

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	社会福祉法人武蔵野療園
事業所名	渋谷区けやきの苑・西原
所在地	東京都渋谷区西原2丁目19番1号
連絡先	03-5453-0515

○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) 社会奉仕
- 2) 地域住民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。
- 3) 地域社会から最も信頼されるリーダーを目指す。
- 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。
- 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。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【若年性認知症への対応、家族介護教室など地域との関わりを大切にしている】

当事業所では家族介護教室の開催、障害者雇用への取り組みとして、特別支援学校よりインターンシップの受け入れなど地域に貢献する事業を行ってきた。昨年度から実施している若年性認知症対応型通所介護を今年度も継続して実施している。家族懇談会では認知症の高齢者を介護する家族との情報交換を行っている。地域ボランティアを積極的に受け入れ、利用者のアクティビティを豊かにしているのも当事業所の特徴である。このように地域との関わりを大切にしており、地域における福祉の拠点としての役割を発揮している。

【活動は利用者が自由に選ぶことができ、自分に合った時間を過ごすことができる】

当事業所では、利用者が当日、趣味活動カリハビリを自由に選べる選択プログラムを実施している。趣味内容は8つのコース（陶芸、書道、水墨画、ちぎり絵、紙フラワー、絵手紙、リハビリ舞踊、コーラス・カラオケ）があり、外部講師を招いて本格的に実施している。利用者からは、老人大学校と好評である。リハビリは常勤理学療法士と連携してプログラムを企画している。この他季節ごとの行事等も企画している。体調がすぐれない時は休憩していることもできる。利用者の自主性を重んじた活動を提供しており、利用者は自分に合った時間を楽しんでいる。

【食事サービスが直営であり、利用者の身体状況に合わせた食事を提供している】

利用者の身体状況に合わせて常食、粥食、刻み食等の1人ひとりに適した食事形態で昼食を提供している。献立は季節の食材を取り入れ、配膳車を利用し、冷たい物・温かい物を分けて提供している。管理栄養士が直接利用者からの声を聞きメニューに反映させる等、多職種との連携によるチームアプローチをとっている。こうしたきめの細かい対応ができるのは直営で食事サービスを行っているからである。利用者からも大変好評である。1か月の献立表（カロリー数値や塩分を標記）を新聞と一緒に利用者に配布している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の多様化に合わせ、少人数の活動プログラムやサロン等の企画の検討も期待する】

当事業所ではボランティアや外部講師等の協力で、活動メニューを提示し、当日利用者が自由に選択するという形で進めてきた。今後、在宅でのケアが今まで以上に重視され、地域で高齢者を支えるようになってくると、デイサービスの地域での役割はさらに重要になってくる。また利用者の層も、身体的にも家族構成の点からも多様化し、様々な人生経験を持った方も利用し、ニーズも個別化してくると思われる。地域で自由に集まれる場、サロンのような雰囲気、少人数でも楽しめるような活動内容の更なる検討なども期待する。

【地域への情報発信力を更に高めることを期待する】

通所介護事業は居宅介護事業所との連携が非常に重要である。特にスムーズな利用開始になるよう、利用者との事前面接を速やかに行っており、初回利用時の様子は介護支援専門員に報告している。介護支援専門員へのモニタリングもよりわかりやすい書式に変更した。通所介護事業は在宅生活との連続性が重要なので、居宅介護支援事業所にも毎月報告を行い、地域包括支援センターや介護支援専門員等との連携・連絡を今まで以上に密にし、合わせて当事業所の歴史や取り組みなども伝えながら、地域への情報発信力を更に高めていくことを期待する。

【事業所の設備や備品の老朽化への対応を計画的に進める】

築23年の事業所であり建物の設備や備品等が老朽化している。環境衛生面及び安全面では全く問題はないが、トイレや換気扇、空調設備等の交換に対する要望もでている。老朽化への対応は、時間と費用のかかる問題なので、区への働きかけも含め、計画的に進めていくことを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【送迎時間を早めることで、活動時間等にも余裕をもたせることができた】

送迎は送迎車3台で自宅前または最寄りの場所までの送迎を行い、車椅子でのリフト乗車も可能であり細やかな対応をしている。1回の送迎は40分以内に設定し、専門のドライバーによる送迎を行っている（委託）。ドライバーは携帯電話を携帯し緊急時対応に備え、送迎時間に変更がある場合は家族に連絡をしている。送迎時間を早くしてほしい、という要望に対し、今年度から送迎時間を30分繰り上げたところ、利用者から送迎時間に関する意見はなくなった。台風や雪等には送迎ルートを変更して利用者の負担を軽減しており喜ばれている。

【家族への情報収集と発信（新聞の作成）に力を入れている】

利用者が在宅でどのような生活をし、またここでどのような時間をすごしたかについて、家族との情報共有を丁寧に行っている。家族懇談会を年1回開催しており、その時には行事等の際の利用者の写真も渡している。また毎月発行している新聞は、今年度から内容を一新し、献立表に加え、今月の活動予定、カラー写真での昼食メニューや活動内容の紹介、職員の自己紹介等を掲載している。利用者家族との話題も広がった。見学や相談などは利用日以外でも受け入れている。

【若年性認知症の方への特化したサービス提供等の社会貢献事業に力を入れている】

地域貢献事業は当事業所のミッションでもあり、これまでも家族介護教室や障害者雇用にも積極的に取り組んできた。さらに昨年度から区からの委託事業で開始した若年性認知症対応型介護、いわゆる若年性認知症デイサービスは、今年度も継続して行っており、少人数での活動プログラム（外出・調理・回想法・作業療法士による定期的なモニタリング）等を実践している。また本事業に取り組むに当たり職員は研修や勉強会を重ね、認知症への観察力と対応力が高まってきており、今後若年性認知症サロンを立ち上げる予定で準備を進めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	43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	74.0%	16.0%	6.0%	いはいえ: 2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	76.0%	11.0%	9.0%	いはいえ: 2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	81.0%	6.0%	9.0%	いはいえ: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	51.0%	32.0%	11.0%	いはいえ: 4.0%
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	48.0%	37.0%	11.0%	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	76.0%	16.0%	6.0%	いはいえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	72.0%	9.0%	11.0%	6.0%
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%	6.0%	いはいえ: 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	48.0%	23.0%	25.0%	いはいえ: 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%	9.0%	いはいえ: 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	81.0%	13.0%	いはいえ: 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	76.0%	18.0%	いはいえ: 2.0%	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がわかりやすいか	65.0%	27.0%	いはいえ: 2.0%	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%	18.0%	6.0%	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	46.0%	23.0%	25.0%	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	株式会社やさしい手
事業所名	渋谷区ケアコミュニティ・原宿の丘高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都渋谷区神宮前3丁目12番8号
連絡先	03-3423-8811

○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) 「であい、ふれあい、ささえあい」
- 2) 上記の3つの「あい」を大切にし、地域に開かれた創造的な活動が行える施設を目指します。
- 3) 「その人がそのひとらしく」
- 4) 住み慣れた場所で生活できるようにお手伝いします。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【医療的処置の必要な利用希望者を受け入れる体制は出来ています】

当施設では看護師を2名配置し常時医療的処置が可能です。胃ろう、インシュリン投与、バルーンカテーテル、吸引などの医療的処置を必要とする利用者は受け入れ可能です。落ち着いた状態のMRSA保菌者は厳格な感染予防体制をとることにより利用できます。こうしたことは家族の負担軽減において大切な機能ですが、現在、吸引以外の利用者はいません。医療的処置が必要でも受入れ可能なデイサービスは近年普及してきたので、知らないで諦めている潜在的需要者の掘り起こしにもつながります。

【利用者宅への定期訪問により新たな視点での機能訓練プログラムを作成できます】

当施設では機能訓練が必要な利用者には、機能訓練計画・評価表を作成し3ヶ月ごとに達成度を評価しています。その際利用者の自宅を訪問し、利用者がどのような住環境の中で日常生活を行っているかを観察し、利用者の住環境に即した機能訓練や福祉用具を提案しています。機能訓練利用者宅への定期訪問は4月から法的に義務付けられますが、それ以前から手段的日常生活活動(IADL)の向上を意図した当施設の利用者宅への訪問は在宅での自立生活支援の取組みの一環として評価されます。

【入浴介助手順書が整備されています】

すべての職員が同じ内容で、安全な入浴介助が出来る様、利用者個別の入浴介助手順書を整備しています。毎朝、浴室や脱衣所の温度調節や湯温の設定等をして、入浴の準備がされます。利用者の体調の確認、トイレ誘導、浴室までの移動方法や、浴室内は転倒の危険性が高いため、利用者の日常生活動作や障害の状態を考慮して、安楽な体位の保持と転倒の防止に気をつける内容になっています。自立支援を目指して、出来る限り利用者自身で出来るよう着脱から、洗体・洗髪の実施をし、安全な入浴を目指す手順書になっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【食事時間を楽しむ工夫や彩の良い食事提供が望めます】

当施設では昼食とおやつを提供しています。献立は多彩であり、料金もリーズナブルですが、「野菜本来の色が分からぬほど熱が入っている」との利用者意見がありましたが、料理に色彩が乏しく生温いも

のになっています。おかずが冷めるのは調理・配膳の関係でやむを得ないようですが、温かい御飯や味噌汁を食堂で給仕するなどの工夫は可能ではないでしょうか。職員を各テーブルに配置して利用者に声掛けしたり、こぼした場合などにも迅速に対応するなどして、安全と楽しさの確保に一層努めることも望まれます。

【家族との交流の機会が増えるような場を設けることが考えられます】

施設の運営を始めて3年になりますが、地域資源の活用や地域への働きかけに関する活動に弱さがあるようです。家族との交流においては家族会や施設便りがなく、利用者家族が利用者の様子を直に見る機会は限られています。家族との交流の機会が増えるような場を設けることが期待されます。また、レクリエーションの指導をするボランティアを多く受け入れています、レクリエーションの種類が固定化し、男性向けプログラムが少ないように感じられます。今後の外部とのより積極的な交流を通じて、利用者満足度の更なる向上に努めることが望まれます。

【マニュアル類の分類、整理が望まれます】

入浴マニュアルや送迎マニュアルなど、施設独自のマニュアルが作成されており、具体的に利用者ごとに対応した詳細な個別手順書と呼べるもので、素晴らしい内容です。必要に応じ適宜改訂されていますが、しかし、系統立って分類、整理されたマニュアル集は作成されておらず、マニュアルが紙ファイルとしてあるのか、パソコン内の電子ファイルのみなのか等が明確に分別されていません。パソコン内のマニュアルを見つけ出すのも容易ではなく、法人本社作成分と施設独自作成分に分ける等、何らかの分類と整理が望まれます。

○利用者調査結果

有効回答者数	39人
利用者総数	81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%	10.0%	5.0%	5.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	79.0%	10.0%	7.0%	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	84.0%	7.0%	5.0%	いれえ: 2.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	66.0%	25.0%	5.0%	無回答・非該当: 2.0%
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	69.0%	25.0%	5.0%	いれえ: 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%	10.0%	5.0%	いれえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%	いれえ: 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	76.0%	12.0%	7.0%	いれえ: 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	64.0%	12.0%	23.0%	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	92.0%	5.0%	いれえ: 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	89.0%	5.0%	5.0%	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	64.0%	17.0%	15.0%	いれえ: 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%	15.0%	7.0%	いれえ: 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	12.0%	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	41.0%	25.0%	10.0%	23.0%

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	社会福祉法人奉優会
事業所名	渋谷区ケアステーション笹幡高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都渋谷区幡ケ谷2丁目21番9号
連絡先	03-5308-4332

○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～日々の生活に笑顔と生きがい
- 3) ご家族に安心感～介護疲れからの脱却
- 4) 地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築
- 5) 職員育成～社会に貢献できる人材を増やす

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【様々なサークル活動を用意し、利用者を選択してもらうことを大切にしている】

今年度、利用者の選択肢を広げるため、サークル活動の数を増やしている。認知症の方に対して、塗り絵の場面では「どの塗り絵をしますか」と選択肢を提供している。要支援者向きの大人のプログラムを考え、カルチャーセンターのような臨床美術や、大正琴、編み物、ハーブクラフト等のサークル活動を開始している。選択プログラムによる個別サークル活動は好評を得ており、本来利用する曜日でない利用者も、その活動のある日は臨時利用をしているほどである。

【医療ニーズの高い方も積極的に受け入れている】

医療ニーズの高い方も積極的に受け入れている。利用者・家族の意向も受け、末期がんの方も通所している。訪問看護師と連携し、安全安心して通所できるよう看護師が必要な処置を行っている。シャワー浴で入浴支援も行っている。家族の介護負担の軽減も図れている。

【「歩きたい」「外出したい」との利用者の要望を受け、楽しくできる機能訓練を行っている】

「歩きたい」「外出したい」との利用者の要望を受け、近隣のスーパーに買い物に出かけている。「歩こう会」を設け、近隣のお寺・公園・商店街を散策している。また、自宅での生活を想定して、テーブル拭きや洗濯物干し、洗い物などを職員の見守りのもとで実施している。また、個別の歩行訓練を希望される方には、「個別ニーズ実施記録」のシートに記録している。歩行訓練外出を通して利用者間のコミュニケーションが活発になったという効果が現れており、参加する利用者同士の楽しい訓練の場となっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【業務効率の改善に向けたより一層の取り組みが望まれる】

職員の中にはパソコンを十分に使いこなせない方もいて、記録類が手書きとなっている。業務効率のためにも、また、情報共有の促進のためにも、IT化を進め、業務効率の改善に向けたより一層の取り組みが望まれる。

【法人・事業所ビジョンの共有化に向けてのより一層の取り組みが望まれる】

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取り組んでいる」に関して、一般職員の自己評価が低かった。法人のビジョンや通所事業部のビジョンを職員に伝えていく際に、全体会議の中で伝えていくだけ不十分だと認識し、リーダー層は現場職員と話す場を設けるなどして、チームとして一丸となれるよう取り組んでいる。今後も、継続して、法人・事業所ビジョンの共有化に向けてのより一層の取り組みが望まれる。

【職員のやる気向上に向けたより一層の取り組みが望まれる】

職員アンケートでは、「職員のやる気向上に取り組んでいる」に関して、一般職員の自己評価が低かった。この点に関して、職員皆で検討するなど、職員のやる気向上に向けたより一層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**【いつまでも自宅で長く暮らしていけるよう「生活基盤型サービス」を提供している】**

いつまでも自宅で長く暮らしていけるよう「生活基盤型サービス」を提供している。夕食提供と夕食持ち帰りが可能で、約60名の利用者が利用している。また、また、有償によるヘアカットも月2回行われ、月に約30名の方々が利用している。希望に応じて、買物支援も行っている。事前に日時を決定して、銀行に引き落としに入ったり、靴屋に買いに行く、スーパーに行き食材を購入するなど、数名の方々が利用している。

【男性利用者や認知症の方が、楽しく過ごせるよう工夫している】

男性利用者にも楽しんでもらえるよう、麻雀・将棋の時間を設けたり、週刊誌を用意している。麻雀や将棋では、男性利用者から「またやりたい」との意欲的な言葉も出ている。5月には「男のカレー調理」ということで、男性利用者が買い出しから実施した。認知症の方への支援として、塗り絵をする際に、「どの塗り絵をしますか」と尋ねることで選択肢を提供し、自己決定を促すように取り組んでいる。

【「介護プロフェッショナル・キャリア段位制度」に基づいて人材育成を行っている】

「介護プロフェッショナル・キャリア段位制度」に基づいて人材育成を行っている。最長3か月で、アセッサーの資格保有者である職員が、被評価者である介護職員の「できる（実践的スキル）」の度合いを評価（アセスメント）するとともに、職場における被評価者のスキルアップのための具体的な方策を被評価者と一緒に検討を行い、スキルアップの支援を行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	61人
利用者総数	132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%	19.0%	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	73.0%	21.0%	いゝえ: 4.0%	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	86.0%	8.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	75.0%	18.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 4.0%
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%	32.0%	いゝえ: 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	88.0%	9.0%	いゝえ: 1.0%	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	81.0%	11.0%	いゝえ: 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	59.0%	26.0%	13.0%	いゝえ: 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%	9.0%	いゝえ: 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%	13.0%	いゝえ: 1.0%	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	80.0%	13.0%	いゝえ: 4.0%	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	73.0%	14.0%	6.0%	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%	18.0%	8.0%	いゝえ: 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	44.0%	21.0%	8.0%	26.0%

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	社会福祉法人奉優会
事業所名	渋谷区総合ケアコミュニティ・せせらぎ高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都渋谷区西原1丁目40番10号
連絡先	03-5790-0883

○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（特に良いと思う点）

【利用者が楽しみながら身体を動かすことができるプログラムを豊富に設けている】

今年度5月より「日曜日スペシャルクラブ」を開始している。午前中はマシントレーニングや体操を実施し、午後からは楽しく過ごせるようイベントを開催している。平日とは違う雰囲気を作り、機能訓練やイベントも楽しめるという特別感を演出している。日常生活自立度の維持向上を図るため、生活リハビリを実施している。作業療法士と連携し、外出・散歩や、漢字を使用した脳トレ、ボランティアの協力を得てリズム体操を実施する等、利用者が楽しみながら身体を動かすことができるプログラムを豊富に設けている。

【3つのクラスの中から自分にあったクラスを選ぶことができる】

趣味一般型の「ふれあいクラブ」、リハビリ一般型の「リハビリクラブ」、認知症対応型の「ほのぼのクラブ」という3つのグループで運営されており、利用者毎のデイサービスに通う目的や心身状況に合わせて分かれている。全ての活動をクラブごとに実施しているわけではなく、便待ちプログラムではリハビリクラブとふれあいクラブが合同でリハビリを実施している。ふれあいクラブでは、作業療法士によるビーズの手工芸や、フラワーアレンジメント、書道などの趣味活動を行い、作品を事業所内に展示し、利用者のやりがいにつながっている。

【ソーシャル・ネットワーキング・サービスも含めて、積極的に事業所の運営状況を情報発信している】

利用希望者等に対しては、ホームページ、ブログ、ソーシャル・ネットワーキング・サービスなどのインターネット上で情報発信している。ホームページは、ほぼ毎日更新されており、文章や写真で事業所の活動が伝えられている。広報紙やプログラム表も、ホームページからダウンロードすることが可能である。掲載されている情報量は豊富で、ホームページを見れば事業所のサービス内容のほとんどを知ることができる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【行事や活動において、利用者満足度向上に向けたより一層の取り組みが望まれる】

利用者調査では「あなたが事業所で楽しみにしている行事や活動はありますか」に関して、「はい」と返答された方々は回答者の 53.5%、「どちらともいえない」19.7%、「いいえ」14.1%、「非該当・無記入」12.7%であった。今年度、利用者の希望に対応し、日曜日に理学療法士によるリハビリを開始しているが、引き続き、利用者のニーズを把握し、行事や活動において、利用者満足度向上に向けたより一層の取り組みが望まれる。

【職員間の情報共有に関してより一層の取り組みが望まれる】

職員間の情報共有は、朝礼、終礼、業務日誌などを通して行っている。しかし、利用者登録者約 200 名、職員数 38 名であるため、全職員が参加する全体会議は開催できない状況であり、職員間の情報共有が課題となっている。

【働きがいのある職場環境づくりに向けてより一層の取り組みが望まれる】

職員アンケートでは、「職員のやる気向上に取り組んでいる」に関して、一般職員・リーダー層とも自己評価が低かった。介護業界全体が人材不足で、募集をしても人材確保が難しい状況である。そのためか、現場職員の負担が大きく、さまざまな意見が寄せられていた。働きがいのある職場環境づくりに向けてより一層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

【職員育成の仕組みが重層的に設けられている】

毎年法人内で事例研究発表会を実施している。法人内の他事業所の取り組みを知ることが出来るため、職員の良い刺激となっている。今年度、当事業所からは、通所事業部予選会第1次予選に3事例進み、第2次予選には2事例が参加することができた。また、法人全体での情報交換も盛んに行われ、生活相談員、機能訓練指導員、看護師などの職種別連絡会や、事業所責任者、一般職員などの階層別連絡会が開催されている。昨年度より、アセッサー（評価者）資格取得のための研修にも職員を派遣し、事業所から合格者を出している。

【自宅でいつまでも長く暮らせるよう、生活基盤型サービスを提供している】

自宅でいつまでも長く暮らせるよう、生活基盤型サービスを提供している。家族の帰宅が遅い方や独居の方等を対象に、水曜日と土曜日に夕食サービスを実施している。利用者同士おしゃべりをしながら夕食を楽しんでおり、毎回3名～5名の方が利用している。事業所では、サービス提供時間が7～9時間の利用者が快適に過ごせるような取り組みを模索しているところであり、夕食やプログラムの充実を図っている。

【日々の講座やプログラムは、地域のボランティアの協力を得て実施している】

利用者に提供している講座やプログラムは、地域のボランティアの協力を得て実施している。歌リズム、民謡、陶芸、三味線、水墨画等、その内容はさまざまである。陶芸講座では、講師の先生の指導を受けながら、コーヒーカップや箸置き、大ぶりの器など、様々なものを自由に作っている。音楽療法では、先生と楽しく歌いながら間に会話も楽しむなど、日々の活動の中で地域の方と触れ合っている。3月8日には、日々の感謝の気持ちを込めて、ボランティア感謝祭が開催される予定である。

○利用者調査結果

有効回答者数	71人
利用者総数	160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	71.0%	23.0%	いれえ: 2.0%	無回答・非該当: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	64.0%	15.0%	9.0%	9.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	87.0%	7.0%	5.0%	いれえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	53.0%	19.0%	14.0%	12.0%
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	67.0%	22.0%	7.0%	いれえ: 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83.0%	7.0%	8.0%	いれえ: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	12.0%	5.0%	いれえ: 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%	11.0%	12.0%	いれえ: 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	50.0%	21.0%	26.0%	いれえ: 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%	5.0%	7.0%	いれえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	8.0%	8.0%	いれえ: 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	61.0%	21.0%	12.0%	いれえ: 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	63.0%	23.0%	12.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	11.0%	5.0%	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	45.0%	15.0%	9.0%	29.0%

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	渋谷区
事業所名	渋谷区ひがし健康プラザ高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都渋谷区東3丁目14番13号
連絡先	03-5466-2681

○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) 社会ニーズの発見から充足
- 3) 顧客が満足できるプログラム提供
- 4) 生活基盤を支えるサービス

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【外食や和菓子教室・調理レクリエーションなどを実施し、食べる楽しみを広げている】

毎年、春と秋の2回、外食の機会を設けている。当事業所は、交通の便や地域性に恵まれており、立地を生かし、近隣の飲食店や空港、水族館など様々な場所に出かけ、外食を楽しんでいる。外食する機会が少なくなっている利用者にとって楽しみの機会となっている。また、和菓子教室、調理レクリエーションも開催し、個々の利用者ができる作業をしながら、食事をつくり、つくったものを食べる楽しみも味わっている。

【サークル活動が豊富にあり、利用者が好きな活動を選択することができる】

個性を生かした趣味生きがい活動に取り組んでいただくため、多種多様なサークル活動を提供している。当日の気分により「参加したい」「参加したくない」といった要望もあるため、朝の段階で活動のメニュー表を持って、利用者一人ひとりに職員が「今日はどのプログラムに参加したいか」という希望を聴いて周っている。趣味活動では、カラオケ、麻雀、塗り絵、フラワーアレンジメント、ハンドケアなどを実施している。またレクリエーションでは、ヨガ体操、民謡、ダンス体操などが行われ、利用者が好きな活動を選択することができる。

【地域住民向けの活動をさまざま行い、地域との連携に努めている】

地域とカフェでつながるようにとの思いで「BONDS CAFE」を併設しており、地域の方々がお茶を飲みに来られたりと、地域に開放されている。カフェでは、年1回、配給会社と連携し、福祉関係の映画の試写会を実施し、地域のケアマネジャーや他事業所の職員も参加を呼びかけている。そのほか、毎月介護教室を開いて地域の人に参加してもらうなど、積極的に地域との連携に努めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【アセスメントシートの作成、その活用について検討されることが望まれる】

現状のアセスメント方法は、ケアマネジャーからの利用申込書および、利用者本人・家族との面談時に通所介護計画書（案）を持参し、計画書（案）に書き込む形で実施している。アセスメントシートもあるが、必要以上の情報を記載しなければならないシートで、使い勝手がよくなく、現在使用していない。アセスメントシートの作成、その活用について検討されることが望まれる。

【事故再発防止・事故未然防止に向けたより一層の取り組みが望まれる】

自事業所の事故に対しては、是正書を作成し、全体会議にて報告、対応策を検討している。他事業所で起きた事故に対しても予防処置を図るため、予防処置策を作成している。今後は、これらの検証を定期的に行い、事故再発防止・事故未然防止に向けたより一層の取り組みが望まれる。

【業務の標準化に向けたより一層の取り組みが望まれる】

職員アンケートでは、業務の標準化を図るための取り組みに関して、リーダー層・一般職員とも職員の自己評価が低かった。新人職員の育成プロセスに関する基本マニュアルを見直すなど新人職員の育成に力を注いでいるが、職員によってバラつきがないよう、業務の標準化に向けたより一層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**【法人内での事例発表会や連絡会を通じて、スキル向上を図っている】**

毎年法人内で事例研究発表会を実施している。法人内他事業所の取り組みを知ることができるため、職員の良い刺激に繋がっている。今年度、予選会にて1事例を発表している。また、事業所内だけでなく、法人全体での情報交換も盛んに行われ、生活相談員、機能訓練指導員、看護師などの職種別連絡会や、事業所責任者、一般職員などの階層別連絡会が開催されている。事業所の利用者は比較的自立度が高い方が多く、介護技術を要さなくても支援ができる状況があるため、いざという時のための介護技術や知識の習得が今後の課題となっている。

【子育て支援センターなどと交流し、異世代交流を行っている】

併設の子育て支援センターと交流をしたり、近隣の中学校から職場体験を受け入れたり、教員免許取得のための教育実習生を受け入れたり、多世代と交流できるようにしている。近所から親と子どもたちが遊びに来所し、クリスマスには子供たちがサンタクロースの帽子をかぶり、利用者の方々へプレゼントを渡している。元気な子供たちの姿に、利用者も目を綻ばせている。その他、併設の子育て支援センターの運動会に参加するなど、積極的に地域と交流を図っている。

【春と秋には外出活動を設け、非日常の楽しみの機会を提供している】

交通の便や、近隣施設に恵まれた立地であり、様々な地域資源を活用している。希望者全員が外食をする企画もある。外出企画には全体の6～8割が参加を希望し、希望者全員が参加できるようにしている。春の外出では、近所にオープンしたカフェでスイーツを楽しんでいる。秋の外出では、和食やイタリアンのお店に出かけている。

○利用者調査結果

有効回答者数	53人
利用者総数	90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	81.0%	13.0%	5.0%	いれえ: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	77.0%	13.0%	5.0%	いれえ: 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	90.0%	7.0%	いれえ: 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	60.0%	22.0%	13.0%	いれえ: 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	62.0%	22.0%	13.0%	いれえ: 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%	9.0%	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	92.0%	5.0%	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	88.0%	7.0%	いれえ: 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%	20.0%	15.0%	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%	9.0%	いれえ: 1.0%	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	77.0%	13.0%	7.0%	いれえ: 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	79.0%	5.0%	13.0%	いれえ: 1.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明がわかりやすいか	69.0%	22.0%	7.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	7.0%	5.0%	いれえ: 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	49.0%	22.0%	9.0%	18.0%