

# 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	社会福祉法人安心会
事業所名称	豊玉南しあわせの里デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区豊玉南2丁目26番6号
事業所電話番号	03-5946-2323

## 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)利用者本位 2)法令遵法 3)施設内事故の徹底防止とそれを実現する総合的なチームアプローチ 4)満足度を追求する個別サービスの提供 5)介護をサービス業として考えた接遇・マナー

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・副食の選択制（肉or魚）、身体状況による食事形態、入浴形態を導入しており、重度化傾向にあるADLの状況に対応した支援を評価したい

食事の内容や入浴時間は、利用者の楽しみの一つとして挙げている。センターでは1週間前に献立表を手渡し、禁止食の確認と差し替えを、副食は肉系A、魚系Bとして選択制にして利用者の希望を受けている。利用者の咀嚼力や嚥下力の状況に対応出来る食事形態も用意している。入浴環境は、壁やフローリングなど木の温もりを表現しており、非日常を感じさせている。入浴形態は、一般浴・個浴・チェアインバス、ストレッチャー浴と利用者のADLや身体状況に応じて、その日の入浴形態と入浴方法を検討している。利用者の状況に応じての支援を評価したい。

・常に明るく、誠実に利用者に接し、家族にも活力を与える職員の取り組みを高く評価したい

デイの定員は40名で、デイルームからは常に笑い声が聞こえてくる、明るく賑やかなところである。利用者の世代に幅もあり、仲の良い友人も作りやすく、男性の利用者も多いため、男性でも継続して利用することができる。また、職員も明るく、アンケート調査では、「チームワークが良い」「雰囲気が良い」等の声が寄せられ、家族からも「スタッフの方々が皆さん明るく、活力があります」等、職員の接遇を高く評価する声が多い。利用定員が多く、多忙な業務の中で、職員が利用者一人ひとりを大切に、一丸となって支援する姿勢を高く評価したい。

・バリエーション豊かなレクやボランティア活動は利用者の楽しみの一つとなっている

デイにおけるレクは、利用者の楽しみの一つであり、早口言葉や色合わせゲーム、スカットボール、風船バレー、脳トレ、体操、カラオケ、工作等、身体や手先を動かしながら楽しめるバリエーション豊かなレクを職員が企画している。ボランティアも習字や傾聴、ヴァイオリン、ギター、ちぎり絵の他、今年度からピーリングダンスも加わり、新たな刺激になっている。また、大学の実習生や小中学校の職場体験も積極的に受け入れ、職員以外の人との交流も盛んである。囲碁や将棋、麻雀、トランプの他、新聞や雑誌も豊富で、少人数で静かに過ごすこともできる。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の状況に応じたプログラム等を提供するのみではなく、利用者自身が楽しいと感じ、目標が持てる様な活動のアイデアを期待したい

利用者が毎回通所する際のレクリエーションに、誕生日会、アクティブなテーブルボーリングメニュー、機能訓練は体操や訓練マシンのプログラムを用意、外部ボランティアによる書道教室、ギター、ヴァイオリンの演奏会等、楽

しめる活動をしている。利用者同士で将棋や囲碁を楽しんでいるが、全員で楽しめる王者選手権を開催したり、書道等の作品にユニークな賞を決めたり、毎月休まず通所した利用者へ皆勤賞を授与するなど、プログラムや企画を提供するのみではなく、利用者自身が楽しく通所する事に目標が持てる活動のアイデアを期待したい。

・多種多様な必要書類を個人別に管理し、書類に抜けがない様なチェック式の方法を検討しており、更なる成果を期待したい

相談員は、利用者毎に書類関係を管理、通所開始にあたりアセスメント結果を状況調査票に記録、居宅介護計画書と併せて通所介護計画書を作成、介護職も通所日毎に食事・入浴・排泄・機能に関する状況記録を管理、毎月のモニタリングやカンファレンスに繋げている。また、ADL低下や入院等の状況変化に関する情報収集として、医師の診療情報提供書やケアマネ等の関係者からはサービス内容の変更要請等の書類が送られてくる。必要書類が多種多様な為、抜けがない様なチェック式の方法を検討しているとの事、更なる成果を期待したい。

・ブログやSNS、動画等を活用してデイの強みや特徴、ビジョン等を積極的に発信していく取り組みに期待したい

当デイサービスは、地域に根付き、質の高い食事や入浴、きめ細かい個別対応はケアマネにも十分に認知されており、利用者や家族からの評価も高く、登録者も多い。一方で、近隣では、リハビリや認知症に特化したデイサービスも増加している他、人員確保のためにも、デイサービスとしての特徴をさらに地域に情報発信していく必要性も高まっている。今後は、ブログやSNS、動画等を活用してデイの強みや特徴、ビジョン等を積極的に発信していく取り組みにも期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・法人全体で、入浴中の事故防止に力を入れて取り組んでいる

当法人では、法人事故調査委員会にて原因不明案件を調査する他、安全装置が施された新型機械浴槽の検証を目的に機械浴槽メーカーを訪問する等、法人全体で様々な情報を共有し、事故防止に取り組んでいる。特に現在は入浴中の事故防止に力を入れて取り組んでおり、入浴支援の際は利用者から目を離さず、チェアインバス使用の際は、湯量にも十分留意するように浴室内に注意事項を掲示し、手順書も改訂している。また、朝礼や夕礼では、他施設での様々な事故事例を迅速に周知し、注意喚起している他、救急搬送対応研修等、事故防止研修も受講している。

・選択制の昼食やバリエーション豊富な行事食等、質の高い食事を提供している

昼食については、毎回選択制で、事前に献立表を配布して主に肉か魚かを選ぶことができ、直前の変更にも応じている。また、彩りや盛り付けにも配慮している他、多様な食形態と持ちやすい器、自助具も用意し、利用者一人ひとりの状態に柔軟に対応している。さらに、正月や花見、敬老会等の行事食の他、母の日や山の日等、季節に合わせてバリエーション豊富な食事を提供し、利用者からの評価も高い。座席も利用者の希望や状態に応じており、大勢で楽しく食べることができる環境を整えている。外出行事として近隣ファミリーレストランでの外食もある。

・利用定員が多いなかで、一人ひとりの要望や状況に合わせて個別対応している

送迎は、送迎表に基づいて「5分前TEL」「鍵確認」「薬確認」等、利用者の意向や状態に応じて対応しており、忘れ物や落し物がないように、杖等の所有物は送迎表に記載している。また、車酔いしやすい利用者は乗車時間が短くなるように配慮、利用者の状態だけでなく、利用者同士の人間関係も考慮して送迎車両を決定している。さらに、朝のお迎え時に拒否があれば時間をずらして再度お迎えに行く他、忘れ物があれば職員が同行して取りに戻ることもある。利用定員が多いなかでの利用者一人ひとりへのきめ細かい個別対応を高く評価したい。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/100

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	82.0%	14.0%	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	91.0%	6.0%	いいえ：0.0% 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	70.0%	19.0%	10.0% 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%	14.0%	8.0% 無回答・非該当：0.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	76.0%	19.0%	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	91.0%	6.0%	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	89.0%	10.0%	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	89.0%	6.0%	どちらともいえない：4.0% 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	61.0%	17.0%	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	87.0%	10.0%	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	85.0%	12.0%	いいえ：0.0% 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	80.0%	17.0%	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	82.0%	14.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	14.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	48.0%	29.0%	17.0% 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	社会福祉法人安心会
事業所名称	練馬区立高野台デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区高野台5丁目24番1号
事業所電話番号	03-5923-0831

## 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) 明るく元気な施設 2) お客様を絶対に不幸にしない 3) サービスの優秀性を追求する 4) 地域でNo.1になる 5) 施設内事故の徹底防止と満足度を高める個別サービスの提供

## 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>看護師が常時3名常駐し、他のデイでは対応できない重度の利用者も受け入れ可能な体制を整えている</b> 医療体制については、看護師が常時3名常駐し、胃瘻、褥瘡、インシュリン注射、在宅酸素から終末期の方まで、他のデイでは対応できない重度の利用者も受け入れ可能で、リフト浴もある。また、緊急時に対応するためベッド3台、AEDを設置し、体調急変時は看護師、相談員、担当職員が連携して速やかな処置が行えるよう体制を整えている。日常においても、連絡帳にて看護師が家族に利用者の健康状態を説明し、家族からの相談にも応じ、処置や内服の変更を提案する等の支援も行っている。利用者や家族が安心して利用できる体制を高く評価したい。</li><li>・<b>食事や送迎、サービス提供時間等、利用人数が多い中で、利用者の要望や状況に応じてきめ細かい個別対応を行っている</b> デイの基本方針の一つでもある「満足度を高める個別サービスの提供」を実現できるよう、支援のあらゆる場面できめ細かい個別対応を行っている。食事は毎回選択制で、肉も魚も食べられない人には別メニューで対応、直前の変更にも応じている。送迎は「5分前TEL」「鍵確認」「助手席不可」等、状況や要望に応じ、朝のお迎え時に拒否があれば再度お迎えに行くこともある。また、早めの帰宅、延長・ナイト利用、夕食提供の他、追加・振替・臨時利用、曜日変更等にも柔軟に対応している。利用人数が多い中でのきめ細かい個別対応を高く評価したい。</li><li>・<b>利用者一人ひとりが主体性を持って自分のペースで過ごしており、利用者及び家族からの評価も高い</b> 当デイサービスは、利用人数が多いため、常に明るく賑やかで、レクや行事、ボランティア活動も多彩である。そのうえ、囲碁や将棋等、少人数で楽しむこともでき、雑誌も豊富に揃え、夏は別のフロアで高校野球をテレビ観戦し、トーナメント表を掲示して盛り上がっている。クロスワードも人気で、自宅に持ち帰って挑戦したり、懸賞に応募する利用者もいる。また、玄関ロビーや廊下には、各所にソファを置いて、いつでも座って休息することができる。利用者一人ひとりが主体性を持って自分のペースで過ごしており、利用者及び家族からの評価も高い。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・<b>デイの強みや特徴をより分かりやすく、地域に直接情報発信していくことを期待したい</b> 当デイサービスは、食事の選択制や充実した医療体制、きめ細かい個別対応等、質の高いサービスを提供し、利用者や家族からの評価も非常に高い。一方で、近隣に特徴のある競合他社が増え、今後は当デイサービスの強みや特徴をさらに分かりやすく地域に情報発信していくことも求められている。既に地域のケアマネに十分に認知され、高い</li></ul>
--

評価を得ているが、今後は、SNSやブログ、動画等を活用することで、利用者や家族に直接情報提供するだけでなく、職員採用にも繋げたり、地域との合同防災訓練等により地域との関係を深めていくことを期待したい。

・**新人職員を中心にさらなる育成を図るとともに、目指すべき方向性を共有・共感し、全職員が一丸となって支援できる体制作りを期待したい**

職員育成については、法人主催の充実した研修体制により、新人研修をはじめ、様々なテーマの研修を受講できる機会がある。また、新人職員のOJTの他、ドライバーも介助員となり、全職員が一定以上の業務水準を確保できるように取り組んでいる。今後は、新人職員の採用・OJTの工夫、ドライバーに対する介護教育の充実、管理者からのさらなる権限委譲を図ると同時に、目指すべき方向性を共有のうえ、互いに共感し、全職員が一丸となって支援できる体制作りを期待したい。

・**法人としてIT化に向けて準備中であり、当デイサービスでも順次導入し、業務の効率化を進めていくことを期待したい**

多くの介護事業所における共通の課題であるが、当デイサービスでも、利用者の重度化が進む中で、職員の負担も増え、日々の記録も多いのが現状である。利用者や職員からは、レクのさらなる充実を求める声も寄せられている。法人として、AI・IOT検討委員会を設立し、モデル施設にて準備を進め、当デイサービスでも順次進めていく予定である。IT化により業務が効率化し、レクの充実をはじめ、利用者へのサービスの質がさらに向上するだけでなく、職員のやりがい向上にも繋がることを期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**在宅生活を踏まえて、サービスの提供時間は最大限利用者や家族の意向を反映させている**

利用者の在宅生活を踏まえて、タオルやシャンプー、本、雑誌、新聞等、利用者其々が馴染みの物を持参する他、サービスの提供時間は最大限利用者や家族の意向を反映させている。朝早いお迎えや滞在時間の延長と夕食サービスの提供、短時間の利用の他、お迎え時に利用の拒否がある場合は、無理強いせずに再度お迎えに行くこともある。また、追加・振替・臨時利用、曜日変更にも柔軟に応じている。生活パターンに合わせた対応は、利用者本人だけでなく、家族の支援にも繋がり、アンケート調査では家族からの感謝や喜びの声も多く寄せられている。

・**法人全体で「施設内事故の徹底防止」を掲げ、具体的な目標値と達成手段を設定している**

事故防止は法人全体で取り組み、法人事故調査委員会が原因不明案件を調査したり、安全装置が施された新型機械浴槽の検証を目的に機械浴槽メーカーを訪問する他、法人内の事故事例を情報共有し、再発防止に努めている。また、年度施設方針として「施設内事故の徹底防止」を掲げ、生活課や看護課等の各部署が事故防止に向けた具体的な目標値と達成手段を設定のうえ、3カ月後に進捗状況を確認、半年後に成果を検証し、翌期に繋げている。新人研修やサービス向上研修等の法人主催の研修の他、感染症対策等内部研修も実施し、事故防止に取り組んでいる。

・**「事業所つうしんぼ」を実施し、担当ケアマネとの連携強化と信頼関係構築を図っている**

利用者支援にあたっては、生活相談員と担当ケアマネが中心となって関係者と連携を図っている。相談員は、日常的にケアマネと連絡をとり、見学申込や中止、利用再開の他、入退院、区分変更申請、食事・入浴形態変更等、あらゆる事柄について情報共有している。また、ケアマネとの信頼関係構築とサービスの質の向上を図るために、毎年ケアマネへのアンケート調査「事業所つうしんぼ」を実施し、ケアマネに対する対応やサービス内容等を評価してもらう機会を作っている。アンケート調査の集計結果と対応策は、各ケアマネにフィードバックしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

65/140

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	78.0%	16.0%			いいえ：3.0% 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	84.0%	7.0%			いいえ：4.0% 無回答・非該当：3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	52.0%	36.0%	9.0%		無回答・非該当：1.0%
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%	18.0%			いいえ：4.0% 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	72.0%	20.0%	6.0%		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	80.0%	16.0%			いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	7.0%			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	84.0%	7.0%	6.0%		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	72.0%	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	83.0%	16.0%			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	84.0%	10.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	75.0%	20.0%			いいえ：3.0% 無回答・非該当：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	80.0%	13.0%			いいえ：3.0% 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%	16.0%	6.0%		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	61.0%	15.0%	7.0%	15.0%	



# 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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	大泉デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区東大泉2丁目11番21号大泉特別養護老人ホーム
事業所電話番号	03-5387-2201

## 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) 人権尊重 2) 地域で最も信頼され、喜ばれるサービスの提供 3) 効率的でバランスのとれた経営 4) 区民福祉の向上 5) コンプライアンス

## 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>プログラムはボランティアなどと協力しながら、選択できるように提供している</b> 活動プログラムは、午前中は集団で体を動かすレクリエーションや各種体操、午後は絵画、脳トレ、手工芸などの趣味活動に分かれており、利用者は、自分の希望で好きな趣味活動を選択できる。体操は誰もが楽しみながら体を動かすように工夫され、安全に配慮して椅子に座って行っている。作品作りは、上手に完成させることが目的ではなく、自己表現や持っている潜在能力を引き出し、認めてもらう喜びや、充実感、達成感を実感することを目的としており、利用者の日常生活の張り合いにつながっている。</li><li>・ <b>家族と連携を図りながら支援することに注力している</b> 家族とは、連絡帳をはじめ、電話連絡、送迎時の報告などのさまざまな方法を用い、常に連絡を取り合っている。毎月、翌月のスケジュール表を配付しており、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担当のケアマネジャーに説明し、意向や要望の把握にも取り組んでいる。ただし、ケアマネジャーとの連携は、結果を報告するだけでなく、計画書の提出や月単位で報告することも必要とされる。</li><li>・ <b>事業所機能を地域に還元することに取り組んでいる</b> 「家族介護者教室」（年6回）の開催、AEDの設置と貸し出し、トイレ開放、ひまわり110番などを年間を通じて実施しており、事業所機能を地域に還元することに努めている。また、「虹のカフェ大泉」（毎週水曜日）、「中3勉強会」（毎週火・木曜日）などはデイサービスの食堂を開放して開催されており、地域貢献の一環として位置付けている。さらに、近隣の大泉福祉作業所と連携して合同秋祭りを開催したり、洗濯を委託して、地域ネットワークにおいて協働する体制も整っている。ボランティアや実習生の受け入れなどにも取り組んでいる。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>通所介護計画書のモニタリング力の向上が期待される</b> 利用開始時には暫定プランによってサービスを開始し、概ね1か月間の様子観察を基に本プランを作成する流れとしている。以降は短期計画の満了時、介護保険の更新時、心身状況の変化による計画の変更時、などに見直すことにしている。さらに、毎月介護職員によるモニタリングを実施しているが、「計画に沿った支援がなされているか」や「計画の達成状況」、「計画に対する利用者の満足度」などのモニタリングの視点を、さらに明確にすることも検討</li></ul>
--

されたい。

・**地域ニーズの分析力を向上させることが望まれる**

事業所は地域の数多くの居宅介護支援事業所とのネットワークがあり、適宜「空き情報」を提供している。現在は、約20か所の支援事業所からの紹介によって支援を提供している。問い合わせにも適宜に対応しており、利用希望者へ迅速に情報が伝わるようにしている。利用者は概ね近隣の居住者のため、情報提供をしやすい環境にある。ただし、本年度4月～10月時点の利用率は76.6%になっており、予算の83%には至っていない。予算達成に向けて、現状を総括し具体的な施策を早期に講じることが望まれる。

・**各種の課題に対する具体的なプログラムを構築することが望まれる**

今回行った利用者調査の総合的な満足度は、「大変満足」、「満足」が92.7%であり、大変高い満足度であった。また、事業評価においても各評価項目に関する真摯な取り組みが確認できている。マネジメントをはじめサービスの実施に関しても概ね適切な取り組みがなされていることが確認できている。ただし、「接遇の質」「営業力の向上」「ケアやサービスの質の向上」などの課題を認識しており、それらの課題に対する具体的なプログラムを構築することが望まれる。また、利用者や家族に対しては「きめの細かい対応」に関するスキルの向上が望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**利用者アンケートを実施しサービスの向上に取り組んでいる**

年1回「お客様満足度アンケート」や「プログラム・活動に関するアンケート」を実施しており、サービス全体の満足度を調査している。アンケートは集計し職員会議などにおいて話し合い、サービスの向上に結び付けている。今回行った職員自己評価の自由意見欄にも、「利用者と家族のニーズをできるだけ取り入れている」との声が聞かれている。今回行った利用者調査の、「意向や要望は言いやすく、実際に対応してくれるか」の設問についても、「はい」が79.2%と高く、自由意見では「きちんと対応してくれていると思います」などの声が聞かれた。

・**「その人らしく」生活してもらうことを大切にしている**

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。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、個別のプログラムが用意されており、利用者一人ひとりの意向に沿った支援に努めている。休憩コーナーも間仕切りし配置されており、体力に応じて適宜休めるようになっている。

・**身体機能を維持するためのプログラムが効果的に実施されている**

個別訓練計画書を作成に当たり、3か月に1度居宅訪問を行って生活状況を確認している。毎日の身体機能を維持するためのプログラムに歩行訓練が組まれており、万歩計を装着して利用者が楽しみながら身体機能を維持できるよう支援している。プログラムには立位で行うものや、立位バランスの訓練になるようなものもある。また、立位を取りにくい利用者も参加できるような補助具もある。1日の流れも身体を動かす時間と頭を使う時間、休む時間とうまくプログラムが組まれている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

82/102

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	74.0%	20.0%	いいえ：1.0% 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	81.0%	7.0%	9.0% いいえ：1.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	73.0%	15.0%	8.0% いいえ：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	73.0%	23.0%	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%	15.0%	いいえ：3.0% 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	90.0%	6.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：2.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	85.0%	8.0%	どちらともいえない：4.0% 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	69.0%	7.0%	19.0% 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	86.0%	6.0%	6.0% いいえ：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	8.0%	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	80.0%	10.0%	7.0% 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	75.0%	12.0%	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	79.0%	10.0%	9.0% 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	53.0%	17.0%	26.0% いいえ：2.0%

# 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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	練馬区立東大泉デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区東大泉5丁目15番2号
事業所電話番号	03-5387-1021

## 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)人権尊重（経営理念） 2)ありのままのあなたを大切にします（介護サービス理念） 3)地域で最も信頼され、喜ばれるサービスの提供（経営理念） 4)法令遵守による適正なサービスの提供 5)自立支援ケア

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・また来たいと思ってもらえるよう、利用者が興味をそそられるような掲示物（ポスター）や表示の仕掛けがなされています</li></ul> <p>また来たいと思ってもらえるよう、デイサービスならではの視覚的な掲示や表示の工夫がなされています。例えば、夏場のアイスクリームや定期的な保育園訪問などのイベント告知は興味をそそられる掲示物（ポスター）の工夫がなされており、利用者の意向を踏まえて、スポット利用につながる効果を発揮しています。また、5メートル刻みで距離が表示されている廊下は"何メートル歩く"という目的を持ってもらう仕掛けです。各テーブルには活動プログラムと献立が置いてあり、職員が話題に取り上げて、利用者に興味を持ってもらえるよう働きかけています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・デイサービスでは看護師4人を配置し、胃ろう、インスリン、酸素吸入など医療処置の必要な利用者も積極的に受け入れ支援しています</li></ul> <p>デイサービスでは看護師4名（常勤2名）を配置し、胃ろう、インスリン、酸素吸入など医療処置が必要な利用者も積極的に受け入れています。処置内容や特記事項を処置詳細書に記載し、1週間毎プリントアウトし変更の場合は赤字で記入して次週で変更できるよう工夫し、常勤看護師と非常勤看護師とのスムーズな連携に努めています。体調急変時には医療機関や家族に問い合わせの連絡などから受診や救急車要請などを判断し、受診や救急車には介護職員が付き添い家族に引き継いでいます。事業所にはAEDや吸引器なども用意し速やかな対応に備えています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・各業務の行動目的や情報共有方法の理解をして取り組んでいます</li></ul> <p>利用者に関する事、事業運営に関すること、情報発信が盛んであり、施設内の情報を常勤・非常勤、区別なく共有するよう取り組みを継続しています。そのような結果、会議録の充実、報連相の充実などにつながっており、各担当者の意識が高いことがわかります。組織マネジメントにおける職員アンケート自己評価の数値結果における、経営層、リーダー層、常勤・非常勤関係なく高い理解度である事、さらに自由記述からも同じく高い理解度であり、職員の考えている価値観や方向性、サービスの理解度、施設への貢献の貢献が一緒であると推察できます。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業所の専門性や強みを生かした通所介護計画書の作成と、そのサービス提供に基づいた記録との連動性の強化が期待されます</li></ul> <p>通所介護計画書は担当ケアマネジャーが作成した居宅介護支援計画の文言を引用しているため、利用者や家族の意</p>
--

向やアセスメントを踏まえ、総合的な援助方針を立てていても、課題（ニーズ）に対する長期・短期目標については、事業所としてどういった目的を持って、サービスを提供するかといった具体性を欠く計画になっています。そのため、サービス内容が個別化しにくく、記録との連動性や書き記すべき視点が持ちにくい状況といえます。事業所の専門性や強みを生かした計画書の作成と、そのサービス提供に基づいた記録との連動性の強化が期待されます。

・地域住民向けに「家族介護教室」を年4回開催していますが、参加者は限られていますので地域への情報発信方法の工夫に期待されます

事業所では地域住民に向け「家族介護教室」を年4回開催しています。回覧板や掲示板とチラシを120枚程配布し「屋内での転倒予防」や「身体が温まる高齢者の食事」などテーマに行い、終了後参加者からアンケートを取り次の参考にしていきます。しかし参加人数は毎回10数名で利用者家族が多くを占めています。高齢化に伴い地域住民の参考になるテーマを取り上げ行っていますので、多くの方が気軽に参加できるようなチラシ内容の検討や、デイサービスを知る機会となるよう情報発信の工夫が望まれ、多くの参加者での開催に期待されます。

・利用者の視点を盛り込んだ事業継続計画の策定が期待されます

法人主体となって施設の事業継続計画（BCP）を策定しています。行動フローについて、職員が即座に行動できるように手帳サイズのマニュアルを用意されており、計画策定、周知、理解、行動につながるよう、平常時に行うべき活動や緊急時における事業継続の為の手法、手段などが取り決めされていると推察されます。今後、災害時には外部から様々な介護ニーズが考えられるので、個別対応が出来るような実効性のある（多面的な地域住民や利用者を想定）計画策定が期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の有志による文集「炎」は利用者を利用者の縁を結ぶきっかけになっています

利用者に関する情報を全職員で共有することで、利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行えるように努めています。その集大成が、5年前にある利用者からの「ささやかでもよいので自分たちの読み物と作りたい」という情熱から生まれた「炎（えん）」の取り組みです。事業所に通い続けるきっかけとしてスタートし、今では意外な利用者や職員も文集に寄稿するまでに浸透しました。「炎」は玄関スペースに置かれ、帰りの送迎を待つ時間などに手に取って目を通す利用者の姿も見受けられ、利用者を利用者との縁を結ぶきっかけになっています。

・個別性を重視し多彩な活動の用意から利用者が自ら選択し楽しみながら取り組んでいます

利用者一人ひとりの意向を尊重し日々の活動への参加は自由としています。朝の会やリハビリ体操などほとんどの利用者が参加しています。毎月作成の支援プログラムに個別性を重視したグループ活動の時間帯を設け習字、囲碁、パズル、麻雀、スケッチなどと、講師指導で材料費有料の華道や手芸など多彩な活動を用意し、利用者が自ら選択し楽しめるようになっています。また編み物やちぎり絵など途中で終わった作品を、次回の利用日に継続して行えるよう個々の道具箱を用意し保管する工夫を行い、利用者の完成させる意欲に繋がる取り組みをしています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/85

はい どちらともいえない いいえ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	77.0%	15.0%	6.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	84.0%	6.0%	6.0%	いはいえ：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	88.0%			どちらともいえない：4.0% いはいえ：2.0% 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	62.0%	24.0%	11.0%	いはいえ：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	68.0%	20.0%	11.0%	いはいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%		11.0%	どちらともいえない：4.0% いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%		6.0%	どちらともいえない：2.0% いはいえ：0.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	80.0%	8.0%	11.0%	いはいえ：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%	15.0%	24.0%	いはいえ：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	6.0%	6.0%	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	75.0%	8.0%	15.0%	いはいえ：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	80.0%	6.0%	11.0%	いはいえ：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	88.0%		8.0%	いはいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%		8.0%	どちらともいえない：4.0% いはいえ：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	53.0%	26.0%	17.0%	いはいえ：2.0%

# 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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名称	関町デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区関町南4丁目9番28号
事業所電話番号	03-3928-5030

## 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)人権尊重を基調にしたお客様の権利とプライバシーを守る。 2)地域との共生を基盤とし、信頼され喜ばれるサービスを提供する。 3)法令を遵守し、効率的でバランスの取れた経営をする。 4)情報共有を徹底し、安心・安全なサービスを提供する。 5)「ありのままのあなたを大切にします。」という介護理念に沿ったサービスを提供する。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・職員間の連携が取れていてチームとしての支援が提供されている

事業所では職種間連携を図つことに力を入れており、利用者に対してチームとして支援を提供するようにしている。また、日々朝礼によって利用者の状況などを職員間で共有したり、各プログラムの進捗状況を確認して、午後も適切な支援が提供できるようにしている。それぞれの職員がお互いの仕事を理解し、ポイントをとらえて支援を行っている様子が見受けられた。健康管理、機能訓練、レクリエーション、行事食等全体が事業所としてまとまって提供されている印象があり、事業所一丸となってサービス提供に取り組んでいる様子がうかがえた。

### ・事業所の総合的な満足度が高く、安心して利用している

今回行った利用者アンケートの「総合的な満足度」に関する回答は95.0%の満足度が確認できている。回答者属性としては、利用者本人が18.7%、家族と相談や家族が代弁が58.8%になっており、家族の意向が反映された内容になっていることがうかがえる。自由意見欄には、事業所の適切な取り組みに関して賛同する声が多く聞かれており、防災訓練、防災対策がしっかりなされているので、安心して利用している様子もうかがえる。家族やケアマネジャーの見学については、いつでも受け入れることにしている。

### ・現場の意見を反映させた事業計画が策定されている

法人の中長期計画に基づいて年度の事業計画が策定されている。事業所の方針はセンター会議で現場の意見を吸い上げ、決定する手順となっている。事業計画の策定に当たり利用者・家族の意見や地域ニーズ、事業環境、制度の方向性なども見極めている。なお、本年度は稼働率86%の目標を掲げ、入浴サービスや機能訓練の充実を図り満足度を向上させることで稼働率の維持向上を目指している。本年度上期は90%の通知が報告されており、目標達成のために具体的な活動を盛り込むことは良い取り組みとして評価したい。

さらなる改善が望まれる点

### ・到着後や帰宅前の時間帯の時間帯の過ごし方を工夫されたい

複数の送迎車両で送迎を実施しているため、到着から朝のプログラム開始までの時間に幅があることは否めない。到着後にはバイタルサインチェックを行いながら健康相談に取り組み、その後は軽い体操を行うことにしている。以降は職員が間に入って利用者同士が会話できるようにつなぐなどしている。バイタルチェック後に入浴を促すことに

も対応している。帰宅時の送迎の便が出始めてからは、歌やゲームで遊ぶ間に帰宅の時間になるよう工夫しているが、到着後と帰宅前の過ごし方をさらに工夫することが望まれる。

**・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開始している。通所介護計画書はケアプランの長短目標に連動して作成しており、定期的な見直しも適切になされている。ただし、内容については画一化を排除し、利用者一人ひとりの個別性のあるものになっているかの検証も望まれる。さらに、職員のケアプランや通所介護計画書の目標が理解されているかを把握することも望まれる。

**・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7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。さらに、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拡充」、「職員体制の充実」、「手順書（マニュアル）の充実」などは複数の声が聞かれていることを踏まえ、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

**・経営層は会議の参加やラウンドなど現場主義で組織運営に取り組んでいる**

所長や主任などの経営層は法人経営会議をはじめ複合施設内で開催している運営会議などに参加しており、法人あるいは複合施設全体として事業の方向性を踏まえ、全職種が出席する月例会で自らの考えを述べるなど事業所運営をリードすることに力を入れている。年度初めの月例会では、事業所の方針や事業計画を説明している。日々の介護現場のラウンドでは職員とコミュニケーションを取ったり、気になる利用者の状況把握に努めるなど、全体を把握しながら組織の課題である職員の質向上や、人員確保に率先して取り組んでいる。

**・利用者情報を共有する仕組みが整っている**

日々の利用者の状況は、バイタルサインのチェックをはじめ、入浴・個別機能訓練・各種プログラムへの参加状況など記録、連絡帳を用い、家族へも日々報告されている。それらはケース記録や業務日誌に記録し、業務日誌は業務前に確認するルールを徹底し、職員間で共有できるような仕組みが整っている。介護職、看護職、個別機能訓練指導員が同一の記録に記録することで情報の共有がされやすくなっている。日々のミーティングではその日の利用者の支援の留意点を共有したり、介助を担当する職員を決めるなどして安全に支援が行われるよう努めている。

**・利用者が居心地よく過ごせる環境整備に努めている**

事業所は十分なスペースが確保されており、清潔感が感じられる環境を整備している。特に1日の大半を過ごす席位置については、座席表を用いて大きく座席を変えることなく、顔見知りの人と話がしやすいように工夫をしている。休憩室だけでなく、デイルーム内にリクライニングチェアやソファ、ベットを用意しており、休憩やプログラムに参加しない時にくつろげるように環境を整えている。また、外部の事業者による清掃の他、清掃担当介護職員がエプロンの残渣物を取り払い、洗うなどの清掃を毎日実施している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

80/113

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%	15.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	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	85.0%	7.0%	5.0%	0.0%
			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	66.0%	27.0%	0.0%	0.0%
			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	73.0%	26.0%	0.0%	0.0%
			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	71.0%	21.0%	5.0%	0.0%
			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	87.0%	8.0%	0.0%	0.0%
			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	98.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			どちらともいえない : 1.0%	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	85.0%	13.0%	0.0%	0.0%
			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	50.0%	20.0%	27.0%	0.0%
			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	92.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			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	81.0%	10.0%	8.0%	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	78.0%	13.0%	6.0%	0.0%
			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	82.0%	11.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 2.0%	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	70.0%	16.0%	13.0%	0.0%
			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%	21.0%	11.0%	23.0%