

# 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さくらえん
事業所所在地	東京都武蔵野市桜堤2丁目8番31号
事業所電話番号	0422-51-5550

## 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）	<p>【法人理念】 「働きやすい職場を創り、快適なサービスを提供する。」</p> <p>【基本方針】 &lt;働きやすい職場を創るために&gt; ・働きがいのある職場（仕事を通じて人間力が向上する職場風土を形成していきます。） ・働きやすい職場（性別・年齢・国籍等に関わらず、誰もが働きやすい職場環境を創っていきます。） ・人財の確保と育成（人財を確保・育成できる教育体系と職場風土を醸成していきます。） ・財務の健全性（公正さと透明性を確保し健全な財務基盤を築いていきます。）</p> <p>&lt;快適なサービスを提供するために&gt; ・地域への貢献（福祉のプロとして培ったノウハウを地域に還元していきます。） ・顧客の満足（ひとりひとりの「喜び」「安心」「生きる力」を支え、笑顔あふれる暮らしを実現していきます。） ・地域特性にあったサービス提供（地域におけるニーズを把握し、地域住民を支えるサービスを行っていきます。） ・サービスの質の向上（利用者主体の意識とサービス品質の向上に向けた仕組みの双方を確立していきます。）</p>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点
<p>・入浴設備の充実により介護度の高い利用者に喜ばれています</p> <p>デイサービスの登録利用者の20%以上が要介護4以上の方です。これらの方は家族等による自宅での入浴に苦勞され利用者の負担増となっています。そのため、通所介護施設の入浴サービスの利用増大に繋がっています。事業所では一般浴でゆったりと入浴できる設備の他、機械浴(半機械浴)と車いすごと入浴できるチェア浴の入浴設備があり、身体状況により安全・快適に入浴出来るため、介護度の高い多くの利用者に喜ばれており、さらにサービスの向上・充実が期待されています。</p> <p>・利用者の趣味活動やレクリエーションへの参加により、認知予防、ADL維持向上に繋がっています</p> <p>事業所ではデイサービスで楽しく過ごしてもらうため、様々な趣味活動やレクリエーションのプログラムを用意して、利用者の好みに合わせて活動を自由に選択できるようになっています。健康麻雀や達成感・満足感が味わえる趣味活動、機能訓練指導員等による集団体操や各種ゲーム、音楽や歌に合わせた体操など利用者が意欲的に楽しむ雰囲気</p>

気があり、楽しみがそのままADL維持向上に繋がるため大変喜ばれています。

・**家族との連携に努め、いつでも相談できる環境作りに取り組んでいます**

家族との信頼関係が構築されており、連絡帳が家庭との双方向での状況連絡に活用され、送迎時にも事業所での様子を口頭報告しています。いつでも気軽に相談できる雰囲気作りにより、家族から生活相談員、看護師や機能訓練指導員に直接電話が入る環境になっています。家族による利用者の事業所での様子の見学も推奨しており、車での送迎も実施しています。

さらなる改善が望まれる点

・**入浴・リハビリの要望を満足できるサービス体制が望まれます**

利用者の中で入浴やリハビリを希望される方が多く、入浴は最大週2回で運用しています。入浴は誘導、着脱、洗身をひとりで行い、浴室が2ヶ所のため当日担当の介護職2名が専任で対応しています。また、個別機能訓練は、理学療法士1名で機能訓練計画書からリハビリの実施・指導まで担当するため多岐にわたる要望を網羅できない状態です。入浴・リハビリの対応方法やサービス体制の見直しが望まれます。

・**職員の質の向上と業務の効率化が期待されます**

デイサービスの特性として職員の1日の業務が多岐にわたっており、記録書類が多く一部では電子化がなされていますが、まだまだ手書き業務とそれに伴う記録の重複が散見されます。記録の重複は転記誤りの発生原因となるため効率化が望まれます。また、19名の職員のうち相談、介護、看護、機能訓練を送迎担当職員を除く実質10名程度の職員での運用しているため、各自時間に追われ利用者・家族の要望を含めサービスの質の向上には難しさが見られます。職員の質の向上と業務の効率化が期待されます。

・

## 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

36/75

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	83.0%	13.0%	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	75.0%	13.0%	8.0%	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	63.0%	30.0%	いいえ：2.0%	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	77.0%	16.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：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	69.0%	25.0%	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%	8.0%	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	88.0%	11.0%	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	91.0%	5.0%	どちらともいえない：0.0%	いいえ：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	66.0%	13.0%	19.0%	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	91.0%	8.0%	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	83.0%	5.0%	11.0%	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	83.0%	8.0%	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	75.0%	19.0%	5.0%	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	63.0%	16.0%	5.0%	13.0%

# 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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	吉祥寺ナーシングホームデイサービスセンター
事業所所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
事業所電話番号	0422-20-0886

## 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)法人の理念 誠の心</li><li>2)真心を込めた丁寧な福祉サービス (本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。)</li><li>3)「ご利用者・家族との信頼による絆」 (サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。)</li><li>4)福祉コミュニティの協創(私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。)</li><li>5)仕事を通じた職員の自己実現(自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしあう職場にします。)</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者一人ひとりの意向を大切に、それを実現するために様々な工夫や取り組みをすることで個別ケアが実施できている

連絡帳を手書きにし自由記載にすることで利用者一人ひとりに合わせた情報を家族に伝えたり、家族懇談会の後には個別面談の時間を設け個々の相談に応じたり、利用者や家族との関わりを大切にケアを行っている。入浴も脱衣の時も個別に対応しプライバシーに配慮し、ゆったりとケアを提供するなど丁寧な関わりを持つようにしている。プログラムも同時に3つのプログラムの中から、本人が過ごしたいように選べるなど個性や自己選択できるようになっており、一人ひとりの意向を大切にケアを実施している。

・多彩なプログラムを教室のように展開することで、利用者の趣向に合わせた活動を提供することができている

センターには定期的に活動しているボランティアが20団体(人)近くあり、パンフレットでは写真付でその活動を紹介している。カルチャーセンターの案内のようになっていて、花に関するものだけでも華道やフラワーアレンジメントなど利用者の趣向に合わせてプログラムを提供できるようになっている。音楽に関するものもボランティアにより内容が異なり利用者が教室に通うような雰囲気作りもされている。その他にも職員が考え提供するレクリエーションやバスハイク、季節に合わせた行事が行われており、活動の充実を図る取り組みがされている。

・利用者や家族の視線にたって考えることで、わかりやすく丁寧な説明や対応につながっている

例えば献立表の文字を利用者が見やすいように大きくして20日間分を提供するなど、利用者や家族にわかりやすくしようとする姿勢がみられる。今年度の利用者懇談会は5月から7月に各曜日数回にわけて実施している。小さいグループでのヒアリングや大きいグループとしてのヒアリングなど手法を変えて利用者の声に耳を傾けている。家族懇談会は年2回、曜日を変えて実施し、個別面談の時間を設けるなど双方のやりとりを大切にしている。家族同士がゆっくりと話が出来る場としても発展していきたいと考えている。

さらなる改善が望まれる点

・ホームページでは事業所の情報が提供されているが、稼働率の安定化に向け提供する情報のさらなる充実に期待したい

事業所の情報を提供する手段として、吉祥寺ホーム全体でホームページが作成されている。法人が運営している各施設及びサービス内容の紹介に加え、職員ブログでは各事業所の「日常」が発信され、また広報紙や食事の献立を閲覧することも可能となっている。デイサービスについては、入浴の受け入れを含めた空き情報を毎月掲載することで介護支援専門員への情報提供も行っているが、稼働率の安定化に向け提供する情報のさらなる充実に期待したい。

・利用者や家族のニーズに応えることで、更に選ばれる事業所となるための努力が期待される

丁寧な対応とボランティアを上手に活用した充実したプログラム展開など利用者には選ばれるポイントは多くあるが、短時間の機能訓練中心のデイサービスが台頭しているなどの地域の競合との差別化のため特徴のアピールが求められている。入浴も丁寧に利用者一人ひとりに合わせて提供しているが、ハード面での限界や1日あたりの入浴可能数についての見直しや、祝日営業についてなど、利用者のニーズにどこまで応えていけるか検討が必要な時期となっている。特徴である多彩なプログラムもそれぞれの年代に応じた内容の検討が求められている。

・市の方針を踏まえた二次避難所の開設マニュアル及びホーム独自の事業継続計画の策定が求められる

利用者・家族の安全・安心・満足の実現に向け、年間の防災計画に沿って毎月、防災訓練を実施するほか、法人合同訓練により有事の際の連携体制を確認するとともに、自衛消防隊訓練審査会では5年連続第1位を獲得するなど、ホームとして防災対策には力を入れている。一方BCPについては、法人として作成した防災マニュアルはあるが、吉祥寺ホームとしてのBCP策定は課題となっている。大規模災害時には市の二次避難所となることから、市の方針を踏まえた二次避難所の開設マニュアル及びホーム独自の事業継続計画の策定が必要となっている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・通所介護計画はアセスメントから策定までの手順がマニュアルにより明確化されている

新規利用者のサービス提供にあたり、事業所ではマニュアルをもとに通所介護計画を作成しており、利用初日には暫定で立案された通所介護計画の内容を全職員が把握したうえで利用者を迎えるようにしている。利用回数が3～5回を目安に、正式な通所介護計画策定に向け介護、看護等の専門職によるアセスメントが実施されており、利用開始後1カ月を目途に開催される通所介護計画会議では、介護支援専門員の作成する居宅サービス計画との連動性も踏まえながら個々の利用者の状況に即した内容となるよう検討を行っている。

・ボランティアコーディネーターが中心となりボランティアの満足度を高めている

法人でボランティアコーディネーター制度を導入してきた歴史があり、吉祥寺ホームでも専従で配置している。コーディネーターの細やかな対応や各事業所が気持ち良く活動できる場を提供することにより、拠点におけるボランティア登録者は160名である。年1回開催されるボランティア感謝の集いには100名近くの方が参加し、活動の節目における感謝を伝えたり、亡くなった利用者を偲んで黙とうが行われる。市からバスを借り、バス研修を行うなど事業所とのつながりを感じられ、吉祥寺ホームでボランティアすることの満足度を高めている。

・利用者が地域でいきいきと暮らしていけるよう近隣住民を交えた行事が実施されている

「高齢者総合福祉施設」として機能している吉祥寺ホームでは、利用者が住み慣れた地域社会の中でいきいきと暮らしていけるよう、地域住民を交えた行事が法人全体として実施されている。特に大きなものとして「さつき祭り」と「夏祭り」が毎年開催されており、「さつき祭り」では利用者が日頃の活動で作成した作品を展示する機会となっている。また「夏祭り」では、様々なボランティア団体による各種模擬店や催し物等を通じて地域住民と交流を深める場となっている。加えてデイサービスでは近隣の小学校や保育園等との交流事業も行われている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/95

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	71.0%	21.0%	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	78.0%	12.0%	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	71.0%	6.0%	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	43.0%	15.0%	40.0%	いいえ : 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	43.0%	15.0%	40.0%	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	84.0%	6.0%	9.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	6.0%	9.0%	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	78.0%	18.0%	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	53.0%	12.0%	31.0%	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	93.0%	3.0%	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	75.0%	6.0%	18.0%	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%	6.0%	12.0%	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	75.0%	6.0%	15.0%	いいえ : 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	6.0%	15.0%	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%	6.0%	43.0%	どちらともいえない : 3.0%