

# 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)法人の理念である「明るく・楽しく・すごせる毎日」の実現を目指し、ご利用者・職員を大切にする。 2)異世代交流を進め、ご利用者・職員が共に地域とのつながりをもつ。 3)法人・職員が積極的に地域と関わりを持ち、地域貢献を行う。 4)研修や人材育成に力を入れ、働き甲斐のある職場を作る。 5)意見や考えをいつでも言い合える、風通しの良い職場を作る。

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>地域に根差した複合型の介護施設として貢献度をさらに高めている</b> 事業所は地域への会議室の開放や車椅子の貸し出し、玄関を開放して「お休み処」としたり等々地域への貢献をさらに高めている。恒例になった認知症周知に向けた「ラン伴+おおた」では中心役となり、利用者のタスキリレーへの参加や多くの職員の準備段階からの連携、さらに終了後のアフターイベントも事業所を開放して開催している。また、地域向けに隔月で開催している「つるかめサロン」では今年度から指向を変え、プロの落語家を招聘して「つるかめ寄席」として演出している。地域や家族、利用者等と一緒に楽しみ、事業所の「存在」を高めている。</li><li>・ <b>利用者一人ひとりの要望や生活習慣を大切にしたい支援を行っている</b> アセスメントやコミュニケーションを大切にし、利用者の生活習慣や思いに応じた支援を行っている。そのため、月間スケジュールでのレクリエーションとともに、利用者のやりたい事も選択、同時間に個別やグループでの楽しみも提供している。音楽やボランティアとの麻雀が人気となっている。また、自宅からのバナナの持ち込みにより、事業所で朝食支援も行い、利用者一人ひとりの生活習慣に応じた支援を行っている。職員は毎朝実施する朝礼で利用者の状況や変化を共有し、利用者個別での連携した支援を行っている。</li><li>・ <b>作業療法士と連携し、多くのリハビリマシンを活用して身体機能の増進に繋げている</b> 作業療法士が利用者一人ひとりの機能訓練計画を作成し、利用者に応じた機能訓練を行っている。事業所では身体の各部位に応じたリハビリマシンを8台準備し、利用者ごとに負荷や時間も調整して支援している。看護師やマッサージ師とも連携している。また、活動的なレクリエーションも数多く取り入れ、ゲーム性を組み入れたり外出に繋げ、楽しみながら身体を動かす支援に繋げている。音楽療法や朝の時間帯には脳トレーニングも取り入れ、心身両方の機能増進を視野にした支援を行っている。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>さらに具体化した3年間程度の中期計画の策定が期待される</b></li></ul>
---

法人や事業所の中長期計画は「重点取り組み項目」として策定、毎年振り返りも実施し翌年度への修正も行っている。そのため、計画期間が長期となっている。そこで、デイサービスの3年間程度の中期計画として、さらに期間内での具体的な目標に繋げることが期待される。区切りを設けることにより、期間内目標が設定しやすくなるものと思われる。

・**当日の希望等、さらに多くの利用者への入浴支援への体制づくりが期待される**

事業所では一般浴とともに機械浴として座浴と寝台浴の2種類、合わせて3種類の入浴支援を行っている。また、入浴は利用者にも人気があり、要望に合わせて順番に支援を行っている。その中で、利用人数の多い日や当日の入浴希望等にも、すべての利用者への入浴支援ができる工夫が期待される。

・**職員のさらに得意な面を伸ばすための育成が期待される**

年度の研修計画を策定し、さらに個別面談や目標管理シートにより職員一人ひとりの育成計画も作成、資質の向上に向けている。その中で、資格取得や不得意な項目の育成だけでなく、得意分野をさらに伸ばすための研修計画の作成が期待される。自信を持つことでのさらなる育成に繋げていきたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**専門職や利用者等、対象別のチラシを作成して事業所の情報を発信している**

事業所や法人は、ホームページや広報誌、さらにパンフレットを作成して情報を提供している。さらにデイサービスに関しては、ケアマネージャー等の専門職向けと家族や利用希望者向けとに分け、配布している。利用希望者等には、デイサービスの内容がより分かり易く、専門職に対しても当事業所が力を入れている点が伝わり、合致しそうな利用者の紹介に繋がっている。

・**看護師を中心に各専門職が連携し、健康維持への支援を行っている**

看護師を中心に、バイタルチェックとともに利用者の状態の観察で健康管理に繋がっている。利用者の窓口となる生活相談員と利用者を担当する職員とも連携、僅かな変化にも対応している。さらに作業療法士や併設する特別養護老人ホームの管理栄養士とも連携し、運動機能と栄養面での支援に繋がっている。

・**作業療法士が自宅を訪問し、8台のトレーニングマシンも活用、リハビリを行っている**

作業療法士が機能訓練プログラムを作成し、必ず利用者宅を訪問、自宅での利用者の動線とともに生活実態を確認し、利用者に応じたプログラムに繋がっている。さらに事業所では身体の各部位に応じた8台のトレーニングマシンも配備し、利用者ごとに負荷や時間を調整してリハビリを行っている。意識の高い利用者には大きな効果も表れている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

23/75

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	86.0%	8.0%		
	どちらともいえない：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	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%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	56.0%	21.0%	21.0%	
	いいえ：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	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%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	86.0%	13.0%		
	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	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%			
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	78.0%	13.0%	8.0%	
	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%		26.0%	
	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：0.0% 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	86.0%		8.0%	
	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%	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	86.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
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	52.0%	17.0%		26.0%
	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立矢口高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区新蒲田2丁目12番18号シャレール新蒲田
事業所電話番号	03-5711-0851

## 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) コンセプトに基づいたサービスの提供 2) 個々の利用者に合わせて自立支援の視点に立ったサービスの提供 3) 職員のスキル向上 4) 職員間、事業所間の情報共有と連携 5) 地域貢献活動

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・健康アップのコンセプトに基づいたプログラムの提供と支援効果を確認する仕組みで利用者の元気を引き出しています</li></ul> <p>健康アップをコンセプトに、生活改善に繋がるプログラムに取り組み、毎月の目標テーマに基づいた活動を実施した上で効果測定を行い、健康アップカードに記録し、利用者・家族に測定結果を知らせています。また職員向けに健康アップゲーム活動表を作成し、例えば実施するゲームについてバランスの向上、上肢・体幹の協調性の向上など支援効果を明示し、職員は事前の理解の上で時には利用者に説明しながらゲームを実施しています。支援効果を明示した上で実施することで職員や利用者も活動効果を意識して生活機能の維持や改善に向けて取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・自治会への参加やイベント情報の発信など施設と地域の良好な関係性を進め利用者が地域での生活を継続できるよう支援しています</li></ul> <p>管理者や相談員が自治会の定例会に参加し、地域の情報を収集して事業所運営に活かしているほか、施設が発行するイベント情報やイベントポスターを地域の病院、薬局、商店街、マンションなどに配布・掲示していただくなど地域交流が積極的に行われています。イベント情報には無料体験できるプログラムが印されており、地域の方や総合事業の方が毎回参加され、利用者との交流も図られています。また地域資源を活用した外出訓練や機能訓練のための外周歩行などが行われ、利用者が地域での生活を継続できる支援を視点にした取り組みが進められています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地域の方々の福祉拠点として施設の資源を活用して地域を支援することで、地域との関係性と信頼性を向上させています</li></ul> <p>地域の方々の地域福祉の拠点として、地域の方々が参加できる独自のプログラムの開催や地域の予防体操・予防研修等への講師派遣などをして地域の介護予防に貢献しています。また地域の保育園児や学生と利用者との世代間交流や様々なボランティア活動を受け入れて利用者の社会性とボランティアの活躍を継続支援しています。他にも、施設の設備を活用した地域の方の憩処やシニアクラブの定例会などに施設開放したり、車椅子の貸出しなどをすることで、地域に事業所の資源や専門性を積極的に還元することで地域からの信頼性を向上させています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の能力を引き出すスキル向上と、利用者が主体的に活動に取り組んでいただくために必要な支援の充実を期待します</li></ul>
--

毎月プログラム予定表を配布し、午前・午後に分けて健康アップのコンセプトに基づいた活動やゲームを実施しています。全体でのプログラム以外にも個別の楽しみとして家から趣味のものを持参する方、読書をする方、折り紙、ぬり絵、脳トレ、グループでの麻雀、将棋など利用者の個々の希望に合わせた活動も用意されています。今後選択できるプログラムの拡充も課題としてあげられていますが、個々の利用者の有する能力を引き出す職員のスキル向上と、利用者が主体的に取り組んでいただくために必要な支援を充実していくことが期待されます。

・**リスク領域の定義やリスクマネジメントの仕組みを体系化し俯瞰的な視点から整理し把握するとともに、関係先との定期的共有が望まれます**

リスクマネジメントは法人本部主体で体制と仕組みを構築し、各施設では災害、感染症、服薬管理、事故、送迎時対応など、事業に即したリスク対応策の整備が徹底されており、マニュアル等による対応手順の標準化や教育訓練の活動が展開されています。また近年多く発生する台風被害や水害等に備えた対策等を適時整備して都度職員や利用者に周知して災害防止に努めています。今後は法人あるいは事業所の考えるリスク領域の定義やリスクマネジメントの仕組みを体系化するなど、俯瞰的な視点から整理し把握するとともに、関係先との定期的共有が望まれます。

・**事業計画の展開と課題の成果を高めるアクションプランの検討と、課題の成果を評価する定量的な目標指標を設定することが期待されます**

事業計画は、法人の中期経営計画と事業部方針と重点課題をもとに、各事業部の重点課題と展開方法が予算計画を含めて策定されています。重点課題の展開は管理者とリーダーを中心に計画の進捗状況を適宜管理するとともに、課題の意図がサービスや業務改善に展開されるように努めています。今後さらに事業計画の展開と課題の成果を高めるためには、課題ごとの達成目標と具体的取り組み内容の工程化したアクションプランなどを検討するほか、課題の成果をどのような観点で評価するかの定量的な目標指標を設定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

33/61

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	90.0%	9.0%	いいえ：0.0% 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%	9.0%	9.0%	9.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	63.0%	27.0%	6.0%	いいえ：3.0%
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	84.0%	12.0%	いいえ：0.0% 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	78.0%	9.0%	9.0%	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	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	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%		
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：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	66.0%	12.0%	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	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	93.0%	6.0%	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	81.0%	6.0%	9.0%	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	81.0%	9.0%	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	84.0%	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	72.0%	12.0%	15.0%	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	羽田高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区本羽田3丁目23番45号
事業所電話番号	03-3745-7854

## 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)地域包括ケアシステムの推進 2)災害に強い事業部門構築 3)人的課題への対応（介護職員の支援・負担軽減） 4)新規受託事業の安定的運営 5)安定した事業収入の確保と健全な経営

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <p>・職員が主体となって毎月のモニタリングやヒヤリハットの仕組みを通じて、利用者を中心とした支援の視点が醸成されてきています</p> <p>通所介護計画書に基づいた支援を検証するために、介護職員は毎月担当利用者に対するモニタリングを実施しています。モニタリングに当たっては居宅サービス計画書、通所介護計画の目標と課題を理解した上での評価となるため、職員の利用者に対する視点や意識が養われています。さらに視点を養うため、気づきのトレーニングとして日々のヒヤリハットを検証する中から気づきを引き出す取り組みを行っています。気づきを高めることに視点を置いたモニタリングやヒヤリハットの取り組みを行うことで、個別ケアの利用者支援の視点が醸成されてきています。</p> <p>・個々の職員とチーム活動が重点目標に向かって能力発揮できるようにすることで、個別ケアへの協働意識とチームワークが醸成されています</p> <p>管理者とリーダー層は、事業計画の策定から進捗管理まで行う体制をつくり、事業計画に関わる重要な決定事項については、組織図を明確化し意思決定ラインと各会議・担当の目的を明確にすることで情報共有がスムーズになっています。またリーダー層と全職員が重点目標の達成に主体的に取り組むように、重点目標と職員の個人別目標をロジックツリーで整合させる工夫とともに、個々の職員と専門職とのチーム活動が重点目標を意識しながら能力発揮できるようにサポートして、個別ケアへの協働意識とチームワークの醸成につなげるようにしています。</p> <p>・地域活動やお祭りなどの交流・貢献に職員が主体的に参加し、地域ニーズに対応する取り組みにつなげています</p> <p>地域における事業所の存在感が大きく、関係性も良好で地域活動へは主体的に取り組んでいます。地域に住む職員の関係から自主的に地域の防犯・防火パトロールにも参加したり、地域のお祭りには人的協力も盛んであり、地域への貢献と共同は非常に雄大です。地域イベントの場として提供するのみならず、地域の声や利用者の声を汲み上げ、大通りを挟んだ地区の住民が、地域のふれあい祭りに参加する際に送迎車を出すといったことも検討しています。職員も我が事として捉え個別的な活動を通して様々な場面で醸成した結果が職員自己評価にも表れています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <p>・利用者が毎日の活動を選択し主体的に活動に参加できる仕組み作りと、選択レクの充実による効果の検証が期待されます</p> <p>午前中は個別にぬり絵をしたり計算問題、小物入れ作りや壁飾りに取り組む方々多様なリクリエーションが行われ</p>
--

、午後には身体を動かさずゲームを中心にプログラムを組み立て、効果を明確にして利用者が意識して取り組めるようにしています。これらの集団での活動に加え今年度から利用者が選択して参加できる小グループ活動に取り組み始めました。今後個別性の高いケアを推進する観点から利用者の持てる能力を理解し、利用者が毎日の活動を選択して主体的に活動に参加できるような仕組み作りと、選択レクの充実による効果の検証が期待されます。

・**家族ニーズの変化に対応するためにも、関係性を維持・向上するための利用者情報の共有が望まれます**

利用者のサービス担当者会議へは、積極的に参加・出席し、そうした場面で利用者や家族の意見・意向を把握することにも努めています。一緒に支援していくチームの一員という関係性の保持や、多種多様化する利用者・家族のニーズの変化への対応に深化・注力が求められています。体力測定等の実施にあたり、その成果や活動の履歴、利用者の日中の状況がわかるツールや手段等の検討が望まれます。日ごろから情報共有できる仕組みをつくることで、さらに職員と家族の顔の見える関係づくりに発展させていくことも期待されます。

・**将来変化に対応するための戦略的課題抽出と成果指標を明確にする事業計画策定プロセスの検討が望まれます**

事業環境の情報は、利用者・家族の意向把握と職員面談、在宅・地域事業等からの地域情報、地域の各種連絡会等に参加を通して情報を収集し、運営会議や諸会議等で情報共有して事業課題を検討しています。また事業計画を策定する際は、職員から強み弱みや改善点を集め、会議等で課題を詰めています。今後さらに戦略的重要課題を抽出するには、経営資源・利用者市場・業界動向に情報を分類して強み弱みを把握し、機会・脅威の観点から、ビジョンを実現するための戦略課題抽出と成果指標を明確にする策定プロセスの枠組みを明確化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

51/92

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%	7.0%	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	90.0%		どちらともいえない：3.0%	いいえ：3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	78.0%	19.0%	いいえ：1.0%	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	90.0%	9.0%	いいえ：0.0%	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	84.0%	15.0%	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	90.0%	9.0%	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	90.0%	7.0%	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	78.0%	17.0%	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	96.0%		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	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	90.0%	5.0%	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	88.0%	7.0%	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	90.0%	5.0%	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	62.0%	19.0%	13.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大森高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区大森西1丁目16番18号大田区立大森高齢者在宅サービスセンター
事業所電話番号	03-5471-2702

## 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) 収支バランスの取れた経営 2) 利用者満足度の向上 3) リスクマネジメント 4) 関係機関との協力・連携 5) 地域貢献への取り組み

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・家族との関係性と連携を重視し、家族の問題解決や介護支援の情報提供、連絡帳での相談対応など、ケアマネとも連携して支援しています

家族との関係性・連携を重視し、毎回の送迎時には介護職員と情報交換しています。家族からの相談は、連絡帳や電話、懇談会等の際に、介助方法や介護用品の情報提供、認知症の症状への接し方等様々な問題や悩みの解決を図り、気軽に相談できる関係性を築き、要望や苦情を言いやすい雰囲気づくりに努めています。家族の要望は必要に応じてサービス担当者会議で検討し、ケアマネや関係機関と連携して在宅生活が継続できるよう家族も含めて支援しています。デイサービスが利用者の在宅生活を支える一番身近な存在として利用者・家族の信頼に応えています。

・利用者がゆったりと利用者同士で楽しく過ごすなど、家ではできない支援によって、在宅生活の維持を支えるように努めています

デイサービスでのレク活動ではデイでしかできないことを皆で一緒に楽しむ方針のもと、利用者の意見や希望を取り入れた活動を行っていますが、個別のプログラムでは自分が今やりたいことを自主的に行うよう支援しています。気の合う利用者同士での囲碁・将棋の対戦では友人との交流を楽しみ、編み物や手仕事・読書等を自分の気に入った場所で楽しむ、自分のペースで好きな過ごし方をする等家ではできない支援をしています。デイサービスの居心地がよく、利用者の多様な過ごし方を支援することによって在宅生活の維持を支えるように努めています。

・地域包括ケアの拠点として、併設施設の利点を生かしながら、地域貢献活動の方針に基づいて地域住民や関係先との連携体制を構築しています

地域包括ケアの拠点施設を目指して、併設施設の利点を生かしながら、地域貢献活動の方針に基づいて地域住民や関係先との関係性と連携体制を構築するようにしています。例えば、併設事業と協力して、地域の方々を招いた夏まつりの開催や町会合同防災訓練等を実施したり、大森まちづくり協議会を併設事業と協働して企画・実施することで、地域住民との交流・連携を深めています。また中・高・大学生のボランティア体験や福祉人材育成の実習生等の受け入れをして、利用者の世代間交流と将来の福祉人材の育成に貢献するようにしています。

さらなる改善が望まれる点

・組織の価値観であるビジョンやコンセプトに基づいた職員個々の自発的活動やチーム活動を促進することが期待されます

管理者が全職員に事業計画を配布し、職員会議において事業計画を示して重要課題の説明と課題に関わる施策を職員と考え、職員に自ら改善策を立案しその展開に当たるように支援しています。今後さらに職員全員が組織の価値観であるビジョンやコンセプトに基づいた職員個々の自発的活動やチーム活動を促進するためには、全職員参画型もしくはリーダーチーム活動で目指すビジョンやコンセプトを明確化して、その実現のためのプログラム開発や非正規職員を含めた職員育成の課題を職員のチーム活動で推進する事業計画等の検討が期待されます。

**・将来変化に対応するための戦略的課題抽出と成果指標を明確にする事業計画策定プロセスの検討が望まれます**

事業計画を策定するための事業環境の情報は、利用者・家族の意向把握と職員面談、在宅・地域事業等からの地域情報、地域の各種連絡会等参加などさまざまな先や機会を通して情報を収集し、経営会議や運営会議等で環境変化を把握して、事業計画を策定する時期には、現場職員から改善点を集め、会議等で課題を詰めています。今後さらに戦略的重要課題を抽出するには、経営資源・利用者市場・業界動向に情報を分類して強み弱みを把握し、機会・脅威の観点から将来変化に対応するための戦略課題抽出と成果指標を明確にする策定プロセスの検討が望まれます。

**・事業所が求めるスキルと職員個人が望むスキル向上の両面から育成計画を立て業務の標準化につなげることが望まれます**

職員のスキルアップを目指し、毎月の在宅会議の中で研修計画の下、研修を行うことを目標にしています。サービスマナー、感染症予防など基本的な研修は行われていますが、例えば事例検討による職員の視点の育成や共有、ヒヤリハットから職員の感性を育てるなど利用者支援に求められるスキル向上につながる研修が必要と思われます。事業所の目指す方向性を明確にしたうえで、事業所が求めるスキルと、職員一人ひとりが自らを振り返り利用者支援に必要なスキルを明確化し、その両面から育成計画を立て業務の標準化につなげ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

46/103

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	82.0%	13.0%	いいえ：2.0% 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	84.0%	8.0%	いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	80.0%	13.0%	いいえ：4.0% 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	84.0%	8.0%	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	78.0%	13.0%	6.0% 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%		どちらともいえない：4.0% 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	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	84.0%	13.0%	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	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	84.0%	10.0%	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%	10.0%	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%	15.0%	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	76.0%	15.0%	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%	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	43.0%	26.0%	26.0% 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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立下丸子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25番1号
事業所電話番号	03-3750-8701

## 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「未来への創造 ～歴史を紡ぎ 今に挑戦する～」 2)事業所コンセプト「時を忘れるほどの心からの喜びと楽しみを見つけていただける場を目指す」 3)事業所の役割「みんなの元気と幸せを共に考えていくところ」 4)職員に求める大切なこと「利用者の安全と想いを守る」「利用者の自己選択を尊重する」「プロ意識を持ち、施設の目標に全力を尽くす」「役割に関わらず、自分の言葉に責任を持つ」

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・新たに<b>した事業コンセプトと利用者支援の方針を実現するために必要な組織能力を高めることで、ケアマネジメントの独自性につなげています</b></li></ul> <p>新たな事業コンセプトを職員全員で考え明確化することで組織の価値観を共有し、事業課題に設定した地域連携や年間行事を含めた活動プログラムの計画と予算を職員と検討し、予算執行状況表で管理・共有することで、職員の価値観に基づいた活動につなげています。また利用者が自分の力で生活できるように支援する職員の能力の向上と定着を図るため、地域に目を向けるソーシャルワークスキルの向上や非正規職員を含めた職員の育成と定着の仕組みを構築・展開し、利用者一人ひとりの生活力と社会性を向上させるケアマネジメントの独自性を強めています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・<b>利用者が自身の力で生活できるように、選択できるプログラムの仕組みを実践し、活動効果も検証して次の支援に活かしています</b></li></ul> <p>利用者が自身の力で生活できるように、利用者が目的や好みに合わせて選択できる認知機能と生活リハビリの活動プログラムの仕組みをつくり、職員が個別状況に応じて支援しています。また利用者が活動することで認知機能や生活機能にどのような成果をもたらしているかを、例えば年4回の体力測定で生活機能や認知機能の効果測定と利用者自身の評価を確認し、次の活動や支援の改善につなげています。これらの成果は利用者と家族、ケアマネジャーとも情報共有することで、介護関係者との協働支援の向上を図り利用者の生活力向上につなげています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・<b>利用者のその人らしい社会生活の実現に向けて、地域との関係をつくりながら利用者の社会生活を維持改善するように支援しています</b></li></ul> <p>地域と連携して利用者が地域の一人としてその人らしい生活を実現するために、併設する子育て事業の子どもたちや地域ボランティアとの交流、様々な地域及び施設行事での交流などを通じて、利用者が多くの地域の方々と触れ合う機会をつくっています。また利用者が地域の中で生活し続けられるように、町会や自治会、関係先と認知症ケアや介護予防等の考えの共有と連携をつくり、例えば外出訓練では利用者の馴染みのある場所を設定して個別で支援するほか、利用者のその人らしい社会生活を支援しています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

・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

事業所が地域とともに発展していくため、町会活動や近隣マンションの行事への協力、盆踊りへの参加等多くの地域の活動に貢献しています。老人会との交流も深まり、地域の福祉フェスタでは脳トレや手工芸等の紹介や参加の機会を作っています。今後は医療関係者や地域包括センター、民生委員、多くのボランティア等とも幅広く関係作りを促進し、事業所の特徴や涼処、車いす貸し出し等も含めた取り組みの発信強化することで、地域との横のつながりを発展させることが、さらに事業所の信頼度向上につながるものと思われまます。

・介護計画に基づいた支援と記録のスキル向上と、利用者支援に必要な情報がスムーズ・適切に共有するための改善が望まれます

職員のソーシャルワークや発信力の向上を図り、1ヶ月毎に利用者支援に必要なカンファレンスを行い、通所介護計画書の更新や見直しを利用者支援の方針に基づいて行えるようにしていますが、職員の経験知による記録内容や報告事項の記載内容の差を解消していくことを課題としています。計画書は職員全員で作成する方針を活かし、OJTとしての記録指導や実証に基づいた根拠を示せる記録のスキル向上と、その共有が円滑に行えることが介護計画の充実にもつながります。それは現在の課題として捉えており、さらなる充実が期待されます。

・将来変化に対応するための戦略的課題抽出と成果指標を明確にする事業計画策定プロセスの検討が望まれます

事業環境の情報は、利用者・家族の意向把握と職員面談、在宅・地域事業等からの地域情報、地域の各種連絡会等参加などさまざまな先や機会を通して情報を収集し、運営会議や諸会議等で環境変化を把握しています。また事業コンセプトや計画を策定する際は、職員から強み弱みや改善点を集め、会議等で課題を詰めています。今後さらに戦略的重要課題を抽出するには、経営資源・利用者市場・業界動向に情報を分類して強み弱みを把握し、機会・脅威の観点から将来変化に対応するための戦略課題抽出と成果指標を明確にする策定プロセスの検討が望まれます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者支援の方針の実現に向け組織能力を高めてケアマネジメントの質を高めています

事業コンセプトと利用者支援の方針を、職員と関係するサービス事業との共有を図り、利用者の生活力と社会性を維持するように包括的な支援体制づくりに注力しています。事業所内では地域連携や年間行事・活動プログラムの計画を職員主体で企画・実践につなげたり、利用者支援の方針に必要とされる職員のソーシャルワークスキル向上や非正規職員を含めた職員の育成と定着の仕組みを展開しています。また利用者支援に関わる事業所とサービス担当者会議等を通じて価値観を共有し、利用者の生活力と社会性を向上させるケアマネジメントを強化しています。

・利用者の目的意識をもった活動を支援して、利用者自身の生活力を向上させています

利用者が目的や目標を持って活動プログラムに参加して、自ら生活力を向上できるように、選択できる認知機能と生活リハビリの活動プログラムを開発して、職員が個別状況に応じて支援しています。プログラムは特に、肺活量や歩行速度、握力の3つの項目の身体機能改善に向けたプログラムや活動に注力していて、例えばカラオケを通して肺活量の改善、近隣を散策する中で取って障害物や凹凸のあるところを歩行するなど、個別の期待や生活状況に合わせて実施しています。また定期的且つ個別にプログラムの効果を評価し、利用者の意欲向上につなげています。

・利用者が社会の一員として生活できるよう、地域との関係づくりを支援しています

利用者と共に向きあいその人らしい生活を第一に考えたケアの実現に向けて、利用者本位の視点で個別の社会生活の充実につながる支援に張力しています。例えば、外出訓練ではその方の馴染みの場所を選択して連携をつくりながら、集団活動の中にも個別にニーズがあることを尊重して実施したり、地域の方も参加する納涼祭では、利用者の希望から浴衣を着て地域と交流しています。また地域の関係先と連携して、多くの子どもたちや地域の方々との交流機会をつくることで、利用者が地域の一員として生活できるように支援を発展させるように努めています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/73

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	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	70.0%	10.0%	16.0%	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	72.0%	24.0%	いいえ : 0.0% 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	83.0%	16.0%	いいえ : 0.0% 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	72.0%	13.0%	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	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	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	72.0%	5.0%	18.0%	どちらともいえない : 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	62.0%	8.0%	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	89.0%	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%	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	81.0%	10.0%	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	70.0%	18.0%	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	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%	18.0%	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、共に生きる 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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・目的をもった機能訓練や学習クラブの活動が楽しみや意欲につながっており、通所利用の継続や生活意欲の向上につながっています</li></ul> <p>在宅生活の自立を支援するために、利用者に階段昇降や大股歩行など意識をもって訓練に取り組んでもらい、下肢筋力が強化したと実感される方がいたり、生涯トイレを使用することを目標に座位を取る筋力強化や尿漏れ防止の運動を取り入れることで効果を上げています。また認知機能低下予防を目的に学習クラブを作り、計算や間違い探しなどに利用者に取り組んで、中には自宅に持ち帰って次の利用時に持参している利用者がいらっやいます。学習クラブを通じて、利用者の出来ること出来ないことを知る機会になり、学習方法の工夫にもつなげています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・楽しみにつながる食事提供として、趣向を凝らした食事イベントや料理クラブ、セレクトメニューなど工夫しています</li></ul> <p>自ら選ぶ楽しみや季節や異文化に触れる食事提供に取り組んでおり、3種類のメニューから好きな献立を選ぶことができ、その他にケーキバイキングやパンバイキング、クリスマス献立や忘年会など季節や楽しみにつながるイベントを企画しています。料理スタッフが目の前で披露してふるまうなど趣向を凝らした提供や世界文化遺産の各地の郷土料理など献立に反映しています。毎月の献立表を見ながら利用日の食事を楽しみにされている声が聞かれています。料理クラブでは、自宅からエプロンを持参して楽しみながら職員と共同でおやつを作ったりしています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地域貢献活動と地域交流の方向性を組織内で共有し、地域に役立つ活動を施設全体で促進するように努めています</li></ul> <p>年度初めの職員全体会議で、社福の使命として地域貢献活動を推進する目的と地域へのお役立ちの具体的事例を共有し、併設事業と協力して地域交流スペースでのオレンジカフェや移動図書館の活動を支援しています。また施設全体の翔裕園の日の行事は地域の方々を対象とした企画を数十人の職員が役割をもって屋台などを運営し、近隣の障がい施設の方が一緒に企画に参加するなど、職員の地域貢献への参加と福祉のネットワークの拡がりも見られ、900人程度の地域の方の参加があったことは、施設の地域貢献活動の役立ちの成果がでていると思われます。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者自身がやりたいことや出来ることを支援する介護計画の立案と日々の自立支援の充実が期待されます</li></ul> <p>利用者の意向を反映した介護計画を作成し、主体的な活動ができるよう利用者の状態に合わせた施設での過ごし方の提案や実施しやすい環境を整備していくことが重要と思われます。例えば浴室前のスペースを新たにパウダールーム</p>
--



ムにして、利用者自身で髪をセットしたり、お化粧品を楽しむ場所になっていますので、介護計画に他の方とおしゃべりを楽しみながら自分の事ができる達成感などにつながる目標設定が期待されます。また出来る方には利用時に利用者自身で自分の座布団を席に用意してもらうなど、利用者の可能性を引き出す支援が重要と思われます。

・利用者の自立した生活を支援するために、機能訓練のプログラム内容とレクリエーション等と連動させて提供していくことが期待されます

利用者の自立した生活を支援するために、機能訓練のプログラム内容とレクリエーションと連動させていくことが期待されます。ゲームや体操の時に意識するポイントや身体機能の向上につながる目的を職員も知識を持って取り組む必要性があります。また、機能訓練プログラムの内容を写真を活用して、特徴や機能を整理することで説明時に利用者のやってみようと思えるよう視覚からも情報が得られるような工夫を期待されます。現在取り組んでいる体操や機能訓練実施後の成果を利用者の方と共有することで更なる意欲向上につなげる取り組みが期待されます。

・人事考課と人材育成の仕組みを経営層・リーダー層が協働して推進することで、各職員の更なるモチベーションアップが期待されます

新人事制度は、役職に応じた役割と処遇等が示され、キャリアアップへの道筋が明確になっていて、的確に運用することで職員のモチベーションアップにつながり、職員確着のための重要な活動と思われます。施設の重要課題として運用を始めていますが、個人目標の設定と上司との定期面談を含めた振り返りや達成支援にはまだ課題がある状況と思われます。今後は、経営層と評価者であるリーダー層が協働して、職員に対して新人事制度の目的と内容の更なる理解を促すとともに、各職員の個人別目標の達成を確実にフォロー・支援し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

102/153

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%	7.0%	いいえ：0.0% 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	88.0%	7.0%	いいえ：2.0% 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	69.0%	23.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：3.0%
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	84.0%	8.0%	いいえ：2.0% 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	82.0%	12.0%	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	93.0%		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	90.0%	6.0%	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	92.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：2.0% 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	67.0%	12.0%	17.0% 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%	7.0%	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	88.0%	9.0%	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	85.0%	10.0%	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	81.0%	11.0%	いいえ：3.0% 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	85.0%	12.0%	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	53.0%	22.0%	19.0% 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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・施設全体のイベントをはじめ、ボランティアの協力を得ながら展開する多様な活動があり、利用者の活性化につながっています</li></ul> <p>複合施設ならではの納涼祭をはじめとする盛大なイベントや音楽鑑賞の機会があり、デイサービス内でも書道・手芸・調理・カラオケ・園芸などの趣味グループ、レクリエーションとして調理・ボウリング・テーブルホッケー・風船バレー・体操など多様な活動があります。月ごとに活動予定を立てており、曜日ごとに状況が異なる利用者が、より多くの活動に参加できるように、また好みの活動に参加できるように調整しています。ボランティアの協力を得ながら基準を上回る職員を配置し、多様な活動を支える体制を整えており、利用者の活性化につながっています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・その日のデイサービスでの過ごし方を、利用者が主体的に決められるような支援を行う姿勢が根付いています</li></ul> <p>広く行われている集団レクリエーションですが、参加については本人の意向を最優先しています。人はだれでも個性があるとともに、他の事をしたい、一人になりたいなど考え方はそれぞれであり、気持ちよく過ごしてもらうことが大事であるということについて、職員は理解を深めています。デイルームは適度な仕切りがあり、本や囲碁・将棋、ベッドなどを気軽に利用できる環境が整っています。また、食事はメイン料理を2種類から、おやつ時の飲み物は4種類から選ぶことができます。利用者が主体的に決めたことを支援するという姿勢が根付いています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・体調や身体機能の状況にきめ細かく応じる体制がある、安心して利用できる環境づくりを進めています</li></ul> <p>常勤の看護師が健康・服薬管理、体調変化への対処を担い、利用者・家族からの健康に関する相談に直接応じています。胃ろうの措置、酸素供給装置の利用、注射薬の常用などについても受け入れ例があり、急変があれば緊急対応のマニュアルに従って適切な対処を行っています。また、機能訓練指導員が自宅を訪問し、日常生活の場における課題を明確にして個別の機能訓練を進めています。さらに、歩行や立ち上がりが難しい場合はチェア浴の設備も使用可能です。体調や身体機能にきめ細かく応じる体制づくりを進め、安心して利用できる環境を整えています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・全ての職員が、日々変化する利用者の個別情報や業務内容をより効率的に把握できるように、情報共有方法の更なる改善に期待します</li></ul> <p>利用者支援の要となる、通所介護計画書と個別機能訓練計画書がそれぞれのファイルに保管されています。各管轄が、介護員と機能訓練指導員で分かれており、互いの計画書を共有していますが、意識して確認する必要があります</p>
--

。また、電子記録に移行している中、勤務時間時により入力できなかった情報を手書きで残しており、電子記録システムで網羅できない部分があります。紙媒体と電子媒体を確認する必要があり、情報共有のための媒体の統一化等を検討するなど、さらなる記録業務の負担の軽減や全職員が共有しやすい記録の標準化が期待されます。

・ **より良いサービスを具体化するために、現場の改善案について検討を進め、計画的に取り組むことが期待されます**

利用者の意向や機能維持・改善に向けた活動を進めており、情報を共有する会議、職員が研修を受ける機会などがあります。一方で、入所を含む併設事業所を含めると大規模な組織という体制的な特徴があり、一体的に行っている委員会やプロジェクトの取り組みが、デイサービスの実情を汲み取り切れない状況もみられます。サービスの現場から寄せられる、環境について、利用者との関わり方について等、より良いサービスのための提案を整理し、具体化するための検討を進め、計画的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

・ **家庭とデイサービスの様子を情報交換し、連携を図ることに力を入れています**

利用ごとに、送迎の確認を兼ねた電話連絡があり、利用者の体調や家族の気になることについて把握する機会にもなり、サービス内容の変更や調整に適切につなげることができています。また、送迎も大事なコミュニケーションの機会として大事にするとともに、薬や着替えなどの持ち忘れがないよう、チェック表を用いて効率的に確認しています。バイタル、摂食状況など数値的なデータは前回の利用と併記して示し、健康状態を比較しやすく伝えるなど、デイサービスと家族とが連携して利用者のケアに当たることに力を入れ、丁寧に情報を共有しています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/72

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	89.0%	7.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：3.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	85.0%	14.0%	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	53.0%	32.0%	7.0%	7.0%
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	85.0%	10.0%	いいえ：0.0%	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	78.0%	21.0%	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	75.0%	21.0%	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	85.0%	14.0%	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%	17.0%	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	57.0%	21.0%	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	89.0%	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	85.0%	10.0%	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	82.0%	14.0%	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%	17.0%	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	75.0%	14.0%	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	60.0%	17.0%	17.0%	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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名称	大田区立大森本町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区大森本町2丁目2番3号
事業所電話番号	03-3764-3100

## 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)利用者一人ひとりが自らのかけがえの無い人生の“今”を最大限に充実されることを支え得るサービスの創造と提供。このことを実現するための安定した経営基盤を確立。</p> <p>2)利用者の尊厳、1人ひとりの人格を尊び、プライバシーの保護に留意しながら、利用者にとって温かく、優しく、心にしみる支援をする。</p> <p>3)利用者の自主・自立を最大限発揮できるよう、自己決定したことに最大限の敬意を払い支援する。</p> <p>4)利用者には複数の選択肢が用意され、自己の判断で選ぶことができる支援をする。</p> <p>5)利用者が希望を持ち活気ある生活を楽しみ、サービスを担う職員はその“生”の充実を願い明るく意欲的に仕事をする職員であること。</p>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・理学療法士やリハビリ器具の配置だけでなく、利用者の家庭生活に直結した訓練実施のために家庭との連携を図り、訓練を充実させています

事業所には非常勤ですが3名の理学療法士が配置されており、機能訓練用の平行棒、関節可動域訓練用器具、昇降訓練用階段、マシン等が備えられており、機能訓練加算対象者以外の利用者全員に機能訓練計画が策定され、様々な訓練が集団、個人に対して行われています。また、利用者の家庭生活に直結した訓練を行うことを目標にしており、職員の送迎時や連絡帳で家庭の状況で聞き取りたいことを頼んだり、家庭からの様々な要望や質問へも積極的に対応したり、家族会でも家庭での行動で注意すべき点を伝える等、充実した機能訓練が実施されています。

・利用者及び家族の意向や希望を注意深く聞き取りながら、各利用者に合った計画の策定とその望む生活像の実現に努める姿勢が見られます

今回の利用者へのアンケートで「サービス計画への本人・家族の意向反映」や「サービス内容についての分かり易さ」の問いに回答者の其々86.7%、93.3%が「はい」と回答し、「いいえ」がどちらとも0%という結果が示されています。利用者の望む生活像について改まったの問いかけではなく日常の普通の会話から要望を拾い出したり、家族との連絡帳や対話の中でも課題を抽出し計画化する、また利用者が望むサービスをさり気無く聞き取りながら叶えていくように取り計らっており、各利用者に合った計画とその実現に努めています。

・職員全員が利用者全員を担当できるよう取り組んでいることで、ケアサービスの質の向上につながっています

利用者が住み慣れた地域で安心して在宅生活を送れるよう、個別の生活課題を把握し通所介護計画書に位置付け、その支援の提供に努めています。職員会議や適宜行われるミーティングのほか、職員間で利用者に関する情報共有の徹底を図り、利用者一人ひとりの状態に即した介助方法を一覧表にして現場に張り出すなど、どの職員でも同じ支援ができるように取り組んでいることで、職員全員が利用者全員を担当することを可能にしています。また、日常業務の中で職員同士が声を掛け合う雰囲気があり、ケアサービスの質の向上につながっています。

さらなる改善が望まれる点

・自事業所が行っている個別性の高いケア技術の取り組みとその効果の把握に努め、発信する力を強化していくことが期待されます

職員全員が利用者全員を担当するコンセプトのもと、職員間で話し合っって利用者一人ひとりに適切な介助手順を策定し、提供される良質なケアサービスがこの事業所の最大の特徴といえます。新任職員は熟練職員がついて業務を教え込むことが慣習となっており、接遇態度や言葉遣いも職員同士が声を掛け合っってケア技術の底上げが図られています。その取り組みと効果を認識し家族へ介護技術を伝授することや、担当の介護支援専門員にケア方法に関する提案をするなど、自事業所が行っている取り組みをさらに努め、発信する力を強化していくことが期待されます。

・利用者が保持している能力や意識を啓発、発揮させて、主体性を発揮できるプログラムの提供や促しに取り組むことが期待されます

利用者との会話から意向を把握し、それに合った計画を策定し支援に努めていますが、利用者の主体性発揮についてのさらなる取り組みが必要との課題認識を持っていました。支援する側が個別性の高いサービス提供に注力し展開していますが、利用者自身が自発性を発揮して事業所での生活を楽しめているかどうか点検することが望まれます。日常生活の活性化およびQOL（生活の質）の向上の基本方針のさらなる達成に向けて、利用者が保持している能力や意識を啓発、発揮させて、主体性を発揮できるプログラムの提供や促しに取り組むことが期待されます。

・事業継続計画（BCP）に対する職員の理解を深め、利用者家族、関係機関への周知を図り、事業所への信頼度を高めることが期待されます

事業継続計画（BCP）は数年前より策定しており、緊急時の体制や事業再開までの手順が明記されているので、今後、例えば既設のリスク委員会で定期的に取り上げ内容の検討と更新作業を行い、職員に周知・定着を図るなどの体制作りが期待されます。職員が主体となって園を取り巻くリスクを洗い出し、その重要性について話し合い認識し、職員がそれぞれの役割に応じた行動ができるようにするなど、事業継続計画（BCP）に対する職員の理解を深め、さらには利用者家族、関係機関への周知を図り、事業所に対する信頼度を高め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

30/67

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	93.0%	6.0%	いいえ : 0.0%	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	96.0%		どちらともいえない : 0.0%	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	76.0%	13.0%	6.0%	いいえ : 3.0%
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	80.0%	16.0%	いいえ : 3.0%	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	76.0%	23.0%	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%	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	93.0%		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	83.0%	16.0%	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%	10.0%	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%	6.0%	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	93.0%	6.0%	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	86.0%	10.0%	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	93.0%	6.0%	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	73.0%	10.0%	13.0%	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	46.0%	26.0%	23.0%	いいえ : 3.0%