

# 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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	フォーユーデイサービス淡路
事業所所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目109番
事業所電話番号	03-5298-6018

## 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)在宅で自立した生活を送る為の支援～その人らしさの生活保持 2)ご利用者の自己実現～心身に活力と身体・脳機能低下予防 3)ご家族に安心感～介護疲れからの脱却 4)職員育成～社会に貢献できる人材を増やす 5)地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築

## 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>保育園園児との交流や多様なボランティアを導入し、利用者の生活に潤いと活気をもたらしている</b></li></ul> <p>各駅から徒歩5～10分とアクセスが非常に便利な事業所である。近隣には商業施設があり、同施設内には保育園もあり、子どもたちとの交流は当事業所の強みの一つである。保育園とは盆踊り大会や納涼祭などの行事で交流を図り、利用者の作品を園児にプレゼントしている。また、傾聴ボランティア、音楽ボランティア、車いすダンス、フラダンスボランティアなどが活躍し、利用者にも多様な体験を提供している。実習生や企業ボランティア、学生の夏ボランティア等の受け入れも多くある。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・<b>作業療法士を中心にさまざまな機能訓練を実施し、個別マニュアルを作成することで介護職員でも機能訓練ができるようにしている</b></li></ul> <p>作業療法士を中心に、訓練中や日常の何気ない会話の中から、利用者の身体に対する悩みを聴き取り、身体能力についてアセスメントしている。平行棒を使用した訓練、キャッチボールを通じた体幹トレーニング、レクリエーションを通じた機能訓練など、その内容は幅広い。「個別訓練マニュアル」も作成しており、実際の訓練の写真を用いて、一人ひとりに合わせた訓練内容をまとめている。〔立ち上がり時は左後方から軽介助〕〔トイレ歩行時は左側から腋下を把持して中等度介助〕など具体的な記載で、介護職でも個別機能訓練ができるようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・<b>日々の困りごとに柔軟に対応し、在宅生活を支える独自のサービスを提供している</b></li></ul> <p>在宅生活を支える体制づくりを事業計画の重要課題の一つとして取り上げており、利用者のアセスメントを強化し、在宅生活を継続できなくなる要因の洗い出しをおこなっている。特に要望の多いものとして、通院同行サービスや買い物同行サービスの提供に取り組んでいる。介護保険外の独自のサービスについては、「公益型混合介護（無償低額サービス）」として展開を進めている。ゴミ出しや自宅の電球交換など、従来のデイサービスではカバーしきれない軽度の困りごとに対して、無償もしくは低額で柔軟に対応することにしている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・<b>家族同士が気軽に集えるような場を提供し、家族の介護負担の軽減の一助となることを期待する</b></li></ul> <p>デイサービスの利用目的の一つに家族の負担軽減が挙げられる。そのため、家族の負担を減らすことを大切にしているため、家族会や家族の参加を促す行事は実施していない。家族の介護に関する相談は随時対応し、必要に応じて助言やアドバイスをおこなっている。家族は、介護に関する知識が乏しい方、孤独感を抱えている方、在宅生活の継</p>
--

続を悩んでいる方など、さまざまな状況にあると予想される。併設ショートステイ等とも協同し、気軽に家族が集って語らえるような場の設定も検討されることを期待する。

**・全職員で通所介護計画書を共有化するための仕組みづくりが望まれる**

毎月の全体会議で、利用者個々の状況変化について共有化している。ケース記録は、パソコン上で管理しており、誰もが利用者への支援内容などについて確認できるようにしている。通所介護計画は個別にファイルに綴じて、いつでも閲覧できるように事務所に保管している。しかし、通所介護計画書について全職員で確認し合う機会がないため、共有化されていない。通所介護計画書を全職員で共有化するための仕組みづくりが望まれる。

**・接遇面での向上を事業計画にきちんと明記し、組織として計画的に取り組むことを期待したい**

事業計画の策定時に、事業所の内部環境を分析しているが、その中の「弱み」として「職員の接遇マナー」を挙げている。若手の職員も多く、非常勤職員や技能実習生など多様な人員構成であり、職員間で利用者への対応に差も見られており、職員アンケートでも改善を求める声が寄せられている。課題として認識している以上は、事業計画に何らかの改善策を記載する必要があると言える。接遇研修の実施に加えて、職員自らが日々の接遇を振り返り改善につながる活動が望まれ、事業計画にも具体的な施策を明記し、組織として計画的に取り組むよう期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・ボランティア・実習生など外部の方を多く受け入れて、社会との交流を広げている**

千代田区地域ネットワーク連絡会の会員として、同連絡会が提携している養成校の実習生受け入れ機関となっている。毎年10名以上の看護学生の実習を受け入れており、次世代の人材育成に協力している。ボランティアの確保はボランティアセンターに依頼しているほか、ホームページでも通年募集しており、傾聴やレクレーション補助、特技を活かした音楽演奏などの多様なボランティアを受け入れている。入れ替わりで多くのボランティアが活動することで、利用者にとって気分転換や良い刺激になるとともに、地域社会との良い交流の機会となっている。

**・本人や家族の要望やニーズをアセスメント等で確認し、個別に合わせた支援に努めている**

アセスメント時に利用者、家族それぞれの要望を把握し、利用者個々に応じた支援をおこなっている。送迎では、1階のエントランスで家族やヘルパーに引き継ぐこともあれば、ビル上階の入り口まで添乗職員が付き添う場合もある。排泄支援では、自分で尿意が感じられない方には、定時に声かけや誘導をおこなっている。「排泄のあった時間、回数、量を連絡ノートに書いてください」「汚れていなくても、排泄のたびにパットを替えてください」等の家族の要望にも応えている。

**・併設施設や関係機関と連携し、利用者の在宅生活を支えている**

ゴミ出しや通院同行、独居高齢者の安否確認など在宅生活に必要なサービスも自費で提供している。また、地域の高齢者に使っていただくよう薬局と連携して血管測定の器具を置いており、地域包括支援センターに広報してもらっている。併設のショートステイを利用している方は利用者全体の約4割である。併設のショートステイを初めて利用するときは、職員がショートステイに出向いて話をし、ストレス軽減に努めている。事業所独自のサービスや併設施設、関係機関と連携し、利用者ができる限り地域で生活できるよう支援している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/72

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%	13.0%			いいえ：4.0% 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	81.0%	16.0%			いいえ：2.0% 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	65.0%	20.0%	9.0%		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	74.0%	18.0%			いいえ：4.0% 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：4.0% 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	90.0%			6.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%				どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	83.0%			11.0%	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	67.0%	9.0%		18.0%	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	90.0%				どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%			9.0%	どちらともいえない：4.0% 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	81.0%	6.0%		9.0%	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	83.0%	6.0%			いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%			13.0%	どちらともいえない：2.0% 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	53.0%	16.0%		25.0%	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	社会福祉法人東京栄和会
事業所名称	千代田区立一番町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区一番町12番いきいきプラザ一番町3階
事業所電話番号	03-3265-6131

## 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)思いやりのこころの介護を实践する。 2)家庭的な雰囲気大切にす。 3)尊敬を持った、その人らしい自立生活が送れるようにする。 4)自己決定の尊重と残存機能の活用に努める。 5)地域と共生し地域福祉の拠点を目指す。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・住み慣れた町で高齢者が安心して生活できる支援を提供している

当事業所は開設当初は行政が運営する事業であったが、2006年に法人が指定管理者としてなり事業を受け継いで25年の実績を持っている。区内には要支援・要介護高齢者が多いがサービス事業所が少ない。また、医療的ニーズの高い高齢者を受け入れるサービス事業所がなく当事業所の利用者の比率が高い。医療機関と連携を強化している。日々の活動が豊富であり、サービスの質の向上を図るために、認知症に対する「学習療法・きらめき塾」などを早くから導入し旺盛に展開している。訪問時、利用者は穏やかに安心した入浴・趣味活動に参加していた。

### ・職員の採用を組織的に取り組むと同時に職員育成を旺盛に取り組んでいる

必要な職員の採用の取り組みを法人全体でプロジェクトを作って学校訪問など具体化している。職員の力量向上を図るために法人内外の研修計画的に取り組んでいる。また、事業所独自の研修を具体化し、職員が講師となることも学びの機会となっている。「キラリエントリーシート」を活用して日常の「気づき」を大切に、会議で報告をしている。職員育成のキャリアパスを明確にして、人事考課制度の再構築をして評価基準を明確にしている。同時に、半期に一度一人ひとりと面接し、職員のニーズや悩みを引き出しながら今後の育成に役立っている。

### ・高齢者のニーズを把握し、社会福祉法人としての社会貢献活動を重視している

社会福祉法人としての社会貢献活動を重視している。高齢者のニーズの変化もあり、「日曜デイ」を低額で開始し定着させ、時間延長を希望する利用者の要望にも応えている。包括支援センターなど関連する機関・担当者と連携を強め「認知症カフェ」などの旺盛な活動をおこなっている。事業所のサービス活動の中でボランティアの協力も大きい。近隣の保育園や学校との交流や会館を活用した「コンサートの開催」など地域の方々から幅広く支援を受けていることも当事業所の特徴であると思われる。

さらなる改善が望まれる点

### ・利用者が楽しむ行事や一人一人の「待ち時間」を工夫して一層のサービスの向上を図る課題

事業所では機能訓練・健康体操・趣味活動を週間予定・年間計画で多彩に取り組んでいる。活動内容は豊かである。その内容を「いきいき新聞」の発行でお知らせしている。しかし、利用者のアンケートでは「興味・関心が持てる活動があるか」の問いでは「はい」との回答が6割程度であった。職員のアンケートの中にも「もっとバリエーションを増やしたい」とあった。「迎え・送り」などの待ち時間の利用方法に対しての意見もあった。利用者の要望に

え、さらにサービスの一層の向上を図ることを期待する。

・日常の支援活動に協力している講師から学ぶ機会を作り職員集団の力量向上をめざす

法人内外の研修や事業所内の研修で職員みずから講師となるなど「学ぶ風土」が高いと思われる。一方、サービス提供には「学習療法・きらめき塾」の開催や「言語療法士」「看護師」など日常動作訓練や口腔体操など活動も幅広い専門職による支えも大きい。職員が専門職から「学ぶ」機会を作ることによってさらに職員の力量向上が図られると思われる。具体化の検討をしていただきたい。

・中期計画の具体化にあたって行政機関との関係をさらに強める課題

介護業界では職員の採用には苦労している。当事業所も例外ではない。区に対して職員採用全般について予算措置を講ずることを交渉し2019年から実現できた。粘り強くおこなった成果であった。法人中期計画の中に指定管理者の立場からも会館の改装・改築を検討したいとあった。今後も「ケアのありかた」が変化していくことから、これらの事業の成功のために行政との関係をさらに強めることが大切と思われる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・食事や入浴など利用者個々の状況に応じた支援をおこなっている

管理栄養士による栄養バランスを考え、家庭的な献立に季節感も取り入れた食事は、大変好評でほとんどの利用者が残さず食べている。利用者の状態に合わせて常食、ソフト食、ミキサー食などの食事形態のほか、アレルギーや禁食にも対応している。行事食もお寿司バイキングやおでん、鍋など多彩で、利用曜日に関係なく利用者が全員食べられるように、一週間をとおしておこなうこともある。入浴も一般浴、リフト浴、機械浴など利用者が安全に無理なく入浴できる環境を整えており、その日の入浴担当職員が利用者の状態を把握して支援にあたっている。

・地域の医師会や訪問看護事業所、ケアマネジャーとも良好な関係を築いている

事業所は地域の医師会や歯科医師会、訪問看護事業所、居宅支援事業所などとの連携を密におこなっており、利用者の健康を維持するために協力して取り組んでいる。特に居宅支援事業所のケアマネジャーとの関係は良好で、他の利用で建物に来た時も、よく顔を見せてくれるとのこと。医師会との話し合いも定期的におこなっており、情報交換や医療に関する新しい知識を得る場にもなっている。このような背景もあり、医療依存度の高い利用者の受け入れも積極的におこなっており、地域に数少ない通所介護事業所として、なくてはならない存在になっている。

・家族との交流を大切にして、「いきいき新聞」を発行し事業所での様子を伝えている

事業所は家族とのコミュニケーションを大切に考えており、年1回家族懇談会を開催したり、送迎時間に余裕を持たせて家族の話をよく聞いたり、連絡帳をとおしても積極的に情報共有を図っている。新たに今年度から年3～4回家族に向けた「いきいき新聞」を発行して、利用者の事業所での様子を写真も使い家族に伝えている。行事を楽しむ利用者の生き生きとした表情やベランダで野菜を育て収穫している姿、職員も写真入りで出身地などのコメントも一緒に紹介されており、事業所をより身近に感じられる内容で家族にとってはうれしい便りになっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/78

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	83.0%	16.0%	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	88.0%	5.0%	どちらともいえない : 2.0%	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	58.0%	30.0%	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	72.0%	22.0%	5.0%	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	72.0%	22.0%	5.0%	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	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	91.0%	5.0%	いいえ : 0.0%	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	88.0%	11.0%	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	63.0%	5.0%	30.0%	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	88.0%	8.0%	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	86.0%	8.0%	5.0%	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	72.0%	11.0%	16.0%	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	75.0%	16.0%	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	86.0%	5.0%	8.0%	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	44.0%	22.0%	5.0%	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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	千代田区立岩本町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都千代田区岩本町2丁目15番3号岩本町ほほえみプラザ3階
事業所電話番号	03-5825-3407

## 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. 最も困っている人々の命と暮らしを守ること。 2. 共感する気持ちを大切にすること。 3. 社会・地域の要請に応えること。 4. 人とひとの絆を大切にすること。 5. 水・電気など資源を大切にし、防災に心がけ火を出さないこと。

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・個別に声掛けや傾聴を行い、利用者が他者と接点が持てる様に配慮しています</li></ul> <p>精神的な波が生じやすい利用者、落ち着いて過ごす事ができる様に最善の配慮を行っています。利用者の精神状態が不安定な場面では、利用者同士による接触トラブルが発生しない様に、個別の声掛けや傾聴を行う等、細心の注意を払っています。さらには日々、利用者の過ごしやすさを保障する為にも、サービス中の出来事や利用者の思いを推測する等、職員間の情報共有を大切にしています。その結果、素早い対応で利用者同士のトラブルを未然に防ぐ事ができています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の意向を把握することに注力しています</li></ul> <p>利用者が自分のペースで参加できることを大切にしています。活動に参加する、または参加せず静養する等の意向確認は勿論行っていますが、活動する利用者の様子を近くで見るといった参加の仕方も尊重しており、利用者の意思を柔軟に受け入れ、支援を行っています。また、定期的な意向アンケートを実施しており、好きな活動等を聞き、利用者の事を良く知ろうとしています。利用者調査における、「職員があなたの気持ちを大切にしてくれていると思いますか」という設問にいたして、90%以上の回答者が「はい」と回答しており、高評価を得ています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・管理者がリーダーシップを発揮して、しっかりと事業所内をマネジメントしようとしています</li></ul> <p>各職員がそれぞれ業務を受け持つ体制を整備しています。利用者情報管理、食事、入浴・排泄、環境整備、データ管理、予算管理、広報等、業務を細分化・一覧化し、A4用紙1枚に担当がコンパクトにまとめられており、マネジメントの好事例と言えます。また、マニュアルの刷新にも意欲的に取り組んでいます。例えば、入職時からの経過期間に応じて、教える業務、教えない業務等を整理し、段階的に丁寧に育成するためにマニュアル作りに取り組んでいます。今後も、事業所をしっかりとマネジメントすることに注力して欲しいと思います、「</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・個別援助計画書の目標設定期間の再検討を期待します</li></ul> <p>アセスメントは概ね6ヶ月毎に見直しを行い、個別援助計画書を作成しています。個別援助計画書の目標の設定期間は、長期目標を6ヶ月とし短期目標を3ヶ月としています。基本的には長期目標を12ヶ月とし、短期目標を6ヶ月に設定する事も方法の一つです。その成果として、忙しい仕事も業務整理を行う事が可能となり、利用者と直接関わる時間が今以上に確保される事や、ケアマネジャーが作成するケアプランとより整合性が図れるメリットがあ</p>
--

ります。現状を踏まえ、見直しを行う事を期待します。

**・他事業所との差別化を図るために、マニュアルのさらなる活用を期待します**

法人の理念に基づき、具体的なサービスの実施の際の指針、安全管理、事故防止に関する指針、日常業務に関する指針等が示されています。今後は、事業計画において、重点課題となっている事業所のこだわりやオリジナルなサービスを具現化、他事業所と差別化するためのマニュアルとしてのバージョンアップに期待します。また、それらのマニュアルに基づくOJTの在り方として、現在作成中の育成マニュアルとの連動、指導する側の心構えやルール（チューター制度等）、習熟度のチェック機能等の強化も期待します。

**・改めて事業所内での課題の明確化を図り、事業計画へと反映させ、着実な改善に取り組むことを期待します**

職員自己評価では、「当日休みの職員が多い」等の意見が上がっています。チーム内で計画的な勤務によりサービスを実施している事を踏まえると、欠勤も大きなリスクとなりえます。また、書類関連の整理についてや、非正規職員への情報伝達等について、定期的な業務点検の必要性について等、一般職員から積極的な姿勢で課題認識の意見が上がっています。これらを踏まえ、現状の事業所内での課題について、今一度、職員一同で認識を一致させる事や、それらを次年度事業計画や月次会議で取り上げ、着実に改善していく取り組み等を期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・ICTの活用に力を入れています**

既存のICTシステムから、新規システム導入へと、法人内で足並みを揃え一斉での入れ替えを図りました。ケアサービス面での業務支援システムと法人内での様々な情報共有等を効率化するグループウェアのグレードアップの双方に取り組んでいます。特に、サービス提供面で、最も重要となるアセスメントも、法人内で統一される等、サービスの質の向上、職員の負担軽減等が期待できます。今後も、導入後の効果の検証と改善、端末機の加増、ICTを通じた家族との情報共有への転換等が計画されており、改善や導入効果の向上に力を入れていると言えます。

**・プログラムに沿った、一人ひとりに応じた機能訓練を実施しています**

一人ひとりに応じたプログラムを基に、機能訓練に力を注いでいます。例えば、希望に沿った階段昇降や、心肺機能を高めるエアロバイク、自宅で転倒した際にも自ら起き上がる様な訓練等を実施しています。また、サービス全体を機能訓練と捉え、利用者のペースを大切にしたいという行為の継続支援に取り組んでいます。作業療法士が様々な訓練を考案し、利用者毎に身体機能の維持・向上を目標に掲げ、積極的な関わりを展開しています。

**・家族が抱える介護の悩みについて、助言を行っています**

日々の生活の様子を連絡帳で伝える仕組みがあります。連絡帳には、家族から事業所宛に気になる事・聞きたい事・確認したい事等が記載できるようになっています。自宅とサービス利用時の過ごし方が一定になる事を目指し、例えば、自己導尿で体が浮腫んでいる利用者には、状態の確認や排尿状況について連絡帳を活用し共有し、細やかな助言を行い、利用者や家族の負担を軽減する等、喜ばれています。在宅での生活の継続を念頭においた、家族を支援する取り組みとして、力を入れていると言えます。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/80

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%	10.0%	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	80.0%	6.0%	8.0%	6.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	60.0%	26.0%	10.0%	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	74.0%	22.0%	いいえ：4.0% 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	68.0%	26.0%	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	94.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	96.0%		どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	78.0%	10.0%	12.0%	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	64.0%	12.0%	24.0%	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	92.0%	6.0%	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	6.0%	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	76.0%	10.0%	12.0%	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	90.0%	6.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	10.0%	18.0%	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	52.0%	16.0%	28.0%	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	株式会社ニチイ学館
事業所名称	中央区立日本橋高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都中央区日本橋堀留町1丁目1番1号
事業所電話番号	03-3661-8452

## 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)利用者の安全 2)家族の安心 3)スタッフの安全 4)コンプライアンス 5)利用者の心身・生活機能の維持・向上

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

**・子どもたちとの世代間交流を楽しむとともに、子どもたちには、お年寄りと交流する際のルールを伝えています**

同じ建物内にあるキッズクラブや近隣の児童館、保育園の子どもたちが敬老の日や、ハロウィンに自分たちで作った贈物をプレゼントしに来てくれたりしています。子どもたちが披露する踊りや歌に、利用者は心から喜ばれています。このほか、小学校の体験学習や中学校の職場体験を受け入れています。利用者は職員や家族以外との関わりが少ない方も多く、特に子どもたちとの世代間交流はとても貴重な体験となっています。受け入れ時には利用者の疲労や安全に配慮し、子どもたちにもお年寄りと交流するときのルールを伝えています。

**・利用者の状況に応じて、食事や入浴の時間が楽しくなるように取り組んでいます**

食事は配食事業者に委託し、毎食、お弁当を温めて提供しており、利用者からは好評を得ています。利用者が食事を楽しめるよう、座席は利用者同士の相性を考えた配置にして、食が進むよう配慮しています。入浴は、アセスメント結果を踏まえて通所介護計画に入浴の援助内容を示し、これを踏まえて入浴介助を行っています。利用者の意向、身体機能を踏まえて、一般浴、機械浴などの方法を選定し、入浴介助を行っています。季節感を感じて、楽しんで入浴できるよう柚子湯や菖蒲湯などのイベント風呂を行っています。

**・数多くのボランティア、実習生、中学校の職場体験等を積極的に受け入れ、地域貢献に取り組んでいます**

地域社会に対し、毎年福祉サービス第三者評価の受審、結果公表を行い、透明性の高い組織になるよう努めています。また、三味線や大正琴、詩吟等の数多くのボランティアや、看護の実習生、近隣小学生の訪問や中学校の職場体験等を受け入れるなど、地域に開かれた組織として事業所の機能や専門性を還元しています。また、通所介護事業者連絡会、施設長会議への参加、区立デイサービス3事業所勉強会の実施など、地域の共通課題に協働できる体制を整えています。

さらなる改善が望まれる点

**・短期的および日常の活動などを踏まえた、より具体的な事業計画を検討していくことが期待されます**

法人として、2025年までの中長期計画が策定され、施設の方向性が明確化されています。事業所では中長期計画を踏まえ、目的や取り組むべき課題・問題を設定しています。また、アクティビティー計画書等の活動に対する計画書も作成されています。当年度は、「一丸となって安全を最優先する」を事業方針に掲げ、計画性をもって取り組んでいます。なお、レク・アクティビティの計画をもっと多くしたい等の意向も伺われることから、今後はさらに、短

期的および日常の活動などの充実を踏まえたより具体的な事業計画を検討していくことが期待されます。

**・将来や育成を見据えた人材構成について、人材の安定化の面で、さらなる工夫を図っていくことが期待されます**

採用については、法人全体の採用計画に基づき、ホームページや就職フェア等で募集を行い、必要とする人材の確保に努めています。事業所には求める人材に応じた配属が適宜なされています。将来や育成を見据えた人材構成について、法人内の人事異動や事業所内配置などは、現場の状況を勘案し、法人の支店人材課との相談のもと、人材変更書を作成し、必要に応じながら不定期的に行われています。なお、介護業界全体の課題ともつながっていますが、職員自己評価の声からも人材の安定化の面で、さらなる工夫を図っていくことが期待されます。

**・さらに利用者が楽しみ、リハビリ効果が期待できるアクティビティのプログラム開発に取り組まれることが期待されます**

利用者がデイで多様な活動が参加できるよう、アクティビティ計画書を作成しています。フラワーアレンジメント、書道、創作、音楽、ゲーム、将棋、カラオケ、カレンダー制作、園芸など、利用者の趣味や好みに合った活動を提供できるよう多様なプログラムを用意しています。一方、当事業所では、利用者にもっとレクリエーションを楽しんでもらえるよう、新たなプログラムの作成を課題としています。さらに利用者が楽しみ、リハビリ効果が期待できるプログラムの開発に向けて、職員で検討されることが期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・リスクに対してマニュアル整備や避難訓練の実施など必要に応じた対応がなされています**

事業所におけるリスクに対して、感染症対策マニュアルの整備、年2回の避難訓練および年1回の地域の防災訓練等の実施など、優先順に基づく対策に取り組んでいます。インフルエンザ等の感染症には、正しい手洗いの仕方、嘔吐処理対応など、具体的な対策に取り組んでいます。また、AEDの設置、毎朝のバイタルチェック（血圧測定、検温等）、夏の時期の熱中症対策など、必要に応じたリスク対策がなされています。職員には、業務ミーティングや事業所内研修などを通じて、学びの共有化と危機意識の向上に取り組んでいます。

**・利用者の意思・意向を尊重し、プライバシーに配慮した支援を行っています**

職員が個人情報を適切に扱えるように、マニュアルやトレーニング制度を整備しています。外部との利用者情報のやり取りの場合は、個人名を伏せ字にしたり、個人情報の文書の持ち歩きを少なくしたり、自宅への持ち帰りが無いようにするなど、十分な対応がなされています。トイレや入浴の援助にあたっては、身体をバスタオルで覆ったり、トイレでの声掛けは他の人に聞こえないようにするなど、利用者個々の羞恥心に配慮した支援を行っています。

**・アクティビティ計画書では、レクリエーションにリハビリ要素が盛り込んでいます**

「アクティビティ計画書」を作成では、レクリエーションにリハビリ要素が盛り込むよう取り組んでいます。事業所のオリジナル体操として、棒体操、柔軟体操、リズム体操、健口体操などを行い、身体機能の維持、向上を図っています。特にオリジナルソングの「それいけワイワイ節」を歌っての棒体操は、肩や腕、下半身のストレッチや屈伸運動を盛り込み、事業所の名物メニューとなっています。リハビリとアクティビティを一体的に行う事で楽しみながら取り組み、身体機能の維持・向上を図っています。<BR>

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

35/63

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%	14.0%	5.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	94.0%	5.0%	0.0%	いいえ：0.0% 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	74.0%	11.0%	8.0%	5.0%
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%	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	68.0%	25.0%	5.0%	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	80.0%	20.0%	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	91.0%	8.0%	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	85.0%	14.0%	0.0%	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	71.0%	22.0%	5.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
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%	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	80.0%	20.0%	0.0%	いいえ：0.0% 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	85.0%	11.0%	4.0%	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	88.0%	8.0%	4.0%	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	80.0%	20.0%	0.0%	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	51.0%	40.0%	8.0%	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	社会福祉法人シルヴァーウィング
事業所名称	新とみ
事業所所在地	東京都中央区新富1丁目4番6号
事業所電話番号	03-3553-5228

## 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) 人権を重んじる。 2) 信用を重んじる。 3) 安心・安全・感動のある施設の創造。 4) 常に基本に立ち帰る真摯な姿勢 5) 職員が活き活きと輝く職場。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・朝食、夕食持ち帰り弁当のサービス等を行い利用者家族から喜ばれている

利用者へ昼食や茶菓子等のおやつを提供し昼食は希望に応じ普通食、きざみ食、極きざみ食、ペースト食、減塩食等を提供している。独居の利用者、就労中の家族、医療的対応の必要な利用者等へ個々の身体状況に応じて朝食、夕食、持ち帰り弁当のサービスを行い利用者、家族支援のひと役をこなしている。食前、食後の服薬管理も行っている。利用率も昨年より伸びている。また、重度者であっても介護ロボット等の支援機器を利用し、リハビリ効果をあげ、さらに記録を電子化し利用者情報を施設全体で共有し、見直しに活用して現在もさらなる改善に努めている。

### ・日常生活に潤いが得られるよう、レクリエーションの充実を図りました

レクリエーション活動、各種の行事やボランティア、インターンシップの積極的な受け入れを行い、利用者の日常生活に潤いと安らぎが得られるよう努めた。ボランティア、インターンシップとの交流を多く持ち、普段接することの少ない若年層との世代交流をとり、利用者の感性に温かい刺激を与えるものとなった。レクリエーションでは、セラピードッグ、音楽療法、等々心身機能の活性化に重点を置いた活動に意欲的に取り組んだ。また、コミュニケーションロボットの活用は、利用者の精神的ケアに大変有効であり、不安感の緩和や癒しに活用されている。

### ・階段昇降機の活用で、デイサービス利用に繋げることができ、安全な送迎に取り組んでいる

送迎を必要とする利用者に対しては、原則、ドアツウドアでの送迎を実施している。階段昇降機を活用することにより、エレベーターのない団地等の集合住宅に住む利用者のデイサービス利用を可能にすることができた。歩行困難なため、階段の昇降がネックとなって外出ができなかった利用者を、デイサービス利用に繋げることができたことは、利用者の自己実現のひとつとして大きな成果である。階段昇降機の支援を必要とする利用者は徐々に増え続け、毎日2～4名の利用者の昇降を行い、安全な送迎に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・各種会議で見直した内容を職員に浸透させ支援内容のさらなる充実を期待したい

施設には感染症予防対策会議（感染症予防対策等）、安全・衛生会議（職員の健康管理・腰痛予防の推進等）事故防止対策会議（緊急時の対応マニュアルの周知、徹底等）等の各種会議があり定期的に見直しを行っている。見直した内容を職員会議等で説明し、パソコンにも改正内容を表示し周知・徹底を図っている。支援方法にバラツキが見られ施設長、相談員等が気づいたことがあればその場で注意するよう努めている。夕礼等で支援内容を振り返り課題を検討し、自己判断をなくし、コミュニケーションで意思疎通を図り支援のさらなる充実を期待したい。

・機能訓練の充実、朝食サービスの提供等は利用者的好评であるが、医療的対応者受入れでジレンマがあり検討中である

施設はコミュニケーションロボットでレクリエーションの幅が広がり効果を上げている。階段昇降機でエレベーターのない集合住宅でドアツードアを実現し、歩行アシスト、免荷式歩行器で個別機能訓練を行い効果を上げている。朝食サービス、持ち帰り弁当、夕食サービスを行い食前、食後の服薬管理も行い利用者、家族から喜ばれている。一方医療的対応が必要な胃ろう、インスリン、痰吸引等の利用者が多くいて通所希望者を受け入れている。この利用者は入院することが多く、稼働率に影響し、このジレンマに苦慮していて対策を現在検討中である。

・利用者に対し、困ったとき職員以外の人にも相談できることを、わかりやすく伝えることに、今後も継続して努めたい

施設は、事業計画で、利用者が困ったときや苦情に対して、適切な対応に心がけている。より良いサービスを多くの利用者・家族に認めてもらうため、苦情に誠意を持って対応している。また、「苦情解決の取り組みに関する実施要綱」で第三者委員を設置している。利用者調査では、「役所や第三者委員などに相談できることが分かりやすく伝えてくれましたか」の問いに、今まで「はい」の回答が30%台だったが、今回の調査では、76%に改善されている。契約時に丁寧に説明している結果と思われるが、今後とも継続できるように努められたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・抗菌・消臭用空気清浄機等の設置、定期点検や研修で感染症予防に努めている

施設は衛生的で快適な生活するため抗菌・消臭用空気清浄機、抗菌用ウオシュレット、消防署直結の自動通報装置等を設置している。保守点検、衛生管理では床清掃を毎日、ワックスがけを毎月、リネン類洗濯週2回、害虫駆除年2回、脱臭装置年1回、浴槽水等の消毒と入浴設備等の日常点検を毎日等数多く実施している。入浴では、体の清潔保持、皮膚の新陳代謝、感染褥瘡の予防で2日おきの入浴を行っている。ディ、特養の合同研修ではインフルエンザ・ノロウイルス感染症の予防と対策、排泄ケアにおける感染症予防を実施し、職員の意識を高めている。

・介護ロボット、ITの活用により安心・安全な質の高いサービスの提供をしている

施設は介護予防の観点から特に必要と認められる場合は、運動機能向上計画を作成し機能訓練を実施している。機能訓練室には理学療法士2名を配置し機能訓練を行っている。本年度はリハビリロボットを活用した機能訓練に力を入れリハビリで残存能力を引出し質の高い機能訓練を行っている。送迎ではエレベーターの無い集合住宅で階段昇降機を使い利用者の安全な送迎に取り組んでいる。また、コミュニケーションロボットによる新しいレクリエーションで利用者を楽しませている。更にIT活用により記録は全て電子データとなり記録の充実に取り組んでいる。

・ボランティア・実習生を積極的に受け入れている

地域交流、ディサービスの日課活動の潤滑化及び初任者研修の実習の場として、ボランティア・実習生を積極的に受け入れている。定期的なボランティアとして朗読ボランティア、書道ボランティア、傾聴ボランティア等を年12回受け入れている。その他、地域の人や外国人を含めたボランティア団体が、利用者の話し相手、フロアの手伝いボランティアとして定期的に訪問してくれている。実習生は、介護福祉士取得に向けた実習生、教員免許取得実習生を多く受け入れている。これらの交流は世代間交流として、利用者にも良質な刺激をもたらす結果となっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/52

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%	8.0%	いいえ：4.0% 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%	16.0%	いいえ：4.0% 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	64.0%	28.0%	8.0% 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	60.0%	32.0%	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	56.0%	36.0%	8.0% 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	76.0%	24.0%	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	84.0%	16.0%	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	88.0%	12.0%	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	72.0%	28.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	12.0%	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	80.0%	12.0%	8.0% 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	60.0%	20.0%	20.0% 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	52.0%	24.0%	24.0% 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	76.0%	24.0%	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	76.0%	24.0%	いいえ：0.0% 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	社会福祉法人賛育会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」
事業所所在地	東京都中央区新川2丁目27番3号
事業所電話番号	03-3552-5683

## 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1人ひとりの権利と生活を守り、安全で安心したケアに努める。 2)満足度の高い生活のために、自立支援を基本として個別ケアをすすめる。 3)生活感、清潔感がある暖かな生活、衛生的な環境設備をすすめる。 4)地域の高齢者福祉の拠点として、社会資源として社会的役割を果たす取組みを行う 5)質の高い専門性を持ったケア提供のために、全部署での協働した働きをすすめる。

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・PDCAサイクルを通じて、通所介護計画を実行し、ケアの質を高めています</li></ul> <p>ケアプランの目標期間に応じてモニタリングを実施し、この結果を踏まえ、相談員、介護員、看護師、機能訓練員によるカンファレンスを行い、目標の達成状況を評価しています。モニタリングの結果、新たな課題が生じた場合、再度のアセスメントを行ったうえで、通所介護計画の見直しを行い、サービスに反映するなど、PDCAサイクルを通じて、ケアの質を高めるよう取り組んでいます。また、変更した通所介護計画は利用者の同意を得ると共に、ケアマネジャーに報告して、通所介護の目標を共有するよう取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・食事は季節を感じられる食材を使って、バランスを考えた献立にしています</li></ul> <p>食事は、利用者の嗜好、嚥下能力、栄養状態などをアセスメントし、その方にあった食事形態、食事介助に取り組んでいます。食事形態では主食で米飯、やわらかご飯、粥、ミキサー、副食で常食、一口大、刻み、極刻み、ミキサーなどで提供しています。食事介助では可能な限り自力での食事を支援し、必要に応じて見守り、一部介助、全介助で対応しています。食事内容は季節を感じられる食材で、バランスを考えたメニューとしています。さらに食が進むよう、祝い膳や季節に応じた行事食などを提供し、食事にメリハリをつけて楽しんでもらっています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・目指す方向性を明確化し、職員、地域、利用者および家族への周知を図り、組織が共有しながら一丸となって取り組んでいます</li></ul> <p>法人憲章等は、施設内への掲示、事業計画書やホームページ等への掲載などにより、職員、地域、利用者および家族等に幅広く周知を図っています。また、名札の裏に印字しいつでも確認できるように工夫しています。経営層は、危機管理の場面では、外部に向けた対応を適切に行っていくことを心がけ、リーダー等と思いを共有化し、職員一丸となって目指す方向性に進んでいくように、役割と責任に基づきリーダーシップを発揮しています。目指す方向性を明確化し、組織が一丸となって取り組んでいます。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・必要な人材の確保や育成に向け、採用方法の工夫や人材育成の強化などのさらなる検討が期待されます</li></ul> <p>採用については、法人全体の採用計画に基づき、ホームページ、ハローワーク、自治体や人材紹介会社の就職フェア等で募集を行い、必要とする人材の確保に努めています。毎年、複数人の新人職員の入職が決まっており、必要な人材の確保がなされています。また、ベーシックカードや能力開発カード等を活用した、人材育成および職員の質の</p>
--



向上に取り組んでいます。一方で、必要な人材の確保や育成には課題意識も伺われることから、今後はさらに、採用方法の工夫や人材育成の強化などの検討を進めていくことが期待されます。

**・必要な方に必要な情報が届くような効果的な広報活動を検討されることを期待します**

デイサービス独自の広報誌「新川DAYでHAPPY DAY」を定期に発行し、利用者、家族、地域の関係者に配布して、活動内容の広報に努めています。さらにホームページやフェイスブックを通じて、利用者の日頃の様子や行事の内容、イベントの案内など、SNSなどを活用して広報に取り組んでいます。一方、介護教室や講座などの参加者が少なく、効果的な広報活動を課題としてあげています。在宅でできる介護方法を学ぶことの潜在的なニーズは高いことから、必要な方に情報が届くような広報活動について、さらに検討されることを期待します。

**・施設内における全職員間の周知徹底や情報の共有化など、さらなる工夫と強化を検討することが期待されます**

会議体系は、経営会議、スタッフ会議、各種委員会等が設定され、「委員会・会議体一覧」で示されています。重要な案件等は、経営会議で意思決定がなされています。決定内容や経緯等は、各層会議体、職員会議、朝礼、各課申し送り等での周知やグループウェアでの共有、回覧による確認などにより、非常勤職員等を含めて全職員に周知しています。なお、施設内における上司と部下間の情報共有や非正規職員（非常勤や派遣）への周知など、情報の共有化で課題意識も伺われることから、さらなる工夫や仕組みの検討を図ることが期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・メンタルヘルスや職員間の親睦など、働きやすい職場づくりに取り組んでいます**

職員の就業状況について、有給取得や時短取得等の把握、メンタルヘルスの専門会社を通じたメンタルヘルスマネジメント等に取り組んでいます。職員の気づきや工夫について、各種委員会やプロジェクト、会議等を通じて、情報交換や互いの学び合いと共有化に努めています。また、スポーツを通じた職員の親睦を深める取り組みや職場を離れた親睦会など、良好な人間関係の構築に取り組んでいます。さらに、スケールメリットを活かした研究論文の発表会が行われ、職員の日頃の成果を整理・まとめ、職員の学びを共有化し、組織の能力向上を図っています。

**・マニュアルはフローチャート、担当者などを明示して、分りやすい内容となっています**

入浴介助、食事介助、排泄介助、移動介助、体位交換など、介護実践に関する手順を示すマニュアルのほか、「利用受付～計画作成評価手順」など、サービス提供のマネジメントに関するマニュアルを整備しています。また、健康観察実施手順、与薬マニュアルなど健康管理分野のマニュアルや、窒息時、転倒・転落時、異食時、所在不明者の対応などのチェックリストを整備し、緊急時に職員が適切に行動できるよう備えています。マニュアルは図やフローチャート、担当職員(職種)が示され、手に取りやすく、すぐに役立つよう簡潔にまとめられています。

**・機能訓練員と介護員が連携して、様々な場面で生活リハビリに取り組んでいます**

リハビリの内容は、高齢者が老化や病気に伴って低下した生活上の機能回復や、必要な筋力を維持させたり、長いことしなかったために忘れてしまった動作などを思い出してもらうなど、無理のない穏やかな内容です。リハビリ専門職と連携して介護員も、レクリエーションや移動、食事、排泄、入浴など、日常生活の介助のなかで、リハビリの要素を取り入れた支援をしています。例として、リハビリ体操、移動の際の杖の付き方、歩幅、食事の際の姿勢、トイレの立ち位置、入浴時の衣服の着脱の仕方など様々な生活場面でリハビリを取り入れています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

68/107

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%	14.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：2.0%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	76.0%	5.0%	7.0%	10.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	61.0%	20.0%	5.0%	11.0%
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%	22.0%	いいえ：0.0% 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	79.0%	11.0%	7.0%	いいえ：1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%	どちらともいえない：4.0% 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	88.0%	8.0%	いいえ：0.0% 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%	13.0%	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	63.0%	11.0%	25.0%	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%	5.0%	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	5.0%	14.0%	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	82.0%	7.0%	10.0%	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	79.0%	10.0%	8.0%	いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	11.0%	11.0%	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	41.0%	19.0%	5.0%	33.0%

# 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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	中央区立高齢者在宅サービスセンターマイホームはるみ
事業所所在地	東京都中央区晴海1丁目5番1号
事業所電話番号	03-3531-7635

## 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)理念：私らしく安心して暮らせる家 「マイホームはるみ」 2)ビジョン：ソーシャルドリムコーポレーション（夢のある社会福祉法人としての価値を創造し続ける） 3)経営方針： ソーシャルニーズ開発（社会の新しいニーズを見つけ出す） 4)経営方針： ソーシャルワーカーズアビリティ研鑽（社会福祉事業従事者としての能力を磨く） 5)経営方針： ソーシャルレスポンスビリティの全う（社会的責任を全うする）

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の生活の活性化を図れるよう、ボランティアや子どもたちとの交流の機会を大切にしています

保育園、中学校が併設された複合施設のため、近隣の小学校、幼稚園も含め、子どもたちとの交流が盛んに行われています。七夕には保育園の子どもたちが来訪し、笹と一緒に飾り付けを行っています。小学校、中学校の生徒が体験学習のために訪れ、施設での生活について利用者から説明を受けるなど、多世代交流に取り組んでいます。さらに「納涼祭」では、出店のほか、子どもたちのダンス、ボランティアの和太鼓、参加者全員による盆踊りなどを楽しんでいます。ボランティア、子どもたちとの交流を通じて、生活の活性化を図れるよう取り組んでいます。

・機能訓練指導員は、介護職と連携して集団で行うプログラム開発を行っています

機能訓練指導員は、理学療法士と作業療法士を配置し、専門的なりハビリテーションを提供できる体制を整えています。機能訓練指導員は介護職と連携し、集団で行うプログラムの開発を行っています。希望者には、その方の身体機能、状態に応じたメニューを作成し、個別の機能訓練を実施しています。廊下を使った歩行訓練や、階段昇降、平行棒、ボールを活用した訓練など、下肢筋力や移動能力、バランスの向上により、自宅での自立した生活が送れるよう取り組んでいます。希望に応じて自主トレメニューを作成し、個人の取り組みを支援しています。

・職員一人ひとりの意向に応じた質向上のための人材育成に努め、施設内外の研修を通じた専門性と組織の能力向上を図っています

キャリアアップシートと半年毎の定期面接により職員一人ひとりの能力向上に関する意向を把握し、目標管理を行い、キャリアプランに応じた人材育成に取り組んでいます。個人別の能力育成計画は、施設の人材育成計画と職員の技術水準、知識、専門資格の習得状況を勘案して策定されています。個人別の育成計画に基づき、法人・事業部研修（必修・選択）、階層別研修等が行われ、職員の能力向上を図っています。また、施設内研修では、専門性を向上させるために各委員会が担当し、学ぶことにより組織の能力向上を図っています。

さらなる改善が望まれる点

・必要な人材の採用に向け、検討と工夫を行い、さらなる強化を図っていくことが期待されます

職員の採用は、毎月1回人材採用PJを開催し、必要な人材の確保に向けた取り組みがなされています。また、法

人独自に開発した求人サイト「ジョブオブ」を活用するなど、人材の確保のための工夫がなされています。さらに、外部の求人サイトも活用し、人材確保の向上が徐々に図られてきています。なお、必要な人材の採用については、さらなる強化を図っていきたいという意向も同われ、管理職への採用手法の学びも望まれていることから、今後はさらなる検討と工夫を進めていくことが期待されます。

**・個別ケアのさらなる推進を図るためにも、個別性のある施設サービス計画書の作成が期待されます**

多職種が協働してアセスメントやモニタリングをしたり、居室担当者が「個別ケア表」を作成したりと、利用者一人ひとりに対して細やかな情報を整理しています。しかしながら、数人の計画書の確認結果では、どの利用者にも共通した課題が挙げられており、支援内容に十分な個性がみられませんでした。事業計画書に「個別ケアの推進」を掲げていることから、今後はさらに、その目標に向けて、より個別性のある具体的な計画作成が望まれます。

**・振り返りの結果を踏まえ、通所介護計画で示す活動内容について、重点をおく点などの検討をされることを期待します**

生活相談員は利用者、家族から聞き取りした意向、身体状況、生活状況などをもとに、アセスメントシートを作成しています。アセスメントシート、ケアプランをもとに、通所介護計画書を作成しています。計画にはケアプランの目標と、通所介護での目標を記載し、これを踏まえたサービス内容が記載されています。現在、計画作成の傾向として健康面、安全面に重点を置いた内容が多いと振り返っています。今後、利用者本人や家族の意向を重視した活動などを明確にしたいとしていることから、計画作成の方向性について検討されることを期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・地域のネットワークと連携を図り、開かれた組織として地域貢献に取り組んでいます**

保育園、中学校が併設された複合施設で、近隣の小学校、幼稚園も含めて、子どもたちとの交流が盛んに行われています。また、ボランティアやインターンシップ、実習生、近隣小中学校の職場体験等を受入れ、地域に開かれた組織として取り組んでいます。地域に向けて、はるみテラス（会食サービス）や定期的な介護者講習（年3回）、栄養士講座、などを実施し、施設の機能や専門性を地域に還元しています。さらに、学校評議委員会や介護サービス事業者連絡協議などへの参加、総合防災訓練の実施など、地域の共通課題に協働できる体制を整えています。

**・サービス提供前にアセスメントシートを確認し、適切なケア実践に取り組んでいます**

ケアマネジャーから届く利用申込書により、事前に利用者の基本情報を把握しています。そのうえでサービス担当者会議などに参加し、家族、利用者から聞き取りを行い、アセスメントシートの作成を行っています。アセスメント項目は、緊急連絡先、医療情報、生活状況のほか、ADLとして移動や食事、排せつ、入浴、衣服の着脱など、一連の生活動作の把握を行い、具体的な援助に生かしています。特に入浴にあたっては、安全に、利用者が安心して入浴できるように、アセスメントシートの内容を朝礼時に確認し合っています。

**・機能訓練指導員が自宅の訪問調査を行い、リハビリやケアの実践に活かしています**

機能訓練指導員は、利用者の自宅を訪問して、日常生活の様子や家族の要望、家屋の状況などを調査しています。この結果を踏まえ、自宅での移動、トイレ便座やいすでの立ち座り、浴室での立ち上がりや浴槽の跨ぎなど、自宅での暮らし方について必要な助言を行っています。同時に家屋の環境、自宅での過ごし方を踏まえ、個別の機能訓練に生かしています。さらにケアマネジャーと調査結果の情報共有を図り、必要に応じて住宅改修に結びつけることもあります。また、サービス担当者会議等で情報を共有し、ケアの実践に活かしてもらうよう努めています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/120

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	75.0%	14.0%	8.0%	いはいえ：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	75.0%	14.0%	8.0%	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	56.0%	20.0%	10.0%	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	77.0%	12.0%	6.0%	いはいえ：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	62.0%	22.0%	14.0%	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	75.0%	10.0%	10.0%	いはいえ：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	79.0%	14.0%	6.0%	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	68.0%	12.0%	16.0%	いはいえ：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	54.0%	14.0%	31.0%	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	79.0%	10.0%	10.0%	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	72.0%	12.0%	10.0%	いはいえ：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	64.0%	22.0%	12.0%	いはいえ：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	60.0%	25.0%	14.0%	いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	12.0%	12.0%	いはいえ：4.0%
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%	22.0%	6.0%	35.0%

# 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	社会福祉法人ノテ福祉会
事業所名称	港区立北青山高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区北青山1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5410-3410

## 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) 【理念】「誰もが ごくふつうに くらせる しあわせ」を創造する 2) 【経営方針】コンプライアンスを推進する 3) 【経営方針】適正利益を継続的に確保する 4) 【経営方針】高品質のサービスを提供する 5) 【経営方針】優秀な人材の育成に注力する

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・喫茶ルームの設営など利用者の生活を豊かにする取り組みが実施されている</li></ul> <p>年初は鏡餅やミカンや凧を飾り、夏はひまわりや風鈴を飾り、秋はウサギと月をテーマにしたキルティングを壁に掲示、栗・月見団子・紅葉等を棚に飾り、冬は雪の結晶を飾る等、季節に合った飾り付けをする等、季節を感じられるよう配慮している。さらに、静かに過ごしたい利用者の為に「喫茶ルーム」を用意してコーヒーや紅茶・カルピス等を提供している（毎日12：30～13：30）。利用者の50%はここで午後のひと時を過ごしているが、ルーム内はBGMが流れており落ち着いた雰囲気となっていることが確認できている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用開始時の不安軽減に努め利用を円滑に継続できるように支援している</li></ul> <p>初回利用時には、面談対応した職員が笑顔で出迎え、利用者が受け入れやすい環境を整えることに力を入れている。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をせず、雰囲気に慣れてもらうように配慮している。また、短い時間での受け入れ、自宅で行っている趣味活動の持参、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。さらに利用中も自宅での利用者の様子の把握や家族との連携を図るために、主任がこまめに自宅へ足を運ぶことにしている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・体調変化に迅速に対処できる仕組みが整っている</li></ul> <p>利用者一人ひとりの主治医、日中の家族連絡先、緊急時の搬送先、薬などを日々確認できるようにしており、職員間で共有している。利用中に体調変化が見受けられた場合には、家族の指示を仰ぎながら看護師が見守り、受診してもらうことにしている。また、緊急時対応マニュアルがあり、状態が変化した際には看護師と主任が対応を判断することになっている。利用者調査における「緊急時の対応は安心できますか」という問いにも81.1%が満足していると回答している。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・機能訓練指導員と介護職の連携を充実させることが望まれる</li></ul> <p>理学療法士（PT）を機能訓練指導員として配置し、希望者30名強の利用者に対して歩行練習やバランス練習、筋力強化練習および下肢のストレッチを実施しており、「リハビリをきっちりしてもらい、近いうちに歩けるようになりそう」「特別の訓練はとても良い」と90%以上の利用者が喜んでいる。一方で、職員との連携では、職員から移動支援のポイントや体操の留意点について質問があれば返答する程度で、PTがその専門性を活かして職員を指導</p>
---

している様子は確認出来なかった。PTが主導して介護職と連携すればより良い支援に繋がると思われる。

**・居宅介護支援事業所を中心に地域ニーズの情報を収集している**

福祉業界全体の行政、動向について情報収集に努めており、担当者間の連携強化によりネットワークを拡充することに努めている。迅速な情報収集力により、タイムリーに対応できるようにしている。特に、居宅介護支援事業所とのネットワークは徐々に広まっており、大島地域全体のニーズ取得の方向には向かっているものの、地域全体をカバーできるまでに至っていない。今後も地域全体のニーズをカバーできるよう、継続的に居宅介護支援事業所との連携を広めていくことにしている。また新たな情報網の検討にも取り組んでいる。

**・充実させ職員の資質の向上を目指している**

年間を通じて研修計画を策定しており、法人の全体研修、区主催の研修、社会福祉協議会などが主催する外部研修に職員を参加させ資質の向上に取り組んでいる。また、参加後には報告書を提出し、実践に取り入れられることなども導き出せるようにしている。昨年度も、認知症の理解、安全衛生、サービスマナーなどをテーマとして研修に参加していることが報告されているが、さらに非常勤職員への参加を充実させることを目指している。さらに事業所の中の身近なことをテーマとした内部研修を実施し、振り返る仕組みを作りたいとしている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・全体会議を毎月開催して事業の方向性を示唆している**

経営層以下、各職種が出席する全体会議を毎月（第4週の17：30～18：30）開催しており、事業所運営にかかわる協議・決議の場として位置付けている。「事業の進捗情報の確認」、「諸会議の報告」、「リスクマネジメント」などの毎月の共通テーマをはじめ、その都度テーマを取り決めており、合議によって意志決定していく流れが定着している。また、会議録の閲覧により、職員個々へ周知できる仕組みを整えている。必要に応じて担当者からの報告を受け、事業計画を修正する機会ともしている。

**・利用者の要望を反映したプログラム作りに努めている**

毎月予定表を作成し利用者に配布しており、運動系のゲーム・脳活性化につながるゲーム・音楽・誕生会などの多岐に渡るプログラムを実施している。企画の立案は毎月開催しているスタッフ会議・全体会議を通して、担当者がプログラムを作成しており、利用者の要望を反映させたプログラム作りに力を入れている。利用者は、事業所到着後、お茶を飲みながらの談話や健康チェックを受けて過ごしている。また、職員の丁寧な声かけによって各種のプログラムへの参加を促しているため、利用者の意向をその都度確認している様子が見受けられた。

**・連絡ノートや電話連絡、送迎時などに情報共有を行っている**

利用者の日常の様子は連絡ノートを使い、家族と相互に記入して連携している。休みの連絡は、電話連絡としている。送迎時は、家族と積極的に家族とコミュニケーションを図るように努めている。また、毎月開催している介護者教室では、意見・要望や相談を受ける機会を設けている。体調不良時やトラブル発生時にも、詳しく状況を説明するなど、連絡手段として効果的に利用されている。また、外出支援を行う際には家族の参加も積極的に促している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

74/102

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	83.0%	10.0%	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	72.0%	10.0%	5.0%	10.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	58.0%	20.0%	10.0%	10.0%
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	79.0%	13.0%	5.0%	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	71.0%	17.0%	5.0%	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%			どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%			どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 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	81.0%	8.0%	10.0%	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	56.0%	13.0%	28.0%	いいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	6.0%	8.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	12.0%	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	72.0%	16.0%	9.0%	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	67.0%	18.0%	13.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	10.0%	10.0%	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%	28.0%	18.0%	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	社会福祉法人恩賜財団済生会支部東京都済生会
事業所名称	港区立南麻布高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区南麻布1丁目5番26号
事業所電話番号	03-5232-9672

## 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) 「ささえます まめに優しくあたたかく」のキャッチフレーズに基づいた利用者・家族への支援を行います 2) 経営改善のための具体的な対策を実施し、経営基盤の充実に努めます 3) 行政・関係機関と連携しながら、法令遵守を旨とした適正な事業運営を行います 4) 会議やミーティングを効果的に実施し、経営層と現場の連携を図ります 5) 高齢者サービスの拠点施設としての役割りを認識し、健全な運営に努めます

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者が楽しめるプログラム作りに取り組んでいる

午前中は身体を使うアクティビティが多く、活動的に過ごすことができるようになっている。プログラムの途中で疲れてしまったり、体調がすぐれない場合には、ベッド等で横になって休むことができる。利用者と職員は、職員の変動も少ないため信頼関係が構築され安心して過ごしている。一方で、活動がマンネリになってしまうことを懸念して、新たにパート職員の参加も得て、毎月のプログラムミーティングが実施され、利用者の年代の変化に伴い音楽や運動に新しい活動を取り入れるなど、職員のスキルアップを図りながら改善に努めている。

### ・利用者の状況に応じた自立支援に取り組んでいる

利用者の意向や身体状態に応じて、入浴、排泄支援とともに利用者の羞恥心により女性の同性介助をマンツーマンの対応で実施している。入浴は、利用者の入浴前後にバイタルチェックを看護師が実施して、皮膚や身体状況の変化に留意し、安全に入浴できるか確認している。排泄については、家族や本人の意向から自力でトイレでの自然排泄を行うよう日中の動きにも留意している。入浴、排泄支援とともに残存機能を活かし、安全性と自立支援に配慮している。状況に変化が見られる際には、家族やケアマネジャーへ連絡をして居宅サービス計画書の変更につなげている。

### ・ボランティア・実習生などの受け入れなど、地域に開かれた事業所として関係者に認知されている

当事業所は港区の指定管理事業者としてその社会的役割を果たしている。その関係からより公共的側面が求められる、区内にある同一法人内の他の事業所と連携をとり総合福祉事業所として機能している。近隣学校との交流やボランティア・実習生の受け入れはもとより、福祉避難所として登録し、さらに区の研修や会議などのイベント開催に際し場所を提供している。様々な地域貢献を通して地域で開かれた事業所として関係者に認知を目指し、社会福祉事業所としての機能と役割を果たすように努めている。

さらなる改善が望まれる点

### ・到着後や帰宅前の手持ち無沙汰対策を、さらに充実させることを目指している

到着後の時間帯には、手洗いやうがいを必ず促し、バイタルサインのチェック、湯茶の接遇、入浴、リハビリ、頭の体操などを取り入れており、利用者間の会話が弾むような座席の位置取りに配慮している。帰宅時の待ち時間には、個別の制作活動など思い思いに過ごすように促している。また、利用者一人ひとりの体力を踏まえ、静養を促すこ

とも心がけている。利用者が全員到着するまでや、帰宅時の送迎の待ち時間については、手持ち無沙汰にならないようなプログラムのさらなる充実を目指している。

**・事業所の特徴を分かりやすく伝えることを一考されたい**

現在、地域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。事業所では安定経営の一環として、利用稼働率のさらなる向上を目指している。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。

**・業務の効率化と稼働率向上を目指し施策を充実させることを目指している**

累積赤字の解消は事業所にとって最も対応すべき課題である。受け入れ介護者の重度化、認知症利用者の増加など利用者家族の要望は多様化し、求められるサービスの質・内容は高度化・複雑化する一方である。このような状況のもとにあっても、利用者数を増やし、稼働率アップ、業務効率化を実施して収益を上昇させて事業所の運営を維持継続していかなければならない。利用者や家族の希望に沿いながら、利用者単価増を目指して、送迎業務を中心とした各業務の効率化を図り収益構造の改善を目指している。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・安定的運営を目指し人材不足の中、入浴サービスや食サービスの充実に取り組んでいる**

事業所では、安定的経営を目指し人的サービスや食サービスの質の向上に注力している。介護の現場では多様化・高度化するサービスが求められ、それに対応するための経営（事業収支や稼働率）と良質なサービス提供のバランスを考えた人員配置が必要となっている。契約曜日以外への利用希望への対応や、一人でも多くの希望者への入浴サービスの提供にも取り組んでいる。高齢者にとって食事は一番の楽しみであり、食事内容の維持向上と食イベント開催など、食サービスの充実は必須項目である。厳しい状況ではあるが、事業所の安定運営に取り組んでいる。

**・通所介護計画書は支援の方向性や内容が記載できる分かりやすいシートになっている**

通所介護計画書はケアプランの主旨とアセスメント情報などを確認のうえ、作成することになっている。さらに、通所介護計画書の作成にあたっては、各種の専門職が連携して具体的な支援内容と達成目標などを詳しく表記することに努めている。計画書は、心身状況が変化した場合や介護保険更新時には、その都度見直しを行い、当初と同様に達成状況の確認や新たな目標設定に取り組んでいる。支援の目標や報告内容が分かりやすい計画書になっていることがうかがえる。

**・利用者が好みの活動ができるように支援している**

利用者全員が参加して行える活動メニューを考慮し、利用者がそれぞれの集団の中で楽しく活動できるように支援している。利用者によっては、身体を動かすことだけではなく、手工芸や読書などを好む利用者もあり、静的な活動から動的な活動までそれぞれのメニューを設けて実施している。また、毎日の終礼時にはミーティングを実施して、課題を検討して次につなげている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/81

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%	13.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 3.0%
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	90.0%	5.0%	いいえ : 1.0%	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	47.0%	33.0%	9.0%	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	74.0%	19.0%	いいえ : 1.0%	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	66.0%	19.0%	7.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%	9.0%	いいえ : 1.0%	無回答・非該当 : 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	74.0%	21.0%	いいえ : 1.0%	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	72.0%	11.0%	15.0%	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	47.0%	17.0%	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	74.0%	15.0%	7.0%	いいえ : 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	13.0%	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	62.0%	15.0%	17.0%	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	66.0%	19.0%	11.0%	いいえ : 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	62.0%	15.0%	19.0%	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	39.0%	27.0%	5.0%	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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンターサン・サン赤坂
事業所所在地	東京都港区赤坂6丁目6番14号
事業所電話番号	03-5561-7831

## 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>1)東京聖労院は、「四恩報謝」（天地・父母・国・衆生の恩に報い、感謝するところ）の教えに根本を置いた「聖 労」（報いを求めない聖(きよ)き労働）を実践し、「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めざします。</p> <p>2)赤坂の地域性・特徴を十分に生かし、質の高いサービスを提供することにより地域福祉に貢献します。</p> <p>3)ご利用者一人ひとりが安全で気兼ねなく安心して過ごせる施設を目指します。</p> <p>4)併設する児童館交流をはじめとする地域交流、地域性を生かした外出や余暇活動についても力を注いでサービスの充実に努めます。</p> <p>5)堅実な財政運営のもと、職員にとって働きやすい職場づくりを目指します。</p>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・機能訓練が楽しく継続的に行えるような工夫に力を入れている

事業所では利用者本人から同意が得られた場合のみ、個別機能訓練計画を策定しており、無理強いはいしていない。加算のルールに従って3か月毎に自宅にうかがい、自宅での身体機能の無理強いのない維持向上についても把握している。到着後などの時間を使用し、利用者が意欲的になるようさまざまな方法で訓練を工夫している。生活の場に即した訓練を実施している。ボランティアの協力による合唱、書道、はがき絵、療育音楽などのレクリエーションや趣味活動に楽しみながら訓練を行えるような工夫をして、心身共に活性化できるように取り組んでいる。

### ・日々のケース記録は、通所介護計画書の目標に沿った書式となっている

初回利用後には、サービス内容（食事、入浴、排泄等の介助支援）が適切になされていたかの確認や利用者の心身状況について再アセスメントを実施し、変更点があればフェイスシートに追記することで初回以降のサービス提供へ活かすようにしている。通所介護計画書は個人台帳に綴じており、日々のケース記録と連動できるようにしている。さらに、通所介護計画書の目標については、日々のケース記録内に記載できるようになっており、サービスが適切に提供できているか確認できる書式となっている。

### ・利用者や家族へ事業所の情報を分かりやすく発信するために数多くの広報媒体を取り揃えている

事業所の基本情報はパンフレット、法人機関誌「元気です」、港区の情報冊子、事業所ホームページに掲載しており、利用者や地域住民に情報発信している。事業所からのお知らせ、月間の活動予定、献立などは月間広報誌「通信はなみずき」内に掲載し、毎月利用者へ配布して活動の様子を紹介している。利用案内別冊子には、事業所での過ごし方、サービス内容、料金表等の細かな情報も記載しており、利用者が安心してサービスを利用できるよう情報を提供している。また、廊下やフロア内には直近の活動報告や作品を掲示して情報発信もしている。

さらなる改善が望まれる点

### ・利用者情報の共有を推進し個別支援をさらに充実することを目指している

日常の利用者の様子は、経過観察記録やケース記録によって把握している。連絡ノートや業務日誌などに特記事項を記載し、職員間で共有する流れも定着している。日々の申し送りははじめ毎月スタッフミーティングを開催して、状態に応じたサービス提供や各種プログラムへの参加を促し、適切に1日が過ごせるように取り組んでいる。さらに、職員自己評価の自由意見欄には、適宜ミーティングを開催して利用者情報の共有化を更に推進しながら、迅速にサービスの見直しを図ることを目指している。

**・利用者個々に合わせて、日常生活内で自立支援を取り入れることを期待したい**

来園時の水分提供は、緑茶・ほうじ茶・紅茶・コーヒーから選択できるようになっており、利用者の好みに合わせて職員が提供している。座席で行う趣味活動として脳トレ、塗り絵、パズル、雑誌、新聞等も利用者の要望に合わせて適切に提供できる環境となっている。ただし、利用者自らの判断で離席し、テーブル拭きや片付けなどの手伝いをする様子は確認できず、職員が業務として実施する環境となっている。今後は安全面も考慮しつつ、利用者自身が選択できる環境の整備や手伝いの促しなども検討し、日常の中で自立支援を取り入れることにも期待したい。

**・事業所の長を明確にし、さらにサービス内容をステップアップさせることを目指されたい**

事業所は特別養護老人ホームやショートステイ、児童施設（港区立赤坂子ども中高生プラザ）などに併設されており、それらの各事業との連携を図りながら幅広いサービスを提供している。利用者満足度が高いことや、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。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。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者への情報提供は伝わりやすい内容で表記するように工夫している**

フロア内や廊下には活動予定のポスターや写真付きの活動風景を掲示して情報提供している。また、毎月ごとに「イベント・サークルの案内」と「参加申込票」を作成し、利用者へ配布して活動参加を募るようにしている。参加申込票を基に様々な活動へ利用者が選択して参加することが可能である。介護保険負担割合別の料金表を作成しており、利用者や家族に分かりやすい表記となっている。さらに、ホームページには申し込みから利用開始までの流れやプログラム内容も掲載しており、利用希望者にも情報提供するように努めている。

**・利用者の要望や職員の意見を参考に、新たな活動を導入するように取り組んでいる**

趣味活動のマンネリ化を改善するために、利用者や職員の提案で新たな手芸活動を導入し、人形、ティッシュカバーを作成するなど現在では手芸活動を楽しみの1つとして通所する利用者も増えている。外出行事では定期的に「散歩の会」を開催し、近隣のショッピングモールやホテルへ外出する機会も設けて好評である。個別機能訓練の取り組みも定着しつつあり、利用者アンケート自由記載欄には「自宅での生活に非常に役立っている」との声も数多く挙がっており、様々な取り組みの結果が利用実績向上にも結び付いていると考えられる。

**・看護師を中心に多職種が連携して利用者の健康管理を行っている**

毎日の利用者の健康状態は、送迎の際に送迎担当職員が家族からの聞き取りや連絡ノートからの報告により、家族からの報告内容から、利用者の健康状態に異常が無いか確認している。家族からの連絡事項で利用者の健康に配慮が必要な場合は、職員に報告して周知し、職員全員で見守る体制にしている。また、いつもの表情に通常との違いを見分けることに、変化がないか注視して取り組んでいる。胃瘻、酸素療法、バルーンカテーテルなどの重篤な利用者への対応は、全て介護職員との良好な連携にある。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/100

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	91.0%	5.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	91.0%	5.0%	どちらともいえない : 2.0% 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	70.0%	14.0%	11.0%	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	82.0%	14.0%	いいえ : 0.0% 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	76.0%	17.0%	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	94.0%	5.0%	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	94.0%		どちらともいえない : 2.0% いいえ : 2.0% 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	82.0%	14.0%	どちらともいえない : 2.0% 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	64.0%	11.0%	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	88.0%	5.0%	5.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	8.0%	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	73.0%	14.0%	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	79.0%	8.0%	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%	5.0%	14.0%	どちらともいえない : 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	52.0%	5.0%	11.0%	29.0%

# 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	社会福祉法人恩賜財団済生会支部東京都済生会
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンター港南の郷
事業所所在地	東京都港区港南3丁目3番23号
事業所電話番号	03-3450-5571

## 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) 施設創立以来の運営実績を生かし、経営の効率化を図る 2) 利用者本位のサービスをすすめる 3) 高齢者や家族が安心して生活できるよう支援します 4) 地域の医療機関との緊密な連携のもとに利用者の健康維持を図る 5) 港区の高齢者福祉を支える総合施設として、それぞれの事業の連携を一層強化し、高齢者が 住み慣れた地域で自立した生活を送れるよう全力を尽くす

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者一人ひとりが自分のペースで過ごせるようにしている

各種のプログラムへの参加は利用者の意向を原則としており、個人の意思を尊重した支援に努めている。機能訓練の要素を取り入れたみんなで行う体操などは、できる限り参加を促がしているが、個別のプログラムについてはその都度参加を確認することを取り決めている。介護場面を観察した際にも、「数合わせや絵合わせパズル」、「ぬり絵」、「利用者同士の会話」、「リハビリ」、「休憩」などが適切に選択できる様子が確認できている。

### ・各職種が協働しながらサービス提供し、利用者満足度が向上するように取り組んでいる

通所介護計画書や評価表をPCネットワークへ移行したことで、職員間での情報共有が効率化され、各職種が連携してサービス提供できる環境となっている。さらに各専門職が経験と知識を活かし、利用者一人ひとりに合わせた質の高いサービスを提供できるように取り組んでいる。現存のサービスには満足せず、利用者懇談会等から利用者の要望や意見を抽出し、プログラムの見直しを図るなど利用者満足度が向上するように努めている。利用者アンケート自由意見欄には「チームワークが良く取れている」との記載もあり、各職種が連携している様子がうかがえた。

### ・ケアマネジャー交流会を開催して、事業所の情報を発信するように努めている

事業所では各利用者ごとに介護職の担当制を導入しており、担当介護職が写真付きの利用報告書を毎月作成し、ケアマネジャーへ発送するように工夫し情報発信している。さらに今年度の取り組みとして「ケアマネジャー交流会」を開催し、ケアマネジャーへ事業所の詳細を伝える機会を設けている。「ケアマネジャー交流会」では施設見学、試食会、事業計画、1日の過ごし方等を伝えるように工夫してケアマネジャーからも好評である。今後も定期的に行うことを検討しており、さらにケアマネジャーとの連携を図るよう努力していることがうかがえる。

さらなる改善が望まれる点

### ・家で生活に役立つ活動やリハビリを目指している

機能訓練指導員を配置しており、集団体操、レクリエーション活動など、機能訓練の要素を取り入れた活動を実施して、身体機能の維持改善に取り組んでいる。利用者一人ひとりの身体機能の評価を行い、個別機能訓練計画書の中に筋力強化・関節可動域訓練・歩行訓練・作業訓練などのメニューを明示し組み合わせで実施している。ただし、今

回行った利用者調査の「活動やりハビリは家での生活に役立つか」においては、「はい」が55.6%の満足度に留まっていた。自由意見欄には評価の声も聴かれていたが、更なる満足度の向上が望まれる。

・**趣味活動や体操のプログラムをさらに幅広く提供していくことを目指している**

利用者自身が選択できるように豊富な趣味活動や体操を取り入れており、利用者に合わせて活動へ参加を促している。男性利用者から「筋トレや身体を動かしたい」という要望も聞かれており、さらなる活動内容の充実に力を入れていくことを今後の取り組みとして捉えている。年々趣味活動を補助するボランティアの来所も減少している現状であり、今後も趣味活動を幅広く提供していくためにボランティアの来所が重要と捉えている。数多くのボランティアが来所できるよう積極的に地域へ情報発信し、幅広いプログラムを継続して提供することを目指している。

・**関係機関への積極的な情報提供を目指している**

事業所では毎月給付管理を行う際や、それ以外にも随時「空情報」を地域の居宅介護支援事業所に提供して、利用促進を促している。併設する他の在宅サービス、ボランティアなどを通じても利用情報を提供している。本年度上期は概ね前年同様の利用者を獲得できているが、曜日における差異もあるため、さらに利用率の向上を目指している。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、積極的な情報提供を目指している。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**地域の居宅介護支援事業所へは「空き状況」などを都度伝え連携を図っている**

事業所は港区の指定管理事業所であり、定期的に区に対して運営情報を報告しており、日頃から連携を図っている。また、現在、地域の約18か所の居宅介護支援事業所からの紹介によってサービスを提供している。「空き状況」については、月末に実勢報告をする際に随時伝えることにしており、日頃より情報共有できる関係になっている。また、併設する入所系施設の利用者家族やボランティアなどの来所者を通じた情報提供にも心がけている。

・**毎月定例会を開催して、指導や助言などに取り組んでいる**

職員ミーティングを定期的に行い、各種業務に関する基本事項の確認や見直し・職員への指導方針の統一化などの検討に取り組んでいる。利用者のサービス変更を行う際には、サービス担当者会議で検証した事項をもとに、通所介護計画の見直しにつなげている。その流れを受けて、利用者一人ひとりのサービス手順の見直しが必要になった際には、日々の申し送りでも共有している。事業所は非常勤職員が全体の約8割弱を占めていることを踏まえ、明確な意思決定と迅速な伝達に努めている。

・**行事食やイベント食を開催して、利用者満足度が向上するように取り組んでいる**

事業所では生活スペースと食堂が分かれているため、利用者はメリハリのある環境で昼食を喫食することが可能である。昼食時は常時BGMが流れ、落ち着いた空間となっている。そば打ち・ぶりの解体ショー・ライブキッチン（おでん・鍋・揚げ物）・選べるパスタ・アンケート集計上位食などのイベント食や行事食を定期的に提供し、利用者が食事の時間を楽しくするよう工夫して利用者満足度が向上するように努力している。また、利用者の状態に合わせた食事形態を提供することも可能で、必要に応じて食事の見守りや介助も適切に行われている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

27/67

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	66.0%	29.0%	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	81.0%	7.0%	7.0%	どちらともいえない：3.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	55.0%	37.0%	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	55.0%	37.0%	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	59.0%	29.0%	7.0%	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	77.0%	14.0%	3.0%	無回答・非該当：3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	14.0%	3.0%	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	74.0%	18.0%	7.0%	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	51.0%	33.0%	14.0%	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	66.0%	18.0%	11.0%	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%	18.0%	11.0%	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	62.0%	14.0%	7.0%	14.0%
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	51.0%	29.0%	7.0%	11.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	62.0%	22.0%	11.0%	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	44.0%	40.0%	11.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	港区立高齢者在宅サービスセンター白金の森
事業所所在地	東京都港区白金台5丁目20番5号
事業所電話番号	03-3449-9615

## 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) 顧客満足を得ることや潜在的なニーズを社会システムとして具現化すること 2) 社会のニーズや「夢」を実現をすることを通して、広く社会に貢献していきます

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の特徴や性格に合わせた支援に努めている

運動系や脳トレ系の各種のプログラムをはじめ、制作活動に力を入れて心身の活性化や楽しめる機会を設けている。また、利用者同士の会話や、職員とのたわいもない会話の中から「その人らしさ」を発見し、その人に得意なことなどを活かせるような支援に力を入れている。昼食後は静養が必要な利用者には順番でベットへ誘導するなど、思いおもいに過ごせるよう配慮をしている。また、毎月、常勤会議や全体会議を開始しており、スケジュールを組んで催事やイベント作りなどに取り組んでいる。

### ・細かい気配りを共有化し適切な支援に取り組んでいる

必要に応じて、アセスメントシートを見直し、利用者一人ひとりの心身状況の把握やコミュニケーションの取り方に注意を図っている。また送迎時の家族からの口頭による申し送り・連絡帳の記載事項・家族からのメモなどを、職員間で申し送ることで、日々の心身状況に合わせたサービス提供に努めている。地域で長年生活している利用者が多いことから、様々な人間関係などを踏まえ座席の位置には十分配慮することを心がけている。利用者一人ひとりの生活歴などを把握して、円滑に過ごせるように努めている。

### ・職員の質の向上に向けて取り組みを開始している

中長期計画では人材育成の方針が打ち出され、年度計画では職員個別の研修プログラムの作成、キャリアパスの作成、外部研修への参加などを目標として、取り組みを開始している。人事考課制度をもとに面談をして達成状況を確認し、さらに職員の能力向上のために資格取得奨励金制度や国家資格手当制度などを設けている。年休取得率向上に計画的に取り組み、平成28年度からは法人全職員を対象としてストレスチェックを実施している。また、衛生委員会では、より働きやすい職場づくりに取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

### ・リハビリの内容を充実させることを課題としている

リハビリテーションの要望がある利用者に対しては、個別機能訓練計画を作成し、3か月毎に評価を行い新たな計画を作成するマネジメントがなされている。利用者や家族の意向や要望を把握して計画を見直す仕組みも整っている。評価を行う際には、具体的な根拠を明らかにするために体力測定による数値を用いることにしている。さらに、「明確な目標の設定」や、「達成に向けての各種機能訓練の位置付け」などについても検証されることが望まれる。利用者アンケートの自由意見欄にも、リハビリを充実させてほしいとする声が複数聞かれている。

### ・利用者情報の共有を推進し個別支援をさらに充実することを目指している

日常の利用者の様子は、経過観察記録やケース記録によって把握している。連絡ノートや業務日誌などに特記事項を記載し、職員間で共有する流れも定着している。日々の申し送りははじめ毎月スタッフミーティングを開催して、状態に応じたサービス提供や各種プログラムへの参加を促し、適切に1日が過ごせるように取り組んでいる。さらに、職員自己評価の自由意見欄には、適宜ミーティングを開催して利用者情報の共有化を更に推進しながら、迅速にサービスの見直しを図ることを目指しているとする声が聞かれている。

・ **地域の居宅介護支援事業所への情報提供をさらに充実させることを目指している**

事業者は各種の福祉サービスを提供しており、先駆的な取り組みも数多く実施している。年間を通じて複合施設内の各事業所と連携して各種の催事やイベントを開催しており、それらを通じて地域への情報提供がなされている。また、昨年度は、43名がサービスを終了（医療機関への入院5名、福祉施設への入所14名、逝去者5名、その他19名）している。新規の利用者獲得を円滑に実施するために、「空き情報」などをホームページへ掲載するなど積極的に伝える手法を設けることも望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **管理社はリーダーシップを発揮し、事業所運営をリードしている**

法人理念に基づき、事業単位の目標・方針を策定し、所管する組織を統括管理することが求められており、そのための権限と責任、求められる能力、求められる成果が規定されている。会議・委員会は、目的・回数・開催日・出席者や活動内容が具体的に定められており、短時間で意思疎通が図れる会議運営を目指している。管理職と職員の情報交換をサービス向上につなげることに取り組んでいる。特にデイサービスでは、定期的で開催している常勤会議において所長が各種の事案に関する指導を行い、事業所運営をリードしている。

・ **利用開始時の不安やストレスの軽減に努めている**

利用開始時は、事前面談などで馴染みになった所長や看護師が出迎えたり、家族などの同行も対応することで不安やストレスの軽減に努めている。同じテーブルの利用者への紹介、頻度の高い声かけ、プログラムへの参加を強いなどを取り決めており、円滑に利用が開始できるようにしている。また、自宅での生活スタイルを継続してもらえようように、昼寝、趣味活動の持参などの個別対応を実施している。地域のニーズを踏まえ「胃ろう造設者」「バルーンカテーテル留置者」「在宅酸素利用者」などの重度の利用者の受け入れも積極的に取り組んでいる。

・ **緊急時には家族の指示を仰ぎながら対処することを原則としている**

緊急対応マニュアルや緊急時の連絡先一覧表を整備し、さまざまな緊急時の対応を標準化することに努めている。利用者ごとに「緊急連絡先」を作成し、利用開始時に細かく確認を行うことを取り決めている。主治医や複数の家族連絡先を把握して、万一の場合を想定した連絡体制を整備している。また、疲労が見受けられた場合には、静養ベッドや休憩コーナーのソファなど、休憩できる場所も適切に用意されている。AEDや吸引機を整備し緊急時に対応できるようにしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

44/110

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	79.0%	18.0%	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	77.0%	11.0%	6.0%	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	65.0%	25.0%	9.0%	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	65.0%	18.0%	11.0%	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	61.0%	25.0%	11.0%	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	84.0%	9.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：4.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	6.0%	いいえ：4.0% 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%	9.0%	13.0%	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	63.0%	15.0%	15.0%	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	81.0%	13.0%	いいえ：2.0% 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	65.0%	20.0%	11.0%	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	70.0%	13.0%	9.0%	6.0%
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	68.0%	18.0%	9.0%	無回答・非該当：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	13.0%	9.0%	いいえ：4.0%
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	52.0%	20.0%	6.0%	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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立台場高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区台場1丁目5番5号
事業所電話番号	03-5531-0520

## 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) 理念：自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2) お一人お一人に寄り添い、尊敬し、敬意を持ったケアの実践 3) 地域の方が安心して、信頼を寄せていただける施設づくり 4) 何事にもチーム全体で取り組む姿勢 5) 専門職として知識を高める人材育成

## 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>利用者の参加意思を尊重した豊富なプログラムを用意している</b> 午前中のレクリエーションは、下肢筋力の強化を盛り込んだサッカーゲームや相撲取り、上肢筋力の強化を意識したホッケーゲームやカップ積み上げゲーム等が用意され、午後のレクリエーションは脳トレや 書道 ハンドベル 園芸手工芸等の選択制のプログラムであるお台場ユークャンを実施している。園芸を実施した後手工芸をする、書道を実施した後園芸をするなど数種類を実施することもでき、利用者は活発に自分のしたいものを選択して楽しんでいる。その際に、何もしないという選択肢も選ぶことができ、利用者の自主性を尊重している。</li><li>・ <b>さまざまな機会を通じて家族との連携に取り組んでいる</b> 家族との連絡は、連絡帳をはじめ、電話連絡、送迎時の報告などさまざまな方法を用い、常に連絡を取り合っている。連絡帳を使用しており、利用時のバイタル、食事摂取量、入浴、活動の内容、配布物などが記載されていて家族との連携に力を入れている。毎月、翌月のスケジュール表を配布しており、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介護支援専門員に説明し、意向や要望の把握にも取り組んでいる。</li><li>・ <b>尊厳の尊重に関しては高い満足度が得られている</b> 集団で行うプログラムへの参加を希望しない利用者には、個別対応を原則としている。落ち着かない利用者や一人で時間を過ごしたい利用者には、担当者を取り決めている。利用者調査の、「職員は気持ちを大切してくれるか」や「言葉遣いや態度は丁寧か」の設問に関しても、高い満足度が確認できている。入浴や排泄などの促がしは、利用者にしからぬような声かけや同性介助を原則として対応している。介護場面を観察した際にも適切な支援が定着していることが確認できている。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>プログラムのマンネリ化を脱却することが期待されている</b> デイサービスセンターでは「やれる」「できる」を実感してもらい、可能な限り居宅において円滑な日常生活が営めるように援助している。利用者のできることを最大限に引き出し、勝手にこちら側が「できない」と決め付けず、「やる気」が出るような支援をしている。今回行った利用者調査の「利用中に興味や関心が持てる活動はあるか」の設問に関しては、さらに高い満足度が望まれる結果であった。今後は更に利用者の目標設定を明確にしてゆくこ</li></ul>
--

とを目指している。

**・利用者家族や地域への情報提供を充実させることを目指している**

利用者（家族）とは連絡帳を取り交わしており、記載事項などを通じて利用者一人ひとりの心身状況の把握やコミュニケーションの取り方に注意している。また、送迎時の家族からの口頭による申し送りなどを職員間で共有することで、日々の心身状況に合わせたサービス提供に努めている。心身状況や人間関係などを踏まえ、利用者一人ひとりの意向や要望などを把握して、円滑に過ごせるように努めている。また、広報紙「お台場だより」によって家族への情報提供に取り組んでいるが、情報提供力を更に向上させることを目指している。

**・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20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。また、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マンネリ化からの脱却」、「利用者情報のさらなる共有」などは改善の必要性も見受けられるため、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

**・法人内の他事業所や区と連携して地域・事業環境の情報を収集している**

定例の法人全体会議や東京事業部会議をはじめ、事業所内で開催される運営会議や全体会議などを通じて、地域の情報や、行政・業界の動向などの情報を収集している。また、法人内の3事業所が連携して相互の職員が参加する研修を実施し、連携・協働する体制作りに取り組んでいる。経営会議でも他事業所の情報や意見交換を行っている。区や保健所のお知らせでは、感染症の状況・予防を、個人情報遵守徹底などは日々のケアに活用している。職員には全体会議で伝えたり、回覧などで共有を図っている。

**・到着や帰宅時には、できる限り手持無沙汰にならないように取り組んでいる**

利用者が全員到着するまでの時間帯は、お茶を楽しんでもらったり、健康チェックや職員が会話をするなどして時間を過ごしてもらうことにしている。帰りのバスの待ち時間についても、職員との会話を始め、静養してもらったり、各種のゲームに興じてもらうことで楽しんでもらえるようにしている。待ち時間の工夫などをフロア会議で討議し、さまざまな情報の中から曜日ごとの利用者に合せたサービスを実施している。現在、カラオケや手芸など自ら選択して過ごすことができている。事業所では、できる限り手持無沙汰にならないように取り組んでいる。

**・緊急時の対応マニュアルを整え、迅速に対処できるようにしている**

事故・急変に対応するために、対応方法、観察項目や留意点、複数の家族連絡先、救急要請の仕方など、職員の役割分担と手順が記載されたマニュアルを整備している。また、災害別の対応パターンも明記されており、実践的な内容になっている。職員一人ひとりに配布することで理解を深めてもらうようにしている。利用中の救急搬送時は、看護師が付き添うことにしており、医療機関と円滑に連携できるようにしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/76

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	68.0%	23.0%	6.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	82.0%	6.0%	8.0%	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	46.0%	38.0%	8.0%	6.0%
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	74.0%	17.0%	6.0%	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	68.0%	27.0%		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	89.0%	8.0%		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	85.0%	12.0%		いいえ：0.0% 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	65.0%	14.0%	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	46.0%	23.0%	27.0%	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	78.0%	12.0%	6.0%	いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	65.0%	17.0%	17.0%	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	63.0%	19.0%	8.0%	8.0%
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	55.0%	27.0%	6.0%	10.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	61.0%	17.0%	19.0%	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	31.0%	21.0%	21.0%	25.0%

# 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	社会福祉法人すこやか福祉会
事業所名称	デイサービスセンターみたて
事業所所在地	東京都港区港南4丁目5番3号都営港南4丁目アパート3号棟
事業所電話番号	03-5463-8521

## 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) 人権の尊重・自立支援を重視し、住み慣れた街でいつまでもその人らしく生きて行くことを支援します。 2) 福祉・介護サービスの実践と研究に学び、サービスの改善・充実に努め、人々の生き方に共感し、職員の育成に努めます。 3) 非営利の事業体として、事業内容の透明化に努め、情報の公開と共有を基礎に、健全な経営に努め、職員の働きやすい職場作りに努めます。 4) 保健・医療・福祉の充実と地域に根ざしたネットワーク作りに努め、安心して暮らし続けられる地域作りに貢献します。

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・運動プログラムに簡単な体操も取り入れ、利用者・家族の要望から、連絡帳に印刷して家庭でも実施できるように取り組んでいる</li></ul> <p>事業所では、サーキット方式（数種類の運動を順番に行う）の運動の他、簡単な体操も取り入れて体を動かすようプログラムを組み立てている。身体能力によりそのままできない場合は、個別の運動プログラムを組んでいる。また、家族から「どのようなことをしているか知りたい」利用者から「家でも運動したい」という声に応えて、連絡帳の裏表紙に事業所で行っている体操を写真入りで印刷している。また、写真で示した運動とは別のプログラムを行っている利用者には、その内容を示して家庭でも運動が継続できるよう支援している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・檜風呂、一般浴、機械浴それぞれの浴室に日差しが入り、また、入浴前後の健康管理に十分留意して快適に入浴できるよう支援している</li></ul> <p>事業所の浴室は、檜の個浴風呂、3人程度1度に入浴できる広々とした一般浴室、リフトで移動して入浴できる機械浴等、様々な状態や好みに応じて選択できる浴室がある。また、どの浴室にも大きなガラス窓があり、陽光を浴びながら入浴できる。入浴前には、到着時の血圧等の状態により、ホットカーペット上に横になり、血圧を安定させるよう努めている。床に横たわることには抵抗を感じている利用者のために、天井に映像を投射して、抵抗なく横たわれるよう工夫している。入浴後には、水分補給ができるよう効能等を記し準備している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・近隣に同一法人が運営する居宅系事業所、訪問介護事業所等があり、複数利用者が多いため、利用者の情報共有等連携して支援している</li></ul> <p>近隣に同一法人が運営する居宅介護支援事業所、訪問介護事業所、認知症対応型高齢者グループホームがあり、相互利用者が多いため、利用者の情報共有等連携して支援している。訪問介護も同時に使用している利用者の情報については、自宅での様子や家族関係等の詳細な経過のやり取りができ、利用者を支援するにあたり、外での顔と内の顔を知り、僅かな気持ちや行動の変化に気づけるよう努めている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--



**・介護計画と連動した、具体性のある記録を残し、達成評価に繋がられるような記録の書き方を工夫するよう期待したい**

記録類は、法人内で記録の書き方や書式が統一され、管理日誌の活用で自立支援が確実に出来るようにして、利用者満足度は高くなっている。職員の常勤者と非常勤者の間に、業務に取り組む意識の差があったが、ここ1~2年で改善されてきている。特に、職員全員がケアマネジメントの各書類を必要な時に確認できる環境が整ってきている。しかし、介護計画に基づく支援の実施について、記録の内容に具体性が少なく課題を残している。サービスの実施状況の確認の方法を明確にし、達成度評価に繋がられるよう、今後の記録の書き方を工夫するよう期待したい。

**・地域交流等、利用者のために地域資源を十分活用できている一方で、関係機関に事業所のアピールができるようさらなる取組みが期待される。**

地域で開催される、港区港南さくら祭り、芝健康祭り、みたて団地祭り等に参加している。また、港南小学校介護体験教室等にも参加協力させてもらっている。また、昼食メニューが「寿司の日」になっている時は、近隣の寿司屋に頼んでいる。利用者の希望から、昼食にラーメンを食べに行く案も出ており、以前から課題に挙げていた外食への取組みを考えている。反面、関係機関に対する事業所の強み、現利用者の満足度の高い取組み等のアピールに弱点があり、定員100%の利用者が得られるよう、さらなる取組みが期待される。

**・「デイサービスの新しい取組み」の機会に、現場で使いやすいマニュアル等の整備が期待される**

サービス提供の基準、マニュアル等は、コンプライアンス委員会で点検・見直しされ、標準化が進められている。法人全体で、利用者の能力に応じて「自分でできることに職員は手を出さない」「できないことを支援する」と言う方針をより徹底している。そのために、現在、「デイサービスの新しい取組み」が進められており、それ等に合わせた体制も整えられている。今後、これらのサービス提供を徹底して行くため、利用者一人ひとりに合った活用しやすい記録類、基準、マニュアル、介護計画、それらの見直し基準等の整備も併せて進めることが期待される。

## 事業者が特に力を入れている取組み

**・事業所の強み弱み、利用者・職員の意向等を把握し、業務水準の見直しに取り組んでいる**

法人全体として、通所介護の利用者の「自立支援」について、「デイサービスの職員の役目」を再確認し、非常勤者も含めて職員に徹底している。その中で、事業所は、「デイサービスの新しい取組み」として、利用者が「不快に思わない環境整備」を目指している。業務分担の見直し、常勤会議の設置、管理者が業務改善をリードできる職員配置等の体制を整え、事業所のSWOT分析（強み、弱み、機会、脅威）を行う他、利用者の満足度調査による意向把握をして課題を整理し、多項目に亘る業務改善を推進している。

**・利用者一人ひとりの特性や嗜好に合わせたサービス提供ができるよう取り組んでいる**

事業所では、利用者の主体性を生かしながら、一人ひとりの特性や嗜好に合わせたサービスの提供を行っている。食事の面では、アセスメント時に聴取した内容から、禁食（食べてはいけない食物）、嗜好に合わせてメニューの変更ができる。また、視覚障がいのある場合は、食べやすい位置に配膳するよう工夫している。入浴や排泄では、羞恥心や自尊心に配慮して、利用者の日常の生活形態に合わせた方法、または、利用者の意向に沿って、安全やプライバシーに留意して支援している。

**・「職員が与えるものではない」という信念を持ち、利用者の自立支援に取り組んでいる**

利用者は、季節の小物の製作（クラフト）や趣味・嗜好に合わせた活動をそれぞれで行っている。活動フロアには利用者が自由に資材を使える棚があり、アセスメントで把握した利用者の趣味や嗜好、生活歴の中から、介護計画に基づいて提供すべき材料を用意している。自主的な活動が活発に行われているため、手芸グループ等からは、作りたいものを自分たちで考え、欲しい材料（フェルト、折り紙等）を事業所に申し出ている。地域のボランティアの協力によるサークル活動も多種多様に実施しており、利用者が自主的に選択して参加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

35/75

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	71.0%	14.0%	8.0%	5.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	68.0%	11.0%	8.0%	11.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	51.0%	28.0%	14.0%	5.0%
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	71.0%	14.0%	8.0%	5.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	51.0%	34.0%		11.0%
				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	71.0%	20.0%		5.0%
				いいえ：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	71.0%	22.0%		5.0%
				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	68.0%	14.0%		14.0%
				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	60.0%	17.0%	8.0%	14.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	68.0%	20.0%		8.0%
				いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	62.0%	25.0%	5.0%	5.0%
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	65.0%	22.0%		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	62.0%	22.0%		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	51.0%	25.0%	8.0%	14.0%
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%	31.0%	11.0%	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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立芝高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区芝3丁目24番5号
事業所電話番号	03-5232-0848

## 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)理念「自らが受けたいと思う医療と福祉の創造」を体現すること 2)その方らしさは、個々に違うことを理解し自己決定、選択ができるように支援する 3)チームケアの推進。専門職として根拠に基づいたケアを提供する 4)自分たちの行ったケアを振り返り可視化することを通してケアの質を向上する 5)地域ネットワークを活用し開かれた施設を目指す

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・心身機能の活性化を支援することに力を入れている</li></ul> <p>グループリハビリに参加してもらえるようにしている。機能訓練指導員が進行を担当しており、事業所見学を行った際にも、健康体操やストレッチなどを楽しそうに行う利用者の姿が見受けられた。椅子や車イスについても、「クッションなどを含めポジショニングは適切か」などを検討し、椅子の高さを調整し適切なシーティングに努めている。利用者調査の機能訓練に関する設問においても「はい」が75.0%であり高い満足度であった。自由意見では、「生活に張りが出て前向きになる」、「少しは役に立つ」という声が聞かれた。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の価値観や生活習慣を大切にすることを心がけている</li></ul> <p>事業所では利用者の状況が詳しく把握できるアセスメントシートを設け、詳しく記載して常に最新の心身状況を把握できる様にしている。内容についても、1日の生活リズム、夜間の様子、住宅状況などに加え、本人のコミュニケーション力、本人のパーソナリティ（職歴・昔の性格・居間の性格等）も記載されている。介護記録は、何を実施したかは勿論、実施している時の様子を丁寧に記録している。利用者を取り囲む様々な環境要素の把握や本人の価値観の基となるパーソナリティの把握は、利用者主体の介護に繋がると思われる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ケアマネジャーと連携して支援することに力を入れている</li></ul> <p>在宅生活を円滑に継続してもらうことを目的に担当のケアマネジャーと連携して支援することを大切にしている。日常においては必要に応じて電話などで報告したり、給付管理を行う際には実績と合わせて活動の様子を詳しく伝えている。内容としても、食事摂取状況、排泄や入浴、レクリエーションの参加状況や健康状態、過ごし方の様子、など多岐にわたっており、詳しい情報提供になっていることがうかがえる。また、計画書の見直しを必要とする際には、サービス担当者会議の開催も促すことにしている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・個別性のある通所介護計画書の作成が望まれる</li></ul> <p>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。ただし、通所介護計画書の内容については大枠のものが多く、一人ひとりの利用者のリハビリの内容など、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</p>
---

員に十分に伝わっているかどうかについても検証することが望まれる。

**・家族・関係機関・事業所が連携して支援することを心がけている**

ケアプランからの要望やサービス担当者会議で出た意見も参考にして通所介護計画書を作成している。利用者の特性や疾患、心身の状況を把握し、コミュニケーションを取り、利用者の自立支援に向けて努力している。また、随時ケアマネジャーには近況報告をしており、健康状態から家族支援や虐待の可能性など記載事項としては直接的すぎて書けない内容もケアマネジャーへ連絡して協力体制が図れるようにしている。デイサービスのリハビリが今まで以上に自宅での生活を継続できるような支援体制の構築となることが期待される。

**・指定管理事業所であることを踏まえ、地域の中核的な事業所として役割を果たすことを目指している**

区の指定管理者として地域において複数の高齢者福祉施設を運営している社会福祉法人百葉の会が担っている。他事業所では断られるような困難ケースにも、積極的に対応して指定管理者の使命を果たしている。さらに、併設の地域包括支援センターと連携して地域住民への情報提供に取り組んだり、ボランティアや実習生の受け入れに取り組んでいる。ただし、地域での高齢者施設としての役割が期待されることを踏まえ、地域との連携を更に深めていくことを目指している。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・多様なボランティアを受け入れ利用者の生活の幅を広げている**

ボランティアの受け入れに関する事業所の考え方を事業計画書に明示し、受け入れ窓口を経営層や生活相談員にするなど体制を整備している。コーラス、芝消防少年団、アロマハンドマッサージ、語り部に加え、中学生の職場体験や教員免許取得の実習生など多様なボランティアを受け入れている。オリエンテーションでは個人情報の保護などを説明している。職員アンケートでもボランティアによるクラブ活動が充実しているなどの声が上がっている。

**・思い思いに生活できる環境整備に取り組んでいる**

日常生活の中で楽しめる機会として実施されている様々な活動は、利用者の意向に沿うものや、趣味・関心を引き出せるような活動の機会として概ね毎日実施されている。利用者調査の「ショートステイでの生活は、あなたの過ごし方に合っているか」の質問に関しては、「はい」が72.8%であり、高い満足度であった。自由意見では、「職員が親切で色々なゲームを考えてくださり、通所へ行くのが楽しいです」、「とてもよくしていただき、1日楽しく過ごしています」、「何もやっていない日はずっと座っているので辛いことがある」という声が聞かれた。

**・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6か月ごと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は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

48/75

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	72.0%	16.0%	6.0%	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	87.0%	8.0%	いいえ：4.0%	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	60.0%	25.0%	12.0%	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	75.0%	20.0%	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	77.0%	14.0%	6.0%	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	89.0%	6.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	12.0%	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	72.0%	16.0%	10.0%	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	56.0%	20.0%	20.0%	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	81.0%	10.0%	6.0%	いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	16.0%	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	75.0%	10.0%	6.0%	8.0%
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%	6.0%	6.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	60.0%	25.0%	14.0%	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%	29.0%	6.0%	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	医療法人財団百葉の会
事業所名称	港区立虎ノ門高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都港区虎ノ門1丁目21番10号
事業所電話番号	03-3539-3710

## 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)自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2)その方を深く理解し、尊重し、敬意を持ったケア 3)地域の中で親しまれ、信頼される施設づくり 4)専門職としての知識を高めるための人材育成 5)何事にもチームで取り組む姿勢

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・季節に応じたイベント食を数多く開催し、利用者が食事の時間を楽しめるように取り組んでいる</li></ul> <p>事業所では様々なイベント食を提供している。運動会・敬老会・秋祭り・クリスマス等の季節に応じたイベント食や、にぎり寿司・お茶会御膳・ラグビー応援食・手作りメニュー等のイベント食を開催している。ラグビー応援食では海外の料理を提供し、手作りメニューではうどん、餃子、焼売を利用者と一緒に調理して喫食する等の工夫をして、利用者が食事の時間を楽しめるように取り組んでいる。食事の提供はランチョンマットを使用し、お皿の盛り付けにも工夫して目で見て楽しめるようにも工夫しており、利用者からの満足度も高いことがうかがえる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・不満や要望を言いやすく、さらに迅速な対応を心がけている</li></ul> <p>利用者・家族の意見や要望を把握する仕組みとしては、送迎時の家族からの申し送りや連絡帳を設けている。また、状態が変化した際などは電話によって適宜伝えることにしている。日々の申し送り、デイサービス会議、常勤職員会議などの機会を通じて共有しており、迅速に対処することを心がけている。今回行った利用者調査の「不満や要望は言いやすく、実際に対応してくれるか」の設問に関して、高い満足度が得られており、適切な対応がなされていることがうかがえる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地域の中核的な事業所として各種の活動を定着させている</li></ul> <p>地域住民に様々な生きがいを感じてもらおう活動の一環として、ボランティアの受け入れを積極的に行っている。年間延べ約400名弱を受け入れており、活動の幅も広く各種活動の講師（書道・絵手紙・水墨画など）、介護補助（各種イベントの手伝い・アロマハンドマッサージ・メイク・麻雀など）、演芸の披露（コーラス・演奏・DJ・コンサートなど）が年間を通じて豊富に開催されている。さらに、地域の高齢者を対象にした専門職による「熱中症予防講座」や「健康サロン」を開催して、事業所の専門性を地域に還元することにも取り組んでいる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・個別性のある通所介護計画書の作成が望まれる</li></ul> <p>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を開始している。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</p>
--

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。

**・記録媒体の簡素化を図り、各職種が連携したモニタリング作成へ取り組むことに期待したい**

ケース記録は基本的に手書きの記録媒体となっている。連絡帳は複写の物を使用し、複写をケース記録へ貼り付けることが日常的であり、ケース記録としては分かりづらく、職員への負担が多いことを事業所は認識している。毎月のモニタリングは生活相談員が中心となってPCで作成しており、今後は各職種が連携してモニタリング作成に携わることも検討している。その為にも日々のケース記録や連絡帳の記録業務に関して簡素化を図ることを検討し、各職種が連携して日々のモニタリング作成へ携わっていくことに期待したい。

**・さらにサービス内容をステップアップさせることを目指している**

事業所は区の高齢福祉センター（虎ノ門いきいきプラザ）と併設されており、総合福祉施設内の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。また、豊富なボランティアの支援を受け、幅広い活動が展開されている。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目指している。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・職員の業務範囲や役割を定めキャリアアップにつなげている**

半年ごとに職員育成支援シートを作成し、「こやまケア行動指針個人評価表」による自己評価をもとに職員一人ひとりの面談を実施して、希望の把握と能力向上計画を作成している。また、研修については、研修終了後、研修報告書を提出確認し勉強会を開催、他職員へフィードバックしている。現在キャリア段位というキャリアアップの仕組みを計画しており、キャリア段位を通して職員自らが自分の強み弱み、課題を見出し、それに対しては弱点補強の研修をもって補う仕組みを計画して進めている。

**・利用者の不安やストレスをできる限り軽減することに努めている**

日々の利用時には、急変や疲労など様々なことが想定されるため、柔軟な対応に努めている。途中で帰りたくなった場合などは無理をしないことにしている。疲労を感じた場合は、いつでも静養できるスペースを完備している。過ごしやすく、また、その人らしく過ごせるように、自宅で使用している生活雑貨なども持参してもらっている。今回行った利用者調査の「介護計画の説明は分かりやすかったか」の設問に関しては、高い満足度が得られており、適切な説明がなされていることがうかがえる。

**・職員と利用者が楽しみながら、多種多様の活動を提供することに力を入れている**

組織マネジメント分析シート内の特に良いと思う点へ記載のある「職員が楽しくなければ、利用者も楽しくない」を念頭に、イベントやレクリエーション活動へ職員も参加して利用者を楽しんでもらうよう努めている。職員で結成しているトラトラ劇団は、職員が脚本した演劇をイベント等で披露して利用者に喜ばれている。趣味活動のボランティアが来園する機会も設けて書道・音楽・折り紙等の趣味活動の幅を広げることや、職員が主体で活動している手芸クラブも利用者から好評で、多種多様の活動を通じて利用者の満足度が向上するように取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

70/88

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%	14.0%	0.0%	4.0%
			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	75.0%	7.0%	8.0%	8.0%
				無回答・非該当 : 4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	67.0%	15.0%	12.0%	4.0%
				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	74.0%	18.0%	2.0%	4.0%
			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	71.0%	20.0%	5.0%	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	85.0%	11.0%	0.0%	2.0%
			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	94.0%	5.0%	0.0%	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%	12.0%	11.0%	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	65.0%	11.0%	21.0%	1.0%
				いいえ : 1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	8.0%	7.0%	0.0%
				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%	8.0%	10.0%	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	65.0%	18.0%	14.0%	1.0%
				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	71.0%	17.0%	10.0%	1.0%
				いいえ : 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	12.0%	12.0%	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	40.0%	31.0%	24.0%	4.0%
				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	社会福祉法人芙蓉会
事業所名称	文京昭和高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区本駒込2丁目28番31号
事業所電話番号	03-5395-2376

## 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>1)ご利用者様、ご家族様の声に耳を傾け、個性や意志を尊重し、「その人らしさ」を大切にしたい個別性を重視したサービスの提供に努めます。</p> <p>2)ご利用者様の希望、主体性を尊重し、リハビリテーションや活動プログラム等にご参加いただき、「来てよかった、また来たい」と思える充実した一日が提供できるようサービスの質の向上に努めます。</p> <p>3)隣接する小学校との交流やボランティアの受け入れ、地域貢献事業等の積極的な取り組みにより、世代を超えて地域の皆様が交流できる場であるように努めます。</p> <p>4)通所することにより、社会に参加する喜びや社会的孤立感の解消、自身の存在の肯定感を実感して頂き、ご自分の存在感を感じられ、前向きな生活ができる足がかりとなれるように努めます。</p> <p>5)利用者、家族が少しでもお互いを尊重して生活できるよう、デイサービスの利用を通して、ご家族の身体的・精神的な負担の軽減に努めます。また住み慣れた場所で、自分らしい生活が継続できるよう支援に努めます。</p>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・リハビリテーションサービスの充実に取り組み、在宅生活の継続につながる支援を提供している</li></ul> <p>当事業所は入浴設備がないため十分な時間をリハビリに当てることができ、その充実に取り組んでいる。3人の機能訓練指導員を中心に移動能力の維持・向上に取り組んでいる。集団、個別やレベル分けした小集団に分かれ、計画に沿った筋力トレーニングを行っている。機能訓練指導員と介護職員が連携し「パーセルインデックス」を用いて機能的評価を6カ月毎に行い、成果を確認している。利用者調査では「事業所での活動や機能訓練が自宅での生活を続けるために役立っている」との回答が9割以上となり、在宅生活の継続に向けての支援が評価されている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事業所での過ごし方の充実に向け、様々な利用者が自らが参加したくなる多彩なプログラムや行事を用意している</li></ul> <p>個々の身体別、精神的な能力や性格、趣味や嗜好に合わせ選択制の4グループとして、午後の活動プログラムを用意している。活動プログラムは目標を設定すると共にコミュニケーションや過程を大切に、回想法や手作業を取り入れている。日常生活に制限の多い利用者も参加できるグループも作っている。活動になじめない利用者には他の活動を紹介する、あるいはその時間に機能訓練を行うなど工夫している。希望者全員が参加できるバスハイク等の行事も実行し、利用者が「事業所にまた来たい」と感じられるように取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・職員の接遇が非常に高いレベルで実施されており、利用者からの評価も高い</li></ul> <p>センター長は利用者等と積極的に会話し、良好で話や相談しやすい環境づくりを心がけ、信頼確保に努めている。職員も利用者や家族に対して受容と共感の姿勢で正しく傾聴し、わずかな相談にも真摯に対応するように心がけている。利用者同士が快適な関係を結ぶように室内や車中の座席を配慮し、体操やレクリエーション時のグループ交流も促している。難聴の方の座席を工夫し、一方喋話などが目立つ場合は職員が間に入り、話の内容を変えるなど対</p>
--

応している。利用者調査の際の接遇に関する質問、個人の尊厳に関する質問と総合的な満足度は極めて高い。さらなる改善が望まれる点

・各種マニュアル類の定期的で確実な見直しや法改正・制度変更などへの迅速な対応を期待している

各種マニュアルの見直し・変更は年度初めにマニュアル整備係や担当者を決め、順次見直しを図っているが、どうしても遅れがちな状態になっている。また各種ミーティングでの議事録など記録類の整備も不十分な部分が出ている。事業所では今年度は各種マニュアルには作成日時を明記し、議事録等の整備と共に、より確実・明確にすることを課題としている。記録類の整備も含め、各種マニュアル類の定期的見直しと共に、法改正・制度変更時などに迅速な対応が可能な体制作りを取組まれることを期待している。

・事業所の実情に合った実効性のある事業所版BCP構築に期待する

事業所は昨10月の台風襲来前日に「サービス休止」を決定し、利用者・職員・事業への被害を回避した経験を有している。この経験をもとに、法人のBCPを含むリスクマネジメント規程に準拠しながら事業所の特性や環境に合った、実効性の高い事業所版BCP構築を検討している。通所介護は施設系介護と異なりサービス継続が絶対条件ではないことを勘案して、災害時等様々なリスクによる交通機関混乱等における利用者・職員の移動や出勤困難、またライフライン停止等による「サービス休止」の決定手順等の制定に取り組まれることを期待する。

・職員個人別育成・研修計画の充実が早急に実施されることを期待する

法人はキャリアパスの該当要件規程について定めており、当事業所は法人規程に準拠して運営され、全体の研修・勉強会等は充実して実施されている。また、職員個人別の現状能力や意向把握等も行われており、研修や自己研鑽に生かされている。事業所は法人の人事考課制度と個人別育成・研修制度を当事業所規模・環境に合致した制度に再編する計画を検討しており、特に事業所実情に合った個人別個別育成・研修計画の充実が期待される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・経営層は利用者には選ばれるセンター創りに向け方針を明確にしリードしている

当事業所は入浴設備のないデイサービスセンターのため、ある種のハンディを負っている。2017年に所属法人変更を経ての再スタートを契機に、このハンディを超えて利用者には選ばれるセンターとしての特長創りを行い最終的には利用率向上を目指すセンターの姿を示し、全所一丸になり邁進してきた。特長付けとして、接遇の向上、リハビリテーションサービスの充実及び活動プログラムの充実の3点をかかげ活動中である。2019年度当初から前年度の平均稼働率を約10%超える高稼働率を維持しており、活動の成果が出ており定員増も実施した。

・ホームページやSNSを新設し、事業所情報提供の充実・強化を図っている

事業所情報はパンフレットや広報誌、事業所建物前設置の掲示板でも行っているが、広報活動の「見える化」の一環として事業所としてのホームページやSNSの新設を行い、情報提供の更なる充実・強化を図っている。ホームページでは入浴設備のない通所施設として、リハビリや活動プログラムの充実に力を入れている様子が動画を交えてよく伝わるよう工夫されている。「ホームページを開設しました」とのチラシを作成し、ケアマネジャーや関連事業所、行政のイベント時などで配布し、宣伝・広報にも努めている。

・利用者個人の尊厳を守り、羞恥心やプライバシーに配慮した支援を徹底して行っている

理念の第一に「高齢者の尊厳を守り、その自立を支える」を掲げ、羞恥心やプライバシーに配慮した支援を常に心がけている。排泄介助は基本同性介助とし、声かけやタイミングにも気をつけ、必ず利用者の同意を得てから支援を行っている。排泄チェック表やおむつの保管場所にも細かい配慮をしている。重要書類取扱いマニュアルを作成し、全職員が個人宛文書の適正な取扱いに対応できている。またフルネームを好まない利用者の呼び方や席札の表示方法なども利用者個人の要望に合わせた対応を行っている。失禁などの精神的フォローも丁寧に行っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

87/140

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	90.0%	8.0%	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	72.0%	5.0%	10.0%	11.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	78.0%	9.0%	11.0%	いいえ：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	91.0%	6.0%	いいえ：0.0%	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	81.0%	10.0%	6.0%	いいえ：1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%		どちらともいえない：2.0%	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	82.0%		12.0%	どちらともいえない：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	60.0%	9.0%	28.0%	いいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%		3.0%	1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%		4.0%	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	77.0%	10.0%	12.0%	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	75.0%	9.0%	12.0%	いいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	9.0%	14.0%	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	45.0%	20.0%	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	社会福祉法人芙蓉会
事業所名称	文京湯島高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都文京区湯島2丁目28番14号
事業所電話番号	03-3814-1898

## 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>1)利用者一人ひとりの個性や意志を尊重し“その人らしさ”を大切にした個別性豊かなサービスの提供に努める。</p> <p>2)「来てよかった、楽しかった、また来たい」と感じて頂けるよう、サービスの質の向上に努める。</p> <p>3)隣接する小学校との交流やボランティアの受け入れ、地域貢献事業等の積極的な取り組みにより、世代を超えて地域の皆様が交流できる場を提供できるように努める。</p> <p>4)通所サービスの利用を通して、社会に参加する喜びや社会的孤立感の解消、自分の存在の肯定を利用者自身に実感して頂き、前向きな生活ができるように努める。</p> <p>5)利用者、家族が少しでもお互いを尊重して生活出来るよう、デイサービスの利用を通して、家族の身体的・精神的な負担の軽減に努める。また、住み慣れた場所で自分らしい生活が続けられるように援助していく。</p>

## 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>利用者の意向把握に努め、希望する活動を楽しみながら、積極性も発揮できるようにしている</b> 脳トレ、書道、レクリエーションなど3種類の活動を準備し、利用者が興味や体調によって当日決められるようにしている。毎年バスハイクでは、利用者から行きたい場所や外食の内容について意見を聞き、見学のみ、外食のみ、見学と外食を合わせた3コースから選べるようにしている。また行事の際の演芸大会に参加をお願いするなど、利用者へ選択や参加の機会を提供し積極性を発揮できるようにしている。利用者の要望を受けて、今年度から午後のみだった入浴を午前にも行って対応人数を増やすなど、利用者の意見の把握に努め、サービスに活かしている。</li><li>・ <b>季節感のある美味しい食事を提供し、利用者が楽しめるように工夫をしている</b> 旬の食材を用い、四季の行事に合わせた季節感のある食事や各地の郷土料理など、おいしく楽しい食事を提供している。夏祭りでは焼き鳥を焼き、忘年会では各テーブルで鍋から取り分け、毎月誕生日のケーキを準備するなど、利用者が楽しめるよう工夫をしている。食事への感想や利用者の様子を検食簿にまとめ、食事会議の際に委託会社の管理栄養士を交えて、献立内容や利用者ごとの食事形態について検討をしている。利用者の嗜好や心身の状態を踏まえた食事を提供し、またその日の体調に合わせて消化の良いものを提供するなど臨機応変に対応をしている。</li><li>・ <b>小学校併設の事業所として小学生と交流を持つとともに様々な地域住民と交流があり、利用者が地域と関係を深められるようにしている</b> 事業所は小学校に併設しており、小学生が事業所を訪問して交流を持つとともに、利用者が招待されて学習発表会の見学や給食を一緒に食べる機会がある。また事業所には幼稚園児の訪問があり、中学生の職場体験、大学や専門学校の実習生を受け入れ、茶道の講師、傾聴、フラダンスの披露など様々なボランティアも来所している。近隣神社のお祭りでは子ども神輿や獅子舞が来所し、近隣で開催される高齢者の文化祭に利用者の作品を出品して見に行けるよう周知している。様々な機会を提供し、利用者が地域との関係を深められるようにしている。</li></ul>
---

さらなる改善が望まれる点

**・経営層並びに全所員一丸となつての高利用率の達成・維持に期待する**

2017年当初の所属法人変更や利用者の高齢化等の影響があり、2018年度の当事業所の利用率が若干低迷してきており、今年度は年度利用率80%を目標に掲げ、本事業所の特長とも言える入浴サービス及びリハビリサービスの充実を中心に取組んできた。現時点である程度の成果がでてきており、職員の取り組み意欲も強く感じられるようになってきた。今年度の取り組み成果に加え、同一法人施設の経験等も踏まえ、来年度以降にむけ高利用率の安定的な維持の方向付けの戦略検討を行っており、来年度以降の利用率の向上・安定的維持に期待する。

**・事業所の実情に合った実効性のある事業所版BCP構築に期待する**

事業所は昨10月の台風襲来前日に「サービス休止」を決定し、利用者・職員・事業への被害を回避した経験を有している。この経験をもとに、法人のBCPを含むリスクマネジメント規程に準拠しながら事業所の特性や環境に合った、実効性の高い事業所版BCP構築を検討している。通所介護は施設系介護と異なりサービス継続が絶対条件ではないことを勘案して、災害時等様々なリスクによる交通機関混乱等における利用者・職員の移動や出勤困難、またライフライン停止等による「サービス休止」の決定手順等の制定に取り組まれることを期待する。

**・職員個人別育成・研修計画の充実が早急に実施されることを期待する**

法人はキャリアパスの該当要件規程について定めており、当事業所は法人規程に準拠して運営され、全体の研修・勉強会等は充実して実施されている。また、職員個人別の現状能力や意向把握等も行われており、研修や自己研鑽に生かされている。事業所は法人の人事考課制度と個人別育成・研修制度を当事業所規模・環境に合致した制度に再編する計画を検討しており、特に事業所実情に合った個人別個別育成・研修計画の充実が期待される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・多職種協働で初回通所記録を作成し利用者が「また来たい」と思える支援に取り組んでいる**

新規利用者の初回利用に当たっては、事前にミーティングで利用者情報や対応方法の注意点など職員間での共有を図っている。事業所では利用者一人ひとりに個別担当職員を決め、声かけや見守りなど利用者の緊張を和らげ、安心して過ごしてもらえるよう様々な気配りや配慮を行なっている。また初回利用後、多職種協働で「初回通所記録」を作成し、受入れ方法の再確認や次回からの受入れなどの検討を行ない、利用者満足度を高め、利用者が「また来たい」と思えるような支援の提供になるよう取り組んでいる。

**・職員の意見・提案等を多職種で検討し、サービスやマニュアル等の見直しに繋げている**

各種マニュアルは整備・常設されているが、事業所ではマニュアルはあくまでも基本とし、より良いサービス提供には日常の職員間の気づきややり取りなどが大切だとしている。ミーティングでは利用者ノートの他に業務関連ノートを作成し、「検討項目」という項目を設け、職員が業務や支援上で疑問に思ったことや気づき、意見、改善など提案できる体制を作っている。出された提案は多職種で専門的視点や様々な角度から検討を行ない、一定期間の試行やその結果の検証・振り返りなどを行ない、サービスやマニュアルの見直し、業務の標準化に繋げている。

**・2名の機能訓練指導員を配置し、利用者の心身機能の維持、在宅生活の継続を図っている**

常勤の機能訓練指導員として理学療法士、作業療法士を1名ずつ配置し、利用者の心身機能の維持・向上を図っている。利用者の要望、心身や住居の状況を踏まえ、体力測定を行って歩行速度、片足立ちの時間、握力等を把握して通所サービス計画を策定している。希望者には機能訓練の計画を策定し、個別の歩行訓練やタオルなどを使った家庭でもできる体操などを行っている。機能訓練指導員は介護職員に全体での体操、個別の介助方法、活動内容等について指導・助言を与え、家庭訪問を行って家族にアドバイスを行って在宅での生活を支援している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

64/78

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	85.0%	9.0%	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%	14.0%	どちらともいえない：3.0% 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%	6.0% いいえ：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	85.0%	9.0%	いいえ：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	82.0%	10.0%	いいえ：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	81.0%	10.0%	7.0% いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	7.0%	6.0% 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	84.0%	14.0%	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	57.0%	12.0%	28.0% いいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	9.0%	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	7.0%	14.0% 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	79.0%	15.0%	どちらともいえない：4.0% 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	75.0%	10.0%	12.0% いいえ：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	7.0%	18.0% 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	46.0%	18.0%	32.0% いいえ：1.0%

# 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	社会福祉法人清峰会
事業所名称	デイサービスセンター浅草ほうらい
事業所所在地	東京都台東区清川2丁目14番7号
事業所電話番号	03-5824-5625

## 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>1) 利用者の権利を守り、健康で安らかな生活が送れるように支援する。(基本理念)</p> <p>2) 利用者とその家族を尊重し、自立への援助を行い、最後まで共に歩む。(基本理念)</p> <p>3) 会計・財務を正確に管理し、適正な財務報告を行い、健全な経営を行う。(基本理念)</p> <p>4) 公正かつ公平で開かれた施設運営に努めること。(長期運営方針)</p> <p>5) 民間社会福祉事業所としての先駆性・独自性を発揮し、施設機能を広げ、保健・医療機関等と連携し地域福祉の充実発展に寄与すること。(長期運営方針)</p>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・福祉総合施設の利点を生かして、専門性のある質の高いサービスの提供

本事業所は、特別養護老人ホーム、ショートステイ、障害者支援施設（入所・通所）、子育て支援センターなどを擁する大規模複合施設に併設されている。各施設の看護師、理学療法士・作業療法士、栄養士等それぞれの専門職集団として、施設の種別を超えて研修・研究・協力をしている。その結果、通所事業でありながら、専門性がある質の高いサービスを安定して提供できるようになっている。

### ・在宅生活の維持・継続・伸長を目指した支援

事業所は、通所する利用者に必要なサービスを提供するだけでなく、そのサービス提供が在宅生活を可能な限り伸長させるものであることを意識して提供している。自力での体位交換が困難な利用者について、安楽な体位交換の方法、歩行困難な利用者の介助方法等を写真やポジショニングシートにして家族に説明し、相談に応じている。個別機能訓練は、「デパートに買い物に行きたい」等利用者の具体的な希望を目標として設定し、計画を立て実施している。食事の献立表には、季節ごとの栄養・衛生の留意事項を付記する等家庭への情報提供にも配慮している。

### ・職員が一体感を持って、業務の改善、サービスの向上に取り組む姿勢

職員会議は、多くの職員が参加出来るよう曜日、時間を配慮して定期的に行われ、利用率の改善など事業所の課題に対して職員が一体となって取り組んでいる。職員会議の議事録の様式を定め、全員が順番に議事録作成者となって記録を作成している。また、通所介護に特化したパンフレットがない等の指摘に対しては、事業所の特色を分かりやすい表現とカラフルな写真を多用したものを手作りで作成する等改善に果敢に取り組んでいる。なお、「送迎ポイント」等利用者の状況変化に直結するものについては、全員で確認する等情報の共有化に注意を払っている。

さらなる改善が望まれる点

#### ・必要性を認識しているBCPの策定の取り組みを

法人・事業所のリスクマネジメントは、公認会計士による総合的な監査による長期・短期のリスクの可視化とその検討、日常的なリスクに対する防止策と対応策等リスクマネジメントは徹底している。しかし、「事業継続計画」は、明文化されておらず、事業所としてもその必要性を認識している。総合福祉施設であり、区や町会との災害協定や備蓄倉庫の整備など内実を整えているので、事業所として早急な取り組みを期待したい。

#### ・活用しやすい通所介護のマニュアルの整備を

業務の手順書等のマニュアル類は、「朝、迎え入れチェック表」「送迎添乗用フローシート」から食事・排せつ・入浴等の手順表のほか、皮膚状態チェック表等各サービスのチェック表、業務分担表、事故防止並びに緊急時マニュアル等多種多様なものが作成されている。しかし、その管理は印刷物になっているもの、PCで管理されているものなど一元的になっていない。また、内容的にも新旧マニュアルが併存しており、ケア一般の理念、心得を説明しているもの等未整理の感が免れない。通所介護職員が日常的に業務の確認に使用できるよう整理が望まれる。

#### ・利用者に関する記録の方法のさらなる工夫を

利用者に関する情報は、まず、日々、「連絡ノート」に手書きで記載することで、職員間の共有化を図っている。多様な情報は、記録者の職種によりペンの色を変えるなど識別しやすいように工夫している。「連絡ノート」の記録はその日のリーダーにより、PCの介護ソフトに入力して、ケース記録等を作成している。「連絡ノート」とPCの併用は、時間と手間を要し、記入漏れや入力漏れ等も避けられない。誰もがPCで一元的に記録できるようなシステムと機材の開発とそこへ至るまでの間、事業所としてできる改善の工夫が望まれる。

### 事業者が特に力を入れている取り組み

#### ・総合的なリスクマネジメントに取り組んでいる

法人独自に公認会計士に委嘱して、内部統制、介護保険制度の見直し、福祉人材の確保等総合的な監査を実施し、長期・短期のリスクを可視化し、対応策の検討を始めている。事業所では、日々の業務についてもリスク管理を徹底している。感染症予防の研修を定期的に行い、全職員が受講する体制、送迎・食事・入浴などの場面ごとの事故防止マニュアルの整備、万が一の事故に対するチャート化した対応マニュアルの準備をしている。また、事故防止委員会では、事故の未然防止策・直前防止策、損害軽減策の3区分等により実践的な検討をしている。

#### ・美味しく変化に富んだ献立を企画して、利用者に食べることの楽しさを提供している

食事を楽しむ工夫として誕生日会食、季節の味覚御膳、各地の郷土料理や駅弁のテーマ料理、選択メニュー等で週一回は特別な献立で食事を提供している。ご当地料理は、利用者の懐かしい思い出につながり会話が弾む効果がある。おやつセレクトは毎月一回、利用者が各自で好きなおやつを選択することができる。美味しく安全に食べられるように食前には嚥下体操をしたり、利用者に適した食事形態で提供して支援している。なお、毎月の献立表をカラフルなイラストで作成し配布し、食事への期待感が持てるように配慮した食事の楽しさを提供している。

#### ・個別機能訓練計画を作成し専門職が訓練して、在宅生活の継続・向上に取り組んでいる

個別機能訓練を希望する利用者には、計画書を作成して専門職の視点で訓練を実施し、効果の評価し計画の見直しをしている。機能訓練の専用スペースがあり、機能訓練指導員が専門職の視点から個別に訓練をおこない充実した機能訓練の環境にある。利用者が生活の質の向上に取り組めるように目標設定して、在宅生活が長く継続できるような視点で支援をしている。機能訓練指導員の助言指導のもとに介護職員や家族が介助方法を共有することに努めて、利用者の機能維持や安全で快適な負担にならない介助に積極的に取り組んでいる。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/84

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%	15.0%	0.0%	0.0%
	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	84.0%	6.0%	6.0%	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	65.0%	25.0%	9.0%	0.0%
	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	87.0%	12.0%	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	78.0%	18.0%	0.0%	3.0%
	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	90.0%	6.0%	0.0%	3.0%
	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	90.0%	9.0%	0.0%	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	78.0%	9.0%	12.0%	0.0%
	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	93.0%	6.0%	0.0%	0.0%
	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	87.0%	12.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 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	68.0%	25.0%	6.0%	0.0%
	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	84.0%	15.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 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	84.0%	12.0%	0.0%	3.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	59.0%	34.0%	0.0%	3.0%
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	台東区立まつがや高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区松が谷4丁目4番3号
事業所電話番号	03-3845-6501

## 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）	利用者と利用者家族に喜んで頂けるサービス提供  地域公益活動への取り組み  バランスのとれた利用者の満足、職員の満足、経営の満足を目指す  省エネの取り組み  コスト削減の取り組み

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・食事アンケートを実施し、安全で美味しい食事の提供を心掛け、食事時間が楽しくなるよう利用者の状況に応じた食事を工夫している。

食事は外部業者に委託して提供しているが、調理責任者は元和食の専門職人であり、アンケートにより利用者の食品アレルギー・好き嫌いなどの希望を取り入れ、利用者の年代に配慮して常食を中心に、美味しく歯ごたえのある献立を作成し、利用者の状態や希望に応じて常食、治療食を、食事形態ではキザミ、極キザミ、ミキサー食を提供している。座席の配置についても、利用者の人間関係や介護度を勘案したものとして、食事時間が楽しくなるよう工夫している。また、利用者の禁止食品の扱いを決めてファイルし、職員に周知して食の安全を保っている。

・職員一人ひとりが、積極的に楽しい雰囲気づくりを心掛けて他の職員と連携しながら業務に取り組んでいる

利用者には、「まつがやに行ったら私の居場所がある、私の存在を認めてくれる人達がいる、楽しく笑える時間がある」と感じてもらえるサービスを提供するために、「つかず、離れず、あたたかく」をモットーに、介護職員、看護師、作業療法士、送迎運転手それぞれが連携しながら主体的に楽しい雰囲気づくりを心掛けている。利用者アンケートでも90%を超える利用者が大変満足または満足としており、事業所全体で楽しい雰囲気づくりをしていることが伺える。

・地域包括支援センターなど地域との関係が緊密になされている

事業所は複合型施設として、地域包括支援センターも施設内に併設している。地域の情報はリアルタイムで入手でき、内容に応じて利用者へ広報している。地元町会や幼稚園、保育園と交流を行い、地域に根ざし、地域に親しまれ、頼りにされる施設作りを行っている。地域包括支援センター窓口パンフレットを置き、地域の高齢者に伝え、各居宅介護支援事業所に昼食会開催の案内をして施設の提供提供を行っている。地元町会の高齢者対象の昼食付き見学会を実施している。施設長は町会の会合に毎回参加し、事業所の情報を発信したり、地域の情報を得ている。

さらなる改善が望まれる点

#### ・活動プログラムの更なる充実が期待される

事業所の行う体操やレクリエーションには多くの利用者が楽しんで参加している。囲碁や将棋、読書、手芸、塗り絵、クロスワード、テレビの高校野球や大相撲観戦、お花見、保育園や幼稚園との交流会、七夕、納涼会、敬老会、忘年会、新年会、節分等が月一回で企画されて実施している。希望者を対象とする機能訓練や無料のマッサージの施術、リハビリとしての足湯の提供など、おおむね利用者から好評を得ている。しかし、少数ではあるが、事業所の行う行事や活動、機能訓練に興味を持たないとする利用者があり、活動プログラムの更なる充実が望まれる。

#### ・地域の中核的福祉施設として、利用者への日常的サービスの提供にとどまることなく、地域貢献に関して、一層の向上を期待する

事業所は区立の複合型施設として、併設する地域包括支援センター、ケアハウス、居宅介護支援等と連携して行政と密な連絡をしながら、地域の情報を収集し、通所施設としてのサービスを提供している。地域の情報はリアルタイムで入手でき、内容に応じて利用者へ広報している。地元町会や幼稚園、保育園と交流を行っている。今後は、実践に基づく行政・地域への提言を行うとともに、さらには、培った高齢者支援ノウハウの地域への普及に努めるなど、よりよい地域福祉体制構築のための中核的役割を果たしていくことを期待する。

#### ・利用者のニーズを積極的に把握・分析、広報することで、安定的な高利用率を維持するとともに、さらなる利用率の向上を図っていただきたい

利用者のニーズ把握に関しては、現利用者へのアンケートの実施などすでに取り組んでおり、さらに行政や併設福祉事業所との連携により、情報収集やその対応策などきめ細かに行っているが、今後さらに行政等と連携して未利用者へのニーズ調査やデイサービスでの具体的プログラム作成やプログラム実施による効果測定を行い広報することにより、事業所の魅力を全面的に打ち出し、利用率向上と、経営安定化に努めていただきたい。

### 事業者が特に力を入れている取り組み

#### ・入浴利用希望者の積極的受け入れに努めている

高齢者にとって、安全・衛生管理は重要なものであり、中でも入浴は安全・衛生管理の中心的関心事項であるが、現実には心身的原因や生活環境上の要因から自宅での入浴が困難なことが多く、デイサービスに対する要望の中でも、入浴サービスに関しては、高順位になっている。事業所は、この要望に応えるため、一般浴、シャワー浴、腰掛けたままや寝た状態で入浴できる機械浴槽2種類を設置している。看護師がバイタルチェックを行い、その日の体調や意向に合わせて短浴、機械浴を提案し、利用者一人ひとりの意向を尊重し状況に応じた支援を行っている。

#### ・常勤看護師を配置して、利用者の健康管理を行っている

常勤看護師を配置して、利用者の健康管理を行っている。利用者の心身の状況や生活状況を組織の統一した様式によって記録し、月一回のケース会議に介護職員、看護職員が参加して利用者の状況を把握し情報を共有している。来所時には看護師によるバイタルチェックを行い、さらに入浴前や後にも看護師が健康状態をチェックしている。バイタルチェック表には昼食摂取量や水分摂取状況、体温・血圧・脈拍・顔色等を記載し、体重測定は月一回の定時及び必要に応じて随時実施している。1日の活動報告と共に健康について連絡ノートで家族に伝えている。

#### ・機能訓練指導員を最大限配置して、機能訓練を実施している

事業所の社会的使命が、「利用者自身に役割や目標を持っていただき居宅において日常生活が営めるように支援する」ことにあると認識し、機能訓練指導員を最大限配置して、機能訓練を実施している。個別機能訓練計画書には、利用者一人ひとりのニーズや目標の生活に基づいて、ケアマネジャーや家族の希望も取り入れ、実施時間や負荷強度等の具体的訓練プログラムを作成し、6ヶ月毎に定期的評価・見直しを行って訓練プログラムを更新している。作業訓練士と機能訓練指導員のもと、利用者が全員で立位あるいは座位で20分体操を行っている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/78

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	83.0%	14.0%	いいえ：1.0% 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	92.0%	5.0%	いいえ：1.0% 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	60.0%	34.0%	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	63.0%	29.0%	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	85.0%	10.0%	いいえ：1.0% 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	87.0%	10.0%	いいえ：1.0% 無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	14.0%	いいえ：1.0% 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	81.0%	7.0%	7.0% 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	67.0%	21.0%	9.0% いいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	80.0%	20.0%	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	85.0%	9.0%	5.0% 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%	18.0%	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%	14.0%	いいえ：1.0% 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	76.0%	16.0%	5.0% 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	67.0%	21.0%	5.0% 5.0%

# 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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	東京都台東区立うえの高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区東上野2丁目25番14号
事業所電話番号	03-3833-6541

## 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)住みなれたまちで、安心して暮らし続けること</li><li>2)地域に開かれた施設づくりをする</li><li>3)利用者本位のサービス提供をする</li><li>4)区ならびに関係機関に対して透明性、信頼性を確保する</li><li>5)区内の中核機関として、地域福祉の機能を充実する</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **事業所は職員の利用者担当制をとっており初回利用時であっても利用者が安心してサービス利用できるようにしている**

事業所は利用希望の問合せ時や見学時等の意向を記録する他、利用契約時は生活相談員が自宅を訪問し、自宅での暮らしや生活習慣等を把握すると共に、担当ケアマネジャーから利用者情報を収集、その内容を事前面接記録として残している。その後、サービス担当者会議にて、利用開始時の通所介護計画書を作成するが、1か月後にカンファレンスを開き、通所介護計画を見直し、再立案することとしている。事業所は職員の利用者担当制をとっており、利用者の一連の記録を踏まえて、初回利用時であっても利用者が安心してサービスが利用できるようにしている。

・ **利用者の意向に合わせて一日に入浴できる利用者人数を増やすことができる改善や工夫をしている**

事業所は入浴を希望する利用者の意向を把握し、さらに多くの入浴を希望する利用者に対応するため職員の働き方の見直しを行っている。発想の転換をすることで入浴時間を午前中だけでなく午後でも入浴ができるよう一日の職員配置を変更した。職員の入浴に関する技術を向上させるだけでなく、午後入浴は職員とマンツーマンの個人浴を実施している。入浴できる利用者人数を増やすだけでなく、個人浴となり入浴の満足感を向上している。職員を採用し他の業務に影響しないよう対応している。これらの工夫により4名程度増やすことができている。

・ **利用者の健康を維持するために看護師を多く配置し家族や他業種との情報共有をすることで健康管理が定着している**

事業所はサービス提供時間帯に看護師を配置して行うことを基本としている。機能訓練用具が充実したりハビリ室で理学療法士・作業療法士、看護師など専門職が利用者の健康管理をしている。家族との連絡ノートに介護職員だけでなく、看護師が医療の面での様子を伝え留意点をわかりやすく伝える工夫をして、服薬管理など利用者の健康管理に役立てている。医療ニーズのある利用者への対応ではケアマネジャーとの連携も実績があり、新規利用者の獲得につながっている。

さらなる改善が望まれる点

**・電子システムの活用によって、職員の作業をシステム化、負担軽減を進め、利用者情報の共有、通所介護計画の質の更なる向上が期待される**

事業所では電子システムを導入しているが、職員の自己評価結果ではパソコンによる電子システムの活用に個人差があるという意見も出ている。また、日常業務では多くの書類が紙ベースで記載されており、電子システムの活用を進めることで作業時間の効率化が期待される。パソコンの実務上の扱い方についての職員研修、利用者の情報共有の効率化を進め、通所計画書作成者が最新の情報を基にした、より質の高い通所介護計画書が作成され、利用者の状況に合ったサービスの提供が行われることに繋がるよう進めており、継続的な取組みが期待される。

**・マニュアルの活用状況を再確認し、日常業務で使いやすいマニュアルの整備が望まれる**

事業所はマニュアル整備に努めており、業務については食事介助等の14のマニュアルが作成されている。その他、事故発生時指針や介護事故防止・プライバシー保護・感染症対策・安全確保対応・災害対策のマニュアルがある。しかし、職員の自己評価結果には「手引書の活用」に関して、できていないとする評価をしている職員が多い。その要因を分析し、分かりやすく、使いやすいマニュアルの工夫が望まれる。

**・事業所・職員が持つネットワーク、アイデアを生かす職員採用の工夫が期待される**

利用者調査の集計結果では、職員不足を指摘する声が出され、職員の自己評価結果でも人手不足の解消が指摘され、利用者対応が忙しすぎて利用者に関する記録業務を時間内に行うことが難しいといった声が出されている。職員確保は喫緊の課題となっていることから、法人全体の課題として取り組まれているが、職員採用はアルバイト、人材派遣以外の採用は、法人の責任範囲となっている。例えば、事業所あるいは事業所の職員が持つネットワーク、アイデアを生かし、事業所の裁量で採用できる職員の勤務形態や業務等の検討が期待される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・質の高い通所介護計画書を作るために、担当者を決めている**

利用者の体調や様子から些細な変化を見つけた場合、介護職員だけでなく看護師も専門的なアドバイス等を伝える連絡ノートがある。必要に応じてはすぐに電話で家族に連絡することや送迎の際に直接連絡することもある。朝夕のミーティングの際は些細な変化の情報を共有しミニカンファレンスをする仕組みがある。担当ケアマネジャーとも迅速に連絡をし、サービス担当者会議には必ず利用者担当者が参加することでケアマネジャーや他の職種と情報交換するようになってきている。それにより通所介護計画書の変更等フィードバックを迅速に行うことができる。

**・専門の療法士がいて、リハビリを受けることができる**

理学療法士、作業療法士、看護師のいずれかが出勤しており、毎日個別機能訓練を受けることができる。日常生活や事業所内での介助方法の改善を目的に、個別機能訓練を希望する利用者はリハビリを受けることができる。専門職が作成した個別機能訓練計画書はケアマネジャーが作成した居宅介護支援計画書と連動しており、生活相談員も機能訓練計画書を理解し通所介護計画書とも連動しているため、平行棒を利用した歩行訓練や階段昇降の訓練、滑車を使用した上肢の懸垂運動等、利用者それぞれに必要な機能訓練を受けることができる。

**・ボランティア参加が多く、多様多彩なプログラムが取り組まれている**

事業所はボランティアの受け入れを積極的に行っており、アコーディオン演奏会等の行事を毎月5種類程行うと共に、初詣、花見、七夕、月見等、季節ごとの外出企画をしている。さらに利用者個々の希望に応じて囲碁や麻雀をボランティアが関わって行っている。参加ボランティアは年間延べ600名弱となっている。また、同じ施設内に老人福祉センターがあることから、サロンやイベントを利用者に紹介し参加を促している。これら多様多彩なプログラムが組まれており、利用者は自分に合ったものを選択できるようにしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/64

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%	15.0%	7.0%	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	74.0%	17.0%	5.0%	いいえ：2.0%
3. 利用中に興味・関心を持てる行事や活動があるか	64.0%	15.0%	5.0%	15.0%
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	58.0%	25.0%	10.0%	5.0%
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%	25.0%	5.0%	7.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%		10.0%	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	84.0%		10.0%	5.0% 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	84.0%		5.0%	10.0% 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	61.0%	12.0%	25.0%	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	84.0%		12.0%	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	82.0%		10.0%	7.0% 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	69.0%	15.0%	5.0%	10.0%
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%	17.0%	10.0%	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%		5.0%	5.0% 12.0%
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%	28.0%		15.0% 無回答・非該当：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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	台東区立たいとう高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区台東1丁目25番5号台東複合施設
事業所電話番号	03-3834-4437

## 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) 最高に価値あるものをすべての人に～地域に信頼される施設を目指して 2) 相手の立場で見る・聴く・考える 3) 相手の笑顔・自分の笑顔 4) その人がその人らしく生きること 5) 効果効率を考えた弛まぬ業務改善

## 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>行事食・季節食・誕生日食等の特別食・普通食等を温かいものは温かく、冷たいものは冷たく調理して適時に出来たてを提供している</b> 利用者調査で「食事はとても楽しみな一つです。簡単なメニューで良いので美味しいものを提供して欲しい」という要望があり、食事メニューは飽きのこない献立になるよう工夫を取り入れている。例えば行事食・季節食・誕生日食等の特別食・普通食等を温かいものは温かく、冷たいものは冷たく調理して適時に出来たてを提供している。また嚥下機能が落ちている利用者にはとろみ食・ゼリー食を提供すると共に、利用者一人ひとりの状態に合わせ主食を普通食・お粥食、副食をミキサー食・刻み食・ソフト食等の食形態で提供している。</li><li>・ <b>労働環境の整備に力を入れて取り組み、職員の意欲を引き出して、提供するサービスの向上につなげている</b> 法人では、「未来プロジェクト」3つの柱の最重要課題に、職員がやりがいや働きがいを感じられる就労環境、職場の整備をすることで、より質の高いサービス支援を提供できるという位置付けをしている。この方針に基づき職場環境の向上と強化を図り、ストレスチェック、健康診断に基づく全体研修、リフレッシュ休暇、腰痛防止の福祉機器の活用等、職場環境の改善に取り組んでいる。これらの取り組みにより、職場の人間関係や情報の共有、職員間の連携・助け合い等働く場の環境がより向上し、職員の安定と意欲と共に利用者の安心と信頼を高めている。</li><li>・ <b>マニュアルの適時見直しと各種業務の委員会や研修の計画的な実施により、提供するサービス業務の標準化と水準の向上につなげている</b> マニュアルに業務の詳細な作業手順と留意点を記載し、業務の標準化とサービスマナー委員会や虐待防止委員会、リスクマネジメント委員会、安全衛生委員会、防災委員会等の活動と勉強会、更にワークショップ形式の職員研修の実施で、職員の意識とスキル向上に取り組み成果を生んでいる。職員研修の新卒者新任、中途採用者新任、新卒2年目サポート、新卒者新任フォローアップ、新卒3年目リフレッシュ、リーダー、主任・係長支援、更に法人職員全体研修による計画的なステップアップを図ると共に、業務の標準化と水準の向上につなげている。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>用語（方針・目標・活動内容）の持つ語意を職員に周知し、内容に差異感が生じないようにすることが望まれる</b> 事業計画には方針・目標・活動内容の他、レクリエーション活動・文化活動・交流会・行事等が記述されている。しかし、一般デイの方針に記載された内容は実施内容であり、例えば「居宅介護支援事業所を訪問したり」「デイの空</li></ul>
--



き状況や独自の特性を伝える」等、用語の語意に合わない記述になっている。そのため職員自己評価の改善したいと思う点で「部署によって計画書・報告書の内容に差異がある」という問題意識をあげている。施設として用語（方針・目標・活動内容）の持つ語意を職員に周知し、内容に差異感が生じないようにすることが望まれる。

・品質管理における指標の語意は「意図した通りの結果が出たか」であり、定性目標に対する目的（意図すること）を明確にすることが望まれる

事業計画書には目指していることの実現に向けた、計画の推進方法・目指す目標（利用率70%）等を明示している。定量目標の指標（利用率70%）は明示しているが、定性目標（利用者本位で快適に過ごして頂ける環境や雰囲気づくりを図る等）の指標は明示していないため、改善する必要があると思う点で「進捗状況の確認が必要や業務改善に活かしていない」という問題意識をあげている。品質管理における指標の語意は「意図した通りの結果が出たか」であり、定性目標に対する目的（意図すること）を明確にし問題解決することが望まれる。

・修繕や入替に優先順位を付けて中長期計画（収支予算を含めて）に落とし込み、見える化して改善に取り組むことが望まれる

事業プロフィールの力を入れている点の設備面で「老朽化した設備・備品の計画的な交換及び買い替えをあげているが、事業計画書には修繕計画等が記載されていない。また職員自己評価の改善したいと思う点で「施設内の設備（タンキー・換気扇・洗面台トイレ等）の老朽化が進んでいる。計画的な修理や入替が必要。」という問題意識をあげている。指定管理者という制約条件があるが、修繕や入替に優先順位を付けて中長期計画（収支予算を含めて）に落とし込み、見える化して改善に取り組むことが望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の意思の尊重とプライバシーの保護、人権擁護に力を入れている

虐待防止研修を全職員を対象に実施し、施設全体で不適切な行為と虐待の撲滅に取り組んでいる。行動計画を見直し、虐待防止マニュアルと発生時マニュアルの整備、朝礼や職員会議での振り返りで職員の意識を高めている。また虐待防止委員会やサービスマナー委員会での点検と研修、虐待の芽チェックリストでの利用者への接遇や対応の振り返りで、虐待防止の徹底を図っている。更に仕事への責任とチームケアの大切さ、知識とスキルの自己研鑽と高齢者虐待防止のレジメや手引等で、人権の擁護と虐待への意識を深める取り組みに力を入れている。

・入浴希望者が多く人気のある入浴サービスに力を入れている

一般浴・シャワー浴・リフト浴・ストレッチャー式機械浴等の入浴設備を整え、家庭において入浴することが困難な利用者に対して、同性介助をして入浴サービスを提供している。ADL等の身体状況に合わせて衣類着脱介助・身体清拭・整髪・洗身・その他必要な入浴介助を行っている。入浴希望者が多く当日の空き状況により、キャンセル待ち入浴・振り替え入浴・ワンディ利用入浴等、適時工夫を取り入れて行っている。ゆず湯・菖蒲湯や市販の入浴剤使用等で入浴を楽しんでもらい、人気のある入浴サービスに力を入れている。

・プログラムが要望と合わない場合は、同じ様な効果が得られるものに変更している

デイサービスにおける機能訓練は機能向上を図ると共に、現在持っている能力（残存能力）を維持又は能力低下を少しでも遅らせて、日常生活に活かすことができるかであり、そのために機能訓練指導員による個別機能訓練プログラムを作成している。多種多様な器具、例えば歩行訓練用の平行棒、温熱療法用の機器、低周波装置、運動用マット、下肢訓練用の機器等を設置し、個人の希望・要望にあった機能訓練プログラムを作成して実施し、評価・見直しを行っている。またプログラムが要望と合わない場合は、同じ様な効果が得られるものに変更している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/59

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	62.0%	27.0%	8.0%	無回答・非該当：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	86.0%	10.0%	いいえ：2.0%	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	51.0%	32.0%	10.0%	5.0%
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	45.0%	48.0%	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	59.0%	24.0%	13.0%	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	86.0%	10.0%	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	83.0%	10.0%	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	83.0%	10.0%	5.0%	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	59.0%	21.0%	5.0%	13.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	78.0%	16.0%	5.0%	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	75.0%	18.0%	5.0%	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	75.0%	16.0%	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	72.0%	16.0%	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	67.0%	24.0%	5.0%	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	32.0%	35.0%	5.0%	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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名称	東京都台東区立やなか高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都台東区谷中2丁目17番20号
事業所電話番号	03-3824-1094

## 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) 多様なニーズに応じたサービス提供 2) 認知症ケアの充実 3) 医療ニーズのある方の受け入れ 4) 個別機能訓練の充実 5) 地域貢献事業の充実

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・同建物内の特別養護老人ホーム、ショートステイ、居宅介護支援事業所、包括支援センターとの連携で、利用者主体のサービスを提供している</li></ul> <p>事業所が入る建物内にはデイサービスの他、特別養護老人ホーム、ショートステイ、居宅介護支援事業所、地域包括支援センターが併設され、積極的に連携を図っている。特にデイサービスの利用者はショートステイを併せて利用する場合が多い。デイサービスで顔なじみの利用者同士がショートステイでも顔を合わせるといったこともあり、利用者にとっても気軽に利用することができる。また利用者に変化があってもすぐにケアマネジャーに連絡することができる。利用者本位のサービスを提供するに当たり、総合施設のメリットを活かした事業運営ができています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者のニーズの把握に努め、入浴や機能訓練などの希望にきめ細やかに対応し、利用者の在宅生活の継続に大きな力となっている</li></ul> <p>一般的にデイサービスの利用者は、入浴や機能訓練、昼食等のサービスを受けて1日を事業所で過ごすことがほとんどで、事業者のほうも全利用者に画一的にサービスを提供することが多い。しかし当事業所では機能訓練だけしたいというニーズ、入浴だけ利用したいというニーズにも応え、送迎にも対応している。事業者としては手間がかかる希望でも、労を惜みず、そのニーズにきめ細かく対応している。毎年、利用者満足度調査を実施しサービス提供の検証もしており、多様なニーズに沿ったサービス提供は、利用者の在宅生活の継続に大きな力となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・常に自立支援を意識し、個々の利用者に向合うコミュニケーションの取り方で利用者自身の選択と判断できるようにしている</li></ul> <p>平成29年建物リニューアル後の事業再開に伴い、事業所は医療的処置の多い人も受け入れ、機能訓練の充実をめざし、デイサービスを外出の機会と捉えた引きこもり予防や、他者との交流からの自立支援に取り組むことを再確認した。提供時間を3～4時間から7～8時間と、利用者の希望で契約し、午前中、午後と入浴やりハビリ、豊富なメニューのレクリエーションを取り揃えている。利用者一人ひとりに向うコミュニケーションの取り方に工夫し、筆談での意思確認、すぐ忘れてしまう利用者への声かけなどで、利用者自身が選択や判断できるようにしている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地域からの高い入浴ニーズに応え、希望する回数入浴できる体制作り、更なる工夫が望まれる</li></ul> <p>通所目的の中でも入浴への期待は高く、多くの利用者が希望しており、事業所は希望に応じた通所日ごとに入浴が</p>
---

行えるよう介護体制を組んでいるが、希望に添えない状況も伺える。単身のため入浴中の急変や事故が怖い、家族が就労で帰宅が遅く介助が難しい、十分な介護の手が無く着替えがままならないなどの利用者にとっては、唯一の更衣の機会となっている。一方で自立の人も多く、手引きで浴室に案内し、職員が見守りで入浴している。地域からの高いニーズに応え、希望する回数で入浴できる体制づくりに、更に工夫が求められている。

・ **定期的にマニュアルを更新し、常に最新のものを備えておくことが求められる**

事業所では利用者支援にあたり様々なマニュアルを整備している。例えば、送迎、虐待、入浴、排泄、緊急時等様々なものが取り揃えられている。これらマニュアルは1冊にファイリングされており、常に事務所に置かれているため、いつでも確認することができるようになっている。しかし数年前の日付のものがあったり、日付の記載がないものもいくつか確認された。マニュアルは必要な時に現状と異なる内容であるとその機能を十分に果たさない。そうしたことにならないよう定期的に見直しをし、最新のものを整えておくことが求められる。

・ **新規利用者情報の収集では、初回ヒアリング時の利用者や家族の意向を記録に残すことが望まれる**

新規の利用者情報を事前に収集するために、生活相談員はその利用者の自宅等を訪問し利用者の心身状況等についてヒアリングを行っている。具体的には、利用者の食事・入浴・排泄の状態や移動の手段、認知機能の程度など様々な項目について質問する。そこで把握した内容は「ケース記録」にまとめられ、実際にケアをする介護職員に伝えられる。ヒアリング時には利用者や家族の意向を確認しているものの、一部それが記録に残されていないケースもあった。その後のサービス提供の前提となる大切な部分でもあるだけに記録化することが望ましい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **職員アンケートや利用者満足度調査を通じて事業所のサービス向上に力を入れている**

事業所では毎年度末に職員に対しアンケートを実施し、翌年度に取り組みでいたいものなどの意見を収集している。また利用者にも毎年満足度調査を行い、利用者からの率直な意見や要望の把握に努めている。事業所では自ら提供するサービスが利用者からどう感じられているか、あるいは利用者に対して直接サービスを提供する職員がどのような気持ちで働いているか、といった情報を真摯に受け止めて、提供するサービスを振り返る機会を設けている。これからもこの取り組みを継続し、さらなるサービスの質の向上につなげてほしい。

・ **安全で安心な通所の利用が可能となるよう、利用者の個別の事情に応じて配慮している**

施設内で調理した適温の美味しい食事は通所の意欲向上につながっている。献立表は、1週間分を大きな字と写真で紹介し配付している。浴室は一般浴とリフト浴、機械浴室の3つの浴槽を設え、一般浴室には座って入るリフト浴（座位浴）、機械浴室には横になって入る寝台浴があり、看護師と職員によるチェックで安全で安心な入浴を行なっている。浴槽の中で座位を保持できない重度の人にも、通所の利用で在宅生活の継続が可能となり、的確にニーズに応えている。利用者の希望に沿って実施している送迎も、緊急時に備えた万全の体制で行っている。

・ **充実の環境と専門職の配置で、利用者の主体性を大切にしたりハビリに力を入れている**

利用者の機能訓練には作業療法士と言語聴覚士、看護師に加え介護職員が参加しており、計画に基づいた訓練の動機づけを学び、職員間で自立支援に対する考え方を共有している。デイルームの隣に独立した訓練室を用意し、利用者の身体的、精神的な機能維持を目標としたリハビリを行っている。滑車、平行棒、プラットフォーム、階段昇降など、高齢者用に負荷の少ない器具を並べ、利用者の自主性に基づく訓練を行っている。利用者全員について機能訓練計画を立案しており、アセスメント、計画立案、評価で個々の目標の達成をめざしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

67/79

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%	11.0%		
	いいえ：4.0% 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	79.0%	16.0%		
	いいえ：2.0% 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	64.0%	22.0%	10.0%	
	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	77.0%	16.0%		
	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	85.0%	5.0%	5.0%	
	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%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：4.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：1.0% 無回答・非該当：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	86.0%			10.0%
	どちらともいえない：2.0% 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	65.0%	10.0%	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	92.0%			
	どちらともいえない：4.0% 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	88.0%			5.0%
	いいえ：1.0% 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	74.0%	11.0%	13.0%	
	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	68.0%	17.0%	13.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%			8.0%
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：4.0%			
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%	19.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	枝川高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都江東区枝川1丁目8番15号101号室
事業所電話番号	03-5632-2277

## 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) 利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切に 2) 社会的ニーズに対応する法人となる

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・中重度や医療的ケアが必要な利用者を積極的に受け入れ、利用者が穏やかに過ごせるよう支援体制を整えている

中重度や医療的ケアが必要な利用者を積極的に受け入れている。要介護度3以上の方は利用者全体の約半数である。また、胃ろう造設の方、吸引が必要な方、在宅酸素や人工肛門を利用している方など常時医療的ケアが必要な方も受け入れている。そのため、看護師の体制を整え、訪問看護事業所との連携を密に図っている。さらに入浴、食事、移乗介助などの介護スキル向上にも力を入れている。さまざまな支援体制を整えたことで、評価員の訪問調査時、利用者は自分の居場所として穏やかに過ごされていた。

・保育園の園児や中学生、ボランティアとの交流により、利用者が楽しめる機会を多用に提供し、活気をもたらしている

イベント・ボランティア委員を配置し、ボランティアの受け入れを積極的におこない、利用者が楽しめる機会を多様に提供している。近隣の保育園の園児との交流では、普段子どもと関わることのない利用者にとって活気をもたらす貴重な時間となっている。中学生の職場体験は、利用者や中学生との交流の機会となり、双方にとって有意義な時間となっている。また、利用者の中には中国帰国者も少なくないため、中国演舞、中国傾聴ボランティアなどを取り入れている。

・通所中にヘアカットができるなど、利用者ニーズを把握し、在宅生活を継続できるよう支援している

利用開始時に、利用者家族のニーズを把握し、在宅生活を継続していくために、必要な支援をおこなっている。たとえば、お迎え時、自宅の中に入り、朝の服薬の確認をし、家族やヘルパーと一緒にベッドから車いすへの移乗介助をおこない、送迎者に乗込みまでサポートしている。また、月1回、希望者の多いときは月2回、ヘアカットの機会を設けている。自宅からの外出が困難な利用者に対して、訪問美容師によるヘアカットの機会もある。

さらなる改善が望まれる点

・家族同士が交流し、家族の安心につながるような機会を提供することを期待したい

職員は、家族とのコミュニケーションを大切にし、家族と協力して利用者を支えることを心がけている。連絡帳や送迎時の会話により、毎日の利用者の変化を情報共有している。利用開始時や利用中において、家族の相談には自宅へ訪問して対応している。しかし、家族会の開催など家族同士が交流できる機会を設けていない。家族同士がお互いの体験を共有することにより、介護への不安が軽減されたり共感による心の安らぎが得られることが期待される。そのような機会をセンターの活動として提供することを期待したい。

・地域の社会資源をさらに活用し、利用者の生活の質向上に寄与することを期待する

町内会の祭りへの参加や納涼祭の開催など、地域に開かれた場所となるための活動をおこなっている。納涼祭は、地域住民に向けたチラシで宣伝し、子どもを含めた多くの住民が参加している。桜の季節には、近隣公園へお花見外出を企画し、利用者が季節を感じられる取り組みをおこなっている。このような取り組みの開催頻度をより増やすことにより、利用者が地域とのつながりを維持しながら生活の質を向上していくことを期待する。

**・引き続き、職員の確保・その定着化に向けてより一層の取り組みを期待する**

正規職員は、法人主催や外部研修に参加できているが、非常勤職員の外部研修の参加は難しい状況である。そのため、全体会議の中で、勉強会を開催し、職員の介護技術の向上やチーム力向上に取り組んでいる。施設側も、「人材の採用・定着」を経営の重要課題と考えている。介護・福祉業界全体で人材確保が困難な状況が続いているが、引き続き、職員の確保・その定着化に向けてより一層の取り組みを期待する。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・日々のヒヤリハットをこまめに記入し、利用者の安全確保に取り組んでいる**

日々のヒヤリハット（軽微なリスク）をこまめに記入し、個々の案件について改善策を検討し、全体会議（月1回）で共有している。たとえば、「帰りの送迎時、帽子を返し忘れてしまった」もヒヤリハットに挙げ、「どんなに急いでも持ち物などの忘れ物がないか、必ずチェックする」など話し合っている。ヒヤリハットは、荷物・物品（忘れ物）、送迎、利用者危険、医療、食事・水分提供、記録・事務、入浴など項目別に記入し、法人通所事業部でもリスクマネジメント委員会を設け、集計分析した結果を各事業所にフィードバックしている。<BR>

**・ホームページに日々の活動報告を掲載し、事業所の活動内容や雰囲気伝えていく**

ホームページでは、月に17件以上を目標として、写真とコメントによる活動報告を掲載している。活動報告は、常勤職員全員がそれぞれの視点で掲載しており、レクリエーション、お誕生会、利用者職員による作品のほか、日常の些細な一コマを切り取った内容もあり、事業所の活動内容や雰囲気が伝わりやすい。職員に焦点を当てた内容も掲載しており、利用希望者に対し職員の顔が見える安心感を与えている。今後、利用の増加が見込まれる団塊の世代の方が閲覧することも意識して作成している。

**・職員の創意工夫により、利用者が楽しみながら体操プログラムをおこなっている**

法人共通の体操プログラムを生かし、理学療法士監修のもと介護職員が毎日11時からの体操をおこなっている。職員は、利用者が楽しみながらおこなえることを意識し、創意工夫を凝らした体操を実施している。ホームページの2019年10月28日の最新情報では、職員が考案した「ソーラン節体操」が紹介されている。ソーラン節の船をこぐような動きを取り入れ、ソーラン節を歌いながら体操するという内容であり、利用者が楽しみながら積極的に体操している姿が映し出されている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/91

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%	15.0%			
			いいえ：3.0%	無回答・非該当：1.0%	
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	76.0%	11.0%	5.0%	5.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	64.0%	17.0%	11.0%	5.0%	
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%	19.0%	9.0%		
			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	76.0%	11.0%	9.0%		
			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	84.0%	13.0%			
			いいえ：1.0%	無回答・非該当：0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%				
			どちらともいえない：1.0%	いいえ：3.0%	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	88.0%	7.0%			
			いいえ：1.0%	無回答・非該当：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	68.0%	21.0%	7.0%		
			いいえ：1.0%		
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	11.0%			
			いいえ：0.0%	無回答・非該当：1.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	5.0%	5.0%		
			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	82.0%	7.0%	5.0%		
			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	78.0%	13.0%	5.0%		
			いいえ：1.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	5.0%	7.0%		
			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	64.0%	17.0%	9.0%	7.0%	



# 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	社会福祉法人白陽会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンターやぐち南
事業所所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号ゴールデン鶴亀ホーム内
事業所電話番号	03-5741-3322

## 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)法人の理念である「明るく・楽しく・すごせる毎日」の実現を目指し、ご利用者・職員を大切にする。 2)異世代交流を進め、ご利用者・職員が共に地域とのつながりをもつ。 3)法人・職員が積極的に地域と関わりを持ち、地域貢献を行う。 4)研修や人材育成に力を入れ、働き甲斐のある職場を作る。 5)意見や考えをいつでも言い合える、風通しの良い職場を作る。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・地域に根差した複合型の介護施設として貢献度をさらに高めている

事業所は地域への会議室の開放や車椅子の貸し出し、玄関を開放して「お休み処」としたり等々地域への貢献をさらに高めている。恒例になった認知症周知に向けた「ラン伴+おおた」では中心役となり、利用者のタスキリレーへの参加や多くの職員の準備段階からの連携、さらに終了後のアフターイベントも事業所を開放して開催している。また、地域向けに隔月で開催している「つるかめサロン」では今年度から指向を変え、プロの落語家を招聘して「つるかめ寄席」として演出している。地域や家族、利用者等と一緒に楽しみ、事業所の「存在」を高めている。

### ・利用者一人ひとりの要望や生活習慣を大切にしたい支援を行っている

アセスメントやコミュニケーションを大切にし、利用者の生活習慣や思いに応じた支援を行っている。そのため、月間スケジュールでのレクリエーションとともに、利用者のやりたい事も選択、同時間に個別やグループでの楽しみも提供している。音楽やボランティアとの麻雀が人気となっている。また、自宅からのバナナの持ち込みにより、事業所で朝食支援も行い、利用者一人ひとりの生活習慣に応じた支援を行っている。職員は毎朝実施する朝礼で利用者の状況や変化を共有し、利用者個別での連携した支援を行っている。

### ・作業療法士と連携し、多くのリハビリマシンを活用して身体機能の増進に繋げている

作業療法士が利用者一人ひとりの機能訓練計画を作成し、利用者に応じた機能訓練を行っている。事業所では身体の各部位に応じたリハビリマシンを8台準備し、利用者ごとに負荷や時間も調整して支援している。看護師やマッサージ師とも連携している。また、活動的なレクリエーションも数多く取り入れ、ゲーム性を組み入れたり外出に繋げ、楽しみながら身体を動かす支援に繋げている。音楽療法や朝の時間帯には脳トレーニングも取り入れ、心身両方の機能増進を視野にした支援を行っている。

さらなる改善が望まれる点

### ・さらに具体化した3年間程度の中期計画の策定が期待される

法人や事業所の中長期計画は「重点取り組み項目」として策定、毎年振り返りも実施し翌年度への修正も行っている。そのため、計画期間が長期となっている。そこで、デイサービスの3年間程度の中期計画として、さらに期間内での具体的な目標に繋げることが期待される。区切りを設けることにより、期間内目標が設定しやすくなるものと思われる。

・**当日の希望等、さらに多くの利用者への入浴支援への体制づくりが期待される**

事業所では一般浴とともに機械浴として座浴と寝台浴の2種類、合わせて3種類の入浴支援を行っている。また、入浴は利用者にも人気があり、要望に合わせて順番に支援を行っている。その中で、利用人数の多い日や当日の入浴希望等にも、すべての利用者への入浴支援ができる工夫が期待される。

・**職員のさらに得意な面を伸ばすための育成が期待される**

年度の研修計画を策定し、さらに個別面談や目標管理シートにより職員一人ひとりの育成計画も作成、資質の向上に向けている。その中で、資格取得や不得意な項目の育成だけでなく、得意分野をさらに伸ばすための研修計画の作成が期待される。自信を持つことでのさらなる育成に繋げていきたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**専門職や利用者等、対象別のチラシを作成して事業所の情報を発信している**

事業所や法人は、ホームページや広報誌、さらにパンフレットを作成して情報を提供している。さらにデイサービスに関しては、ケアマネージャー等の専門職向けと家族や利用希望者向けとに分け、配布している。利用希望者等には、デイサービスの内容がより分かり易く、専門職に対しても当事業所が力を入れている点が伝わり、合致しそうな利用者の紹介に繋がっている。

・**看護師を中心に各専門職が連携し、健康維持への支援を行っている**

看護師を中心に、バイタルチェックとともに利用者の状態の観察で健康管理に繋げている。利用者の窓口となる生活相談員と利用者を担当する職員とも連携、僅かな変化にも対応している。さらに作業療法士や併設する特別養護老人ホームの管理栄養士とも連携し、運動機能と栄養面での支援に繋げている。

・**作業療法士が自宅を訪問し、8台のトレーニングマシンも活用、リハビリを行っている**

作業療法士が機能訓練プログラムを作成し、必ず利用者宅を訪問、自宅での利用者の動線とともに生活実態を確認し、利用者に応じたプログラムに繋げている。さらに事業所では身体の各部位に応じた8台のトレーニングマシンも配備し、利用者ごとに負荷や時間を調整してリハビリを行っている。意識の高い利用者には大きな効果も表れている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

23/75

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	86.0%	8.0%		
	どちらともいえない：4.0% 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	95.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 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	56.0%	21.0%	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	95.0%			
	どちらともいえない：4.0% 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	86.0%	13.0%		
	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	91.0%		8.0%	
	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	78.0%	13.0%	8.0%	
	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	69.0%		26.0%	
	どちらともいえない：4.0% 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	95.0%			
	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%		8.0%	
	どちらともいえない：4.0% 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	82.0%	8.0%	8.0%	
	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	86.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%			
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	52.0%	17.0%		26.0%
	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立矢口高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区新蒲田2丁目12番18号シャレール新蒲田
事業所電話番号	03-5711-0851

## 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) コンセプトに基づいたサービスの提供 2) 個々の利用者に合わせて自立支援の視点に立ったサービスの提供 3) 職員のスキル向上 4) 職員間、事業所間の情報共有と連携 5) 地域貢献活動

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・健康アップのコンセプトに基づいたプログラムの提供と支援効果を確認する仕組みで利用者の元気を引き出しています</li></ul> <p>健康アップをコンセプトに、生活改善に繋がるプログラムに取り組み、毎月の目標テーマに基づいた活動を実施した上で効果測定を行い、健康アップカードに記録し、利用者・家族に測定結果を知らせています。また職員向けに健康アップゲーム活動表を作成し、例えば実施するゲームについてバランスの向上、上肢・体幹の協調性の向上など支援効果を明示し、職員は事前の理解の上で時には利用者に説明しながらゲームを実施しています。支援効果を明示した上で実施することで職員や利用者も活動効果を意識して生活機能の維持や改善に向けて取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・自治会への参加やイベント情報の発信など施設と地域の良好な関係性を進め利用者が地域での生活を継続できるよう支援しています</li></ul> <p>管理者や相談員が自治会の定例会に参加し、地域の情報を収集して事業所運営に活かしているほか、施設が発行するイベント情報やイベントポスターを地域の病院、薬局、商店街、マンションなどに配布・掲示していただくなど地域交流が積極的に行われています。イベント情報には無料体験できるプログラムが印されており、地域の方や総合事業の方が毎回参加され、利用者との交流も図られています。また地域資源を活用した外出訓練や機能訓練のための外周歩行などが行われ、利用者が地域での生活を継続できる支援を視点にした取り組みが進められています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地域の方々の福祉拠点として施設の資源を活用して地域を支援することで、地域との関係性と信頼性を向上させています</li></ul> <p>地域の方々の地域福祉の拠点として、地域の方々が参加できる独自のプログラムの開催や地域の予防体操・予防研修等への講師派遣などをして地域の介護予防に貢献しています。また地域の保育園児や学生と利用者との世代間交流や様々なボランティア活動を受け入れて利用者の社会性とボランティアの活躍を継続支援しています。他にも、施設の設備を活用した地域の方の憩処やシニアクラブの定例会などに施設開放したり、車椅子の貸出しなどをすることで、地域に事業所の資源や専門性を積極的に還元することで地域からの信頼性を向上させています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の能力を引き出すスキル向上と、利用者が主体的に活動に取り組んでいただくために必要な支援の充実を期待します</li></ul>
--

毎月プログラム予定表を配布し、午前・午後に分けて健康アップのコンセプトに基づいた活動やゲームを実施しています。全体でのプログラム以外にも個別の楽しみとして家から趣味のものを持参する方、読書をする方、折り紙、ぬり絵、脳トレ、グループでの麻雀、将棋など利用者の個々の希望に合わせた活動も用意されています。今後選択できるプログラムの拡充も課題としてあげられていますが、個々の利用者の有する能力を引き出す職員のスキル向上と、利用者が主体的に取り組んでいただくために必要な支援を充実していくことが期待されます。

・**リスク領域の定義やリスクマネジメントの仕組みを体系化し俯瞰的な視点から整理し把握するとともに、関係先との定期的共有が望まれます**

リスクマネジメントは法人本部主体で体制と仕組みを構築し、各施設では災害、感染症、服薬管理、事故、送迎時対応など、事業に即したリスク対応策の整備が徹底されており、マニュアル等による対応手順の標準化や教育訓練の活動が展開されています。また近年多く発生する台風被害や水害等に備えた対策等を適時整備して都度職員や利用者に周知して災害防止に努めています。今後は法人あるいは事業所の考えるリスク領域の定義やリスクマネジメントの仕組みを体系化するなど、俯瞰的な視点から整理し把握するとともに、関係先との定期的共有が望まれます。

・**事業計画の展開と課題の成果を高めるアクションプランの検討と、課題の成果を評価する定量的な目標指標を設定することが期待されます**

事業計画は、法人の中期経営計画と事業部方針と重点課題をもとに、各事業部の重点課題と展開方法が予算計画を含めて策定されています。重点課題の展開は管理者とリーダーを中心に計画の進捗状況を適宜管理するとともに、課題の意図がサービスや業務改善に展開されるように努めています。今後さらに事業計画の展開と課題の成果を高めるためには、課題ごとの達成目標と具体的取り組み内容の工程化したアクションプランなどを検討するほか、課題の成果をどのような観点で評価するかの定量的な目標指標を設定することが期待されます。

## 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

33/61

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	90.0%	9.0%		
	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	72.0%	9.0%	9.0%	9.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	63.0%	27.0%	6.0%	
	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	84.0%	12.0%		
	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%	9.0%	9.0%	
	いいえ：3.0%			
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：3.0% 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	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	90.0%	6.0%		
	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	66.0%	12.0%	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	90.0%	9.0%		
	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	93.0%			
	どちらともいえない：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	81.0%	6.0%	9.0%	
	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	81.0%	9.0%	9.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	9.0%	6.0%	
	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	72.0%	12.0%	15.0%	
	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	羽田高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区本羽田3丁目23番45号
事業所電話番号	03-3745-7854

## 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)地域包括ケアシステムの推進 2)災害に強い事業部門構築 3)人的課題への対応（介護職員の支援・負担軽減） 4)新規受託事業の安定的運営 5)安定した事業収入の確保と健全な経営

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員が主体となって毎月のモニタリングやヒヤリハットの仕組みを通じて、利用者を中心とした支援の視点が醸成されてきています

通所介護計画書に基づいた支援を検証するために、介護職員は毎月担当利用者に対するモニタリングを実施しています。モニタリングに当たっては居宅サービス計画書、通所介護計画の目標と課題を理解した上での評価となるため、職員の利用者に対する視点や意識が養われています。さらに視点を養うため、気づきのトレーニングとして日々のヒヤリハットを検証する中から気づきを引き出す取り組みを行っています。気づきを高めることに視点を置いたモニタリングやヒヤリハットの取り組みを行うことで、個別ケアの利用者支援の視点が醸成されてきています。

・個々の職員とチーム活動が重点目標に向かって能力発揮できるようにすることで、個別ケアへの協働意識とチームワークが醸成されています

管理者とリーダー層は、事業計画の策定から進捗管理まで行う体制をつくり、事業計画に関わる重要な決定事項については、組織図を明確化し意思決定ラインと各会議・担当の目的を明確にすることで情報共有がスムーズになっています。またリーダー層と全職員が重点目標の達成に主体的に取り組むように、重点目標と職員の個人別目標をロジックツリーで整合させる工夫とともに、個々の職員と専門職とのチーム活動が重点目標を意識しながら能力発揮できるようにサポートして、個別ケアへの協働意識とチームワークの醸成につなげるようにしています。

・地域活動やお祭りなどの交流・貢献に職員が主体的に参加し、地域ニーズに対応する取り組みにつなげています

地域における事業所の存在感が大きく、関係性も良好で地域活動へは主体的に取り組んでいます。地域に住む職員の関係から自主的に地域の防犯・防火パトロールにも参加したり、地域のお祭りには人的協力も盛んであり、地域への貢献と共同は非常に雄大です。地域イベントの場として提供するのみならず、地域の声や利用者の声を汲み上げ、大通りを挟んだ地区の住民が、地域のふれあい祭りに参加する際に送迎車を出すといったことも検討しています。職員も我が事として捉え個別的な活動を通して様々な場面で醸成した結果が職員自己評価にも表れています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者が毎日の活動を選択し主体的に活動に参加できる仕組み作りと、選択レクの充実による効果の検証が期待されます

午前中は個別にぬり絵をしたり計算問題、小物入れ作りや壁飾りに取り組む方など多様なリクリエーションが行われ

、午後には身体を動かすゲームを中心にプログラムを組み立て、効果を明確にして利用者が意識して取り組めるようにしています。これらの集団での活動に加え今年度から利用者が選択して参加できる小グループ活動に取り組み始めました。今後個別性の高いケアを推進する観点から利用者の持てる能力を理解し、利用者が毎日の活動を選択して主体的に活動に参加できるような仕組み作りと、選択レクの充実による効果の検証が期待されます。

・**家族ニーズの変化に対応するためにも、関係性を維持・向上するための利用者情報の共有が望まれます**

利用者のサービス担当者会議へは、積極的に参加・出席し、そうした場面で利用者や家族の意見・意向を把握することにも努めています。一緒に支援していくチームの一員という関係性の保持や、多種多様化する利用者・家族のニーズの変化への対応に深化・注力が求められています。体力測定等の実施にあたり、その成果や活動の履歴、利用者の日中の状況がわかるツールや手段等の検討が望まれます。日ごろから情報共有できる仕組みをつくることで、さらに職員と家族の顔の見える関係づくりに発展させていくことも期待されます。

・**将来変化に対応するための戦略的課題抽出と成果指標を明確にする事業計画策定プロセスの検討が望まれます**

事業環境の情報は、利用者・家族の意向把握と職員面談、在宅・地域事業等からの地域情報、地域の各種連絡会等に参加を通して情報を収集し、運営会議や諸会議等で情報共有して事業課題を検討しています。また事業計画を策定する際は、職員から強み弱みや改善点を集め、会議等で課題を詰めています。今後さらに戦略的重要課題を抽出するには、経営資源・利用者市場・業界動向に情報を分類して強み弱みを把握し、機会・脅威の観点から、ビジョンを実現するための戦略課題抽出と成果指標を明確にする策定プロセスの枠組みを明確化することが望まれます。

## 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

51/92

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	88.0%	7.0%	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%		どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0% 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	78.0%	19.0%	いいえ：1.0% 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	90.0%	9.0%	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	84.0%	15.0%	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	90.0%	9.0%	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	92.0%	7.0%	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	90.0%	7.0%	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	78.0%	17.0%	どちらともいえない：3.0% 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	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	86.0%	7.0%	5.0%	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%	5.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	88.0%	7.0%	いいえ：0.0% 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	90.0%	5.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	62.0%	19.0%	13.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大森高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区大森西1丁目16番18号大田区立大森高齢者在宅サービスセンター
事業所電話番号	03-5471-2702

## 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) 収支バランスの取れた経営 2) 利用者満足度の向上 3) リスクマネジメント 4) 関係機関との協力・連携 5) 地域貢献への取り組み

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <p>・家族との関係性と連携を重視し、家族の問題解決や介護支援の情報提供、連絡帳での相談対応など、ケアマネとも連携して支援しています</p> <p>家族との関係性・連携を重視し、毎回の送迎時には介護職員と情報交換しています。家族からの相談は、連絡帳や電話、懇談会等の際に、介助方法や介護用品の情報提供、認知症の症状への接し方等様々な問題や悩みの解決を図り、気軽に相談できる関係性を築き、要望や苦情を言いやすい雰囲気づくりに努めています。家族の要望は必要に応じてサービス担当者会議で検討し、ケアマネや関係機関と連携して在宅生活が継続できるよう家族も含めて支援しています。デイサービスが利用者の在宅生活を支える一番身近な存在として利用者・家族の信頼に応えています。</p> <p>・利用者がゆったりと利用者同士で楽しく過ごすなど、家ではできない支援によって、在宅生活の維持を支えるように努めています</p> <p>デイサービスでのレク活動ではデイでしかできないことを皆で一緒に楽しむ方針のもと、利用者の意見や希望を取り入れた活動を行っていますが、個別のプログラムでは自分が今やりたいことを自主的に行うよう支援しています。気の合う利用者同士での囲碁・将棋の対戦では友人との交流を楽しみ、編み物や手仕事・読書等を自分の気に入った場所で楽しむ、自分のペースで好きな過ごし方をする等家ではできない支援をしています。デイサービスの居心地がよく、利用者の多様な過ごし方を支援することによって在宅生活の維持を支えるように努めています。</p> <p>・地域包括ケアの拠点として、併設施設の利点を生かしながら、地域貢献活動の方針に基づいて地域住民や関係先との連携体制を構築しています</p> <p>地域包括ケアの拠点施設を目指して、併設施設の利点を生かしながら、地域貢献活動の方針に基づいて地域住民や関係先との関係性と連携体制を構築するようにしています。例えば、併設事業と協力して、地域の方々を招いた夏まつりの開催や町会合同防災訓練等を実施したり、大森まちづくり協議会を併設事業と協働して企画・実施することで、地域住民との交流・連携を深めています。また中・高・大学生のボランティア体験や福祉人材育成の実習生等の受け入れをして、利用者の世代間交流と将来の福祉人材の育成に貢献するようにしています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <p>・組織の価値観であるビジョンやコンセプトに基づいた職員個々の自発的活動やチーム活動を促進することが期待されます</p>
--

管理者が全職員に事業計画を配布し、職員会議において事業計画を示して重要課題の説明と課題に関わる施策を職員と考え、職員に自ら改善策を立案しその展開に当たるように支援しています。今後さらに職員全員が組織の価値観であるビジョンやコンセプトに基づいた職員個々の自発的活動やチーム活動を促進するためには、全職員参画型もしくはリーダーチーム活動で目指すビジョンやコンセプトを明確化して、その実現のためのプログラム開発や非正規職員を含めた職員育成の課題を職員のチーム活動で推進する事業計画等の検討が期待されます。

**・将来変化に対応するための戦略的課題抽出と成果指標を明確にする事業計画策定プロセスの検討が望まれます**

事業計画を策定するための事業環境の情報は、利用者・家族の意向把握と職員面談、在宅・地域事業等からの地域情報、地域の各種連絡会等参加などさまざまな先や機会を通して情報を収集し、経営会議や運営会議等で環境変化を把握して、事業計画を策定する時期には、現場職員から改善点を集め、会議等で課題を詰めています。今後さらに戦略的重要課題を抽出するには、経営資源・利用者市場・業界動向に情報を分類して強み弱みを把握し、機会・脅威の観点から将来変化に対応するための戦略課題抽出と成果指標を明確にする策定プロセスの検討が望まれます。

**・事業所が求めるスキルと職員個人が望むスキル向上の両面から育成計画を立て業務の標準化につなげることが望まれます**

職員のスキルアップを目指し、毎月の在宅会議の中で研修計画の下、研修を行うことを目標にしています。サービスマナー、感染症予防など基本的な研修は行われていますが、例えば事例検討による職員の視点の育成や共有、ヒヤリハットから職員の感性を育てるなど利用者支援に求められるスキル向上につながる研修が必要と思われます。事業所の目指す方向性を明確にしたうえで、事業所が求めるスキルと、職員一人ひとりが自らを振り返り利用者支援に必要なスキルを明確化し、その両面から育成計画を立て業務の標準化につなげていくことが期待されます。

## 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

46/103

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%	13.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	84.0%	8.0%	いいえ：4.0% 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	80.0%	13.0%	いいえ：4.0% 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	84.0%	8.0%	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	78.0%	13.0%	6.0% 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	91.0%		どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%		どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 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	84.0%	13.0%	どちらともいえない：2.0% 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%	13.0%	26.0% 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	84.0%	10.0%	いいえ：2.0% 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%	10.0%	13.0% 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%	15.0%	6.0% 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%	15.0%	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	80.0%	8.0%	8.0% 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	43.0%	26.0%	26.0% 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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名称	大田区立下丸子高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区下丸子4丁目25番1号
事業所電話番号	03-3750-8701

## 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)法人理念「未来への創造 ～歴史を紡ぎ 今に挑戦する～」 2)事業所コンセプト「時を忘れるほどの心からの喜びと楽しみを見つけていただける場を目指す」 3)事業所の役割「みんなの元気と幸せを共に考えていくところ」 4)職員に求める大切なこと「利用者の安全と想いを守る」「利用者の自己選択を尊重する」「プロ意識を持ち、施設の目標に全力を尽くす」「役割に関わらず、自分の言葉に責任を持つ」

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・新たに**した事業コンセプトと利用者支援の方針を実現するために必要な組織能力を高めることで、ケアマネジメントの独自性につなげています**

新たな事業コンセプトを職員全員で考え明確化することで組織の価値観を共有し、事業課題に設定した地域連携や年間行事を含めた活動プログラムの計画と予算を職員と検討し、予算執行状況表で管理・共有することで、職員の価値観に基づいた活動につなげています。また利用者が自分の力で生活できるように支援する職員の能力の向上と定着を図るため、地域に目を向けるソーシャルワークスキルの向上や非正規職員を含めた職員の育成と定着の仕組みを構築・展開し、利用者一人ひとりの生活力と社会性を向上させるケアマネジメントの独自性を強めています。

・**利用者が自身の力で生活できるように、選択できるプログラムの仕組みを実践し、活動効果も検証して次の支援に活かしています**

利用者が自身の力で生活できるように、利用者が目的や好みに合わせて選択できる認知機能と生活リハビリの活動プログラムの仕組みをつくり、職員が個別状況に応じて支援しています。また利用者が活動することで認知機能や生活機能にどのような成果をもたらしているかを、例えば年4回の体力測定で生活機能や認知機能の効果測定と利用者自身の評価を確認し、次の活動や支援の改善につなげています。これらの成果は利用者と家族、ケアマネジャーとも情報共有することで、介護関係者との協働支援の向上を図り利用者の生活力向上につなげています。

・**利用者のその人らしい社会生活の実現に向けて、地域との関係をつくりながら利用者の社会生活を維持改善するように支援しています**

地域と連携して利用者が地域の一人としてその人らしい生活を実現するために、併設する子育て事業の子どもたちや地域ボランティアとの交流、様々な地域及び施設行事での交流などを通じて、利用者が多くの地域の方々と触れ合う機会をつくっています。また利用者が地域の中で生活し続けられるように、町会や自治会、関係先と認知症ケアや介護予防等の考えの共有と連携をつくり、例えば外出訓練では利用者の馴染みのある場所を設定して個別で支援するほか、利用者のその人らしい社会生活を支援しています。

さらなる改善が望まれる点

**・さまざまな地域貢献活動の目的や状況、利用者サービスの特徴を地域に積極的に発信することで信頼度を高めていくことが期待されます**

事業所が地域とともに発展していくため、町会活動や近隣マンションの行事への協力、盆踊りへの参加等多くの地域の活動に貢献しています。老人会との交流も深まり、地域の福祉フェスタでは脳トレや手工芸等の紹介や参加の機会を作っています。今後は医療関係者や地域包括センター、民生委員、多くのボランティア等とも幅広く関係作りを促進し、事業所の特徴や涼処、車いす貸し出し等も含めた取り組みの発信強化することで、地域との横のつながりを発展させることが、さらに事業所の信頼度向上につながるものと思われれます。

**・介護計画に基づいた支援と記録のスキル向上と、利用者支援に必要な情報がスムーズ・適切に共有するための改善が望まれます**

職員のソーシャルワークや発信力の向上を図り、1ヶ月毎に利用者支援に必要なカンファレンスを行い、通所介護計画書の更新や見直しを利用者支援の方針に基づいて行えるようにしていますが、職員の経験知による記録内容や報告事項の記載内容の差を解消していくことを課題としています。計画書は職員全員で作成する方針を活かし、OJTとしての記録指導や実証に基づいた根拠を示せる記録のスキル向上と、その共有が円滑に行えることが介護計画の充実にもつながります。それは現在の課題として捉えており、さらなる充実が期待されます。

**・将来変化に対応するための戦略的課題抽出と成果指標を明確にする事業計画策定プロセスの検討が望まれます**

事業環境の情報は、利用者・家族の意向把握と職員面談、在宅・地域事業等からの地域情報、地域の各種連絡会等参加などさまざまな先や機会を通して情報を収集し、運営会議や諸会議等で環境変化を把握しています。また事業コンセプトや計画を策定する際は、職員から強み弱みや改善点を集め、会議等で課題を詰めています。今後さらに戦略的重要課題を抽出するには、経営資源・利用者市場・業界動向に情報を分類して強み弱みを把握し、機会・脅威の観点から将来変化に対応するための戦略課題抽出と成果指標を明確にする策定プロセスの検討が望まれます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者支援の方針の実現に向け組織能力を高めてケアマネジメントの質を高めています**

事業コンセプトと利用者支援の方針を、職員と関係するサービス事業との共有を図り、利用者の生活力と社会性を維持するように包括的な支援体制づくりに注力しています。事業所内では地域連携や年間行事・活動プログラムの計画を職員主体で企画・実践につなげたり、利用者支援の方針に必要とされる職員のソーシャルワークスキル向上や非正規職員を含めた職員の育成と定着の仕組みを展開しています。また利用者支援に関わる事業所とサービス担当者会議等を通じて価値観を共有し、利用者の生活力と社会性を向上させるケアマネジメントを強化しています。

**・利用者の目的意識をもった活動を支援して、利用者自身の生活力を向上させています**

利用者が目的や目標を持って活動プログラムに参加して、自ら生活力を向上できるように、選択できる認知機能と生活リハビリの活動プログラムを開発して、職員が個別状況に応じて支援しています。プログラムは特に、肺活量や歩行速度、握力の3つの項目の身体機能改善に向けたプログラムや活動に注力していて、例えばカラオケを通して肺活量の改善、近隣を散策する中で取って障害物や凹凸のあるところを歩行するなど、個別の期待や生活状況に合わせて実施しています。また定期的且つ個別にプログラムの効果を評価し、利用者の意欲向上につなげています。

**・利用者が社会の一員として生活できるよう、地域との関係づくりを支援しています**

利用者と共に向きあいその人らしい生活を第一に考えたケアの実現に向けて、利用者本位の視点で個別の社会生活の充実につながる支援に張力しています。例えば、外出訓練ではその方の馴染みの場所を選択して連携をつくりながら、集団活動の中にも個別にニーズがあることを尊重して実施したり、地域の方も参加する納涼祭では、利用者の希望から浴衣を着て地域と交流しています。また地域の関係先と連携して、多くの子どもたちや地域の方々との交流機会をつくることで、利用者が地域の一員として生活できるように支援を発展させるように努めています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/73

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	91.0%	5.0%	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 2.0%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	70.0%	10.0%	16.0%	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	72.0%	24.0%	いいえ : 0.0% 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	83.0%	16.0%	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	72.0%	13.0%	5.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94.0%	5.0%	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	91.0%	8.0%	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	72.0%	5.0%	18.0%	どちらともいえない : 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	62.0%	8.0%	27.0%	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	89.0%	10.0%	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	81.0%	10.0%	8.0%	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%	18.0%	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	78.0%	10.0%	10.0%	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%	18.0%	5.0%	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	社会福祉法人長寿村
事業所名称	大田翔裕園
事業所所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
事業所電話番号	03-3736-1213

## 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)家族主義、共に生きる 2)利用者の生活の質の向上 3)公平、公正な施設運営の遵守 4)従事者の資質・専門性の向上 5)国際的視野での活動

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・目的をもった機能訓練や学習クラブの活動が楽しみや意欲につながっており、通所利用の継続や生活意欲の向上につながっています</li></ul> <p>在宅生活の自立を支援するために、利用者に階段昇降や大股歩行など意識をもって訓練に取り組んでもらい、下肢筋力が強化したと実感される方がいたり、生涯トイレを使用することを目標に座位を取る筋力強化や尿漏れ防止の運動を取り入れることで効果を上げています。また認知機能低下予防を目的に学習クラブを作り、計算や間違い探しなどに利用者に取り組んで、中には自宅に持ち帰って次の利用時に持参している利用者がいらっしやいます。学習クラブを通じて、利用者の出来ること出来ないことを知る機会になり、学習方法の工夫にもつなげています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・楽しみにつながる食事提供として、趣向を凝らした食事イベントや料理クラブ、セレクトメニューなど工夫しています</li></ul> <p>自ら選ぶ楽しみや季節や異文化に触れる食事提供に取り組んでおり、3種類のメニューから好きな献立を選ぶことができ、その他にケーキバイキングやパンバイキング、クリスマス献立や忘年会など季節や楽しみにつながるイベントを企画しています。料理スタッフが目の前で披露してふるまうなど趣向を凝らした提供や世界文化遺産の各地の郷土料理など献立に反映しています。毎月の献立表を見ながら利用日の食事を楽しみにされている声が聞かれています。料理クラブでは、自宅からエプロンを持参して楽しみながら職員と共同でおやつを作ったりしています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・地域貢献活動と地域交流の方向性を組織内で共有し、地域に役立つ活動を施設全体で促進するように努めています</li></ul> <p>年度初めの職員全体会議で、社福の使命として地域貢献活動を推進する目的と地域へのお役立ちの具体的事例を共有し、併設事業と協力して地域交流スペースでのオレンジカフェや移動図書館の活動を支援しています。また施設全体の翔裕園の日の行事は地域の方々を対象とした企画を数十人の職員が役割をもって屋台などを運営し、近隣の障がい施設の方が一緒に企画に参加するなど、職員の地域貢献への参加と福祉のネットワークの拡がりも見られ、900人程度の地域の方の参加があったことは、施設の地域貢献活動の役立ちの成果がでていると思われれます。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者自身がやりたいことや出来ることを支援する介護計画の立案と日々の自立支援の充実が期待されます</li></ul> <p>利用者の意向を反映した介護計画を作成し、主体的な活動ができるよう利用者の状態に合わせた施設での過ごし方の提案や実施しやすい環境を整備していくことが重要と思われれます。例えば浴室前のスペースを新たにパウダールーム</p>
---



ムにして、利用者自身で髪をセットしたり、お化粧品を楽しむ場所になっていますので、介護計画に他の方とおしゃべりを楽しみながら自分の事ができる達成感などにつながる目標設定が期待されます。また出来る方には利用時に利用者自身で自分の座布団を席に用意してもらうなど、利用者の可能性を引き出す支援が重要と思われます。

・ **利用者の自立した生活を支援するために、機能訓練のプログラム内容とレクリエーション等と連動させて提供していくことが期待されます**

利用者の自立した生活を支援するために、機能訓練のプログラム内容とレクリエーションと連動させていくことが期待されます。ゲームや体操の時に意識するポイントや身体機能の向上につながる目的を職員も知識を持って取り組む必要性があります。また、機能訓練プログラムの内容を写真を活用して、特徴や機能を整理することで説明時に利用者のやってみようと思えるよう視覚からも情報が得られるような工夫を期待されます。現在取り組んでいる体操や機能訓練実施後の成果を利用者の方と共有することで更なる意欲向上につなげる取り組みが期待されます。

・ **人事考課と人材育成の仕組みを経営層・リーダー層が協働して推進することで、各職員の更なるモチベーションアップが期待されます**

新人事制度は、役職に応じた役割と処遇等が示され、キャリアアップへの道筋が明確になっていて、的確に運用することで職員のモチベーションアップにつながり、職員確着のための重要な活動と思われます。施設の重要課題として運用を始めていますが、個人目標の設定と上司との定期面談を含めた振り返りや達成支援にはまだ課題がある状況と思われます。今後は、経営層と評価者であるリーダー層が協働して、職員に対して新人事制度の目的と内容の更なる理解を促すとともに、各職員の個人別目標の達成を確実にフォロー・支援していくことが期待されます。

## 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

102/153

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	92.0%	7.0%	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	88.0%	7.0%	いいえ：2.0% 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	69.0%	23.0%	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	84.0%	8.0%	いいえ：2.0% 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	82.0%	12.0%	いいえ：2.0% 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	93.0%		どちらともいえない：4.0% 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	90.0%	6.0%	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	92.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：2.0% 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	67.0%	12.0%	17.0% いいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	7.0%	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	88.0%	9.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	85.0%	10.0%	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	81.0%	11.0%	いいえ：3.0% 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%	12.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	53.0%	22.0%	19.0% 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いずみえん
事業所所在地	東京都大田区矢口3丁目1番5号
事業所電話番号	03-3759-5550

## 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）	1) 働き易い職場 2) 快適なサービス 3) 地域貢献 4) 利用者本位 5) 透明性

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・施設全体のイベントをはじめ、ボランティアの協力を得ながら展開する多様な活動があり、利用者の活性化につながっています</li></ul> <p>複合施設ならではの納涼祭をはじめとする盛大なイベントや音楽鑑賞の機会があり、デイサービス内でも書道・手芸・調理・カラオケ・園芸などの趣味グループ、レクリエーションとして調理・ボウリング・テーブルホッケー・風船バレー・体操など多様な活動があります。月ごとに活動予定を立てており、曜日ごとに状況が異なる利用者が、より多くの活動に参加できるように、また好みの活動に参加できるように調整しています。ボランティアの協力を得ながら基準を上回る職員を配置し、多様な活動を支える体制を整えており、利用者の活性化につながっています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・その日のデイサービスでの過ごし方を、利用者が主体的に決められるような支援を行う姿勢が根付いています</li></ul> <p>広く行われている集団レクリエーションですが、参加については本人の意向を最優先しています。人はだれでも個性があるとともに、他の事をしたい、一人になりたいなど考え方はそれぞれであり、気持ちよく過ごしてもらうことが大事であるということについて、職員は理解を深めています。デイルームは適度な仕切りがあり、本や囲碁・将棋、ベッドなどを気軽に利用できる環境が整っています。また、食事はメイン料理を2種類から、おやつ時の飲み物は4種類から選ぶことができます。利用者が主体的に決めたことを支援するという姿勢が根付いています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・体調や身体機能の状況にきめ細かく応じる体制がある、安心して利用できる環境づくりを進めています</li></ul> <p>常勤の看護師が健康・服薬管理、体調変化への対処を担い、利用者・家族からの健康に関する相談に直接応じています。胃ろうの措置、酸素供給装置の利用、注射薬の常用などについても受け入れ例があり、急変があれば緊急対応のマニュアルに従って適切な対処を行っています。また、機能訓練指導員が自宅を訪問し、日常生活の場における課題を明確にして個別の機能訓練を進めています。さらに、歩行や立ち上がりが難しい場合はチェアー浴の設備も使用可能です。体調や身体機能にきめ細かく応じる体制づくりを進め、安心して利用できる環境を整えています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・全ての職員が、日々変化する利用者の個別情報や業務内容をより効率的に把握できるように、情報共有方法の更なる改善に期待します</li></ul> <p>利用者支援の要となる、通所介護計画書と個別機能訓練計画書がそれぞれのファイルに保管されています。各管轄が、介護員と機能訓練指導員で分かれており、互いの計画書を共有していますが、意識して確認する必要があります</p>
---

。また、電子記録に移行している中、勤務時間時により入力できなかった情報を手書きで残しており、電子記録システムで網羅できない部分があります。紙媒体と電子媒体を確認する必要があり、情報共有のための媒体の統一化等を検討するなど、さらなる記録業務の負担の軽減や全職員が共有しやすい記録の標準化が期待されます。

・ **より良いサービスを具体化するために、現場の改善案について検討を進め、計画的に取り組むことが期待されます**

利用者の意向や機能維持・改善に向けた活動を進めており、情報を共有する会議、職員が研修を受ける機会などがあります。一方で、入所を含む併設事業所を含めると大規模な組織という体制的な特徴があり、一体的に行っている委員会やプロジェクトの取り組みが、デイサービスの実情を汲み取り切れない状況もみられます。サービスの現場から寄せられる、環境について、利用者との関わり方について等、より良いサービスのための提案を整理し、具体化するための検討を進め、計画的に取り組むことが期待されます。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **家庭とデイサービスの様子を情報交換し、連携を図ることに力を入れています**

利用ごとに、送迎の確認を兼ねた電話連絡があり、利用者の体調や家族の気になることについて把握する機会にもなり、サービス内容の変更や調整に適切につなげることができています。また、送迎も大事なコミュニケーションの機会として大事にするとともに、薬や着替えなどの持ち忘れがないよう、チェック表を用いて効率的に確認しています。バイタル、摂食状況など数値的なデータは前回の利用と併記して示し、健康状態を比較しやすく伝えるなど、デイサービスと家族とが連携して利用者のケアに当たることに力を入れ、丁寧に情報を共有しています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

28/72

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	89.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	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	85.0%	14.0%	いいえ : 0.0%	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	53.0%	32.0%	7.0%	7.0%
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%	21.0%	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	75.0%	21.0%	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	85.0%	14.0%	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	78.0%	17.0%	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	57.0%	21.0%	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	89.0%	10.0%	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	85.0%	10.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	82.0%	14.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	78.0%	17.0%	いいえ : 0.0%	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%	14.0%	10.0%	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	60.0%	17.0%	17.0%	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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名称	大田区立大森本町高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都大田区大森本町2丁目2番3号
事業所電話番号	03-3764-3100

## 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>1)利用者一人ひとりが自らのかけがえの無い人生の“今”を最大限に充実されることを支え得るサービスの創造と提供。このことを実現するための安定した経営基盤を確立。</p> <p>2)利用者の尊厳、1人ひとりの人格を尊び、プライバシーの保護に留意しながら、利用者にとって温かく、優しく、心にしみる支援をする。</p> <p>3)利用者の自主・自立を最大限発揮できるよう、自己決定したことに最大限の敬意を払い支援する。</p> <p>4)利用者には複数の選択肢が用意され、自己の判断で選ぶことができる支援をする。</p> <p>5)利用者が希望を持ち活気ある生活を楽しみ、サービスを担う職員はその“生”の充実を願い明るく意欲的に仕事をする職員であること。</p>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・理学療法士やリハビリ器具の配置だけでなく、利用者の家庭生活に直結した訓練実施のために家庭との連携を図り、訓練を充実させています

事業所には非常勤ですが3名の理学療法士が配置されており、機能訓練用の平行棒、関節可動域訓練用器具、昇降訓練用階段、マシン等が備えられており、機能訓練加算対象者以外の利用者全員に機能訓練計画が策定され、様々な訓練が集団、個人に対して行われています。また、利用者の家庭生活に直結した訓練を行うことを目標にしており、職員の送迎時や連絡帳で家庭の状況で聞き取りたいことを頼んだり、家庭からの様々な要望や質問へも積極的に対応したり、家族会でも家庭での行動で注意すべき点を伝える等、充実した機能訓練が実施されています。

・利用者及び家族の意向や希望を注意深く聞き取りながら、各利用者に合った計画の策定とその望む生活像の実現に努める姿勢が見られます

今回の利用者へのアンケートで「サービス計画への本人・家族の意向反映」や「サービス内容についての分かり易さ」の問いに回答者の其々86.7%、93.3%が「はい」と回答し、「いいえ」がどちらとも0%という結果が示されています。利用者の望む生活像について改まったの問いかけではなく日常の普通の会話から要望を拾い出したり、家族との連絡帳や対話の中でも課題を抽出し計画化する、また利用者が望むサービスをさり気無く聞き取りながら叶えていくように取り計らったりしており、各利用者に合った計画とその実現に努めています。

・職員全員が利用者全員を担当できるよう取り組んでいることで、ケアサービスの質の向上につながっています

利用者が住み慣れた地域で安心して在宅生活が送れるよう、個別の生活課題を把握し通所介護計画書に位置付け、その支援の提供に努めています。職員会議や適宜行われるミーティングのほか、職員間で利用者に関する情報共有の徹底を図り、利用者一人ひとりの状態に即した介助方法を一覧表にして現場に張り出すなど、どの職員でも同じ支援ができるように取り組んでいることで、職員全員が利用者全員を担当することを可能にしています。また、日常業務の中で職員同士が声を掛け合う雰囲気があり、ケアサービスの質の向上につながっています。

さらなる改善が望まれる点

・自事業所が行っている個別性の高いケア技術の取り組みとその効果の把握に努め、発信する力を強化していくことが期待されます

職員全員が利用者全員を担当するコンセプトのもと、職員間で話し合って利用者一人ひとりに適切な介助手順を策定し、提供される良質なケアサービスがこの事業所の最大の特徴といえます。新任職員は熟練職員がついて業務を教え込むことが慣習となっており、接遇態度や言葉遣いも職員同士が声を掛け合っけてケア技術の底上げが図られています。その取り組みと効果を認識し家族へ介護技術を伝授することや、担当の介護支援専門員にケア方法に関する提案をするなど、自事業所が行っている取り組みをさらに努め、発信する力を強化していくことが期待されます。

・利用者が保持している能力や意識を啓発、発揮させて、主体性を発揮できるプログラムの提供や促しに取り組むことが期待されます

利用者との会話から意向を把握し、それに合った計画を策定し支援に努めていますが、利用者の主体性発揮についてのさらなる取り組みが必要との課題認識を持っていました。支援する側が個別性の高いサービス提供に注力し展開していますが、利用者自身が自発性を発揮して事業所での生活を楽しめているかどうか点検することが望まれます。日常生活の活性化およびQOL（生活の質）の向上の基本方針のさらなる達成に向けて、利用者が保持している能力や意識を啓発、発揮させて、主体性を発揮できるプログラムの提供や促しに取り組むことが期待されます。

・事業継続計画（BCP）に対する職員の理解を深め、利用者家族、関係機関への周知を図り、事業所への信頼度を高めることが期待されます

事業継続計画（BCP）は数年前より策定しており、緊急時の体制や事業再開までの手順が明記されているので、今後、例えば既設のリスク委員会で定期的に取り上げ内容の検討と更新作業を行い、職員に周知・定着を図るなどの体制作りが期待されます。職員が主体となって園を取り巻くリスクを洗い出し、その重要性について話し合い認識し、職員がそれぞれの役割に応じた行動ができるようにするなど、事業継続計画（BCP）に対する職員の理解を深め、さらには利用者家族、関係機関への周知を図り、事業所に対する信頼度を高めることが期待されます。

## 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

30/67

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	93.0%	6.0%	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	96.0%		どちらともいえない : 0.0% いいえ : 0.0% 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	76.0%	13.0%	6.0%	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	80.0%	16.0%	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	76.0%	23.0%	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	93.0%	6.0%	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	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%	
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	83.0%	16.0%	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	73.0%	10.0%	16.0%	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	93.0%	6.0%	どちらともいえない : 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	86.0%	10.0%	どちらともいえない : 3.0% 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	93.0%	6.0%	いいえ : 0.0% 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	73.0%	10.0%	13.0%	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%	26.0%	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	社会福祉法人武蔵野療園
事業所名称	渋谷区けやきの苑・西原
事業所所在地	東京都渋谷区西原2丁目19番1号
事業所電話番号	03-5453-0515

## 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. 社会奉仕</li><li>2. 地域社会の意向と尊厳を重視し、自律・調和・創造の精神のもと、地域社会に貢献する</li><li>3. 地域社会から最も信頼されるリーダーを目指す</li><li>4. 全職員が常にプロ意識を持ち、最大の満足が得られるサービスを提供する</li><li>5. 良質のサービスを途切れることなく継続して提供していく</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・**介護主任の配置、常勤看護職員の配置で職員のチームワークも良くなり、新たなチャレンジも可能となっている**

事業所では主任不在の体制が続いていたが、今年度から介護主任が配置され業務分担が明確になり、問題が起きた時にも相談しやすい環境になった。更にデイ専属の常勤看護職員も配置し、介護と看護が一体となって利用者の健康管理をより細かにできるようになった。その結果、職員同士のチームワークもより良くなり、外出支援や季節のイベントなど新たな取り組みにもチャレンジできるようになり、利用者の情報も幅広く入手できるようになった。職員にとってもストレスの少ない働きやすい環境となり定着率も安定してきている。

・**専門的知識・技術・経験を持つ施設として、これらを有効に地域に向けて提供することを目的に地域貢献事業に積極的に取り組んでいる**

地域貢献活動として、認知症カフェを毎月第3土曜日に開催し、利用者・家族・地域住民の出会い、支え合いの受け皿となり、相談や地域との懸け橋となるよう運営している。また、地域の高齢者の体力促進を図ることを目的に高齢者体力測定事業を今年度も継続開催し、介護予防の啓発を行っている。更に、家族介護者教室は、高齢者介護に関する専門的知識・技術・経験を持つ施設としてこれらを有効に地域に向けて提供していくことを目的に開催している。今年度は認知症サポーター養成講座も開催する等積極的に地域貢献事業に取り組んでいる。

・**外部研修への参加と共有、日々の気づきの確認等、利用者への権利擁護の視点を常に心掛けている**

事業所では利用者の権利を擁護するためにサービスマナーや権利擁護について定期的に研修を行っている。更にサービスマナーに関しては外部研修に主任と課長が参加し、内部で伝達講習会を開催し共有している。事例をあげてグループワークを行う等、現場に活かせる取り組みを行っている。また言葉づかいや態度などは職員同士で気づいた点を記載して伝えている他、その場でも注意し合う環境になっている。職員は利用者の権利擁護に関する意識が高く、職員調査においても100%に近い職員が虐待に対する対応を徹底していると回答している。

さらなる改善が望まれる点

・**業務の標準化を図るために「業務手順書」が作成されているが、更なる見直しと仕組みづくりに期待したい**

サービスの質の向上と業務の標準化を目指して、「業務分担表」「介護マニュアルを作成している。「業務分担表」は全職員に配布しており、変更等があった場合は主任と課長で見直し・修正を行い、再配布している。「介護マニ

ユアル」については、利用者との関りや家族からの要望や意見、職員からの意見を参考に常に見直しの検討を行っている。しかし、定期的な見直しを含め十分に活用できていない等の課題があり、今後は更なる検討と合わせて定期的な見直しと活用の仕組みづくりに期待したい。

・「通所介護計画書」における利用者の目標に即した日々の記録等の作成に期待したい

利用者支援の基本となる「通所介護計画書」「個別機能訓練計画書」が多職種が連携して作成されている。しかし、「通所介護計画書」の目標に対する意識が薄く、日々のケース記録などが「通所介護計画書」に記載された目標と連動していないことが多い。日常的な記録は重要ではあるが、根拠（目標）に裏付けられた内容であることが求められる。利用者個々の「通所介護計画書」の目標に沿ったケース記録にするためにも、「通所介護計画書」の意味を再度職員間で話し合い、常に「通所介護計画書」を確認できる仕組みづくりに期待したい。

・防災委員会を中心に、災害時の対応についての検討を深め、BCP計画への反映を期待したい

リスクの洗い出しについては各委員会を設定し、併設する特別養護老人ホームと共同で取り組んでいる。防災については、防災委員会を中心に検討を行っており、地元町内会とも災害時応援協力の協定を結び、合同防災訓練などを行っている。二次避難所にも指定されている。今年度は台風などの水害も多く、事業所としても自分たちのこととして、想定されるリスクや対応策について検討する必要性が高まっている。BCP計画を作成しているが、職員間での認知度及び活用は低い。これを機に風水害の事項も含めたBCP計画の見直しと理解・浸透を期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・新任職員にはOJTチェックシートを活用し切れ目のない丁寧な指導が行われている

事業所では、新任職員の指導はOJTを取り入れているが担当指導員が日によって変わることもある。切れ目のない指導を行うために、「業務分担表」に沿って作成された「OJTチェックシート」を活用して統一した指導に努めている。更に、習得した内容についてはチェックを入れて確認し、課題や注意事項等も記入している。担当指導員が変わっても継続した指導で、業務を完全に覚えるまで、時間をかけて丁寧に指導が行われている。また、主任もチェックシートで達成状況を確認し、必要に応じて助言・指導を行う等業務の水準を図っている。

・常勤看護職員を配置したことで利用者の体調変化に速やかに対応できる体制を整えている

利用者の健康管理は診療情報提供書や毎日のバイタル測定等で行われている。バイタルの数値は「連絡帳」や「ケース記録」に記載して、利用者一人ひとりの平常値や異常値が把握しやすくなっている。更に、常勤看護職員を配置し利用者の体調変化に速やかに対応できる体制を整えている。医療機関や家族への連絡対応は細やかにしており、利用者の健康面等は「連絡帳」を活用して看護職員と家族、または訪問看護師等との連携も図れるようになっている。利用者の急変時には併設の特別養護老人ホームの常勤医師との連携で初期対応の体制も整えている。

・ボランティアやイベント等を通して地域交流を行い利用者の生活の幅を広げている

事業所は多くのボランティアを積極的に受け入れており、食事の片づけ、話し相手、講座・アクティビティ・行事の援助など、ボランティアと利用者が一体となった社会交流の場となり、双方が楽しみを見いだせるような工夫に努めている。また、近隣の幼稚園、小学生との交流や中学生の職場体験も受け入れており、幼稚園児による歌やお遊戯の披露、小学生は音楽の授業の一環で歌等による交流が行われている。更に、中学生の職場体験では利用者との会話と一緒に活動に参加する等世代を超えた交流が行われており、利用者の生活の幅を広げている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/70

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	86.0%	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	86.0%	9.0%		
	いいえ：2.0% 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	72.0%	18.0%	6.0%	
	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	79.0%	13.0%		
	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	76.0%	18.0%		
	いいえ：0.0% 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	88.0%	9.0%		
	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	90.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	86.0%	9.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	60.0%	20.0%	16.0%	
	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	88.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	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	83.0%	9.0%	6.0%	
	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	83.0%	6.0%	6.0%	
	いいえ：2.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	11.0%	16.0%	
	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	34.0%	30.0%	30.0%	
	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	社会福祉法人ケアネット
事業所名称	老人デイサービスセンターふじみ苑
事業所所在地	東京都中野区弥生町5丁目2番19号
事業所電話番号	03-3382-0566

## 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. 私たちは、お客様が安全で快適な日常生活を過ごせることを願って、安心できるサービスを提供することを目指します。 2. 私たちは地域に信頼される介護施設の創造に努めます。 3. 私たちは高い見識を持ち、心をこめて誠実に仕事をします。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者調査回答者全員が、「満足以上」と回答しており、高い評価を得ています

第三者評価における、利用者調査での総合満足度は、回答者の100%が「満足以上」となっており、非常に高い満足度が示されています。利用者からは、「私にはすごくあっている」、「最高に良いです」、「朝、楽しみに来たいです」等といったポジティブな感想が上がっています。また、「パン工場に行った際に買い手ができるようにしてくれた、呟いただけですが、工夫してくれて良かった」等の意見も上がっており、利用者に意向に合わせた日常的な支援の在り方が、高評価の源泉になっていると思われます。今後も、強化・継続して欲しいと思います。

### ・アセスメントを充実させて、利用者一人ひとりの性格や生活歴、願いの細やかな把握に努め、個別対応につなげています

利用開始前の面談時には利用者本人にもできるだけ立ち会ってもらい、性格や生活歴等、個々の情報の丁寧な把握に努めています。アセスメントシートには「ご自宅での生活で今後も継続したいこと」の項目を追加する等、改訂を進めており、一人ひとりの利用者を理解して個別対応を行うことにつなげています。今後も、利用者本人の願いを通所介護計画書に細やかに反映させるべく、分かりやすい書式やモニタリングにつながる流れといった仕組みを強化して、人材育成にもつなげたいと考えています。

### ・ボランティアが多数来苑し、事業所の思いを共有しながら、利用者にさまざまな楽しみを提供しています

さまざまな人と関わりながら、利用者が興味・関心を広げ、生活への意欲を向上させられるようにとの考えから、ボランティアを積極的に受け入れています。音楽系のボランティアは3団体が不定期に訪れ、大正琴や七タコンサート、元プロの劇団員による歌劇等の演奏会を開催しています。麻雀・将棋・傾聴のボランティアも来苑しており、利用者が好きなことを選んで行う機会にもなっています。近隣にある同一法人の職員が来て、口笛・歌・お話しを披露する機会もあります。今後は手仕事等、さらなるボランティアの募集も検討しています。

さらなる改善が望まれる点

### ・活動や行事での機能訓練的な要素の提供に加えて、さらに専門的、個別的な機能訓練の導入を検討しており、実現が期待されます

レクリエーションや行事を企画する際には、機能訓練の要素を目的に組み込むことを意識的に行い、職員にも浸透して、さまざまに工夫したアクティビティが提供されています。利用者が在宅サービスで理学療法士等の支援を受けている場合には、事業所として連携を図っています。また、法人の作業療法士に機能訓練プログラムの導入の助言を

得たり、事業所としても機能訓練指導員を募集する等、取り組んでいます。こうした取り組みを進め、個々の利用者への職員のアセスメント力を向上させ、個別支援の充実を図りたいと考えており、実現が期待されます。

**・事業所内での役割分担等の明確化を期待します**

日々の支援の流れや役割分担は、小規模事業所のメリットを活かし、大まかな役割分担が明示されています。職員自己評価の結果からも、職員間での共通の理解が深まっており、チームワークが築かれている事が解ります。また、管理者への一極集中体制も徐々に改善傾向にあります。今後は、この流れをさらに強化すべく、例えば、月間・年間等の期間を視点に、帳票管理管理係、清掃係等、事業所内部での大まかな役割分担等をさらに明確化し、事業計画内に記載し、それぞれの職員が自立的に事業所運営に関与するようにする等が期待されます。

**・非常勤職員の定着の改善に期待します**

管理者による有給所得率の把握・奨励、新入職員の事業所独自のOJTの強化、定期的な学習機会の提供等、できる限りの範囲で人材育成・定着に努めています。現在、正規職員は定着しているものの、正規職員に比較し非常勤職員の退職が目立ちます。また、職員自己評価でも、長期的な展望・個別の育成計画・処遇制度等について、非常勤職員のネガティブな回答が目立ちます。また、少数ながら、給与制度についても意見も上がっています。この事を踏まえ非常勤職員の育成・評価等について、改めて法人単位で再検討する等を期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・事故の抑制に力を入れています**

通所介護事業所の特性から、報告義務のある車両事故の減少を重点課題にしており、直近3ヶ年間は減少の目標を達成しています。事業計画内では、事故発生抑制の目標を数値化しており、事故やヒヤリハットが起こった際には、事業所全体で、原因分析・危険要因の確認・再発防止策の検討をし、書面にまとめ共有するようにし、PDCAサイクルを意識して防止に取り組んでいます。実際のヒヤリハット報告書では、当事者職員の体調についても言及しており、細やかに把握・検討し、改善に努めている事がわかります。

**・職員の定着に力を入れています**

直近2ヶ年では正式職員の退職が0である事を踏まえると、人間関係の安定しチームワークが深まっていると言える状況です。第三者評価評価における職員自己評価では、「私はこの事業所の仕事について、意欲と働きがいを持つ事ができている」という設問に対して、約8割の職員が、「そう思う」と回答しており、非常に高い数値と言えます。小規模事業所ならではの、職員間での情報共有や意見交換のしやすさが良い影響を与えていると思われます。職員間での十分な対話、居心地の良い事業所風土づくり等、力を入れている取り組みと言えます。

**・健康に関する啓蒙活動を行い、在宅で生活する利用者の健康への配慮に力を入れています**

利用者が自らの健康に関心を高め、健康維持ができるように、朝の時間を活用して啓蒙活動を行っています。季節に合わせて食中毒や感染症予防等のパンフレットを配り、分かりやすく話をしています。特に重要な脱水予防については、そうした啓蒙活動に加えて、自宅での水分補給も促し、ケアマネジャーにも伝えて、必要な場合には在宅サービスにつなげて支援しています。今年度は夏季にスポーツドリンクを提供することも始め、発熱等の体調変化のサインが見られれば、まずは脱水を疑ってスポーツドリンクを提供する等、細やかに対応しています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

32/47

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	90.0%	6.0%	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%		どちらともいえない：3.0% いいえ：3.0% 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	75.0%	18.0%	いいえ：3.0% 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	90.0%	9.0%	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	90.0%	6.0%	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	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%		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	84.0%	12.0%	どちらともいえない：3.0% 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	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%	
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：3.0% いいえ：0.0% 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	84.0%	12.0%	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%	9.0%	いいえ：0.0% 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	84.0%	12.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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%	18.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名称	デイホーム宮前ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区宮前5丁目17番15号
事業所電話番号	03-3335-8161

## 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)ご利用者様の満足度向上 2)介護者の負担軽減 3)経営基盤の安定 4)地域連携強化 5)労働環境整備

## 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>家族の負担軽減や在宅生活のサポートを目的に生活基盤型サービスを実施し、地域での生活が継続できるよう支援している</b> 家族の負担軽減や在宅生活のサポートのため、「生活基盤型サービス」に取り組んでいる。在宅での生活の困りごとに応え、生活を支える力となるよう、利用者や家族の多様なニーズに応えている。たとえば、ゴミ出し、電球交換、買い物支援、老々介護宅の見守り、洗濯代行などである。中でも夕食サービスやヘアカットサービスはニーズが高く、利用される方は多い。また、納涼祭には、『かちどきマーケット』を開催し、洋服や靴、帽子などを販売した。これらのサービスを実施し、在宅での継続した生活を支えている。</li><li>・<b>プロジェクトを発足し、多方面から入浴体制を見直し、利用者の入浴ニーズに応えている</b> 浴槽は個浴タイプであり、一人ずつ入浴していただいている。身体状況に合わせて適宜バスボードを活用し、安全に入浴できるように取り組んでいる。入浴ニーズは高く、一般デイと認知デイ合同で、一日の入浴者数は25名を超えることもある。そのため、「入浴稼働見直しプロジェクト」を発足し、入浴対応ができる人材の確保、物品・道具のリニューアル、利用可能枠の見直し、実施体制や実施時間の見直しなどの議題を検討している。多方面から入浴体制を見直し、利用者ニーズに応えられるように努めている。</li><li>・<b>介護者教室、ふれあい体操などを実施し、地域での存在価値を高め、地域と根差した事業所づくりに努めている</b> 職員が講師となって「ふれあい体操」（月2回）を実施しており、約30名の方々が参加している。元職員が講師となり、「気功」（月2回）を開催している。「餅つき大会」も実施し、地域の方々にも出来立ての餅をふるまっている。そのほか、地域防災会の総会に参加したり、地域の防災訓練に参加した。地域包括支援センター主催の「久我山つなぐ会」に参加している。学童クラブの子どもたちや、中学性が職場体験で来所している。近隣に在る「ゆうゆう久我山館」で開催された「いきいきフェア」に参画し、スタンプラリーに協力している。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・<b>記録の省力化に向け、IT化に向けた環境整備が期待される</b> 職員の記録に対する負担が多い現状がある。例えば毎日測定しているバイタル値は、〔バイタル表〕〔連絡帳〕〔実施記録〕の3か所に記載しており、何度も書く負担とともに、記入漏れも発生するおそれがある。また、事務作業をしたいときは、事務所まで行かなければならないため、非効率となっている。現在の手書きの記録からパソコンで</li></ul>
---

の記録に切り替えることで、記録の業務効率化を図ることを期待したい。施設内のWi-Fi環境を整え、ノートパソコンやタブレットパソコンをフロアに設置するなどの環境整備が期待される。

**・いつでも意見や苦情を投函できるよう意見箱を設置することを期待する**

重要事項説明書には、事業所の苦情相談・苦情担当のほか、外部の苦情相談窓口を明示し、契約時に利用者家族に周知している。苦情が寄せられたときは、法人作成の「苦情・事故対応管理規程」に則って対応している。日常支援の中で利用者の苦情を把握している。送迎時や連絡帳、電話などにより家族の苦情を把握している。今後は、いつでも意見や苦情を投函できるよう意見箱を設置することを期待する。

**・定期的な内部研修の実施などを通して、職員のスキル向上へのより一層の取り組みを期待する**

法人主催の研修に参加しているが、研修参加が難しく、研修参加できる人が限られている。そのため、毎月1回、常勤会議、全体ミーティング、フロアごとのミーティング、ナース会議などを通して、事業所内の課題について検討する中で、職員への教育の機会ともしている。今後は、アンケートなどにより、職員の学びたいテーマを選定し、定期的な内部研修を実施し、職員のスキル向上を図ることを期待する。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・ケアマネジャーとの関係構築の改善を図り、稼働率の向上に取り組んでいる**

生活相談員を中心に、ケアマネジャーとの関係構築に力を入れている。前年度より、居宅介護支援事業所に広報活動したり、地域包括支援センターのイベントに積極的に参加し、事業所の存在をアピールした。今年度は、ケアマネジャー対象のアンケート結果を踏まえ、常勤会議で改善策を検討した。その結果、常勤職員間のコミュニケーション量を増やし、情報共有を密に図り、ケアマネジャーへの報告・連絡・相談を細やかにするよう努めている。これらの活動が実を結び、10月の稼働率は4月より10%向上し、黒字に転じている。

**・送迎時間・送迎方法の見直しに取り組み、さまざまなメリットや効果を得ることができた**

今年度、送迎時間・送迎方法の見直しをした。従来の送迎では、地域や提供時間がさまざま、一人ひとりの送迎時間が決まっているため送迎時間に制限がある、という状況であった。その中で、無駄や効率性の課題がみられた。ドライバーの協力を得ながら、「利用者滞在時間表」と「送迎表」が連動できるシステムを作成した。その結果、運行事務作業の時間軽減、職員の残業削減、フロアに残る職員の増加などの効果や、エリア外の希望利用者への対応、イベント時などの臨時利用者増加への対応が可能となった。

**・二つのフロアの統合により、より柔軟性のある過ごし方を提供できるよう改善した**

前年度は、機能訓練を中心とした「カトレアフロア」、役割支援を中心とした「すずらんフロア」に分かれていた。しかし、カトレアフロアの対象者が増えなかったことや、職員配置の負担が重いことをふまえ、今年度より統合した。その結果、広いフロアでは〔カレンダー作りをしているグループ〕〔体操をしているグループ〕〔マシントレーニングをしている人〕〔家から持参した本を読んでいる人〕など、さまざまな過ごし方をしている。当日のプログラムの参加予定はなくても、希望があれば参加してもらおうなど、より柔軟性のある体制に変更した。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

60/115

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%	15.0%			いいえ：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	80.0%	6.0%	5.0%	8.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	60.0%	28.0%	6.0%	5.0%	
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%	13.0%	5.0%		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	70.0%	25.0%			いいえ：3.0% 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	88.0%	10.0%			いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	8.0%			いいえ：3.0% 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	81.0%	6.0%	10.0%		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	55.0%	13.0%	31.0%		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	88.0%	8.0%			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	83.0%	10.0%	5.0%		いいえ：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	73.0%	8.0%	16.0%		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	73.0%	18.0%	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	71.0%	5.0%	20.0%		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	35.0%	25.0%	6.0%	33.0%	

# 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	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター松ノ木ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区松ノ木2丁目14番3号
事業所電話番号	03-3318-2660

## 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)利用者の自己実現 2)利用者の自立支援 3)利用者同士の交流 4)地域交流 5)人材育成

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・地域の高齢者にとってなくてはならない憩いの場としてその存在意義を高めている

開所して20年以上が経過している。その間、常に地域との関りを大切に運営してきた。事業所側の継続的な働きかけにより関係は良好であり密である。実習生やボランティアの受け入れに加え、企業の新人研修の依頼も増加している。近隣の都営アパートの取り壊しにより利用者は減少し定員減を余儀なくされているが、20年以上にわたりこの場所で高齢者にとってなくてはならない憩いの場としてますますその存在意義を高めている。

### ・季節を感じる食事と手造りのおやつを提供で生活のバリエーションを豊かにしている

食事の献立は管理栄養士が、栄養バランスに配慮した献立を月ごとに作成している。献立表の内容は主菜の魚や肉が交互にあり、豊富な野菜を使い、必ずフルーツが添えられている。手作りおやつも楽しみのひとつとなっている。おやつの中にはコーヒーと紅茶も提供されている。献立は主菜を中心に小鉢・副菜の数を多くし、色彩豊かな献立は利用者にとって毎回満足いく内容となっている。季節を感じる食事の提供で生活のバリエーションを豊かにしている。食後の利用者が「今日もおいしかったわね。毎回楽しみにしているのよ。」との声が上がっている。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・送迎時のヒヤリハット報告が多く提出されるとよい

事故や、事故に至る可能性のあった事案については事故報告書やヒヤリハット報告書が作成され、ミーティングで報告し対策を検討して再発防止に取り組んでいる。送迎は大型車と小型車を使用しているが、送迎ルートは住宅街で道幅がせまく、十分な注意が必要である。毎日の送迎中にヒヤッとする場面が時折あることはドライバーの会話などから把握できているが、具体的な報告書として挙がっていないことが課題と感じている。事業所内でのヒヤリハットと同様に、送迎中の場面についてもヒヤリハット報告が多く提出されるようになるとよい。

### ・経験の浅い職員が増えてきてもサービスの質が低下しないよう、育成の仕組みを検討する必要があると感じている

ベテラン職員が多く、基本的なサービスの提供についての不安はない。また疑問に思う点やわからないことが生じてもその都度ベテラン職員に指導を受けることができる。今後、利用者個々の状況を理解しているベテラン職員は減少していくことが予想される。経験の浅い職員が増えてきてもサービスの質が低下しないよう、更新が滞りがちなマ

マニュアルの再更新とともに、新人を育成するための指導方法や研修の仕組みなどを検討していく必要を感じている。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・緊急連絡網を参集可能時間で色わけし、効率的な伝達方法を探っている

定期的な避難訓練の実施により事業所内における災害時の動きは周知できている。停電によりエレベーターが使用できなくなった際の訓練も行っている。また最近頻発する風水害に対応するため、7月に風水害対策マニュアルを新たに作成した。緊急時の職員の参集の可否を素早く判断できるよう、連絡網を3色に色分けしている。徒歩30分以内に参集できる職員を赤、1時間以内に参集できる職員を黄色、1時間以上を要する職員を緑とし、緊急時には色で判断し効率的な連絡ができるようにしている。

### ・家族との信頼関係の構築のため職員のコミュニケーション力の向上に力を入れている

サービス担当者会議には、招集があれば必ず参加するように努めている。参加できない時は利用者の様子が伝わるよう、書面でケアマネジャーに伝えている。会議の場所は希望があれば、当事業所を提供する場合もある。医療的アドバイスが必要な場合は訪問診療時に自宅に伺う時もある。利用者本人や家族の状況に配慮し、いつでも柔軟に対応できるよう努めている。そのため家族との信頼関係の構築が日々求められており、職員のコミュニケーション力の向上に力を入れている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

34/81

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	94.0%	5.0%		
	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	82.0%	11.0%		
	どちらともいえない：2.0% 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	64.0%	20.0%	5.0%	8.0%
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	88.0%	8.0%		
	いいえ：2.0% 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	73.0%	26.0%		
	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	85.0%	14.0%		
	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	91.0%	5.0%		
	いいえ：2.0% 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	82.0%	11.0%	5.0%	
	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	38.0%	23.0%	35.0%	
	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	88.0%	8.0%		
	いいえ：2.0% 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	76.0%	17.0%		
	いいえ：2.0% 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	82.0%	14.0%		
	いいえ：2.0% 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	82.0%	17.0%		
	いいえ：0.0% 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	70.0%	5.0%	20.0%	
	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	41.0%	17.0%	8.0%	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	社会福祉法人敬心福祉会
事業所名称	デイホーム南池袋
事業所所在地	東京都豊島区南池袋3丁目7番8号オリナスふくろうの杜
事業所電話番号	03-5958-1206

## 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)利用者ファースト 2)新しいことへの挑戦 3)業務改善 4)豊島区で1番のデイサービス（CS、稼働率、職員定着度） 5)地域連携

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者本位の考え方で、体制を柔軟に変化させようとしている</li></ul> <p>デイサービスありきで利用者側に都合をつけてもらうのではなく、利用者のニーズに合わせてデイサービスの体制を変えていこうとしている。利用前の体験メニューを用意したり、送迎ルートも運行効率ではなく個々の利用者の希望や事情を優先して決めている。各担当者も自分の担当範囲を限定せず、自分の出来ることを念頭に置き、利用者支援にあたるようにしている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者職員がともに楽しむ姿勢を大事にしたサービス提供の在り方</li></ul> <p>季節ごとに、お花見・七夕・夏祭り・敬老会・運動会・文化祭・クリスマス・餅つき大会・書き初め大会・節分等多数の行事を開催し、生活にメリハリを与えるとともに喜びや生きがいに繋がるよう努めている。また、音楽療法・運動・調理・ゲーム・園芸・散歩・外出等を取り入れたレクリエーションや手芸や書道等の趣味活動を幅広く実施し、利用者の希望をできるだけ取り入れながら取り組んでいる。職員は利用者と共に楽しみながら支援にあたり、利用者の笑顔を引き出しながら明るく快活な雰囲気でのデイサービスが展開されている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者が安心できる「居場所作り」を大切にしながら、個別支援にあたっている</li></ul> <p>デイサービスは利用者の生活の一部であると認識し、家庭生活との連続性を重視した支援に努めている。円滑な利用にすぐ繋がらなくても、利用者・家族の状況や利用者が興味のあることや生活習慣、性格などを十分に把握した上で、利用者個々の状況・状態や希望に応じた支援を行っている。固定的なサービスでなく、利用者・家族と密に話し合っって丁寧にニーズを汲み取った上での柔軟なサービスを提供しようという意識を職員全体で共有し、主体性を大事にしながらか利用者安心できる「居場所作り」を大切に、細やかな個別支援に取り組んでいる。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・職員業務とボランティア活動のより一層の調和を目指す</li></ul> <p>多くのボランティアの受け入れにより利用者の活動範囲が広がっており、多彩な分野にボランティアの協力が得られている。ボランティアとの良好な関係性が築かれているところだが、さらにこの関係性を深め、職員が本来の専門的業務に注力できるように、また人手が薄くなる時間帯などにボランティアの協力が得られるように、両者をつなぐコーディネーター役の活躍が望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・機能訓練の在り方・役割の見直しや機能訓練加算取得に向けた体制整備</li></ul>
---

看護師を中心に利用者・家族の希望に応じて個別機能訓練計画を作成し、個々に応じた計画に基づく訓練を実施し、定期の評価・見直しを行っている。本人のできることに着目し、可能な範囲で自立した日常生活に繋がられるよう看護師・介護職が連携しながら機能訓練サービスの提供に努めている。今後は個別機能訓練加算の取得に向けて、デイサービスでの機能訓練の在り方や役割について改めて見直し、機能訓練プログラムの作成・実施と体制整備をこれから進めていく意向としており、さらなる機能訓練の質の向上が期待される。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### **・より見やすく活用しやすい記録を追求し、質の高い情報の共有化を目指している**

日々の心身状況、活動内容、提供したサービスなどについては、業務日誌を改定しフォームを強化してより使いやすくなるよう工夫を重ねている。業務日誌はバイタル表・活動表・個別記録シート・特記事項などに加え、介護報酬との関連付けもわかるようにしている。業務日誌のほか、デイサービスで使用する書類のフォームは、利用者へのサービス向上のために、今後もより活用しやすいフォームを追求し、職員の意見を取り込みながら改訂を重ねていく。

### **・利用者が活動に自主的に取り組めるような環境整備や支援方法への工夫を行っている**

塗り絵や行事に関連した制作等に取り組む際、利用者が材料や文房具など自由に取扱いできるように工夫したワゴンを用意し、ハサミ・のり・色紙・マジックなど常に十分な数量をそろえている。今年新たに、テーブル毎に塗り絵や計算・漢字問題などの脳トレ問題等のプリント類やペン立てに入れた色鉛筆を準備している。その取り組みにより、利用者同士で相談し合って興味のあるものを選んだり、普段あまり参加しない利用者が取り組んだり、主体性・自主性を引き出し、共同意識を育む支援に繋げることが出来ている。

### **・家族との信頼関係の構築に努め、介護負担の軽減に繋がるよう取り組んでいる**

家族とのコミュニケーションを大切に、家庭での変化や悩みなど遠慮なく相談できるよう配慮している。家族からの介護・健康相談は随時受け付け、主任や生活相談員が主に対応にあたっている。送迎時は直接家族と顔を合わせる貴重な機会と心得て、ドライバーも含め職員は丁寧な対応を心掛けている。家族からの個別の相談には丁寧に応じて、意向や要望を密に汲み取っており、信頼関係の構築に繋げている。また、家族の希望・要望に応じた利用日程や時間帯など考慮した柔軟なサービス提供を心掛け、家族の介護負担の軽減に繋がるよう取り組んでいる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/90

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%	14.0%		
	いいえ：4.0% 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	81.0%	10.0%	6.0%	
	どちらともいえない：2.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	64.0%	25.0%	6.0%	
	いいえ：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	79.0%	14.0%		
	いいえ：4.0% 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	64.0%	27.0%		
	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	89.0%	6.0%		
	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%			
	どちらともいえない：0.0% 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	89.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	68.0%	14.0%	16.0%	
	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	93.0%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0% 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	83.0%	10.0%	6.0%	
	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%	10.0%	6.0%	
	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	85.0%	8.0%		
	いいえ：4.0% 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	81.0%	6.0%	10.0%	
	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	37.0%	25.0%	12.0%	25.0%

# 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、無理強い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まれない**

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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「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</li></ul> <p>「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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul>
---

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、職員満足の向上に取り組む。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%

# 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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	いずみの苑通所介護事業所
事業所所在地	東京都板橋区東坂下2丁目2番22号
事業所電話番号	03-5970-9105

## 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 地域の中で信頼され、連携を図り拠点となり社会貢献できる施設</li><li>2 利用者本位のサービス提供</li><li>3 安定した経営と利用拡大</li><li>4 ケアの質の向上や、人材育成のための研修を充実し人材を育成し確保していく</li><li>5 リスクマネジメント</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ボランティアの活用によって多彩な活動プログラムを用意しており、利用者は楽しみながら参加し生活の幅を広げている

ボランティアを積極的に受け入れ、地域の人々に日頃の活動の成果を発表する場を提供するとともに、利用者と交流する機会を設けている。行事では、音楽演奏やマジックショー、舞踊等で質の高いパフォーマンスを披露し、利用者を喜ばせている。またパステル画や水彩色塗り等の創作活動の講師や大正琴・アコーディオン演奏といった音楽活動も行っている。このようなボランティアとの交流は、利用者の生活の幅を広げている。定期的に来所するボランティアが増えており、ボランティアとの意見交換会で出された意見や要望を施設運営に活かしている。

・カラー写真満載の季刊の機関紙「一里塚」を発行して事業内容と魅力を積極的にPRしている

当施設では機関紙「一里塚」を年4回発行して積極的な事業PRを展開している。カラー写真を多用して楽しく見やすい紙面である。内容は、新年会、お花見バスドライブ、夏祭り、紅葉狩りドライブ、年忘れ会等の年間行事である。利用者の皆さんが満面に笑みを浮かべて盛り上がっている様子やウクレレ演奏などのボランティアの演奏活動の様子、各季節の旬の食材を贅沢に使用した「お楽しみ献立」の写真等が掲載されている。一目見るだけでいずみの苑の通所介護を利用したくなるような魅力にあふれた紙面である。

・個別機能訓練加算 を取得し、生活課題に即した具体的な目標設定ときめ細かい訓練で利用者の生活の質の向上を図っている

希望に応じてよりきめ細かい訓練が行えるよう、個別機能訓練加算 を取得している。専従の機能訓練指導員を置いて個別機能訓練計画を作成し、直接訓練を指導している。アセスメントにより利用者の居宅動作やADL・IADLを把握し、「シルバーカーで買い物に行く」といった生活機能の維持向上を図る目標を設定している。この目標達成のため、立ち上がり・身支度・歩行・発語等、買い物に必要な一連の行為から必要な動作を反復訓練している。小集団で立位・座位訓練・歩行訓練等も行い、利用者のQOLの向上を図っている。

さらなる改善が望まれる点

・業務手順を確認し統一した支援を行うため、マニュアル類を整備し活用を図るよう期待したい

利用者の支援に当たっては、入浴介助等各種のマニュアルを備え、業務水準の維持向上を図っている。また、これ

に基づく実施状況の点検は、業務検討委員会のほか職員会議や朝夕のミーティング等で行っている。しかしながら、分からないことが起きた際や業務点検の手段として、手引書等はあまり活用していないとの職員の指摘もあった。マニュアルは、緊急時を含め職員誰もが統一した支援を行うために必要不可欠なものである。内容の改訂はもとより、ファイリングの状況や備えつけの場所等について再確認を行い、一層の活用を図るよう期待したい。

・ **不適切ケアの防止の更なる徹底を期待したい**

当施設では、利用者の人権擁護の見地から虐待には十分注意を払っている。例えば、入浴支援時のボディチェックなどで虐待が疑われる事例が発見された場合は速やかに地域包括支援センターに連絡を取り組織的な対応をしている。しかし、職員自身の言葉遣いが悪かったり、利用者の行動をむやみに抑制するスピーチロック等の不適切なケアをしていないかなどのチェックも必要である。職員研修やミーティングの機会などに職員一人ひとりの自覚を促し、不適切ケアの防止の更なる徹底を図るよう期待したい。

・ **趣味活動や季節の行事等様々なアクティビティを用意しているが、ニーズとの乖離も見られるため見直しに期待したい**

午前中の体操や口腔体操のほか、午後は機能訓練の後、ボランティア講師による演奏等の音楽や絵画のほか、書道・塗り絵・俳句等の教室活動を行っている。読書や歓談等の個人活動や春秋のバスドライブ等、様々なアクティビティも実施している。しかしながら、利用者調査では「活動中に興味・関心がもてる行事や活動があるか」の間に、21%の方が「いいえ」と答え、現在の活動と利用者の希望には乖離が見られる。価値観が多様化し、興味・関心事は様々である。活動の評価とニーズを調査し、利用者の楽しみが一層増えるよう活動の見直しに期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **新人教育チェック表を用いた体系化したプリセプター方式を実施している**

当施設では、新人教育については、法人が作成した「新人教育チェック表」を使用し体系化したプリセプター方式を実施している。担当職員を配置し一対一で、3か月間にわたり基本業務および職員行動規範、サービス遵守事項などを指導し期間終了後に面談の上評価している。基本業務は、利用者の迎え入れ準備、到着後のバイタルチェック、レクリエーション、リハビリ、食事、口腔ケア、入浴、移乗、排泄等詳細で徹底している。法人は年1回「プリセプター会議」を開催し各施設のプリセプターが意見交換を行う機会を設けプリセプターの能力向上を図っている。

・ **職員の業務遂行に必要な知識・技術の習得と育成のための積極的な研修参加の推進**

当施設を運営する法人は、確実な人材の育成のため、3か年計画で職員研修の充実を主要な柱の一つとして打ち出し部署を超えて取り組むこととしている。当施設もその方針に則り、職員の積極的な研修参加を推進している。平成30年度の研修参加実績としては、ケア研修、新人研修、指導係長研修、プリセプター研修、文書専門研修等研修項目があり、職員は外部研修、内部研修合わせて16回参加している。最も充実しているのはケア研修であり、内容は緊急対応、感染症対応、褥瘡予防、口腔ケア、腰痛予防、移乗、事故、利用者の尊厳、等多彩である。

・ **法人全体の防災訓練のほか独自の避難訓練も実施し、利用者の安全・安心を図っている**

非常災害に備えるため法人内他施設と合同で防災会議を開催し、火災予防や地震等自然災害への対応を協議している。毎年消防計画を作成して防火訓練・通報訓練を実施するほか、地域の3町会との防災援助協定に基づき、大規模災害訓練を行っている。BCP(事業継続計画)も策定しており、大震災発生時の対応について時間の経過とともに明らかにしている。また、施設独自の取り組みとして、毎月2回、日にちや曜日を変えて利用者全員参加の避難訓練を実施している。台風による水害に備え、区の避難指示発令時には併設施設の職員と協力し垂直避難を行った。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

67/90

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%	14.0%	5.0%	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	71.0%	16.0%	11.0%	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	59.0%	17.0%	20.0%	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	83.0%	10.0%	5.0%	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	73.0%	20.0%	5.0%	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	86.0%	10.0%		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	85.0%	14.0%		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	83.0%	14.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	65.0%	29.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	11.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	22.0%		いいえ：2.0% 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	74.0%	16.0%	5.0%	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	70.0%	26.0%		いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	25.0%		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	52.0%	35.0%	5.0%	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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名称	蓮根高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都板橋区蓮根2丁目28番2号
事業所電話番号	03-5994-1111

## 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・家族のニーズに応える質の高いサービス</li><li>2) 働きやすい職場作り</li><li>3) 下肢筋力の強化を重視した機能訓練の実施</li><li>4) 地域交流（小学校や保育園）</li><li>5) 口腔ケアの充実により、誤嚥性肺炎を防ぐ</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・「明るく楽しく元気の出るサービス」を掲げた支援はチームワークが良く、利用者に満足を与えている

介護報酬に伴う単価の引き下げや近隣に同種の施設が増えた事等の諸事情により、経営は厳しい状況が続いている。このため、管理体制全般について見直しを行い、これまでに人員配置や昼食調理体制等を見直している。経営環境は厳しいが、長く勤務している職員のモラルは高く、チームワークも良好である。「明るく楽しく元気の出るサービス」を掲げ、職員は朝夕のミーティングや諸会議で利用者情報を共有し、互いにカバーしながら支援を行っている。今回の調査では職員の心遣いに感謝しているとの声も聞かれ、施設の支援は利用者に満足を与えている。

### ・施設の日々の活動や行事の内容を充実させて、利用者の心の豊かさや意欲の向上に努めている

当施設では利用者に様々なサービスを提供しており、食事の提供やリハビリのほか行事等の多彩なアクティビティープログラムを用意し、利用者は主体的に選択し参加している。アコーディオン演奏ではその音色で郷愁を感じて聞き惚れ、また童謡や懐かしのメロディーを歌うことで、利用者の表情は和らぎ生き生きとしてくる。職員が見守る中でのおやつ作りは焼ききり・お好み焼きなどで、利用者は刻む・こねる・焼く等の役割分担をし、楽しみながら作って食べている。このような活動を通じ、施設では利用者の心の豊かさや生活意欲の向上に努めている。

### ・立地条件を生かした歩行訓練を実施し、利用者の健康づくりに役立っている

当施設は住宅団地の一角にあり、施設の周りには桜並木や小公園もあり、平坦な地形で車の侵入も少ないため、利用者が安心して快適に散歩ができる環境にある。施設では「健康になること」を目標に下肢筋力のレベルアップに取り組んでおり、機能訓練の一つに歩行訓練を取り入れて、利用者のレベルに合わせた歩行距離で施設周辺をウォーキングしている。この効果を測定するため半年毎に体力測定を行い、利用者の運動意識を高めている。ウォーキングは外気に触れ合う機会でもあり、利用者は楽しみながら体力と筋力の維持向上を図っている。

さらなる改善が望まれる点

### ・職員の高年齢化が進展しているため、負担の軽減や業務改善に期待したい

当施設の職員配置状況を見ると、職員15名のうち、8名（兼任を含む）が常勤職員で他は非常勤職員である。この一年常勤職員の転入・転出は無いものの、運営の要となる常勤職員は年々退職年齢に近づきつつある。ベテラン職



員が無理なく働き続けられるよう、非常勤職員とのローテーション上の配慮や、自治体の介護ロボット導入支援事業の補助金を活用した介護ロボット（介護者のパワーアシスト機能を備えた移動支援機器や浴槽をまたいで湯船につながるまでの一連の動作を支援する入浴支援機器）の導入等により、職員の負担軽減や業務改善に期待したい。

・ **利用率向上のため、新たなプログラム開発等利用者の高齢化の進展に対応する取組みに期待したい**

近隣に同種の事業所ができたことから、利用者・家族から選ばれる施設づくりが求められている。新規利用者を獲得するため、居宅介護支援事業所に対する営業を強化するほか、利用者の滞在時間の調整や他の曜日への振り替え利用、希望する時間での送迎やスポット利用等、多くのニーズに応えきめ細かい対応を行っているが、利用率は低迷している。機能訓練やアクティビティの見直しのほか、新たなプログラム開発等により利用者の活動の幅を一層広げるとともに、高齢化の進展に対応する新たな支援で利用者の獲得を図るよう期待したい。

・ **楽しく生き生きと活動している様子等の施設情報が利用希望者に好感を持って伝わるよう、ホームページの更新に期待したい**

当施設ではホームページを開設し、施設が提供する支援内容を網羅して紹介している。画面は見易く、事業内容も分かり易い。しかしながら、どの写真も人物は小さく、表情は良く分からない。「活動報告」の記事は内容が少なく、「イベント予定」は過去のイベントの報告となっている。「一日の過ごし方」の記載も概括的で、具体的な活動はイメージしにくい。プライバシーに配慮しつつ、パンフレットの写真のように利用者が楽しく生き生きと活動している様子や、一日の活動内容がより分かるよう、ホームページの記事の更新に期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取組み

・ **利用者の主体性を尊重し、施設内で快適に過ごせるよう居場所作りに配慮している**

利用者の主体性を尊重し、利用者が快適に落ち着いて活動できるよう支援している。居場所づくりは、落ち着いた環境で過ごすための必須要件である。職員は利用者の趣味や要望を把握し、また利用者同士の相性等も考慮し、集団で1日を過ごす間、快適に落ち着いた生活が送れるよう居場所づくりに配慮している。職員は利用者の誰もが落ち着けるよう、毎日一人ひとりの居場所を確認し、快適に過ごしているか観察している。利用者間でトラブルが予測される時はそれとなく席の移動を促す等、利用者一人ひとりの思いを大切にしながら支援に当たっている。

・ **地域で生活できるよう、利用者・家族のニーズに応えた質の高いサービスを提供している**

「利用者・家族のニーズに応える質の高いサービスの提供」を重点項目の一つとし、地域に方々に選ばれる施設となるよう、個々の利用者のニーズに合わせた柔軟な対応を行い、明るく楽しく元気の出るサービスを提供している。利用開始時には利用者・家族の希望を聞いて通所介護計画を作成し、その後の家族会では家族から在宅の様子を伺い支援に役立てている。短時間の受け入れやスポット利用のほか、希望時間に合わせた送迎等、利用者・家族の意見や要望を聞きながら質の高いサービスを提供し、利用者が地域で安心して生活できるよう支援している。

・ **近隣の小学生や保育園児等との交流は、利用者の生活に喜びをもたらしている**

地域社会の一員として地域の方々との関わりを大切に、交流を深めている。近隣の小学校との交流は長く、利用者と児童は互いにおじいさん・おばあさんと孫のような存在となっている。小学生が考えてきた「箱の中身は？」等のゲームや遊びで交流しており、利用者は嬉しさ一杯である。また、保育園とも長く交流しており、散歩途中の園児が気軽に立ち寄っている。ハロウィンやクリスマスの時季には歌や踊りのほか、手作りのプレゼントを利用者に渡している。このような触れ合いは、施設職員では提供できない大きな喜びを利用者にもたらしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

24/41

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	75.0%	20.0%	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	83.0%	8.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	54.0%	25.0%	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	83.0%	8.0%	いいえ : 4.0%	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	75.0%	16.0%	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	87.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	12.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	83.0%	12.0%	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	54.0%	33.0%	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%	12.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	12.0%	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	79.0%	8.0%	8.0%	いいえ : 4.0%
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	79.0%	8.0%	8.0%	いいえ : 4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	8.0%	どちらともいえない : 4.0%	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	70.0%	12.0%	12.0%	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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	東京都板橋区立特別養護老人ホームみどりの苑
事業所所在地	東京都板橋区前野町5丁目9番3号みどりの苑
事業所電話番号	03-5994-5925

## 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)職員の確保に努め、働きやすい環境をつくることで定着を促進する。 2)サービス向上と法令遵守 3)リスクマネジメントを進め、事故の無い施設にする。 4)身体拘束ゼロの継続、個別介護 5)地域との連携

## 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>趣味活動の種類が豊富で、利用者自身が選択できるように工夫している</b> 事業所では月間プログラムを毎月作成し、多種多様な活動を利用者へ提供できる体制を整えている。選択できる活動はカラオケ・民謡・書道・囲碁・俳句など毎日少なくとも3つ以上の活動から選択できるように工夫している。当日の利用者の要望に沿って活動へ参加することが可能で、手指のリハビリを兼ねての趣味活動として貼り絵・手芸なども実施できる環境である。多種多様な活動を提供できる要素として数多くのボランティアが来園していることも事業所の強みと考えられる。また今年度からは新しいビデオ体操も導入して利用者の意欲向上にも努めている。</li><li>・<b>利用者が居心地よく過ごせる環境整備に努めている</b> 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。</li><li>・<b>施設の総合的な満足度が高く、安心して利用している</b> 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83.5%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35.6%、家族と相談や家族が代弁が52%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数多く聞かれており、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。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・<b>地域のイベントへ参加する事や外出レクを定期的実施することを目指している</b> 事業所では数多くのボランティアが来園する機会を設けて、事業所内で利用者が職員以外の人と交流できるように工夫している。但し、利用者が外出する機会は少ないと認識している。近隣の小学校や中学校から運動会や学芸会などの招待状を頂いているが、参加できていない現状である。外出する機会を設けて、地域との交流を図ることを課題として事業所は認識しており、今後は職員配置などの見直しを図り、積極的に地域のイベントへ参加することや近隣</li></ul>
---

への外出する機会を定期的実施することを期待したい。

**・個別性のある通所介護計画書の作成が望まれる**

利用者の自宅など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を開始している。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、通所介護計画書を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など、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。

**・待ち時間を快適に過ごせるさらなる工夫を課題としている**

到着時から朝の会が始まるまでの時間帯は、職員が積極的に関わり利用者との会話や、利用者間の会話が弾むような話題提供に努めている。帰宅が始まってからの時間帯は、カラオケや個別の制作活動など利用者一人ひとりが楽しめるプログラムを設け、手持ち不沙汰感の軽減に取り組んでいる。また、疲労などの訴えのある利用者については、静養室などで適宜休憩を取れるように取り組んでいる。事業所では、それぞれの時間帯にその人らしく楽しめるための工夫を課題としている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・家族やケアマネジャーとの連携を大切にしている**

利用開始時には家族へ電話連絡によって様子を伝えることを取り組めており、家族との連携を大切にす姿勢を明示している。連絡帳については日々の状態観察が必要な利用者に限られているために、送迎時の口頭による伝達や様式を定めたメモを用いて必要な連絡に努めている。毎月、モニタリング報告書送付や、通所介護計画の見直しを行った際には利用者・家族に説明することを原則としている。サービス担当者会議には必ず出席して、ケアマネジャーとの連携にも努めている。

**・緊急時には家族の指示を仰ぎながら対処することを原則としている**

緊急対応マニュアルや緊急時の連絡先一覧表を整備し、さまざまな緊急時の対応を標準化することに努めている。利用者ごとに「緊急連絡先」を作成し、利用開始時に細かく確認を行うことを取り決め、主治医や複数の家族連絡先を把握して、万一の場合を想定した連絡体制を整備している。疲労が見受けられた場合には、静養ベッドや休憩コーナーのソファなど、休憩できる場所も適切に用意されている。また、AEDや吸引器を整備し緊急時に対応できるようにしている。

**・事業所の存在価値を高める為、地域の方々と交流する機会を数多く取り入れている**

事業所にはボランティアコーディネーターが在籍しており、コーディネーターと生活相談員が窓口となって多種多様のボランティアが事業所に来園している。趣味活動の講師として書道・貼り絵・俳句・民謡を実施するボランティアや利用者の傾聴・介護補助をするボランティア、ラウンジで喫茶店を運営するボランティア、演芸や演奏を披露するボランティア等、数多くのボランティアの来園によって、地域に開かれた事業所を目指し、利用者の満足度も高まるようにしている。地域の中核施設となるように努力している事がうかがえる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/60

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	93.0%	6.0%		
	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%	12.0%		
	どちらともいえない：3.0% 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	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%			
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%	19.0%		
	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	77.0%	16.0%		
	いいえ：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	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%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	9.0%		
	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%		
	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	64.0%	9.0%	22.0%	
	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	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%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	9.0%		
	いいえ：0.0% 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	87.0%	9.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	77.0%	16.0%	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	74.0%	12.0%	12.0%	
	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%	22.0%	9.0%	19.0%

# 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	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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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</p>
---

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

特に良いと思う点

**・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**

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。

**・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**

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。

**・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**

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。

さらなる改善が望まれる点

**・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**

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

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

特に良いと思う点

### ・プログラムはボランティアなどと協力しながら、選択できるよう提供している

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。

### ・家族と連携を図りながら支援することに注力している

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。

### ・事業所機能を地域に還元することに取り組んでいる

「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。

さらなる改善が望まれる点

### ・通所介護計画書のモニタリング力の向上が期待される

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

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。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

特に良いと思う点

・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

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。

・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

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。

・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

利用者に関する事、事業運営に関する事、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。

さらなる改善が望まれる点

・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

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

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%

# 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	社会福祉法人西新井だいわ会
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター西新井
事業所所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
事業所電話番号	03-5837-5131

## 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）	利用者本人の意思と自立への意欲を引き出す手段として「自己選択・自己決定方式」を採用します。 利用者一人ひとりが自分の好きなもの・やってみたいものを自分の意思で選ぶことにより、自立への意欲が高まり、出来ることは自分で行う「自助努力」が芽生え、自立支援へつながる活動プログラムを多数用意します。 利用者・家族等のニーズや身体状況に対応した柔軟なサービスを提供します。 地域同業者のトップを走る高質なサービスの提供を目指します。 安定した事業運営の保持を目指します。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者の日常動作の機能低下の予防と自主性を育み無理のない計画的なりハビリを実施しています

利用者の日常生活動作の機能低下の予防と住み慣れた地域で継続し生活できるよう、利用者の自立支援を目標にサービスを提供しています。利用者の意向や生活状況、健康状態を把握し、一人ひとりに合った支援に努めています。通所で行うプログラムには、利用者が生活する上で日常動作に係るサービス提供の中で自己選択、自己決定、自己遂行の支援につながる工夫を行っています。送迎時のバス利用、利用者がバイタル測定を行うことによる健康管理、食事はセルフランチ方式、レクリエーション活動の参加など自主性を育む計画的な支援を行っています。

### ・利用者が楽しく通所を利用できるよう、多くのプログラムや行事の提供、ボランティアとの交流が図られています

運動系や脳活性プログラム等、多くの活動プログラム提供に取り組む他、ボランティアの協力を得て書道や、絵手紙、英会話、手芸など多岐にわたる活動が実施されています。利用者が作成した作品については、施設内の共有部分に展示されています。また施設内通貨「スマイル」を発行して、活動に参加することで稼ぐなど意欲向上に活用する工夫やおやつ購入が出来き、楽しく機能向上が出来る取り組みをしています。その他季節行事である敬老会や新年会では、お膳の食事を提供、バザーの開催や、演芸を楽しむなど楽しく利用が出来るよう取り組んでいます。

### ・一人ひとりの身体状況やアセスメントシートを踏まえ「個別機能訓練計画書」に沿って必要な動作の機能訓練に取り組んでいます

利用者一人ひとりの身体状況やアセスメントシートを踏まえ「通所介護計画書」の作成と「個別機能訓練計画書及び運動機能向上訓練計画書」については作業療法士が中心となり、看護職員、ケアワーカー、相談員等の職員の協力の下、作成されています。「生活行為向上マネジメント」を導入し自宅訪問による実際の家庭環境から必要な動作等の確認をし、一人ひとりの生活動作に沿ったりハビリの実施を記録して、作業療法士が3ヵ月ごとのモニタリング・評価・見直を行っています。マシーンやエアロバイク、マッサージチェアが設置されています。

さらなる改善が望まれる点

### ・事業所全体の求心力と足並みを揃える情報管理と職場連携を期待します。

職員が周知すべき情報やノウハウは、会議や申し送り、システム化等によって円滑に共有できるように努めています。職員アンケートの「利用者の状況に関する情報の共有化」についての設問では「そう思う」と回答した人の割合が高いですが、時間的制約があるパート職だから研修に受けられない。会議やミーティングの時間帯に利用者が滞在しているので参加できない。報告事項の、その後の結果が聞かされていない等の自由意見が見られ、情報伝達の内容や流れに課題が見られます。事業所全体の求心力と足並みを揃える情報共有の仕組み化を期待します。

・**現状の安全に配慮した取り組みのほか、経年劣化に起因する事故事例の研究、労働災害防止についての検討を期待します。**

利用者の高齢化が進み、中重度要介護者の自立支援プログラムを開発し、車椅子や片麻痺の人でも安心して使えるトイレの増築と具合が悪くなった時の静養スペースの確保を考えています。すでに安全面を考慮した環境設備と安全手順を守ってもらう取り組みは、転倒事故発生件数が、ここ5年で1度もないことの裏付けとっていいでしょう。今回の利用者アンケートでは給湯設備の不具合で入浴サービスが受けられなかったという一部の意見が寄せられましたが、今後の経年劣化が起因する事故事例や労働災害防止の研究と検討を期待します。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**利用者の意思の尊重や自己選択、自己決定の支援に取り組んでいます**

利用者の住み慣れた地域での自立支援を目標としてサービス提供に努めています。利用者の意向や生活状況、健康状態を把握し、課題分析を行い一人ひとりに合った支援に努めています。サービスの提供の中で、自己選択、自己決定、自己遂行の支援につながる工夫を行っています。日々のレクリエーション活動は、「本日の活動ボード」に複数の活動が提示され、利用者が身体状況に応じ、歩行訓練や体操、セルフランチ方式の食事などについて利用者が活動への参加・不参加、プログラムの選択や自己決定が出来る体制を整え機能向上や自立支援に繋げています。

・**セルフランチ形式を取り入れ、日常生活動作の維持向上に取り組んでいます**

利用者、家族から食事の好みや形体、とろみの利用状況、摂取状況、アレルギー、食事制限等の聴き取りと確認を行い課題を分析し、食材の形態については、一口大・刻み・ミキサー食等の提供により、一人ひとりに合わせた支援を行っています。食事に関わる動作の維持、向上は自立支援につながる重要な事柄であり、セルフランチ形式を取り入れ楽しく、自立支援につながるよう取り組んでいます。身体状況に合わせ職員が支援を行っていますが、利用者が、自分の適量でご飯や副食をよそう、盛り付け、運ぶ、下膳等を行うことで生活リハビリに繋げています。

・**作業療法士の指導のもと個別の機能訓練プログラムの実施や評価を行っています**

作業療法士の指導のもと個別の機能訓練プログラムを作成し、日常生活の場で活かせる「生活行為向上マネジメント」を導入し、自宅訪問による実際の家庭環境から必要な動作等の確認と生活動作に沿ったリハビリの実施を提供しています。運動のプログラムについては、グループ体操、レクリエーション体操、口腔体操等、複数のプログラムを準備し利用者は当日の身体状況に合わせて、プログラムを自己選択しています。3ヵ月ごとのモニタリングやカンファレンスによる評価・見直しを行っている他、楽しく体を動かすことが出来るよう支援の工夫もしています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

74/148

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%	12.0%	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	83.0%	6.0%	5.0%	いはいえ：4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	59.0%	28.0%	5.0%	6.0%
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	72.0%	18.0%	6.0%	いはいえ：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	66.0%	24.0%	5.0%	いはいえ：4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	6.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	8.0%		いはいえ：0.0% 無回答・非該当：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%	10.0%	8.0%	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	56.0%	17.0%	25.0%	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	91.0%	6.0%		いはいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	16.0%	6.0%	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	74.0%	17.0%		いはいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%
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%	16.0%	5.0%	いはいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	12.0%	5.0%	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	51.0%	22.0%	22.0%	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	社会福祉法人聖風会
事業所名称	デイサービスセンター六月
事業所所在地	東京都足立区六月1丁目6番1号
事業所電話番号	03-5242-0301

## 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) 相手の立場で見る・聞く・考える 2) 相手の笑顔、自分の笑顔 3) その人がその人らしく生きること 4) 地域に貢献する総合福祉事業の展開 5) 卓越したケアサービスによる顧客満足

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・地域のボランティアの受け入れを積極的に行って利用者の生活に活気と潤いを与えている

当施設では地域のボランティアの受け入れを積極的に行っている。施設長が地元町会を訪問して協力を要請するほか、区のボランティアセンターに照会したり、ボランティア募集のポスターを貼るなどしている。現在、ボランティアの活動としては、毎月1回、レクダンスとマジックショーが来所するほか、ヨガ体操、歌いながらやる体操、手芸等があり、お茶入れや食器洗いを手伝ってくれるボランティアも毎週来所している。ボランティアの活動は変化に乏しい利用者の生活に活気と潤いを与えている。

### ・レクレーション行事や外出活動を多彩・活発に展開している

当施設では、お花見や紅葉ドライブなどの季節行事や気軽に参加できる半日コースの初詣、せんべいの手焼き体験のように家族と一緒に参加できる外出活動も行っている。離れて暮らしていても普段会えない家族には楽しい思い出作りになると好評である。講師による書道や紙粘土細工なども行われている。栄養士と介護職員が「食に関するレクレーション」として実施している夏の流しソーメン、納涼祭のカレートッピングバイキングなども人気が高い、このような多彩な催しは多職種が協力して初めてできるもので当施設の組織力の成果であろう。

### ・食事委員と管理栄養士、調理師が連携してバラエティーに富んだ栄養のある食事を提供している

当施設では、食事委員が管理栄養士、調理師と連携して利用者の状態に合った食形態やアレルギー除去食、嗜好に合った副食等について討議しバラエティーに富んだ食事を提供している。また、管理栄養士は食事時間中に各テーブルを回り、利用者に、食事の味や食べやすさを聞くなどして、その結果を献立に活かしている。利用者に合わせて、常食、刻み食、極刻み食を提供するほか、イベント食として、夏の流しソーメン、納涼祭のカレートッピング、クリスマスのフルーツバイキング等も提供している。おやつとしては蒸しパンやミニピザも提供している。

さらなる改善が望まれる点

### ・ヒヤリハット事例の収集と分析による事故防止対策を期待したい

ヒヤリハットとは重大な事故には繋がらないアクシデントであると言われているが、1件の重大事故の裏には300件のヒヤリハット事例があるとも言われる。つまり重大事故を防ぐためには日常的なヒヤリハット事例を把握し、重大事故の要因が潜んでいないか分析して、その芽を摘めということであろう。当施設は現状ではヒヤリハット事



例の把握・分析はしていないとのことである。毎日通所して来る利用者が万が一にも重大事故に巻き込まれることのないように、日常的にヒヤリハット事例を記録し、原因を分析して再発防止策を講ずるよう期待したい。

**・居宅介護支援事業所との連携とPRの一層の強化を期待したい**

当施設を運営するゆうあいの郷六月では、2019年度の計画で、デイサービスセンター六月の利用率の向上を図るため、居宅介護支援事業所を訪問して営業活動を行うとしている。当施設は今後居宅支援事業所に対する営業活動を一層強化する必要がある。また、一方的にこちらから訪問するだけでなく、通所可能な地域の居宅介護支援事業所のケアマネジャーをグループごとに施設に招待して施設の魅力をアピールすることも検討したらどうであろうか。様々な可能なアイデアを出して積極的に取り組むことを期待したい。

**・法人デイ委員会の検討結果を踏まえた独自のBCP計画の早期策定を期待したい**

BCP計画（事業継続計画）は大地震等の災害が発生した場合に備え、事業の継続又は早期復旧を可能とするための対策や体制づくりを定めるものである。当施設を経営する法人の法人デイ委員会は、BCP計画の策定を検討中とのことである。大災害発生後には法人の指示、支援を受けることになるとしても、当施設の実態に即した独自の詳細なBCP計画が無くては早期の復旧、事業継続は困難であろう。法人デイ委員会の検討結果を踏まえた当事業所独自のBCP計画の早期策定を期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・理を尽くした自己振り返りシートを使用してマナーの向上や虐待防止に取り組んでいる**

当施設を運営するゆうあいの郷六月では「サービスマナー向上のための振り返りシート」を用いたサービスマナー向上運動に取り組んでいる。当施設も職員全員がそれぞれ「自己振り返りシート」により自己チェックを行っている。通所事業所用の振り返りシートはチェック項目が19項目あり「利用者に対して友達感覚で接したり、子ども扱いしたりしていませんか」等を自己チェックする。そのほか、別表で言葉遣いに関する項目が4項目、虐待防止の項目が12項目、家族来客対応が1項目、接遇に関する追加項目が5項目あり、詳細で理を尽くしている。

**・ドアツードアの送迎で利用者の行き帰りの安全・安心を確保している**

当施設ではワゴン車5台で利用者の朝夕の送迎しているドライバーは非常勤の職員で必ず添乗者を配置している。朝は自宅の玄関まで迎えに行き帰りも自宅の玄関まで送り届けている。一人暮らしの利用者などの場合は必要があれば玄関の中まで入って照明の消し忘れなどの点検まですることもある。利用者にとっては心強い配慮であろう。車中には救命用具や緊急対応マニュアル・緊急連絡先を備えてあり、定期的に緊急時訓練もしている。

**・利用者全員に連絡帳を作り毎日家族に利用者の状況を伝え信頼関係を築いている**

当施設はサービス提供の基本的な考え方として、「利用者や家族との関係」を挙げている。家族との良好な関係性を築くため、利用者全員に連絡帳を作成し、帰宅時に毎日渡している。連絡帳には、利用者のバイタル、食事、入浴、排泄、その他施設での様子などを記入する。「入浴しました」のスタンプも押している。毎月発行する「おたより」も挟んでいる。家族にとっては利用者に関する情報が得られる貴重な便利帳である。連絡帳には家族の記入欄もあり、家族からの要望や連絡を記入することが出来るため、連絡帳は信頼関係を築く架け橋となっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

10/18

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	70.0%	20.0%	10.0%	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	60.0%	40.0%		いいえ：0.0% 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	60.0%	30.0%	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	80.0%	10.0%	10.0%	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	50.0%	40.0%	10.0%	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	80.0%	20.0%		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	70.0%	30.0%		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	90.0%	10.0%		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	60.0%	30.0%	10.0%	無回答・非該当：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%	10.0%		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	80.0%	20.0%		いいえ：0.0% 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	70.0%	30.0%		いいえ：0.0% 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	70.0%	30.0%		いいえ：0.0% 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	80.0%	10.0%	10.0%	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	30.0%	60.0%	10.0%	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	社会福祉法人杉の子
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター中央本町
事業所所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号特別養護老人ホーム中央本町杉の子園
事業所電話番号	03-3886-0002

## 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)利用者様一人ひとりを大切にします 2)生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します 3)地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします 4)利用者様の尊厳を重視します 5)どのようなサービスを利用したいか利用者様の身になって考えサービス提供を行います

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・複数のプログラムを自由に選択してもらい、個々の意思を尊重している

年間を通じて開催されている行事や定例の活動に関しては、事業計画策定時に大枠を定め、定期的で開催されている事業所内のミーティングによって都度詳細な計画を立案している。デイサービスでは年間、月間、週間などの期間に応じて各種のプログラムを用意し、その中から好みに応じて好きなものに参加して貰っている。参加しないことも自由で、廊下の散歩やリハビリ室での個別訓練なども用意されている。特に本年度はレクリエーションのマンネリ化対策として、新ゲーム4種類などを用意している。

### ・リハビリ体制が強化され、在宅生活を継続するための支援体制を充実させている

事業所では専用のリハビリ室で行う個別機能訓練以外にも集団体操や各種の作業療法などを実施して心身の活性化につなげている。利用者をはじめ家族の介護負担軽減につながるように、トイレまでの歩行や廊下での歩行訓練などを具体的に実施している。また、個別機能訓練加算については、利用者の希望や心身状況に応じて算定する流れとしている。今後、デイサービスのリハビリが、今まで以上に自宅での生活を継続できるような支援となることが期待される。

### ・過剰な支援や対応は排除し見守りの支援に取り組んでいる

事業所では「できること」に着目しており、必ず職員が見守りを行う職員配置になっている。建物の構造上、死角になってしまうトイレへの誘導でも過度な介助はせずに、自立の方も職員がそっと見守れるよう連携を取るなど、事業所では過剰で過度な支援を排除することに取り組んでいる。利用者調査の自由意見欄にも「できるだけ自分で出来ることには時間がかかってもやらせていただけてありがとうございます」の声も聞かれている。

さらなる改善が望まれる点

### ・到着後の「手持無沙汰感」を検証されたい

到着後、朝の会が開始される9:30までの時間帯や、帰宅がはじまる16:30からの時間を快適に過ごしてもらうために、手持ち無沙汰を感じさせない対応に努めている。到着時は、バイタルサインのチェックや健康相談、マッサージ器の利用、入浴などの個別プログラムを設けている。帰宅開始前には「カラオケ」を楽しんでもらい、一斉

に帰宅するようにしている。到着後や帰宅前の手持無沙汰感の軽減に取り組んでいるが、到着後は多くの職員が入浴支援に従事している。手薄感は否めないことを踏まえ、対策を講じることを検討されたい。

**・地域や関係機関への情報提供を更に充実させることを検討されたい**

現在地域の約25か所の居宅介護支援事業所から利用者の紹介を受けており、それらの事業所に対しても定期的に各種の媒体を持参したり、「空き情報」を提供して連携が図れるようにしている。また、地域の介護保険事業者の情報提供誌や区のホームページなどによっても紹介されている。地域への情報提供を充実させ、本年度上期の利用稼働率は75.4%を計上している。ただし、予算は24~25名/日(約80~83%)に対しては未達成であることを踏まえ、対応の強化が望まれる。

**・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へ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。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者一人ひとりの過ごし方を大切にしている**

事業所では、利用者一人ひとりが「その人らしく1日を過ごせる」ような自分の居場所を選べるようにしている。利用者と会話する機会を数多く設けることで、「好きなこと」や「あまり得意でないもの」を職員が把握し、情報共有に取り組んでいる。利用者が居心地よく、また次回も通って来たいようになるように、連絡ノートを使い家族とも情報を共有している。利用者調査の「過ごし方は個人のペースに合っているか」の設問に関しても、81.6%の高い満足度が得られている。

**・丁寧な送迎対応が高稼働率の維持向上につながっている**

さまざまな心身状況の利用者が安心して通所できるように、車イスの乗降もできるようなリフト付きの送迎車両を3台用意している。乗車時間の上限を片道概ね30分と定め、各車両3ルートを巡回するなど(合計9ルート)負担軽減にも努めている。職員も同乗して、家族との申し送りや送迎中の安全確保に取り組んでいる。また、複数回の利用者に対しては、できる限り同じ時間に送迎することや、集合住宅の階上の利用者についても玄関先まで出迎えに行くようにしている。きめ細かい送迎への取り組みが稼働率の維持向上につながっていることがうかがえる。

**・利用ごとにバイタルサインのチェックや健康相談に取り組んでいる**

利用者の健康状態については、アセスメント情報をもとに連絡帳や送迎時の家族からの申し送りによって把握している。常用薬などを詳しく把握しており、変更時などは都度申し出てもらうように促している。心身状況に変化が見受けられた際には家族と連絡を取り合い、必要に応じてサービス担当者会議の開催を促し、計画変更に取り組んでいる。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、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

46/60

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	86.0%	8.0%	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	86.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	60.0%	30.0%	いいえ : 4.0%	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	82.0%	8.0%	いいえ : 4.0%	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	82.0%	10.0%	いいえ : 4.0%	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%		どちらともいえない : 4.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	8.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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	82.0%	10.0%	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	63.0%	23.0%	13.0%	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	80.0%	8.0%	6.0%	いいえ : 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	6.0%	15.0%	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%	8.0%	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	80.0%	10.0%	6.0%	いいえ : 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	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	50.0%	28.0%	19.0%	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	社会福祉法人足立邦栄会
事業所名称	デイサービスセンターさくら
事業所所在地	東京都足立区皿沼2丁目8番8号
事業所電話番号	03-5691-7150

## 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>1．利用者の個々の価値観や生活習慣に配慮し、個人の尊厳を大切にします。（個人の尊厳）</p> <p>2．利用者の自己決定と選択を尊重し、利用者本位のサービスを提供します。（利用者本位）</p> <p>3．利用者の意図や希望を理解し、サービス計画を作成し、サービスを提供します。（個別化）</p> <p>4．利用者が安心して生活ができるよう、リスクマネジメントを徹底します。（事故防止）</p> <p>5．法令や法人規程を遵守し、福祉サービス活動を実施します。（コンプライアンス）</p> <p>6．第三者による施設サービスに対する適正な評価を行い、施設運営・施設サービスに反映させます。（情報公開）</p>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・日常生活に役立つ集団での「貯筋体操」や個人の自主性を大切にした創作活動など充実感と楽しみにつながるプログラムを実施している</li></ul> <p>余暇活動の一環として、全身の関節運動や負荷をかけたゴム体操などの上下肢の運動を中心とした日常生活に役立つ「貯筋体操」に音楽体操を組み入れ、利用者が飽きずに継続ができるように工夫し、身体能力や生活能力の維持、向上を図っている。また、「在宅生活につながるサービス」に力点を置き、午前中は個人の創作活動やおやつ作りなどの小グループでのイベント、午後は身体を使った集団アクティビティの時間を設け、バランスと変化のあるプログラムを用意して、利用者が充実感を味わい楽しい時間を過ごせるように支援している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「個別化」を念頭に置いたサービス提供を目指し、食事、入浴などは利用者一人ひとりのニーズを把握し要望に応じた支援を行っている</li></ul> <p>「個別化」を念頭に置いたサービス提供を目指し、食事は「美味しく・楽しく・安全に」をスローガンに口腔体操後、利用者の状況に合わせた食形態や自助具の提案で自力摂取できるように配慮している。食事提供時には実物を見て主菜を選ぶ選択食を実施している。また入浴は利用者の意向・心身状態に応じた形態で、必要な方へは2人介助の対応、脱衣所には看護師を配置し、安全性の高い入浴支援体制を整えている。家庭での入浴が難しくなった利用者の入浴へのニーズが高く、入浴回数を週3回以上も可能へと変更し、要望に応えられるよう環境を整えている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・家族や居宅のケアマネジャーとの情報提供や連携を図り、利用者に満足して頂けるデイサービスとなっている</li></ul> <p>利用者全員の連絡帳を毎日作成し「体重・昼食・入浴・活動内容・連絡事項等」を家族に伝え、家族からも特記事項への記入と送迎時にも話し合っ希望の把握に努め連携している。居宅のケアマネジャーに利用状況報告書を定</p>
---

期的に発行して詳しい情報提供を行い、サービス担当者会に参加して情報共有し通所介護計画に反映している。家族・居宅ケアマネージャーとの連携が良く協力して取り組み「利用者はデイサービスに来ると楽しい」と充実した時間となり満足して頂けるデイサービスになっている。

さらなる改善が望まれる点

**・利用者に変化があったときの緊急の見直しも含め、定期的なアセスメントの見直しに期待したい**

利用開始時に実施されるアセスメントで詳しく聞き取った利用者情報を活かし、デイサービス利用中の過ごし方に利用者の希望を反映した課題と目標を設定し、通所介護計画書を作成している。日々の利用者の様子は「日課チェック表」に記録し、職員は利用者のいつもと違う様子など、気づいたことを観察項目に書き加え短期目標を念頭に置き支援に取り組んでいる。アセスメントの見直しは1年に1回行っているが、利用者に変化があったときの緊急の見直しまで至っていない。今後緊急時も含め、アセスメントの定期的な見直しに期待したい。

**・風通しの良い人間関係を活かし今以上の情報の共有化に期待したい**

利用者の情報はマネジメント会議、支援ミーティング、毎日の申し送りの他、介護ソフトで記録される個別処遇掲示板、日課チェック表等で共有を図っている。しかし職員自己評価の「計画の内容や個人の記録を職員全てが共有し活用しているか」の項目で「いいえ」「わからない」と回答した職員が多い。自由意見の良いと思う点で「自分たちの様々な意見を話せる」「利用者主体を職員が意識している」「一人ひとりの利用者に向き合おうとする姿勢」などが上げられており、風通しの良い人間関係であることがうかがえるだけに今以上の情報共有化に期待したい。

**・散歩や買い物外出、地域行事への参加、個別外出などの利用者、家族の希望を取り入れた少人数での外出支援が望まれる**

ドライブを兼ねて馴染みの近隣の親水公園へのサクラ見物や地域の名所の柴又帝釈天への参拝などの外出行事を企画し、家庭の事情で外出の機会に恵まれない利用者への外出支援が行われている。今後は、職員配置や業務スケジュールの調整を行い、天気の良い日の事業所周辺の散歩や近隣スーパーへの買い物外出、地域行事への参加、個別外出など、利用者、家族の意向に沿った少人数での外出支援の取り組みが望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者の状況に合わせ、美味しく・楽しく・安全に食べられるよう支援している**

「美味しく・楽しく・安全に」をスローガンに、食前には「口腔体操」を行い、利用者の状況に合わせた食事形態や自助具の提案で、自力摂取できるよう配慮している。食事提供時には実物を見て主菜を選ぶ選択食を実施し、季節感のあるおやつ作りなどのイベントも行い楽しく食べられるよう支援している。月1回行われる食事支援ミーティングでは、法人内の部門ごとの報告や、栄養士のミールラウンド時の振り返りを行うと共に、年1回開催される利用者懇談会では要望などを聞き取り、改善に結びつけている。

**・看護師が中心となり多職種が連携して利用者の心身状況に応じた健康管理を行っている**

来設時、利用者の様子観察と送迎時の家族からの報告や連絡帳で自宅での様子を確認 体調不良等を早期に発見するためのバイタルチェック 入浴時、心身状況を把握し、医療的な処置が必要な方への対応 服薬の管理 食事時、介助の必要な方への支援や、利用者の嚥下状態を確認 緊急時に備えた個別の救急カードの作成 感染症予防に関しての呼びかけなど、看護師が中心となって多職種が連携して利用者の心身状況に応じた健康管理を行い支援している。

**・スケッターを取り入れ、興味や楽しみにつながる魅力ある余暇活動の充実を図っている**

敬老会や新年会などの行事には太鼓、民謡、カラオケ、琴の会などの地域ボランティアが来訪し利用者との交流を図っているが、企画のマンネリ化がみられる。利用者の余暇活動の充実を図るために、現在のボランティアの余暇活動への協力に加えて、スケッターを取り入れ、アロママッサージ、マニキュアなど利用者の興味や楽しみにつながる新たなプログラムを提供している。スケッターの専門性を活かし、職員のレクリエーションスキルやPCスキルの向上にもつなげている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

29/48

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	86.0%	10.0%		
	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	75.0%	13.0%	6.0%	
	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	72.0%	13.0%	13.0%	
	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	79.0%	17.0%		
	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	86.0%	13.0%		
	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	86.0%	10.0%		
	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	86.0%	10.0%		
	いいえ：3.0% 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	86.0%	13.0%		
	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	72.0%	10.0%	10.0%	6.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	6.0%		
	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	86.0%	6.0%		
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：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	75.0%	20.0%		
	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	82.0%	13.0%		
	いいえ：0.0% 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	89.0%	10.0%		
	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	65.0%	20.0%	10.0%	
	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	社会福祉法人愛寿会
事業所名称	社会福祉法人愛寿会紫磨園在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都足立区入谷3丁目3番6号
事業所電話番号	03-3857-8419

## 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) 基本的人権の尊重</li><li>2) 安心・安全な生活</li><li>3) 自己決定におけるサービス提供</li><li>4) 家族との関係強化による、QOLの向上</li><li>5) 地域における存在意義（役割と貢献）</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・痰の吸引や経管栄養など医療的ケアが必要な利用者も積極的に受け入れを行っている

施設には看護師が常勤にて勤務しており、医療的ケアが必要な利用者も積極的に受け入れている。ペースメーカー装着、在宅酸素、経管栄養を使用している利用者や痰の吸引が必要な利用者を受け入れ対応している。医療的ケアが必要な利用者が在宅で生活を送っていく場合、同居家族や周囲の介護が必要となることが多い。特に、痰の吸引が必要な場合、家族の負担は大きくなるが受け入れる施設が少ないのが現状であり、受け入れをすることで利用者の外出や交流の機会を確保すると同時に家族や介護者の負担軽減やレスパイト支援にも繋がっている。

### ・施設で利用できる通貨があり、自立支援や意欲の向上に繋がっている

施設内で利用できる通貨があり、サービス中の活動の中で貯めることができるようになっている。具体的には自分でおやつを歩いて取りに行くのと10圓、リハビリのマシンを一つ行くと10圓の通貨がもらえ、反対に職員に何かを頼んでやってもらう時には10圓を支払うようになっている。活動の中で自分のことを自分で行うことで通貨が貯まるようになっており、楽しみながらADLや意欲の向上に繋がっている。貯まった通貨を使用して、職員との外出や外食に行くこともでき、利用者同士誘い合っ一緒に掛けるなど交流の機会にもなっている。

### ・近所への外出や外食などの支援を行い、利用者が外に出る機会を提供している

施設でのみ利用できる通貨を利用して、外出や買い物の支援を行っている。利用者は機能訓練を行う、自分でおやつを取りに行くなどサービス利用中の活動の中で通貨を貯めている。利用者は貯まった通貨を利用して、職員と一緒に外食や買い物に行く等の支援を利用することができる。一人で外出が難しい利用者にとって、外出や外食は楽しみであり、仲良くなった利用者同士と一緒に買い物に行ったり、新しくできたお店に食事に行くためにリハビリを頑張る、できることは自分で時間をかけてでも取り組むなど積極性が出てきている。

さらなる改善が望まれる点

**・必要書類の整備や見直し時期の基準設定などの改善を行い、必要な情報収集を支援に活かす取り組みが望まれる**

施設では、法人内のデイサービスの統合により、以前から使用していた書類の様式の見直しやマニュアル等の整備も行われている。しかし、支援に必要な情報の収集が行われていないものも見受けられる。例えば、通所介護計画書の障害老人の日常生活自立度や認知症老人の日常生活自立度の欄が未記入になっていることが多い。記入することで、通所前に日常生活自立度を確認することで必要な介護量などを把握することもできる。職員アンケートにおいても手引書などの整備や見直しの時期の基準設定への改善が必要との意見もあり、更なる取り組みが望まれる。

**・職員の高齢化への課題に対応し、ベテラン職員の経験を次世代に繋げられるよう、若手職員の採用・育成への取り組みを期待したい**

施設の職員は経験年数が長い者が多く、利用者への対応についても慣れている。しかし経験年数を重ねる中で、職員の年齢も徐々に上がっており職員の年齢の高齢化に伴い、職員自身の健康管理が必要となり、腰痛、関節痛といった訴えの他、内臓疾患等の疾病を抱えながら業務につくものも増えてきている。経験を次の世代につないでいく意味でも若手の職員の採用を計画的に行い、職員の負担の軽減を図るとともに介護や相談支援技術の継承を図ることで、より安定したサービスの提供が行えると考えられる。若手職員の採用・育成の取り組みが望まれる。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・自分で決める場面を多く設定し、積極的に取り組めるように支援を行っている**

施設では利用者の意思決定支援に力を入れており、サービス中の活動の中で本人の意向に沿った支援を行っている。おやつや飲み物は数種類の中から自分で選んでもらうようになっている。また、活動の内容も体操クラブ、ゲームクラブ、手芸・工作クラブ等の中から利用者が選び参加している。手芸・工作クラブでは3種類ほどの作品を提示し利用者のレベルに合わせて製作を楽しめるようにしている。自分で決める機会を多く持つことで積極的に取り組む様子も多くみられ、意欲の向上にもつながっている。

**・8種類のマシンで機能訓練に取り組んでいる**

施設では機能訓練に力を入れており、レッグプレス・ヒップアブダクション・ローイング・フレクション・エアロバイク・ストレッチボードのマシンを購入・設置し、多くの利用者が使用している。デイサービス利用開始時には歩行困難だった利用者が訓練することで歩けるようになったり、腕が上がらなかった利用者が腕が上がり、被り物の洋服を自分で着脱できるようになるなど効果が出ている。また、自主的に取り組めるように施設では19種類の自主トレメニューを用意したり、マシンが使えない利用者のために座ってできる運動を紹介している。

**・地域のサロンの運営に職員が関わり、地域のとつなぐの機会を持っている**

デイの栄養士や介護予防運動指導員が地域のサロンの運営に関わり、体力測定や栄養相談などを行う、新規のサロンの運営が軌道に乗るまでサポートするなどの活動を行っている。サロンには幼少の子供から高齢者まで幅広い年齢の参加者があり、地域住民の交流の場になっている。また、サービス時間中の送迎車両をサロン利用者の外出支援の車両として貸し出すなど、地域住民のためにも職員が活動している。職員が地域の住民とかわることは地域に施設を知ってもらう良い機会にもなり、地域との連携のきっかけになる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

100/110

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%	19.0%			いいえ：3.0% 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%	7.0%	19.0%	5.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	62.0%	24.0%	8.0%	6.0%	
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%	13.0%	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	78.0%	14.0%	5.0%		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	77.0%	13.0%	9.0%		いいえ：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	79.0%	11.0%	7.0%		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	79.0%	5.0%	14.0%		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	71.0%	6.0%	21.0%		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	88.0%	7.0%			どちらともいえない：4.0% いいえ：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	7.0%	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%	8.0%	12.0%		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%	13.0%	11.0%		いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	10.0%	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	60.0%	24.0%	14.0%		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	社会福祉法人道心会
事業所名称	平成デイサービスセンター足立
事業所所在地	東京都足立区入谷1丁目8番15号
事業所電話番号	03-3853-6800

## 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)個人の人格、尊厳を大切にし、優しさの伝わるサービス提供を心がけます。</li><li>2)開かれた施設になるため地域とのつながり、ご家族様とのつながりを大切にします。</li><li>3)各職種との連携を強化するとともに、サービスの質、専門性の向上に努めます。</li><li>4)家庭でのぬくもりを施設内でも実現できるようにアットホームな施設づくりを目指します。</li><li>5)利用者様お一人ひとりの個性や心身の状況、生活習慣等の把握に努め、充実した生活が送れるよう支援いたします。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・様々な外出行事やレクリエーションを実施し、利用者のみならず職員の楽しみにもなっている

事業所では様々な地域の社会資源を把握し、外出行事も積極的に実施している。買い物や外食など、利用者が普段行うことができないサービスを提供することで、利用者にとっては楽しみにつながり、職員にとっては利用者が楽しんでいる姿や意欲が向上している姿を見ることによって、モチベーションの向上につながっている。また、外出レクリエーションは単に楽しむことが目的ではなく、機能訓練の一環として機能訓練指導員による外出リハビリを実施する場と捉えて、積極的に歩行訓練などを実施するようにして、利用者の心身機能の向上を図っている。

### ・利用者一人ひとりのニーズに合った入浴支援や楽しみに繋がる入浴に努めている

入浴設備は3箇所あり、それぞれがデイサービスでは珍しい個室となっている。1か所は機械浴で車いすを使用した方でも入浴することができる。浴槽は利用者ごとに完全にお湯の入れ替えを行うなど衛生面も徹底されている。また、入浴では様々な行事浴の取入れや入浴剤を複数用意して利用者を選択してもらい、好きな入浴剤を使用してゆったりと入浴することができるようにしている。午前・午後ともに入浴を稼働しており、入浴時間を選択することも可能となっている。利用者が主体的に選択できるサービス提供に努め、利用者の満足度を向上させている。

### ・毎日の清掃により清潔な空間で過ごすなど、環境整備を整えている

業所内の清掃は掃除の担当職員が実施し、フロア内はもちろんトイレ、浴室など毎日清掃している。職員も食べこぼしなどの汚れに気づいた時は清掃するようにしている。フロアは掃除が行き届いており、第三者評価のアンケートでも、清潔な空間で過ごせる環境となっていることがわかる。また、利用者が落ち着いて過ごすことができるよう、エレベーター前には図書コーナーを設置して、自分の好きな本を読んだり、フロア内を散歩した後にソファで休むなど、安全に自由に過ごせるように環境整備を行っている。

さらなる改善が望まれる点

**・ 居宅介護計画書に沿った通所介護計画に基づいたサービス提供を実践していく**

居宅のケアマネジャーが作成し、担当者会議を通じて交付されたケアプランに沿った通所介護計画書を作成している。また、3カ月に1度計画を見直し、必要に応じて内容を変更する仕組みも整っている。実際のサービスの実践においては、目の前の利用者の身体状況や利用者の周辺症状に応じたその場での対処となっている面も見られる。そのため、介護保険法により位置付けられた通所介護計画書の本来の役割である、根拠に基づいたサービス提供を行っていくために、情報共有やプランに沿った記録の記載をより一層図っていくことを課題としている。

**・ 他事業所とのさらなる連携により、利用者のリスク管理に努めていく**

デイサービスとショートステイでは両方のサービスを併用して利用している方もおり、事業所としてはお互いの利用者の情報共有を今よりも向上させていくことを課題としている。事業所で把握した利用者の状態が変化した場合や、体調が悪いなどの情報を共有することで、次にサービス提供する事業所の安心にもつながり、利用者や家族も安心して介護サービスを利用することができる。自事業所に留まらず、他のデイサービスを利用している方に対しても同様に情報が共有されるよう、積極的に情報共有していきたいと考えている。

**・ 休日の際に地域の方へ施設を開放するなど、有する機能の活用方法を検討していく**

営業日は月曜日から土曜日までである。そこで、事業所では休日の際も地域の方に事業所の空きスペースを活用し、より地域の方との交流を図りたいと考えている。事業所で揃っている環境を活かし、血圧測定や健康相談を行うことや、カフェサロンとして地域の方の集いの場として提供することも考えている。地域との交流を図ることで、ニーズを探ることもでき、またデイサービスを知ってもらうことにもつながる。どのようなことが可能か、検討していくことを課題としている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・ 入浴の支援は個別で利用者が主体的に楽しめる工夫がなされている**

入浴設備は3箇所あり、それぞれがデイサービスでは珍しい個浴となっている。1か所は機械浴で車いすを使用した方でも入浴することができる。浴槽は利用者ごとに完全にお湯の入れ替えを行うなど衛生面も徹底されている。また、入浴では様々な行事浴の取入れや入浴剤を複数用意して利用者を選択してもらい、好きな入浴剤を使用してゆったりと入浴することができるようにしている。この取り組みは本人や家族、ケアマネジャーからも好評であり、稼働率が前年度よりも大きく飛躍することにもつながっている。

**・ 生活の楽しみである食事支援の工夫により、利用者のQOLを向上させている**

昼食の提供は施設直営の厨房にて作られ、温かいものは温かく、冷たいものは冷たく提供されている。食事形態の変更も直営であるメリットを活かし、当日でも対応可能となっている。また、1週間に1回以上は郷土料理などの行事食を提供し、普段の生活では味わうことのできない食事提供により利用者の楽しみとなっている。園芸レクリエーションで自分たちで作った野菜をトッピングすることで、一味違う味を楽しむこともでき、利用者が食事に参加し、QOLが向上できるように支援している。

**・ 専属の機能訓練指導員の配置による専門的なりハビリを実施している**

事業所では機能訓練指導員を専属で配置し、個別機能訓練加算を取得するなど利用者の機能訓練に力をいれている。また、併設の特別養護老人ホームの作業療法士とも連携し、集団体操やレクリエーションにも工夫を凝らしている。環境面では訓練できる機器を複数取り揃え、また施設の外では歩道も広く散歩するのもに適した環境となっており、屋外歩行も実施している。3カ月毎のモニタリングは実際に自宅で評価し、利用者が在宅で生活を継続できるようより実際の状況に合わせた個別機能訓練を実施している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/60

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	86.0%	8.0%		いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	89.0%	10.0%		いいえ：0.0% 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	97.0%			どちらともいえない：2.0% 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	78.0%	18.0%		いいえ：0.0% 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	78.0%	18.0%		いいえ：0.0% 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	81.0%	18.0%		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	75.0%	5.0%	18.0%	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：2.0% 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	67.0%	8.0%	21.0%	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	75.0%	5.0%	18.0%	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%	8.0%	16.0%	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	70.0%	13.0%	16.0%	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	62.0%	21.0%	16.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	64.0%	16.0%	16.0%	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	40.0%	32.0%	24.0%	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	社会福祉法人葛飾福祉館
事業所名称	こひつじデイサービスわが家
事業所所在地	東京都葛飾区四つ木1丁目6番5号旧西洪江小学校北側 1 階
事業所電話番号	03-5654-0817

## 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) 利用者の尊厳と権利を第一に大切にすること</li><li>2) 利用者が主体的に意思決定できるように支援すること</li><li>3) 利用者の望む生活が何かを常に考え、利用者と共に問題解決していくこと</li><li>4) 地域の中で暮らす高齢者であるという視点を常に持ち、家族や友人、ボランティアさんや地域の方と、地域の課題を共有したり解決に向けて協働すること</li><li>5) それらを実現する専門性を職員が身に着けること、またそれらが職員の働く意欲につながる</li></ol>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「利用者本位のサービス」の実現 「利用者本位のサービス提供」を方針として打ち出し、専門的な援助関係の基、本人のできていることに常に着目し、それを言語化することで、本人の意欲や主体性を引き出す取り組みを行っている。また、利用開始時の初回面接においては、身体状況や生活状況のみならず、個々の人生観や価値観等についても把握に努めることで、その人らしさを大切にケアの実践に活かしている。利用にあたっての利用者や家族の意向は、フェイスシートに記録し、通所介護計画書にも解決すべき課題とともに明示することで、利用者を中心としたケアの実践に活かしている。</li><li>・長時間の利用でも個々の状態にあわせて無理なく過ごせる環境 静養室にベッド3台、活動室内にベッド1台と畳スペースに布団2枚の計6名分の静養スペースが確保されており、利用者の希望に応じて、必要な休息がいつでもとれる環境になっている。また、椅子は利用者の身長等にあわせてものを使用している他、室内には、活動で制作した作品や写真を展示することで、交流の話題や季節感を感じながら、快適に過ごせるような空間創りに取り組んでいる。座席の設定も、利用者同士の相性や、疾病の状態などを考慮して設定されており、利用者が他の利用者と良好な関係を持ちながら安心して生活できるよう配慮されている。</li><li>・ケアの情報の共有とサービス提供への活用 利用者個々の情報やケアの記録、看護記録、家族との連絡帳の内容等、サービス提供に伴う全ての情報を、権限を設定した介護支援システムの中で一括して管理している。システムの検索機能や、申し送り事項チェック機能等、機能をフル活用することで、個別対応の様々な配慮事項を漏れなく記録し、常勤のみならず非常勤職員を含め、内容を迅速に共有できる体制となっている。また、月1回開催する全体会議の中で、利用者全体の1か月を通じた状態変化や、ケアの方針の変更点などを検討・決定しており、個別の状況に応じたケアの提供を行っている。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p>
--

### ・キャリアパスの構築に向けた取り組み

直接ケアについては、主に経験豊富な介護福祉士の有資格者が対応し、介護職・看護師・相談員が相互に密接に連携することで、一人ひとりの状態にあわせた、細やかなサービス提供が行える体制となっている。職員の資質向上は、目標管理制度の運用や全体会議での内部研修・ケース検討を通じて行っているものの、明確なキャリアパスの仕組みが導入できていない状況である。職員の育成や定着、求める人材像に対する今後の採用活動を効果的に実施していく上でも、キャリアパスなど人材育成制度の充実に向けた更なる取り組みが待たれるところである。

### ・ホームページ等を活用した情報発信の強化

事業所の情報は、法人のホームページの中に、専用ページを作成し、利用者や家族・地域の方・居宅介護支援事業所等が、いつでもどこからでも必要な情報を得られるようにしている。しかしながら、ホームページの内容は、定期的な更新がなされておらず、料金表など一部の情報については、修正が必要な項目も見られる。事業所の課題である人材獲得を推進していく上でも、事業所の魅力の発信や働きやすい職場作りに向けた取り組みの発信など、ホームページを活用した情報発信の強化は必要不可欠であると言える。今後の取り組みが期待される。

### ・災害対策の強化

「緊急対応マニュアル」「災害緊急時の対応及び連絡体制」「消防計画」等、リスクに対応したマニュアルを整備し、台風や大雪の際には、事前に利用者やケアマネジャーに調整をかけた上で、個別の状況に応じた柔軟な対応を行っている。しかし、BCPなど大規模な地震や水害等に対応した具体的な行動計画は策定できていない状況のため、高齢者を預かる場所、海拔が低く木造住宅が多いという地域性からも早急な対応が求められるところである。BCPの作成と共に、避難訓練の見直し、備蓄品の見直しなど、災害対策強化に向けた取り組みが期待される。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・個人の尊厳の保持とプライバシーを尊重したサービス提供

個人の尊厳の保持を、職員の接遇における重要な要素としており、特に入浴や排泄介助等では、声掛けの方法や声の大きさに注意して、利用者のプライバシーや羞恥心に配慮した取り組みを行っている。サービスの提供にあたっては、「利用者本位」を事業所の方針として打ち出し、レクリエーションや機能訓練への参加など、個々の意向や思いを最大限尊重し、自己決定の中で参加できるよう配慮している。また、利用開始時の面接において、個人情報の取り扱いや利用目的・利用範囲等を明記した、重要事項説明書について説明を行い、同意のサインを得ている。

### ・利用者個々の状態に応じたきめ細やかなケアの提供

利用者個々の身体状況や生活状況、生活歴や疾患の状態等は、利用開始時の面接において把握し、ケアプランの内容を加味した通所介護計画書を作成して、サービスを提供している。昼食は、管理栄養士により栄養計算されたお弁当で、咀嚼や嚥下機能に対応した刻み食・ペースト食などの他、腎臓病食・糖尿病食など各種病食も追加料金無しで対応している。入浴もヒノキの個浴とリフト浴を完備しており、状態にあわせて、ゆったりと可能な限り自立した入浴ができるよう必要な援助を行うとともに、傷口の処置や薬の塗布など個別のケアも丁寧に行っている。

### ・家族やケアマネジャー等との連携と信頼関係の構築

利用者の生活を支えている家族やケアマネジャーとの連携や信頼関係の構築を重視し、家族との連絡ツールである「連絡帳」には、利用状況や処置の内容の他、小さな変化も記載して共有することで、双方向の情報交換が出来ている。ケアマネジャーに対しても、利用状況やケアプランの達成状況・プラン変更の要否を含む情報について毎月「近況報告書（モニタリング）」を作成し、提出している。更に、年に1～3回程度「家族会」を開催し、介護者の介護力向上や介護負担の軽減に努めることで在宅生活を幅広く支える取り組みを行っている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

25/35

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%	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	96.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 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	80.0%	20.0%		
	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	88.0%	12.0%		
	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	84.0%	16.0%		
	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	96.0%			
	どちらともいえない：4.0% 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	96.0%			
	どちらともいえない：4.0% 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	80.0%	16.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
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：4.0% 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	92.0%	8.0%		
	いいえ：0.0% 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	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%			
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%	20.0%		
	いいえ：0.0% 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	92.0%	8.0%		
	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	56.0%	24.0%	8.0%	12.0%

# 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江戸川光照苑
事業所所在地	東京都江戸川区北小岩5丁目7番2号
事業所電話番号	03-5612-7193

## 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)パーソナルなサービスとホスピタリティーの精神 2)職員の人としての豊かさ、専門性のサービス 3)安定した経営 4)地域、社会、環境への貢献 5)品質マネジメントシステムへの継続的改善

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・苑における単なるサービスの提供ではなく、苑が在宅生活の延長上にあり、双方の連携により利用者を支えていこうとする姿勢を貫いています

事業所では、単に利用者を迎えてサービスを提供するといった観点ではなく、在宅における利用者の生活の維持や向上に対しての支援を行うことへの姿勢を徹底し、貫いています。在宅の環境や在宅における利用者の生活を把握して、利用者にとって必要な能力の維持やそれを支える家族への支援上のアドバイスや利用者の状況の正確な伝達、家族のレスパイトへの積極的支援も心掛けています。事業所が在宅での生活の延長上にあり、双方が連携して利用者を支えていこうとする姿勢は高く評価することができます。

・機能訓練計画書に基づき適切な訓練を行い、利用者のIADLの維持・向上に取り組んでいます

事業所では、個別機能訓練加算を取得し機能訓練計画書に基づき、機能訓練指導員が在宅生活を支援するという視点に立って訓練を実施しています。マシンを使ってのトレーニングの他に住まいの状況に応じて（例えば階段があるかないかなど）トレーニングにメリハリをつけています。機能訓練指導員は指導するというのではなく、利用者のやる気を引き出す促しをしています。また、介護職員も同じトレーニングができるように指示を受けており、看護職員も積極的に機能訓練に取り組み、利用者のIADLの維持向上に事業所で一体的に取り組んでいます。

・様々なレクリエーション活動があり、利用者の毎日の生活の中での楽しさを提供しています

事業所では様々なレクリエーション活動を提供し、利用者楽しんでいただいています。利用者は午前中は機能訓練と入浴の時間、午後からは、音楽療法や手芸をはじめとしたクラブ活動、おやつと一緒に作ったりなど様々なレクリエーション活動に参加しています。また、一緒に外出する機会も設け、初詣や桜や菖蒲、バラなど季節の花を見に行ったり、利用者のリクエストで神社の参道に買い物に行ったりと、日常ではなかなかできないことを実現し、利用者の生活の中で充実感を持ってもらうことができるよう努めています。

さらなる改善が望まれる点

・事業所の強みをターゲットを絞り込み、利用者獲得につなげる情報発信への取り組みが期待されます

当法人は地域の中での長い歴史があり、当事業所もその中のデイサービスとして知名度もあり、利用者の口コミなどもあり、新規利用者の獲得も安定しています。とはいえ、制度の関係上利用料も上がってきていることから新規利用者は減少傾向にあります。また、利用者の利用期間も短いため、新規利用者の獲得が常に必要となっています。ホ

ホームページや機関誌などで事業所の取り組みを紹介していますが、事業所の強み（機能訓練、レクリエーション、クラブ活動など）を前面にアピールし、新規利用者の獲得につなげるシステム作りが期待されます。

・安定したサービス提供が行われている中で、職員一人ひとり共通した認識を持って統一したケアへの提供が期待されます

事業所では、朝夕の送迎などもあるため、利用者の状況などについては申し送りノートを確認したり口頭伝達となっています。新しい利用者が利用を始めた際には通所介護計画に基づいて、ケアのアプローチなどについて共通認識を持つように周知していますが、統一したケアが提供されているとは言い難い部分もあるようです。さらに、利用者の状況についても職員一人ひとりが情報をすべて把握しているとは言えないようです。ミーティングは開催していませんので、申し送りノートだけではない情報共有へのシステムの構築が期待されます。

・ハード面等様々な制約があると思いますが、サービス提供の場としての何か工夫を施されることがあればと期待します

事業所では建物の2階で入浴のサービスを提供し、3階フロアで日々の活動や機能訓練、食事等のサービスを提供しています。3階フロアの一角には畳敷きで昭和期の生活や電気用品を収集、配置して、回想の場として昔の雰囲気を感じさせる設えもあります。ハード面の制約はありますが、サービス提供の場として何か工夫ができればと感じています。職員も他施設の見学等も行って、より良い環境の参考にしていきたいと考えているとのことですので、職員、利用者にとってより良いサービス提供の環境への工夫が進められることを期待します。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・サービスマナーチェックで接遇の確認を行い、接遇の向上に努めています

事業所では、身だしなみや言葉遣い、声掛けなどのマナーについて確認することができるよう、申し送り時に唱和をしています。利用者への呼びかけは「さん」付けで行うことはもちろん、利用者が答えに困らないようにサービスマナーチェックには、疑問形（はい、いいえで答えられるように）で問いかけることも網羅されています。また、排泄介助が必要な方には周りの方には気づかれないよう、声かけを行いトイレへと誘導しており、羞恥心への配慮もみられました。利用者アンケートからも職員の接遇については回答者全員が適切であると回答しています。

・震災、水害対応の事業継続計画を策定し初期対応用サバイバルカードを携行しています

リスクマネジメントについては併設事業所を含めた江戸川光照苑全体として非常に積極的に取り組んでおり、特に災害に対する事業継続計画（BCP）については、震災等による大規模災害に対する計画を策定すると共に、昨年発生した水害への対応としての計画も策定していて、それに基づく訓練も順次行われています。特に震災等への初期行動を職員全員が的確に行うことができるように編纂されたサバイバル・カードがあり、それを常に携行して迅速な対応を心掛けていく試みは優れたものとして評価されると思います。

・多くのボランティアが利用者の活動や生活支援に参加し、活発な活動が展開されています

苑では昨年度、利用者の活動や生活支援に携わっていただいたボランティアが月40名以上、延べ500余名、演芸や訪問等で来苑下さったボランティアが16団体、月25名以上、延べ300名を超え、また、コーラス、マジック、ピアノや二胡の演奏といった多彩なプログラムが披露されています。近隣の保育園園児による歌や劇の実演等も行われ、非常に多くの方々が苑の活動に参加し、活発な活動が展開されています。利用者が職員以外の人達と交わり、楽しみを見出す機会が多く提供されると共に、地域との交流も盛んになっています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/55

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%	16.0%	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%	16.0%	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	80.0%	12.0%	6.0%	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	83.0%	16.0%	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	80.0%	16.0%	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	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%	
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	87.0%	6.0%	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	64.0%	9.0%	25.0%	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%	9.0%	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	90.0%	6.0%	どちらともいえない：3.0% 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%	どちらともいえない：3.0% 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	96.0%		どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 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	83.0%	9.0%	6.0%	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	61.0%	12.0%	6.0%	19.0%

# 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

特に良いと思う点

・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

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。

・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

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。

・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

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。

さらなる改善が望まれる点

・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

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

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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 利用者、家族のニーズを的確に把握する。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>5) 社会福祉法人として、重介護者、困難事例にも取り組む。</li></ol>

## 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、毎年開設記念食事で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り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%



# 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	社会福祉法人立川市社会福祉協議会
事業所名称	立川市社会福祉協議会デイサービスセンター
事業所所在地	東京都立川市富士見町2丁目36番47号
事業所電話番号	042-529-8396

## 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>1)基本理念 「誰もがふつうにらせるしあわせなまち立川」の実現</p> <p>2)使命 住民主体による福祉コミュニティづくり</p> <p>3)事業所の運営方針 通所介護計画を作成して適切に対応する 利用者の通所介護計画の作成にあたっては、状況を的確に把握して分析し、専門スタッフによるアセスメントによって援助の方向性や目標を明らかにする これまでに実施してきた高齢者に対するデイサービス事業の経験を生かして、利用者のニーズにあった介護支援方法を工夫する 看護職員を配置することにより、健康管理に細かく気を配っていく 介護職員の資質を高めるために、人権尊重の立場に立った研修、技術向上の研修、福祉理念に基づいた研修を行う</p>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・毎年地域の会館で住民が主体となって開催される文化祭に、利用者が制作した作品を出展することで利用者の創作意欲を高めている</li></ul> <p>地域住民による運営委員会で営まれている地域の会館で毎年開催される地域の文化祭に、デイサービス作品展のコーナーを設けて出展をしている。地域住民に鑑賞してもらえることから利用者は作品作りで意欲を高め、利用者によっては励みになって取り組んでいる。作品は利用者が制作しているが、利用者によっては職員と共同で作りあげているものもある。利用者一人ひとりが丁寧に制作したものを大切にしている。また事業所のある建物内でも作品展を開催しており、家族や地域住民に見てもらっている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の健康、生活機能維持のために専門職を配置して、日常的に支援をしている</li></ul> <p>事業所では常勤で看護師、理学療法士を配置しており、利用者の健康維持・管理、生活機能維持・改善に対応している。利用者の健康管理や職員へ疾病に関する助言をしている看護師は利用者支援もしており、職員と一緒に利用者の健康を管理している。理学療法士は個別機能訓練実施計画書を作成して1人30分機能訓練プログラムをおこなって</p>
---

いる。毎日全員の利用者に座って出来る体操を実施して、利用者の機能訓練への意識向上につとめている。専門職を配置することで利用者の自立生活を側面的に支援をして、地域生活の継続を確保している。

**・職員研修を計画的に実施しており、具体的かつ実践的な内容となっている**

毎月の全体会議に合わせた研修を計画的に実施しており、虐待・身体拘束の防止、防災、倫理・尊厳の保持などのテーマを取り上げて実施している。研修内容についても管理者などが工夫を凝らしており、充実した内容となっている。例えば、虐待・身体拘束の防止というテーマでは、東京都福祉保健局が発行する小冊子を参考に「その人らしさ」に関する検討を行ったり、防災研修では高齢者の疑似体験をした上での避難訓練を行う体験型演習を取り入れるなど、具体的で実践に活かせる内容となっている。

さらなる改善が望まれる点

**・外部への情報提供を積極的に実施するなど、事業所のPRに力を入れていくことに期待したい**

現在、当事業所では利用者を増やすことが課題となっている。そのためにはより多くの利用者・家族や居宅介護支援事業所等の関係機関に当事業所を知ってもらい、利用者増加につなげることが必要であるが、その一方で事業所のパンフレットや広報誌を外部に積極的に配布するなど、事業所をPRする取り組みは十分に実施していない。高齢化の進展する中で、通所介護サービスを必要とする利用者・家族はさらに増加することが予測されるため、潜在的な利用者に効果的にPRする取り組みの進展に期待したい。

**・利用者の性格や特性に配慮した個別の楽しみ方を見つけ、より一層のプログラムの充実が望まれる**

事業所には身体的な障害を持った利用者や認知機能が低下した利用者など様々な特性を持った利用者が同じ空間で過ごしている。利用者ひとり一人の性格や特性に配慮して、利用者が利用者らしく生きがいの持てる快適な時間を過ごせるようなプログラムの充実が望まれる。静かな場が落ち着く利用者のスペースや、障害があってもその人が取り組める活動など、個々に合わせた個別プログラムを提供し、満足して帰宅できるサービスを提供していくことに期待したい。

**・職員が通所介護計画計画書に記載されている項目を、日常の支援の中で確認できる工夫をしていくことが期待される**

個別の利用者の課題や目標（長期・短期）を掲げ、具体的な支援の方法を記載した通所介護計画書を作成している。利用者及び家族と面接をして意向を把握し、通所介護に要望することも含めて聞き出したことを計画書に反映させている。全体会議を通して利用者の通所介護計画書を職員間で共有をする時間を設けている。しかし、実際の支援の中で計画書の内容や目標を確認する機会は少なくなっている。職員間の情報共有に用いている申し送り事項ファイルに目標の一覧表を添付しておくなど、職員がより一層意識できる工夫をしていくことに期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用者の尊厳を尊重し、虐待防止にも努めている**

「高齢者の尊厳保持とプライバシーの保護マニュアル」を整備しており、利用者の個人の尊厳やプライバシーを尊重した支援を行っている。利用者個々から聞き取りをした希望や趣味、嗜好などをできる限り反映した支援となるように努めている。排泄の誘導は小声で行い、自立している利用者には扉の外で見守るなど羞恥心に配慮している。介護保険事業職員倫理要領に基づく行動指針を定めて職員に周知しているほか、虐待の芽チェックリストを用いて職員に自らの言動について振り返る機会を定期的に設けており、集計結果もまとめて意識向上に役立てている。

**・利用者の安全確保に注力しており、ヒヤリハットへの意識も高い**

利用者の安全確保を事業所運営の重点事項としている。「立川市社会福祉協議会BCP」、「事故防止対策並びに事故発生時・緊急時の対応について」、「服薬管理マニュアル」、「感染症予防マニュアル」などリスクマネジメントに関する各種のマニュアルを整備している。事故や災害が発生した場合への対応や日常の備え、予防策などについて事業所内で共有を図っている。ヒヤリハット・事故報告については、全体会議の中で共有し再発防止に役立てている。ヒヤリハットの提出件数も多く、事故防止・安全確保に対する職員の意識が高いことが窺われる。

**・ケアマネジャーとの連携を密にして、利用者の地域生活を支えている**

利用者の課題や目標は、通所介護計画作成時に利用者や家族から意向を聞いて把握しているが、環境や体調の変化から変更や見直しが必要となった場合や、利用者の状況変化などが生じた際には、ケアマネジャーが招集するサービス担当者会議に出席して意見交換や情報収集をしている。特に課題がない場合でも関係機関が集まるサービス担当者会議には必ず出席している。利用者の地域生活で自立を維持するための情報や提言を大切に、より良いサービス提供の一助としている。事業所では毎月利用者の様子をケアマネジャーに報告をし、情報を共有している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/70

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	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%	6.0%	6.0%	6.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	61.0%	25.0%	12.0%	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	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	64.0%	32.0%	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	83.0%	9.0%	6.0%	無回答・非該当：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	64.0%	16.0%	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	93.0%	6.0%	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	80.0%	6.0%	12.0%	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	70.0%	19.0%	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	70.0%	19.0%	9.0%	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%	19.0%	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	45.0%	25.0%	6.0%	22.0%

# 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><b>【法人理念】</b> 「働きやすい職場を創り、快適なサービスを提供する。」</p> <p><b>【基本方針】</b> &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%

# 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あゆみえん
事業所所在地	東京都青梅市新町9丁目2153番3号
事業所電話番号	0428-30-5554

## 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) 働き易い職場創り 2) 快適なサービスを提供 3) 地域貢献 4) 職員教育の充実 5) 健全な経営

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の生活の様子を実際に確認して、在宅生活に必要な身体機能の維持・向上を目標に個別の機能訓練を行っています</li></ul> <p>機能訓練指導員が自宅を訪問して、在宅生活を維持する視点で生活状況や生活動作を確認するアセスメントを行い、日常生活の場で活かす機能訓練を実施するという手順を踏んでいます。利用者の生活の様子を実際に確認することで、在宅生活に必要な身体機能の維持・向上を目標に、各種の機能訓練機器を利用した個別の機能訓練を行っています。介護職員は機能訓練指導員等の指導のもと、デイサービスで過ごすプログラムに機能訓練の要素を取り入れて、レクリエーションを楽しみながら利用者の残存能力を引き出す工夫をしています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・入浴設備が充実しており、利用者の意向や身体状況に応じた入浴が可能で、ゆったりと自分のペースで入浴を楽しめます</li></ul> <p>在宅生活で入浴をすることが難しい利用者も、デイサービスを利用することで清潔を保ち、ゆったりと自分のペースで入浴を楽しめます。入浴希望の利用者には、その日の利用者の健康状態を確認して入浴の可否を判断しています。浴槽は一般浴、チェア浴の2種類があり、利用者の身体状況に応じた入浴介助の提供が可能です。利用者の意向や身体状況に応じて入浴方法を選定し、季節等に応じた温度調整を行うなど快適な状態にしています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・複合施設の強みを生かした合同行事や日々の活動が楽しい時間となるよう、様々なプログラムが用意されています</li></ul> <p>日々の活動では、簡単ゲーム、脳トレクイズ、体操、創作活動など楽しみながら生活リハビリ効果が期待できる活動を行い、利用者からも自分のペースで楽しむことができると喜ばれています。その他にも歌の広場や調理レクリエーションを開催し、ハロウィンの季節にはお菓子作りを行いました。また、併設している保育園との世代間交流や特別養護老人ホーム、保育園と合同で実施される納涼祭では、全施設の職員や利用者、ボランティア、地域住民も参加され盛大に行われました。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・家族にデイサービスを知ってもらう機会を増やす、家族懇談会や家族参加のイベントを企画するなど、さらなる取り組みに期待します</li></ul> <p>利用者がデイサービスの趣味活動やレクリエーション、行事等に参加している様子を広報誌で知らせて、家族の見学や行事に参加するきっかけになればと考えていますが、家族との交流がまだ少ない状況にあります。家族の見学は</p>
--

日時の調整を行って応じており、デイサービスで過ごす利用者の様子から、在宅では見られない表情に家族が気づくことがあり、また、接し方や自宅での介助方法を見直すきっかけとなる場合もあります。家族懇談会や家族参加型のイベントを企画するなど、さらなる家族との交流の機会を増やす取り組みに期待します。

**・職員の得意分野を伸ばすための育成や他事業所の差別化を図るためのプログラムなど、さらなる充実したサービスの取り組みに期待します**

事業所では年度の研修計画を各委員会で立案し、採用時研修やフォローアップ研修、職種や職層に応じた企画まで質の高いサービス提供に向けた研修が策定されています。職員一人ひとりの質の向上に向けた内容で行われていますが、資格取得や介護知識、技術の部分だけでなく、レクリエーションや体操など職員の得意な分野をさらに伸ばす研修などを企画することで今以上に自信につながります。様々な角度からの育成が潤いを感じる良質なサービスの向上につながることを期待されます。

**・デイサービスの活動の特徴を更に分かりやすく配信されることが期待されます**

複合施設のパンフレット以外にデイサービス単体の紹介パンフレットが作成されています。高齢者にも見やすいように文字を大きくして設備等の写真を載せるなど、情報内容や表記を工夫しています。しかし掲載されている内容が利用料金、交通アクセス、リハビリ、併設保育園との交流が中心となっており、「施設の特徴」や「特色」が伝わりきれいな印象を受けます。1日の流れや様々な行事、日々の活動も積極的に行っていることから活動の様子を紹介等、地域の方々への理解が深まるような内容となることが期待されます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・同一敷地内に併設している保育園との世代間交流に積極的に取り組んでいます**

生活の中に潤いを感じてもらえるよう、複数の趣味活動やレクリエーションプログラムを行っています。利用者の状態に合わせた内容は生活リハビリ的な要素も兼ね揃えており、単調にならないよう工夫されています。施設内に併設している保育園の園児が毎月デイサービスに訪れる世代間交流は特に力を入れている取り組みです。園児と一緒にゲームや工作などを利用者がとても楽しみにしており、笑顔があふれた交流となっています。利用者から伝えること、子どもから伝わることで自然と笑顔が溢れる充実したひと時となっています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/42

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%	18.0%	いいえ：4.0%	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	86.0%	9.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	63.0%	22.0%	9.0%	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	81.0%	13.0%	いいえ：4.0%	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	81.0%	9.0%	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	86.0%	9.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	9.0%	どちらともいえない：4.0%	無回答・非該当：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%	18.0%	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	68.0%	9.0%	22.0%	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	81.0%	13.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	77.0%	9.0%	13.0%	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	81.0%	13.0%	どちらともいえない：0.0%	いいえ：4.0%
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	77.0%	13.0%	9.0%	いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	13.0%	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	50.0%	9.0%	13.0%	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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	府中市立あさひ苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市朝日町3丁目17番1号
事業所電話番号	042-369-0080

## 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>4つの信念を基本的な指針とする</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 利用者に深い共感をもつ ・いたみをかちあう共感 ・相手の立場に立つ共感</li><li>2. 地域の方々に感謝する ・他者への感謝 ・我以外みな我が師 ・内部にあっては職員相互あるいはご利用者への「ありがとう」の気持ち</li><li>3. 水、電気などの資源を大切に ・自然を大切に ・環境を汚さない ・自然の恵み、資源を未来につなげる</li><li>4. 常に防災を心がけ火を出さない ・安心安全を常に心がける ・安全を脅かさない ・自然発生災害に備える ・BCP（事業継続計画）</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・【現状】ボランティアの活動を積極的に取り入れています。

年間のクラブ活動の俳句・絵手紙・書道等は専門の講師のボランティアによるもので、また援助者とし活動支援に当たっている方も含めると、講師・援助者は10名です。その他、昨年度は小・中学校の職場体験として100名、夏ボラ、親子ボラは10名、学生の実習の受け入れが50名となっています。毎年夏休みには小中学生の合唱や吹奏楽部の発表と異年齢交流が楽しまれています。9月には敬老の日に因んで、毎週のように演芸や琴、囃子や詩吟サークルの発表の場を提供し、ボランティア活動を行なう側・受ける側相互の満足に繋がっています。

・【現状】日中活動に関する話し合いを持つことで職員の活動への意識が向上しました。

カラオケ、ゲーム、手工芸等の午後活動は、今年度からは担当制にして各活動には、常勤・非常勤も含めた固定メンバーで臨んでいます。担当職員の固定化は、協力体制を構築し、協力には事前の打ち合わせが必然と必要になります。そこから各グループごとに簡単な打ち合わせが行なわれるようになり、更に内容の充実には全体での確認や意見交換へ発展しています。今年度からは月1度、全体での検討会を開催し、意見交換を行なうようになり、活動内容の充実に向けて更なる一歩を踏み出しました。

・【現状】介護保険サービスの枠を飛び越えた新たな地域貢献事業を模索しています。

あさひ苑は通所、短期入所、特養の3サービスが同一敷地内に存在することで、利用者からすると通い始めた馴染みの施設で最新近くまで迎えることができる安心感があります。センター長は社会福祉法人としての社会貢献を念頭に置いた複数の介護保険サービスを絡めた事業展開を考えています。そして地域と関わりを持つことができる通所事業を介護保険サービスの枠を飛び越えた新たな地域貢献事業を模索しています。

さらなる改善が望まれる点

・【目標】利用者アンケートの取り方の検討と実行が目標となります。

今回の利用者の意見からは、ボール体操、カラオケ、塗り絵、歌、書道、麻雀といった活動が上がりました。今後、より満足のいく活動を目指しアンケートを取る必要があると評価者は感じます。ただ、アンケートの取り方が難しく、恐らく個々の利用者の生い立ちや文化から紐解き、複数の案を提供するのが正論ですが、例えばアセスメントシートから活動をピックアップし、それを絞り込んで案を作る作業は中々骨の折れることでしょう。

・【目標】まずは3項目に関し、“知らない”の割合減が目標となります。

一般職の組織分野の認知度の低さが今年度の課題となりました。それでは認知度アップの手掛かりを考えてみましょう。組織分野の質問項目全53項目中、“知らない”と回答した割合が40%以上の項目は16項目(30%)を占めました。まずは“知らない”の回答割合を減らすことが次年度の目標となります。ただ今回の職員アンケートでは、リスク、BCP、キャリアパスといった自身が知らないキーワードを検索することなく回答している現状も確認出来ました。

・【課題】計画の周知を図り記録との連動を図りましょう。

職員アンケートの「支援計画を意識しているか」の一般職員の意識度は50%と低位でした。また「利用者の望みに基づき、利用者自身が選択、判断できるよう支援を行なっているか」も60%と低位です。職員の支援計画への周知を図り、計画を意識した支援、更に記録の内容が計画と連動したものとなるよう、職員に周知する取り組みが望まれます。「その時どうしていたか」といった状態の記録は、職員の観察の目を磨き、利用者理解を深め、状態の変化や推移の気づきにも繋がります。計画、支援、記録の連動を図りましょう。

## 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

51/98

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	94.0%			
	どちらともいえない：1.0% いいえ：0.0% 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	86.0%		9.0%	
	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	72.0%	11.0%	9.0%	5.0%
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	86.0%		5.0%	
	いいえ：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	84.0%		13.0%	
	いいえ：0.0% 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	94.0%			
	どちらともいえない：1.0% 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	92.0%		5.0%	
	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	86.0%		11.0%	
	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	76.0%	5.0%	17.0%	
	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%		7.0%	
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%		5.0%	7.0%
	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	92.0%			
	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
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	84.0%		11.0%	
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%		5.0%	
	どちらともいえない：1.0% 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	78.0%	5.0%	11.0%	
	無回答・非該当：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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	泉苑ケアセンター
事業所所在地	東京都府中市武蔵台1丁目10番4号
事業所電話番号	042-366-0080

## 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) 最も困っている人を支えていく 2) その方も含めた「家族」を支援していく 3) 「安心」・「安全」に過ごせる場所としての泉苑 4) 利用者に深い共感を持つ 5) 地域の中の泉苑としての役割を果たす

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・【現状】根拠や効果の説明があるグループ体操が利用者のやる気につながっています。

午前中に行うグループ体操は自己紹介もあり和やかな雰囲気で行われています。筋力が低下し、バランス感覚が衰えてきている利用者に適切な運動効果を安全で楽しいメニューへと組まれています。いつもの顔ぶれで運動することで孤立感を解消することが出来ています。インストラクターは「この体操は〇〇筋肉が鍛えられ〇〇が予防されます」といったメニューの一つひとつに根拠や効果性の説明があります。「やる気」に働きかけて楽しく体を動かすことで、生きる「意欲」が自立支援につながっています。

・【現状】終末期、亡くなる数日前まで事業所を利用した事例があります。

デイサービスを利用し自宅で最期を迎えたい」とその思いに寄り添った事例があります。無理な延命を行わず、身体的にも精神的にも苦痛を伴わないよう、ご本人らしく人生の最期を生き、入浴や食事の介助が必要であってもギリギリまで利用されました。褥瘡は看護師が処置を担い悪化を防ぎました。家族や利用者の思いを大切にし一日でも多くデイサービスで過ごすことが出来るよう家族と連携した結果、数日後に自宅で安らかにお亡くなりになりました。中断せずに自宅での看取りをサポートし、重要な役割を果たしました。

・【現状】全職員は利用者へ水分補給を上手に勧める方法を身につけています。

認知症であっても認知症でなくても、脱水や意識障害などを起こさないように、水分補給は小まめに行うことの必要性を啓発しています。心・腎疾患等から制限ある利用者以外は食事のほかに1000～1500ml/日を目指しています。テーブルでお茶を注ぎ「飲みましょう、残さないで、もう一杯どうぞ、次はコーヒーを」と職員が関わる度に湯呑に触れ、目を合わせ笑顔と熱意ある言葉でお勧めします。利用者はその度に口にし、飲み干したらさらにお替わりを促します。脱水や認知症の防止につながる効果的な水分補給をしています。

さらなる改善が望まれる点

・【目標】泉苑ケアセンターの売りを明らかにするのが目標です。

泉苑ケアセンターの売りについて論議を進めていた最中、フロアで行われている職員の利用者対応の特徴的な傾向が評価者の頭に浮かびました。「通常ですと、介護職は元気で良く動く方へつい目がいってしまいがちが、センターの職員は軽い方より重い方を目配せする、軽い方同士でおしゃべりどうぞといった感じがする」に対し、リーダー層は「特養経験が生きているからだと思う」との見解でした。看取りで亡くなる数日前までお預かりしていた経験



もあり、“重い方でも受け入れる”が売りの明確化のための起点となると感じました。

・【課題】利用者の感動を呼ぶサービスを職員に伝えるが新たな課題です。

リーダー層は「ただテレビを通じて野球をみせているのではなく、一工夫が欲しい。例えばテレビの枠に実物のスコアボードを置き、点が入ったら利用者がボードの点数を記入することが感動を呼ぶ。」と話します。利用者に喜怒哀楽といった感情を呼び起こすことが重要との認識です。評価者は目に見えることが次の実行に繋がることで記憶に刻まれるといった学習効果との認識です。そのリーダー層の信念をどう職員に伝えるのか、それが新たな課題です。

・【課題】職員配置についての新たな問題点を解決しましょう。

認知デイの稼働率がアップしたことは喜ばしいことですが、一方弊害も生まれています。“【5-1-1】職員配置や異動が適切と感ずますか？”の認知度をみると、昨年のリーダー33%、一般職46%に対し、今年はリーダー33%、一般職17%と一般職の認知度が低下しました。認知デイを単独運営化したことにより、一般デイの職員の融通が利きにくくなったことが背景にあります。昨年同様、職員不足の意見が2件（職員不足、人材不足）上がっていました。

## 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

30/67

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%	16.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 0.0% 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%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 3.0% 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	36.0%	43.0%	10.0%	10.0%
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	63.0%	26.0%	6.0%	3.0%
	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	66.0%	26.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 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	86.0%	6.0%	6.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	0.0%	0.0%	3.0%
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	76.0%	6.0%	16.0%	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	63.0%	6.0%	30.0%	0.0%
	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	93.0%	6.0%	0.0%	0.0%
	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%	13.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 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	80.0%	10.0%	10.0%	0.0%
	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	80.0%	16.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 0.0% 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	90.0%	6.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 3.0% 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	46.0%	10.0%	40.0%	3.0%
	無回答・非該当 : 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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	府中市立よつや苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66号
事業所電話番号	042-334-8133

## 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) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。</li><li>2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。</li><li>3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。</li><li>4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。</li><li>5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・今後通所介護に求められる重度者の受け入れ態勢を強化するために、入浴支援や口腔ケア、環境の整備などの取り組みを進めています

今後通所介護に求められる重度者の受け入れ態勢を強化するために、体制の整備に取り組んでいます。職員の医療的知識を高めているほか、併設特養と連携してストレッチャーでの入浴方法を習得したり、保湿をしながらの口腔ケアの方法等を歯科衛生士から学び実践しています。また重度の方が寝たきりにならないように機能訓練指導員の指示の下、身体機能の維持にも努めています。この他静養スペースの確保など環境面も整備され、ソフト・ハードの両面から重度者への対応を行い、社会的ニーズに応えられるよう取り組みを進めています。

・利用者自身の可能性を引き出し、健康管理やリハビリ活動を行えるよう支援し、自主的行動を促しています

利用者の自主的行動を推進する取り組みを行っており候補者を選んで働きかけと説明をし、血圧の自己測定やパワーリハビリの機械操作を自主的に行う人が増え、車いす操作を説明すると他者の車いすを押してあげたり、血圧の自己測定をする中で他の利用者から助言を得る等の対人交流が増えました。自主性を促しやりたい気持ちを引き出した結果、食後の下膳やテーブル拭き、役割を分担して湯飲みを洗い、拭く等自分のことは自分ですることで生活リハビリに繋がりが、行事の企画や司会も利用者が参加し、デイサービスの雰囲気が活性化しています。

・職員主体のチームを編成し事業課題の達成に向けた活動を職員が主体となって推進しています

一日の提供サービスの送迎や活動プログラム、入浴・食事介助、健康管理、リハビリなどの主要な業務を適切に行うために、各専門職が担当や役割をもって遂行しています。また今年度は3つの事業課題ごとにチーム体制を敷き、企画チームでは行事等の企画と重度化対応の入浴支援の工夫、広報チームでは事業のPRをする工夫を考案して家族やケアマネに情報発信するように改善、運営チームでは業務改善や情報共有の仕組みづくり、学習システムの検討など、全職員が参画したチームが主体となって重要課題に取り組みチームワークの醸成が進んでいます。

さらなる改善が望まれる点

**・家族へ利用者の自立支援の様子を積極的に収集して発信することで、利用者支援の理解と協働関係を深めていくことが期待されます**

利用者の施設での生活や入浴状況・食事量・排泄状況・活動の様子などは連絡帳や送迎時の家族への報告により発信しています。さらに、自立支援を推進している中で利用者が施設での過ごし方を自ら選択し、活動の選択や健康面・リハビリの自己管理等自主的な行動に取り組んでいる様子を積極的に収集して、利用者の変化を家族やケアマネジャーに発信することが大切です。利用者の在宅生活を継続するために、利用者支援の理解と協働関係を深め、生活相談員を中心に、施設の専門職、ケアマネジャーと家族が連携を強めていくことが期待されます。

**・利用者の在宅生活に焦点を当てて利用者の可能性を引き出す活動支援を充実させることが望めます**

自立支援をキーワードに利用者が自ら活動を選択し取り組めるよう心がけています。また自分で血圧測定できる方を選び測定の手順を示して自己測定につなげたり、パワーリハビリの機械操作を説明し自主的に実施していただくなど主体的な行動を促しています。今後さらに自立に向けた支援を充実するためには、利用者の在宅生活やこれまでの生活に焦点を当て、その方の可能性を引き出していくことが必要と思われます。ケアプランに利用者の自立を引き出す具体的な目標を設定し、役割を持ちながら生活の継続を支援していくことを期待します。

**・職員の自己成長ややりがいをもっと高めるための、チーム活動の達成感の共有や人材育成の仕組みの検討が望めます**

事業課題を非常勤職員を含めた職員チームが役割をもって取り組み、活動成果を定期的に振り返りをして次の活動につなげています。また常勤職員のスキルアップは個人別目標管理の仕組みで支援し、非常勤職員もチーム活動の中で出来そうなことややってみたいことを目標に持ってもらい、その達成の支援しています。今後さらに、職員の自己成長ややりがいを高めるためには、チーム活動の成果や達成感を共有する仕組みや、非常勤職員を含めた人材育成の仕組みを職員がチームとなって展開する方法、例えばチューター制などの検討が必要と思われます。

## 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

37/97

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	86.0%	5.0%	8.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	78.0%	8.0%	13.0%	どちらともいえない：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	64.0%	16.0%	5.0%	13.0%
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%	5.0%	いはいえ：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	78.0%	16.0%	5.0%	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	89.0%	5.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%	5.0%	0.0%	どちらともいえない：0.0% 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	86.0%	10.0%	0.0%	どちらともいえない：2.0% 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	70.0%	13.0%	16.0%	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	94.0%	2.0%	0.0%	2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	10.0%	0.0%	どちらともいえない：2.0% 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	81.0%	8.0%	10.0%	いはいえ：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	78.0%	10.0%	8.0%	いはいえ：2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	10.0%	5.0%	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	56.0%	21.0%	18.0%	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	社会福祉法人府中市社会福祉協議会
事業所名称	府中市立しみずがおか高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市清水が丘1丁目3番
事業所電話番号	042-363-1403

## 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)利用者の権利を守り、良質なサービスの提供に努めます 2)利用者及び家族の満足度向上に努めます 3)安心してご利用いただける環境整備と保持に努めます 4)地域住民との積極的な交流及び連携に努めます 5)関係法令を遵守した透明性の高い施設運営に努めます

## 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>高い専門性を有する職員集団が安心のサービス提供体制を支えている</b> 認知症高齢者への対応力を向上させることを目的とした「認知症介護実践者研修」の受講、その成果の内部での共有により、職員全体で実践に活かしている。これまでに取得した資格や受講した研修、経験の積み重ねと合わせて、職員の質の向上への取り組みは、現在の利用者に対し質の高い支援を提供する上で活かされており、利用者の豊かな活動や機能の維持を支えている。また事業廃止後の職員の活躍を支えるものでもあり、その意味で育成の効果の及ぶ範囲は、当事業所内にとどまらない。</li><li>・ <b>他事業所に移行する利用者の支援の継続性の維持に取り組んでいる</b> 事業廃止の時期を見据えて、他のサービス事業所への移行を希望する利用者を支援している。介護支援専門員と連携し、移行後も、現在の生活機能を維持できるように協力・支援を行っている。利用者による同意の上、健康に関する情報、日常生活動作能力に関する情報、価値観、大事にしていることと、本人がしていた役割、家族との関わり方などについて、文書化して提供している。特に集団生活において発する、本人のストレスサインなどがあれば、対応方法なども伝えている。</li><li>・ <b>同業他社の底上げを含め、地域福祉の向上に貢献している</b> 開設以来、支援を必要とする地域の人々に対し、それぞれの生活がより豊かなものとなるよう、創意工夫を重ねながらサービスを提供してきた。また地域における通所系事業所との連絡会を立ち上げ、情報交換や共通の課題に対し取り組むことを通して、地域のサービス水準の底上げに貢献してきた。当事業所の経験によって育まれてきた専門性や知恵を活かしてサービス水準の向上を図るのみならず、地域に還元することで地域福祉の向上につなげている。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>引き続き、利用者のサービスの円滑な移行支援を進めていく</b> 平成32年（2020年）度末での事業廃止に向けて、利用者や関係機関への説明を行い、理解を得つつ、定員の縮小や人員体制の見直しを進め、利用者のサービスの円滑な移行支援を進めている。今後も引き続き、関係各所との調整・連携を進めていくことを課題としている。</li><li>・ <b>残された職員の士気を今後も継続的に維持していく</b> 事業廃止を見据えた取り組みとして3年間の期間が準備されていた。この期間中、利用者・家族の準備という点で</li></ul>
---

は一定の成果をあげてきた。また非常勤職員を含め、本人の向上意欲に応える支援を行ってきた。正規職員が5名残る今後は、法人として実施している事業の拡充を含め、活躍できる場の模索も進めている。残された期間においても、高い専門性と豊富な経験を有する人材の意欲を支えていくことを課題としている。

・ **ボランティアという資源をいかにして地域に還元していくか、検討していく**

利用者の活動はバラエティに富み、楽しさを支えてきた。その多くにおいて力を発揮してきたのが、ボランティアの方々である。事業廃止を見据えた活動の縮小により、ボランティアに携わる方々は新たな場を探していく必要性に迫られている。ボランティアの多くは、当事業所の活動を通じて育成され力をつけてきた人的資源であり、社会資源でもある。当事業所が育ててきた資産をどのように地域に還元していくか、検討していくことを課題としている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **職員一人ひとりの気づきを運営・支援の向上につなげている**

安全にかかわること、サービスの基本、守秘義務・個人情報に関わること、環境整備、利用者、職員などのテーマに基づく職員の日々の気づきを毎月とりまとめ、振り返りや課題の抽出、対応策の実行を行っている。これらをドライバーを含む職員全体に周知している。この実践が、運営および現場業務のモニタリングの機能を果たすと同時に、事業や業務に対する一人ひとりの理解を促している。

・ **内服薬一覧表などの活用により、正確な服薬を支援している**

利用者から提供されるお薬一覧表のコピーをファイル化し、看護師が作成した「内服薬一覧表」を活用して薬を管理している。内服一覧表には、利用者名、薬剤名、数量を記載している。看護師は、通所時に利用者の健康状態や薬の持参の有無を確認し、薬を預かり、内服薬一覧表を参照して相違ないことを確認した上で、赤ペンでチェックを行っている。職員は、薬袋と利用者名を確認し、本人が飲み込むのを目視し、空き袋を配薬庫に収め、看護師が空き袋に残薬のないことを確認後、本人に空き袋を返却している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/81

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：2.0%	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	90.0%		10.0%	
	どちらともいえない：0.0%	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	82.0%		14.0%	
	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	70.0%	14.0%	16.0%	
		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	90.0%		10.0%	
	どちらともいえない：0.0%	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	90.0%		6.0%	
	どちらともいえない：4.0%	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：0.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	90.0%		10.0%	
	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	76.0%		22.0%	
	どちらともいえない：2.0%	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	94.0%		6.0%	
	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%		
11. 利用者のプライバシーは守られているか	94.0%		6.0%	
	どちらともいえない：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	72.0%	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%	6.0%	24.0%	
		いいえ：0.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%		10.0%	
	どちらともいえない：2.0%	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	66.0%	16.0%	14.0%	
	どちらともいえない：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	社会福祉法人常盤会
事業所名称	老人デイサービスセンターときわぎ国領
事業所所在地	東京都調布市国領町8丁目2番地65
事業所電話番号	050-5540-0862

## 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)ゆとりと安心のその人らしい生活支援 2)子どもからお年寄りまで多世代交流により、敬老の心、人を愛する心をはぐくむ 3)住み慣れた地域で暮らし続けることができるような個別ケアの実施 4)専門性と知識のある人材の確保・育成 5)ご利用者・ご家族の満足度向上への追求

## 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>過剰な支援や対応は排除し見守りの支援に取り組んでいる</b> 事業所では「できること」に着目しており、必ず職員が見守りを行う職員配置になっている。自宅で車イスを常時使用している利用者に対しても、出来る限り別の方法で移動してもらったり、着席時には普通の椅子を使用してもらうなどしている。また、建物の構造上、死角になってしまうトイレへの誘導でも過度な介助はせず、自立の方も職員がそっと見守れるよう連携を取っている。事業所では過剰で過度な支援を排除することに取り組んでいる。</li><li>・<b>各専門職が連携してサービス提供できる環境作りを力を入れている</b> 各専門職が朝礼・夕礼での申し送り・業務中のコミュニケーションなどを円滑に図れる環境作りに取り組んでおり、利用者の状態を共有してサービス提供できる体制が整っている。運営状況を観察した際にも各専門職のチームワークが優れている様子が確認できている。食事・入浴・排せつについても利用者からの要望や状態に合わせて、サービス提供の時間の変更にも取り組んでいた。利用者からの要望には生活相談員が窓口となり、適宜対応できるようにもなっており、「好みの豆や味を選択できるコーヒーマーカー」の導入なども好評であった。</li><li>・<b>利用者の意向に適切に対応することに務めている</b> 今回行った利用者調査の「不満や要望を職員に気軽に言うことができ、きちんと対応してくれるか」の設問に対しては「はい」が74.5%であり高い満足度であった。自由意見にも、「不備を連絡したらすぐに対応してくれた」、「要望がある場合は対応して下さると思っている」などの声が聞かれている。利用者意向の把握と対応が適切にできていることがうかがえる結果であった。苦情・相談対応は受付から解決まで仕組みが整備されており、デイ会議で検討し迅速に回答することになっている。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・<b>定期的に外出活動を実施していくことを目指しており、早期の実現が望まれる</b> 事業所では年間行事スケジュールに外出活動予定を組み込んでいる。近隣の量販店へ個別リハビリの一環で外出を実施しているが、集団での外出活動に関しては予定通りに実施できていない現状である。外出活動が減少してしまった要因は職員体制等の課題も挙げられるが、利用者・職員アンケート結果では「屋外活動が少ない」「以前のように外出したい」との意見が抽出されている。事業所では、職員体制や外出時のリスク軽減策にも着手している段階であり、以前のように地域の観光名所等への定期的な外出活動を提供できるように期待したい。</li></ul>
---

**・リスクマネジメントに関する認識や理解を更に深めることが望まれる**

利用者の安全確保については、緊急対応マニュアルを作成して事務室に常置したり、定期的に防災訓練を実施するなど、安全性の高い事業所運営を目指している。感染症対策では区や法人本部からの情報をもとに、職員の健康管理も含めて迅速に対応することを心がけている。また、ヒヤリハットと事故の双方の概念に関する適切な理解や、マニュアルに合わせてシュミレーションやロールプレイを実施することも必要とされる。

**・さらに組織一丸となって質の向上を図ることに努められたい**

法人として年間を通じて研修計画が作成されており、該当する職員を外部派遣したり、法人内研修や定例会議の中で学べる機会（時間）を設けている。現在、利用稼働率も予算通りに推移していることや、職員の定着率も高いことから安定した運営が為されていることがうかがえる。さらに、利用者一人ひとりの意向や要望に基づいた新たなプログラムの導入や脱マンネリ化に取り組み、組織の質の向上に繋げ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

**・利用開始時は個別対応に努め不安やストレスの軽減に力を入れている**

新たな利用者を迎える際には、前日の夕礼や当日の朝礼時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にしている。特に席次には配慮しており、年齢、男女別、嗜好などの事前情報を基に取り決めている。また、集団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。集団で行うプログラムの他に個別対応の活動を用意したり、短時間利用の希望を受け付けた際には個別に送迎を実施するなどして、円滑にサービスが開始できるように、さまざまな工夫に努めている。

**・利用者が自分のペースで楽しく過ごしてもらうことを基本としている**

事業所では利用者一人ひとりが思い思いに1日過ごしてもらうことを大切にしており、個人が楽しめるプログラムを多数設けている。ソファで図書に目を通してもらったり、マッサージやリハビリ機を自由に使ってもらえるようにするなど、利用者が自分のペースで楽しく過ごしてもらうことを基本としている。利用者調査の「デイサービスはあなたの過ごし方に合っているか」については大変高い満足度であった。自由意見では、「やりたいことを自分で選んで楽しめる」などの声が聴かれている。

**・利用者一人ひとりの身体機能の維持・改善を図る取り組みに力を入れている**

歩行訓練やリハビリ器具を使用した訓練等、事業所では様々な機能訓練プログラムを実施している。さらに機能訓練指導員から利用者に対して自宅でも行える自主トレメニューの伝達をして、利用者の意欲向上や自主性を高め、身体機能の維持・改善に努めている。利用者の身体機能が向上している結果として、利用者調査の意見では「歩行能力が向上した」・「非常に役立っている」との意見も多く挙がっており、日々の機能訓練の成果がうかがえる。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

55/77

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%	18.0%	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	80.0%	5.0%	12.0%	0.0%
			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	60.0%	32.0%	3.0%	3.0%
			いいえ : 3.0%	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	76.0%	16.0%	5.0%	0.0%
			いいえ : 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	74.0%	16.0%	5.0%	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	89.0%	10.0%	0.0%	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	94.0%	0.0%	3.0%	1.0%
			どちらともいえない : 3.0%	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	74.0%	10.0%	14.0%	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	63.0%	20.0%	14.0%	1.0%
			いいえ : 1.0%	
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	7.0%	3.0%	1.0%
			どちらともいえない : 3.0%	いいえ : 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	9.0%	10.0%	1.0%
			いいえ : 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	78.0%	7.0%	10.0%	3.0%
			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	72.0%	16.0%	9.0%	1.0%
			いいえ : 1.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	9.0%	16.0%	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	45.0%	23.0%	7.0%	23.0%

# 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	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	合掌苑翠の杜
事業所所在地	東京都町田市金森東3丁目18番16号
事業所電話番号	042-799-2146

## 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)人は尊厳を持ち、権利として生きる 2)合掌苑に関わるすべての人を幸せにする 3)人間大好き 4)笑顔をいつも絶やさずに 5)右手にロマン左手にそろばん

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・細かい気配りを共有化し適切な支援に取り組んでいる</li></ul> <p>送迎時の家族からの申し送り、連絡帳、電話連絡などにより、日々の状態を詳しく把握している。サービス担当者会議、月単位で持参しているサマリーによる報告、電話連絡などにより、居宅介護支援事業所との連携にも努めている。今回行った利用者調査の自由意見欄にも、事業所からの適切な連絡を評価する声が数多く聞かれている。緊急時の対応を含め、適切な連絡が行われていることがうかがえる。家族や居宅介護支援事業所と連携して支援する取り組みが定着している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・日常的な個々の支援については、利用者から高い評価を得ている</li></ul> <p>事業所ではアセスメントシートをはじめ通所介護計画については、必要に応じて適宜見直しすることにしており、利用者一人ひとりの心身状況に沿った支援が適宜提供できるようにしている。また、定例のデイサービス会議において共有する流れも定着している。今回行った利用者アンケートの「日常生活に必要な介助を受けているか」の設問に関しても高い満足度が聞かれている。自由意見では、「体調を考えて職員の方が対応を工夫してくれる」という声が聞かれた。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・落ち着ける環境作りに取り組んでいる</li></ul> <p>デイルームは特養などを併設する福祉施設内の1階に位置し、大きな窓から適度に外光が入るようになっており、明るい雰囲気になっている。各職員の担当業務は明示されており、決められた業務が円滑に行われている様子が確認できている。一日の流れ、各種プログラムの運営や間合いも十分図られており、職員間の適切な連携が利用者に安心感を与えている様子が見受けられた。家族からの申し送りやバイタルサインのチェックなどで把握された利用者の状態は管理者へ報告され、入浴可否の決定や休憩などの促がしに適切につなげている様子もうかがえた。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・自立支援へのさらなる取り組みに期待したい</li></ul> <p>各種のサービス提供場面において、声掛け、促し、一部介助などによって「できる利用者」についての支援は定着しており、円滑に行われている様子が確認できている。ただし、全介助を必要とする「できない利用者」についての働きかけについては希薄なように見受けられた。「できる利用者」とは範囲が異なることや、全くできない訳ではないことを理解することが必要とされる。アセスメントに自立支援の視点をさらに盛り込み、「できること」を見出し</p>
---

ていくことが望まれる。

**・到着後や帰宅前の手持ち無沙汰対策を、さらに充実させることを目指している**

到着後の時間帯には、手洗いやうがいを必ず促し、バイタルサインのチェック、湯茶の接遇、入浴、リハビリ、頭の体操などを取り入れており、利用者間の会話が弾むような座席の位置取りに配慮している。帰宅時の待ち時間には、個別の制作活動、カラオケなど思い思いに過ごすように促している。また、利用者一人ひとりの体力を踏まえ、静養を促すことも心がけている。利用者が全員到着するまでや、帰宅時の送迎の待ち時間については、手持ち無沙汰にならないようなプログラムのさらなる充実を目指している。

**・新たなプログラムを導入することを目指している**

年間を通じて開催される歳時記にちなんだ行事や定例の活動に関しては、毎月開催しているデイサービス会議などにおいて詳細を取り決め、スケジュール表を配布して利用者に伝えている。ただし、利用者調査の「活動やリハビリは家ででの生活に役立っているか」や「楽しみにしている行事や活動はあるか」についてはいずれも高い満足度が得られていた。現状では適切な支援が提供されていることがうかがえるが、事業所では専門性の高い新たなプログラムの導入を目指し、さらに魅力あるデイサービスにすることを目指している。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・地域の居宅介護支援事業所などには定期的に空き情報を提供している**

現在、地域および法人内の居宅介護支援事業所からの紹介を受けサービスを提供しており、毎月実績報告を行う際には「空き情報」を合わせて提供し連携が図れるようにしている。また、居宅介護支援事業所や地域包括支援センターを併設していることから、日頃より情報共有できる関係になっている。利用者に対しては、日々のプログラムや行事などを掲載した「活動予定表」を作成しており、当月末には翌月分を利用者全員に配付している。併設事業と合わせて、月単位で保険者に運営情報を提供しており、日頃から連携が図れるようにしている。

**・普段の生活の中でできるリハビリを取り入れている**

アセスメントを基に、自宅での生活も想定して機能訓練プログラムを作成している。例えば、トイレ誘導の際には立位の姿勢を保持してもらうなど、普段の生活の中でもできるリハビリを取り入れている。また、風船バレーをはじめ各種の運動系のアイテムを充実させ、機能訓練を充実させている。利用者調査の、「事業所での活動やリハビリは自宅での生活に役立っているか」の設問に関しても「はい」が85.1%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「日々、自宅でも意識をして続けていることもあり、役に立っています」という声が聞かれた。

**・ケアマネジャーと連携して支援することに力を入れている**

在宅生活を円滑に継続してもらうことを目的に担当のケアマネジャーと連携して支援することを大切にしている。日常においては必要に応じて電話などで報告したり、給付管理を行う際には実績と合わせて活動の様子を詳しく伝えている。内容としても、食事摂取状況、排泄や入浴、レクリエーションの参加状況や健康状態、過ごし方の様子、など多岐にわたっており、詳しい情報提供になっていることがうかがえる。また、計画書の見直しを必要とする際にはサービス担当者会議の開催も促すことにしている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

94/148

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%	11.0%			いいえ：1.0% 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	75.0%	6.0%	13.0%		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	57.0%	28.0%	7.0%	6.0%	
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%	8.0%	5.0%		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	79.0%	12.0%			いいえ：4.0% 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	88.0%	8.0%			いいえ：2.0% 無回答・非該当：1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%				どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0% 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%	10.0%			いいえ：1.0% 無回答・非該当：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	68.0%	12.0%	17.0%		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	90.0%	5.0%			どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	8.0%	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	72.0%	17.0%	7.0%		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	75.0%	11.0%	8.0%		いいえ：4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	11.0%	10.0%		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	47.0%	20.0%	11.0%	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	社会福祉法人福音会
事業所名称	まちだケアセンター
事業所所在地	東京都町田市野津田町1932番
事業所電話番号	042-734-8935

## 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) 聖句『自分を愛するようにあなたの隣人を愛しなさい』 2) 『仕える心』神に仕えるように、その心を持って利用者に仕えること 3) 『担う心』自分の責任として引き受けることであり、全ての重荷を共に担うこと 4) 『感謝の心』常に感謝の心を失わず、全てに感謝すること 5) 2019年度法人指針『めまぐるしい変化の時代に生きている私たちは、隣人と共に生き、毎日の小さな平和を行い、善を行うことによって、平安を見出せるような働きを目指そう。』

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・自立支援の方針のもと、利用者の希望やしたいことを目標にした生活リハビリや機能訓練によって、利用者の意欲向上と自立につなげています

自立支援の考えの下、利用者ができそうなことや可能性を職員が利用者と一緒に考えた上で、例えば利用者自身がタオルや布巾を干す、ご飯を盛り付ける、下膳する、お茶を配るなどの生活リハビリに取り組み、それらの内容を日々振り返りシートに自ら印をつけて振り返ることで、利用者の意欲向上につなげています。また自宅の生活が円滑かつ継続できるように、入浴や排泄等の介助が過介助にならないよう支援するとともに、在宅生活継続に向けて利用者の希望などから目標を立てて機能訓練プログラムに取り入れ、在宅生活の自立と継続性につなげています。

・ボランティアや地域福祉資源を活用することで、利用者の生活での楽しみの自立と社会性の維持につながる支援が提供されています

地域福祉創出の一貫として、ボランティアや実習生を積極的に受け入れ、利用者の趣味活動や外出訓練の支援に欠かせない存在となっています。毎年秋には近隣の公共施設で作品展を開催し、利用者がボランティアの支援を受けて制作した様々な作品などを出品して、地域へメッセージを発信しています。また定期的実施するお菓子の日には、ボランティアの助けを得て、利用者がお菓子作りを楽しむようにしたり、地域資源を活用した季節ごとの外出訓練などでもボランティアが支援するなど、地域福祉資源を活用した利用者の自立と社会性の維持に努めています。

・

さらなる改善が望まれる点

・利用者の自主的な行動を促す取り組みによって、行動変化のきっかけや在宅生活の中での効果の見える化が期待されます

振り返りシートを活用し、利用者ができることを職員のグループが考えて項目を探し、例えばお茶を配ってもらう、下膳をしてもらう、ティッシュやごみ箱を用意してもらったり、車いすの方でもテーブルを拭いてもらったり、お互いに助け合うようになったなど一定の成果が表れています。今では自ら行動するようになった事や在宅での変化など

その効果の記録をモニタリングとして残すことが重要と思われます。自主的な行動を促す取り組みの効果が見えるよう、プロセスを大切にしながら変化のきっかけや在宅生活の中での効果の見える化が期待されます。

・利用者にとって快適な環境として、職員の接遇マナーや清掃面など一定の水準を確保しているか点検・振り返る仕組みが期待されます

職員の意見や利用者アンケートから業務改善を図っており、フロア内に整理整頓や職員の業務役割など取り組んでいます。例えば、環境整備の取り組みとして、整理整頓など改善をするときに、職員の提案からどのように目的を持って改善するのか、また、ビフォー・アフターがわかるような取り組み、その状態を維持するための仕組みづくりが期待されます。更に、利用者にとって居心地の良い快適な環境として、職員の接遇マナーや清掃面など一定の水準を確保しているか点検・振り返る仕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

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

45/83

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	64.0%	33.0%	0.0%	2.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 2.0%
2. 日常生活で必要な介助を受けているか	62.0%	20.0%	13.0%	4.0%
			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	51.0%	24.0%	17.0%	6.0%
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	66.0%	22.0%	6.0%	4.0%
			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	60.0%	24.0%	8.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	73.0%	17.0%	6.0%	2.0%
			無回答・非該当 : 2.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	20.0%	2.0%	2.0%
			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	73.0%	13.0%	13.0%	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	60.0%	22.0%	13.0%	4.0%
			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%	22.0%	0.0%	2.0%
			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	88.0%	11.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	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	75.0%	15.0%	8.0%	0.0%
			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	77.0%	20.0%	0.0%	2.0%
			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	60.0%	31.0%	6.0%	2.0%
			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	46.0%	22.0%	8.0%	22.0%

# 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	社会福祉法人福音会
事業所名称	ケアセンター木曾山崎
事業所所在地	東京都町田市山崎町2200
事業所電話番号	042-791-8552

## 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>1)キリスト教の精神に基づく「隣人愛」 2)基本理念：三つのこころ「仕える心」「担う心」「感謝の心」 3)職員の心構え：13ヶ条 4)今年度の基本指針：「不透明な時代に遭って、私たちの目の前にいる隣人（となりびと）に、日毎に、絶えることなく、生きるのに必要なものを与える働きを目指そう。」 5)基本目標：中期3ヵ年&lt;2018～2020年度&gt;自立支援・重度化防止、高齢者一人ひとりが自分らしく安心して在宅生活を継続できる支援。</p>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・ **自立支援に基づいた考え方から利用者の生活課題を捉え、日常生活動作訓練に取り入れています**

日常生活動作の向上に結び付く動きを取り入れた体操や自宅での生活が楽になる生活に即した動作改善を目指し、端座位の姿勢の評価や誤嚥をしないような姿勢、角度など助言しています。より自立支援の考え方の浸透するよう取り組んでおり、家庭での様子を把握し、介助方法を家族に助言したり、連絡帳に車椅子調整の状態をイラストを使ってわかりやすく説明しています。自立支援に基づいた介護計画の考え方から支援内容を自立の視点から何を支援すべきかを考えてもらうよう常勤職員の育成から全職員に波及するよう取り組んでいます。

・ **利用者支援や運営に関わる主要業務を、全職員が担当や役割をもって主体的に活動することで、利用者支援の改善が進んでいます**

全職員が役割分担した係に所属し、いろいろな業務に関わる仕組みがあります。例えば、夏祭り等の行事食の企画、地域の掲示板による広報活動、季節や行事に合わせて利用者が制作したものや意見を取り入れた事業所内の飾り付け等を行っています。また、他のデイの取り組みやインターネット等も活用し、レクリエーションの情報を収集してセンター会議で共有しています。そうした取り組みから、分担している役割ごとに業務マニュアルの見直しに着手しており、標準化でも期待される職員が主体的、能動的に利用者のための支援につながる活動は評価できます。

さらなる改善が望まれる点

・ **専門職と職員が協力して現在の日中活動やレクリエーションをカテゴリー分類し、より利用者の自立支援に向けたプログラム化が望まれます**

機能訓練の専門性を活かしたゲームや活動、レクリエーションなどカテゴリーに分類し、専門職と職員が連携してプログラム内容とその目的を整理し、プログラム化することで職員も理解が深めやすくなると思われます。活動の目的や効果の説明を受けることで利用者が納得して自主的な行動を促すきっかけとなり、より自立支援の取り組みの浸透に

つながることを期待します。利用者のモチベーションを支え、その効果や変化の記録をモニタリングし、プロセスを大切にしながら変化のきっかけや在宅生活の中での効果の見える化が期待されます。

**・利用者のリスク優先順位から各マニュアルの見直しと、施設の特徴を際立たせる見学マニュアルやケアマネジメント手順書の整備が望まれます**

現在、担当制で着手している各マニュアルの改訂をさらに促進するため、リスクから優先順位を決めて改訂を推進することが望まれます。また介護計画策定見直しの手順を通して、担当者会議に職員が自宅訪問することの意義やケアマネジメントプロセスを理解した計画作成につなげる意識づけの拡大が求められます。相談員業務マニュアルや見学対応マニュアルをパンフレット項目と同様に、特徴をアピールした作成をすることも必要と考えます。全職員と専門職と一緒に作成することで、施設の方針や思いを共有することができ、有効なものになると期待されます。

・

## 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

78/136

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%	10.0%		
	いいえ：1.0% 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	83.0%	7.0%	5.0%	
	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	60.0%	26.0%	7.0%	5.0%
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	84.0%	10.0%		
	いいえ：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	73.0%	19.0%		
	いいえ：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	83.0%	14.0%		
	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	91.0%	8.0%		
	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	88.0%	5.0%	5.0%	
	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	65.0%	14.0%	19.0%	
	いいえ：1.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	8.0%		
	いいえ：1.0% 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%	5.0%	8.0%	
	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	78.0%	12.0%	6.0%	
	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	74.0%	21.0%		
	いいえ：1.0% 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	79.0%	14.0%	6.0%	
	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	46.0%	20.0%	10.0%	23.0%

# 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	社会福祉法人合掌苑
事業所名称	鶴のさと
事業所所在地	東京都町田市南町田5丁目3番28号
事業所電話番号	042-788-0625

## 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) 基本理念：人は尊厳をもち、権利として生きる。</li><li>2) 私たちの使命：合掌苑に関わる全ての人を幸せにする。</li><li>3) 私たちの使命：新しい公共の中心として地域に貢献する。</li><li>4) 顧客価値「安全、礼儀正しさ、快適さ、専門性、効率」</li><li>5) デイサービスの目的：スタッフ一人一人の感性を磨き、お客様の在宅生活が一日でも長く継続出来るように、個々の意欲向上への支援をする。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・豊富なプログラムを取り入れ活動予定表で利用者に伝えている

利用者全員や小集団での体操をはじめ、生け花教室、合唱サークル、風船バレー、創作活動（絵手紙、置物）、笑いヨガ、カラオケなどさまざまな活動を提供しており、利用者が自由に選択できる取り組みを実施している。レクリエーションの一環として、外出活動などを通じて、全曜日同様に参加できるプログラムを実施している。また、年間を通じて四季にちなんだ行事も開催している。月次のプログラムに関しては前月に確定し、「活動予定表」に掲載することで事前に伝えている。

### ・日々利用者一人ひとりのケース検討を実施している

計画書の定期的な見直しは、6か月ごとや介護保険の更新時とされているが、心身状況が変化した際にはその都度見直すことにしている。日々ケース検討会を開催しており、利用者一人ひとりについて20項目にわたる評価項目をもとにアセスメントを行い、計画書の新たな作成につなげている。利用者の日々の様子はケース記録をはじめ、バイタルサイン、服薬、入浴、排泄などのチェック表を設け経過を観察し、個々の記録は職員全体が確認することになっている。

### ・地域への情報提供を充実させ、高い利用稼働率を定着させている

法人内の居宅介護支援事業所をはじめ、地域の居宅介護支援事業所や複合施設内の各部署などとの連携を図りながら、利用者の在宅生活を多面的に支援することに心がけている。サービスの実施状況に加え、心身の変化・趣味活動・社会参加などの多角的な情報を把握しており、サービス担当者会議などを通じて、ケアマネジャーと直接情報交換を行うことにも努めている。地域の居宅介護支援事業37か所からの紹介を受け、平均稼働率は約82～83%になっている。さらに、地域の居宅介護支援事業所とのネットワークを拡充することを目指している。

さらなる改善が望まれる点

### ・「自立支援」を目指す各種の取り組みを充実させることを目指している

各種の活動への参加は、個々の自主性を尊重し自分で選択ができるよう支援し、その日の過ごし方を自分で決められるようなアプローチに努めている。また、自宅で行っている趣味活動や本の持参などにも対応したり、利用者がプ

プログラムやアクティビティの準備や片付けを一緒に行うなど、自立度の維持向上に努めている。利用者一人ひとりの価値観や生活習慣を大切にしながら1日を過ごせるようにしている。利用者が「ゆっくりくつろげるサロン」から「自立支援」を目指す各種の取り組みを充実させることを目指している。

**・理念の達成に向けてのさらなる具体的な取り組みが期待される**

今回行った利用者調査の「総合的な満足度」に関する回答は、92.4%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25.8%、「家族と相談」が21.5%、「家族が代弁」が36.6%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いる。さらに、今回行った利用者アンケートの自由意見欄には、様々な意向や要望が聞かれており分析することも望まれる。

**・事業所の長を明確にし、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、地域包括支援センターをはじめ各種の高齢者福祉サービスや保育園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、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。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・利用開始時の不安やストレスの軽減に努めている**

利用開始時には、「こまめな声かけを行う」「席位置に配慮する」「プログラムへは見学から行う」などを取り決めており、心身状況に配慮することを大切にしている。安心してデイサービスを利用してもらうことを大切にしており、利用者の様子や状態に応じて柔軟に対応する取り組みに努めている。通所継続を促がす適切な取り組みが、高稼働率の維持にもつながっていることがうかがえる。また、新たな利用者を迎える際には、前日夕刻や当日早朝の申し送りにおいて各職員へ詳しく情報提供を行い、円滑にサービスが開始できるように努めている。

**・毎月献立表には行事食なども明示して利用者に楽しんでもらえるようにしている**

食前に献立を発表し、ランチョンマットや音楽をかけて、ゆったりとした雰囲気ですごすことができるよう工夫している。親しくなった利用者同士で会話を楽しみながら食事ができる配慮がされている。毎月献立表を配付しており、通常のメニューに加え季節感を取り入れた行事食なども明示して、利用者に楽しんでもらえるようにしている。また、利用者からの聞き取りや残菜チェックなどで嗜好を把握して献立に反映させるようにしている。さらに、残存機能を活かして適切に摂取できる盛り付けなど工夫することを目指している。

**・楽しみながら機能訓練が行えるように工夫している**

日常生活動作の維持・向上を図るために集団で行う体操や歌などを取り入れ、心肺機能の活性化、口腔機能の向上につなげている。朝の会を行う際には、各種の体操を取り入れ、リラックスした雰囲気の中で体を動かせるように取り組んでいる。各種のクラブ活動をはじめ、音楽療法など楽しみながら心身が活性化できるプログラムも用意している。また、リハビリや体操だけでなく、トイレまでの歩行を自己運動として取り組んでいる利用者も見受けられた。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

93/127

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%			いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	86.0%	5.0%			いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	63.0%	24.0%	5.0%	6.0%	
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：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	70.0%	22.0%	5.0%		いいえ：1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%	5.0%			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	95.0%				どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0% 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	76.0%		19.0%		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%	10.0%	26.0%		いいえ：1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%		7.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%		9.0%		どちらともいえない：3.0% いいえ：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	78.0%	11.0%	8.0%		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	72.0%	15.0%	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	68.0%	12.0%	16.0%		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	47.0%	19.0%	31.0%		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	社会福祉法人黎明会
事業所名称	デイサービスやすらぎ
事業所所在地	東京都小平市小川町1丁目485番特別養護老人ホームやすらぎの園1階
事業所電話番号	042-345-0617

## 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) 明るく、温かく、安全で快適な環境の提供</li><li>2) 豊かな人間関係と科学性に基づく自立援助</li><li>3) 利用者の個性と意思を尊重したプランニングとサービスの実践</li><li>4) 利用者、家族、第三者、職員の声を反映させ、風通し良く前進する施設</li><li>5) 社会福祉事業者として、在宅生活困難(困窮)高齢者の使命を果たす</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・**デイサービスで認められている痰の吸引、胃ろう管理、褥瘡や創部の処置等の医療的な課題のある利用者を可能な範囲で受け入れています**

デイサービスを利用したいと考えている希望者の中には医療的なケアを要する人もおり、今後増加することが予測されます。当事業所は同一法人が運営する訪問看護ステーションが隣接している強みを活かし、フルタイム勤務している看護師と連携して、デイサービスで認められている痰の吸引、胃ろう管理、褥瘡や創部の処置等の医療的な課題のある利用者を可能な範囲で受け入れています。医療・福祉を総合的に提供している法人の一員であることのプラス面が十分に活用されています。

・**良好な職場環境によって利用者のサービスの提供に当たって効果的に作用しています**

事業所は、人生経験豊かなベテラン職員を軸として、職員の間関係が良好に保たれ職員間の連携がスムーズにおこなわれています。職員からの声も「職員同士が情報を交換し合い、協力、助け合いながら仕事をしている」、「職員の間関係が良いので、利用者にとっても良いと思います」、「職場環境が良いので働きやすい」といった、職場環境の良さを上げる意見が多く見受けられます。こうした職員の良好な関係は、利用者の施設に対する満足度について高い結果を示していることから、利用者のサービス提供にも効果をもたらしていることが伺われます。

さらなる改善が望まれる点

・**多数のマニュアル類が作成されていますが、2年に1回の見直しに止めず、職員・利用者の意見を取り入れた定期的な見直しが求められます**

職員アンケートでは大半の項目について、経営者とリーダー層の評価は「そう思う」で一致していますが、「日常



的に手引書等を利用しているか」「手順書等の定期的な見直し」「職員や利用者の意見や提案の手順書等への反映」についての質問では一致していません。また、自由意見欄には「手順書の再整備」が記載されています。経営者の自己分析においても改善点として「よりタイムリーな更新」が述べられています。多数のマニュアル類が用意されていますが、職員や利用者の意見を収集し、反映する定期的な見直しの検討が求められます。

・ **事業計画書及び事業報告書の策定が望まれます**

利用者へのサービスに当たって、デイサービス事業所の特性を活かしながら煩わしい事務手続きを経ることなく、機動的、効率的に運営しています。しかしながら、事業運営にはいわば船の羅針盤として針路を正確に導くものが重要です。一般的には事業計画書及びその実績を示した報告書といわれるものです。また事業所としての透明性を高めるためにも必要なものです。現状では同一建物の特別養護老人ホームの計画書等に一部付記されていますが、今後、事業所としての独自性を高め運営していくためにも、事業計画書・報告書を策定していくことが望まれます。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **生活支援ソフトの運用、申し送りノートを活用して利用者の状況を常に把握しています**

利用者個々に対するサービス提供内容の目的とケアの提供方針・内容等は「通所介護計画書」に記載しています。この計画に基づき実施したケアの結果は「ケース記録」に記載し、支援を担当する職員間で共有しています。「通所看護計画書」と「ケース記録」は導入されている生活支援ソフトで運用されています。また、利用者に何らかの変化が発生した場合は「申し送りノート」に記載して朝礼時に周知し、その場に参加できなかった職員は出勤時に必ずノートを見て確認したことを記すサインを残しています。利用者の状況を職員間で共有し常に把握しています。

・ **大掃除をおこなう等によって施設内の快適な環境・備品等の維持に力を入れています**

利用者が事業所内で快適に過ごせるよう、日常的には委託業者の建物全般の清掃、職員の整理・整頓によって、清潔を維持するよう努めています。また、5月と12月には職員による大掃除をおこない、設備、環境の保持・見直しに取り組んでいます。清掃の方法を熱心に研究している職員が多く、日頃清掃の困難な場所を重点的におこなって、カビ等を発生させないようにしています。また備品類では、送迎車が古くなって故障もあるため、順次入れ替えをはじめめています。音響機器等も古くなっているため、入れ替えを検討しています。

・ **いきいきとした「笑顔」を基本に対応していくことに力を入れています**

いきいきとした「笑顔」を基本とした対応で利用者支援していくことに取り組んでいます。初めて通所サービスを利用する利用者は、「どういところだろうか」という不安な気持ちを持ち、緊張した態度で臨む場合が多く見受けられます。そのため事業所では職員ができるだけ寄り添い声掛けしながら、笑顔で対応するようにしています。常に笑顔を前面に出すことによって、利用者の不安心や緊張感も和らぎ、事業所内での生活に落ち着きを取り戻すことができます。笑顔を基本とした支援を徹底するために朝礼等の機会を通じてその趣旨を職員に伝えています。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

19/67

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	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%				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	68.0%	10.0%	15.0%	5.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	68.0%	15.0%	15.0%		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	68.0%	15.0%	5.0%	10.0%	
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%			5.0%	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	89.0%			5.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%				
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%			5.0%	0.0%
	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	84.0%			5.0%	10.0%
	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	63.0%	10.0%		26.0%	
	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	84.0%			5.0%	5.0%
	0.0%				
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%			5.0%	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	78.0%		5.0%	15.0%	
	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	78.0%		5.0%	6.0%	10.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%			26.0%	
	どちらともいえない : 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	42.0%	10.0%	5.0%		42.0%

# 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	社会福祉法人まりも会
事業所名称	まりも園デイサービスセンター
事業所所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
事業所電話番号	042-321-9776

## 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)法人の基本理念と基本方針のもと、社会福祉法人としての公共性の保持と安定した運営を目指します。 2)高齢者が地域の一員として安心して暮らすことができるようお手伝いします。 3)ご家族の介護の軽減のためのサービスと情報を提供します。 4)個人の尊厳を守り、ひとりひとりの意向に応じたサービスの提供に努めます。 5)職員の専門性と資質の向上を図り、働きやすい職場環境の整備を目指します。

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・外出活動や誕生日茶話会、季節行事などを通じて、当事業所に来ることが楽しみにつながるよう努力を重ねている

「アクティビティ会議」を開催し、「まりも園に来て楽しかった」と言っていただけるよう、毎月の季節行事や外出活動などを積極的に実施している。特に外出活動は、外出の機会が少ない利用者や家族に好評である。また、毎月「誕生日茶話会」を実施している。当月の誕生日の利用者たちで近隣の喫茶店に出かけ、好きなものを注文して食べている。誕生日を特別な日として祝うとともに、美味しいものを食べ、利用者や職員とコミュニケーションを楽しんでいる。利用者から大好評である。

・フェイスシートと個別マニュアルが連動しており、業務負担軽減および個別ケアの充実につながった

フェイスシート（アセスメントシート）は、個別マニュアルとしても活用されている。同シートは、送迎・移動・食事・排泄・入浴等の各種マニュアルと連動している。各種マニュアルでは、全利用者分の情報が食事や排泄ケア等のカテゴリーごとに作成されており、利用者の再アセスメントの際には、フェイスシートに情報を入力すると、各種マニュアルの内容も変更される仕組みとなっている。これらの仕組みを構築したことにより、職員の業務負担軽減のみならず、利用者の個別ケアの充実にもつながった。

・毎月、夕食会を開催し、利用者同士および利用者や職員の交流を深めている

独居高齢者も多く、かつて夜は居酒屋等に行っていた方も少なくないことから、毎月最終土曜日に「夕食会」を開催している。手作り餃子、カレーライス、ビーフストロガノフ、おでん等の家庭料理を中心に提供し、食事を共にしながら、利用者同士の交流を楽しんでいる。毎回15名前後が参加している。ターミナル期であると診断された利用者が、「家族と夕食会に参加したい」と希望された方がいた。残された時間の中で、食事を味わい、家族と楽しく過ごすことができる時間を持つことができ、本人は勿論のこと、家族にも喜ばれた。

さらなる改善が望まれる点

・関係する居宅介護支援事業所に対してアンケートを実施し、より良い事業所運営に活用することを期待する

併設の居宅介護支援事業所と合同の個別のケアカンファレンスをおこない、共通の利用者を対象により良い支援について検討している。今後は、関係する居宅介護支援事業所すべてにアンケートを実施し、介護支援専門員からみた当事業所に期待すること、望むことなどを把握し、より良い事業所運営への参考にすることも期待したい。

**・在宅生活の継続に向けて、デイサービス事業としてできることについて検討されることを期待する**

気候の良い季節に積極的に外出活動を実施している。近場の初詣やお花見の他、遠くの観光地に出かけることもある。これらの活動は事業所の強みであり、利用者からも喜ばれている。利用者の中には、独居や身体状況の悪化などを理由として、日常の買い物に困難になっているケースもある。事業所の送迎者を利用してスーパーやホームセンターへの買い物を支援なども検討されている。利用者ニーズに応えていくために、デイサービス事業としてできることについて検討されることを期待する。

**・事業所の目指す理念やビジョンの現場職員へのさらなる周知徹底を期待する**

職員アンケートでは、「事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっているか」の項目に関して、リーダー層・一般職員とも自己評価が低かった。まりも園全体で主任会議を開催し、まりも園全体の方向性について検討、情報共有している。主任会議で話された内容を現場職員にわかりやすい言葉で伝え、組織一丸となってサービス改善を図っていかれることを期待する。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・併設事業と合同で研修を企画・実施し、知識や技術の研鑽に努めている**

事業所ごとに計画的に外部研修に参加し、まりも園全体でフィードバック研修を実施している。外部研修に参加した職員が講師役となって園内研修を実施するため、職員の自己研鑽にもつながっている。園内研修では、ハラスメント予防対策研修、身体拘束適正化研修、介護記録研修、感染症対策研修等を実施した。計画的に研修を開催することで、職員の意識改革につながり、研修への参加人数も増加している。3事業所合同で研修を実施することで、事業所間の職員交流につながり、施設全体の知識や技術の研鑽に効果が出ている。

**・居宅介護支援事業所と合同カンファレンスを開催し、利用者に対する理解が深まっている**

月1回、併設の居宅介護支援事業所と共通の個別ケアカンファレンスを合同で開催している。デイサービスでは、居宅サービス計画書から利用者のニーズを把握し、利用者の叶えたい夢（要望）をふまえた個別支援の提供を目指している。併設の居宅介護支援事業所と一緒に個別のケアカンファレンスをおこなうことで、居宅サービス計画書に対する認識が高まり、職員全員が問題点を共有・周知する場として効果を発揮している。家族のこと、在宅生活の様子などについてケアマネジャーに直接聴くことで、支援上の視野拡大や意識向上につながっている。

**・誕生日の利用者に要望を募り、喫茶店に出かけ、お祝いをしている**

誕生日の利用者に対して、誕生日外出の参加表を送付し、参加を募り、要望のあった方を喫茶店へお連れし、誕生日のお祝いをしている。誕生日外出時には、できる限り誕生月の職員が対応することになっている。普段は認知症状により、帰宅願望が高い利用者も落ち着いて参加しており、利用者より「誕生日を外出先で祝ってもらい、感動した」との声が寄せられている。個別に利用者とはじっくりと話す場面を設けることで、利用者への理解を深めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

22/39

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	86.0%	9.0%	いいえ：4.0% 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%	9.0%	どちらともいえない：0.0% 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	77.0%	18.0%	いいえ：0.0% 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	77.0%	22.0%	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	90.0%	9.0%	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	95.0%		どちらともいえない：4.0% 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	95.0%		どちらともいえない：4.0% 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	90.0%	9.0%	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	72.0%	9.0%	18.0% 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	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	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%
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	86.0%	9.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
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	90.0%	9.0%	いいえ：0.0% 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	86.0%	13.0%	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	68.0%	9.0%	22.0% 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	社会福祉法人村山苑
事業所名称	ハトホーム在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都東村山市富士見町2丁目7番5号
事業所電話番号	042-398-2555

## 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) 福祉サービスを必要とする全ての人々に福祉サービスを提供する 2) 利用者の尊厳を守る 3) 利用者の環境、年齢及び心身の状況に応じたサービス提供 4) 本来的な生活を築き、生命の輝きを見出すことのできるサービス提供 5) 人間愛に基づく社会的公正と人権擁護の実現を目指す

## 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>日々のプログラムに豊富な活動を導入して利用者が楽しめるように取り組んでいる</b> 事業所では活動内容の充実化を図ることを目的に、プログラム内容は数多くの趣味活動を取り入れている。創作活動のフラワーセラピー、臨床美術は今年度から導入した活動で利用者から好評となっている。作成した作品は年に1度、近隣の公民館で開催する「お年寄り作品展」へ出展する機会も設け、見学を行うなど利用者の意欲向上にも努めている。体力測定は半年に1度実施することが習慣化しており、利用者が自身の身体状況を把握できるように工夫している。同時に利用者懇談会も開催し、アンケート集計結果を支援内容へ反映するようにも配慮している。</li><li>・<b>行事食や手作りおやつを提供し、食事の時間を楽しめるように工夫している</b> 温かい食事を提供することを目的に、盛り付けはフロア内で行い利用者へ配膳している。行事食では季節に合わせて、ローストビーフ丼・鮭のテリーヌ・松茸御飯・天ぷら・豚の角煮等のバリエーション豊富なメニューを提供している。パフェ・プリン・ババロア・あんみつ等の手作りおやつも提供し、利用者が食事の時間を楽しめるように工夫している。さらに利用者個々に合わせた食事を提供する為に「食札」を使用し、厨房との連携を図りながら食事形態（常食・きざみ食・ソフト食・ミキサー食）や禁食、好みの量等で個別に提供することにも応じている。</li><li>・<b>緊急時の職員の対応について家族から安心感が得られている</b> 利用者の急変・事故などの緊急時における対応マニュアルを整備している。発見時の援助方法・協力提携病院への通報と救急車の要請手順、家族連絡の留意点などが網羅されており実践的な内容にまとめられている。利用者一人ひとりの「体調不良時・急変時に対する意向調査」を利用者台帳に保管しており、いつでも活用できるようにしている。今回の利用者家族調査の「病気やケガなどの緊急時の対応について知っているか」についても高い満足が得られていた。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・<b>利用者から要望の多い個別機能訓練プログラムをより強化することを期待したい</b> 事業所では理学療法士による個別機能訓練を実施しているが、機能訓練指導員不在日も多い為、新規利用者の機能訓練受け入れ、機能訓練追加要望があっても実施が困難な状況である。利用者アンケート自由意見では「祝祭日でもリハビリを実施して欲しい」「リハビリの時間がもう少し欲しい」との意見も聞かれている。事業所内の生活フロアは広々とした環境となっている為、機能訓練士と協働しながら日々の生活内で自立支援の視点を取り入れた歩行訓練</li></ul>
---

や階段昇降、マシンを使用した訓練等を取り入れるなど、機能訓練が事業所の強みになることを期待したい。

**・さらに個別性に配慮した計画書作りを目指されたい**

居宅サービス計画や事業所のアセスメントシートをもとに、利用者個々の課題を抽出し通所介護計画書を作成している。計画書は利用開始時には利用者や家族に確認を得て、担当のケアマネジャーにも配布し連携が図れるようにしている。また、ニーズをはじめ必要とする各種の支援内容も記載され、分かりやすい内容にまとめられている。さらに、個別性を高めるために、利用者一人ひとりに対して「着目した視点」を明確にし、「個別支援」や「自律支援」を明確に打ち出すことも望まれる。

**・事業目標の達成に向けてのさらなる具体的な取り組みを明示されたい**

今回行った利用者調査の「総合的な満足度」に関する回答は、83.9%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35.5%、「家族と相談」が25.8%、「家族が代弁」が22.6%、になっており、家族の意向も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いる。昨年度は1日の平均利用者目標を17名と掲げ16.3名まで達成できている。前年を大幅に上回っているが、さらにニーズを把握して目標達成を目指されたい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・毎月「プログラム予定表」配布して活動内容を伝えることにしている**

利用者や家族などに対しては、毎月のスケジュールが掲載されている「月次の予定表」を配布して活動内容を伝えることにしている。予定表には日々の代表的なプログラムをはじめ、日程が限られている理美容やボランティアの来訪など大きめの文字やイラストを用い分かりやすさを心がけている。毎月担当職員によって作成され、月末には翌月分を配付することを取り決めている。利用者へ配布している媒体についても、見学者などの利用希望者や家族などの関係者に配布して、理解を深めてもらえるようにしている。

**・利用者の記録媒体は個別実行表と個人台帳で管理し、日々の支援につなげている**

利用者の支援に関わる記録媒体は生活相談員が中心となって作成し、日々の支援に活かすように取り組んでいる。通所介護計画書、個別機能訓練計画書、フェイスシート、経過記録、ケアノート、排泄表等の日々の支援に関わる記録媒体は個別実行表で管理し、契約書、重要事項説明書、ケアプラン等は個人台帳で管理している。記録媒体の使用用途で分かりやすく区別するように工夫し、介護職・看護師・機能訓練指導員との連携を図りながら日々の支援に取り組んでいる。事業所では今後PCネットワークを導入し、さらなる記録媒体の整備にも力を入れている。

**・家族や介護支援専門員との細かな連携が図られている**

利用時の様子は連絡帳の活用・電話連絡・送迎時の報告などの手段を用い、家族との連携に努めている。家族からの口頭での申し送りについては連絡帳に記載し、報告する流れとしている。毎月、利用者や家族向けにプログラム予定表と予定献立表は、当月の活動プログラムをまとめたカレンダー・行事案内などが記載して楽しい情報提供に心がけている。担当のケアマネジャーには担当者会議の参加や電話連絡をはじめ、毎月の実績報時には利用者の様子も報告している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/44

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%	12.0%	3.0%	3.0%
		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	77.0%	6.0%	12.0%	
		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	64.0%	32.0%		
		いいえ : 0.0%	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	77.0%	19.0%		
		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	67.0%	25.0%		
		いいえ : 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	80.0%	16.0%		
		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	74.0%	22.0%		
		いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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%	9.0%	9.0%	
		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%	12.0%	25.0%	
		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%	19.0%		
		いいえ : 3.0%	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	83.0%	6.0%	6.0%	
		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	64.0%	22.0%	12.0%	
		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	61.0%	29.0%	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	54.0%	35.0%	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	41.0%	38.0%	6.0%	12.0%



# 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	社会福祉法人敬愛会
事業所名称	デイサービス敬愛の森
事業所所在地	東京都東村山市富士見町1丁目14番3号
事業所電話番号	042-306-3199

## 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>理念・方針</p> <p>利用者の基本的人権が保護される支援を実行します。 利用者が安心して家庭的な生活ができるよう支援します。 利用者が生き甲斐をもって生活できるよう支援します。 利用者の健康が維持できるよう医療機関と連携を図り支援します。</p> <p>サービス提供の考え方</p> <p>利用者が安心して生活できるように、個々の状態を把握しながらそれぞれのニーズにあった支援を関係事業者（ケアマネージャー、サービス提供事業所、医療関係等）と連携を取りながら行っていく。</p>

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・健康寿命を伸ばし、元気で充実した生活を送るように運動に特化したサービス提供</li></ul> <p>当施設は、健康寿命を伸ばし、元気で充実した生活を送るように運動に特化したデイサービスであり、6台の最新のパワーリハビリ機器、音楽に合わせたテレビ体操、脳活プログラムが利用者の状態に合わせてサービス提供されている。いづれも激しい運動や極端な負担をかけるものでなく、普段の生活では活用できない部位の曲げ伸ばしであり、高齢者が楽に取り組みめる内容であり、利用者アンケート調査でも高い満足度がうかがわれる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・昼食は複合施設内のコミュニティレストランのメニューからの選択</li></ul> <p>昼食はデイサービスのなかで最も楽しみの一つであり、施設内のコミュニティレストランのメニューから好きな物を自由に選択できる食事を提供している。利用者の個々の状態に合わせた制限食や形態・内容の点で可能な限りの配慮が払われている。利用者アンケート調査でも評価の高いコメントが多数ある。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・安全かつ安心できる送迎</li></ul> <p>デイサービス事業で送迎サービス提供は利用者にとって負担軽減の大きな要素である。当事業所では軽自動車による小刻みな送迎を採用している。多人数を一定のルートで同時輸送するのに比べ、効率面では問題もあるが、利用者毎に送迎時間を設定し、きめ細かい送迎をする方が、一人ひとりの乗車時間や待ち時間の短縮、自宅直前での乗降等安全確保にも繋がり利用者にとっては大きな利便性がある。また事業所名パネルの着脱ができ、プライバシー保護にもつながる場合もある。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・入浴体制の改善</li></ul> <p>入浴の希望者が多く、どの曜日やコースでも待機がでている状態になっており、利用者アンケート調査でも関連したコメントが複数見られる。入浴対応人員確保を含めた入浴体制の改善をすることで、入浴希望者の待機を緩和する</p>
---

ことが今後の課題と思われる。

・**趣味的運動活動の充実**

運動に特化したサービス提供のため、マシントレーニング、体操等身体全体を使った運動が中心となっている。脳の活動を活発にする脳活運動は充実しているが、更に、体の一部分的を使った運動や運動に繋がる趣味的活動等のプログラムの充実が課題と思われる。

・**人材確保と育成**

当事業所は利用者数の拡大と提供サービスの充実を目標に活動をスタートさせ順調に推移している。利用者数の増加に伴い、現場でサービスの提供に従事する安定的人材確保と育成が必要とされている。取分け育成面では、新入スタッフの教育研修と共に、個々人のスキルアップを目標とする研修や自己研鑽の機会の充実が課題とされている。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**スタッフの意識改革と専門知識の習得でスキルアップと専門職としての活性化**

・表情、身だしなみ、立ち振る舞い、言葉遣い、接遇、マナーに必要な心得を理解し、利用者が落ち着け、楽しめ、居心地のいい空間を提供<BR>・月次の実技研修と自己研鑽して正しく安全なサービスを提供する<BR>・一人ひとりが安心して参加できるように心の支援を行っていく

・**免疫力が向上するメニューの提案**

・食事を提供するレストランの厨房と連携して、免疫力が向上かつ満足いただける各種メニューの提案<BR>・免疫力の低下を防ぐ飲み物の提供。麦茶を中心に、冬は、インフルエンザ感染予防のための「紅茶」を用意する

・**健康寿命を伸ばす各種トレーニング**

・背筋を伸ばし、正しい姿勢を保てるよう意識付け<BR>・下肢筋力トレーニングに「体幹」を追加 ・竹踏みを使用した足裏体操で血流の活性化につなげる<BR>・足首周りのストレッチの取り入れて足首を柔らかくし、立ち上がりをスムーズにまた方向転換時のふらつきを予防等のバランスの向上

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

76/81

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	89.0%	7.0%		
	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	55.0%	9.0%	10.0%	25.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	56.0%	27.0%	9.0%	6.0%
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	93.0%	5.0%		
	いいえ：1.0% 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	80.0%	14.0%		
	いいえ：3.0% 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	92.0%	5.0%		
	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	88.0%	5.0%	5.0%	
	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	71.0%	7.0%	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	93.0%	5.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：1.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	6.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：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	93.0%	6.0%		
	いいえ：0.0% 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	85.0%	13.0%		
	いいえ：1.0% 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	78.0%	11.0%	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	56.0%	19.0%	6.0%	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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名称	寿デイ・サービスセンター
事業所所在地	東京都東村山市富士見町2丁目1番2号寿デイ・サービスセンター
事業所電話番号	042-392-7721

## 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) 人権が尊重され尊厳が守られた在宅生活を支えるサービスの提供</li><li>2) 地域の一員としての役割として地域に貢献できる事業所運営の構築</li><li>3) 事業の継続が図られるよう収支の安定化の確立</li><li>4) 法令順守を基本とした信頼と安心のおける健全な運営</li><li>5) 職員が仕事への意欲を引き出すための人材育成と安定雇用</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者が楽しみに通所できるよう、さまざまな余暇活動を用意し、希望に添って個別に支援している

通所することが機能維持に繋がることを意識してリハビリ・音楽療法を始めとたくさんの余暇活動を行っている。多くのボランティアの方々の協力を得て、カラオケ・書道教室・絵画教室・フラダンス鑑賞会等の他、職員の持ち味を生かしたレクリエーション、さらに利用者個々の要望に対応した手芸・細工・ビーズ・塗り絵・麻雀・囲碁・将棋等の趣味活動を取り入れている。麻雀が好きな方は集団活動に参加しないでグループで卓を囲んでいる。月1回来所していたボランティア指導者も利用者の熱意を感じ取って、毎週来てくれるようになっている。

### ・勤務経験が長く業務内容を熟知している職員が多く、状況に応じて対応できることで利用者・家族から全幅の信頼を得ている

非常勤職員が多い当事業所だが、長く勤務している職員が多く、職員間のよりよい人間関係の中で協働して利用者支援に取り組んでいる。職員調査で大半の職員が「利用者の気持ちに添って支援している」と答えており、業務内容を熟知している職員が多い。利用者の要望に対してもその場に応じて柔軟に対応できることで利用者が安心して通所でき楽しく一日を過ごしている。利用者調査でも61名中53名(87.8%)の方が満足していると答え「通所が楽しい」「友達ができて良かった」「今後もずっと通所したい」という声があがっている。

### ・利用者一人ひとりの通所目的に合わせ、活動やサービス内容については本人の意向が反映できるよう支援している

サービスを向上するために「個別ニーズに合わせた幅広い利用サービスへの取組み(余暇活動・リハビリ・食事・入浴・送迎)」を掲げて支援している。利用者や家族とのコミュニケーションを図りながら利用者が希望する支援と事業者が提供する支援とにずれがないように配慮している。活動参加、入浴、リハビリ等どのような場面においても利用者自身に選択、判断していただくよう声がけしている。事業所では活動を選ぶのは利用者本人であり、職員は無理強いしないことを原則としているが、いつでも参加できるよう声掛けはしている。

さらなる改善が望まれる点

**・食事、入浴設備、機能訓練など当事業所の特色を、ホームページなどでより明確に伝えるよう期待したい**

ホームページでは、事業所の概要やサービス内容、1日のスケジュール、年間行事予定、利用料金を知らせている。当事業所の浴室や脱衣室は広く、快適な入浴が楽しめ、車イスの方も安全に入浴できる。また、食事は、食形態を細かく分け、苦手なものも極力外し、利用者の好みに合わせて提供している。さらに、リハビリ訓練の希望者には理学療法士の指導によりプログラムを作成し、毎週リハビリを実施している。現在、これらの情報がホームページや福ナビの事業者情報に示されていない。当事業所の特色に関する情報をより明確に伝えるよう期待したい

**・1日のデイサービスの内容を連絡帳で知らせるほかに、見学会等、家族に利用者の様子を知ってもらう機会を増やすことを望みたい**

1日のデイサービスの内容を分かりやすく伝えるため連絡帳を使用している。家族はその記帳内容を見て、事業所に伝えたいことがあれば家族記帳欄に記帳できる。利用者調査で「生活の様子が連絡帳だけでは伝わらないので、DVD録画等で現実を見てみたい」「見学する機会を増やしてほしい」との要望があった。家族が家庭に居る時とは異なる利用者の姿・様子をより多く知ってもらうことは、きわめて重要である。家族が事業所活動に良い印象を持った場合は、口コミにより新規利用者の開拓につながることも考えられる。見学会等を増やすことを望みたい。

**・業務の一定水準を確保するため、業務の指針となるデイサービス独自のマニュアル作成と整備が期待される**

当事業所では、マニュアルを見なくても対応できる経験ある職員が多く、現在は円滑に利用者支援が行われている。しかし、職員の殆どが非常勤職員であり、年齢層も高くなっているなど、今後、職員交替もあると想定される。施設にあるマニュアルを改め、当事業所独自の基本的な業務マニュアルの作成が必要である。新人職員が読んですぐ活用でき、事業所の特色を生かしたマニュアルの作成により、経験に頼っていた職員も業務手順を振り返る機会ともなる。人間関係の良い職場に加え業務の一定水準が確保できることで、サービスの質が向上すると思われる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・積極的な情報提供や見学者への送迎対応などの工夫により、稼働率を上げることができた**

パンフレットやホームページで事業所情報をより多くの利用希望者や関係者に伝えることで、見学・利用申込みを増やし、利用率のアップにつなげよう努めている。通所介護では、介護報酬改定のたびに減収になるような改定がなされる一方、社会福祉法人のほかに株式会社が提供主体に加わって多様なサービスを強調するなど、利用者の確保が熾烈になり、安定的な経営は難しい。平成30年度、積極的な情報提供や見学者への送迎対応などの工夫をし、新規の利用者を確保した結果、稼働率を69.0%と前年度に比べ12.8ポイント、アップすることができた。

**・ヒヤリハットの件数、内容・対応を事業報告に掲載し職員の注意喚起を図っている**

事業計画で「ヒヤリハット報告を多く出していく」を目標に掲げ、ヒヤリやハットと感じた際すぐ記録できるように報告書でなく「ヒヤリハットメモ」も可として、沢山提出させるようにしている。当日出されたヒヤリハットは、夕方のミーティングで情報共有し対策を立てている。提出を繰り返し呼びかけることが職員の意識を高めることになる。ヒヤリハット・事故報告書を活用した研修を繰り返し実施して、事故を未然に防ぐ手立てを考え、ヒヤリハットに対する感覚を磨いている。事業報告に、ヒヤリハット報告313件について、内容と対応をまとめている。

**・自宅玄関ドアまでの送迎を行い、施錠の有無を確認し夕方は室内に入るまで見届けている**

利用者の住所地に基づいて、相談員が送迎の順番やルートを検討し、毎日送迎車のリストを決定している。送迎車は5台あり、各車に運転手と職員一人が同乗して往復の送迎を行っている。利用者や家族の要望に応じて、朝の迎え時は自宅玄関ドアまで行き施錠の有無を確認し、夕方は室内に入るまで見届けている。駐車場がない利用者宅もあるが地域の方に迷惑をかけない場所に停車し歩いて送迎する等の配慮もしている。送迎地域が広いため渋滞や事故等も少なくないが、約束の迎え時間より10分以上遅れる場合には、同乗職員がセンターと家族に連絡している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

61/84

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%	6.0%	6.0%	いはいえ：1.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	83.0%	6.0%	どちらともいえない：4.0%	いはいえ：4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	68.0%	21.0%	8.0%	いはいえ：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	77.0%	14.0%	いはいえ：3.0%	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	73.0%	16.0%	6.0%	いはいえ：3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	81.0%	11.0%	6.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	11.0%	いはいえ：1.0%	無回答・非該当：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%	8.0%	8.0%	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	62.0%	11.0%	24.0%	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	85.0%	8.0%	いはいえ：1.0%	無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	6.0%	9.0%	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	83.0%	11.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
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	72.0%	21.0%	6.0%	いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	13.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：4.0%
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	57.0%	24.0%	14.0%	いはいえ：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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち北高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都国立市北3丁目2番地5号棟1階
事業所電話番号	042-571-0200

## 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) 地域のもう一つの家として、必要としている方への支援に努めます。</li><li>2) 利用者の立場に立ったケアを実践します。</li><li>3) 利用者のための援助を家族と一緒に考え、家族の負担を軽減できるお手伝いをします。</li><li>4) 地域との絆を大切に、地域に選ばれ信頼される施設にします。</li><li>5) チームワークを大切に、元気のある職場を目指します。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・利用者個々の気持ちに寄り添った、細やかな配慮ある丁寧な対応が行われている

利用者個々の心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好なども十分に考慮し、希望や意見を尊重しながら、利用者の心に寄り添い、かつ専門性のある支援が職員全体で行われており、思いやりのある細やかな配慮のもとで利用者個々の特性に応じたコミュニケーションが密に図られている。明るく笑顔の絶えない和やかな雰囲気の中で、利用者とともに楽しむ姿勢を持って職員は支援を行っており、利用者調査でも職員の親しみ深く心のこもった、明るく丁寧な対応は高く評価されている。

### ・経験値の高い、チームワーク良好な職員による質の高い個別支援が行われている

経験値の高い職員が多く、職員同士のコミュニケーションも豊富になされている。利用者の日々の状態や個別に必要な支援内容などは各種記録物を職員各々が確実に確認するほか、毎朝のミーティングや回覧ファイル等で周知し、効率的に重点観察ポイントを全職員で共有できるよう進行方法や内容の工夫を行っている。様々な状況に対して柔軟に的確に対応できるスキルを職員各々が持ち、日々の密な情報共有による質の高い個別支援が提供されている。

### ・利用者の楽しみに繋がる活動を様々に企画し、美味しく・楽しい食事の提供にも力を入れている

利用者の楽しみに繋がる活動の提供に力を入れている。地域のボランティアや外部講師の協力を得て、趣味活動・音楽活動・外出・レクリエーションと様々に取り組んでいる。買い物・流しそうめん・新旧所長のたい焼きなどの企画は利用者に好評を得ている。楽しみとなる食事の提供にも心がけ、季節の行事食や月8～10回の選択食・ご馳走の日など、食を楽しむ多くの取り組みを行っている。利用者の身体状況に応じて、個々の利用者が楽しく・快適に過ごせるよう配慮している。

さらなる改善が望まれる点

### ・地域の中の福祉拠点として、事業所の役割の発揮に向けたさらなる取り組み

事業所内に地域包括窓口業務を備え、都営団地の一角に位置する環境を活かして、潜在化するニーズの早期の汲み取りに努めている。近隣地域の居宅介護支援事業所の訪問、近隣の多世代の人々との関りやボランティア活用、近隣への買い物や外出、図書館など地域資源の活用などをより進め、センターの存在を一層アピールしていきたい意向を持っている。地域に開かれた福祉拠点としての役割をより発揮できるような今後の継続した取り組みが期待される。

**・利用希望者のさらなる受け入れ推進にむけた人員確保への取り組み**

利用率アップに向けた事業所情報の提供の在り方やアピールの方策について対策を進めてきており、居宅介護支援事業所に向けた見学の随時受付や空き情報等の随時の情報提供、事業所に併設された地域包括支援センターを含め関連機関との密な連携、近隣地域へのポスティングなどの取り組み等に成果が見られている。利用者の半数以上が週3回以上の利用で、さらに通所日を増やしたい希望も多くなっている現状の中、今後は利用希望者を受け入れられる枠の確保を課題と認識しており、人員確保への取り組みの継続が期待される。

**事業者が特に力を入れている取り組み**

**・利用者や事業所の状況・情報について職員全体が確実に周知するよう取り組んでいる**

今年度より、送迎便数変更により職員の勤務体制変更が生じた関係から、朝夕のミーティングが朝のみと変更された。利用者の状態や計画に沿った支援内容、連絡事項などは、朝ミーティングで周知し、重点観察ポイントを全職員でより共有できるよう進行方法や内容の工夫をしている。また、毎月実施する部署会議での、報告事項、利用者個別状況、利用実績、ヒヤリハット・事故報告書、登録状況、月間予定や担当、検討事案について記録を回覧ファイルに見やすく提示し、デイ全体の状況・情報を全職員が確実に周知できるようにしくみを作っている。

**・できたての美味しい食事を提供し、楽しい食事時間に繋がる工夫を行っている**

デイサービスルームがあるフロア内に厨房が設置されていることもあり、できたての美味しい食事を適温で提供できている。調理中の匂いが漂ってくるため、利用者はランチタイムを楽しみにされている。季節感・栄養バランス・バラエティに富んだ内容の主菜おかずを2種類用意し、当日に好きな方を選ぶことができる選択食を月8～10回提供している。毎日の食事の他、ほぼ毎月「ご馳走日」を設定している。行事食の特別メニュー・流しそうめん・寿司の日など、季節や食を楽しむ多くの取り組みがある。

**・積極的なボランティアの受け入れを行い、利用者の活動の幅を広げている**

ボランティア活動を積極的に受け入れている。書道・生花・合唱・ヨガ・ハンドアロマ・リフレクソロジー・ゴスペル・日本舞踊の講師の他、日常の活動・行事の際の活動補助、ピアノ・バイオリン・コントラバスの演奏など、地域の方々が多数参加されている。利用者が職員以外の人々と交流する機会を設けるとともに、個別サービスの充実にも繋がっている。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/80

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	90.0%	7.0%	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	98.0%		どちらともいえない : 1.0%	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	82.0%	5.0%	9.0%	いいえ : 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	70.0%	5.0%	19.0%	どちらともいえない : 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	70.0%		23.0%	どちらともいえない : 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%		11.0%	どちらともいえない : 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%		7.0%	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	80.0%		17.0%	どちらともいえない : 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	49.0%	5.0%	45.0%	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	92.0%		5.0%	どちらともいえない : 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	62.0%		35.0%	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	50.0%	7.0%	39.0%	どちらともいえない : 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	15.0%	7.0%	72.0%	どちらともいえない : 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%		7.0%	15.0%
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	17.0%		74.0%	どちらともいえない : 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	社会福祉法人弥生会
事業所名称	くにたち苑デイケアセンター
事業所所在地	東京都国立市泉3丁目1番6号
事業所電話番号	042-577-3111

## 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) 地域にあるもうひとつの家として、地域で困っている人への支援に努めます。</li><li>2) 利用者の立場に立った親切でやさしいケアを実践します。</li><li>3) 利用者のための援助を家族と一緒に考え家族の負担を軽減できるお手伝いをします。</li><li>4) 地域との絆を大切にして、地域に選ばれ信頼される施設にします。</li><li>5) チームワークを大切にして、元気のある職場をつくります。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者の個別の状態に応じて、彩りよく栄養バランスに富んだ食事を利用者の希望や嗜好に配慮しながら提供している

食事を生活上の大きな楽しみのひとつとして認識し、日々の食事を大切にしながら毎月のご馳走日や季節行事に応じた季節感のある美味しい食事の提供にも力を入れている。「お花見ランチ」「開所記念ランチ」「敬老ランチ」「クリスマスランチ」などや、「鍋の日」「寿司の日」を取り入れたり、「ケーキバイキング」など、利用者が食事を楽しめる機会を工夫して提供している。今年度より調理委託業者が変更しており、管理栄養士を中心に連携して取り組んでいる。

・生活の中の楽しみや喜びに繋がる行事や活動を、利用者の意向を汲み取って提供している

季節感を味わうとともに生活の中の楽しみや喜びに繋がる活動を様々に行っている。新年会・節分・ひな祭り・夏祭り・クリスマスなどの季節折々の行事のほか、ボランティアによる太鼓・ハーモニカ・歌などの客演、誕生日会・初詣・運動会・作品展示会・花見ドライブ・散歩・買い物などの催し物を利用者の意向を汲みながら行っている。近隣の保育園の訪問での交流は、好評を得ている。

・職員同士でのスムーズな情報共有や協力体制の円滑化にむけ、インカムを活用している

インカムを7台購入しており、6台は介護職、1台は看護職が必要に応じて装着して支援にあたっている。インカムを装着している全員に知らされるタイプのもので、事業所玄関からデフロアまでや、浴室・脱衣室からデフロアまでなど、かなり距離があっても声が届くため、複数の職員同士でのスムーズな情報共有やヘルプ要請に効果が出ている。大声で呼び合うことなく、小声で話せるため、プライバシー保護の観点からも適正がある。今後も職員間の協力体制のさらなる円滑化や、支援の向上に繋がるよう、活用に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の心身状況・意向・要望に対応できるプログラムの検討と導入にむけて

利用者の意向希望を取り入れながら、共同及び個別の作品作り・カラオケなどの趣味活動、レクリエーション、合唱・書道や各種客演などの活動を利用者の状況に合わせて実施している。利用者の重度化による利用者の心身状況の差異により、プログラムにより参加が難しい状況となっている。活動内容や支援方法について見直しの必要性を認識

している。専門資格を持った看護職によるリラクゼーションのためのマッサージプログラムを再開したい意向をもっており、利用者個々に対応できるプログラム検討へ、今後の取り組みが期待される。

・**ミーティングや回覧資料等の内容をより充実させる取り組みの継続を**

デイの全職員が集う機会として隔月に1回常勤・非常勤の参加する職員ミーティングが以前実施されていたが、実際に出席できる人数が少ない等の諸事情により廃止されている。現在は、夕方のミーティングの内容や進行の仕方をより充実させたり、隔月で「情報共有資料」として、事故報告や日誌および業務課題検討に挙がっていた決定事項などをまとめて報告し各職員が確実に重要事項を確認するしくみを作るなど、情報共有や話し合いの機会の捻出に努めており、今後もその継続した取り組みが期待される。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・**課題や提案を職員間で共有し検討・改善に繋げる「業務課題検討シート」を活用している**

職員の情報共有・考察・検討の機会の確保に継続して取り組んでおり、夕方の申し送り・ミーティング時等に検討した内容や提案を各職員が記入できる「業務課題検討シート」を取り入れ、日々の課題や提案を職員間で共有し、速やかに検討・改善していくしくみを作って活用している。シートは1日毎に1枚用意され、検討したい内容・提案事項 意見・検討内容 決定事項・改善策 残された課題と明確に表記する見やすい書式となっている。

・**利用者の状態に応じた活動や休息ができるよう、安全・快適な環境整備に取り組んでいる**

利用者の重度化に対する取り組みとして、常時休息できる電動ベッドやソファベッドを複数台確保して、ゆっくりと静かに休息できるようにしている。また、以前静養スペースの一つとして利用していた部屋をリハビリスペースとして整備、ダイルームの流しは利用者の手洗いと口腔ケアに特化したスペースに改修している。利用者の心身状況に応じて、安全で快適に様々な活動を提供できるよう、環境整備を進めている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

49/80

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%	14.0%	10.0%	いいえ：4.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	87.0%	8.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	67.0%	24.0%	6.0%	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	51.0%	10.0%	34.0%	いいえ：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	32.0%	12.0%	55.0%	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	69.0%		28.0%	どちらともいえない：2.0% いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%			どちらともいえない：4.0% 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	65.0%		32.0%	どちらともいえない：2.0% 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	36.0%		59.0%	どちらともいえない：4.0% 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	79.0%	6.0%	14.0%	いいえ：0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	34.0%		61.0%	どちらともいえない：4.0% 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	40.0%		55.0%	どちらともいえない：4.0% 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	12.0%		87.0%	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	12.0%	14.0%	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	8.0%		87.0%	はい：4.0% 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	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

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・「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</li></ul> <p>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> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・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</li></ul> <p>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</p>
---

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られます。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%

# 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	社会福祉法人大和会
事業所名称	多摩市和光園ケアセンター
事業所所在地	東京都多摩市和田1532号
事業所電話番号	042-375-9888

## 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) 和の精神と人間愛 2) 自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 3) 愛と共生 4) 心豊かでゆとりのあるシニアライフの実現 5) 笑顔

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・職員が定着しており個々の経験値が高さに裏付けられた組織としてのサービス提供に取り組んでいる

施設では現在常勤非常勤を合わせて27名の職員が勤務している。職員の入れ替わりが殆どなくキャリアの長い職員構成となっている。このことは個々の職員の経験値の向上となっており様々な場面で有効に作用している。例えば施設で人気の陶芸レクリエーションでは陶芸ボランティアより技術を受け継いだ職員の成長により陶芸レクリエーションの増回に繋がっている。職員アンケートからも定着率や良好な人間関係、工夫が生かされる環境、職員間の意思の共有などについての指摘があり、働きやすい職場であることを裏付けている。

### ・ボランティアを活用した充実したバリエーションに富んだ活動が提供されている

施設ではボランティアの受け入れ人数が年間延べ450件以上を超えている。ボランティアが関わっているレクリエーションは人気の陶芸から折り紙や書道、音楽活動など多岐に渡っている。ボランティアコーディネーターを任命し、日程の調整や必要物品、事前準備などを綿密に打ち合わせを行ない、ボランティアがスムーズに活動できるようなサポートがなされている。協力しているボランティアに感謝することを事業計画にも明記し職員意識として共有することで、更に新たなボランティアが紹介されるなどの好循環が生まれている。

### ・利用者の選択を尊重したアクティビティの提供に取り組んでいる

施設では大人数もしくは少人数でおこなうアクティビティを日々準備している。大人数の物には集団体操やコンサート、ゲームなどがあり少人数の物では陶芸や書道などの趣味性の高いものとなっている。どの活動に参加するかは利用者の選択に委ねられており過ごし方は自由である。また、広いフロアは活動スペースと食堂に分けられ、午前の活動が終了すると食堂に全員が移動、食事が終了すると再び活動スペースに戻るというサイクルが行なわれる。時間と場所に区切りを入れることで過ごし方にメリハリをつける工夫がなされている。

さらなる改善が望まれる点

### ・蓄積した個々の職員の業務スキルを活用した組織としての支援力のさらなる進化に期待したい

施設では職員の定着率が高く、入れ替わりが殆どない。このため職員のキャリアは必然的に長くなり、経験値の積み上げがなされている。その一方で「後輩への仕事の引継ぎができる環境が無い」、「情報共有はできているが業務量が職員間で同じではない」等の意見が職員アンケートからも見られており、必ずしも組織力が発揮されているとは言えない部分もある。施設としてもその点について課題として認識しており、課題解決の場の設定の必要性を認識し



ている。各職員の意見や思いを吸上げつつ、組織としてのさらなる支援力の進化に期待したい。

**・通所介護計画の作成・見直しにおけるアセスメント等の手順の明確化と組織体制の構築に期待したい**

施設の活動は個性に配慮したりハビリテーションや多様なアクティビティ、多数のボランティアと協調した趣味活動など充実したサービス提供がなされている。その反面、職員の業務量は過多となり、通所介護計画書の作成・見直しなど取り組みに若干の遅延も生じている。職員アンケートからも人員の補充を指摘する声もあるが、サービスの質を維持しながら、帳票類の作成を進めるためには業務の在り方などを再検討し、職員の役割やかかわり方などについて見直しや検討が必要と思われる。業務分担を含め組織を挙げた体制の構築に期待したい。

**・多様化するリスクに応じた具体的な計画策定、見直しの取り組みに期待したい**

緊急時対応では通所中と送迎中に分けて設定、救急対応では必要な情報や携帯電話の所持、現金など施設が救急搬送の第一窓口として機能するための手順の設定がなされている。送迎時の交通事故対応や火災や地震などの災害時についても人命第一で対応することを明記し万が一に備えている。さらに、法人としての事業継続計画〔震災編〕（BCP）を策定しているが、法人各部署との協力・連携のもとで、風水害や感染症対策など多様化するリスクに応じた具体的な計画策定、見直しの取り組みに期待したい。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・活動を通じた利用者との交流や活動スペースの有効活用など支援環境を整えている**

施設ではスペースの有効活用と利用者の気持ちの切り替えを促すため敢えて活動スペースと食堂を分けている。午前の活動が終了して昼食の時間になると職員は利用者を食堂に誘導する。活動のスペースと食事のスペースを分けることにより利用者の気持ちの切り替えを促し、通所中の生活にメリハリをつけている。活動時間と場所の区切りを明確にすることにより、排泄感覚の誘発や手洗いの励行などに繋げている。利用者の誘導や付随するケアも生じるが手間を惜まず、利用者本位のサービスの提供がなされている。

**・地域に向け開かれた施設を目指す具体的な取り組みを行なっている**

施設では毎年8月に夏祭りを開催している。同法人内にて運営されている保育園との交流の機会となっている。また、近隣の学童クラブに通う子ども達の訪問がある。保育園児は歌などを披露し、小学生とはゲームやレクリエーション、今話題のポッチャという球技を行なうなど親交を深める取り組みを行なっている。利用者にとって孫やひ孫などと同年代の保育園児や小学生との関わりは楽しい時間であり楽しみな行事の一つとなっている。「施設は地域の一員」との考えから開かれた施設運営を実践している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

45/68

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%			いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	84.0%			8.0%	どちらともいえない：2.0% 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	64.0%	17.0%	8.0%	8.0%	
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%	15.0%		6.0%	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	73.0%	17.0%		6.0%	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	82.0%	13.0%			いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	77.0%	8.0%		13.0%	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	80.0%			15.0%	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	51.0%	22.0%		26.0%	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	75.0%	8.0%		13.0%	いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	8.0%		20.0%	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	68.0%	15.0%		15.0%	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	62.0%	22.0%		15.0%	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%	8.0%		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%	20.0%		33.0%	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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	サンメール尚和デイケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-467-8686

## 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) 誠の心 2) みんなで創る地域の絆 3) 優しい心で笑顔のサービス 4) 仕事の工夫 スピーディな判断、スピーディな実践 5) 互いに活かしあう職場 6) 経営の安定と将来の発展

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・多種類の機能訓練やアクティビティから、利用者の意向により1日の活動内容を選択でき、利用者の健康増進、意欲向上が図られている

集団での機能訓練はマットの上で行うタイプとイスを利用するタイプの内容の異なる2種類を実施し、また書道、華道、陶芸、絵画、刺し子、音楽療法等10種類以上のアクティビティを行っている。曜日によって実施内容を変え、複数の内容を同時に実施することで、利用者が好みの機能訓練やアクティビティから選択できるようにしている。機能訓練指導員やボランティア講師、介護職員などの指導があり、本格的な作品を完成させることもできるため、利用者の達成感、満足感につながっている。利用者の健康を増進し、意欲を向上させる取り組みになっている。

・ボランティアや保育園児、中学生など多くの地域住民が来所し、利用者に関わりを持ち、利用者の生活に変化や活気を与えている

毎月150名近くのボランティアが来所し、利用者の様々な活動を支援している。ボランティアは体操の補助やアクティビティ活動の講師、手伝い、利用者の見守り、誘導、配膳などを行い、利用者と一緒に会話を交わし安全に活動が行えるよう助けている。また毎年中学生の職場体験などを受け入れ、敬老祝賀会では保育園児との交流を持っている。事業所の玄関横にはボランティアによる喫茶室があり、利用者も利用することができる。年齢の異なる多くの地域住民が利用者に関わりを持ち、利用者の生活に変化や活気を与え豊かなものにしている。

・『ひと声、ワンタッチ』で利用者と積極的に関わり、意向や体調を把握して日常の支援に反映させ、信頼関係の構築につなげている

施設全体で利用者の尊厳を大切にケアプラン・サービスの提供とチームケアの向上を目指すことを重点取り組み項目としている。事業所では1日1回すべての利用者に『ひと声、ワンタッチ』として一言交わし、利用者に異変を感じる場合には軽く体に触れるなどによって状況を確認するよう取り組んでいる。事業所では、利用者に積極的に関わり、何気ない会話などから意向を漏らさず把握し、心身状況の小さな変化に気づいて日常の支援にきめ細やかに反映させることにより、満足度の向上と信頼関係の構築につながっていくと考えている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所独自のマニュアルを充実させるとともに、変更内容を速やかにマニュアルに反映できるような仕組みづくり

## が望まれる

1日の業務の流れ等に関して事業所独自のマニュアルを作成しており、食事や入浴、排泄といったサービス関連のマニュアルは併設の特別養護老人ホームが規定しているものを共有している。、現在事業所にはベテラン職員が多く、マニュアルを確認する機会は少ないと思われるが、新人が入職する際にも活用できるよう事業所独自のマニュアルの充実が望まれる。また、事業所ではサービス手順の変更が事業所独自のマニュアルに随時反映されていないため、変更内容を速やかにマニュアルに反映できるような仕組みづくりが望まれる。

・ **日常業務が優先され、記録類の整理や電子化の促進などで業務の効率化を図り、職員の負担軽減につなげることが期待される**

職員間の情報共有を図り、利用者の意思を反映させた支援となるよう、事業所では「特変者ノート」「業務連絡ノート」「経過記録」「チェック表」等複数の様式を作成している。ケアマネジャーには栄養スクリーニングに基づくモニタリング報告を毎月送付しているが、手書きのものが多く、内容の重複も多くみられる。日常業務が多忙であり、施設全体の重点取組目標においても記録の電子化による根拠に基づいた介護の提供が掲げられていることから、記録類の整理や電子化の促進等により業務の効率化を図り、職員の負担軽減につなげることが期待される。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

・ **通所介護計画に的確に反映できるよう、アセスメント力のさらなる向上に取り組んでいる**

事前訪問や担当するケアマネジャーから把握した利用者・家族の要望や健康状態、ADL等の情報は所定のアセスメント表に記入している。また栄養スクリーニング加算を受けており、毎月モニタリングを行い、ケアマネジャーに情報提供をしている。今年度、従来より詳細な内容を記入できるよう、併設の居宅介護支援事業所と同一のアセスメント表に変更しており、アセスメント内容を通所介護計画に的確に反映し、サービス提供の根拠を利用者・家族にも明確に説明できるよう、アセスメント力のさらなる向上に取り組んでいる。

・ **利用者のニーズを把握して、入浴の対応日を増やすとともに対応時間を延長している**

入浴は従来火曜から金曜の週4日、午前中の対応であったが、入浴を希望する利用者の声を受け、今年度は月曜から金曜の週5日に増やし、火曜は午後にも対応している。入浴は利用者のADLや体調に合わせて個浴槽またはチェアインバスを使用し、バイタルチェックを行って体調を確認したのち一人ずつ行っている。しょうぶ湯、ゆず湯のほか、入浴剤を使用し、リラックスして入浴を楽しめるようにしている。広い静養室には昔懐かしい広告ポスターやおもちゃなどを飾り、楽しい雰囲気になっている。利用者は水分補給や整容を行いベッドで休むこともできる。

・ **地域の方の協力により講座や演奏会を行って、利用者には有用な情報などを提供している**

今年度は毎月1度「おたのしみ企画」のプログラムがあり、介護職員が中心になり検討を重ねて、利用者の意向にマッチした様々な企画を実施している。企画の一つとして、警察署による高齢者を狙った詐欺被害についての講座や、近隣病院の医師による感染症予防方法の講習会などを行い、在宅で生活する利用者にとって有益な情報を伝える機会となっている。また地域のボランティア情報を把握して協力をお願いし、小さなオカリナであるコカリナの演奏会など、ボランティアによる演奏を楽しむ機会を提供している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/91

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%	5.0%	7.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	64.0%	5.0%	28.0%	どちらともいえない：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	71.0%	5.0%	6.0%	17.0%
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%	いはいえ：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	74.0%	15.0%	7.0%	いはいえ：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%		10.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%		10.0%	どちらともいえない：0.0% 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	76.0%		20.0%	どちらともいえない：2.0% 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	58.0%	7.0%	33.0%	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	87.0%		12.0%	どちらともいえない：0.0% 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	69.0%	12.0%	17.0%	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	76.0%	7.0%	15.0%	いはいえ：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	79.0%	5.0%	15.0%	いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%		17.0%	どちらともいえない：2.0% 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	43.0%	15.0%	38.0%	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	社会福祉法人悠遊
事業所名称	デイサービスいずみ
事業所所在地	東京都西東京市泉町3丁目15番28号
事業所電話番号	0424-24-8106

## 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) ご利用者の意思及び人格を尊重し、自分らしく生き生きとして生活が送れるようサービスの提供を行います 2) 通所介護計画書に基づき利用者の自立を促すことができるサービスの提供を行います 3) 在宅介護を継続することができるよう介護者を支えるための援助を行います 4) ご利用者の生活の幅が広がるよう地域と連携して支援します

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

### ・ボランティアを活用して多彩な活動プログラムを提供し、利用者の生活の活性化を図っている

人と人のつながりを重視する等事業所では多くのボランティアが活動している。その活動は多岐にわたり、利用者の中活動支援の一翼を担っている。ボランティアに関しては「ボランティア受け入れ指針」「ボランティア受け入れマニュアル」を整備するなど、ボランティアが活動しやすいしくみづくりをしている。ボランティア間の情報交換や交流の場として「ボランティア交流会」を年2回、法人と共同開催している。ボランティアの活用は、事業の透明性を高めると同時に、利用者が多様な人との触れ合いにより生活の幅を広げる機会になっている。

### ・「10の基本ケア」の実践で、利用者の自立度を促進させている

障害や認知症の程度にかかわらず、さらに医療的処置を必要とする利用者も受け入れる方針である。支援は「10の基本ケア」（自立した在宅生活を実現するための実践）に基づき、利用者が自己選択・自己決定できる機会を随所に設けている。一日をどのように過ごすかは、豊富な活動プログラムから利用者自身が決めている。具体的には通所した際のテーブルに、実施予定のプログラム表が置かれ、利用者はそれを見て選ぶしくみである。自己選択が難しい利用者に対しては、受容的なかわりのなかから本人の「できる」を引き出す支援を実践している。

・

さらなる改善が望まれる点

### ・サービスの差別化を図り、利用者増につなげる工夫が求められる

当事業所は大規模通所介護事業所として1日7時間以上9時間未満、利用定員45名で事業運営してきている。介護保険開始以前から当サービスに取り組んできた経緯があり、地域からの信頼も厚い。しかし、こここのところ利用者数は伸び悩んでいる。介護保険制度の改正に伴い、事業所周辺にも利用者ニーズを反映させた通所介護事業所が増えつつあることが一因と考えられている。「10の基本ケア」を前面に掲げた個別ケアの徹底など現状の支援力を活かしつつ、さらに独自性を考慮したサービス提供など周囲との差別化を図ることで利用者増が期待できる。

### ・利用者の個別性に対応したりハビリテーションプログラムの「見える化」を期待する

看護師が機能訓練指導員を兼務しているが、機能訓練に関して個別のプログラムは作成されていない。生活リハビ

リテーションを提唱し、日常生活の繰り返しが利用者の機能維持につながるとの考えがあるため、活動プログラムにもリハビリテーションの要素が加えられている。しかし、利用者の状況はさまざまで、今後さらなる多様化も考えられる。現在実施しているリハビリテーション（生活リハビリテーションを含む）の評価や、機能向上のために何が必要か、作業療法士等によるより専門的な支援についてスーパービジョン体制を構築することが期待される。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

### ・酸性水の活用、全館一斉換気により、快適な環境づくりに取り組んでいる

当事業所では、利用者が通所生活を快適に過ごすための工夫をしている。座席の位置に配慮するとともに、清潔な環境づくりに取り組んでいる。浴室や洗面所での手洗い等には、皮膚損傷の改善や消毒の効果があると言われている酸性水を使用している。また「10の基本ケア」の実践として、法人をあげて、合図とともに一斉に窓を開け換気を行っている（1日4回：10時・12時・14時・16時）。これらの換気により、快適な環境づくりと、ウイルスの蔓延防止に取り組んでいる

### ・年2回、家族交流会を開催し、事業所に対する家族等の意見を聞く機会を設けている

事業所の支援方針の一つに「在宅介護を継続できるよう介護者を支えるための援助を行います」がある。「利用者家族は利用者の在宅生活の維持のために大切な存在である」との認識を持ち、良好な関係性が維持できるように配慮している。家族からの相談にはいつでも応じる用意があり、連絡帳を介して、また毎回の送迎時などをその機会にしている。家族が利用者への関心を持ち続けられるように、年2回、茶話会形式や時には関心のあることの「講演会」を開催するなど、利用者家族同士の交流を深めたり、事業所へ意見を言える機会をつくっている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/82

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	79.0%	8.0%	6.0%	6.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	81.0%			14.0%
				どちらともいえない：2.0% 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%	18.0%		12.0%
				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	70.0%	22.0%		
				いいえ：4.0% 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	72.0%	20.0%		
				いいえ：4.0% 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	87.0%		6.0%	6.0%
				いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%		8.0%	
				いいえ：2.0% 無回答・非該当：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	87.0%		6.0%	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	62.0%	8.0%		27.0%
				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	85.0%		6.0%	
				いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%			8.0%
				どちらともいえない：4.0% 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	83.0%		10.0%	6.0%
				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	75.0%	18.0%		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	81.0%		6.0%	8.0%
				いいえ：4.0%
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%	18.0%	6.0%	16.0%



# 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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	緑寿園ケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-462-1206

## 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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス 2) ご利用者・家族との信頼による絆 3) 福祉コミュニティの協創 4) 仕事を通じた職員の自己実現 5) 法令遵守の履行

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者一人ひとりの意思の尊重や自主性を大切にし、主体的に利用者自ら活動を選択・変更できるようにしている</li></ul> <p>事業所では年間を通して様々な行事やグループ活動、趣味活動を行っている。絵画や陶芸など専門家による指導が行われている活動も加え、常に同時に複数の活動プログラムを提供している。いずれの場合もサービスの提供にあたっては、利用者自身に主体的に選んでもらえるようにしている。日々の活動については介護計画に記載されているが、その日の利用者の希望や体調によって参加する活動を自由に選択・変更できるようにし、利用者一人ひとりの意思の尊重や自主性を大切にサービスを提供を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者が「園に来てよかった」と思える気持ちを大切に、利用者の思いに寄り添う柔軟な支援の提供に努めている</li></ul> <p>事業所では、送迎時から利用者・家族の様子や、体調の変化等を確認し、声かけ、観察を重視しその日の利用者の状況に合わせた支援ができるよう努めている。表情、声、行動などから利用者の体調や思いをくみ取り、活動内容、食事内容、入浴方法、排泄介助、送迎方法を多職種で検討している。集団の中で「個」の存在を常に大切に、利用者「園に来てよかった」と思ってもらえるような、利用者の思いに寄り添う柔軟な支援の提供に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者に季節感あふれる食事、活動、行事等を提供し、利用者が楽しく来園できる支援に努めている</li></ul> <p>食事は旬の素材を取り入れ、季節感あふれる食事の提供に努めている。グループ活動では、季節感を感じられる創作活動や回想法を取り入れている。季節の行事としては新年会、節分、夏祭り、敬老会、文化祭、クリスマス会など利用者が楽しめる企画を担当職員がボランティアの協力を得て企画・実施している。月数回のお楽しみ会はボランティアによる演奏会、コンサート、演芸などが行われ、利用者の楽しみとなっている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・大災害発生などに備え、実行性のあるBCP（事業継続計画）の検討を更に進められることを期待している</li></ul> <p>消防計画のなかに震災対応や施設再開に向けてのBCPとしての復旧計画を作成している。非常時対応マニュアルの作成や、職員が災害状況に応じて適切な判断と行動がとれるよう様々な場面を想定しての防災訓練を実施している。大規模台風や大雨などには事前に災害対策委員会を開き、送迎時の危険度などを考慮し、必要な処置を取れるようにしているが、災害の規模によっては家族への連絡や建物の崩壊、道路・交通網の遮断、ライフラインの停止なども想定される。これらを踏まえ実行性のあるBCPとして更に検討を進められることを期待している。</p>
--

**・利用者情報共有のための帳票等の重複項目を確認するなど、作業内容省力化の検討を期待する**

事業所では日々の利用者情報を通所予定表（受付業務日誌）、送迎表、通所介護日誌、入浴日誌等に記載し、情報共有を図っている。連絡ノート、利用者個々の状況をケース記録に転記、記載している。書類の中には重複部分も見られた。作業内容省力化のために、これらの記録帳票の見直しやIT化の推進などの検討を期待する。

・

## 事業者が特に力を入れている取り組み

**・初回訪問は相談員2名と機能訓練指導員で行い、情報収集・把握や計画作成を行っている**

初回訪問は相談員2名と可能な限り機能訓練指導員で訪問し、利用者の心身状態や住環境、生活歴、価値観、利用者・家族の要望などの収集・把握と信頼関係の構築に努めている。相談員2名で訪問することで認知症利用者に対しては家族と別々に面接をすることもでき、その場で相談員の1人は通所介護計画をまた機能訓練指導員は住環境などを踏まえ在宅生活の継続を目的として機能訓練計画を作成し、説明・同意を得ている。多角的視点での情報収集・把握を各計画に反映できると共に時間を有効に使うことで利用者や家族の時間負担の軽減にも繋げている。

**・利用者一人ひとりの日々の状態変化に合わせて支援を行っている**

利用者が食事を楽しく、美味しく、季節感を感じられるよう工夫し、利用者一人ひとりの状況に合わせた入浴方法や排泄介助方法を検討し、在宅生活を継続できるよう支援している。しかし利用者の状態は日々変化している。送迎時の家族からの情報や職員の観察等を通し、その日の体調に合わせた食事内容や移動介助、入浴介助、送迎方法、また活動への参加や事業所での一日の過ごし方等多職種で常に検討し、調整・見直し等を行ないながら支援をしている。

**・利用者が自ら選ぶ活動等を通して自己表現の喜びと、達成感を得られるよう支援している**

事業所は複数のグループ活動や趣味活動を並行して行なっている。利用当初は利用者自身の趣味、希望を聞き取り、参加を勧めている。趣味活動では、職員や講師、ボランティアが利用者の自主性、主体性をうながす声掛けを行い、その人らしさを大切に意欲をもって取り組めるよう支援している。事業所では利用者が自己表現する喜びと共に、達成感を得られ、自信をもって在宅での自立した生活が送れるよう支援を心がけている。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/89

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	92.0%	5.0%	いいえ : 1.0%	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	77.0%	5.0%	15.0%	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	77.0%	15.0%	いいえ : 3.0%	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	84.0%	11.0%	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	86.0%	5.0%	5.0%	いいえ : 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	5.0%	7.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%		どちらともいえない : 1.0%	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	88.0%	9.0%	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	79.0%	18.0%	どちらともいえない : 1.0%	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	92.0%	5.0%	どちらともいえない : 1.0%	いいえ : 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	5.0%	7.0%	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	79.0%	5.0%	13.0%	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	84.0%	7.0%	7.0%	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%	7.0%	16.0%	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	54.0%	15.0%	28.0%	いいえ : 1.0%

# 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	社会福祉法人鶴寿会
事業所名称	デイサービスセンタークレイン
事業所所在地	東京都西東京市西原町4丁目3番5号
事業所電話番号	042-468-3300

## 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) 共にふれあい、語り合い、生きる（法人理念） 2) 利用者の安全安心に努める 3) 高齢者の尊厳を大切にす 4) 人材育成の向上に努める 5) 情報開示を積極的に行う

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・開設から20年の節目を過ぎ理事長が連絡会監事を務めて地域に貢献している</li></ul> <p>西東京市内の社会福祉法人が、高齢・障害・子どもなどの垣根を超えて連携することを目標にした連絡会が3年前に立ち上がり、法人理事長が役員監事に就任している。「住みやすい安心して暮らせる地域の為に新たな一歩を」をテーマに、各法人の専門性を活かして相互のつながりを深め、地域住民と共に地域づくりを進めたい、と謳っている。人員確保や後継者問題など福祉施設をめぐる課題は山積しており、共通の課題について互いに協働することで今後も地域に貢献できるよう望みたい。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・クレインウエストカフェは地域住民の為に開放的な役割を担っている</li></ul> <p>西東京市や同市社協並びに応援団（ボランティア）の支援を受けて、今年度2月13日の第2木曜日13時半～15時半、参加費100円にて「クレインウエストカフェ」をオープンした。月1回参加費100円で2時間ほどのカフェは、地域の方々の集いの場として誰でも気軽に立ち寄ってもらい、コーヒーはもちろん軽体操・談話・介護相談などを提供することで、孤立予防や介護負担軽減の一助になれるよう努めている。ポスター・広報誌のほかHPでもカフェの様子を紹介し、毎月実施することで地域の方に足を運んでもらえるよう取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・法人を挙げて個人情報保護について取り組んでいる</li></ul> <p>契約時に個人情報保護の利用目的について丁寧に説明して同意を得ている。法人として個人情報保護規程・個人情報保護方針を策定し館内に掲示しているが、デイでは利用者のハンガーで隠れているため、掲示場所について検討をお願いしたい。ホームページでもプライバシーポリシーを掲載して法人を挙げて取り組んでいることを発信している。加えて現場では同性介助を基本とするが男性職員が不足しているため、可能な範囲で対応することも伝えている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・クレインとしての独自性や特徴を生み出すように他施設の動向にも気を配って貰いたい</li></ul> <p>現状のクレインは全ての面で人材不足の影響が大きく、人材の確保と育成が課題となっている。長年勤務してきたかけがえのない職員が辞めることは大いなる損失であり、経営上の最大のリスクでもある。今回の評価はデイサービス単体であるが、特養やヘルパーステーション、居宅も含めたオールクレインとして、他に類を見ない取り組みがされていないのは残念である。職員は他施設の情報収集に努め、今のクレインでやれること、やってみたい事を全員で話し合い、クレインならではのオリジナリティを發揮できるようになって貰いたい。</p>
---

**・防災訓練やBCPの確実な作成と実行を希望する**

防災委員会を中心に30年度は、防災訓練実施計画を一部変更して総合訓練等を実施している。参加職員からは夜間時の火災発生時における初動対応の再検討の指摘が聞かれているほか、職員参加率も低くAED研修が未実施のため、次年度の計画に盛り込みたいとしている。BCP（事業継続計画）についても大筋な書式は作成しており、詳細については各部署に作成を依頼する予定として次年度における課題となっており、早急な実施をお願いしたい。

**・職員は声の大きさや盛り上がる表情のもと利用者と一緒に楽しめるよう望みたい**

訪問時、午前は体操・脳トレ（トランプ神経衰弱）、午後は体操・書道を実施していた。リーダー業務マニュアルに沿って、午前・午後の体操・食事前の嚥下体操・レクにおいてリーダーを中心に実施している。担当職員のやる気次第でその日のデイが決まると思われるので、担当職員は皆が体操をやるうという気持ちになるよう、表情や声掛けに工夫して貰いたい。また、他職員も盛り上げ役に徹して利用者が皆と一緒に楽しめるようにするほか、利用者自身が選べるプログラムが増えるよう新たな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

**・個別送迎シートを作成して安全かつ安心な送迎に努めている**

個別送迎シートを作成してドアからドアまでの送迎を行い、車両は大型が主流だが状況に応じては軽自動車でのピストン送迎を実施することで、安全かつ安心できる送迎になるよう努めている。利用者等から変更希望が出た場合にも、コースを工夫することで臨機応変に対応している。平均すると10分前後かかることを伝え、それ以上の場合は携帯で連絡し、利用者・家族が安心できるよう配慮している。独居の方が多いが鍵の預かりはしていないため、キーボックスやドアポストに袋に入れた鍵を入れておくことを確認したうえで、安全な送迎を実施している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/55

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	75.0%	16.0%	8.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	80.0%	8.0%	11.0%	いはいえ：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	58.0%	22.0%	8.0%	11.0%
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%	16.0%	5.0%	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	77.0%	11.0%	8.0%	いはいえ：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	5.0%		どちらともいえない：2.0% いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	8.0%		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	72.0%		22.0%	どちらともいえない：2.0% いはいえ：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	61.0%	11.0%	27.0%	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	91.0%	5.0%		どちらともいえない：2.0% 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	83.0%	13.0%		どちらともいえない：2.0% 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%	5.0%	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	77.0%	8.0%	13.0%	いはいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	16.0%	16.0%	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	44.0%	22.0%	30.0%	いはいえ：2.0%