

評価結果概要版



令和4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	練馬区立豊玉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3丁目9番13号
事業所電話番号	03-3993-1341

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) 人権尊重を理念とします。 2) 地域でもっとも信頼された法人を目指します。 3) 喜ばれるサービスの提供を行います。 4) 効率的でバランスの取れた経営をします。 5) 区民福祉の向上を図ります。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・行事食や郷土料理、選択食、リクエスト食など、利用者が食事を楽しめるよう工夫に取り組んでいます

デイサービスでの食事は利用者にとって楽しみのひとつであり、歳時に合わせた行事食として、敬老会でのお祝い御膳や運動会シーズンの手作り弁当、夏祭りでのかき氷など食事で季節を感じられるよう工夫しています。そのほか月に一度日本各地の郷土料理も提供するなど、懐かしさや興味も引き出せるような献立を考えています。さらに、魚や肉などのメイン料理の味付けが選べる選択食や、年に一度食事アンケートを行って利用者から希望のメニューを聞き、「リクエスト」として毎月献立表で示すなど、利用者が食事を楽しめるよう工夫に取り組んでいます。

・日頃から、職員同士の気付きを集めて共有する体制があり、サービス場面ごとの手順書を設けながら一人ひとりの利用者に対応しています

サービス場面ごとに、利用者一人ひとりに対する支援方法を記載した「入浴表」や「排泄表」があり、処置内容や持参薬、注意事項などを明記しています。日頃から、職員一人ひとりの気付きを集めることを意識しており、利用時の様子で気になることがあればデイルーム内のバインダーに記載し気付きを集める仕組みを設けており、ケース会議や毎日の申し送り内で共有しています。職員全員が利用者の様子を丁寧に確認し共有する体制から、個別性に応じたサービス提供が出来るよう、サービス場面ごとの手順書や注意事項が記載されたシートがあります。

・業務日誌や引継ぎシートなどを上手く活用しながら、職員間で情報共有の漏れがないよう工夫して対応しています

職員は出勤時に、業務日誌と会議録を確認し、必要情報を把握しています。業務日誌には、ケース記録から抜粋した個々の利用者の状況や変化を記載しており、特に注意してほしいことはマーカーで色分けしています。マーカーで色分けされた内容のみを抜粋して引継ぎシートも作成し、業務中にすぐ確認できるようにしています。また、連絡帳に記載の内容や、ドライバーが送迎時に聞き取った内容はメモ用紙に記録し、職員同士がすぐ確認できるようにしています。職員一人ひとりの気付きを記録やメモに残し、職員間で情報共有を行っています。

さらなる改善が望まれる点

・新規利用者獲得に向けた取り組み強化に向けて、分析や活動を見直し、選ばれる事業所となるための事業所の強みを見出すことが期待されます

デイ事業課理念「『住み慣れた我が家で暮らし続けたい』その気持ちを支えます」に向けて、日々の健康管理や個別機能訓練、見栄えの良い作品づくりなどの活動を強みにしています。独居高齢者も多いため洋服の出張販売を行い、一人で買い物に行けない利用者ニーズに応えています。定期的に空き情報を居宅介護支援事業所に発信しています

が、新規利用者獲得に向けた取り組み強化の必要性を経営層は感じています。他デイサービスの分析や日々の活動内容の見直しを図りながら、選ばれる事業所となるための事業所の強みを見出すことが期待されます。

・選ばれる事業所となるための強みを見出すためにも、正規・非正規職員が一体感を持ち、持ち味や強みを生かせる取り組みが期待されます

正規職員はデイ事業課全体を俯瞰してサービスの質向上に取り組み、非正規職員は当事業所を良くすることを考えて業務を行ってほしいと経営層は考えており、多職種が連携できる体制になっています。経験年数の長い非正規職員も多いことから、今後、非正規職員を束ねられる正規職員のマネジメント力向上について課題と捉えています。選ばれる事業所となるための事業所の強みを見出すためにも、正規・非正規職員が一体感を持ち、職員一人ひとりの持ち味や強みを生かせるような取り組み強化が期待されます。

・事業所の強み・弱みを反映した独自の行動計画の作成とアウトカムに重点を置いた進捗管理の強化が期待されます

デイ事業課共通の単年度事業計画書を作成しています。今年度は人材育成育成として研修会や事例検討会の開催、科学的根拠に基づいた多職種によるサービス提供、人権意識や接遇の向上、適正な経営管理などがあり、それぞれ何に取り組むか重点項目としてまとめています。しかし「 を月 回実施」といった内容で、アウトカム（取組成果・変化）を評価する内容ではありません。また、事業所ごとの強み・弱みを反映した独自の行動計画が作成されていないので、今後、事業所ごとの特色を踏まえた、具体的な行動計画の作成と進捗管理の強化が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・キャリアパス紹介フェアやバスツアーなど風通しの良い職場づくりに取り組んでいます

法人内異動が定期的にあるため、職員のキャリアパスの選択肢を知ってもらい、キャリア形成を後押しできるように、「キャリアパス紹介フェア」を実施しました。第1部では事業団各事業の紹介を行い、第2部では各課によるブースを出展し、各課の職員と直接話をする相談会を設け、具体的に他事業の取り組みや今後のキャリア形成のイメージが持てました。また内定者には施設見学や職員から話を聞くバスツアーや社内報「ちゅーりっぷ」の発行など、風通しの良い職場作りに向けた取り組みと推察されます。

・利用者が取り組んでいることやできることを家族や関係者に見てもらっています

利用者の個別機能訓練は、利用者本人と家族の希望を基に実施しています。家族と外出、料理を作る、コンビニまで好きなものを買うに行く、利用者の自宅近所の公園を散歩する、など具体的な目標を持って取り組めるようにしています。さらに、3か月ごとの居宅訪問時に、家族に実際に歩いている様子を見てもらったり、機能訓練時の様子を動画や写真にして見せるなど、利用者が取り組んでいることやできることを理解してもらえよう努めており、サービス担当者会議においても同様に動画等を見せるなど、関係者と共有する工夫も行っています。

・利用者が在宅生活を続けられるよう、専門的見地から支援を行っています

利用者には、利用日ごとに「私の日誌」を自身で記載してもらい取り組みを行っています。数種類用意して自身で選んで自己決定できるようにし、名前、体温、昼食のメニュー、天気などを記入してもらっており、認知症予防の回想法として取り組んでいます。さらに、認知機能の検査を定期的に行っており、認知症利用者に対して環境評価を行い、利用者のできることを増やすための環境づくりを行うなど、認知症高齢者への環境支援指針（PEAP）の活用にも取り組み、利用者が少しでも長く在宅生活を続けられるよう専門的見地から支援を行っています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

31/63

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%	16.0%			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	83.0%	9.0%	6.0%		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	61.0%	25.0%	6.0%	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	70.0%	19.0%	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	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	74.0%	12.0%	12.0%		いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%			9.0%	どちらともいえない：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	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	58.0%	16.0%	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	87.0%		9.0%		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	77.0%	9.0%	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	83.0%		12.0%		どちらともいえない：0.0% 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	61.0%	25.0%	9.0%		いいえ：3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	6.0%	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	48.0%	25.0%	12.0%	12.0%	

評価結果概要版



令和4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	練馬区立高松デイサービスセンター
事業所所在地	東京都練馬区高松6丁目3番24号高齢者集合住宅こぶしの里
事業所電話番号	03-3995-5107

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)法令順守により安定した運営。 5)効率的でバランスの取れた経営。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・男女問わず多様なニーズに応えられる趣味活動を用意しており、利用希望者に伝わるツールを使いながら工夫して発信しています

事業所では毎日2種類の体操を実施したり、多数の趣味活動を用意しており、利用者個々に応じて好きな活動ができるよう取り組んでいます。10月時点での利用者の男女比率は男性40%女性60%でした。麻雀や囲碁、編み物、手工芸など、男女問わず楽しめる活動がバランスよく設定されています。また、この活動内容も、ホームページやパンフレット、月間活動予定表などを使いながら、利用希望者にわかりやすく発信されています。事業所の外にある掲示板にも活動案内を掲示しているため、地域の高齢者も収集できるツールにて情報を発信しています。

・茶話会を通して定期的に利用者の声を聞き、より良いサービスの提供に向け、職員は主体性を持って迅速に取り組んでいます

利用者を少人数グループに分けて実施する茶話会を定期的に開催し、職員がファシリテーターとなりながら利用者の意見を聞き取っています。より良いサービスへ繋げることを目的に開催し、今年は2回実施しました。コロナ禍で中止していたおやつ作りを再開してほしいという意見が挙がったため、少人数グループに分けて距離を取ることで開催することが出来ました。日々の業務の中でも職員は主体性を持って業務改善に取り組んでおり、今回の職員自己評価でも提案型の改善策が挙がっていました。タイムリーに実践できるよう、積極的に取り組んでいます。

・「長期ビジョン VISION 2030」が策定され、中期・単年度事業計画の連動性がより明確になり、見通しを持つことが出来ました

「長期ビジョン VISION 2030」が策定され、中期・単年度事業計画の連動性がより明確になりました。介護サービス理念「ありのままのあなたを大切にします」の実現に向けて、「お客様に「喜ばれるサービス」を提供するため、安定した経営を実現・継続している」「地域の方々に「最も信頼」されるため、先進的で優れたサービスを提供し続ける」「職員が働く喜びと働く誇りを持ち、意欲的に経営理念の実現に向けて取り組んでいる」の3つを長期ビジョンを示し、職員は法人の目指すべき方向性を確認でき、見通しを持つことが出来ました。

さらなる改善が望まれる点

・世代交代を見据えた業務の標準化に向け、今いる職員の経験値をどのように次世代の職員へ伝えていくか検討することが期待されます

法人共通で作成しているサービス場面に応じたマニュアルに基づき、サービスを提供しています。他にも事業所独

自分で作成した業務の流れを記載したマニュアルはありますが、各シフトにおける動き方の内容にとどまっています。今後、職員の世代交代も見据えており、次世代の人材育成・定着や現在取り組んでいることのさらなる浸透が課題と経営層は感じています。今いる職員が長年培ってきた経験をふまえ、口頭での伝達だけでなくマニュアル内にも反映させていくなど、業務の標準化に向けたさらなる取り組みが期待されます。

・事業所の強み・弱みを反映した独自の行動計画の作成とアウトカムに重点を置いた進捗管理の強化が期待されます

デイ事業課共通の単年度事業計画書を作成しています。今年度は人材育成育成として研修会や事例検討会の開催、科学的根拠に基づいた多職種によるサービス提供、人権意識や接遇の向上、適正な経営管理などがあり、それぞれ何に取り組むか重点項目としてまとめています。しかし「 を月 回実施」といった内容で、アウトカム（取組成果・変化）を評価する内容ではありません。また、事業所ごとの強み・弱みを反映した独自の行動計画が作成されていないので、今後、事業所ごとの特色を踏まえた、具体的な行動計画の作成と進捗管理の強化が期待されます。

・非正規職員の小グループ化も視野に入れ、職員の世代交代を見据えたサービスの質向上と人材育成の進展が期待されます

職員の異動に伴い、職員の世代交代を視野に入れながら、組織体制づくりに取り組んでいます。そのためには業務の標準化や事業所の強みの継承を行うこと、次世代の人材育成を課題として捉えています。主任が不在のため、所長の下に正規職員、非正規職員が位置づけられる組織図のため、取り組みの機動力を高めるためにも非正規職員を小グループ化して取り組みを推進させることも視野に入れ、今後のデイ事業のあり方や方向性に沿ったサービスの質向上と人材育成の一体的な取り組みの進展が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・キャリアパス紹介フェアやバスツアーなど風通しの良い職場づくりに取り組んでいます

法人内異動が定期的にあるため、職員のキャリアパスの選択肢を知ってもらい、キャリア形成を後押しできるように、「キャリアパス紹介フェア」を実施しました。第1部では事業団各事業の紹介を行い、デイ事業課については当事業所の所長が説明しました。第2部では各課によるブースを出展し、各課の職員と直接話をする相談会を設け、具体的に他事業の取り組みや今後のキャリア形成のイメージが持てました。また内定者には施設見学や職員から話を聞くバスツアーや社内報「ちゅーりっぷ」の発行など、風通しの良い職場作りに向けた取り組みと推察されます。

・常勤理学療法士はプログラムの効果効能表と自主トレーニングメニューを作成しています

事業所の機能訓練指導員は常勤の理学療法士を配置しています。職員は理学療法士から安全な移乗移動方法のアドバイスや指導を受けています。利用者の活動やレクリエーションの内容の効果を説明し、常に生活機能改善のためのグループ体操や口腔体操など取り入れています。各プログラムには、どのような効果効能があるかの表を作成し説明しながら行い、楽しく分かりやすく継続できることを基本にプログラム作成をしています。利用者が自宅で行えるよう個々に応じた、自主トレーニングメニューを作成し、デイで出来ることを確認してから渡しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

38/73

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	84.0%	7.0%	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	84.0%	5.0%	7.0%	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%	21.0%	5.0%	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	76.0%	21.0%		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	60.0%	31.0%	5.0%	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	78.0%	10.0%	10.0%	いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	7.0%	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	78.0%	7.0%	13.0%	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%	21.0%	26.0%	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%	7.0%	7.0%	いいえ：2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	15.0%	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	63.0%	18.0%	5.0%	13.0%
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	63.0%	28.0%	5.0%	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%	18.0%	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	52.0%	23.0%	10.0%	13.0%

評価結果概要版



令和4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

・ **利用者の状態に合わせた「その人らしさ」を大切にしながら、きめ細やかさなサービス提供が利用者の高い満足度に繋がっている**

送迎、健康管理、食事、入浴、レク活動と提供するサービスは、個別の状況に合わせて、きめ細やかに援助している。感染予防対策を講じながら、デイルーム内のテーブルの配置を工夫し、小集団での体操は別室で行っている。寛ぎのスペースもあり、利用者の望む場所で過ごすことができる。一律ではなく、利用者が選択し決定・遂行しながらサービスを提供できることを基本としている。食を楽しみ、多彩なレク活動の選択や運動の提供、安全で快適に過ごせる入浴サービス、看護師を中心とした健康管理、個別状況に合わせた送迎の提供が満足度を高めている。

・ **家族と連携しながら、利用者と家族がともに安心して在宅生活を継続できる質の高いサービスを提供している**

家族とは、日々の連絡帳や電話で連携、送迎時間の変更や入浴希望の他、「毎回体重測定してほしい」「デイでは歩かせてほしい」等、個別の要望に応え、相談にも応じ、食事形態の変更等様々なアドバイスも行っている。また、延長・夕食サービスの提供により、家族の負担軽減にも繋げている。家族からは、「家族が動いていることに気を遣って下さり、本当に感謝しています」「利用者のことをよく考えて下さる」との声も寄せられている。利用者と家族がともに安心して在宅生活を継続できる質の高いサービスを提供しており、その取り組みを高く評価したい。

・ **多彩なレクや季節に因んだ行事と行事食、子どもたちとの交流等、利用者が楽しく過ごせるように支援している**

定員48名と利用人数が多いため、利用者同士が楽しく歓談できる環境にもなり、レクもクイズや体操、折り紙、ちぎり絵、ぬり絵、歌、漢字、計算、クロスワードパズル等充実し、地元の練馬大根をペットボトルで栽培する園芸では、得意な利用者が他の利用者や職員に教える場面もある。また、夏祭りや敬老祝賀会、運動会、ハロウィン、クリスマス・忘年会等、季節に因んだ行事も開催、彩り豊かな行事食も提供、中学生や保育園の園児との交流もあり、コロナ禍で活動が制限される中でも、利用者一人ひとりが楽しく過ごせるように支援している。

さらなる改善が望まれる点

・ **新人教育カリキュラムの確立と外部研修受講の環境を整えていくことを期待したい**

新入職員に対しては、オリエンテーションの際に職員ガイドブック等を活用して挨拶や言葉遣い、心得等を伝え、OJTを通して育成している。利用者や家族からは、日頃の職員の対応に対して感謝や喜びの声が多く寄せられており、質の高いサービスを提供していることがうかがえるが、職員アンケート調査では、新人職員の教育について改善を求める声も寄せられている。今後は、リフト浴等の体験も含めた新人教育カリキュラムを確立するとともに、

ZOOM等による外部研修受講の環境も整えていくことを期待したい。

・家族だけでなく、利用希望者も含めて、ブログや動画、SNS等を活用して様々な情報を提供していくことを期待したい

家族とは日々の連絡帳や電話で連携、誕生日には記念写真もプレゼント、要望があれば個別に見学も可能で、夕食提供等で家族の負担も軽減しており、アンケート調査では、家族から高い評価を得ている。今後は、家族だけでなく、利用希望者も含めて、ブログや動画、SNS等を活用することで、充実した看護体制や彩り豊かな行事食等、デイの魅力や特徴を分かりやすく伝え、地域社会に対する透明性を高めていくことを期待したい。

・個別の状況に合わせて実施状況を確認するためのチェック表や記録物は、重複記録となり、業務改善を検討している

デイの基本としている、自己実現に向けて個別性を大切に「その人らしさ」の実現に向けて援助している。利用者の援助内容や方法及び留意点を記載した食事・入浴・排泄・送迎・健康チェック表等があり、実施内容の記載と確認後に連絡帳や個人記録に転記している。このことにより、ひやりはっと、事故・苦情ゼロや再発防止への取り組みに繋がっている。一方で、記録が手書きであるため重複して記載することとなり、職員の事務量が増えている。法人としてICT導入を進めており、導入に向けた準備や業務の効率化を図っていきたいと考えている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者や家族の意向・状態・状況に柔軟に対応している

定員48名と人数が多いが、「毎回体重測定してほしい」「入浴はシャワー浴で」「デイでは歩かせてほしい」等、利用者や家族の要望にきめ細かく応じ、歯の調子が悪い時はお粥で提供、自転車で来た利用者は帰りに自転車を車に積んで送る等、様々な面で配慮している。食事も漬物禁、塩分6g/日、主食40g、オムレツ提供のみ等、個別対応、服薬の他、爪切りや髭剃りも支援している。また、雑誌や囲碁・将棋・麻雀・脳トレ等を準備し、一人または数人で静かに過ごすこともでき、利用者同士の人間関係も考慮、必要に応じて席替えも行っている。

・食事は毎回選択制で個別対応、アンケート調査でも高い評価を得ている

昼食主菜は毎回選択制で、直前変更にも応じ、適温で提供、栄養だけでなく彩りや食感等にも配慮し、アンケートでは「食べることの大好きな本人にとっては、とてもありがたいこと」「お食事が最高に美味しい」等の声も寄せられ、高い評価を得ている。また、牛乳OK、サバ禁等、個別に柔軟に対応、食事が進まない場合には一口大にすることで、利用者自身で召し上がるようになった事例もある。さらに、敬老祝賀会では豪華な敬老祝賀御前や紅白饅頭を提供、行事食は3日間から1週間程度継続することで、より多くの利用者に提供できるように配慮している。

・充実した看護体制と広い浴室及びリフト浴を備えている

デイでは、充実した看護体制を整え、静養室にはベッド3台、褥瘡・インシュリン・バルーンカテーテル・胃瘻・酸素ボンベ等にも対応、浴室も広く、リフト浴も備えており、訪問看護や往診医とも連携、他のデイでは受け入れ困難な利用者も受け入れている。また、入院や体調不良等で休みが続いても籍を残し、いつでも利用再開できるように配慮、見守りが必要な利用者は職員の目の届く範囲に座って頂く等、動線も工夫、広い玄関ホールで寛ぐこともできる。感染症対策として日々の検温や手指消毒の徹底、二酸化炭素濃度計を設置して換気も徹底している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/105

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	83.0%	5.0% 8.0%	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	54.0%	43.0%	いいえ：2.0% 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	75.0%	21.0%	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	70.0%	18.0% 8.0%	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%	10.0%	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	86.0%	10.0%	いいえ：0.0% 無回答・非該当：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	81.0%	8.0% 8.0%	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	78.0%	18.0%	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	72.0%	24.0%	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	83.0%	10.0%	いいえ：2.0% 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	75.0%	16.0% 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	59.0%	24.0% 16.0%	いいえ：0.0%

評価結果概要版



令和4年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

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

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1)利用者本位 2)法令遵法 3)施設内事故の徹底防止とそれを実現する総合的なチームアプローチ 4)満足度を追求する個別サービスの提供 5)介護をサービス業として考えた接遇・マナー

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用希望者やケアマネ、家族に対して、ホームページを通して積極的にデイの情報を発信している

利用希望者やケアマネ、家族に対して、ホームページを通して積極的にデイの情報を発信、献立表やパンフレット、重要事項説明書、施設だよりはダウンロード可能で、ケアマネ向けのチラシやパンフレットは毎月更新している。特に、新着情報欄では、多彩なレクや彩り豊かな行事食を写真で紹介している他、リハビリ再開のお知らせ等、充実した内容で更新頻度も多く、デイの特徴が十分に伝わるものになっている。また、家族に対しては連絡帳にて昼食献立を毎回写真で紹介、家族からも喜びの声が寄せられている。積極的な情報提供を高く評価したい。

・デイ専属の理学療法士を配置し個別機能訓練が再開、数値化した目標設定は生活場面と連動し達成状況を実感できる取り組みを高く評価したい

デイ専属の理学療法士を配置し、個別機能訓練が再開した。利用者アンケートでも機能訓練をしてほしいという声があるように、「元気になりたい」「元気でいたい」という利用者の待ち望んだサービスであり、個別機能訓練の再開が利用率向上の一翼となっている。個別で訓練できること、自宅での生活に役立つ専門職からのアドバイスを得ることができる。個別機能訓練の目標設定が月単位で毎月目標数値を増やして最終目標の実現に繋げて実施している。数値設定が生活場面の数値と繋がりに利用者へ達成状況が実感できる取り組みを高く評価したい。

・昼食選択制や彩り豊かな行事食、外食企画等、充実した食への継続的な取り組みを高く評価したい

昼食は毎回肉か魚かの選択制で、人気のある麺類や丼ものの提供もあり、利用者の状態に合わせて食形態や量、塩分等も柔軟に対応している。また、お正月は赤飯や刺身、煮しめ等、毎月彩り豊かな行事食を提供、お品書きも添えることでいつもとは違う特別な雰囲気も味わうことができる。さらに、綿菓子を作ったり、ソフトクリームを食べるイベントも実施、今年度は春と秋に外食企画も再開し、近隣のファミレスにてパフェやホットケーキ等のデザートを楽しむ機会もある。利用者や家族の満足度も高く、充実した食への継続的な取り組みを高く評価したい。

さらなる改善が望まれる点

・職員一人ひとりの課題や目標、希望に沿った研修を受講することができるように、環境を整えていくことを期待したい

デイでは現在、職員が高い定着率で互いの連携も良く、職員アンケート調査でも職員同士の協力関係を高く評価する声もあり、利用者や家族からの信頼も厚く、質の高いサービスを提供していることがうかがえる。今後、質の高いサービスを維持・発展させていくためにも、職員一人ひとりの課題や目標、希望に沿った研修を受講することができ

るように、ZOOM等の環境を整えていくとともに、職員自身が食事介助や機械浴、身体拘束等の体験を通して利用者の立場を理解できるような取り組みにも期待したい。

・多職種が連携して通所介護計画書を作成し実施、カンファレンスや毎月ケアマネに報告する情報提供表に総括を記載する等工夫を期待したい

通所介護計画書作成前に、カンファレンスを実施、各専門職の視点からの利用状況報告や意見を踏まえて、ケアマネへのサービス内容の追加や変更提案に繋げている。多職種が連携した支援体制が整っている。情報提供表は、利用実績と血圧・脈拍・体温の平均値、体重測定結果、当月の特記すべき事項があれば、申し送り事項としてコメントも添えて報告している。バイタルや体重測定結果をグラフ化して報告もでき、医療機関への資料にも活用できる。カンファレンス及び情報提供表に通所介護計画書に沿って実施した結果の総括を記載する等工夫を期待したい。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・職員間の連携が良く、ICT導入・活用により、情報共有が迅速・確実に行われている

明るい雰囲気職員間の連携が良く、職員の定着率も高く、職員からは「縦、横の連携が取れている」「職員同士、協力して仕事をしている」等の声も寄せられており、職員間での適切な情報共有にも繋がっている。また、ICT導入・活用を積極的に推進、測定した血圧・体温・脈拍は連絡帳に自動転記、介護ソフトにも反映され、利用者の基本情報やケアプラン、日々の介護記録、事故報告書等を迅速かつ確実に共有することができる。連絡帳のデジタル化により、献立内容や写真も連絡帳に反映され、家族との連携にも役立っている。

・専属の常勤理学療法士による個別リハビリを実施している

デイでは、従来から口腔・リハビリ体操、指先を使ったレク等、日常生活に活かせる訓練を実施し、理学療法士もリハビリに携わっていたが、今年度途中から専属の常勤理学療法士を採用し、個別リハビリに力を入れている。リハビリは、個別機能訓練計画書を作成し、利用者の意向を確認のうえ最終目標を設定、明るく、開放的なリハビリルームにて棒体操や下肢筋力増強訓練、立位バランス訓練、歩行バランス訓練等、マシンや器具を使用して様々なメニューで実施している。リハビリに対するニーズも高まっていることから、今後さらに推進していく予定である。

・年間を通して楽しいレクや行事、イベントを実施、利用者自ら選べる機会も設けている

日々のレクは、クイズやカラオケ、ぬり絵、音楽鑑賞の他、福寿草作り等、季節に応じたレクも実施、ヴァイオリンやキーボードのボランティア受け入れも再開している。行事も、母の日にはカーネーション、父の日にはひまわりを贈呈、夏は納涼ビンゴ大会、秋には玉入れや棒渡しリレー等の大運動会、クリスマス会ではカラオケで紅白歌合戦等、充実しており、季節に因んだ行事も提供している。また、綿菓子イベントではイチゴ味とメロン味から選択、ソフトクリームイベントでもパニラやチョコレート味等を選択する等、自ら選べる機会を設けている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

16/100

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	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	100.0%		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	56.0%	31.0%	6.0%	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	68.0%	25.0%	6.0%	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%	6.0%	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%	12.0%	12.0%	いいえ : 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	12.0%	6.0%	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	100.0%		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	56.0%	25.0%	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	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	87.0%	6.0%	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	87.0%	12.0%	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	81.0%	12.0%	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	62.0%	31.0%	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	62.0%	25.0%	6.0%	6.0%

評価結果概要版



令和4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

・自主的に取り組める制作活動や全体・少人数で楽しめる活動など、利用者一人ひとりの希望に沿えるよう、プログラムの充実に努めています

事業所では制作活動も多く取り入れており、絵手紙やステンドグラス、アイロンビーズ、革細工、書道、有料のフラワーアレンジメントなど幅広く用意しています。作品は個別にファイリングし、個々の道具箱も設置するなど、利用者が自主的に取り組めるよう工夫し、作品展の開催も行っています。そのほか体操やゲームレクなど全体で楽しめるものや、脳トレ、塗り絵、施設内の歩行など個々で空き時間にも取り組めるプログラム、さらに麻雀やオセロなど利用者同士で楽しめるスペースも設けるなど、利用者の希望に沿った活動が行えるよう工夫に努めています。

・機能訓練指導員と介護職員が協働して支援を行っており、職員全体の介護技術向上にも力を入れて取り組んでいます

利用者がデイサービスを利用する中で、心身機能維持・向上を図ることができるよう、機能訓練指導員と介護職員が協働して支援を行っています。すべてのプログラムを機能訓練要素として捉え、機能訓練指導員からのアドバイスを活かして取り組んでいます。また、機能訓練指導員は、利用者の自立支援を徹底できるよう支援方法の一覧などを作成し、全職員が同じ支援を行えるようしくみを整備しています。さらに、機能訓練指導員が新人職員の研修も担い、利用者に負担のない介助方法を伝えており、職員全体の介護技術向上に力を入れて取り組んでいます。

・利用者の意欲を引き出すために一人ひとりの姿の把握に努め、初回利用時や日々の個別担当制を通してアセスメントに取り組んでいます

事業所では「お客様が自ら選び、チャレンジしてやりがいと達成感を味わうこと」をコンセプトに、利用者の意欲を引き出すため一人ひとりの姿の把握に努めています。初回利用時には、職員全員が「新規利用・長期欠席アセスメントシート」に利用者の様子を記載し、様々な職員の視点を持って利用者像を捉えています。その後、個別担当職員を設け、日々コミュニケーションを取りながら利用者の意向把握に努め、望む活動が出来るよう支援しています。ケース記録にも職員が気付いた些細な利用者の変化を記録し、個に応じたアセスメントを行っています。

さらなる改善が望まれる点

・正規介護職員を中心に、選ばれる事業所となるために必要な“大泉らしさ”を打ち出す取り組み強化が期待されます

利用者の平均利用期間が約2年と新規利用者獲得と退所の均衡を取り、経営を安定化させるためにも、正規介護職

のみの臨時職員会議を開催しました。「常勤職員とは」「リーダー業務とは」について話し合いの場を持ち、正規介護職の自覚を促し、主体性を高めています。今年度から共生型通所介護サービスも開始しましたが、デイ事業のあり方の検討を踏まえ、選ばれる事業所となるためには何かに特化する必要性を経営層は感じています。活動の充実を図ったり、ブログを活用した広報の強化など、“大泉らしさ”を打ち出す取り組み強化が期待されます。

・事業所の強み・弱みを反映した独自の行動計画の作成とアウトカムに重点を置いた進捗管理の強化が期待されます

デイ事業課共通の単年度事業計画書を作成しています。今年度は人材育成として研修会や事例検討会の開催、科学的根拠に基づいた多職種によるサービス提供、人権意識や接遇の向上、適正な経営管理などがあり、それぞれ何に取組むか重点項目としてまとめています。しかし「を月回実施」といった内容で、アウトカム（取組成果・変化）を評価する内容ではありません。また、事業所ごとの強み・弱みを反映した独自の行動計画が作成されていませんので、今後、事業所ごとの特色を踏まえた、具体的な行動計画の作成と進捗管理の強化が期待されます。

・日々の職員の気付きを最大限に活用し、共有すべき情報の取捨選択や整理をしながら、有効的に情報共有を行う仕組み作りが期待されます

全職員で把握しておくべき利用者の情報は、ケース記録から業務日誌に反映し職員間で共有しています。日々の記録を詳細に記載しているため共有する情報量も多くなっています。非常勤職員は出勤時に確認する情報量が多く、全てを把握することが難しい状況です。業務日誌だけでなくサービス場面ごとで作成している実施一覧表も活用しながら、情報の整理を行うなどの取り組みが必要と推察されます。日々の職員の気付きを最大限に活用し、情報の取捨選択や整理をしながら、有効的な情報共有を行う仕組み作りについて、職員間でさらなる検討が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・共生型サービスの実施に向けて研修受講や準備に取り組んできました

今年度からスタートしたモデル事業である共生型通所介護サービスの実施に向けて、各種研修の受講や準備に取り組んできました。高齢福祉とは異なる障害福祉サービスを理解するための外部研修や見学、障害特性を理解するため隣接の障害者福祉事業所から講師として職員を招き研修を行っていただきました。その結果、1月より1名の利用につながりました。また、今年からウェブ研修を導入し、毎月決めたテーマや好きなテーマを選んで受講することが出来る環境が整いました。1回15分と短く、空き時間で受講することが出来るため、職員からも好評です。

・サービス場面ごとに必要な支援内容を明記した一覧表を作り、標準化を図っています

事業所では、食事・排せつ・入浴などのサービス場面ごとで利用者情報を記載した一覧表を作成しています。入浴場面における「入浴サービス実施一覧表」では、曜日別のシートに利用者一人ひとりの情報をまとめ、使用物品や声かけの仕方などの留意点を備考欄にまとめ、必要な支援を明記しています。利用者の意向や自立支援に基づく支援の実践に向け、利用者が行う範囲と事業所にて支援する部分を明確にしたサービスの標準化を図っています。食事や排せつにおいても同様に作成し、毎月内容を見直し、必要に応じて更新しています。

・生活に根差した、個別機能訓練や体操の実施に取り組んでいます

個別機能訓練は、利用者本人と家族の希望を基に、「生活すること」をポイントに個別機能訓練計画書を作成して実施しています。さらに、機能訓練以外でも体を動かせるよう、入浴動作や転倒予防、肩こり予防、呼吸機能改善など、日常生活の中で必要な動作を取り入れた体操も行っています。体操は毎月の活動表に載せ、利用者が自宅でも取り組めるよう提供しています。また、年に2回体力測定を行っており、前回の自身の記録と比べることで、機能訓練の効果を実感してもらいたいと考え、記録が向上した種目には賞状を渡すなどやる気も引き出しています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

58/90

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%	15.0%	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	91.0%	5.0%	1.0%	1.0%
	どちらともいえない : 1.0% 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	68.0%	13.0%	15.0%	1.0%
	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	82.0%	12.0%	1.0%	3.0%
	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	75.0%	15.0%	6.0%	1.0%
	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	70.0%	5.0%	22.0%	1.0%
	いいえ : 1.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	22.0%	1.0%	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	60.0%	5.0%	34.0%	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	39.0%	10.0%	48.0%	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	67.0%	5.0%	27.0%	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	55.0%	10.0%	34.0%	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	62.0%	12.0%	25.0%	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	68.0%	13.0%	15.0%	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	65.0%	10.0%	22.0%	1.0%
	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	37.0%	20.0%	37.0%	3.0%
	いいえ : 3.0%			

評価結果概要版



令和4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)人権尊重を基調にお客様の権利とプライバシーを守ります。 2)地域で最も信頼され、喜ばれるサービスを提供します。 3)効率的でバランスのとれた経営を行います。 4)区民福祉の向上を図ります。 5)「ありのままのあなたを大切にします」という法人の介護理念に沿ったサービスを提供します。

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 行事食やリクエストメニューのほか、好きなものを選択できる機会づくりなど、利用者に食事を楽しんでもらえるような工夫に努めています <p>食事は利用者にとって楽しみのひとつであり、敬老会や新年会での祝い膳、クリスマスメニューなど、歳時に合わせた行事食を提供しています。そのほか年度末に握りずしの提供や、2か月に一度希望を聞いて献立に取り入れるリクエストメニューの提供も行っています。さらに、毎月メインメニューを選択できる選択食や、3種類の中から好きなものを選べるおやつ選択、飲み物が選択できる喫茶週間などの機会があるほか、週替わりで飲み物が変わるフリードリンクのコーナーも設置するなど、利用者に食事を楽しんでもらえるような工夫に努めています。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者の趣味や好きなことを機能訓練に取り入れ、歩行訓練以外にも利用者が積極的に主体性を持って歩けるしくみも作っています <p>事業所では、利用者の趣味や好きなことを機能訓練に取り入れ、主体的に活動してもらいたいと考えています。そのため、サービス利用開始時に「興味・関心シート」を用いて、利用者が現在していることやしてみたいことなどを把握し、利用者一人ひとりがその人らしく生活できる支援につなげています。また、個別機能訓練での歩行訓練だけでなく、利用者が積極的に主体性を持って歩けるしくみを作っています。東海道五十三次や日本一周と称し、スタンプラリーの要素を取り入れて実施しており、利用者が目に見える達成感も味わえるよう工夫しています。</p> <ul style="list-style-type: none">・ 利用者が楽しみを持って通うことができるよう、事業所の特徴を活かしながら、プログラムの充実を図っています <p>事業所では、制作活動やカラオケ、ゲームなど様々なプログラムを用意しています。季節ごとの壁面制作では、利用者が協力して作成しており、皆で一つの作品に取り組んでいます。そのほか曜日対抗ゲームなど、利用者に仲間意識や意欲を持ってもらえる機会があります。また、事業所の特徴として、男性利用者の在籍も多く、麻雀や囲碁、将棋を利用者同士で楽しめるようセッティングもしています。さらに、職員のギター演奏による「歌おう会」は毎月の利用者の楽しみの一つとなっており、利用者が楽しみを持って通うことができるよう充実を図っています。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none">・ アセスメントに基づいた利用者の身体状況をサービス場面ごとの一覧表にも記載し非常勤職員も確認しやすいよう、内容の充実が期待されます <p>入浴や排せつなどサービス場面ごとに実施状況や同性介助の希望、利用者が使用する備品などを記載する利用者ご</p>
--

との一覧表を作成し、職員間で共有しています。しかしながら、記載内容は利用者の意向に沿った内容に留まり、利用者自身でどこまで来てどこから支援を行う必要があるか等の身体状況は記載されておらずアセスメントシートにて確認する必要があります。非常勤職員も確認しやすいよう、一覧表へ盛り込む内容を再度検討しながら、ケアの標準化に向けて、さらなる内容の充実が期待されます。

・リスクマネジメントの観点からも、利用者が離設してからの事後対応の他に、離設する前の予防策の検討と実践が期待されます

介護士会議で非常勤職員とも離設リスクが高い利用者を共有し、30分ごとに所在確認を行っています。また、事務所職員も対象となる利用者が事務所前を通ったら声をかけられるよう、写真を共有しています。しかし、デイルームから離設した後の対応は部署横断で取り組んでいますが、離設する前の予防策については、改善の余地を残しています。認知症に関する事例検討などの取り組みを踏まえ、利用者が落ち着いて過ごせるような関わり方や見守りの死角をなくすような環境設定など、離設させないための予防策の検討と実践が期待されます。

・事業所の強み・弱みを反映した独自の行動計画の作成とアウトカムに重点を置いた進捗管理の強化が期待されます

デイ事業課共通の単年度事業計画書を作成しています。今年度は人材育成として研修会や事例検討会の開催、科学的根拠に基づいた多職種によるサービス提供、人権意識や接遇の向上、適正な経営管理などがあり、それぞれ何に取り組むか重点項目としてまとめています。しかし「月一回実施」といった内容で、アウトカム（取組成果・変化）を評価する内容ではありません。また、事業所ごとの強み・弱みを反映した独自の行動計画が作成されていないので、今後、事業所ごとの特色を踏まえた、具体的な行動計画の作成と進捗管理の強化が期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

・しくみを整備し、医療的ケアが必要な利用者の受け入れができる環境を作っています

事業所には看護師が常駐しているため、バルーンカテーテルや在宅酸素などの医療的ケアが必要な利用者の受け入れも可能です。看護師によるアセスメントは、一つのファイルに全利用者分をまとめており、緊急時にすぐに情報が取り出せるよう整備しています。また、基本的に処置はすべて看護師が行っていますが、看護師間での情報共有漏れないよう、経過を追う必要がある場合は状態の写真を残すなど、文字だけでなく画像も活用して共有する工夫を行っています。必要時にはかかりつけ医や訪問看護師との情報共有も行き、利用者の健康管理に努めています。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

43/101

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%	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	83.0%	6.0%	4.0%	4.0%
	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	53.0%	34.0%	6.0%	4.0%
	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	88.0%	9.0%	0.0%	2.0%
	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	74.0%	13.0%	9.0%	2.0%
	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	72.0%	6.0%	20.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	13.0%	4.0%	0.0%
	どちらともいえない : 4.0% 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	76.0%	20.0%	2.0%	0.0%
	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	51.0%	23.0%	25.0%	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	81.0%	13.0%	4.0%	0.0%
	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	79.0%	6.0%	13.0%	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	79.0%	9.0%	11.0%	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	79.0%	16.0%	0.0%	4.0%
	いいえ : 0.0% 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	74.0%	6.0%	18.0%	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	46.0%	23.0%	11.0%	18.0%