ方の場合には、側に付き添い、転ばないように支えるなど、過介護にならない必要な支援を心がけている。また、浴室内では転ばないように注意を喚起し、体を洗う際も、利用者の意向に沿って手の届かない部分は手伝っている。浴槽から出るときは、浮力でバランスを崩さないように見守るなど、最後まで気遣いを怠っていない。

### ・一人ひとりのベストなりハビリを組み合わせる訓練を行い、改善を目指している

理学療法士と作業療法士が、利用者一人ひとりの日常生活動作能力をBarthel Index（基本的生活動作）により評価している。また、健康寿命延伸産業創出推進事業（経済産業省）であるICT（情報通信技術）リハを導入し、一人ひとりにとってベストなりハビリを組み合わせ、訓練による改善を目指している。胸式呼吸で体幹の深層筋を鍛える訓練（ピラティス）も取り入れ、有酸素運動や筋肉トレーニングをしている。食事内容の向上にも力を注ぎ、認知トレーニングや健康管理方法を組み合わせ認知症予防の訓練プログラムなども取り入れている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/80

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	84.0%	11.0%	0.0%	3.0%
			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	78.0%	17.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 0.0%	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	86.0%	7.0%	3.0%	1.0%
			どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	64.0%	19.0%	5.0%	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	68.0%	21.0%	5.0%	3.0%
			いいえ : 3.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	15.0%	3.0%	0.0%
			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	74.0%	5.0%	17.0%	1.0%
			いいえ : 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	68.0%	13.0%	17.0%	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	58.0%	19.0%	19.0%	1.0%
			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	72.0%	11.0%	15.0%	0.0%
			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%	9.0%	9.0%	0.0%
			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	58.0%	13.0%	25.0%	1.0%
			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	60.0%	11.0%	23.0%	3.0%
			いいえ : 3.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	9.0%	7.0%	1.0%
			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	52.0%	23.0%	9.0%	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	社会福祉法人ファミリー
事業所名称	デイサービスセンターハピネスあだち
事業所所在地	東京都足立区江北3丁目14番1号
事業所電話番号	03-5839-1560

## 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、「笑顔」、「言葉遣い」、「挨拶」、「利用者に接する態度」、この四つを基本理念にします。 2、在宅の基本方針である「自立支援」を目指してサービスを提供します。

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地域からの信頼を集め、多様なニーズに応じる体制を敷き、利用者が満足できるサービスを進めるために日々努力している</li></ul> <p>事業所の前年度の稼働率は、年間平均86.5%であった。地域内に多数の同業者があることを考えると高い数字であり、利用者から選ばれる事業所といえる。事業所は、利用者の多様なニーズ応えて週1日の利用や中重度の利用者も積極的に受け入れ、ケアマネジャーや地域からも信頼を得ている。こうした事業所の姿勢は利用者からも支持され、職員の接遇、活動プログラム、入浴サービスなどに対する好意的な意見が見られた。また、見学時に利用者から「楽しい」という声が多数聞かれた。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「地域の介護拠点」を目指し、地域住民との交流や様々な講習会の企画、職員間の交流を通して、職員の創造する力を育てている</li></ul> <p>事業所は、「地域の介護拠点」を今年度の目標に掲げている。管理者が実行委員長を務める母体施設の夏祭りには、地域住民や利用者・家族ら600人の動員があり、一大イベントとして地域に受け入れられている。また、区の主催行事やボランティアグループに併設の地域交流スペースを開放し、近隣の自治会が主催する納涼祭や新年会には職員がボランティアでしている。職員は、様々な行事や講習会の企画を通して創造する力を育み、地域住民と信頼関係を構築する中で事業所の存在意義を感じている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・音楽療法では懐かしさと楽しさと音楽との一体感が得られ、多彩な音楽ボランティアによる演奏はくつろぎの空間を醸し出している</li></ul> <p>併設の特別養護老人ホームを含めて、音楽療法士の資格を持つ職員が6名おり、連携して音楽療法を行っている。毎月音楽療法の日を設け、音楽療法士がグループで実践を行っている。懐かしい音楽と回想法を併用することで昔の経験や体験を生き生きと思い出し、音楽との一体感を得ることができる。また、琴、三味線、ハーモニカなど、多彩な音楽ボランティアによる演奏は、施設内にくつろぎの空間を醸し出し、利用者に癒しと安らぎを提供している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・個別の取り組みを重視した通所介護計画の作成と職員の共通認識のもと、一人ひとりの計画・目標に沿った支援を行う取り組みが必要である</li></ul> <p>職員調査では、アセスメントや支援内容の共有や、通所介護計画の理解に課題があるとの意見もあった。通所介護計画書は、利用者の希望を叶えるために設定した目標を全職員が共有し、意識しながら支援することが大切である。モニタリング手法はチェック方式で、迅速に効率良く確認できるメリットがある反面、その背景は捉えにくい。支援計画がどのように実施されたのか、希望や目標がどの程度達成できたかなど、総合的な評価を行い、次の計画につな</p>
--

げるための工夫や支援目標と支援内容の共有が望まれる。

・機能訓練の実践を客観的に効果評価し、生活改善にどのように役立っているか分析することが望まれる

機能訓練は「リハビリ計画」を作成して実施しているものの、機能評価や効果測定の着手には至っていない。個別機能訓練加算の算定はないため計画作成や効果測定の義務付けはない。しかし事業所が、多様なプログラムと個別のニーズに応じた介護サービスを提供していることを鑑みれば、是非、機能訓練内容の具体化と、効果測定を実践されたい。機能回復や生活改善にどのように役立っているかを分析することは、一人ひとりの能力を引き出す支援を導き出す材料になると思われる。

・業務手順及び利用者に関する情報を全ての職員が共有し職務に取り組むためにも、定期的な会議の開催や日常の申し送りなどを工夫されたい

職員調査では、常勤職員と非常勤職員の業務に関する周知度に有意差があった。特に、「情報の共有」、「地域連携」、「業務の標準化」、「リスクマネジメント」の項目について、周知が進んでいない様子がうかがえた。勤務時間の時間差がある職場では情報共有が難しい面もあるが、定期的な会議の開催や日常の申し送りを工夫し、全ての職員に利用者の支援手順を丁寧に伝える機会があると良いと思われる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・職員の介護技術向上を目指し、今年度はリーダー層がアセッサー講習を受講した

事業所は介護技術のレベルアップが必要と考えており、介護プロフェッショナルキャリア段位制度を導入する方針である。今年度はその第一歩として、リーダー層の職員がアセッサー講習を受講した。職員調査でも、職員教育の充実とケアの統一を求める声や、「より質の高い介護を目指したい」との意見が寄せられている。キャリア段位制度をOJTツールとして活用することは、介護職員の資質とやる気を伸ばし、業務水準の向上につながる有益な取り組みである。

・中庭に面した明るい浴室と思いやりの支援で、気持ち良い入浴サービスを提供している

事業所の浴室は男女別に2箇所あり、それぞれ中庭が見渡せる明るい作りとなっている。施設のパンフレットにも「高級旅館を思い起こさせるくらいの素敵な入浴」を提供したい謳い、利用者からの評価も高い。「プライバシーに最大限の注意を払う」ことを支援理念とし、入浴は同性介助を原則としている。菖蒲湯やゆず湯、浴室に流れる音楽、入浴後の保湿ケアや水分補給など、利用者の希望に沿った思いやりのある気持ち良い入浴サービスを提供している。利用者調査では、「入浴を楽しみにしている」という声が複数寄せられた。

・「地域の介護拠点」として、地域で介護サービス向上に寄与する中心的役割を担っている

母体施設は、「地域を創造」「我が事・丸ごと」を年度目標に掲げた。在宅で生活する高齢者が集う事業所は、「地域の介護拠点」として地域連携に力を入れている。近隣自治会の行事には、事業所職員がボランティアで参加し、母体施設が企画する地域貢献事業や夏祭りなどの行事には、多くの地域住民を動員している。また、他事業所との連携も重要と考え、区の通所介護事業者連絡会の役員間で、互いの事業所の見学会を実施した。事業所は、地域全体で介護サービス向上を図る取り組みに携わり、「地域の介護拠点」として地域で中心的役割を担っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/80

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	90.0%	6.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	93.0%	6.0%		
	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	93.0%	6.0%		
	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	63.0%	26.0%	10.0%	
	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	60.0%	20.0%	6.0%	13.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0%			
	どちらともいえない：3.0% 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	83.0%	13.0%		
	いいえ：3.0% 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%	10.0%		
	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%	13.0%	16.0%	
	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%	10.0%		
	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	83.0%	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	83.0%	10.0%	6.0%	
	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	86.0%	6.0%	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	80.0%	6.0%	10.0%	
	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	53.0%	26.0%	20.0%	
	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	社会福祉法人はとせふ
事業所名称	老人デイサービスセンターはるかぜ
事業所所在地	東京都足立区東保木間1丁目19番5号特別養護老人ホームはるかぜ
事業所電話番号	03-5851-7055

## 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) ご利用者様の尊厳を守り、普通の生活を楽しんでいただくよう支援する。 2) 生活されている中で、生きる喜びを感じていただく。 3) 孤独感を生じさせない。ご利用者様の心に寄り添っていく。 4) ご利用者様、ご家族様、スタッフが当施設を選んで良かったと思っていただくための、継続的な改善。 5) 介護者の負荷を軽減していく。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・基本コンセプトとして掲げた、「家に帰った時に困らない」ための支援を行っている

当事業所は共有スペースが広く設計され、ガラスドアを開けるとすぐウッドデッキもあり、開放的である。その中でコンセプトとして掲げた「家に帰った時に困らない」ための支援を行っている。そのため、食事やりハビリに力を入れ、併設の特別養護老人ホームの管理栄養士や理学療法士とも連携、生活機能や健康の増進に向けた支援を行っている。食事では毎日残菜がほぼゼロで、機器類も活用した個別での機能訓練も行っている。可能な限り利用者のできることは利用者が行い、自立を大切にした支援を行っている。

### ・外出の機会も設け、利用者個別やグループで活動しやすいように支援している

月間のイベントカレンダーを作成し、週替わりでイベントやレクリエーションを行っている。そのため、曜日による偏りもなく、利用者は少人数のグループで好きな日にイベントやレクリエーションを楽しめる。内容も豊富で、身体を動かすレクリエーションや音楽があり、さらに出前やおやつのお取り寄せ等、毎週イベントとレクリエーションの2種類をプログラムしている。買い物や外食での外出の機会も設け、利用者は思い思いのイベントやレクリエーションを楽しんでいる。

### ・毎日のミーティングが利用者の状態を共有すると同時に、職員の育成に繋がられている

毎日午後にはミーティングの時間を設け、当日の出来事は職員間ですべて共有している。利用者の状態にも応じミニカンファレンスの機会になったり、要望や苦情に対しての話し合いの場ともなっている。支援での経験談や成功事例等も共有、ミーティングによる共有化とともに、早期での対応や支援の幅の拡大に繋がり、職員の育成にも繋がられている。業務の標準化とともに利用者個別での支援手順に効果を上げている。

さらなる改善が望まれる点

### ・法人と連携してホームページの充実が期待される

当事業所では利用者の確保が課題とされ、法人とともに営業活動も行っている。その中で、法人のホームページでデイサービスも紹介しているが、特別養護老人ホームが中心となっている。そのため、ホームページをさらに充実さ

せ、当事業所欄等を設けて発信することが期待される。多くの行事で楽しんでいる様子等が発信されると、家族や親戚にも効果があるものと思われる。

・**研修をさらに充実させ職員一人ひとりの得意分野を伸ばしていきたい**

法人全体としての研修計画が作成され、職員も参加している。また、上長による個人面談も実施し、個別の思いも共有している。そこで、さらに一歩進み、職員個別の研修等での育成が期待される。特に得意分野をさらに伸ばすと、自信に繋がるものと思われる。

・**ヒヤリハットをさらに多く収集し、事故の削減に繋げることが期待される**

ヒヤリハットの書式を簡素化し、提出しやすいように工夫している。しかし、まだヒヤリハットの報告件数が少ないものと思われる。そこで、さらにルール等を周知し、より多くの収取が期待される。送迎もあるため、ふらつきも含めヒヤリとすることも多いものと思われる。ヒヤリハット場面の重なりから個別支援の手順書にも繋げていきたい

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**毎日ミーティングを実施することで利用者の情報を共有している**

毎日午後にはミーティングの時間を設け、利用者の情報を共有している。ミニカンファレンスにもなり、併設の専門職、機能訓練指導員や管理栄養士とも連携、利用者本位の支援への協働化に繋げている。毎日実施することで僅かな変化や要望等が早期での対応にも繋がられ、支援の実例等から業務水準の向上もみられる。

・**嚥下食や療養食も提供し、外食や出前、利用者による手作り料理の日も設けている**

併設の特別養護老人ホームと同様の嚥下食やエネルギーコントロール食、減塩食等、利用者の状態に応じた食事の提供で「食」からの健康を目指している。さらに選択食や季節の行事食、外食や出前、利用者自身による手作りの料理やおやつ等々、楽しみながらの食事を数多く提供している。事業所内外の食事やおやつはほとんど完食されている

・**1週間でのイベントやレクリエーションを行っている**

レクリエーションやイベントを1週間続けることでマンネリ化からの脱却に繋がられている。その週には何時でもレクリエーションやイベントが楽しめ、さらに仲の良い小グループで楽しさも倍増させている。参加は自由であり、個別での楽しみも別個で実施するため集団の中でも「個」が大切にされている。また、保育園児や中学生等ともふれあう機会が多く設けられている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/35

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%	16.0%	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	83.0%	12.0%	0.0%	0.0%
			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	87.0%	8.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 4.0%	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	75.0%	20.0%	0.0%	4.0%
			いいえ : 0.0%	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	66.0%	20.0%	8.0%	4.0%
				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	87.0%	12.0%	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	87.0%	12.0%	0.0%	0.0%
				どちらともいえない : 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	83.0%	12.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 4.0%	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	62.0%	29.0%	8.0%	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	91.0%	0.0%	0.0%	0.0%
				どちらともいえない : 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	16.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 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	87.0%	8.0%	0.0%	4.0%
			いいえ : 0.0%	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%	20.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	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	83.0%	12.0%	0.0%	4.0%
			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	58.0%	16.0%	20.0%	4.0%
				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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	千住桜花苑
事業所所在地	東京都足立区千住元町18番19号
事業所電話番号	03-5244-6884

## 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) 最高に価値あるものをすべての人に 2) 地域に貢献する総合福祉事業の展開/卓越したケアサービスによる顧客満足 3) 効果効率を考えた弛まぬ業務改善 4) 相手の立場で見る・聴く・考える/相手の笑顔・自分の笑顔 5) その人がその人らしく生きること

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の特性や過ごし方に対し、個別な対応が行われています

さまざまな特性を持つ利用者がデイサービスを利用しており時間の過ごし方は利用者自身が決めます。全体で行われるプログラムは用意されていますが、参加・不参加は自由です。それだけでなく、利用者がゲームを考案して利用者同士でルールを決める姿も見受けられます。カラオケをひとりでは恥ずかしくて歌えない人には、職員と一緒に歌える雰囲気をつくり楽しめるようするなど、利用者が心地よく過ごせるように目を配りながら関わっています。送迎にも徒歩を希望する人には徒歩で送迎するなど、一律でない支援が行われています。

### ・地域の人の住み慣れた地域で今まで通りの暮らしを支援するという姿勢があります

利用者には古くからこの地域に住み、土地に愛着を持っている人が多くいます。要介護になってもできる限り在宅で暮らしを継続するために何に困っているかを把握してサービスを創出しています。中でも有料ながら栄養バランスの良い夕食弁当を提供しており、利用者の健康管理にも役立っています。また、ストマ使用・酸素使用の方も常時看護師の配置や、職員も感染症委員会等で研修を重ねており安心して利用できます。個別機能訓練の対象者には担当者が3か月ごとに自宅を訪問し写真を撮って利用者の暮らしの変化を把握・記録しながら支援しています。

### ・組織のサービス努力や事業間の連携や他事業所・他機関との連携等により利用率が向上しています

事業所の組織体制がしっかりとしており内部でうまくチームワークが取れる体制となっており、独自性のあるサービス等を創出するなどの努力を行っています。また、法人は複合施設として地域全体をシームレスに支える土壌もっています。こうした強みを生かすために法人で運営する事業間の連携、さらに地域にある他事業所や行政や地域包括支援センター等との連携を心がけ、その成果として、デイサービスの利用率向上につながっています。

さらなる改善が望まれる点

### ・事業報告書は実績が分かりやすいよう作成することを期待します

事業計画に基づき、実績を評価して事業報告書が作成されています。理念・方針、施設の取り組み、各事業所の取り組みなどで構成され施設全体像を把握することができ、完成度の高さを評価しています。しかし計画に対する実績

が文章で書かれていることによって、実績が分かりにくくなっています。事業報告書は不特定多数の人が目にします  
ので、計画に対して一目で実績が理解できるよう工夫されることを望み期待します。

・入浴の環境を整えるなど入浴時の心地よさに配慮した改善が求められます

入浴は一人ひとり個別に行われていますが、入浴スペースが無味乾燥な印象を受けます。ハード面においては、脱衣所の整理や浴室のカーテンなどの備品も、ゆったり落ち着ける雰囲気とは言い難く、入浴を楽しめるという印象が希薄に思われます。また、浴室は広く同時に数人の利用者が利用することもあるようですが、その際の人員配置に不安を覚えます。比較的自立した利用者が多いのですが、浴室での安全を確保できるような体制をよりいっそう整えることが必要と考えられます。

・外部研修を含めた研修に力入れることが望まれます

職員は法人の内部研修や他事業の研修を枠を超えて受けるなど、スキルアップの機会をもってはいます。今後は外部研修を含めて、デイサービスに特化した研修のさらなる充実も求められます。特に外部研修に参加することで先進事例に触れることも可能で、千住桜花苑の優れたケアを発信することもできます。そうすることでさらに一層の質の向上、ひいては地域住民の在宅生活のセーフティネットとなっていくことが望まれます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の状況を考慮し利用してもらうことで利用率の目標を達成できています

職員全員が利用者の状態・状況を把握し、家族や居宅介護支援事業所と密に連携することで、事業所が目指す利用率の目標を達成することができています。職員間の連携、情報共有や日々の観察力の向上が反映された結果と思われる。利用率を上げることで事業運営の安定が図れるとともに質の高いサービスが提供できています。

・入浴・排泄・食事・送迎などの直接支援を個別に細やかに対応しています

入浴・排泄・食事・送迎などの直接支援は、利用者・家族に満足してもらえるように個別性を把握し日々の変化に応じて細やかに対応しています。利用者・家族の意向を常に聴いて把握し、状態・状況に応じ、迅速かつ適正に反映されています。デイサービス来苑時だけでなく、送り時に家族が不在の場合など個別に合わせた対応をし、在宅生活の継続を支援しています。

・職員が一丸となって利用者の生活機能維持・向上や機能訓練サービスを工夫しています

利用者の生活機能・健康の維持・向上のために機能訓練に多様な工夫を広げています。例えば、リーダーの指示采配の下、パーセルインデックス評価や栄養アセスメントなど新しい取り組みを一丸となってスムーズに効果的に行うことができています。また、自宅での様子を写真や動画に撮り、それを職員間で共有して、利用者がその生活環境の中で暮らし続けられることを念頭に置いて機能訓練を行っています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/91

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%	14.0%		
	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%	16.0%		
	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	90.0%	5.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	69.0%	9.0%	12.0%	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	61.0%	20.0%	10.0%	7.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	10.0%		
	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	83.0%	16.0%		
	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	87.0%	9.0%		
	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	67.0%	10.0%	21.0%	
	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	70.0%	12.0%	16.0%	
	いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	7.0%	16.0%	
	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	70.0%	10.0%	18.0%	
	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	65.0%	12.0%	20.0%	
	いいえ：1.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	12.0%	21.0%	
	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	47.0%	16.0%	10.0%	25.0%