

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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名	台東区立いけのはたデイホーム
所在地	東京都台東区池之端2丁目1番22号 忍岡小学校内
連絡先	03-5685-6806

○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) 高齢者が住みなれたまちで安心して暮らし続けられるよう援助する。
- 2) 支え合いの地域社会実現のため、地域に開かれた施設作りを目指す。
- 3) 区民から信頼される施設として、自律ある健全な施設運営を目指す。
- 4) 利用者本位の質の高いサービスを提供するなど利用者の自立した日常生活の支援を行う。
- 5) 効率性や採算性を重視した自立的運営を行っていく。

○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や要望などを把握して、円滑に過ごせるようにしている】

デイサービスの特徴としては、小学校の校舎内に位置していることや、数々の趣味創作活動にある。入浴サービスを行っていないため、創作に集中したスケジュールを組んで、作品作りをすることができる。利用者は個々の好みに応じて、書道、華道、俳画、歌など様々な趣味活動に興じている。出来上がったものは、地域の作品展に出品しており、まさに社会参加、趣味活動がメインのデイサービスである。

【楽しんで機能訓練を行えるように工夫をしている】

事業所では、利用者の自立度が比較的高いことを踏まえ、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るなど、楽しんで訓練を行えるような工夫をしている。外出をはじめ、クッキング、俳画、書道、貼り絵、塗り絵、手工芸、ゲーム、民謡など、バラエティ豊かなメニューを用意している。小規模デイサービスの特徴を生かして、季節ごとの花見を実施している。特に、外出は機能維持と向上を目的として、可能な範囲で実施しており、利用者から評価の声が聞かれている。

【ボランティアの積極的な受入が定着している】

事業所では各種のボランティアを積極的に受け入れており、日々数々のプログラムを利用者と一緒に行ったり指導してもらったりしている。クッキング、俳画、書道、貼り絵、塗り絵、手工芸、ゲーム、民謡など、バラエティ豊かな活動と一緒に参加してもらい、職員以外の地域の人々と交流できる機会としている。場面観察を行った際には、利用者と一緒に書道やゲームをしている様子がうかがえた。年に1回の秋の外出では、文京区役所、動物園に行ったり、毎月恒例のクッキングなどのプログラムも用意したりしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【小グループの外出機会を設けることを検討している】

事業所が所在する池之端地域は地域の結びつきも強く、利用者は近所付き合いの中から地域情報に精通していることが多い。互いが互いを助け合うという人間の結びつきを大切に築きあっていることがうか

がえる。事業所では「朝の会」や職員との会話の中で地域情報を伝え、利用者に還元できるようにしている。また、行事などの機会を通じて地域の人々を多く招いているが、地域に出向いていく活動は実施されていない。利用者からも地域を散策したいという声が聞かれていることを事業所では認識している。

【定例会を定期的開催することが望まれる】

朝夕2回の申し送りを行い、適切なサービス提供や事業所運営に取り組んでいる。申し送りは、開催される時間帯で概ね内容を取り決めており、短い時間の中で有効に情報が共有化できるように心がけている。また、利用者一人ひとりの個人台帳によって利用者情報を共有できるようにしている。ただし、事業所では利用者情報や業務確認を図るために定例会を開催しているが定期的開催できていないことを課題としている。

【アセスメントや通所介護計画書の内容を充実させることが望まれる】

デイサービスは、台東区立忍岡小学校の中に設置されている。利用者の平均要介護度は低く、比較的ADLの高い人々が集まって、入浴などもなく、定員も15名と小規模である。主に趣味創作活動に励んでいるためか、アセスメントシート、通所介護計画などの内容もあっさりとしている。自立度が高く、職員と顔なじみの関係になっているとはいえ、アセスメントや介護計画は充実させて支援につなげることが必要とされる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「その人らしい時間の提供」を大切にしている】

事業所では、個人や集団で行うさまざまな趣味活動を用意しており、楽しみながら1日が過ごせるようにしている。入浴設備がないことから、利用者の介護度はあまり高くなく、利用者間のコミュニケーションを図りながら楽しく過ごしてもらえるようにしている。地域で長年生活している利用者も多く、なじみの関係も多いことがうかがえる。施設見学を行った際にも、利用者一人ひとりに合った趣味活動が提供されており、和やかな雰囲気が感じられた。

【外出プログラムの際にも安心して排泄できるようにしている】

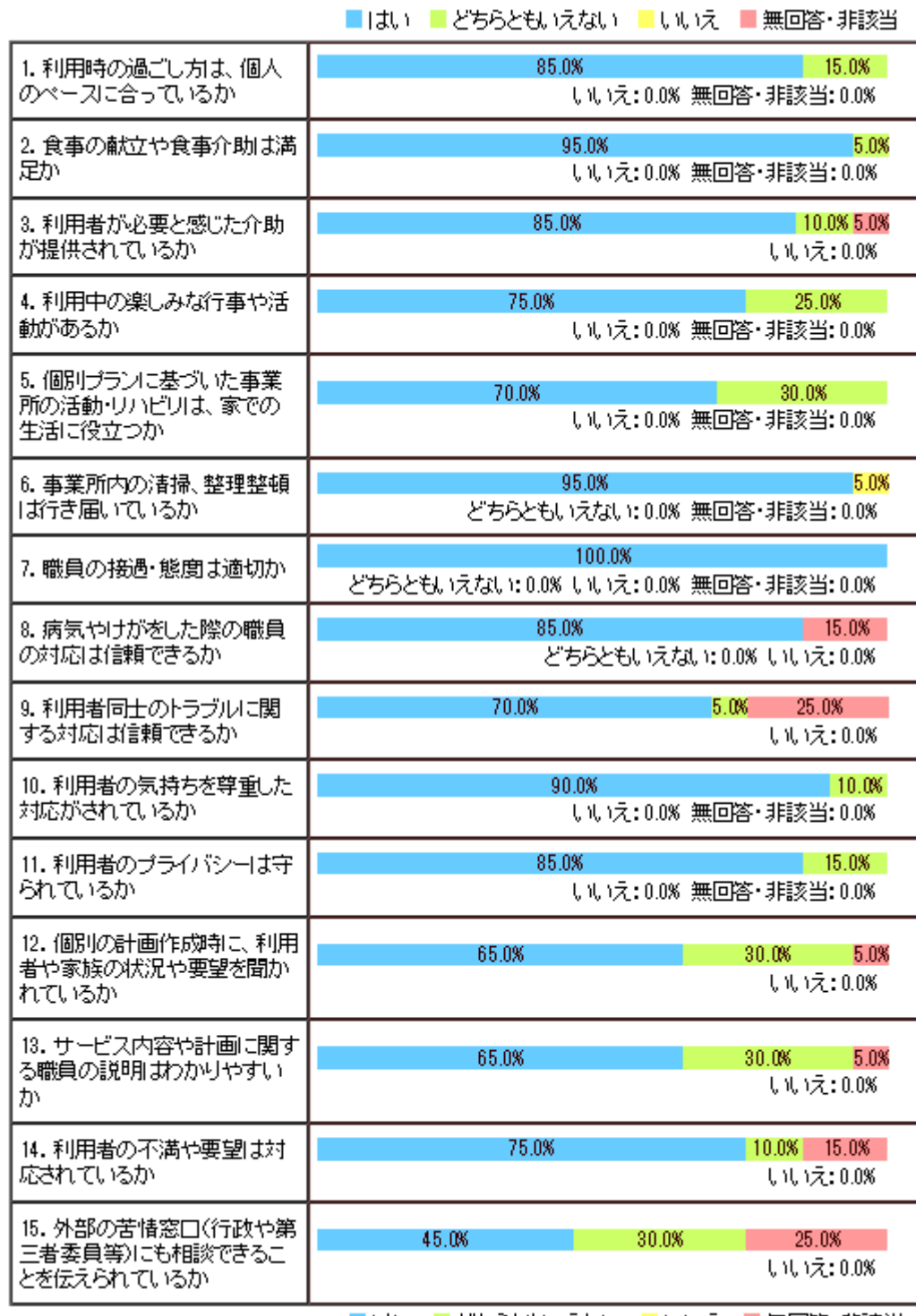
デイサービスではしばしば外出プログラムを実施し、地域のさまざまな場所に出かけている。季節に合わせて近隣の神社や公園の花見に出かけたり、年に1回バスハイクの機会も設けている。外出の際には、あらかじめ公衆トイレ、車椅子用トイレなどの場所を確認している。外出プログラム実施の際はトイレの場所を事前に確認して、ゆっくり楽しめるようにしている。

【体調不良や緊急時に適切な対応ができる仕組みが整っている】

当日の健康については看護師が聞き取りを行い、必要に応じて休憩コーナーで休んでもらうなどして健康管理に留意している。小学校内のデイサービスであるため、校内にAED（自動体外式除細動器）が設置されていたり、併設の事業所にも経験豊富な看護師が館内に複数勤務しているため、利用者の急変や緊急時の救命処置や受診、救急対応などの対応を可能にしている。また、感染症予防マニュアルの整備をして適切な健康管理を行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	20人
利用者総数	40人



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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名	台東区立やなか高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都台東区谷中2丁目17番20号
連絡先	03-3824-1094

○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) 高齢者が住みなれたまちで安心して暮らし続けられるよう援助する。
- 2) 支え合いの地域社会実現のため、地域に開かれた施設作りを目指す。
- 3) 区民から信頼される施設として、自律ある健全な施設運営を目指す。
- 4) 利用者本位の質の高いサービスを提供するなど利用者の自立した日常生活の支援を行う。
- 5) 効率性や採算性を重視した自立的運営を行っていく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【楽しみながら心身の維持向上が図れるように支援している】

集団や個別の各種プログラムをはじめ、ボランティア活動、四季にちなんだ行事などの幅広い内容が用意されている。年間を通じて、「花見」、「七夕」、「納涼会」、「敬老会」、「曜日対抗ゲーム」、「寿司パーティー」などを実施している。また、朝の会が始まるまでは、書道やカレンダー作り、ぬり絵などを行えるようにしている。運動系のゲームを取り入れ心身の活性化を支援している。集団活動を好まない利用者には個別対応としたり、疲労が見受けられた際には静養するよう促している。マッサージチェアも数台完備している。

【関係機関への丁寧な情報提供に取り組んでいる】

事業所は地域に70か所程度ある居宅介護支援事業所とのネットワークがあり、定期的に「空き情報」を提供し、地域への情報提供としている。現在は、25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。利用者は区内に限定しているため、情報提供をしやすい環境にある。本年度上期の利用率についても、平均86.4%に達しており、概ね事業所情報が地域の関係者に伝わっていることがうかがえる。また、区の担当課とは毎月実績報告をはじめ事故件数なども報告しており、緊密な連携が図れるようにしている。

【利用者の尊厳を尊重した支援が定着している】

現在通所している利用者の自立度は概ね高く、職員と利用者の会話も豊富であると感じられた。職員は利用者と積極的に関わり、趣味活動と一緒にいたり、助言したり、全体として優しい雰囲気伝わってくるようであった。トイレの促しを行う際には、本人にしか分からないような声かけも定着していた。今回行った利用者調査の、「利用者のプライバシーに配慮されているか」、「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」などの設問においては、いずれも高い満足度が確認できている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【担当のケアマネジャーにも介護計画書を開示することが望まれる】

日々の申し送りや事業所内のミーティングをはじめ、サービス担当者会議にも参加しており、関係者と連携を図ることに取り組んでいる。訪問や電話連絡によっても、ケアマネジャーや家族との連絡を密に行うことにしており、それらを通じて収集した情報をもとに、具体的な活動を策定することを取り決めている。ただし、通所介護計画書の全体交付は家族に留まっており、担当のケアマネジャーには要求があった時のみの交付となっている。事業所・ケアマネジャーの双方に、ケアプランに沿った計画書作りがなされているかを確認することが望まれる。

【アセスメントは必要に応じて加筆修正することが望まれる】

事業所では、ケアプランの短期目標の期間に沿って計画書の見直しに取り組んでおり、3か月もしくは6か月をその基本的な期間としている。また、長期休暇者や退院者については、都度サービス担当者会議に参加して、支援の方向性を確認し計画書を修正している。計画書を見直す際にはアセスメントの見直しにも取り組んでいるが、閲覧したアセスメントの中には、利用開始時の記載に留まっている書式も見受けられた。アセスメントは、利用者情報を把握する際の基本であることを踏まえ、必要に応じて加筆修正することが望まれる。

【新たなプログラム導入が求められている】

文京区等の隣接地域より、多くのデイサービスが谷中地域のお客様を迎えにきている。小規模のデイサービスが多いようだが、フットワークの良さを生かしたプログラム設定をしたり、独自性を打ち出しているデイサービスが増えている。利用者には選ばれるデイサービスを目指し、より利用者ニーズに耳を傾けていく必要がある。お風呂のニーズへの対応、送迎車両の購入により現在の利用者の送迎とともに新規の受け入れもスムーズにすることが求められている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【できる限り在宅生活を継続できるような支援体制を整えている】

事業所では、看護師を中心に医療的な支援にも対応しており、重度の利用者もできる限り通所を継続できるようにしている。胃ろう造設者、バルーンカテーテル、ストマ、在宅酸素、インシュリンの自己注射などは、家族や主治医との連携を図りながら対応している。また、サービス終了時には、サービス担当者会議などに出席して情報提供に努め、支援の継続性に取り組んでいる。福祉施設への入所などが多いため、家族からの依頼を受けた際には新たなサービス提供事業者へ情報を提供している。

【職員のスキルを標準化させる仕組みが整っている】

法人内研修は充実しており、知識や技術習得の良い機会となっている。法人本部主催の新任研修や現任研修に加え、都、社協、区、専門団体主催の研修に積極的に参加している。参加者は事業所内でのスキルアップ研修の講師として報告し、共有できるようにしている。また、年2回の面接時に、基本的業務や介護技術などを利用者のサービス評価と絡め話し合っている。日々のサービスの現場では、指導職が一般職の相談に乗ったり助言を行っており、職員自己評価においてもサービス提供に関する共通認識があるとの声が聞かれている。

【利用者がくつろげる環境を整えている】

ロビーに珈琲メーカーとテーブル・椅子を設置して、自然に利用者が集うことができるようなサロン風な設えをしている。テーブルに花を飾ったり、季節の野菜を置いたりしており、昼食後や帰宅前などに楽しみにしている利用者も見受けられた。裏庭には季節の花や木が植えてあり、腰をかけられるベンチ

も用意しており、外気浴の場所としたり、花見の会場として活用している。帰宅願望の強い方にも個別対応でこの空間で過ごしてもらするなど、気分転換の空間になっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	56人
利用者総数	100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	83.0%	16.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	89.0%	7.0%	いゝえ: 1.0%	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	94.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	75.0%	16.0%	5.0%	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%	21.0%	7.0%	いゝえ: 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%	8.0%	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	87.0%	7.0%	どちらともいえない: 1.0%	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	85.0%	14.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	71.0%	10.0%	17.0%	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	87.0%	12.0%	どちらともいえない: 0.0%	いゝえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	8.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	76.0%	7.0%	16.0%	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	82.0%	14.0%	どちらともいえない: 3.0%	いゝえ: 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%	16.0%	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%	21.0%	26.0%	いゝえ: 1.0%

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

○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、健康で安らかな生活が送れるよう支援する。
- 2) 利用者とその家族を尊重し、最後まで共に歩む。
- 3) その人らしく生きることを支援し、自立への援助を行う。
- 4) 公正かつ公平で開かれた施設運営に努める。
- 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。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【バリエーション豊かなテーマ料理や行事食・選択食を提供し、利用者から喜ばれている】

誕生日会食、行事食などの季節感を大切にした特別メニューやテーマ料理などを提供している。月1回のテーマ料理では、「ご当地メニュー」として北海道、岩手県などの郷土料理やスペイン・イタリアなどの世界の料理を楽しむことができる。また月1回の「お昼の選択メニュー」「おやつセレクト」では、2つのメニューから選択が可能である。事業所は、利用者に食べる楽しみを味わって欲しいとバリエーション豊かな食事を提供しており、利用者調査でも、「食事の献立や介助に満足されましたか」の問いに8割以上の方が「はい」と回答し、評価は高い。

【複合施設としての利点を生かして、利用者サービスの充実を図っている】

事業所は、特別養護老人ホーム、障害者支援施設など6つの事業を行う複合施設の中にある。フロアは広く、十分なスペースが確保されており、歩行訓練など広い廊下を利用することが可能である。複合施設共有のピアノや屋台などを利用できるなど、設備面の条件も良い。併設の子育てサポートセンターの子どもたちとは、夏祭りやふれあい祭りなど多くの交流機会があり、施設全体の秋祭りでは、他の利用者や地域住民と楽しく交流している。このように、複合施設の利点を生かして、利用者へのサービスの充実を図っていることは評価できる。

【利用者に喜んでもらうことを第一に、職員が一丸となって事業運営を進めている】

事業所行動指針の活動目的に「利用者様への喜びを創り出す」と掲げ、利用者に喜んでもらうことを第一に、日々の業務にあたっている。利用者から好評を得た「よさこいソーラン節」などの新たな行事や一人ひとりの希望を取り入れた個別の外出支援に取り組むなど、本人の思いを尊重したサービス提供に努めており、利用者の評価も高い。職員調査からはチームワークの良さがうかがわれ、事業所の目標（課題）達成のための「スタッフの関係性の確立」を基盤に、職員が一丸となって事業運営を進めていることは評価できる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【通所介護計画の見直しに役立てることができるよう、モニタリングの充実を望みたい】

通所介護計画は、利用者の課題に応じて「食事」「入浴」「レクリエーション」などのサービス内容を設定し、それぞれのサービスについて、具体的な対応や留意点を定めている。計画の見直しは定期的に行っているが、その際のモニタリングは、計画に定めた各サービスが実施できたか、できなかったかという選択にとどまっており、サービス実施状況の評価としては十分とは言えない。利用者の状態の変化や課題を整理し、計画の見直しに役立てるために、利用者の個別状況に応じた具体的なコメントを記載するなど、モニタリングの工夫・充実を望みたい。

【通所介護事業所として、更なるサービスの向上を目指した研修の充実が望まれる】

大規模施設の利点を生かし、複合施設として介護技術研修、接遇マナー研修、リスク管理研修、感染症研修、などさまざまな研修を開催しており、リーダー層を中心に外部の研修にも参加している。しかし、事業所の全職員を対象とした研修や通所介護事業所の専門性を内容とした研修の機会は十分とは言えない。利用者の気持ちを大切に、喜ばれるサービスプログラムの提供を目指している事業所として、今後、通所介護サービスの向上と専門職種としての意識や技術の向上を図れるような研修機会の充実に期待したい。

【サービス提供の基本事項や手順、見直し基準等を検討して、更なる業務の標準化に期待したい】

法人の業務マニュアルのほか、事業所独自に「迎え入れ準備チェック表」「入浴時行動チェック表」などを作成し、作業手順の統一化を図っている。日々のミーティングやデイ会議などでも業務改善について話し合い、その結果を連絡ノートで情報共有し、業務水準の向上に努めている。しかし、各種マニュアルの見直しの基準等についての定めは明確でなく、統一したルールに基づくサービス提供という点でも課題が残っている。今後、サービスの基本事項や手順およびその見直し基準等についてあらためて検討し、更なる業務の標準化を進め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

【希望するすべての利用者に入浴を楽しんでもらっている】

多くの利用者が入浴を希望していることから、事業所では一人でも多くの利用者に入浴して楽しんでもらうための努力を重ねている。午前中に、希望する全員に入浴してもらうためには、職員配置の工夫や、入浴前の準備をしっかりと行うこと、利用者一人ひとりのペースや行動のパターンを把握して誘導すること、職員が先を読むことで無駄な時間を作らないこと、などが大切と考えている。このような準備や動きは、「入浴時行動チェック表」に基づいて行われている。チェック表は浴室にも貼られ、常に目にすることで職員の意識を高めている。

【法人内の4名の理学療法士が協力してオリジナル体操をつくった】

事業所では、日々の活動の中で行う「生活リハビリ」を重視し、心身の活性化を図っている。毎日、食事の前には、理学療法士の指導のもと、独自のリハビリ体操や嚥下体操を行っている。ここで行われる「オリジナル体操」は、法人内の4名の理学療法士がチームとなって協力して作り上げたものである。利用者が親しみやすいような歌謡曲などの楽曲を選ぶことから始め、振付を考えて、法人独自のオリジナルな体操としてまとめている。DVD化もしており、本事業所以外にも同じ法人内の特別養護老人ホームなどでも使われている。

【本年度、半年かけて少人数での個別の外出を実施した】

事業所では、毎年、バスを借りて初詣や花見、買物ツアーなどに出かけている。これに加えて本年度は、

外出の機会が少ない利用者が多いことから、少人数での個別の外出支援に取り組んだ。利用者に個別のアンケートをとって、行き先の候補地が決められた。皇居や近隣の観光地、植物園などの名前が挙がり、それぞれの利用者が選んだ場所にドライバーと介護職員に利用者2～3名の小グループで出かけることができた。1回に出かけられる人数が少ないことから、個別外出活動は半年にわたって行われ、利用者から大変喜ばれた。

○利用者調査結果

有効回答者数	29人
利用者総数	80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	79.0%	20.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	17.0%	いれえ: 0.0%	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	79.0%	20.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	51.0%	41.0%	6.0%	いれえ: 0.0%
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	65.0%	24.0%	6.0%	いれえ: 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	17.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	6.0%	6.0%	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	75.0%	17.0%	6.0%	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	48.0%	24.0%	27.0%	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	86.0%	13.0%	いれえ: 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	75.0%	17.0%	6.0%	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	86.0%	10.0%	いれえ: 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	55.0%	31.0%	13.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	20.0%	13.0%	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	44.0%	31.0%	20.0%	いれえ: 3.0%