

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	府中市立あさひ苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市朝日町3丁目17番1号
事業所電話番号	042-369-0080

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)利用者へ深い共感を持つ 2)地域の方に感謝する 3)水・電気などの資源を大切に 4)常に防災を意識して火を出さない 5)利用者の目的を明確にして、在宅生活を続ける

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域の高齢者のセーフティーネットとなることを使命に掲げ、保有する社会資源を最大限地域に還元する視点をもって事業を展開している

市立の高齢者複合施設に併設された当事業所は、サービス提供エリアを市内に限定し、主に施設が立地する市北東部における高齢者のセーフティーネットとして機能することを使命に掲げている。市立施設の運営を現在の民間の社会福祉法人が指定管理者として受託して今年で13年目を迎える中、介護を必要とする地域住民の拠り所としての役割を果たしている。法人として事業所の保有する社会資源を地域還元できているかを測る指標と位置づける利用率の維持・向上を目指し、事業所の強みや特徴を活かした差別化に向けた検討を進めている。

・利用者へ深い共感をもつという法人の基本指針のもと、利用者の意思や個性、個人の尊厳の尊重を重視したサービス提供がおこなわれている

法人全体として利用者に対する共感をサービスの基本指針の一つに掲げている。サービス特性上、介護保険利用の入り口に位置づけることが多い中で、職員が守るべき倫理やマナーを内部研修のテーマに据えて、その浸透を図っている。利用者の意思と個性を重視したプログラム活動や過ごし方、それぞれの健康状態や嗜好に対応した食事や飲み物の提供等、利用者本位のサービス提供がおこなわれている。今回実施した利用者調査では、昨年度に引き続き、個人の尊厳の尊重に関する項目で高い満足度が示されており、全体的に配慮が行き届いている様子がうかがえる。

・第三者委員による巡回相談等の仕組みを通じて、利用者が意見や要望、苦情を言いやすい環境の整備に力を注いでいる

外部の苦情相談窓口として法人が委嘱した第三者委員が、利用者・家族から受けた苦情について事業所から報告を受けるとともに、偶数月に事業所を訪れ、利用者から直接話を聞き取る巡回相談を行っている。また、利用契約時の重要事項の説明において、相談員は施設内外の苦情相談窓口について重点的に説明するとともに、利用中も何か疑問な点があれば遠慮なくたずねてほしいと利用者・家族に重ねて伝えている。必ずしも対応とは言えない利用者・家族と事業所との関係性を鑑み、利用者が意見や要望、苦情を言いやすい環境の整備に力を注いでいる。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の人となりを知るためのアセスメント情報、及び個別支援計画のモニタリングの基本情報となる日々の支援記録の充実が期待される

今年度から、より高度な判断をとまなう日常生活動作の状態を評価する項目を含むアセスメント様式への切り替え

を進めている。その中で、利用者の人となりを知るための項目については継続的な支援を通じて情報が蓄積されていく部分でもあり、現時点では空欄の箇所が見受けられた。今後、利用者・家族との日常的なコミュニケーションを通じてアセスメント情報を拾い集め、充実を図ることが望まれる。また、個別支援計画のモニタリングを行う際の基本情報となる日々の支援記録が計画の内容とリンクしていない面もあり、改善に向けた取り組みが期待される。

・事業所として力を入れている取り組みについて、今回の利用者調査の結果を踏まえて現状の問題点を分析し、改善につなげることが期待される

この間、事業所では利用者の利用目的の明確化に取り組んできた。しかし、今回の利用者調査の結果からは回答者の約2割が機能訓練の効果に確かな実感を持っていない様子がうかがえるとともに、楽しんでいる活動や行事が「ある」との回答は約7割にとどまり、昨年度より10ポイント近く下落している。機能訓練及び日中活動の充実を力を入れているところでもあるが、事業所の強みや特徴を活かした差別化を進めるうえで、安易な現状維持を排除する必要が示されていると言える。今回の結果を分析したうえで、問題の把握と改善に向けた検討が期待される。

・「家族を支援する」との法人理念のもと、利用者にとって最も身近な介護者である家族を支える取り組みのさらなる工夫が期待される

「家族を支援する」との法人理念のもと、事業所では利用者にとって最も身近な介護者である家族を支え、在宅生活の安定と継続を目指している。事業所で利用者が過ごす姿を見てもらうために家族の来所を勧めているほか、秋には利用者が日頃の活動で創作した作品を展示し、家族をはじめ関係者を招いている。併設の認知症デイサービスでは定例の家族懇談会を開催し、家族が認知症に対する理解を深める中で本人との関係を見つめ直すとともに、家族同士の交流を図る機会としている。当事業所でも今後さらに工夫した取り組みの検討が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者本人の希望に沿ったサービスの選択を促すための事前見学に力を入れている

事業所では、利用契約の前に実際の活動場面や設備等を見てもらい、本人の希望や好みに合うかを利用者自身及び家族に判断してもらう機会を重視している。そのため、月曜から土曜の活動時間中で日程の調整を行い、相談員が対応して見学の案内を行っている。その際、必要に応じて、事業所と利用者の自宅等の間を事業所の車両で無料で送迎している。今回実施した利用者調査では、事前の見学により納得して利用を開始できたとの声も寄せられており、自分の目で見て感じる機会が本人主体のサービス選択に役立っている様子がうかがえる。

・新規の受け入れの際は地域の顔なじみの関係を活かして不安の軽減につなげている

サービス提供地域を市内に限定しており、新規の利用者を受け入れる際は、地域の顔なじみの関係を活かして不安の軽減につなげている。デイルームには職員のさりげない介在もあって利用者同士の会話があちらこちら自然な状態で生まれおり、「地域の寄り合い所」という形容にふさわしい雰囲気が漂っている。男性利用者も比較的多く、利用目的が明確になっている方は自分なりの過ごし方を楽しんでいるように見える。サービス終了時は、利用者家族及び担当のケアマネジャーに事業所での様子等についての情報を提供し、支援の継続性に配慮している。

・第三者委員が偶数月に事業所を訪れ、利用者から直接話を聞き取る巡回相談を行っている

外部の苦情相談窓口の一つとして、法人独自の第三者委員を地域の福祉関係者に委嘱している。第三者委員は事業所が利用者・家族から受けた苦情について報告を受けるとともに、解決策に検討に際して事業所に助言を行い、必要に応じて利用者・家族と事業所との話し合いの場に同席するほか、偶数月に事業所を訪れ、利用者から直接話を聞き取る巡回相談を行っている。サービス特性上、必ずしも対応とは言えない利用者・家族と事業所との関係性を鑑み、利用者にとって直接の利害関係のない外部の相談窓口を身近に感じてもらう取り組みとして高く評価できる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/114

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	89.0%	7.0%			
	どちらともいえない：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	81.0%	9.0%	7.0%		
	いいえ：1.0%				
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	92.0%				
	どちらともいえない：3.0% 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	70.0%	20.0%	9.0%		
	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	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	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%				
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	92.0%				
	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0% 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	69.0%	16.0%	12.0%		
	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	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%				
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	5.0%	14.0%		
	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	90.0%	5.0%			
	どちらともいえない：3.0% 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	89.0%	9.0%			
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	69.0%	12.0%	14.0%		
	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	社会福祉法人府中市社会福祉協議会
事業所名称	府中市立しみずがおか高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市清水が丘1丁目3番
事業所電話番号	042-363-1403

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)利用者の権利を守り、良質なサービスの提供に努めます 2)利用者及び家族の満足度向上に努めます 3)安心してご利用いただける環境整備と保持に努めます 4)地域住民との積極的な交流及び連携に努めます 5)関係法令を遵守した透明性の高い施設運営に努めます

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域福祉の向上に貢献している

開設以来、支援を必要とする地域の人々に対し、それぞれの生活がより豊かなものとなるよう、創意工夫を重ねながらサービスを提供してきた。また、地域における通所系事業所との連絡会を立ち上げ、情報交換や共通の課題に対して取り組むことを通して、地域のサービス水準の底上げに貢献してきた。当事業所の経験によって育まれてきた専門性や知恵を活かして自事業所のサービス水準の向上を図るのみならず、地域に還元することで地域福祉の向上につなげている。

・各相談員が、自分が担当している利用者と家族に積極的に関わって支援を行い、家族などから信頼を得ている

相談員を3人増員し計6人として、1人が利用者を13名から20名担当することとした。新任者は、サービス担当者会議で利用者と家族に紹介し、担当者は日々利用者帰宅後に家族に電話を入れ、本日の状況や気づきを伝え、家族からの相談にも応じている。この関わりの継続で家族との関係性が深まり、担当者が本人のしていることやできること、やりたいことなど、細部に渡って理解でき、利用者からの信頼を得ている。一方、担当者はどのような支援を行い、結果がどうなったのかを具体的に記録の中に残しており、職員間の情報共有を効果的に図っている。

・日々の取り組みの基本に対する理解を図っている

内外の研修を活かして、様々な取り組みの視点を根本的に見直し確認し、運営・支援の基盤を強固なものにしている。利用者の体調不良時および急変時の対応マニュアルの見直し研修では、実例を踏まえて「もっと分かりやすく判断できるものにしたい」「こんな時に判断に迷う」という声をもとに手順の見直しを行い、全員で確認した。また、日頃行っている口腔体操についても、改めてその意味の理解を図った。制度に対する理解を含め、日々の取り組みの基本に対する理解を図ることで、それぞれの取り組みをより確実なものとしている。

さらなる改善が望まれる点

・来年度は、認知症対応型と一般型のサービスを同一フロアで提供することになり、両者が快適に過ごせる支援を行っていく

現在行っている認知症対応型通所介護事業所は、今年度をもっての終了が確定している。そのため、現在は違うフロアで専門的な介護を受けてきた人々は、同一空間のフロアで生活することになる。そのため職員は、限られたスペースであっても、利用者同士が互いの存在を認めつつ、互いの領域を確保しながら、両者が共に過ごす中で双方が日々自立した生活ができるように支援していくこととしている。そのため、再度利用者一人ひとりの生活機能や能力を

理解し、その時々に適した支援を行えるように、情報を共有する仕組みを再構築することを課題としている。

・自己評価の仕組みの定着を図っていく

法人のプロジェクトチームを中心に、職員の自己評価や目標の設定のあり方について検討を行い、新たな仕組みの導入を図った。負担感を軽減しつつ、より業務に活かせる今回の仕組みの変更により、個々の成長と組織目標の追求をより有機的なものとした。今後は、自己評価と助言を組み合わせる個々の成長を図っていくこうした仕組みの定着を図り、自己の成長を組織の成長に結び付けていくことを課題としている。

・事業の廃止とそれに伴う利用者のサービスの円滑な移行支援を進めていく

平成32年（2020年）度末での事業廃止に向けて、利用者や関係機関への説明を行い、理解を得つつ、定員の縮小や人員体制の見直しを進めている。今後も引き続き、運営・支援の質を維持しつつ、事業の廃止とそれに伴う利用者のサービスの円滑な移行支援を進めていくために、関係各所との調整・連携を進め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

・職員一人ひとりの気づきを運営・支援の向上につなげている

安全にかかわること、サービスの基本、守秘義務・個人情報に関わること、環境整備、利用者、職員などのテーマに基づく職員の日々の気づきを毎月とりまとめ、振り返りや課題の抽出、対応策の実行を行っている。こうした取り組みが定着し、職員からも積極的な提案が出るようになってきている。この実践が、運営および現場業務のモニタリングの機能を果たすと同時に、事業や業務に対する一人ひとりの理解を促している。また同時に、これらの記録の蓄積がいわば「組織の成長の記録」にもなっている。

・職員の技術向上に伴い、介護記録の内容が充実した支援経過を読み取ることができる

利用者との関わりを「SOAP」を用いて記録している。これは「Subject（主観的データ）・Object（客観的データ）・Assessment（アセスメント）・Plan（計画）」を指しており、記録の冒頭に括弧を用いてそれぞれの頭文字を入れて内容を書く仕組みである。今年度はさらに介護記録の内容が充実し、利用者の状態や職員の対応方法がはっきり記録されており、経過を十分に読み取れる。これはケースミーティングや様々な研修に参加したことによって、職員の知識や技術が向上したことを示している。

・看護師が内服薬一覧表を作成し、持参した薬剤名や数に誤りのないことを確認している

各利用者からお薬一覧表のコピーを頂いてファイル化し、利用者が通所時に服用する薬については、看護師が「内服薬一覧表」を作成している。内服一覧表には、利用者名、薬剤名、その数量が記載されている。看護師は、通所時に利用者の健康状態を把握しつつ、薬の持参の有無を確認した後に預かり、内服薬一覧表を参照して違いのないことを確認した上で、赤ペンでチェックを行っている。職員は、薬袋と利用者名を確認し、本人が飲み込むのを目視し、空き袋を配薬庫に収め、看護師が空き袋に残薬のないことを確認後、本人に空き袋を返却している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

67/95

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	97.0%			
	どちらともいえない：0.0%	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	85.0%		11.0%	
	いいえ：2.0%	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	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%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	88.0%		11.0%	
	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	59.0%	10.0%		29.0%
	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	89.0%			8.0%
	どちらともいえない：1.0%	いいえ：0.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%			8.0%
	どちらともいえない：1.0%	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	85.0%			13.0%
	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	80.0%			19.0%
	どちらともいえない：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	88.0%			8.0%
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%		
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%			7.0%
	どちらともいえない：4.0%	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	64.0%	19.0%	7.0%	8.0%
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	73.0%	11.0%	7.0%	7.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%			8.0%
	どちらともいえない：4.0%	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	31.0%	28.0%	28.0%	11.0%

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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	府中市立よつや苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66号
事業所電話番号	042-334-8133

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) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・介護職員が主体性を持って利用者を取り巻く環境や多職種と連携し、自立支援ケアを推進する取り組みを進めています

利用者の自宅で実施する担当者会議に相談員と一緒に介護職員も同行することで、利用者を取り巻く環境や関係者との連携や地域包括ケアを学ぶ機会を作っています。介護職員からデイサービスでの様子をより具体的に家族や他のサービス機関に伝えることで、多職種と連携しながらその方にとって必要な支援や課題認識を深める機会にもなっています。また、利用者の課題に応じて職員の担当制を進めており、アセスメントから生活の主体としての利用者像を理解し、事業の考える自立支援ケアに活かす取り組みを進めています。

・在宅での看取りを視野に入れた重度の利用者の受け入れ体制を整えるように取り組んでいます

在宅での看取りを視野に重点目標に重度者の利用体制整備を掲げ、課題達成に向け通所会議で高齢期の病気の再学習として糖尿病と合併症についてや薬の副作用などの医療的知識を高めているほか、ストレッチャー浴の介助方法など介護力向上に向けた取り組みを行っています。また重度の方が寝たきりにならないように機能訓練指導員の指示の下、身体機能の維持にも努めています。この他静養スペースの確保など環境面も整備され、ソフト・ハードの両面から重度者への対応を行い、社会的ニーズに応えられるよう取り組みを進めています。

・事業課題の策定と展開に職員を参画させることで、職員への事業課題の考えの浸透と展開が進み次期リーダー育成にもつながっています

職員主体の事業運営にするために、常勤職員を事業計画策定に参画させることで、事業課題の理解を深めるとともに、行動計画の展開をリードする役割を担い、行動計画の考え方をチーム職員に浸透させ、非常勤職員も含めてチーム活動を進めています。行動計画の展開はリーダーと常勤職員が中心となって進捗と今後の対策等を検討し、例えば記録システム活用による業務効率や労働時間適正化に向けたソフト改善、職員間の知識共有などが促進されていますので、職員への重点課題の考えの浸透と次期リーダーの育成につながっていると思われます。

さらなる改善が望まれる点

・利用者が在宅生活を維持・継続できるようやりがいを持って主体的に取り組むと共に、セルフケアの意識を高めてい

くことが期待されます

機能訓練を自主的に行う方や下膳をする方など利用者の主体性を尊重した支援を心がけています。今後利用者が在宅生活を維持・継続していくためには、生活習慣を継続しやりがいや生きがいを持って主体的に取り組めるよう支援していくことが必要と思われます。そのために例えば水分摂取の大切さや口腔ケアの重要性などの理解を促し自ら在宅生活を管理したり、デイサービスでの活動を自ら選択し準備する、バイタルチェックを自分で記入する、機能訓練のプランと効果を自分で把握するなど、セルフケアの意識を高める環境を整えていくことが期待されます。

・行動計画や職員の個人目標の達成感を高めたり、非常勤職員の活動成果の実感度を高めていく支援の検討が必要と思われ

事業計画の展開に常勤職員が参画し、活動成果を定期的に振り返りをして達成度を確認したり、非常勤職員も利用者支援に関わる行事やレクリエーション、月間業務の役割を担うなど、職員がチームとなって改善活動を推進しています。今後さらに、ケアの充実と個人・組織の持続的成長を図るためには、例えば行動計画や職員の個人目標の取り組み成果を見える化して達成感を高めたり、非常勤職員が参画するチーム活動を行動計画に盛り込むことで、チーム活動と事業運営の結びつきの理解と成果の実感度を高めていく支援の検討が必要と思われ

・法人のビジョンに基づいた地域貢献事業推進と利用者支援の充実に地域資源の活用を促すことが期待されます

地域からの信頼と存在感を高めるために、職員の倫理的行動や送迎の安全性を向上させたり、併設事業と地域の方を招いた行事・催し等への参画をしており、職員の地域とのつながりと貢献の意義の理解を深めるようにしています。今後も、法人ビジョンにある多世代・多様な人々の健幸を実現する観点から、併設事業と地域貢献事業を推進する課題の検討と、事業課題にある利用者のQOLの充実や個人・組織の成長の活動の中に、例えばボランティアの採用や地域資源の活用などの地域貢献の視点を入れ込むことで、更に貢献活動を推進する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

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

52/124

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	75.0%	23.0%		
	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	82.0%	15.0%		
	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	84.0%	11.0%		
	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	50.0%	26.0%	11.0%	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%	28.0%	9.0%	
	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%	7.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	9.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
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%	11.0%	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	71.0%	13.0%	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	88.0%	7.0%		
	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	75.0%	15.0%	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	80.0%	15.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：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%	23.0%		
	いいえ：1.0% 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	73.0%	17.0%	7.0%	
	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%	23.0%	13.0%	17.0%

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	泉苑ケアセンター
事業所所在地	東京都府中市武蔵台1丁目10番4号
事業所電話番号	042-366-0080

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) 最も困っている人を支えていく。 2) その方も含めた「家族」を支援していく。 3) 安心・安全に過ごせる場所としての泉苑。 4) 利用者に深い共感を持つ。 5) 地域の中の泉苑としての役割を果たす。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・【現状】利用者家族から要望を聞き、実行に移そうとしています。

センターは府中市内の地区割りでは5地区に属しています。当地区は通所介護事業所が林立しており、事業者同士が利用者を奪い合う激戦区でもあります。激戦を制するためには特徴を持たないと勝ち抜くことは困難です。今回、センターへの要望についての利用者家族にアンケートを取りました。その結果、「自宅では入ることが出来ないので利用日の入浴を希望する」といった入浴への強い要望が数多くの利用者家族から上がりました。

・【現状】利用者が安全に気持ちよく過ごせるように気配りしています。

職員は優しく、視線はいつも利用者の方を向いています。滞り時、職員同士の私語はなく活動中の利用者の状態に変化がないか常に確認していました。職員同士固まらず分散して利用者の動きにしっかりと視線を注いでいました。歩行困難な利用者が立ち上がろうとすると一人の職員が素早く駆けつけ、体操中車いすの方が立ち上がろうとすると職員の目配せからもう一人の職員が寄り添いました。職員同士のアイコンタクトが取れたいい場面でした。

・【現状】センターは認知デイを併設しています。

通所介護事業のセンターには認知症対応型通所介護（認知デイ）が併設しています。その知名度の低さから平成29年度の稼働率は僅か17.8%でした。前記したように、その日常生活自立度から認知症の症状の軽い利用者が大半を占めている背景から、施設入所を見据えた認知デイではなく、認知症の方が在宅でできる限り生活できるためのサービス提供という色合いが濃い認知デイとなります。センターでは食事や入浴、身体機能維持といった生活基盤の確保に対してのサービス提供、認知デイでは在宅生活機能維持といった棲み分けとなります。

さらなる改善が望まれる点

・【課題】非常勤職員に期待することの職員同士の共通理解が求められます。

リーダー層と一般職員の認知度の開きは課題として存在し、その差を出来る限り縮めることは情報共有には欠かすことは出来ません。自分が理解していても、相手が理解していないと、「言った、聞いていない」の世界となるからです。そこで、まずは開きの原因を探る必要があります。表面的な仕組みとしては2つ考えられます。一つは通所係会議への非常勤職員の参加の見合わせ、もう一つは異なる職員評価制度（チャレンジプランとワークプラン）です。さらに最も根幹となるのは、非常勤職員に期待することの職員同士の共通理解です。

・【目標】さらに美味しいと思って頂ける環境設定や食事提供を考えましょう。

利用者アンケートの“食事に満足していますか？”に対し、満足との回答は79%と低く、「もう少し美味しい物

が食べたい」との意見がありました。例えば、独居の方はいつも決まった質素な食事かも知れませんが、留守宅で一人の方は作り置きで冷めた物かも知れません。センター利用日だけでも美味しい物を食べたいと希望されるのでしょう。大皿から皆で取分ける環境設定やごちそうの日と称した特別な献立の企画の工夫もありと考えます。また利用者の嗜好を献立に反映させることも食への興味をそそります。

・【目標】「自立支援」を意識した介護計画を組み立て実践することを目標とします。

本人の意欲を活用することは脳の活性化や身体機能維持に繋がります。職員はご本人のやりたいこと出来ることを引き出したいものです。昼食前の待ち時間にテーブルを拭く、湯飲み茶わんを配る、お茶を注ぐことで利用者は手足を動かす機会を得ることが出来ます。利用者のその人らしさを知る新たな機会にも繋がり、より深い支援が可能となります。

事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/72

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	91.0%	8.0%	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	79.0%	20.0%	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	100.0%	どちらともいえない：0.0% 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	52.0%	29.0%	11.0%	5.0%
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%	29.0%	いいえ：0.0% 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	79.0%	5.0%	14.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：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	85.0%	11.0%	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	58.0%	14.0%	26.0%	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%	5.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：2.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	8.0%	8.0%	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	85.0%	11.0%	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	88.0%	5.0%	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	79.0%	17.0%	どちらともいえない：2.0% 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	61.0%	14.0%	20.0%	無回答・非該当：2.0%