

## 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豊島    |
| 事業所名 | 養浩荘高齢者在宅サービスセンター  |
| 所在地  | 東京都豊島区池袋4丁目25番10号 |
| 連絡先  | 03-3986-4165      |

## ○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) 利用者の尊厳を守り、利用者一人ひとりを大切にした支援
- 2) 利用者の心身機能の維持、活性を図る。
- 3) 職員の人間性や専門性を高める。
- 4) 地域との積極的な連携・交流を図る。
- 5) 環境整備に努める。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【リスクマネジメント体制の整備や防災訓練の実施等、利用者の安全確保に向けて組織的に取り組んでいる】**

法人がリスクマネジメント組織構成図を整備し、事業部のリスク対応フローチャートを作成している。緊急時の対応や事故、ヒヤリハット等の定義も明示している。事故等が発生した場合は、原因究明と対応策等について検討している。養浩荘事業部として事業継続計画（BCP）も策定し、震度6強の地震を想定して初動をはじめ一連のプロセスを明記している。毎月、事業部の防災対策委員会を開催している他、訓練は法人内をはじめ地域等との合同訓練もあり、想定も多岐にわたっている。事業所としては、防犯設備を整備して外部からの侵入対策を講じている。

**【利用者の意向をよく聞き取り、要望を反映したサービス提供に努めている】**

職員一人ひとりが事業所の基本方針「私が利用者のためにできること」を実践し、心のこもった対応に努めている。利用者の意向を丁寧に聞き取り、意見や要望を反映したサービス提供を行っている。毎月末に利用者懇談会を開いてサービスについての意見や感想を聞き取っている。昼食・おやつ・活動・リハビリや送迎等に関する活発な意見交換が行われ、次月以降の行事等に反映している。さらに、さまざまな活動プログラムも提供しており、利用者の要望に応じた新たな活動を開始する等、意向を尊重した支援に対し、利用者の満足度も高いことがうかがえる。

**【自立支援についてわかりやすく伝え、利用者一人ひとりが望む生活を送れるよう支援している】**

いつまでも住み慣れた地域で自分らしく毎日を送り、最期まで自立した生活を営めるよう支援している。介護保険制度の理念やサービス提供にあたっての留意点等は、朝の会や活動の中で具体的に説明している。また、健康に留意して持てる力を発揮し、活動的な生活を送ることの大切さを伝えている。利用者のできること、難しいことを見極め、できることについては自身で行ってもらうよう声かけを行い、自身で行えた楽しさや達成感に気づくことができるよう働きかけている。こうした取り組みにより、利用者の「自立」に対する意識の向上が図られている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【新任職員育成のために新たに導入したチューター制度の充実を図り成果につなげられたい】

今年度からチューター制度を導入し、5年目の職員をチューターとして新任職員の育成に取り組んでいる。日々の利用者支援や業務上わからないことを相談しやすい関係を築いていき、悩みや課題等を一人で抱え込まないように配慮している。また、コミュニケーションを密に取ることによって協力関係が生まれ、相互に成長していけるようしくみの充実を図り成果につなげられたい。

### 【法人のホームページが一部更新中であるため、その完成が期待される】

法人のホームページがあり各事業部の情報はそこから入手することができるしくみとなっている。現状、基本的な情報が主であり、日中活動をはじめ事業所のサービス内容が具体的にわかりやすいものとなるよう、情報発信のさらなる充実を図り、リニューアルに取り組んでいるため、その完成が期待される。

### 【通所介護計画に添った支援を意識して実践できるよう、確認方法の工夫を期待したい】

利用者一人ひとりの個人ファイルを整備しており、基本情報、アセスメントシートや通所介護計画等をまとめている。ファイルは職員がいつでも確認できる場所に保管しており、サービス提供時にも見ることが可能となっている。日々の支援の中で常に計画を意識し、計画に基づいた支援を行うために、血圧や活動状況等を手書きで記載している個別の「通所介護記録」用紙に目標を印字したり、最新の通所介護計画書を「通所介護記録」とともにファイルする等、記録時に計画が確認しやすい方法を工夫されたい。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【自立支援についてわかりやすく説明し、利用者の持てる力を発揮できるよう支援している】

「自立支援」の捉え方は利用者一人ひとりによって異なる他、育った環境やこれまでの生活スタイルもさまざまである。自立支援の基本は、できることは利用者自身で行うことであるが、一方的な押し付けではなく、よく話し合い、また個別状況に応じた声かけ等対応している。朝の会や活動時に「自立支援」についてわかりやすく説明を加えたり、利用者が自由にコーヒーコーナーへ行き、好みの方法で飲む機会を設けるなど、利用者が持てる力を発揮し、いつまでも健康で自分らしく生活できるよう支援に努めている。

### 【利用者一人ひとりに合った機能訓練計画を立て実践にとりくんでいる】

機能訓練指導員が中心となり、立位・歩行訓練・関節を和らげる温熱療法など、利用者や家族の意向を基に、利用者の心身状況に応じた個別機能訓練計画を立て、訓練を実施し、定期的に評価を行っている。機能訓練室は別のフロアにあるため、移動することもリハビリにもなり、また食事や活動の場所と異なることで、メリハリのついた一日を過ごすことが可能となっている。いつまでも健康の維持ができるよう、自宅に帰ってからも一人で気軽に継続できる訓練方法の助言や指導も行っている。

### 【さまざまな活動プログラムを用意し、通所が楽しみになるよう取り組んでいる】

通ってることが楽しみになるよう、カラオケ・詩吟・絵手紙・日舞・手品・工作等ボランティアや職員が講師を務めるさまざまな活動プログラムを用意している。また、月単位で予定を立て、曜日ごとに変化に富んだ生活を送れるよう配慮している。プログラムの選択や参加は利用者が選択し自己決定している。さらに自宅で行っている趣味の手芸品なども事業所に持参して、創作活動を行うことも勧めている。利用者の主体性や自立性を尊重し、快適な時間を過ごし、利用者の望む「その人らしい生活」を送ることができるようなサービス提供に取り組んでいる。

## ○利用者調査結果

|        |     |
|--------|-----|
| 有効回答者数 | 30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               | 83.0% | 13.0% | いれえ: 0.0%       | 無回答・非該当: 3.0% |
| 2. 食事の献立や食事介助は満足か                        | 76.0% | 6.0%  | 10.0%           | 6.0%          |
| 3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか                 | 80.0% | 10.0% | 6.0%            | いれえ: 3.0%     |
| 4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか                     | 63.0% | 26.0% | 6.0%            | 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     | 73.0% | 10.0% | 13.0%           | 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                 | 83.0% | 6.0%  | 6.0%            | いれえ: 3.0%     |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か                          | 83.0% | 13.0% | いれえ: 0.0%       | 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                | 86.0% | 10.0% | 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               | 66.0% | 13.0% | 20.0%           | 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% | 10.0% | いれえ: 0.0%       | 無回答・非該当: 3.0% |
| 11. 利用者のプライバシーは守られているか                   | 76.0% | 16.0% | 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% | 6.0%  | いれえ: 3.0%       | 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           | 80.0% | 10.0% | 6.0%            | いれえ: 3.0%     |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか                   | 73.0% | 16.0% | 10.0%           | 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 | 53.0% | 20.0% | 6.0%            | 20.0%         |

## 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  | 社会福祉法人豊島区社会福祉事業団   |
| 事業所名 | 高齢者在宅サービスセンターアトリエ村 |
| 所在地  | 東京都豊島区长崎4丁目23番1号   |
| 連絡先  | 03-5965-3404       |

## ○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) 基本的人権の尊重と個人の尊厳。
- 2) 地域に信頼される施設・地域福祉の拠点になる。
- 3) 施設の効率的な運営
- 4) 質の高い職務の遂行。
- 5) 真心と思いやりの介護。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【広いスペースと採光、さらに職員の心意気が「真心と思いやり」を醸し出している】

事業所は広いスペースの中、天井が吹き抜けになり、全体が明るさと温かい雰囲気に包まれてる。スペースの中で50人以上が一度に食事を楽しめ、ソファや休息スペースも確保されている。さらにステージスペースや腰掛も準備され、待たせないサービスがシステム化、職員間の連携で広場や運動スペースが出来上がり、僅かな移動で次の活動に入っている。安全も含めた利用者本位のための連携は、決して慌てずチームワークにも優れ、「真心と思いやり」を醸し出している。

## 【満足感とともに心地よい疲れを感じさせる支援が行われている】

事業所ではレクリエーションや体操等の活動が充実している。そのための質の高い演技や音楽のボランティアを、ボランティアコーディネーターのコーディネートによりさらに利用者の楽しみに繋げている。リハビリも利用者に人気があり、介護支援専門員には評判が伝えられている。さらに職員もアイデアを持ち寄り、利用者の要望をアレンジしたり工夫を重ね、カラオケや脳トレ等利用者の楽しさを提供している。充実した1日を提供し、運動や活動への参加により心地よい疲れと満足を提供している。

## 【経営層の姿勢が職員の意識向上と繋がり、やりがいを持たせている】

経営層は職員からの意見には必ず耳を傾け傾聴を行っている。各種情報の共有や周知のため「所長申し送り」ですべての職員に徹底し、常勤職員を対象とした在宅運営会議を創設、全員参加型の会議でボトムアップも図っている。質問や意見には早期の返答を行い勉強会も実施、施設全体でも「ありがとう」カードで職場の仲間の良い点を見つけ合うようにして、チームワークも育成している。人間関係が構築され、やりがいがあり働きやすい職場として、職員の退職もない体制作りがなされている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【非常勤職員も含めた個別の育成計画を策定し、さらなる資質向上を目指すことが期待される】

毎年すべての職員との個人面談が実施され、職員の意向が把握されている。その中で、資格の取得や昇格、常勤採用等の希望も把握され、内容に応じて研修計画に結び付けている。今後、介護情報のソフト

化やさらなる支援の個別対応化等が予測される。そのためにもすべての職員の、得意分野をさらに伸ばし、不得意分野の縮小のための研修の計画化と支援が期待される。介護技術や知識だけでなく PC やレクリエーション、運動面等では多種多彩と思われる。

**【ヒヤリハットの報告ルールを再構築し、より多くのヒヤリハットを収集することが期待される】**

事業所では事故が発生すると報告書を作成し、内容や原因について報告している。さらに法人や施設として事故防止への対策を講じている。現在、ヒヤリハットの報告はほとんどない状況で推移している。ヒヤリハットは事故の予防とともに利用者個別の支援手順にも繋がるものと思われる。そこで、ヒヤリハットのルールを再構築し、多くの収集や分析が期待される。

**【個への対応の充実の中に食事での嗜好への対応も期待される】**

団塊の世代からさらに若い世代へと、これから個性やこだわりを持った利用者が増えてくるものと予測し、事業所ではさらなる「個」を大切にしたい支援を模索、サービスに繋いでいる。さらに、食事での嗜好がはっきりしている利用者も増加するものと思われる。食事は温かくしっかり味付けされた料理が提供されている。現在、アレルギー等への個別対応はなされているが、好き嫌いへの対応が徹底されていない。そこで、硬さや大きさも含め、食事面でもさらなる個別化の充実が期待される。

**○事業者が特に力を入れている取り組み**

**【ミスト浴の導入が利用者の満足度を高め、ミスト浴での入浴希望者を増やしている】**

機械浴の老朽化に伴い、ミスト浴に替えている。湯に浸かることがなくなってしまうため、導入後の不安もあった。そのための研修が実施されたり、導入されてから利用者との会話の機会も増し、利用者とのコミュニケーションの時間が増えている。支援力の強化に力を入れたことで、入浴での利用者の満足感も多く得られ、自立の利用者もミスト浴への入浴を希望するようになってきている。

**【利用者の努力もあるが機能訓練の継続から介護度4の利用者が卒業している】**

今年度、介護度4の利用者が介護認定から外れ、事業所を卒業している。利用者の強い意志とともに、機能訓練指導員を中心としたすべての職員間の連携が車椅子生活から自力での歩行にまで繋げている。時間をオーバーしてまでの機能訓練やそれに対応し、心身両面からの支援が要支援、そして認定から外れるまでに至っている。その利用者は、卒業後にもボランティアとして活躍している。

**【稼働率の目標に合わせ、利用者サービスにさらに力を入れ満足度も増やしている】**

稼働率での目標値が設定され、目標を達成するためのサービスによる利用者の満足度を高めることに力を入れている。職員は、営利企業との違いを鮮明にし、利用者満足度の向上が稼働率向上に繋がるものと意識付け、活動や余暇時間の充実に力を入れている。演芸や介護支援でのボランティアの協力とともに、職員間でのアイデアから菜園や脳トレーニング、体操等々、利用者の満足するレクリエーションを提供している。近隣の介護支援専門員からも好評を得、紹介にまで繋がり、稼働率に好影響を及ぼしている。

## ○利用者調査結果

|        |      |
|--------|------|
| 有効回答者数 | 90人  |
| 利用者総数  | 148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               | 78.0% | 18.0% | いれえ: 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                        | 77.0% | 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                 | 85.0% | 8.0%  | いれえ: 1.0% | 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                     | 65.0% | 22.0% | 11.0%     | いれえ: 1.0%     |
| 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% | 28.0% | 5.0%      | 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                 | 85.0% | 11.0% | いれえ: 2.0% | 無回答・非該当: 1.0% |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か                          | 85.0% | 11.0% | いれえ: 3.0% | 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                | 83.0% | 6.0%  | 8.0%      | 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               | 58.0% | 14.0% | 23.0%     | いれえ: 3.0%     |
| 10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか                | 84.0% | 12.0% | いれえ: 1.0% | 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                   | 76.0% | 10.0% | 12.0%     | 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       | 72.0% | 15.0% | 11.0%     | 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           | 71.0% | 21.0% | 5.0%      | いれえ: 2.0%     |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか                   | 68.0% | 13.0% | 15.0%     | いれえ: 2.0%     |
| 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% | 13.0% | 6.0%      | 38.0%         |

## 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  | 社会福祉法人豊島区社会福祉事業団   |
| 事業所名 | 高齢者在宅サービスセンター菊かおる園 |
| 所在地  | 東京都豊島区西巣鴨2丁目30番19号 |
| 連絡先  | 03-3576-2203       |

## ○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) 自立支援
- 2) 事故防止におけるリスク管理
- 3) 地域との調和
- 4) 自己研鑽
- 5) 職場の活性化と職員の指導・育成

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【理念や方針が周知され、法人や施設内での連携が組織としての利用者支援に繋がられている】

法人の理念や施設、当事業所の方針、スローガン等が接遇の課題とともに事業所内に貼り出され、毎日唱和されている。理念の実現に向け、法人や施設の一員としての連携が強化され、利用者の満足に繋がられている。整理整頓の強化、利用者情報の「状況チェック表」のリニューアル化、飲み物のトロミ剤の計量強化、経営層不参加型のミーティングや4名の相談窓口職員の中から自由選択での個別相談、接遇や事故防止、感染症等の各委員会やBCP（緊急事態下の事業継続計画）策定プロジェクトは、さらなる利用者支援に繋がられている。

## 【施設全体の透明性ととも事業所や施設の営業姿勢が地域との連携体制の強化に繋がられている】

施設内の多目的室や集会室を地域に無料で貸し出し、地域の各団体に人気がある。安価での介護職員初任者研修や、地域や家族に介護者教室を開催して開放、職員が講師になったり多くの相談を受けている。また、施設長や所長、相談員等は地域での会合に参加したり、懇親会や祝賀会等にも参加、施設や事業所の代表として営業活動を積極的に行っている。広域で盛大に行われる地域の祭りにも準備段階から参画し、敷地や事業所の開放とともに裏方に回り支援を行っている。地域への営業活動や連携が事業所の存在をさらに大きくしている。

## 【利用者の満足度追求に対する職員の意識が高い】

利用者はテーブルスペースや大型テレビの前でのんびり過ごせる広いスペースの中でゆったり過ごしている。今回管理職の入れ替えが行われ、情報の共有化等に関する再構築が実施されている。その中で職員は、創意工夫で利用者の楽しみとなるレクリエーション（活動）を提供している。ほとんどお金を掛けず、新聞広告を活用したちぎり絵や、残り布を工夫した絵馬もすべて職員が考案し、利用者は楽しみながら作成、作品が展示されている。職員は、常にあらゆる方向にアンテナを張り、利用者の喜ぶ情報を収集し、支援に繋がっている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【事業計画や個別研修計画に対するさらなる見える化が期待される】

利用者に対する計画は、アセスメント・計画・支援・モニタリングのサイクル化がなされ、職員間で共有化されている。事業計画も毎年作成されているが、利用者への計画ほど内容の周知がなされていない。また、職員一人ひとりに対する研修計画も同様に職員間での周知には至っていない。そこで、事業計画や個別研修計画についても利用者の計画と同様に、サイクル化の再徹底とともに見える化への構築が期待される。

### 【職員の資質向上やさらなるボトムアップ化に向けた体制作りが期待される】

職員は、利用者の喜ぶことに対して、創意工夫を徹底し満足度を高めている。ボランティアとも連携して支援に結び付けている。現在、利用者や事業所、施設等の情報の共有化に向けられ、さらに意見交換に力を入れている。そこで、個別研修計画の中に、得意なものをさらに上達させる研修の組み入れや、OJTを含めた責任者やサブ責任者養成研修等に多くの職員の参加を実施、ボトムアップ型で任すことのできる人材を多く育成することが期待される。

### 【職員間の情報共有化のさらなる強化に向け、可能な部分でのIT化が期待される】

現在、共有化や利用者の状況に合わせた活動の多様化を図るため、台帳の管理や整備に力を入れている。現在の事業所での帳票類は手書きで実施されている。これから、台帳類の効率化も検討されていく。そこで、これらと並行して介護ソフトの活用やIT化も視野に入れた体制作りが期待される。メールでのやり取りを希望する家族もあり、対応するための介護ソフト等の情報の収集や研修も考えられる。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【ボランティアの協力や職員の創意工夫で快適で楽しい時間を提供している】

ボランティアコーディネーターが核となり、レクリエーションや支援面に多くのボランティアの力を活用している。ほぼ毎日利用者とふれあいがある。職員も情報を収集したり工夫を重ね、利用者個別やグループ等の活動を考案、身体、頭脳、心等に分けて利用者の楽しみを増やしている。リハビリ的な要素を持たせた体操や、月替わりで複数の歌を毎日歌い、季節ごとの作品づくり等々、快適と自立を調和させている。

### 【介護者教室を開催したり事業所や施設を地域に開放している】

事業所や法人全体として、地域との連携に力を入れている。特に今年度は、「高齢者総合相談センター」と協同で介護者懇談会を開催している。家族も含め地域から30名ほどの参加が得られ、介護者の悩みや相談、意見交換等有意義な懇談の場となっている。事業所の開放や多目的室等の無料貸し出し、地域イベントへの参画や防災訓練への参加等々、介護関連で頼りになる事業所として存在、事業所の機能を還元している。

### 【利用者の安全や安心を提供するため委員会やプロジェクトに取り組んでいる】

利用者の安全を第一に考え、ヒヤリハットを当日のうちに収集し、所長を中心として検証を行っている。毎月実施する防災訓練には警察とも連携し、利用者参加型を組み入れている。また、事故防止委員会や感染症委員会による検証も実施され、再発防止にも力を入れている。大規模災害を想定し、BCP（緊急事態下の事業継続計画）策定プロジェクトを設置、夜間帯で震度6強の地震を想定した訓練も実施して大規模災害マニュアルの構築に向けている。

## ○利用者調査結果

|        |      |
|--------|------|
| 有効回答者数 | 89人  |
| 利用者総数  | 173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               | 70.0% | 14.0%           | 10.0%         | いれえ: 4.0%     |
| 2. 食事の献立や食事介助は満足か                        | 74.0% | 14.0%           | 6.0%          | 無回答・非該当: 4.0% |
| 3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか                 | 89.0% | どちらともいえない: 4.0% | いれえ: 0.0%     | 5.0%          |
| 4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか                     | 55.0% | 25.0%           | 14.0%         | いれえ: 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     | 62.0% | 26.0%           | 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% | いれえ: 2.0%       | 無回答・非該当: 2.0% | 12.0%         |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か                          | 87.0% | いれえ: 2.0%       | 無回答・非該当: 1.0% | 8.0%          |
| 8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか                | 83.0% | どちらともいえない: 4.0% | いれえ: 0.0%     | 12.0%         |
| 9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか               | 49.0% | 7.0%            | 41.0%         | 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                | 84.0% | いれえ: 1.0%       | 無回答・非該当: 4.0% | 10.0%         |
| 11. 利用者のプライバシーは守られているか                   | 77.0% | 8.0%            | 12.0%         | 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       | 69.0% | 13.0%           | 15.0%         | 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           | 76.0% | 8.0%            | 11.0%         | いれえ: 3.0%     |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか                   | 65.0% | 15.0%           | 17.0%         | 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 | 39.0% | 17.0%           | 8.0%          | 33.0%         |

## 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  | 社会福祉法人敬心福祉会                 |
| 事業所名 | デイホーム南池袋                    |
| 所在地  | 東京都豊島区南池袋3丁目7番8号 オリナスふくろうの杜 |
| 連絡先  | 03-5958-1206                |

## ○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) 利用者本位のサービス提供
- 2) 地域社会への貢献
- 3) 職員の満足の向上
- 4) 透明性で活力ある組織の維持発展
- 5) リスクマネジメント体制の強化

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【幅広いレクリエーションや遊びのメニューによる心身の活性化に努めている】

心身の活性化のため、バラエティに富んだレクリエーションや遊びのメニューを用意し、明るく楽しい雰囲気の中で一日を過ごしていただけるよう取り組んでいる。共同作品作り、ちぎり絵・塗り絵・書道・工芸・メイクアップなどの趣味プログラム・音楽療法・カラオケなどの音楽活動・脳トレーニング・園芸・各種ゲームなどを数多く実施している。

## 【利用者個々の状況・特性に応じたコミュニケーションと細やかなケアが行われている】

利用者一人ひとりの心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好なども十分に考慮しており、希望や意見を十分に尊重し、利用者の心に寄り添ったサービスの提供に努めている。思いやりのある細やかな配慮のもとで利用者個々の特性に応じたコミュニケーションが密に図られている。明るく和やかな笑顔の絶えない雰囲気の中で、利用者とともに楽しむ姿勢を持って職員は支援を行っており、利用者調査でも職員の丁寧で親切な対応について満足度は非常に高くなっている。

## 【役割分担の明確化とフォロー体制を整備し、連携のとれたチームワークができている】

デイサービスでの業務は毎日役割分担し、当日の統括を行うリーダーを中心として担当者は責任を持って業務にあたっている。また、場面によっては担当業務のみにこだわらず、全体の職員の動きを見ながら臨機応変に互いにフォローしていく体制を整えている。関係職種間との連携も含め、常勤と非常勤の隔たりなく職員が一丸となって利用者支援に努め、質の高い自立支援や個別ケアがチームワーク良く進められている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【需要の多い入浴に対応するための更なる工夫を】

浴槽環境は一人分の浴槽が二つあり、ゆったり入ることができる。都度湯を入れ替え、清潔な湯を使っている。出来る限り多くの利用者が入浴の機会を確保できるよう、午前・午後と入浴時間を設けている。毎年入浴希望申し込み者が多く、待機者も出ている現状があり時間帯を調整して少しでも多くの方に入浴していただけるよう取り組んでいく意向である。

**【さらなる個々の機能訓練におけるニーズを汲み取りを】**

看護師を中心とし、利用者・家族の希望に応じてプログラムを作成している。個々の目標を定めて訓練を実施して、記録している。訓練は、看護師・介護職が協力して、できる範囲で自立した日常生活に繋がられる支援に基盤を置いて実施している。個別の機能訓練に関しては、希望やニーズを汲み取り、利用者の状況に見合った無理のないプログラムを実施していきたいと考えている。

**【利用対象者のニーズを的確に汲み取り、利用者確保に向けたさらなる取り組みを】**

安定した事業所運営にむけて、関係機関や地域へ向け事業所の情報を随時発信して新規獲得に向けて取り組んでおり、今年は地域に向けて「オープンフロア」を開催し、自由に見学・体験してもらう取り組みを始めている。今後は、趣味活動の豊富さや自由な居心地の良い環境など、数ある当事業所のアピール点をどう利用者確保に繋げ、他の事業との差別化をどう図っていくか方向性を定め、今後の利用対象者のニーズを的確に汲み取って稼働に繋げていく取り組みが期待される。

**○事業者が特に力を入れている取り組み****【「オープンフロア」を開催して、広く地域の方が見学・体験できる機会を作っている】**

地域に事業所を開放する取り組みとして、「オープンフロア」の取り組みが始められている。日程は祝日にあてて希望者が来所しやすいように配慮し、希望に応じた送迎や有料での事前申し込みの食事提供など、デイサービスの活動が盛んな10時から15時の間で自由に見学・体験できるよう設定している。チラシはカラー刷りで大きな字で見やすく作成されており、当日の活動予定や昼食献立もお知らせ詳細とともに記載されている。今後もこの取り組みを継続して実施し、より開かれた事業としてアピールを図っていく意向を持っている。

**【パソコンでの作品作りなど幅広いレクリエーションメニューを用意している】**

利用者の希望を受け開催始めたパソコン教室は継続して開催している。パソコン操作の基礎となる入力操作や文字の変換などをおこなったり、クリスマスカードや年賀状作りまでおこなっており大変好評を得ている。作成したカードなどは、職員がプリントアウトして作品として完成させ持ち帰ることができる。作品は家族にも好評の出来栄えとなっている。その他、バラエティに富んだレクリエーションや遊びのメニューを用意し、明るく楽しい雰囲気の中ですごせるように配慮している。

**【外部講師やボランティアの協力のもと個別ケアの充実に取り組んでいる】**

ボランティアの協力を得ることで個別サービスの充実による利用者へのサービス向上に繋がるよう努めている。折り紙・牛乳パック工作・書道などの講師や、日常の活動や行事の際の活動補助、傾聴、余興を行うなど様々な地域の方々を多数受け入れている。共同作品作り、ちぎり絵・塗り絵・書道・和紙工芸・粘土工芸・などの趣味プログラムなど、自分が好きな活動を利用者に選んでもらうことを重視して選択肢を広げている。利用者が楽しみながらやりがいを感じ意欲向上を図ることができるよう取り組んでいる。

## ○利用者調査結果

|        |     |
|--------|-----|
| 有効回答者数 | 54人 |
| 利用者総数  | 95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               | 88.0% 5.0%<br>いいえ: 3.0% 無回答・非該当: 1.0%            |
| 2. 食事の献立や食事介助は満足か                        | 85.0% 12.0%<br>いいえ: 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                 | 74.0% 5.0% 7.0% 12.0%                            |
| 4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか                     | 57.0% 24.0% 5.0% 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     | 68.0% 22.0% 9.0%<br>いいえ: 0.0%                    |
| 6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか                 | 96.0%<br>どちらともいえない: 1.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0% |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か                          | 75.0% 22.0%<br>どちらともいえない: 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                | 81.0% 16.0%<br>どちらともいえない: 1.0% 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% 5.0% 42.0%<br>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                | 96.0%<br>どちらともいえない: 1.0% いいえ: 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                   | 68.0% 27.0%<br>どちらともいえない: 3.0% 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       | 77.0% 9.0% 12.0%<br>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% 11.0% 7.0%<br>いいえ: 1.0%                    |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか                   | 77.0% 18.0%<br>どちらともいえない: 3.0% 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% 11.0% 38.0%<br>いいえ: 3.0%                   |