

# 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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター石川
事業所所在地	東京都八王子市石川町1920番
事業所電話番号	042-660-1121

## 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)利用者様の心に寄り添った望んでいるサービスの提供 2)利用者様の尊厳の保持及びプライバシーの保護 3)残存能力を活かし、機能向上に努める 4)公共性の重視、地域社会に開かれた施設 5)看取り期の対応充実

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・様々な地域交流の機会を通じて、地域の福祉ニーズの掘り起こしと細やかな対応に尽力しています

事業所入口に「介護相談」の案内を表示し、サービスの利用以外でも相談に応じています。事業所敷地内に近隣百貨店の移動販売車の受け入れを行い、利用者だけでなく地域の高齢者も生鮮食品や日用品等の生活必需品を自由に購入できるようにしているほか、地域住民との関わりを通じて、必要な際は随時相談可能な旨を伝えています。「石川団地支え合い活動交流会」の活動を踏まえ、自治会や民生委員からの要請にも応じ、地域包括支援センター等の地域関係機関と緊密に連携して、支援を要する認知症高齢者の課題解決と在宅生活の支援に尽力しています。

### ・利用者の健康と味覚・嗜好に配慮した、満足度の高い食事提供に努めています

食の充実化による利用者の健康維持・増進に鑑み、栄養バランスと同時に嗜好にも配慮した対応を行っています。法人の管理栄養士が作成した関連事業所共通の献立に基づき、事業所で調理して出来立ての温度と美味しさにこだわった食事提供を行うほか、残渣調査の結果から、利用者に不人気の献立の場合は事業所で独自にメニューを変更するなど、利用者の意向反映に努力しています。また、利用者の咀嚼・嚥下機能にも着目し、様々な食事形態のほか、ペースト状の食材を再形成し、見た目・味ともに普通食と変わらない「ソフト食」の導入も実施しています。

### ・様々な場所の旅行を仮想体験する「ヴァーチャルツアー」を企画・開催しています

事業所では「ヴァーチャルツアー」を毎年定例で企画し、より多くの利用者が参加できるように3日間連続で開催しています。大型客船による「横浜港クルーズ」や世界遺産登録の「富岡製糸場バスツアー」など、1日を通して実施しています。ツアーはPCのプレゼンテーションソフトを用い、現地の風景画像や動画をふんだんに活用するほか、ご当地クイズや現地にちなんだ楽曲の合唱等も取り入れています。食事も旅行の雰囲気味わえるよう工夫し、職員が制作したモニュメントで記念撮影を行うなど、本物の旅行さながらの内容で利用者を楽しませています。

さらなる改善が望まれる点

### ・次代を担う若手職員の定着・育成に向けた、組織体制の整備と充実化が期待されます

事業所ではセンター長のリーダーシップのもと、利用者・家族の意向と個別性を尊重したケアを実践しています。また、介護職や相談員のほか、機能訓練指導員や看護師など有資格者を多数配置し、利用者の状況に応じた柔軟なサービス提供体制を整備しています。しかし、全体の7割以上が非常勤であるほか、常勤職員も経験豊富なベテランと経験の浅い職員に両極化し、双方をつなぐ中堅層の職員の育成が急務となっています。次代を担う若手職員の定着・育成に向け、職員の主体性・意欲向上のためのキャリアパス及び教育・研修体制の充実化が期待されます。

**・多様化する福祉ニーズへの対応と、事業運営のバランスを踏まえた施策の重点化・機能分化の取り組みが期待されます**

法人理念「社会貢献」の実践と指定管理施設の責務遂行に向け、施設の地域開放や福祉の普及啓発活動、柔軟な相談対応、困難事例の積極的受け入れなど、デイサービス事業所単体の機能に留まらない、幅広くきめ細かな在宅支援を数多く実施しています。一方で、地域の様々な福祉ニーズへの対応から業務内容が多岐化し、目指すべき事業方向性が一部不明瞭となっているほか、業務の多様化に伴い職員負担も増加しています。今後は事業の重点化を図るほか、重要な施策は正式な事業化を検討するなど、事業内容の機能分化と充実化に向けた対応が期待されます。

**・第三者委員の積極的な周知・活用を通じて、より客観的な視点で苦情解決を図る体制作りが期待されます**

苦情受付窓口相談員全員を配置し、随時相談を受け付けるほか、外部の相談機関として八王子市高齢者福祉課や東京都国保連等を紹介しています。弁護士と民生委員を第三者委員に選任し、苦情受付及び内容検証、協議、結果報告など6項目に亘る苦情解決体制を明文化して苦情解決の方針・姿勢を明示しています。一方、第三者委員の氏名・連絡先の記載がなく、積極的な周知がなされていません。これまで、積極的な苦情事例は発生していませんが、第三者委員への直接連絡や交流機会の設定を行うなど、より客観的な視点で改善を図る取り組みが期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・事業所の専門性を発揮し、医療依存度の高い利用者の受け入れを積極的に推進しています**

事業所では、医療依存度の高い利用者の積極的な受け入れを推進し、経鼻経管栄養や胃ろう、ストーマ・バルーンカテーテル留置、喀痰吸引、在宅酸素療法等を受け入れ対象としています。また、気管切開やIVH（中心静脈栄養）、MRSA（メチチリン耐性黄色ブドウ球菌）の罹患者のほか、ALS（筋萎縮性側索硬化症）など難病の受け入れ実績もあります。受け入れに際しては、看護師の配置を昨年度からさらに1名増員し、概ね毎日3名の看護師を常置して柔軟に対応を行うなど、地域の高齢者福祉と在宅支援を担う重要拠点として専門性を発揮しています。

**・認知症のある利用者の積極的な受け入れと、連携に基づく柔軟な対応を実施しています**

事業所の方針10か条に「認知症利用者の理解と支援・受け入れ」を明示し、積極的な受け入れと個性性を重視したケアの実践に努めています。認知症の周辺症状に対し医療的なアプローチが可能となるよう、看護師を複数配置しているほか、状況に応じて介護職が個別対応し、利用者に寄り添うケアを行っています。地域からの相談にも応じ、周辺症状による問題行動が顕著な場合でも可能な限り受け入れを実施するほか、利用者家族に対しても、関係機関と連携し自宅訪問やケア会議を実施するなど、安定的な在宅介護の継続に向け様々なサポートを行っています。

**・八王子市の地域包括ケア推進の取り組みに沿って、様々な協力・支援を実施しています**

事業所では、地元八王子市の地域包括ケア推進に協力しています。日常生活圏域内の関係機関で構成される「第二層協議体/北部圏域」に所属し、市町村と民間の協働による在宅高齢者の介護予防・生活支援に向けた体制構築を支援するほか、「八王子高齢者救急医療体制広域連絡会」にも参画し、共通様式の救急医療情報シートの活用と普及啓発を通じて、救急医療体制の整備と充実化を支援しています。同建物内のシルバーピア（高齢者集合住宅）の運営や近隣百貨店の移動販売車の受け入れなど、地域包括ケア推進に向けた様々な取り組みを行っています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/103

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%	17.0%		
	どちらともいえない：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	84.0%	9.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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	90.0%	5.0%		
	どちらともいえない：0.0% いいえ：3.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	74.0%	19.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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	62.0%	29.0%	5.0%	
	どちらともいえない：1.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	9.0%		
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%			
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	82.0%	7.0%	9.0%	
	どちらともいえない：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	66.0%	11.0%	19.0%	
	どちらともいえない：1.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	5.0%		
	どちらともいえない：0.0% いいえ：3.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	15.0%	9.0%	
	どちらともいえない：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	88.0%	5.0%	6.0%	
	どちらともいえない：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	84.0%	7.0%	7.0%	
	どちらともいえない：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	11.0%	5.0%	
	どちらともいえない：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	56.0%	25.0%	17.0%	
	どちらともいえない：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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	ファミリーイン堀之内デイサービスセンター
事業所所在地	東京都八王子市堀之内1206番
事業所電話番号	042-679-1022

## 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、家族のニーズを的確に把握する。 2)利用者、家族の心に寄り添った望まれているサービスを提供する。 3)その利用者様らしいサービスを提供するために、ご家族、ケアマネジャー、主治医、地域の方との連携を大事にする。 4)プログラムを充実させ、利用者様の満足度を高め、過ごしやすい環境づくりを心がける。 5)社会福祉法人として、重介護者、困難事例に取り組む。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人のスケールメリットを活かし、関連施設・事業所と連携して、様々な課題を抱える利用者をサポートしています

行動計画10か条に「社会福祉法人として困難事例に可能な限り対応する」ことを明示し、様々な課題のある利用者の受け入れを推進しています。同一建物内にある法人関連事業所との緊密な連携のもと、各々の特性や専門機能を活用した対応を実施しています。虐待事例に対しても、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所と情報共有し、家庭訪問や相談等の家庭支援を実施するほか、状況に応じて特別養護老人ホームと協働し、短期入所の導入や入所のための連絡調整を実施するなど、法人のスケールメリットを活かした柔軟な対応を行っています。

・医療的対応が必要な利用者に対しても、積極的な受け入れを行っています

事業所では、医療的対応が必要な利用者に対しても、主治医やケアマネジャー、家族との連携と認識共有を図り、積極的な受け入れを推進しています。胃ろうやストーマ、バルーンカテーテル留置、気管切開、喀痰吸引のほか、IVH（中心静脈栄養）、末期がんなどターミナル期の利用者についても柔軟な受け入れを行っています。受け入れに際しては看護師を毎日複数名配置して随時対応を行うとともに、専用の連絡ノートを準備して画像添付や詳細な状況説明、経過報告を行うなど、医療機関と随時連絡を取り合い、認識の共有化と一貫した対応を行っています。

・多世代交流の取り組みを通じて、地域コミュニティの形成と活性化にも寄与しています

中期計画に「地域との共生・交流」を掲げ、近隣保育園との交流会をはじめ、地域の中学校の職場体験や教職資格取得を目指す大学生の介護体験の受け入れ、一般及び高齢者ボランティアの導入など、様々な機会を設定して多世代交流を推進しています。平成29年度は2か月に1度近隣の保育園児との交流会を開催したほか、中学生の職場体験を4名、大学生の教職介護体験を22名受け入れています。傾聴や体操、介護補助のほか、楽器演奏や舞踊など様々なボランティアも受け入れ、事業所の取り組みが地域コミュニティの形成と活性化にも繋がっています。

さらなる改善が望まれる点

・定例会議の開催など、職員間で情報を持ち寄り、相互に話し合いを行う場の設定が望まれます

事業所では、朝・夕の申し送りや職員用連絡ノートの活用、口頭での随時連絡など、業務に関する情報伝達の手順を明確化し、緊密な連携の下、確実な情報共有と認識の統一化を図っています。また、当日の利用者の状態に変化がある場合でも、随時職員間で情報交換し、柔軟かつ一貫性のある支援の実践に努めています。一方で、職種による勤務時間帯の差異や送迎対応の実情などから、定例会議等の全職員が参加する協議の場が設定されていません。各種ミーティングや職員会議の開催など、全職員が課題を共有し、主体的に改善を図る体制の構築が望まれます。

**・ヒヤリハット事例の検証及び職員間での認識共有化に向けた取り組みが望まれます**

事故報告書やヒヤリハットシートを準備し、事例ごとに発生要因の分析と対策の検討を行っています。事故事例は八王子市の報告書様式に基づき、発生時の状況と要因分析を行うとともに、家族連絡や対応結果なども記録し、詳細に内容を検証して職員間で情報共有しています。一方、ヒヤリハット事例に対しては、事例に関わった職員の状況報告と要因分析、管理者による対策コメントが記述されるに留まり、他の職員との共有化が図られていません。事故防止及び事業所全体の資質向上を図るためにも、ヒヤリハット事例の検証と共有化の取り組みが望まれます。

**・利用者の個人情報の取り扱いに関し、より明確な認識共有と活用が期待されます**

事業所では、個人情報の適正な取り扱いに向け「個人情報の利用目的に関わる同意書」を用い、個人情報の使用目的や使用範囲、使用期間等を明示し、利用者・家族に説明し同意を得ることとしています。一方で、同意書の内容は、個人情報の利用目的の説明と同意の署名・捺印を受ける様式となっており、「全面的に不可」「一部使用可」など、個人情報の活用範囲を示したり、顔写真のマスキングや仮名・イニシャルの使用など、選択肢を提示する形式にはなっていません。個人情報の活用のあり方について、より明確な認識共有を図る取り組みが期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・事業所の状況や各種イベントの開催案内など、積極的な情報発信に努めています**

ホームページを通じて事業所の様子を写真付きで詳しく紹介するとともに、パンフレットや週ごとの献立、毎月のプログラム等も掲載し、サービスの内容を分かりやすく伝えています。通所中の利用者・家族には広報誌「堀之内デイ通信」を配布し、誕生会や敬老会、ボランティアによる催事など、行事開催時の利用者の様子を写真入りで紹介しています。広く景観の良い事業所のベランダを活用した「ベランダ喫茶」や、利用者の要望に沿って映画を上映する「堀之内映画館」など、行事開催時はイベント案内を発行し、ケアマネージャーにも送付を行っています。

**・利用者に対し、より品質の高い食事を提供するための様々な工夫を凝らしています**

併設施設の管理栄養士と協働し、工夫を凝らした食事提供に力を入れています。食事内容は栄養面と季節感を重視し、旬の食材をいち早く取り入れるほか、行事食も味覚や食感に加え、母の日の「カーネーションご飯」や父の日の「パパ丼」など、見た目にも楽しく、敷紙やお品書きを添付するなどの雰囲気作りにも配慮しています。併設施設との共同による食材仕入れを通じて経費を圧縮し、より良い素材を使用すると同時に、利用者の食事負担額の軽減にも努めています。毎年恒例の秋の記念行事「マグロの解体ショー」は事業所の特長的なイベントとなっています。

**・利用者が楽しく充実した時間を過ごせるよう、様々な活動を取り入れています**

利用者が楽しい時間を過ごせるよう、多彩な活動を取り入れています。活動の内容は、エルダーシステム（通信カラオケ機器を活用した介護予防・健康増進コンテンツ配信システム）を活用したりリズム体操や外部の専門講師による転倒予防体操、ボランティアによるエクササイズ等の運動メニューのほか、「無理なく・楽しく・自由な発想」をモットーに、書道や塗り絵、音楽、手芸、創作活動など多様な活動機会を提供しています。毎月の活動予定プログラムを発行するとともに、広報誌「堀之内デイ通信」を毎月刊行し、利用者・家族に配布を行っています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

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	80.0%	6.0%	14.0%	どちらともいえない：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%	8.0%	12.0%	どちらともいえない：0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	82.0%		16.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	66.0%	8.0%	12.0%	14.0%
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	52.0%	6.0%	24.0%	18.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	76.0%		22.0%	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	82.0%	6.0%	12.0%	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	78.0%		18.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：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	62.0%	8.0%	30.0%	どちらともいえない：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%	どちらともいえない：0.0% いいえ：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	70.0%	10.0%	20.0%	どちらともいえない：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	80.0%		18.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：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	74.0%	12.0%	14.0%	どちらともいえない：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	6.0%	20.0%	どちらともいえない：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	46.0%	8.0%	18.0%	28.0%

# 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	社会福祉法人親和福祉会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター中野
事業所所在地	東京都八王子市中野山王3丁目17番2号中野団地17 - 2号棟
事業所電話番号	0426-55-2950

## 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）	法人理念である親和と利他のところを人材育成やサービス面でも大切にしている。 利用者がその人らしく生活できるように個別ケアを重視している。 職員の成長は、法人の成長となるため、職員が自己表現できるように支援している。 地域住民への健康福祉の向上に貢献することにより地域から選ばれる福祉拠点となることを目指している。 経営が安定することで事業が継続し、より社会への貢献ができることを目標としている。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・職員と利用者主体による行事や活動の抽出が、それぞれの意欲の向上に繋がっている

事業計画の作成に際して、次年度の行事や趣味活動では何をしたいのか、何処へ行きたいのか、職員が考える機会を設けている。また、懇談会で今年度の振り返りを行い、来年度の行事や趣味活動について、利用者の要望を伺っている。これらを踏まえて決定した活動内容は、その種類も豊富で、利用者が活動を選択して参加できる環境となっている。また、職員の企画意識も高まり、職員が生き生きと働き、入念な準備の下、行事等を開催している。利用者間には仲間意識が芽生え、お互いに励まし合ったり称賛し合ったりする姿が見られている。

### ・関係機関と連携して地域に対する貢献を積極的に行っている

地域住民の高齢化という現状を踏まえ、健康の増進を目指し、シルバー見守り相談室や高齢者あんしん相談センター（地域包括支援センター）などと連携して各種の地域貢献事業を行っている。施設を開放し、健康体操への参加機会を提供している。また、運動に関係する器官の機能の維持・向上を図る体操教室に職員を派遣している。さらに、要介護認定を受けている方のうち希望者を対象に配食サービスを行い、健康の維持を支援しつつ安否の確認もしている。これらは、社会福祉法人・高齢者福祉の専門機関としての役割の発揮でもある。

### ・高い意欲を背景に、職員の育成・専門性の向上に取り組んでいる

危機管理や介護計画、生活リハビリ、地域・ボランティア・防災などのテーマで委員会を組織している。前年度の取り組みを踏まえて職員が様々な分野において力をつけていけるよう、担当者を決定している。また、職員会議内で行う研修、法人主催の研修、外部の研修などを活用して専門性の向上を図っている。特に内部研修では、災害対策や危機管理などに加え、生活リハビリ委員会を中心に介護技術や接遇、認知症などへの理解を深め、実践の向上を図っている。こうした取り組みを通して、組織としての力の向上を図っている。

さらなる改善が望まれる点

### ・利用者が通所介護計画の存在をより一層認識できるように取り組んでいく

通所介護計画の作成方法については、重要事項説明書を用いて説明している。通所介護計画は、居宅サービス計画の更新に合わせて順次更新していく。そこで、職員は利用者の意向を把握した上で計画を作成する。利用者には、その都度計画を用いてサービス内容を丁寧に説明している。計画に対する認識という点では、今回の聞き取り調査では

、取り組みの余地が残されていることがうかがえた。今後は、共に目標を定めるなど、利用者と目標を共有することで、より計画の浸透を図っていくことを課題としている。

・個別の育成計画をより一層活かしていく

年度当初に職員一人ひとりの個人目標や参加したい研修などからなる個別の育成計画（職員目標計画表）を作成している。そして、本部主催、外部の各研修の受講を奨励している。加えて、職員会議の時間を活用して内部研修を行っている。今後は、組織としての目標を計画に位置付けることを含め、より一層、個別の育成計画を活かしていくことを課題としている。

・安全性の向上に向けたこれまでの実践を統合する取り組みを行っていく

法人として事故発生の防止のための指針を定め、事故防止に関する基本的な考え方を明確化し、事故防止検討委員会の設置、各職種の役割の明確化、職員研修の実施、安全確保を目的とした改善のための方策の具体化、事故発生時の対応方法の明確化などを行っている。事業所内部では、事故の発生に際し、原因や対策の検討を行っている。今後も、より一層安全性を高めていくために、リスクの分類、事故や事故に至らない事例の判断基準の確認など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

・育成の前提として「皆が知っておくべきこと」を明確化した

これから経験を積んでいく職員に対する育成に継続的に力を入れている。OJTを実施するにあたり、その実施者と対象者の双方で共通認識すべき事項をまとめた（気づきファイル）。「自分が分かっていたつもり」「相手が分かっていたいなかったこと」への気づきを促すこの取り組みでは、OJT実施上の留意事項をまとめることで、OJTにあたる職員が自己評価を行える、また、OJTを受ける人が、自分に何が求められているかを確認できる仕組みを整え、さらに、職員全員に配布することで、「皆が知っておくべきこと」に対する認識を促進している。

・安定した支援の前提条件としての安定した職場環境を維持している

制度改正（介護報酬改定）への対応に合わせ、勤務時間を変更した結果、職員の勤務時間が統一された。良好な職員関係などと相まって、円滑なコミュニケーションにつながっている。また、職員の向上意欲に応えうる豊富な学びの機会がある。こうしたことが安定した職員体制につながり、質の高い支援を背後から支えている。

・利用者のプライバシーに関わるため、病気の理解や知識等を深めている

介護技術に関するマニュアルは、フローチャートを用いて見やすく工夫している。また、利用者の身体機能に応じた個別マニュアルを作成し、ケアの統一化を図っている。特に排泄に関しては、利用者のプライバシーに深く関わることもあり、病気に対する理解や知識等を深めている。また、今まで知らなかった病気や、特殊な対応方法が必要な利用者が来る場合には、その病気について勉強会を開催し、利用者の状態の理解を深めている。さらにその勉強会の内容は、利用者ノートに転記し、職員が統一した支援や速やかな確認ができるものとなっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

86/137

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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	97.0%			
	どちらともいえない：2.0%	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	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	94.0%		5.0%	
	いいえ：0.0%	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	89.0%		6.0%	
	いいえ：2.0%	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	96.0%			
	どちらともいえない：1.0%	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：2.0%	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	96.0%			
	どちらともいえない：1.0%	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	93.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：3.0%	
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0%			
	どちらともいえない：1.0%	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	97.0%			
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	25.0%	68.0%		
	いいえ：1.0%	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	20.0%	73.0%		
	いいえ：1.0%	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	94.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	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	32.0%	58.0%	5.0%	
		いいえ：3.0%		

# 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	医療法人社団光生会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター長房
事業所所在地	東京都八王子市長房町588番長房アパート西22号棟1階
事業所電話番号	042-629-2560

## 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)利用者の自立性を高め、住みなれた地域で生活し続けられるよう支援すること。 2)各利用者が有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、必要なケアと機能訓練を実施する。 3)法人内連携と知見の活用により質の高いサービスを提供する。 4)苦情等は改善の「宝」、軽易な事故は重大事故を防ぐ「サイン」と捉え、検証し、常に運営の改善につなげる。 5)市の公共施設として、モニタリングを定期的に受審し、常に改善に取り組み高いサービス水準の確保に努める。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者本人に見学と活動の体験をしてもらい、スムーズなサービス利用へと繋げている

新規利用者にはサービス開始前に食事代のみで利用者本人に見学と活動の体験をもらい、スムーズなサービス利用へと繋げている。また、利用開始当日には声かけを多く行い、トイレの場所や一日の流れを説明するなど、安心感を与える雰囲気作りに努めている。利用者間でも良好なコミュニケーションが図れるように座席の配置や過ごし方にも配慮し、新規利用でも負担なく過ごすことができるよう対応に努めている。

### ・利用者の楽しみや生きがいに繋がる幅広い活動を通して生活を活性化させている

利用者が楽しみながらやりがいを持ち意欲的に参加できるよう工夫しながら、共同制作や各種手工芸などの創作活動、音楽活動、脳トレーニング、おやつ作り、映画鑑賞、各種ゲームなど豊富に実施している。主体性を引き出す事に留意し、興味のある活動を利用者自身に選んでもらうことを重視して活動の選択肢を広げている。また四季折々の季節行事、長房いきいきフェスティバル、四季折々の花見や散歩、食事会、買い物、近隣の保育園児との交流会、ボランティアによる様々な演芸などの催しを多数開催して生きがいや充実感に繋げ、生活を活性化させている。

### ・家族の介護負担に配慮し丁寧で細やかな対応に努めながら、家族と連携を図っている

「絆ノート」と名付けた連絡帳により、利用時の心身状況や活動内容、連絡事項等を写真も活用し詳細に家族に毎回伝達している。家族からの連絡帳での伝達記載や質問は必ず返し、相互の連携ツールとして活用している。家族からの個別の相談には生活相談員や看護師中心に随時応じ、意向や要望を丁寧に汲み取っている。介護する家族の負担軽減を重視して、利用者・家族の個別事情に配慮した臨機応変な支援が行われている。センターでの和やかな楽しそうな様子が伝わる利用者の活動・行事時の写真は定期的に家族に渡しており、大変好評を得ている。

さらなる改善が望まれる点

### ・ホームページなどのタイムリーな更新を課題と認識している

パンフレットやホームページなどの媒体を通じて事業所情報を提供している。事業所の特徴等を写真や絵を取り入れて活動の様子などを掲載している。市地域包括ケア情報サイト、市の介護系サイト、事業所のホームページなどで

事業計画・報告書などを掲載している。ホームページなどのタイムリーな更新とともにパンフレットに関しても更新を行っていくことを課題としている。

**・魅力的な職場づくりを進め職員の質向上、定着化を図ることを課題としている**

昨年常勤介護職員の退職後、速やかな職員体制の確保を行っているが、稼働率の低迷につながってしまっている。稼働率の回復とともに新規職員の力量向上に精力的に取り組んでいる。職員同士が思っていることや感じたことを言える環境を作り、コミュニケーションを深めていきたいと考えている。職員の質向上、定着化を図るために、職員が働き甲斐を感じ、高い倫理観を持つことができる魅力的な職場づくりを進めることを課題として取り組んでいる。

**・新たな職員体制での、多様化するニーズに対応する活動プログラムの充実化**

提供する活動内容についてはアクティビティ委員会で十分に検討して企画・実施しており、ねらいや効果・目的を明確化して決定している。今年度は職員の入れ替わりがある中で、新しいアイデアも積極的に取り入れながら、今までの活動への取り組みの維持・向上に努めている。職員一人ひとりが活動に求められる支援のあり方について統一した理解を深めるよう、検討および研鑽を重ねており、多様化するニーズに対応するプログラムの充実が今後も期待される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・一人ひとりに目が行き届くきめ細かなサービスを提供している**

運営基準を上回る人員配置により、一人ひとりに目が行き届くきめ細かなサービスを提供している。情報シート、個別早見表を作成して一人一人の情報を一覧にした情報シート等を作成している。また、利用者の状態に関する申し送りは申し送りノート形式、特記申し送りファイル、サービス担当者会議録を使用している。申し送りノート、特記申し送りファイル等に全ての情報・状況を記録し、全員が閲覧するほか、職種ごとにも引継ぎ記録を作成することで、利用者の対応の変更や業務連絡、送迎時の家族からの情報など、職員間で周知する仕組みを整えている。

**・利用者の慣れ親しんだものや興味のある活動を提供し、主体性を引き出している**

提供する活動内容については、ねらいや効果を明確化して決定している。興味対象を把握し残存能力を活かしていくために、利用者個々の生活歴や今まで関わってきたことを把握し、身近な題材を使用した創作活動やおやつ作りでの調理活動など、実生活に即した慣れ親しんだものを活動に取り入れるよう取り組んでいる。また、おしぼり配りなどのお手伝い、市の歴史をテーマにした小冊子の製作や展示場所の提供など、利用者のやりたいという思いを汲みとって適宜フォローし、利用者個々のやりがいや生きがいに繋がる個別ケアとして積極的に支援している。

**・地域交流を通じて、地域の人々との絆づくりや、個別サービス向上に繋げている**

地域の高齢者ボランティア団体の受け入れも含め、ボランティアセンター（社会福祉協議会）などと連携しながら各種ボランティアを積極的に受け入れており、手芸教室、絵手紙教室、朗読、傾聴や、楽器演奏、演芸活動などが行われている。また、近隣の2ヶ所の保育園との交流会を定期に実施し、相互交流を図っている。利用者が職員以外の人々と交流する機会を通して、利用者が地域の一員としての意識を持ち、地域の人々との絆づくりや、個別サービスの充実による利用者へのサービス向上に繋がるよう努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/100

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	83.0%	13.0%		
	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%	11.0%		
	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	62.0%	20.0%	11.0%	
	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	60.0%	30.0%	9.0%	
	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	86.0%	9.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	16.0%		
	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	83.0%	9.0%	6.0%	
	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	55.0%	16.0%	27.0%	
	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%	6.0%		
	いいえ：2.0% 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	76.0%	13.0%	9.0%	
	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	74.0%	16.0%	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	81.0%	11.0%	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	60.0%	25.0%	13.0%	
	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	58.0%	16.0%	6.0%	18.0%