

第三者評価結果概要版（通所介護【デイサービス】）



○基本情報

法人名	社会福祉法人フロンティア
事業所名	文京くすのき高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都文京区大塚4丁目18番1号
連絡先	03-3947-2801

○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) その人らしい生活の支援
- 2) 住み慣れた在宅での生活を支援する
- 3) 在宅生活を続けるためにも、個別リハビリを継続的に実施し、体の状態を維持する
- 4) 自らも地域住民の一員としての自覚を持ち、積極的に地域と関わる
- 5) 安定した経営維持

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【充実した個別リハビリプログラムを職員全員の連携でサポートしている】

理学療法士、作業療法士による個別のリハビリプログラムに基づき、専門的な研修を積んだ介護職員全員が支援にあたる体制を構築して毎日、作業療法、理学療法を実施し利用者全員に提供している。朝の早い時間から夕方遅い時間まで個別リハがフロアの各所で行われており、1日の活動の中で個別、集団でのプログラムがスムーズに実施されている。大規模な事業所でありながら一人ひとりに対し、状況に沿った細やかな機能訓練が提供できており、利用者満足度の高さにもつながっている。

【「地域における自立した生活の維持」という目的に向け、利用者との対話を深め、一人ひとりの理解に基づく支援が実践されている】

体のリハビリだけでなく、心の活性化を重視している。職員と利用者が1対1で関わる個別リハビリの時間は会話を多くして利用者との相互理解を深めており、また、個別のケースファイルには日中の様子や本人の表情、会話などもよく記録して、利用者を深く理解する事に取り組み支援に活かしている。利用者と職員の関係性は非常によく、にぎやかな雰囲気であり、利用者同士の交流もさかんである。デイサービスで生き生きと過ごせるよう支援する事は自立した生活の維持につながるものであり、事業所のケアにおいて重要な部分となっている。

【利用者支援の中で職員一人ひとりが連携して力を発揮できる職場である】

連携の良さはリハビリだけでなく、業務の中で随所に見ることが出来る。連携による事前の情報収集、日常の観察と記録、共有の仕組みは利用者支援を支える重要な仕組みと見受けられた。現場では職員3名を1チームとして、そのうち常勤職員を1名配置する体制で利用者支援にあたっているが、訪問時はリハビリ、グループワーク、お茶の準備など手分けして職員もよく動いており、チームワークの良さが印象的であった。職員間の連携で高いチーム力が発揮されており、また、役割分担をして常勤職員、非常勤職員の一人ひとりが活躍できる職場となっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【書類の整理にもう一工夫する事を勧めたい】

個別のケースファイルは「良い点」にもあげた通り本人のデイサービスでの暮らしがよく理解できる内容であり、大変素晴らしいのであるが、ファイリングについては整理されていない部分もあった。折角良い資料であるので、順番やインデックスなどを工夫してさらに使いやすいように整理する事を勧めたい。この事は会議記録や研修記録も同様であり、整備し、職員間での情報共有化を着実に図るための工夫を検討いただきたい。

【作品の展示や情報掲示の仕方を再考し、見る人にうまく伝わるよう工夫してほしい】

室内には折り紙や手芸などの活動コーナーがあり、書道、ちぎり絵など利用者の作品があちこちに飾ってある。作品が展示されることで活動への意欲向上や見学者に活動内容を伝える事になると思われ非常に良いのであるが、展示が雑然としており、目につかないところもあった。もう少し目立つようにしてじっくり鑑賞できれば利用者の意欲も更に高まるのではないだろうか。また、掲示するポスター等は散在して情報収集がしづらく、一か所に集める事で利用者・家族にも情報が伝わり易くなるため工夫をしてみしてほしい。

【広報の仕組みを改善し、地域に対して事業所の強みを、より積極的に伝えてゆく事を勧めたい】

広報は区やケアマネへの情報提供、地域の催しである「ランチで大塚」などで行っているが、事業所のサービスについては、より積極的な展開をするとさらに良いのではないかと思われた。併設で実施している認知症対応型通所介護において目標の利用率を達成するためにも、地域に対して事業所の強みをアピールする広報の内容と仕組みを改善してゆく事を勧めたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【認知症の理解とその人の理解を深めて、その人に合った個別ケアに取り組んでいる】

認知症高齢者への対応として、まずは「その人を知ること」に力を入れている。利用者の何げない言葉に耳を傾け、また、その人と接した際に感じる小さな気づきを大切にしており、センター方式のケアマネジメントツールも活用しながら情報を共有し、そこから見えてきたものを個別ケアに取り入れて実践している。認知症対応については事業所内で勉強会を開催し、事例研究なども進めており、ご家族にも参加してもらって理解を深めている。それらの取り組みの結果、他所で対応困難な重度認知症の方でも、穏やかにその人らしく過ごす事ができている。

【地域や利用者個別のニーズに応える質の高いリハビリを専門職の指導の下で提供している】

通所介護でありながら設備やプログラムの内容などを充実させてデイケア並みの質の高い機能訓練を提供している。機能訓練指導員の指導のもとで介護職員全員がリハビリを実施できる体制をつくり、利用者のニーズに応え、幅の広いメニューを提供している。また、利用者が負担なくリハビリに通えるよう取組んで機能訓練加算（1）を取らず、標準のサービスの中でリハビリを実施しており、送迎の機動力も発揮して地域のニーズに柔軟に応じている。

【本格的な音楽プログラムを取り入れ、さらに活動を充実させている】

「音楽療法」はドイツに留学して音楽療法を学んだ職員が担当して実施しており、認知症の方のリハビリテーションにも用いられる「回想法」を取り入れながら、和やかで楽しい活動となっている。さらに今年度からは最新のカラオケ機器を導入して「音楽レクリエーション」を開始している。「音楽レクリエーション」は音楽に合わせ、楽しく体を動かしながら、心身の活性化を図るものであり、これらの音楽活動プログラムは利用者からも好評を得ている。

○利用者調査結果

有効回答者数	60人
利用者総数	117人

■ 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%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	11.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	90.0%	8.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	20.0%	8.0%	無回答・非該当: 3.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	68.0%	23.0%	6.0%	いゝえ: 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%	5.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	いゝえ: 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%	5.0%	15.0%	いゝえ: 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	55.0%	18.0%	26.0%	いゝえ: 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%	6.0%	5.0%	いゝえ: 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%	いゝえ: 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%	5.0%	13.0%	いゝえ: 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	71.0%	16.0%	10.0%	いゝえ: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	16.0%	15.0%	いゝえ: 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	38.0%	26.0%	5.0%	30.0%

第三者評価結果概要版（通所介護【デイサービス】）



○基本情報

法人名	社会福祉法人福音会
事業所名	文京白山高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都文京区白山5丁目16番3号
連絡先	03-3942-8225

○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）

今年度の法人運営方針である「たとえ困難・苦難があろうとも、それを耐え抜いて、心と技を磨いて成長し、希望の明日を目指して進もう」を基本とし、福音会が築いてきたサービスの質を踏まえて、さらに望ましいサービスの内容と在り方を創意工夫し、互いに力を合わせて励みたい。白山高齢者在宅サービスセンターとしての介護理念である、「出来ないことを手伝うのではなくできることを見つける支援へ」を掲げ、住み慣れた地域で、日常生活の能力に応じて自立した生活を営むことができるよう、在宅生活を支援することを目的とする。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員の多くが有資格者であり経験豊富で、利用者に大きな安心をもたらしています】

センターには社会福祉に関する国家資格を持つ職員が多数います。さらに、殆どの職員がセンターでの利用者支援に関して豊富な経験を持っています。最近増えつつある重度の方や認知症の方の受け入れについても、職員は研修を受けて専門的な支援ができる体制を整えており、介護に取り組んでいる家族には大きな安心となっています。利用者調査からは、多くの利用者が職員とよく馴染んでいて、センターで過ごす時間を楽しみにしている様子が窺えます。

【業務の見直しで入浴枠を拡大し、利用者ニーズの充足と経営改善を実現しています】

入浴希望のニーズに応じて業務を見直し、今年度から一日4名の入浴枠を2倍の8名に拡大しました。当センターでは入浴関連業務をチェアインバス1台での運用を前提として行っていました。今年度は入浴の時間配分を見直すとともに、職員の役割分担や業務の見直しで入浴担当を増やし、入浴枠の拡大に踏み切りました。入浴枠の拡大は入浴希望者には朗報となっています。また、ケアマネジャーからの新規のセンター利用についての問い合わせが増えています。入浴枠の拡大により、センター利用者が増加し経営改善にもつながっています。

【利用者・家族からの意見・要望・苦情を公表することによって、建設的な意見が出されるようになっています】

センターでは苦情解決制度を設けて利用者・家族に説明していますが、この制度が利用されることはほとんど無く、利用者・家族は日常接する職員に意見・要望・苦情を持ち込んでいます。持ち込まれた意見・要望・苦情には丁寧に回答していますが、その中には些細な問題も多いのが実情です。センターでは意見・要望・苦情の内容を整理して、特定の利用者・家族の利害に関わるものを除き、センターからの回答とともに玄関脇の掲示板に公表することにしました。この方法によって、利用者・家族からは建設的な意見が多く出されるようになっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【経営層の考え方を職員に伝える工夫が課題となっています】

利用者調査では殆どの回答者がセンター利用に満足と答えており、経営層、職員が一丸となつての取り組みが成果を上げているものと考えます。一方、職員アンケートでは「事業所が目指していることの実現を目指す」という項目での評価はやや低くなっています。法人では2015年度の介護保険法改正に向けて組織体制を見直しました。法人やセンターの理念・方針などは職員に周知されているようですが、センターの経営についての法人や経営層の考え方が職員に十分伝わっていないことが考えられます。考え方を共有の上、安定経営を目指すことを期待します

【趣味活動のマンネリ化が懸念されています】

利用者調査ではセンターでの行事や活動についてはほぼ満足という数字が出ています。自由意見ではカラオケやゲームを楽しみにしているという声があり、利用者が現状を受け入れていることが感じられます。一方で、ゲームや行事の内容の見直しや外出を求める声もあります。センター長は利用者が現状に概ね満足してはいるものの、様々な活動について新鮮味がやや乏しくマンネリ化していないかと懸念しています。利用者の重度化が進む中での活動には制約がありますが、全職員が知恵を出し合って新鮮さを演出することを期待します。

【職員を外部研修や他事業者との交流の場を送り、知見を広めることを課題としています】

センターでは多くの職員が経験豊富で介護の現場を熟知しており、センターの理念に沿った支援が行われています。しかしながらセンター長は、利用者の様々な状況への支援を安全・確実に行うには、職員自身がさらに知見を広め、感性を高めて進化していくことが必要と考えています。そして今後は、内部での研鑽や外部での研修受講だけでなく、他事業者の現場を見たり、他事業者の職員と意見交換をする機会を作ることにとも取り組もうと検討しています。新たな試みによって職員のレベルが一層向上す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

【リハビリ専門職の増配置により専門的な見地から生活改善の提案を行っています】

常勤作業療法士（OT）、理学療法士（PT）、言語聴覚士（ST）の3職種が多角的な視点で利用者一人ひとりを評価し、協働で生活改善の提案に取り組んでいます。OTは安楽な座位保持のためのクッションや足置きなどを工夫し、趣味活動やレクリエーション、食事などで具体的な提案を行っています。PTは一人ひとりの身体評価をして日常生活で役立つ体操や個別訓練の立案と指導、STは嚥下機能を評価して口腔体操の指導や最適な食事形態の選択、失語症の方への言語訓練などに取り組み、ケアワーカーとも協力して利用者を支えています。

【地域のニーズを収集分析して、入浴利用者を増やしています】

センター長や相談員が地域ケア会議に出席して同業者や関係機関と意見交換を行い、さらに、地域ネットワークを通じて地域の高齢者のニーズを把握しています。また、ケアマネジャーや利用者・家族からの情報も地道に収集しています。情報収集活動の中から、地域の高齢者には入浴に不自由している方が多いことが分かりました。センターでは建物構造上の制約があるため、入浴の設備を拡張することはできませんが、利用時間延長に伴い業務の見直しと職員配置の工夫で1日の入浴可能人数を増やしました。

【送迎車両のドライバーが研修を受けて、安全な運行への意識を高めています】

送迎車両の殆どのドライバーが介護の資格を取得しており、さらにリスク管理および車両の安全な運行

についての研修を受けています。車両自体の安全性の確保だけでなく、送迎中の利用者の乗り降り、着座方法、安全ベルトのかけ方などの専門的な知識・技術を習得しています。また、ドライバー全員が参加して送迎マニュアルを取りまとめ、マニュアルに沿った安全な運行を実践しています。通常のヒヤリハット報告書のほかに、送迎に特化したものを作成して振り返りを行うなど、利用者の安全確保への意識を高めています。

○利用者調査結果

有効回答者数	88人
利用者総数	152人

	■ 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%	12.0%	いはいえ: 1.0%	無回答・非該当: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	79.0%	15.0%	いはいえ: 2.0%	無回答・非該当: 2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	88.0%	6.0%	どちらともいえない: 3.0%	いはいえ: 1.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	69.0%	14.0%	6.0%	9.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	63.0%	22.0%	10.0%	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	94.0%	3.0%	いはいえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%	3.0%	いはいえ: 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%	14.0%	3.0%	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	63.0%	6.0%	29.0%	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	95.0%	2.0%	いはいえ: 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	84.0%	5.0%	10.0%	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%	12.0%	9.0%	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	78.0%	14.0%	5.0%	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	78.0%	7.0%	12.0%	いはいえ: 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	53.0%	14.0%	27.0%	いはいえ: 4.0%

第三者評価結果概要版（通所介護【デイサービス】）



○基本情報

法人名	社会福祉法人信愛報恩会
事業所名	文京湯島高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都文京区湯島2丁目28番14号
連絡先	03-3814-1898

○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) 利用者一人一人の個性や意思を尊重し“その人らしさ”を大切にしたい個性豊かなサービスの提供に努める。
- 2) 「また来たい」と思える“雰囲気作り”と、職員の接遇の向上に努める。
- 3) 隣接する小学校や地域のボランティアなど社会資源を生かし、多世代交流を進めている。
- 4) 通所を通して社会参加の喜びを実感でき、孤立感を解消することで、利用者自身が存在感を得て生活していける足がかりとなるよう支援する。
- 5) 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。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域から必要とされる事業所作りを目指して、様々な取り組みを行っている】

「あらゆる世代の交流の場を地域に」をいう事業所理念の実現のため、玄関アプローチの工夫や地域住民が来所しやすい雰囲気作りを行い、地域から必要とされる事業所作りを目指して様々な取り組みを行っている。区が力を入れているシニアボランティア育成講座への協力や地域在住高齢者の要介護状態予防のための活動、域包括支援センター主催講座への講師派遣、近隣町会との合同防災訓練や防災時の対応を含めた介護研修を開催している。併設の小学校との交流も盛んで、児童の来所は利用者の楽しみとなっている。

【多彩なアクティビティにより、利用者の生活に変化や楽しさを与えている】

利用者が楽しく参加しながら自然に意欲が湧き、また健康を維持することができるよう、様々なプログラムを用意している。プログラムはいくつかの 카테고リーに分け、それぞれの目的を明確にして、実施後に評価と内容の見直しを行っている。利用者に適切なものであるか、目的が達成できたかを検討して次の活動に生かすことで、より充実したものとなっている。日常的なクラフトや集団ゲーム、茶道、麻雀、調理、音楽などの活動と共に、夏祭り、バスハイク、忘年会等の行事も企画され、利用者は興味や心身の状態に合わせて選択し、参加することができる。

【利用者のプライバシー保護に事業所全体で取り組んでいる】

個人情報保護に関する基本規程、取扱い規則を定め、利用者のプライバシー保護に事業所全体で取り組んでいる。個人情報の利用目的を重要事項説明書に明示し、説明の上、利用者等の同意をもらっている。昨年度より事業所で発行している「湯島新聞」の写真については、利用者本人と家族に事前に了解を得て、掲載している。利用者の個人情報、プライバシーの保護を事業所として最重要課題にあげて取り組んでおり、利用者調査、職員調査共に高い評価となっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【日常的に利用しやすいマニュアル・手順書の改定に計画的に取り組まれることを期待する】

個別支援のための手順書として利用者毎に「入浴情報シート」が作成され、活用されているが、マニュアル類はファイルにまとめられ、閲覧するようになっている。職員は経験年数が長く、基本マニュアルをあまり活用しない傾向が見られる。事業所の求める標準化、マニュアル・手順書の位置付けについて職員に再確認することも必要だと思われる。マニュアル類の見直しの際に、日々の振り返りノートを分析し、日常的に利用しやすいマニュアル・手順書の改定に計画的に取り組まれることを期待する。

【介護職員と理学療法士の更なる情報共有、理学療法士の勤務時間の増加が望まれる】

理学療法士の勤務時間が短くなり、理学療法士の指導を受け介護職員による体操が行われている。利用者を2グループに分け、それぞれの身体状況を維持・改善する目的に合致した内容になっていて、利用者の生活の自立を助けている。今後も介護職員と理学療法士の情報共有を密にし、更に共通理解を深めていくことが期待される。また、利用者調査の感想に機能訓練への感謝や希望が寄せられていることから、理学療法士の勤務時間について検討が期待される。

【職員の負担軽減に向け効率的かつ効果的なサービス提供のあり方の検討が必要と思われる】

良好なコミュニケーション作りに力を入れ、また産休育休取得職員が復帰できる職場環境を整える等、職員のやる気や働きがい向上に努めている。しかし職員調査では介護職員には業務負担が大きく、精神的な余裕がなくなっているとの声も上がっている。「利用者に満足してもらえるサービス提供を」という職員の日々の努力や意識を踏まえ、経営層は時間内に業務が終えるような効率的・効果的なサービス提供のあり方の検討・周知を行うと共に、職員も各自で自身の業務を検証・見直しし、効率化に向けてマネジメント能力を高めていくことが必要かと思われる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の状態に合った機能訓練を行い、生活の自立を図っている】

機能訓練は、理学療法士が実施する個人計画に基づいた訓練やマッサージのほか、介護職員が理学療法士の指導のもと、利用者の体操を実施している。体操は準備体操の後、身体状況に合わせて2グループに分け、立位が保てるグループには負荷を掛けて体力向上を図り、立位を保ちにくい利用者には座って機能維持の体操を行っている。グループ分けをすることで、より利用者の状態に合った自立支援となっている。また嚥下体操も行い、常勤の歯科衛生士の指導、助言により口腔機能改善、経口での食事の維持、誤嚥性肺炎等の防止に取り組んでいる。

【様々な方法で利用者意向を把握し、利用者満足に繋がるようにしている】

「また来たい、来てよかった、楽しかった」と感じてもらえるようなサービス提供を目指して、様々な方法で利用者意向の把握に努めている。夏まつりやバスハイク、忘年会等大きな行事前には利用者アンケートを実施し利用者意向を把握・確認して行事に反映している。家族会開催時にも出欠の返事に意見や要望等を自由に記述してもらおう等、家族意向も大切にしている。ケアマネジャーやサービス提供事業所からも情報収集に努め、利用者の要望を実際の活動や様々なプログラムに活かしたり、改善に結び付けるよう常に心がけている。

【防災計画や感染症予防、介護事故防止等危機管理体制の整備に取り組んでいる】

利用者の安全確保のため区や所轄消防署、保健所等との連携を深め、事業所での年2回の防災訓練や、近隣三町会との合同防災訓練を実施し、職員の災害時対応への意識向上に努めている。地震等災害時対応について事業継続計画（BCP）作成を検討する等危機管理体制の整備にも力を入れている。利用者

の事故防止については事故報告書を基に職員間で事例を共有し、再発防止に取り組む他、感染症の勉強会や新型インフルエンザ対応マニュアル等を整備して感染症予防にも努めている。これらの取組みには職員調査でも高い評価が出ている。

○利用者調査結果

有効回答者数	55人
利用者総数	93人

■ 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%	10.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	16.0%	5.0%	無回答・非該当: 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	83.0%	7.0%	9.0%	いゝえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	63.0%	25.0%	7.0%	無回答・非該当: 3.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	70.0%	23.0%	いゝえ: 1.0%	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%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	9.0%	いゝえ: 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%	9.0%	いゝえ: 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%	20.0%	14.0%	いゝえ: 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%	いゝえ: 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	87.0%	5.0%	5.0%	いゝえ: 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	87.0%	9.0%	いゝえ: 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	81.0%	16.0%	いゝえ: 0.0%	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	76.0%	12.0%	10.0%	いゝえ: 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%	18.0%	5.0%	25.0%

第三者評価結果概要版（通所介護【デイサービス】）



○基本情報

法人名	社会福祉法人信愛報恩会
事業所名	文京昭和高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都文京区本駒込2丁目28番31号
連絡先	03-5395-2376

○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、ご家族様の声に耳を傾け、ご利用者お一人おひとりの個別性を重視したサービスを充実させる。
- 2) サービスセンターでは、ご本人様の希望、主体性を尊重し、プログラム活動等に自由にご参加いただき、楽しく充実した一日をゆったりと、心地よく過ごしていただく。
- 3) 隣接する小学校やボランティアなどの社会資源を生かし、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る。
- 4) 通所サービスを通して、社会に参加する喜びを実感していただき、ご利用者様の社会的孤立感を解消し、ご自分の存在感を感じられる生活ができる足がかりとなるように支援していく。
- 5) ご利用者様、ご家族様がお互いを尊重し合い、住み慣れた場所で自分らしい生活が続けられるようお手伝いしていく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【充実した活動プログラム・レクリエーション・行事・バスハイク等を企画し、通所が楽しくなるように工夫している】

利用者が楽しく快適に過ごすことをモットーに様々な内容のプログラムを用意し、利用者は希望のものを選択できるようにしている。活動プログラムは予め綿密に計画され創作活動、ゲーム、園芸、囲碁・麻雀などの他に、介護予防目的の筋力向上や脳トレーニングの要素を取り入れたり、歌や音楽を楽しむものもある。年間行事やバスハイクは、利用者の社会性の維持と利用者同士の交流を目的に、利用者の希望も考慮して設定している。職員は新しいゲームの考案など日々アイデアを出すことに努め、その成果として内容をまとめた本を出版することとなった。

【利用者の意向に沿ったサービスや丁寧な情報提供により、利用者の満足度は高い】

多彩な活動を準備して利用者の意向により選択できるようにし、支援を行ったり活動に誘う際にもその都度意向を確認している。接遇に関する研修を行い、業務分担表に接遇担当職員の名を記載して接遇の向上を図っている。年度初めに配布する職員紹介には、顔写真や趣味を載せて親しみがわくようにし、またバスハイクの前には準備の進捗状況を広報誌で伝えて期待感を高めるなど、丁寧な情報提供を行っている。このような対応から、利用者調査では通所介護に通うのが楽しいとの意見が多数寄せられ、利用者の満足度は高い。

【「あらゆる世代の交流の場を地域に」という事業所理念の実現に努めている】

区のシニアボランティア育成講座にコーディネーターやスピーカーとして協力する他、区から委託を受け地域在住高齢者の要介護状態予防の活動プログラムを実施している。「アクティブ介護文京」という

地域保健事業にも出張講座の講師や介護人材の育成、啓発活動等に積極的に参加している。併設の小学校とは交流会や新任教師の実習受入れを行う他、地域の小中学校等との交流や実習生やボランティアの受入れにも力を入れ、これらの交流が利用者に楽しみとなり「あらゆる世代の交流の場を地域に」という事業所理念の実現になるよう取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ホームページの充実が望まれる】

利用者に対しての丁寧な情報提供や、事業所前の掲示板を使っての一般への情報提供は行われているが、ホームページは法人のサイトから入るもので、住所と電話番号のみの内容である。近隣の住民に事業所での多彩な活動内容や見学等が可能なことを広く知らせるため、ホームページの充実が望まれる。

【職員一人ひとりの研修計画策定が検討されることを期待する】

事業所では内部勉強会の開催や外部研修受講等、職員の能力向上には特に力を入れている。今年度は事業所を取巻く周辺状況が大きく変化している中で職員の個別面接は実施できないでいるが、個々の職員の能力向上への希望は把握して個別計画を策定している。しかし、職員一人ひとりの技術水準や知識等を視点に立てた研修計画書（キャリアアップ、キャリアパス）の策定は課題になっているものの策定されるまでには至っていない。今後はこれらの実施に向けて更なる検討を進められることが期待される。

【介護保険制度改正や周辺状況に合わせ、中期計画の全面的見直し・検討が望まれる】

3年間の中期計画は策定されていたが、福祉業界を取り巻く環境や事業所の周辺状況も大きく変化してきている中、現況に合わせての見直しや修正等が行われていない。競合施設の存在や利用率増加に向けて専門職員のスキル（リハビリや口腔ケア等）を活かしたサービス向上等取り組むべき課題も挙げられている。介護保険の制度改正や事業所の周辺状況変化に合わせて、全面的な見直し・検討が必要と経営層は認識しているが、対応する新たな計画策定を含め、中長期的な計画の検討・再構築が望まれるところである。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【勉強会により新規知識の導入や職員の意識の向上が行われている】

毎月勉強会を開き、業務を見直し新しい知識を取り入れる試みを行っている。勉強会は年度初めに開催月の担当者を決め、担当者の判断でテーマを決めて行っている。テーマは緊急対応、感染症、レクリエーション、接遇、高齢者虐待等多岐にわたり、職員自身が取り組みたいテーマを選ぶことで、自ら学び知識を広げる良い機会となっている。担当するのは正規職員だが、非常勤職員も参加できる時間帯に行って、事業所全体の業務水準の向上を図っている。

【利用者の事故防止については職員一人ひとりが高い意識をもって取り組んでいる】

利用の安全確保のため「介護事故防止マニュアル」を作成し、事故発生時には「介護事故報告書」によりミーティングや職員会議で報告・検討を行い、共有して再発防止に努めている。感染症予防や送迎時の安全確保と共に、利用者の事故防止については職員一人ひとりの意識が高く、ヒヤリハットも含め介護事故件数は極めて低く、職員調査でも全職員が高い評価を出している。所轄の消防署や併設小学校との防災訓練の実施や地震等災害時対応についての事業継続計画作成を検討している他、食料備蓄や災害時の家族との連絡先の確認等も徹底して行っている。

【産休・育休取得職員が復帰できる環境を整えている】

子育て等はお互い様という双方理解を進め、気持ちよく他の職員がカバーし年休や夏休み等まとめて取りやすい環境を整え、職員間の良好なコミュニケーション作りに力を入れている。新入職員も採用し、

職員の産休・育休取得がしやすく、また復帰できる環境作りに取り組み、職員の安定雇用や定着率向上にも成果が出てきている。これまで事業所で行ってきたレクリエーションをまとめて本にする話も進んでおり、職員のこれまでの創意・工夫が評価されることとなり、やる気と働きがいの向上につながってきている。

○利用者調査結果

有効回答者数	64人
利用者総数	99人

■ 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% いれえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	93.0% どちらともいえない: 4.0% いれえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	95.0% どちらともいえない: 0.0% いれえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	89.0% 6.0% いれえ: 1.0% 無回答・非該当: 3.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	71.0% 25.0% いれえ: 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	96.0% どちらともいえない: 1.0% いれえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0% どちらともいえない: 4.0% いれえ: 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	87.0% 9.0% どちらともいえない: 3.0% いれえ: 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% 10.0% 21.0% いれえ: 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% 6.0% どちらともいえない: 4.0% いれえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0% 6.0% 7.0% いれえ: 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% 6.0% 12.0% いれえ: 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% 6.0% 9.0% いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0% 10.0% 14.0% いれえ: 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% 25.0% 26.0% いれえ: 1.0%