

# 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	社会福祉法人竹恵会
事業所名称	小平市高齢者デイサービスセンター
事業所所在地	東京都小平市花小金井4丁目21番2号
事業所電話番号	042-466-1418

## 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）	適正な言動と礼節を遵守し、信頼される経営醸成に努める。 お客様の満足度に応え社会での信頼性を高める。 愛情と真心をもってお客様の生活を援助する。 お客様の権利擁護と人間としての尊厳の維持に努める。 お客様の可能性。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者本位のサービスを目指し、居宅支援事業所等の関係機関にきめ細かな情報を提供している

通所開始日に、介護支援専門員とご家族に初日の様子をきめ細かく報告している。介護支援専門員には、バイタル・食事・排泄・入浴・活動・交流の様子など、今後デイサービスを継続できそうか否かを思案するために必要な情報提供に努めている。また、日々の利用状況や状態について、毎月状況報告書を送付している。半年分を1枚にまとめているため、変化等を見比べやすく、把握しやすい書式になっている。サービス担当者会議時には、利用者の様子をデイ活動報告として上申し、会議がより利用者の希望を具現化できるよう尽力している。

### ・デイサービスの建物内の活動を越えて、利用者の活動範囲を広げる外出レクリエーションを取り入れている

デイサービスの利用目的は個々により様々ですが、一つの例として家の中に閉じこもりきりになることを防ぐこと、外出の機会を作ることが挙げられる。当事業所はデイサービスの建物から更に一步外へ、外出レクを定期的に行っている。初詣から始まり、お花見、植物園見学、果物狩り、外食など、様々な企画を催している。これらは通所介護計画書に反映し、計画的に行っている。外出は、利用者の希望も多く、非常に好評を得ている。計画から実行までは、安全面の確保や準備が必要だが、事前準備を丁寧に行うことで継続できている素晴らしい取り組みである。

### ・事業所方針をコミットメントし、お客様（利用者と家族）・地域・職員が良好な関係を築き、三方良しの運営がスタートしている

「介護職員としてのプライド」、「クオリティを追求しています」、「お客様一人ひとりの個性を尊重」など、事業所方針をコミットメントしている。そしてその実践が、利用者の声、地域との交流、選択性のあるレクリエーション、質にこだわった創作活動、行事、マニュアル、職員自己評価、場面観察などから確認できた。昨年度は職員の離職や利用率低下など、マイナス要因が重なったが、新しい体制の中、利用者・職員・地域が良好な関係を築き、三方良しの運営がスタートしている。経営課題もあるが解決する対応力もあり、今後の運営に期待がもてる。

さらなる改善が望まれる点

### ・感染症に対するリスクマネジメント・快適性の向上に向けた設備修繕と環境整備に期待します

当事業所は、事業計画に基づき、「ブラインドの交換・手摺の設置」、「すべり止めマットの入れ替え」など、設備修繕や環境整備を行っている。ただ、洗面所の給湯設備の問題（お湯がでない）、天井が高いデイルームで冬の時期は加湿器を設置しても、適切な湿度を保てず、低い状態に陥ってしまう現状がある。事業所は市役所から借り受けている物件で、修繕内容や整備方法によっては市役所との折衝や大きな支出が予想されるが、感染症に対するリスクマネジメント・快適性の向上に向け、中期的視点での修繕・整備に期待したい。

### ・災害リスクに応じ、事業所の特性や規模に合わせた「事業継続計画書」や「中止指針」の策定が望まれる

感染症・防災・防犯対策は、訓練を行い、マニュアルも整備している。また、地震を想定した事業継続計画書も備えている。更にもう一步深く捉え、「大雪、台風、感染症」などにより、多くの職員が勤務不可能となった場合や、ライフラインが遮断されてしまった場合などに対応する、災害リスクに応じた事業継続計画書が望まれる。昨年もインフルエンザが流行し、雪や台風の影響で交通機関が大きく混乱した。また、小平市では突然の停電により電気が供給されない事態が発生した。リスクを考慮した上で「サービスの中止指針」も検討いただきたい。

・ **新規お客様情報の情報収集は十分なので、今後は身体機能面の評価に対し、客観性を持たせることが肝要である**

事前評価として、歩行状態・食事摂取・トイレ動作・理解力・記憶力等を点数付けしている。点数による評価はスケールを用いることで客観的データを残すことができる。しかしながら、今の点数評価はスケールに基づいたものではないため、やや客観性に欠くように感じた。例えば、ADL動作であればバーセルインデックス、記憶力等であればHDS Rを採用するなど、既に存在するスケールを掛け合わせて点数評価のルールを確立すると、今の取り組みがより一層強固なものになると考える。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者の生活リズムや身体状況に合わせたサービス提供を目指している**

当事業所では、利用単位時間を4時間～8時間と設定し、利用者の生活のリズムや身体状況に合わせたサービス提供時間を目指している。時間単位が細くなれば、当然送迎の頻度が高くなるが、職員の連携・協力のもとで実施している。更に、食事や入浴といった支援などもオーダーメイドで対応している。介護計画書の3表で具体的な支援内容を提示しているが、アセスメントを行い、この3表内容の現状や推移についてよく検討し、次回計画書の骨子作成へと連動しているからこそ、個のサービス提供実行力を有しているのだと感じた。

・ **「お楽しみ風呂」は入浴意欲を引き出し、利用者の健康増進に役立っている**

毎月開催している「お楽しみ風呂」は当事業所の目玉サービスの1つである。毎月1週間の「お楽しみ風呂週間」を設けて、どの曜日に利用しても、お楽しみ頂けるよう実施している。季節感のある一般的な「菖蒲湯」や「ゆず湯」はもちろんの事、当事業所オリジナルとして「リンゴ湯」、「珈琲湯」、「紅葉湯」、「紫陽花湯」など、大変奇抜で楽しいお風呂を展開している。香りと見栄えを重視して選定しているそうで、利用者がお持ちになったお花などが活躍することもあるそうである。個別浴だからこそその取り組みと言え、良き話柄となっている。

・ **利用者の楽しみを日々追求し、新しい創作活動を取り入れている**

法人全体で行う文化祭は、模擬店や作品展示会などの催し物を行い、一般の方も参加できる盛大なものとなっている。当事業所としては、デイサービスの活動体験として「七宝焼きの体験ブース」を出展した。この七宝焼きの活動提供は職員の目標でもあり、今年の夏にやっと実現したものである。やりごたえがあり、作品として長く形に残る物を提供し、利用者楽しんでいただきたいという熱意のもと、知識のあるボランティアから職員が学び、実践に至ったものである。次はスタンドグラスへの挑戦も予定しており、今後ますます期待が膨らみます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/52

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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	93.0%	0.0%	0.0%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	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	76.0%	0.0%	0.0%	20.0%
	いいえ : 0.0%	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	66.0%	0.0%	0.0%	33.0%
	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	93.0%	3.0%	3.0%	0.0%
	どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 3.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
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%	0.0%	0.0%	13.0%
	どちらともいえない : 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	73.0%	3.0%	0.0%	23.0%
	どちらともいえない : 3.0%	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%	0.0%	0.0%	6.0%
	いいえ : 0.0%			10.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	0.0%	0.0%	10.0%
	どちらともいえない : 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	83.0%	3.0%	0.0%	13.0%
	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	80.0%	0.0%	0.0%	6.0%
	いいえ : 0.0%			13.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	3.0%	0.0%	13.0%
	どちらともいえない : 3.0%	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%	16.0%	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	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園デイサービスセンター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-321-9776

## 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)法人の基本理念と基本方針のもと、社会福祉法人としての公共性の保持と安定した運営を目指します。 2)高齢者が地域の一員として安心して暮らすことができるようお手伝いします。 3)ご家族の介護の軽減のためのサービスと情報を提供します。 4)個人の尊厳を守り、ひとりひとりの意向に応じたサービスの提供に努めます。 5)職員の専門性と資質の向上を図り、働きやすい職場環境の整備を目指します。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・季節行事や外出活動などを通して、利用者のQOLの向上につなげている

「生活にメリハリを付けること」「生きがいを見出すこと」を目的として、毎月1回の季節行事や外出活動を行っている。特に外出サービスは利用者、家族から好評を得ている。近隣のレストランから遠方の観光地など、家族だけでは連れ出すことが難しい外出サービスを提供している。「まりも園のデイサービスを利用してから元気になった。」という言葉を利用者や家族からいただいており、利用者の「生きがい」「幸福感」といったQOLの向上につながる支援を提供している。

### ・独居の方を中心に毎月1回の「夕食会」を実施し、孤食をなくし、利用者の在宅生活を支えている

独居の方など夕食に冷たいお弁当を食べている利用者があることを職員が把握し、「温かい物を食べてもらいたい」という職員の提案から「夕食会」を開催することになった。食事は職員の手作りで行われており、「夕食会」のメニューは利用者の意見をもとに通所介護サービス会議で検討し「ちゃんちゃん焼き」や「コロッケ」などを作り、要望に応じてノンアルコールビールなども提供している。「夕食会」の回数を重ねるごとに、家族から「私たちも何か手伝えることはないか」という声が上がリ、家族の協力も得ながら「夕食会」を実施している。

### ・家族との交流を深めることで運営に対する協力体制が構築されている

年4回の家族懇親会の開催により、家族間のコミュニケーションや職員と家族の連携が深まっている。家族との連携が深まることで、様々なイベントを開催する際に「私たちが手伝います」といった声をいただけるようになった。具体的には、クリスマス会のピアノ演奏や夕食会の手伝いなどで家族の協力を得られている。家族懇親会以外にも納涼祭や忘年会など家族も参加できるイベントを多く開催し、施設の取り組みを家族の方に直に見ていただくことで、運営への理解や施設の大変さが家族にも伝わり、家族との信頼関係も深まっている。

さらなる改善が望まれる点

### ・地域との連携や地域貢献事業について更なる取り組みを期待する

地域への外出支援や近隣との防災協定の締結、パンの訪問販売の受け入れなど利用者が地域の一員として関わりが持てるよう支援している。訪問調査時、「地域包括支援センターと密な関係性の構築ができていない」や「今後は地域貢献事業の展開が必要」との事業所側の話もうかがった。事業所では現段階から一歩進んだ地域との関わりを検討している。さらに地域との連携を深めることで、地域との関係が構築され利用者サービスの向上につながることを期

待する。

・引き続き、ハード面の環境づくりへのより一層の取り組みを期待したい。

日々の清掃・消毒や、修繕（適宜）、季節の飾りつけなどにより、利用者にとって快適な環境づくりに取り組んでいる。しかし、職員アンケートでは、ハード的環境面や車両などの劣化を改善点としたコメントが寄せられていた。施設側も引き続き、ハード面の環境づくりへのより一層の取り組みを期待したい。

・仕事の見える化を図り、業務の偏りをなくす取り組みを期待したい

職員アンケートでは、改善点に「業務の役割分担に偏りがある」とのコメントが寄せられていた。能力の高い人に仕事が集まる傾向性がある。短期的に見れば、そのほうが業務効率は上がるが、長期的な視点から見れば、マイナスである。また、ベテランにばかりに負担をかけていると、チームのモチベーションは下がってしまう。介護の現場は、特にチームの総合力を底上げすることが、長期的な視点で人を育てることになるため、仕事の見える化を図り、業務の偏りをなくす取り組みを期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の状態を「フェイスシート」に記載し対応を「個別マニュアル」にて周知している

利用者の身体状況及びコミュニケーション能力などの情報は「フェイスシート」に記載し、職員へ周知している。「フェイスシート」の情報は、3か月毎に見直しを行い最新の情報へ更新している。「フェイスシート」に記載している情報をもとに、利用者一人ひとりの「個別マニュアル」を作成している。「個別マニュアル」には、利用者の「排泄」「入浴」「食事」など、個別の注意点や対応方法を明記し、職員が統一して対応できるマニュアルとなっている。利用者の状態変化に伴い「個別マニュアル」の見直しを行い、適切な利用者対応につなげている。

・家族懇談会を3か月に1回開催し、家族のレスパイト支援を行っている

家族懇談会を3か月に1回開催し、家族のレスパイト支援を行っている。家族が抱えている介護の問題などを話し合う場を提供している。在宅生活で同じような問題を抱えた家族同士が話し合うことで、介護の問題解決の兆しを見つけ出し、介護ストレスを少しでも発散することなどを目的としている。前年度からの取り組みの結果、家族懇談会を楽しみにし、参加者も増えている。

・多様なボランティアを導入し、楽しい機会を提供している

音楽、生け花、レクタイム、みんなで歌いましょう、民謡を聴く会、みんなで大正琴、朗読倶楽部、フラダンス、アコーディオン演奏会、ミニ演奏会、尺八演奏会など、多様なボランティアを導入し、多彩なプログラム活動を設け、利用者の楽しい機会を提供している。利用者調査でも、「ボランティアによる日本舞踊や歌などを楽しんでいる」などのコメントも寄せられていた。<BR><BR>

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/48

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%	9.0%		
	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	90.0%	9.0%		
	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	81.0%	18.0%		
	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	72.0%	18.0%	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	95.0%			
	どちらともいえない：0.0% 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	90.0%	9.0%		
	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	95.0%			
	どちらともいえない：0.0% 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	63.0%		31.0%	
	どちらともいえない：4.0% 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	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%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	9.0%		
	どちらともいえない：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	90.0%	9.0%		
	どちらともいえない：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%	13.0%		
	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	81.0%	9.0%	9.0%	
	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	63.0%	13.0%	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	社会福祉法人黎明会
事業所名称	デイサービスやすらぎ
事業所所在地	東京都小平市小川町1丁目485番特別養護老人ホームやすらぎの園1階
事業所電話番号	042-345-0617

## 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)明るく、温かく、安全で快適な環境の提供 2)豊かな人間関係と科学性に基づく自立援助 3)利用者の個別性と意思を尊重したプランニングとサービスの実践 4)利用者、家族、第三者、職員の声を反映させ、風通し良く前進する施設 5)社会福祉事業者として、在宅生活困難（困窮）高齢者の使命を果たす

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・地域の他の事業所、施設等との連携により包括的な支援を実践している

個々の利用者へのサービス提供についてそれぞれの担当者居宅介護支援事業所と連絡を密にしてより質の高いサービスの提供を指向していることが確認できる。また、同一法人内には病院、施設サービス、訪問系サービス、地域包括支援センター等の多様な事業があるが、法人内に留まらず地域の関係機関との連携により居宅生活の支援、入退院に係る支援、重度化に伴う施設入所への支援等、通所介護サービスの提供に留まることなく地域に暮らす利用者の状況に沿った包括的な支援が行われている。

### ・「傾聴」を大切に一人ひとりの利用者に沿ったサービスの提供を心がけている

当事業所では「傾聴」という言葉がよく聞かれる。介護職員等は入浴・排泄・食事等の介助やプログラムの実施等で多忙であるが個々の利用者の言葉に耳を傾ける時間を持つことを大切にしている。そこで得られた「その人らしさ」を表す情報を職員間で共有し個別のサービス提供に反映させることに加え、全体のプログラムの編成、実施においてもそれらの情報を活かせるように（例えば若かりし日の趣味やかつての職業などと関連した活動など）工夫していることが確認できる。

### ・三味線やピアノ演奏・手話での音楽指導など多彩な才能を持ち合わせた職員が行っている

機能訓練の要素を取り入れた軽体操・車椅子ダンス・音楽療法や歌遊びがある。基本の動きを組み合わせ実施している。さらにレクリエーションではボランティアの協力を得て、パッチワーク・刺子・折り紙・染色・書道・華道等の機能訓練にもなる趣味活動がある。他の時間を職員が補っているが、三味線やピアノ演奏・手話での音楽指導など多彩な才能を持ち合わせた職員が行っている。多様なレクリエーションを作り出しながら身体的・精神的な健康が向上するように取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

### ・他の事業所への視察見学、交流等を行い、活動内容の更なる充実に活かしていきたいと考えている

今年度は同一法人内のデイケア事業所との間で交流を行ったが、地域内の他の通所介護事業所への視察見学や職員の相互交流を実施したいと考えている、視察見学によりプログラム内容やボランティアの受け入れ等を参考にさせてもらい活動内容を更に充実させていくことや職員の交流が職員の気づきに繋がり資質向上に役立つこと等を期待しており、実施されることを期待する。

### ・利用開始時の書類を簡易でわかりやすく改善することに着手されることを期待したい

介護保険サービスにおいて利用開始に伴う書類は、契約書・重要事項説明書をはじめとしてその量は決して少なくない。また、利用者・家族等にとっては介護サービスに係る用語等に慣れておらず難しいと感じられることもある。これらの書類内容を理解しかつ同意のための署名・捺印を行うことは利用者・家族等にとって大きな負担であると認識しており、利用者・家族等にとって負担が少なく、わかりやすい書類に改善したいと年来考えられてきたが、具体的に改善に着手されることを期待したい。

・送迎時の事故や職員間の連携ミスが起こらないよう十分な配慮が必要と思われる

法改正のよりデイサービスのサービス利用が1時間単位での計画に変更されている。利用者の希望に沿って、ケアプランが新たに作成されている。デイサービス運営側として、利用者の帰る時間や送迎ルートによって、少しでも無駄が出ないで、ぎりぎりまで楽しんでもらえるよう考えている。家族からの連絡や利用者の体調変化などで当日の変更など連携が今後さらに求められる。送迎時の事故や連携ミスが起こらないよう十分な配慮が必要と思われる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・職員間の情報共有を徹底してサービスの標準化とサービスの質の向上に努めている

利用者に係る情報の職員間での共有を徹底することでサービスの標準化とともに、利用者の日々の心身の状態、家族からの情報、生活歴に係る情報等をきめ細かに収集して、それらを共有し、質の高いサービスが提供できるように努めている。利用者に係る情報は「生活支援ソフト」に構築し、日々の利用者情報を送りノートや朝礼等で共有することに加えて、今年度から「ほぼ毎日一読コーナー」を設け、介護計画書等の新たな情報に全職員が目を通すように習慣化している。個々の職員も情報共有を重視していることが職員アンケートからうかがえる。

・外出の機会が少なくなっている利用者のため、バスで出かける外出支援を大切にしている

行事は季節を感じられる内容で計画している。春はドライブで最寄駅の大通りの桜並木を鑑賞している。昼食はお花見御膳を頂き、春の訪れを味わい、2日間実施する。夏は夏祭りを地域のボランティア団体を迎えて盛大に開催する。昼食にバイキングで楽しみ、ボランティア団体の民謡同好会のリードで盆踊りを踊っている。デイルームの限られた部屋の中央に檜を組み、夏祭りの雰囲気をつくり上げている。外出の機会が少なくなっている利用者にとって外出支援や行事を大事にしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

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	76.0%	18.0%			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	79.0%	11.0%	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%	9.0%	9.0%		いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	69.0%	13.0%		11.0%	いいえ：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%	34.0%		11.0%	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%	11.0%			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	88.0%			9.0%	どちらともいえない：2.0% 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	86.0%			9.0%	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	69.0%	6.0%		23.0%	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	72.0%	18.0%		6.0%	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	79.0%	11.0%		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	69.0%	18.0%		9.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	9.0%		9.0%	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%	

# 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	社会福祉法人多摩済生医療団
事業所名称	多摩済生ケアセンター
事業所所在地	東京都小平市美園町3丁目12番1号
事業所電話番号	042-342-0620

## 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)施設の理念「添う心」を念頭に置き支援に努めている 2)利用者様の希望に沿った支援を提供する 3)どのような状態の方であっても受け入れる 4)医療依存度の高い方でも受け入れられる様に職員の技術向上に努める 5)地域との交流を通し開かれた施設を目指している

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・午前、午後と提供されている多様なプログラムはボランティアによるものが大きく、利用者の満足度向上に力を発揮している</li></ul> <p>法人の基本方針の一つに「地域との交流を通し開かれた施設を目指す」とある。その通りに法人主催の行事として夏に「納涼祭」、秋に「いちよう祭り」と年に2回入居者や地域住民が参加できる大きなイベントがある。ボランティアはイベントの中心となり盆踊りやよさこい踊り、太鼓演奏、バザーや飲食の模擬店など様々な所で活躍している。デイサービス内でもガーデニングや野菜作り、書道や各種手芸、陶芸、様々なレクリエーションまでボランティアの役割が大きく利用者の満足度向上に多大な力を発揮している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・医療依存度の高いケースや重度の認知症等、“どんな状況でも断らないこと”をモットーに地域のニーズに応え続けている</li></ul> <p>当該地域には大小合わせて60前後の通所介護事業所が点在している状況を踏まえ、事業所は稼働率アップのためには地域のニーズを分析する必要があると考え、介護支援専門員との情報交換を行った。その結果、医療依存度の高いケースや重度認知症の受け入れ可能な施設が不足していることが判り、どのような心身状況でも“決して断らない”を目標に、マニュアルの整備や対応方法の工夫、ケア技術の向上等に継続して取り組んでいる。これにより、困難ケース受け入れを積極的に行っている事業所の認知度は上がり、稼働率も高い推移で維持できている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者・家族のニーズに応えるため365日休まず営業し、臨時の利用希望にも積極的に対応するなど、理念の“添う心”を日々実践している</li></ul> <p>事業所は、利用者及び家族の真のニーズを分析するためアンケートを実施し、土・日の利用及び日曜の臨時利用、年末年始の入浴に対する希望が多いという課題を抽出した。こうしたニーズに応えるため、職員の勤務体制を工夫し、平成27年度より段階的にサービス提供の拡充を図った。現在では365日休まず営業を行い、家族の都合等による臨時での利用希望にも積極的に受け入れを行うことで、いつでも安心して利用できる施設として信頼度が増し、地域において在宅介護を支える中心的な存在となっている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・新たな差別化を図れるアピールポイントを模索して常に選ばれるデイサービスを目指す事を期待したい</li></ul> <p>数年前より医療依存度の高い重度の利用者を積極的に受け入れ、どんな状態の人でも断らない事をモットーとしてきている。また、365日営業を開始していることで、いつでもどんな状態でも受け入れようとする姿勢を事業所の特</p>
--

徴として外部に示すことができた。一方、同業他社が増える中で更なる差別化が図れる特徴を検討する必要に迫られており、事業所としてボランティアによるプログラム支援から次なる新たなサービスを見出すために他施設の見学を始めている。利用者の楽しみや利益につながる新たなサービスが提供されることを期待したい。

・ホームページは、施設の概要や取り組みなど様々な情報の入手が可能であるが、引き続きよりタイムリーな情報提供を行いたいと考えている

事業所の他、在宅系サービス・居宅介護支援事業所・地域包括支援センター等が属するケアセンターと、併設の特別養護老人ホームでホームページが作成されている。各事業所の概要や利用案内、広報誌のバックナンバー、さらには動画による各種取り組みの紹介等、ホームページ全体としては充実した内容となっている。法人は、在宅福祉・介護の拠点施設として当該地域を牽引している存在であり、地域住民のさらなる利便性のため、今後も、更新頻度を高めるなど、よりタイムリーな情報発信を行っていくことを期待したい。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・法人全体で研修やマニュアル整備に取り組み、高いレベルで業務の標準化が図られている

マニュアルは、入浴、送迎、初回契約の流れ等、事業所単独のものを基本としつつ、プライバシーや虐待防止といった共通部分に関しては、併設の特別養護老人ホームの委員会が中心となって作成したものを併せて活用している。従来の紙ベースのマニュアルは読み込みに時間を要し、理解力にばらつきがあったこともあり、動画マニュアルに順次、更新することで、さらなる業務の標準化を図っている。また、法人全体を通して施設内研修に大変力を入れており、事例をもとに適切な対応方法をロールプレイやグループワークで検討する等の取り組みも行っている。

・常勤の作業療法士がプログラムやケアの現場に専門的な視点を導入し活かされている

機能訓練は常勤の作業療法士、看護師、病院所属の理学療法士が協力して実施している。作業療法士が機能訓練指導員として関わる事で作品作りにリハビリの視点が加わり、より専門的な手指リハビリの効果が期待できるようになった。移動介助や排泄介助時にも自立を意識した支援方法の視点が導入され、在宅生活に役立つ支援に繋がっている。また、重度の利用者に対する除圧クッションの利用など褥瘡防止に適切なアドバイスがあり、現場でのケアに活かされている。

・利用者が過ごすデイルームは明るく快適な環境作りがされている

事業所は平成5年に開設され、25年余りが経過している。デイルームは大きなワンルームで利用者用のテーブルや静養ベッドが一部屋の中に置かれている。構造上プライバシーを守るのはカーテンのみであるが、一方で大きな窓からの光が明るく、3階からイチョウ並木が四季折々に色彩の美しさを堪能できる環境である。また、昼食後や帰宅前に利用者が自主的に集まりリラックスできる喫茶コーナーがあり、無料で好きな飲み物を飲むことが出来る。デイサービス管理者とボランティアの連携で毎日実施されており、利用者の楽しみの時間として定着している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

62/114

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	72.0%	14.0%	8.0%	無回答・非該当：4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	77.0%	9.0%	8.0%	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	82.0%		11.0%	どちらともいえない：4.0% 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%	16.0%	14.0%	いいえ：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	56.0%	11.0%	9.0%	22.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	72.0%	12.0%	6.0%	8.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%		8.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：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	80.0%	6.0%	12.0%	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	62.0%	11.0%	24.0%	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	82.0%	8.0%	8.0%	いいえ：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%		17.0%	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	66.0%	12.0%	19.0%	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	66.0%	12.0%	19.0%	いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	9.0%	8.0%	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	51.0%	8.0%	35.0%	いいえ：4.0%