

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	吉祥寺ナーシングホームデイサービスセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0886

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">1)法人の理念 誠の心2)真心を込めた丁寧な福祉サービス (本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。)3)「ご利用者・家族との信頼による絆」 (サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。)4)福祉コミュニティの協創(私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。)5)仕事を通じた職員の自己実現(自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしあう職場にします。)

全体の評価講評

特に良いと思う点

・懇談会や第三者委員による聞き取りなど多様な方法で利用者意向を把握し、顧客満足度向上につなげている

基本方針「『一期一会』の気持ちで臨み、取り戻すことのできない一日一日を大切に、利用者に関わっていく」に基づき、事業所では重点課題のひとつに「顧客満足度向上」を掲げ、一人ひとりの利用者のニーズに沿ったサービスとなるよう取り組んでいる。各種関係機関との情報共有、個別面談、利用者・家族懇談会、第三者委員による聞き取りなど、各種の方法で利用者の意向把握に努めており、実効性のある通所介護計画の策定や多様なプログラムの提供、毎日のバスハイクなどサービスの充実につながっている。

・地域のボランティアを活用した多種多様なプログラムが提供され、利用者の満足度は高いものとなっている

地域の高齢者総合福祉施設として認知されている当事業所は多くのボランティアにより支えられており、利用者は日常的に職員以外の人と接する環境にある。デイサービスで日々実施している体操や音楽療法、茶道、書道、フラワーアレンジメント等の多種多様なプログラムも地域のボランティアが講師として参加している。利用者は自由にプログラムを選択して活動しており、懇談会を通して利用者意見を反映した新しいプログラムも提供するなど、利用者の満足度は高いものとなっている。

・関係機関との連携を重視し、利用者の状況に即した通所介護計画となるよう計画策定の過程を工夫している

新規利用者に関して、利用前に介護主任が暫定でアセスメントを行い、同様に暫定で作成した介護計画に基づき、利用者宅にて「サービス担当者会議」を開催し、関係機関間で支援方針を共有したうえで、契約を結んでいる。利用開始後1カ月をめどに、利用者の状況を踏まえたくて各専門職がアセスメントや情報共有を行い、通所介護計画会議にて正式な計画へと移行している。これをもとに介護支援専門員も暫定プランから正式な居宅サービス計画に差し替えており、利用者の状況に即した計画の策定及び実施が可能となっている。

さらなる改善が望まれる点

・機能訓練士等の専門職による連携が再開されることでより充実した機能訓練の実施に期待ができる

5種類の他動性トレーニングマシン「モタサイズ」を活用した機能訓練が実施されており、主治医の意見書及び介

護支援専門員による計画書を踏まえ、看護師が体力テストを実施した上で運動プログラムを実施している。以前は、機器のサポートサービスによるPTの評価やアドバイスを受けていたが、現在はその内容を看護師が引き継ぎ、3カ月ごとの体力測定によるモニタリングを行っている。マシンを使用できる利用者は減っているが、筋力向上を目指す利用者もあり、専門職との連携が再開されることでより充実した機能訓練の実施が期待できる。

・事業所としての特徴をより明確にするなど、稼働率向上のための取り組みに期待したい

実績目標として「稼働率の安定化」を掲げ、平均稼働率85%以上を目指しているが、要介護度が高かったり、医療ニーズが高い利用者、認知症や独居の利用者などを受け入れていることもあり、長期間の入院などで欠席が長引く利用者が増えている現状がある。経営的観点からは稼働率の向上は早急の課題であり、まずは、新たに作成したリーフレットを活用して、居宅介護支援事業所等への積極的な宣伝活動を行うことや、入浴サービスや機能訓練等の体制強化など事業所としての「売り」を可視化していくことが必要だと思われる。

・常勤職員と非常勤職員の情報共有のための取り組みをより意識的に行うことが期待される

各種手順書の整備および見直しのしくみは「高齢者総合施設吉祥寺ホーム」として統一した基準があり、毎月、内部監査によるチェックが行われ、定期的かつ随時の確認、見直しが行われている。しかし当事業所においては、データベース上では見直しのチェックが入っていない、また、非常勤職員の理解度が低いなどの傾向があり、十分に情報が行き渡っていないことが考えられる。非常勤職員の割合が高いため、情報共有のための取り組みをより意識的に行うことが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ブログや新たなリーフレットの作成など、情報提供ツールを活用している

事業所の情報を広く発信するためにホームページおよびブログを活用しており、特にブログについては、行事の内容や利用者の様子などこまめにアップすることで、事業所の活動内容を積極的に情報発信している。ボランティアの活動を伝える機会ともなっており、地域に開かれた事業所としての役割も可視化されている。さらに今年度は、デイサービスでの一日の流れやサービス内容が一目でわかるように、「三つ折りのリーフレット」を新たに作成しており、関係機関や行事で配布するなど、事業所の情報発信に力を入れて取り組んでいる。

・フロアは快適かつ安全に過ごせるよう、利用者を気遣ったさりげない工夫が行われてる

多種多様なプログラムがボランティアにより日々提供されており、利用者はそれぞれの活動を楽しんでいる。ゆったりとした音楽が流され、ソファやリクライニングチェアにより適宜、休憩が取れるよう配慮されている。テーブルや椅子は活動内容によって配置を変え、利用者の身体状況に合わせてクッションや足台を用意している。椅子には職員手作りの入れ物を取り付けられ、杖が滑り落ちないように工夫したり、マフラーや手袋等、荷物の増える冬場には口ッカーにマグネットを付けて忘れ物を防ぐなど、利用者を気遣ったさりげない工夫が様々行われている。

・利用者・家族の意見を反映した施設運営に取り組んでいる

利用者の意見を聴く機会として懇談会があり、月曜から土曜までの各利用者が参加できるよう6回開催している。食事や送迎、プログラムに関する意見があり、人気のあるバスハイクについては特に多くの要望が寄せられている。園芸や絵手紙等のプログラムは、利用者意見から実施されることとなった。家族を対象とした懇談会も開催しており、事業報告及び計画、スライド写真による活動風景の紹介の他、同施設内特別養護老人ホームの見学、希望者には個別面談も実施するなど、利用者・家族と共に良い施設づくりを目指して取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/95

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%	14.0%			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	81.0%	11.0%	7.0%		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	70.0%	11.0%	18.0%		いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	74.0%	11.0%	11.0%		いいえ：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	51.0%	25.0%	11.0%	11.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	7.0%			いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%			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	81.0%	7.0%	7.0%		いいえ：3.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	51.0%	18.0%	29.0%		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%	7.0%			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	85.0%	7.0%	7.0%		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	66.0%	25.0%			いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%
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%	14.0%	7.0%		無回答・非該当：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	7.0%	14.0%		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	51.0%	7.0%	11.0%	29.0%	

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	公益財団法人武蔵野市福祉公社
事業所名称	武蔵野市立北町高齢者センターコミュニティケアサロン
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町4丁目1番16号
事業所電話番号	0422-54-5300

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) みんながいて安らぎはぐくむ 2) プログラム活動を通じて生きがいを共に見出そう 3) 利用者が楽しく過ごせるセンターを目指そう

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の意向をもとに多彩な活動が実施されている

通所介護計画に沿った過ごし方が提供できるように、集団で行うアクティビティや個人別の多彩なプログラムを用意している。歳時記にちなんだ納涼祭、敬老会、文化祭をはじめ、折り紙、手芸、書道、工芸などの趣味活動や園芸などのレクリエーション活動など豊富な活動が実施されている。各種の活動は、利用者の意向や要望を尊重して実施することを心がけており、変更や見直しにも適宜取り組んでいる。また、活動状況はホームページや広報紙によって幅広く伝えられている。

・利用開始時は馴染みやすい環境づくりに心がけている

利用開始時は、座席にも配慮を行い、他の利用者と同様になるような環境を作っている。職員もそばに配置するようにして、少しでも不安が少なくなるように工夫している。担当のケアマネジャーより事前に得ている情報や担当者会議の際に得た情報をもとに、配慮すべき点などを職員間で共有するようにもしている。サービスを提供するうえで、自宅での生活を継続していくために配慮することがあればその点も配慮している。計画書は利用者や家族の確認を得たうえで、居宅介護支援事業所にも送付し、ケアプランに沿った計画書であるかを確認している。

・経営層（所長）は会議等を通じて役割と責任を表明し事業所をリードしている

経営層（所長）は、全体ミーティングをはじめ、法人本部で開催される月1回の進行管理会議や毎日の朝礼を通じて、定められた役割と責任に基づいた発言や行動を実践に努めている。事業所運営方針の策定や意思決定の機関としては前出の各種の会議が設置されており各々機能している。事業所内の組織体制や機能は明確になっており、リーダー層は法人内の管理職研修でリーダーの役割を理解し行動できるようにしている。尚、単年度事業計画には各種の改善計画の骨子を掲げ、具体的に取り組めるようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・「家での生活に役立つ」と感じられる心身機能の活性化プログラムを充実させたい

機能訓練指導員は看護師をしており、集団体操、レクリエーション活動など、機能訓練の要素を取り入れた活動を実施して、身体機能の維持改善に取り組んでいる。利用者一人ひとりの身体機能の評価を行い、通所介護計画書の中に筋力強化・関節可動域訓練・歩行訓練・作業訓練などのメニューを明示し組み合わせで実施している。利用者の生活機能向上を目的とした通所での在宅生活に活かせる個別に応じた機能訓練計画の検討が望まれる。今回行った利用者調査の「活動やリハビリは家での生活に役立つか」の自由意見欄には、評価する声が複数聞かれている。

・利用者の獲得につながる情報提供を充実させることを目指している

毎月市には月例報告を行い、地域の居宅介護支援事業所に定期的に「空情報」を提供して、連携が図れるようにしている。曜日ごとに受け入れ可能な人数が掲載されており、ケアマネジャーが利用希望者を紹介する際に参考にできるようにしている。また、1週間のプログラムも記載されているので、事業所のことも理解しやすくなっている。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目指している。

・ボランティア活動に関する新たな局面を迎えていることを事業所では課題としている

「事業所は多くのボランティアの支援のもとに運営されている」という言葉が適切に当てはまるような活動が定着している。登録者約120名、年間の延べ活動者数約3,000名、その他、ボランティア通信、ボランティア全体連絡会、ボランティア感謝の会などの仕組みも整っており、多くの利用者からも高い評価が得られている。また、新たなボランティアの受け入れにも積極的に取り組んでいるが、高齢化などによって、前年比では活動者数がかなり減少している。ボランティア活動については、新たな局面を迎えていることを事業所では課題としている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所課題を踏まえ具体的な計画を策定している

平成31年度から5年間にわたる中期計画が策定されており、それをもとに年度の事業計画が作られている。事業計画策定は手順が決まっており、地域の福祉ニーズや事業環境のほか、全体ミーティングで集約された現場の意見や利用者・家族のニーズなども含めて検討し決定する流れとしている。今年度の方針についても具体的な課題が明示され、数値目標も掲げられ月単位で検証できるようになっている。さらに、経営指標となる利用稼働率についても、微増ながら昨年度より改善していることがうかがえる。

・目的を明確にした通所介護計画を作成している

フェースシートをもとに利用者のニーズに沿った通所介護計画を作成している。個別の援助計画は担当を決め、目的を明確にしてサービスを提供している。計画については定期的な見直しのほか入退院やADL（日常生活動作）の変化があったときは随時見直しを行っている。また、毎日のミーティングで各利用者の計画のコピーをもとに話し合い、変更点については赤字で追記し次回の通所介護計画の見直し時に役立てている。なお、自由に使えるサービスも用意しており、希望者の敬老会への参加など柔軟に対応を行っている。

・食事を通しての楽しみが広がるよう取り組んでいる

旬の物や季節感のある食材を使用してバランスがよく、おいしい食事を提供している。郷土料理や季節のイベント食、行事食では敬老の日のお祝い御膳など、また、おやつをバイキング形式にしたり、見た目楽しい献立を工夫している。栄養の面を考慮した提供に努め、音楽を流したり食事介助が必要な利用者などに対しては、ゆっくり食べられるように食事テーブルを決めて対応し、安全に食事提供ができるよう嚥食状況や声かけが大切と考え努めている。また、顔なじみの人と同席にするなど食事を楽しむ環境づくりを大事にしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/83

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%	8.0%			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	80.0%	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	84.0%		13.0%		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	73.0%	15.0%	10.0%		いいえ：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	50.0%	32.0%		15.0%	いいえ：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	97.0%				どちらともいえない：0.0% 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	91.0%			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	78.0%			19.0%	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	54.0%	13.0%		32.0%	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	89.0%			6.0%	いいえ：0.0% 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	76.0%	13.0%	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	78.0%	10.0%	10.0%		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%	28.0%	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	76.0%	10.0%		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	50.0%	19.0%	6.0%	23.0%	

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	公益財団法人武蔵野市福祉公社
事業所名称	武蔵野市立高齢者総合センターデイサービスセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市緑町2丁目4番1号武蔵野市立高齢者総合センター
事業所電話番号	0422-51-2933

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">1)公設のデイサービスとして他の民間事業者のサービス提供の補充補完、下支え機能を発揮する2)市が設立した公益法人として、市の福祉政策の一翼を担い、他の民間事業者のサービスの質の向上を図る3)市の福祉政策の牽引車として、福祉実践から得た市民の生活課題を市の政策に反映する公共的モニタリング機能4)当デイサービスセンター利用により、ご利用者が最後まで在宅生活を全うできるように支援すること5)武蔵野市内の他民間デイサービス事業所が受け入れられない多課題、医療ニーズ、重介護等のご利用者の受入

全体の評価講評

特に良いと思う点

・レクリエーションや趣味活動は多彩で利用者にも評価されている

レクリエーションは身体の一部を動かすために機能訓練に繋がることを認識しており、事業所は様々なプログラムを設けている。さらに、関連の本を購入してレクリエーションの向上を目指している。また、歩行状態の改善に応じた適切な補助器具の使用など連携も図られている。明るく賑やかな雰囲気、様々なプログラムの実施により利用率も向上している。在宅生活に活かせる自宅で出来る体操内容として生活リハビリを意識した日常生活用品などを利用した、「のびのびコース」などのプログラムを作成して実施している。経過を評価して良好との報告がある。

・ボランティアや実習生などを積極的に受け入れ開かれた事業所運営に取り組んでいる

ボランティアや実習生の受け入れには積極的に取り組んでおり、担当者を定め随時受け付けている。昨年度は年間を通じて延べ約1,360名のボランティアや延べ22名の実習生などを受け入れており、利用者が職員以外の地域の人々と触れ合う機会を設けている。地域社会と連携して利用者を支援する体制を整備している。受け入れ時にはオリエンテーションを開催して留意事項の説明や個人情報保護に関する理解を促している。担当者が作成する受け入れ表も整備されており、円滑な活動を支援している。

・中期事業計画の達成に向けて一丸となって取り組んでいる

指定管理の受託期間に合わせて中期事業計画を策定しており、単年度事業計画にその骨子を落とし込んでいる。特に、個別機能訓練や入浴サービスをはじめ、重介護・重度認知症、多課題、医療ニーズの高い利用者などの受け入れに力を入れており、地域包括ケアの推進の担い手になっていることがうかがえる。また、平成29年度においては、年間平均90.6%の高稼働率の実績を残しており、本年度も同様の高稼働率になっていることが報告されており、事業所の取り組みが利用者から評価されていることがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

・介護職員の入浴支援へのスキルアップ向上を目指す

機能訓練は個別機能訓練計画のもと実施されており、機能訓練指導員が定期的に機能評価を行い、身体機能の状況を把握し課題を抽出している。利用者の要望を踏まえて目標を設定し、個別機能訓練計画書に記載され、利用者・家族に説明されている。訓練はイスや手すりを用いるなど、生活環境を踏まえた方法が選択されている。評価は3か月に1回行われ、結果に応じて計画を見直している。事業所は、さらに利用者・家族が訓練の効果を実感できるように、生活課題の解消を目指した具体的な目標設定や機能訓練を目指している。

・支援の目標や方向性が明示された計画書の作成が望まれる

事前面談時に作成した面談シートやケアマネジャーからの情報をもとに、利用者一人ひとりの状況の把握に取り組んでいるが、事業所としてのアセスメントシートを作成することも望まれる。通所介護計画書の作成にあたっては、それらの情報をもとに作成しているが、支援内容と達成目標などを詳しく表記することが望まれる。また、計画書は、心身状況が変化した場合や介護保険更新時には、その都度見直しに取り組んでいるが、アセスメントシートを設け定期的な見直し時期を明示することも望まれる。

・職員自己評価の声を業務改善に反映させることが望まれる

今回行った職員自己評価では、職員の評価項目に対する認識度も高く、安定した運営につながっていることがうかがえる。ただし、「食事を楽しんでもらえるような工夫があるか」、「浴室や脱衣室の清潔維持確保されているか」、「各種マニュアルの定期的な見直しに取り組んでいるか」の3項目については、「どちらともいえない」「いいえ」の回答が「はい」に勝っていることが懸念される。職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、事業所一丸となって、サービス向上につなげる仕組み作りや意見や要望をくみ上げる機会作りが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・経営層は事業の方向性を示唆しリーダーシップを発揮している

各職種の職務内容については事業計画書への明示や、全体ミーティングを通じて説明し周知を図っている。緊急時や苦情対応などの重要な案件については、経営層（所長・センター長）の判断や指示に基づき対処することになっている。センター長は日々のサービス提供で職員に指示する際には、法人の理念を念頭に置いている。所長は期首と期末の職員個別面談で左記の項目を伝えている。さらに、地域の諸事情に精通している所長を中心に事業所一丸となって事業推進に取り組んでおり、事業所の特長や支援の方向性などを分かりやすく明示することに努めている。

・送迎の待ち時間は、運行状況を見ながらレクリエーション活動などを行っている

2便以降で帰宅する利用者には、運行状況を見ながらレクリエーション活動「部活」のプログラムなどで過ごしている。帰宅前の待ち時間、早く帰りたい気持ちが強まることを考慮し、身体に負担をかけずに楽しく過ごせるような「部活」を行っている。利用者の希望を聞き、個々に取り組めるもの、言葉遊びの連想ゲームなど小グループで楽しむものを取り入れている。特に認知症の利用者の不穏時には、利用者の気持ちに寄り添い声かけをしながら、落ち着いて過ごしてもらえるよう努めている。

・ケアマネジャーとの関係を深める各種取り組みを定期的実施している。

利用者ごとのサービス経過報告書を作成しており、それをもとに担当のケアマネジャーに、毎月様子を報告している。内容としては1か月間の利用者の心身状態・活動参加時の様子などとしている。相談員は、毎月担当のケアマネジャーを訪問して手渡し、加えて口頭でも説明している。また、その際には事業所の予定を伝えたりしている。さらに、地域のケアマネジャーを対象にした見学会・試食会を開催して、利用者の活動を観てもらい、昼食を味わってもらうなどサービスを理解してもらうことに努めている。

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	83.0%	13.0%			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	79.0%	9.0%	9.0%		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	74.0%	11.0%	11.0%		いいえ：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	58.0%	23.0%	13.0%		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	53.0%	30.0%		11.0%	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%	9.0%			いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%
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	83.0%			11.0%	どちらともいえない：2.0% 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	65.0%	9.0%		23.0%	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	81.0%	6.0%	6.0%		いいえ：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	11.0%		16.0%	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	69.0%	13.0%		13.0%	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	60.0%	25.0%		13.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	9.0%		11.0%	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	41.0%	27.0%	9.0%	20.0%	

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	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターさくらえん
事業所所在地	東京都武蔵野市桜堤2丁目8番31号
事業所電話番号	0422-51-5550

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)利用者の意向を尊重して多様なサービスを提供する。 2)利用者が個人の尊厳を保持しながら、「そのひとらしさ」を大切に生活する地域において営むことができるように支援する。 3)気づき【築き】、創意を發揮し、介護サービスの質及び顧客満足の向上に努める。 4)高い公共性・倫理性を旨として、事業経営の透明性を確保する。 5)民間社会福祉事業の担い手として、先駆性・独自性を發揮し、専門性の高い職員の質の向上に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の生活の様子を実際に確認して、在宅生活に必要な身体機能の維持・向上を目標に個別の機能訓練を行っています

機能訓練指導員が自宅を訪問して、在宅生活を維持する視点で生活状況や生活動作を確認するアセスメントを行い、日常生活の場で活かす機能訓練を実施するという手順を踏んでいます。利用者の生活の様子を実際に確認することで、在宅生活に必要な身体機能の維持・向上を目標に、各種の機能訓練機器を利用した個別の機能訓練を行っています。介護職員は機能訓練指導員等の指導のもと、デイサービスで過ごすプログラムに機能訓練の要素を取り入れて、レクリエーションを楽しみながら利用者の残存能力を引き出す工夫をしています。

・利用者が楽しみながら参加できる様々な趣味活動やレクリエーションを実施して、身体機能の維持向上の意欲を引き出しています

利用者にデイサービスで楽しく過ごしてもらい、様々な趣味活動やレクリエーションのプログラムを用意して、利用者の状況や好みに合わせて活動を自由に選択できるようにしています。達成感や満足感を高めることを目的とした趣味活動、機能訓練指導員の指導による楽しみながら残存能力を引き出す、集団体操や各種ゲーム、音楽や歌に合わせて体を動かしています。利用者が意欲的に楽しんでいる雰囲気があり、楽しみがそのまま機能訓練となるよう工夫して日常活動やレクリエーションに取り組んでいます。

・

さらなる改善が望まれる点

・支援を担当するすべての職員が記録の作成を行い、さらなる各記録業務の負担の低減や記録の標準化が期待されま

す

デイサービスの特性として職員の1日の業務が多岐にわたって行われており、利用者一人ひとりの計画に基づいた支援内容や状態の変化などの記録を、手書き記録から電子記録に変更しています。支援を担当する全ての職員が、利用者に関する各種の記録作成を行い、各種マニュアルや手順等に沿って実施しているかを、確認しながら記録することが望まれます。また、職員の記録能力や経験に差があると思われるので、各記録の精度や観察力を高めるよう指導

し、さらなる各記録業務の負担の低減や共有して活用しやすい記録の標準化が期待されます。

・家族にデイサービスを知ってもらう機会を増やす、家族懇談会や家族参加のイベントを企画するなど、さらなる取り組みに期待します

利用者がデイサービスの趣味活動やレクリエーション、行事等に参加している様子を広報誌で知らせて、家族の見学や行事に参加するきっかけになればと考えていますが、家族との交流がまだ少ない状況にあります。家族の見学は日時の調整を行って応じており、デイサービスで過ごす利用者の様子から、在宅では見られない表情に家族が気づくことがあり、また、接し方や自宅での介助方法を見直すきっかけとなる場合もあります。家族懇談会や家族参加型のイベントを企画するなど、さらなる家族との交流の機会を増やす取り組みに期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・食事が楽しめる献立や企画を考えて、楽しめる食事の提供に取り組んでいます

食事は利用者にとっては楽しみの一つであり、毎月、食事委員会を開催して新規食形態の提案や献立内容を含む食事に関する事項を、委託業者を含めた多種職にて検証し、季節感や栄養バランス、バラエティに富んだ美味しい食事を提供しています。また、季節の食材を取り入れて季節感のある食事の提供など、美味しく食事が摂れるよう献立の工夫をしています。日本全国の郷土料理を調べてその地域の郷土食を提供して、利用者の中でその地域のことや、郷土料理・食材について知っている方が話をするなど、季節感や話題を盛り上げて食事を楽しむ工夫しています。

・利用者の状況や好みに合わせて楽しめる様々な趣味活動を行っています

利用者の状況や好みに合わせて楽しめる様々な趣味活動やレクリエーションを用意して、利用者が自由に選択できるようにしています。趣味活動の中に利用者が趣味としている水彩画があり、他の利用者の中にも興味を持ち水彩画をやりたい希望者が集まったことから、趣味活動のプログラムに加えて行っています。利用者主体の趣味活動は利用者の楽しみでもあり、画き上げた水彩画をデイルームに展示することで、趣味活動の意欲の向上にも繋がります機能改善にも一役買っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/109

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	80.0%	17.0%		
	いいえ：1.0% 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	96.0%			
	どちらともいえない：1.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	61.0%	17.0%	9.0%	11.0%
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	57.0%	30.0%	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	90.0%	7.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%	5.0%		
	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	84.0%	9.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%			
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%	7.0%	28.0%	
	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%	9.0%		
	いいえ：0.0% 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	84.0%	7.0%	7.0%	
	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	75.0%	11.0%	13.0%	
	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%	11.0%	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	76.0%	7.0%	13.0%	
	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	46.0%	19.0%	32.0%	
	いいえ：1.0%			