

# 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	高齢者在宅サービスセンター清雅
事業所所在地	東京都清瀬市中里5丁目91番2号
事業所電話番号	042-493-0122

## 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)「四恩報謝」（天地・父母・国・衆生の恩に報い、感謝するところ）の教えに根本を置く。2)「聖労」（報いを求めない聖き労働）を実践する。3)「地域とともに育つ」ことを常に忘れず、社会福祉の目的の実現を目指す。4)ご利用者の満足（CS）を我々の喜びとし、ご利用者が安心し、ご利用者に信頼される福祉支援サービスを提供します。5)職員を「人財」として尊重し、職員満足（ES）の向上に取り組みます。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・年間を通じての行事食、月間を通じての選択食、ご利用者が自由選択できる食事内容は大変好評です

一か月間の献立表を拝見すると2週に一度、主菜を選択できる「選択食日」が設けられています。例えば、カレーの中華料理もしくは牛肉の和食など、食材から味付けまで異なる2種を用意し、当日のご利用者の自由意思で選択できる対応力を有しています。更に、季節メニュー（2月ならば節分を意識して、恵方巻・つみれ汁・白身魚の天ぷら・甘納豆・なすの白ごま餡かけ）など、食事メニューは大変充実しています。2週間ごとに献立表が発行され、事前にご利用者へ配布されていますので、ご自宅での献立にも役立っています。

### ・「クレド」を活用し、法人の基本理念と施設の存在意義を職員全体に周知徹底させ、その実践に尽力なされています

当該施設全体の取り組みとして、清雅苑全体が目指すべき究極の姿として「自分の家族と自分自身が利用したい施設であること」「職員が仕事を通じて自信と誇りと生き甲斐を持ち自己実現できること」「地域にとって唯一無二の施設となるべく愛し愛される施設であること」の三点を掲げ、その教育と体現に邁進しています。その方針は法人理念である「四恩報謝」「聖労」「地域と共に育つ」の実践と言え、アンケート結果からも実践と努力がご利用者家族に伝わっていると感じます。

### ・P（プライバシー）マークを取得し、そのマネジメントツールに沿い、高い精度で個人情報や電子データを適切に取り扱っています

当法人はP（プライバシー）マークの認証を受け、当事業所もそのツールである、「個人情報保護マネジメントシステム運用マニュアル」沿って対応しています。主な項目として、「情報機器管理」、「媒体管理（個人情報授受・廃棄）」、「法令遵守（職員入職時・サービス契約時）」などがあり、高い精度で情報の取り扱いを行っています。電子情報機器に対するウィルス感染対策、個人情報への侵入・流出を防ぐための点検、職員に不要なソフトを開かないよう徹底しています。また、全ての職員に個人情報保護の理解度チェックテストを定期的に行っています。

さらなる改善が望まれる点

### ・個別機能訓練に関わる計画書の書式形態に若干の進化が必要に感じます

現状、使用されているリハビリテーション計画書は計画書として備えなければならない要点は押さえられています。しかしながら、一枚物になってしまっているため、ご利用者の積み重ねた変化が本書面だけでは明確に比較が出来

ず、職員アンケートの結果もこの点から評点が低いように見受けれます。計画書はあくまで計画書では有りますが、折角日々のご利用者の変化進化を介護サービスの現場で追えている当該事業所ですから、リハビリテーション計画書にも経過が一目でわかるような工夫が欲しいと思います。

・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

災害リスクに応じたBCP（事業継続計画書）は、併設している介護老人福祉施設と合同で策定しています。感染症対策委員会では、各種感染症予防策や、インフルエンザに?患した場合の具体的な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、中止計画も求められます。一昨年は、雪や台風の影響で交通機関が大きく混乱しました。昨年の台風19号のさいも、職員の通勤や送迎の問題など生じました。リスクを再考し、サービスの中止指針の策定も求められます。

・マニュアルの見直しをカテゴリー別（業務・リスク・支援・環境）に行い、より実践的で安全性の高い取り組みに期待したい

マニュアルや手順書は幅広い領域で整備しています。ただ、より実践的に役立てるには、見直しを計画的に行う必要があります。見直しには実際のインシデント・アクシデント事例を活用（収集・分析・対策）するのが効果的です。出来れば服薬と、転倒防止に関わるマニュアルは刷新が必要と思われます。これらのマニュアルをカテゴリー別に整理し、見直しを図ることで、業務の標準化と効率化、リスク低減・回避による介護事故防止対策の有効な手段の一つとして期待できます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・パーソン・センタード・ケアを心掛け、利用者本位のサービス実践に取り組んでいます

当該事業所は、パーソン・センタード・ケア（「人」として尊重し、その人の立場に立って考え、ケアを行おうとする認知症ケアの一つの考え方）の研修を行うなど、個別性ある支援を心掛けています。個別性の高い支援は、当該事業所のご利用者に関わる情報とその背骨となり、個々のご利用者へ合致した接遇に注力した実践へと展開しています。各活動の場面、三大介護の場面など、どんな場面においても「集団の中の個」を見落とさない職員間の意識と配慮はご利用者アンケート結果からも認められます。

・年間・月間を通じて、多種多様な行事やイベントが開催され、大変好評です

毎月1回の行事イベント（新年会・納涼会・敬老会・忘年会など）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、且つ実施後のイベントの成果を報告書で検証されています。また、日々の活動に注力されており、月間活動予定表からは書道・絵手紙作成・動物とのふれあい・手芸・音楽会・カラオケなど多様な活動を日変わり開催されている様子を拝見しました。個々のご利用者さまの嗜好に合わせてご参加戴く内容で、特に音楽系の活動に尽力されているご様子です。ボランティアの方々のご活躍も多種多様な活動を支えています。

・高齢者と児童の地域連携の輪を形成し、地域に根付いた風習にまで昇華しています

保育園園児との交流は当該事業所に園児を招き、お遊戯会の歌唱などを披露して戴いています。小学校児童との交流は、学校の授業の一環として組み込まれ、具体的には昔遊びを児童と高齢者が共に楽しんだり、児童が考案したクイズ大会と一緒に楽しまれたりされているそうです。特に素晴らしい点として、この取り組みは小学校の全学年・全クラスが参加されているそうで、内容も児童たちからの自発企画です。教育面でも、高齢化社会における地域交流の場としても有意義な取り組みといえます。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/98

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%	13.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 4.0%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	69.0%	9.0%	16.0%	どちらともいえない : 4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	62.0%	11.0%	16.0%	9.0%
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%	11.0%	いいえ : 2.0% 無回答・非該当 : 4.0%	
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	65.0%	25.0%	いいえ : 4.0% 無回答・非該当 : 4.0%	
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	74.0%	11.0%	13.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	74.0%	9.0%	11.0%	いいえ : 4.0%
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%	13.0%	どちらともいえない : 2.0% 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	58.0%	20.0%	20.0%	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	74.0%	16.0%	9.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	69.0%	13.0%	13.0%	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	74.0%	16.0%	9.0%	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	76.0%	9.0%	11.0%	いいえ : 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	60.0%	23.0%	13.0%	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	44.0%	23.0%	9.0%	23.0%