

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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	フォーユーデイサービス淡路
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目109番
事業所電話番号	03-5298-6018

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)在宅で自立した生活を送る為の支援～その人らしさの生活保持 2)ご利用者の自己実現～心身に活力と身体・脳機能低下予防 3)ご家族に安心感～介護疲れからの脱却 4)職員育成～社会に貢献できる人材を増やす 5)地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築

全体の評価講評

特に良いと思う点

・日常の会話や体力測定、自宅訪問などを通じて情報を収集し、本人に適した機能訓練の実施に取り組んでいる

機能訓練指導員は空き時間を利用して、利用者の身体の状態や悩みなどを聴き取りし、アセスメントにつなげている。「立ち上がりから歩き始めが一番転倒リスクが高い」などの状態に合わせて、今後の注意点や機能訓練の見直しを図っている。また、体重測定、握力測定などを実施して情報を集め、より適切な機能訓練を実施できるようにしている。実際の自宅の様子を見ることで、日常生活の様子や家族の要望を具体的に知ることができ、作業療法士が、自宅へ環境評価に赴いている。これらの取り組みにより、身体能力が向上する方も多い。

・過剰介護の現状を見直し、機能訓練や介助方法のマニュアルを作成することで、本人の能力を生かした自立支援に繋げている

今年度、「過剰介護」を事業所の課題として捉え、やりすぎ介護でケアを行ってしまうことについて、原因分析と意識の見直しを図った。業務の効率化や、安全確保とのバランス、根拠のある正しい介護マニュアルの欠如などを原因として捉え、「やりすぎない介護」の実現に取り組んだ。土曜日に勤務している理学療法士を採用したことにより、機能訓練や介助方法の個別マニュアルを作成し、職員間の介護方法の統一を図った。機能訓練の強化は同時に事業所の強みにもなり、機能訓練を目的として通われている方もいるなど、そのニーズは高い。

・思考を柔軟にして、多様な職員を受け入れる体制作りを行い、ダイバシティを実現している

12月に外国人技能実習生を迎えたことをきっかけとし、一日の流れをマニュアル化した。日常業務の見える化を図り、朝の朝礼から、利用者の到着、午前・午後の活動など、業務終了までの流れをまとめることで、いつどんな業務をすればいいのかを分かりやすくした。また、障がい者雇用を行い、本人専用のマニュアルを作成している。時系列で仕事内容をまとめ、実際の業務内容一つひとつを記載することで、確認しながら業務を確実に進めるようにしている。多様な職員を受け入れ、働きやすい環境を整えている。

さらなる改善が望まれる点

・重度利用者を対象としたプログラムの工夫を期待する

要介護3以上の利用者の割合は30%以上であり、12月には37%であった。デイサービスという特性上、プログラムの内容は手工芸や役割支援・レクリエーション・外出活動など、活発な内容が多く、事業所の強みとなっている。しかし、当事業所では中重度ケア体制加算を取得しており、プログラム内容をさらに工夫されることを期待する。マッサージやアロマなどの五感を刺激し、リラックス効果が得られるような活動プログラムを増やすことができると、介

護度が高い利用者を多く受け入れる上で、さらに事業所の強みとなっていくと考える。

・食事・おやつに関してさらなる充実を期待する

季節感を感じられるようにという思いから、月に数回の行事食を提供している。また、敬老会や5周年記念などの特別な日には、天麩羅や赤飯などの豪華なメニューを用意し、いつもと違う献立を楽しんでいる。しかし、利用者アンケートでは、食事に関して、肯定的返答65%、消極的返答・否定的返答35%であった。「献立のバランスも良く、味もおいしい」などの声が寄せられた。その一方、「おやつはもう少し工夫をしてほしい」などの声も寄せられた。食事・おやつに関してさらなる充実を期待する。

・発想を転換して新たな地域貢献の取り組みを期待する

施設が立地している場所も周囲は商業施設やビルばかりである。そのため、法人全体で積極的に取り組んでいる地域住民に向けた家族介護者教室の開催などは、当事業所の場合は実施しても参加者がいない状況である。認知症カフェなどの取り組みも、同様である。そのため、事業所では企業とコラボした活動ができないかと考えているところである。企業の社会貢献意欲は高まっており、介護や認知症に対する啓発や、介護離職防止の啓発など、発想を転換して新たな取り組みを生み出せることを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・介護保険外のサービスとして、地域の高齢者の買い物支援している

千代田区にはスーパーマーケットや生鮮食品を取り扱うお店が少なく、高齢者の買い物難民が多いと言われている。事業所が立地している神田地区では2か所しかなく、そのうち1か所は事業所の隣にある。そのため、11時30分～15時30分の、送迎車を使用していない時間を利用して、地域の高齢者の買い物支援サービス（買い物バスツアー）を実施している。1回につき500円で、サービス利用が可能である。介護保険内のサービスではカバーできない支援を自費サービスとして開発することで、地元地域の高齢者ニーズに応られるよう努めている。

・併設ショートステイと合同で生活基盤型サービスを実施し、本人・家族から喜ばれている

一人暮らしの利用者を主な対象者として、生活基盤型サービスを提供している。主な内容は、延長利用・夕食提供・夕食持ち帰りサービス・買い物同行・無料の理美容サービス・ショートステイとの連携サービスであり、本人や家族からも喜ばれている。併設のショートステイは、入所は午後から、退所は午前がルールとなっている。そのため、ショートステイの職員と連携し、午前中にデイサービスで過ごして午後からショートステイへ入所、また、午前中にショートステイを退所した後にデイサービスを利用している方もいる。その場合は、自費での利用である。

・対象エリア拡大や強みを意識したホームページ作成等を通じて、稼働率向上を実現した

一般デイの稼働率は2月末の時点で、81.5%であり、1年前より10%改善している。今年度より、対象となるエリア範囲を拡大し、中央区や台東区の利用者を積極的に受け入れた。また、ホームページの内容が、事業所の特徴が見えず、楽しそうな内容ではないことを見直し、誰に見せたいのかを意識して更新するようになった。「機能訓練」「季節感のある食事」「地域との交流」など、カテゴリーを分かりやすくし、表情重視で写真を選定するようにした。これらの取り組みにより、よりホームページが閲覧しやすくなり、新規利用者獲得につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/75

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%	22.0%	5.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	65.0%	25.0%	10.0%	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	80.0%	12.0%	5.0%	いいえ：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	62.0%	25.0%	7.0%	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	60.0%	32.0%	5.0%	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	90.0%	7.0%		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	85.0%	7.0%	7.0%	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	80.0%	10.0%	7.0%	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	55.0%	22.0%	20.0%	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	82.0%	15.0%		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	82.0%	12.0%	5.0%	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	77.0%	12.0%	7.0%	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	77.0%	15.0%	5.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	10.0%	5.0%	いいえ：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	37.0%	30.0%	10.0%	22.0%

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	社会福祉法人東京栄和会
事業所名称	千代田区立一番町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区一番町12番いきいきプラザ一番町3階
事業所電話番号	03-3265-6131

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)思いやりのこころの介護を実践する 2)家庭的な雰囲気大切に。 3)尊厳を持った、その人らしい自立生活が送れるようにする。 4)自己決定の尊重と残存機能の活用に努める。 5)地域と共生し地域福祉の拠点を目指す。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・管理栄養士による栄養バランスなどに配慮した献立で食べる意欲を引き出している

食事の献立は管理栄養士が定期的に利用者から聞きとりをして、栄養バランスや季節の食材を使った食事を提供している。利用者一人ひとりの嗜好や食事形態も考慮し、常食、お粥、極きざみ、ソフト食と利用者の体調に合わせ支援している。また、行事食では「おでんバイキング」や鍋、寿司職人を招いて「寿司バイキング」など変化のある趣向を取り入れ、食べることの楽しさを考え取り組んでいる。利用者調査でも食事は「美味しい」「色々違ったメニューがでる」などの声が聞かれた。

・選択制のプログラムを多種類用意し利用者が楽しんで過ごせるよう取り組んでいる

プログラムには手先を使う手工芸や囲碁、将棋、麻雀、習字、ぬり絵、健康体操などがあり、利用者が好きなプログラムに参加し楽しんでいる。健康体操は定期的に講師を招いて無理のないようなプログラムを組んでおり、利用者もできる範囲で参加している。パンフレットでも写真入りで利用者が真剣に取り組んでいる様子が紹介されている。デイルームには皆で作った作品が飾られていた。事業所では活動がマンネリ化にならないよう新しい取り組みも検討しているところである。

・記録を整備し、分かりやすい文言で表現して職員間で情報の共有を図りながら支援している

事業所では記録の標準化は重要と考えており、専門用語はできる限り使用せず、誰が読んでも理解できるような記録になるよう心がけている。利用者がデイサービスで過ごしている時の様子や、送迎で車の乗降ステップに足が上がりにくいなど小さな気づきも、デイサービス日誌に落とし込んでいる。出欠表には入浴の内容、食事の状況を記録し職員間で情報の共有を図っている。また、連絡帳は事業所と家族間の貴重な情報交換のツールとなっている。

さらなる改善が望まれる点

・在宅生活が続けられるよう生活機能の向上に向けたさらなる取り組みに期待したい

看護師が中心となり、主に生活リハビリを目的とした支援を行っている。車いす利用者も食卓のいすに移乗するなど立ち上がる機会を多くしたり、トイレまで歩くなど生活機能向上の訓練を行っている。現在機能訓練指導員が不在であり、利用者の身体状況やニーズに応じた個別のプログラムの作成、評価などは十分には行えていない。今後は事業所としても、日常生活で実施できるリハビリなども取り入れていきたいとしている。

・業務マニュアルの定期的な見直しが期待される

送迎、食事準備、入浴などの日常業務や事故防止対策、感染症対策などのマニュアルが整備されており、職員は必

要に応じて確認している。マニュアルは改善が必要と思われる場合に見直しを行い、利用者個別の対応手順については職員の提案などから随時見直しをしている。日常業務の基本手順についても入浴担当、連絡帳担当、リーダーなどそれぞれの立場からの提案や気づきなどを検証して、定期的に見直す取り組みに期待したい。

・活動の様子を定期的に「便り」として発信するなど、家族との交流・連携を図る取り組みに期待したい

家族には連絡帳や送迎時に口頭で利用者の様子を伝えており、利用時のエピソードなど、具体的な様子を伝えるようにしている。連絡帳に記載された家族からのコメントには必ずフィードバックしており、コメントの内容は日誌や連絡ノートにも記載して、職員間で共有している。しかしながら、行事への参加となると、今回家族にアンケートをとったところ、「行事にほとんど参加しない」という回答が多く見られた。事業所としても利用者の活動の様子を「お便り」として発行することも検討しており、更なる家族との交流・連携を図る取り組みに期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・働き方を検証し「ノー残業デイ」を設けることでサービスの質の向上につなげている

事業所では残業を減らすために声をかけあいながら、協力して勤務時間内に業務を終わらせる取り組みを行った。「ノー残業デイ」が実施されてからは、職員に精神的な余裕ができ、協力して業務を行うことで職員の関係性が良好となり、サービスの質の向上につながるようになった。利用者からも「笑顔で接してくれる」「明るく元気に接してくれる」との声が聞かれた。

・ドライバーと職員が連携して利用者の要望に応じて送迎サービスを提供している

事業所は4台の送迎車を使用して、連携しながら送迎サービスを提供している。毎日の朝礼にはドライバーも参加して利用者の状況を確認している。送迎表を作成し、乗車時間の短縮や安全に乗降できるように工夫しており、送迎時間については利用者や家族などの要望で遅めに迎えに行ったり、早めに送っていくなど柔軟に対応している。ドライバーは送迎時以外は介護職員の補助として、配膳や移動などの支援に参加しており、利用者の状況の把握にも努めている。

・ボランティアの受け入れや近隣の学校との交流など利用者が楽しめる機会を確保している

事業所は企業などから多くのボランティアを受け入れており、本の読み聞かせ、ハンドベルの演奏、ヨガ体操など多彩な活動を行っている。毎年近隣の小学校からの訪問があり、紙芝居を披露したり利用者とおやとりをするなど、利用者にとって楽しい交流の場となっている。事業所はいきいきプラザ内にあることから、ギャラリーに展示されている作品を見に行ったり、落語やコンサートなどのイベントに参加するなど、利用者の生活の幅が広がるような様々な機会を提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/90

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	68.0%	19.0%	7.0%	無回答・非該当：4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	73.0%	21.0%		いいえ：4.0% 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	85.0%		7.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	60.0%	24.0%	12.0%	無回答・非該当：2.0%
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	39.0%	48.0%	7.0%	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	85.0%		7.0%	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	90.0%			どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 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	80.0%	7.0%	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	58.0%		36.0%	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	85.0%		9.0%	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	78.0%	14.0%	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	60.0%	26.0%	12.0%	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	75.0%	14.0%	9.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	12.0%	12.0%	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%	19.0%	34.0%	いいえ：4.0%

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	千代田区立岩本町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区岩本町2丁目15番3号岩本町ほほえみプラザ3階
事業所電話番号	03-5825-3407

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. 最も困っている人々の命と暮らしを守ること。 2. 共感する気持ちを大切にすること。 3. 社会・地域の要請に応えること。 4. 人とひとの絆を大切にすること。 5. 水・電気など資源を大切に、防災に心がけ火を出さないこと。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者調査における総合満足度は、90%以上が「満足」と回答しています

今年度の第三者評価における、利用者調査では、「総合的にみて、サービスをどのように感じていますか」の設問に、92%の利用者・家族が、「大変満足」又は「満足」と回答しており、非常に高い満足度となっています。高い満足度の背景として、ケアプラン内において、個別のプログラム表を作成している事や家族への細やかな連絡等が好影響を与えていると思われます。個別プログラム表は、1日の時間軸に沿って、どのようなサービスをどの位の時間で提供するか等を記載しています。簡潔で非常に効果が高い取り組みであり好事例として高く評価できます。

・利用者調査における食事の満足度は、約90%が「満足」と回答しています

昼食時に栄養士や調理師が食堂に向いて利用者の生の声を直接聴取しています。昼食はカウンターで職員が取り分けて、食事の雰囲気を楽しんでいます。最近では、フロアで天ぷらを揚げ、油の音や匂いも含めて楽しんでもらえるような企画を行い、好評を得ています。その他、食事のお持ち帰りサービス等にも取り組んでおり、好評を得ています。自宅では摂取量が少ない方もデイではしっかり召し上がっている方もおり、利用者調査では、「家の味付けとは違って美味しい、気分があがる」等のコメントも上がっており、好事例として高く評価できます。

・地域住民の協力を得て、様々な交流が盛んに行われています

例えば、企業からのボランティアとして大手喫茶店従業員の来訪により、コーヒー抽出体験を行いコーヒーの香りが漂う活動が好評でした。他にも、年間を通して、近隣保育園等の子供たちによる歌や踊りの披露、子どもたちからの作品や季節のカードのプレゼント、敬老の日等の来訪等、多様な形・機会での交流が図られています。その他、高校生の職業体験やダンスの成果披露、消防署の方の講話を聞いてクイズに答えて景品をもらうといった地域拠点としての強みを生かした交流も盛んに行われており、好事例として高く評価できます。

さらなる改善が望まれる点

・経営層が、事業所の全体最適の視点で、広報活動、間接業務の削減、新規ICTの導入等に取り組んで欲しいと思います

競合他社の特化型増加を踏まえてのサービスの方向性、広報活動、アクティビティーや機能訓練の充実等、様々な課題や改善が必要な点を既に認識しています。今後は、これらの課題解決や改善に取り組む為に、例えば、「やらなくても良い業務、利用者にも職員にも必要ない業務」等を視点として、重複業務の削減等を図る事を期待します。また、新規ICT導入により、大きな効果を得る為に、経営層は、事業に必要な情報の収集・共有・運用等、できる限り

議論を尽くし、全体最適を企図し、直接介護サービスの質の向上に繋げて欲しいと思います。

・新規ICTシステム導入を踏まえ、マニュアル、OJTの運動性の向上に期待します

新規ICTシステム導入を踏まえ、介護過程の展開、マニュアル、OJT、チャレンジシート、法人内研修制度の連動性・相乗効果の向上に期待します。法人の歴史・伝統や歴代の先輩職員の手による積み重ねられた手引書等、他の法人には無い財産を活かし、例えば、マニュアル類に基づくOJTの仕組み（常勤・非常勤問わず）、マニュアル類に明示されている知識・技術の習得のチェック、チェック後の目標管理・評価等、多摩同胞会の人材育成システムの基幹を、さらに強固なものとする事を期待します。

・にやりほっと報告書のさらなる活用により、成功事例の共有や評価を職員に還元できる仕組みづくりを期待します

いつ、どの場面で、どんなときに、どんな対応をしたら上手くいったのかを、報告書として作成し全スタッフで共有しています。こうしたツールが、職員のやる気を向上させています。今後は、職員のやりがいや意欲・モチベーションを高める方策等の一つとして、にやりほっとの範囲を拡張し、家族やケアマネジャー、地域住民等からのポジティブな声も汲み取り、その内容を職員全体で共有する等の取り組みも期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人単位で、経営層自らが新人教育を担い、力を入れています

毎年度、その年度に入職した正規職員を対象とし、法人本部会場にて、座学の入職時基礎研修を開催しています。プログラムは、法人の歴史・理念体系、目標管理制度や就業規則、サービスの提供方法、リスクマネジメント等、多岐に渡るテーマを扱っています。座学の講師となるのは、理事長を始め、法人内の各事業所の施設長等であり、新人を法人の仲間として受け入れ、方針や手法を伝える事に力を入れていると言えます。今後は、対象を非常勤職員にも拡大し、プログラムや開催場所等を工夫し、多摩同胞会人の育成にさらに力を入れて欲しいと思います。

・看護師が常駐し、医療面でも安心なサービスを提供できるように力を入れています

看護師がいる事で、医療処置が必要な方にも、個別に対応する事ができています。また、必要時には、看護師が直接、主治医と相談等をしており、事業所を超えて連携し、きめ細やかに対応している事は、高く評価できます。今後は、利用率の向上も視野に入れて、感染症予防・肺炎予防、住まいの室温・換気等、健康を保つための体調や環境管理方法等を具体的に伝える等の取り組みも期待します。看護師が常駐している強みを生かし、さらに力を入れて欲しいと思います。

・個別機能訓練に力を入れています

リハビリの意向がある方の自宅に作業療法士が訪問し、居宅訪問チェックシートを活用して、家屋状況、生活状況、身体機能、日常生活動作等をトータルに観察・評価し、個々に合わせて個別機能訓練計画を作成しています。本人の意思や意欲を汲み取った上で、半年の長期目標と3か月の短期目標、具体的なプログラム内容・目的・目標・リスク等を記載して、支援しています。例えば、お花の教室に行きたいといった具体的な意向に基づいた目標を設定する等、意欲を保ち、在宅生活に必要な能力維持ができるような支援の実現に力を入れています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/65

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	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	88.0%	8.0%	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	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%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	64.0%	24.0%	6.0% 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%	26.0%	6.0% 6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%	6.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	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%	11.0%	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	57.0%	20.0%	20.0% 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	86.0%	11.0%	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	88.0%	8.0%	どちらともいえない : 2.0% 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	86.0%	8.0%	いいえ : 0.0% 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	88.0%	8.0%	いいえ : 0.0% 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	82.0%	13.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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	42.0%	31.0%	24.0% いいえ : 2.0%

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	社会福祉法人シルヴァーウィング
事業所名称	新とみ
事業所所在地	東京都中央区新富1丁目4番6号
事業所電話番号	03-3553-5228

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) 人権を重んじる 2) 信用を重んじる 3) 安全・安心・感動のある施設の想像 4) 常に基本に立ち帰る真摯な姿勢 5) 職員が生き活きと輝く職場

全体の評価講評

特に良いと思う点

・朝食、夕食の提供や送迎時の階段昇降機の活用で、利用者、家族から好評を得ている

独居の人や家族が就労中で自宅で朝食をとる時間的余裕がない利用者へ施設での朝食を提供している。また、夕方の送迎時にお弁当の持ち帰りサービス、夕食を食べ終わってから帰るまでの延長サービスを行っている。食事の形態は、軟飯・お粥・ペースト・刻み・ごく刻み・塩分制限・カロリー制限等を提供している。朝食サービスは平成22年から夕食サービスは平成29年から実施し、家族の負担軽減、在宅での生活維持を可能にし、利用者等から好評である。送迎では、階段昇降機の活用でエレベーターの無い団地利用者の送迎を行い成果を上げている。

・看護師2名体制により、医療ニーズの高い利用者への対応が可能であり、在宅サービス事業所と連携して、利用者の状態の安定を図っている

デイサービスを利用する人の中には医療的ケアの必要な利用者も多くいる。胃ろうの人、インスリンの必要な人、バルーンカテーテルの人、たん吸引が必要な人等の医療的対応に応じるために、看護師2名体制を取り、手厚いケアに努めている。また、訪問診療を利用している利用者も多く、訪問診療医、訪問看護師との連携も必要不可欠となっている。デイサービスの看護師、相談員、居宅のケアマネージャーと連携して利用者の状態の安定を図ることに努めている。

・地域のボランティア、大学生インターシップ、更に小・中学生の訪問等様々な形で外部と関わる機会を設けている

地域のボランティア団体や、個人のボランティア・小・中学生の施設訪問、インターンシップ・実習生の受け入れなど数多くの外部からの訪問を積極的に受け入れている。日頃触れ合うことが少ない若年層との世代間交流は、利用者にとって良い刺激をもたらせる結果となっている。また、外部のボランティアとして音楽療法や書道、詩吟、セラピードッグ等数多くの人々が訪れて、家庭には味わえない楽しい日々を過ごすことができている。年々地域との交流が活発になり地域の人々の援助や協力を得ることができている。

さらなる改善が望まれる点

・サービス内容を充実させるために職員のアイデアや提案を積極的に受け入れさらなる充実を図り利用者、家族の期

待に応えたい。

現在は、リハビリ専門のディサービスが増加し、競争が激化し、その対策として音楽療法、健康吹き矢、セラピードッグ、書道、朗読等充実した日中活動、チェア浴、特浴等入浴施設の完備、階段昇降機等で充実したサービスを提供している。施設ニュースは豊富な内容と利用者の紙面にあふれる笑顔が利用者、家族から利用者の状況や施設の状況がよくわかり好評である。今後はサービスメニューの充実に加え職員のアイディアや提案を積極的に受け入れ施設「ニュース」のさらなる充実を図り利用者、家族の期待に応えたい。

・各委員会で報告された内容やパソコンへ入力された内容がわかりやすいか等を検討し、さらなる業務の標準化を期待したい

特養・ディサービス合同の年中行事委員会、栄養委員会、身体拘束廃止委員会、排泄・褥瘡委員会等12の委員会があり毎月1回開催し、改善点の見直しを行っている。見直した内容はディサービス委員会、朝礼、夕礼等で報告し情報の共有化を図り、支援の標準化に努めている。周知した内容が職員へ浸透しているかが課題となっている。各種委員会の報告、パソコンへ入力された日々の記録がわかりやすい内容になっているか、その内容が利用者支援に有効に活用されているかを検証し、共通認識をもった支援を行い、さらなる業務の標準化を期待したい。

・施設から働きかけて、地域の人々と積極的に交流を図り、相互理解と信頼関係を築くことが望まれる

地域のボランティア団体や個人のボランティアの人の協力を得て、バスハイクや日々の生活の手伝いなどを受けている。また地域交流活動として東京子育て支援事業に取組み、「そろばん教室」「英会話教室」を行い年間延べ471名が参加して世代間交流が図られた。このような、施設から発信して施設での行事等に地域の人を招待する事業を更に継続発展させ、「施設ニュース」等で施設の状況を地域に広く配信することも行い、相互理解と信頼関係を築くことが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・施設内は常時、清潔で快適な生活が保たれるように心掛けている

その日の利用者の心身の状況を的確に把握して、施設内でくつろいで過ごせるように室内環境を整えている。感染症予防を目的にして、抗菌・消臭用空気清浄機を取り入れ、室内の空気をいつも清潔に保つようにしている。抵抗力の弱い高齢者は感染症に罹患すると重篤な状態になり易いので特に空気清浄には気を付けている。また、常に使用するトイレは抗菌・洗浄型トイレを使用している。トイレは失敗して汚れることもあるが、随時清掃を行うことで、いやな臭いのしない、清潔感のあるトイレが使用できるように心掛けている。

・コミュニケーションロボット、階段昇降機等介護ロボットが有効に活用されている

現在、介護ロボットは、コミュニケーションロボットで歌やゲーム等でユニークなコミュニケーションタイムを創っている。階段昇降機の活用でエレベーターのない団地等集合住宅利用者のディサービス利用を可能にした。

機能訓練では、歩行訓練支援機を使用し訓練では足への負担を少なく設定し、歩行した記録がデータ化され、歩行の状況確認ができ、利用者の「やる気」が生まれ効果的な訓練が行われている。今後の介護ロボット活用推進のため実証実験にも取り組んでいる。視察等で国内外から約760名が来所した。職員は充実した業務を行っている。

・ディサービス・特養合同各種委員会、行事、防災訓練、研修を行い成果をあげている

ディサービス・特養合同で年中行事委員会等12委員会を毎月1回開催し共通の課題を検討し見直しを行っている。春と秋の大運動会では、玉入れや輪投げ等を行い、利用者も熱中し楽しんだ。盆おどりやスイカ割り大会では季節感を味わい楽しんだ。防災訓練は震災、消防訓練を実施している。町会の防災訓練に参加するなど防災への知識、技術の向上に努めている。地域消防署の研修にも参加している。社内研修では、早朝、夕方研修等を月1回開催している。年16回社内研修を行いディ、特養合計で232名の職員が参加し、成果を上げている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/34

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%	25.0%	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	87.0%	12.0%	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	68.0%	31.0%	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%	12.0%	6.0% 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	50.0%	31.0%	18.0% 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	62.0%	31.0%	6.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	62.0%	18.0%	18.0% 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	87.0%	12.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	68.0%	25.0%	6.0% 無回答・非該当：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	25.0%	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	87.0%	12.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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%	31.0%	12.0% 無回答・非該当：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	62.0%	31.0%	6.0% 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	62.0%	25.0%	12.0% 無回答・非該当：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%	6.0%	62.0% 無回答・非該当：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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」
事業所所在地	東京都中央区新川2丁目27番3号
事業所電話番号	03-3552-5683

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1人ひとりの権利と生活を守り、安全で安心したケアに努める。 2)満足度の高い生活のために、自立支援を基本として個別ケアをすすめる。 3)生活感、清潔感がある暖かな生活、衛生的な環境設備をすすめる。 4)地域の高齢者福祉の拠点として、社会資源として社会的役割を果たす取り組みを行う 5)質の高い専門性を持ったケア提供のために、全部署での協働した働きをすすめる。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用開始直後の綿密なモニタリングと多職種のミーティングを通じて、利用者の状態により合致した通所介護計画の作成に取り組んでいる

事業所独自に「利用受付～計画作成評価手順」を作成しており、契約直後から通所介護立案までの手順が明確にされ、利用者の状態に即した通所介護計画の立案・修正に取り組んでいる。ほとんどの場合、利用開始時点で通所介護計画案が作成できているが、利用を開始したあと、初回3回のサービス時間中に介護職員と機能訓練指導員が利用者の状態を綿密にモニタリングし、その結果と関係職員のミーティングにより、介護計画を修正している。

・医療依存度の高い利用者の受け入れにも取り組んでいる

認知症デイサービスには、座位が長時間続くことによる疲労や褥瘡の予防のために、ベッドが4台置かれている。家族、ケアマネジャー、主治医との連携のもと、酸素療法、経鼻栄養、胃瘻などの利用者も受け入れている。医療依存度の高い利用者に対しては、訪問看護事業所との連携を密にし、急変に備えて、往診医の協力も求めている。余命宣告を受けた終末期の利用者がデイサービスを利用することもあり、活動には参加できないまでも、人とのふれあいや自宅外の空気を味わってもらえるよう配慮している。

・専任の機能訓練指導員の指導により、多様なリハビリメニューが実践されている

柔道整復師とあんまマッサージ指圧師が専任の機能訓練指導員として勤務している。利用者の状態や要件によって、複数のリハビリメニューを設けており、個別計画・プログラムに沿った訓練を実施している。機能訓練指導員、介護職員、生活相談員によるミーティングを行い、利用者の状態に応じて、例えば、車いすの利用者であっても、送迎時に職員が建物の入り口から玄関までの歩行を促したり、デイサービス内のトイレの前で立位をとってもらい、数歩でも歩く機会を持てるよう支援している。

さらなる改善が望まれる点

・男性利用者の好むプログラムの開発等、活動プログラムの課題解決への取り組みを期待する

現状では、女性向けのプログラムが多く、男性が好むプログラムが少ないことが課題になっている。また、ボランティア指導者の高齢化によってプログラムが終了したり、利用者の介護度の重度化に即したプログラムの開発も待たれるところである。地域10か所のデイサービスが参加する法人のデイサービス部署会議で活動プログラムの在り方を話し合っているとのことだが、デイサービスにおいては活動プログラムの意味が大きいことから、プログラムの内容、担い手等について、課題解決への取り組みを期待する。

・一般型デイサービスにおける個別対応の深まりに期待したい

利用者の自己実現に資するような支援を心がけている。ただ、一般型デイサービスの場合、1回の利用人数が多く、また、利用者一人ひとりへの担当職員制をとっていないこともあって、利用者の「その人らしさ」の把握には、まだ十分でない面があるかもしれない。また、「なぜ、あの人だけ特別に……」と言われる他の利用者の目もあり、個別の対応が難しいのが現状である。利用者それぞれの生活、過去の経歴等を生かしたサービスの提供に向けて、さらなる検討を期待する。

・地域連携の強化、施設からの情報発信を重ねて、地域の介護力向上への貢献に期待したい

地域連携推進委員会を中心にして、施設の地域開放や地域貢献活動を企画実施し、施設と地域の連携を深める取り組みを行っている。ただ、古くからの住民と新規に転入してきた住民の混在する地域とあって、地域との協力体制の構築はまだ途上にある。「職員の専門性をさらに高め、デイサービスのサービス内容や役割の理解を促進し、地域に向けて情報を発信し続けていく。そのうえで、最終的には、地域の介護力を向上させることが目標」とするセンター長の構想の実現に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・サービス向上委員会を設け、接客マナー向上に注力している

「マイホーム新川」全体で、隔月にサービス向上委員会を開催している。同委員会では、「マナー・言葉遣い」を中心に研修やセルフチェックを実施し、各個人や部署ごとに目標を立て、ポスター掲示や朝夕の申し送りで唱和するなど、接客への意識向上を図っている。また、職員全員が、上半期と下半期に「セルフチェックアンケート」を実施している。利用者調査では、「職員の言葉遣いや態度」に関して、回答者の93%が満足との返答であり、「丁寧な言葉遣いや態度が気持ち良く、感謝している」などのコメントが寄せられた。

・多職種が連携して、適切な介護計画になるよう取り組んでいる

事業所独自に「利用受付～計画作成評価手順」を作成しており、契約直後から通所介護計画立案までの手順が明確にされている。介護職員と機能訓練指導員が利用開始直後の3回の利用時に、リスク回避を中心にモニタリングを行っている。モニタリングの内容は生活相談員に伝えられ、介護計画を修正している。利用者の体調が悪化したり、転倒等の影響があった場合、また、利用者・家族やケアマネジャーから新たな要望が申し出られた場合には、介護職員・機能訓練職員・相談員でミーティングを行い、できるだけ要望に沿えるよう介護計画を見直している。

・介護者支援や連携強化の取り組みとして、家族からの相談に応じる体制を構築している

年2回、利用者の家族間の横のつながりを深める目的で家族交流会を実施し、毎回十数人の家族が参加している。認知症型デイサービスの運営推進会議で委員から「介護のことが家族はちっともわからない」という発言があったことから、利用者家族向けに毎月1回、予約制で「相談デイ」を開き、個別の相談に乗っている。また、3か月に1回、「オープンデイ」という利用者家族向けの教室を実施し、リフレッシュ体操をしたり、緊急時対応を学ぶ機会を提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

92/140

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	79.0%	10.0%	7.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	16.0%		いいえ：3.0% 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	93.0%			どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	66.0%	22.0%	8.0%	無回答・非該当：2.0%
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	65.0%	21.0%	6.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83.0%	14.0%		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	92.0%			どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 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	83.0%		11.0%	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	61.0%	17.0%	20.0%	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	84.0%	8.0%	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	82.0%	6.0%	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	77.0%	9.0%	10.0%	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	71.0%	17.0%	8.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	8.0%	11.0%	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%	22.0%	22.0%	いいえ：4.0%

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	株式会社ニチイ学館
事業所名称	中央区立日本橋高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都中央区日本橋堀留町1丁目1番1号
事業所電話番号	03-3661-8452

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)利用者の安全 2)家族の安心 3)スタッフの安全 4)コンプライアンス 5)利用者の心身・生活機能の維持・向上

全体の評価講評

特に良いと思う点

・観劇や趣味など、利用者の「している・してみたい・興味がある」活動に注目したアセスメントを実施している

自宅訪問時、管理者がアセスメント(情報収集と評価)を行っている。アセスメントシートは法人の様式のもので、家族構成、生活歴、趣味、性格、送迎情報、ADL、家事能力などを記載している。また、更衣、趣味、絵を描く、歌を歌う、観劇、家事等については、利用者・家族に「している・してみたい・興味がある」の選択肢から該当するものを選んでもらう欄を設けており、介護計画の立案に生かしている。アセスメントは要介護認定更新時、居宅サービス計画の更新時に合わせて、おおむね6か月に1回見直ししている。

・ボランティアや職員の特技を生かした多様なアクティビティプログラムを実施している

アクティビティ計画書を作成し、フラワーアレンジメント、書道、創作、音楽、ゲーム、将棋、カラオケ、カレンダー制作、園芸など、利用者にあった活動が提案できるよう多様なプログラムを用意している。ボランティアによる詩吟の詠唱なども行われている。折り紙を特技としている職員に指導によって折り紙に取り組みほか、ひな祭り飾り、兜、クリスマスツリー飾り、貼り絵による干支の色紙づくりなど、毎月、季節に合った作品を制作し、できあがった作品をデイサービス内に展示している。

・「介護サービス記録」シートや広報紙「ほりどめだより」を活用して、家族とのコミュニケーションを図っている

複写式の「介護サービス記録」のシートを家族に毎日渡し、利用者の状態を伝えている。事業所からは連絡事項だけではなく、「いつもお元気ですね」「自分でできることは自分でなさっています。ただ、体力が落ちた時には、ゆっくりやりましょう」などの言葉を添えて、家族とのコミュニケーションを図っている。毎月広報紙「ほりどめだより」を発行し、利用者家族に配布している。「ほりどめだより」はすでに100号を超えており、家族から「今月の『お誕生日の皆様』コーナーに掲載された顔写真を自宅用に分けてほしい」と言われることも少なくない。

さらなる改善が望まれる点

・地域の特性を生かしたさらなる交流の取り組みを期待する

メールや印刷物を活用して、区、社会福祉協議会、町内会などに情報提供を行い、また、かかわりを重ねて、必要時情報交換を行っている。社会福祉協議会とは、ボランティア募集を依頼しているほか、不要になったおむつや防災グッズの寄贈を受けたり、キューピー人形を提供されたりして、かかわりを深めている。都心でありながら、下町の風情が残る地域特性を生かして、今後も地域との交流を深め、地域の力を社会資源として活用できるような取り組みに期待したい。

・家族が参加しやすく、また利用者と一緒に楽しめるような家族会の実施に向けて、検討を重ねることを期待する

毎日の「介護サービス記録」を通じて、家族の利用者の状態を伝えている。家族の見学を受け入れており、利用中の様子をいつでも見てもらえる体制を整えている。毎月「ほりどめだより」を発行し、献立表や行事予定と併せて、利用者家族に配布している。現在家族会は中断しているが、必要性は認識しており、家族が参加しやすく、また利用者と一緒に楽しむことができるような企画の実現に向けて取り組みを重ねることを望みたい。

・人材確保・その定着・育成についてさらなる取り組みが期待される

会社全体で、2018年度の方針に「数値・結果に拘った行動」「スタッフ一人ひとりの参画」を掲げ、人材基盤の強化を戦略に掲げている。当事業所内勉強会を月1回開催し、介護業務に必要なテーマを設定し、スキルアップに取り組んでいる。管理者も朝一番に出勤し、職員個々に声をかけ、チームワーク力向上に取り組んでいる。しかし、当事業所の職員アンケートでは、「職員と組織の能力向上」では、リーダー層・一般職員とも自己評価が低く、人材確保・その定着・育成が課題となっている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・月1回、安全運転ミーティングを開催し、安全確保に取り組んでいる

月1回、安全運転ミーティングを開催し、安全確保に取り組んでいる。5月はマニュアルを使って、バックオーライの際の注意点や、送迎中に体調不良が起こった際の対応について学んでいる。また、危険な箇所や送迎時間を変更が必要ななど改善点の洗い出しを行い、その対策について検討した。送迎中に利用者が体調不良になったときの対応についても学んでいる。9月のミーティングでは、ヒヤリハットで挙がってきた送迎事例についてその対策について確認し合っている。

・バラエティに富んだ楽しい体操プログラムを毎日実施している

毎日60分～90分の体操を実施している。利用者が作詞した歌「それいけ！ ワイワイ節」「久松音頭」や季節に合わせた歌を歌ったり、両端に房をつけた短い棒を利用して行う棒体操、肩や腕、下半身のストレッチや屈伸運動が行われている。職員の巧みな司会により、笑い声の絶えない雰囲気の中で、利用者の意欲は高く、短い時間ではないにもかかわらず、ほとんどの利用者が最後まで運動を継続できている。途中で数分間の休憩時間を設け、脱水予防のために、飲み物を提供している。

・毎月の保育園児との交流など、子どもたちが施設を訪れる機会を提供している

1か月に1～2回、2か所の保育園の園児がデイサービスを訪れ、利用者との交流する時間を持ち、園児たちが披露する踊りや歌に、利用者たちが目を細めている。また、小学校の体験学習、中学校の職場体験を受け入れている。児童館と連携し、敬老の日にデイサービスを子どもたちが訪れるほか、クリスマス会などのイベントに子供たちを紹介している。受け入れ時には利用者の疲労や安全に配慮し、子どもたちにはしゃぎ過ぎないこと、握手時などに力を入れ過ぎないこと等を伝えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/66

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	74.0%	18.0%	7.0%	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%	14.0%		いいえ：3.0% 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	85.0%	11.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	59.0%	29.0%	7.0%	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	44.0%	40.0%	7.0%	7.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	14.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
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%	11.0%	7.0%	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	66.0%	18.0%	14.0%	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	85.0%	14.0%		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	85.0%	11.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
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	62.0%	25.0%	11.0%	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	74.0%	22.0%		いいえ：0.0% 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%	18.0%		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	44.0%	25.0%	11.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	中央区立高齢者在宅サービスセンターマイホームはるみ
事業所所在地	東京都中央区晴海1丁目5番1号
事業所電話番号	03-3531-7635

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)理念：私らしく安心して暮らせる家 「マイホームはるみ」 2)ビジョン：ソーシャルドリムコーポレーション（夢のある社会福祉法人としての価値を創造し続ける） 3)経営方針： ソーシャルニーズ開発（社会の新しいニーズを見つけ出す） 4)経営方針： ソーシャルワーカーズアビリティ研鑽（社会福祉事業従事者としての能力を磨く） 5)経営方針： ソーシャルレスポンスビリティの全う（社会的責任を全うする）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・緊急時対応についての勉強会では、フロアに設置している安心カメラの映像を使用し、実際の場面を振り替えた9月には、所内で「緊急時対応についての勉強会」を開催した。フロアに設置している安心カメラを活用し、急変時のフロアの動きを見て振り返りを行った。安心カメラを見て、フロア内の職員それぞれが自身の仕事をしており協力する動作が感じられなかったことを受け、指示を待つばかりでなく、察して動くことも大事だという認識を高めている。緊急時に限らず、日頃から職員間の声かけを習慣付けるために、お互いに声をかけ合っていくことの大切さを、改めて認識する機会となった。

・ケアマネジャーからの意見を参考に、より多くの情報を連絡・報告できるようにした

前年度、ケアマネジャーを対象としたアンケートを実施し、リハビリテーションと入浴のニーズが高かった。ケアマネジャーには、目標達成報告書（毎月）、介護計画書（更新のたび）、パーセルインディックス（毎月）を送付している。また、初回利用日には、詳しく情報を提供している。ケアマネによって意見に差が出た内容では、「利用者の情報量がもう少し欲しい」「利用中用中の詳しい報告が欲しい」という意見であり、実際の介護報告書、口頭や電話、ファックス・メールなどで、ケアマネジャーとの連絡報告をより密に取るように変更した。

・1日30名以上の利用者に入浴サービスを行い、利用者のニーズに込えている

1日30名の枠で、平均27～28名の利用者に対して入浴サービスを提供している。利用者一人あたり週1回を基本とし、ショートステイ利用などで当日のキャンセルが発生した際に、入浴待機者の中から繰り上げて入浴している。キャンセル枠を利用することにより、週3～4回入浴している利用者もいる。一日あたり入浴待機者は5名ほどであり、入浴者名簿に記載している。1日の入浴者は多い日で35名であり、特に夏場の入浴希望者は多く、1日30名以上の入浴サービスを提供している。

さらなる改善が望まれる点

・虐待防止チェックリストのさらなる活用、また、職員相互に利用者対応について注意し合う環境づくりが望まれる

利用者調査では、「職員の言葉遣いや態度など」について、回答者の84%が満足と返答し、職員の接遇・態度に関して高い満足を得ている。しかし、職員アンケートでは、職員の利用者への呼称や対応などについて厳しい意見が寄せられていた。虐待防止チェックリストなどを使って自己の振る舞いを振り返る機会を設けているが、今後、その

結果について職員皆で話し合う機会を設けたり、互いに注意し合う環境づくりが望まれる。

・**現場職員とのコミュニケーションを活性化し、事業所方針のさらなる理解の浸透を図ることが望まれる**

職員アンケートでは、「リーダーシップと意思決定」のカテゴリーに関して、リーダー層の肯定的返答は86.7%であったが、一般職員の肯定的返答は26.2%と、リーダー層と一般職員との間に60.5ポイントも乖離が見られた。特に「重要な案件について、経営層は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知しているか」に関して、一般職員の肯定的返答は23%、否定的返答36%、「わからない」36%であった。現場職員とのコミュニケーションを活性化し、事業所方針・ビジョンをさらに周知していくことが望まれる。

・**特に非常勤職員のモチベーションアップに向けたさらなる取り組みが望まれる。**

職員アンケートでは、「職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいるか」に関して、一般職員の肯定的返答は36%、否定的返答42%、「わからない」・無記入22%であった。また、今年度の成果として「パート職員と常勤職員が互いに意見などを言うことのできる機会が月1回ある」などのコメントもあったが、「常勤職員とパート職員との溝がある」などのコメントも寄せられていた。特に非常勤職員のモチベーションアップに向けたさらなる取り組みが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**併設事業と合同で営業活動を実施し、稼働率の改善につながった**

前年度の稼働率は一般デイが63～75%、認知デイが50～62%を推移していた。居宅介護支援事業所に、新規利用者獲得のため、併設の特養やショートステイと合同で営業をかけることで、デイサービスもショートステイも利用できること、また、重度化した際には特養への入居申し込みができることを伝えている。その他、配布用のチラシを作成し、当事業所の強みをアピールしたり、広報紙をも関係機関に配布している。その結果、今年度は一般デイで約80%、認知デイで約75%まで稼働率が向上している。

・**インフルエンザの発生をきっかけとして、感染予防対策に注力している**

前年度、インフルエンザが施設内で蔓延してしまったことを振り返り、今年度はインフルエンザの発症者ゼロを目指して取り組んでる。感染対策委員会で感染管理に関する約10項目のチェックリストを作成し、担当しているフロアとは別のフロアをラウンドして報告し合うことで、改善策を立てている。これまでインフルエンザのマニュアルはあったが、感染者が発生したときのマニュアルが不十分であったことから、今年度はマニュアルの見直しにも取り組んだ。これらの取り組みにより、平成31年2月の時点で、インフルエンザの発症者ゼロを達成している。

・**独自の取り組みである「サポータークラブ」を通じて**

当事業所独自の取り組みとして、「サポーターズクラブ」があり、地域住民約15名が参加し、お花見やエアロビクスなどを行っている。次年度からは、体操を盛り込む予定である。利用する方は、70歳代、80歳代の方が多く、歩いてデイサービスに来れる方である。「サポーターズクラブ」の方の紹介で、利用者を紹介してもらったり、実際に利用されていた方が事業所の利用者になったケースもある。ケアマネジャーが当事業所の「サポーターズクラブ」を利用していたことを知っており、要介護認定が下りた際に、デイサービスの利用につながっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

80/147

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%	12.0%	5.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	76.0%	15.0%	7.0%	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	85.0%	8.0%	5.0%	いいえ：1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	11.0%	6.0%	無回答・非該当：2.0%
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	67.0%	18.0%	7.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	10.0%		いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	16.0%		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	78.0%	7.0%	13.0%	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	63.0%	18.0%	16.0%	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	81.0%	13.0%	5.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	10.0%	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	66.0%	17.0%	15.0%	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	76.0%	12.0%	10.0%	いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	15.0%	11.0%	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	47.0%	25.0%	25.0%	いいえ：2.0%

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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンター白金の森
事業所所在地	東京都港区白金台5丁目20番5号
事業所電話番号	03-3449-9615

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)ご利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切にすること 2)出来ることに目を向けた自立支援 3)介護予防 4))「コミュニケーション・コーディネーション・チャレンジ・クレンリネス・サンクス(=4C's With Thanks)」に沿ったサービス 5)地域包括連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が自分のペースで楽しく過ごしてもらおうことを基本としている

事業所では利用者一人ひとりが思い思いに1日過ごしてもらおうことを大切にしており、個人が楽しめるプログラムを多数設けている。利用者同士が会話を弾ませながら行えるカレンダー作りや手芸をはじめ、車椅子ダンスやゲームなどの動的な活動や、脳トレゲームなども取り入れている。利用者が自分のペースで楽しく過ごしてもらおうことを基本としており、各プログラムへの参加は原則自由としている。「デイサービスはあなたの過ごし方に合っているか」についても高い満足度が得られている。

・家族やケアマネジャーと連携して利用者を支援する仕組みが整っている

利用希望者には家族と同伴での見学を促したり、日常においては連絡帳のやり取りや送迎時の会話などでコミュニケーションを図っている。また利用者家族を対象とした家族会を開催しており、意向や要望の把握、重要な案件の説明、家族（介護者）の支援などの場としている。家族と連携して支援する適切な仕組みが整っていることは高く評価できる。また、居宅介護支援事業所に毎月実施報告をする際には、ケース記録を抜粋したモニタリング報告も適切になされており、ケアマネジャーと連携して支援する仕組みも整っている。

・単年度事業が円滑に実施する仕組みが整っている

事業計画作成にあたっては、職員一人ひとりの意見が尊重されるよう法人のビジョンに沿って全体会議で検討する機会を設けている。また、港区の高齢者福祉計画や内部環境の分析結果（利用者調査や第三者評価）などを踏まえ、前年度の事業総括から抽出した課題などを加味して作成している。さらに、事業計画を円滑実施することを目的に、施策名、担当部署、担当者、目的、中期目標（評価方法）、行動計画（完了時期）を明示したり、月単位で進捗状況を確認したりしている。

さらなる改善が望まれる点

・心身の活性化につながる機能訓練を充実させることを目指している

利用者が全員そろった段階で「集団体操」や食事前の「嚥下体操」など、機能訓練の要素を取り入れた各種の体操を実施している。また、運動系の各種のプログラムや近隣の公園での散歩なども実施している。いずれも楽しみなが

ら機能訓練につながる活動になっていることは評価できる。さらに機能訓練指導員を中心に個別機能訓練計画を策定し、利用者一人ひとりの自立支援プログラムを作成することも望まれる。

・**新たなプログラムを導入することを目指している**

年間を通じて開催される歳時記にちなんだ行事や日常的に開催されている定例の活動に関しては、全体会議や職員会議などにおいて詳しく取り決め、スケジュール表を配布して利用者に伝えている。利用者調査の「楽しみにしている行事や活動はあるか」については高い満足度であったが、「活動やりハビリは家での生活に役立っているか」の設問に関しては、さらに高い満足が期待される結果であった。専門性の高い新たなプログラムの導入するなど、さらに魅力あるデイサービスにするためにも早期に検証することが望まれる。

・**利用者情報を確実に共有し、サービス向上に反映させることを目指している**

事業所では職員間の利用者情報の共有を更に推進することを目的に、毎日10分間のミニミーティングを実施し、職員への情報共有を効率的かつ着実に行えるよう取り組んだ。ミーティングはデフロアで行うことにしており、持ち場を空けることなく、更に利用者にもオープンな状態にしている。今回行なった職員自己評価においても職員間の情報共有は改善されているとする声も聞かれている。さらに成果を振り返り、達成度合いなどを具体化することも検討されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**地域のケアマネジャーへ専門性の高い情報提供に取り組んでいる**

事業所は特別養護老人ホームや地域包括支援センターなどと併設されており、地域の中核的な福祉施設としても責任や役割が求められている。そのような事業環境にあることを踏まえ、地域包括ケアシステムの推進を目指して、地域のケアマネジャーの啓発活動に力を入れている。特に認知症の理解を深めることを目的に勉強会を開催したり、フットケアについての勉強会も開催を予定したりしている。利用者が地域社会でより長く生活できるように、更に推進することも期待される。

・**職員の働きやすい職場環境作りに取り組んでいる**

職員の健康管理については、定期健康診断、インフルエンザ予防接種などを実施したり、産業医と連携したりして職員の心身状況の把握に努めている。また、各職員の勤務状況を責任者が把握して改善に取り組み、円滑に勤務が継続できるように努めている。年2回個別面談も行っており、職員の意識を把握し働きやすい環境整備に取り組んでいる。また、外部研修会や事例研究発表会に参加して毎年上位に選出されるなど、多くの事例の研究や成果を修めている。

・**見学時にはプログラムの体験なども取り入れている**

問い合わせや見学の依頼については、相談員を中心にいつでも対応することを取り決めている。見学希望に関しては、家族やケアマネジャーの同行も推奨しており、プログラムを体験してもらうことでデイサービスの理解や雰囲気を感じてもらうことを大切にしている。送迎・プログラムへの参加などは無料で対応しており、体験後には電話連絡によるフォローを実施している。また、見学時には実際の利用を想定し、嗜好の把握や様子観察などにも取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/110

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：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	81.0%	11.0%		
	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	86.0%	11.0%		
	いいえ：2.0% 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	84.0%	9.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0%			
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%	36.0%	6.0%	
	無回答・非該当：2.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	11.0%		
	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%	9.0%	9.0%	
	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	75.0%	6.0%	15.0%	
	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	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	77.0%	18.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
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	72.0%	15.0%	6.0%	
	いいえ：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	65.0%	22.0%	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	68.0%	15.0%	13.0%	
	いいえ：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	47.0%	25.0%	9.0%	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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立虎ノ門高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区虎ノ門1丁目21番10号
事業所電話番号	03-3539-3710

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)自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2)その方を深く理解し、尊重し、敬意を持ったケア 3)地域の中で親しまれ、信頼される施設づくり 4)専門職としての知識を高めるための人材育成 5)何事にもチームで取り組む姿勢

全体の評価講評

特に良いと思う点

・レクリエーションに機能訓練の要素を取り入れて、楽しんで訓練ができるようにしている

事業所では、下肢の機能訓練に適したレクリエーション（キックボリングなど）、上肢の機能訓練に適したレクリエーション（風船バレー・スリッパ飛ばし等）、脳トレ系のレクリエーション（連想ゲーム・ご当地カルタ・都道府県クイズ）などを適宜実施している。これらの機能訓練の要素を取り入れたレクリエーションは、午前と午後それぞれ実施され、利用者全員が参加できるようにしている。さらに、音楽体操・リズム体操・指体操や口腔ケア体操なども実施しており、楽しく取り組めるよう支援している。

・利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

業務日誌は各職員が毎日確認し署名をしており、休みの職員は出勤後確認してから業務に入るようにしている。また、利用者の注意事項担当者を日替わりで決め、翌日の利用者の注意すべき点を「お客様注意事項ファイル」に記載している。夕礼での申し送りによって、職員で情報を共有する仕組みが整っている。当日の注意事項は注意すべき点が守られていたかを夕礼で確認している。その際、ケアの見直しが必要になった場合はカンファレンスを実施しケアや計画変更の必要性を決定する流れとしている。

・多くのボランティアを受け入れ利用者とはふれ合う機会を設けている

地域社会に対して事業の透明性を図ることを目的に、港区の各種の媒体をはじめ事業所のパンフレットや広報紙（とらトピア通信）、ホームページなどを設けている。またボランティアの受け入れを積極的に実施しており、利用者が地域の人々とふれ合う機会を設けている。演芸の披露やクラブ活動の講師、介護補助など活動範囲は多岐に渡っている。特に1階の「いきいきプラザ」と共催している夏祭りには多くのボランティアの支援を受けたり、多くの地域住人が来訪して、利用者と一緒に楽しい時間が過ごせるようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・各種の活動をさらに充実し幅を広げることを目指している

日々35名の定員枠の中で1週間単位での回数制限のない入浴を実施して、利用者のニーズに沿った事業所運営に

力を入れている。ただし、プログラムに費やす人員が限られてしまっているため、複数のプログラムの同時進行がしにくい状況になっていることを認識している。また、休み時間や送迎待ち時間を活用して、利用者のニーズにさらに応えることを検討している。自宅での生活に役立つプログラムを充実させるなど、職員体制を整備し活動の幅を広げることを目指している。

・さらにサービス内容をステップアップさせることが期待される

事業所は複合事業所内に位置しており、併設事業所と連携を図りながら幅広いサービスを提供している。職員のスキルやモチベーションも高く、利用者本位のサービス提供がなされていることもうかがえる。また、今回行った利用者調査からも高い満足度が得られている。ただし、自由意見欄には、「職員の対応の差異」や「送迎時間の厳守」などの指摘も聞かれている。タイトな人員体制の中で一定以上のサービス提供がなされていることは高く評価できるが、さらに事業所一丸となって、サービス内容をステップアップさせることが期待される。

・さらなる収益力や稼働率の向上を目指している

現在、約40～50件程度の地域の居宅介護支援事業所とネットワークを結んでおり、登録利用者約110名の紹介を受けている。各事業所には毎月実績を報告する際に「空き情報」も提供し、より多くの人に利用してもらえるように働きかけている。ただし、介護保険法の改訂によって利用者の滞在時間が細かく分類され、単価が下がっていることを課題としている。収益向上に向けての具体的な施策を構築することを検討している。また、利用稼働率についても概ね予算を達成しているが、地域ネットワーク力をさらに強固にすることを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・働きやすい職場環境作りに取り組んでいる

気付きシートに記入し、その日のミーティングで話し合い検討したり、各委員会で目標や課題を掲げ、解決に向けて研修や勉強会を開催して、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる。また、年度初めに職員アンケートをもとに勉強会を計画して担当表を作成し、リーダー研修やプリセプター制度を導入している。さらに、職員の状況に合わせて勤務時間の調整を行い、有給休暇や育児休暇の取得を促している。「とらとら劇団」等イベントを通じて、職員間のコミュニケーションを図ることにも取り組んでいる。

・職員のアイデアで使い易い安全な排泄環境を整えている

体重の減少などが著しく、普通の便座では利用できない利用者への対応として、子ども用の便器を乗せるなどの工夫に取り組んでいる。結果として、安全・安心・安楽な排泄環境を提供することにつながったことが報告されている。さらに、トイレの清潔の保持や感染予防には細心の注意を払っている。清掃事業者による清掃に加え、毎日5回の巡回チェックと昼・夕方2回の消毒・清掃に取り組んでいる。事業所内見学を行った際にも、清潔なトイレ環境が整備されていることが確認できている。

・家族とのコミュニケーションを大切にしている

定期的に夏祭りや敬老会に加え、職員の演劇（とらとら劇団）等のイベントにも、家族や地域の人に参加を促している。広報紙（とらトピア通信）インターネットで、レクリエーションやイベント等の様子を適宜伝えている。また、日頃の状況については、連絡帳、送迎時の口頭による申し伝え、電話などで連絡を図り、さらに毎月スケジュールや昼食の献立などを伝えている。今回行った利用者アンケートは家族と一緒に回答したとする意見も多く、家族の意向が反映された内容になっていることがうかがえる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

72/100

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	79.0%	16.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0%	8.0%		
		いいえ：0.0%	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	88.0%	8.0%		
		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	81.0%	13.0%		
		いいえ：2.0%	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	72.0%	20.0%	5.0%	
		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	91.0%	6.0%		
		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	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	91.0%			
		どちらともいえない：4.0%	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	73.0%	9.0%	16.0%	
		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	87.0%	8.0%		
		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	87.0%	6.0%	5.0%	
		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	76.0%	5.0%	18.0%	
		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%	9.0%	8.0%	
		いいえ：0.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	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	69.0%	15.0%	12.0%	
		いいえ：2.0%		

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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立台場高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区台場1丁目5番5号
事業所電話番号	03-5531-0520

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)自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2)その方を深く理解し、尊重し、敬意を持ったケアの実践 3)地域の方に安心して、信頼を寄せていただける施設づくり 4)専門職として知識を高める人材育成 5)何事にもチーム全体で取り組む姿勢

全体の評価講評

特に良いと思う点

・10サービスから個別プログラムが選択できる「お台場ユークャン」の活動を取り入れている

事業所ではおおむね10サービスから個別プログラムが選択できる「お台場ユークャン」の活動を取り入れ、利用者一人ひとりが生きがいを持って生活ができるように支援している。また、お台場直行便（ご意見箱）も定着し、食べたいメニューややってみたいことも記入していただけるようになり、意見を反映させたプログラムやイベントを継続的に行っている。結果として昨年度よりも平均稼働率の向上がみられ9月、本年度の10月は90%を超える利用を得ている。

・お台場地域唯一の「デイサービス」が各々の役割を果たすことを目的に、地域との協力体制を充実させている

港区基本計画に合わせ、事業計画を作成し地域性を生かしたサービス提供に取り組んでいる。台場地域唯一の高齢者事業所として、介護予防事業を中心とした「だんらん室」、高齢者住宅の「シルバーピア」、介護保険事業通所介護の「デイサービス」が各々の役割を果たしつつ協力体制をとって運営している。地域の高齢者が集う「だんらん室」と「デイサービス」が同一建物にある事業所は区内に他にはなく、普段よりスタッフが行きかい挨拶を交わすことで顔なじみの関係を築くことができ必要時にスムーズに介護保険のサービスにつなげることができている。

・利用者の意欲や楽しみを引き出すイベントや行事を実施している

新年会、初詣、七夕祭り、納涼祭、クリスマス会などや、四季折々のお花見、散策、外出、海浜公園、近隣の保育園児との交流会など、季節感を盛り込んだ多様な行事を行っている。多くの利用者を楽しんでもらえるよう取り組んでいる。季節の花が各テーブルに飾っており、温かい雰囲気作りがなされている。また、クリスマス関連の置物や壁掛け等も飾られて季節も感じられるようになっている。さらに、クラシック音楽から懐かしのメロディに至るまで多彩なCDを用意したり、利用者はソファで適宜休憩を取れるようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の価値観を知り、さらに個性を反映した支援を目指している

多職種を配置して専門性の高い支援に努めており、利用者の医療情報・心身状態・生活面などについて、細やかに

アセスメントを行っている。家族を交えたカンファレンスを定期的を開催して、支援の効果や課題などについて共有している。その際には、希望・要望なども聞き取り、その人らしい過ごし方ができるようにしている。得意な趣味活動、好みの映画の鑑賞、同年代と一緒にした食事席などを実現している。さらに個性を反映した支援に取り組み、利用者の価値観を大切に生活を目指している。

・**家族との連携を図りながら支援していく体制を確立することを目指している**

給食懇談会や嗜好調査を実施し、意見や要望の把握を行いサービス計画に反映させている。また、意向や要望については、現場の担当者から経営層にタイムリーに上がってきており、迅速に対処できるようにしている。家族に対しては、日頃の面会や夏祭り・敬老会・年末大掃除などの機会を通じて傾聴し対処している。ただし、家族への情報提供については十分にされていないことを事業所では認識しており、適切にコミュニケーションできる機会作りを検討している。

・**専門職としての知識を高める人材育成を目指している**

「人事考課制度」に従い、毎年実施する「自己目標の設定」、「自己評価」、「上長との面接による評価」により、職員の処遇に反映させている。面談時には本人の希望を聞き取り、将来的な目標なども書面化し、育成計画に盛り込んでいる。個人別育成計画や研修計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の取得などの視点から作成されている。また、事業所が市の社会的資源の一つであり、事業所に対して利用者のニーズが高いことがうかがえる。職員個別の課題をもとに、現場でのOJTや必要な外部研修の派遣、資格取得の援助など包括的な育成を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**透明性の高い組織運営に努めている**

福祉サービスの第三者評価を毎年受審しており、評価結果は「とうきょう福祉ナビゲーション」に公表して、開かれた組織となるように取り組んでいる。評価結果や評価時に実施した利用者調査・職員自己評価調査の結果を参考にして、サービスの改善に努めている。併設の地域包括センターでは家族介護者支援、介護予防普及啓発などの地域向けの事業を実施したり、関係者を対象としたエリア会議、地域ケア会議には職員も参加している。

・**通所介護計画書には具体的な支援内容を明示している**

通所介護計画書は、初回の利用開始時まで作成して同意を得ている。計画書には、介護目標や方針として長期・短期の目標を明記し、目標を達成するための具体的なサービス内容を曜日ごとに落とし込む書式を設けている。利用者一人ひとりの個別サービス内容なども明記されており、適切な個別支援計画になっていることがうかがえる。担当のケアマネジャーに対しては、月次の利用者実績をはじめ、利用状況報告書なども送付して情報の共有化に努めている。

・**他職種が連携して生活リハビリに取り組んでいる**

日常的なリハビリは職員が連携して担当しており、主として生活リハビリを中心に行っている。日々のレクリエーションの中に体を動かすゲーム、体操などを取り入れている。その他、送迎バスの乗り降り、出来ることはゆっくりでも自分でする等を生活リハビリの一つとして捉え、安全に配慮しながら職員が促しをしている。音楽プログラムにも力を入れており、歌を歌って楽しく体を動かすなどしている。また、ケース記録には各利用者個別プログラムの進捗状況や特記事項と合わせて丁寧に記録している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/95

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	81.0%	14.0%		
		いいえ：3.0%	無回答・非該当：1.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	10.0%		
		いいえ：1.0%	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	92.0%			
		どちらともいえない：1.0%	いいえ：1.0%	無回答・非該当：4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	65.0%	20.0%	9.0%	
			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	56.0%	29.0%	9.0%	
			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	85.0%	12.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	10.0%		
		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	82.0%	9.0%	7.0%	
			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	56.0%	15.0%	25.0%	
			いいえ：3.0%	
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	12.0%		
		いいえ：1.0%	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	78.0%	14.0%	6.0%	
			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	70.0%	20.0%	7.0%	
			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	75.0%	14.0%	7.0%	
			いいえ：3.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	12.0%	14.0%	
			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	57.0%	20.0%	18.0%	
			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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立芝高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区芝3丁目24番5号
事業所電話番号	03-5232-0848

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)理念「自らが受けたいと思う医療と福祉の創造」を体現すること2)その方らしさは、個々に違うことを理解し自己決定、選択ができるように支援する3)チームケアの推進。専門職として根拠に基づいたケアを提供する4)自分たちの行ったケアを振り返り可視化することを通してケアの質を向上する5)地域ネットワークを活用し開かれた施設を目指す

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の要望を反映したプログラム作りに努めている

毎月予定表を作成し利用者に配付しており、運動系のゲーム・脳活性化につながるゲーム・音楽・誕生会などの多岐に渡るプログラムを実施している。企画の立案は毎月開催しているスタッフ会議・全体会議を通して、担当者がプログラムを作成しており、利用者の要望を反映させたプログラム作りに力を入れている。利用者は、事業所到着後、お茶を飲みながらの談話や健康チェックを受けて過ごしている。また、職員の丁寧な声かけによって各種のプログラムへの参加を促しているため、利用者の意向をその都度確認している様子が見受けられた。

・家族との情報交換がいつでもできる体制になっている

事業所での利用者の活動状況・健康状態については、利用者が全員持参している連絡帳に報告事項として記載する仕組みがある。送迎時に家族が出迎えられる場合などには、口頭でも説明が行われている。サービス利用中の体調不良や気にかかる点があった場合には、緊急連絡先となっている家族へ確認や報告の電話をするなどした対応をしている。また、家族懇談会も行われ、家族の関わり方や介護に関する問題等、コミュニケーションを深めることに努めている。利用者・家族にアンケートを行い、要望や相談に応じている。

・利用者の状況を詳しく分析する仕組みが整っている

日々8：30から概ね5～10分、17：00～概ね15～20分の申し送りや定例の職員会議にて共有しており、毎月のサービス実施状況を担当のケアマネジャーに報告する際には、それらの情報をもとに心身の変化・趣味活動・社会参加など多面的に提供することに努めている。2回の申し送りを行い、利用者の状況の把握と共有化に取り組んでいる。送迎時の家族からの申し送り、連絡帳の記載事項、ケース記録などをもとに、利用者一人ひとりの状態を確認している。さらに、適宜カンファレンスを開催し、利用者状況の確認を行っている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の状態を確認し、適宜休息できるような配慮も検証されたい

1日の過ごし方を見学した際にも、活動の中に入れない利用者には無理強いではなく、声かけ・促しに努め

ている様子が見えなくなった。また、体調変化や疲労感がある場合には、静養コーナーで横になって休めるようになってきた。コーナーがプライバシーに配慮されているか検証されることが望まれる。到着後の過ごし方としては、塗り絵・新聞・テレビなど各自の好きな活動時間とされている。さらに、集団体操の始まるまでの自由時間の基本的な考え方の整理も必要とされる。到着後の時間をさらに有効に活用したいとする声も聞かれている。

・利用率の向上を達成する具体的な施策の再構築に取り組んでいる

事業運営全体を検証する職員会議や、入浴、送迎、給食などの個別サービスに関するデイ会議を毎月開催してサービスの質の向上に取り組んでいる。特に利用率の向上を目指して目標を設定し、それぞれの会議において検討することで職員の意識の高揚を促している。事業計画書には、目標を達成するために10項目の重点施策を掲示しているが、さらに具体的な取り組みを明示することも望まれる。本年度4月より新たな所長を中心に、目標達成するための仕組みの再構築に取り組んでいる。

・利用者や地域の人々と触れ合う機会を充実させることを目指している

クラブ活動の講師、行事の手伝い、演芸や演奏など、各種のボランティアの受け入れを積極的に実施している。区立中学生の「勤労留学」の場として、介護の重要性を認識してもらえるように取り組んでいる。ボランティアについては、区の介護予防事業の一つとして実施している「いきいきボランティア」にも取り組んでおり、説明会への出席を求め、担当者指示のもと適切に活動してもらえるようにしている。事業所では、さらに利用者が幅広い年齢層と関わるような機会を充実させ、地域の人々とふれ合う機会を拡充することを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の意向や要望はサービス評価アンケートで把握している

利用者の意向や要望を把握するために、顧客満足度アンケート（夏・冬定例）をはじめ、嗜好調査、個別企画の終了後のアンケートなどを実施している。アンケート結果は適宜分析し、利用者から見たサービスの現状・問題の把握に努めている。課題は次年度の事業計画に反映する流れが定着している。具体的な対応・取り組みによるサービスの向上への仕組みが整っている。さらに、集約された内容を踏まえて検討し、利用者に対しては掲示や配付によってフィードバックする仕組みも整っている。

・通所介護計画書が利用者の生活を考えた内容になっている

通所介護計画書を作成する上で留意しているポイントは「生活の継続性」である。利用者は自宅とデイサービスを行き来するため、自宅での利用者の生活スタイルを崩さずに継続することが大切である。自分のできることは自分でしてもらうことが基本であり、過度な介入はしない。そのためには利用者のADLを適切に職員が把握することを大切にしており、事業所理念と利用者の意向、居宅介護計画書に基づいたプランが作成されている。

・行事食を行うにあたり平等に楽しめる工夫をしている

希望食として、2か月に1回利用者アンケートを集計している。担当者は管理栄養士と調理師であり、ラウンド時に直接利用者へ希望を聞く工夫がある。行事食は月1日になってしまうので、他曜日の利用者へもお知らせし、追加利用や振り替え利用にも対応をしている。また、開催月の曜日が毎回同じにならないように順次曜日変更を行っている。行事食後には、適切に感想も集計し、次へ活かすように努めている。また、行事や催事の開催にあたっては、行事食や特別食などの趣向を凝らしたメニューを提供し、楽しめる機会を創出している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/100

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	91.0%	5.0%		
	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	89.0%	5.0%		
	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	91.0%	5.0%		
	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	62.0%	24.0%	10.0%	
	いいえ：2.0%			
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%	32.0%	5.0%	
	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	83.0%	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	89.0%	8.0%		
	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	81.0%	5.0%	13.0%	
	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%	18.0%	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	91.0%	5.0%		
	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	72.0%	13.0%	13.0%	
	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	70.0%	16.0%	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	67.0%	21.0%	10.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	5.0%	21.0%	
	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	43.0%	24.0%	10.0%	21.0%

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	社会福祉法人ノテ福祉会
事業所名称	港区立北青山高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区北青山1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5410-3410

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) 【理念】「誰もが ごくふつうに くらせる しあわせ」を創造する 2) 【経営方針】コンプライアンスを推進する 3) 【経営方針】適正利益を継続的に確保する 4) 【経営方針】高品質のサービスを提供する 5) 【経営方針】優秀な人材の育成に注力する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・多彩なレクリエーションは利用者から高い評価を得ている

事業所では、機能訓練の要素を取り入れた各種のレクリエーションを実施している。ドライブゲーム・ダンス・フキ矢・俳句・壁の飾り付け・カラオケなどのアクティビティや、編み物・ちぎり絵などの作業プログラム、買い物や紅葉狩りなどの外出プログラムは、いずれも楽しみながら機能訓練につながる活動になっている。また、リフレッシュ体操は人気があるとのことで、定番化され毎回実施されている。身体機能の活発化につながる多彩なレクリエーションは、心の活性化もつながっている。

・食堂とディルームが分かれており、利用者は車イスから普通のイスに移乗して自分のペースで食事をしている

食堂とディルームが分かれているので、利用者は落ち着いて食事が出来る環境となっている。机には四季折々の花が飾られ、利用者は車イスから普通のイスに移乗して食事を摂っている。雰囲気が良いだけでなく、摂食の正しい姿勢を保持することが出来、誤嚥防止にも繋がってくる。人員配置・環境整備・介護の手間等より、利用者の気分・利用者の健康を優先した素晴らしい取り組みと考える。

・職員研修をさらに充実することを目指している

経営層（管理者）は職員全員と面接を行い、それぞれの意向を把握している。常勤職員は個々の特性、課題、本人の意向を踏まえ、個別研修に参加を促している。個人別の育成計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の習得などの視点を入れて策定し、職員の役割に応じて研修を割り振っている。研修終了後に研修報告書を提出してもらい履修状況の確認をし、さらに管理者からコメントを返している。また、非常勤職員が職員全体の約半数になっていることを踏まえ、職員研修をさらに充実することを目指している。

さらなる改善が望まれる点

・自宅で効果を感じられる機能訓練が期待されている

機能訓練指導員や看護師の指導の下に行う個別の機能訓練の他に、利用者全員で楽しみながらできる訓練を取り入れている。また、カレンダー制作など手先を使う活動なども取り入れ、楽しみながら自然に訓練ができるように工夫

している。ただし、利用者調査の「活動やりハビリは家での生活に役立っているか」の問いの満足度は56.3%に留まっていた。利用者の意欲・効果を引き出す工夫を、さらに充実させることが期待される。

・朝夕の送迎の待ち時間については、更なる工夫が求められる

到着した利用者には職員が迎えに出て、デイルームまで付き添っている。席に付いた人には職員がお茶かコーヒーを好みに応じて提供し、看護師がバイタルチェックをしており、その後すぐに入浴をする利用者もいる。到着後に入浴をしない場合や帰りの送迎を待つ時間には脳トレの問題をホワイトボードに書いて考えてもらったり、職員が話し相手をすることもあるが、手持ち無沙汰にしている利用者の姿も事業所見学の際に見受けられた。待ち時間が楽しく過ごせるように更なる工夫を検討されたい。

・情報の周知徹底する仕組みをさらに検証することが望まれる

日々の申し送りをや職員会議を毎月開催して、利用者情報や運営に関するさまざまな情報の共有化に取り組んでいる。家族との連携は、連絡ノート、送迎時の口頭による申し送り、電話連絡などによって適宜取り組んでいる。利用者調査の意見の中に、「職員に伝言しても伝わっていないことがある」との意見があがっている。また、一般職員の自由意見にも、「日々の情報が伝わらない時がある」と記載されている意見がある。情報の周知徹底はシフトで動いている介護業界では必須と思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・管理者は朝礼や全体会議などを活用し自らの考えや方針を伝えている

職務分掌により各種契約や苦情対応、職員管理責任者など管理者の職務が明確になっている。朝礼や全体会議などを定例化させており、事業計画の策定、事業の進捗状況の確認。その他日常的な業務に関する指示や伝達、さらに自らの意見を述べている。また、事故や虐待など他事業所での事例なども紹介し、職員への注意喚起を図っている。管理者は、介護現場へのラウンドを行うなど、自らの職責を果たすとともに率先して組織の運営にあたっている。

・介護記録は多面的に利用者の状況を把握できる書式を設けている

通所介護計画書は、支援を担当するそれぞれの担当者氏名、1日の過ごし方、サービスの概要などが記された1表、課題、長短期の目標、具体的なプログラムが明示された2表、握力、片足立位、歩行距離などの運動機能の評価シートとしての3表から構成されており、詳しい内容が把握できるようになっている。介護記録は、A4判の書式に2週間分を記載できるようになっており、経過を時系列的に確認できるようにしている。バイタルサイン、入浴の状況、食事摂取量、プログラムへの参加状況など多面的な情報の収集とその共有に力を入れている。

・デイフロアは利用者にとって過ごしやすい環境になっている

フロアは広く、テーブル席・ソファコーナー・ベッドコーナー・フリースペースなどに分けられている。さらに専用の食堂も配置されており、自由に移動しやすいように工夫している。趣味活動の道具や日用品などは棚にまとめられ保管されており、全体的に整理整頓され、清掃も行き届き安全な環境になっている。各テーブルには花を飾ったり、利用者の作品を数多く掲示するなど、彩り豊かでいきいきした雰囲気のある漂う快適な空間になっている。利用者調査の「生活スペースは清潔で整理された空間ですか」の問いに約90%の高い満足度が得られている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

71/135

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	83.0%	16.0%		
	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	70.0%	21.0%	7.0%	
	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	85.0%	8.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：4.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	74.0%	11.0%	7.0%	7.0%
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%	29.0%	5.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	9.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	11.0%		
	いいえ：1.0% 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	76.0%	11.0%	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	54.0%	16.0%	25.0%	
	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	84.0%	14.0%		
	いいえ：1.0% 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	78.0%	11.0%	5.0%	
	いいえ：4.0%			
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%	15.0%	8.0%	
	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	67.0%	18.0%	9.0%	
	いいえ：4.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	11.0%	16.0%	
	いいえ：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%	21.0%	5.0%	21.0%

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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンターサン・サン赤坂
事業所所在地	東京都港区赤坂6丁目6番14号
事業所電話番号	03-5561-7831

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)東京聖労院は、「四恩報謝」（天地・父母・国・衆生の恩に報い、感謝するところ）の教えに根本を置いた「聖労」（報いを求めない聖(きよ)き労働）を実践し、「地域とともに育つ」ことを常に忘れず、社会福祉の目的の実現をめざします。</p> <p>2)赤坂の地域性・特徴を十分に生かし、質の高いサービスを提供することにより地域福祉に貢献します。</p> <p>3)ご利用者一人ひとりが安全で気兼ねなく安心して過ごせる施設を目指します。</p> <p>4)併設する児童館交流をはじめとする地域交流、地域性を生かした外出や余暇活動についても力を注いでサービスの充実に努めます。</p> <p>5)堅実な財政運営のもと、職員にとって働きやすい職場づくりを目指します。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の意向を把握してバランスの取れたプログラムを用意している

歳時記にちなんだ行事をはじめ敬老会や運動会など年間を通じて各種イベントを開催しており、家族などの参加も歓迎している。毎月プログラム会議を開催しており、年間スケジュールの実施計画や月単位のプログラム作成に取り組んでいる。今回行った利用者調査の自由意見欄にも、書道、俳句、カラオケなどを楽しみにしているとする数多い声が聞かれていた。利用者の意向を反映した適切なプログラムが実施されていることが、確認できている。

・事業所の基本情報、月間予定、献立、活動内容などの広報体制が整っている

事業所の情報は事業所のパンフレットや区の情報冊子に掲載されているほか、事業所ホームページにも掲載して利用希望者やその家族が見られるようにしており、一日の流れ、活動内容として日々の活動の紹介の他、年間行事や、季節行事を紹介している。事業所での活動が分かるよう次月の予定や、活動の報告などを更新して利用者の便宜を図り、利用希望者、家族、入職希望者などの理解促進に取り組んでいる。また、デイルーム内に直近の月間予定と献立をポスターに掲示している。

・毎月、各種の取り組みに関する振り返りを行い、次月の目標設定に繋げている

毎月全職員が参加する拡大ミーティングの中で、前月の振り返り、稼働率・稼働状況などについて、当月の目標を振り返り次月の目標を定めており、デイサービス全体の確認と取り組みについて周知を進めている。全職員への情報の共有だけでなく、全職員が参画してサービスの目標を決めに取り組むなど事業所運営の重要な位置付けとして機能しており、サービスの質向上に向けた体制を整えている。

さらなる改善が望まれる点

・日常の中で自立支援を取り入れることも検討されたい

利用者の自立喫食に向けた各種取り組みとして、取って付きのコップや器・スプーンの設置など、食べやすい環境を整えている。また見学时、介助の必要な利用者には、声を掛けて見守る・器を支える・スプーンを口まで運ぶなど

段階を経ており、残存機能を大切にしていることを確認することができた。しかし一方、昼食準備のテーブル拭き・湯吞配り・お膳下げなどについては職員の業務になっていた。安全性を考慮することで利用者の自立支援に生かせる作業であり、「利用者の役割」として定着するような導入の検討に期待したい。

・**到着時や帰宅時の手持無沙汰感の軽減を目指している**

到着時から朝の会が始まるまでの時間帯は、職員が積極的に関わり利用者との会話や、利用者間の会話が弾むような話題提供に努めている。帰宅が始まってからの時間帯は、レクリエーションを行い利用者一人ひとりが楽しめるプログラムを設け、手持ち無沙汰感の軽減に取り組んでいる。また、疲労などの訴えのある利用者については、静養室などで適宜休憩を取れるように取り組んでいる。事業所では、それぞれの時間帯にその人らしく楽しめるようにさらに工夫することを目指している

・**ケース記録への記載内容の標準化が望まれる**

到着時から朝の会が始まるまでの時間帯は、職員が積極的に関わり利用者との会話や、利用者間の会話が弾むような話題提供に努めている。帰宅が始まってからの時間帯は、カラオケや労作など利用者一人ひとりが楽しめるプログラムを設け、手持ち無沙汰感の軽減に取り組んでいる。また、疲労などの訴えのある利用者については、静養室などで適宜休憩を取れるようにしている。事業所では、それぞれの時間帯にその人らしく楽しめるための工夫を課題としている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**尊厳の尊重に対しては利用者調査からも高い満足度が得られている**

高齢福祉に従事する者として守るべき法・規範・倫理などについては、就業規則をはじめ入職時オリエンテーションでの説明や法人の事業計画書に明示している。職員倫理綱領を事業所内に掲示したり、Pマークを取得して個人情報保護の管理体制を強化している。また、各規程集を各部署に配置して、日常的に確認できるようにしている。さらに、職員倫理綱領委員会の活動や朝礼時に読み上げるなどによって、理解を深めるように取り組んでいる。尊厳の尊重に対しては利用者調査からも高い満足度が得られている。

・**認知症ケアについてプロジェクトチームを立ち上げ、組織として取り組みを進めている**

認知症ケアについて、従来は個別の研鑽・実践であったが、「認知症プロジェクト」を立ち上げて組織としての取り組みを進めている。認知症に対する知識や実践をプロジェクトチームとして学び、理解を共有している。更にプロジェクトチームメンバーが持ち帰って各職員にも共有し、サンサン赤坂全体の認知症への取り組みのレベルアップを図る取り組みを進めている。

・**常勤の看護師を2名配置し、医療的な支援を充実させている**

常勤の看護師を2名配置し、利用者の健康状態の把握に努めている。シフトで看護師が2名出勤の時は、1名は浴室で入浴の手伝いをしながら処置等がすみやかに行えるような体制としている。また、ショートステイとデイサービスの両方のサービス利用者については、健康状態や家族の状況等に変化がある場合は、迅速にショートステイにつなげている。利用者の状態に変化が見受けられた際には家族と連絡を取り合い、必要に応じてサービス担当者会議の開催を促し、計画変更に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/100

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	89.0%	10.0%	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	85.0%	8.0%	いいえ : 4.0% 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	89.0%	8.0%	いいえ : 2.0% 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	61.0%	28.0%	8.0% 無回答・非該当 : 2.0%
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	65.0%	24.0%	6.0% 無回答・非該当 : 4.0%
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%	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	91.0%		どちらともいえない : 4.0% いいえ : 2.0% 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	79.0%		14.0% 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	67.0%	8.0%	20.0% いいえ : 4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	8.0%	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	77.0%	10.0%	12.0% 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%	10.0%	10.0% いいえ : 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	73.0%	10.0%	14.0% いいえ : 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	6.0%	12.0% 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	57.0%	14.0%	24.0% いいえ : 4.0%

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	社会福祉法人恩賜財団済生会支部東京都済生会
事業所名称	港区立南麻布高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区南麻布1丁目5番26号
事業所電話番号	03-5232-9672

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>【基本方針】施設創立以来の運営実績を生かし、経営の効率化を図ると共に利用者本位のサービス向上をすすめ、高齢者や家族が安心した生活を送れるよう支援します。</p> <p>東京都済生会中央病院との緊密な連携のもとに、より一層利用者の健康の維持を図ります</p> <p>1) 「ささえます まめに優しくあたたかく」のキャッチフレーズに基づいた利用者・家族への支援を行います</p> <p>2) 経営改善のための具体的な対策を実施し、経営基盤の充実に努めます</p> <p>3) 行政・関係機関と連携しながら、法令遵守を旨とした適正な事業運営を行います</p> <p>4) 会議やミーティングを効果的に実施し、経営層と現場の連携を図ります</p> <p>5) 高齢者サービスの拠点施設としての役割りを認識し、健全な運営に努めます</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・楽しんで体を動かせるように工夫をしている <p>午前と午後全体体操の時間を設けている。事業所は広くトイレや食堂への移動も歩行の機会となっている。午後にはボランティアによる様々な活動が行われており、声を出したり体を動かしたりするプログラムが組まれている。また、昼食後の休憩時間ではテレビを見たり、読書やおしゃべり、制作活動など決められたプログラム以外の自由な時間も組み込まれている。</p> <ul style="list-style-type: none">・家族と各職種が情報共有して連携を図りながら支援を行っている <p>利用者の支援は、各職種が相互に情報の共有を図り、連携して行っている。また、相談員が中心となり担当ケアマネジャーや家族と随時連絡を取り、利用者や家族からの多くのニーズに応じて臨時利用や短時間利用の利用者や胃ろう・ストマ・吸引等の利用者の受け入れを行っている。また、家族との連絡ノートは、利用者の状況や連絡事項等の報告などを記入し、家族との連携に努めている。さらに、送迎時の口頭でのやりとり、随時の電話連絡などで利用者の状況を適確に伝達している。担当ケアマネジャーには毎月、利用者の詳細な状況を報告している。</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所の専門性を地域に還元することに力を入れている <p>地域社会に対して透明性の高い事業所運営を目指して、地域の連絡会への参加をはじめ、各種のボランティア、保育園児、小学生、インターシップ、実習生などを積極的に受け入れている。活動開始時のオリエンテーションでは個人情報取り扱いなどの注意事項を説明し、円滑活動できるように支援している。また、地域包括支援センターが主催する地域住民を対象とした介護者家族会へのデイサービスの食堂を貸し出し、共催で試食や講演会の開催など、事業所の専門性を地域社会に還元することに取り組んでいる。</p>

さらなる改善が望まれる点

・さらなる活動プログラム内容の検討が望まれる

制作・ゲーム・ボランティアによる活動など、様々な活動プログラムが行われている。活動内容がマンネリ化してしまうことを懸念しており、毎月プログラムミーティングが実施されている。利用者アンケートでは「もっと体を動かしたい」という意見も出されており、利用者個々の希望をふまえたプログラム内容の検討の継続と実施が望まれる。

・外部向けの情報を充実することが望まれる

事業所の情報は、ホームページ・パンフレット・職員作成のお知らせなどにより提供している。法人のホームページは法人全体の中の施設紹介であり、事業所情報についてはSNSなどにより発信しているが、更に活動の様子や催し物などを写真などで伝えることを進めると共に、居宅介護支援事業所へ利用者の状況や利用枠の空き状況などの情報提供を行うことが望まれる。

・経営層と一般職員の情報・認識の共有について、さらなる工夫が望まれる

月に一度、定例会を実施し、経営層からの連絡や一般職員の意見を聞く機会となっている。また、常勤職員については施設長との面接を年2回実施している。しかし、職員アンケート結果では経営層と一般職員との認識のずれが感じられる結果が一部見られている。今までの取り組みの継続と見直しを図り、より一層の情報・認識の共有を図る工夫が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・関係機関と連携して安全対策に取り組んでいる

事業所では「港区業務継続計画」に沿って各種マニュアルを策定している。災害については、マニュアルに基づき日頃の訓練に反映させており、必要に応じてマニュアルの読み合わせや見直しに取り組んでいる。また、常勤ミーティングや運営会議においても検討し、職員への注意喚起を促している。また、感染症対策についてもマニュアルに沿って、発生が予想される前に利用者に対して情報を提供して注意を促すとともに、来所時の手洗いやうがいは年間を通じて実施している。

・利用者の楽しみが広がるよう多彩なメニューに取り組んでいる

利用者の嗜好や意向を尊重して季節の行事食や年6回のイベント食では、寿司・天婦羅・ローストビーフ等、誕生会では豪華な特別食、毎月の選択食や敬老の日のお祝い御膳、見目で楽しい松花堂弁当などの献立を工夫している。また、食席は気分良く食事するため、人間関係など十分に留意して決定している。食事介助が必要な利用者に対しては、ゆっくり食べられるように食席を決めて安全な食事提供に努めている。また、テーブルの上には季節に沿ったものが飾られ和やかな雰囲気づくりに努めている。

・季節の変わり目に発行される「健康だより」で健康管理を伝えている

年4回発行する「健康だより」秋号「～免疫力を高めて病原菌に負けない体力づくり～」をテーマに、ノロウイルスやインフルエンザの感染症防止に向けての内容について季節の変わり目の健康について書かれている。当日の健康については看護師が聞き取りを行い、必要に応じて休憩コーナーで休んでもらうなど健康管理に留意している。利用者の急変や緊急時の救命処置や受診、救急対応などの対応を可能にしている。また、感染症予防マニュアルの整備をして適切な健康管理を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

61/85

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%	19.0%			いいえ：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%	11.0%			いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	88.0%	11.0%			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	62.0%	24.0%	8.0%		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	59.0%	31.0%	6.0%		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	90.0%	8.0%			いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	9.0%			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	83.0%	6.0%	9.0%		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	63.0%	13.0%	22.0%		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	85.0%	9.0%			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	77.0%	9.0%	13.0%		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%	9.0%	11.0%		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	70.0%	13.0%	16.0%		いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	6.0%	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	54.0%	14.0%	27.0%		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	社会福祉法人恩賜財団済生会支部東京都済生会
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンター港南の郷
事業所所在地	東京都港区港南3丁目3番23号
事業所電話番号	03-3450-5571

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) 施設創立以来の運営実績を生かし、経営の効率化を図る2) 利用者本位のサービスをすすめる3) 高齢者や家族が安心して生活できるよう支援します4) 地域の医療機関との緊密な連携のもとに利用者の健康維持を図る5) 港区の高齢者福祉を支える総合施設として、それぞれの事業の連携を一層強化し、高齢者が 住み慣れた地域で自立した生活を送れるよう全力を尽くす

全体の評価講評

特に良いと思う点

・豊富なアクティビティやプログラムを日々取り入れている

利用者が選択できるように幅広いプログラムを用意している。認知症の利用者も楽しめる、達成感のある内容を取りそろえるように努めている。豊富なプログラムが用意されており、誕生日外出をはじめ、手芸クラブの活動は専門誌に表彰されたり、毎年開催される地域の展覧会に出品している。菜園活動では、なの花、トマト、オクラなどを栽培して食し、おやつレクでは、たこ焼き、かき氷などをみんなで作って楽しんでいる。利用者の役割・自主性を引き出すプログラムをさらに充実させることを目指している、として評価できる。

・成果が得られるリハビリテーションに取り組んでいる

リハビリテーションの要望がある利用者に対しては、個別機能訓練計画を作成し、3か月毎に評価を行い新たな計画を作成する適切なマネジメントがなされている。利用者や家族の意向や要望を把握するとともに自宅での動作なども確認して、必要に応じて計画を見直す仕組みも整っている。デイサービスのフロア内には十分な広さの機能訓練スペースが用意されており、各種のリハビリ専門用具が設置されている。利用者との適切なコミュニケーションを図りながら、適切なリハビリテーションが実施されている様子がうかがえた。

・地域の中核的な福祉事業所の役割を果たしている

玄関には事業計画、事業報告、第三者評価結果等を開示したり、ウェブサイトにも最新情報を掲載して、事業所の活動内容を開示するなど、開かれた組織となるよう取り組んでいる。また、ボランティア、実習生、職場体験などの受け入れにも積極的に取り組んでおり、地域社会に開かれた組織になるようにしている。入浴後のドライヤーかけ、繕い物などの介護補助業務、演芸や各種活動の講師、行事やイベントの手伝いなど幅広い受け入れに取り組んでいる。また、福祉事業全体の動向は、法人本部や社会福祉協議会から得ている。

さらなる改善が望まれる点

・ケース記録の記載内容の標準化を課題としている

ケース記録によって利用者一人ひとりの、送迎、入浴、排泄、看護、機能訓練、1日の過ごし方などの詳しい記録を取っており、状態や経過が把握できるようにしている。利用者の様子や状態を詳しく把握することを目的に、適切な書式が用意されている。事業所ではさらに、利用者一人ひとりの観察ポイントを絞り込んでケース記録に落とし込むことを課題としている。また、それらの記録をもとに、申し送りやミーティングなどの機会を通じて職員への利用者情報の共有を促している。

・送迎待ち時間を有効活用することを目指している

到着後の時間帯には、入浴や脳トレ（ぬり絵、オセロ、読書を含む）、職員との会話などを取り入れており、利用者間の会話が弾むような座席の位置取りに配慮している。帰宅時の待ち時間には、カラオケやしりとりなどの個別のレクリエーションなどが用意されており、利用者の希望によって参加できるようにしている。また、利用者一人ひとりの体力を踏まえ、静養を促すことも心がけている。利用者が全員到着するまでや、帰宅時の送迎の待ち時間については、手持無沙汰にならないようさらなる仕組み作りを検討している。

・ホームページの特性を考慮した改善が望まれる

通所介護をはじめ、特別養護老人ホーム、短期入所、地域包括支援センターなどを併設する複合事業所であることから、各種の媒体にはそれぞれのサービス内容を記載し、選択肢の幅を持たせている。広報紙、スケジュール表、献立表などには、催事やイベントの様子、新入職員のプロフィールなどを掲載することで、デイサービスでの生活の様子を伝えることに努めている。さらにホームページの特性を活かして、生活の様子などの最新情報を掲載することも望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・尊厳の尊重に関しては利用者から高い満足度を得ている

各種のアクティビティやプログラムへの参加については、利用者の意向を尊重して無理強いしないことを原則としている。集団で行うプログラムの時間帯にも、個別のプログラムを用意しており、選択肢の幅を設けている。介護場面を観察した際には、職員は利用者一人ひとりの疲労度を把握することも心がけており、必要に応じて休憩を促している様子も確認できている。今回行った利用者調査の、尊厳の尊重に関する3設問では高い満足度が得られており、適切な対応がなされていることがうかがえる。

・その人らしく過ごせるように個別性を反映している

職員は、利用者がある人らしく過ごせるようにさまざまな工夫をしている。例えば、利用者の好きなこと・得意なことを把握して、趣味活動やプログラムを紹介している。性格や相性を踏まえて席次を決めて、仲間づくりに反映している。体力や日常生活のパターンを考慮して休養を促している。また認知症の利用者には、職員がこまめに声を掛けたり、好きな歌を唄ったりするなど不安を与えないように関わっている。聴力に支障のある利用者には筆談や手話を活用したり写真を見せる、視力の弱い利用者にはこまやかに状況を説明するよう努めている。

・各種の浴槽を用意し状態に沿った入浴支援に取り組んでいる

機械浴槽・リフト式浴槽・一般浴槽などの浴槽を整備し、1日20名～25名に対してサービスを提供しているが、入浴希望が多いことから、1週間単位での入浴回数は特に上限を設けていない。利用者の状態に沿った入浴支援に取り組んでいる。入浴方法や浴槽の選定については、アセスメントシートで情報を収集しており、心身状況や意向に沿った入浴のサービスに取り組んでいる。家族からの申し送り・連絡帳への記載事項・バイタルサインのチェックなどで、その日の心身状況を確認し、適切な入浴支援につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/90

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	86.0%	10.0%		
	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	63.0%	26.0%	7.0%	
	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	89.0%	7.0%		
	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	71.0%	23.0%	5.0%	
	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	63.0%	23.0%	7.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	7.0%		
	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	84.0%	15.0%		
	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	71.0%	13.0%	13.0%	
	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	60.0%	13.0%	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	71.0%	18.0%	10.0%	
	いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	68.0%	18.0%	13.0%	
	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	71.0%	7.0%	5.0%	15.0%
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	76.0%	10.0%	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	60.0%	21.0%	15.0%	
	いいえ：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	36.0%	23.0%	7.0%	31.0%

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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名称	中落合高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都新宿区中落合1丁目7番1号
事業所電話番号	03-5982-8741

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) 「たった今」に拘ったご利用者優先のサービス提供をする 2) 当センターをご希望された方には喜んでお受けする（断らないデイサービス） 3) ご利用者も職員も自然と笑顔になるセンターを作る 4) 職員が安心して働ける職場、その環境を作る 5) 経営基盤を安定させる

全体の評価講評

特に良いと思う点

・生活の中でいかにさせる訓練メニューを組み込む等、運動の時間を多く取り入れて、身体能力の維持に努めている

「楽しく身体を動かしてお元気に」を目標に、午後に運動の時間を設けており、理学療法士の助言のもと、職員が機能訓練を実施している。また、理学療法士が利用者の状態への評価を行い、生活の中でいかにさせる立位等の訓練メニューを組み込んだ個別機能訓練を作成して、歩行機能の維持を図るとともに、集団活動にも身体を積極的に動かすメニューを取り入れている。さまざまな訓練内容を考案し、多くの時間を運動に当てることで、必要な部位の筋力強化を心がける等、利用者の身体能力の維持・向上に努めている。

・ボランティアの協力を得て、利用者の趣味や意向に沿いながら、こころのリハビリに取り組んでいる

楽しく身体を動かす時間を大切にするとともに、こころのリハビリも大切にしており、書道、手工芸、カラオケ、麻雀、頭の体操、ゲーム等の活動を企画して、趣味的なプログラムの時間を設けている。利用者の趣味が継続できるように、ボランティアの力も借りて、一人ではできない麻雀やゲーム等、対戦相手の確保に努めている。多くのボランティアの協力を得て、多様な人とかかわる機会を作ることで、利用者の趣味や希望に沿いながら、こころのリハビリに取り組んでいる。

・パンフレットやホームページ等の充実を行い、利用希望者や関係者へ事業所の方針についてわかりやすい情報提供を図っている

利用希望者や関係者へサービス内容や特長を伝えるため、昨年度、ホームページのリニューアルを行い、写真やイラスト等を交えて内容の充実を図り、よりわかりやすく概要を紹介している。今年度からSNSも導入しており、写真掲載の有無を利用者から確認したうえで掲載している。また、パンフレットも刷新して、文章やイラスト、活動の様子等を写真を盛り込み、事業所が大切にしている「笑顔」が伝わるように工夫するとともに、運動の時間や趣味的なプログラムの実施で「こころ」と「からだ」が元気になるサービス提供に努めていること等を示している。

さらなる改善が望まれる点

・職員参画のもとで事業計画を作成する等により、事業所運営について職員全体の意識を高められたい

単年度の事業計画書を作成するにあたり、所長が年度末に事業所の現状や法人全体の方針等を勘案して重点課題を設定する等の取り組みが定着している。一方、職員が事業計画策定に直接関わる機会がなく、課題達成への機運が高まらない状況が見受けられる。今後は、事業計画を策定する時期に次年度の目標を職員とも話し合う場を設けたり、全職員からアンケートをとり、次年度の事業計画に盛り込む課題を抽出する等、職員が参画する機会を創出すること

で、事業所運営について職員全体の意識を向上させていくことが期待される。

・ヒヤリハット報告の提出やチーム活動等を通して、職員の気づきを改善につなげられたい

毎日のミーティングや毎月の運営会議を通して、サービス改善や利用者の安全確保への対策等を話し合い、安定した事業所運営に努めている。なお、ヒヤリとした事例が口頭での確認にとどまり、報告書の提出につながっていない状況がみられる。また、課題の解決に向けて、重点的に検討を進めるしくみが導入されていない点は改善が望まれる。今後は、ヒヤリとした場面や職員の気づき、提案事項を記録に残して蓄積するとともに、優先して解決すべき事項についてチームを編成して集中的に話し合い解決を目指す等の取り組みが期待される。

・利用者のニーズを見据え、共有スペースの道具等の用途について見直しを図り、利用者が落ち着いて過ごせる環境の充実に取り組まれたい

開設以来、長い期間使用していた、さまざまな道具、リハビリ器具等がデイルームや機能訓練室に置かれており、一見、雑然とした印象を受ける。今後は、使用しないまま積み置かれている道具等について、趣味活動や機能訓練等に有効活用できるかを検討し、用途に応じた配置、収納、廃棄等をすすめられたい。新規利用者の新たなニーズを見据え、それに応えるための活動メニューの考案や機能訓練プログラムの再構築等と連動させ、さまざまなコーナー設定等、共有スペースの空間づくりを工夫して、利用者が落ち着いて過ごせる環境の充実に図られたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・さまざまな利用ニーズに対応する方針を職員間で共有し、利用登録者増を目指している

事業所では、入浴サービスをはじめ、さまざまな利用ニーズに対応する方針を立てるとともに、新規利用の申し込み増を目指す観点から、今年度、「断らない」ことを最優先することを目標を設定し、受け入れ体制構築に努めている。また、事務所に掲示している理念の上に、「断らない」という文書も追記し、さまざまなニーズに対応することが社会的使命であることについて職員全体へ周知徹底を図っている。さらに、地域の居宅介護支援事業所のケアマネジャー等へも新しいパンフレット等を用いて事業所の方針を伝え、利用登録者の増加を目指している。

・入浴は身体状況やその日の体調等に合わせて、2種類の浴槽を活用している

さまざまな心身状況の利用者に対応するために、一般浴槽とチェア浴槽を2種類用意して活用している。通所前面接や初回アセスメントで状態を確認したうえで、個々に適した浴槽を選択して、安全かつ安楽な入浴支援を図っている。その日の体調や希望等により、看護師や主任、所長が一般浴槽での入浴が適さないと判断した場合は、チェア浴槽に変更する等、安全に入浴できるよう柔軟に調整している。入浴の際は、看護師によるバイタルサインチェックを行い、入浴マニュアルを基準に入浴の可否や方法を定める等、体調にも配慮して入浴支援をすすめている。

・楽しみながら身体を動かすことで、心も身体も元気になるように働きかけている

「楽しく身体を動かしてお元気に」を目標にして機能訓練に力を入れている。テレビ体操から始まり、朝の会では「楽しく運動」をモットーに、運動要素のある手遊びや口腔体操、歌を中心に活動し、午後には趣味的なプログラムの時間で趣味を楽しみながら頭や指先の運動で脳への刺激を行うとともに、運動の時間では身体を動かし、筋力や歩行機能維持等を目指している。また、おやつ後は、ゲーム等のメニューを揃え、遊びリテーションを行う等、利用者が無理なく身体を動かすことで、心も身体も元気になるよう、さまざまな企画を考え、働きかけている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/55

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%	13.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	15.0%		いはいえ：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	82.0%	7.0%	7.0%	いはいえ：1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	52.0%	37.0%	5.0%	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	72.0%	17.0%	5.0%	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	92.0%		5.0%	どちらともいえない：1.0% いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%			どちらともいえない：3.0% いはいえ：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	88.0%		5.0%	いはいえ：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	72.0%		23.0%	どちらともいえない：1.0% 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	82.0%		11.0%	5.0% いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%		11.0%	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	50.0%		45.0%	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	45.0%	5.0%	49.0%	いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%		5.0%	7.0% 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	43.0%		39.0%	13.0% どちらともいえない：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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名称	細工町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都新宿区細工町1丁目3番
事業所電話番号	03-3269-1331

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) 「わくわく、いきいき細工町」をモットーに、いつも出かけるのが待ち遠しいデイサービスを目指す 2) 楽しい時間を過ごしながら孤独感を解消し、心身機能の維持を図る 3) 豊富なプログラムで、毎回機能訓練と趣味活動を選択できる 4) 毎月の行事に参加し、非日常を楽しみ生活を活性化する 5) 安心して送り出してもらえよう家族との信頼関係を構築する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所のこれから進むべき方向を検討した

利用者数の伸び悩みを解消して経営改善を図るための検討を事業所内で行う中で、地域包括ケアシステムを踏まえてこれからどのような方向に進むべきかの討議を行った。利用者が低減状態にあった認知症対応型通所介護事業については廃止統合し、一方、空きスペースの活用策として小規模多機能事業の開設を模索するなど地域ニーズに合った事業の検討を行った。結論として他の事業所で受け入れが難しい中重度利用者や医療的措置が必要な利用者を対象としていく方針に決めたが、従来流れに任せていた経営の在り方に見直しの目を入れたことは評価できる。

・関係機関との連携を大切にしている

事業所では介護支援専門員の他、連携医、薬局、訪問介護事業所などとの連携を重視している。連携医は多くの利用者の主治医でもあるので定期診療以外にも何かあればすぐに相談に乗って貰っている。1人で服薬管理できない利用者にはかかりつけ薬局から薬を直接事業所に届けてもらい看護師が代わって管理を行っている。訪問介護の利用者には共通の連絡帳を用い相互に情報交換を行っている。介護支援専門員には定期報告の際、細かなモニタリングの内容を通知して次回のケアプランが一層的確になるよう図っている。

・利用者の活動中の「笑顔」を広報紙で家族に届けている

事業所では3年前から毎月発行している広報紙の編集方針として、行事やアクティビティに参加している利用者の「笑顔」の姿を掲載して家族に届けている。「お母さんってこんなに笑うこともあるんだ」とびっくりする家族や、「孫がおばあちゃんの笑顔の写真を楽しみにしているんだ」と話す利用者もいて好評を博している。さらに「写真に写るんだからデイサービスに行くときはオシャレしなくちゃ！」と張り切って早起きして準備して利用者の楽しみとなっている。

さらなる改善が望まれる点

・パート職員の業務参加への意欲を増やす工夫をするとよい

現在、介護職員は常勤職員が6名に対してパート職員は9名（常勤換算7.2名）と利用者サービス面で大きな戦力になっている。日常的な介護技術の指導は介護リーダーが中心となって常勤職員が行っているが、職員会議やワーカー会議、職員研修には出席しておらず、技能面や利用者一人ひとりの情報把握の面で差がついている。夕方の「申し送り」に出席するようにするなど改善が図られているが、なお一層の工夫が望まれる。

・新規利用者を獲得し、利用率を向上させる工夫をすると良い

事業所の定員は35名で通常規模の通所介護施設である。アクティビティに力を入れており、講師も充実し参加している利用者・家族からの評判も良い。地域の医療ニーズの高い人の受け入れもして、中重度の利用者が多い。言い換えれば体調を崩しやすかったり、入院のリスクが高い人が多く利用していると言える。また、ショートステイの利用中は事業所を休んでいる。定員に対して1.5倍から2倍の登録者を確保する努力が望まれる。1日や半日体験会、食事会（常食・ムース食）の開催等更なる工夫と利用者確保と利用率改善が望まれる。

・研修のさらなる充実が望まれる

研修については事業団が主催する研修に参加するようになったり、事業所内で勉強会を開くなど改善が図られている。しかしながら、いまだ全職員に個人別育成計画に基づいた研修を受講させるに至っていない。事業団に認知症の新しい知識など業務内容に密着した研修内容の充実を要望していくとともに、事業所内でも看護師、理学療法士、管理栄養士や薬剤師など身近な職員による身近なテーマでの勉強会を重ねていくとよい。また、研修は勤務時間内で受講できるように努めて欲しい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員間のコミュニケーションの充実を図っている

職員間の良好な人間関係を維持し、介護チームとしての実力を上げていく秘訣は職員間のコミュニケーションであると考えている。このため、記録をしっかりと書き、しっかりと読むことを習慣づけることはもちろん、何か困りごとが起こればそこに居合わせる職員が集まり相談して直ちに決めている。パート職員も含めたミーティングを午後にも行い、職員会議では全員が発言するなど、職員が顔を合わせて意思疎通を図る機会を多く設けて利用者サービスの充実と職員の働く意欲の向上につなげている。

・中重度の利用者の受け入れを行っている

事業所では地域の医療ニーズに応え、また、経営改善に資するため中重度の利用者の受け入れを始めた。要介護度3から5の方や胃ろうのある方も車で送迎して日中はそれぞれ利用者に応じた活動を楽しんで貰っている。職員の負担は増えるが全員が特別養護老人ホームの勤務経験者であり、医療知識やサービス技術面での問題はない。日常の健康管理には特に気を配り、胃ろうなど入浴時に留意する必要がある利用者を受け入れたときには普段から担当している訪問看護師に来所してもらい指導を受けるなど、利用者が安心して通えるように努めている。

・事業所は様々なアクティビティを準備し利用者が楽しく過ごせるよう工夫している

事業所は通所日には利用者に「わくわく・いきいき」と一日楽しく過ごしてもらうことを第一と考え、近隣の通所事業所との差別化としようとしている。「歌の会」「絵手紙」「和紙工芸」など多彩なプログラムを組み、それぞれ専門の講師に来てもらい指導をお願いしている。また、長く同じ活動を続けているとマンネリに陥りやすいので、職員はテレビや雑誌などに目を配り新しいアクティビティを取り入れようと努力している。更に活動後のバス待ちの時間にも複数のプログラムを用意して、利用者を飽きさせないように力を入れて取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/53

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	85.0%	8.0%			
		いいえ：4.0%	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%	12.0%			
		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	93.0%				
		どちらともいえない：0.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：4.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	69.0%	22.0%			
		いいえ：4.0%	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	65.0%	22.0%	8.0%		
		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	91.0%				
		どちらともいえない：4.0%	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	87.0%	8.0%			
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%		
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	89.0%			10.0%	
		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	71.0%	10.0%	16.0%		
		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	85.0%	10.0%			
		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	85.0%	8.0%	6.0%		
		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	53.0%	36.0%	6.0%		
		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	55.0%	26.0%	12.0%	6.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	18.0%	8.0%		
		いいえ：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	55.0%	8.0%	22.0%	14.0%	

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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名称	新宿区立百人町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都新宿区百人町3丁目30番2号
事業所電話番号	03-3368-3501

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>【基本理念】 安全・快適・思いやり</p> <p>【基本方針】</p> <ol style="list-style-type: none">1) 身体機能の維持・向上による健康増進2) 社会交流の促進による社会的孤立感の消失3) 生活行為の維持・向上により在宅生活に意欲が持てる援助4) 通所介護事業の経営安定化5) 通所介護事業の透明性

全体の評価講評

特に良いと思う点

・送迎は「ドアツードア」を基本とし、利用者が安全に生活できるよう、利用者の状況に応じてきめ細やかに対応している

高層階の利用者にも、「ドアツードア」の送迎を基本としている。また、居室のエアコン設定や、ベッドまで送迎してほしいなど、利用者の要望を細かく聴きとって、必要に応じて居室内のケアにも対応している。さらに、朝の服薬管理が難しい利用者には、室内の薬カレンダーを確認し、飲み忘れていたら朝の薬をセンターに持ってきて服薬してもらっている。また、配食の管理ができない利用者には、配食弁当をテーブルの上にセットしてすぐに食べられるようにするなど、利用者が安全に生活できるように、利用者の状況に応じてきめ細やかに対応をしている。

・運動会、納涼祭、敬老会、忘年会、新年会の5大行事を工夫し、利用者がお互いにに関わり合って楽しめるように支援している

センターでは、年間計画で、運動会、納涼会、敬老会、忘年会、新年会の5大行事を楽しめるようにしている。敬老会では赤飯を用意して長寿を祝ったり、運動会では風船送りや玉入れなどのゲームを紅白戦で行ったりしている。納涼祭は踊りやマジック、フラダンスのボランティアの協力で、利用者も一緒に炭坑節やフラダンスを踊って楽しんだり、輪投げやヨーヨー釣りをしたり、また、おやつのかき氷で涼を感じられるようにするなど、利用者がお互いにに関わり合って楽しめるようにしている。

・健康増進のため、毎日のプログラムに集団体操を組み込んだり、ゲームや趣味活動などを通して楽しみながら身体を動かしている

「身体機能の維持・向上による健康増進」を理念としており、毎日、午後のプログラムには集団体操を組み込んでいる。各職員がシフトで指導を担当して、肩を動かしたり、手足の曲げ伸ばしをするなど、上半身から始めて徐々に手足の血行を促せるよう、工夫して取り組んでいる。また、朝の会でラジオ体操やカラオケを行ったり、ゴルフ・輪投げ・魚釣りなどのゲーム、折り紙・生け花・書道などの趣味活動を通して楽しみながら身体や指先を動かせるようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・「あったかコミュニティだより」を定期的に発行できるよう工夫することが望まれる

担当するケアマネジャーに毎月末に現況報告を行い、利用者の活動の様子や変化があったことなどを報告し、時には受診を促すなどして連携を図っている。家族等には、毎月スケジュール表と献立表を配付している。行事の様子をたくさんの写真で紹介した「あったかコミュニティだより」を随時発行して、利用者のセンターでの生活の様子を伝えていたが、このところ発行が滞っている。担当者を決めるなどして、「あったかコミュニティだより」を定期的に発行し、利用者のセンターでの活動の様子を家族等に知らせるよう工夫することが望まれる。

・各種マニュアルを作成し見直しを行っているが変更後のマニュアルをすみやかに改訂するとよい

センターでは、基本業務マニュアル、排泄、食事、移動、感染症対策などのマニュアルを備え、日常の業務を進めている。マニュアルは、各項目ごとにインデックスを付け1冊にまとめ、スタッフルームに保管しているが、マニュアルの活用は、業務の過程で判断に迷った場合くらいとなっている。マニュアルの見直しは、ケアプラン検討委員会や事故防止検討委員会などで行い、全体会議で確認している。業務標準化推進委員会でマニュアルの点検を行っているので、変更後のマニュアルをすみやかに改訂するとよい。

・法人の事業継続計画（BCP）を基に非常災害時におけるセンター部分の事業継続計画（BCP）を策定するとよい

非常災害等が発生した場合の対応では、何よりも利用者と職員の安全の確保が求められる。センターでは年2回の地震等を想定した防災訓練を行っており、また通所施設ではあるが万が一を想定して、水と食糧は3日分の備蓄のほか毛布などの用意もしている。しかしセンターには、災害発生後に事業を継続するための事業継続計画（BCP）の策定がない。非常災害発生時には利用者や職員の安全を確保し、その後のセンターの事業継続についての計画を策定するとともに、職員、利用者や関係機関などに周知して適切に対応できるよう取り組むとよい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・看護・介護の協働した健康管理で利用者の心身状況変化の早期発見に力を入れている

センターでは「看護・介護の協働した健康管理による心身状況変化の早期発見」に力を入れて取り組んでいる。迎え時に家族から、前日発熱したという連絡を受けると、連絡メモボードに記載して全職員が情報を共有し、通所時のバイタルチェックやその日の顔色、状態変化を注意深く見守り、早めに利用者の心身状態の変化に気づけるように努めている。また、入浴時に気づいた皮膚の傷や発赤などの情報を家族に伝え、必要に応じて通院を促すなどしている。

・少人数のグループで年2回の外出ドライブが楽しめるよう力を入れている

センターでは年2回、春のお花見、秋の紅葉の季節のドライブに力を入れて取り組んでおり、利用者が昔のことを思い出したり、季節の変化を感じたりできるよう支援している。外出ドライブは5人程度の小グループに分かれ、多くの利用者が2か月ほどかけて外出行事を楽しんでいる。今年の紅葉ドライブでは明治神宮にでかけ、ゆっくり明治神宮を散歩するグループ、車窓の景色を楽しむグループなどに分かれて行った。昔、家族と一緒に来たことを懐かしく思い出したり、周辺の想い出深い風景を楽しむなど、利用者にとって楽しい外出となった。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/83

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	81.0%	14.0%			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	81.0%	10.0%	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	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%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	77.0%	14.0%			いいえ：4.0% 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%	34.0%	8.0%		無回答・非該当：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%				どちらともいえない：4.0% 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	91.0%				どちらともいえない：4.0% 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	73.0%	12.0%	14.0%		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	89.0%		6.0%		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	77.0%	16.0%			いいえ：4.0% 無回答・非該当：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	73.0%	22.0%			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	77.0%	16.0%	6.0%		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	51.0%	26.0%	12.0%	10.0%	

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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名称	北新宿高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都新宿区北新宿3丁目27番6号
事業所電話番号	03-3363-3292

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)ご利用者のペースを尊重し安心でこころよい時間と空間の提供 2)ご利用者にとって社会参加の場として『居場所』となるセンターを目指す 3)安定したサービスを提供するための介護人材の確保 4)サービス品質の維持、向上するための職員の連携 5)経営安定化を図るための新規利用者の獲得

全体の評価講評

特に良いと思う点

・他の利用者の目を気にすることなく、利用者の体調や希望に合わせて静養できるスペースを確保している

活動室の奥に静養室を広く確保して8台のベッドを設置し、ベッド間の距離を確保したり、利用者の姿が直接見えないよう、カーテンやパーティションで周囲を囲い、照明を落とす等、プライバシーに配慮した空間設定に努めている。入浴で疲れを感じた際に休養する他、個々の体力に応じて、入浴後や昼食後に職員が声をかけ、休憩を促す等、健康面にも留意している。多少の体調変化がみられても通院や帰宅には至らない場合は、看護師の見守りで静養している。また、体調に関係なく休憩を希望する際は、生活リズム等を勘案しながら対応している。

・利用者に関する情報共有を心がけ、把握した情報を相互に提供する等、関係機関と連携強化に努め、在宅生活を支えている

利用開始前から、担当ケアマネジャーと相談員が密に連絡を取り合い、情報共有を心がけるとともに、通所後も利用者の状況や変化等、把握した情報を相互に提供することで、支援に反映している。毎月行うモニタリングで、利用者の状態をケアマネジャーへ伝達したり、通所する中で気づいた課題等があれば、関係機関に伝達して次のサービスにつなげる等、連携強化に努めている。また、定期的に開催される担当者会議で支援内容等を確認する他、必要に応じて事業所が関係者を招集して、計画変更を検討する等して、利用者の在宅生活を支えている。

・新規利用者の確保のために、入浴サービスの枠拡大やPR活動の充実を図っている

事業所では、新規利用者の獲得を事業計画書の重要課題の一つに掲げたうえで、これまでニーズの高かった入浴サービスの枠を拡大する等、サービスの充実を図っている。また、居宅介護支援事業所や地域包括支援センター等と積極的な情報交換を行う他、利用者一人ひとりの希望に合わせた時間の過ごし方を支援したり、家族との丁寧なやり取り等により満足度向上に努めている。さらに、ホームページの内容充実にも力を入れている。これらの取り組みを通して、利用希望者の問い合わせが増え、新規利用者数も前年度を上回る等の成果が出ている。

さらなる改善が望まれる点

・虐待防止対策等を含め、職員が自らの行動を振り返る機会を創出されたい

職員が遵守すべき事項を箇条書きにして、基本理念とともにA4用紙1枚にまとめて事業所内に掲示する等により、利用者の人権を尊重した支援姿勢の維持を目指している。ただし、実際に職員の言動を振り返る機会是用意されておらず、虐待防止対策についても、マニュアルが未整備である他、セルフチェックを行う等の取り組みが進んでいない状況となっている。今後は、定期的にチェック項目に基づき職員一人ひとりが自らの支援姿勢を確認したり、結果

を集計・分析して事業所全体で課題を抽出する等の機会を創出されたい。

・**リスクマネジメントのしくみを整え、優先順位に基づく取り組みを強化されたい**

リスクマネジメントについて、事業所では主に利用者の事故防止対策を中心に実施している他、併設の事業所も含めて防災対策や感染症防止対策を講じている。一方で、経営上のリスクも含めて最優先して取り組むべきリスクを洗い出し、集中して改善を進めるしくみは導入されていない。今後は、事業計画策定の際に、事業所を取り巻く現状について多角的に分析を行ったうえで、職員参画の下で重点課題を設定する等、優先順位に基づく取り組みを強化されたい。

・**服薬支援場面において、複数の職員でチェックするしくみを導入して、利用者の健康面での安全を高められたい**

利用者が昼食前後に服用する薬は、毎回ポーチに入れて持参しており、通所後に看護師がポーチから薬を取り出し、事前に準備してある服薬管理表で薬を確認して、服薬指定時間に看護師が配薬と服薬支援を行っている。薬の管理や配薬は、看護師が1人で担当している一方、服薬する際は食堂に職員も同席しているため、今後は他の職員とともにチェックする等、複数で支援するしくみを導入することで、服薬管理のさらなる徹底を図り、利用者の健康面での安全を高められたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**職員の経験値や専門性に基づき、利用者のニーズ対応できる職員体制を整えている**

事業所では、介護福祉士の有資格者や、勤務継続年数の長い常勤職員が多く勤務している他、今年度からは常勤職員として看護師を採用することで、利用者への健康面に留意するとともに、体調変化があった際等に迅速な対応ができるよう努めている。日常の支援場面で把握した利用者の健康状態や、職員が気づいた変化等は、職員全体で共有し、連携を図りながら支援を行っている。また、非常勤の理学療法士を3名配置して、リハビリを希望する利用者に対応する等、利用者一人ひとりのニーズに対応できる職員体制を整えている。

・**ホームページやSNSなどを活用して積極的に情報を発信している**

昨年度、法人全体で行ったホームページのリニューアルに伴い、事業所では、写真や画像を多用して、サービス内容や年間行事予定、施設概要等の情報を発信し、これまで以上に透明性の確保に努めている。また、所長が担当者となって新たにSNSも開始しており、行事等を開催した後はその様子を迅速に掲載する等、タイムリーな情報を発信している他、頻繁に更新をすることで、現状に合った情報を提供している。これにより、サービス選択をする上で必要な情報等を、利用希望者や関係者が得られるよう心がけている。

・**自由に過ごせる場所を確保する等、利用者の希望に沿った活動提供に努めている**

事業所でどのように過ごしたいか、本人の希望等を利用開始前の面談や、日常の声かけ等で相談員が聞き取り、把握した意向を通所介護計画書に盛り込んでいる。また、好きな活動を選択できるよう、さまざまなプログラムを企画したり、個別に使用できる場所を確保して、自由に趣味活動ができる環境を整える等、工夫している。さらに、職員と理学療法士とで新しい活動を考案してプログラムに取り入れている他、趣味活動のために協力が得られるボランティアを探すことで、利用者の希望に沿った活動の提供に努めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

67/75

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	82.0%	13.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	10.0%	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%	どちらともいえない：1.0% いいえ：0.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	64.0%	20.0%	8.0%	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	64.0%	19.0%	13.0%	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	95.0%		どちらともいえない：2.0% 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	95.0%		どちらともいえない：2.0% 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	89.0%	5.0%	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	71.0%	7.0%	20.0%	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	86.0%	7.0%	5.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	7.0%	どちらともいえない：2.0% 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	38.0%	7.0%	53.0% 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	44.0%	53.0% どちらともいえない：1.0% いいえ：0.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%		14.0%	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	26.0%	7.0%	34.0%	31.0%

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	社会福祉法人桜栄会
事業所名称	文京千駄木高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区千駄木5丁目19番2号
事業所電話番号	03-3827-5421

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）	利用者の尊厳を守り、利用者を大切に思いながら、心をこめた介護を展開する。 利用者の個性を大切にしたい質の高い援助。 キャリアアップを図る人材の育成。 地域に貢献し、地域と連携する運営。 各部門が協力して総合力を発揮する運営。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・個別機能訓練におけるアセスメント、評価、計画立案、多職種との連携、情報共有の構成が好印象です

理学療法士が中心となり、個別機能訓練の評価、計画、実践している。評価の基礎となるアセスメントは、初回時に自宅の住環境である「玄関、風呂場、居室、トイレ」等の評価を細かく行い、玄関周辺の段差等は多職種にも分かりやすく写真を活用している。また、利用者の身体評価もFIMやIADLの評価を用いて定期的にあセスメントしている。丁寧な評価により、生活に密着した目標、実践となっており、訓練計画や評価は、担当の介護支援専門員にも情報提供し、関連職種全体で利用者の機能維持に努めていることが伺えた。

・当サービス（通所介護）の役割を認識し、利用者の在宅生活を継続させるための支援を実践している

当事業所の職員は、通所介護サービスの役割を利用者が在宅生活を支えるものであると認識し、支援している。利用開始前からの、「歩行・移乗・食事摂取・トイレ動作」などの詳細なチェック、更には、居宅訪問用初回情報書（写真情報）を作成し、自宅周辺環境・自宅内環境まで情報収集することで、通所介護を安全に継続できるよう、そしてその結果、利用者の在宅生活を支え続けることができるよう努めている。事業所内の過ごし方だけに意識が向きがちだが、施設とは異なり、在宅生活を支える存在であるという本幹を実践している。

・通所介護に関わる多数の専門職種が、各々の矜持を活かして連携している

当事業所では、多職種参加カンファレンス、通所サービスモニタリング、介護計画個別援助内容の到達評価を定期的実施し、「通所介護サービス計画書」の精度を高め、ブラッシュアップを図っている。更に、アセスメントも大変秀逸で、このアセスメントがリハビリテーション計画書だけでなく、居宅訪問アセスメントとも連動している。その観点は、利用者のADL（日常生活動作）がどの程度まで自立可能で、どの過程にどの程度の介助が必要かなど具体的であり、多職種が各々の矜持を活かして利用者を継続的に支える取り組みとして、高評価である。

さらなる改善が望まれる点

・マニュアルや計画書の見直しの時期や方法をシステム化し、リスク別に管理することで、より実践的に役立てていただきたい

マニュアル関係は、幅広い領域に渡って整備している。これらは事業所内に設置し、職員はいつでも確認できる状況にあるが、職員の自己評価からは活用しきれていない様子が伺えた。見直しは基本的に3年に1度、併設する特養の各委員会を中心に実施する予定としているが、実践の中で活かすための改訂をどの様に取り込んでいくか、システム化する必要がある。例えば、ヒヤリハット事例を有効に活用し、「転倒防止、入浴、服薬」に関するマニュアルなどをリスク別に整理し、現場で活かせるものにアップデートすることが求められる。

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

リスクに関するマニュアルや感染症対策（インフルエンザ、ノロウイルス）、介護事故（インシデント・アクシデント）への対策は検討しているが、事業継続計画書までには至っていない。もう一歩深く捉え、「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、ライフラインが突然遮断されてしまった場合など、様々な災害リスクに応じた事業継続計画書が望まれる。昨年インフルエンザが流行したり、雪や台風の影響で交通機関が大きく混乱した。リスクを考慮した上で、「サービスの中止指針」にも検討していただきたい。

・職員一人ひとりのキャリアに応じた育成計画とキャリアアップに向けたロードマップに期待したい

当事業所は、「職員一人ひとりのスキルアップに繋がる教育」を課題の一つとしている。ただ、特別養護老人ホームとの合同研修や感染症防止対策は認めたが、事業所が能動的に行う研修に若干の希薄さを感じた。また、知識向上・技術習得に向けたOFF-JTが少ないようにも感じた。職員のスキルアップを支援し、実現するためには、職員一人ひとりのキャリアに応じた目標設定と育成計画が不可欠である。目標を明確にし、やりがいを引き出し、意欲向上に繋がる効果も期待できることから、職員がビジョンを描けるロードマップの作成に期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・昨年度に続き、感染症に対する実践的シミュレーションを実施し、対策を講じている

デイサービスの特性である「集団」、「交流」、「送迎」を踏まえ、昨年度に続いて「ノロウイルス」を想定した実践的シミュレーションに取り組んだ。送迎中の狭い車内で、少ない職員数で、どのように「嘔吐」による感染拡大を防ぐか、想定状況（送迎バス3号車1便。天気は晴れ。利用者5人、座席配置、嘔吐状況など）を詳細に設定し、添乗員の対応（16項目）、センターの対応（12項目）を、約2時間掛けて行った。また、訓練の反省を踏まえ、汚物処理箱の設置場所の変更など、職員達は高い意識で訓練に参加し、感染防止対策を講じている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/90

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	88.0%	9.0%		
	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	80.0%	16.0%		
	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	90.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	64.0%	30.0%		
	いいえ：4.0% 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	76.0%	19.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83.0%	14.0%		
	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	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	83.0%	11.0%		
	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	71.0%	16.0%	11.0%	
	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	85.0%	9.0%		
	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	83.0%	9.0%		
	どちらともいえない：4.0% 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	83.0%	14.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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%	11.0%		
	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	66.0%	21.0%	11.0%	
	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	57.0%	23.0%	9.0%	9.0%

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	社会福祉法人清峰会
事業所名称	デイサービスセンター浅草ほうらい
事業所所在地	東京都台東区清川2丁目14番7号
事業所電話番号	03-5824-5625

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、健康で安らかな生活が送れるよう支援する。 2) 利用者とその家族を尊重し、最後まで共に歩む。 3) その人らしく生きることを支援し、自立への支援を行う。 4) 公正かつ公平で開かれた施設運営に努める。 5) 先駆性・独自性を発揮し、施設機能を広げ、関係機関と連携し地域福祉の充実発展に寄与する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・テーマ料理や季節の行事食など年間を通じて食事の楽しさを提供

食事の楽しさを提供するという考え方のもとに、年間を通じてテーマ料理や行事食を提供している。毎月の献立には、誕生日会食、ご当地献立、野菜の日、豆腐の日、季節の味覚御膳、選択メニューなどが盛り込まれている他、お花見、七夕、納涼祭、敬老会、秋祭り、クリスマス、お正月など季節の行事ごとに四季を感じられるイベント食を提供しており、利用者の評価も高い。また選択メニューとして、麺の選択、肉か魚かを選べるメニューの他、おやつを選べる日もでき、食事の提供の中にも利用者の意思を尊重する姿勢が感じられる。

・専任の機能訓練指導員を配置して、利用者の身体状況に応じた訓練を実施

専任の理学療法士が配置され、機能訓練が必要な利用者には、一人ひとりに応じた個別機能訓練計画が作成され、訓練の実施、評価・見直しがおこなわれている。利用者の約8割にあたる60名強の人が機能訓練加算の対象で、3か月に1度自宅を訪問し在宅生活を念頭に置いた計画の作成・実施に繋げている。デイでは、機能訓練室も使いながら、毎日15～16人の利用者に対する個別訓練をおこない、生活機能の維持・向上と心身の活性化を図るように努めている。また、利用者一人ひとりの身体機能の評価をおこない、介護職員との情報の共有を図っている。

・毎日楽しい時間を過ごせるような様々なプログラムが用意され、利用者に好評

日常の活動では、ゲームや手作業の作品作り、集団体操、オリジナル体操、頭の体操、音楽レクリエーションなど楽しみながら機能訓練効果のある活動をおこない利用者に喜ばれている。これらは利用者楽しんでもらおうという職員の思いと工夫の表われであり、この事業所の『ウリ』になっている。また、同じ建物内の特別養護老人ホーム、障害者支援施設、子育てサポートセンターと合同で実施される納涼祭や秋祭りは、全施設の利用者や職員、ボランティア、地域住民が参加して盛大におこなわれ、デイサービスの利用者にとっても大きな楽しみとなっている。

さらなる改善が望まれる点

・在宅自立生活の維持継続を目的とした機能訓練等デイの優れた特徴を活かした情報提供を

デイの情報は、ホームページ、パンフレット、ほうらい新聞、にこにこわくわく通信を発行し提供をしている。ホームページなどには、事業の目的、運営方針、入浴、食事、機能訓練などサービス内容、利用方法、一日の流れなどを紹介している。一方、問い合わせや利用希望者が増えているので、在宅での自立生活の維持継続を目的とした常勤理学療法士配置等による機能訓練や多彩なテーマ料理・行事食の提供、楽しみながら機能訓練に効果のある日常活動

の実施などデイの優れた特徴を活かしたホームページ・広報誌の作成の取り組みを期待したい。

・**申し送りノートの様式化、簡素化を図り、利用者支援に必要な情報共有の取り組みを**

日々の利用者の健康状態及び支援の記録は申し送りノートに各担当者が記録している。リーダーは利用者が持ってきた連絡ノートやサービスチェック表にある重要情報を申し送りノートに記載し、重要事項はパソコン内に記録している。朝ミーティングで申し送りノートの記録を各職員が読むことが必須となっている。申し送りノートには日々の利用者個々の細かな情報が時系列に記録されているが、全ての情報が混在して記録されているので、これらを整理し、様式化、簡素化をおこない、利用者支援に必要な情報共有の取り組みを期待したい。

・**地域住民の活動拠点として、「地域交流スペース」の有効活用を**

複合施設の1階にある「地域交流スペース」は地域の方々が利用できるスペースであり、事務所がその窓口となっている。このスペースの活用状況を見てみると、現在は会議や研修としての利用割合が多い。地域住民が利用するデイは地域につながる窓口の役割を担っており、このスペースがデイの利用者も含めた様々な世代の方の交流の場として、また住民の活動拠点として、地域貢献も含めた有効な活用がなされることを期待したい。また、隣接する「喫茶コーナー」についても、住民のくつろぎの場となる可能性を秘めている。法人の検討を期待し見守りたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**キャリアアップ計画書等を活用して指導助言、評価をおこない職員育成に取り組んでいる**

昨年、「キャリアパス規程」を制定し、キャリアパス及び定期昇格の仕組みを導入した。職員が記入したキャリアアップ計画書及び職員意向調査をもとに施設長が個別に面接して指導助言、評価をおこない、職員の育成、能力向上を図っている。その結果によって昇給、昇格を決めている。また、日常業務の中で主任は不備や不適切な対応が見られた時はその場で指導・助言し、関係するマニュアルの再確認をさせている。新人にはベテラン職員が業務の進め方を細かく指導し、職員一人ひとりの業務水準の向上に努めるなど、職員育成に取り組んでいる。

・**法人は栄養士を増員して、さらに充実した食事提供の体制を整えている**

食事については、これまでも年間を通じて様々な工夫を凝らしたメニューを実施し、食べる楽しさを提供してきている。今年度はさらに栄養士を1名増員して、充実した食事提供の体制を整えてサービスの向上に努めている。食事内容については、調理委託会社の責任者と毎日ミーティングをして日々改善に心がけている。選択の幅を主菜だけでなくおやつにまで広げ、誕生者にはメッセージカードや特製の箸袋を作りお祝いに花を添えている。訪問調査時にも栄養士が食後に利用者の話を聞きに来るなど、利用者一人ひとりの顔の見える食事提供の姿勢が感じられる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/83

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	74.0%	18.0%			いいえ：4.0% 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%	6.0%	11.0%		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	90.0%				どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0% 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	51.0%	27.0%	13.0%	6.0%	
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%	20.0%	6.0%	9.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%				どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	72.0%	6.0%	16.0%		どちらともいえない：4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	65.0%	9.0%	23.0%		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	53.0%	9.0%	32.0%		いいえ：4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	79.0%	6.0%	11.0%		いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	6.0%	16.0%		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	67.0%	13.0%	16.0%		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	69.0%	11.0%	16.0%		いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	9.0%	6.0%	13.0%	
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	55.0%	11.0%	9.0%	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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	台東区立くらまえ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区蔵前2丁目11番7号
事業所電話番号	03-3862-3033

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) 利用者の人格と自己決定の尊重 2) 温かい心のこもったサービスの提供 3) 優れた人材の育成 4) 利他の精神の浸透 5) 地域公益活動の推進

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービス開始前の利用者情報がきめ細やかに収集されており、利用者の受け入れがスムーズにおこなわれている

利用者が初めてサービスを利用する際は、利用者ばかりでなく、職員も緊張を感じるものである。事前に十分な情報を得ておくことで職員も安心した気持ちで新規利用者を迎え入れることができる。事業所ではそのため事前に十分な利用者情報を収集している。決まった様式には、移動・食事・排泄といったADL、またIADL、精神面や趣味、緊急連絡先などが細かく記載されている。特に趣味や関心ごとは十分に聞き取り、サービスの提供に役立っている。最近では緊急連絡先をしっかりと確認しておくことも大切で、万が一の場合にも十分対応することができている。

・「不適切ケア対応集」は職員が自身のケアを振り返るのに非常に有効なツールとなっている

事業所にある「不適切ケア対応集」は、普段おこなっている業務が実は不適切な場合もあると気づいてもらうためのツールである。具体的な不適切ケアの事例を50提示し、その1つひとつに「何が不適切か」、また「望ましい対応」はどんな対応なのかを丁寧に記載されている。全職員に配布されており、比較的読みやすいつくりになっているため、職員は自らの業務を振り返るよいきっかけとなっている。利用者の人格と自己決定を尊重する事業所として、この「不適切ケア対応集」を十分に活用し、利用者本位のケアをめざしている。

・特徴ある取り組みとして導入したパワーリハビリは利用者のやる気を誘い、身体機能の維持向上に良い効果をもたらしている

今年度より導入したパワーリハビリは、事業所としても全く初めての取り組みであるため、利用者の反応を職員が観察しながら、手順の確認や進め方を検討し現在に至っている。高齢者に合わせた仕様の最新機器が並んだりリハビリ室は、利用者のやる気を誘い、昼食後は真っ先に機器に取り組む利用者もいる。滑車や平行棒などと組み合わせた機能訓練の結果「歩けるようになった」など、早々に利用者から感想が聞かれる嬉しい結果となっている。職員間に前向きな姿勢とチームワークの良さも生まれ、事業所の特徴ある取り組みとして利用者から支持されている。

さらなる改善が望まれる点

・通所介護計画書に沿った支援内容を記録し、客観的な評価ができるしくみづくりが期待される

通所介護計画書は事業所がどのようなサービスを提供するかを利用者及び家族に対して示したものである。したがって計画に対応した具体的なサービスを提供したうえで、利用者の変化が客観的に把握できるように記録を残しておくことが望ましい。現状では一部計画書に書かれた目標やサービス内容を意識しながら日々の記録が残されているようには感じられない部分があった。客観的な評価を実施し次の計画が利用者にとってより有効なものとなるためにも

、計画書に沿った具体的な支援内容を、適切に記録に残しておくことが期待される。

・利用者情報が正確にタイムリーに職員間で共有できるよう、更なる工夫が望まれる

利用者情報が職員間で共有されるために事業所としては様々な工夫をしている。具体的には連絡ノートを活用して、当日欠勤だった職員にもしっかり利用者情報が共有されるように努めている。さらに毎日朝夕におこなわれるミーティング、11時前後に行われる小ミーティングなど、細かなことも伝えられる機会が確保されている。しかし職員調査によれば、職員間の情報共有について十分ではないと感じている職員の割合がやや多いことは残念である。利用者サービスに直結することでもあるため、情報の共有化に事業所としてより力を入れることが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人と協力体制を構築し、法人全体で利用者の権利擁護に力を入れている

事業所が属する法人は規模が大きく障害分野の事業もおこなっている。ここ数年は特に利用者の権利擁護に力を入れており、各事業所から数名ずつ集まり、様々な分科会活動をおこなっている。法人危機管理会議のなかには虐待防止分科会や苦情解決分科会があり、虐待防止マニュアルや苦情解決マニュアル、不適切ケア対応集などを作り上げ、今年度から実際に活用し始めている。現場の職員が練り上げたものであるため、実践に即しており、活用しやすくなっている。法人全体で組織的に利用者の尊厳の尊重に力を入れていることが感じられる。

・毎月消防訓練をおこなうなど高い防災意識をもってリスクマネジメントに取り組んでいる

事業所では様々なリスクに対して対応策を講じているが、なかでも消防訓練にはひときわ力を入れている。町会と消防署と合同で年1回防災訓練をおこなっている他、区が実施する消防コンクールにも毎年参加し、消防署員立会いのもと夜間帯に火災が発生したという想定で緊張感を持って訓練を実施している。コンクールではしっかり訓練ができているということで賞を頂いたこともある。また事業所の防災委員会が主体となって毎月消防訓練が行われている。この訓練では利用者が実際に参加し、防災頭巾をかぶりベランダまで利用者自身が歩いて避難している。

・地域の福祉拠点としての機能を発揮し、利用者が地域で楽しむ機会を数多く作っている

地域の福祉拠点として「蔵前キャンパス」が機能しており、近隣幼稚園の園児たちや小学校との定期交流は利用者の楽しみとなっている。毎年、中学生の職場体験学習を受け入れており、交流は根づき、多くの地域ボランティアも来苑している。職員が利用者から「やってみたい事」を聞いたところ、外出希望が多い事が判明し、外出行事を企画し好評となっている。高齢者に人気の地蔵尊や道具街、客船ターミナル、都立公園、植物園、初詣は地域の神社、春には皇居お堀端で桜を見るなど行き先は様々で、外食、花見、紅葉狩りなど心待ちにしている利用者も多い。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/90

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	77.0%	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	81.0%	13.0%		
		いいえ：0.0%	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	88.0%	6.0%		
		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	77.0%	18.0%		
		いいえ：0.0%	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	68.0%	27.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
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	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	79.0%	20.0%		
		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	61.0%	15.0%	22.0%	
			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	79.0%	11.0%	9.0%	
			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%	9.0%		
		どちらともいえない：2.0%	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	77.0%	9.0%	11.0%	
			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%	6.0%	9.0%	
			いいえ：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	63.0%	18.0%	13.0%	
			いいえ：4.0%	

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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	東京都台東区立みのわ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区三ノ輪1丁目27番11号
事業所電話番号	03-5603-2245

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) 住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いします 2) 地域に開かれた施設づくり 3) 自律ある健全な施設運営 4) 利用者本位のサービスの提供 5) 事業団らしさの発揮

全体の評価講評

特に良いと思う点

・毎月開催する食事懇談会は、希望する献立を食べる楽しみに加え、考える楽しみや脳トレーニングの機会ともなっている

「いきいき倶楽部」では毎月食事懇談会を開催し、管理栄養士が中心となって、利用者に主食と主菜について希望を聞き、ホワイトボードに書き出し、みんなで話し合って献立を決めている。その献立は3週間後、3つのデイサービスだけでなく、三ノ輪福祉センターの特養とショート、地域の高齢者の来食サービスにも提供される仕組みとなっている。食事懇談会はできるだけ多くの利用者が参加してできるよう、毎月、曜日を変えて開催しており、希望の献立を考える楽しみや、脳トレーニングの機会ともなっている。

・ケース記録を詳細に入力し、データベースで管理して、利用者の変化を継続して観察することが可能な情報管理が個別ケアに活かされている

日々の利用者の様子は、パソコンソフトのケース記録に、当日の入力担当職員と看護師がそれぞれ詳細に入力している。入力情報はデータベースで管理し、利用者ごとにケース記録として出力し、個人ファイルにまとめている。また、ケース記録の中から、主な出来事を指定して一日の終わりに日誌として出力し、ミーティングで情報共有がおこなわれている。個人ファイルに時系列でケース記録を保存し、経過観察が必要な事項は手書きで印を付けることなど情報管理の工夫が個別ケアに活かされている。

・施設長や係長などの管理職が、利用者や職員などの現場の状況に詳しく、実態に即した風通しの良い職場づくりに取り組んでいる

施設長は高齢者在宅サービスセンターのほか、特養、居宅介護事業所、地域包括支援センターなどがある複合施設「三ノ輪福祉センター」全体を管理しているが、個別事業である3つのデイサービスそれぞれの現場の状況にも精通している様子が、ヒアリングを通して一貫して感じられた。施設長は現場にたびたび足を運び、現場の管理者である係長とともに現場の実情を把握し、実態に即した風通しの良い職場づくりに取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・アセスメント、介護計画書、介護記録、モニタリングを一連の書類として関連付け、PDCAに基づき実行できる仕組みの確立を期待したい

契約時の初回アセスメント、通所介護計画書の作成とともに、詳細なケース記録があり、個別ケアの実践がおこなわれていることは確認できる。各書類は密接な関係にあるものと考えられるが、その関係性が見えにくい。また、

2回目以降のアセスメントやモニタリングを実施した様子がみられない。通所介護においても、ケアのP D C A（計画・実施・評価・見直し）が求められている状況を踏まえると、今後はこれらの各書式を作成し、書類相互の関連づける仕組みを確立し、標準化することを期待したい。

・利用者ごとの様々な書類をまとめている個人ファイルについて、必要書類の確認がしやすいよう、標準化することが望ましい

利用者ごとに、新規受け入れマニュアルに沿い、様々な書類が作成され、個人ファイルにまとめられている。しかし、ファイルを見ると、個人ファイルごとに書類のファイル方法が異なり、また必要書類が全て整っているのか確認しづらい。今後は、ファイルごとに整備すべき書類が整っているかどうかをチェックしやすいよう、目次を作成し、確認日付を記入し、どのファイルを見ても、同じ順序で書類がファイルされるなど、ファイリングの標準化がおこなわれることが望ましい。

・「いきいき倶楽部」の特徴や魅力が伝わり、地域の高齢者が利用したいと思えるような情報発信が望まれる

「いきいき倶楽部」は三ノ輪福祉センターで運営する3つのデイサービスひとつとして、パンフレットやチラシ、ホームページで紹介されている。パンフレットは提供している各サービスをアイコンで分かりやすく紹介しているが、「いきいき倶楽部」には対応するアイコンがなく、掲載されている小さな写真とサービスの対応関係が分かりにくい。ホームページでは写真を多く使ったタイムリーな情報発信に努めているが、3つのデイサービスの特性や魅力の違いを認識するのは難しい。利用者が自分に合ったサービスを選べるよう、情報発信の工夫が望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・研修計画を作成し職員のモチベーションアップと育成に取り組んでいる

三ノ輪福祉センター全体で共通認識が必要な研修として、個人情報保護、認知症ケア、感染症・食中毒、倫理及び法令遵守・高齢者虐待、リスクマネジメント研修などをおこなっている。高齢者在宅サービスセンター独自では、常勤・非常勤・アルバイトを対象に、年間計画として倫理・法令遵守、感染症・食中毒対策の意義と方法、事故防止、入浴・排泄・食事介助などの研修をおこなっている。さらに精神科コンサルテーションが年4回開催され、対応が難しい利用者の事例検討をおこない、職員のモチベーションアップと育成に取り組んでいる。

・食事懇談会を定期的に開催し利用者の意見や要望を取り入れたメニューを取り入れている

「いきいき倶楽部」では毎月1回食事懇談会を開催し、利用者が参加し、管理栄養士が中心となって主食・副菜などに分けてホワイトボードに書き出して、意見交換し、利用者の要望を取り入れたメニューづくりに取り組んでいる。決められた献立は3週間後に三ノ輪福祉センターの特養、ショート、3つのデイサービス、来食サービスで提供される。食事懇談会は食べるだけでなく考える楽しみともなっており、できるだけ多くの利用者が参加して意見や要望を言えるよう、曜日を変えて開催している。

・利用者の生活の幅を広げるため地域ネットワークの構築に取り組んでいる

三ノ輪福祉センターは地域の福祉サービスの中核的な拠点として地域ネットワークの構築に取り組んでいる。高齢者在宅サービスセンターとしては、施設機能を活かして、毎月「いきいきご近所体操」と「みんなで歌おう会」を開催して地域の交流を図り、地域情報を収集すると共に施設情報を提供している。また、地域の高齢者にデイサービスと同じ献立のランチを月曜日から金曜日に提供する来食サービスをおこない、地域ネットワークの構築に取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

40/85

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%	17.0%	7.0%	いはいえ：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	10.0%	5.0%	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%	7.0%	7.0%	いはいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	55.0%	22.0%	5.0%	17.0%
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%	22.0%	5.0%	10.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	15.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	12.0%	5.0%	いはいえ：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	80.0%	5.0%	15.0%	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	62.0%	10.0%	27.0%	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	80.0%		15.0%	どちらともいえない：2.0% いはいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	15.0%	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	72.0%	5.0%	20.0%	いはいえ：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	67.0%	12.0%	17.0%	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	72.0%		22.0%	どちらともいえない：2.0% いはいえ：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%	30.0%	いはいえ：2.0%

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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	東京都台東区立あさくさ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区浅草4丁目26番2号
事業所電話番号	03-3876-1094

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) 高齢者の方が住み慣れた街で安心して暮らし続けられるようにお手伝いします。 2) 支え合いの地域社会実現のため、地域に開かれた施設づくりを目指します。 3) 区民から信頼される施設として、自律ある健全な施設運営を目指します。 4) 利用者本位のサービスの提供。 5) 地域福祉機能の充実。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・多彩なプログラムとPT・OTなどを含むチームケアで多角的な支援をおこない利用者にきめ細かく寄り添って利用者の生活の幅を広げている

職員は一人ひとりの利用者に深くかかわりながら、熱心に利用者に対する支援をおこなっている。日常的にPT（理学療法士）やOT（作業療法士）を含めたチームケアをおこなって、どの利用者に対してもチーム全体で対応するため、より多角的なケアができています。PTやOTを毎日配置することにより、利用者が日常抱える身体の悩みに対して的確な助言ができるようになっている。また、職員の指導の下でボランティアなどを活用して、音楽、歌、体操、回想法、DVD鑑賞など、多彩なプログラムを提供し利用者の生活の幅を広げている。

・地域及び世代間のつながりを大事にし、利用者が住み慣れた街で安心して暮らせるようにしている

1階ロビーに、事業所のみならず区の様々な行事の紹介や福祉情報のチラシを掲示し、利用者の目に触れやすいようにしている。事業所の基本方針の主要5本柱のうち4本までを「支え合いの地域社会実現のため地域に開かれた施設づくり」など地域との関係が占め、近隣の幼稚園、小学生児童・学生との交流、地元アーティストによる歌の会、玩具療法・介護実習の開催、ボランティアフェスティバルへの参加、町会のお祭りへの参加など日常生活の場面で地域とのかかわりを重視している。また、職員採用にあたってもできるだけ地元から採用するようにしている。

・利用者のADL（日常生活動作）に配慮し、乗車時間をできるだけ短くし、送迎車を2台用いて、利用者の安全確保と負担軽減に努めている

利用者のADLを充分アセスメントして、2台のワゴン車で送迎をおこなっている。それにより利用者の待ち時間が短縮でき、1回の送迎には平均2人、3人など小グループで頻繁な送迎ができています。センターを出発し、到着するまでの移動時間は短く、利用者にとっても待機する家族にとっても負担が少なくなるように工夫している。乗車する職員は介護職を含む2人体制とし、ともに携帯電話を所持して、緊急時にはセンターと常に連絡が取れるようにして、利用者の安全確保に努めている。

さらなる改善が望まれる点

・入浴環境の改善が求められる

同じ建物に特別養護老人ホーム、認知症対応型通所介護など多くの併設施設や事業所があるため、地域との連携も密で、利用者の生活の幅と質を高めていることは評価できる。一方、大浴場が特別養護老人ホームと共用であるため、使用時間に制約があり、通所の利用者は1週間に4回に制限されている。また、浴場利用のためにはフロアー移動が伴い、エレベーターの順番待ちなど職員への負担も大きなものがある。事業所の一存で解決できる問題ではないが、一般的に利用者の入浴サービスへのニーズは高いので、課題として区とも協議して取り組んでほしい。

・施設、設備、車両などの老朽に対し適切な対応が望まれる

職員アンケートからは、「建物・設備の老朽化（特に水回りを直してほしい）」、「車両・施設の老朽化」、「リハビリ器具類の修理・交換」などの要望が複数寄せられた。利用者の安全確保、職員の負担軽減の両面から無視できない指摘であると言える。施設面の補修などは事業所の一存で出来ないものもあると思われるが、リスクマネジメントの視点からも、区との協議をおこない、適切な対応が望まれるところである。なお、本年度、送迎車については2台中2台が新車に替えられているため、上記指摘中の「車両の老朽化」は改善されている。

・非常勤を含めて職員とのコミュニケーションの質を更に高めていくことを期待する

職員アンケートからは、「チームワークが良く機能している」、「有休を希望通り受け入れてくれるので、働きやすい」など事業所がチームワークを大切に、有給休暇を取得しやすい状況が伺える。しかしその一方で、「就業時間内に話し合う時間がない」、「職員間での交流がもっとほしい」など、少数ではあるが、多忙な業務の中で更なるコミュニケーションの必要性を訴える声も寄せられた。職員数13名の内10名が非常勤であることから、今後更なるコミュニケーションの場とコミュニケーションの質の向上に努められることを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・
利用者の通所目的を実現するための介護計画を立案し、他の職員を含めて評価している

相談員は、利用者や家族の通所目的を十分に聞き取り、その希望を実現するように計画を立てている。例えば筋力をつけて以前のように歩けるようになりたいとの希望であれば、専門の機能訓練士が来所日にどのようなリハビリテーションをおこなえばよいかなど、綿密な計画を作成している。利用者にもその都度、当日の機能訓練のプログラムの目的を説明し実施している。その他の職員も本人の通所目的を理解しているため、例えば、送迎の職員は送迎時の歩行状況について記録に残し、機能訓練士はその効果を評価している。

・多彩なプログラムで利用者が快適で自立的な生活を送ることができるよう工夫している

事業所はさまざまなプログラムを提供している。ボランティアの協力も活用し、1か月のカレンダーには、その行事の内容を提示している。例えば、囲碁、将棋、民謡、詩吟、カラオケ、懐メロ、三味線、コンサート、トランプ、ビデオ鑑賞、幼稚園児や小学生の訪問、外出、ボーリング大会、地域散歩、酉の市など、できるだけアクティビティを準備して、利用者の活性化に努めている。5階の建物にはいくつかのアクティビティのための設備があり、フロアーごとの活動が共同でおこなう事も可能であり、バランスの良いプログラムが提供できている。

・地域との関係の中で利用者が安心して暮らし続けられるための取り組みをおこなっている

基本方針の主要5本柱のうち4本までを「高齢者が住み慣れた街で安心して暮らし続けるための手伝い」、「支え合いの地域社会実現のため地域に開かれた施設づくり」、「区民から信頼される施設」、「地域福祉機能の充実」として、地域との関係を重視している。具体的には、近隣の幼稚園、小学生児童・学生との交流、地元アーティストによる歌の会、玩具療法・介護実習の開催、ボランティアフェスティバルへの参加、町会のお祭りへの参加など日常生活の場面で地域とのかかわりを重視する他、職員採用に際してもできるだけ地元から採用している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/80

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%	14.0%			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	87.0%	10.0%			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	89.0%	6.0%			いいえ：2.0% 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%	25.0%	10.0%		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	64.0%	22.0%	8.0%		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	89.0%	10.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	8.0%			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%		12.0%		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	62.0%	14.0%	22.0%		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	75.0%	12.0%	12.0%		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%	14.0%	8.0%		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	72.0%	18.0%	6.0%		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%	8.0%	8.0%		いいえ：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	54.0%	18.0%		22.0%	いいえ：4.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立糎谷高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区西糎谷2丁目12番1号
事業所電話番号	03-3745-3006

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)未来への創造 歴史を紡ぎ、今に挑戦する 2)利用者の想いをくみ心に沿ったケアを実践する 3)自分自身が通いたい、自分の家族を通わせたいと思う、利用者・家族に選ばれる施設を目指す 4)機能訓練を通じて住み慣れた地域での生活が継続できる

全体の評価講評

特に良いと思う点

・**専門職とプログラム担当職員が方向性と利用者情報を共有し合いながら実践しており、利用者の生活の自立に効果をもたらしています**

利用者の自立生活をサポートする考えのもと、健康面では、健康状態の観察やバイタル管理などの支援による早期発見・早期対応に努めており、食事の楽しみでは、季節感のある食事と食への興味を引き出す工夫に注力しています。また機能訓練では、集団・個別の体操プログラムや地域交流などを通じて、利用者の活動意欲を引き出しているほか、送迎においても安全と快適に配慮しています。これらの支援の実践は、専門職とプログラム担当職員が方向性と利用者情報を共有し合いながら実践しており、利用者の生活の自立に効果をもたらしています。

・**関係事業所と連携して新総合事業に着手することで、通所事業全体に自立支援の考えが浸透し、利用者支援の充実が図られています**

今年度から、地域に先駆けて新総合事業の利用者への自立支援を開始しています。開始当初から家族と担当ケアマネジャー、関係事業所と利用者本人が決めた1年後になりたい自分の姿の目標を共有し、サービス利用の卒業を目指した支援に努めており、すでに卒業ケースの成果がでています。この事業の取り組みにおける関係事業所と当該事業の職員の合同勉強会やサービス担当者会議の事前打ち合わせなどを通じて、通所職員に自立支援の考え方が今まで以上に浸透し、一般通所の利用者支援においても自立支援の観点を反映した支援の充実につながっています。

・**「福祉のまち糎谷」の実現に向けて、地域との良好な関係とネットワークを構築し、地域福祉の創出に取り組んでいます**

事業部内の各事業と協働して地域住民や関係先との連携体制を構築し、組織資源を活用して地域福祉創出のための活動に積極的に取り組んでいます。地域包括ケアシステムの推進は事業部門としても重点取り組み課題の筆頭に挙げており、区の推進する新総合事業に事業部全体が牽引役となって、地域包括ケアシステムを多層的に構築しています。元来地域活動が緊密な土地柄で地域自らが「福祉のまち糎谷」を謳っており、そうした地域ならではの特色やニーズを的確に把握したうえで、地域にとって効果的な地域貢献活動が展開されています。

さらなる改善が望まれる点

・**組織の重点課題の体系を一覧で見える化することが望まれます**

利用者支援の業務や職員体制に関する情報は適宜職員と共有されており、施設運営に関しては委員会活動を中心に課題の共有と取組みを進めています。事業計画は、法人中期計画に基づいて、事業部門、事業所、さらに委員会へと

展開され、各階層の長が咀嚼・検討して内容に繋がりを持たせています。今後は、重点取組み課題の展開関連性を明確にし、アクションプランの体系を一覧するなど、課題に対するアクションプランの進捗とその有効性が職員にも分かるような共有の工夫が期待されます。

・委員会活動と現場業務の改善活動を繋ぎ、活動目的と効果を再確認することが期待されます

さまざまな委員会活動が組織横断的に構成され活発に行われており、委員会活動での成果が参加メンバーの事業に持ち帰られています。サービス現場での問題解決の取組みで業務マニュアルも都度振り返りや更新がなされていますが、現場業務改善のための活動と委員会活動とが現状では別の活動として扱われているように見受けられました。たとえば委員会活動の成果を関連するマニュアルに反映させるなど、当該事業所のリソースの強みを生かすために活動成果をどのようなかたちで業務改善に反映するかを再確認することが期待されます。

・情報発信の効果性と利用目的が事業の強みに繋がっているか分析し、次の改善に活かすことが望まれます

オリジナルパンフレットを作成し、他のデイサービスとの違いを、カラオケ・お風呂、活動プログラム等の特徴を写真を多用してアピールしています。パンフレットを関係するケアマネジャーに、空き情報と一緒に配布して特徴の情報を伝えており、先方からも分かりやすくなったと言われたり、新規利用にもつながっています。今後は、情報発信の効果性を高めるため、配布枚数や問い合わせ件数とパンフレットに対する評価の情報を収集・分析して次に活かすことと、利用目的が強みである入浴や社会性、活動につながっているか分析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

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

56/102

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	73.0%	17.0%	5.0%	いはいえ：3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	17.0%	5.0%	いはいえ：1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	82.0%	7.0%	5.0%	0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	60.0%	21.0%	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	66.0%	19.0%	5.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	8.0%		いはいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	10.0%	5.0%	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	80.0%		12.0%	どちらともいえない：3.0% いはいえ：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	66.0%	10.0%	21.0%	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	82.0%	10.0%	7.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	16.0%	10.0%	いはいえ：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	66.0%	16.0%	14.0%	いはいえ：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	71.0%	12.0%	12.0%	いはいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	16.0%	12.0%	いはいえ：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	50.0%	16.0%	8.0%	25.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区蒲田2丁目8番8号
事業所電話番号	03-5710-0782

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)「未来への創造」～歴史を紡ぎ、今に挑戦する～2)地域の皆様や利用者の皆様が安心して暮らせるように、対人援助専門職として、皆様とどこまでも向き合い、一緒に人生を考えていく姿勢を持ち続けます3)ご利用者様の尊厳を守り「その人らしいさ」を大切に、望む生活が継続出来るよう支援していきます4)区立の施設として、地域における福祉拠点となるように、情報の提供や社会貢献活動を行います5)社会の変化、環境の変化を分析してご利用者の立場に立った経営を行い、未来の福祉を考慮した人材育成に努めます

全体の評価講評

特に良いと思う点

・業務担当のチーム活動を促進することで、職員のアセスメントを充実させ、観察力の向上から個々の利用者支援の充実につなげています

業務の円滑な運営を図るため、職員を3チームに編成して業務を推進しています。例えば入浴・排泄等を担当するチーム、クラブ活動・レクリエーション担当、誕生会・新規利用者の準備担当などに分け、4か月のローテーションを組んでいます。一年で一巡することで必要な業務がこなせるようになり、正規職員のリーダーシップが図られ、非正規職員も補助しながらスキルをあげるなどの成果が出ています。また各職員が責任をもって利用者に向き合うことで観察力や介護知識が向上し、アセスメント能力が身につくなど、利用者支援の充実につながっています。

・利用者が地域で生活し続けられるような支援に注力し、地域包括と連携した地域コミュニティを広げるように取り組んでいます

新総合事業の導入を機に、利用者が地域で生活し続けられるような支援を、地域コミュニティに広げるように取り組んでいます。一般通所は、商店会のイベントに参加してもらうように促しています。外出訓練として近隣への散歩やショッピングモールで家族との時間の共有するなど、社会資源の活用を通して、一人一人が生活における楽しみや生きがいを見いだせるような取り組みをしています。また、修了者に対する支援も地域包括と連携し、ボランティアとして来園して頂いたり、囲碁・麻雀などの地域のプログラムに参加して頂き継続的な関わりをしています。

・利用者が地域の一員として多世代の方と共に交流する機会を増やすなど、共生する地域づくりに取り組んでいます

地域共生社会の実現に向け「利用者も地域住民」をコンセプトに、各事業の特性を活かし一体となって地域交流や貢献活動に取り組むようにしています。具体的には、職員の地域行事等参画と町会や商店街・諸団体と協力した利用者と地域の多世代交流の開催など、相互の行き来のある活動を創出しています。また施設設備の地域開放や地域のカフェコーナーを設置するなど施設のオープン化を進めています。実習生やボランティアの受け入れも積極的に行われており、地域の福祉施設の拠点として、地域交流の場や地域住民の相談窓口として社会貢献を行っています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の個別の目標やニーズに対し適切に支援できているか確認すると共に、支援の根拠となる記録にすることが

必要と思われます

利用者の状況の変化を確実に把握するために、記録のスキル向上と記録様式の見直しに取り組んできました。項目をあげて記録することや幅広い視点から記録するようになり、特記事項があるときは付箋を付け全員に周知を促すなど、ルールを明確にすることで記録のスキルも上がってきています。今後さらに通所介護計画の目標設定や支援の根拠となる記録にしていくためには、状況の変化を記録するにとどまらず、目標やニーズに対し適切な支援ができているか、支援の効果は出ているのかなど、記録の意味や意図を周知していくことが必要と思われます。

・重点目標の主担当を明確化し、進捗を確認するエビデンス管理と事業部全体で成果を振り返る仕組みの検討が望まれます

法人の経営方針を受けて施設方針を設定し、各事業部の事業目標へ展開しています。事業目標を達成する施策を実行するために、経営層とリーダーを中心に計画の進捗状況を定期的に管理しています。また基本方針や目標をサービス改善や業務改善に適切に反映するために、テーマ別の委員会とチーム活動が主導して現場のサービス改善や業務改善を進めています。今後、事業計画を着実に展開・進捗させるためには、重点目標を所管する委員会やチーム担当を明確化し、進捗を確認するエビデンス管理と事業部全体で成果を振り返る仕組みの検討が望まれます。

・様々な地域貢献活動の目的や状況、利用者サービスの特徴を地域に積極的に発信することで信頼度をさらに向上することが期待されます

地域の福祉ニーズへの対応や地域への専門性還元のため、地域のさまざまなコミュニティや関係先など地域資源から情報を把握し、地域と一体となった利用者との世代間交流と地域貢献活動を長期的な視点から見た取組みが行われています。このような地域とともに地域福祉を促進する取組みは事業部の強みでもあり、今後は、地域貢献活動の目的や取組み状況や成果に加え、利用者サービスを向上させる組織活動等の成果を積極的に発信することで、地域になくしてはならない事業者としての信頼を高めていくことが期待されます。

事業者が特に力を入れている取組み

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

46/102

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	84.0%	10.0%	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	82.0%	13.0%	いいえ : 4.0% 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	89.0%	8.0%	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	69.0%	19.0%	6.0% 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	69.0%	19.0%	6.0% 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	91.0%	8.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	10.0%	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	91.0%		どちらともいえない : 4.0% 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	67.0%	6.0%	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	91.0%	6.0%	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	82.0%	13.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%
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	76.0%	13.0%	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	84.0%	13.0%	いいえ : 0.0% 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	76.0%	15.0%	8.0% 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%	19.0%	17.0% いいえ : 4.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	池上高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区仲池上2丁目24番8号
事業所電話番号	03-5700-1235

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)安心 2)笑顔 3)おもてなし 4)チームワーク 5)地域貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の自立生活を支援する方向性の浸透を図り、利用者の自立に必要なケアの充実に職員全体で取り組んでいます

法人の方針である新総合事業への円滑な移行と制度の発展のために、新総合事業に取り組んでいます。利用者の地域生活に必要な「自立」をテーマに内部研修を進め、これまでの支援の振り返りを行いました。この中で利用者の可能性を見つけ、利用者のできる事のリストをあげて、自立支援を推進してきました。デイサービスの終了を目指す方には利用中から地域包括が主催する囲碁やダンスカフェに参加を促し、終了後はボランティアとして来園していただき、地域のプログラムに参加していただくなど地域の中で孤立しないよう継続した関わりを持っています。

・利用者が地域の方々との交流を通じて、楽しみや社会性を得られるように支援しています

利用者が住み慣れた地域で継続して生活できるように、日々のお茶出しや入浴後のドライヤーかけなどの生活をサポートするボランティア、クラブ活動や外出活動をサポートするボランティアなど、利用者の生活に直結したボランティアを受け入れ、利用者との交流を深めています。また保育園児・小学生との交流や中学生の職場体験、大学実習生の受け入れなど世代間の交流も行われています。今年度に入り、新総合事業を卒業された利用者にはボランティアや趣味活動への参加を促すなど、利用者が継続的に地域とつながり社会性を得られるようにしています。

・地域ニーズを捉え、事業部内で協力して地域貢献活動に積極的に取り組んでいます

事業部内の各事業と協働して地域住民や関係先との連携体制を構築し、地域貢献活動に積極的に取り組んでいます。地域貢献活動は今年度の重点課題とされており、区の推進する新総合事業での地域事業者の牽引役となって地域包括ケアシステムが多層的に構築しています。教育機関や障害施設との世代間交流、利用者ニーズと地域ニーズに対応した多様な地域貢献活動、町会や自治会との関係性構築のための普段からの密なお付き合いなど、地域の特色やニーズを的確に把握したうえで、地域にとって効果的な地域貢献活動が展開されています。

さらなる改善が望まれる点

・職員の意見や提案を業務の標準化やマニュアル改善に活かすことで、サービスの向上と共通認識につなげることが期待されます

事業の円滑な運営を目的とした業務担当制、例えばハビリ、送迎の運行、マニュアルなど16の担当を決め、適切な業務遂行と担当者としての意識を高めるようにしています。各担当間の情報の共有はスタッフ会議で変更点の周知や要望の集約にあたっています。今後、サービスや業務を標準化させるマニュアル等の定期見直しのためには、例

例えばスタッフ会議で業務担当と各職員から主要サービスの良い点と改善点を振り返り、該当するマニュアル等の改訂につなげるような工夫を検討し、職員のサービスの向上と共通認識につなげることが期待されます。

・記録の意味・意図を周知し、利用者の個別の目標やニーズに適切に支援できているか、支援の効果を確認することが必要と思われま

す
利用者の様子や状況は個別のケース記録に記録され、全職員が記録を行うことで多角的に利用者を観察することにつながっています。しかし様子や事実関係は記録されていますが漫然とした記録に陥りがちです。今後は目標やニーズに対し適切な支援ができているかを確認することや支援の効果を確認していき、通所介護計画の目標設定や支援の根拠となる記録にしていくことが必要と思われま

す
・さまざまな地域貢献活動の目的や状況、利用者サービスの特徴を地域に積極的に発信することで信頼度を高めていくことが期待されま

す
地域の福祉ニーズへの対応や地域への資源還元のため、地域のさまざまなコミュニティや事業者など貴重な地域資源から得た情報を把握し、事業範囲や世代などの繋がりを通じて、地域と一体となった貢献活動を長期的な視点から見た取組みが行われています。地域を巻き込んだ地域福祉への取組みは事業所の強みでもあり、今後は、活動の目的や状況、利用者サービスの特徴を積極的に発信することで、地域になくはならない事業者としての信頼を高めていくことが期待されま

事業者が特に力を入れている取組み

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

58/136

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	82.0%	6.0%	8.0%	いはいえ：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	79.0%	10.0%	8.0%	いはいえ：1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	87.0%		10.0%	どちらともいえない：1.0% いはいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	17.0%	8.0%	いはいえ：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%	27.0%	5.0%	15.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%	6.0%	8.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	5.0%	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	81.0%	6.0%	12.0%	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	62.0%	15.0%	20.0%	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	89.0%		6.0%	どちらともいえない：1.0% 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	81.0%	8.0%	10.0%	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	79.0%	8.0%	8.0%	いはいえ：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	79.0%	12.0%	6.0%	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	70.0%	15.0%	12.0%	いはいえ：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	55.0%	18.0%	22.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立たまがわ高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区下丸子4丁目23番1号
事業所電話番号	03-5732-1023

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)安全・安心なサービスを提供できる 2)ご利用者のニーズに対応できる 3)地域包括ケアを实践 4)利用率の向上 5)新総合事業へ連関と取組み（発展）

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ボランティアの協力や地域資源を活用し、地域とのつながりを大切に利用者支援に努めています

ボランティアと共にイベントを充実させ、地域資源を活用した支援を地域とのつながりを大切に実現させています。アメリカの高校合唱団の来訪、寄席など希少な企画も実現させています。施設主導で年間を通じ一貫した内容となるようボランティアのプログラムは利用者の意見を取り入れて活動内容を検討し、活動日も指定したうえで依頼しています。そのうえで、利用者の要望を受けての企画の増回、利用日の追加や振替など利用者の選択を尊重しています。また、地域の人にもイベントへの参加を募り、相互の交流の場としても活用しています。

・利用者の在宅の自立生活を支援する方向性を職員と共有し、個別の自立に必要なケアの充実に取り組んでいます

法人の「新総合事業への円滑な意向と制度の発展」と言う方針の下、総合事業に向けて利用者の自立に注目して研修を行い、職員に自立支援の意識の浸透を図っています。デイでもできる方は活動のプログラムや趣味活動に自分なりの工夫を行い自分の趣味を行ったり、箸袋を作成したりして利用者の可能性実現と自立支援に取り組み、結果として10名程度の終了者が実現しています。その方たちが卒業後地域で孤立しないように地域交流の場に参加を促したり、さらに交流の場の拡大を図っています。

・組織活動を職員主体でマネジメントすることと、各事業部間で成果や今後の方向性を共有することで、組織内チームワークを醸成しています

事業計画の重点課題ごと所管する委員会とプロジェクトチームを編成し、計画的かつ着実に展開するための取り組み内容を職員主体で策定することによって、重点目標やサービス・業務改善の方向性と関連事業部や職員間の協働意識を高めています。また定期的に全事業及びアクションプランの成果をエビデンスで見えるように振り返る工夫と、事業部合同代研修会を通じて、事業ごとに年度目標の成果と次の課題を発表する機会を設けて、全職員が各事業の相互理解と今後の事業部全体の方向性の共有化を図り、事業部間チームワークの醸成につなげています。

さらなる改善が望まれる点

・職員が自発的に業務改善のためのコミュニケーションの機会を作り、ケアレベル向上の仕組みを確立することが期待されます。

勉強会を開催し移動や食事提供などを話し合っています。ポジティブな情報を収集して記録し家族も知らなかった一面を伝えたり、担当者会議での情報に活用しています。また、ヒヤリハットに気を付け職員で共有しています。心得手帳の読み合わせを行ってサービスマナーの向上につとめていますが、今後は読み合わせにとどまらず職員が課題

を見つけて自身の考えで各種マニュアルの活用と見直しがなされると理想だと思います。現状のケアレベル向上のために、定期的に業務の中で職員の意見・提案を吸い上げてマニュアル等を見直していくことが望まれます。

・さらなる協働意識の醸成のために、職員の目標活動の成果とリーダーシップ活動の成果を組織内で共有することが望まれます

個々の職員がキャリアパスも視野に入れて個人目標を立てて取り組んでおり、能力育成の研修体系を整備して、職員の目標に合せた内部外部の研修受講を支援し、半期毎に経営層とリーダー層が目標達成状況や就労意欲などにも配慮しながら、目標達成の活動をフォローしています。今後は、個人目標に設定した取り組みがサービスや業務改善、地域活動等に、どのように貢献したかチーム内で共有するとともに、経営層とリーダー層が目指す組織の実現に向けて、どのようなリーダーシップ活動をするか明確化し、その活動成果を組織内で共有することが望まれます。

・様々な地域貢献活動の目的や取り組み成果を施設の特徴として、組織内外に発信することで信頼度がさらに向上すると思われま

地域のさまざまなコミュニティや関係先から情報を把握し、地域と一体となった地域交流と地域貢献活動、例えば地域の自治会と連携した緊急配食体制や見守りキーホルダーの夜間対応、地域を対象としたカフェの実施、地域要請からの講師派遣、教育機関等からの職場体験受け入れなど、様々な地域貢献・交流活動を創出しています。このような地域福祉を促進する取り組みは事業部の強みでもあり、今後は、地域貢献活動をリスト化し、その目的や取り組み状況や成果を振り返り、積極的に組織内外に情報発信することで、施設と職員の信頼性向上が期待されます。

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

34/55

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	85.0%	14.0%	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	73.0%	17.0%	5.0%	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	91.0%	5.0%	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	73.0%	20.0%	5.0%	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	67.0%	23.0%	5.0%	無回答・非該当 : 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	100.0%		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	79.0%	17.0%	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	82.0%	5.0%	11.0%	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	67.0%	5.0%	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	82.0%	17.0%	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	85.0%	11.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	85.0%	8.0%	5.0%	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	94.0%		どちらともいえない : 2.0%	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%	11.0%	11.0%	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%	11.0%	26.0%	いいえ : 2.0%

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	社会福祉法人白陽会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンターやぐち南
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3322

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・職員が「明るく・楽しく・過ごせる毎日」を実現と人を大切に経営。 2)利用者と家族&職員と法人が一体となってv地域貢献に努める。 3)「何事も隠さない」風通しの良い組織の維持。 4)教育重視・人材育成『研修制度の強化』『意欲ある人材の確保』 5)リスクマネジメントを重視し、コンプライアンスを遵守した経営。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・担当制と共同での支援を組み合わせ、利用者をより深く理解し多くの楽しみを提供している

モニタリングやアセスメント等、利用者を担当する職員が行っているが、相談や共有化ですべての職員による協働での支援に繋げている。そのため担当する利用者をより深く知り、ミーティング等で職員間に周知、利用者本位の支援が行われている。特にレクリエーションは、月間でのプログラムとともに個別やグループで楽しめる内容を毎日数多く提供、参加も自由のため楽しみを増やしている。利用者の中にはプログラムを見てから利用日を選ぶケースも見受けられる。

・BCPの構築とともに福祉避難所として35名の要介護者の受け入れ態勢を構築している

BCP(事業継続計画)を策定し、すべての職員の理解と共有に取り組んでいる。さらに説明することで修正や追記もあり、今年度は精度の向上に取り組んでいる。当施設は区とも連携し、福祉避難所として指定、35名の受け入れ体制を構築している。特にデイサービスのスペースは被災者の居心地の確保にも直結し、安全の確保に繋がるため、利用者だけでなく地域や被災者も含めたBCPを構築、地域住民すべての安全のための計画にまで繋げている。

・キャリアパス制度の構築とともに職員の育成や意欲の向上に取り組んでいる

専門の企業からアドバイスを受け、キャリアパス制度を再構築している。評価する側の職員も研修を受け、評価の公平性や統一化に向けている。人事制度とも連動させ、昇給賞与にも繋がられている。職員一人ひとりの目標や目指す職務、さらなる資格等が上長と共有され、半年ごとの自己評価や上長評価、個別での面接で振り返りも行われている。評価結果も共有し、次への目標づくり等、上長とのコミュニケーションも向上、職員の意欲の向上にも繋がっている。

さらなる改善が望まれる点

・利用率のさらなる向上に繋がる方策づくりが期待される

事業所は法人と一体となり、利用率のさらなる向上を目指している。特にデイサービスでの生活にメリハリをつけ、利用者に人気のあるレクリエーションを数多く提供、個別やグループでも楽しめるように工夫している。そこで、

周知方法を再構築し、さらなる利用率の向上に繋げることが期待される。口コミ以外にも掲示板やブログ等、多くの写真も一考と思われる。

・**階層別や資格別等、さらに詳細な研修の実施が期待される**

キャリアパス制度を構築し、無資格者や高卒者の採用も行っている。リーダー層と職員間とのコミュニケーションも図られ、すべての職種間協働で支援にあたっている。そこで、職員の研修をさらに等級別や資格別、経験年数別等々に分け、さらなる資質向上や資格取得等に向けた研修体制が期待される。

・**設備や機器類の整備も含めた中長期計画の策定が期待される**

広いデイスーツ内で、利用者は思い思いのレクリエーションを楽しんだり、ゆったりと過ごしている。その中で、利用者の楽しみや安全の確保に向け設備や機器類の入れ替えや整備が必要な時期になっている。そこで、入浴設備やリハビリ機器等、中長期的な計画の中で実現することが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**利用者の安全に繋がる委員会が活発に活動、地域も見据えている**

防災委員会を中心にBCPを策定、職員への周知徹底とともに地域住民への支援も踏まえた見直しに取り掛かっている。また、利用者の安全の確保に繋がる事故防止検討委員会や感染症対策委員会、衛生管理委員会では年度目標も設定し計画化、利用者の安全の確保に力を入れている。ヒヤリハットも収集し、検証している。

・**身体を動かす取り組みをレクリエーションに設け、地域への外出でも身体を動かしている**

機能訓練指導員と看護師とが連携し、利用者ごとの生活機能維持を観点に機能訓練等で身体を動かしている。さらにボランティアコーディネーターとも連携し、月間レクリエーションプログラムにも身体を動かしながら楽しめる内容を多く取り入れている。地域への外出プログラムも充実し、神社やお寺、各種の花見や河原等々、車の送迎で現地の散歩が楽しめるように工夫している。集団体操も人気で、自然体で身体を動かせるようにコーディネートしている。

・**事業所内での利用者の楽しみを増やし、快適性に力を入れている**

月間でのレクリエーションプログラムは利用者からの人気度を踏まえ厳選、プログラムに合わせて利用日を変更する利用者もみられる。また、個別やグループでのレクリエーションも数多くあり、マージャンや脳トレ、手工芸等、すべてを利用者の意向に応じている。区民プラザの文化祭に出展する作品も作り、利用者も参画している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/38

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	73.0%	15.0%	10.0%	いはいえ：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	10.0%	5.0%	5.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0%	5.0%	5.0%	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	57.0%	21.0%	5.0%	15.0%
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	47.0%	36.0%	5.0%	10.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%	10.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	10.0%	どちらともいえない：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%	15.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：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	47.0%	15.0%	36.0%	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	89.0%	5.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	10.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：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	84.0%	10.0%	5.0%	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	78.0%	15.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	10.0%	5.0%	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	57.0%	21.0%	5.0%	15.0%

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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	大田翔裕園
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1213

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)家族主義 2)利用者の生活の質の向上 3)公平・公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の状態を観察・判断した上で目標を明確にし、訓練内容の変更や学習プログラムの新たな導入に取り組んでいます

年度目標に「下肢筋力アップで転倒予防をしよう」を掲げ、訓練内容のリニューアルに取り組み、階段昇降や大股歩行などしっかりと意識をもって歩行訓練に取り組んでいただいています。次第に利用者の理解も進み、下肢筋力が強化したと実感される方もおり、目標を明確にした取り組みが効果を上げています。また新たに認知機能低下予防を目標に学習クラブを作り、漢字や計算、間違い探しなどに取り組んでいます。日ごろから利用者の状態を観察・判断した上で目標を明確にし、訓練内容の変更や学習プログラムの新たな導入に取り組んでいます。

・食の楽しみに応えることを目的に、毎日の選択食やイベント食を提供し、料理クラブでは利用者が役割をもって活動に参加しています

食の楽しみに応えることを施設の特徴に据えて、食を通して利用者を選ぶ楽しみや自然の恵みを感じていただくことにこだわり、当日の朝3種類から選ぶセレクトメニューや施設の庭で収穫した野菜を食するなど食の楽しさを提供しています。またイベント性を重視した中華バイキングや寿司の盛り合わせ、ローストポークを目の前でカットして提供するなど日常とは違う食の楽しさを味わっていただいています。料理クラブでは味噌作りやらっきょう漬け、けんちん汁などに利用者が役割を持って参加し、家でも試みる方など生活意欲の向上につながっています。

・地域貢献としてオレンジカフェや移動図書館の運営と地域福祉や地域活動に参画して、地域との関係性を深めています

地域貢献では、併設事業全体でオレンジカフェと移動図書館に参画したり、地域の福祉事業所と協力して介護予防の体操や活動などを推進して、地域の多世代の方々への支援をしています。翔裕園の日のイベントでは、地域の方々に多数参加して頂き、見守りアプリを利用した認知症高齢者の見守りを小学生から大人まで体験してもらっています。また地域の盆踊りに利用者と参加したり、地域防災訓練に施設の自衛消防隊が参加して駐車場で消火訓練を行うほか、地域イベントへの駐車場開放や地域外出マップを作成して地域資源の活用を進めています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の活動効果を専門性を持って見学时に目に見える形で説明する方法と、関係先からの信頼性を高める情報発信の検討が望まれます

施設情報の発信は、居宅介護支援事業所への利用情報を含めた情報発信のほか、地域の方に向けたオレンジカフェ

の開催やイベント行事で施設全体の情報を発信しています。今後、地域に選ばれ信頼される施設を目指すためには、パンフレットで単にクラブ活動やリハビリのメニューを発信するだけでなく、活動プログラムや学習クラブによってどのような効果があるか見学対応ツールで専門性を情報発信したり、ケアマネジャーには提供実績表に利用者支援による生活の変化や活動の効果を適切に記載することで提供する支援の信頼性を高めていくことが望まれます。

・介護職員が生活機能向上の視点を持って支援をするために、機能訓練とフロアプログラムをつなげたり在宅生活の情報の共有が期待されます

機能訓練指導員は生活課題に沿った個別機能訓練計画となるよう目標を設定していますが、介護職員が生活の場での機能向上を意識して支援することが難しい状況にあります。今後介護職員が生活機能向上の意識を持って支援していくために、介護職員が企画実施するアクティビティに機能訓練指導員が専門的視点からのアドバイスをしたり、機能訓練指導員が自宅訪問で得た在宅時の利用者の状態を介護職員と共有し、場合によっては介護職員が自宅訪問に同行するなどして、生活機能の維持・向上につなげる支援を実施していくことを期待します。

・リーダー層の能力向上に向けて役割と責任を明確化し、組織内で共有してリーダーシップ活動を実践・振り返りを行うことが望まれます

経営層である管理者とリーダー層の役割は、職務分掌で規定されていますが、施設の将来像や年度方針達成に向けた日常活動のマネジメントに結びつけることが重要であり、全職員に示す必要があります。またリーダーに求められるマネジメント力を計画的に育成するためにも、管理者とリーダー層の役割を今一度再定義することが課題とされます。例えば、リーダーシップ理論にある、方向性の明示や部下育成、率先垂範、倫理行動、業績達成の視点から、リーダー層の役割と責任を明確化し、組織内で共有してリーダーシップ活動を実践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

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

103/165

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	92.0%	6.0%	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	84.0%	9.0%	いいえ : 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	91.0%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	75.0%	15.0%	5.0%	いいえ : 2.0%
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%	23.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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 : 3.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%		どちらともいえない : 3.0%	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	92.0%		どちらともいえない : 3.0%	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	70.0%	16.0%	12.0%	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	94.0%		どちらともいえない : 4.0%	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%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
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%	12.0%	いいえ : 0.0%	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	81.0%	16.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	11.0%	7.0%	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%	17.0%	20.0%	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	社会福祉法人徳心会
事業所名称	デイサービスセンターいずみえん
事業所所在地	東京都大田区矢口3丁目1番5号
事業所電話番号	03-3759-5550

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)働き易い職場 2)快適なサービス 3)地域貢献 4)利用者本位 5)透明性

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、様々なレクリエーションのプログラムを多職種が共同で用意し、利用者が自由に選択できるようにしています。機能訓練指導員の指導による集団体操や各種ゲーム、音楽や歌に合わせて楽しみながら体を動かしています。希望者が参加するクラブ活動は、園芸ボランティアのアドバイスを得ながら、花や野菜、稲作に取り組んでいます。そのほか、栄養士の協力のもとに調理レクリエーションは、利用者が意欲的で楽しい雰囲気があり、楽しみがそのまま身体機能の維持向上の意欲を引き出しています。

・

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を期待します

デイサービスの特性として職員の一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沿っ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。支援を担当するすべての職員が、利用者に関する具体的な記録等の作成を行い、各種マニュアルや手順等に沿って実施しているかを、確認して記録することが望めます。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を期待します。

・家族にデイサービスを知ってもらい機会を増やす、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送迎にも応じており、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

・ **食事摂取状況や嚥下状態を把握して、食事摂取状況に応じた食事形態で提供しています**

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検証して食事を提供しています。利用者の食事摂取状況や嚥下状態を把握して、食事摂取状況に応じた食事形態（主食は普通・軟飯・粥、副食は普通・一口大・やわらか・ソフト・ペーストなど）で提供しています。嚥下困難な利用者にはトロミ剤を使用し、水分摂取量が少ない利用者には水分ゼリーを提供しています。また、ハーフ食の対応の利用者には栄養補助食品(飲料)や、疾患に応じた各種療養も提供して健康維持に取り組んでいます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/74

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%	10.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	68.0%	24.0%	いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%	
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	82.0%	10.0%	6.0%	いいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	55.0%	24.0%	6.0%	13.0%
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	75.0%	20.0%	いいえ：0.0% 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	82.0%	10.0%	6.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	10.0%	いいえ：3.0% 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	65.0%	24.0%	10.0%	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	65.0%	17.0%	17.0%	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	82.0%	13.0%	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	82.0%	10.0%	6.0%	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%	6.0%	いいえ：0.0% 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	79.0%	13.0%	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	72.0%	20.0%	6.0%	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	44.0%	31.0%	6.0%	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	社会福祉法人武蔵野療園
事業所名称	渋谷区けやきの苑・西原
事業所所在地	東京都渋谷区西原2丁目19番1号
事業所電話番号	03-5453-0515

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. 社会奉仕2. 地域社会の意向と尊厳を重視し、自律・調和・創造の精神のもと、地域社会に貢献する3. 地域社会から最も信頼されるリーダーを目指す4. 全職員が常にプロ意識を持ち、最大の満足が得られるサービスを提供する5. 良質のサービスを途切れることなく継続して提供していく

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **利用者が楽しめる活動や講座の企画、外出支援も工夫をして実現させるなど職員の熱意が感じられる取り組みを行っている**

当事業所はレクリエーションや趣味活動は当日、利用者が参加を選択できることが大きな特徴である。ボランティアなどの協力も得て多彩な活動や講座を企画し、リハビリ活動も支援する中で、職員不足の時には入浴や排泄介助に手を取られ、外出時の安全確保のため外出を計画する事が出来なかった。しかし今年度は職員配置がほぼ充足した事により、バスを利用し花見を行うことができた。事前に参加者の数を特定する事が難しい状況の中で、利用者に喜ばれる花見を実施出来た事は職員の支援への熱意が感じられる良い取り組みと言える。

・ **朝の申し送りでは利用者の前回の状況を確認して継続的な支援が行われるような情報共有のシステムになっている**

朝の申し送りには送迎のドライバーも参加して、デイサービス活動希望記録から抽出した、利用者の前回の状況や注意点等の情報を全職員で共有して、当日の支援に活用することで継続的な支援が行われている。これにより、インシデントやアクシデントが減少しており、安全な支援に繋がっている。また、入浴時の利用者の状況は入浴メモに記録され、また家族等からの連絡については連絡帳で確認して利用者の状況の変化を把握しており、これらの情報はデイサービス活動希望記録にまとめられ、次回の支援に反映している。

・ **人事体制の安定化により職員同士のチームワークも良く、働きやすい環境が整ってきている**

当事業所は人員不足の状態が続き、利用者の活動を企画する上でも支障となっていた。しかし今年度は人員体制も安定し、ベテランの職員と新任職員との関係も良く、更に看護職員を専属配置したことで医療対応の利用者の受け入れも可能となった。職員同士のチームワークも良く、お互いの役割を認識しながら動けるようになった。情報の共有化もスムーズで、できないところをカバーし合い、チームで利用者に寄り添うサービスが今まで以上にできるようになった。来年度からは主任職も配置する予定で、組織力、チーム力が更に強化される予定である。

さらなる改善が望まれる点

・ **各種マニュアルを整備しているが活用の機会が少ないので、現場に則したマニュアル作成を進め業務の標準化の更なる取り組みに期待したい**

各種マニュアルを作成して業務の標準化を図っている。日々の業務においては、提供しているサービスが現状に合っているか等、常に確認して変更事項は赤字で記録して職員間で共有している。また、新任職員にはOJTできめ細や

かな指導が行われている。しかし業務の中でわからないことが起きた場合や確認したいときは職員間でその場で確認し合っているため、マニュアルを活用する機会が少なくなっている。現場に則して活用できるマニュアルの作成を検討し、職員間で統一した支援を推し進めて業務の標準化の更なる取り組みに期待したい。

・**トイレの効率よい利用方法を工夫し、待ち時間を短くするための更なる取り組みに期待したい**

浴室の床や壁の張り替え等計画的な改修工事が行われた。トイレスペースは車椅子トイレも含め3か所設置している。しかし、毎日の利用者は35名で立位や歩行が可能な利用者が多く、活動や食後など同じ時間にデイルームに近いトイレを使う事が多い。車イス用のトイレは2か所あるが、介助に時間がかかるため特に待ち時間が長くなり、利用者からはトイレの待ち時間が長いとの声がある。トイレの増加はできないので、食事の時間をずらしたり、職員用のトイレを使いやすくするなど、待ち時間を短くする更なる取り組みに期待したい。

・**キャリアパスやBCP計画などが策定されているので、職員の更なる理解・浸透を進める取り組みを期待したい**

職員の人事体制に関してはキャリアパスが策定され、面接なども行われているが、職員の中には人事制度に対する認識が高くない職員もみられる。また災害や事故の遭遇した場合に備えてBCP計画も策定しているが、職員の認識は高くない。職員の人員体制も安定してきているので、働き方やリスクマネジメントに対する組織としての方針を認識する取り組みも、今後は必要となってくる。研修やミーティングなどで、キャリアパスやBCP計画の更なる理解・浸透に繋がる取り組みに期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**利用者調査でも満足度が高く、季節感のある食事の提供など献立の工夫に取り組んでいる**

食事サービス課では、季節感のある食事や行事食等の提供で楽しみのあるメニュー作りに取り組んでいる。利用者の意向で主食はご飯又はおかゆ等で提供しており、主菜も利用者の嗜好に応じて代替え食で提供しているなどの配慮が行われている。冷、温配膳車を取り入れて、適温配膳が行われている。また、管理栄養士によるラウンドで、利用者の食事についての意見や要望等を聞いて献立に反映している。利用者調査でも食事の満足度が高く、利用者その日の体調に合わせて食事形態を変更する等きめ細やかな対応を行っている。

・**自宅の生活環境を写真にとり生活リハビリの視点での個別機能訓練計画に力を入れている**

事業所内には常勤の機能訓練指導員が在籍しており、利用者の機能訓練に取り組んでいる。また、事業所内には広いリハビリ室があり、機能訓練用具も整っている。機能訓練は利用者の身体機能評価により個別機能訓練計画書が作成され、3か月ごとに計画を見直し、計画書を持参して自宅訪問を行っている。訪問時には自宅の生活環境を確認するため写真をとって、生活環境に合わせた訓練内容を検討している。自宅で安全な歩行や排泄、入浴介護が行われるよう、生活リハビリの視点での支援に力を入れ家族の介護負担を軽減し、在宅生活の継続を目指している。

・**小学生との音楽交流や中学生の職場体験など地域交流に力を入れている**

当事業所は商店街の中にあり、小学校とも隣接しているので、小学生との交流を積極的に行っている。今年度は1年生との音楽交流が2回開催された。また近隣の中学校からは職場体験で2人の中学生を5日間受け入れた。高齢者との交流を中心としており、歳をとることの理解、地域における高齢者施設の役割などの理解を深める取り組みとなっている。地域からボランティアを多数受け入れ、利用者の生活の幅を広げ、デイサービスでの楽しい時間を作る上で非常に役立っている。区民書道展に出展する利用者もおり地域の資源を活用する機会も設けている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/66

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%	13.0%		
	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	84.0%	9.0%		
	いいえ：4.0% 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	81.0%	13.0%		
	いいえ：4.0% 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	59.0%	29.0%	6.0%	
	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	59.0%	20.0%	9.0%	11.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	79.0%	15.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	9.0%		
	いいえ：2.0% 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%	6.0%	6.0%	
	無回答・非該当：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	61.0%	18.0%	18.0%	
	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	90.0%	9.0%		
	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	77.0%	18.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：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	77.0%	11.0%	11.0%	
	無回答・非該当：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	68.0%	27.0%		
	いいえ：4.0% 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	75.0%	11.0%	13.0%	
	無回答・非該当：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%	22.0%	9.0%	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	社会福祉法人ケアネット
事業所名称	老人デイサービスセンターふじみ苑
事業所所在地	東京都中野区弥生町5丁目2番19号
事業所電話番号	03-3382-0566

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．私たちは、お客様が安全で快適な日常生活を過ごせることを願って、安心できるサービスを提供することを目指します。 2．私たちは地域に信頼される介護施設の創造に努めます。 3．私たちは高い見識を持ち、心をこめて誠実に仕事をします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・生活への意欲を引き出し、意欲を持ち続けてもらう事を目指して、利用者が本当にやりたい事をとらえて楽しい時間の提供に努めています

利用者に生活への意欲を持ち続けてほしいとの願いから、本人のやりたいことを引き出し、個別の活動や行事の企画につなげています。利用者の希望が多いことから外出支援に力を入れ、「コミュニケーションの活性化」「生きがいの創出」などの目的を明確にして取り組んでいます。お正月の初詣では好きなお守りを選んだり絵馬を書くことも行っており、回想的な効果も期待できます。ボランティアを積極的に活用し、将棋の対局や、大正琴の演奏・落語などの楽しい催しがあり、民謡や三味線ボランティアも募集して、さらなる楽しみの提供を追及しています。

・利用者情報を密に共有しています

サービスの利用開始時のミーティング、毎朝の朝礼、打ち合わせ記録、日々のケース記録等、様々な手法で重層的に情報共有を図っています。その結果、利用者調査では、「自分に合っているところだと思う」、「とても居心地が良い」、「腰が痛くなり、職員に口頭で伝えたら後でクッションを用意してくれた」等の感想がありました。また、職員からも、「職員間の連携が良く、反応が良い」、「管理者が職員一人ひとりに注意喚起をしたり意見を聞いてくれる」等の意見がありました。日頃から、利用者情報を密に共有している結果として、高く評価できます。

・働きやすい職場環境の維持・向上に努めています

管理者が、タイムカード上で有給取得のチェックをし取得を促したり、直行・直帰を可能としている事や、公休の日に会議を行わない等、働きやすい労働環境の維持を図っている事がわかります。平均在職年数は、5・5年、平均有給取得率は84%となっており、正社員の退職者は、H30年度0名・H29年度0名となっており、小規模事業所として、チームワークが維持されている事もわかります。このような職場環境や風土を、継続的に維持して欲しいと思います。

さらなる改善が望まれる点

・事務所スペースや倉庫等の執務や保管庫の整理・整頓を期待します

中野区からの委託運営という事もあり、限られたサービス提供スペースとなっていますが、利用者が横になれる休憩室を設ける等、工夫して活用しています。事務室についても、居宅介護支援事業所との併用されており、限られた事務所スペースをできる限り有効に活用しています。今後は、事務所スペースの安全性・快適性の観点や職員のさらなる連携・集中的・効率的な執務や休憩場所の確保等の観点から、例えば、 unnecessary書類の処分・保管を外部に委託する、倉庫スペースを整理・整頓する等の取り組みにより、職場環境の向上、安全性の確保を期待します。

・管理業務等を体系的に見直し、複数人での分担体制や外部委託の検討を期待します

管理業務や電話対応の雑務等が管理者に集中する傾向があります。また、人材不足の影響により、その穴埋めで管理者が管理業務を十分に行えない場合が多い事も見て取れます。今後は、管理業務のうちでも、管理者がすべき事と他の職員に分担してもらえる事や外部委託できる業務等を整理し、分担体制の見直しを図り、管理者が、利用者促進の為の営業活動のルーティン化の計画・実行、方針や計画を伝える時間、人材教育のための時間、課題や問題を特定しその改善を図る時間等を、十分に取れるような体制を構築する事を期待します。

・職員が守るべき倫理・ルール等の明確化・冊子化と配布を期待します

管理者が会議や申し送り・法人内研修等で、倫理や規範について伝えるようにしています。また、同法人の別事業所の「おたきほうむ」では、理念体系、服装、勤務時間等、文字が読めれば理解できるレベルで取りまとめ、職員が仕事を行う上での約束事として、ルールブックを作成しています。今後は、おたきほうむのルールブック等を移植して活用する事、さらにルールブックに重要なマニュアルや虐待の目チェックリスト等を付加する等の取り組みを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・第三者評価における利用者の総合満足度は、92%が「満足している」となっています

H30年度の第三者評価の利用者アンケートにおける、総合満足度の回答は、満足・大変満足が92%となっています。実際に、「嫌な思いをした事は一度もない」等、良い評価の声も多数あります。事業計画内で、サービスの質を図る重要な指標として取り扱っており、目標の数値化・具体的な計画に取り組み、管理者が自らも現場でサービス提供を行いつつ、理念やサービスのあり方を浸透させている成果と言えます。

・事故の原因分析・対策の徹底を図り、実際に事故の件数が減少しています

通所介護事業所の特性から、車両事故の減少を重点課題にしており、2016、2017年度と減少させ、2018年度も目標を達成できる状況にあります。ヒアヤリハットの報告方法の改善、徹底した原因分析等、運転を担う職員一人ひとりとの話し合い等、改善の努力が反映されており、今後も継続して欲しい取り組みです。今後は、例えば、最低限の報告書の書き方マニュアル・モデル報告書、運転を担う職員間でのミーティング、ICT等での配車業務の効率化等、組織的な事故予防策等のさらなる取り組みを期待します。

・入浴の支援では、利用者の意向や気持ちに寄り添い、同性介助をおこなっています

権利擁護の観点から、入浴の介助において同性介助を希望する利用者には全員、同性の職員が対応しています。同性介助の対象者は入浴表の注意事項欄に文字の色を変えて記載し、確実な対応につなげています。明確に同性介助の意向を表明していない利用者に対しても、行間や表情を読み取るようにしながら、場合によっては対象としています。利用者の尊厳を尊重し、本当の気持ちに寄り添って、一人ひとりの願いに沿ったケアができるように心掛けています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/64

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	92.0%	8.0%	0.0%	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	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%
	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	92.0%	0.0%	4.0%	0.0%
	どちらともいえない : 4.0% いいえ : 4.0% 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%	16.0%	4.0%	4.0%
	いいえ : 4.0% 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	64.0%	28.0%	4.0%	4.0%
	いいえ : 4.0% 無回答・非該当 : 4.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%	8.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 0.0% 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	88.0%	0.0%	0.0%	12.0%
	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	76.0%	8.0%	16.0%	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	84.0%	8.0%	8.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	8.0%	12.0%	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	72.0%	0.0%	20.0%	4.0%
	どちらともいえない : 4.0% いいえ : 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	76.0%	0.0%	16.0%	4.0%
	どちらともいえない : 4.0% いいえ : 4.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	8.0%	20.0%	0.0%
	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	40.0%	8.0%	16.0%	36.0%

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	ふれあいの家しもいぐさ正吉苑
事業所所在地	東京都杉並区下井草4丁目22番4号
事業所電話番号	03-3390-8074

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)利用者本位のサービスの提供 2)自立支援を行い、選ばれる施設となれる 3)サービスの質の向上 4)人材育成

全体の評価講評

特に良いと思う点

・**集団レクリエーションから選択性・個別性のある活動にすることで活動の幅を広げ、利用者個々のニーズや期待に応えています**

利用者の要望に応えるため、これまで集団レクリエーションと屋外歩行を並行して実施し選択していただいたり、数種類の活動の中から選択できるようにプログラムを組んできました。また利用者の声を活かした活動とするため活動に対するアンケートを取り活動計画に反映しています。こうした利用者の要望から個別活動の日を導入し、利用者の反響を観察しながら曜日を拡大して個別活動に力を入れてきています。アンケートでの利用者の声や利用者数の推移などを把握しながら選択性のある活動にすることで活動の幅を広げ利用者のニーズや期待に応えています。

・**在宅生活上の課題に沿って身体機能を向上させる個別機能訓練のほか、利用者の達成感を引き出す歩行訓練に力を入れています**

身体機能の維持だけでなく屋外歩行や社会生活への参加など生活機能の維持・向上を目指して、機能訓練指導員が評価を行い個別機能訓練につなげています。これらの目標を達成するため、天候に左右されず歩きたい時に廊下を歩行する環境を設定し、利用者は歩行距離に応じてシールを貼り、励まし合いながら目標を目指して頑張っています。また運動の成果を実感するための外出支援や施設外周を散歩コースとして歩行距離を設定するなど、利用者が達成感を感じながら歩行能力の維持・向上が図れるよう、環境を活かした歩行訓練の取り組みが行われています。

・**利用者サービスを向上させるために、利用者アンケート等で受け手の評価を考察するなどし、利用者支援の企画に活かしています**

利用者層の変化を背景に、ご利用者・家族の生の声で提供サービスの質を丁寧に評価しながら、サービスの拡充に活かしています。利用者・家族の意向を丁寧に聞き取り、要望を分析、集団活動から個別選択のできる活動へ利用者の様子を観察しながら徐々に移行を進めています。家族懇談会では開催テーマの要望をお聞きし、介護知識を機能訓練指導員から家族にレクチャするといった取り組みもその一環です。サービス提供側の良かれではなく、ご利用者志向性を確認しながらのサービスの質の改善を試行的に進めていく効果的なアプローチが展開されています。

さらなる改善が望まれる点

・**職員全員が共通目標のもとでチームを組んで活動する仕組みの導入が望まれます**

トップが中心になり現場の業務のコントロールがされている一方で、報告・連絡・相談の一極集中のやりかたが恒常化していることがボトルネックになりかねない状況があると見受けられます。職員が自立的に考えたり行動したりといったことが常態化するように、職員がチームを組んで共通目標のもとで一緒に活動するという仕組みの導入が望

まれます。たとえば5S活動に全員で取り組んだり、チームを組んでのケース研究などを行ったりすることで、自発的な学び合いを促進し、職員の成長実感にもつながるものと思われま

・主要業務を推進する上で必要な情報の整理の在り方をチームとして検討し、組織全体で共有する仕組みの構築が期待されます

主要業務を推進するうえで必要な情報の所在や情報の切り口などを職員で共有できるように、チームで情報を管理・共有する仕方から職員を交えて検討することが望まれます。情報のアウトプットのしかた、例えば報告書の項目の意味解釈やその内容の書き方や、所在の確認に至るまで現在はトップに集中したコントロール体制となっています。情報の整理の仕方に発して、報告・連絡・相談などのコミュニケーションが適時的確に行えるための情報の伝え方まで、職員の参画による整理が効果的と思われま

・事業所のコンセプトと強みである各種活動プログラムの効果・成果を関係先への情報発信し、発信の効果測定の仕組みの構築が期待されます

独自サービスを確立し選ばれるデイサービスになるために、利用受付窓口であるケアマネジャーや関係機関との関係性を強めていくことを課題として、地域の居宅介護支援事業所に、訪問して実績報告と利用者の活動状況が伝わる工夫をしています。さらに情報発信活動の成果を高めるためには、情報発信から問い合わせ・見学・利用までの結果を年間を通して振り返ることや、発信する情報の内容を利用者の活動内容だけでなく、事業所のコンセプトと強みである各種活動や機能訓練による効果を発信することで、利用価値を理解してもらうことが必要と思われま

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

43/60

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%	13.0%		
	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	86.0%	11.0%		
	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%	9.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	76.0%	16.0%		
	いいえ：2.0% 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	83.0%	16.0%		
	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%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 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	88.0%	6.0%		
	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	72.0%	23.0%		
	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：2.0% 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	88.0%	9.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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%	13.0%		
	いいえ：2.0% 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	81.0%	6.0%	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	79.0%	6.0%	11.0%	
	いいえ：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	58.0%	18.0%	6.0%	16.0%

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	ふれあいの家しみず正吉苑
事業所所在地	東京都杉並区清水3丁目22番4号
事業所電話番号	03-3394-0455

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) しみず正吉苑憲章 2) 利用者本位の自立支援サービスを提供する 3) 地域から愛される福祉の拠点となる

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員のスキルアップに向けた自主的な教育体系が整理され、職員のモチベーション向上につながっています 職員からの要望に基づき、理学療法士による技術指導研修を継続的に行い、職員の知識や技術の向上を実現しています。また、専門技術と、対人サービスに求められるマナー、両方の面で到達させたいレベルやそのための時間や方法など教育体系を自主的に検討し実践しています。対話やチームでの取り組みを重視する会議のしかたや担当制なども、職員自らが組織的な力を向上させようという動機付けにもつながっています。技術の幅が広がることでサービスの拡充にもなり、またプロとしての遣り甲斐の向上に効果をあげるものと評価できます。・研修等を通し活動や機能訓練の質を高めるとともに個別の介助に必要な職員のスキルを向上させ、生活機能を高める支援に活かしています 利用者の生活機能を高めるために、特に下肢筋力の向上や柔軟性、認知機能を向上することを重点的に実施しています。この取り組みの認識を機能訓練指導員と介護職員が共有して実施していくために、また日常的な技術向上のために、理学療法士が定期的に研修を実施しているほか、体操の方法や介助方法などを動画に記録し、介護職員と常に情報を共有しています。このようなきめ細かな取り組みにより、介護職員もリハビリの意味付けが明確になるとともに、介助に必要なスキルが向上し、支援する上での自信とサービスの質の向上につながっています。・選べる趣味活動と帰りの送迎前の活動を職員主体で立案し、利用者の在宅生活機能の維持向上につなげています 利用者の自主・自立を支援する方針のもと、多彩な趣味活動に利用者が活動を選択して参加し、例えば利用者が作品展覧会に向けて自ら作品作りに励む機会になっています。アクティビティについては、担当職員が次月予定と内容を利用者意向を踏まえて検討した上で実施しています。また各種体操の時には利用者が楽しく意欲的に取り組めるように、理学療法士の協力のもと職員が体操の効果を利用者説明しながら実施したり、帰宅送迎前の活動も毎日職員が交代で企画実施するなど、利用者の活動意欲を引き出すことで生活機能の維持向上につなげています。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・主要業務の質を高める改善を職員が自発的に担うようなチームづくりへ移行し、活動成果の振り返りをすることが望まれます チーム会議等で職員のマンパワーで情緒的利用価値を創造するように意見を出してもらうように働きかけたり、活動プログラムを担当制として活動のバリエーションを考えるとという仕組み、行事の企画運営でも常勤・非常勤職員の組み合わせでノウハウを共有しながら進める仕組みなど、チームをつくって仕事をするというやりかたが機能しています。今後、提供サービス及び主要業務の質を高めるチーム活動を促進するためには、活動事項の選定、担当編成、

進め方も職員が自発的に担うようなチームづくりへ移行し、活動成果の振り返りをすることが望まれます。

・現在の活動や機能訓練において、さらに利用者の主体性を引き出す工夫をすることで、活動意欲の向上につながる
ことが期待されます

多彩な趣味活動が行われ、利用者は自主的に活動を選択して参加しているほか、機械を使用したりハピリや廊下歩行に意欲的に取り組む方もみられます。アクティビティについてはマンネリ化しないよう、担当職員が次月の予定を職員会議で発案し、内容を全体で検討した上で実施しています。職員は利用者を楽しんでいただけるよう意欲的に取り組んでいますが、加えて利用者が主体的に取り組む活動になっているか、活動によってどのような効果が出ているかなど振り返りを行うことで、活動意欲の向上につなげていくことが期待されます。

・リクルーティングや地域との関係性を深めることにつながるよう、情報発信を充実させることが期待されます

拠点全体として地域の関連事業者やコミュニティへ働きかけ、関連する事業者と協力した取り組みや当該事業所のイベントに来訪してもらったりといった取り組みがされていますが、地域関係性がどのくらい広がったり深まったりしているのかは主観的で定性的な評価に留まっています。関連事業者が林立するなかで、自事業所の特色や差別化ポイントをより明確に、より積極的に発信することが期待されます。情報発信の充実により、地域資源のさらなる掘り起しや人材確保の面でも効果がみられるものと思われれます。

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

67/123

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%	7.0%	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	80.0%	13.0%	どちらともいえない : 4.0% 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	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%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	73.0%	10.0%	13.0% いいえ : 2.0%
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%	20.0%	7.0% 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	92.0%	7.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	79.0%	16.0%	どちらともいえない : 2.0% 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%	7.0%	19.0% 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	95.0%		どちらともいえない : 1.0% いいえ : 2.0% 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	77.0%	11.0%	8.0% 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	82.0%	7.0%	8.0% 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	77.0%	8.0%	11.0% いいえ : 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	10.0%	どちらともいえない : 2.0% 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	47.0%	22.0%	25.0% いいえ : 4.0%

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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	池袋ほんちょうの郷高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都豊島区池袋本町1丁目29番12号
事業所電話番号	03-3986-4165

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) 利用者の尊厳を守り、利用者一人ひとりを大切にした支援。 2) 利用者の心身機能の維持・活用を図る。 3) 職員の人間性や専門性を高める。 4) 地域との積極的な連携・交流を図る。 5) 環境整備に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・当施設で訓練を受け、日常生活を支えるまでの成果をあげた利用者から、表敬訪問を受けることもあります

利用者の生活上の自立支援を目標に、機能訓練指導員自ら利用者宅を訪問して、日常生活環境を詳細に捉え、在宅生活を維持する上での課題を抽出し、一人ひとりに合った機能訓練計画を策定しています。実際の訓練では、同じ訓練機器の使用でも個々の利用者の生活環境に合わせた運動負荷や指導をしています。訓練で生活を取り戻した利用者の中には元気な姿で表敬訪問を受けることもあります。毎日の機能訓練が生活の一部となり、楽しく通ってくる利用者もいます。利用者の心身機能の改善維持だけでなく、日常生活を支えるまでの成果をあげています。

・地域との関わりを大切にしている活動で、「いけよん」の知名度は広く地域に根差しています

事業所は、地元の祭りや町会行事などに積極的に参加しています。祭りでは近隣の住民におでんやおにぎりを、町会と協力したもちつき大会では近所の子供達につきたての餅を配っています。趣味活動や行事に地域ボランティアを積極的に受け入れて、地域との交流を大切にしています。こうした活動によって、「いけよん」の知名度は地域に広まっています。口コミによる利用者の紹介や、居宅介護支援事業所からは提供サービス事業者としての指名につながっています。事業所は来年移転しますが、移転先でも地元と密に関わる姿勢は大切にしたいと思います。

・いつもの仲間と、いつものおいしい食事を食べ、いつもの楽しい一日を、いつもの所で悠々自適に過ごす生活環境を提供しています

事業所は区内で歴史のある施設の一つです。地域との関わりも深く、利用者は地元住民で顔馴染みの間柄も多く、「いつもの仲間とくつろげる」場所となっています。地域ボランティアとの関係も深く、様々なレクリエーション活動として歌や演奏会、手品等が催されています。地域の祭りや運動会にも参加して「いつもの楽しい一日を」過ごしています。加えて、季節の食材を使用した昼食は「いつものおいしい食事」です。利用者は、今日もまた「いつもの所へ」来て、悠々自適な気持ちです。利用者が平穏な一日を快適に過ごすための生活環境を提供しています。

さらなる改善が望まれる点

・快適な入浴の提供をさらに高めるために、集中する午前中の入浴時の人員配置の再考が望まれます

利用者に心地よい入浴を提供することを目指し、浴槽は一般浴、リフト浴、機械浴を用意して利用者の意向や心身状況に応じた安心・安全な入浴方法を提供しています。季節感のある菖蒲湯やゆず湯、入浴剤等で演出しています。水質検査をおこない浴室環境を衛生的に保っています。快適な入浴の提供をさらに高めるために、課題の入浴待機者を無くしたいところです。入浴の利用は午前中に集中するため、人員配置をもう一度検討してみても良いでしょう。

・法人内で統一書式の検討がされ、完成間近となっています、事業所内では手書きの書類が多く、工夫して記録の効率化が望まれます

利用者情報は、介護支援専門員等を含め施設全体で共有するシートで事業所内のパソコンから確認できます。現在、法人内で統一書式の検討がおこなわれ、完成間近となっています。当事業所でも通所介護計画書・評価表や通所介護記録を更新しています。通所介護記録には個人の目標を印刷して目標を把握しやすくし、モニタリングの材料となるようにしています。また、簡潔に記載できるようになっています。手書きの書類が多いため、書式の変更やパソコンに入力しやすいよう取り組み、記録の効率化が望まれます。

・高齢者に配慮した視覚に訴える情報提供と新天地での情報発信力を高める必要があるでしょう

毎月発行の「いけよんだより」には行事の写真掲載や、カレンダーに予定を記載するなど、文字は大きく分かりやすく作成されていますが、白黒印刷のため高齢者などには見にくいように思われます。読み手である高齢者に優しい視覚に訴える情報提供が望まれます。また、当事業所は長い歴史があり、地域での「いけよん」の知名度は高く住民に浸透されてきました。ですが、この度、移転により事業所名は新しくなり、地域環境も新たになります。今まで以上に事業所の存在を認知してもらい、浸透していくための情報発信力を高める必要があるでしょう。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員の意見を反映した業務の見直しが実を結んでいます

これまで職員は従来からの業務のやり方にこだわり、新しい手法や工夫することに消極的でした。そこで園長は「今まではこうだった」の考えではなく、「まずは、やってみる」の合言葉を職員に周知しています。今までのやり方にこだわらず、職員からの新しい意見を取り入れていく方向性を示しています。このことが徐々に職員に浸透し、利用者視点に立った業務を自ら試行してきています。職員自己評価の意見でも、「意見を取り入れる受容力がある」「発言が前向きになってきた」との声がありました。職員の意見を反映した業務見直しが結実してきています。

・看護職員等が介護職視点も加え介護職員と連携して、利用者支援に取り組んでいます

看護職員と機能訓練指導員が介護職員向けの認知症介護基礎研修や実践者研修を積極的に受講しています。園長はやり繰りして職員皆が応援する体制を働きかけ、業務に支障なく送り出しています。看護師や機能訓練指導員としての考え方に介護士の視点が加わることで、利用者や職員への理解を深め、広い視野でアプローチできるようになりサービス向上に役立っています。通所介護に求められる在宅生活の継続を考え、看護職員や機能訓練指導員と介護職員が連携して利用者の健康状態に応じた食事提供や、安全に入浴ができるような誘導に取り組んでいます。

・利用者の声を反映した食事提供がおこなわれています

利用者の要望や意見を把握するため、毎月末に利用者懇談会を実施しています。食事に対する意見が多く、利用者の食事に対する期待の高さが窺われます。「夏にはゼリーやプリンのおやつが食べたい」「魚が生臭い」などの声に、職員の検食結果や、給食業務委託業者と職員が検討し、利用者の声を反映しゼリー等が提供されています。また、魚についても工夫され、利用者からは「美味しい」との声が多く聞かれ、季節感や彩り、見た目を意識した食事を楽しい雰囲気の中で味わっています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/59

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	88.0%	5.0%			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	94.0%				どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	17.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
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	77.0%	17.0%	5.0%		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	91.0%	8.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%	5.0%			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	94.0%	5.0%			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	77.0%	11.0%	11.0%		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%			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	88.0%	8.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	82.0%	11.0%	5.0%		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%	14.0%			いいえ：0.0% 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	82.0%	8.0%	8.0%		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	57.0%	25.0%	14.0%		いいえ：2.0%

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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター山吹の里
事業所所在地	東京都豊島区高田3丁目37番17号山吹の里
事業所電話番号	03-3981-5051

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)人が人として尊厳を保ちながら、身近な地域で自立した生活を営めるよう支援します。 2)安定した経営のため、利用率80%を目指す。</p> <p>3)利用開始の支援に関わり、スムーズに利用開始できる体制作り。</p> <p>4)近隣町会、関係機関との協働、認知症カフェの機能見直し、公益的取組の推進により、地域住民が安心して生活できる地域づくりへの参画</p> <p>5)地域住民の健康寿命延伸を目指し、介護予防拠点としての高田介護予防センターの運営とそのエビデンスとなるデータの収集。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者一人ひとりの意思や思いを確認した上で、その自主性に任せながら自立の維持に向けた支援を行っている <p>利用者一人ひとりとのコミュニケーションを大切に、その思いを共有するため職員が利用者を担当する担当制で利用者への支援を行っている。協働での支援でもあるが、モニタリングや再アセスメント、さらに計画作成にも関わり、担当する複数の利用者を熟知、良好な関係性の構築とともにその思いや意向を支援に繋げている。利用者も自立の維持を思い描いているため、出来る事は利用者が行う自主性に任せ、縫い物や洗濯物たたみ、おやつ作り、さらに身体を動かすレクリエーションや機能訓練等、利用者のやる気に繋げている。自立性も維持している。</p> <ul style="list-style-type: none">・事業所と地域との良好な関係性が構築され、多くのボランティアの協力が得られるとともに事業所も地域貢献で応えている <p>地域との良好な関係が継続され、多くのボランティアの協力を得ている。事業所や施設全体での大きなイベントには必ずボランティアも参画、50名以上にもなり、事業所としても心強い支援体制に繋がれている。1階ロビーの喫茶コーナーはボランティアが運営、「ボランティアから当デイサービス、さらに併設の特別養護老人ホームへの入所」と、次世代や親戚にも繋がられている。事業所でも地域への行事や防災訓練に参画したり、認知症カフェ、各種講演や「福祉なんでも相談窓口」等々で応えている。</p> <ul style="list-style-type: none">・毎日12時に実施する申し送りを兼ねた主職員によるミーティングは、利用者を知り情報の共有化とともに利用者本位の支援に繋がられている <p>支援の真っ最中のため、リーダーや専門職、入浴担当等の主職員によるミーティングを毎日12時から開催、特記項目を含めた当日の利用者の情報を共有している。さらにミニ会議やカンファレンスの場ともなり、苦情や事故、利用者からの要望等を検証したり解決にも繋げている。ミーティング情報は申し送りノートにも記載、すべての職員に共有されている。利用者への基本計画の中、当日も含めた早期での対応は、さらなる利用者本位の支援となり、職員間のチームワークの向上にも繋がっている。</p>

さらなる改善が望まれる点

・利用者への楽しみの提供の恒久化に向け、法人内での連携とともに過去のデータの集約や計画化が期待される

事業所ではモニタリングや再アセスメント、さらに担当職員とのコミュニケーションにより、利用者の思いを収集、個別やグループ等での楽しみの提供に繋げている。カレンダーも事前に配布し、人気のある活動日は利用者の新たな参加も受け入れている。デイサービスでのレクリエーションは、連続すると飽きに繋がると感じてしまうケースも多い。そこで、当事業所は歴史があるため、法人内での連携や過去のデータを集約し、サイクル化等で長期に計画化することが期待される。

・10～20年先を踏まえた送迎の工夫や人材確保への方策づくりが期待される

利用者への安全や利用者本位の送迎で、大きな負担を掛けず安定した送迎での支援を行っている。事業所はその中で送迎の簡素化や効率化を模索、送迎変更時での業務の見直し等も課題としている。そこで、さらに10～20年先を踏まえ、人材の確保と送迎の工夫づくりが期待される。免許取得者や運転者の減少、運転手の年齢上限等、さらにAI化も、狭い道路には時間が掛かるものと思われる。

・利用者の情報をすべての職員が共有し、個別の育成計画に繋げることが期待される

毎日定時にミーティングを実施し、ミーティングノートも含め利用者の情報を共有している。また、担当制を設け、担当する利用者を知り、協働での支援に繋げている。その中で、職員間では経験の違い等で支援での個人差がみられる。そこで、収集したり共有した利用者情報を基に、さらに個別での支援を具体的に計画し、実施することが期待される。個別でのコミュニケーションや支援は、自己評価や上長評価を実施することで職員一人ひとりの資質向上に繋がるものと思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・虐待防止強化月間を設定し、日頃から組織的に防災対策に取り組んでいる

法人と連携し倫理やマナー、言葉遣い等の内部研修や外部（法人）研修を実施し、虐待防止対策に取り組んでいる。事業所では「ちょっと待ってと言わない」等、テーマを決めた虐待防止強化月間を設定し、日常的に理解が浸透するよう組織的に虐待防止に取り組んでいる。丁寧な言葉遣いにも力を入れ、利用者の前での職員間の会話にも注意を喚起している。

・体操を短時間に区切ったり多くのゲームで身体機能維持に力を入れている

事業所での午前中は身体を動かすプログラムを組み、健康の増進や身体機能の維持を目標としている。そのため、職員が工夫した多くの体操を組み入れている。体操の時間を15～20分程度に区切り、途中からの参加を容易にしている。来所時や入浴後等、あまり待たずに身体を動かすことができ、多くの利用者の参加に繋がっている。身体を動かすゲームを多く取り入れ、利用者は身体を動かす機会も多い。新しい機能訓練指導員との連携で、さらに大きな力になるものと思われる。

・家族会や行事での連携等、家族との交流や連携に力を入れている

家族の来所の機会をより多く設け、多くの家族との交流に力を入れている。事業所の新聞「らくがき」には見学大歓迎と記載し、活動予定のカレンダーも掲載している。事業所の大きな行事は家族にも知らせ、夏祭やおでんパーティーを開催する忘年会には多くの家族が参加、得意芸も披露している。毎年家族会も開催し、意見交換も行われている。家族のボランティアもあり、家族と事業所が一体となり、利用者支援を行っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/56

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：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%	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	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%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	76.0%	9.0%	11.0%	いいえ：2.0%
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	79.0%	9.0%	6.0%	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%	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	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	93.0%			どちらともいえない：4.0% 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	67.0%	9.0%	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	90.0%	6.0%		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	81.0%	6.0%	9.0%	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	81.0%	11.0%		いいえ：2.0% 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	79.0%	16.0%		いいえ：0.0% 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	83.0%	9.0%	6.0%	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	65.0%	9.0%	25.0%	いいえ：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	社会福祉法人敬心福祉会
事業所名称	デイホーム南池袋
事業所所在地	東京都豊島区南池袋3丁目7番8号オリナスふくろうの杜
事業所電話番号	03-5958-1206

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)利用者ファースト 2)新しいことへの挑戦 3)業務改善 4)豊島区で1番のデイサービス（CS、稼働率、職員定着度） 5)地域連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・明るく親しみ深く丁寧な対応・コミュニケーションが職員全体で行われている

利用者一人ひとりの心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好なども十分に考慮しており、希望や意見を尊重し、利用者の心に寄り添ったサービスの提供に努めている。思いやりのある細やかな配慮のもとで利用者個々の特性に応じたコミュニケーションが密に図られている。明るく和やかな笑顔の絶えない雰囲気の中で、利用者とともに楽しむ姿勢を持って職員は支援を行っており、利用者との厚い信頼関係を構築している。

・家庭生活との連続性の中で、デイサービスを位置付けている

デイサービスでの活動は利用者の一日の中の活動の一部であり、デイサービスだけで支援が完結しないように家庭生活との連続性を大事にしている。デイサービスでの活動が過度に負担になって家庭生活に支障が出ないように、利用者が興味のあることや生活習慣、性格などを十分に把握した上で、利用者個々の状況や状態に応じた支援を行っている。認知症の症状がある方にも、落ち着いて過ごしてもらえようフロア内で環境設定をしている。

・

さらなる改善が望まれる点

・提供しているサービス等を的確に言語化していくスキルのさらなる向上にむけて

利用者個々の希望や状態に応じた支援を実施し、支援内容が豊富で充実している分、記録物が膨大になってきている現状を認識しており、記録書式の効率化・スリム化への取り組みを現在進めている。また提供したサービスや利用者状況について、的確に説明する力を伸ばしながら記録に確実に落としこんでいくよう育成を図っている。効率良くかつ必要な情報を言語化していくスキルのさらなる向上について、その取り組みが期待される。

・多くのボランティアの受け入れに際し、コーディネーター役の存在が必要と思われる

多人数、多様な特性を持つボランティアが有機的に活動できるように、また、現在の活発なボランティアの受入が継続できるように、職員又はボランティアの中よりコーディネーター役を置くことを検討されたい。利用者の希望とボランティア活動のマッチングや、課題の解決など、職員だけでは難しい局面もボランティアの力をマネジメントの面でも発揮してもらうための工夫を期待する。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・記録物の種類や用途、書式の見直しを行い、より効率的で的確な記録に努めた

記録物については、書類の種類や書式内容について全体的な見直しを行い、各書式の用途を改めて明確化することで、よりの確に個々の書類に応じた内容での記録が行われるよう取り組んでいる。情報共有のための中心ツールのひとつとして以前活用していたノートについては廃止して、業務日誌に集中的に情報を載せるよう書式を変更し、伝達内容の周知の徹底に努めている。複数の書式に応じて使用目的を変更させることで、物事を多角的に捉えることができるよう工夫を行い情報共有を図るよう努めている。

・送迎時の家族等とのコミュニケーションを重視し、円滑な利用に繋げるようにしている

送迎は原則運転手と添乗者で組み、ドアツードアでの対応を行っている。運転手と添乗員はデイサービスの外の顔として、会話とともにケアのあたたかさを伝えるように利用者と家族に接することを心掛けている。添乗者は送迎時の利用者の状況観察と、家族等と顔合わせする機会を重視し、必要に応じた情報交換を適宜行っている。運転手は普段よりデイフロアや職員会議にも参加したり、工事などの道路事情に合わせ送迎ルートの変更を行い、利用者の安全確保に努めている。送迎車は毎日車内清掃と消毒を実施し、快適な社内環境の保持に努めている。

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	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	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	90.0%	9.0%	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	67.0%	18.0%	6.0%	6.0%
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%	30.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：4.0%
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：2.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	100.0%		どちらともいえない：0.0%	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	90.0%	6.0%	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	67.0%	9.0%	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	95.0%		どちらともいえない：4.0%	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%	6.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
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	86.0%	11.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	90.0%	6.0%	いいえ：2.0%	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	88.0%	6.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	72.0%	9.0%	16.0%	いいえ：2.0%

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	社会福祉法人上智社会事業団
事業所名称	荒川区立花の木ハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区荒川5丁目47番2号
事業所電話番号	03-5855-3322

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) 介護は必要とする状態になっても尊厳を失うことなく個々のニーズを尊重したサービスの提供2) 家庭的な介護サービスの提供3) 開かれた施設として地域に愛され福祉拠点としての使命を果たすこと4) 在宅生活継続のためのトータル的なサービスの提供5) 家族・ケママネ等との連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者・家族、職員からの意見を尊重し、サービス向上に努めている

年1回、利用者・家族に対して満足度アンケートを実施している。その内容は利用者・家族へ書面でフィードバックし、要望はできるだけ聞き入れるようにしている。また定期的に便りを発行しており、写真などで利用者や事業所の様子を伝えている。家族などと事業所の連絡事項は連絡帳を使っており、家族からは要望や連絡事項、施設からはその日の体温血圧等バイタル、活動状況など一日の様子を記載して知らせている。毎日のサービス終了後のミーティングでは、その日のサービス提供について話し合い、サービス向上に繋がるように努めている。

・自宅での生活に役立つリハビリを取り入れている

自宅での生活も想定して、日常的な介護支援の中に機能訓練プログラムを取り入れている。トイレ誘導、立位の保持、衣類の着脱、入浴時の洗身や洗髪など、普段の生活の中でもできるリハビリを取り入れており、理学療法士や看護師と連携しながら介護職員が支援している。利用者調査の自由意見欄にも、「ハッキリ読みエクササイズで本当に助かっています。ダイニングの前に貼って食事の前に行っています。職員の方に教えていただいたのでありがたく思っています」、「体操（そろばん体操）が役に立っている」などの声が聞かれている。

・事業所の機能や専門性を地域に還元し地域との関係づくりに取り組んでいる

地域との関係づくりに取り組んでおり、近隣9町会とは2か月に1回会合を持ち勉強会などを行っている。勉強会は専門職が講師となり熱中症や高齢者の栄養などの情報を伝えている。また、町会ごとに見守りマップを共同で作成し、要援護者の把握なども行っている。事業所は福祉避難所に指定されており、町会と合同の福祉避難所設営の訓練や、事業所の見学会も行うなど、地域との関係づくりに取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・当事業所の利点を活かして、稼働率アップに繋げていくことが望まれる

数多くある通所介護事業所の中で、選ばれる事業所になるように、安全・安心できる対応を心がけてサービス提供に努めているが、昨年度の稼働率は65.5%であった。今年度は4月～11月までで70%という結果であり、目標の75%には程遠い。目標設定の数値に無理があるものの、特養や地域包括支援センター併設、経験豊富な職員体

制等の利点を活かして、また、居宅介護支援事業所のケアマネジャーとの情報交換も密にして、稼働率アップに繋げていくことが望まれる。

・ **各種の観察記録が適切に活用されているかをチェックすることが必要とされる**

事業所では通所ごとに利用者一人ひとりの血圧、脈拍、体温などを利用者管理票に記録し、排泄介助を必要とする際には排泄表によって把握している。また個別に入浴や機能訓練を実施した際には、それぞれ個別のシートに記録することになっている。服薬確認や食事摂取量についても同様としている。各種の記録表を用いて丁寧に様子観察を行っていることは評価できるが、それらを活用してアセスメントの見直しにつなげるケアマネジメントのサイクルを確立することが望まれる。

・ **人材確保と人材育成に取り組むことが望まれる**

職員の就業環境の改善のため人材確保は喫緊の課題と思われる。また、新人職員をはじめ職員一人ひとりの育成を図り、組織の質の向上に結びつけることが求められる。職員個別の育成のため一人ひとりの育成計画を合意のうえ作成し、そのうえで、本人にとって必要な外部研修に派遣し、事業所内研修の充実を図ることが期待される。一人ひとりの育成を組織全体の質の向上につなげることが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者の急変や事故などの緊急時に常時備えている**

急変や事故などの緊急時に備えとして、契約時、家族に緊急時の連絡先を2か所確認して柔軟な対応ができるように努めている。また職員向けに「緊急時対応マニュアルを作成して周知している。発見時から救急要請までの流れや状態に応じた判断基準・役割分担などが明示されており、定例ミーティングや研修でレクチャーされている。必要時すぐに確認できるようフロア内に配置されている。館内には特養も併設されており、各事業所の看護師間での連携で迅速に対処できるようにしている。

・ **清潔で安全性を重視した環境作りに取り組んでいる**

通所介護事業所としては十分なスペースが確保されており、清潔感が感じられる環境を整備している。職員室も整理整頓が行き届いており、適切な執務環境が整備されている。利用者の座席の位置取りに関しても、心身状況に配慮したグルーピングを行い、安全確保にも配慮されている。重度の利用者が適切に過ごせるような静養室も完備されており、外光や空調も管理されている。さらにソファなどを増設し、利用者がくつろげる空間作りも一考されたい。

・ **利用者が職員以外の人と交流できる機会を設けている**

当事業所では敬老会に同法人の運営する保育園4か所から園児が遊びに来るなど、利用者と子どもたちとの交流は高齢者にとって、とても良い刺激になっている。また、年末に高校吹奏楽部の演奏があったり、年始の獅子舞など外部の方によるイベントを企画し、利用者へ楽しんでもらっている。また、利用者から髪を切りたいけど、一人で行けなくて困っているとの声があり、月3回、訪問理美容の受け入れを行っており、多くの利用者へ喜ばれている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/73

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	77.0%	22.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ : 2.0% 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	57.0%	28.0%	11.0% 無回答・非該当 : 2.0%
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%	24.0%	15.0% 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%	13.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%		どちらともいえない : 0.0% いいえ : 4.0% 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%	8.0%	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	66.0%	13.0%	20.0% 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	93.0%	6.0%	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	91.0%	6.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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	82.0%	8.0%	8.0% 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	91.0%		どちらともいえない : 4.0% いいえ : 0.0% 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	82.0%	13.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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	53.0%	26.0%	17.0% いいえ : 2.0%

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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	荒川区立グリーンハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区南千住6丁目36番5号
事業所電話番号	03-3802-7561

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)利用者の立場で考える。 2)専門性を活かして地域に貢献する。 3)効果効率を考えて、常に改善していく。 4)働き続けたいと思う職場作り 5)高齢者が安心できる地域づくり

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域の関係機関とのネットワークをさらに拡充することを目指している

事業所は地域の数多くの居宅介護支援事業所とのネットワークがあり、定期的に「空き情報」を提供し、地域への情報提供としている。現在は、25か所の支援事業所からの紹介によって支援を提供している。利用者は区内に限定しているため、情報提供をしやすい環境にある。本年度上期の利用率についても、平均65%以上に達しており、概ね事業所情報が地域の関係者に伝わっていることがうかがえる。また、区の担当課とは毎月実績報告をはじめ詳しい運営状況を報告しており、緊密な連携が図れるようにしている。

・地域の福祉資源としての役割を果たすことに取り組んでいる

ボランティアや町内会、学校などとの交流をはじめ、近隣の「ふれあい館」で各種イベントを開催し、他事業所の利用者が作ったパンやケーキの共同販売を実施している。また、クリスマスなど時季に応じて最寄りのバス停を飾り付けをしたり、雨が降っているときには事業所玄関に「どうぞの傘」を設置して地域の人々に傘を提供している。「どうぞの傘」は、ボランティアや地域の方が傘を補充しており、地域との温かい交流が出来ている。事業所と職員が一体となって地域に根付いた開かれた福祉事業所になるよう取り組んでいる。

・利用者の尊厳を尊重した支援が定着している

現在通所している利用者の自立度は概ね高く、職員と利用者の会話も豊富であると感じられた。職員は利用者と積極的に関わり、趣味活動を一緒に行ったり、助言したり、全体として優しい雰囲気が伝わってくるようであった。トイレの促しを行う際には、本人にしか分からないような声かけも定着していた。今回行った利用者調査の、「利用者のプライバシーに配慮されているか」、「職員は気持ちを大切にしてくれるか」、「職員の態度や言葉遣いは丁寧か」などの設問においては、いずれも高い満足度が確認できている。

さらなる改善が望まれる点

・個別性に配慮した計画書作りを目指している

ケアプランや事業所のアセスメントシートをもとに、利用者個々の課題を抽出し通所介護計画書を作成している。計画書は利用開始時には利用者や家族に確認を得て、担当のケアマネジャーにも渡し連携が図れるようにしている。また、ニーズをはじめ必要とする各種の支援内容も記載され、分かりやすい内容にまとめられている。さらに、個別

性を高めるために、利用者一人ひとりに対して「着目した視点」を明確にすることを目指している。

・送迎待ち時間のさらなる有効活用を検討している

到着後の時間帯には、入浴や頭の体操などを取り入れており、利用者間の会話が弾むような座席の位置取りに配慮している。帰宅時の待ち時間には、職員やボランティアによる楽器演奏や歌などのプログラムを提供して過ごしてもらっている。また、利用者一人ひとりの体力を踏まえ、静養を促すことも心がけている。利用者が全員到着するまでや、帰宅時の送迎の待ち時間については、手持ち無沙汰にならないようなプログラムのさらなる充実を目指している。

・地域の関係機関とのネットワークをさらに拡充することを目指している

地域の居宅介護支援事業所や複合事業所内の各部署などとの連携を図りながら、利用者の在宅生活を多面的に支援することに心がけている。サービスの実施状況に加え、心身の変化・趣味活動・社会参加などの多角的な情報を把握しており、サービス担当者会議などを通じて、ケアマネジャーと直接情報交換を行うことにも努めている。ただし、平成28年度は62.7%、平成29年度は64.6%の利用稼働率に留まっている。さらに、地域の居宅介護支援事業所とのネットワークを拡充することを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員相互に支え合い、ともに成長していける仕組みづくりに努めている

中途採用者、派遣も含めて新入職員には、入職時研修を行っており職員全体で新人を育成していくようにしている。一人ひとりの職員が、1か月単位の月初に月次目標を設定し、7日毎に振り返り見直しをする。それを職場のみんなと一緒に話し合い検討する。職員はお互いにみんなで支え合う。良好な人間関係が構築され、さらにチームワークもよくなっている。健康管理、ストレスチェックや福利厚生の充実などを通じて職員の状況、意識などを把握し、意欲ややり甲斐が持てるように取り組んでいる。

・利用者のプライバシーに配慮した支援を大切にしている

契約時には個人情報の利用目的について説明し、契約書や重要事項説明書と合わせて同意書を交わしている。また、ホームページへの写真掲載や、外部と利用者情報をやりとりする必要がある際には、都度、利用者や家族に同意を得るようにしている。面談は相談室や相談コーナーを利用し、利用者の個人情報はファイリングボックスに保管している。また、プライバシーへの配慮としては、浴室への移動の際はバスタオルを用いて肌が露出しないようにしたり、カーテンなどで仕切っている。

・フロアは清潔に保たれ、安全に配慮された空間が確保されている

通所介護事業所としては十分なスペースが確保されており、清潔感が感じられる環境を整備している。利用者の座席の位置取りに関しても、心身状況や安全確保にも配慮されている。重度の利用者が適切に過ごせるような静養室も完備されており、外光や空調も管理されている。ソファなども適切に配置され、利用者がくつろげる空間作りにも努めている。また、車イスで過ごして疲れてしまう利用者のために、静養できるベットも完備されている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/80

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	77.0%	20.0%		
	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	72.0%	20.0%		
	いいえ：4.0% 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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0% 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	63.0%	15.0%	11.0%	9.0%
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%	22.0%		
	いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	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	79.0%	9.0%	11.0%	
	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	63.0%	11.0%	20.0%	
	いいえ：4.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	11.0%	11.0%	
	いいえ：2.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	6.0%	9.0%	
	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	81.0%	6.0%	11.0%	
	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	77.0%	11.0%	11.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	13.0%	9.0%	
	いいえ：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	50.0%	27.0%	6.0%	15.0%

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	社会福祉法人カメラア会
事業所名称	荒川区立南千住中部在宅高齢者通所サービスセンター
事業所所在地	東京都荒川区南千住4丁目9番6号
事業所電話番号	03-3805-7450

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)個を大切にし心を満たす医療・福祉の実現 2)よるこびと感動の共有 3)地域社会との対話と交歓 4)誇れる職場の創設 5)品質マネジメントシステムの継続的な改善

全体の評価講評

特に良いと思う点

・各種プログラムを設けて楽しく1日を過ごせるように工夫している

事業所で人気の高い活動は手工作である。季節ごとにお正月飾りや節分などの作品作りをして好評である。利用者の相性などにも配慮して座席を工夫し、各テーブルごとに計算ドリル、脳体操ドリル、ぬり絵、はり絵、パズル、雑誌を準備して個別に合わせたサービスを提供している。午後には活動予定表を基に、リハビリゲームやカラオケも実施している。カラオケが苦手な利用者には絵を書いてもらうなど他の活動への促しにも配慮している。女性の利用者で希望者には爪ケアやフットケアのサービスも提供して好評である。

・食事の時間を楽しんでもらえるような環境作りや雰囲気作りに努めている

食事中はリラックスできるようにテレビは消して落ち着いたBGMを流すようにしている。食事を楽しんでもらうために事業所として工夫している点は、全職員が毎日利用者と一緒に食事を食べられる体制を整えていることである。職員は利用者への食事配膳が終了すると、空いている座席に全職員が食事を持って着席し、利用者とは談笑しながら食事の時間を楽しんでもらえるように工夫している。その際は見守りも兼ねているため、特変時や要望などがあった場合にも迅速に対応ができるようになっている。

・デイサービス新聞を毎月作成し、事業所での様子を分かりやすく関係機関へ伝えている

毎月デイサービス新聞を作成して家族や介護支援専門員へ配布している。新聞には活動の様子を写真付きで掲載することや利用者の誕生日お祝い欄を設けるなどして利用者や家族に喜んでもらえるように工夫している。新聞の表紙には「振り替え利用のお知らせ」を掲載して、急な用事や体調不良でのお休み分を振り替え利用できることを情報発信して利用率向上にも努めている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の特徴を積極的に地域に伝えることを目指している

平成29年度より指定管理の事業者が変更になったことを踏まえ、地域への積極的な広報（営業に）に取り組んでいる。また、長期に休みの利用者についても対応を明確にすることに取り組んでいる。地域の居宅介護支援事業所へは定期的に管理者や相談員が訪問して事業所の近況を伝えるとともに「空情報」を提供することにしている。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課題としている。

・利用者が帰宅するまでの過ごし方の工夫が望まれる

事業所では帰宅が始まって全員が送迎車両に乗り込むまでの時間帯に手持ち無沙汰を感じないように配慮している。帰宅送迎は2便対応を実施しており、1便の送迎車両は15時45分に出発し、2便は16時20分である。1便が出発してからの約30分間はフロア内の職員が手薄になっており、職員は見守りをしながら掃除を実施している現状で、利用者はテレビを見て過ごすことに留まっており、手持ち無沙汰感はない。テレビだけではなく、利用者のニーズに合わせて帰宅するまでの過ごし方を検討することや職員配置の見直しも望まれる。

・ホームページの特徴を活かした情報提供が望まれる

通所介護をはじめ、特別養護老人ホーム、短期入所、通所介護、地域包括支援センターなどを併設する複合事業所であることから、各種の媒体にはそれぞれのサービス内容を記載し、選択肢の幅を持たせている。広報紙、スケジュール表、献立表などには、催事やイベントの様子、新入職員のプロフィールなどを掲載することで、デイサービスでの生活の様子を伝えることに努めている。さらにホームページの特性を活かして、生活の様子などをの最新情報を掲載することも望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・連絡帳の活用や送迎時のコミュニケーションを重視して家族との連携を心がけている

連絡帳には家族のコメント欄を設けており、日々の利用者状況を職員間で共有することができている。利用中の様子は職員が毎日連絡帳へ記載して家族へ伝えるようにしている。さらに事業所で大切にしていることとして、「送迎時のコミュニケーション」を最も大切にしている。送迎時は唯一家族と直接話し合いができる場所という認識を職員へ周知しており、細かな情報収集をして職員間で共有することを大切にして、利用者の満足度が向上するようなサービス提供を心がけている。

・利用者が安全に入浴できるように工夫している

来園後には必ず健康チェック（体温・血圧・脈拍）や状態確認を実施してから安全に入浴できるように配慮している。脱衣所のホワイトボードには各利用者の札を用意しており、利用者よっての注意点（チェアー浴・転倒リスクあり・看護師処置あり・補聴器あり）を札に記載しておくことで全職員が一目で把握できるように工夫している。浴槽内には常時2人の職員が配置できる体制を整えており、利用者が安全に入浴できるように配慮している。入浴後には脱衣所内に設備している給水機で水分補給を促している。

・内服マニュアルを基に、内服薬の管理と服薬方法の体制が徹底されている

内服マニュアルを基に、朝の送迎で利用者や家族から内服薬を預かった職員と看護師がダブルチェックを行い、薬の持参があるかの確認を実施している。すべての内服薬が揃った段階で、専用の箱に内服薬をすべて入れておき、鍵付きのロッカー内で保管して紛失や誤薬を防ぐ体制が整っている。昼食前に看護師がロッカーから専用の箱を取り出し、配薬箱へ内服薬を移動させてから看護師が服薬介助を支援している。服薬後は介護職とダブルチェックを実施し、薬チェック表への記載をして誤薬や飲み忘れがないように徹底している。

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	82.0%	12.0%		
		いいえ：4.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	70.0%	20.0%	6.0%	
		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	88.0%		10.0%	
		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	60.0%	26.0%	6.0%	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%	30.0%	10.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%		10.0%	
		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	94.0%			
		どちらともいえない：4.0%	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%	8.0%	12.0%	
		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	60.0%	12.0%	26.0%	
		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	84.0%		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	80.0%		10.0%	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	70.0%	16.0%		10.0%
		いいえ：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	70.0%	16.0%		12.0%
		いいえ：2.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%		10.0%	10.0%
		いいえ：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	44.0%	32.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	仲町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区仲町20番5号
事業所電話番号	03-5966-7001

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) 利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切にする 2) 社会的ニーズを見つけ出し、それに対応する 3) 品質マネジメントシステムを継続的に改善する 4) 「4 C's with THANKS」の行動をする

全体の評価講評

特に良いと思う点

・多様な活動プログラムを用意し、利用者は毎日2種類の中から選択することができる

職員がプログラムミーティングで活動内容を企画し、準備を行っている。午後の1時間をアクティビティにあて、音楽活動、生活作業、創作活動、教養活動など多様なプログラムを用意している。毎日、切り絵や書道、折り紙などの静的なプログラムと、ボーリング、輪投げ、スリッパ飛ばし、キックカーリングなどの体を使って楽しむ動的なプログラムを実施しており、利用者は好きな活動を選ぶことができる。書道や手工芸の作品はセンターの廊下に展示している。3、4か月に1回外出プログラムを実施し、外食、お花見、初詣でなどに出かけている。

・保育園と長年交流を続け、多くのボランティアを導入し、活動の幅を広げている

2か所の保育園と長年交流を続けており、夏休みを除いて、毎月1回以上は十数人の保育園児がデイサービスを訪問し、利用者とは遊びをしたり、ダンスやお芝居を披露している。外食イベントや出前昼食を通じて、地域の商店や飲食店とかかわりを深めている。書道、フラワーアレンジメント、墨絵、ヨガ体操の講師をボランティアが務めている。また、コーラス、吹奏楽、ピアノ演奏、大正琴、和太鼓、オカリナ演奏、日本舞踊、フラダンス、手話ダンス、創作ダンス等、多様な団体・個人ボランティアがデイサービスで活躍している。

・利用者の体調変化を見逃さないよう気を配り、疲労時に休養できるスペースを十分に用意している

体調について送迎時に家族から情報を聴きとっている。デイサービス到着後に看護師が体温・血圧・脈拍を測定している。体操時にも職員が利用者の状態に目を配り、無理をしすぎないように注意を促している。利用者の体調がよくなかったり、疲れを訴えた場合に利用者が横になって休めるようデイルームにベッド2台を用意し、また、6畳程度の畳の小上がりでも休養できるようにしている。体調に関して利用者・家族から介護職員に相談があった場合には看護師に報告し、適切に答えるよう取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・重度の利用者など幅広い利用者を受け入れることができるよう居宅介護支援事業所等へのさらなる働きかけに期待したい

利用申し込みはほとんどケアマネジャーを経由して行われている。趣味活動に力を入れているという事業所の特徴が多く、ケアマネジャーに知られており、軽度の利用者を紹介されることが多い。しかし、職員の技量や事業所のスペースには十分余裕があるので、重度の利用者への対応も可能である。今後は幅広い利用者を受け入れることができるよう居宅介護支援事業所等への働きかけを強めるなどの取り組みに期待したい。

・個別性の高い一歩踏み込んだ介護計画を作成できるように、職員のスキルアップに向けた取り組みが望まれる

初回の介護計画は管理者、生活相談員が利用開始1～2回目までに作成するよう努力している。2回目以降の介護計画は、利用者個々の担当職員によっておおむね6か月ごとに見直している。利用者個々の担当職員が毎月、送迎、食事、入浴、趣味・生きがい、日常動作、排泄について目標達成状況をチェックし、介護計画に沿った支援が行われているか、また、計画の支援内容が利用者に合っているかどうかを評価している。ただ、介護計画の内容が定型文になりがちなので、さらに個別性の高い一歩踏み込んだ介護計画が作成できるような取り組みが望まれる。

・家族の意見を率直に伝える機会として、また、家族間の交流を深める場を提供するために、家族の会の開催が望まれる

家族の要望がある場合は、デイサービスの見学を受け入れている。また、敬老会、納涼会などのイベントを実施する場合は家族にも参加を促している。福祉サービス第三者評価の利用者アンケートの結果を運営に反映させている。第三者評価を実施しない年には同様の形式の家族アンケートを実施し、家族の意見を運営に取り入れるよう努力している。ただ、現状では実施していないが、家族の意見を率直に伝える機会として、また、家族間の交流を図るためにも、家族の会を開くことが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の個人情報や尊厳を適切に守れるよう取り組んでいる

契約時、個人情報を第三者に提供する場面について説明し、「個人情報使用についての同意のお願い」に署名を求めている。また、広報紙やブログに利用者の写真を掲載することについては写真掲載等についてのアンケートを行い、掲載しないでほしいとの意見があった場合には、「仲町通信・ブログ写真掲載不可名簿」に登載している。個人情報、プライバシー保護、利用者の個人の尊重についての意識を持ち続けられるよう年1回勉強会を行い、個人情報の漏洩や利用者を傷つける発言などのうっかりミスが起こらないよう取り組んでいる。

・出前昼食や昼食外出を企画し、利用者が食を楽しめる機会を提供している

通常はクックチル方式で調理された献立を厨房で温めて提供しているが、2か月に1回程度、出前昼食を実施し、近隣の飲食店や宅食店から取り寄せた寿司、釜めし、季節のお弁当、丼ものなどを楽しんでいる。また、ドライブを兼ねてファミリーレストランや和食料理店で昼食をとる「昼食外食」や近くのベーカリーでパンとお茶を楽しむなどの「プチおやつ外出」も実施している。誕生会や敬老会、クリスマス会、新年会などのイベント時には行事食を提供している。

・複数の体操プログラムを用意し、利用者の機能の維持・向上を支援している

法人の理学療法士考案の「セラバンド体操」(ゴムのチューブを利用)、「腰痛予防体操」、「棒体操」(ウレタン棒を利用)のほか、軽い体操プログラムとして「太極拳体操」、「民謡体操」、「おとセン体操」(おとしよりセンター考案の体操)を用意し、毎日体操を行っている。利用者の一人は「入院して足が弱ったのだけれど、ここで運動を続けてずいぶんよくなった。もうじき杖がいらなくなりそう」と嬉しそうに語っていた。レクリエーションにもボーリング、輪投げなど機能訓練の要素を取り入れ、利用者が楽しく体を動かせるよう支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/80

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	84.0%	8.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	76.0%	19.0%	いいえ：0.0% 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	91.0%		どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	67.0%	19.0%	6.0% 6.0%
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	63.0%	28.0%	8.0% 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%	10.0%	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	80.0%	6.0%	13.0% 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	71.0%	6.0%	21.0% 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	86.0%	8.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	6.0%	8.0% 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	84.0%	6.0%	8.0% 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	84.0%	8.0%	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	78.0%	6.0%	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	60.0%	13.0%	26.0% いいえ：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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	前野高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区前野町4丁目16番1号おとしより保健福祉センター2階
事業所電話番号	03-5392-8736

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.利用者本位のサービス提供 2.経営改革 3.地域貢献・地域連携の強化 4.人材育成 5.リスクマネジメントの機能強化

全体の評価講評

特に良いと思う点

・業務全般の見直しを行って入浴枠の拡大を実現し、利用者の満足度向上を図るとともに施設利用率の向上につなげている

利用者・家族の入浴希望の高まりに対応するため、浴室が地階にありデイルームが2階にあるというハード面の制約がある中、安全で効率的な入浴体制を組み一人でも多くの利用者が入浴できるよう、入浴会議等を開催し検討を重ねてきた。送迎、趣味活動、職員配置、業務の手順等すべての職員の動きを大幅に見直し、その結果、平成29年度における一日当りの入浴者数は前年度に比べ約1.3倍となった。入浴定員が増え、入浴回数が増えたことは利用者・家族にも大変好評で、施設の利用者数の増加、ひいては収支バランスの改善にもつながっている。

・「自立支援」の基本方針が浸透し、職場風土の良さも相まって、ベテラン職員を中心として質の高いサービスが提供されている

職員の大半が勤続5年以上、10年を超える職員も半数以上で、経験豊かで技能水準の高いベテラン職員を中心とした活動が利用者への質の高いサービス提供に繋がっている。「自立支援」の基本方針の下、送迎・入浴・趣味活動・機能訓練・自由時間などのすべての時間で利用者の笑顔が見られるよう支援している。平成30年度第三者評価の職員アンケートでも、「職員すべてが利用者第一の考えの上でサービス提供している」「情報共有して統一した対応をしている」「職員が笑顔で働いている」など取組み意欲の高さや職場風土の良さを示す意見が多数あった。

・機能訓練に力を入れており、加算条件を満たすレベルの個別機能訓練を行っている

看護師と理学療法士を機能訓練指導員として配置しており、通所介護計画書の訓練項目や内容に沿った訓練を実施している。心身機能低下防止のため集団体操や個別訓練を行い、定期的に結果を評価して計画の見直しを図っている。介護職員と機能訓練指導員の看護師は毎日体操を行い、日常に体操を活かすようアドバイスしている。またマッサージと組み合わせた体操や、毎週1回理学療法士による個別の直接指導も行っている。個別機能訓練加算を取得していないため、利用者に費用負担はなく、施設は加算レベルの質の高いサービスを提供している。

さらなる改善が望まれる点

・経験の長い職員の知識・技能や業務の手順を、次世代の職員に効率的に伝えるための取組みに期待したい

送迎・趣味活動・給食等の職員の動きをすべて見直し、入浴枠の拡大を実現した。送迎の直営化、給食の配食方式への転換も行ったが、これらの業務改革は多くのベテラン職員の存在に負うところが大きい。しかし職員数のスリム

化は限界に近く、職員の高齢化も進む中、次世代の育成が重要な課題となりつつある。安定した質の高いサービス提供を継続するには、現在のノウハウの整理・記録と新人職員への継承が欠かせない。マニュアルの整備による業務標準化もひとつの手段であり、利用者状況・業務手順の変化に合わせ一層の充実を期待したい。

・ **利用者の外出ニーズ等に応え、非日常的な体験を増やす取組みに期待したい**

利用者の生活は自宅と施設の往復となることが多い。非日常を体験し心身の活性化が図れる外出は、利用者の多くが望むところである。施設では多数のアクティビティを用意して諸活動に参加できるようにしており、レクリエーション会議では行事やレクリエーション、季節の活動等を企画している。しかしながら施設の中での活動が中心で、外出は近隣が主で回数も多くはない。歩行支援が必要な利用者が多くなり、職員配置等の問題もあるが、利用者の非日常的な体験を増やし、生活がより豊かなものとなるよう一層の取組みに期待したい。

・ **介護職の事務作業の時間を短縮し、業務の効率化を図るため、IT化の検討に着手することを望みたい**

平成29年、当施設は利用者の要望に応え入浴枠を拡大するとともに、送迎直営化、定員変更、職員数削減など多くの業務改革を進めた。29年度入浴者数は前年比1.4倍の平均11名/日、利用者数も前年より1.3人/日増加するなど改革の成果が現れている。一方、業務日誌からケース記録への転記など現場には多くの手書き作業が残っており、介護職の事務の効率化が今後の課題となっている。職員数のスリム化と高齢化という状況、新人職員の確保・育成という課題もあり、これらの改善にはIT化の導入も必要と考えられる。今後の検討を望みたい。

事業者が特に力を入れている取組み

・ **視覚障がいや知的障がいのある利用者も受け入れ、障がいに応じた自立支援を行っている**

視覚障がい者や知的障がい者など障がいのある利用者も受け入れ、障がいに応じた自立支援をきめ細かく行っている。視覚障がいのある方には食事の際は献立を個別に耳でそっと説明し、食器も持ちやすい形状のものを選ぶなど、食べやすく食事が楽しめるように支援している。知的障がいの方には脳トレも勧め、喜んで取り組んだ結果足し算ができるようになるという嬉しい成果も生まれた。また体操や趣味活動・機能訓練などの各種活動にも参加しやすくなるよう工夫している。カラオケでは職員が歌詞を伝えているが、利用者同士も伝え合い共に楽しんでいる。

・ **送迎の待ち時間には個別活動を用意し、この時間が有意義なものとなるよう工夫している**

利用者の来所から10時半までの間と、午後3時半から帰宅するまでの間は「選べる活動」の時間とし、手芸や折り紙・茶飲み会・作業療法（タオルたたみや清拭準備等）・脳トレ ニング・日常生活活動訓練等から好みのものを選び有意義な時間が過ごせるようにしている。帰宅時には、「選べる活動」の前に「今月の言葉」を音読したり「今月の歌」を歌ったりしている。「今月の言葉」は、有名な詩人のもの等を使用している。月初めはあまり声が出なかった利用者も月末には大きな声が出せるようになり、口腔機能の改善も期待できる取組みとなっている。

・ **「利用者満足度調査」を実施し、家族との連携でより良い施設づくりを目指している**

利用者には選ばれる施設を目指し、サービス向上、運営効率向上を図っている。「利用者満足度調査」などを毎年実施し、サービスや施設運営について意見を聞いている。質問は職員の接遇や施設設備の維持管理状況等15項目からなり、5段階で評価を求めている。いずれの項目も「はい」と肯定的な回答が多く、運営に満足している様子がうかがえる。意見や要望には一つひとつ丁寧に回答し、調査結果を今後のサービスの向上や施設運営の効率化等に活かしている。なお、第三者評価による利用者調査も隔年で実施し、施設独自調査と合わせ毎年実施としている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/49

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%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 4.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	96.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	92.0%		8.0%	
	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%		20.0%	
	いいえ : 4.0%	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	76.0%		20.0%	
	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%		
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 : 4.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%		12.0%	
	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	92.0%		8.0%	
	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	80.0%		8.0%	12.0%
	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	96.0%			
	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	96.0%			
	どちらともいえない : 0.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 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	88.0%		8.0%	
	いいえ : 0.0%	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	92.0%			
	どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%	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	88.0%		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	48.0%	20.0%	8.0%	24.0%

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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	成増高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区成増4丁目37番1号
事業所電話番号	03-5383-1111

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)地域資源の創出と好循環による地域包括ケア 2)ご利用者が在宅生活を継続する為に私たちができる支援を常に考える 3)認知症ご利用者、そのご家族への支援体制の構築 4)ご利用者の意思や気持ちを大切にしながらサービスを提供する 5)ご利用者、職員の双方にとって価値のある事業所である事

全体の評価講評

特に良いと思う点

・体操プログラムや歩行クラブの実施によって利用者の機能維持・向上に努力している

法人の理学療法士（PT）が考案した約1時間の体操プログラムを毎日実施している。この体操は、首から足先までのストレッチや筋力強化を目的としたもので、ほとんどの利用者が参加している。また、事業所の入り口からデイサービス入口までの15メートルの廊下を利用して、利用者が自主的に歩行訓練を行う「歩行クラブ」活動に取り組んでいる。一定以上の距離を歩いた利用者には、事業所から表彰状が渡され、利用者のモチベーションを高めることに役立っている。

・家族の介護負担を考慮し、利用者だけではなく家族へのサポートにも力を入れている

法人は平成30年度ビジョンに「家族への支援」を重点に掲げて家族のレスパイト（休養）機能の強化に取り組んでいる。当デイサービスでも、夕食提供（夕食持ち帰りサービス）、困りごと相談、緊急時の自宅訪問などを通じて、利用者だけではなく家族へのサポートにも力を入れている。また、お迎えの職員が利用者の自宅で利用者の準備を手伝ったり、利用者の汚れた衣服の洗濯・乾燥を行うなど、家族の負担を減らす取り組みを行っている。

・地域住民向けの勉強会・体操教室の開催、ボランティアの支援等に取り組んでいる

板橋版地域包括ケアシステムの第2層協議体構成員として、地域支援に取り組んでいる。法人は利用者の在宅生活を継続させるために「地域資源プロジェクト」を企画し、家族や地域への支援を強化することによる安定的な生活基盤の構築に向けた取り組みに力を入れているが、当事業所としても、地域からの相談に応じたり、地域住民向けの勉強会・体操教室の開催、シニアボランティアの支援等に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・職員が統一した手順でサービスを提供できるような研修の検討に期待したい

新人職員が先輩職員の手順を単に真似するだけではなく、手順のポイントや目的を理解したうえで業務にあたることを重要視し、そのための学習の機会を提供するように取り組んでいる。今後は、キャリアパスの段位取得者を増やすことなどによって、職員の意欲を高めると同時に、手順の実演等、具体的に指導できる機会を設け、介助方法の適正化につながるような研修の検討が期待される。

・入浴時のプライバシーの確保と室温管理にさらなる工夫が望まれる

1日約20人に入浴のサービスを行っているものの、キャンセル待ちが出るほど要望が高い。浴槽や脱衣場をカーテンで細かく区切り、プライバシーの確保に努力しているが、設備やスペースの制約から、まだ改善の余地がありそう

である。また、脱衣場や浴室の窓から寒気が入るため、冬場の室温が低くなりがちである。これらの課題を解決し、利用者がよりゆったりと入浴を楽しめるように、さらなる工夫に期待したい。

・ **実際に役立つよう防災訓練のさらなる充実を期待する**

全体で年2回、防災訓練を実施している。月2回、災害時の対策として171伝言ダイヤルを活用した訓練を実施し、災害時に備えている。しかし、職員アンケートでは、災害時の動きに対する心配の声も寄せられていた。訓練がマンネリ化しないよう、また、実際に役立つよう防災訓練のさらなる充実を期待する

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **利用者満足度向上に向け、接客マナー向上に注力している**

接客マナー向上に注力している。OJTなどを通して、利用者の思いを汲み取り、対応することを教育指導している。さらに、全体会議では来客者への挨拶とお茶を出すなど、気持ちの良い対応を行うことなどを呼びかけている。その結果、利用者アンケートでは、「職員の言葉遣いや態度など」に関して回答者の90%が満足と答え、「職員の対応が良いので、デイに来る日が楽しみ」などのコメントが寄せられていた。

・ **ITを活用して事業所の情報発信に努めている**

事業所新聞である「なります通信」を地域包括支援センター、行政、民生委員、かかわりのあるケアマネジャーに配布している。また、法人のホームページに事業所の情報を掲載するほか、SNSも活用している。ホームページは1か月に20回以上の更新を目標としており、午前中に行われた活動の内容が午後にはアップされることもある。毎月発行している事業所新聞「なります通信」をホームページ上にも掲載し、事業所の状況を広く発信しており、海外に居住する家族からも喜ばれている。

・ **看護師と介護職員の役割分担のもとに、協力して利用者の健康状態を見守っている**

看護師が常駐しており、介護職員と協力して、利用者の健康状態を見守っている。看護師は利用者とのコミュニケーションをとりながら毎日、体温・血圧・脈拍を測定するほか、利用者が連絡ノートに挟んで持参した当日分の薬剤を確認し、昼食後の服薬の支援も実施している。介護職員は利用者の状態や入浴の可否の判断、体操の内容等について看護師に即時に相談できるので、安心してサービスにあたることができている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/78

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	82.0%	14.0%		
	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	87.0%	9.0%		
	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	90.0%	7.0%		
	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	75.0%	19.0%		
	いいえ：0.0% 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	56.0%	31.0%	9.0%	
	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	56.0%	31.0%	9.0%	
	いいえ：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	7.0%		
	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	85.0%	12.0%		
	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	70.0%	12.0%	17.0%	
	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%			
	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	80.0%	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	78.0%	9.0%	12.0%	
	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%	9.0%	7.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%		17.0%	
	どちらともいえない：2.0% いいえ：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	48.0%	21.0%	26.0%	
	いいえ：2.0%			

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	社会福祉法人安心会
事業所名称	練馬区立高野台デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区高野台5丁目24番1号
事業所電話番号	03-5923-0831

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) 明るく元気な施設 2) お客様を絶対に不幸にしない 3) サービスの優秀性を追求する 4) 地域でNo.1になる 5) 施設内事故の徹底防止と満足度を高める個別サービスの提供

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の自主性・自律性を尊重しながらも、必要時に必要な支援をする、過不足のないサービス提供により、高い満足度を得ている

「必要なサービスをしてもらっている」「処遇は完璧」と利用者アンケートの回答があり、力を入れすぎておらず、かといってしないことではない、バランスのよいサービス展開がされている。利用者のできる・できないことを慮りながらも、すぐに返答・対応する姿勢には誠実さが感じられる。夕食の提供や19時まで利用可能な時間幅の広さ、家族の都合に合わせた送迎、乗車時間への配慮は利用者の立場からの目線がある。言葉遣いでは、他利用者にも見られている意識で支援にあたっている。過不足ないサービスとバランス感覚の良さを高く評価したい。

・医療依存度の高い利用者の受け入れも可能な体制を維持し、利用者を絶対不幸にしない支援の実践を目指して邁進している

毎日看護師3名体制を維持し、胃ろう・ストマ・バルーン・在宅酸素・褥瘡・インシュリン注射・透析・終末期の方の受け入れを行っており、認知面の心配のある方の受け入れも可能である。また、入院しても籍を残していつでも利用再開できるようにし、退院前には病院からのカンファレンスへの参加依頼があり、地域病院や他事業所からの信頼が厚いことが伺える。また、利用者にとっても切れ目ない支援を実践することは地域で長く安心して過ごせる布石となり得る。利用者や家族が安心して在宅生活を送ることができる充実した受け入れ体制を高く評価したい。

・職員の意見を反映させる職員会議の開催や現状に即した独自性ある内部研修を通して、サービスの質の向上に向けた取り組みを高く評価したい

職員の意見や意向を反映させる場として今年度から職員会議を開催し、第1回目はドライバーも含めて事前にアンケート調査を実施して意見や意向を把握、改善に向けて話し合っている。アンケート及び会議では、業務の効率化や安全面の向上に向けて、様々な意見があがり、今後も3カ月に1度の開催を予定している。全職員を対象にした内部研修も所長や相談員が講師となって個人台帳や手順書の活用、虐待防止等、現状に即した内容の濃い独自性のある研修を実施している。さらなるサービスの質の向上を実現させるための取り組みとして高く評価したい。

さらなる改善が望まれる点

・身体を動かす機会や場所をどのように捻出していくのか、備品や導線をもう一度再考し、個別の運動機会を設ける工夫を期待したい

デイルームからトイレや浴室までは距離があり、身体を動かす機会になる反面、足元が不安定で転倒転落の心配

のある方も多い。人や物が限られた中で安全性を確保しながら、運動する機会を持つことは非常に難しいが、デイの活動場所は十分な広さがあるので、フロアの活用方法や備品の種類及び配置・仕切り方を再考し、利用者が運動をする機会をさらに作り出せるようにして欲しい。現在、既に様々な機能訓練やレクを通して運動する機会を提供しているが、「もっと体を動かしたい」との声に応えられるよう、今後の取り組みを期待したい。

・長時間滞在する利用者にさらに楽しんでもらえるように、レクのさらなる充実や夕方の待ち時間の工夫等の取り組みを期待したい

デイサービスでは、季節に合わせた小物作り等のプログラムや多彩なボランティアの活用の他、花見や夏祭り、敬老会、年末の忘年会、初詣等、様々な楽しい企画を実施している。また、利用者アンケート調査においても、職員の対応を中心に満足度が高く、安心・信頼してデイに通っていることが伺える。今後は、長時間滞在する利用者を中心に、レクのさらなる充実や夕方の待ち時間の工夫の他、外出行事を増やす等の取り組みも期待したい。

・利用者一人ひとりの日々の記録を活用し、満足度や達成度を客観的に評価し、方向性を見定め、更なるサービス向上に繋げることを期待したい

全ての利用者について利用日毎に記録する取り組みは、利用者の現在の状況や状態を知ることにおいても、今後の支援についても非常に有益である。現在は個人記録に様々な内容を記録しているが、以前の出来事を参照したい時には、探す手間と時間がかかることが予測される。個人台帳の活用等、記録については既に様々な取り組みを実施しているが、今後は、記録を発展させてサービスの満足度や達成度を客観的に評価することで、利用者一人ひとりの方向性を見定めながら、更なるサービスの向上に繋げ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

・利用者及び家族が安心して在宅生活を継続できる環境を整えている

デイサービスでは、胃瘻や気管切開等の医療依存度の高い利用者でも受け入れができるように看護師の配置を充実させ、緊急時対応も万全である。また、19時までの延長利用が可能で夕食も提供し、送迎時間変更にも柔軟に対応しており、デイに通いながらの在宅生活の継続に役立っている。さらに、利用者の人数が多いことから全体が明るく賑やかで、仲間を作ることもできる一方、広いフロアを活用して一人で静かにゆっくり過ごすこともできる。利用者や家族からの満足度も毎年高く、利用者や家族にとって安心して過ごせるデイサービスであると言える。

・個別サービスの向上に向けて、利用者個々人の記録を充実させている

昨年度は、相談員が講師となって個人台帳の活用をテーマに内部研修を実施している。この研修は、「個人台帳をゆっくり見る機会がない」との職員の声を受けて実現し、職員一人ひとりが利用者の既往歴や生活歴等をあらためて確認し、日々の支援に繋げている。また、今年度上期は、個別サービスの向上を目標に掲げ、バラツキがあり、情報量も少なかった台帳への記入を充実させるために、朝の段階で利用者毎の記入担当者を決定している。台帳への記入は、既に成果が出ており、個別サービスの向上に向けて、今後も夕礼や職員会議を活用していく予定である。

・利用者一人ひとりの状態に合わせてながら、楽しく食事ができる取り組みを行っている

食事は毎回選択制で、主に肉か魚かを選ぶことができる。食事形態は、常食・柔飯・全粥・7分粥・5分粥・ソフト粥・ミキサー粥、副食は常食・一口大・キザミ・ソフト・ミキサーを用意し、多様な形態から利用者一人ひとりに合わせて提供している。また、プランターで収穫した茄子を調理したり、利用者と梅ジュースを作る等、利用者も一緒に楽しんだり、アイスや地元の大根、有名店の饅頭を楽しむ機会もある。さらに、花見や昭和の日、七夕、夏祭り、敬老会、クリスマス、忘年会等、季節毎の行事食の提供やおやつバイキング、外出行事も実施している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/140

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%	15.0%	6.0%	無回答・非該当：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	83.0%	13.0%		いいえ：3.0% 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	91.0%	8.0%		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	50.0%	35.0%	11.0%	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	48.0%	36.0%	8.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	78.0%	18.0%		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	91.0%	5.0%		いいえ：1.0% 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	81.0%	8.0%	10.0%	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%	26.0%	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	83.0%	13.0%		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	76.0%	15.0%	6.0%	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	73.0%	18.0%	6.0%	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	65.0%	25.0%	5.0%	0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	21.0%	5.0%	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	45.0%	35.0%	6.0%	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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	富士見台デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区富士見台1丁目22番4号
事業所電話番号	03-5241-6010

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) 「人権尊重」 経営理念 2) 「ありのままのあなたを大切にします」 介護サービス理念 3) 「地域で最も信頼され、喜ばれるサービスの提供」 経営理念 4) 法令遵守による適正なサービスの提供 5) 自立支援ケア

全体の評価講評

特に良いと思う点

・さまざまな内容のバランスに配慮したプログラムを用意している

自立支援・活動検討委員会では自立支援を基本としたプログラムの検討を行っており、「自己選択・自己決定・自己遂行」を促すことに力を入れている。また、利用者の要望や意見を把握して、バランスに配慮したプログラムを実施することになっている。特に、はつらつウォーキング、粘土細工、上級者クロスワードは人気が高く、多くの利用者が参加していることが報告されている。また、適宜休憩時間を設けたり、トイレ休憩や水分補給などを取り入れて、安心・安全に実施することを心がけている。

・医療的ケアが必要な重度の利用者の受け入れを積極的に取り組んでいる

「ありのままのあなたを大切にします」という法人の介護サービス理念に沿って、アセスメントをし、通所介護計画書を作成している。医療処置が必要な、他の事業所では受け入れがなかなか難しい重度の利用者を積極的に受け入れている。例えば、ストマ、バルンカテーテル、胃瘻、在宅酸素、インシュリン注射、気管切開などの医療的ケアが必要な利用者でも覚書、緊急時の受け入れ医療機関、予測される急変時の医師の指示や食事、入浴、リハビリに対する医師の指示などを取り交わし、安全に過ごしてもらえよう努めている。

・管理者は職員とのコミュニケーションに力を入れ事業所運営をリードしている

管理者（所長）は事業所内の会議に加え、法人全体や複合施設内の横断会議に参加しており、様々な情報をもとに事業所運営をリードしている。職員会議や職員全体会議では法人の決定事項や経営状況を報告し、事業計画策定時の参考になるような指導・助言に取り組んでいる。さらに月単位で開催されている事業所内会議では、事業の進捗状況を確認し、職員との個別面談で意見を聞き取り、事業の方向性を示唆している。今回行った職員自己評価においても、適切なリーダーシップが図られているとする声が複数聞かれている。

さらなる改善が望まれる点

・地域社会や家族へ認知症への理解を深めるための取り組みを今後とも実践することが望まれる

デイサービスセンターには一般型デイサービスと認知症型デイサービスがあり、昨年度の平均利用率が一般デイ 83.7%、認知症デイ 72.1%であった。当センターでは医療的ケアが必要な重度利用者であっても、社会的使

命感をもって積極的に受け入れることを特徴としている。認知症デイサービスについても予算を上回る成果を達成しており、家族をはじめ地域社会への認知症理解の浸透に大きく寄与していることがうかがえる。さらに認知症に関する啓発に力を入れ、より長く在宅生活を継続できるような地域社会作りに貢献されたい。

・事業所の特長を明確にし、さらにサービス内容をステップアップさせることを目指している

事業所は特別養護老人ホームと併設しており、併設事業であるショートステイとも連携を図りながら高齢者が地域での生活を円滑に継続できるようなサービス提供に力を入れている。職員のスキルやモチベーションも高く、利用者本位のサービス提供がなされていることもうかがえる。ただしその反面、特長が捉えにくい側面があることも否めない。タイトな人員体制の中で一定以上のサービス提供がなされていることは高く評価できるが、さらに職員間での話し合いを充実させ、事業所の特長を職員一人ひとりが認識できるようなマネジメントを構築されたい。

・さらなる利用率の向上を図ることを目指している

地域の約20か所の居宅介護事業所からの紹介を受けており、さらに毎月空き状況などをFAXで送信し、利用希望者の獲得にも取り組んでいる。各種の媒体を取り揃え、適切な広報体制になっていることがうかがえる。利用率については、本年度上期は、4月のスタート時点では利用率74.5%であったが、9月段階では89.56%に改善していることが報告されている。さらに、居宅介護支援事業所のネットワークを拡充し、新規の利用者の獲得につながる積極的な情報提供を目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・事業所の機能や専門性を地域に還元する仕組みが整っている

事業所の機能や専門性を地域に還元する取り組みとして、AEDの設置と貸出、トイレの解放、受付窓口には耳マークの設置（聴覚障がい者対応）などを取り入れている。また、地域の子どもの緊急避難場所として、ポスターやステッカーを張り付けて周知に努めている。家族介護者教室を年4回開催し、近隣小学校の公開授業では、車いす・高齢者疑似体験教室を実施している。自主グループにリハビリマシンを週2回開放し、多目的室をボランティアグループの活動拠点に開放するなど、地域住民の活動の場を提供している。

・スキルアップノート、自己点検表、個別表を用いて標準化されたサービスを提供している

サービス提供マニュアルや業務手順書は全職員へ配付し周知している。全介護士が「スキルアップノート」の内容を理解できるように、介護士会議にて項目ごとに研修を実施している。標準化されたケアが出来ているかどうかを実際の介護場面で評価し、出来ていないときには個別に指導を行っている。また、通所介護自己点検票で定期的に提供しているサービスを点検している。さらに食事、入浴、排泄などの個別表を作成し、標準化されたサービスを提供している。

・機能訓練の視点を取り入れたプログラムを設け心身機能の活性化に取り組んでいる

利用者の日常生活動作の維持向上のために、具体的な目標とプログラムを設定している。全ての利用者を対象に毎朝棒体操やボール体操などのグループ体操を実施しており、その際には目的や効果効能を説明しながら行うことにしている。さらに、効果効能表を作成してプログラムの効果効能を説明するとともに、楽しく、分かりやすく、継続できることを基本として取り組んでいる。介護場面を観察した際にも、機能訓練の要素を取り入れたレクリエーションを実施している様子がうかがえた。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

68/110

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%	14.0%		
		いいえ：2.0%	無回答・非該当：1.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	73.0%	16.0%	7.0%	
		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	88.0%	5.0%		
		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	76.0%	14.0%	5.0%	
		無回答・非該当：2.0%		
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	73.0%	20.0%		
		いいえ：2.0%	無回答・非該当：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%	8.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：2.0%	
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	83.0%	5.0%	10.0%	
		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%	10.0%	17.0%	
		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	80.0%	13.0%		
		いいえ：1.0%	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	79.0%	7.0%	11.0%	
		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	83.0%	7.0%	8.0%	
		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	79.0%	14.0%	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	66.0%	17.0%	14.0%	
		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	55.0%	19.0%	20.0%	
		いいえ：4.0%		

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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	練馬区立光が丘デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区光が丘2丁目9番6号光が丘区民センター3階
事業所電話番号	03-5997-7706

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)人権尊重を貴重にお客様の権利とプライバシーを守る 2)地域で最も信頼され、喜ばれるサービスを提供する 3)効率的でバランスのとれた経営を行う 4)区民福祉の向上を図る 5)介護サービス理念「ありのままのあなたを大切にします」に沿った介護を提供する

全体の評価講評

特に良いと思う点

・多彩なボランティアが来所することにより、利用者の希望に応じられる様々な活動メニューを取り揃えることができています

事業所は区の施設の一角にあり隣接のはつらつセンターやボランティアセンターとの連携が築かれ、ボランティアの受け入れを積極的に行っています。囲碁、将棋の相手をはつらつセンター利用の方にお願ひし、ボランティアセンターの紹介によるハワイアン、民謡など演芸披露、歌や楽器など利用者と一緒に楽しむ音楽もあり多彩な活動メニューを取り揃えられています。傾聴、お茶出しや下膳、入浴後の整容などと送りの待ち時間にも利用者の話し相手になっています。昨年度は延べ1万人を超すボランティアが利用者の要望と活動を支えています。

・理学療法士は個別機能訓練と楽しめられるよう工夫したりハビリ活動を実施しています

理学療法士は個々のニーズに合った個別機能訓練を実施し、利用者の定期自宅訪問と転倒等の情報を受けた場合は自宅訪問し、家族に手すりや段差のつまずき防止のアドバイスし転倒予防等につなげています。活動表には活動の目的を記載し、体操やゲーム等の際には利用者が楽しめるよう目的や効果を説明し、高齢者とは思えない速い動きの体操を行っています。外出リハビリなどの実施により杖なしで歩けるようになった等リハビリ効果が表れています。理学療法士は全職員対象に研修と活動やデイサービスの効果をレクチャーし、利用者の生活を支えています。

・全職員参加により事業所目標達成に取り組んでいます

事業所で掲げる、サービスの質の向上、人材育成、事業所利用率の様々な目標の成に向けて全ての職員で一丸となって取り組んでいる風土を感じます。特に、サービス向上に向けた取り組みや、利用率については強化推進目標と掲げて、会議体や2名での行動など、これまで行ってこなかった取り組みもどんどん取り入れて目標達成に向けた取り組みを行うように取り組んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・職員の記録の視点を定めるためにも、通所介護計画書のサービス内容を個別・具体化し、計画に沿った記録の充実化が期待されます

毎月モニタリングを行い、給付管理表の実績と合わせてケアマネジャーに情報提供しています。しかし、法人の内部監査においても、通所介護計画書に沿った記録の充実を図ることが指摘事項となっており、法人全体の課題の一つとなっています。事業所では通所介護計画書を要介護認定の更新時以外にも年1回見直ししており、個別性の高いサービス提供になるよう努めています。今後、通所介護計画書に沿った記録の充実を図るためにも、通所介護計画書のサ

ービス内容をより個別・具体化することで、職員の記録の視点も定まるものと推察されます。

・研修履歴を反映した個人の育成計画に、個々人に期待する姿を盛り込むなど、職員の成長を後押しできる取り組みも期待されます

非常勤職員の研修機会が少ないという気づきが発端となり、法人として「移動・移乗」、「認知症ケア」、「医療連携」、「接遇」、「リスクマネジメント」という5つの分野を職員全員で受講する機会を作り、また、職場内研修を行うなど、職員のスキルアップに繋がるよう取り組みを進めており、職員の研修履歴も作成し個人の育成計画に反映するように取り組んでいます。更なる取り組みとして、法人の求める職員像への理解を深めるという視点も持ち合わせていることから、個人の成長を後押しできるよう、個々人に期待する姿も盛り込むことも期待されます。

・非常勤職員にどの範囲までの情報共有が必要なのかも合わせて組織的に業務の標準化に対する共通理解と共有に取り組むことが期待されます

法人共通のマニュアルのほか、事業所独自のマニュアルも作成し業務の標準化に取り組んでいます。新任職員に対しては、法人、デイサービスというサービス種別について、担当業務についてなど、所長や生活相談員から説明する機会を設け、共通認識を図るようにしています。しかし、マニュアルの内容を定期的を確認したり、見直し・更新する機会を定期的確保できていないと事業所は捉えています。組織の一員として非常勤職員にどの範囲までの情報共有が必要なのかも合わせて組織的に業務の標準化に対する共通理解と共有に取り組む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

・中長期を策定して、単年度事業計画に反映させています

法人内部の所長会会議は非常に活発に行われています。事業所も昨年度達成しなかった稼働率目標を達成しました。所内会議による様々な意見交換はされていますが、他事業所の良かった取り組みを積極的に取り入れる風土があります。他事業所と切磋琢磨しながら、自事業所の目標を高めていき、区民の福祉サービス向上につなげようとする考えを作っています。特に所長会議で配布される、事業所実績の資料、サービスに関する資料なども、説明を受けておしまいではなく、自事業所の改善や職員に活用されています。

・送迎車両の業務を担う送迎員も安全・安心な送迎サービスを目指して取り組んでいます

利用者の足となる送迎車両の業務を担う送迎員も安全・安心な送迎サービスを目指して取り組んでいます。送迎員採用時は、経歴だけでなく自動車へ同乗し、試運転を行い、運転技術の確認を行っています。送迎職員は年に1回、本部が主催する研修に参加し、運転技術や利用者の命を預かる仕事であることへの意識づけが行われています。さらに、所長会では、送迎員の運転スキルを映像を使いながら確認するなど、重大事故につながらないよう事業所が一体となって取り組んでいます。

・今年度初の試みとして区センター内3事業所の合同運動会の開催準備を進めています

毎年運動会を機能回復訓練室で開催し、利用者も職員も紅白に分かれ楽しみ、利用者アンケートの「楽しみにしている活動」項目で運動会との声が聞かれました。今年度の秋には初めて試みとしてデイサービスセンター、はつらつセンター、区民ホールで3事業所合同での運動会を区民センターの多目的ホールでの開催を企画し、職員の役割や開催予定日など決め、準備を進めています。利用者、家族、地域住民が一体となり運動会を行うことにより、3事業所や地域と家族の連携がさらにスムーズになり利用者との絆を深められる良い機会なると考えられます。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/84

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%	10.0%	3.0%	1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0%	7.0%	10.0%	0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	85.0%	12.0%	1.0%	0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	74.0%	10.0%	10.0%	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	74.0%	10.0%	12.0%	1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	9.0%	3.0%	1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	5.0%	7.0%	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	90.0%	7.0%	1.0%	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	65.0%	9.0%	25.0%	0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	5.0%	1.0%	0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	7.0%	12.0%	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	72.0%	10.0%	14.0%	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	78.0%	9.0%	12.0%	0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	10.0%	16.0%	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	41.0%	20.0%	7.0%	30.0%

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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	田柄デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区田柄4丁目12番10号
事業所電話番号	03-3825-1551

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) 「人権尊重」経営理念 2) 「ありのままのあなたを大切にします」介護サービス理念 3) 「地域で最も信頼され、喜ばれるサービスの提供」経営理念 4) 法令遵守による適正なサービスの提供 5) 自立支援ケア

全体の評価講評

特に良いと思う点

・さまざまな内容のバランスに配慮したプログラムを用意している

プログラムは個別の趣味活動、体操や運動系のゲームなどの集団活動などを豊富に用意しており、定例ミーティングなどで毎月のプログラム内容を検討している。プログラムの意味付けや利用者の要望、自立支援につながる内容で職員間で共有し、毎回行うプログラム、個人で行うこと、集団で行うこと、生活歴を活かしたこと、季節感、異世代交流、発散、リラクゼーションを取り入れてプログラムを用意している。昼食後の休息タイムとして、消灯し、心と体を休める20分の時間を作っており、心と体の休息となるよう休息タイムを取り入れている。

・自宅での動作・行動に着目した機能向上プログラムを導入している

日常生活動作の維持向上のために具体的な目標とプログラムを設定しており、毎朝グループ体操も実施している。「失禁予防」「排泄・入浴・更衣・歩行訓練のための体操」と体操の目的を説明して体操を行っている。今回行った利用者調査の「活動やリハビリは自宅で役立っているか」の問いの満足度は「はい」が73.2%であり、高い満足度であった。自由意見では、「体操など、とても役立っています。帰ってからも、指、口、舌の動きなどを毎日やっています」、「食事にサラダが作れるようになりました。うれしいです」などの声が聞かれた。

・管理者は職員との日常的な関わりを通じて事業所運営をリードしている

所長（管理者）の役割や責務は法人として設けている業務分掌に明示しているとともに、所長、主任、常勤職員などはそれぞれ等級毎に役割が決められており、それらに沿って行動することが求められている。また、スタッフ会議やサービス提供会議などで法人の決定事項や経営状況を報告したり、重点目標の確認や事業の進捗状況を振り返る機会としている。それらの会議体や日常的な職員との関わりなどを通じてリーダーシップを図り、事業所運営をリードしている。

さらなる改善が望まれる点

・「ケアの質」、「接遇の質」の向上を図り、個別支援につなげることを目指している

今回行った利用者調査においても、総合的な満足度に関する調査の結果は、「大変満足」または「満足」が86.6%、「どちらともいえない」が7.3%、「大変不満」が1.2%、「無回答」が4.9%であり、大変高

い満足度であった。事業所の様々な取り組みが結果を得られていることはうかがえるが、基本的な介護スキルに加え想像力を必要とする個別（自立）支援をさらに充実させることを目指している。また、サービス業としての意識を高く持ち、利用者と介護者という立場を明確にしながらも、温かみのある接遇を目指している。

・**帰るまでの待ち時間の手持無沙汰を感じさせない過ごし方の提供を目指している**

送り迎えの時間帯は、できる限り利用者や家族の要望を反映させることにしている。できるだけ同じ方向で送迎を組み、乗車時間を最小限にできるよう、適宜見直しをしている。帰宅時、1便目が出発して以降、2便目の利用者の帰るまでの待ち時間は、個別歩行練習、カラオケ、個別趣味活動等を提供し過ごし方を工夫している。また、利用者個別の満足感や役割意識を高めるために職員と一緒に行う翌日の資料作り、洗濯物たたみなども行っている。さらに、帰るまでの待ち時間の手持無沙汰を感じさせない過ごし方の提供を目指している。

・**地域ネットワークをさらに充実させ、できる限り在宅生活が継続できるような体制作りを目指している**

現在約25件くらいの地域居宅介護事業所からの依頼によってサービスを提供しており、登録者も110名になっている。本年度上期の利用稼働率についても91.5%に達しており、予算の86%を大幅に上回っている。居宅介護支援事業所に実績報告をする際にも空き情報を提供しており、新規の利用者の円滑な受け入れもなされている。事業活動収支や利用率などの経営指標は安定しているが、今後を見据えて、年々変化している利用者のニーズを見極め、地域ネットワークをさらに充実させ、できる限り在宅生活が継続できるような体制作りを目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**育成、評価報酬に連動した人事考課制度を導入している**

法人として人事考課制度を導入しており、育成、評価報酬に連動させている。勤務表は職員の希望休に基づいて作成したり、管理者（所長）は職員の健康状態などを把握し、健康に就業できるよう配慮することを心がけている。また、定期的に産業医を交えた衛生委員会を開催しており、職員の健康状態について必要に応じ指導したり、全職員との年1回以上の所長面接を行い、勤務状況や業務内容についての意向を聞き業務に活かしたりしている。法人の職員表彰や改善提案表彰では、平成28、29年度に改善賞の表彰を受けている。

・**問い合わせや見学には、個別対応を原則として取り組んでいる**

利用希望者などの問い合わせや見学の要望があった場合には、生活相談員を窓口として随時受け付けており、パンフレット、ホームページにも明記し都合に合わせて日程調整している。見学時にはパンフレットの他に、デイサービスの雰囲気が伝わりやすいよう説明用のアルバムを使用し、活動の見学をはじめ実際に参加してもらい雰囲気の体感を促している。また、希望者には昼食を提供し一日体験してもらったり、送迎が必要な場合には送迎サービスを実施したりして、臨場感を感じてもらえるようにしている。

・**利用者の状態や嗜好に応じて献立を工夫している**

毎月2回（魚料理・肉料理）選択食を導入したり、毎月の誕生会に合わせて変わりご飯（混ぜご飯やお赤飯）を3日間提供し足りしている。行事食や寿司バイキング、天ぷらバイキング、寄せ鍋など季節感を取り入れ、バラエティに富んだ献立を厨房職員と連携して実施している。毎月給食会議を開催し、管理栄養士、調理師、介護士が参加して意向や改善内容を協議検討し、次月以降の献立に反映している。年1回のサービス意向調査で給食に関する意向や意見は献立に反映している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

82/111

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	79.0%	14.0%		
		いいえ：3.0%	無回答・非該当：2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	12.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：3.0%	
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	87.0%	6.0%	6.0%	
		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%	17.0%	10.0%	
		いいえ：2.0%		
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	73.0%	15.0%	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	87.0%	8.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%			
		どちらともいえない：3.0%	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	80.0%		14.0%	
		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	63.0%	12.0%	24.0%	
		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	84.0%	6.0%	9.0%	
		いいえ：0.0%		
11. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	9.0%	13.0%	
		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	76.0%	8.0%	14.0%	
		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	78.0%	7.0%	14.0%	
		いいえ：0.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	10.0%	14.0%	
		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	47.0%	19.0%	6.0%	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	社会福祉法人安心会
事業所名称	豊玉南しあわせの里デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区豊玉南2丁目26番6号
事業所電話番号	03-5946-2323

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)利用者本位 2)法令遵法 3)施設内事故の徹底防止とそれを実現する総合的なチームアプローチ 4)個別サービスの提供 5)働きやすい環境づくり

全体の評価講評

特に良いと思う点

・管理栄養士を中心に多職種の関係職員が一丸となり、多方面で工夫・協同して食の楽しさを提供する姿勢と取り組みを高く評価したい

デイでは、利用者の嗜好を引き出す目的で2種類の献立から選べる選択食を提供し、行事食も四季折々のメニューを揃え、行事を盛り上げている。また、管理栄養士によるお楽しみ献立をお知らせするポスターは、利用者からも毎回好評を博している。調理も介護・看護職員や相談員と連携しながら、食事形態・量・禁止食・塩分制限等の配慮の基、提供している。毎月の給食会議による、法人給食担当はじめ施設長・管理栄養士・相談員・看護職員・理学療法士・委託業者並びに介護職員が一丸となって食の楽しさと安全を追求する姿勢と取り組みを高く評価したい。

・バリエーション豊かなレクを実施し、明るさと楽しさを大切にしながら、一人ひとりの尊厳も尊重する取り組みを高く評価したい

当デイサービスは定員40名で、バリエーション豊かなレクを実施し、レクの時間以外にも笑い声が聞こえる賑やかで明るく、楽しい雰囲気があり、職員の対応も含めて、利用者や家族からの評価は非常に高い。また、利用者一人ひとりの尊厳を大切に作る取り組みにも力を入れており、虐待の芽チェックリストを活用して職員が自分や他の職員の日頃の言動を振り返る機会を作っている。さらに、チェックリストを集計及び分析し、課題に対しては対策を講じている。明るさ、楽しさを大切にしながら、一人ひとりの尊厳も大切にする取り組みを高く評価したい。

・快適性や安全性に配慮しながら、心身共にリラックスできる環境を整え、楽しく入浴できる取り組みを高く評価したい

入浴支援は、快適性と安全性に配慮し、利用者の様々な状況に応じた形態で行っている。設備については、浴室入口から木を基調とした内装で、フローリングは床暖房、エアコンや換気扇も完備した快適な空間になっており、清掃が行き届いて常に清潔感が保たれている。入浴形態は個室と一般浴、中間浴があり、特に中間浴は浴室での一連の動作が困難な利用者向けに導入している。チェアインバスは座位のままの洗体や浴槽の湯に浸かりやすくすることを可能にしている。演歌等のリクエスト曲を流したり、入浴剤で柚子湯・菖蒲湯にして入浴を楽しむ提供を評価したい。

さらなる改善が望まれる点

・利用者一人ひとりの趣向や好みの違いに柔軟に対応し、今まで以上に楽しく過ごしてもらえるように取り組むことを期待したい

当デイサービスは、日頃の職員の対応や緊急時の対応を中心に、利用者や家族から高い評価を得ている。また、工

作やぬり絵、運動レク等バリエーション豊かなレクや多彩な行事を実施している他、囲碁や将棋等の個別レクにも対応し、ボランティアや実習生も積極的に受け入れ、楽しく過ごしてもらっている。今後は、利用者一人ひとりの趣向や好みの違いに柔軟に対応し、夕方の待ち時間の工夫も含めて、今まで以上に楽しく過ごしてもらえるように取り組むことを期待したい。

・通所介護計画書や個人記録等の書類管理・整理による業務の効率化及び正確な情報共有を目指し、さらに質の高い取り組みを期待したい

利用者一人ひとりの個人記録としては、状況調査票や契約書、通所介護計画書の他、日々の健康状態等を記録した個人記録があり、個人台帳として纏め、通所介護計画書は、更新時・介護度の変更・状況変化時に見直している。また、相談員は日頃の利用者や家族及びケアマネジャーとの連絡内容を相談員ノートに記録している。其々の記録は適切であるが、書類の管理や整理による業務の効率化と正確な情報共有のためには改善の余地があると考えており、サービスの質の向上及び利用者・家族の満足度向上に繋がるような、さらに質の高い取り組みを期待したい。

・質の高い接遇・マナーに対する取り組みを引き続き継続していくことを期待したい

接遇・マナーに関しては、併設の特養で開催している接遇・マナー委員会にも出席し、言葉遣い強化月間を設定、「言葉と態度で敬意を相手に伝えよう」等のスローガンを掲げている。利用者アンケート調査でも、職員の対応については高い評価を得ているものの、デイサービスとしては職員間での言葉遣いを含めて、さらなる取り組みが必要と考えている。委員会活動や研修を通して既に様々な質の高い取り組みを実施しているが、接遇・マナーの技術習得だけでなく、仕事に対する意識向上への取り組みも含め、今後も継続して取り組んで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

・利用時間や送迎時間等に柔軟に対応、安心して在宅生活が継続できるように支援している

デイでは、利用者の在宅生活の継続を大切に、遅めのお迎えや早めの帰宅に対応している他、追加・臨時・振替利用、急な送迎時間変更にも柔軟に対応、通常の送迎車両に加えて相談員が送迎対応することもある。また、延長利用は18時まで可能で夕食も提供している。送迎も「施設確認」「5分前TEL」等、一人ひとりに対応している。家族は通わせたいが本人が前向きでない場合は、少しずつ時間と回数を増やして慣れてもらい、認知症の方にはタオルケット等を活用して落ち着けるように配慮し、入院しても登録を継続して支援の継続性に努めている。

・多職種で構成する事故対策会議にて事故を検証し、再発防止に繋げている

デイでは、年度施設方針として「施設内事故の徹底防止」を掲げ、毎年事故防止に力を入れて取り組んでいる。具体的には、事故対策会議は、併設の特養と合同で開催し、管理栄養士や看護師、理学療法士も参加、車椅子のブレーキやタイヤの空気圧、利用者間のトラブルも含め、多職種で様々な角度から事故を検証、再発防止策に繋げている。また、事故対策会議だけでなく、運営会議や給食会議、朝礼、夕礼の際にも他施設の事故事例を情報共有し、注意を喚起している。さらに、月別及び原因別の事故集計結果も活用し、傾向を分析して対策を講じている。

・「事業所つうしんぼ」を実施してケアマネの意見や意向を把握・活用している

地域のケアマネを対象に、今年度は「事業所つうしんぼ」を実施している。質問内容は、家族やケアマネへの報告・連絡・相談、電話対応、申込から利用までの対応、レクのメニュー等で、集計結果と意見や意向に対するデイの方針や対策をまとめ、相談員がケアマネに直接手渡しして、フィードバックしている。ケアマネのデイに対する総合的な満足度は高く、入浴拒否の強い利用者への適切な対応や毎月のモニタリング等に対して感謝の声が多く寄せられている。ケアマネの意見や意向を活用し、信頼関係構築とさらなる質の向上に取り組む姿勢を高く評価したい。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/99

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	85.0%	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	80.0%	16.0%	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	90.0%		どちらともいえない : 4.0%	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%	26.0%	いいえ : 4.0%	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%	26.0%	9.0%	無回答・非該当 : 4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	14.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
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	88.0%	7.0%	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	76.0%	16.0%	7.0%	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	85.0%	11.0%	いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 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	88.0%	7.0%	いいえ : 4.0%	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	80.0%	7.0%	7.0%	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	52.0%	26.0%	16.0%	いいえ : 4.0%

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	社会福祉法人愛寿会
事業所名称	社会福祉法人愛寿会西綾瀬在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都足立区西綾瀬3丁目2番1号西綾瀬在宅サービスセンター
事業所電話番号	03-5681-2020

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 安心、安全、明るい施設！いつも笑顔であなたのそばに！2 温かい心といたわりの気持ち、充実した快適なサービスを一丸となって提供します。3 地域の皆さんと手を繋ぎ、豊かな社会づくりに貢献します。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・施設見学の翌日からの利用希望に応えるためのサービス体制の整備

センターでは、介護支援専門員と緊密に連携して、一回の訪問でサービス担当者会議と利用契約書の締結ができるよう日程調整をして、希望に応じている。このため、利用申し込み時に通所介護申込予約票で希望利用日、送迎、入浴、食事等の要望を確認し訪問面接に臨み、通所介護計画の目的とサービス内容と、「ご利用のしおり」で利用上の留意事項とスケジュール等を説明している。翌日朝のミーティングと面接情報を記入した業務日誌で情報伝達し、迅速に利用開始できる体制になっている。

・利用率の向上をめざし業務体制を見直し介護支援専門員への連携強化の取り組み

センターでは、職員の業務体制を見直して関係機関との連携強化に努めている。生活相談員が居宅介護支援事業所の介護支援専門員に毎月の利用実績報告書を手渡し、こまめに利用者のサービス実施や心身の状況変化などフィードバックしている。また、毎月発行の「西綾瀬だより」や料金表、パンフレット等を持参して、毎月の活動状況やクラブ活動、行事等の様子など最新情報を提供している。現在、相談員は現場業務の合間に訪問している体制を見直して、介護支援専門員との窓口の一本化、定期訪問など連携強化に取り組み、利用率向上を目指している。

・看護師による嘱託医と連携した利用者や家族が安心できる健康維持・管理

利用者の健康管理に関することは、看護師が朝の到着時のバイタル測定に始まり、入浴の可否判断や、食前食後の服薬の管理、必要な利用者には血糖値測定、インシュリン注射の見守りなどを行っている。嘱託医が月3回来所して利用者の健康に関する相談に応じる際は、利用者の様子や健康管理を報告し指導を仰ぎ、日々の健康管理に活かしている。さらに、個別機能訓練を実施したり、季節ごとの健康管理のコメントを「おたより」で発信して健康意識の増進にも努めている。嘱託医と看護師の活動は、利用者や家族の安心感がもてるものになっている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所に適したマニュアルの整備を

マニュアルは、法人の通所3施設共通で作成したものを使用している。各種業務と食事、排泄、入浴、介護等介助マニュアルがあるが、標準的な業務内容と介助手順をまとめたもので、事業所に適したマニュアルとはなっていない。このため、介助面における作業手順では、先輩に確認したり、ミーティングとケア会議で確認して対応している。また、マニュアルの見直し・点検はおこなわれておらず、周知状況も十分に点検されていない。安定したサービスをおこなうために、事業所に適したマニュアルの整備と、業務の効率化が望まれる。

・災害発生時の対応策としての事業継続計画（B?P）の早期作成を

最近では地震や風水害の防災対策への意識が高まっている。地元区の防災計画を参考に、備蓄倉庫の設置や品物の確保を検討したり、行政や周囲の町会などと災害時の応援体制を積極的に図っていく必要がある。当センターにおいても事業継続計画（B?P）の策定の必要性を認識して、災害時の責任者の役割・権限、対応体制の整備、職員の確保、利用者の安全確保、通所サービス事業の継続対策、利用者の避難先や受け入れ先の確保などを含む、災害時事業継続計画（BCP）の早期策定が望まれる。

・ **ヒヤリハット事例を見過ごさず事故防止につなげる努力を**

センターでは「苦情事故対応マニュアル」を作成し、事故の発生予防と再発防止に取り組んでいる。活動中のケガや入浴中の転倒、転落等の事故は、事故報告書を作成しミーティングやケア会議で事故内容を分析し、再発防止に努めている。しかし、昨年度事故報告書は20数件あったが「ヒヤリハット事例」は5件と少ない。しかも、ケース記録と日誌への記録だけで報告書を作成して分析・周知をしておらず、予防に対する認識が薄いと見える。日頃からヒヤリハット事例を見過ごさず、積極的に情報を共有して事故防止とケアの向上につなげることを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **地域住民への介護ノウハウ情報の提供と交流に向けて積極的な努力をしている**

「地域に根差した施設作り」の実現をめざして、センターの情報を発信している。地域住民を対象に「はじめてのらくらく教室」を開催し、介護予防体操や栄養・口腔衛生の知識などの情報を提供すると共に交流を深めている。また、地域包括支援センターと合同で、地域の住区センターに出かけて体操教室や介護者教室などを開催し、予防体操や健康管理等の情報提供をおこなっている。地域住民が住み慣れた自宅で長く生活するために「自助力」の向上に向け、センターが長年蓄積してきた介護ノウハウ情報の提供と地域に開かれた施設づくりをめざしている。

・ **個別機能訓練計画に基づいて訓練を実施し、運動系プログラムの充実に努めている**

利用者の8割に機能訓練指導員による個別機能訓練計画が作成されており、専門的な視点で在宅生活でのアセスメントを基本に、利用者の身体機能の維持・向上を図るため積極的に機能訓練を実施している。午前中のプログラムは運動として、個別機能訓練を機能訓練指導員により実施しており、集団体操を介護職員によりグループ単位でおこなっている。集団体操は軽体操やレクリエーションで会話を楽しみながらゲーム感覚で体を動かす工夫をした運動プログラムである。利用者の生活機能向上や健康増進のため、運動系プログラムの充実に努めている。

・ **バラエティーに富んだプログラムを用意して利用者が楽しめるように工夫をしている**

午前は運動系プログラムで利用者全員が体を動かして、午後は文化系プログラムで楽しんでいる。職員がおこなうクラブ活動は、「料理クラブ」「手芸クラブ」「美容クラブ」「健康講座」などがあり、共同で作品を作る工作、そろばん、カラオケ、ゲームやクイズなども職員が工夫をしておこなっている。ボランティア講師による「俳句教室」「生け花教室」「書道教室」などの趣味活動もあり、バラエティーに富んだプログラムを用意して、全員が楽しめるようにしている。センターに通所することに目標が持て、生活意欲が引き出されるように工夫している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/108

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%	7.0%	いいえ : 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	88.0%	11.0%	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	86.0%	9.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	81.0%	11.0%	5.0%	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	71.0%	18.0%	5.0%	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	81.0%	7.0%	11.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	7.0%	11.0%	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	77.0%	9.0%	13.0%	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	67.0%	9.0%	20.0%	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	84.0%	11.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	11.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	75.0%	11.0%	11.0%	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	75.0%	7.0%	13.0%	いいえ : 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	11.0%	どちらともいえない : 3.0%	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	58.0%	22.0%	16.0%	いいえ : 1.0%

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	社会福祉法人杉の子
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター中央本町
事業所所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号特別養護老人ホーム中央本町杉の子園
事業所電話番号	03-3886-0002

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)利用者様一人ひとりを大切にします2)生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します3)地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします4)利用者様の尊厳を重視します5)どのようなサービスを利用したいか利用者様の身になって考えサービス提供を行います

全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所は毎月外出活動を実現して利用者の期待に応えている

事業所は利用者の外出活動を大切に、毎月実施している。今年度は昼食を兼ねており、利用者から喜ばれている。花見、博物館、海浜公園、空港、神社など行先は様々であり、利用者の期待に応えていることは高く評価できる。地域に出向き、季節を感じることで利用者の心身機能の活性化に効果があるとして取り組んでいる。今後も外出活動を継続し、利用者が地域に参加できる機会を持てるよう期待する。ほかに夏祭りや敬老会、運動会、クリスマス、節分など季節の行事やイベントを毎月開催しており、利用者の楽しみが多彩にある。

・利用者の性格や職歴、趣味などを把握してその人らしい過ごし方を支援している

利用者がその人らしく過ごせるように支援している。利用者の生活歴・職歴・趣味嗜好などを聞き取り活かしている。例えば利用者が安心して会話できるように、それらを話題にしたり、活動のメニューに加えたりしている。また仲間づくりのために、職歴や趣味等の同じ人が近くなるよう席次に配慮している。同じ障害を抱えている人同士や、認知症の方には、その理解のある方に隣りに座ってもらうなど人間関係を育てている。歩行器や車イスの使用者には、自ら歩行器を取りに行ける席、車イスからイスに移ることを促して自立支援に努めている。

・利用者ごとに丁寧な健康相談に取り組んでいる

アセスメントからの情報をはじめ、必要に応じて家族と連絡を取り合い心身状況を把握している。変化が見受けられた際にはサービス担当者会議の開催を促し、家族や主治医からの情報などの把握に取り組んでいる。通所ごとのバイタルサインのチェックや、月1回の体重測定により日頃の健康管理に努めている。介護場面をを観察した際にも、バイタルサインをチェックした際に、利用者一人ひとりと丁寧な健康相談がなされている様子が確認できている。

さらなる改善が望まれる点

・静養コーナーでのプライバシーへの配慮を充実させることを目指している

デイフロアはサービス終了後に職員が清掃、消毒、片付けをしている。美化係が中心となり安全面に配慮して整えられている。また感染症対策にも注力しておりマニュアルに基づき衛生的な環境づくりを行っている。フロアには利

用者の静養や休憩のためベッドを3台設置している。しかし利用者が過ごすテーブルの近くに配置されており間仕切りもないため、利用者によっては落ち着かないことが懸念される。事業所は、利用者が穏やかに静養できるように、またプライバシーを護ることを目的としてカーテンの設置を計画している。

・ **食事の準備・片付けを生かした自立支援への取り組みに期待したい**

現在、利用者の平均介護度は2.6であり、自立喫食者が中心になっていることが介護場を視察した際にも確認できている。また、介助の必要な利用者には、声をかけて見守る・器を支える・スプーンを口まで運ぶなど段階を経ており、残存機能を大切にしている様子が見えた。一方、昼食準備のテーブル拭き・湯吞配り・お膳下げなどについては職員の業務になっていた。安全性を考慮することで利用者の自立支援に生かせる作業であり、「利用者の役割」として定着するような導入の検討に期待したい。

・ **送迎待ち時間の手持ち無沙汰感の解消を目指している**

利用者が順次到着や帰宅する時間帯の有効活用に取り組んでいる。帰宅時の待ち時間には、利用者に人気のあるカラオケや塗り絵・貼り絵・脳トレ・卓上ゲーム等などの趣味活動を自由に行える貴重な時間としている。また、体力を踏まえ静養を促している様子も確認できている。到着時は入浴、個別機能訓練、健康相談、趣味活動などを実施しており、利用者間の会話が醸成されるような席位置への配慮もなされていた。ただし、利用者が全員到着するまでの時間帯は、入浴支援のため職員が手薄になるため、できる限り手持ち無沙汰にならないように配慮されたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **行事食や選択食、バイキング、手作りおやつなど食を楽しむ企画が充実している**

食を楽しむ企画が充実している。毎月、メインのおかずを選択できる選択食の日がある。行事食では季節感を大切にしたりした食事をお重で提供している。他にお誕生日御膳やバイキング、流しそうめん、にぎり寿司などもあり、多彩な食事を演出している。またおやつが選択できる日もあり、ケーキバイキングなどを実施している。さらにおやつ作りのプログラムがあり、利用者と職員と一緒に作り、皆で味わっている。その際手袋やマスクを着用し衛生管理を行い実施している。食欲を引き出す様々な企画に安全性を踏まえて実現していることについて評価できる。

・ **服薬管理の仕組みが定着して誤薬0件が続いている**

看護師が持参薬の管理から服薬の介助に至る一連の業務を担っている。利用者の薬に関する情報把握のため、お薬手帳・処方薬の説明書を確認し内服管理一覧表を作成している。持参された薬は、食前・食後等に分類されるなど、取り違いのないように配薬ボードに準備される。見学时、服薬介助の場面で、看護師が薬を飲み込むまで見守っていることを確認している。一覧表を用いて点検しながら行っており誤薬は0件である。また、薬の持参忘れ防止のため、不安のある利用者には専用の薬袋を作り渡している。さらなる服薬管理向上のための取り組みを評価する。

・ **機能訓練指導員は実現可能な目標を設定し利用者の意欲を向上している**

機能訓練指導員が個別機能訓練計画を作成している。起立動作・座位保持・歩行状態等の評価、運動時のリスク、病気を確認して計画に反映している。目標については、ケアプランに沿った生活課題を把握し、本人と家族の希望を聞いて設定している。スモールステップの考え方で、実現可能な内容からスタートし利用者の意欲を引き出すことを大切にしている。「トイレ内で方向転換できる」「レクのゴルフで補助なしで打てる」等である。3か月ごとに評価し計画を見直している。今後は目標達成に向けて介護職員はじめ多職種協働で取り組むことに期待したい。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/75

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%	10.0%		
		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	87.0%	9.0%		
		いいえ：3.0%	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	63.0%	25.0%	7.0%	
				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	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	89.0%	10.0%		
		いいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%	
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	89.0%	9.0%		
		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	74.0%	9.0%	16.0%	
				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	85.0%	5.0%	7.0%	
				いいえ：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	7.0%	7.0%	
				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	81.0%	9.0%	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	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	87.0%	5.0%	7.0%	
				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	60.0%	23.0%	14.0%	
				いいえ：1.0%

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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	デイサービスセンター六月
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5242-0301

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) 相手の立場で見る、聞く、考える 2) 相手の笑顔、自分の笑顔 3) その人がその人らしく生きること 4) 地域に貢献する総合福祉事業の展開 5) 卓越したケアサービスによる顧客満足

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の安心・安全に配慮が行き届いたドアツ・ドアの送迎をしている

当施設では、ワゴン車5台を使用して利用者の朝夕の送迎をしているが、全利用者について、朝は自宅の玄関まで迎えに行き、帰りは自宅の玄関まで送り届けている。必要な場合は、玄関の中まで入って照明の消し忘れの点検まですることもある。更に送迎の際の対応の模擬プレイを演じてビデオ撮影し、後日対応の是非をミーティングで討議・反省することも行っている。送迎の際の利用者の安心・安全に配慮が行き届いているだけでなく、事後の自己点検も適切に行われている。

・ビデオやロールプレイを取り入れた実践的なサービス向上の研修をしている

当施設の職員に対する研修は、当施設を含む7事業を運営しているゆうあいの郷六月がサービスマナーや熱中症対策、介護保険制度等の多彩な研修を実施している。しかし当施設はそれ以外にデイサービスの実務に即した研修を実施している。その例を挙げると、デイサービスの現場における職員の利用者への対応をロールプレイで再現しそれについてディスカッションをすとか、送迎の際の状況の模擬プレイを演じてビデオ撮影して後日その映像を見て対応の是非を討議する等である。利用者サービス向上に効果的な実践的研修である。

・利用者全員に連絡帳を作り毎日家族に利用者の状況を伝え信頼関係を築いている

当施設はサービス提供の考え方として「利用者や家族との関係」をあげている。家族との関係を築くため、利用者全員に連絡帳を作成して帰宅時に毎日渡している。連絡帳には利用者のバイタル、食事、入浴、施設での様子などを記入している。「入浴しました」のスタンプも押してある。毎月発行する「おたより」が挟んであることもあり、家族にとっては、必要な情報を得ることのできる貴重な手段となっている。連絡帳には家族の記入欄も設けてあり、家族からの要望や連絡事項を記入できる。連絡帳は施設と家族の間に信頼関係を築く架け橋と言えよう。

さらなる改善が望まれる点

・施設のサービス内容を分かりやすくアピールする独自のパンフレットの作成を期待したい

当施設のサービス内容を利用者にお知らせするパンフレットは法人の統一書式で作成されたものがある。しかし、統一書式で作られているため、内容が簡素で当施設のサービス内容を利用者に十分に示しているとは言えない。当施設を経営する法人の運営理念の一番目には「相手の立場で見る・聞く・考える」が掲げられている。当施設も、利用する人、利用したいと望む人の立場に立って、当施設のサービス内容と魅力を見やすく、分かりやすくアピール

するパンフレットを作成するよう期待したい。

・ケアマネジャーへの空き情報等の連絡様式にもう一工夫を期待したい

当施設では施設の空き情報等を毎月ケアマネジャーに連絡している。連絡用の様式は、月曜日から土曜日までの空き状況を要介護、要支援、認知症対応型の別に○×で示している。これはわかりやすい表でとても良い。しかし、他の類似施設では、それに加えて「〇〇様の〇月のご様子」などのコメントを付記する例もある。個人別に手書きで記入する必要があるため、手間はかかるが、ケアマネジャーに施設への理解と印象を深めてもらう効果はあると思われる。現在の様式にもうひと工夫加えることを期待したい。

・苦情への初期対応の重要性と対応方法についての職員研修の実施が望まれる

当施設では、事故（自損事故）やその他の苦情について、本人からよりも家族からの苦情の対応に費やす時間が多くなって来ているとのことである。苦情が発生した場合の初期対応の重要性や対応の仕方についての職員の理解と経験不足が一つの原因になっていると施設では分析している。どこの組織でもありがちなことではあるが組織運営上重要で、一時的なこととして軽視することは危険である。内部職員研修の実施を期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の「食べる意欲」と「作る意欲」を引き出す取り組みを行っている

利用者にとって食事は健康維持と楽しみの二つの面で大切であるため、安全でおいしく楽しい食事の提供に努めている。食事委員が管理栄養士等と連携して利用者の状態に合った食形態やアレルギー除去食、副食の嗜好等について討議し工夫を重ねている。また、管理栄養士は食事時間に各テーブルを回り、食事の様子を観察し、利用者に食事の味や食べやすさを聞くなどして積極的に献立に活かしている。そのほか、蒸しパンやミニピザなどのおやつを利用者自身に手作りして貰う等、利用者の「食べる意欲」に加えて「作る意欲」を引き出す取り組みも行っている。

・機能訓練は、集団体操、ヨガ体操、生活リハビリ等バラエティーに富んでいる

機能訓練については、上下肢機能や日常生活動作の維持のため、利用者・家族の意向を踏まえて、機能訓練指導員が中心となって訓練目標を設定し、個別機能訓練計画を作成している。この計画を基に、理学療法士が作成したプログラムに沿って個別機能訓練を実施する。ボール投げやボランティアが指導する「歌いながらやる体操」、月に1度の「ヨガ体操」などを実施している。また、トイレへの歩行や食事後の下膳などの日常生活の動作を利用した「生活リハビリ」も行っている。バラエティーに富んだ利用者を飽きさせない機能訓練である。

・多彩なレクリエーション行事や外出活動は利用者の生活に潤いと活力を与えている

お花見や紅葉ドライブなどの季節を感じられる行事や気楽に参加できる半日コースの初詣、煎餅の手焼き体験のように家族が参加できる外出も行っている。参加した家族、特に離れて暮らす家族には楽しい思い出ができたと好評であった。講師による書道や紙粘土、ボランティアによるレクダンス、手芸、ヨガ体操などの活動も盛んである。また、栄養士と介護職員が「食に関するレクリエーション」として、夏の流しソーメン、納涼祭のカレートッピングバイキング等も行っている。このような多彩なレクリエーション活動は利用者の生活に潤いと活力を与えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/61

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	64.0%	32.0%	0.0%	4.0%
			いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%	12.0%	0.0%	4.0%
			いいえ：4.0%	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	80.0%	12.0%	0.0%	4.0%
			いいえ：4.0%	無回答・非該当：4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	12.0%	12.0%	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	68.0%	16.0%	8.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	0.0%	0.0%	4.0%
			どちらともいえない：4.0%	いいえ：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	16.0%	0.0%	4.0%
			いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
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%	20.0%	0.0%	4.0%
			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	68.0%	16.0%	16.0%	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	76.0%	20.0%	0.0%	0.0%
			いいえ：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	76.0%	12.0%	8.0%	4.0%
			いいえ：4.0%	
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	68.0%	24.0%	8.0%	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	68.0%	28.0%	0.0%	4.0%
			いいえ：0.0%	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	72.0%	28.0%	0.0%	0.0%
			いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	52.0%	32.0%	12.0%	4.0%
			いいえ：4.0%	

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	社会福祉法人西新井だいわ会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター西新井
事業所所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
事業所電話番号	03-5837-5131

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 理念 ふれあって、楽しんで、くつろいで下さい。 ・利用者本人の意思と自立への意欲を引き出す手段として「自己選択・自己決定方式」を採用しています。 ・利用者一人ひとりが自分の好きなもの、やってみたいものを自分の意思で選ぶことにより、自立への意欲が高まり、 できることは自分で行う「自助努力」が芽生え、自立支援へつなげる活動プログラムを多数用意しています。 ・利用者、家族等のニーズや身体的状況に対応した柔軟なサービスを提供します。</p> <p>2 重要課題 1) 地域同業者のトップを走る高質なサービスの提供 2) 多様なスタッフの確保・育成 3) 安定した事業運営の保持</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <p>・3名の作業療法士が中心となり、利用者が家庭においても身体機能を維持して安心した生活ができるよう支援している</p> <p>作業療法士は、初回アセスメントの時点から利用者に関わり、通所介護計画書と密接に関連した個別機能訓練計画書を作成している。家庭訪問では生活空間を確認し、つかまり歩きが可能か、危険な備品はないかなどきめ細やかに見て家庭での生活機能を向上できるような個別プログラムを作っている。随時実践できているかも訪問によって確認している。また日常生活介護では「片手の料理」「しめ縄作り」のような作業療法士ならではの視点から、レクリエーションや脳トレの要素を取り入れたプログラムを提供するとともに、指導にあたっている。</p> <p>・自分で盛り付けや配膳をおこなう仕組みのセルフランチ形式の実施は、利用者の生活行為向上につながっている</p> <p>食事提供を日常動作の訓練の場としてとらえ「自ら運び・自らよそい（選ぶ・量・種類）自ら片づける」セルフランチ方式で提供している。利用者食事検討会では、嗜好や様々な形態、禁食など個別の食事箋を作成し、内容は献立に反映し実施している。テーブルを多く配置し、好きな場所で食事ができる。塩分・カリウム制限などの利用者には自身で意識を促せるカードを用意し効果が表れている。盛り付けはトングやお玉を使えるよう工夫し、麺類はお湯で温め湯切りし、丼物は色彩豊かに自分なりに盛り付けるなど楽しみながらおこなえるようにしている。</p> <p>・自己選択できる活動や施設内通貨「スマイル」で、利用者の有する能力を最大限に活かす取り組みをおこなっている</p> <p>利用者の意思を尊重し、自立意欲を引き出す手段として、「自己選択・自己決定方式」を進めている。好きなもの</p>

、やってみたいことを自分の意思で選ぶことにより自立意欲が高まり、できる事は自分でおこなうなど、「自助努力」に繋がるプログラムを多数用意している。また、1日のスケジュールは自分で決め、自発的に行動できる仕組みがある。中でも、様々な場所で「スマイル」通貨が通用し、宝くじ購入・カジノやオークションなど購入も販売もでき、利用者の活性化に繋がっている。また、毎日スマイルマーケットを開催し買い物が増えている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者情報を総合的に管理できるようなシステムの導入など、一層の事務の改善と効率化が期待される

現在170名ほどの利用者に対し約50名の職員が関わっている。利用者の日々の変化や、適切なサービスのありかたなどについて観察し、記録し、伝達するという「記録」は、利用者一人ひとりを総合的に支援するため不可欠であるが、職員の負担感は各事業所でも課題となっている。パソコンを活用してはいるものの、同じ事項を繰り返し記載する場面も散見された。他法人では、利用者にかかる業務支援システムを導入して効率化を図り、利用者に関わる時間に充てようという動きが出ている。職員の観察能力を高めつつ適切なシステムの導入が期待される。

・事業所の魅力である明るく親しみやすい雰囲気を持続しつつ、全職員が最高水準で利用者対応をおこなうことが期待される

事業所には利用者のみならず見学者やボランティア、家族介護者などが頻繁に出入りしており、いつも職員の明るい声が響いている。明るく親しみやすい雰囲気はこの事業所の大きな魅力である。一方で今回の職員自己評価・利用者アンケートでは、一部の職員ではあるが、利用者に対して丁寧さに欠ける面が指摘されている。ベテラン職員や非常勤職員が多い中で接遇はこれでよし、と満足することなく、自分では気づかない姿や利用者の声をしっかり受け止める姿勢を今一度振り返り、研鑽を続けていくこと、全職員が最高水準の対応を目指すことが期待される。

・常勤・非常勤にかかわらず、全ての職員が専門職として同じ価値観を共有し、サービスの質の向上と職場連携を深める取り組みが期待される

職員の業務は「利用者支援」である。利用者アンケートによれば、職員の対応について高い評価を得ている。一方職員自己評価では業務上の諸記録作業の負担が多く、利用者への対応が十分おこなえていないという声がある。事業所として、直接的なケアだけでなく諸記録を整えることが事業所運営、質の高い「利用者支援」のために重要であることを、非常勤者を含めたすべての職員に徹底することが望まれる。その上で記録の方法・分担、記録技術の研修などにも注力し、職員の介護力向上と均一化に取り組み、価値観の共有と職場連携を目指すことが期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・見学希望者や地域住民への対応を大切に、地域に向けて開かれた施設をめざしている

利用希望者には、必要に応じて見学時に送迎車が利用できるようにしている。地域住民に対しても施設の機能を活かした独自サービスを実施しており、健康体操教室の開催や集会室の貸し出し、ふれあいまつりへの招待などを実施している。開設以来、地域最上級のサービスを目指す、という気概を持って長年西新井地区で実績を作ってきたため、地域住民との密接な信頼関係を大事にしている。地域包括支援センターと同一施設である強みも活かし、幅広い住民に親しみやすく、気軽に来てもらえるような開かれた事業所運営に力を入れている。

・支援計画書や記録類には、職員の意見が反映され積みあがっていく仕組みができています

利用者支援業務に付随して、支援計画書や記録類の作成時には複数の職員が意見を交換し、利用者の心身の状況把握と現状に合った支援方法を検討する仕組み、「パートナーチェック」を取り入れている。一人の利用者に対して担当する職員2人が相互にチェックし、支援方法や観察が適切であるか、別の視点から評価ができないかなどの意見を交換する。この仕組みによって利用者を客観的に把握することができ、職員同士の協力体制やチームワークの醸成が期待され、支援業務の質の向上につながっていくと考えている。

・自己選択を保証し、自己決定できる仕組みを図ることで自立支援に繋げている

提供する全ての活動には、機能訓練の要素があり、アクティビティの様々な活動参加を基本として、午前運動・午後脳トレなど用意している。利用者本人の意思と自立への意欲を引きだす手段として、セルフランチ方式で自ら盛り付けや趣味活動への参加、また、さらなる活性化を目的とした施設内通貨「スマイル」を発行、金銭の能力維持に着目した「銀行」を開設し通帳を発行、様々な場所で「スマイル」通貨で、購入や販売できるなど利用者の活性化に繋がっている。1日を通して自己選択を保証し、自己決定の上で参加や購入できる仕組みとなっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

97/160

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	85.0%	10.0%		
		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	82.0%	14.0%		
		いいえ：2.0%	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	87.0%	10.0%		
		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	77.0%	14.0%	6.0%	
			無回答・非該当：2.0%	
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%	5.0%	
			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%	11.0%		
		いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	6.0%		
		いいえ：3.0%	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	84.0%	7.0%	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	70.0%	20.0%	9.0%	
		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	85.0%	11.0%		
		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	79.0%	13.0%	5.0%	
		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	69.0%	20.0%	5.0%	6.0%
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	64.0%	19.0%	10.0%	5.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	17.0%		
		いいえ：3.0%	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	34.0%	26.0%	28.0%	10.0%

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	社会福祉法人互惠会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンターはごろも
事業所所在地	東京都足立区西新井5丁目34番1号
事業所電話番号	03-5837-8910

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）	利用様の願い・希望・思いを叶えるための価値観を重視する。 コミュニケーション能力を高める。 創造性豊かな質の高いサービスを提供する為、日々研鑽に努める。 それぞれが自らの課題を見つけて、使命感を揺るがせずに仕事にあたる。 先々の事を考えて仕事に取組み、受け身で行うべきではない。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・所内に複数のモニターを配置し、相互通信システムを導入し、一つの情報を様々な場所で共有でき、ゆとりが生まれている

相互通信システムを導入し、一つの情報を複数のモニターで共有できるようにした。例えば、今までは、入浴希望者の入浴の可否の判断は、看護師が問診と検温を行って、その結果を介護職員へ伝えていた。そこには幾多の行動が必要であった。現在では、看護師が問診の結果について、モニター内のボタンを押すことで、浴室前のモニターで介護職員が可否の判断を知ることができる。これは他の分野（入室・退室など）でも応用され、システム導入後は、情報伝達に必要な様々な手間が省かれることで、職員間にゆとりが生まれ、利用者とかかわる時間が増えた。

・機能訓練でしていることをホームページで案内したり実際の場면을ブログで掲示し、新しい取り組みとしての機能訓練を発信している

今年度、機能訓練室をリニューアルした。同時に、ICTリハビリを開発した事業所を見学してその仕組みを学び、都内初ICTリハビリをスタートした。これは、ビッグデータからリハビリのパーソナルベストを導き出し、利用者の再現性を追求するシステムである。その他にも有酸素運動や筋肉トレーニング、ストレッチには、胸式呼吸で体幹の深層筋を鍛える訓練（ピラティス）を導入し、利用者の生活機能の改善に取り組んでいる。これらの取り組みをホームページで案内し、実践内容はブログで伝えるなど、新しい取り組みとしての機能訓練を発信している。

・

さらなる改善が望まれる点

・発行している活動プログラムと献立表の提供方法を検討する

事業所では、利用者とその月の活動予定や行事予定を知らせるため、カラー刷りの「活動プログラム」を発行している。また、管理栄養士は季節の留意点などを一言添えた2週間分の献立表を発行している。いずれも玄関脇に設置し、訓練の一環でもあり利用者が自由に持っていける。これらの活動プログラムや献立表はデイサービスのお便りに匹敵する内容となっており、特に献立表は家族にとっても参考にできる。日中の活動に対する家族の関心もあることから、今後はお便りとして手渡すことを含め、発信方法を検討していくことを課題としている。

・引き続き利用者の日常生活動作能力の維持・向上のための仕掛けを増やしていく

環境をリニューアルして新たな仕組みを導入し、一人ひとりの利用者が日常生活動作能力を維持し、できることを

増やせるよう支援している。ロッカーを移動し、持ち物をしまい、入浴時の荷物の出し入れをするなど、利用者が自分の荷物を管理できるようにしている。また、体温や血圧を自分で測定することにより数値の変動に気を配るようになった。そのほか、フロア内に1周30mのサーキットを作り、目的を持った歩行訓練を行うことが可能になった。今後も引き続き、事業所内で利用者のできることを増やせる仕掛け作り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

・はじめから終わりまで、利用者のしていることできることを継続する支援を心がけている

入浴は、機械浴槽と一般浴槽があり、職員は利用者の生活機能に合った形態で提供している。脱衣所で職員は、上着の袖を引き上げたり、服の背部を前に寄せるなど、利用者自身で洋服を脱げるように支援し、立位でズボンなどを脱ぐ方の場合には、側に付き添い、転ばないように支えるなど、過介護にならない必要な支援を心がけている。また、浴室内では転ばないように注意を喚起し、体を洗う際も、利用者の意向に沿って手の届かない部分は手伝っている。浴槽から出るときは、浮力でバランスを崩さないように見守るなど、最後まで気遣いを怠っていない。

・一人ひとりのベストなりハビリを組み合わせる訓練を行い、改善を目指している

理学療法士と作業療法士が、利用者一人ひとりの日常生活動作能力をBarthel Index（基本的生活動作）により評価している。また、健康寿命延伸産業創出推進事業（経済産業省）であるICT（情報通信技術）リハを導入し、一人ひとりにとってベストなりハビリを組み合わせ、訓練による改善を目指している。胸式呼吸で体幹の深層筋を鍛える訓練（ピラティス）も取り入れ、有酸素運動や筋肉トレーニングをしている。食事内容の向上にも力を注ぎ、認知トレーニングや健康管理方法を組み合わせ認知症予防の訓練プログラムなども取り入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/80

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	84.0%	11.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	17.0%	0.0%	3.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	86.0%	7.0%	3.0%	1.0%
			どちらともいえない : 3.0%	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%	19.0%	5.0%	9.0%
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	68.0%	21.0%	5.0%	3.0%
			いいえ : 3.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	15.0%	3.0%	0.0%
			どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	74.0%	5.0%	17.0%	1.0%
			いいえ : 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	68.0%	13.0%	17.0%	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	58.0%	19.0%	19.0%	1.0%
			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	72.0%	11.0%	15.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	9.0%	9.0%	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	58.0%	13.0%	25.0%	1.0%
			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	60.0%	11.0%	23.0%	3.0%
			いいえ : 3.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	9.0%	7.0%	1.0%
			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	52.0%	23.0%	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	社会福祉法人ファミリー
事業所名称	デイサービスセンターハピネスあだち
事業所所在地	東京都足立区江北3丁目14番1号
事業所電話番号	03-5839-1560

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、「笑顔」、「言葉遣い」、「挨拶」、「利用者に接する態度」、この四つを基本理念にします。 2、在宅の基本方針である「自立支援」を目指してサービスを提供します。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・地域からの信頼を集め、多様なニーズに応じる体制を敷き、利用者が満足できるサービスを進めるために日々努力している <p>事業所の前年度の稼働率は、年間平均86.5%であった。地域内に多数の同業者があることを考えると高い数字であり、利用者から選ばれる事業所といえる。事業所は、利用者の多様なニーズ応えて週1日の利用や中重度の利用者も積極的に受け入れ、ケアマネジャーや地域からも信頼を得ている。こうした事業所の姿勢は利用者からも支持され、職員の接遇、活動プログラム、入浴サービスなどに対する好意的な意見が見られた。また、見学時に利用者から「楽しい」という声が多数聞かれた。</p> <ul style="list-style-type: none">・「地域の介護拠点」を目指し、地域住民との交流や様々な講習会の企画、職員間の交流を通して、職員の創造する力を育てている <p>事業所は、「地域の介護拠点」を今年度の目標に掲げている。管理者が実行委員長を務める母体施設の夏祭りには、地域住民や利用者・家族ら600人の動員があり、一大イベントとして地域に受け入れられている。また、区の主催行事やボランティアグループに併設の地域交流スペースを開放し、近隣の自治会が主催する納涼祭や新年会には職員がボランティアでしている。職員は、様々な行事や講習会の企画を通して創造する力を育み、地域住民と信頼関係を構築する中で事業所の存在意義を感じている。</p> <ul style="list-style-type: none">・音楽療法では懐かしさと楽しさと音楽との一体感が得られ、多彩な音楽ボランティアによる演奏はくつろぎの空間を醸し出している <p>併設の特別養護老人ホームを含めて、音楽療法士の資格を持つ職員が6名おり、連携して音楽療法を行っている。毎月音楽療法の日を設け、音楽療法士がグループで実践を行っている。懐かしい音楽と回想法を併用することで昔の経験や体験を生き生きと思い出し、音楽との一体感を得ることができる。また、琴、三味線、ハーモニカなど、多彩な音楽ボランティアによる演奏は、施設内にくつろぎの空間を醸し出し、利用者に癒しと安らぎを提供している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・個別の取り組みを重視した通所介護計画の作成と職員の共通認識のもと、一人ひとりの計画・目標に沿った支援を行う取り組みが必要である <p>職員調査では、アセスメントや支援内容の共有や、通所介護計画の理解に課題があるとの意見もあった。通所介護計画書は、利用者の希望を叶えるために設定した目標を全職員が共有し、意識しながら支援することが大切である。モニタリング手法はチェック方式で、迅速に効率良く確認できるメリットがある反面、その背景は捉えにくい。支援計画がどのように実施されたのか、希望や目標がどの程度達成できたかなど、総合的な評価を行い、次の計画につな</p>

げるための工夫や支援目標と支援内容の共有が望まれる。

・機能訓練の実践を客観的に効果評価し、生活改善にどのように役立っているか分析することが望まれる

機能訓練は「リハビリ計画」を作成して実施しているものの、機能評価や効果測定の着手には至っていない。個別機能訓練加算の算定はないため計画作成や効果測定の義務付けはない。しかし事業所が、多様なプログラムと個別のニーズに応じた介護サービスを提供していることを鑑みれば、是非、機能訓練内容の具体化と、効果測定を実践されたい。機能回復や生活改善にどのように役立っているかを分析することは、一人ひとりの能力を引き出す支援を導き出す材料になると思われる。

・業務手順及び利用者に関する情報を全ての職員が共有し職務に取り組むためにも、定期的な会議の開催や日常の申し送りなどを工夫されたい

職員調査では、常勤職員と非常勤職員の業務に関する周知度に有意差があった。特に、「情報の共有」、「地域連携」、「業務の標準化」、「リスクマネジメント」の項目について、周知が進んでいない様子がうかがえた。勤務時間の時間差がある職場では情報共有が難しい面もあるが、定期的な会議の開催や日常の申し送りを工夫し、全ての職員に利用者の支援手順を丁寧に伝える機会があると良いと思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員の介護技術向上を目指し、今年度はリーダー層がアセッサー講習を受講した

事業所は介護技術のレベルアップが必要と考えており、介護プロフェッショナルキャリア段位制度を導入する方針である。今年度はその第一歩として、リーダー層の職員がアセッサー講習を受講した。職員調査でも、職員教育の充実とケアの統一を求める声や、「より質の高い介護を目指したい」との意見が寄せられている。キャリア段位制度をOJTツールとして活用することは、介護職員の資質とやる気を伸ばし、業務水準の向上につながる有益な取り組みである。

・中庭に面した明るい浴室と思いやりの支援で、気持ち良い入浴サービスを提供している

事業所の浴室は男女別に2箇所あり、それぞれ中庭が見渡せる明るい作りとなっている。施設のパンフレットにも「高級旅館を思い起こさせるくらいの素敵な入浴」を提供したい謳い、利用者からの評価も高い。「プライバシーに最大限の注意を払う」ことを支援理念とし、入浴は同性介助を原則としている。菖蒲湯やゆず湯、浴室に流れる音楽、入浴後の保湿ケアや水分補給など、利用者の希望に沿った思いやりのある気持ち良い入浴サービスを提供している。利用者調査では、「入浴を楽しみにしている」という声が複数寄せられた。

・「地域の介護拠点」として、地域で介護サービス向上に寄与する中心的役割を担っている

母体施設は、「地域を創造」「我が事・丸ごと」を年度目標に掲げた。在宅で生活する高齢者が集う事業所は、「地域の介護拠点」として地域連携に力を入れている。近隣自治会の行事には、事業所職員がボランティアで参加し、母体施設が企画する地域貢献事業や夏祭りなどの行事には、多くの地域住民を動員している。また、他事業所との連携も重要と考え、区の通所介護事業者連絡会の役員間で、互いの事業所の見学会を実施した。事業所は、地域全体で介護サービス向上を図る取り組みに携わり、「地域の介護拠点」として地域で中心的役割を担っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/80

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	90.0%	6.0%		
	いいえ：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	93.0%	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	93.0%	6.0%		
	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	63.0%	26.0%	10.0%	
	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	60.0%	20.0%	6.0%	13.0%
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：3.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	13.0%		
	いいえ：3.0% 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%	10.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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	70.0%	13.0%	16.0%	
	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	90.0%	10.0%		
	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	83.0%	10.0%	6.0%	
	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%	10.0%	6.0%	
	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%	6.0%	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	80.0%	6.0%	10.0%	
	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%	26.0%	20.0%	
	いいえ：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	社会福祉法人はとせふ
事業所名称	老人デイサービスセンターはるかぜ
事業所所在地	東京都足立区東保木間1丁目19番5号特別養護老人ホームはるかぜ
事業所電話番号	03-5851-7055

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) ご利用者様の尊厳を守り、普通の生活を楽しんでいただくよう支援する。 2) 生活されている中で、生きる喜びを感じていただく。 3) 孤独感を生じさせない。ご利用者様の心に寄り添っていく。 4) ご利用者様、ご家族様、スタッフが当施設を選んで良かったと思っていただくための、継続的な改善。 5) 介護者の負担を軽減していく。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・基本コンセプトとして掲げた、「家に帰った時に困らない」ための支援を行っている

当事業所は共有スペースが広く設計され、ガラスドアを開けるとすぐウッドデッキもあり、開放的である。その中でコンセプトとして掲げた「家に帰った時に困らない」ための支援を行っている。そのため、食事やりハビリに力を入れ、併設の特別養護老人ホームの管理栄養士や理学療法士とも連携、生活機能や健康の増進に向けた支援を行っている。食事では毎日残菜がほぼゼロで、機器類も活用した個別での機能訓練も行っている。可能な限り利用者のできることは利用者が行い、自立を大切にした支援を行っている。

・外出の機会も設け、利用者個別やグループで活動しやすいように支援している

月間のイベントカレンダーを作成し、週替わりでイベントやレクリエーションを行っている。そのため、曜日による偏りもなく、利用者は少人数のグループで好きな日にイベントやレクリエーションを楽しめる。内容も豊富で、身体を動かすレクリエーションや音楽があり、さらに出前やおやつのお取り寄せ等、毎週イベントとレクリエーションの2種類をプログラムしている。買い物や外食での外出の機会も設け、利用者は思い思いのイベントやレクリエーションを楽しんでいる。

・毎日のミーティングが利用者の状態を共有すると同時に、職員の育成に繋がられている

毎日午後にはミーティングの時間を設け、当日の出来事は職員間ですべて共有している。利用者の状態にも応じミニカンファレンスの機会になったり、要望や苦情に対しての話し合いの場ともなっている。支援での経験談や成功事例等も共有、ミーティングによる共有化とともに、早期での対応や支援の幅の拡大に繋がり、職員の育成にも繋がられている。業務の標準化とともに利用者個別での支援手順に効果を上げている。

さらなる改善が望まれる点

・法人と連携してホームページの充実が期待される

当事業所では利用者の確保が課題とされ、法人とともに営業活動も行っている。その中で、法人のホームページでデイサービスも紹介しているが、特別養護老人ホームが中心となっている。そのため、ホームページをさらに充実さ

せ、当事業所欄等を設けて発信することが期待される。多くの行事で楽しんでいる様子等が発信されると、家族や親戚にも効果があるものと思われる。

・**研修をさらに充実させ職員一人ひとりの得意分野を伸ばしていきたい**

法人全体としての研修計画が作成され、職員も参加している。また、上長による個人面談も実施し、個別の思いも共有している。そこで、さらに一歩進み、職員個別の研修等での育成が期待される。特に得意分野をさらに伸ばすと、自信に繋がるものと思われる。

・**ヒヤリハットをさらに多く収集し、事故の削減に繋げることが期待される**

ヒヤリハットの書式を簡素化し、提出しやすいように工夫している。しかし、まだヒヤリハットの報告件数が少ないものと思われる。そこで、さらにルール等を周知し、より多くの収取が期待される。送迎もあるため、ふらつきも含めヒヤリとすることも多いものと思われる。ヒヤリハット場面の重なりから個別支援の手順書にも繋げていきたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**毎日ミーティングを実施することで利用者の情報を共有している**

毎日午後にはミーティングの時間を設け、利用者の情報を共有している。ミニカンファレンスにもなり、併設の専門職、機能訓練指導員や管理栄養士とも連携、利用者本位の支援への協働化に繋げている。毎日実施することで僅かな変化や要望等が早期での対応にも繋げられ、支援の実例等から業務水準の向上もみられる。

・**嚥下食や療養食も提供し、外食や出前、利用者による手作り料理の日も設けている**

併設の特別養護老人ホームと同様の嚥下食やエネルギーコントロール食、減塩食等、利用者の状態に応じた食事の提供で「食」からの健康を目指している。さらに選択食や季節の行事食、外食や出前、利用者自身による手作りの料理やおやつ等々、楽しみながらの食事を数多く提供している。事業所内外の食事やおやつはほとんど完食されている。

・**1週間でのイベントやレクリエーションを行っている**

レクリエーションやイベントを1週間続けることでマンネリ化からの脱却に繋がられている。その週には何時でもレクリエーションやイベントが楽しめ、さらに仲の良い小グループで楽しさも倍増させている。参加は自由であり、個別での楽しみも別個で実施するため集団の中でも「個」が大切にされている。また、保育園児や中学生等ともふれあう機会が多く設けられている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/35

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%	16.0%	0.0%	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	83.0%	12.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 4.0% 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	87.0%	8.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 4.0% 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	75.0%	20.0%	0.0%	4.0%
	いいえ : 0.0% 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	66.0%	20.0%	8.0%	4.0%
	無回答・非該当 : 4.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	12.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	12.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 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%	12.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 4.0% 無回答・非該当 : 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%	29.0%	8.0%	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	91.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 4.0% いいえ : 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	83.0%	16.0%	0.0%	0.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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	87.0%	8.0%	0.0%	4.0%
	いいえ : 0.0% 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	79.0%	20.0%	0.0%	0.0%
	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	83.0%	12.0%	0.0%	4.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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	58.0%	16.0%	20.0%	4.0%
	いいえ : 4.0%			

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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	千住桜花苑
事業所所在地	東京都足立区千住元町18番19号
事業所電話番号	03-5244-6884

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) 最高に価値あるものをすべての人に 2) 地域に貢献する総合福祉事業の展開/卓越したケアサービスによる顧客満足 3) 効果効率を考えた弛まぬ業務改善 4) 相手の立場で見る・聴く・考える/相手の笑顔・自分の笑顔 5) その人がその人らしく生きること

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の特性や過ごし方に対し、個別な対応が行われています

さまざまな特性を持つ利用者がデイサービスを利用しており時間の過ごし方は利用者自身が決めます。全体で行われるプログラムは用意されていますが、参加・不参加は自由です。それだけでなく、利用者がゲームを考案して利用者同士でルールを決める姿も見受けられます。カラオケをひとりでは恥ずかしくて歌えない人には、職員と一緒に歌える雰囲気をつくり楽しめるようするなど、利用者が心地よく過ごせるように目を配りながら関わっています。送迎にも徒歩を希望する人には徒歩で送迎するなど、一律でない支援が行われています。

・地域の人の住み慣れた地域で今まで通りの暮らしを支援するという姿勢があります

利用者には古くからこの地域に住み、土地に愛着を持っている人が多くいます。要介護になってもできる限り在宅で暮らしを継続するために何に困っているかを把握してサービスを創出しています。中でも有料ながら栄養バランスの良い夕食弁当を提供しており、利用者の健康管理にも役立っています。また、ストマ使用・酸素使用の方も常時看護師の配置や、職員も感染症委員会等で研修を重ねており安心して利用できます。個別機能訓練の対象者には担当者が3か月ごとに自宅を訪問し写真を撮って利用者の暮らしの変化を把握・記録しながら支援しています。

・組織のサービス努力や事業間の連携や他事業所・他機関との連携等により利用率が向上しています

事業所の組織体制がしっかりとしており内部でうまくチームワークが取れる体制となっており、独自性のあるサービス等を創出するなどの努力を行っています。また、法人は複合施設として地域全体をシームレスに支える土壌もっています。こうした強みを生かすために法人で運営する事業間の連携、さらに地域にある他事業所や行政や地域包括支援センター等との連携を心がけ、その成果として、デイサービスの利用率向上につながっています。

さらなる改善が望まれる点

・事業報告書は実績が分かりやすいよう作成することを期待します

事業計画に基づき、実績を評価して事業報告書が作成されています。理念・方針、施設の取り組み、各事業所の取り組みなどで構成され施設全体像を把握することができ、完成度の高さを評価しています。しかし計画に対する実績

が文章で書かれていることによって、実績が分かりにくくなっています。事業報告書は不特定多数の人が目にします
ので、計画に対して一目で実績が理解できるよう工夫されることを望み期待します。

・入浴の環境を整えるなど入浴時の心地よさに配慮した改善が求められます

入浴は一人ひとり個別に行われていますが、入浴スペースが無味乾燥な印象を受けます。ハード面においては、脱衣所の整理や浴室のカーテンなどの備品も、ゆったり落ち着ける雰囲気とは言い難く、入浴を楽しめるという印象が希薄に思われます。また、浴室は広く同時に数人の利用者が利用することもあるようですが、その際の人員配置に不安を覚えます。比較的自立した利用者が多いのですが、浴室での安全を確保できるような体制をよりいっそう整えることが必要と考えられます。

・外部研修を含めた研修に力入れることが望まれます

職員は法人の内部研修や他事業の研修を枠を超えて受けるなど、スキルアップの機会をもっています。今後は外部研修を含めて、デイサービスに特化した研修のさらなる充実も求められます。特に外部研修に参加することで先進事例に触れることも可能で、千住桜花苑の優れたケアを発信することもできます。そうすることでさらに一層の質の向上、ひいては地域住民の在宅生活のセーフティネットとなっていくことが望まれます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の状況を考慮し利用してもらうことで利用率の目標を達成できています

職員全員が利用者の状態・状況を把握し、家族や居宅介護支援事業所と密に連携することで、事業所が目指す利用率の目標を達成することができています。職員間の連携、情報共有や日々の観察力の向上が反映された結果と思われる。利用率を上げることで事業運営の安定が図れるとともに質の高いサービスが提供できています。

・入浴・排泄・食事・送迎などの直接支援を個別に細やかに対応しています

入浴・排泄・食事・送迎などの直接支援は、利用者・家族に満足してもらえるように個別性を把握し日々の変化に応じて細やかに対応しています。利用者・家族の意向を常に聴いて把握し、状態・状況に応じ、迅速かつ適正に反映されています。デイサービス来苑時だけでなく、送り時に家族が不在の場合など個別に合わせた対応をし、在宅生活の継続を支援しています。

・職員が一丸となって利用者の生活機能維持・向上や機能訓練サービスを工夫しています

利用者の生活機能・健康の維持・向上のために機能訓練に多様な工夫を広げています。例えば、リーダーの指示采配の下、パーセルインデックス評価や栄養アセスメントなど新しい取り組みを一丸となってスムーズに効果的に行うことができています。また、自宅での様子を写真や動画に撮り、それを職員間で共有して、利用者がその生活環境の中で暮らし続けられることを念頭に置いて機能訓練を行っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/91

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%	14.0%		
	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	80.0%	16.0%		
	いいえ：3.0% 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	90.0%	5.0%		
	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	69.0%	9.0%	12.0%	9.0%
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	61.0%	20.0%	10.0%	7.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	10.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	16.0%		
	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	87.0%	9.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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	67.0%	10.0%	21.0%	
	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	70.0%	12.0%	16.0%	
	いいえ：0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	7.0%	16.0%	
	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	70.0%	10.0%	18.0%	
	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%	12.0%	20.0%	
	いいえ：1.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	12.0%	21.0%	
	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	47.0%	16.0%	10.0%	25.0%

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	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を行っている。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%	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	83.0%	13.0%	0.0%	2.0%
	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%	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	62.0%	20.0%	11.0%	4.0%
	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%	0.0%
	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%	0.0%	4.0%
	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%	0.0%	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	83.0%	9.0%	6.0%	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%	16.0%	27.0%	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	88.0%	6.0%	2.0%	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	76.0%	13.0%	9.0%	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	74.0%	16.0%	9.0%	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	81.0%	11.0%	6.0%	0.0%
	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%	0.0%
	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）	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うえで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、他の利用者と同様やすく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せん

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%			

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あゆみえん
事業所所在地	東京都青梅市新町9丁目2153番3号
事業所電話番号	0428-30-5554

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)介護サービスの質、利用者満足度の向上 2)現任職員の育成、将来の介護人材の育成 3)リスクマネジメント体制の強化 4)事業経営の透明性、公平性の確保 5)地域貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・入浴設備が充実しており、利用者の意向や身体状況に応じた入浴が可能で、ゆったりと自分のペースで入浴を楽しめます

在宅生活する利用者の中には入浴をすることが難しく、デイサービスを利用することで清潔を保ち、ゆったりと自分のペースで入浴を楽しめます。入浴希望の利用者には、看護師がバイタルチェックや視診を行い、その日の利用者の健康状態を確認して入浴の可否を判断しています。浴槽は一般浴、チェア浴、ストレッチャーを使った機械浴の3種類があり、利用者の身体状況に応じた入浴介助の提供が可能です。利用者の意向や身体状況に応じて入浴方法を選定し、季節等に応じた温度調整を行うなど快適な状態にしています。

・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。

・

さらなる改善が望まれる点

・支援を担当する全ての職員が各種の記録作成を行い、さらなる各記録業務の負担の低減や記録の標準化を期待します

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を期待します。

・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

りに組みに期待します

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

・施設内に併設している保育園の園児との世代間交流に積極的に取り組んでいます

利用者が選択できる複数の趣味活動やレクリエーションプログラムを用意して、利用者の状況や好みに合わせて自由に選択できるようにしています。施設内に併設している保育園の園児がデイルームに訪れる世代間交流は、特に力を入れて取り組んでいます。園児が訪れて一緒にゲームや、工作などをする利用者がとても楽しみにしており、笑い声にあふれた交流となっています。園児が訪れることで利用者の笑顔や活気にあふれる様子から、利用者を受け入れられる満足度の高いアクティビティとして、今後も積極的に取り組んで行く予定です。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/74

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%	9.0%		
	どちらともいえない：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0%	9.0%		
	どちらともいえない：4.0% 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	77.0%	13.0%	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	63.0%	22.0%	13.0%	
	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%	31.0%	9.0%	9.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%			
	どちらともいえない：4.0% 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	81.0%	13.0%		
	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	59.0%	9.0%	9.0%	22.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	13.0%		
	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	72.0%	13.0%	13.0%	
	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	77.0%	9.0%	9.0%	
	いいえ：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	63.0%	36.0%		
	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	72.0%		18.0%	
	どちらともいえない：4.0% 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	50.0%	9.0%	36.0%	
	いいえ：4.0%			

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)利用者に深い共感を持つ 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。

・**利用者に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なりたい」「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しっかりと記録されており、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。内服薬一覧表には、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
ます

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
ます。

・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、湯飲み茶碗を配る、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%

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	社会福祉法人同胞互助会
事業所名称	昭島市高齢者在宅サービスセンター愛全園
事業所所在地	東京都昭島市田中町2丁目25番3号
事業所電話番号	042-545-8011

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>法人の理念 『老いの装い支援』 私たちは、老いても快適にいきいきとした美しを保てるよう、高齢者の装いを支援します。</p> <p>私たちが大切にしている行動指針</p> <ol style="list-style-type: none">1. 人権と尊厳の尊重2. 個別の介護・医療サービス3. 真実の瞬間の重視4. 精鋭のプロ集団5. 開かれた福祉拠点

全体の評価講評

特に良いと思う点

・自家厨房で作る行事食や誕生日食をはじめバラエティに富んだ食事を提供している

毎月の献立を見ただけで食指をそそるメニューに加え、月毎の誕生日食や四季折々の行事食を提供している。「誕生日のお祝いメニュー」は誕生日を迎える利用者の来園曜日に合わせて設定し、お刺身盛り合わせなどいつもと一味違う食事を楽しむことができる。利用者の食事トレーに手作りのカードを添えて職員からのお祝いの意を伝えている。通常の食事でも利用者の嗜好を念頭に置いた和食メニューを多く提供しており満足度は高い。食材は健康を考慮し、マメ・ゴマ・ワカメ・野菜・魚・シタケを「まごはやさしい」と称し、旬の食材とともに提供している。

・利用者の意欲向上を図る取り組みをしい

利用者の意欲向上を図る様々な取り組みをしている。例えば、機能訓練やクラブ活動、歯磨きの3点に頑張っており取り組んだ利用者にポイントがつくポイントカード制度を設けて、昨年度は1000ポイント達成した利用者全員に施設長から表彰状が贈られ、達成感を味わうという欲求が満たされ嬉しそうに写真に納まっている。このような取り組みにより、機能訓練やクラブ活動に積極的に参加したり、口腔ケアを自ら行うことが定着するなどの効果が出ている。今年度はポイントカードを終了して、新たに皆勤賞制度を導入している。

・家族会はセンターとの良好な関係で多彩な活動を展開し利用者支援をしている

家族会はセンターとの共催で年間を通し活発な活動をしている。5月の愛全園フリーマーケットで家族会のブースがあり、収益は家族会の1年間の運営費に充てている。初夏の家族懇親会では、お茶会の他に楽しみながら学べる会を企画・実施している。秋には、利用者・家族・職員と一緒に楽しめる食事会があり、家族から「トイレに荷物用のフックをつけてほしい」などの要望を聞く機会にもなっている。各イベントはセンターとの共催で実施し、多くの家族が参加し協力している。家族会の存在は大きく、双方の良好な関係で利用者を支えている。

さらなる改善が望まれる点

・統一した支援に向け各種のマニュアルが用意されているが、更に活用しやすくするため一覧表の作成などの工夫を期待したい

基本理念や方針、重点目標の設定などデイが目指すべき方向性を事業計画で明確にしている。利用者サービス方針や職員行動指針支援も整備している。一方、業務分担表も作成し各人の業務の役割を明確にしている。各種の業務手順書も整備している。例えば、生活相談員マニュアル、日常業務管理マニュアル、CW業務管理マニュアルなど多種多様な手順書が作成され、内容も手順をフローチャートで示し注意事項を付すなど分かりやすい手順書になっている。今後はさらに職員にとって活用しやすくなるよう一覧表を付すなど更なる工夫を期待したい。

・**ケース会議に利用者・家族の参加を得られるように日程設定などの工夫が望まれる**

情報シートの各項目には、利用者情報を具体的且つ分かりやすく記載し支援につなげられるようにしている。多くの利用者情報を基に、通所介護計画書を作成している。計画内容の詳細は相談員、介護職員、PT評価を含めた看護の各アセスメント表の別紙に、利用者の現状、課題、援助内容を具体的に記載している。このような中で、利用者・家族がケース会議に参加できないことが多く、計画書は連絡ノートに挟んだり、送迎時に家族に渡している。利用者・家族の意向をさらにプランに反映させるために、時間や場所を工夫するなどが望まれる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**利用者や家族の意見や要望について積極的対応する風土があり、即刻対応している**

苦情解決制度を確立し速やかな解決に取り組んでいる。利用契約の際、重要事項説明書に基づき苦情解決制度について丁寧に説明している。苦情・相談窓口として、センターの窓口の他、昭島市のオンブズパーソン相談室、東京都国民健康保険連合会介護相談窓口の連絡先を案内している。センターには、オンブズマンがおり、月1回訪問し相談を受けている。一方、家族会を年5、6回開催し要望等を聞きだしている。送迎の際や連絡帳で家族の意向等を把握している。利用者や家族の意向要望を積極的に対応する風土があり、意向要望には即刻対応している。

・**健康と食の満足を考えて常に具体的課題に取り組んでいる**

管理栄養士は昼食場面をラウンドして、食事摂取状況を観察したり利用者の嗜好などを聞きとり献立に活かしている。独居の利用者が多くいて、栄養面からも満足な食事が摂れていないことがある。このような独居の利用者に、高齢者のための美味しく栄養価などを考えた配食サービスを提案している。また、今年度の重点目標である「骨を強くするための歩行」の効果を高めるために、筋肉や骨を強くする大豆由来の栄養補助飲料を来園時提供している。センターでは、利用者の健康と満足を考えて、常に問題意識を持って課題に取り組んでいる。

・**在宅生活を継続できるよう総合的な視点で個別支援することに力をいれている**

国のサービスの提供の考え方は、機能訓練、栄養改善、口腔ケアの取り組みであるが、センターでは各取り組みは密接な関係があることから、単体でとらえずに総合的に介入することが効果があると検証した。さらにクラブ活動やレクリエーションで心身のほどよいストレスにつながる生きがい活動を加えた4点を個別メニューで総合的に介入し、在宅生活を継続できる支援を行っている。理学療法士や管理栄養士、歯科衛生士、クラブ活動担当の専門家、介護・看護職員等の多職種が結集して総合的に介入することで、「利用者の元気効果」をあげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/100

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	78.0%	17.0%			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	82.0%	14.0%			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	82.0%		12.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	12.0%			いいえ：2.0% 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	68.0%	19.0%	12.0%		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	85.0%	14.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	78.0%	14.0%	7.0%		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	65.0%		29.0%		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	48.0%	12.0%	39.0%		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	90.0%	7.0%			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	82.0%		14.0%		どちらともいえない：2.0% 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%	9.0%	12.0%		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	78.0%	12.0%	9.0%		いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	14.0%	17.0%		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	43.0%	17.0%	7.0%	31.0%	

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	社会福祉法人ファミリー
事業所名称	デイサービスセンターハピネス昭和の森
事業所所在地	東京都昭島市拝島町4036番14号
事業所電話番号	042-519-6965

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）	<ul style="list-style-type: none">・利用者の人権を尊重した、自由の確保・利用者の安全と快適な環境の提供。・自由で楽しい充実した生活を営んでいただく

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者ファイルの綴じ方を統一、介護記録から日誌や必見ノートに記載する内容を定めるなど、職員の情報共有の仕組みが確立している <p>利用者の生活課題や要望をもとに介護計画を作成し、職員がいつでも確認ができるように個別の利用者ファイルに保管している。ファイルは、アセスメント・利用申込書、介護保険証、救急情報・内服情報、居宅介護計画書、通所介護計画書、個別機能訓練計画書、サービス提供票・契約書類・地図、この順番に綴じるように目次立てが組まれ、開きやすく名前が付いている。これらが支援の大前提となるものとなり、職員は日々の記録は介護ソフトにより時系列での記録し、特記事項の取り出し、日誌や必見ノートに添付などで情報共有を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者からは「救急情報」を得て緊急時マニュアルを活用したシミュレーション研修を実施し、マニュアルを更新している <p>利用者から「デイサービス救急情報」（利用者の緊急時対応表）を記入して頂き、個別のファイル内の所定の位置に綴じ込んでいる。そして、変更があった場合は、随時伝えて頂くことを依頼しておき、本人家族に定期的に変更の有無を伺っている。一方、事業所では緊急対応マニュアルを作成して、年2回マニュアルを活用したシミュレーション研修を実施している。近年自然災害が多発により、自らが作成したマニュアルを用いて実際にしてみると新たな課題なども把握でき、マニュアルの更新にもつながっている。そのため今後も継続して行っていくとしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・訓練により生活機能の向上が図られているため、本人のがんばりを可視化して家族などに伝えていく <p>国は、通所介護の機能訓練に対して、家事活動への自立支援への取組に期待している。これは自宅を模した室内で、掃除・調理・洗濯などの細かな作業ができるように、一人ひとりの機能にあった訓練を行うことである。しかし、本人が家事活動を行うことで、家族の手間が増えたり、今更がんばることもないという意向もある。一方、ここでの機能訓練が励みとなったり、新たなことに挑戦したいという利用者もいる。そこで一人ひとりが日々励んでいる姿を家族に伝えるためにも、連絡物などで可視化して機能訓練の役割を理解を求めていくことを課題としている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の羞恥心やプライバシーに配慮のため、同性での支援提供に向けて引き続き取り組んでいく <p>職員は、個別の利用者に必要な支援（特に排泄や入浴など）を行う場合には、同性介助を基本としている。とは言え、職員の勤務態勢にもよるため、同性介助が難しい日も出てくる。そのため、職員は必要な支援を行う前には、利用者に説明し、羞恥心に十分に配慮しながら説明や断りを入れつつ行っている。同性介助については、職員側も同性</p>

での支援を実施したいと考えるも、職員（常勤・非常勤・派遣など）の採用の際にも、応募の男女不均衡な状況が続いている。これは法人としても重要な問題と考えているため、必要な人材の確保する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

・服薬管理の徹底と、緊急対応訓練の実施など、リスク管理に向けた取り組みがある

利用者の服薬管理については、2か月に1度内服薬確認のために、お薬手帳を持参してもらうように依頼書を配布して実施している。そして、内服薬支援情報をもとに、個別の投薬カード・ケースを作成して、服薬管理を行っている。また、利用者の体調変化の対応については、緊急連絡表を作成している。さらに、緊急対応マニュアルをもとにして、年に2回緊急対応シュミレーション研修が看護師主導により実施され、一例として床に倒れている利用者への対応という状況を想定するなど、リスク管理に向けた取り組みがある。

・送迎車の運転者にはドライビング研修を実施し、安全運転につなげている

事業所では送迎車の運転手として、非常勤のドライバーに依頼している。そのため、毎年ドライビング研修を行っており、安全技術の確保に努めている。利用者は、それぞれ健康状態もできることやできないことも異なっている。そこで研修時には、運転手には利用者役をして頂き、実際に車いすに乗ったまま送迎車に乗り、他者の運転で通常走る場所を移動して頂いている。運転手が交互に利用者役になり、車いすに乗ることによって、スピードに応じた体感や、カーブにおいての体の傾きなどが体験できることもあり、平日頃の送迎時の安全運転にも役立っている。

・機能訓練で改善した生活機能を、実生活で活かせるような機会を提供している

作業療法士、理学療法士、マッサージ師が機能訓練指導員として、専門性を活かした訓練を提供している。そのため、利用者一人ひとりの「していること」「できること」「すること」などを評価して、3職種で連携して専門的な訓練を実施している。事業所では、年間行事計画を立てて、利用者に機能訓練の成果を体験できる機会を提供している。そのため行事計画会議では、誕生月のお祝いや季節ごとの行事に合わせて外出活動を企画し、一人ひとりの状況に合った移動手段を用いて外出するなど、利用者に訓練の効果を感じて頂けるように支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

61/100

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	90.0%	9.0%	0.0%	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	88.0%	6.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	95.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	85.0%	8.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 4.0%	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	77.0%	21.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 1.0%	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	86.0%	0.0%	0.0%	13.0%
			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	81.0%	0.0%	0.0%	13.0%
			どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 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	78.0%	0.0%	0.0%	18.0%
			どちらともいえない : 3.0%	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	65.0%	13.0%	0.0%	21.0%
			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	75.0%	6.0%	0.0%	16.0%
			いいえ : 1.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	0.0%	0.0%	6.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
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%	8.0%	0.0%	6.0%
			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	78.0%	14.0%	0.0%	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	68.0%	14.0%	0.0%	16.0%
			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	59.0%	22.0%	0.0%	18.0%
			いいえ : 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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	老人デイサービスセンターときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	03-5438-1011

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)ゆとりと安心のその人らしい生活支援 2)利用者のニーズの尊重 3)住み慣れた地域で暮らしつつけることができるような個別ケアの実施 4)保育園児との多世代交流の取り組み 5)人材の確保、育成

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が地域において生き生きと生活できるような支援体制を構築している

特別食やバイキング形式の昼食時には職員手作りのランチョンマットを使用したり、誕生日には職員の寄せ書きをプレゼントして、楽しんでもらえるようしている。さらに、地域の量販店や外食、公園外出や市内の警察署交通課講演会など地域資源を利用した活動も取り入れている。併設の保育園や特別養護老人ホーム、ボランティアとの交流の実施なども継続して取り組んでいる。さらに、地域資源の活用やボランティアの協力を得て、利用者がボランティアとして社会参加できるような仕組み作りを目指している。

・地域において人気や透明性の高い事業所運営がなされている

空き情報については定期的に市に情報提供しており、市のホームページから確認できるようになっている。現在、地域の38事業所（地域包括支援センター並びに居宅介護支援事業所）からの紹介によってサービスを提供している。利用者全体の約4割が地域の居宅介護支援事業所ルートになっており、公平性が高いこともうかがえる。また利用率については平成29年度が86.4%、平成30年度の上期は92%に達しており、地域に根差した人気の高い事業所になっていることがうかがえる。

・安心して1日が過ごせる事業所運営に力を入れている

総合福祉施設内において事故対策委員会を設置しており、施設全体の事故、インシデントを集計、事故の起こりやすい場所、時間帯等を洗い出し分析している。インシデントや事故は、事故報告書を直ちに提出し、事故原因と再発防止策を検討している。優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策を図っている。毎年5月の苦情解決委員会では第三者委員をオブザーバーに迎え、職員の意識の高揚に取り組んだり、感染症対策に関する研修を開始して周知を図っている。さらに、利用者向けには保健便りを年2回配付して注意喚起を促している。

さらなる改善が望まれる点

・さらに魅力あるデイサービスにするためにも新たなプログラムを導入することを早期に検証することが望まれる

年間を通じて開催される歳時記にちなんだ行事や定例の活動に関しては、毎月開催しているデイサービス会議において詳細を取り決め、スケジュール表を配付して利用者に伝えている。ただし、今回行った利用者調査の「楽しみにしている行事や活動はあるか」や「活動やりハビリは家での生活に役立っているか」の設問に関しては、さらに高い満足が期待される結果であった。若干プログラムのマンネリ化を感じている利用者があることを踏まえ、専門性の高い新たなプログラムの導入を検討することも望まれる。

・次世代を担う職員の育成を課題としている

常勤職員と非常勤職員の比率は6：4になっており、比較的常勤者の比率の高い事業所運営になっている。また、昨年度は若干名の非常勤職員の退職者はあったものの常勤職員の退職者はない。安定した職員体制になっており、今回行った利用者調査の職員の対応に関する各設問に関しても満足度は高く、職員相互の価値観を共有化しながら標準化したサービスが提供できるような取り組みが結果を得ている。常勤職員の平均年齢や平均在籍年数からは、次世代を担う職員の育成を課題としていることがうかがえる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている

初回利用までに利用者情報を把握できるように職員全員に周知させ、相談員が送迎に添乗している。生活歴や現在の様子を把握し、できるかぎりその人らしい過ごし方ができるように配慮している。職員、相談員各々が本人へ不安等ないか直接声かけを心がけ、気の合う人と同席やグループを作るなどを行っている。編み物等趣味や好きなことをデイでも生かせるような形をとっている。初回利用当日の様子をケアマネジャーと家族に報告し、次回からも楽しく利用できるように情報共有を行っている。

・利用者の状態に応じた入浴方法や介助を行っている

4月に浴室改装を実施し、広々とした浴室でゆったりと入浴できる。体調に合わせ、入浴形態の変更ができる。入浴剤等で温泉気分を味わえ、床暖房も完備している。入浴時には利用者の皮膚の状態など身体状況に留意し、必要に応じて関係者に連絡を入れるなどの対応をしている。利用者の皮膚の状態は、入浴時に職員も綿密にみて確認している。入浴日以外でも臨機応変に入浴できる仕組みを工夫している。年末年始、自宅での入浴が困難な利用者に対して優先的に入浴のお知らせを行っている。

・利用者一人ひとりが自分のペースで過せるようにしている

各種のプログラムへの参加は利用者の意向を原則としており、個人の意思を尊重した支援に努めている。機能訓練の要素を取り入れたみんなで行う体操などは、できる限り参加を促がしているが、個別のプログラムについてはその都度参加を確認することを取り決めている。毎回、活動、排泄、入浴、食事摂取等全ての行為に対して、本人の意思を先に確認してから行われている。介護場面を観察した際にも、「手芸」、「ぬり絵」、「利用者同士の会話」、「休憩」などが適切に選択できる様子が確認できている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

54/93

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%	14.0%			いいえ：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	83.0%	12.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
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：0.0% 無回答・非該当：3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	62.0%	31.0%	5.0%		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	62.0%	29.0%	5.0%		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	96.0%				どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
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	79.0%	12.0%	7.0%		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%	22.0%	20.0%		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	88.0%		7.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	11.0%	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	72.0%	18.0%	7.0%		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	74.0%	18.0%	5.0%		いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	14.0%	11.0%		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	53.0%	22.0%	5.0%	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	医療法人社団大和会
事業所名称	医療法人社団大和会多摩川デイサービスセンター
事業所所在地	東京都調布市国領町5丁目31番1号
事業所電話番号	042-499-3200

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. 在宅での自立した生活を継続するために支援する。2. 住み慣れた地域で、生きがいを持って生活することを支援する。3. トレーニングマシンを使用した機能訓練を提供する。4. 日常生活に根差した機能訓練を提供する。5. 過剰な介助は行わず、出来る事は自分で行って頂くように支援する。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・機能訓練に特化した事業所として、帰宅時間まで身体を動かす支援を徹底している

利用者は昼食時の休憩時間を除き、1日中身体を動かしている。そのため、機能訓練を目標とした利用者には最適なデイサービスであり、利用者の運動機能の向上も含めた意識も高い。事業所では利用者一人ひとりの機能訓練に対する意向や身体能力を詳細に確認し、午前中は9種類のマシンによるトレーニング、午後はダンベル・チューブ等を活用したトレーニングや身体を動かし競争性のあるゲームを実施している。評価も3ヵ月毎に実施、職員からの声掛けやコミュニケーションも大切に、トレーニングにも工夫、身体機能の維持や向上に効果を上げている。

・医師や理学療法士等、多くの病院職員と連携し、身体を動かす取り組みとともに健康への支援を行っている

病院内の事業所のため、利用者毎の主治医だけでなく緊急時等は病院内の医師との連携が図られている。さらに病院内の理学療法士とは日常的に連携があり、今年度から直接評価測定を実施し、生活機能の向上に繋がるより具体的な支援に繋がられている。また、病院内にはデイケアも開設しており、利用者の体調等に応じ連携している。病院とは身体機能の維持・向上とともに、健康面も含めた連携もなされ、利用者本人や家族に安心も提供している。デイサービスの場を活用した地域向けの公開セミナーも開催、利用者や家族も参加している。

・機能訓練を通して利用者と良好な関係性を構築している

すべての利用者は、機能訓練による身体能力の維持・向上を共通の目的としているため、職員が間に入ることで連帯意識も含めた良好な関係性が熟成している。特に昼食時間を兼ねた休憩が75分間あるため、仲の良い利用者間で茶話会に発展したり、アカペラで歌の会も行われている。職員の協力で、歌詞集も作成されている。また、利用年数の長い利用者を中心となり、機能訓練中でも職員とともに声掛けし合うことで、場の雰囲気明るくなったり、厳しさの軽減に繋がられている。

さらなる改善が望まれる点

・BCPの職員への周知が期待される

利用者の安全に関わる各種の委員会活動に参画し、事故の軽減や侵入の阻止に向け病院内で連携している。また、防災訓練にも力を入れ、毎年自衛消防隊の審査会にもエントリー、今年度は準優勝している。さらに病院全体の防災計画は事業継続計画（BCP）の要素も組み入れている。そこで、独自のBCPの策定とともに職員への周知が期待される。

・ホームページのさらなる活用とともに充実が期待される

病院のホームページでは、今年度から当事業所もブログで情報提供を開始している。現在、多くの提供回数にまでは至っていない。そこで、機能訓練の状況や休憩時間の様子等、可能な範囲で頻回に提供することが期待される。家族等は写真による情報提供は嬉しいものと思われる。事業所のさらなる周知に繋げていきたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ 3ヵ月毎に評価測定を実施し、利用者や家族と面談の上で計画を作成している

3ヵ月毎に利用者一人ひとりに応じた機能訓練や運動機能向上のための計画を作成し、機能訓練を行っているが、3ヵ月毎にパワーリハビリ評価表を基に評価測定を実施、評価結果を踏まえて利用者や家族と毎回面談し、計画に繋がっている。面談時には「面談居宅訪問チェックシート」や「興味関心チェックシート」を活用、利用者にも最適な機能訓練を提供している。

・ 午前・午後・終了前30分間等、メリハリのある機能訓練を行っている

すべての利用者は機能訓練を目標としているため、事業所内でのプログラムは身体を動かす活動のみを提供している。そのため、特に午後は飽きずに目標達成感に繋がるための工夫に力を入れている。ダンベルやチューブを活用しているため、椅子を組み入れたり選択もできるようにし、ラストの30分間は個人戦でのゲームも取り入れ、メリハリをつけている。利用者は積極的に身体を動かしている。

・ 送迎車をフル活動し警察とも連携、待たせず安全な送迎に向けている

5台の送迎車をフルに使い、特に帰り時間は待たせず、早期での帰宅に繋げている。そのため、時間制限での進入禁止の場合には警察と交渉し、直接での帰宅を可能としている。2往復目までの待ち時間も1巡目のルートで工夫し、茶話会や会話の内に順番が回って来る。今年度は自動ブレーキ付きの2台の送迎車を入れ替えている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

93/116

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%	17.0%	5.0%	無回答・非該当：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	68.0%	21.0%	9.0%	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	90.0%	6.0%	0.0%	いいえ：1.0% 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	54.0%	34.0%	9.0%	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	69.0%	26.0%	0.0%	いいえ：3.0% 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	84.0%	13.0%	0.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	15.0%	0.0%	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	86.0%	7.0%	5.0%	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	66.0%	19.0%	10.0%	いいえ：3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	79.0%	16.0%	0.0%	いいえ：1.0% 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	78.0%	15.0%	0.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%
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%	16.0%	0.0%	いいえ：0.0% 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	81.0%	13.0%	0.0%	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	67.0%	18.0%	10.0%	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	43.0%	31.0%	9.0%	16.0%

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	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組み込み、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中には、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%		
	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%		
	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%		
	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%	
	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%	
	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%		
	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%		
	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%	
	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%	
	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%			
	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%	
	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%	
	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%		
	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%		
	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てるよう支援している。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%

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%	6.0%	0.0%
	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%	20.0%	3.0%
	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%	33.0%	0.0%
	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%	0.0%	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%	13.0%	0.0%
	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%	23.0%	0.0%
	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%	6.0%	10.0%
	いいえ : 0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	0.0%	10.0%	0.0%
	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%	13.0%	0.0%
	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%	6.0%	13.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	3.0%	13.0%	3.0%
	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「私たちも手伝います」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。

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%	0.0%	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	90.0%	9.0%	0.0%	0.0%
	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	81.0%	18.0%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%
	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%	0.0%	0.0%	4.0%
	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%	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	95.0%	0.0%	0.0%	4.0%
	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%	0.0%	31.0%	0.0%
	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%	0.0%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%	0.0%
	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%	0.0%
	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に関連した活動など）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

特に良いと思う点

・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

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。

・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

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。

・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

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。

さらなる改善が望まれる点

・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

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

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%

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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ハトホーム在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都東村山市富士見町2丁目7番5号
事業所電話番号	042-398-2555

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) 法人理念 2) 事業所基本理念 3) 職員の自己実現 4) 利用者満足の実現 5) 地域福祉への貢献

全体の評価講評

特に良いと思う点

・虐待防止に積極的に取り組んでいます

「虐待防止ブック」の作成や虐待防止マネージャーの配置、全職員対象の虐待防止研修を実施するなど、法人全体で虐待防止に取り組んできましたが、ヒヤリハットと事故報告書は同じ書式を使っていたため、記載が難しい状況でした。ヒヤリハットのみを簡単に報告・検討できるように、メモ形式にして、サイズも小さくしたことで、報告件数が大幅に増加しました。会議や打ち合わせ等でヒヤリハットを丁寧に検討して、不適切ケアの気づきや虐待の早期発見ができるように職員全体で取り組んでいます。

・利用者の様子が良く分かる内容の広報誌を、毎月発行しています

施設の広報誌であるA4版4ページの村山苑「はとほーむ」を毎月発行しています。この広報誌には毎月の行事や職員の自己紹介、食事など盛りだくさんのプログラムの様子が写真入りで紹介されており、事業所での活動が良く分かるようになっていきます。広報誌の配布先は利用者、家族のほか地域の居宅介護支援事業所、地域包括支援センターなどに配布されて、利用者、家族のみならず、ケアマネジャーからも評価を受けており、利用者、家族ならび関係者・関係機関との連携強化に繋がっています。

・

さらなる改善が望まれる点

・入浴をより快適に支援できるような体制づくりが望まれます

介護負担の増加や浴槽設備の問題等から居宅での入浴が困難になり、施設での入浴を希望する利用者が増えていきます。職員の入浴支援体制を見直し、希望者の受け入れ人数を増やす等の工夫をしていますが、浴槽は段差があるため、利用者の状況によっては、浴槽を使えないことがあります。特養の浴室の空き時間を利用したり、シャワー浴に切り替えたりしながらなるべく多くの入浴希望に応えられるよう取り組んでいます。特養とさらに連携を深めながら、機械浴等も取り入れられるような体制づくりが望まれます。

・介護ソフトの導入による記録方式、様式の統一が望まれます

法人は特別養護老人ホームから認可保育園まで、様々な福祉サービスを提供していますが、法人内をコンピュータネットワークで結ぶ等のシステム構築が未だなされていません。当サービスにあっても介護ソフトの導入がなされておらず、各種記録に関しても手書きによる部分が多く残っています。文書管理のペーパーレス化やネットワーク構築

は一朝一夕に進展できるものではありません。一刻も早いシステム導入と、同一サービスにおける様式の統一等が望まれます。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・認知機能低下予防プログラム（シナプソロジー）を導入して脳の活性化を図っています

シナプソロジーとは、「2つのことを同時に行なう」「左右で別々の動きをする」、といった普段慣れない動きで脳に適度な刺激を与え活性化を図り、グループで楽しく行なうことでより効果が期待されるプログラムです。昨年の効果検証では、16名中9名の方に課題にかかった時間の短縮効果が見られ、他の事業所の参考となるよう研究発表なども行ないました。集中力や判断力、認知機能の向上などの効果が見られる一方で、運営上の課題もありますが、さらに工夫して施設の特徴となるようなプログラムとして位置付けていく事が期待されます。

・個別機能訓練と在宅リハビリテーションに積極的に取り組んでいます

利用者が充実した在宅生活が送れるように支援することが施設の目的の一つです。そのためには衣食住にともなう日常生活動作と、電話や家電製品の操作など様々な生活上の機械、器具類を使いこなせることが必要となってきます。施設では在宅リハビリテーションの強化に取り組んでおり、翌年度には個別機能訓練加算2を取得して、在宅リハビリに力を入れていく予定です。そのほか認知症予防としてのシナプソロジーにも従来から取り組んでおり、種々の取り組みの組み合わせで利用者満足度の向上を目指しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

26/40

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%	15.0%		
		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	88.0%	7.0%		
		どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 0.0%	
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	88.0%	7.0%		
		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	61.0%	38.0%		
		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	80.0%	15.0%		
		いいえ : 3.0%	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	88.0%	11.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	11.0%		
		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%	15.0%		
		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	61.0%	38.0%		
		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%	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	88.0%	11.0%		
		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	80.0%	11.0%	7.0%	
		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%	15.0%	7.0%	
		いいえ : 3.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	15.0%		
		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	42.0%	15.0%	19.0%	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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ほんちょうケアセンター
事業所所在地	東京都東村山市本町3丁目43番1号
事業所電話番号	042-399-2102

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)常に利用者の立場に立って良質かつ安全で安心な福祉サービスを提供するよう努める。 2)利用者の人権を尊重し、個人の尊厳が守られる福祉サービスの提供に努める。 3)職員の自己実現に配慮し、多様な人材が個々の能力を發揮できる職場作りに努める。 4)円滑なコミュニケーションのもと、職員が仕事を通じて成長と達成を実感できる職場作りを進める。 5)様々なニーズを有する人びとに対する支援の拠点として地域とともに発展する組織を目指す。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・合築している保育園との交流を利用者に提供しています

当施設と同じ建物内に法人が運営する保育園があります。このような環境を有効に活用して、施設では利用者の活動プログラムに保育園児との交流機会を定期的に設けて利用者との交流できるプログラムを設定し、利用者に喜ばれています。利用者は保育園児と歌や遊戯などを通して触れ合い、園児と一緒に身体を動かし、おしゃべりするなどを楽しんでいます。

・利用者の日常生活の様子を分かりやすく家族へ知らせています

施設では利用者の日常生活を家族に知らせる手段として、法人ホームページ、法人機関誌、当施設が毎月発行している広報紙「ほんちょうケアセンター」を用意しています。広報誌では、利用者の健康の源である運動（機能訓練）や日々の楽しみである食事風景、クラブ活動の様子、カラオケやマーじゃんなど娯楽の様子、ドライブ、創作作品の紹介、イベントの紹介、ボランティアとの交流、関連事業所の紹介、健康課題に関する看護師からのアドバイス、管理栄養士からはレシピの紹介など身近な話題が豊富に用意されて利用者から好評を得ています。

・

さらなる改善が望まれる点

・各種マニュアルの整備が期待されます

マニュアルは事務所の決められた場所に保管されていますが全てのマニュアルが整っているわけではありません。職員の入れ替わりもあり、利用者の重度化も今後予想されますので、身体介助を中心とした手順書等、必要なマニュアルを順次整え、適切に整理することが望まれます。どのようなマニュアルがあるのかも一覧的な整理を行い、マニュアルの活用方法についての検討も望まれます。職員の希望もあり、マニュアル整備の準備が始まっています。成果が得られることを期待します。

・職員育成計画の策定を期待します

職員への指導が十分に行き届いていない面があるようです。初期の計画では、レベルに合わせた内部研修の実施と、研修内容を活かせる環境整備、OJT、研修等による身体介護のスキルアップなどが挙げられています。組織としての体系的なキャリアアップ制度や育成計画は今のところ整備されていません。取得したい資格、習得したい技術など本人の意向も加味した職員育成計画の策定を期待します。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・生活リハビリの推進に力を入れています

生活リハビリとして、従来からデイサービスでの活動の中でそれぞれの利用者に役割を持ってもらうこと等を中心に、自立した生活ができるように取り組んできました。今後は機能訓練指導員を中心に、職員が連携して3人程度の小グループでの活動や機能訓練計画に基づく機能回復訓練にも力を入れていくこととしました。

・施設サービスプログラムに地域のボランティア活動を積極的に取り入れています

施設利用者の中には単独の外出が不自由になったり、地域で様々な人と触れ合う機会が難しくなった人がいます。また、地域ボランティアの中にも活動の機会を探している人がいます。施設では双方が地域住民の一人として施設プログラムを通じて、多くの人が交流する場づくりに積極的に取り組んでいます。外出活動に参加する外出ボランティア、音楽や体操、ゲームなどに参加するボランティア、毎土曜日の土曜ステージに参加する手品や器楽演奏、お祭り、演劇グループなど、多くのボランティアと利用者が施設プログラムを通じて交流しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/78

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	79.0%	18.0%	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%	15.0%	0.0%	2.0%
			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	77.0%	9.0%	11.0%	2.0%
			いいえ : 2.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	81.0%	9.0%	4.0%	4.0%
			どちらともいえない : 4.0%	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	43.0%	31.0%	22.0%	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	88.0%	6.0%	0.0%	4.0%
			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	84.0%	11.0%	0.0%	4.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	72.0%	13.0%	13.0%	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	45.0%	11.0%	38.0%	4.0%
			いいえ : 4.0%	
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	11.0%	0.0%	4.0%
			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	79.0%	13.0%	6.0%	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	70.0%	9.0%	20.0%	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	75.0%	6.0%	15.0%	2.0%
			いいえ : 2.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	9.0%	18.0%	2.0%
			いいえ : 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	61.0%	9.0%	6.0%	22.0%

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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち北高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都国立市北3丁目2番15号棟
事業所電話番号	042-571-0200

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) 地域にあるもうひとつの家として、地域で困っている人への支援に努めます。2) 利用者の立場に立った親切でやさしいケアを実践します。3) 利用者のための援助を家族と一緒に考え家族の負担を軽減できるお手伝いをします。4) 地域との絆を大切にして、地域に選ばれ信頼される施設にします。5) チームワークを大切にして、元気のある職場をつくります。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の気持ちに寄り添った、親しみ深く丁寧な対応が職員全体で行われている

利用者個々の心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好なども十分に考慮し、希望や意見を尊重しながら、利用者の中に寄り添った支援が職員全体で行われており、思いやりのある細やかな配慮のもとで利用者個々の特性に応じたコミュニケーションが密に図られている。明るく笑顔の絶えない和やかな雰囲気の中で、利用者とともに楽しむ姿勢を持って職員は支援を行っており、利用者調査でも職員の親しみ深く心のこもった、明るく丁寧な対応は高く評価されている。

・職員間の密な情報共有と豊富なコミュニケーションを質の高い個別支援に繋げている

利用者の日々の状態や個別に必要な支援内容などは、各種記録物を職員各々が確実に確認するほか、毎朝・夕のミーティングで周知している。朝のミーティング時は、効率的に重点観察ポイントを全職員で共有できるよう進行方法や内容の工夫を行い、検討すべき案件は夕方のミーティングで話し合い迅速対応を心掛けている。経験値の高い職員が多く、職員同士のコミュニケーションも豊富になされており、日々の密な情報共有による質の高い個別支援が提供されている。

・個々の希望を尊重したプログラムを計画し、囲碁などの実施にボランティアの協力を得ている

外部講師やボランティアの協力を得ながら、手工芸・書道・生花・ヨガ・カラオケなどの趣味活動、合唱・音楽レクリエーションなどの音楽活動、誕生日会、外出、ほか各種ゲームやレクリエーション等を多様な内容で実施している。また利用者の得意なものを披露してもらう機会も希望を汲み取って行うなど、楽しみながらやりがいや意欲向上を図るよう努めている。男性利用者の囲碁希望のプログラムのためにボランティアを募り、週3回の実施の運びとなった。

さらなる改善が望まれる点

・地域の中の福祉拠点として、事業所の役割の発揮に向けたさらなる取り組み

事業所内に地域包括窓口業務を備え、都営団地の一角に位置する環境を活かして、潜在化するニーズの早期の汲み取りに努めており、近隣の多世代の人々との関りや、近隣への買い物や外出、図書館など地域資源の活用などをより進め、センターの存在を一層アピールしていく意向を持っている。今年の夏には猛暑が続く気候に配慮し、水分補給や休憩の場として事業所を活用してもらうようのを玄関口に出すなど新たな取り組みだ。地域に開かれた福祉拠

点としての役割をより発揮できるような今後の継続した取り組みが期待される。

・**ケアマネジャーとの更なる連携で、利用者のQOLを維持、向上できる支援に繋げていきたい**

家族懇談会を実施し、事業所からの連絡や状況について話し合いを行っている。業所と家族だけでなく、家族同士の交流を図る場にもなっている。家族参加者は限られた人員が続いており、参加してほしい家族が参加できていないのが現状となっている。独居やふたり世帯などで、洗濯など施設内でサービス以外の手伝いになる場合が増えてきている。ケアマネジャーとの更なる連携で、利用者のQOLを維持、向上できる支援に繋げていきたい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**近隣地域へのポスティングなど、積極的な情報提供に取り組んでいる**

利用者の施設入所・死去・長期入院の増加等の要因によりデイサービス利用率が伸び悩んでいる状況が昨年度見られ、より広い範囲での必要な方に対しての事業所情報の提供の在り方やアピールの方策について検討し対策を進めてきた。居宅介護支援事業所に向けた見学の随時受付や空き情報等の随時の情報提供、事業所に併設された地域包括支援センターを含め関連機関との密な連携のほか、今年は近隣地域へのポスティングを行って事業所情報を広く知ってもらうよう取り組んでおり、積極的な事業所アピール等により新規登録者も増加し、成果が見られている。

・**リハビリは利用者が興味を持てるよう工夫され、楽しんで参加できるように努めている**

体操や運動的プログラムを健康の維持・増進を目的として計画的に取り入れている。その内容は機能訓練を意識しつつ利用者が楽しんで参加でき、興味を持てるよう工夫が凝らされたものとなっている。ボールなどを使用する運動的ゲーム、音楽（歌）のほか、毎朝の体操や各種体操以外に食事前の口腔嚥下体操で誤嚥の予防に努めている。継続した歩行訓練になるために床にテープを張り、廊下を周回でき、自分のペースで歩いている。無理なく利用者のペースを大事にしながらかつて個々に合った活動を取り入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

41/80

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	75.0%	14.0%	7.0%	いはいえ：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0%	7.0%		いはいえ：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	70.0%	7.0%	21.0%	いはいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	14.0%	12.0%	いはいえ：2.0%
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	41.0%	9.0%	48.0%	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	73.0%		26.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%			どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
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%		31.0%	どちらともいえない：0.0% 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	31.0%		68.0%	どちらともいえない：0.0% 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	75.0%		21.0%	どちらともいえない：2.0% いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	26.0%		73.0%	どちらともいえない：0.0% 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	17.0%		82.0%	どちらともいえない：0.0% 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			97.0%	はい：2.0% どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	63.0%	12.0%	21.0%	いはいえ：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			92.0%	はい：4.0% どちらともいえない：2.0% いはいえ：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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち苑デイケアセンター
事業所所在地	東京都国立市泉3丁目1番6号
事業所電話番号	042-577-3111

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) 地域にあるもうひとつの家として、地域で困っている人への支援に努めます。2) 利用者の立場に立った親切でやさしいケアを実践します。3) 利用者のための援助を家族と一緒に考え家族の負担を軽減できるお手伝いをします。4) 地域との絆を大切にして、地域に選ばれ信頼される施設にします。5) チームワークを大切にして、元気のある職場をつくります。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の大きな楽しみとなる、季節感があり美味しく栄養豊富な食事を提供している

利用者の個別の状態に応じて、彩りよく栄養バランスに富んだ食事を利用者の希望や嗜好に配慮しながら提供している。食事を生活上の大きな楽しみのひとつとして認識し、日々の食事を大切にしながら毎月のご馳走日や季節行事に応じた季節感のある美味しい食事の提供にも力を入れている。「お花見ランチ」、「開所記念ランチ」、「敬老ランチ」、「クリスマスランチ」などや、「鍋の日」・「寿司の日」を取り入れたり、「ケーキバイキング」など、利用者が食事を楽しめる場を工夫を取り入れながら数多く提供している。

・生活にメリハリをつけ、大きな楽しみ・喜びに繋がる行事や外食などの催しを提供している

新年会・節分・ひな祭り・夏祭り・クリスマスなどの季節折々の行事のほか、ボランティアによる太鼓・ハーモニカ・歌などの客演、誕生日会・初詣・運動会・作品展覧会・花見ドライブ・散歩・買い物などの催し物を利用者の意向を汲みながら行っており、季節感を味わうとともに生活にメリハリをつけ、生活の中の楽しみや喜びに繋げている。また、今年は少人数ずつ出かける外食行事を他部署の職員の協力も得ながら行っており、普段外食が困難な利用者も多い中で、好みの食事をゆっくり楽しめるこの企画は大変好評を得ている。

・サービスの向上をめざして、事業所の標準的な水準を見直す取り組みをしている

職員の情報共有・考察・検討の機会の確保に継続して取り組み、隔月に1回常勤、非常勤の参加する全体会議が実施され、さまざまなテーマで話し合いがされる。夕方の申し送り、ミーティング時に検討して内容や提案を各職員が記入できる「業務課題検討シート」を取り入れて日々の課題や提案を職員間で共有し、速やかに検討していく仕組みを作って活用している。また、認知症の個別援助方法や支援記録の書き方・内容・表現方法等の研修により、標準的な水準を保つようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の心身状況・意向・要望に対応できるプログラムの検討と導入にむけて

利用者の意向希望を取り入れながら、共同及び個別の作品作り・カラオケ・映画鑑賞などの趣味活動、各種ゲームやレクリエーション等、また講師やボランティアの協力を得ながら合唱・書道や各種客演などの活動を利用者の状況に合わせて実施している。利用者の重度化による利用者の心身状況の差異により、プログラムにより参加が難しい状況に対して内容や支援方法を見直ししていく必要性を認識し、利用者個々に対応できるプログラム検討を徐々に進め

ている最中であり、今後もその取り組みが期待される。

・**職員間のコミュニケーションをさらに密にし、接遇マナーなどをより高いレベルへ**

長くご利用の利用者が多いため、職員と利用者の距離が近く、親近感があり楽しい雰囲気があることが、利用者アンケートからも伺うことができる。その反面、親しいがゆえに言葉かけが気になるという意見も聞かれる。知らずに利用者を傷付けてしまう恐れがある。節度のある言葉かけができるように、職員間のコミュニケーションにより、気付きを伝え、お互いのマナーチェックをして、接遇マナーのさらなるレベルアップをすれば、利用者にとってより良い環境の提供が期待できる。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている。**

業務マニュアル、緊急時・感染症対応マニュアル等の各種手順書が整備されている。職員が一定レベルの知識や、技術を保ち利用者に安全に配慮した支援が行えるように研修計画に基づいて定期的に、法人で研修するほか、外部研修への参加を奨めている。昨年は認知症の個別援助方法や支援記録の書き方・内容・表現方法についての研修が行われた。新人の職員には、担当職員が付き、業務にあたりながら指導していくOJTを実施している。また、常勤職員は年2回人事考課の際にセンター長の助言指導を受ける機会を設けている。

・**より利用者の状況や意向に見合うリハビリ環境の整備と活動内容への工夫を行っている**

利用者個々の心身状況と希望に応じて理学療法士が作成した訓練計画のもと、個別リハビリ・小グループリハビリを理学療法士と看護職員が連携しながら実施している。今年度は、リハビリ関係プログラムに特化したスペースを新たに一部屋設けており、以前より落ち着いて訓練を行うことができる環境となった。また、ソファベッドを置き、専門資格を持つ看護職によるマッサージプログラムも試行を始めており、リラクセス効果も含めたりハビリ活動の活動内容への工夫や環境整備に取り組んでいる。

・**利用者の個々の状態に合った、安全快適で落ち着ける環境整備が進められている**

今年は、分散していた静養スペースを一か所にして一部屋とし、常時休息できるベッドやソファベッドを複数確保してゆっくりと静かに休息できるようにしている。また、以前静養スペースのひとつとしていた部屋をリハビリのスペースとして新たに整備を行った。フロア内の流しは、老朽化、衛生面への対策として今年度改修され、利用者の手洗いと口腔ケアに特化したスペースが作られた。ほか、認知症の方が落ち着けるスペース作りなども含め、利用者の個々の状態に見合ったより安心して快適なサービス向上に継続して取り組み、全体的な環境整備を進めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/70

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	71.0%	6.0%	20.0%	いはいえ：2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%			どちらともいえない：4.0% いはいえ：4.0% 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	71.0%		28.0%	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	75.0%	8.0%	13.0%	いはいえ：2.0%
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	44.0%		51.0%	どちらともいえない：4.0% 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	68.0%		31.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
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% いはいえ：2.0% 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	57.0%		40.0%	どちらともいえない：2.0% 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	20.0%		80.0%	どちらともいえない：0.0% 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	75.0%		20.0%	どちらともいえない：4.0% いはいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	24.0%		75.0%	どちらともいえない：0.0% 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	15.0%		82.0%	どちらともいえない：2.0% 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	100.0%			はい：0.0% どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%		28.0%	どちらともいえない：4.0% 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	97.0%			はい：2.0% どちらともいえない：0.0% いはいえ：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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	サービスセンターやまと苑
事業所所在地	東京都東大和市狭山2丁目1264番5号
事業所電話番号	042-563-8163

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) 私たちは、地域の人々が、安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のところで支援します。 2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。 3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切に支援を行います。 4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い、公正で透明な経営をいたします。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **利用者のプライバシーや羞恥心に配慮すると共に、虐待の防止に努め、利用者の気持ちに寄り添った支援になるように常に心がけている**

利用者のプライバシーや羞恥心に配慮した支援を常に心がけている。排泄や入浴等は希望に応じて同性介助を実施し、声かけのタイミングにも気をつけ、利用者の意思を尊重して必ず事前の同意を得てから支援を行っている。カーテンだけではプライバシーは守られないのではとの声を受け、カーテンに加え各トイレにドアを付ける等改善も迅速に行っている。接遇向上に努め、虐待の芽チェックシートを活用して年2回振り返りを実施し、虐待に繋がる恐れのある言葉や態度には職員の自覚や注意を呼びかけ、利用者の気持ちに寄り添った支援となるよう努めている。

・ **利用者一人ひとりの日常生活動作を高めるように専門職の連携で様々な工夫を行い利用者が楽しんで参加できるプログラムを作成している**

機能訓練は、個別機能訓練計画書に基づき実施し、アクティビティと連携して楽しみながら体を動かすことによって身体機能の活性化を図っている。機能訓練指導員は利用者の目線で、一つ一つの動作の目的を納得が行くまで丁寧に説明して、利用者の活動・参加への意欲を高めている。また在宅での生活についても指導員が自宅を訪ねて、生活の動線状況に合わせた対応や環境面等助言をしている。毎月簡易評価を実施し、効果の検証や見直しを行っている。在宅生活継続は、利用者や家族にとっての願いである。思いを叶えるサービスに取り組み実践している。

・ **利用者の活動の幅が広がるよう、創意・工夫を重ねて利用者が生き生きとした生活を継続できるように支援に努めている**

年間を通して節分会、雛祭り、端午の節句、七夕祭り、納涼祭、敬老祝賀会など楽しい行事が催されている。また施設内の喫茶室を地域に開放して、在宅で生活を続ける利用者が地域住民として交流が持てる場となっている。苑では地域資源やボランティアと連携して利用者が主体となって楽しめるよう、趣味活動、創作活動やレクリエーション等、様々なプログラムを用意している。今出来ることは何か、職員は利用者が楽しみながら活動の幅が広がるよう、個別のレクや活動プログラムを創意・工夫を重ねて毎日の生活が楽しく張りのあるものとなるよう努めている。

さらなる改善が望まれる点

・ **利用者の多様化するニーズに対応できる体制づくりを目指し、中堅職員の更なる充実・強化を図りたいと考えてい**

る

全職員が年度初めに個別研修計画や目標設定シートを作成し、育成計画や内外研修受講に有効活用している。受講した職員は報告書の提出を行い、確実な知識や技術の習得に努めている。しかし医療依存度の高い利用者の受け入れを積極的に進める中、職員からは実践的な介護技術向上等を望む声も上がっている。事業所ではこれらに携わる中堅職員の不足や育成が課題としている。今後は中堅職員が高い知識・技術を身につけて、業務の中や毎日のミーティングで経験の浅い職員への指導を行うことができるよう中堅職員の更なる充実・強化を図りたいと考えている。

・職員間での情報共有を確実なものにするため、様々な取組みを行っているが、更にチームケアを推進したいと考えている

職員間での情報共有をより確実なものにするため、申し送りや朝礼等の充実を図っている。日々の利用者情報は申し送り、パソコン上のケア記録や業務日報等に記録され、支援開始前の確認を必須としている。職員会は毎月2回に分けて開催し、全職員の参加が可能となるよう配慮されている。正職員会議やヘルパー会議、医務会議、送迎会議等の部門別会議も定期的に行われ、個別業務に関しても円滑に推進できるよう情報の共有化を進めている。更に勤務帯ごとに役割を再確認し、職員間のコミュニケーションに繋げてチームケアを推進したいと考えている。

・利用者それぞれの身体的負担や安全面に配慮した送迎を実施して、送迎時間についてはスケジュール調整を綿密に行いたいと考えている

利用者の心身の状態を優先して小型車で少人数の送迎をおこなっている。施設の方針として玄関から玄関までの送迎を基本としており、安全で快適な送迎を心がけている。送迎中に何かあったときのために運転手は、全員携帯電話を所持して連絡をするように義務付けている。サービス提供時間の見直しに伴い、送迎時間も見直している。利用者にとって負担の少ないコースを設定し、送迎ルートを工夫している。スケジュール調整を綿密に行うことで、家族の了解を得られるように取り組んでいきたいと考えている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員の意見や提案を事業所運営や利用者支援に反映するよう努めている

職員の意見や提案等を事業所運営や利用者支援に反映するよう努めている。事業計画書作成にあたっては、全職員にアンケートを実施し、集計・分析の上、事業計画策定会議で取上げ、検討・決定している。各種会議でも課題の抽出や検討を重ねており、職員の意見や提案が事業計画作成に反映される仕組みになっている。事業計画書には基本的サービス方針をはじめ、基本的サービスプログラムには午前・午後の活動のサービス内容や各支援について細かく立案されており、日々の業務の運営マニュアルとしても活用されている。職員の意識向上にも繋がっている。

・感染症への対策を徹底して行い、職員間の周知・意識向上に努めている

感染症予防・対応については、来所時のうがいや手洗い、消毒薬の使用等を徹底している。毎朝、家族からの連絡ノートの確認や看護師により体温、血圧などのバイタルチェックをし、利用者の顔色など、健康状態の把握に努め、感染症の持ち込み防止に努めている。職員は送迎時と帰る際にもマスクを取り換えている。感染症予防対策等各委員会を中心に感染症への対策も徹底して行い、この3年間インフルエンザは発生していない。また機会があるごとにミーティングや研修により感染症の知識や事例検討を行い、職員への周知や意識向上を図っている。

・様々な工夫をして利用者が楽しく食事が味わえるよう環境を作っている

食事を生活の楽しみの一つとして選択食や行事食に工夫を凝らしている、年に二回利用者嗜好調査を全体と個別に実施している。調査内容はご飯の炊き方、味噌汁の味付け、副食の組み合わせ、味付け、量等で一人ひとりの把握に努めている。利用者の体調に合わせて食事の形態を替えたり、量を調整し無理なく摂取出来るよう工夫をしている。BGMは毎月季節感のある曲を選曲し、利用者懇談会の際にも希望を聞き世代に合った音楽を流している。また目の前で握りたての寿司を提供する等、様々な工夫をして利用者が楽しく食事が味わえるよう環境を作っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/66

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%	14.0%	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	76.0%	24.0%	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	94.0%	6.0%	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	80.0%	14.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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%	16.0%	いいえ : 4.0%	無回答・非該当 : 4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	98.0%		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%	12.0%	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	76.0%	18.0%	6.0%	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	92.0%	6.0%	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	94.0%		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	82.0%	12.0%	6.0%	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%	12.0%	いいえ : 0.0%	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	82.0%	6.0%	10.0%	いいえ : 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	60.0%	24.0%	14.0%	いいえ : 2.0%

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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	サービスセンターさくら苑
事業所所在地	東京都東大和市桜が丘2丁目122番4号
事業所電話番号	042-566-3910

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) 私たちは、地域の人々が安心して輝いた人生を実現できるよう慈悲の心で支援します。2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。3) 人権・人格尊重し、慈しみと思いやりの心で一人ひとりを大切にされた支援を行います。4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い公正で透明な経営をいたします。5) 人材の育成、内部牽制体制の確立、守秘義務の厳守。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・趣味活動や機能訓練、各種イベントは、自由に選択ができ楽しみながら行える取組みが多く、利用者の活動範囲を広げ、自主性を促している

ボランティアによる趣味活動の提供や機能訓練機器の充実、レクレーションや体操など、多彩な内容の活動を企画している。大型スクリーンを使用してのDVD映画鑑賞会も利用者が楽しみにしている企画の一つである。利用者が自由に活動内容を選択できる環境であるため、自主性を促すことができ主体性を引き出している。また施設で作成した作品類を福祉祭や作品展へ出展をしており、利用者のさらなる活動意欲の向上にもつながっている。休息をしたい場合を考慮して定時にお茶の時間を設けたり、静養もできる環境もあり、利用者に安心感を与えている。

・利用者の権利を擁護しその人らしい生活や価値観を尊重した支援をすることにより、利用者や家族の満足度は高い

通所事業所での生活は家庭の生活の延長であり、利用者の自由が最大限尊重されている。日常の支援にあたっては利用者の意思を尊重し、価値観やその人らしさを可能な限り引き出している。虐待防止や人権擁護研修にも力を入れ、あらゆる生活の場面において利用者の意思は尊重され、人生の先輩であることを常に意識した取組みが徹底されている。利用者アンケートでも「職員が利用者の気持ちを大切にしながら対応してくれているか」の問いに対し、61名中58名（95%）が「はい」と答え利用者の意思、意向を尊重した支援を実践している事が窺える。

・食事サービス向上のための追求を施設全体で行っており、食に興味を持ち楽しみにしている利用者が多い

栄養課を中心に施設内の専門職が連携を取りながら、利用者に喜んでもらえるよう食の楽しみの充実に取り組んでいる。月2回開催している栄養ケアプラン会議では、管理栄養士、ケアマネジャー、相談員、看護師、介護職員が参加をしており、関係職種での情報共有が図られている。食の提供においては利用者が飽きないよう、新規メニューの提案や郷土食、選択食など工夫を凝らした内容である。また給食委託業者との連携も密に行われ、食事量低下の問題があった場合、利用者の嗜好にも配慮をした食事内容の調整を行うなど満足の得られる対応を実践している。

さらなる改善が望まれる点

・ケアの専門性を活かした地域還元活動、園児との交流や家族間の交流の基点等、地域との接点を持つ機会をより多く設けたいと考えている

市内で最初に開設されたデイサービスで地域に開かれた事業所としての取り組みを進めている。家族や地域の方を招いて行事を催したり、ボランティアの積極的な受入れ等、地域との良好な関係作りの中から、地域福祉の拠点として事業所のあるべき姿を目指している。アイデア溢れる工夫を凝らした取組みが多い反面地域への情報、アピール不足を感じている。引き続き納涼祭など開かれた雰囲気作り、趣味活動のアピール、地域の保育園や学校との交流、家族間の交流の基点となる場の設置などを今まで以上に広めていきたいと考えている。

・**安全性と効率性を考慮した送迎に向けて、安全運転委員会とともに今後も継続的なドライバーミーティングの開催が必要と考えている**

日々の送迎において、安全性と効率性に配慮をして利用者の負担を減らし、安心して乗車できるような取り組みを行っている。その一つとして昨年度実施することが出来なかったドライバーミーティングを今年度は開催した。ドライバー以外にも添乗員の職員も参加をして、危険箇所の把握や送迎コースの見直しについてなど話し合わせ、利用者の安全と安心を第一とする意識統一が図られている。また年1、2回程度の送迎コースの見直しや送迎車両数の適正化、業務の効率化等の課題を検討している。今後も継続的なミーティングの開催が必要と考えている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**郷土食や選択食などの食イベントを通年行っていて、食事サービスの向上を図っている**

毎月実施している郷土食や選択食の他にも、月1回の新規メニューや調理師の得意メニューを提供する調理師メニューなど、幅広く様々な食への取り組みを行っている。献立に季節感や変化を持たせ、生活の場としての食事サービス向上を図りつつ、食の楽しみの充実に取り組んでいる。これらの活動が評価され東京都福祉保健局より、平成30年度東京都特定給食施設等栄養改善知事賞を受賞した。施設職員と委託給食業者との連携も良く、管理栄養士を中心に相談員や看護師、介護職員が他職種協働で食への向上に取り組んでいる。

・**近年改修した個浴が好評であり、常に安心して入浴ができる環境整備を行っている**

入浴を楽しみにしている利用者は多い。そのため安全面と衛生面の確保には力を入れている。給湯の安定した確保のため、ボイラーの他に大型のガス湯沸かし器を設置。またレジオネラ対策のため毎日数回、塩素残留濃度測定を実施。その他不定期に水質管理も行っている。平成30年1月改修後に新たに導入した個浴が大変好評である。快適に入浴の時間を楽しんでもらえるよう、菖蒲湯や柚子湯などを取り入れている。窓から眺めた景色も季節感が現れる風景である。入浴前には職員がシャワーの蒸気で床を温めることも実践しており安全と安心への意識が高い。

・**多様な趣味活動や映画鑑賞など、自由に選択できる取組みが多い**

フロアが広く余裕のある空間の中で日中活動を行っていて開放感がある。体操は午前と午後の2回は必ず実施し、曜日ごとにボランティアによる趣味活動を開催している。活動時に作成した作品や書道を地域イベントに出展することで、日中活動の意欲向上につなげている。映画鑑賞は食堂ラウンジに設置した大型スクリーンを使用することで、映画館に近い臨場感を作り出している。施設内には上映予定の作品のポスターが貼られていて、利用者の楽しみをさらに増幅する工夫をしている。これらの活動は自由参加となっていて、利用者の自主性を尊重している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

61/97

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%	16.0%			いいえ：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	72.0%	19.0%	6.0%		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	85.0%	6.0%			いいえ：3.0% 無回答・非該当：4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	67.0%	19.0%	9.0%		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	59.0%	36.0%			いいえ：3.0% 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	83.0%	13.0%			いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
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	86.0%	6.0%	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	65.0%	22.0%	9.0%		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	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	78.0%	14.0%	6.0%		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	86.0%	9.0%			いいえ：0.0% 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	78.0%	18.0%			いいえ：0.0% 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	68.0%	21.0%	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	49.0%	27.0%		18.0%	いいえ：4.0%

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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名称	東大和市高齢者在宅サービスセンターきよはら
事業所所在地	東京都東大和市清原1丁目1番地34号棟1階
事業所電話番号	042-590-1176

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)地域の人々が、安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のこころで支援します。</p> <p>2)地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。</p> <p>3)人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切にした支援を行います。</p> <p>4)法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的にを行い、公正で透明な経営をいたします。</p> <p>5)より質の高いサービスの提供を目指します。</p> <p>【きよはら運営方針】</p> <p>きらきらと、輝きのある、毎日を送ることのできる施設を実現いたします。</p> <p>よろこびと、悲しみを、共に分かち合えることのできる施設を実現いたします。</p> <p>はつらつと、生き甲斐のもてる日々を送ることのできる施設を実現いたします。</p> <p>らくに、気楽に楽しみを、一緒に見つけることのできる施設を実現いたします。</p>

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員の意見や提案が運営や支援に反映される仕組みとなっており、職員の意欲や意識向上に繋がっている <p>年度目標、重点項目、基本的サービス・プログラムを明確にした事業計画が具体的に策定されている。計画策定ではアンケートを実施して、職員全員の意見をまとめ、策定会議で検討や決定を行っている。各委員会や会議でも課題の抽出や検討を重ねて、職員の意見や提案が計画策定に反映される仕組みとなっている。利用者の自立や自己決定を促す「選択」のキーワードも職員からの提案による等、前向きな意見や提案も多く寄せられている。事業計画に参画することで職員が常に問題意識を持って業務にあたることを促し、意欲や意識向上にも繋がっている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者一人ひとりの意思の尊重と自己決定を促す自立支援を念頭に、利用者担当制を設けて利用者一人ひとりにあつた手厚い支援を行っている <p>利用者一人ひとりの意思の尊重と自己決定を促す自立支援を念頭に、選択をキーワードとしたサービスの提供に取り組んでいる。食事をはじめ、レクリエーションや趣味活動等、その日の利用者が自身の意向に従って活動に参加するか否か、またどの活動に参加するか等を「選択」できる仕組みを作っている。また利用者担当制を取り入れることで、職員はそれぞれの担当利用者の心身状況や利用者が置かれている環境等様々な情報や意向・要望等を把握し全職員が通所介護計画書に関わる意識が高まった。通所介護計画書を共有し利用者の自発性の向上に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none">・地域住民との交流を大切にした支援に努めて、利用者の楽しみな生活の一部として、地域の拠り所として根ざしている <p>多くの人々が訪れて利用者との交流している。アクティビティとして活動している編み物や押花、書道、畑の手入れ等はボランティアにより利用者の生活にハリと潤いを与えている。コーラスグループやギターの演奏会等の訪問もあ</p>

り利用者の楽しみな行事になっている。施設の盆踊りや餅つき大会には近隣の住民も参加し盛大に行っている。近隣の中学生、保育園児の来所等の異世代間交流も盛んになっている。施設に通うことが、楽しみになっていた利用者が、亡くなる前日に立ち寄ったこともある。利用者の生活の一部として、地域の拠り所として根ざしている。

さらなる改善が望まれる点

・地域の福祉拠点として、災害時等でサービス提供が継続できるよう、事業継続計画の策定を進めたいと考えている

地震や火災等を想定しての訓練は毎月実施されている。感染症対策も徹底して行い、開設以来食中毒やノロウイルス、インフルエンザ等の発生や蔓延等は起きていない。職員はヒューマン・エラーパターン・チェックリストを用いて自己の陥りやすいエラーを自覚することで、事故を回避し、再発防止に繋げている。事業所としてはリスクに対し、様々な検討を重ね、対応や対策を図っているが、まだ事業継続計画として策定には至っていない。地域の福祉拠点として、災害時等でサービスの提供が継続できるよう事業継続計画の策定を進めることを考えている。

・職員の介護計画に沿った視点で課題分析を行い、考察することで質の高い記録を目指している

利用者個々の状況に合わせて、丁寧な対応を心掛けて実践している。介護計画に沿ったサービス提供ができるよう努めて、援助目標に対して利用者の様子と介護過程から具体的な支援方法を見出し、記録するよう指導している。ただ十分には介護計画書の内容と自身の行っている支援内容を意識化できていない為、記録内容の焦点が定まっていない現状も見られる。引き続き職員の介護計画に沿った視点で課題分析を行い、考察することで質の高い記録を目指している。職員個々の洞察力・対応力が養われるように記録の充実を図りたいと考えている。

・帰りの送迎の待機時間の過ごし方を有意義な時間に使いたいと考えている

楽しく過ごせるよう、どの場面でも明るく利用者に声かけをして、職員の対応は丁寧で素晴らしいと利用者や家族からの評価は高い。日中のアクティビティの際も利用者の中に入って一緒に作業している場面でも、笑顔を絶やさず支援をしている。利用者調査の家族の言葉の中にも大変よく対応してくれて感謝をしているという声が多い。しかし、帰りの送迎の待ち時間にする事がなく利用者だけでほとんどの人は座っているだけなので、「ヒマ」と言う方も多い。職員も手薄な時間ではあるが、何か皆でゲーム等をして関わることがあれば良いと考えている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者自らの意思に沿って活動参加が「選択」できるようにしている

利用者の価値観や生活習慣に配慮した支援を行うため、意見や要望等が出やすい環境作りに努めている。年間を通して様々なレクリエーションや趣味活動等を行っているが、「選択」をキーワードにして、その日の利用者が自らの意思に沿って活動参加が選択できるようにしている。利用懇談会を定期的で開催して、利用者全員の送迎、食事、趣味活動など要望を把握する他、日常での個々の相談や要望等にも気軽に応じている。食事に関しても自分の好みにあったものが食べられるよう週3回献立の選択可能日を設けており、利用者から高い評価を得ている。

・食事の時間を大切に郷土食・選択食等利用者が楽しむことが出来る献立を工夫している

食事は利用者の楽しみな大切な時間と考え、栄養バランスのとれた、美味しい食事の提供を追求している。食堂には、テーブルに一輪挿しを置きレストランのような雰囲気を作り、食堂の出入り口にうどんや蕎麦、ラーメン等ののぼりを立て楽しさを演出している。週3日主菜の選択食を実施し、好みに合わせて自由に選べる他、毎月の郷土食・フレッシュ献立や行事食、年3回の蕎麦を楽しむ日等を実施している。また安心して食事が出来るよう、焼き魚は骨抜きのもので普通にも骨のあるものを用意し、見た目は同じでも骨による誤嚥が無いよう工夫している。

・アクティビティに機能訓練を取り入れ利用者が楽しく参加出来るよう工夫している

機能訓練は全体でおこなう訓練と個別のプログラムでおこなう訓練があり、全体でおこなう訓練にはレクリエーション的要素を取り入れ、楽しく活動が出来るよう工夫している。訓練にはつかまり体操やセラバンド体操があり、職員の声掛けで皆で楽しそうに体操をしていた。個別のプログラムの中にはペットボトルのキャップを開け閉めして指先の力をつける訓練や体幹を保持するために下肢の筋力の強化を図る訓練、平行棒での歩行訓練等利用者一人ひとりの課題に合わせて設定している。日常生活動作の向上を図るために丁寧に目的を説明して訓練を実施している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/69

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	85.0%	8.0%	5.0%	無回答・非該当：0.0%
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	85.0%	8.0%		いいえ：2.0% 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	67.0%	26.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
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	82.0%	17.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	11.0%		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	82.0%	17.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	79.0%	14.0%	5.0%	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%	11.0%		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	82.0%	11.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	85.0%	14.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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%	23.0%		いいえ：0.0% 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	76.0%	14.0%	8.0%	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	67.0%	20.0%	8.0%	いいえ：2.0%

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	サンメール尚和デイケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-467-8686

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) 誠の心 2) みんなで創る地域の絆 3) 優しい心で笑顔のサービス 4) 仕事の工夫 スピーディな判断、スピーディな実践 5) 互いに活かしあう職場 6) 経営の安定と将来の発展

全体の評価講評

特に良いと思う点

・「自分で考え、決め、自分で行う」をモットーに、利用者が希望の活動を選択している

「自分で考え、決め、自分で行う」をモットーに、11種類のプログラムの中から利用者個々にマッチしそうな活動プログラムを紹介しており、利用者は活動を試した上で自分の希望で参加したい活動を選ぶことができる。一日のプログラムはリハビリ・体操・歌・手工芸など3～4つほど並行して行う。通常の通所介護の活動のためのフロア、喫茶のできるラウンジ、食堂、リハビリテーション室など、それぞれ特色をもった複数の部屋が整備され、活動の時間や内容によって使用する部屋を決めており、個々の活動に落ち着いて専念できる環境が整えられている。

・理学・作業療法的活動や音楽療法など楽しんで行える個々に応じたプログラムが充実している

居宅サービス計画書、通所介護計画書に基づき、個々の目標に応じた機能訓練計画書を作成し、機能訓練指導員がきめ細かく評価しながら、専門的で効果的な機能訓練に取り組んでいる。機能訓練指導員を中心に個別および集団でのリハビリを行うリハビリA、レクリエーションをベースにリハビリ要素を取り入れたリハビリBのほか、陶芸・絵画・手芸・書道・墨絵・絵手紙・華道などの作業療法的な取り組みや音楽療法など、ストレスが少なく楽しんで行えて認知症進行予防に繋がるプログラムが多彩に展開されている。

・四季折々の食材を生かした献立や多彩な行事食など、栄養とともに食の楽しさを提供している

管理栄養士と調理員が連携し、利用者の嗜好・希望を大事にしながら、栄養のある美味しい食事を提供している。季節の食材をふんだんに使用した食事は、昆布・煮干し・鰹節から天然だしを取って旨味にこだわっている。利用者個々の状態、体調や嗜好に応じて柔軟に提供しており、食事形態も様々に対応している。また、節句・お彼岸・七草・節分など季節を感じさせるものから、敬老祝賀会の祝い膳、クリスマス忘年会の洋食、毎月の誕生日会の祝い膳やケーキなど様々に工夫して多彩に提供しており、利用者の大きな喜びや満足感に繋がっている。

さらなる改善が望まれる点

・業務標準化の徹底に向けた、よりタイムリーな業務手順書の更新を

サービスの手順書として、食事、入浴、排泄、送迎、移乗・移動、認知症対応、地震対策、感染症予防など各種整備している。定期的開催されるサービス向上委員会、チームを編成して課題に取り組むQC（クオリティ・コントロール）活動、月一回の通所ミーティング等において改善点などを職員個々に出し合い、業務手順書に反映するよう取り組み、会議などで手順書の追加・修正を確認するように努めている。今後は、よりタイムリーな見直しが課題と

認識しており、より現場で活用できる業務手順書の更新の新たな仕組み作りが望まれる。

・**当事業所の強みや特徴を積極的に打ち出した稼働率アップへの取り組みの継続を**

今年度も新規利用者獲得にむけて取り組みを進めており、地域の居宅介護支援事業所および介護支援専門員へのアピールとして営業訪問し、空き情報なども含めた細かい事業所情報などのお知らせ配布を行っている。また、見学時の丁寧な対応やニーズに応じた迅速な利用開始にも努め、介護支援専門員との信頼関係の構築と連携を図っている。今後も、当事業所の様々な強みや特徴をより積極的に打ち出し、稼働率アップに向けて継続して取り組まれることが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・**新たな「不適切なケアチェックリスト表」を活用し、更なる接遇への意識向上を図る**

あるべき職員の言動や行動など接遇に関するさらなる意識向上にむけ、サービス向上委員会により「不適切ケア」をテーマとした研修を、新たに用いる「不適切なケアチェックリスト表」を活用して年1回実施している。チェックリストの集計を受けて、職員同士や、対利用者への適切な呼称に関してより徹底を図っていくことを今後のスローガンとして掲げており、ポスター作成や注意喚起など、日常的な意識付けおよび意識の向上を図っている。

・**入浴機の入替を実施し、利用者ニーズにより応えられる入浴支援に取り組んでいる**

デイサービスの入浴は家庭での入浴が困難な利用者への対応とともに、在宅で着替えが難しい場合は入浴を利用して着替えを支援する目的もあり、利用者のADLや体調に応じて、一般浴とチェアイン浴に分けて入浴支援をしている。昨年にはチェアイン浴の入浴機を最新型に入れ替えており、新たな入浴機の導入により利用者負担をかけることなく効率性をアップさせ、利用者の高いニーズに応えるべく入浴サービスの枠をより広げていけるよう、今後に向けて業務検討が進められている。

・**長年継続された多彩なボランティア活動を活用して個別サービスをより充実させている**

食事準備など生活の支援や日々の活動・体操や花壇の手入れ・喫茶ラウンジの運営などでボランティア活動が活発に行われている。長期継続して関わっているボランティアが数多く登録され、利用者や活動内容への認識・理解が深い。配置は専任のボランティアコーディネーターが調整を密に行っている。年1回外部の会場を借りてボランティア感謝の集いを開催しており、ボランティア間で親睦を深める機会としている。利用者が職員以外の人々と交流する機会を多く確保するとともに、ボランティアの協力を仰ぐことで利用者へのサービス向上が図られている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/85

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	78.0%	15.0%	5.0%	いはいえ：1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	8.0%		いはいえ：1.0% 無回答・非該当：3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	75.0%	6.0%	16.0%	いはいえ：1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	76.0%	8.0%	11.0%	いはいえ：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	73.0%	21.0%	5.0%	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%	13.0%		いはいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	96.0%			どちらともいえない：1.0% いはいえ：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	85.0%		11.0%	どちらともいえない：3.0% 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	63.0%	8.0%	26.0%	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	90.0%		6.0%	いはいえ：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	73.0%	6.0%	20.0%	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	76.0%	8.0%	13.0%	いはいえ：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	75.0%	10.0%	5.0%	10.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	13.0%	21.0%	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	58.0%	8.0%	8.0%	25.0%

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	西東京市
事業所名称	西東京市谷戸高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都西東京市谷戸町3丁目23番8号
事業所電話番号	0424-25-4626

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)福祉の心を持って夢や希望の実現を実現する事 2)安全で安心できる質の高いサービスの提供 3)地域に開かれた施設として活動する事 4)「都心会はひとつ」の方針で取組む事 5)心の通訳

全体の評価講評

特に良いと思う点

・法人と一体になって地域交流に取り組み、市公設民営のセンターとして施設利用者に加えて一般市民の夢や希望の実現にも貢献している

センターでは公設民営のセンターとして法人と一体になり、毎年度地域交流に力を注ぎ一般市民も対象とした行事やイベントを行っている。地域住民参加では4月に「きらら桜祭り」8月は「夏祭り」1月は「わくわく寄席」を行っている。介護者支援活動では「家族介護者教室」開催、地域のボランティア支援者には「ボランティア交流会」で日ごろの協力に感謝して永年の支援者に感謝状と昼食会を催している。また、地域の中学校の職場体験も受け入れ、高齢者福祉の大切さを知る機会とするなど、一般市民にも夢や希望の実現に貢献している。

・四季折々の行事食や冬の鍋料理などバラエティーに富んだ献立を提供し、職員との会話も楽しむ食事の取り組みを行っている

四季折々のバラエティーに富んだ食事の取り組みは、行事食、選択食、バイキング形式、冬の鍋料理、手作りおやつ等々、利用者の笑顔と元気に繋がる食事を提供している。食事時間にはゆったりとした音楽を流したり、職員との会話をしながら食事を楽しむ利用者の姿がみられる。栄養士・厨房、フロア職員も利用者と同じ食事をとりながら、利用者の雰囲気や食べ方などの考察を行っている。郷土料理の時には、料理の由来や作り方を簡潔に説明し、懐かしさを感じながら食べる利用者も多い。冬には、職員達が土鍋を持ち寄って実施する鍋料理も好評である。

・地域資源を活用し、地域との友好な関係を築くための工夫をしている

外出行事をはじめ地域のさまざまな資源を活用して、利用者支援を行っている。春秋のバスハイク、年3回のお出かけランチ、季節行事のぶどう狩り、お花見、紫陽花見物、菊観、初詣など、毎月、外出行事に取り組んでいる。特に、お出かけランチは、毎回利用者の要望を取り入れ、地域の商店街やレストランを活用しており、地域の方々との交流も行えるために利用者には喜ばれている。生活リハビリを兼ねて近所の公園に散歩に出かけて、公園を訪れている地域の方々とは何気ない会話をしたり、外の新鮮な空気と気分を味わい気分転換にもなっている。

さらなる改善が望まれる点

・施設外研修への参加、就労時間外の研修開催など、様々な制約条件を乗り越えて職員の資質向上を図る研修参加の機会確保に期待したい

センターでは毎年度目標管理シートを中心に管理者と職員が面談して人材育成計画を作成している。しかし、実施

の段階では職員体制の都合で研修参加を見合わせることもあり、さらに終業後に行うセンター内の研修では職員の都合に配慮して15分で終え、非常勤職員は任意参加にしている。一方、今年度の第三者評価職員アンケートでは研修機会について事業所の考え方と職員の意識に乖離も感じられる。利用者満足の維持向上のためには法人職員として、社会福祉の従事者として常に能力を高める機会を、分け隔てなく提供していく職場環境の確保に期待したい。

・**利用者の権利擁護についてはチェックリストを活用して職員の振り返りを行っているが、さらに深める取り組みが望まれる**

年1回法人による、「虐待の芽チェックリスト」を活用して職員の言動の振り返りを実施している。日頃から職員の状態を観察して気になる職員がいる場合には、センター長が個人面談を行い、本人が振り返りが行えるように促しているとしている。何気ない言動が不用意な言動につながることもあり、チェックリストの実施後に本人の気付きにつながっていくために、フィードバックを行うなど、取り組みをさらに深めることが望まれる。

・**利用者支援にあたる常勤と非常勤職員の研修の機会、並びに計画的な内部研修の取り組みが課題と思われる**

法人研修や外部研修に参加する機会があり、参加した職員は内部研修で報告することにしているが、現状では報告書が出されていないようである。法人研修を受けて、内部研修を工夫したいと検討していると思えるが、学習時間が短いこともあり、一つのテーマに向き合うのは難しいと感じる。利用者支援を行っている常勤・非常勤職員が、「積極的に参加したい」と思える学習会の取り組みが期待される。なお、テーマなども職員の意見を参考にし、研修計画を立てると一層良いと思われる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**職員は心の通訳として利用者が言葉にできない思いを理解し応えることを大切にしている**

施設の職員はご利用者が思うように言葉にできない心の思いを聴き取る「心の通訳」を務めるように心がけている。また、センターに支援に訪れるボランティアの方々にも「心の通訳」となっていただくようお願いしている。ご利用者の思いを受け留め相談や苦情を受けた場合には施設の苦情解決制度を迅速に運用するとともに、解決が困難な場合には苦情報告委員会、第三者を含む苦情解決委員会も設置しており、安全・安心で気兼ねなくセンターを利用いただくように職員一同がお世話し、またご利用者同士の歓談と交流の場となるようにしている。

・**職員や利用者の意見や提案を積極的に取り上げて基本事項などに反映させている**

定期的に利用者懇談会、家族懇談会等を開催し、利用者自身や家族からの意見や要望を取り上げている。家族会懇談会では、毎年事業報告を行い、利用者懇談会においても、事業所の運営上の意見や要望を取りあげる機会がある。利用者から外出ランチの希望が多く出され、実現させている。基本事項や手順等を見直す際には、毎日実施している朝夕2回のミーティングなどで、利用者の声を職員が集約し、職員の意見や提案も会議の中で出されている。また、職員の会議でプロジェクターを活用して、職員が意見や提案を出しやすいように工夫している。

・**利用者が、自律的な生活を送ることができるように取り組んでいる**

事業所は、1日を通して誰もが活躍して輝ける時間を感じてほしいという思いを込めて、様々な内容のバランスに配慮したプログラムを用意している。利用者の主体性を大切にするという観点から、カーリング、スマートボール、ストラックアウト等の運動系、絵手紙、生け花、頭脳ビンゴ等の文化系プログラム、その他にも趣味活動を複数用意し、自律性を尊重しながら、施設での時間を楽しく快適に過ごせるように取り組んでいる。また、利用者の状況に応じて、個別対応や図書コーナーを設置し、くつろげる空間を提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/63

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%	5.0%	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	90.0%	5.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	88.0%	7.0%	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	86.0%	5.0%	7.0% 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	60.0%	11.0%	25.0% 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%	5.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%
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	76.0%	9.0%	11.0% 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	58.0%	5.0%	35.0% 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	92.0%	5.0%	どちらともいえない : 1.0% いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	5.0%	15.0% 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%	5.0%	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	76.0%	7.0%	15.0% 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%	21.0%	どちらともいえない : 3.0% 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	45.0%	21.0%	31.0% いいえ : 1.0%

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	社会福祉法人鶴寿会
事業所名称	デイサービスセンタークレイン
事業所所在地	東京都西東京市西原町4丁目3番5号
事業所電話番号	0424-68-3300

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) 利用者本位のサービスに努める 2) 利用者の安心安全に努める 3) 高齢者の尊厳を大切にする 4) 人材育成の向上に努める 5) 情報開示を積極的に行う

全体の評価講評

特に良いと思う点

・問い合わせや見学は利用者・家族の状況に合わせて丁寧かつ柔軟に対応している

利用者の問い合わせや見学の要望があった際には生活相談員が対応し、希望に応じた日時設定や利用者状況に合わせた事業所選を提案するなど、利用者・家族の状況に応じて柔軟に対応し、丁寧に相談に応じている。見学の際には送迎付きで対応し、また、送迎を含め食事など体験できる1日体験利用も実施するなど、利用者が事業所の環境や活動内容、また雰囲気などを事前によく把握し納得してから利用開始できるよう細やかに対応しているため、円滑な利用開始や利用者集客に繋がられている。

・過剰な介護を控え、利用者の自立支援を目指している

生活リハビリを軸として、利用者ができることは利用者にしてもらう支援を徹底している。看護・介護職が介護サービス、運転手は過度な介入をせず安全運行にそれぞれ専念するなど、相談員、看護職、介護職、運転手など各職ごとに役割分担を明確にしている。また、家庭での生活を重視したり、家族との連絡を密にする、独居の利用者にも一人にするよりデイサービスで過ごす方を優先するなど、利用者を取り巻く環境を考慮してのサービス提供をしている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の意思意向を尊重した支援の継続と、さらなる意識向上にむけて

コミュニケーション豊富で連携のとれた職員体制があり、利用者一人ひとりの価値観や嗜好を大切にしながら、常に利用者の立場に立った対応ができるよう努めており、個人の意思を尊重した支援が行われている。毎年法人内研修として接遇・マナーや権利擁護に関して学ぶ機会を持っており、パート職員も含めて今後もより多くの職員が参加して再認識や振り返りを行うなど、継続してさらなる意識向上に取り組んでいくことが期待される。

・利用者の動線に配慮した空間の効率的な使用のためにさらなる工夫を検討されたい

利用者調査結果では、事業所内の整理整頓が行き届いているかについて9割近い利用者が満足していることがうかがえる。いっぽう、トイレ誘導の際の動線や、休憩しやすい場所の確保については再検討の余地があると思われる。行事や飾りつけに利用した制作物や、保存年限の定められた書類の保管場所などを再度検討し、空間のさらなる効率的な使用方法を工夫されたい。

.

事業者が特に力を入れている取り組み

・ 申し送りファイルなどを活用して職員間での徹底した情報共有に取り組んでいる

毎日、朝礼と終礼を実施して利用者の状況確認を行うが、緊急に計画を変更する必要があると判断した場合にはその日の終礼で検討して迅速に対応しており、情報の伝達や利用者の声を全体へ反映させる大事な機会としている。日々の支援に必要な利用者情報の共有にホワイトボードや申し送りファイルを活用しており、申し送りファイルには各職員が確認のチェックを行って直近の情報・特記事項の周知徹底を図っている。

・ 多様なプログラムを考案し実施しながら、常に内容を検証し充実を図っている

生活リハビリを軸にした支援を行うために、多様な活動プログラムを考案し、実施している。体を小まめに動かすために午前・午後に体操を行い、個別活動や選択活動なども用意して、利用者自身が自分でできること、動かせることを過剰な介護で阻まないように留意している。音楽療法は継続して実施され、地域交流としてボランティアや講師の受け入れも行われている。また、プログラムも単純な繰り返しではなく、親しみやすいネーミングを発案したり、参加する利用者の特性に合わせたやり方に変更をするなど、内容を検証しながら充実化を図っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/50

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	82.0%	14.0%	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	79.0%	17.0%	0.0%	2.0%
			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	85.0%	8.0%	5.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	58.0%	35.0%	2.0%	2.0%
			いいえ : 2.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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%	35.0%	5.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	8.0%	5.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	8.0%	5.0%	0.0%
			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	91.0%	5.0%	2.0%	0.0%
			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	50.0%	23.0%	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	91.0%	5.0%	0.0%	2.0%
			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	76.0%	14.0%	8.0%	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	73.0%	17.0%	8.0%	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	70.0%	11.0%	5.0%	11.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	11.0%	8.0%	0.0%
			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	38.0%	38.0%	20.0%	2.0%
			いいえ : 2.0%	

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	社会福祉法人都心会
事業所名称	保谷苑デイサービスセンター
事業所所在地	東京都西東京市栄町3丁目6番2号特別養護老人ホーム保谷苑
事業所電話番号	042-423-8162

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) 福祉の心を持って、夢と希望の実現を目指す事 2) 安全で安心できる質の高いサービスを提供する事 3) 地域に開かれた施設として活動する事 4) 「都心会はひとつ」 5) 「心が動けば体も動く」

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の夢や希望の実現のためのサービス提供に真摯に取り組むと共に地域資源としての活動を積極的に展開し地域福祉の向上に寄与している

都心会はひとつの方針の基、法人理念である「福祉の心をもって夢や希望の実現を目指し、安全で安心できる質の高いサービス提供に努めながら、地域に開かれた施設」として活動展開しており、利用者の夢や希望を把握して、これを実現できるよう積極的に支援し、利用者の自立支援や自己実現につなげている。さらに、質の高いサービス提供の実現、地域に開かれた施設として積極的に取り組み、法人が有するハード・ソフトの両面から地域の社会資源としての活動を積極的に展開して地域行事や地域活動等地域福祉の向上に寄与している。

・「地域に開かれた施設として」をビジョンに地域を受け入れ相互の良好な関係を創造している

「発表のためのお稽古に利用者に観てもらいたい」としたダンスや舞踊の会の申し出も気さくに受け入れて活躍の場を提供し、音楽や手工芸等もプロ級のボランティアが利用者活動に携わり活躍している。また園庭が無い近隣の保育園の戶外活動に、「よかったらいつでもどうぞ」とした姿勢で受け入れ、日々苑の庭が活用されている。地域に開かれた施設とは苑のビジョンでもあるが、「福祉の心をもって」とした苑の支援姿勢を基とする苑長や職員の柔軟な姿勢が地域ボラとの良好な関係を作り、地域ボラと利用者の相互の生きがいに繋がっている。

・認知症利用者が生き生きと活躍できる場を設定して社会参加を支援している

法人のソーシャルワーカー分科会が、地域貢献活動の一環として「認知症になっても地域で活躍できる場を作ろう」と、「喫茶ぽっかぽか」や地域のレストランで、『仕事』をしてもらう活動を企画した。ウエイターやウエイトレスの『仕事』をしてもらうその企画に、デイサービスとしても積極的に協働し、家族やケアマネージャーとも相談しながら、利用者には過度な負担がかからないよう、綿密な計画を立てて利用者に参加してもらうなど、認知症の利用者の支援にも力を入れている。

さらなる改善が望まれる点

・地域福祉の核拠点として期待度が大きく増す中、組織及び財務の強化の実効性に期待したい

崇高な理念の下に質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設としての大きな役割を担い地域福祉への期待度が大きく増す中、在宅高齢者のニーズ等利用者ニーズに対応できる環境改善など建物設備の大規模改修工事に取りかかっている。一方で、苑が抱える人材確保や職員育成、業務効率化の推進等組織強化へのさらなる取り組みが待たれる。併せて、今後の事業計画の中で昨年度赤字に陥った苑拠点の財務の見通しを数値目標で示すなど財務強化を図るとともに、事業内容を検証して経営改善のための策を具現化していくことに期待したい。

・利用者個々の支援の目標と内容、個別の課題を職員間で把握しているが、支援の根拠となる記録のあり方について検討の余地があると思われる

通所介護計画書に記載している目標や支援内容に沿った記録となるように利用者全員の目標を一覧にして周知させている。さらに、利用者個々の目標と課題・支援内容を職員全体で共通認識して的確な支援につながるよう図っているが、個別のケア記録には、日中活動での利用者の様子や状況・状態の変化等の記載に留まっている。支援の目標に対して、また、具体的支援内容に対して利用者の反応・様子はどうかなど支援の継続性に配慮して記載していくことが大切であり支援の根拠となる記録のあり方について検討の余地があると思われる。

・給食職員とフロア職員が連携し合って楽しい食事場面を工夫していく姿勢が望まれる

食事中にBGMを流す等、和やかな雰囲気づくりにも配慮をしているが、職員調査での「食事を楽しむ工夫をしている」の項目の自己評価では、「そう思わない・わからない」が全体の3割を占めており、食事への関心度の低さが垣間見られる。苑では栄養課職員に食事の状態や様子の観察を望んでいるが、フロア職員も、食事の際の利用者の表情の観察や声を直に聴くなどで一体感を持ち、「心の通訳者」として利用者の声を調理室に届ける等をし、利用者を中心に据えて、作る側と見守る側の協働で、楽しい食事にする工夫が出来たら望ましい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・行事食、郷土料理、外食、バイキング等、食事の多様な楽しみ方を提供している。

利用者にとって食事は大きな楽しみであり、利用者アンケートからも高い満足度が得られている。食事提供にあたってはアセスメントを実施して利用者の嗜好、状態に合わせて食事形態や代替食・治療食等、可能な限り個別メニューを提供している。毎月の給食会議でも管理栄養士と協議して献立や食事形態の工夫など栄養課と密に連携している。併せて、行事食や郷土料理、外食、バイキング等多彩なメニューや食形態を提供し、また苑庭で収穫した野菜を調理したりBGMを流す等、利用者の食事に関して多様な楽しみ方を提供している。

・全ての活動をリハビリと捉えて心身の維持・向上をめざした支援を行っている

苑では「心が動けば身体も動く」を合言葉に、楽しみながら身体を動かし身体機能の維持向上を図る取り組みを行っている。機能訓練指導員による個別機能訓練はもとより、歩行練習や毎日の集団体操、その他レクリエーションやスポーツ、趣味を生かした絵や制作活動を行っている。行事は運動会やうどんつくりの他花見やバスハイク、ブドウ狩り等の外出も多数実施している。全ての活動にはリハビリ支援の根拠を持って臨み、バラエティ豊かな活動プログラムで利用者に興味関心の選択肢を与え、かつ楽しんでもらえるよう、共に楽しむことにも留意している。

・「福祉の心」を持った支援が信頼関係を構築し利用者・家族にも高い評価を得ている

入浴が出来ない、寝たきりだけ外に出たい、認知症は重いが家族と生活したい等、介護度の高い方、認知症の重い方も積極的に受け入れ、家族の相談には快く対応し、食事や排泄、リハビリ等の専門的分野でのアドバイスも行ない、家族との信頼関係の基に連携を良くした支援を行っている。苑は職員に対し、「挨拶」「親身になって聞く姿勢」「苑側のミスは些細なことでも報告をし謝罪」等、支援に欠かせないマナーの教育も行ない、利用者・家族からは高い評価を受けている。受け入れから、支援迄、すべてに福祉の心の浸透を垣間見させられる施設である。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

57/101

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	87.0%	12.0%		
	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	91.0%	5.0%		
	いいえ：3.0% 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	91.0%	7.0%		
	どちらともいえない：1.0% いいえ：0.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	63.0%	24.0%	7.0%	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	57.0%	31.0%	8.0%	
	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	82.0%	12.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：1.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	8.0%		
	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%	14.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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	61.0%	12.0%	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	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%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	8.0%	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	71.0%	17.0%	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	80.0%	15.0%		
	いいえ：0.0% 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	84.0%	7.0%	8.0%	
	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	54.0%	15.0%	7.0%	22.0%

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	社会福祉法人都心会
事業所名称	西東京市高齢者センターきらら
事業所所在地	東京都西東京市富士町1丁目7番69号
事業所電話番号	0424-51-1200

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)福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。2)職員は利用者の夢や希望を実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。3)地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。4)職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。5)職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の趣味や関心事、生活歴などを把握し、全職員が連携して利用者一人ひとりの意思や価値観を尊重して支援を行っている <p>職員は利用者の趣味や関心事、生活歴などを把握し、個別性を大切にされた支援を行っている。全職員が参加して事業所での利用者の過ごし方や活動内容を検討している。利用者一人ひとりの意思や価値観を尊重して、自己決定の理念を遂行している。日々のレクリエーションや趣味活動を工夫し、選択肢を多くしている。フロアではお花を生ける人、絵の具や趣味の道具を持参して絵を描いたり趣味の時間を楽しむ人の様子もみられる。生活歴では、毎年、数名の利用者を選んで全職員が取り組み、本人や家族から聴き取ってその人らしさを作り支援を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 嗜好調査を丁寧に行い、献立や直前に盛り付けるなど細部に気を配り、利用者がわくわくする期待感のもてる食事を提供している <p>専属の栄養士や調理員が炊き立てのご飯と味噌汁を提供直前に盛り付けるため、利用者に大好評である。徹底的に嗜好調査も行っている。食事を残さず食べられるよう、ご飯の量を個別に調整し、栄養バランスも考慮している。活動と食事のコラボレーションを取り入れ、利用者と職員で栽培した野菜の活用、料理教室、「きらら桜祭り」を楽しみながらの食事を実施している。ヨーグルトの皿の下の方に細かく切った沢山の果物を入れて、見た目は普通のヨーグルトだが、食べ始めると気付けるように、毎日、利用者がわくわくすることにも取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 心が動けば体も動く、行き詰まったら理念に戻ろう、職員を方向付ける合言葉で良質なチームワークが育まれ利用者満足を創出している <p>心が動けば体も動く、行き詰まったら理念に戻ろう、を合言葉に考え方を方向付けセンターとしての価値観を共有して利用者満足に取り組んでいる。「利用者がセンターの一日を有意義に過ごしてもらうためには」をテーマに、職員会議で活発に意見交換し新たなプログラムを提案、良いと思われる企画案は全職員が一体となってシミュレーションを行い、効果を検証してから利用者に提供している。日中のフロアでは一日を通して職員の役割分担が円滑に進み、利用者が生き生きと過ごし、職員の良質なチームワークが利用者満足を創出している。</p>

さらなる改善が望まれる点

・職員が一体となって入浴支援を積極的に行っているが、入浴を希望する方々や羞恥心に配慮した支援などさらなる取り組みが期待される

利用者の状態変化が一目でわかりやすい「ケア表」を活用し、入浴体制を整えている。浴室や脱衣室は、毎日清掃を行って、環境を整えているため清潔で快適な状態である。しかし、入浴を希望されるかた全員に入浴提供が行えていない状況である。また、羞恥心に配慮した同性介助を行っていきたいと考えているが、職員の配置が厳しい状況にある。センター長を中心に職員が一体となって、利用者に対する入浴支援を積極的に行っているが、入浴を期待して、デイサービスを申し込む方に対しての取り組みや同性介助の職員配置の取り組みが課題と思われる。

・各種文書の記録の取り方について手順書などで明示し研修や会議で検討を重ねているが、より内容を深めたいと課題にしている

事業所では記録の充実を図るために、分かりやすく、利用者等の気持が正しく伝わる記録の取り方について検討している。生活相談員でもあるセンター長は、「(加工しないで)本人の言葉で記録を取ること」が大切なことを職員に伝えている。マニュアル・手順書などで記録の取り方を明示したり、研修や会議などでも検討して取り組んでいる。的確で読みやすい記録をとるために、より内容を深めたいとして課題としてとりあげており、事業所の取り組みが望まれる。

・後進に託せる業務マニュアルの作成も進み、地域に貢献し続けるセンターの未来に向けた人材育成と「後継者育成事業継続計画」も期待したい

センターは地域高齢者のための施設として確固たる実績を築いてきた。センターを利用する高齢者のみならず、地域に住む様々な世代の市民にも「きらら桜祭り」などを通じて貢献している。一方、事業運営は施設と地域の未来を支える事業継続計画を具体化する時期に入っているといえる。センターは新たな人材の確保とともに業務マニュアルの作成も進み、新任職員の介護技術習得が進めば次にマネジメント力の養成と権限移譲を行い、現場を後進に託して経営層はさらに未来に向けた人材育成と「後継者育成事業継続計画」も期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・より良いセンター運営に向け職員のアイデアや創意を生かす意見交換を大切にしている

「利用者がセンターの一日を有意義に過ごしてもらうためには」をテーマに、より良いプログラムの企画実施に向け、職員会議で活発に意見交換しセンター独自のサービス提供に取り組み実践している。職員は新たなプログラムを日々の活動などの中から思いつくとすぐに会議に提案、検討を重ねて良好と思われる企画案は全職員が一体となって事前に試行し、利用者に有意義だと確信してから提供している。古来から三人寄れば文殊の知恵という格言があるように、センターでは職員の弛まぬ努力の中から湧いてくる創意工夫を大切にしている。

・入所契約時には各書類の要点をオリジナル表にまとめて説明時の負担に配慮している

契約時には契約書や重要事項説明書など多くの書類に同意を得ており、利用する事業所が、初回サービス担当者会議後の同日に契約を行うことが多い。そのため、利用者や家族に精神的にも多大な負担がかかっていた。そこで、センター長が作成したのが、1枚の用紙にまとめたオリジナル表である。具体的に利用日、利用時間、送迎時間、料金、キャンセル料金、活動費が記入してある。契約内容が変わる時には更新することにし、利用者が気にする大事なところに色をつけて渡している。分かりやすいと評判で、冷蔵庫や玄関の見やすい場所に貼っている方も多い。

・業務マニュアルは全職員が関わって見直し、事業所独自に使いやすく改訂している

マニュアルは年度末や日々の業務において、常勤会議などで定期および随時の見直しを行っている。法人共通のマニュアル、「通所介護計画作成」や「看護業務マニュアル」などについても、毎年見直しをして活用している。一方で現状を捉えた独自のマニュアルに取り組んできており、新しく業務マニュアルを作成している。業務マニュアルは、業務を遂行する全職員が関わって見直しを行い、それぞれ担当している職員の動きや留意点など、手順を抑えて簡潔で使いやすく工夫している。全職員がマニュアル作成に取り組み、事業所業務の標準化を図っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/77

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%	5.0%	7.0%	いはいえ：0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	94.0%			どちらともいえない：2.0% いはいえ：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	92.0%	5.0%		どちらともいえない：2.0% いはいえ：0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	84.0%	15.0%		いはいえ：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	71.0%	23.0%	5.0%	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	100.0%			どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%			どちらともいえない：2.0% いはいえ：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	92.0%	5.0%		どちらともいえない：0.0% いはいえ：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	76.0%	5.0%	15.0%	いはいえ：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	97.0%			どちらともいえない：2.0% いはいえ：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	84.0%	13.0%		いはいえ：0.0% 無回答・非該当：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	86.0%	10.0%		いはいえ：0.0% 無回答・非該当：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	78.0%	15.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	5.0%	5.0%	いはいえ：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	68.0%	7.0%	7.0%	15.0%

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	緑寿園ケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-462-1206

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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス 2) ご利用者・家族との信頼による絆 3) 福祉コミュニティの協創 4) 仕事を通じた職員の自己実現 5) 法令遵守の履行

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の意向を丁寧に把握し、利用者の意思を尊重したサービスの提供に努めている

利用開始前に利用者の希望や意向を把握し、送迎時間、入浴方法、排泄方法、個別機能訓練等を検討して実施している。また複数の活動を並行して行い、利用者の選択により好みの活動に参加できるようにしている。外国人の利用者には、職員が作成したカードを使って意向を聞いている。利用者の状態に応じて様々な方法でコミュニケーションを取り、意向の把握に努めている。利用者の意向を尊重したサービスの提供に努め、利用者がより積極的に生活を送れるように図っている。

・利用者の「心身機能・活動・参加」に着目した機能訓練を実施し、生活機能の維持・向上を図っている

事業所では2名の機能訓練指導員を配置し、音楽体操、リハビリ体操、嚥下体操、頭と体の体操などの各種体操のほか、必要のある利用者には、安全に在宅生活を送ることを目的とした、階段昇降訓練、屋外での歩行練習、段差訓練などの個別リハビリを行っている。機能訓練指導員は、利用者宅を訪問し、アセスメントを行って個別機能訓練計画を作成して、一人ひとりの利用者に応じた機能訓練を実施している。週1回行われている個別機能訓練連絡会では、機能訓練指導員、看護や介護職員、生活相談員が集まって個別機能訓練計画の評価や見直しを行っている。

・多職種で連携を取りながら、家族やケアマネジャーとの連絡を密にし、医療依存度や介護度の高い利用者、認知症利用者等を受け入れている

事業所では1日3回のミーティングやカンファレンスを多職種で行い、利用者情報の共有や対応への検討を協働して実施している。家族とは特に送迎時のコミュニケーションを大切にし、利用者の様子を把握している。また機能訓練指導員等が3か月ごとに自宅を訪問し、利用者の様子を確認している。ケアマネジャーとも定期的に情報交換を行い、変化時にも連絡を入れて、常に連携を取れる体制にしている。連絡を密にし連携を取ることで、利用者の変化に迅速に対応でき、医療依存度や介護度の高い利用者、認知症利用者等の受け入れが可能になっている。

さらなる改善が望まれる点

・職員の育成にさらに取り組み、ベテラン・中堅職員の負担を軽減することが期待される

新人職員には2週間の研修を行い、その後も適宜OJTや研修によって介護技術の習得を進めている。新人職員の定着率は高く、安定した丁寧なサービスを提供している。ただ、利用者の小さな変化を察知して対応したり、チームを意識し、協働しながら臨機応変な動きが必要であり、ベテラン・中堅職員の担う役割が多くなり負担がかかっている。経験の浅い職員のさらなる育成を図り、中堅職員の負担を軽減することが期待される。

・記録の効率化を進め、導入された介護業務支援ソフトの活用により業務の時間を短縮することが期待される

事業所では、当日の利用者の様子を「通所介護日誌」に、家族やケアマネジャー等からの連絡を「相談員日誌」に、入浴の状態について「入浴日誌」に記録し、職員がその情報を一覧で見られるよう、それぞれをコピーした「共有日誌」を作成している。また利用者個々の状況をケース記録に記載している。しかし記録の重複や手作業が多く、効率化が課題となっている。現在法人統一の介護業務支援ソフトが導入されており、ソフトの活用による業務時間の短縮が期待される。

事業者が特に力を入れている取り組み

・食事が楽しい時間になるよう献立、食形態、環境に工夫をこらし安全性にも配慮している

食形態は、刻み、なめらかなど7パターンを用意して利用者の身体状態に合わせて提供し、体調や口腔の状態に応じて当日変更も行っている。献立は旬の食材を使い、彩りや盛り付け、栄養バランスを考えて管理栄養士を中心に決めている。花を飾り、利用者同士の会話が弾むよう関係性を考慮して席を決めるなど食事が楽しくなるよう工夫している。食事介助が必要な方、誤嚥の心配がある方は介助テーブルを決め、時々看護職員が声をかけ、摂食状況を観察している。食事懇談会を年3回開催して利用者から直接要望を聞く機会を設け、食事作りに反映させている。

・季節の行事や趣味活動など多彩なプログラムで利用者が楽しめる時間を提供している

夏祭り、敬老お祝い会、文化祭、などの恒例の季節の行事や、近隣のレストランに出かける食事会、事業所内での「ふれあい喫茶」、僧侶から話を聞く「法話会」、楽器演奏や歌などの事業所の行事のほか、毎日の活動プログラムとして、各種体操や絵画、陶芸、手工芸の趣味活動など、様々な楽しみの機会を設けている。楽しみながら体を動かして身体機能の維持、向上を図り、自己実現や認めてもらう喜び、充実感、達成感を実感して、利用者が、生活の中に張り合いや生きがいを感じ、意欲的に自立した生活を送れることを目指し、支援している。

・機能訓練指導員が日常動作の助言、指導を行い、生活意欲の向上を目指し取り組んでいる

事業所には常勤の理学療法士を含む2名の機能訓練指導員があり、利用開始前に生活相談員と共に理学療法士が自宅を訪問して詳細なアセスメントを行い、個別機能訓練計画を作成している。さらに3か月毎に自宅訪問によるモニタリングを行い計画の進捗状況を確認している。専門家の視点から利用者の身体機能や住環境を評価し、自宅での日常生活動作ばかりでなく、事業所内での入浴、排泄、食事等の様子を確認して、安全な動作やポジショニングを助言、指導し、安全で自立した在宅生活の継続を支援している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/88

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%			
	どちらともいえない：4.0%	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	91.0%			
	どちらともいえない：2.0%	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	93.0%			
	どちらともいえない：2.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	85.0%	6.0%	6.0%	
		いいえ：2.0%		
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	68.0%	21.0%	8.0%	
		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	91.0%		6.0%	
	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	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	89.0%		6.0%	
	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	74.0%	8.0%	17.0%	
		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	93.0%			
	どちらともいえない：2.0%	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	80.0%	8.0%	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	85.0%		8.0%	
	どちらともいえない：4.0%	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	85.0%	6.0%	8.0%	
		いいえ：0.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%		10.0%	
	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	61.0%	19.0%	19.0%	
		いいえ：0.0%		