

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	デイホーム宮前ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区宮前5丁目17番15号
事業所電話番号	03-3335-8161

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)ご利用者様の満足度向上 2)介護者の負担軽減 3)経営基盤の安定 4)地域連携強化 5)労働環境整備

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・家族の負担軽減や在宅生活のサポートを目的に生活基盤型サービスを実施し、地域での生活が継続できるよう支援している 家族の負担軽減や在宅生活のサポートのため、「生活基盤型サービス」に取り組んでいる。在宅での生活の困りごとに応え、生活を支える力となるよう、利用者や家族の多様なニーズに応えている。たとえば、ゴミ出し、電球交換、買い物支援、老々介護宅の見守り、洗濯代行などである。中でも夕食サービスやヘアカットサービスはニーズが高く、利用される方は多い。また、納涼祭には、『かちどきマーケット』を開催し、洋服や靴、帽子などを販売した。これらのサービスを実施し、在宅での継続した生活を支えている。・プロジェクトを発足し、多方面から入浴体制を見直し、利用者の入浴ニーズに応えている 浴槽は個浴タイプであり、一人ずつ入浴していただいている。身体状況に合わせて適宜バスボードを活用し、安全に入浴できるように取り組んでいる。入浴ニーズは高く、一般デイと認知デイ合同で、一日の入浴者数は25名を超えることもある。そのため、「入浴稼働見直しプロジェクト」を発足し、入浴対応ができる人材の確保、物品・道具のリニューアル、利用可能枠の見直し、実施体制や実施時間の見直しなどの議題を検討している。多方面から入浴体制を見直し、利用者ニーズに応えられるように努めている。・介護者教室、ふれあい体操などを実施し、地域での存在価値を高め、地域と根差した事業所づくりに努めている 職員が講師となって「ふれあい体操」（月2回）を実施しており、約30名の方々が参加している。元職員が講師となり、「気功」（月2回）を開催している。「餅つき大会」も実施し、地域の方々にも出来立ての餅をふるまっている。そのほか、地域防災会の総会に参加したり、地域の防災訓練に参加した。地域包括支援センター主催の「久我山つなぐ会」に参加している。学童クラブの子どもたちや、中学性が職場体験で来所している。近隣に在る「ゆうゆう久我山館」で開催された「いきいきフェア」に参画し、スタンプラリーに協力している。 <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・記録の省力化に向け、IT化に向けた環境整備が期待される 職員の記録に対する負担が多い現状がある。例えば毎日測定しているバイタル値は、〔バイタル表〕〔連絡帳〕〔実施記録〕の3か所に記載しており、何度も書く負担とともに、記入漏れも発生するおそれがある。また、事務作業をしたいときは、事務所まで行かなければならないため、非効率となっている。現在の手書きの記録からパソコンで

の記録に切り替えることで、記録の業務効率化を図ることを期待したい。施設内のWi-Fi環境を整え、ノートパソコンやタブレットパソコンをフロアに設置するなどの環境整備が期待される。

・いつでも意見や苦情を投函できるよう意見箱を設置することを期待する

重要事項説明書には、事業所の苦情相談・苦情担当のほか、外部の苦情相談窓口を明示し、契約時に利用者家族に周知している。苦情が寄せられたときは、法人作成の「苦情・事故対応管理規程」に則って対応している。日常支援の中で利用者の苦情を把握している。送迎時や連絡帳、電話などにより家族の苦情を把握している。今後は、いつでも意見や苦情を投函できるよう意見箱を設置することを期待する。

・定期的な内部研修の実施などを通して、職員のスキル向上へのより一層の取り組みを期待する

法人主催の研修に参加しているが、研修参加が難しく、研修参加できる人が限られている。そのため、毎月1回、常勤会議、全体ミーティング、フロアごとのミーティング、ナース会議などを通して、事業所内の課題について検討する中で、職員への教育の機会ともしている。今後は、アンケートなどにより、職員の学びたいテーマを選定し、定期的な内部研修を実施し、職員のスキル向上を図ることを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・ケアマネジャーとの関係構築の改善を図り、稼働率の向上に取り組んでいる

生活相談員を中心に、ケアマネジャーとの関係構築に力を入れている。前年度より、居宅介護支援事業所に広報活動したり、地域包括支援センターのイベントに積極的に参加し、事業所の存在をアピールした。今年度は、ケアマネジャー対象のアンケート結果を踏まえ、常勤会議で改善策を検討した。その結果、常勤職員間のコミュニケーション量を増やし、情報共有を密に図り、ケアマネジャーへの報告・連絡・相談を細やかにするよう努めている。これらの活動が実を結び、10月の稼働率は4月より10%向上し、黒字に転じている。

・送迎時間・送迎方法の見直しに取り組み、さまざまなメリットや効果を得ることができた

今年度、送迎時間・送迎方法の見直しをした。従来の送迎では、地域や提供時間がさまざま、一人ひとりの送迎時間が決まっているため送迎時間に制限がある、という状況であった。その中で、無駄や効率性の課題がみられた。ドライバーの協力を得ながら、「利用者滞在時間表」と「送迎表」が連動できるシステムを作成した。その結果、運行事務作業の時間軽減、職員の残業削減、フロアに残る職員の増加などの効果や、エリア外の希望利用者への対応、イベント時などの臨時利用者増加への対応が可能となった。

・二つのフロアの統合により、より柔軟性のある過ごし方を提供できるよう改善した

前年度は、機能訓練を中心とした「カトレアフロア」、役割支援を中心とした「すずらんフロア」に分かれていた。しかし、カトレアフロアの対象者が増えなかったことや、職員配置の負担が重いことをふまえ、今年度より統合した。その結果、広いフロアでは〔カレンダー作りをしているグループ〕〔体操をしているグループ〕〔マシントレーニングをしている人〕〔家から持参した本を読んでいる人〕など、さまざまな過ごし方をしている。当日のプログラムの参加予定はなくても、希望があれば参加してもらおうなど、より柔軟性のある体制に変更した。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/115

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：1.0% 無回答・非該当：1.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	80.0%	6.0%	5.0%	8.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	60.0%	28.0%	6.0%	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	78.0%	13.0%	5.0%		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	70.0%	25.0%			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	88.0%	10.0%			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	86.0%	8.0%			いいえ：3.0% 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%	6.0%	10.0%		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	55.0%	13.0%	31.0%		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：3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	10.0%	5.0%		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%	8.0%	16.0%		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	73.0%	18.0%	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	71.0%	5.0%	20.0%		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	35.0%	25.0%	6.0%	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	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター松ノ木ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区松ノ木2丁目14番3号
事業所電話番号	03-3318-2660

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)利用者の自己実現 2)利用者の自立支援 3)利用者同士の交流 4)地域交流 5)人材育成

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 地域の高齢者にとってなくてはならない憩いの場としてその存在意義を高めている 開所して20年以上が経過している。その間、常に地域との関りを大切に運営してきた。事業所側の継続的な働きかけにより関係は良好であり密である。実習生やボランティアの受け入れに加え、企業の新人研修の依頼も増加している。近隣の都営アパートの取り壊しにより利用者は減少し定員減を余儀なくされているが、20年以上にわたりこの場所で高齢者にとってなくてはならない憩いの場としてますますその存在意義を高めている。・ 季節を感じる食事と手造りのおやつを提供で生活のバリエーションを豊かにしている 食事の献立は管理栄養士が、栄養バランスに配慮した献立を月ごとに作成している。献立表の内容は主菜の魚や肉が交互にあり、豊富な野菜を使い、必ずフルーツが添えられている。手作りおやつも楽しみのひとつとなっている。おやつの中にはコーヒーと紅茶も提供されている。。献立は主菜を中心に小鉢・副菜の数を多くし、色彩豊かな献立は利用者にとって毎回満足いく内容となっている。季節を感じる食事の提供で生活のバリエーションを豊かにしている。食後の利用者が「今日もおいしかったわね。毎回楽しみにしているのよ。」との声が上がっている。・
<p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 送迎時のヒヤリハット報告が多く提出されるとよい 事故や、事故に至る可能性のあった事案については事故報告書やヒヤリハット報告書が作成され、ミーティングで報告し対策を検討して再発防止に取り組んでいる。送迎は大型車と小型車を使用しているが、送迎ルートは住宅街で道幅がせまく、十分な注意が必要である。毎日の送迎中にヒヤッとする場面が時折あることはドライバーの会話などから把握できているが、具体的な報告書として挙がっていないことが課題と感じている。事業所内でのヒヤリハットと同様に、送迎中の場面についてもヒヤリハット報告が多く提出されるようになるとうい。・ 経験の浅い職員が増えてきてもサービスの質が低下しないよう、育成の仕組みを検討する必要がある ベテラン職員が多く、基本的なサービスの提供についての不安はない。また疑問に思う点やわからないことが生じてもその都度ベテラン職員に指導を受けることができる。今後、利用者個々の状況を理解しているベテラン職員は減少していくことが予想される。経験の浅い職員が増えてきてもサービスの質が低下しないよう、更新が滞りがちなマ

マニュアルの再更新とともに、新人を育成するための指導方法や研修の仕組みなどを検討していく必要を感じている。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・緊急連絡網を参集可能時間で色わけし、効率的な伝達方法を探っている

定期的な避難訓練の実施により事業所内における災害時の動きは周知できている。停電によりエレベーターが使用できなくなった際の訓練も行っている。また最近頻発する風水害に対応するため、7月に風水害対策マニュアルを新たに作成した。緊急時の職員の参集の可否を素早く判断できるよう、連絡網を3色に色分けしている。徒歩30分以内に参集できる職員を赤、1時間以内に参集できる職員を黄色、1時間以上を要する職員を緑とし、緊急時には色で判断し効率的な連絡ができるようにしている。

・家族との信頼関係の構築のため職員のコミュニケーション力の向上に力を入れている

サービス担当者会議には、招集があれば必ず参加するように努めている。参加できない時は利用者の様子が伝わるよう、書面でケアマネジャーに伝えている。会議の場所は希望があれば、当事業所を提供する場合もある。医療的アドバイスが必要な場合は訪問診療時に自宅に伺う時もある。利用者本人や家族の状況に配慮し、いつでも柔軟に対応できるよう努めている。そのため家族との信頼関係の構築が日々求められており、職員のコミュニケーション力の向上に力を入れている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/81

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	94.0%	5.0%		
	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	82.0%	11.0%		
	どちらともいえない：2.0% 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	64.0%	20.0%	5.0%	8.0%
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	88.0%	8.0%		
	いいえ：2.0% 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	73.0%	26.0%		
	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	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	91.0%	5.0%		
	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%	11.0%	5.0%	
	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%	23.0%	35.0%	
	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%	8.0%		
	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	76.0%	17.0%		
	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	82.0%	14.0%		
	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	82.0%	17.0%		
	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	70.0%	5.0%	20.0%	
	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	41.0%	17.0%	8.0%	32.0%