

評価結果概要版



令和元年度
(2019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

・子どもたちとの世代間交流を楽しむとともに、子どもたちには、お年寄りと交流する際のルールを伝えています

同じ建物内にあるキッズクラブや近隣の児童館、保育園の子どもたちが敬老の日や、ハロウィンに自分たちで作った贈物をプレゼントしに来てくれたりしています。子どもたちが披露する踊りや歌に、利用者は心から喜ばれています。このほか、小学校の体験学習や中学校の職場体験を受け入れています。利用者は職員や家族以外との関わりが少ない方も多く、特に子どもたちとの世代間交流はとても貴重な体験となっています。受け入れ時には利用者の疲労や安全に配慮し、子どもたちにもお年寄りと交流するときのルールを伝えています。

・利用者の状況に応じて、食事や入浴の時間が楽しくなるように取り組んでいます

食事は配食事業者に委託し、毎食、お弁当を温めて提供しており、利用者からは好評を得ています。利用者が食事を楽しめるよう、座席は利用者同士の相性を考えた配置にして、食が進むよう配慮しています。入浴は、アセスメント結果を踏まえて通所介護計画に入浴の援助内容を示し、これを踏まえて入浴介助を行っています。利用者の意向、身体機能を踏まえて、一般浴、機械浴などの方法を選定し、入浴介助を行っています。季節感を感じて、楽しんで入浴できるよう柚子湯や菖蒲湯などのイベント風呂を行っています。

・数多くのボランティア、実習生、中学校の職場体験等を積極的に受け入れ、地域貢献に取り組んでいます

地域社会に対し、毎年福祉サービス第三者評価の受審、結果公表を行い、透明性の高い組織になるよう努めています。また、三味線や大正琴、詩吟等の数多くのボランティアや、看護の実習生、近隣小学生の訪問や中学校の職場体験等を受け入れるなど、地域に開かれた組織として事業所の機能や専門性を還元しています。また、通所介護事業者連絡会、施設長会議への参加、区立デイサービス3事業所勉強会の実施など、地域の共通課題に協働できる体制を整えています。

さらなる改善が望まれる点

・短期的および日常の活動などを踏まえた、より具体的な事業計画を検討していくことが期待されます

法人として、2025年までの中長期計画が策定され、施設の方向性が明確化されています。事業所では中長期計画を踏まえ、目的や取り組むべき課題・問題を設定しています。また、アクティビティー計画書等の活動に対する計画書も作成されています。当年度は、「一丸となって安全を最優先する」を事業方針に掲げ、計画性をもって取り組んでいます。なお、レク・アクティビティの計画をもっと多くしたい等の意向も伺われることから、今後はさらに、短

期的および日常の活動などの充実を踏まえたより具体的な事業計画を検討していくことが期待されます。

・将来や育成を見据えた人材構成について、人材の安定化の面で、さらなる工夫を図っていくことが期待されます

採用については、法人全体の採用計画に基づき、ホームページや就職フェア等で募集を行い、必要とする人材の確保に努めています。事業所には求める人材に応じた配属が適宜なされています。将来や育成を見据えた人材構成について、法人内の人事異動や事業所内配置などは、現場の状況を勘案し、法人の支店人材課との相談のもと、人材変更書を作成し、必要に応じながら不定期的に行われています。なお、介護業界全体の課題ともつながっていますが、職員自己評価の声からも人材の安定化の面で、さらなる工夫を図っていくことが期待されます。

・さらに利用者が楽しみ、リハビリ効果が期待できるアクティビティのプログラム開発に取り組まれることが期待されます

利用者がデイで多様な活動が参加できるよう、アクティビティ計画書を作成しています。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、利用者の趣味や好みに合った活動を提供できるよう多様なプログラムを用意しています。一方、当事業所では、利用者にもっとレクリエーションを楽しんでもらえるよう、新たなプログラムの作成を課題としています。さらに利用者が楽しみ、リハビリ効果が期待できるプログラムの開発に向けて、職員で検討され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

・リスクに対してマニュアル整備や避難訓練の実施など必要に応じた対応がなされています

事業所におけるリスクに対して、感染症対策マニュアルの整備、年2回の避難訓練および年1回の地域の防災訓練等の実施など、優先順に基づく対策に取り組んでいます。インフルエンザ等の感染症には、正しい手洗いの仕方、嘔吐処理対応など、具体的な対策に取り組んでいます。また、AEDの設置、毎朝のバイタルチェック（血圧測定、検温等）、夏の時期の熱中症対策など、必要に応じたリスク対策がなされています。職員には、業務ミーティングや事業所内研修などを通じて、学びの共有化と危機意識の向上に取り組んでいます。

・利用者の意思・意向を尊重し、プライバシーに配慮した支援を行っています

職員が個人情報を適切に扱えるように、マニュアルやトレーニング制度を整備しています。外部との利用者情報のやり取りの場合は、個人名を伏せ字にしたり、個人情報の文書の持ち歩きを少なくしたり、自宅への持ち帰りがないようにするなど、十分な対応がなされています。トイレや入浴の援助にあたっては、身体をバスタオルで覆ったり、トイレでの声掛けは他の人に聞こえないようにするなど、利用者個々の羞恥心に配慮した支援を行っています。

・アクティビティ計画書では、レクリエーションにリハビリ要素が盛り込んでいます

「アクティビティ計画書」を作成では、レクリエーションにリハビリ要素が盛り込むよう取り組んでいます。事業所のオリジナル体操として、棒体操、柔軟体操、リズム体操、健口体操などを行い、身体機能の維持、向上を図っています。特にオリジナルソングの「それいけワイワイ節」を歌っての棒体操は、肩や腕、下半身のストレッチや屈伸運動を盛り込み、事業所の名物メニューとなっています。リハビリとアクティビティを一体的に行う事で楽しみながら取り組み、身体機能の維持・向上を図っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/63

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	77.0%	14.0%	5.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	94.0%	5.0%	0.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	74.0%	11.0%	8.0%	5.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	77.0%	14.0%	8.0%	無回答・非該当：0.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	68.0%	25.0%	5.0%	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	80.0%	20.0%	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	91.0%	8.0%	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	85.0%	14.0%	0.0%	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	71.0%	22.0%	5.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%	5.0%	0.0%	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%	20.0%	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	85.0%	11.0%	4.0%	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%	8.0%	4.0%	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	80.0%	20.0%	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	51.0%	40.0%	8.0%	いいえ：0.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019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) 安心・安全・感動のある施設の創造。 4) 常に基本に立ち帰る真摯な姿勢 5) 職員が活き活きと輝く職場。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・朝食、夕食持ち帰り弁当のサービス等を行い利用者家族から喜ばれている

利用者へ昼食や茶菓子等のおやつを提供し昼食は希望に応じ普通食、きざみ食、極きざみ食、ペースト食、減塩食等を提供している。独居の利用者、就労中の家族、医療的対応の必要な利用者等へ個々の身体状況に応じて朝食、夕食、持ち帰り弁当のサービスを行い利用者、家族支援のひと役をこなしている。食前、食後の服薬管理も行っている。利用率も昨年より伸びている。また、重度者であっても介護ロボット等の支援機器を利用し、リハビリ効果をあげ、さらに記録を電子化し利用者情報を施設全体で共有し、見直しに活用して現在もさらなる改善に努めている。

・日常生活に潤いが得られるよう、レクリエーションの充実を図りました

レクリエーション活動、各種の行事やボランティア、インターンシップの積極的な受け入れを行い、利用者の日常生活に潤いと安らぎが得られるよう努めた。ボランティア、インターンシップとの交流を多く持ち、普段接することの少ない若年層との世代交流をとり、利用者の感性に温かい刺激を与えるものとなった。レクリエーションでは、セラピードッグ、音楽療法、等々心身機能の活性化に重点を置いた活動に意欲的に取り組んだ。また、コミュニケーションロボットの活用は、利用者の精神的ケアに大変有効であり、不安感の緩和や癒しに活用されている。

・階段昇降機の活用で、デイサービス利用に繋げることができ、安全な送迎に取り組んでいる

送迎を必要とする利用者に対しては、原則、ドアツウドアでの送迎を実施している。階段昇降機を活用することにより、エレベーターのない団地等の集合住宅に住む利用者のデイサービス利用を可能にすることができた。歩行困難なため、階段の昇降がネックとなって外出ができなかった利用者を、デイサービス利用に繋げることができたことは、利用者の自己実現のひとつとして大きな成果である。階段昇降機の支援を必要とする利用者は徐々に増え続け、毎日2～4名の利用者の昇降を行い、安全な送迎に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・各種会議で見直した内容を職員に浸透させ支援内容のさらなる充実を期待したい

施設には感染症予防対策会議（感染症予防対策等）、安全・衛生会議（職員の健康管理・腰痛予防の推進等）事故防止対策会議（緊急時の対応マニュアルの周知、徹底等）等の各種会議があり定期的に見直しを行っている。見直した内容を職員会議等で説明し、パソコンにも改正内容を表示し周知・徹底を図っている。支援方法にバラツキが見られ施設長、相談員等が気づいたことがあればその場で注意するよう努めている。夕礼等で支援内容を振り返り課題を検討し、自己判断をなくし、コミュニケーションで意思疎通を図り支援のさらなる充実を期待したい。

・機能訓練の充実、朝食サービスの提供等は利用者的好评であるが、医療的対応者受入れでジレンマがあり検討中である

施設はコミュニケーションロボットでレクリエーションの幅が広がり効果を上げている。階段昇降機でエレベーターのない集合住宅でドアツードアを実現し、歩行アシスト、免荷式歩行器で個別機能訓練を行い効果を上げている。朝食サービス、持ち帰り弁当、夕食サービスを行い食前、食後の服薬管理も行い利用者、家族から喜ばれている。一方医療的対応が必要な胃ろう、インスリン、痰吸引等の利用者が多くいて通所希望者を受け入れている。この利用者は入院することが多く、稼働率に影響し、このジレンマに苦慮していて対策を現在検討中である。

・利用者に対し、困ったとき職員以外の人にも相談できることを、わかりやすく伝えることに、今後も継続して努めたい

施設は、事業計画で、利用者が困ったときや苦情に対して、適切な対応に心がけている。より良いサービスを多くの利用者・家族に認めてもらうため、苦情に誠意を持って対応している。また、「苦情解決の取り組みに関する実施要綱」で第三者委員を設置している。利用者調査では、「役所や第三者委員などに相談できることが分かりやすく伝えてくれましたか」の問いに、今まで「はい」の回答が30%台だったが、今回の調査では、76%に改善されている。契約時に丁寧に説明している結果と思われるが、今後とも継続できるように努められたい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・抗菌・消臭用空気清浄機等の設置、定期点検や研修で感染症予防に努めている

施設は衛生的で快適な生活するため抗菌・消臭用空気清浄機、抗菌用ウオシュレット、消防署直結の自動通報装置等を設置している。保守点検、衛生管理では床清掃を毎日、ワックスがけを毎月、リネン類洗濯週2回、害虫駆除年2回、脱臭装置年1回、浴槽水等の消毒と入浴設備等の日常点検を毎日等数多く実施している。入浴では、体の清潔保持、皮膚の新陳代謝、感染褥瘡の予防で2日おきの入浴を行っている。ディ、特養の合同研修ではインフルエンザ・ノロウイルス感染症の予防と対策、排泄ケアにおける感染症予防を実施し、職員の意識を高めている。

・介護ロボット、ITの活用により安心・安全な質の高いサービスの提供をしている

施設は介護予防の観点から特に必要と認められる場合は、運動機能向上計画を作成し機能訓練を実施している。機能訓練室には理学療法士2名を配置し機能訓練を行っている。本年度はリハビリロボットを活用した機能訓練に力を入れリハビリで残存能力を引出し質の高い機能訓練を行っている。送迎ではエレベーターの無い集合住宅で階段昇降機を使い利用者の安全な送迎に取り組んでいる。また、コミュニケーションロボットによる新しいレクリエーションで利用者を楽しませている。更にIT活用により記録は全て電子データとなり記録の充実に取り組んでいる。

・ボランティア・実習生を積極的に受け入れている

地域交流、ディサービスの日課活動の潤滑化及び初任者研修の実習の場として、ボランティア・実習生を積極的に受け入れている。定期的なボランティアとして朗読ボランティア、書道ボランティア、傾聴ボランティア等を年12回受け入れている。その他、地域の人や外国人を含めたボランティア団体が、利用者の話し相手、フロアの手伝いボランティアとして定期的に訪問してくれている。実習生は、介護福祉士取得に向けた実習生、教員免許取得実習生を多く受け入れている。これらの交流は世代間交流として、利用者にも良質な刺激をもたらす結果となっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/52

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	88.0%	8.0%	いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	80.0%	16.0%	いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	64.0%	28.0%	8.0% 無回答・非該当：0.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	60.0%	32.0%	8.0% 無回答・非該当：0.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	56.0%	36.0%	8.0% 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	76.0%	24.0%	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	84.0%	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	88.0%	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	72.0%	28.0%	いいえ：0.0% 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	88.0%	12.0%	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%	12.0%	8.0% 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	60.0%	20.0%	20.0% 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	52.0%	24.0%	24.0% 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	76.0%	24.0%	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	76.0%	24.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・PDCAサイクルを通じて、通所介護計画を実行し、ケアの質を高めています <p>ケアプランの目標期間に応じてモニタリングを実施し、この結果を踏まえ、相談員、介護員、看護師、機能訓練員によるカンファレンスを行い、目標の達成状況を評価しています。モニタリングの結果、新たな課題が生じた場合、再度のアセスメントを行ったうえで、通所介護計画の見直しを行い、サービスに反映するなど、PDCAサイクルを通じて、ケアの質を高めるよう取り組んでいます。また、変更した通所介護計画は利用者の同意を得ると共に、ケアマネジャーに報告して、通所介護の目標を共有するよう取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none">・食事は季節を感じられる食材を使って、バランスを考えた献立にしています <p>食事は、利用者の嗜好、嚥下能力、栄養状態などをアセスメントし、その方にあった食事形態、食事介助に取り組んでいます。食事形態では主食で米飯、やわらかご飯、粥、ミキサー、副食で常食、一口大、刻み、極刻み、ミキサーなどで提供しています。食事介助では可能な限り自力での食事を支援し、必要に応じて見守り、一部介助、全介助で対応しています。食事内容は季節を感じられる食材で、バランスを考えたメニューとしています。さらに食が進むよう、祝い膳や季節に応じた行事食などを提供し、食事にメリハリをつけて楽しんでもらっています。</p> <ul style="list-style-type: none">・目指す方向性を明確化し、職員、地域、利用者および家族への周知を図り、組織が共有しながら一丸となって取り組んでいます <p>法人憲章等は、施設内への掲示、事業計画書やホームページ等への掲載などにより、職員、地域、利用者および家族等に幅広く周知を図っています。また、名札の裏に印字しいつでも確認できるように工夫しています。経営層は、危機管理の場面では、外部に向けた対応を適切に行っていくことを心がけ、リーダー等と思いを共有化し、職員一丸となって目指す方向性に進んでいくように、役割と責任に基づきリーダーシップを発揮しています。目指す方向性を明確化し、組織が一丸となって取り組んでいます。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・必要な人材の確保や育成に向け、採用方法の工夫や人材育成の強化などのさらなる検討が期待されます <p>採用については、法人全体の採用計画に基づき、ホームページ、ハローワーク、自治体や人材紹介会社の就職フェア等で募集を行い、必要とする人材の確保に努めています。毎年、複数人の新人職員の入職が決まっており、必要な人材の確保がなされています。また、ベーシックカードや能力開発カード等を活用した、人材育成および職員の質の</p>
--

向上に取り組んでいます。一方で、必要な人材の確保や育成には課題意識も伺われることから、今後はさらに、採用方法の工夫や人材育成の強化などの検討を進めていくことが期待されます。

・必要な方に必要な情報が届くような効果的な広報活動を検討されることを期待します

デイサービス独自の広報誌「新川DAYでHAPPY DAY」を定期に発行し、利用者、家族、地域の関係者に配布して、活動内容の広報に努めています。さらにホームページやフェイスブックを通じて、利用者の日頃の様子や行事の内容、イベントの案内など、SNSなどを活用して広報に取り組んでいます。一方、介護教室や講座などの参加者が少なく、効果的な広報活動を課題としてあげています。在宅でできる介護方法を学ぶことの潜在的なニーズは高いことから、必要な方に情報が届くような広報活動について、さらに検討されることを期待します。

・施設内における全職員間の周知徹底や情報の共有化など、さらなる工夫と強化を検討することが期待されます

会議体系は、経営会議、スタッフ会議、各種委員会等が設定され、「委員会・会議体一覧」で示されています。重要な案件等は、経営会議で意思決定がなされています。決定内容や経緯等は、各層会議体、職員会議、朝礼、各課申し送り等での周知やグループウェアでの共有、回覧による確認などにより、非常勤職員等を含めて全職員に周知しています。なお、施設内における上司と部下間の情報共有や非正規職員（非常勤や派遣）への周知など、情報の共有化で課題意識も伺われることから、さらなる工夫や仕組みの検討を図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

・メンタルヘルスや職員間の親睦など、働きやすい職場づくりに取り組んでいます

職員の就業状況について、有給取得や時短取得等の把握、メンタルヘルスの専門会社を通じたメンタルヘルスマネジメント等に取り組んでいます。職員の気づきや工夫について、各種委員会やプロジェクト、会議等を通じて、情報交換や互いの学び合いと共有化に努めています。また、スポーツを通じた職員の親睦を深める取り組みや職場を離れた親睦会など、良好な人間関係の構築に取り組んでいます。さらに、スケールメリットを活かした研究論文の発表会が行われ、職員の日頃の成果を整理・まとめ、職員の学びを共有化し、組織の能力向上を図っています。

・マニュアルはフローチャート、担当者などを明示して、分かりやすい内容となっています

入浴介助、食事介助、排泄介助、移動介助、体位交換など、介護実践に関する手順を示すマニュアルのほか、「利用受付～計画作成評価手順」など、サービス提供のマネジメントに関するマニュアルを整備しています。また、健康観察実施手順、与薬マニュアルなど健康管理分野のマニュアルや、窒息時、転倒・転落時、異食時、所在不明者の対応などのチェックリストを整備し、緊急時に職員が適切に行動できるよう備えています。マニュアルは図やフローチャート、担当職員(職種)が示され、手に取りやすく、すぐに役立つよう簡潔にまとめられています。

・機能訓練員と介護員が連携して、様々な場面で生活リハビリに取り組んでいます

リハビリの内容は、高齢者が老化や病気に伴って低下した生活上の機能回復や、必要な筋力を維持させたり、長いことしなかったために忘れてしまった動作などを思い出してもらうなど、無理のない穏やかな内容です。リハビリ専門職と連携して介護員も、レクリエーションや移動、食事、排泄、入浴など、日常生活の介助のなかで、リハビリの要素を取り入れた支援をしています。例として、リハビリ体操、移動の際の杖の付き方、歩幅、食事の際の姿勢、トイレの立ち位置、入浴時の衣服の着脱の仕方など様々な生活場面でリハビリを取り入れています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

68/107

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：1.0% 無回答・非該当：2.0%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	76.0%	5.0%	7.0%	10.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	61.0%	20.0%	5.0%	11.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	73.0%	22.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%	
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	79.0%	11.0%	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%	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	88.0%	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	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	63.0%	11.0%	25.0%	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	79.0%	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	82.0%	7.0%	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	79.0%	10.0%	8.0%	いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	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	41.0%	19.0%	5.0%	33.0%

評価結果概要版



令和元年度
(2019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

・利用者の生活の活性化を図れるよう、ボランティアや子どもたちとの交流の機会を大切にしています

保育園、中学校が併設された複合施設のため、近隣の小学校、幼稚園も含め、子どもたちとの交流が盛んに行われています。七夕には保育園の子どもたちが来訪し、笹と一緒に飾り付けを行っています。小学校、中学校の生徒が体験学習のために訪れ、施設での生活について利用者から説明を受けるなど、多世代交流に取り組んでいます。さらに「納涼祭」では、出店のほか、子どもたちのダンス、ボランティアの和太鼓、参加者全員による盆踊りなどを楽しんでいます。ボランティア、子どもたちとの交流を通じて、生活の活性化を図れるよう取り組んでいます。

・機能訓練指導員は、介護職と連携して集団で行うプログラム開発を行っています

機能訓練指導員は、理学療法士と作業療法士を配置し、専門的なりハビリテーションを提供できる体制を整えています。機能訓練指導員は介護職と連携し、集団で行うプログラムの開発を行っています。希望者には、その方の身体機能、状態に応じたメニューを作成し、個別の機能訓練を実施しています。廊下を使った歩行訓練や、階段昇降、平行棒、ボールを活用した訓練など、下肢筋力や移動能力、バランスの向上により、自宅での自立した生活が送れるよう取り組んでいます。希望に応じて自主トレメニューを作成し、個人の取り組みを支援しています。

・職員一人ひとりの意向に応じた質向上のための人材育成に努め、施設内外の研修を通じた専門性と組織の能力向上を図っています

キャリアアップシートと半年毎の定期面接により職員一人ひとりの能力向上に関する意向を把握し、目標管理を行い、キャリアプランに応じた人材育成に取り組んでいます。個人別の能力育成計画は、施設の人材育成計画と職員の技術水準、知識、専門資格の習得状況を勘案して策定されています。個人別の育成計画に基づき、法人・事業部研修（必修・選択）、階層別研修等が行われ、職員の能力向上を図っています。また、施設内研修では、専門性を向上させるために各委員会が担当し、学ぶことにより組織の能力向上を図っています。

さらなる改善が望まれる点

・必要な人材の採用に向け、検討と工夫を行い、さらなる強化を図っていくことが期待されます

職員の採用は、毎月1回人材採用PJを開催し、必要な人材の確保に向けた取り組みがなされています。また、法

人独自に開発した求人サイト「ジョブオブ」を活用するなど、人材の確保のための工夫がなされています。さらに、外部の求人サイトも活用し、人材確保の向上が徐々に図られてきています。なお、必要な人材の採用については、さらなる強化を図っていきたいという意向も同われ、管理職への採用手法の学びも望まれていることから、今後はさらなる検討と工夫を進めていくことが期待されます。

・個別ケアのさらなる推進を図るためにも、個別性のある施設サービス計画書の作成が期待されます

多職種が協働してアセスメントやモニタリングをしたり、居室担当者が「個別ケア表」を作成したりと、利用者一人ひとりに対して細やかな情報を整理しています。しかしながら、数人の計画書の確認結果では、どの利用者にも共通した課題が挙げられており、支援内容に十分な個性がみられませんでした。事業計画書に「個別ケアの推進」を掲げていることから、今後はさらに、その目標に向けて、より個別性のある具体的な計画作成が望まれます。

・振り返りの結果を踏まえ、通所介護計画で示す活動内容について、重点をおく点などの検討をされることを期待します

生活相談員は利用者、家族から聞き取りした意向、身体状況、生活状況などをもとに、アセスメントシートを作成しています。アセスメントシート、ケアプランをもとに、通所介護計画書を作成しています。計画にはケアプランの目標と、通所介護での目標を記載し、これを踏まえたサービス内容が記載されています。現在、計画作成の傾向として健康面、安全面に重点を置いた内容が多いと振り返っています。今後、利用者本人や家族の意向を重視した活動などを明確にしたいとしていることから、計画作成の方向性について検討されることを期待します。

事業者が特に力を入れている取り組み

・地域のネットワークと連携を図り、開かれた組織として地域貢献に取り組んでいます

保育園、中学校が併設された複合施設で、近隣の小学校、幼稚園も含めて、子どもたちとの交流が盛んに行われています。また、ボランティアやインターンシップ、実習生、近隣小中学校の職場体験等を受入れ、地域に開かれた組織として取り組んでいます。地域に向けて、はるみテラス（会食サービス）や定期的な介護者講習（年3回）、栄養士講座、などを実施し、施設の機能や専門性を地域に還元しています。さらに、学校評議委員会や介護サービス事業者連絡協議などへの参加、総合防災訓練の実施など、地域の共通課題に協働できる体制を整えています。

・サービス提供前にアセスメントシートを確認し、適切なケア実践に取り組んでいます

ケアマネジャーから届く利用申込書により、事前に利用者の基本情報を把握しています。そのうえでサービス担当者会議などに参加し、家族、利用者から聞き取りを行い、アセスメントシートの作成を行っています。アセスメント項目は、緊急連絡先、医療情報、生活状況のほか、ADLとして移動や食事、排せつ、入浴、衣服の着脱など、一連の生活動作の把握を行い、具体的な援助に生かしています。特に入浴にあたっては、安全に、利用者が安心して入浴できるように、アセスメントシートの内容を朝礼時に確認し合っています。

・機能訓練指導員が自宅の訪問調査を行い、リハビリやケアの実践に活かしています

機能訓練指導員は、利用者の自宅を訪問して、日常生活の様子や家族の要望、家屋の状況などを調査しています。この結果を踏まえ、自宅での移動、トイレ便座やいすでの立ち座り、浴室での立ち上がりや浴槽の跨ぎなど、自宅での暮らし方について必要な助言を行っています。同時に家屋の環境、自宅での過ごし方を踏まえ、個別の機能訓練に生かしています。さらにケアマネジャーと調査結果の情報共有を図り、必要に応じて住宅改修に結びつけることもあります。また、サービス担当者会議等で情報を共有し、ケアの実践に活かしてもらうよう努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/120

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%	8.0%	いはいえ：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	75.0%	14.0%	8.0%	いはいえ：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	56.0%	20.0%	10.0%	12.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	77.0%	12.0%	6.0%	いはいえ：4.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	62.0%	22.0%	14.0%	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	75.0%	10.0%	10.0%	いはいえ：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	79.0%	14.0%	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	68.0%	12.0%	16.0%	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	54.0%	14.0%	31.0%	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	79.0%	10.0%	10.0%	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	72.0%	12.0%	10.0%	いはいえ：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	64.0%	22.0%	12.0%	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	60.0%	25.0%	14.0%	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	70.0%	12.0%	12.0%	いはいえ：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	35.0%	22.0%	6.0%	35.0%