

# 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	社会福祉法人親和福祉会
事業所名称	小松原園デイサービスセンター
事業所所在地	東京都八王子市犬目町688番2号
事業所電話番号	042-654-8348

## 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) 親和（法人の基本理念）～一致協力して親しみやすい和やかな生活の場を提供する 2) 利他のところ～先ず他の人の幸福・利益を考える 3) 人材の育成と組織の活性化～働きがいと魅力のある職場を作る 4) 地域社会の貢献～地域から愛される施設づくり 5) 経営安定～事業の持続的な展開

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地域に根ざした通所介護施設として地域との連携やつながりを大切にしながら、継続した活動を通して交流を深めている</li></ul> <p>事業計画に、「地域の特性・ニーズに即したサービスの提供と地域との協力体制の構築」を盛り込んでいる。関係先への情報発信を行ない、ボランティアの受け入れや地域の学校等からの福祉の学習の場として協力体制を築いている。地域サロンや老人会への「ちょこっと体操」は、月1回、職員の派遣と軽体操道具を貸出す等、継続した活動を行なっている。また、法人合同の福祉フェスティバル開催では、介護体験塾に近隣の小学生87人を受け入れ、子どもたちの学習の場となっている。その他、高校生の演奏訪問は大きな楽しみで、世代間交流につなげている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・職員相互の連携や各職員が専門性を発揮し、利用者サービスに対応して職員のやる気・働く意欲が保たれて楽しい職場になっている</li></ul> <p>事業所は、それぞれの職員が使命感を持ってサービス提供にあたっている。相談員や介護職員、看護職員、機能訓練員等の各職員が専門性を発揮しながらチームワークを図り、利用者の多様なニーズに対応している。質の高いサービス提供を行ない、利用者の在宅生活を支えている。職員間の良好な関係や協力体制、楽しい職場環境により、職員のやる気と働く意欲にも繋がっている。今回の職員分析シート結果に、「明るい職場でチームワークと連携が強い」、「職員の仲が良く働きやすい」、「意見や情報交換がしやすい」等、高い評価を示している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地域の資源を活用し、四季を感じながら楽しむ外出活動は、利用者の笑顔と生活の意欲向上に繋がっている</li></ul> <p>事業所は自然環境に恵まれた場所にあり、利用者の希望が多い外出は地域の資源を活用し、年間を通して四季を感じながら楽しんでいる。近隣の大学構内の花見・ちょこっと外出・B級グルメ外出・ぶどう狩り・初詣・いちご狩りなどに出かけている。また、昼食外出・カフェ店でコーヒータイム・ショッピングモール・道の駅などでいつもと違うひと時を過ごしている。充実した外出活動は利用者の笑顔と活力となり、意欲向上に繋がっている。利用者調査で、「興味・関心持てる行事や活動はあるか」に対して、9割の利用者が「はい」と肯定的に回答している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地域の福祉拠点として、非常災害発生時における地域住民との連携や避難所に向けた協力体制作りが望まれる</li></ul> <p>法人全体が市の消防署の重点施設に指定されている。事業所合同の防災計画策定や災害発生時の対応、行動マニュアル、防災設備、防火責任者を設置し、定期的に地震や火災等を想定した利用者及び職員に対する総合訓練を実施し</p>
---

ている。また、年1回、地域合同消防訓練等を実施している。その他、当事業所単位で台風及び降雪災害時マニュアルを作成している。独自で隔月ごとに防災訓練を実施し、対応や対策を図っているが、地域の方々との連携協力が十分とは言いがたい。地域の福祉拠点として、地域住民の避難所とした受入れ等、協力体制作りが望まれる。

**・介護職員が介護および業務マニュアルを積極的に活用し、業務の流れをスムーズに行なうために更なる業務改善の検討を要すると期待される**

提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしたマニュアルを整えている。職員は、業務で分からないことが起きた際にマニュアルや手引書を活用しているが、中には先輩職員に聞いて業務をこなしている現状も窺える。職員分析シート集計結果では、「業務点検等に手引書を活用している」項目は、「思うが」50%であった。また、職員が改善したいと思う点に、「日々の業務で段取りが良くない」の記述がある。介護職員が介護および業務マニュアルを積極的に活用し、業務の流れをスムーズに行なうために、更なる業務改善の検討を要すると期待される。

**・事務処理の効率をあげ、利用者との関わりの時間を増やしたいと考えているので、今後の工夫が期待される**

事業所は広いワンフロアで多様な活動を行ない、賑やかで活気に溢れている。朝、健康チェック後、それぞれが自由に自分のスタイルで過ごせる。全体レクリエーションに参加しないで、居場所で過ごすこともできる。居場所からフロア全体が見渡せ、利用者がそこから発言をすることも可能で、職員の動きもわかる状況である。職員自己評価では、利用者から「忙しいでしょ」、「職員はいつも忙しそう」と、言われる点を改善したいと述べている。さらに、事務処理の効率をあげ、利用者との関わりの時間を増やしたいと考えているので、今後の工夫が期待される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・職員の行動指針に沿ったサービス提供は利用者アンケート調査では高い満足度がある**

利用者権利擁護指針や身体拘束廃止に関する指針を定め、利用者の基本的人権を侵害することなく、利用者一人ひとりのニーズに応えるサービス提供を行なうための職員の行動指針としている。職員は利用者・家族に対して丁寧な対応、丁寧な話し方や話を聞くことに努め、定期的にチェックリストで現状を確認し、振り返りを行なっている。利用者アンケート調査で、職員の接遇・態度、気持ちの尊重、不満や要望の対応などの項目が高い評価を得ている。コメントでも「職員は親切でやさしい」、「大事にしてくれる」など満足している様子が窺える。

**・利用者個々の心身状況や状況変化に配慮した活動プログラムを取り入れて対応している**

利用者一人ひとりの意思を尊重し、要望を取り入れた支援を行なっている。職員が連携し、個々の心身状況に合わせた活動プログラムや様々な器具を活用して、多様なニーズに対応している。要望が多い買い物や喫食等の外出プログラム企画や歩行不安定な利用者が入浴希望した場合には平行棒等を活用し、一般浴の浴槽での生活リハビリに取り組んでいる。また、高齢化が進み加齢と共に状況変化は避けられないが、利用者の特性に配慮している。認知機能が低下傾向の利用者には状況に応じて1対1の関わりで話し相手になり、利用者も安定した利用ができています。

**・充実した機能訓練を行ない、在宅での自立した生活が維持できるように支援している**

レクリエーションや趣味活動に機能訓練の要素を取り入れた支援に努めている。利用者の希望の多い外出行事も機能訓練として行なっている。ボランティアによるクラブ活動等として傾聴・朗読・音楽系・ヨガ・将棋・囲碁・手工芸などは心身に活力と潤いをもたらす利用者の精神的なリハビリとなっている。毎日、リハビリ体操や生活リハビリを行なっている。リハビリ体操は職員と共に座ってできる体操を中心に体全体を動かしている。生活リハビリは機器による自主トレーニング、転倒予防体操等を行ない在宅での自立した生活が維持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

33/38

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	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%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	87.0%		9.0%	
	どちらともいえない：3.0%	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	90.0%		9.0%	
	いいえ：0.0%	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	81.0%		15.0%	
	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	93.0%			
	どちらともいえない：3.0%	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	96.0%			
	どちらともいえない：0.0%	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	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	93.0%		6.0%	
	いいえ：0.0%	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	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%	
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%	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	96.0%			
	どちらともいえない：0.0%	いいえ：3.0%	無回答・非該当：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%	24.0%	12.0%	
		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	69.0%	21.0%	9.0%	
		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	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%	
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	45.0%	15.0%	39.0%	
		無回答・非該当：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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	ファミリーイン堀之内デイサービスセンター
事業所所在地	東京都八王子市堀之内1206番
事業所電話番号	042-679-1022

## 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、家族のニーズを的確に把握する。 2) 利用者、家族に寄り添った望まれているサービスを提供する。 3) その利用者様らしいサービスを提供するために、ご家族、ケアマネージャー、主治医、地域との連携を大切にする。 4) プログラムを充実させ、利用者様の満足度を高め、過ごしやすい環境づくりを心がける。 5) 社会福祉法人として、重介護者、困難事例にも取り組む。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・毎月の季節や行事に合わせて工夫された食事は利用者の目と味を楽しませています

毎月、行事や誕生日会には特別食が提供されます。施設の食事は併設の厨房にて手作りされており、旬の食材をいち早く提供し季節感が感じられるようにしています。また、毎年開設記念食事会では好評となっているマグロ解体ショーはご家族へも案内を配布し、参加できるようになっており、利用者の施設の様子が見られる機会と共に食事と一緒に楽しめる機会となっています。さらに、心地よい季節にはベランダを活用した「ベランダ喫茶」も開催され、手作りのケーキやコーヒーを喫茶気分で味わう機会も持たれ、様々な食べる楽しみへの取り組みがされています。

### ・利用者ごとの連絡帳を用い、家族等との円滑な意思疎通を図るとともに、各関係機関との密な情報共有にも活用しています

利用者ごとに連絡帳を準備し、当日の状況を記載して家族等に報告を行うほか、家族からも意見・要望等を記載して相互に情報共有を行っています。重度かつ医療的配慮が必要な利用者には、連絡帳の様式を変更し、食事・水分の摂取状況や喀痰吸引、処置の内容等を詳細に記載するとともに、看護師から今後の見通しや変化が見られた際の対応等も記載して、家族の不安感の軽減にも配慮しています。連絡帳の情報は適時の状態把握とともに、時系列の経過記録としても活用可能なことから、ケアマネージャーや医療機関等との情報共有にも有効に機能しています。

### ・地域資源を活用したさまざまな交流は互いに価値ある関係性が築かれています

施設の行事には地域ボランティアによる太鼓演奏や日本伝統文化舞踊、落語、コーラスグループが来訪して披露しています。また、高校の演劇部、子供のフラダンスなどの様々な年齢のボランティアも来所し、利用者を楽しませています。さらに、大学の教職体験・中学生の職場体験・職業能力開発センター等の実習生の受入れ、保育園や幼稚園との交流会も頻繁に実施され様々な年齢の方との交流が楽しめる場も持たれています。八王子ボランティア制度によるボランティア活動の場にもなっており、共に元気になる良い関係性が築かれています。

さらなる改善が望まれる点

### ・職員会議の開催など、全職員が相互に交流し、意見交換しながら情報を共有できる機会の確保が望めます

事業所では申し送りや連絡ノートの活用、随時の口頭伝達など、様々な方法で情報の共有化を実施するほか、利用

者の状態変化に応じて全職員が連携し円滑な対応に努めています。一方で、非常勤職員が多く各々の勤務時間数に格差があるほか、広域を巡回する送迎対応などから十分な時間確保が難しく、定例の職員会議など、全職員が情報を共有する機会は設定されていません。職員アンケートでは、情報伝達の不足や常勤・非常勤の間の交流や意見交換の機会を要望する意見も散見されます。職員間の交流と情報共有に向けた新たな工夫や取り組みが期待されます。

**・非常勤職員に対する教育・研修体制の充実化に向けた、新たな取り組みが期待されます**

事業所では、非常勤職員の占める割合が高く、経験豊富な職員によるOJTを通じて業務水準の標準化に努めるとともに、併設施設の内部研修等の開催を通知して受講勧奨を行っています。しかし、職員数の減少に伴う業務の多忙さなどから、独自の内部研修は開催されていないほか、業務時間外の研修参加が難しい場合も多く、非常勤職員の教育・研修のあり方が課題となっています。今回の調査でも、非常勤職員から学習機会の増加を望む意見が散見されていることから、実情を踏まえた効果的な教育・研修の体制構築のための新たな取り組みが期待されます。

**・事故防止に向けた、ヒヤリハット事例の積極的な収集と分析、活用の取り組みが期待されます**

事業所では事故・ヒヤリハット事例を各々で分析・検討しています。事故報告書に発生状況や要因分析、家族連絡や対応結果等を記載し、内容に応じて発生現場の写真も添付し詳細に記録するほか、ヒヤリハット事例は立ち会った職員が状況を記録し、センター長が対策コメントを記述しています。各書類は事故報告ファイルに保管し、申し送り等の場面で伝達して共有化しています。一方、ヒヤリハット事例の収集が少なく、全体の統計・分析も行われていません。積極的な事例収集と傾向の把握に基づく対策の検討など、更なる事故防止の取り組みが期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・円滑な情報共有と業務効率化に向けた、細やかな配慮と対応を実施しています**

事業所では、職員の意見・提案を積極的に聴取・反映し、円滑な情報共有と業務効率化に取り組んでいます。職員提案をもとに、利用者の基礎情報や日々の記録、計画書やモニタリング等の最新情報を「個別記録」ファイルに集約し、必要な情報を随時確認出来るよう整備したほか、急変時に備え医療に関する情報書類の写しを別冊にまとめ、いつでも取り出せるようにするなど、迅速な情報伝達のための工夫も行っています。また、各種書類の様式改訂や機能性を考慮した事務用品の採用等、実務に即した備品の活用とともに業務負担の軽減にも配慮しています。

**・利用者の「その人らしさ」を尊重し、柔軟できめ細かな対応を行っています**

事業所では利用者の「その人らしさ」を尊重したサービスの提供に努めています。アセスメントを通じて利用者ごとの生活背景や慣習、価値観などを把握し、意向に沿った支援を心がけているほか、個々の心身機能に応じた活動を提供しています。看護師を複数配置し、口腔ケアや喀痰吸引等の医療的対応のほか、認知機能の低下が見られても本人の特性や長所を生かし、役割を依頼することで自尊心や達成感を感じられるようにしています。入浴の際にはコンディショナーや保湿液等も準備し世代の変化によるニーズにも心がけ支援しています。

**・利用者の下肢筋力の向上に向け、運動機能の回復を図るプログラムに力を入れています**

施設のプログラムは職員が主となり行う朝の体操や嚙下体操、テレビ体操は毎日実施され1日の中で定期的に身体を動かす時間が作られています。また、専門講師による「リズム体操」や「予防体操」も実施されています。今年度は新たに起立運動や躓き・ふらつき防止、段差昇降、体の伸張などの運動が可能な木製のリハビリ用運動器具を導入し、利用者の下肢筋力向上に取り組む準備をしています。また、利用者同士での卓球も行われており、ペアダブルスを組み長くラリーが成立するなど、利用者の体力向上が見られる事例も増えて来ています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

56/78

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%	8.0%	どちらともいえない：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	87.0%	5.0%	6.0%	無回答・非該当：1.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	67.0%	23.0%	5.0%	どちらともいえない：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	78.0%	5.0%	12.0%	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	73.0%	17.0%	5.0%	どちらともいえない：3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	78.0%	5.0%	16.0%	どちらともいえない：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	14.0%	どちらともいえない：1.0%	いいえ：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	75.0%	19.0%	どちらともいえない：1.0%	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	53.0%	12.0%	32.0%	どちらともいえない：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	80.0%	14.0%	どちらともいえない：1.0%	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%	10.0%	19.0%	どちらともいえない：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	73.0%	7.0%	16.0%	どちらともいえない：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	69.0%	12.0%	16.0%	どちらともいえない：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	8.0%	5.0%	どちらともいえない：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	66.0%	7.0%	8.0%	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	社会福祉法人東京都福祉事業協会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター長沼
事業所所在地	東京都八王子市長沼町1302番1号
事業所電話番号	0426-48-3161

## 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"><li>1) 利用者一人ひとりの人格を尊重します。</li><li>2) 利用者の安全を確保し、その特性を大切に、豊かな人間性を持った希望の持てる生活ができるよう支援します。</li><li>3) 地域の人々との共生を重んじ、明るい街づくりに努めます。</li><li>4) 時代の要請をよく受け止め、利用者には選ばれる事業の実施に努めます。</li><li>5) 健全経営の実現を常に念頭に置き、効率的な施設経営体の確立に努めます。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者のその時々意思を尊重し「ノー」にも適切に対応しています

「笑顔がいちばん」をセンターのテーマにしています。職員は利用者が活動を楽しみ笑顔が出ているか確認しながら支援しています。利用者はその日その時で活動に気分が乗らないときもあり、職員は活動に参加したくない利用者には無理強いすることなく声かけをして、様子を見守っています。促されて活動に参加する利用者もいますが、参加したくない様子が確認されると、利用者の好きな本などを渡して、ゆっくり過ごすことができるようにフロアの明るいところに誘導しています。個人の意思を尊重し利用者の「ノー」にも適切に対応しています。

### ・「笑顔がいちばん」のテーマのもと利用者が楽しく過ごしています

センターの広報紙には「笑顔がいちばん」と表記され、利用者が笑顔で明るく楽しく過ごすことを願いとしてモットーに掲げています。職員の間にもこうした意識が浸透してきており、「雰囲気明るい」と感じている職員の意見も多くなっています。利用者のアンケートでも、利用しているサービス全般について約80パーセントの利用者が「大変満足・満足」と応えています。このことはレクリエーションや趣味活動のほか健康管理、食事提供、介助、相談対応等においても利用者一人ひとりの状況に応じて職員がきめ細かく対応していることの現れでもあります。

さらなる改善が望まれる点

**・定期的にマニュアルを見直すことを年間の業務スケジュールに組み込む必要が認められます**

センターは送迎車の運行や食事・入浴・排泄介助、感染症予防、プライバシー保護など基本的業務についてマニュアルを整備しています。しかしマニュアルの定期点検をおこなっていないため、作成時のままで年数が経っているものが多々見受けられます。一方で業務の必要から「送迎時の注意事項」や「食事配膳について」の手順を点検・文書化もし、自然災害に対応するためマニュアルも新たに作成しています。年間の業務に既存のマニュアルを見直す時期を組み込み、改正等の要否を点検・確認し、ファイルを整理して使い易くする必要が認められます。

**・施設の特徴を出しながら、より一層多様なサービスを展開して利用状況を改善していくことを期待します**

センターの経営を安定的に維持していくためには、利用率の向上が肝要となります。センターでは1日35人の定員に対して、29年度の利用率は約72パーセント、30年度は70パーセントを割って、採算の点で厳しい状況となっています。背後には利用者の負担の問題、同様施設の過剰・競合といった難しい課題がありますが、施設の特徴を生かしながら、認知症の症状解消の緩和や日常活動の安定・向上等利用者個々の様々なニーズにこたえ、より一層多様なサービスを展開できる体制を進めていくことによって、利用状況を改善していくことを期待します。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・朝礼・終礼の申し送りやスタッフルームの掲示板で職員間の情報の共有化を図っています**

朝礼・終礼で、利用者に関する日々の情報の申し送りをしています。スタッフルームの掲示板に、新規利用者の初回アセスメントや個別の利用者の介護方法を写真で示したものを掲示しています。利用者の体調等に变化があり職員全員に周知する事項があるときは、付箋に書いて掲示板の「今押さえておきたいポイント」欄に貼りだしています。新規利用者の初回アセスメントは職員全員に周知する内容ですので、チェック欄を設け周知されたかを確認しています。センターは様々なやり方を取り入れて、全職員に利用者情報が共有化されるよう力を入れています。

**・利用者が安全・快適に過ごせるよう設備の維持・改修に力を入れて取り組んでいます**

センターは静かな自然環境に囲まれ、建物は車いすの出入りに支障のないスペースでバリアフリー構造となっています。窓際は明るい日差しが入り込む構造となっており、広々とした活動室で利用者はのびのびと体を動かすことができます。畳やソファベットで利用者は自由に休息を取ることができます。最近では施設・設備に経年劣化が見られるため、設備改修を計画的におこなっています。30年度には空調機の修繕、ボイラーポンプの修繕、ベットの更新をしました。このように利用者が快適・安全に過ごせるよう設備の維持・改修に力を入れて取り組んでいます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/93

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%	5.0%		
	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	90.0%	5.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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%	15.0%	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	80.0%	15.0%		
	いいえ：1.0% 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%	9.0%	13.0%	
	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	76.0%	7.0%	13.0%	
	いいえ：1.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	76.0%	9.0%	11.0%	
	いいえ：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%	7.0%	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	58.0%	11.0%	29.0%	
	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	78.0%	9.0%	11.0%	
	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%	5.0%	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	60.0%	15.0%	5.0%	17.0%
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%	11.0%	5.0%	19.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	56.0%	15.0%	25.0%	
	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	35.0%	13.0%	23.0%	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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名称	八王子市高齢者在宅サービスセンター石川
事業所所在地	東京都八王子市石川町1920番
事業所電話番号	042-660-1121

## 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) 社会貢献 2) 心に寄り添ったサービス提供 3) ケアプランに沿ったサービスの実施 4) 中重度・困難事例・認知症利用者の積極的受け入れ 5) 自立支援の援助

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・アンケートや意向調査を通じて利用者の要望やニーズを探り、情報を収集・分析して事業運営に活かす取り組みを行っています

事業所では、様々なアンケート調査に基づき、要望やニーズに沿った事業運営に努めています。サービス全般の満足度をはじめ、開催行事や専門講師のプログラムなど定期的にアンケートを実施して結果を実務に反映し、利用者が常に高い満足度を得られるよう努めています。また、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所との連携を通じて団塊世代を対象に意向調査を実施し、介護サービスで利用したいケアの内容や設備・機能、専門性、利用頻度及び時間帯等を調査して、経営分析会議で実用化を検討するなど、次世代の通所介護のあり方を模索しています。

・地域の高齢者福祉と在宅支援を担う指定管理者制度導入施設として、医療的対応を要する利用者の受け入れを積極的に推進しています

指定管理者制度導入施設として公共性の高い介護サービスの提供を目指し、医療対応を要する利用者を積極的に受け入れています。対象として、経鼻経管栄養や胃ろう、在宅酸素療法、ストーマ・バルーンカテーテル留置、喀痰吸引等のほか、ALS（筋萎縮性側索硬化症）や進行性核上性麻痺、パーキンソン病、脊髄小脳変性症など難病の受け入れ実績もあります。支援にあたっては看護師を中心に個別の事例検討を実施するなど、医療知識や援助の際の留意点、予後の経過等の情報を事業所全体で共有し、対応を統一化して安全確保と適切な対応に努めています。

・事業所として、利用者が笑顔を自宅に持ち帰ることが出来るよう、全職員が一丸となってサービスの提供に取り組んでいます

事業所では、利用者が通所を楽しみ、笑顔で帰宅出来るようにすることを目標にサービス提供を行っています。お花見やクリスマス会の季節行事をはじめ、旅行を模したヴァーチャルツアーや復興バザーなど、独自の行事も開催し、職種や勤務形態によらず全職員が一丸となって催しを盛り上げ、利用者一人ひとりが楽しく参加できるよう尽力しています。また、食事提供にも力を入れ、栄養成分への配慮とともに盛付けや味付け、見た目の工夫のほか、複数の食事形態を準備するなど、全ての利用者が食事を楽しめるようにしています。行事食は特に好評です。

さらなる改善が望まれる点

・苦情・要望の受付に関する相談窓口について、さらなる周知と活用に向けた取り組みが期待されます

苦情解決体制を整備し、苦情受付担当者に相談員を配置して随時受け付けるほか、事業所のパンフレットやホーム

ページ、重要事項説明書等に苦情解決の仕組みと外部相談機関と連絡先を明示し、利用者・家族に説明を行っています。一方、第三者委員が選任されているものの、連絡先の記載がないほか、法人の相談受付窓口である総合相談室についても、配布用力レンダーに連絡先を記載していますが、機能や目的等に関する説明は行われていません。利用者のさらなる要望把握と事業運営の透明性確保に向け、相談窓口を広げ活用を図る取り組みが期待されます。

**・研修報告書の様式の統一化など、研修成果の共有化に向けた取り組みが期待されます**

事業所では、行政及び関係機関が開催する外部研修に職員を派遣し、介護福祉に関する新たな情報の収集や知識・技術の向上に努めています。また、外部研修の受講後は必ず研修報告書を作成し、研修資料とともに専用ファイルに綴じて全職員が研修内容を随時確認出来るようにしています。しかし、外部研修の報告書は自由様式で、記載内容も受講者によって差異も生じていることから、今後さらなる研修成果の共有化に向け、様式を統一し円滑な情報伝達を図るとともに、伝達講習を開催するなど、研修内容を周知し有効活用するための取り組みが期待されます。

**・次代の福祉ニーズに対応した通所介護事業所の確立とともに、地域課題の改善に向けた、さらなる地域包括ケア推進の取り組みが期待されます**

事業所では、アンケート調査をもとに次代の通所介護事業所のあり方を検討していますが、その一方で、通所中の利用者・家族等の多くが「お泊まり通所介護」などの宿泊サービスに関する要望を挙げています。地域の高齢化率が40%以上となる中、多様化する福祉ニーズへの対応に向け、入所系の事業所など新たな関係機関との連携体制の構築が望まれます。なお、事業所では地域の通所介護事業所と協同し「デイ連絡会」の再立ち上げに尽力しています。さらなる地域連携体制の充実化を図り、地域包括ケアを推進する一層の取り組みが期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・実施事業に関する様々な公表や情報開示に取り組み、運営の透明性確保に努めています**

事業所では、運営に関する情報開示と外部からの監査・評価の積極的な受審を通じて法令順守の徹底と運営の透明性確保を図り、利用者・家族等及び地域から信頼される事業運営に努めています。2018年度の実績では、八王子市による集団指導や指定管理者導入施設モニタリング、財政援助団体等監査及び期中モニタリングなど、10回にわたる監査や評価を受審しています。また、温室効果ガス削減に向け、H-EMS（八王子市環境マネジメントシステム）監査を受審し、スマートクロックを導入して節電の意識化を図るなど、環境配慮にも取り組んでいます。

**・利用希望者への迅速な対応とともに、積極的な受け入れのための体制整備に努めています**

デイサービス事業方針の中に「重度利用者の受け入れ体制の強化」と「認知症対応の推進」を明示し、利用希望者に対する迅速な対応とともに、課題が多く支援が困難なケースでも積極的に受け入れを行う姿勢を堅持しています。常勤職員に対し、本来介護職の場合でも相談員としての教育・研修を行い、ソーシャルワークの視点から個々の利用者が安定して在宅生活を継続するための支援を考え、行動できるよう努めています。行政や各関係機関との連携促進と利用者・家族等との信頼関係の構築に向け、事業所全体で支援を共有できる組織づくりを進めています。

**・理念及び運営方針の実践に向け、職員の主体性を尊重し、全体の意識向上を図っています**

センター10か条の一つに「ファシリティ中心の人材育成及びモチベーションの維持とチーム力の向上」を掲げ、個々の職員の意識と意欲向上を図るための取り組みを行っています。センター長自ら積極的に職員と交流し、風通しの良い職場づくりに努めるほか、職員の主体性尊重に鑑み、職種や勤務形態に関わらず職員からの改善提案を積極的に採用しています。また、非常勤職員に対する情報の共有化と意見交換の場として「非常勤会議」を発足し、内部研修も兼ねて定期的に行うなど、各々の職員がチームの一員として実感できる環境整備を図っています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

61/120

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%	9.0%	どちらともいえない：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	80.0%	6.0%	8.0% いいえ：4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	70.0%	8.0%	16.0% 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	68.0%	24.0%	どちらともいえない：3.0% 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	80.0%	13.0%	どちらともいえない：3.0% 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	85.0%	14.0%	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	85.0%	11.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：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	80.0%	14.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：4.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	70.0%	22.0%	どちらともいえない：1.0% 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	75.0%	13.0%	11.0% どちらともいえない：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	6.0%	14.0% どちらともいえない：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%	11.0%	16.0% どちらともいえない：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%	11.0%	18.0% どちらともいえない：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	13.0%	11.0% どちらともいえない：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	65.0%	13.0%	18.0% どちらともいえない：3.0%