

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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・喫茶ルームの設営など利用者の生活を豊かにする取り組みが実施されている <p>年初は鏡餅やミカンや凧を飾り、夏はひまわりや風鈴を飾り、秋はウサギと月をテーマにしたキルティングを壁に掲示、栗・月見団子・紅葉等を棚に飾り、冬は雪の結晶を飾る等、季節に合った飾り付けをする等、季節を感じられるよう配慮している。さらに、静かに過ごしたい利用者の為に「喫茶ルーム」を用意してコーヒーや紅茶・カルピス等を提供している（毎日12：30～13：30）。利用者の50%はここで午後のひと時を過ごしているが、ルーム内はBGMが流れており落ち着いた雰囲気となっていることが確認できている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用開始時の不安軽減に努め利用を円滑に継続できるように支援している <p>初回利用時には、面談対応した職員が笑顔で出迎え、利用者が受け入れやすい環境を整えることに力を入れている。送迎時間はできる限り希望に沿って調整したり、プログラムへの参加などについても無理強いをせず、雰囲気に慣れてもらうように配慮している。また、短い時間での受け入れ、自宅で行っている趣味活動の持参、座席位置への配慮などに努め、円滑にサービスが開始継続できるようにしている。さらに利用中も自宅での利用者の様子の把握や家族との連携を図るために、主任がこまめに自宅へ足を運ぶことにしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・体調変化に迅速に対処できる仕組みが整っている <p>利用者一人ひとりの主治医、日中の家族連絡先、緊急時の搬送先、薬などを日々確認できるようにしており、職員間で共有している。利用中に体調変化が見受けられた場合には、家族の指示を仰ぎながら看護師が見守り、受診してもらうことにしている。また、緊急時対応マニュアルがあり、状態が変化した際には看護師と主任が対応を判断することにしている。利用者調査における「緊急時の対応は安心できますか」という問いにも81.1%が満足していると回答している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・機能訓練指導員と介護職の連携を充実させることが望まれる <p>理学療法士（PT）を機能訓練指導員として配置し、希望者30名強の利用者に対して歩行練習やバランス練習、筋力強化練習および下肢のストレッチを実施しており、「リハビリをきっちりしてもらい、近いうちに歩けるようになりそう」「特別の訓練はとても良い」と90%以上の利用者が喜んでいる。一方で、職員との連携では、職員から移動支援のポイントや体操の留意点について質問があれば返答する程度で、PTがその専門性を活かして職員を指導</p>
--

している様子は確認出来なかった。PTが主導して介護職と連携すればより良い支援に繋がると思われる。

・居宅介護支援事業所を中心に地域ニーズの情報を収集している

福祉業界全体の行政、動向について情報収集に努めており、担当者間の連携強化によりネットワークを拡充することに努めている。迅速な情報収集力により、タイムリーに対応できるようにしている。特に、居宅介護支援事業所とのネットワークは徐々に広まっており、大島地域全体のニーズ取得の方向には向かっているものの、地域全体をカバーできるまでに至っていない。今後も地域全体のニーズをカバーできるよう、継続的に居宅介護支援事業所との連携を広めていくことにしている。また新たな情報網の検討にも取り組んでいる。

・充実させ職員の資質の向上を目指している

年間を通じて研修計画を策定しており、法人の全体研修、区主催の研修、社会福祉協議会などが主催する外部研修に職員を参加させ資質の向上に取り組んでいる。また、参加後には報告書を提出し、実践に取り入れられることなども導き出せるようにしている。昨年度も、認知症の理解、安全衛生、サービスマナーなどをテーマとして研修に参加していることが報告されているが、さらに非常勤職員への参加を充実させることを目指している。さらに事業所の中での身近なことをテーマとした内部研修を実施し、振り返る仕組みを作りたいとしている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・全体会議を毎月開催して事業の方向性を示唆している

経営層以下、各職種が出席する全体会議を毎月（第4週の17：30～18：30）開催しており、事業所運営にかかわる協議・決議の場として位置付けている。「事業の進捗情報の確認」、「諸会議の報告」、「リスクマネジメント」などの毎月の共通テーマをはじめ、その都度テーマを取り決めており、合議によって意志決定していく流れが定着している。また、会議録の閲覧により、職員個々へ周知できる仕組みを整えている。必要に応じて担当者からの報告を受け、事業計画を修正する機会ともしている。

・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布しており、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。

・連絡ノートや電話連絡、送迎時などに情報共有を行っている

利用者の日常の様子は連絡ノートを使い、家族と相互に記入して連携している。休みの連絡は、電話連絡としている。送迎時は、家族と積極的に家族とコミュニケーションを図るように努めている。また、毎月開催している介護者教室では、意見・要望や相談を受ける機会を設けている。体調不良時やトラブル発生時にも、詳しく状況を説明するなど、連絡手段として効果的に利用されている。また、外出支援を行う際には家族の参加も積極的に促している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

74/102

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	83.0%	10.0%	5.0%	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	72.0%	10.0%	5.0%	10.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	58.0%	20.0%	10.0%	10.0%
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	79.0%	13.0%	5.0%	無回答・非該当：1.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	71.0%	17.0%	5.0%	5.0%
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	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%
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	56.0%	13.0%	28.0%	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	85.0%	6.0%	8.0%	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%	12.0%	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	72.0%	16.0%	9.0%	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%	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	78.0%	10.0%	10.0%	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%	28.0%	18.0%	いいえ：4.0%

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）	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 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 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 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 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

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者が楽しめるプログラム作りに取り組んでいる

午前中は身体を使うアクティビティが多く、活動的に過ごすことができるようになっている。プログラムの途中で疲れてしまったり、体調がすぐれない場合には、ベッド等で横になって休むことができる。利用者と職員は、職員の変動も少ないため信頼関係が構築され安心して過ごしている。一方で、活動がマンネリになってしまうことを懸念して、新たにパート職員の参加も得て、毎月のプログラムミーティングが実施され、利用者の年代の変化に伴い音楽や運動に新しい活動を取り入れるなど、職員のスキルアップを図りながら改善に努めている。

・利用者の状況に応じた自立支援に取り組んでいる

利用者の意向や身体状態に応じて、入浴、排泄支援とともに利用者の羞恥心により女性の同性介助をマンツーマンの対応で実施している。入浴は、利用者の入浴前後にバイタルチェックを看護師が実施して、皮膚や身体状況の変化に留意し、安全に入浴できるか確認している。排泄については、家族や本人の意向から自力でトイレでの自然排泄を行うよう日中の動きにも留意している。入浴、排泄支援とともに残存機能を活かし、安全性と自立支援に配慮している。状況に変化が見られる際には、家族やケアマネジャーへ連絡をして居宅サービス計画書の変更につなげている。

・ボランティア・実習生などの受け入れなど、地域に開かれた事業所として関係者に認知されている

当事業所は港区の指定管理事業者としてその社会的役割を果たしている。その関係からより公共的側面が求められ、区内にある同一法人内の他の事業所と連携をとり総合福祉事業所として機能している。近隣学校との交流やボランティア・実習生の受け入れはもとより、福祉避難所として登録し、さらに区の研修や会議などのイベント開催に際し場所を提供している。様々な地域貢献を通して地域で開かれた事業所として関係者に認知を目指し、社会福祉事業所としての機能と役割を果たすように努めている。

さらなる改善が望まれる点

・到着後や帰宅前の手持ち無沙汰対策を、さらに充実させることを目指している

到着後の時間帯には、手洗いやうがいを必ず促し、バイタルサインのチェック、湯茶の接遇、入浴、リハビリ、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、個別の制作活動など思い思いに過ごすように促している。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。

・事業所の特徴を分かりやすく伝えることを一考されたい

現在、地域の居宅介護支援事業所から紹介を受けサービスを提供しており、それらの事業所や地域包括支援センターにも定期的に「空情報」を提供している。事業所では安定経営の一環として、利用稼働率のさらなる向上を目指している。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た情報提供を課題としている。地域への情報提供の仕組みを確立することや、事業所の特徴を分かりやすく伝えることで、地域の事業所間のコミュニケーション作りや新規の利用者の獲得にもつながると考えられる。

・業務の効率化と稼働率向上を目指し施策を充実させることを目指している

累積赤字の解消は事業所にとって最も対応すべき課題である。受け入れ介護者の重度化、認知症利用者の増加など利用者家族の要望は多様化し、求められるサービスの質・内容は高度化・複雑化する一方である。このような状況のもとにあっても、利用者数を増やし、稼働率アップ、業務効率化を実施して収益を上昇させて事業所の運営を維持継続していかなければならない。利用者や家族の希望に沿いながら、利用者単価増を目指して、送迎業務を中心とした各業務の効率化を図り収益構造の改善を目指している。

事業者が特に力を入れている取り組み

・安定的運営を目指し人材不足の中、入浴サービスや食サービスの充実に取り組んでいる

事業所では、安定的経営を目指し人的サービスや食サービスの質の向上に注力している。介護の現場では多様化・高度化するサービスが求められ、それに対応するための経営（事業収支や稼働率）と良質なサービス提供のバランスを考えた人員配置が必要となっている。契約曜日以外への利用希望への対応や、一人でも多くの希望者への入浴サービスの提供にも取り組んでいる。高齢者にとって食事は一番の楽しみであり、食事内容の維持向上と食イベント開催など、食サービスの充実は必須項目である。厳しい状況ではあるが、事業所の安定運営に取り組んでいる。

・通所介護計画書は支援の方向性や内容が記載できる分かりやすいシートになっている

通所介護計画書はケアプランの主旨とアセスメント情報などを確認のうえ、作成することになっている。さらに、通所介護計画書の作成にあたっては、各種の専門職が連携して具体的な支援内容と達成目標などを詳しく表記することに努めている。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、その都度見直しを行い、当初と同様に達成状況の確認や新たな目標設定に取り組んでいる。支援の目標や報告内容が分かりやすい計画書になっていることがうかがえる。

・利用者が好みの活動ができるように支援している

利用者全員が参加して行える活動メニューを考慮し、利用者がそれぞれの集団の中で楽しく活動できるように支援している。利用者によっては、身体を動かすことだけではなく、手工芸や読書などを好む利用者もあり、静的な活動から動的な活動までそれぞれのメニューを設けて実施している。また、毎日の終礼時にはミーティングを実施して、課題を検討して次につなげている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/81

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 : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	90.0%	5.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 1.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	47.0%	33.0%	9.0%	9.0%
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	74.0%	19.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 3.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	66.0%	19.0%	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	84.0%	9.0%	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	74.0%	21.0%	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	72.0%	11.0%	15.0%	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	47.0%	17.0%	31.0%	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	74.0%	15.0%	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	74.0%	13.0%	11.0%	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	62.0%	15.0%	17.0%	いいえ : 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	66.0%	19.0%	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	62.0%	15.0%	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	39.0%	27.0%	5.0%	27.0%

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

・機能訓練が楽しく継続的に行えるような工夫に力を入れている

事業所では利用者本人から同意が得られた場合のみ、個別機能訓練計画を策定しており、無理強いはいしていない。加算のルールに従って3か月毎に自宅にうかがい、自宅での身体機能の無理強いのない維持向上についても把握している。到着後などの時間を使用し、利用者が意欲的になるようさまざまな方法で訓練を工夫している。生活の場に即した訓練を実施している。ボランティアの協力による合唱、書道、はがき絵、療育音楽などのレクリエーションや趣味活動に楽しみながら訓練を行えるような工夫をして、心身共に活性化できるように取り組んでいる。

・日々のケース記録は、通所介護計画書の目標に沿った書式となっている

初回利用後には、サービス内容（食事、入浴、排泄等の介助支援）が適切になされていたかの確認や利用者の心身状況について再アセスメントを実施し、変更点があればフェイスシートに追記することで初回以降のサービス提供へ活かすようにしている。通所介護計画書は個人台帳に綴じており、日々のケース記録と連動できるようにしている。さらに、通所介護計画書の目標については、日々のケース記録内に記載できるようになっており、サービスが適切に提供できているか確認できる書式となっている。

・利用者や家族へ事業所の情報を分かりやすく発信するために数多くの広報媒体を取り揃えている

事業所の基本情報はパンフレット、法人機関誌「元気です」、港区の情報冊子、事業所ホームページに掲載しており、利用者や地域住民に情報発信している。事業所からのお知らせ、月間の活動予定、献立などは月間広報誌「通信はなみずき」内に掲載し、毎月利用者へ配布して活動の様子を紹介している。利用案内別冊子には、事業所での過ごし方、サービス内容、料金表等の細かな情報も記載しており、利用者が安心してサービスを利用できるよう情報を提供している。また、廊下やフロア内には直近の活動報告や作品を掲示して情報発信もしている。

さらなる改善が望まれる点

・利用者情報の共有を推進し個別支援をさらに充実することを目指している

日常の利用者の様子は、経過観察記録やケース記録によって把握している。連絡ノートや業務日誌などに特記事項を記載し、職員間で共有する流れも定着している。日々の申し送りははじめ毎月スタッフミーティングを開催して、状態に応じたサービス提供や各種プログラムへの参加を促し、適切に1日が過ごせるように取り組んでいる。さらに、職員自己評価の自由意見欄には、適宜ミーティングを開催して利用者情報の共有化を更に推進しながら、迅速にサービスの見直しを図ることを目指している。

・利用者個々に合わせて、日常生活内で自立支援を取り入れることを期待したい

来園時の水分提供は、緑茶・ほうじ茶・紅茶・コーヒーから選択できるようになっており、利用者の好みに合わせて職員が提供している。座席で行う趣味活動として脳トレ、塗り絵、パズル、雑誌、新聞等も利用者の要望に合わせて適切に提供できる環境となっている。ただし、利用者自らの判断で離席し、テーブル拭きや片付けなどの手伝いをする様子は確認できず、職員が業務として実施する環境となっている。今後は安全面も考慮しつつ、利用者自身が選択できる環境の整備や手伝いの促しなども検討し、日常の中で自立支援を取り入れることにも期待したい。

・事業所の長を明確にし、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されたい

事業所は特別養護老人ホームやショートステイ、児童施設（港区立赤坂子ども中高生プラザ）などに併設されており、それらの各事業との連携を図りながら幅広いサービスを提供している。利用者満足度が高いことや、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。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。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者への情報提供は伝わりやすい内容で表記するように工夫している

フロア内や廊下には活動予定のポスターや写真付きの活動風景を掲示して情報提供している。また、毎月ごとに「イベント・サークルの案内」と「参加申込票」を作成し、利用者へ配布して活動参加を募るようにしている。参加申込票を基に様々な活動へ利用者が選択して参加することが可能である。介護保険負担割合別の料金表を作成しており、利用者や家族に分かりやすい表記となっている。さらに、ホームページには申し込みから利用開始までの流れやプログラム内容も掲載しており、利用希望者にも情報提供するように努めている。

・利用者の要望や職員の意見を参考に、新たな活動を導入するように取り組んでいる

趣味活動のマンネリ化を改善するために、利用者や職員の提案で新たな手芸活動を導入し、人形、ティッシュカバーを作成するなど現在では手芸活動を楽しみの1つとして通所する利用者も増えている。外出行事では定期的に「散歩の会」を開催し、近隣のショッピングモールやホテルへ外出する機会も設けて好評である。個別機能訓練の取り組みも定着しつつあり、利用者アンケート自由記載欄には「自宅での生活に非常に役立っている」との声も数多く挙がっており、様々な取り組みの結果が利用実績向上にも結び付いていると考えられる。

・看護師を中心に多職種が連携して利用者の健康管理を行っている

毎日の利用者の健康状態は、送迎の際に送迎担当職員が家族からの聞き取りや連絡ノートからの報告により、家族からの報告内容から、利用者の健康状態に異常が無いか確認している。家族からの連絡事項で利用者の健康に配慮が必要な場合は、職員に報告して周知し、職員全員で見守る体制にしている。また、いつもの表情に通常との違いを見分けることに、変化がないか注視して取り組んでいる。胃瘻、酸素療法、バルーンカテーテルなどの重篤な利用者への対応は、全て介護職員との良好な連携にある。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/100

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. 日常生活に必要な介助を受けているか	91.0%	5.0%	どちらともいえない : 2.0% いいえ : 0.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	70.0%	14.0%	11.0%	無回答・非該当 : 2.0%
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	82.0%	14.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%	
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	76.0%	17.0%	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	94.0%	5.0%	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%		どちらともいえない : 2.0% 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	82.0%	14.0%	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	64.0%	11.0%	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%	5.0%	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	79.0%	8.0%	11.0%	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%	14.0%	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	79.0%	8.0%	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	76.0%	5.0%	14.0%	どちらともいえない : 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%	5.0%	11.0%	29.0%

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

・利用者一人ひとりが自分のペースで過ご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。介護場面を観察した際にも、「数合わせや絵合わせパズル」、「ぬり絵」、「利用者同士の会話」、「リハビリ」、「休憩」などが適切に選択できる様子が確認できている。

・各職種が協働しながらサービス提供し、利用者満足度が向上するように取り組んでいる

通所介護計画書や評価表をPCネットワークへ移行したことで、職員間での情報共有が効率化され、各職種が連携してサービス提供できる環境となっている。さらに各専門職が経験と知識を活かし、利用者一人ひとりに合わせた質の高いサービスを提供できるように取り組んでいる。現存のサービスには満足せず、利用者懇談会等から利用者の要望や意見を抽出し、プログラムの見直しを図るなど利用者満足度が向上するように努めている。利用者アンケート自由意見欄には「チームワークが良く取れている」との記載もあり、各職種が連携している様子がうかがえた。

・ケアマネジャー交流会を開催して、事業所の情報を発信するように努めている

事業所では各利用者ごとに介護職の担当制を導入しており、担当介護職が写真付きの利用報告書を毎月作成し、ケアマネジャーへ発送するように工夫し情報発信している。さらに今年度の取り組みとして「ケアマネジャー交流会」を開催し、ケアマネジャーへ事業所の詳細を伝える機会を設けている。「ケアマネジャー交流会」では施設見学、試食会、事業計画、1日の過ごし方等を伝えるように工夫してケアマネジャーからも好評である。今後も定期的に行うことを検討しており、さらにケアマネジャーとの連携を図るよう努力していることがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

・家で生活に役立つ活動やリハビリを目指している

機能訓練指導員を配置しており、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、個別機能訓練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。ただし、今

回行った利用者調査の「活動やりハビリは家での生活に役立つか」においては、「はい」が55.6%の満足度に留まっていた。自由意見欄には評価の声も聴かれていたが、更なる満足度の向上が望まれる。

・**趣味活動や体操のプログラムをさらに幅広く提供していくことを目指している**

利用者自身が選択できるように豊富な趣味活動や体操を取り入れており、利用者に合わせて活動へ参加を促している。男性利用者から「筋トレや身体を動かしたい」という要望も聞かれており、さらなる活動内容の充実に力を入れていくことを今後の取り組みとして捉えている。年々趣味活動を補助するボランティアの来所も減少している現状であり、今後も趣味活動を幅広く提供していくためにボランティアの来所が重要と捉えている。数多くのボランティアが来所できるよう積極的に地域へ情報発信し、幅広いプログラムを継続して提供することを目指している。

・**関係機関への積極的な情報提供を目指している**

事業所では毎月給付管理を行う際や、それ以外にも随時「空情報」を地域の居宅介護支援事業所に提供して、利用促進を促している。併設する他の在宅サービス、ボランティアなどを通じても利用情報を提供している。本年度上期は概ね前年同様の利用者を獲得できているが、曜日における差異もあるため、さらに利用率の向上を目指している。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。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**地域の居宅介護支援事業所へは「空き状況」などを都度伝え連携を図っている**

事業所は港区の指定管理事業所であり、定期的に区に対して運営情報を報告しており、日頃から連携を図っている。また、現在、地域の約18か所の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。「空き状況」については、月末に実勢報告をする際に随時伝えることにしており、日頃より情報共有できる関係になっている。また、併設する入所系施設の利用者家族やボランティアなどの来所者を通じた情報提供にも心がけている。

・**毎月定例会を開催して、指導や助言などに取り組んでいる**

職員ミーティングを定期的に行い、各種業務に関する基本事項の確認や見直し・職員への指導方針の統一化などの検討に取り組んでいる。利用者のサービス変更を行う際には、サービス担当者会議で検証した事項をもとに、通所介護計画の見直しにつなげている。その流れを受けて、利用者一人ひとりのサービス手順の見直しが必要になった際には、日々の申し送りでも共有している。事業所は非常勤職員が全体の約8割弱を占めていることを踏まえ、明確な意思決定と迅速な伝達に努めている。

・**行事食やイベント食を開催して、利用者満足度が向上するように取り組んでいる**

事業所では生活スペースと食堂が分かれているため、利用者はメリハリのある環境で昼食を喫食することが可能である。昼食時は常時BGMが流れ、落ち着いた空間となっている。そば打ち・ぶりの解体ショー・ライブキッチン（おでん・鍋・揚げ物）・選べるパスタ・アンケート集計上位食などのイベント食や行事食を定期的に提供し、利用者が食事の時間を楽しくするよう工夫して利用者満足度が向上するように努力している。また、利用者の状態に合わせた食事形態を提供することも可能で、必要に応じて食事の見守りや介助も適切に行われている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/67

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	66.0%	29.0%	いいえ：3.0%	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	81.0%	7.0%	7.0%	どちらともいえない：3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	55.0%	37.0%	7.0%	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	55.0%	37.0%	7.0%	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	59.0%	29.0%	7.0%	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	77.0%	14.0%		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	81.0%	14.0%		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	74.0%	18.0%	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	51.0%	33.0%	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	66.0%	18.0%	11.0%	いいえ：3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	66.0%	18.0%	11.0%	いいえ：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%	14.0%	7.0%	14.0%
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	51.0%	29.0%	7.0%	11.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	62.0%	22.0%	11.0%	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	44.0%	40.0%	11.0%	いいえ：3.0%

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	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) 顧客満足を得ることや潜在的なニーズを社会システムとして具現化すること 2) 社会のニーズや「夢」を実現をすることを通して、広く社会に貢献していきます

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の特徴や性格に合わせた支援に努めている

運動系や脳トレ系の各種のプログラムをはじめ、制作活動に力を入れて心身の活性化や楽しめる機会を設けている。また、利用者同士の会話や、職員とのたわいもない会話の中から「その人らしさ」を発見し、その人に得意なことなどを活かせるような支援に力を入れている。昼食後は静養が必要な利用者には順番でベットへ誘導するなど、思いおもいに過ごせるよう配慮をしている。また、毎月、常勤会議や全体会議を開始しており、スケジュールを組んで催事やイベント作りなどに取り組んでいる。

・細かい気配りを共有化し適切な支援に取り組んでいる

必要に応じて、アセスメントシートを見直し、利用者一人ひとりの心身状況の把握やコミュニケーションの取り方に注意を払っている。また送迎時の家族からの口頭による申し送り・連絡帳の記載事項・家族からのメモなどを、職員間で申し送ることで、日々の心身状況に合わせたサービス提供に努めている。地域で長年生活している利用者が多いことから、様々な人間関係などを踏まえ座席の位置には十分配慮することを心がけている。利用者一人ひとりの生活歴などを把握して、円滑に過ごせるように努めている。

・職員の質の向上に向けて取り組みを開始している

中長期計画では人材育成の方針が打ち出され、年度計画では職員個別の研修プログラムの作成、キャリアパスの作成、外部研修への参加などを目標として、取り組みを開始している。人事考課制度をもとに面談をして達成状況を確認し、さらに職員の能力向上のために資格取得奨励金制度や国家資格手当制度などを設けている。年休取得率向上に計画的に取り組む、平成28年度からは法人全職員を対象としてストレスチェックを実施している。また、衛生委員会では、より働きやす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

・リハビリの内容を充実させることを課題としている

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して計画を見直す仕組みも整っている。評価を行う際には、具体的な根拠を明らかにするために体力測定による数値を用いることにしている。さらに、「明確な目標の設定」や、「達成に向けての各種機能訓練の位置付け」などについても検証されることが望まれる。利用者アンケートの自由意見欄にも、リハビリを充実させてほしいとする声が複数聞かれている。

・利用者情報の共有を推進し個別支援をさらに充実することを目指している

日常の利用者の様子は、経過観察記録やケース記録によって把握している。連絡ノートや業務日誌などに特記事項を記載し、職員間で共有する流れも定着している。日々の申し送りははじめ毎月スタッフミーティングを開催して、状態に応じたサービス提供や各種プログラムへの参加を促し、適切に1日が過ごせるように取り組んでいる。さらに、職員自己評価の自由意見欄には、適宜ミーティングを開催して利用者情報の共有化を更に推進しながら、迅速にサービスの見直しを図ることを目指しているとする声が聞かれている。

・ **地域の居宅介護支援事業所への情報提供をさらに充実させることを目指している**

事業者は各種の福祉サービスを提供しており、先駆的な取り組みも数多く実施している。年間を通じて複合施設内の各事業所と連携して各種の催事やイベントを開催しており、それらを通じて地域への情報提供がなされている。また、昨年度は、43名がサービスを終了（医療機関への入院5名、福祉施設への入所14名、逝去者5名、その他19名）している。新規の利用者獲得を円滑に実施するために、「空き情報」などをホームページへ掲載するなど積極的に伝える手法を設けることも望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **管理社はリーダーシップを発揮し、事業所運営をリードしている**

法人理念に基づき、事業単位の目標・方針を策定し、所管する組織を統括管理することが求められており、そのための権限と責任、求められる能力、求められる成果が規定されている。会議・委員会は、目的・回数・開催日・出席者や活動内容が具体的に定められており、短時間で意思疎通が図れる会議運営を目指している。管理職と職員の情報交換をサービス向上につなげることに取り組んでいる。特にデイサービスでは、定期的で開催している常勤会議において所長が各種の事案に関する指導を行い、事業所運営をリードしている。

・ **利用開始時の不安やストレスの軽減に努めている**

利用開始時は、事前面談などで馴染みになった所長や看護師が出迎えたり、家族などの同行も対応することで不安やストレスの軽減に努めている。同じテーブルの利用者への紹介、頻度の高い声かけ、プログラムへの参加を強いなどを取り決めており、円滑に利用が開始できるようにしている。また、自宅での生活スタイルを継続してもらえようように、昼寝、趣味活動の持参などの個別対応を実施している。地域のニーズを踏まえ「胃ろう造設者」「バルーンカテーテル留置者」「在宅酸素利用者」などの重度の利用者の受け入れも積極的に取り組んでいる。

・ **緊急時には家族の指示を仰ぎながら対処することを原則としている**

緊急対応マニュアルや緊急時の連絡先一覧表を整備し、さまざまな緊急時の対応を標準化することに努めている。利用者ごとに「緊急連絡先」を作成し、利用開始時に細かく確認を行うことを取り決めており、主治医や複数の家族連絡先を把握して、万一の場合を想定した連絡体制を整備している。また、疲労が見受けられた場合には、静養ベッドや休憩コーナーのソファなど、休憩できる場所も適切に用意されている。AEDや吸引機を整備し緊急時に対応できるようにしている。

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	79.0%	18.0%	いいえ：2.0% 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	77.0%	11.0%	6.0%	いいえ：4.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	65.0%	25.0%	9.0%	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	65.0%	18.0%	11.0%	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	61.0%	25.0%	11.0%	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	84.0%	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	88.0%	6.0%	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	75.0%	9.0%	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	63.0%	15.0%	15.0%	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	81.0%	13.0%	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	65.0%	20.0%	11.0%	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	70.0%	13.0%	9.0%	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	68.0%	18.0%	9.0%	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%	13.0%	9.0%	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%	20.0%	6.0%	20.0%

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	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) 理念：自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2) お一人お一人に寄り添い、尊敬し、敬意を持ったケアの実践 3) 地域の方が安心して、信頼を寄せていただける施設づくり 4) 何事にもチーム全体で取り組む姿勢 5) 専門職として知識を高める人材育成

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の参加意思を尊重した豊富なプログラムを用意している

午前中のレクリエーションは、下肢筋力の強化を盛り込んだサッカーゲームや相撲取り、上肢筋力の強化を意識したホッケーゲームやカップ積み上げゲーム等が用意され、午後のレクリエーションは脳トレや 書道 ハンドベル 園芸手工芸等の選択制のプログラムであるお台場ユークャンを実施している。園芸を実施した後手工芸をする、書道を実施した後園芸をするなど数種類を実施することもでき、利用者は活発に自分のしたいものを選択して楽しんでいる。その際に、何もしないという選択肢も選ぶことができ、利用者の自主性を尊重している。

・さまざまな機会を通じて家族との連携に取り組んでいる

家族との連絡は、連絡帳をはじめ、電話連絡、送迎時の報告などさまざまな方法を用い、常に連絡を取り合っている。連絡帳を使用しており、利用時のバイタル、食事摂取量、入浴、活動の内容、配布物などが記載されていて家族との連携に力を入れている。毎月、翌月のスケジュール表を配布しており、家庭でもデイサービスの過ごし方が分かるようにしている。また、サービス担当者会議には、相談員が出席してデイサービスでの過ごし方を家族や介護支援専門員に説明し、意向や要望の把握にも取り組んでいる。

・尊厳の尊重に関しては高い満足度が得られている

集団で行うプログラムへの参加を希望しない利用者には、個別対応を原則としている。落ち着かない利用者や一人で時間を過ごしたい利用者には、担当者を取り決めている。利用者調査の、「職員は気持ちを大切してくれるか」や「言葉遣いや態度は丁寧か」の設問に関しても、高い満足度が確認できている。入浴や排泄などの促がしは、利用者にしからぬような声かけや同性介助を原則として対応している。介護場面を観察した際にも適切な支援が定着していることが確認できている。

さらなる改善が望まれる点

・プログラムのマンネリ化を脱却することが期待されている

デイサービスセンターでは「やれる」「できる」を実感してもらい、可能な限り居宅において円滑な日常生活が営めるように援助している。利用者のできることを最大限に引き出し、勝手にこちら側が「できない」と決め付けず、「やる気」が出るような支援をしている。今回行った利用者調査の「利用中に興味や関心が持てる活動はあるか」の設問に関しては、さらに高い満足度が望まれる結果であった。今後は更に利用者の目標設定を明確にしてゆくこ

とを目指している。

・利用者家族や地域への情報提供を充実させることを目指している

利用者（家族）とは連絡帳を取り交わしており、記載事項などを通じて利用者一人ひとりの心身状況の把握やコミュニケーションの取り方に注意している。また、送迎時の家族からの口頭による申し送りなどを職員間で共有することで、日々の心身状況に合わせたサービス提供に努めている。心身状況や人間関係などを踏まえ、利用者一人ひとりの意向や要望などを把握して、円滑に過ごせるように努めている。また、広報紙「お台場だより」によって家族への情報提供に取り組んでいるが、情報提供力を更に向上させることを目指している。

・職員が感じている改善テーマを検証することが望まれる

今回行った管理者を含む職員20名の自己評価では、ほとんどの評価項目において「できている」と評価されていた。また、自由意見欄においても業務に対する真摯な意見が数多く聞かれており、改善に取り組む適切な姿勢がうかがえた。また、利用者調査では満足度が高かった事項についての改善を必要とする声も聴かれている。特に「レクリエーションのマンネリ化からの脱却」、「利用者情報のさらなる共有」などは改善の必要性も見受けられるため、組織一丸となって検証することが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・法人内の他事業所や区と連携して地域・事業環境の情報を収集している

定例の法人全体会議や東京事業部会議をはじめ、事業所内で開催される運営会議や全体会議などを通じて、地域の情報や、行政・業界の動向などの情報を収集している。また、法人内の3事業所が連携して相互の職員が参加する研修を実施し、連携・協働する体制作りに取り組んでいる。経営会議でも他事業所の情報や意見交換を行っている。区や保健所のお知らせでは、感染症の状況・予防を、個人情報遵守徹底などは日々のケアに活用している。職員には全体会議で伝えたり、回覧などで共有を図っている。

・到着や帰宅時には、できる限り手持無沙汰にならないように取り組んでいる

利用者が全員到着するまでの時間帯は、お茶を楽しんでもらったり、健康チェックや職員が会話をするなどして時間を過ごしてもらうことにしている。帰りのバスの待ち時間についても、職員との会話を始め、静養してもらったり、各種のゲームに興じてもらうことで楽しんでもらえるようにしている。待ち時間の工夫などをフロア会議で討議し、さまざまな情報の中から曜日ごとの利用者に合せたサービスを実施している。現在、カラオケや手芸など自ら選択して過ごすことができている。事業所では、できる限り手持無沙汰にならないように取り組んでいる。

・緊急時の対応マニュアルを整え、迅速に対処できるようにしている

事故・急変に対応するために、対応方法、観察項目や留意点、複数の家族連絡先、救急要請の仕方など、職員の役割分担と手順が記載されたマニュアルを整備している。また、災害別の対応パターンも明記されており、実践的な内容になっている。職員一人ひとりに配布することで理解を深めてもらうようにしている。利用中の救急搬送時は、看護師が付き添うことにしており、医療機関と円滑に連携できるようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/76

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%	23.0%	6.0%	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	82.0%	6.0%	8.0%	いいえ：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	46.0%	38.0%	8.0%	6.0%
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	74.0%	17.0%	6.0%	無回答・非該当：2.0%
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%	27.0%		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	89.0%	8.0%		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%	12.0%		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	65.0%	14.0%	19.0%	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	46.0%	23.0%	27.0%	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	78.0%	12.0%	6.0%	いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	65.0%	17.0%	17.0%	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	63.0%	19.0%	8.0%	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	55.0%	27.0%	6.0%	10.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	61.0%	17.0%	19.0%	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	31.0%	21.0%	21.0%	25.0%

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	社会福祉法人すこやか福祉会
事業所名称	デイサービスセンターみたて
事業所所在地	東京都港区港南4丁目5番3号都営港南4丁目アパート3号棟
事業所電話番号	03-5463-8521

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) 人権の尊重・自立支援を重視し、住み慣れた街でいつまでもその人らしく生きて行くことを支援します。 2) 福祉・介護サービスの実践と研究に学び、サービスの改善・充実に努め、人々の生き方に共感し、職員の育成に努めます。 3) 非営利の事業体として、事業内容の透明化に努め、情報の公開と共有を基礎に、健全な経営に努め、職員の働きやすい職場作りに努めます。 4) 保健・医療・福祉の充実と地域に根ざしたネットワーク作りに努め、安心して暮らし続けられる地域作りに貢献します。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・運動プログラムに簡単な体操も取り入れ、利用者・家族の要望から、連絡帳に印刷して家庭でも実施できるよう取り組んでいる <p>事業所では、サーキット方式（数種類の運動を順番に行う）の運動の他、簡単な体操も取り入れて体を動かすようプログラムを組み立てている。身体能力によりそのままできない場合は、個別の運動プログラムを組んでいる。また、家族から「どのようなことをしているか知りたい」利用者から「家でも運動したい」という声に応えて、連絡帳の裏表紙に事業所で行っている体操を写真入りで印刷している。また、写真で示した運動とは別のプログラムを行っている利用者には、その内容を示して家庭でも運動が継続できるよう支援している。</p> <ul style="list-style-type: none">・檜風呂、一般浴、機械浴それぞれの浴室に日差しが入り、また、入浴前後の健康管理に十分留意して快適に入浴できるよう支援している <p>事業所の浴室は、檜の個浴風呂、3人程度1度に入浴できる広々とした一般浴室、リフトで移動して入浴できる機械浴等、様々な状態や好みに応じて選択できる浴室がある。また、どの浴室にも大きなガラス窓があり、陽光を浴びながら入浴できる。入浴前には、到着時の血圧等の状態により、ホットカーペット上に横になり、血圧を安定させるよう努めている。床に横たわることによって抵抗を感じている利用者のために、天井に映像を投射して、抵抗なく横たわれるよう工夫している。入浴後には、水分補給ができるよう効能等を記し準備している。</p> <ul style="list-style-type: none">・近隣に同一法人が運営する居宅系事業所、訪問介護事業所等があり、複数利用者が多いため、利用者の情報共有等連携して支援している <p>近隣に同一法人が運営する居宅介護支援事業所、訪問介護事業所、認知症対応型高齢者グループホームがあり、相互利用者が多いため、利用者の情報共有等連携して支援している。訪問介護も同時に使用している利用者の情報については、自宅での様子や家族関係等の詳細な経過のやり取りができ、利用者を支援するにあたり、外での顔と内の顔を知り、僅かな気持ちや行動の変化に気づけるよう努めている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p>

・介護計画と連動した、具体性のある記録を残し、達成評価に繋がられるような記録の書き方を工夫するよう期待したい

記録類は、法人内で記録の書き方や書式が統一され、管理日誌の活用で自立支援が確実に出来るようにして、利用者満足度は高くなっている。職員の常勤者と非常勤者の間に、業務に取り組む意識の差があったが、ここ1~2年で改善されてきている。特に、職員全員がケアマネジメントの各書類を必要な時に確認できる環境が整ってきている。しかし、介護計画に基づく支援の実施について、記録の内容に具体性が少なく課題を残している。サービスの実施状況の確認の方法を明確にし、達成度評価に繋がられるよう、今後の記録の書き方を工夫するよう期待したい。

・地域交流等、利用者のために地域資源を十分活用できている一方で、関係機関に事業所のアピールができるようさらなる取組みが期待される。

地域で開催される、港区港南さくら祭り、芝健康祭り、みたて団地祭り等に参加している。また、港南小学校介護体験教室等にも参加協力させてもらっている。また、昼食メニューが「寿司の日」になっている時は、近隣の寿司屋に頼んでいる。利用者の希望から、昼食にラーメンを食べに行く案も出ており、以前から課題に挙げていた外食への取組みを考えている。反面、関係機関に対する事業所の強み、現利用者の満足度の高い取組み等のアピールに弱点があり、定員100%の利用者が得られるよう、さらなる取組みが期待される。

・「デイサービスの新しい取組み」の機会に、現場で使いやすいマニュアル等の整備が期待される

サービス提供の基準、マニュアル等は、コンプライアンス委員会で点検・見直しされ、標準化が進められている。法人全体で、利用者の能力に応じて「自分でできることに職員は手を出さない」「できないことを支援する」と言う方針をより徹底している。そのために、現在、「デイサービスの新しい取組み」が進められており、それ等に合わせた体制も整えられている。今後、これらのサービス提供を徹底して行くため、利用者一人ひとりに合った活用しやすい記録類、基準、マニュアル、介護計画、それらの見直し基準等の整備も併せて進めることが期待される。

事業者が特に力を入れている取組み

・事業所の強み弱み、利用者・職員の意向等を把握し、業務水準の見直しに取り組んでいる

法人全体として、通所介護の利用者の「自立支援」について、「デイサービスの職員の役目」を再確認し、非常勤者も含めて職員に徹底している。その中で、事業所は、「デイサービスの新しい取組み」として、利用者が「不快に思わない環境整備」を目指している。業務分担の見直し、常勤会議の設置、管理者が業務改善をリードできる職員配置等の体制を整え、事業所のSWOT分析（強み、弱み、機会、脅威）を行う他、利用者の満足度調査による意向把握をして課題を整理し、多項目に亘る業務改善を推進している。

・利用者一人ひとりの特性や嗜好に合わせたサービス提供ができるよう取り組んでいる

事業所では、利用者の主体性を生かしながら、一人ひとりの特性や嗜好に合わせたサービスの提供を行っている。食事の面では、アセスメント時に聴取した内容から、禁食（食べてはいけない食物）、嗜好に合わせてメニューの変更ができる。また、視覚障がいのある場合は、食べやすい位置に配膳するよう工夫している。入浴や排泄では、羞恥心や自尊心に配慮して、利用者の日常の生活形態に合わせた方法、または、利用者の意向に沿って、安全やプライバシーに留意して支援している。

・「職員が与えるものではない」という信念を持ち、利用者の自立支援に取り組んでいる

利用者は、季節の小物の製作（クラフト）や趣味・嗜好に合わせた活動をそれぞれで行っている。活動フロアには利用者が自由に資材を使える棚があり、アセスメントで把握した利用者の趣味や嗜好、生活歴の中から、介護計画に基づいて提供すべき材料を用意している。自主的な活動が活発に行われているため、手芸グループ等からは、作りたいものを自分たちで考え、欲しい材料（フェルト、折り紙等）を事業所に申し出ている。地域のボランティアの協力によるサークル活動も多種多様に実施しており、利用者が自主的に選択して参加でき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

35/75

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	71.0%	14.0%	8.0%	5.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	68.0%	11.0%	8.0%	11.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	51.0%	28.0%	14.0%	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	71.0%	14.0%	8.0%	5.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	51.0%	34.0%		11.0%
				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	71.0%	20.0%		5.0%
				いいえ：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	71.0%	22.0%		5.0%
				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	68.0%	14.0%		14.0%
				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%	17.0%	8.0%	14.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	68.0%	20.0%		8.0%
				いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	62.0%	25.0%	5.0%	5.0%
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	65.0%	22.0%		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	62.0%	22.0%		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	51.0%	25.0%	8.0%	14.0%
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%	31.0%	11.0%	17.0%

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	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）	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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・心身機能の活性化を支援することに力を入れている <p>グループリハビリに参加してもらえるようにしている。機能訓練指導員が進行を担当しており、事業所見学を行った際にも、健康体操やストレッチなどを楽しそうに行う利用者の姿が見受けられた。椅子や車イスについても、「クッションなどを含めポジショニングは適切か」などを検討し、椅子の高さを調整し適切なシーティングに努めている。利用者調査の機能訓練に関する設問においても「はい」が75.0%であり高い満足度であった。自由意見では、「生活に張りが出て前向きになる」、「少しは役に立つ」という声が聞かれた。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の価値観や生活習慣を大切にすることを心がけている <p>事業所では利用者の状況が詳しく把握できるアセスメントシートを設け、詳しく記載して常に最新の心身状況を把握できる様にしている。内容についても、1日の生活リズム、夜間の様子、住宅状況などに加え、本人のコミュニケーション力、本人のパーソナリティ（職歴・昔の性格・居間の性格等）も記載されている。介護記録は、何を実施したかは勿論、実施している時の様子を丁寧に記録している。利用者を取り囲む様々な環境要素の把握や本人の価値観の基となるパーソナリティの把握は、利用者主体の介護に繋がると思われる。</p> <ul style="list-style-type: none">・ケアマネジャーと連携して支援することに力を入れている <p>在宅生活を円滑に継続してもらうことを目的に担当のケアマネジャーと連携して支援することを大切にしている。日常においては必要に応じて電話などで報告したり、給付管理を行う際には実績と合わせて活動の様子を詳しく伝えている。内容としても、食事摂取状況、排泄や入浴、レクリエーションの参加状況や健康状態、過ごし方の様子、など多岐にわたっており、詳しい情報提供になっていることがうかがえる。また、計画書の見直しを必要とする際には、サービス担当者会議の開催も促すことにしている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・個別性のある通所介護計画書の作成が望まれる <p>サービス担当者会議に相談員が出席し、アセスメントを行い、それをもとに通所介護計画書が立てられサービスが実施されている。通所介護計画書のケアプランの短期目標に連動しており、6か月に1回見直しをしている。ただし、通所介護計画書の内容については大枠のものが多く、一人ひとりの利用者のリハビリの内容など、個別性のあるものに工夫していくことが望まれる。通所介護計画書はファイルされいつでも見られるようになっているが、内容が職</p>

員に十分に伝わっているかどうかについても検証することが望まれる。

・家族・関係機関・事業所が連携して支援することを心がけている

ケアプランからの要望やサービス担当者会議で出た意見も参考にして通所介護計画書を作成している。利用者の特性や疾患、心身の状況を把握し、コミュニケーションを取り、利用者の自立支援に向けて努力している。また、随時ケアマネジャーには近況報告をしており、健康状態から家族支援や虐待の可能性など記載事項としては直接的すぎて書けない内容もケアマネジャーへ連絡して協力体制が図れるようにしている。デイサービスのリハビリが今まで以上に自宅での生活を継続できるような支援体制の構築となることが期待される。

・指定管理事業所であることを踏まえ、地域の中核的な事業所として役割を果たすことを目指している

区の指定管理者として地域において複数の高齢者福祉施設を運営している社会福祉法人百葉の会が担っている。他事業所では断られるような困難ケースにも、積極的に対応して指定管理者の使命を果たしている。さらに、併設の地域包括支援センターと連携して地域住民への情報提供に取り組んだり、ボランティアや実習生の受け入れに取り組んでいる。ただし、地域での高齢者施設としての役割が期待されることを踏まえ、地域との連携を更に深めていく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

・多様なボランティアを受け入れ利用者の生活の幅を広げている

ボランティアの受け入れに関する事業所の考え方を事業計画書に明示し、受け入れ窓口を経営層や生活相談員にするなど体制を整備している。コーラス、芝消防少年団、アロマハンドマッサージ、語り部に加え、中学生の職場体験や教員免許取得の実習生など多様なボランティアを受け入れている。オリエンテーションでは個人情報の保護などを説明している。職員アンケートでもボランティアによるクラブ活動が充実しているなどの声が上がっている。

・思い思いに生活できる環境整備に取り組んでいる

日常生活の中で楽しめる機会として実施されている様々な活動は、利用者の意向に沿うものや、趣味・関心を引き出せるような活動の機会として概ね毎日実施されている。利用者調査の「ショートステイでの生活は、あなたの過ごし方に合っているか」の質問に関しては、「はい」が72.8%であり、高い満足度であった。自由意見では、「職員が親切で色々なゲームを考えてくださり、通所へ行くのが楽しいです」、「とてもよくしていただき、1日楽しく過ごしています」、「何もやっていない日はずっと座っているので辛いことがある」という声が聞かれた。

・心身状況を詳しく把握する機会を設けて健康管理に取り組んでいる

利用開始時をはじめ6か月ごとにモニタリングを行う際には、健康状態について詳しく確認しており、安心かつ安全に過ごしてもらえるようにしている。また、日頃の体調については、連絡帳や送迎時の家族からの申し送りの際には身体機能と合せて確認している。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。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/75

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%	16.0%	6.0%	無回答・非該当：4.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	87.0%	8.0%		いいえ：4.0% 無回答・非該当：0.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	60.0%	25.0%	12.0%	無回答・非該当：2.0%
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	75.0%	20.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	77.0%	14.0%	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	89.0%	6.0%		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%	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	72.0%	16.0%	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	56.0%	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	81.0%	10.0%	6.0%	いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	16.0%	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	75.0%	10.0%	6.0%	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	70.0%	16.0%	6.0%	6.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	60.0%	25.0%	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	43.0%	29.0%	6.0%	20.0%

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	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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・季節に応じたイベント食を数多く開催し、利用者が食事の時間を楽しめるように取り組んでいる <p>事業所では様々なイベント食を提供している。運動会・敬老会・秋祭り・クリスマス等の季節に応じたイベント食や、にぎり寿司・お茶会御膳・ラグビー応援食・手作りメニュー等のイベント食を開催している。ラグビー応援食では海外の料理を提供し、手作りメニューではうどん、餃子、焼売を利用者と一緒に調理して喫食する等の工夫をして、利用者が食事の時間を楽しめるように取り組んでいる。食事の提供はランチョンマットを使用し、お皿の盛り付けにも工夫して目で見て楽しめるようにも工夫しており、利用者からの満足度も高いことがうかがえる。</p> <ul style="list-style-type: none">・不満や要望を言いやすく、さらに迅速な対応を心がけている <p>利用者・家族の意見や要望を把握する仕組みとしては、送迎時の家族からの申し送りや連絡帳を設けている。また、状態が変化した際などは電話によって適宜伝えることにしている。日々の申し送り、デイサービス会議、常勤職員会議などの機会を通じて共有しており、迅速に対処することを心がけている。今回行った利用者調査の「不満や要望は言いやすく、実際に対応してくれるか」の設問に関して、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。</p> <ul style="list-style-type: none">・地域の中核的な事業所として各種の活動を定着させている <p>地域住民に様々な生きがいを感じてもらおう活動の一環として、ボランティアの受け入れを積極的に行っている。年間延べ約400名弱を受け入れており、活動の幅も広く各種活動の講師（書道・絵手紙・水墨画など）、介護補助（各種イベントの手伝い・アロマハンドマッサージ・メイク・麻雀など）、演芸の披露（コーラス・演奏・DJ・コンサートなど）が年間を通じて豊富に開催されている。さらに、地域の高齢者を対象にした専門職による「熱中症予防講座」や「健康サロン」を開催して、事業所の専門性を地域に還元することにも取り組んでいる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・個別性のある通所介護計画書の作成が望まれる <p>利用者の自宅等で行われるサービス担当者会議に相談員が出席し、アセスメントを行い、それをもとに通所介護計画書が立てられサービスを開始している。通所介護計画書はケアマネジャーのケアプランの短期目標に連動しており、6か月に1回見直しをしている。しかし、通所介護計画書は作成しているが大枠のものが多く、一人ひとりの利用者のリハビリの内容等、個別性のあるものに工夫していくことが望まれる。通所介護計画書はファイルされいつでも</p>
--

見られるようになっているが、内容が職員に十分に伝わっているかどうかは不明確であり検討が望まれる。

・記録媒体の簡素化を図り、各職種が連携したモニタリング作成へ取り組むことに期待したい

ケース記録は基本的に手書きの記録媒体となっている。連絡帳は複写の物を使用し、複写をケース記録へ貼り付けることが日常的であり、ケース記録としては分かりづらく、職員への負担が多いことを事業所は認識している。毎月のモニタリングは生活相談員が中心となってPCで作成しており、今後は各職種が連携してモニタリング作成に携わることも検討している。その為にも日々のケース記録や連絡帳の記録業務に関して簡素化を図ることを検討し、各職種が連携して日々のモニタリング作成へ携わっていくことに期待したい。

・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

事業所は区の高齢福祉センター（虎ノ門いきいきプラザ）と併設されており、総合福祉施設内の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、豊富なボランティアの支援を受け、幅広い活動が展開されている。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、さらに職員間での話し合いを充実させ、事業所の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

・職員の業務範囲や役割を定めキャリアアップにつなげている

半年ごとに職員育成支援シートを作成し、「こやまケア行動指針個人評価表」による自己評価をもとに職員一人ひとりの面談を実施して、希望の把握と能力向上計画を作成している。また、研修については、研修終了後、研修報告書を提出確認し勉強会を開催、他職員へフィードバックしている。現在キャリア段位というキャリアアップの仕組みを計画しており、キャリア段位を通して職員自らが自分の強み弱み、課題を見出し、それに対しては弱点補強の研修をもって補う仕組みを計画して進めている。

・利用者の不安やストレスをできる限り軽減することに努めている

日々の利用時には、急変や疲労など様々なことが想定されるため、柔軟な対応に努めている。途中で帰りたくなった場合などは無理をしないことにしている。疲労を感じた場合は、いつでも静養できるスペースを完備している。過ごしやすく、また、その人らしく過ごせるように、自宅で使用している生活雑貨なども持参してもらっている。今回行った利用者調査の「介護計画の説明は分かりやすかったか」の設問に関しては、高い満足度が得られており、適切な説明がなされていることがうかがえる。

・職員と利用者が楽しみながら、多種多様の活動を提供することに力を入れている

組織マネジメント分析シート内の特に良いと思う点へ記載のある「職員が楽しくなければ、利用者も楽しくない」を念頭に、イベントやレクリエーション活動へ職員も参加して利用者を楽しんでもらうよう努めている。職員で結成しているトラトラ劇団は、職員が脚本した演劇をイベント等で披露して利用者に喜ばれている。趣味活動のボランティアが来園する機会も設けて書道・音楽・折り紙等の趣味活動の幅を広げることや、職員が主体で活動している手芸クラブも利用者から好評で、多種多様の活動を通じて利用者の満足度が向上するように取り組んでいる。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

70/88

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	81.0%	14.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	75.0%	7.0%	8.0%	8.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	67.0%	15.0%	12.0%	無回答・非該当 : 4.0%
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	74.0%	18.0%	いいえ : 2.0%	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	71.0%	20.0%	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	85.0%	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	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	75.0%	12.0%	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	65.0%	11.0%	21.0%	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%	8.0%	7.0%	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%	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	65.0%	18.0%	14.0%	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	71.0%	17.0%	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	74.0%	12.0%	12.0%	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%	31.0%	24.0%	いいえ : 4.0%