

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	特定非営利活動法人桜実会
事業所名称	桜実会
事業所所在地	東京都町田市玉川学園3丁目35番1号玉川学園高齢者在宅サービスセンター
事業所電話番号	042-710-3370

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）利用者が自分らしく主体的に過ごす（「自己選択」「自己決定」） 2）利用者の個性を大切にし一人一人にあったケアの実践 3）利用者が意欲的に生活ができる（アクティビティ、機能訓練） 4）社会交流の場としてのデイサービス（友人、お仲間作り） 5）地域と一体になった「垣根の無いデイサービス」（近隣の保育園や幼稚園、小学校との交流など）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・多彩な特別のプログラムを実施し生き甲斐作り、生活の潤いを図っている

職員による手芸関係や作品作りの活動、利用者自らが行うお茶会の活動、ボランティアによる多彩な趣味活動などを提供している。法人内にボランティアセンターを設置し、地域のボランティアを発掘し、昨年度は、年間延1143人のボランティアが、利用者の生活の潤いや生きがいづくりにさまざまな活動を実施している。グリーンコーラスは毎年家族を招いて発表会を開催し、また、華道やフラワーアレンジメントでは、花を活け自宅に持ち帰り楽しみにしている。その他ハンドトリートメント、音楽セラピーなど、定期的に多彩なプログラムを提供している。

・日常生活の維持向上を目的とした機能訓練内容となっている

日常生活を無理なく過ごせるために、歩行訓練など運動による体力維持のための機能訓練が行われている。機能訓練を必要としている利用者には、通所介護計画書の中で機能訓練の目標を設定し、機能訓練計画書を作成し実施している。機能訓練計画書は、機能訓練指導員（作業療法士など）が利用者の自宅を訪問し、自宅で出来る体操なども盛り込み作成し、3ヶ月ごとにモニタリングし、介護職員、看護師、相談員など多職種の意見も総合して評価し、見直しを図り、自宅生活を維持する通所介護計画書に反映している。

・地域の人々が安心してともに生活できる場、過ごせる場を提供している

地域で暮らす65歳以上の方々を対象に、週2回当事業所を開放し、フロア内で昼食会を提供し、外出の機会作りや他者との交流に場を提供している。「町トレ」（町田を元気にするトレーニング）の地域での普及のため、休日にデイサービスを開放している。相談援助として、地域で生活している方々が気軽に立ち寄り、介護保険に関する事や介護相談も受け、必要に応じ高齢者支援センターと連携し不安の解消に繋がるよう努めている。地域の障がい者団体が作ったパンや食品の販売をして利用者から喜ばれ交流の場となっている。

さらなる改善が望まれる点

・マニュアルの改訂手順や時期、基準の明示を行い業務の標準化を図ることに期待したい

各種マニュアルを作成し、研修や指導などに活用しているが、現状に即していないため職員により指導法が異なったりしている。同時に実施した職員自己評価結果からも、サービスの基本事項の明確さやマニュアルの点検・見直し、マニュアルの活用などしているかの各項目では、約半数の職員が「そう思わない」「わからない」と回答している。現状に即し、サービスの質の向上に繋がる内容、分からないことがおきた時、業務点検の手段として活用可能なマ

マニュアル作成と共に、見直しの基準や手順、改訂時期などを明示するなど改善が望まれる。

・勤務体制や人員体制の見直しなどで情報の共有がより図れるよう改善が望まれる

朝礼では一日の流れ、新規利用者の紹介、注意事項などを、終礼は翌朝の引継ぎ、送迎時の事、新規利用者の利用状況などを口答で申し送り、業務内容の確認事項を申し送りノートに記録している。ノートには確認欄がなく、情報の共有が不明である。また、現在早番遅番の交代制シフトのため、情報の共有が図りにくい。管理者がフロアに不在の場合が多く、職員への意見の伝達がスムーズに行われず、情報の共有が不足がちである。勤務形態を次年度4月から一元化する予定であり、更なる情報の共有、統一した支援が図れるよう取り組みに期待する。

・送迎時間の短縮や安心・安楽な送迎に向け更なる検討が望まれる

送迎はハイエースと小型車で、数便に分け、利用者や家族の送迎時間などの要望に配慮している。しかしドライバーや送迎対応の介護職員の不足の上、事業所周辺地域は、地理的に道路の高低差や道路幅員が狭いなど運転状況の制限もあり、送迎時間が多くかかっている現況である。また事業者内で待機している利用者や対応する職員の確保にも配慮しなければならない。同時に実施した利用者意向調査でも送迎に関する意見が聞かれている。送迎時間の短縮に向け、エリアの見直しや職員の確保、より密な家族との連携などの検討が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の気持ちを尊重し、自己選択、自己決定を重視した対応を心掛けている

職員は、「利用者の尊厳を尊重してその人らしい過ごし方ができる」「笑顔があふれるデイサービス」「信頼される職員、組織になる」ことを運営の柱として、利用者の自己選択、自己決定を重視し、日々の業務に取り組んでいる。多彩な個別の趣味活動の選択、入浴・機能訓練利用の選択、席の自由選択など、強制はせず、自由な雰囲気配慮している。同時に実施した利用者意向調査の「利用者の気持ちを尊重した対応がされているか」「職員の接遇・態度は適切か」の共通評価項目でも、共に「はい」の回答が多く、満足度が高いことが伺える。

・食事は栄養バランスを考慮し美味しく、楽しんで健康維持が図れるよう取り組んでいる

管理栄養士は、年1回の食事の嗜好調査アンケートの実施や随時、直接利用者からの声を聴取し、利用者の意見を反映した食事提供や季節に応じた行事食など、楽しい食事提供に取り組んでいる。また、当日の利用者の希望や状態、体調に応じ、臨機応変に食形態の変更や延食など、看護師と連携し対応している。日々の残食の確認をし、特に配慮すべき利用者を抽出して、栄養スクリーニング(栄養評価)を行い、その結果を家族とケアマネジャーに報告し、経過観察を行っている。また、自宅での食生活や栄養についての相談にも応じている。

・利用者の状態や好みの浴槽で会話を楽しみながらゆっくりと入浴できるよう支援している

事業所内の広い浴室には、車いすで入浴できる機械浴槽から、昔ながらのさわら材の浴槽など4つの浴槽を設置し、利用者の状態や希望に合わせて、浴槽を選んでいる。入浴は4人の職員が担当し、一人の利用者に対して、バイタルチェックの確認から入浴準備、脱衣、洗身、着衣、整髪まで専任で、寛いで会話をしながら、利用者も楽しみにしている。入浴後は水分補給として、麦茶など提供しているが、ノンアルコールビールなど楽しみな飲み物を持参する利用者もいる。入浴担当専任の看護師が、利用者の体調の変化にも迅速に対応できるように配置している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

83/135

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：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	83.0%	7.0%	7.0%		いいえ：2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	84.0%		12.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	67.0%	18.0%	10.0%		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	62.0%	15.0%	20.0%		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	84.0%	13.0%			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%				どちらともいえない：4.0% 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	69.0%		22.0%		どちらともいえない：4.0% 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	46.0%	16.0%	36.0%		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%	10.0%	6.0%		いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	12.0%	13.0%		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	80.0%	6.0%	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	73.0%	13.0%	12.0%		いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	62.0%	16.0%	19.0%		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	36.0%	19.0%	6.0%	38.0%	

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	特定非営利活動法人桜実会
事業所名称	デイサービス南大谷
事業所所在地	東京都町田市南大谷264番都営南大谷アパート4号棟1階
事業所電話番号	042-723-3752

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.住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるよう、利用者の自立支援及び家族の介護負担を軽減する。2.利用者がこれまで築いてきた生活を一日でも長く継続できる様に支援する。3.地域のボランティア、子供クラブ、小・中学校、老人会等と交流の機会を持ち、利用者の地域での生活を支援していきます。4.安全で栄養バランスが取れ、季節感のある美味しい食事を提供します。5.利用者のニーズに合わせ、適切なサービスが受けられるよう、家族・ケアマネージャー・各サービス事業所と連携を図ります。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・苦情解決制度について利用者への理解を深める様々な取り組みをしている

利用者や家族の立場から苦情解決制度の重要性、大切さ理解して頂く為に、利用契約時に相談・要望・苦情等の窓口を記載し事業所、第三者委員会、その他の窓口（行政）の担当者や連絡先などを詳しく説明している。更に通信でも「法人の苦情対応の仕組みについて」と利用者・家族からの苦情に適切に対応し、解決に努めることを掲載し配布している。また相談窓口の案内チラシをカラー刷りでわかり易く作成し、事業所内に掲示すると共に、各利用者に配布し理解を深めるようさまざまに取り組んでいる。

・厨房で作られる食事は、栄養バランスも考慮されて、美味しいとの評価が多い

食事は、広々とした厨房で、専門の栄養士により、四季の食彩と栄養バランスを考慮された内容となっており、利用者からの評価はとて高く、美味しいとの声が多く寄せられている。毎月、ご家族に配信されている南大谷通信の中には、食事の献立表があり、昼食の他に、おやつや行事食の内容が楽しみとなっている。また、栄養士や看護師との連携により、利用者のその日の体調を考慮して、普通食以外の粥や刻み食にも変更できる。さらに、自宅での夕食を希望される利用者にも配慮された内容になっている。

・市民雇用の促進、市内産業を活用し、活性化を図るよう地域貢献をしている

職員のほとんどが市内在住であり、雇用の促進を積極的に進めている。給食の食材は市内の業者を利用し、修理などの保守点検・工事も市内の業者を優先している。「ふれあい広場」で各教室を開催し、また高齢者支援センターや安心相談室、地域の見守り相談員と連携し、地元の高齢者の自立支援及び引きこもりにならないための交流会の実施や地域で高齢者が安心して生活が継続できるよう、みまもり支援をしているなど、法人と連携して取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・マニュアルの改訂基準や手順の整備、適正なマニュアル作りと活用に向け更なる取り組みに期待される

各マニュアルを作成し一冊のファイルに保管し、管理者等が適時マニュアルを見直し会議に諮っている。職員が実施しているサービスの提供内容とマニュアルの整合性を確認し、気付いたことや変更を随時記入するなど、改訂の基準や手順の整備など、適正なマニュアルの管理に向けての取り組みが望まれる。また、今後取り組む予定であるリスク

マニュアルについては、リスクの優先順位や異なる地域に根差し事業所としての地域との防災協力の具体的な対策への取り組みが期待される。

・職員同士の情報の共有化について、さらなる改善が望まれる

利用者については、通所介護計画書をはじめ、基本情報、医療情報、支援経過についての記録、モニタリングなどの情報が記録されている。申し送りノートなどで、利用者へのサービス提供の初回、変更時、特変があった時は記載されているが、発信者とその内容を確認したとの職員の記録が不足していることが否めない。職員同士の情報共有化を課題として取り上げ、計画的に実践されることが望まれる。

・ヒヤリハット・事故報告書のさらなる改善が望まれる

報告書に記載のある「いつ」「どこで」「誰に」「何を」「なぜ」の内容と、その時に「どのように」対処したかの他に、報告者自身がヒヤリハット・事故を未然に防ぐためには「どうすれば」の記述が求められる。また、ヒヤリハットが重大な事故に繋がるものかどうかの分析と事故発生の際は、その傷病のレベルの分析も必要と思われる。これらに加えて、管理者からの助言内容の記述と、発生した事例を職員間でコンセンサスを取り、周知徹底するなど、さらなる改善が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・さまざまな媒体で利用希望者が気軽に相談が出来るよう関係機関に情報を提供している

利用希望者にはホームページやパンフレット、通信、チラシなどで情報を提供している。ホームページでは「南大谷通信」のバックナンバーが見れ、利用者の活動状況や行事や事業所運営、地域とのかかわりなどデイサービスの取り組みが知れる。チラシ「デイサービス南大谷」を作成し、入浴や機能訓練はないが美味しい食事と健康維持、趣味活動やおしゃべりを楽しみたい方と事業所の特色と空き情報、曜日別活動プログラムを写真と共に載せている。居宅事業所や高齢者支援センター、安心相談室などに配布し気軽に利用相談ができるよう取り組んでいる。

・実施状況と目標の達成状況からわかり易く的確な介護マネジメントプランを作成している

通所介護マネジメントプランの様式を変更し、利用者及び家族の意向を基にサービス利用上の留意事項や課題に対して長期・短期目標を作成している。送迎時間、日課、個別援助内容として健康管理、脳トレ・体操、趣味活動など具合的な内容と留意点を分かりやすく作成している。3か月ごとに短期目標の達成状況をモニタリングし、計画書のサービスの実施状況及び目標の達成状況を記録し、その利用者に適した目標に向けたサービス内容に繋げている。

・レクリエーションはバランスのとれた活気あふれるプログラムを提供している

レクリエーションは、利用者一人一人の嗜好に合わせて、卓球やゲームのような動きにあるものから、将棋、囲碁、麻雀、手工芸などの静かなもの、またカラオケなどがあり、機能訓練に繋がるものも多く、利用者が事業所で過ごすうえでの楽しみになっている。介護職員のアイデアも多くあり、利用者自らがゲームのセッティングをしたり、片づけをするなど、仲間同士の協力も自ずとされている。入浴がない代わりに、レクリエーションに費やせる時間も多く、活気あふれる内容から、多くの利用者がこの事業者を選ぶ要因となっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

56/65

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%	8.0%	8.0%	いはいえ：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	8.0%	8.0%	いはいえ：0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	83.0%		16.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	7.0%	10.0%	いはいえ：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	53.0%	16.0%	26.0%	いはいえ：3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	78.0%	8.0%	10.0%	いはいえ：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%		8.0%	どちらともいえない：1.0% いはいえ：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	76.0%		21.0%	どちらともいえない：1.0% いはいえ：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	48.0%	5.0%	44.0%	いはいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%		10.0%	どちらともいえない：3.0% いはいえ：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%		21.0%	どちらともいえない：1.0% いはいえ：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	82.0%		14.0%	どちらともいえない：3.0% いはいえ：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%		10.0%	どちらともいえない：3.0% いはいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	5.0%	28.0%	いはいえ：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	42.0%	8.0%	44.0%	いはいえ：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	医療法人社団三医会
事業所名称	医療法人社団三医会デイサービス三輪
事業所所在地	東京都町田市三輪緑山4丁目14番1号
事業所電話番号	044-980-3939

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) 全ての人に平等で信頼される介護サービスを目指す。 2) 介護サービスの提供を通して地域住民の安心を考える。 3) 職員が一丸となって地域福祉の発展に貢献する。 4) 地域に密着し、クオリティーの高いデイサービスを目指す。 5) 医療依存度の高い利用者から軽度の利用者まで幅広く積極的に受け入れる。</p> <p><サービス提供の考え方> ご利用者様に対して全て平等に接することを基本とし、医療法人経営のデイサービスとして、医療依存度の高い利用者から軽度の利用者まで幅広く積極的に受け入れる。ご家族様、ご利用者様の要望については、可能な限り応える。地域と密着し、地域の方々安心して利用したり、足を運べる施設を目指す。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 事業所は軽度者から医療依存度の高い重度の利用者まで、幅広く受け入れる体制を整えています 事業所の経営母体の医療法人は、病院、在宅を支える各種介護保険サービス事業所を運営し、地域住民を医療と介護の両面でサポートしています。当事業所もその中で、要支援の軽度者から、他のデイサービスでは受け入れが難しい医療依存度の高い重度の利用者まで幅広く受け入れ、支援が必要な地域住民が在宅生活を送るうえで重要な役割を担っています。手厚い医療的ケアや心身の機能の維持・向上への取り組みのために、看護師、理学・作業療法士等を厚く配置し、利用者がどのような状態でも安心して通所できる体制が整えられています。・ 質の高い機能訓練を提供するために、専門職（理学・作業療法士・あんまマッサージ師）を配置し、利用者の在宅生活継続に取り組んでいます 事業所には常勤の理学療法士1名、非常勤作業療法士2名、非常勤あんまマッサージを配置し充実した機能訓練を実施しています。理学療法士が利用者・家族の希望を確認し目標を定め集団・個別対応で機能訓練に取り組んでいます。車いす利用 歩行器 杖歩行になる、身体の動きが楽になり機能訓練が役立っている事例もあります。集団体操で口腔・発声練習・唾液マッサージを行い、口腔機能の維持や嚥下障害防止を図り、レクリエーションでは手指を使う、声を出す、身体を動かす、頭を使うなど、一人ひとりが選択して生活機能低下予防に取り組んでいます。・ 理念方針に地域福祉に貢献することを掲げ、地域の資源を活用し密着した活動で、生活の幅を広げる交流の場を設けています 地域を支える仕組みづくりを提唱して、地域福祉に貢献することを念頭に置いています。地域の夏祭りに屋台の出

店や踊りで参加したり、老人会でリハビリ出張講座を開催しています。毎年実施しているバザーは地域からの協力を得ながら取り組み、収益金は利用者の活動に使用しています。恒例になっている近隣の保育園児や小学生との交流や、中学生、医・教育学部学生の実習生を積極的に受け入れ異世代交流に取り組み、障がい者施設のパン販売を毎週受け入れ、いろいろな人たちとふれ合える機会を設け、利用者の生活の幅を広げる取り組みを実践しています。

さらなる改善が望まれる点

・各種マニュアルは職員や利用者の意見を反映して、定期的に点検、見直しを行い、より活用しやすく統一されることが期待されます

事業所業務の標準化を図るために、日常業務マニュアル、各種マニュアルが整備され、職員がいつでも見ることができる場所に設置されています。職員の全体会議での提案などは業務改善のためにマニュアルに反映させていますが、マニュアルに沿ってサービスが提供されているか、マニュアルが現状に合った内容となっているかなどを点検する時期は決められていません。今後は職員や利用者の意見を反映しつつ、定期的な見直しを行うことで、日常業務の中でより活用しやすいマニュアルに統一することが期待されます。

・日々の活動プログラムには利用者のニーズを常に把握し、生活機能低下予防につなげることが期待されます

年間行事担当職員が季節に応じた恒例の行事を計画し、例年の内容を参考にしながら思い出に残る行事を実施しています。レクリエーションはボランティアによる書道・紙芝居などの趣味活動や職員による手工芸や音楽プログラムを取り入れ、多くの利用者が参加できる活動を目指しています。だが参加したくない利用者や参加したいプログラムの掘り起こしが課題でもあり、利用者アンケートからの「外出行事がない・散歩をもっとしたい・リハビリをもう少ししたい」などの要望やニーズを把握し、充実した活動で生活機能低下予防につなげることが期待されます。

・利用者へ安定的なサービスを提供するため、災害や深刻な事故が発生した場合の段階に応じた事業継続計画の策定が望まれます

事業所は市の二次避難所に指定されており、大きな災害が発生した時には、一次避難所では受け入れが難しい重度の障害を持つ市民を4名受け入れることが決まっています。その場合には通常のデイサービスの営業は難しい状況となります。利用者へ安定的にサービスを提供するために、事業所単独では困難な場合は、法人の運営する病院や他の事業所との連携も視野に入れて、災害の段階に応じた可能な範囲での事業継続計画を策定し、職員、関係機関などに周知することが望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用の開始にあたっては、相談員と必要に応じて看護師が自宅を訪問し、説明しています

利用希望に関してはケアマネジャーを通しての依頼が多く、事前にケアマネジャーから情報収集するとともに、医療依存度の高い利用者の場合には、訪問看護師からも医療的ケアの方法などの情報を入手しています。利用の開始にあたり、基本的に生活相談員が自宅に訪問し、本人・家族にデイサービスでの一日の流れや活動内容などを説明した上で、重要事項などの説明を行います。必要に応じて看護師も同行し、デイサービスで行う医療的ケアなどに関する説明をていねいに行い、同意を得て契約を交わしています。

・契約時の面談で把握した利用者の価値観や生活習慣に配慮した支援を行っています

契約時の面談で、利用者の価値観、生活歴、一日の過ごし方を確認しており、送迎時間や休憩時間などは利用者の生活リズムを考慮し設定しています。「今日は眠いから寝ていたい」と言う利用者にはベッドやソファで休んでもらい、休みたいが自分からは言い出せない利用者には状況を見て職員が声かけするなど、無理なくデイサービスでの一日を過ごしてもらうように心がけています。また、集団活動が苦手な利用者は読書やタブレットを活用して過ごしてもらうなど、個人の意思を尊重する支援を行っています。

・できたての食事と行事食の提供や嗜好を凝らしたおやつは楽しみなひとつになっています

厨房の運営は、直営から一時期委託事業所に変え再度直営で、できたての食事と毎月四季折々の行事食やご当地食の提供と適温食事を心がけ提供しています。行事食は旬の食材でご当地食はその土地の食材を使い、管理栄養士がバランスを考えた献立を作成しています。行事食は1年通じて全員が楽しめるよう曜日を変える工夫や実演の手打ちうどんの提供も行い、食事には力を入れ取り組んでいます。毎日のおやつは和菓子・洋菓子・プリン・人気のケーキバイキングと、時には利用者と一緒に作る嗜好を凝らした手作りおやつで楽しみな時間を演出しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/65

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%	6.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	77.0%	13.0%	6.0%	
	いいえ：2.0%			
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	81.0%	6.0%	9.0%	
	いいえ：2.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	11.0%	6.0%	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	59.0%	11.0%	20.0%	9.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	72.0%	18.0%	6.0%	
	いいえ：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%			
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%		27.0%	
	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	38.0%	18.0%	40.0%	
	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	93.0%			
	どちらともいえない：2.0% 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	81.0%	9.0%	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	56.0%	11.0%	11.0%	20.0%
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	63.0%	6.0%	13.0%	15.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	63.0%	20.0%	15.0%	
	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	34.0%	15.0%	22.0%	27.0%

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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター清風園
事業所所在地	東京都町田市金井7丁目17番13号
事業所電話番号	042-734-8096

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) 賛育会の理念である「隣人愛」を理解し、共感・感謝しながら接遇を高める 2) 法令を順守した健全経営と安定した組織を作り、信頼される施設を目指す 3) 利用者の視点に立ち、自立支援に向けた取り組みができる職員を育成する 4) 職員が働きやすい環境を整備する 5) 開かれた施設を目指し「地域の相談処」を目指すことで地域包括ケアの核となる

全体の評価講評

特に良いと思う点

・自立支援への取り組みが、利用者の生活意欲を引き出している

「自立支援」の実践で、利用者の生活の自立をさまざまな活動や工夫で後押ししている。機能訓練指導員によるリハビリプログラムへの参加は当然としており、生活そのものがリハビリと捉えている。「少し頑張ればできること」を目標に置き、過介護にならないよう配慮した支援を実践している。「生活リハビリカード」を活用して利用者のリハビリ意欲を促進し、「連絡ノート」には1日を振り返りつつ利用者自身が記載している。また、家族に伝える力をエンパワーメントとして評価している。自立支援への積極的な取り組みが、利用者増につながっている。

・専門職の視点を生かした健康管理体制が機能している

利用者の健康管理は、看護師を中心に運動機能訓練指導員、介護員、相談員が協力して体制づくりをしている。職員は通所時のバイタル測定値、食欲、排泄状況、いつもと違う言動など利用者ごとの健康状態を注視している。看護師は職員や利用者からの健康に関する相談に随時対応しながら、入浴時には直接支援している。看護師の専門的な視点から利用者の全身状態を観察し、異変の早期発見に努めている。さらに、誤薬防止の取り組みとして、配薬箱に利用者の顔写真を貼付し、呼称点検しながら顔と薬剤を確認する方法が根づき、服薬ミスをなくしている。

・

さらなる改善が望まれる点

・介護技術等のさらなるスキルアップを図るための取り組みに期待する

利用登録者数80名を擁するなか、常勤職員比率は低く、支援の中核は非常勤職員が担うことになる。職員は勤続年数が長く、それぞれの経験値から支援は適切に実施されている。平均介護度が2.1で重度の要介護者は少ない現状であるが、一方で中重度の利用者が登録者の3分の1程度存在している。また、当事業所の方針として「医療的なサービスを目的にしてはいない」と言いつつも、経管栄養の利用者や排泄に全介助を要する利用者もいる。そうした利用者に対応するために、職員が介護技術を学ぶ場とスーパービジョンの体制づくりが今求められている。

・自立支援の効果測定を具体的に「見える化」する工夫に期待する

当事業所の使命ともいえる「自立支援」については、管理者層を中心とした職員チームのさまざまな工夫により、利用者の自立度および生活意欲の拡大を図ってきている。さらに、通所中における生活リハビリへのモチベーションを在宅につなげるためのプログラム化が求められる。また、支援の結果、利用者の自立度がどのように変化したのかに

ついて、個々のモニタリングで利用者自身は把握できていると考えられる。しかし、個々のモニタリング結果を事業所全体の取り組みの成果として「見える化」を図る工夫が今後は期待されている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・食事時間が楽しみになる工夫をしている

「食べることは生きることに繋がる」として、毎日の食事に注力している。献立は、利用者アンケート結果を、複合施設の栄養士が主導して定期的で開催する「栄養会議」で伝えている。食形態は5段階とし、利用者それぞれの食形態は、機能訓練指導員、栄養士、看護師が咀嚼力、嚥下の状況を勘案して決めている。また、利用者の楽しみの機会としてパラエティーに富んだ食事を提供している。それは、月1回の「祝い膳」、年4回の「郷土食」、年1回の「バイキング食」など、厨房と連携し、特別感を演出した献立で食事への関心が高まる工夫をしている。

・事業所では「生活リハビリカード」の活用により、利用者の自立心の向上を期待している

利用者が主体的にリハビリに取り組めるようさまざまな工夫をしている。その一つが「生活リハビリカード」の活用である。このカードは事業所内でできる活動目的を職員と取り決め、それに沿い利用者は自主的にリハビリに取り組む。活動の実施は自己申告制にしており、利用者はそのつどカードにポイントシールを貼っていく。このポイントの活用方法はまだ決めていないが、利用者はポイント獲得を目指し、また他の利用者と競争して自主活動に励んでいる。事業所では利用者の心理を上手に利用したこの取り組みで利用者の自立心は上昇しているとしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/80

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	81.0%	15.0%	0.0%	2.0%
	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	81.0%	13.0%	0.0%	2.0%
	いいえ : 2.0% 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	92.0%	5.0%	0.0%	2.0%
	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	60.0%	34.0%	5.0%	0.0%
	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	57.0%	31.0%	7.0%	2.0%
	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	86.0%	10.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 2.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	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%	10.0%	7.0%	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	55.0%	18.0%	26.0%	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	97.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 2.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	7.0%	5.0%	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	89.0%	5.0%	5.0%	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	86.0%	7.0%	0.0%	2.0%
	いいえ : 2.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	10.0%	0.0%	2.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%			
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%	15.0%	5.0%	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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	第二清風園高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都町田市薬師台3丁目270番1号
事業所電話番号	042-736-6906

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)キリスト教に基づく隣人愛精神 2)安全な介護と良質なサービス提供 3)信頼される事業運営 4)利用者が住み慣れた地域で、生き生きと生活が送れるよう支援 5)開かれた施設として地域社会への還元・貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・専門性の高いリハビリテーションの提供により、利用者の生活が豊かになるよう取り組んでいる

当事業所は運動機能訓練指導員として理学療法士2名を配置し、専門性の高いリハビリテーションを提供している。個別機能訓練に関しては、対象となる利用者一人ひとりに十分な時間をかけ、利用者の望む生活の実現に向け、適切なプログラムのもとに実施している。プログラムは心身の状況をアセスメントした結果を踏まえて作成され、利用者の自立と日常生活の充実に資するよう、数種類の機能訓練項目がその内容となっている。例えば、関節可動域訓練、筋力トレーニング、歩行訓練等である。これら訓練を通して在宅生活がより豊かになるよう努めている。

・医療ニーズの高い利用者も積極的に受け入れ、地域の要請に応えている

看護師3名がローテーションしながら常駐し、利用者の毎日の健康管理にあたっている。サービス利用希望者は基本的に断らない方針で、登録利用者が100名を超える大規模な事業所である。経管栄養、在宅酸素療法（HOT）など医療的ニーズが高い利用者も、事業所内の体制を勘案しながら積極的に受け入れ、地域の要請に応えている。また、車いす利用の場合など、孤立しがちな高齢の利用者が楽しみの機会を得て、当事業所を社交の場として生きがいを持つよう支援している。事業所内は、趣味活動や豊富なアクティビティで常に活気に満ちている。

さらなる改善が望まれる点

・安全で適切なサービスを提供するために、OJTのしくみづくり、スーパービジョン体制の構築に期待する

当事業所では、医療ニーズの高い利用者、重度の介護を要する利用者を積極的に受け入れてきている。医療機関から在宅生活への流れが加速するなか、重度の要介護者が今後ますます増加することは容易に想像がつく。当事業所では、研修委員会がコンプライアンスやリスクマネジメントに関する研修を体系的に年間計画化して毎年実施してきている。しかし、ベテラン職員が多いとはいえ、介護技術を学ぶ場が少ない。食事・入浴・排泄・移動・移乗等に安全を期する支援方法について、OJTやスーパービジョンで学べるようにするしくみづくりが期待される。

・送迎の待ち時間が楽しくなる工夫に期待する

利用者や家族の要望に応え、柔軟かつ安全な送迎対応を実施しているが、サービス提供時間に差があるため、帰りの車両配置には誤差が生じる。その結果、遅い便で帰宅する利用者は、早い便の利用者と比べ、その後の30分間を帰宅時間を待ちわびながら過ごすことになる。事業所ではその30分間の充実を課題として認識しているが、実際に

はほとんど職員が送迎車に添乗せざるを得ず、職員配置が手薄になり、カラオケ等の対応にとどまっている。利用者が楽しみながら帰りの時間を過ごせる工夫が必要と考える。それは、延いては利用者満足につながる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・音楽リハビリテーションにより、心身機能や認知機能の向上が期待できる

利用者が楽しみながら生活機能や認知機能を維持・活性できるように、さまざまなアクティビティを取り入れている。なかでも音楽療法士の資格を持つ職員の「音楽リハビリ」は利用者に好評である。音楽療法士と一緒に歌い、楽器にも触れる、音に合わせて身体を動かすこの時間には、利用者の思いがけない姿が発見できる。音楽は「記憶の扉を開ける鍵」とも言われ、子どものときに馴染んだ唱歌や若い頃に流行した曲を選ぶと、回想法と同様に、昔のことが思い出される。さらに、脳の活性化とともに、気分を落ち着かせる効果も期待することができる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/113

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	72.0%	16.0%	8.0%	いはいえ：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	66.0%	18.0%	12.0%	いはいえ：2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	85.0%	6.0%	6.0%	いはいえ：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	62.0%	20.0%	8.0%	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	54.0%	37.0%	8.0%	いはいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83.0%	6.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	12.0%	6.0%	いはいえ：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	83.0%	8.0%	8.0%	いはいえ：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	45.0%	31.0%	22.0%	いはいえ：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	8.0%		いはいえ：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	72.0%	14.0%	12.0%	いはいえ：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%		20.0%	どちらともいえない：4.0% いはいえ：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	77.0%	6.0%	14.0%	いはいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	18.0%	14.0%	いはいえ：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	54.0%	20.0%	22.0%	いはいえ：2.0%