

## 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  | 社会福祉法人目黒区社会福祉事業団     |
| 事業所名 | 目黒区立東が丘高齢者在宅サービスセンター |
| 所在地  | 東京都目黒区東が丘1丁目6番4号     |
| 連絡先  | 03-5481-5639         |

## ○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) 人権を尊重し、プライバシーの保護に万全を期するとともに、ノーマライゼーションの理念の徹底を図る。
- 2) 利用者の安全確保に留意し、事故防止に努め、緊急事態にも適切な対応を図る。
- 3) 公平なサービスを心掛け、個々の利用者ニーズに配慮し、サービスの受け手が満足感を味わえるサービスの提供に努める。
- 4) 地域・住民・家族との結びつきを重視し、地域に開かれた施設としての運営を目指す。
- 5) 利用者サービスを確実かつ効果的に提供するため、経営資源（人・物・金）の有効活用を図る。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【強い使命感で地域ニーズを支えている】

事業所は、要介護者のニーズを支えるセーフティネットの一旦を担っているという強い使命感を持ち、介護を必要とする誰もが利用できるデイサービスを目指している。これは法人や管理者の思いだけでなく職員全員の思いとしてサービスの形となっている。そのため胃ろう造設の利用者やインスリン接種が必要な利用者も通所可能とし、結果として利用者を選ばないサービス体制を作っている。

## 【ボランティア、実習生などを多数受け入れ、世代間交流が図られている】

事業所は役割のひとつとして実習生の受け入れを積極的に行っている。実習生の人材育成が目的だが、利用者との世代間交流も重要と考えており、戦争中の話で交流するなど、相互の関係を維持しながら運営している。またボランティアも多数活躍しており、以前職場体験に来た中学生が高校生のボランティアに申し込み、今も継続的に活動している事例もある。職員が実習生やボランティアから学ぶことも多く、相互でいい関係性を築いている。

## 【入浴や排泄介助に対する基本姿勢を明示している】

介護技術や気配りの仕方、敬語の使い方など、介護職員の資質向上のために「介護士の基本マニュアル集」を整備しており、その中に入浴・排泄介助マニュアルも含まれている。マニュアルでは、入浴・排泄介助ができればいいということではなく、入浴・排泄介助ができる人材として、利用者との信頼関係を築くことを習得し、尊厳や羞恥心に配慮できることの大切さを明示しており、法人理念を具現化したマニュアルとなっている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【さらに可能性を秘めた環境の活用に期待したい】

事業所は特養施設との併設で、1階と浴室がある地下1階を専用スペースとしている。1階フロアは

機能訓練室・静養室・食堂・相談室・事務作業スペースで構成されており、広々とした空間となっている。さらに機能訓練室と食堂からは中庭が見渡せ、四季折々の草花が眺められる。畳敷きの部屋もあるが、現在は積極的な活用はなされていず、今後は何らかの形で活用が望まれるところである。

#### 【個別ニーズに対応したアクティビティに期待する】

アクティビティは利用者の選択や意欲によって効果が出るものと事業所では捉え、自立度の向上を目的として組み立てている。具体的には音楽療法や書道などの趣味的活動と、運動会や小外出などの月間行事を幅広く用意しているが、利用者がやりたいことを個別活動として提供したいという考えも事業所はもっており、さらに個別ニーズに対応したアクティビティに期待する。

### ○事業者が特に力を入れている取り組み

#### 【専門性を持った職員がサービスの中心となっている】

事業所は「介護福祉士が40%以上配置されていること」という算定要件を満たし、サービス提供体制加算Ⅰを取得している。介護福祉士は働きながら資格を取得した職員が多く、事業所ではキャリアアップという育成目標を支援している。また近隣の民間デイサービス事業所とも職員の交換研修を実施し、専門家集団による利用者の主体性の尊重と地域の福祉の向上を図っている。

#### 【音楽療法に力を入れ、柔軟な通所としている】

利用者に様々なアクティビティを提供している。なかでも音楽療法に力を入れ、コーラスクラブ、ミュージックケア、手話ダンス、リムクラブなど、利用者の好みや反応を考慮して工夫している。それぞれ月1～3回程度の開催としているが、デイサービスの特性として、利用者が決まった曜日に通所していることに配慮してスポット利用も可能とし、その場合は送迎も行っており楽しんでもらっている。

## ○利用者調査結果

|        |     |
|--------|-----|
| 有効回答者数 | 38人 |
| 利用者総数  | 57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               | 73.0% | 10.0% | 10.0%           | 5.0%          |
| 2. 食事の献立や食事介助は満足か                        | 76.0% | 21.0% | いれいれ: 0.0%      | 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                 | 65.0% | 15.0% | 10.0%           | 7.0%          |
| 4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか                     | 44.0% | 31.0% | 7.0%            | 15.0%         |
| 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     | 57.0% | 21.0% | 5.0%            | 15.0%         |
| 6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか                 | 73.0% | 7.0%  | 15.0%           | いれいれ: 2.0%    |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か                          | 89.0% | 5.0%  | 5.0%            | いれいれ: 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                | 73.0% | 7.0%  | 15.0%           | いれいれ: 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               | 73.0% | 7.0%  | 18.0%           | いれいれ: 0.0%    |
| 10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか                | 73.0% | 15.0% | 7.0%            | いれいれ: 2.0%    |
| 11. 利用者のプライバシーは守られているか                   | 57.0% | 21.0% | 5.0%            | 15.0%         |
| 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       | 71.0% | 23.0% | 5.0%            | いれいれ: 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% | 15.0% | 10.0%           | いれいれ: 2.0%    |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか                   | 78.0% | 18.0% | どちらともいえない: 2.0% | いれいれ: 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 | 47.0% | 7.0%  | 28.0%           | 15.0%         |