

# 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	社会福祉法人光照園
事業所名称	東京都北区立堀船高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都北区堀船2丁目25番2号101号室
事業所電話番号	03-3927-7557

## 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) 福祉サービス事業者として一流の品質を保ち利用者に満足いただける最高のサービス 2) 手厚いもてなしを提供すると共に将来にわたり持続した発展を目指す 3) 人としての豊かさを身につけサービスの質を高め、プロとしての専門性を身につけられるよう努力する 4) 老人福祉法・介護保険法の基本的人権に基づく自立支援に向けた業務の遂行 5) 福祉サービスの拠点をして地域社会に貢献する施設運営

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・その人らしく1日を過ごせるように支援している

1日の中で決められたプログラムを除いては、時間的な制約を設けておらず、自由に過ごしてもらえるようにしたり、自宅での生活の延長になるように配慮している。事業所の見学を行った際にも、自宅で行っていた趣味活動を継続して楽しんでいる様子が見えた。また、利用期間中に新たな要望などを受け付けた際には、家族やケアマネジャーの確認を取り、同意を得た上で迅速に対処している。苦情や要望、ヒヤリハットや事故などについては、報告書を定め迅速に対処することに取り組んでいる。

### ・利用開始時には無理なくサービスが継続できるように配慮している

サービス開始時には、事前説明などで顔見知りになった相談員を可能な限り送迎車に同乗させ、自宅へ迎えに行くこととしている。また、プログラムへの参加についても、利用者の自主性に配慮し、見学から時間をかけて参加を促す手法を取り入れている。サービス開始直後の様子は、連絡帳への記載や送迎時に職員が直接口頭で伝えることによって、家族の支援や理解を仰いでいる。無理なく通所をスタートしサービスを継続させることを主眼とした利用開始時の取り組みは、高く評価できる。

### ・職員の丁寧な対応は利用者・家族から高い評価の声が聞かれている

各種のプログラムへの参加・入浴支援の提供などは、無理強ひすることなく利用者の意向を尊重した支援に努めている。また利用者個々の嗜好については、連絡ノートに記載することで共有化に努めている。利用者調査の、「職員は気遣いしてくれるか」、「言葉遣いや態度は丁寧か」、「プライバシーに配慮されているか」の設問に関しては、高い満足度が得られている。さらに、自由意見欄にも、丁寧な対応に関する評価の声が聞かれており、その中で職員は一生懸命働いている様子が伝わってくる。

さらなる改善が望まれる点

### ・個別性のある通所介護計画書の作成が望まれる

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が実施されている。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。

**・事業所の特長を分かりやすく伝えることを一考されたい**

地域の複数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。本年度上期は前年比で利用率が下がっていることを踏まえ、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。

**・組織一丸となって働きやすい職場環境作りに取り組みたい**

現在、事業所の人員体制は14名（常勤10名、非常勤4名）であり、常勤職員の平均勤務日数は8年になっている。昨年度の退職者は2名（常勤1名、非常勤1名）と低く、安定した就業状況になっていることがうかがえる。法人本部も含めた経営層は職員の就業状況は把握しており、メンタルヘルス対策としてストレスチェックを実施し、希望があれば産業医にも相談できる体制がある。ただし、事業所全体としての手狭感や否めないことや職員の休憩室の設置などの福利厚生に取り組むことが急務と思われる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・管理者は様々な機会を通じて事業の方向性を示唆し事業所運営に取り組んでいる**

事業所では毎月定例のミーティングを開催しており、運営全般に関わる協議や今後の方向性などを検討する機会を設けている。また、日々朝礼やミーティング（終礼）を行い、その際にも管理者は日常業務の確認や必要な指示を行い、事業所運営をリードすることに努めている。さらに、法人本部が主管する会議体（職員会議、経営・管理職会議、食事サービス会議、業務改善検討会議、リスクマネジメント会議など）に出席し、法人としての事業の方向性を理解認識したうえで全体を統括し、理念の実現に向け自らの役割に基づいて行動している。

**・利用開始時の不安やストレスの軽減に取り組んでいる**

新たな利用者を迎え入れる際には、日々の申し送りの際に相談員が留意点などの説明を行い、受け入れ準備の確認を行うことを取り決めている。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せず、雰囲気慣れてもらうように配慮している。また、自宅で行っている趣味活動の持参、デイルーム内の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。

**・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定期的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

30/45

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%			いいえ：3.0% 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	90.0%	6.0%			どちらともいえない：0.0% 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	56.0%	36.0%	6.0%		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	73.0%	16.0%	6.0%		いいえ：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	73.0%	20.0%	6.0%		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%	10.0%	6.0%		いいえ：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	80.0%	13.0%	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	60.0%	16.0%	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：3.0%
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	76.0%	10.0%	10.0%		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	60.0%	30.0%	6.0%		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%	13.0%	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	40.0%	33.0%	23.0%		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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区立滝野川西高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都北区滝野川6丁目21番25号北区立滝野川西区民センター3階
事業所電話番号	03-3916-1501

## 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)利用者の在宅生活が可能になるような支援を行う 2)地域の社会資源と連携を図り、地域に開かれた施設づくりを行う 3)職場内外の研修を活用し、職員の知識、技術、資質の向上に努める 4)リスクマネジメントを確立しケアの見直しを進める 5)利用者数を増やし経営状況の安定化をはかる

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・支援内容や関係機関や家族との連絡内容も共有できる記録が整備されている</li></ul> <p>ケース記録には利用時の様子や支援内容についての記録がされている他、生活相談員が担当ケアマネジャーや家族と連絡を取り合った内容も記載している。利用者情報が全職員で共有できる仕組みが整っていることがうかがえる。また、申し送りノートによって、状態変化や支援内容に変更のある利用者についての情報が共有できるようになっている。毎月行われるセンター会議でも利用者の支援内容等について話し合いが行われ、その内容も議事録にて共有されている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ボランティアを積極的に受け入れ職員以外の人との交流の機会を作っている</li></ul> <p>事業所ではボランティアや実習生の受け入れに積極的に取り組んでおり、昨年度は実習生延べ約20名弱、ボランティア延べ約750名を受け入れている。陶芸、書道、歌唱クラブ、しの笛、ハーモニカとボランティアが毎月来所し、レクリエーションを利用者と一緒に行う機会が定期的に作られている。学生の体験学習や幼稚園児との交流等も行われている。年間行事とのなかに外出行事もあり、バラの鑑賞、ショッピングセンターへの外出、初詣等も行われている。支援の中に職員以外の地域の方々との交流の機会が作られている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業所独自の新人職員研修を設けて育成に力を入れている</li></ul> <p>職員の質の向上への取り組みとして、人事考課の際に職員個別目標を確認して、自己啓発目標を設定している。法人で定めた職員研修計画に基づいた階層別研修を実施しており、さらに資格支援制度や職位別・職種別・経験年齢別の研修の実施にも取り組み、全体として偏らないよう留意している。また、事業所独自で新人職員に対して、「認知症」「高齢者虐待防止法」「食事介助」「自衛消防」「介護技術」「身体拘束防止」などをテーマとした研修計画を策定して育成に力を入れている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業所の情報は地域へ広く提供しているが、内容はさらなる充実が期待される</li></ul> <p>事業所では地域包括支援センターや居宅介護支援事業所への情報提供に加え、地域振興課や図書館などの関連施設にも事業所のリーフレットを常置してもらい、地域社会への幅広い情報提供に取り組んでいる。法人として作成しているホームページには、法人理念や事業方針をはじめ、各事業所の特長などが説明され、分かりやすい内容になっていることがうかがえる。さらに、事業所が実際に行っているサービス内容、各種イベント、レクリエーション等の活</p>
--

動への取り組み、献立内容等が伝わる媒体も望まれる。

**・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25か所の居宅介護事業所からの紹介を受けており、さらに空き状況については「送迎」や「入浴」などのニーズを踏まえて提供し、利用希望者の獲得にも取り組んでいる。新たに赴任したセンター長は積極的に利用者獲得の施策を構築し、事業所一丸となって収益の改善に取り組んでいる。利用率についても平成30年度は60%台で推移していた利用稼働率が本年度は70%台を維持しており、結果が得られていることがうかがえる。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。

**・高齢化や重度化が進行する中で、利用者の意向を丁寧に把握することを目指している**

苦情解決の窓口及び責任者、第三者委員を設置している。契約時には行政機関の連絡先なども明記し、重要事項説明書で利用者・家族に説明するほか、事業所のエントランスにも意見箱などとともに掲示している。家族の意見は家族会や送迎時の会話、来園時の聴き取りなどで把握している。また、利用者の意向や要望は日常的な関わりで把握しているが、高齢化が進む中で意向の表出が困難な利用者も増えておりニーズの把握を課題としている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・目的を明確にした通所介護計画を作成している**

フェイ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。

**・利用者のそれまでの生活を尊重した支援を行っている**

日常では草履しか履かない生活をしてきた歩行不安定な利用者に対し、安全よりも今までの生活スタイルを尊重し、草履での利用を可とし結果利用に繋げている。また、外出時は和服しか着ないという利用者に対しては、和服での利用を可とし、そのことを強みにした支援を行うことにしている。安全や他の利用者との関係は意識しながら、個々の利用者のそれまでの生活を尊重した支援に努めている。

**・生活機能の維持・向上を図る支援に努めている**

陶芸や書道など利用者が希望して参加することのできるレクリエーションが行われている。陶芸は事業所に窯があり、焼いた陶器は区の陶芸展に出品するなどしており、活動と参加を高める支援が行われている。調理活動も利用者が楽しみながら参加できるものとなっていて、レクリエーションが生活機能を維持・向上できるものとなるよう努めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

17/32

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%	17.0%	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	70.0%	11.0%	5.0%	11.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	70.0%	23.0%	5.0%	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	76.0%	23.0%	0.0%	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	88.0%	11.0%	0.0%	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%	5.0%	5.0%	0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%	5.0%	0.0%	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	88.0%	5.0%	5.0%	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	41.0%	17.0%	41.0%	0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	58.0%	17.0%	23.0%	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	76.0%	5.0%	17.0%	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%	5.0%	11.0%	0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	17.0%	17.0%	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	35.0%	29.0%	35.0%	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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区立田端高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都北区田端5丁目10番6号
事業所電話番号	03-5814-0031

## 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)在宅での生活が可能となるような支援を行う。 2)リスクマネジメントを確立し、ケアの見直しを進める。 3)地域に開かれた施設づくりを進める。 4)研修に参加し、知識、技術、資質の向上に努める。 5)利用者の増加を図り、介護保険収入の安定を図る。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者第一のサービス提供になっており、利用者が高く評価している

利用者アンケート調査では「陶芸が楽しい」「麻雀が楽しい」「射的やボウリング等職員が新しいゲームを取り入れてくれる」「手作業のワークショップ体験に楽しく参加している」「行事が多く、季節感もある」と喜びの声で溢れていた。一方的に職員が良いと思うものを提供するのではなく、利用者にやりたいことを聞いてプログラムを作成する等、利用者第一の姿勢が受け入れられていると思われる。「職員の皆さんが素晴らしい人たちばかりです」「職員が親切で感謝します」等と職員の評判も良く、温かさや優しさが裏打ちされたサービスが提供されている。

### ・多くのボランティアを受け入れ利用者とふれ合う機会を設けている

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、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おり、また近隣の中高生の体験学習の場としても門戸を開いている。受け入れに関する基本事項は「ボランティア活動のしおり」に明示されており、希望時間や内容などを申込書に記載してもらい、担当者指示のもと適切に活動してらえるようにしている。昨年度は、個人、団体を含めて数多くの活動が報告されている。

### ・重要な案件を関係者へ周知する仕組みが整っている

法人本部での重要な案件の決定事項は、運営会議において説明され、フロア会議などで職員へ伝達し理解を促している。利用者や家族には、都度「お知らせ」の発行や広報紙、家族会、個別の説明会を開催して直接の説明を行ったり、意向や要望を把握したりする機会としている。本年度の重要な案件としては、大規模改修工事を行うために、令和2年度から法人内のデイサービス1事業所が休止になり、事業所で利用者や職員を一時引き受けることになっている。それらの決定プロセスや周知についても、前出の流れで適切にな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

### ・利用者がどこまで自分の力で見極める力が求められる

自立支援の観点からみれば、下膳、レクリエーション活動の準備や後片付けなどで、利用者にも手伝ってもらうことを考えてもよいと思われる。安易な手代いは事故につながる危険性もあるため、職員は利用者一人ひとりがどこまでできるのかを見極める力を付けていくことが必要と思われる。在宅生活を円滑に継続してもらうために、利用者一人ひとりの自立支援の方向性を確立することが望まれる。



**・水分の提供を丁寧に実施しているがチェック表で管理することも検討されたい**

水分の提供は、来所時・お昼・おやつ・帰宅前のひとときなどに実施したり、飲めない人のためにのど越しの良い水分ゼリーを用意して（寒天・水・レモン・砂糖）、水分摂取を促している。だが、水分制限のある人はチェックしているが、個々の水分摂取量をチェック表で管理していない。高齢者は、喉の渇きに疎かったり、飲めない傾向がある。脱水や脱水を原因とした認知症状を無くすためにも事業所内でどの程度水分摂取をしているかのチェックは必要と考える。

**・分かりやすい事業計画書や報告書作りが望まれる**

法人としての経営計画を策定しており、事業所ごとの単年度計画の中に骨子を落とし込んでいる。単年度の事業計画には基本方針を掲示し、個別の事業内容や収支計画、重点的な取り組みなどを盛り込んでいる。ただし、継続して実施する事項と新たな取り組みの区別がないために、表現方法についてはさらなる工夫が望まれる。事業報告書についても結果の記載に留まっており、当初計画の達成状況が分かるような内容にまとめることが望まれる。事業の進捗状況が読み取りやすい計画書や報告書作りが望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・重要事項の分かりやすい説明に努めている**

利用が決定した際には、紹介元の担当ケアマネジャーと同行訪問し、サービス担当者会議の開催となる。その際には法人で定めた書式に沿って、心身状況、既往歴などに加え、意向や要望を聞き取ることにしている。重要事項や契約書の説明については、必要に応じて家族などの同席を促し確認を得ることを原則としている。また、重要事項の説明では、キャンセル規程、体調不良時の対応、各種の苦情受付などについては、丁寧に説明し理解を深めてもらうことにしている。

**・個人記録には日々の詳しい利用者情報を記載している**

利用者や家族からは、その都度意向や要望を把握して各種の支援を提供することにしている。利用者アンケートの通所介護計画作成時における、「意向の傾聴」や「計画の分かりやすい説明」に関しては高い満足度が確認できている。また、通所ごとに介護記録として9項目（送迎、移動、排泄、食事、入浴、交流・活動、身体状況、麻痺、拘縮）が記載できる活動表によって心身状況などを把握し、特記事項などは連絡帳で家族に伝えることにしている。通所ごとに詳しい観察記録を残していることがうかがえる。

**・利用者の状況や希望に揃えて入浴できるよう支援している**

浴槽の種類は機械浴（50%）と個浴（50%）があり、基本的にはまたげない人は機械浴、またげる人は個浴対応となっている。その日の状態や本人の希望で、個浴対応の人が機械浴に変更することもできたり、希望によって長湯をしている利用者もいるなど、利用者目線の介助をしている。また、一日に10名入浴しており、本人の拒否が強く安全の確保が難しい場合には実施しないが、静かな拒否の場合には声かけの工夫をして入浴できるよう配慮もしている。なお、本人が望んでも、看護師が無理と判断した場合には中止としている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/40

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	85.0%	7.0%			いいえ：3.0% 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	82.0%	7.0%	7.0%		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%	10.0%	7.0%		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	82.0%	10.0%	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	89.0%	10.0%			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	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%
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%	7.0%	14.0%		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	64.0%	14.0%	17.0%		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	89.0%	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	82.0%	7.0%	7.0%		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	57.0%	14.0%	7.0%	21.0%	
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	53.0%	21.0%		21.0%	いいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	7.0%	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	39.0%	21.0%	7.0%	32.0%	

# 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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区立高齢者在宅サービスセンター上中里つつじ荘
事業所所在地	東京都北区上中里2丁目45番2号
事業所電話番号	03-5390-6008

## 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)利用者が厳しい状況にあっても、在宅での生活が可能となるような支援を行う 2)地域の社会資源等との連携を図り、地域に開かれた施設作りを進める 3)職場内外の研修に参加し職員の知識、技術、資質の向上に努める 4)リスクマネジメントを確立しケアの見直しを進める 5)利用者の増加を図り介護保険収入の安定化を図る

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・数多くの活動から利用者が選択して参加できるように取り組んでいる

毎月の活動予定表を基に多種多様のレクリエーション活動を提供している。昼食後は毎日フロア内でカラオケを実施して利用者の楽しみとなっている。職員主導で趣味活動への参加促しはせず、数多くの趣味活動から利用者を選択してもらう機会を設けている。さらに趣味活動や演芸ボランティアの来園が多く、ボランティアの協力を得ながら日々の活動を提供できる環境となっている。事業所では外出系の行事活動にも力を入れており、利用者が地域資源を利用する機会も設けるなど、様々な活動を取り入れながら利用者には選ばれる事業所となっている。

### ・通所介護計画書は6か月ごとに評価を行い見直すことにしている

通所介護計画書はケアプランの主旨に加え利用者の意向も取り入れながら作成し、利用開始時には利用者や家族の確認を得ている。目標・希望など1項目ずつ丁寧に説明し確認印をもらうことにしている。通常、短期目標ごとに計画書の評価を実施しているが、状態が変化した場合や介護度が変更になった際にはその都度見直しに取り組んでいる。変更時には連絡ノートや申し送りによって確認を行い、職員間で共有できるようにしている。

### ・利用者がゆったり過ごせる環境整備に取り組んでいる

フロア内は常に音楽をかけ、落ち着いて過ごせるような環境を整えている。フロアの端にはソファやベットを設置しており、自由に休めるようにしている。定期的にトイレチェックを実施しており、汚れは随時清掃して清潔確保にも取り組んでいる。フロア内は大きな障害物は置かない等安全に留意している。遠慮がちだったり、話をあまりしない利用者に対しては、職員の声かけによって無理なく各種のプログラムに参加してもらえるように配慮している。

さらなる改善が望まれる点

### ・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が期待される

事業所は総合福祉施設の中に位置し、各種の高齢者福祉サービスなどとも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。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。

**・利用者の状態に合わせた個別機能訓練の実施に期待したい**

生活リハビリを目的に集団体操、歩行訓練、身体を動かすゲームをプログラムに取り入れて支援している。但し、機能訓練指導員は配置せず、利用者個々に合わせた個別機能訓練は実施できていない現状である。利用者アンケートでは「機能訓練にも力を入れてほしい」との意見やサービス分析シート事業所評価では「機能訓練を増やしていく検討が必要」と認識している。事業所では今年度末での事業休止が決定している為、新規利用者の受け入れや職員確保が困難な状況となっているが、事業再開後には個別機能訓練を活かしたプログラム提供にも期待したい。

**・運営再開に向けて新たな取り組みを設けることも検討されたい**

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、適切な運営体制になっていることがうかがえる。ただし、施設の大規模改修工事を行うために令和2年3月までの運営となり、以降は休止となる。現利用者については、法人内の他の事業所などへ振り分けるなどして、支援の継続性に努めている。さらに、運営再開時には、現状を丁寧に総括し、新たな取り組みを設け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

**・尊厳の尊重に関しては高い満足度が得られている**

各種のプログラムの参加については、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、個別のプログラムも用意されており、利用者一人ひとりの意向に沿った支援に努めている。今回行った利用者調査の、「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」に関しては昨年に引き続き高い満足度が得られている。適切な対応がなされていることがうかがえる。また、自由意見欄にも、丁寧な対応に関する評価の声が聞かれている。

**・「家族やケアマネジャーと連携を図りながら利用者を支援する」ことを大切にしている**

利用者一人ひとりに対して連絡帳を用意しており、送迎時の申し送りと合わせて日々の様子を家族にも伝えることに努めている。連絡帳には家族からの連絡事項、事業所からは入浴、バイタル、食事、活動状況などが報告されている。また、通信欄によって細かい状況を共有できるようにしている。年1回の家族会の開催や担当者会議、特変事項はケアマネジャーと適宜電話にて連絡を取り合い情報交換している。担当のケアマネジャーには、毎月のサービス実施状況を確認し合う際に、日頃の様子を伝えることにしている。

**・利用者主体の個別外出レクリエーションに力を入れている**

事業所では「あなたが主役！行きたい所に行きます！」と称して、利用者一人ひとりが望む場所に職員1人が付き添い、個別外出する機会を設けている。多くの利用者に参加してもらい取り組みとなるように、アンケートを事前に配布し、集計結果を基に年度ごとに1回参加できる仕組みとなっている。外出場所として、銀座・浅草・水族館・カラオケ・うなぎやふぐを食べるなど数多くの要望に応えている。アンケート自由意見には「一人ひとりの行きたい場所に行く企画は素晴らしい」とのコメントもあり、利用者や家族からも好評の取り組みとなっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/53

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	87.0%	12.0%		
	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	80.0%	9.0%	6.0%	
	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	54.0%	25.0%	6.0%	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	67.0%	22.0%	6.0%	
	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	77.0%	19.0%		
	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	87.0%	9.0%		
	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	87.0%	6.0%	6.0%	
	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%	19.0%		
	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	54.0%	9.0%	32.0%	
	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	87.0%	6.0%	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%	6.0%	9.0%	
	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	70.0%	6.0%	22.0%	
	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%	16.0%	12.0%	
	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%	9.0%	19.0%	
	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%	19.0%	29.0%	
	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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名称	東京都北区立高齢者在宅サービスセンター清水坂あじさい荘
事業所所在地	東京都北区中十条4丁目16番32号
事業所電話番号	03-5924-2024

## 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) 食事・排泄・入浴（三大介護）の充実 2) 身体拘束ゼロの実践 3) 生活習慣の尊重 4) ターミナルケアの実施 5) 家族、地域住民に開かれた施設運営

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・「笑顔と力を引き出す」理念のもと利用者の気持ちに寄り添った支援で、「毎日、利用者が行きたいと思えるデイサービス」を目指している

「毎日、通いたくなるデイサービス」をスローガンに掲げ、利用者の気持ちを第一に考えたサービスを展開している。利用者を取り巻く関係者の都合により通うのではなく、利用者自身が通いたいと思えることを大切にしている。利用者の声を聞き続けることを日常的に心がけ、一人ひとりに合った支援ができるよう努めている。職員は利用者の心に目を向け、意欲を引き出す支援をしている。利用者の希望をできるだけ取り入れ、少人数の外出など楽しめる機会を創出している。「笑顔と力を引き出す」介護方針は、気持ちに寄り添った支援により実現されている。

・在宅生活が継続できるための支援を念頭に置き、安全最優先ではなくチャレンジ精神をもって活動的に過ごせる取り組みをしている

在宅生活を継続できることを念頭に置いて、センターにおける支援をしている。デイサービスを利用することで身体機能の低下を招かないことを意識して、安全を最優先することなく、チャレンジする精神をもって、活動的に過ごすことを支援している。利用開始時は、自宅における生活の聞き取りをおこない、一人ひとりのデイサービスに通う目的を明確にしている。利用中も自宅の生活との連続性を意識して、家族や関係機関と連携を取っている。利用者が自宅に住み続けるためにセンターでできることは何かを常に検証し、日々の支援に取り組んでいる。

・ボランティア・実習生・学生・園児などの受け入れを積極的に実施し、外部との交流により利用者の笑顔を引き出している

ボランティアや実習生の積極的な受け入れ、近隣の小学校や保育園との交流など、利用者が外部との関わりにより楽しみを感じられる機会を多く提供している。小学生や保育園児との交流は、多くの利用者の笑顔を引き出しており、子どもの歌や踊りに合わせてリズムに乗る利用者の姿が見られる。長年継続して来ているボランティアの方に花束を贈り表彰をおこなうなど、外部の人にとって開かれた場所となっている。外部の人がセンターに入ることは、職員に緊張感を生みサービスの質の向上に寄与すると考えている。

さらなる改善が望まれる点

・情報共有のために細やかな記録がされているが転記の手間が発生しており、記録の効率化により職員の負担軽減を期待する

利用者の日々の変化は、処遇日誌や業務日誌に記載され、申し送り表に要約した内容を転記し、情報共有をしている。朝と夕のミーティングにより利用者の変化や支援の変更事項を確認している。記録内容は、家族からの情報提供や職員の観察による気づきなど多岐にわたって細やかに記載されている。情報共有によりチームで統一した支援ができるよう取り組んでいる。日誌から申し送り表への転記の手間など、業務の効率化が期待できる部分がある。ICTの導入などによる効率化を進め、職員の負担軽減を図ることを期待する。

**・医療的ケアが必要な利用者の受け入れが困難であり、受け入れ体制の整備が期待される**

利用者の状態変化に合わせて早期対応ができるよう、さまざまな関係機関と連携を図り健康管理をしている。往診医や訪問看護と直接連絡を取り、看護職員が中心に利用者の医療的ケアをしている。しかし、看護職員の人員配置が基本的に1日1人であり、また、介護職員の医療的ケアの研修修了者がいないため、胃ろう、たんの吸引など、随時医療的ケアを必要とする利用者の受け入れが困難である。今後の重度化する利用者への対応について課題となっており、その受け入れ体制の整備が期待される。

**・映像上映、グループワーク、ミニ講座を実施している家族会は参加者に好評であり、開催頻度の増加を求める声に応えることが課題である**

年1回家族会を開催し、家族との交流を図っている。さまざまな場面を映像で紹介しており、家族にとってサービス内容や利用者の様子がわかる貴重な機会となっている。家族同士が意見交換するグループワークは、参加者の共感を生み、介護の負担感を軽くする時間となっている。開催後のアンケートでは、「他の施設と違って話しやすい」、「笑いが多く、楽しい時間だった」、「様子がわかった」、「意見をうかがえてよかった」など好意的な意見が多い。「開催頻度を増やしてほしい」という家族からの要望もあり、この要望に応えること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

**・介護過程展開表を作成し、あらゆる場面で利用者に合わせて統一した支援を目指している**

利用者一人ひとりの希望を大切に、あらゆる場面で利用者の個性に合わせた統一した支援ができるよう介護課程展開表を作成している。利用者担当制を導入し、日々の支援で職員が入手した情報をフロアミーティングで共有し、対応の注意点として記載している。職員一人ひとりの気づきを共有することで、利用者のあるべき姿の新たな発見につながっている。実際の介護場面における利用者の言動を細かく観察し、利用者が安心を感じながらも能力を発揮できる支援を目指している。定期的に記載内容を評価し、状態の変化に合わせた支援に努めている。

**・自分でご飯と汁物の量を選べるようにしている**

今年度よりご飯と汁物の配膳方法を変更し、利用者が量を選べるようにしている。自分でできることは自分でおこなうことを意図して取り組みが開始されたが、利用者と職員のコミュニケーションが増えるといった副次的な効用も出てきている。この取り組みを開始して、白米の量が足りなくなる事象が起こった。白米の不足により職員は対応に追われたが、利用者が自分で盛り付けることで食欲が湧いていた証である。自分で量を決められることは食事の楽しみとなると同時に、体調の把握にも役立っている。

**・ボランティアを取り入れた多様な活動が、利用者の特技など個性を引き出している**

ボランティアの受け入れを積極的におこない、利用者が楽しめる活動の幅を広げている。多くのボランティアが来所しているため、利用者は受け入れに慣れている。ボランティアのハーモニカ演奏を鑑賞した利用者が、次の開催の時に自分のハーモニカを持参し、ボランティアと一緒に前に出て演奏する一幕があった。職員も知らなかった利用者の特技が披露され、フロアは盛り上がり、利用者の表情は満足感に満ちていた。ボランティアを取り入れた多様な活動が、利用者の趣味や特技を思い起こさせ、その人らしい過ごし方につながっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/70

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	85.0%	11.0%		
	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	67.0%	11.0%	11.0%	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%	20.0%	8.0%	
	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	67.0%	23.0%	5.0%	
	いいえ：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	67.0%	17.0%	8.0%	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%	5.0%		
	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	82.0%	11.0%		
	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%	8.0%	5.0%	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	67.0%	17.0%	11.0%	
	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%	14.0%		
	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%	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	79.0%	11.0%	5.0%	
	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	64.0%	23.0%	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%	17.0%		
	いいえ：2.0% 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	50.0%	23.0%	5.0%	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	社会福祉法人光照園
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター王子光照苑
事業所所在地	東京都北区王子3丁目3番1号
事業所電話番号	03-3927-9851

## 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)個人々々に合った適切なサービスと手厚い奉仕の精神 2)職員の人としての豊かさ、専門性のあるサービス 3)安定した経営 4)地域、社会、環境への貢献 5)介護サービス品質管理の継続的改善

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・事業所の専門性を広く地域社会へ還元するために、一年を通して多くの実習生を受け入れている

事業所では、1年間に100名以上の実習生を受け入れており、福祉業界を担う人材等を育成することで、社会貢献に努めている。看護実習や区の職員の介護体験、社会福祉士や教職課程の実習、社会適応訓練等、各種の実習に協力し、福祉の仕事について、それぞれの実習生が理解を深め、自らの将来や仕事に役立てられるよう取り組んでいる。実習期間中、職員は目的に合わせて実習生と直接かかわりながら、わかりやすい指導を心がけるとともに、学びの充実を図っている。

・外出の企画や行事の計画的な開催等で、利用者の楽しみの拡大に努めている

利用者一人ひとりに担当職員を配置しており、利用者の意向を把握したうえで、外出を企画したり、行事を計画的に開催する等、通所する楽しみを増やし、満足度が高まるように努めている。通所時間中に、行きたい場所や好みの食べ物、参加したいレクリエーション、楽しみにしている行事等の情報を利用者から聞き取り、支援に反映している。多くの利用者の意向に沿える企画を考え、必要に応じて、ボランティアの協力等も得て実施することで、利用者の楽しみの拡大につなげている。

・

さらなる改善が望まれる点

・個人情報の管理方法を定め、取り扱いが適切か、現状を確認する機会を持つ等、対策を講じられたい

支援記録は、職員がデイルームで利用者の状況を見守りながら、バイタルサインチェック表や入浴・排泄チェック表等を作成したり、連絡ノートの内容確認等を行っている。安全面や業務効率化等の観点から、見守りと記録を同時に実施している一方、個人情報保護の観点からは、利用者に関する情報が他者の目に触れる可能性が高い環境が見受けられる。今後は、チェック表に表紙を設けて視線を遮る工夫をしたり、連絡ノートの管理方法を定め、取り扱いが適切か、定期的に現状を確認する機会を持つ等、対策を講じられたい。

・サービス内容の修正・見直しをマニュアルへ反映するプロセスを確立する等により、マニュアルに基づく標準化を図られたい

法人全体で介護サービスマニュアルを作成しており、事業所でもデイルームや介護職員室等へ備えつけて、職員が

いつでも確認できる状態にしている。ただし、今回の職員自己評価結果からは、マニュアル活用への理解が進んでいない状況がうかがえた。今後は、他の手順書等も含め、マニュアルの存在を職員へ周知するとともに、サービス内容の改善が行われた際、マニュアルの見直しにつながる一連の流れを構築する等により、マニュアルに沿った支援の提供を職員が心がけることができるように取り組まれない。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・地域住民のさまざまなニーズに対応しながら利用希望に応じている

法人理念にある「地域、社会、環境への貢献」や、「すべての人々の期待に応えるべく、その人が求め、適した手厚い奉仕の精神によるサービス提供」という基本方針の下、利用希望者の多様な要望に応じている。短時間の利用を希望する場合や、他の事業所では利用が難しいと判断された場合でも、基本的に通所を前提に職員間で検討を行い、継続的なサービスを提供できるように、職員体制の調整等を行っている。また、併設する地域包括支援センターとの連携も図りながら、さまざまな支援ニーズへの対応に努めている。

### ・世代間交流等を通して、利用者が地域とつながる機会を用意している

地域の保育所との連携により、園児が定期的に事業所を訪問しており、利用者にとって孫やひ孫のような年齢の子ども達と交流する場を設けて、活動的な時間を提供している。また、中学校の職業体験、社会福祉や大学、専門学校の実習、区の新任職員の介護体験等に積極的に協力することで、多様な世代が事業所を訪れる状況が生まれている。事業所に通うことによって、利用者が世代間交流を通して地域とつながり、生活が豊かになること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

32/50

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	84.0%	12.0%			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%	6.0%			どちらともいえない：0.0% 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	68.0%	18.0%	9.0%		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	75.0%	12.0%	9.0%		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	87.0%	9.0%			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	71.0%	15.0%	12.0%		いいえ：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	93.0%				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	71.0%	15.0%	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	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	84.0%	6.0%	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	90.0%	6.0%			いいえ：3.0% 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	87.0%	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	87.0%	9.0%			どちらともいえない：0.0% 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	65.0%	12.0%	21.0%		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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	北区立高齢者在宅サービスセンター桐ヶ丘やまぶき荘
事業所所在地	東京都北区桐ヶ丘1丁目16番26号
事業所電話番号	03-5924-0151

## 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) 法則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する。2) 地域に根ざし、地域に信頼され、地域に支援される施設作りを行う。3) 職員を「人財」として尊重し、職員満足の上に取り組む。4) ご利用者の満足を我々の喜びとし、安心、信頼されるサービスを提供する。5) 行政及び関連企業等とパートナーシップに則って公平・誠実な関係を築く。

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・法人理念に沿い、利用者個々の意志を尊重したサービス提供が行われています。</li></ul> <p>施設では「法人理念」「職員倫理要綱」「やまぶきデイ・サービス提供目標」が掲げられています。「法人理念」や「サービス提供目標」は毎朝の朝礼で唱和され、「職員倫理要綱」は倫理要綱委員会の活動として「接遇マナーチェック」にて確認をしています。また年に1回は職員倫理要綱の理解度テストを実施しており、職員は統一された方針のもとに利用者の意志を尊重する考えに基づいた対応を実践しています。デイサービスでは「その人らしさを大切に」をサービス提供目標として、「その人らしさとは」を中心とした介護の提供を心掛けています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・季節の移り変わりを認識できるように配慮した、年間行事は大変秀逸で、ご家族からも好評です</li></ul> <p>年間9回もの行事イベント（新年会・節分・桃の節句・花見会・そば打ち会・夏祭り・敬老会・運動会・忘年会）を有し、実施されています。行事は入念な計画から実施へ至っており、且つ実施後のご利用者への心身の効果を報告書で検証されています。行事イベントはいずれも季節感溢れるもので、時によっては、事業所外にも足を延ばし皆様に楽しんで戴けるよう企画されています。実施時は一般型デイだけでなく、より大きな盛り上がりが見込めるよう認知症対応型デイとの合同企画として開催されています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ご利用者様の尊厳を重視しお守りするために、全ての職員に対し「接遇教育」を徹底しています</li></ul> <p>当該事業所は全職員に対し、接遇研修及び接遇マナーチェックテストを実践なさっています。特にマナーチェックは年間2回行われ、職員の人事考課にも反映されるため、事業所として接遇を重視していることが良く分かります。テストは大項目として 身だしなみ 言葉 態度を挙げ、その全てが、ご利用者に対して・ご利用者家族に対して・地域の方及び見学にいらした方に対しての3方を意識してチェックされています。更に職員間のマナー項目があり、良き職員関係が良い雰囲気をご利用者に届けることまで指導なさっています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業所の特性や規模に合わせた、感染症疾患に関する「BCP」のアップデートや、「サービスの中止指針」の策定も必要です</li></ul> <p>災害など、リスクに応じたBCPは、併設している介護老人福祉施設などと合同で策定しています。そして、各種帳票類を拝見しましたところ、職員指導資料の中に、「インフルエンザに?患した場合の対応方法」を確認しました。ただ、感染症疾患に関するBCPを、もう少し詳細に計画する必要があります。また、事業所の特性を踏まえ、中止</p>
--

計画も求められます。昨年の台風19号の際も、職員の通勤が確保できずサービスを中止しました。一昨年も、雪や台風の影響で交通機関が大きく混乱しました。リスクを再考し、サービスの中止指針の策定も必要です。

・マニュアル改定は定期的に成されていますので、マニュアルに改定日を記した「表紙」と「目次」をご準備ください

各職種や役割ごとの為すべき業務について詳細に記した「業務用マニュアル」と、各勤務シフトの時間帯に対してオンタイムで何を為すべきかを記した「タイムスケジュール別（シフト別）マニュアル」の二つをご使用になられています。どちらのマニュアルの中身も、定期的且つ必要随時にも再策定されていることは各マニュアルのフッターを拝見すればよく分かるのですが、マニュアルが多岐に渡り、そして内容で2冊に分かれている現状を考えると「表紙と目次」をどちらにもお付けになり、改変年月日は表紙に記載なさった方が更に使用し易くなると思います。

・デイサービスの内容は現在のホームページで拝見できますので、更新時に「一般型」と「認知症対応型」のページを分けて載ければ幸いです

現在のホームページにて、ご利用者に意欲に関わる「一日のタイムスケジュール」などは大変見やすく、どのような流れで、どのようなサービスを受けることができるのかがよく分かります。尽力されている行事などの紹介なども記載を認めます。しかし、一般型デイの個性性を重視したサービスの詳細は分かりづらいものとなっています。当該地域で大変重宝されている高齢者在宅サービスセンターでありますので、出来ればホームページの更新時にページをお分け戴いて、より一般型デイサービスの拘りが分かる媒体にして戴ければと感じます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・運営推進会を定期開催し、ご利用者とご家族、及び地域に事業方向性の同意を得ています

運営推進会議及びデイサービス家族会を定期開催し、事業報告や次年度の方向性、サービスの変更点など事前にご利用者とご家族、及び地域に伝え合議する場を設けています。会議内容として実際の取り組みの結果や反省点の報告も重要ですが、特に次年度の基本方針とサービス提供方針を明確にお伝えし、参加者皆様にご了解戴けるよう協議されている点が秀逸です。更にサービス提供方針については非常に細かい点まで踏み込み、尽力する要点まで宣言されていますので、参加者皆様のの安心を得ることと感じます。

・法人理念であるご利用者の権利擁護にサービス提供方針をもって尽力されています

法人理念が「四恩報謝」の教えに根本を置いた「聖勞」を実践し、「地域とともに育つ」ことを常に忘れずと定められ、社会福祉の実現を目指しています。その理念を体現するための実際のサービス方針は ご利用者、ご家族、地域を支えること その人らしさを大切にすること 丁寧で温かいサービスを実践すること 心身機能・認知機能の維持に努めること この4点と定められています。この方針は倫理規定ガイドラインと合わせて事業所の魂として研修等を通じて職員に浸透しており、且つ定期的に見直しまで成されています。

・利用者の選択や自主性を重視した活動に工夫があります。

デイサービスではレクリエーション活動にカフェテリア方式を実践しており、ご利用者が自己選択で活動が行えるように支援しています。またデイサービスでの食事のメニューを選ぶセレクト食も月に2回は実施しており、ご利用者に選ぶ自由と楽しみが提供できるような仕組みを持っています。カフェテリア方式の実践には人手がかかりますが、ボランティア力を借りて実施されています。また施設ではボランティアの発掘にも力を入れており、「地域に根ざし、地域に信頼され、地域に支援される施設づくり」のビジョンを元に施設運営を行う体制が整っています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/92

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	81.0%	11.0%	5.0%	いはいえ：1.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	71.0%	11.0%	13.0%	いはいえ：3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	73.0%	16.0%	6.0%	いはいえ：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	85.0%	10.0%		いはいえ：3.0% 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	61.0%	23.0%	10.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	60.0%	15.0%	23.0%	いはいえ：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	63.0%	10.0%	23.0%	いはいえ：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	50.0%	15.0%	33.0%	いはいえ：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	43.0%	15.0%	40.0%	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	61.0%	10.0%	28.0%	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	61.0%	10.0%	26.0%	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	53.0%	13.0%	30.0%	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	53.0%	15.0%	30.0%	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	71.0%	16.0%	6.0%	5.0%
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%	15.0%	10.0%	16.0%