

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	社会福祉法人安心会
事業所名	豊玉南しあわせの里デイサービスセンター
所在地	東京都練馬区豊玉南2丁目26番6号
連絡先	03-5946-2323

○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
- 2) 遵法
- 3) 施設内事故の徹底防止
- 4) 個別サービスの提供
- 5) 働きやすい環境づくり

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の特性にあわせ、レクリエーションの参加や過ごし方が選べる支援をしている】

事業所では、利用者の心身の状況、好みや習慣等の特性に合わせて、参加するレクリエーションや過ごし方を選べる支援をしている。季節感ある充実したイベントの他、個別レクの充実に取り組み、制作レクは1カ月に2種類の作品を、独りで完成まで、ちぎる、貼るなど、難易度を設定し、無理のない範囲で楽しんでいる。多様な選択肢のレク活動として、麻雀、ボードゲーム、花札、囲碁、将棋等を用意し、更に、新聞や雑誌を読む、機能訓練に参加する、持参の塗り絵やパズルを楽しむ等、利用者自らが、デイでの過ごし方が選べる取り組みを高く評価したい。

【デイ会議をはじめ、職員全員が情報を共有し、意見を述べる機会をつくっている】

利用者に関する情報共有は、以前より毎日の申し送りにて行っていたが、今年度から毎月デイ会議を開催し、利用者の個別支援方法について話し合う機会を増やした。この会議は全員参加を基本とし、非常勤職員が休日出勤して参加することもあり、多くの職員が積極的に意見を述べ、利用者支援につなげている。さらに、ドライバー会議も開催し、ドライバーも含めて全職員が業務に関する情報を共有できるように努めている。

【事故防止と安全衛生面には、全職員が高い意識をもって取り組んでいる】

当法人では、施設内事故の徹底防止を年度施設方針として掲げており、日々の支援や研修のなかで、利用者の安全確保には特に力を入れて取り組んでいる。具体的には、事故防止研修や感染症研修には全職員が参加し、事故に関する事例は集計分析し、法人内で情報共有している。また看護師が送迎に添乗したり、担当者会議にも参加して家族とコミュニケーションを図っており、施設内だけでなく在宅での安全衛生面にも配慮している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【施設と家族との交流及び家族同士の交流を促進するための取り組みを期待したい】

家族とのコミュニケーションは日々の電話や連絡帳を通じて行っており、家族からは高い信頼を得てい

る。今後、さらに家族との交流を深めるとともに、家族同士の交流も深めることで、在宅介護の支援にもつながると思われる。現在、家族懇談会の開催も検討中とのことであり、今後の取り組みを期待したい。

【より多くの情報を提供できるホームページを期待したい】

利用開始前に利用者が入手できる媒体の一つとして、法人のホームページがある。現在のところ、多くの利用者は担当のケアマネジャーを通して利用申込を行っているが、今後は利用者または家族がインターネットを利用して直接情報収集することが多くなることも予想される。施設としても、日々のレクリエーションや行事等の写真を活用して、より多くの情報をホームページを通じて提供す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

【マニュアル統一や現場での指導により、業務の一定水準確保に取り組んでいる】

現在、法人内で、手順書を含めて書式や担当業務、記録方法等、あらゆる業務について統一化を図っており、手順書を作成するマニュアル委員会には、現場の職員が参加し、現場の意見を反映できるようにしている。また、現場においても業務の一定水準を確保するために、新人職員に対する現場での指導教育にも力を入れており、指導者自身も、新人職員指導者研修を通して指導者としての心構えや具体的な指導方法を学んでいる。

【利用者がやりたいプログラムを自らが選べる個別レクリエーションを充実させている】

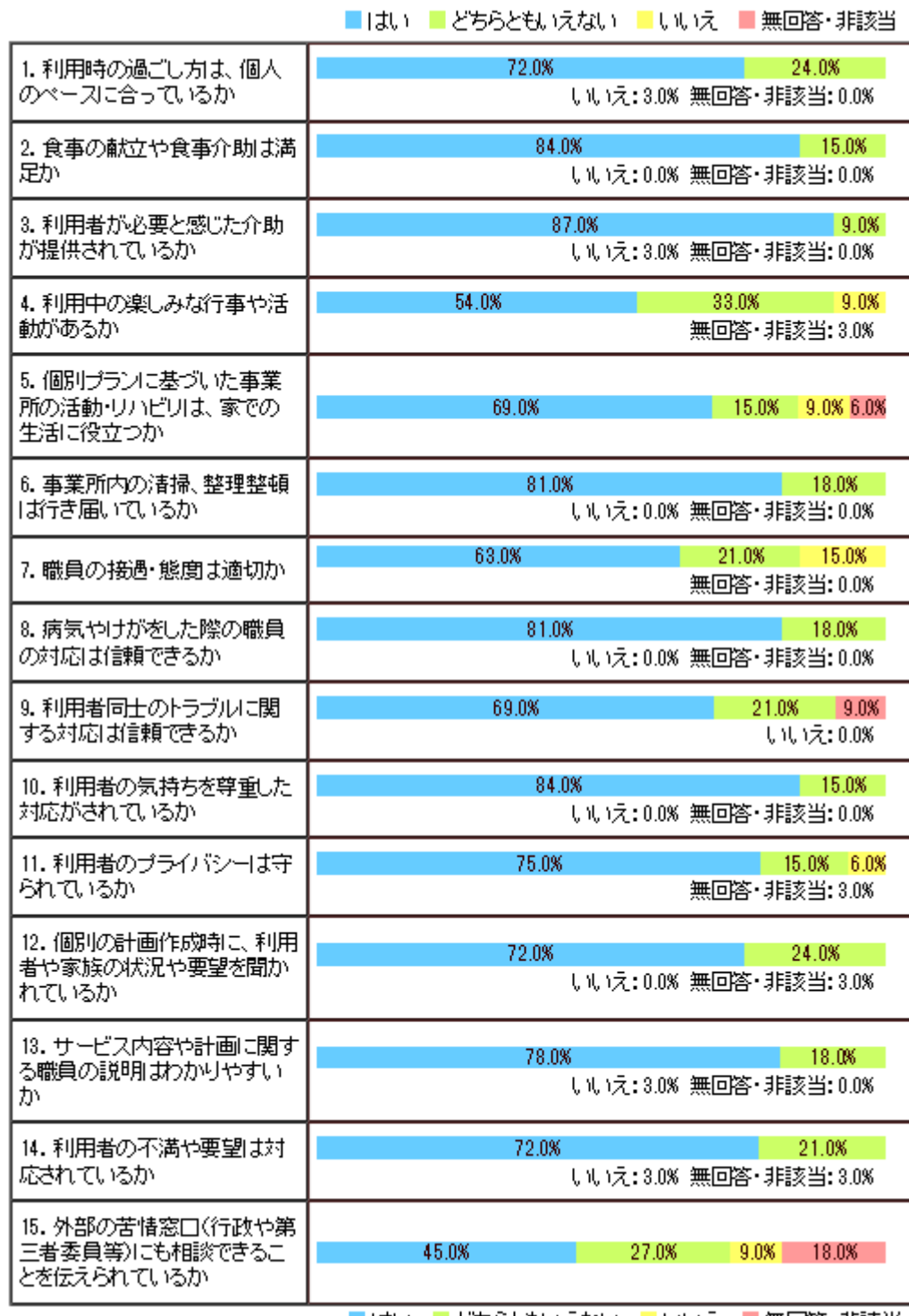
事業所では、利用者自らが選んで楽しめる個別レクの充実に力を入れている。季節のイベントやアクティブな活動の他に、個人や少人数で楽しめる塗り絵や脳トレのドリル、麻雀やボードゲーム、花札、囲碁、将棋、女性が好む五目並べ等を準備している。朝の制作レクは難易度を設定して、ちぎる、貼るなど無理ない範囲で参加出来るように配慮し、初めての書道は好きな字を一字書くことから、右麻痺の方は左手を使っのゲームや作業に参加等、初めての事や意欲を喚起する働きかけもしながら、個性を発揮できるプログラムの充実に取り組んでいる。

【施設内事故の徹底防止に努めている】

事故が発生した場合には、トラブル報告書に経過と原因だけでなく再発防止策を講じ、月別に集計して分析している。法人内で開催される施設長会議でも、これらの事故情報が迅速に共有され、各施設にて再発防止に努めている。衛生面については、感染症及び食中毒対策委員会において施設内の衛生環境について話し合っている。当法人では、年度施設方針として、施設内事故の徹底防止を掲げており、全職員が事故防止研修や感染症研修を受講しており、利用者の安全確保については、特に力を入れて取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	33人
利用者総数	100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	社会福祉法人安心会
事業所名	練馬区立高野台デイサービスセンター
所在地	東京都練馬区高野台5丁目24番1号
連絡先	03-5923-0831

○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) 施設内事故の徹底防止
- 2) 満足度を高める個別サービスの提供
- 3) 明るく元気な施設であること
- 4) お客様を絶対に不幸にさせないこと
- 5) サービスの優秀性を追求すること

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【一人ひとりが自分のペースで自由に過ごしている】

当施設は規模が大きく、体操やカラオケ、クイズ等の全体レクリエーションも大人数で楽しく盛り上がっている。しかしプログラムへの参加は自由であり、利用者によっては囲碁や将棋、ボードゲームを楽しんだり、定期の週刊誌を読むことを楽しみにしている。またテレビを観たり、分煙室で喫煙もでき、周りの人に気を使うことなく、自由に自分のペースで過ごすことができている。他の利用者との会話を楽しんでいる利用者もたくさんいて、大規模ならではのデイサービスセンターとなっている。

【地域で暮らし続けることを支援するデイサービスの役割を積極的に果たしている】

事業所では、柔軟な姿勢で利用者や家族の希望に沿った送迎や利用に対応している。利用者の「朝はゆっくり、帰りは早く」等の送迎希望に応え、多様なレクや雑誌も豊富に準備して好みの過ごし方を提供し、楽しみに通ってもらえるようにしている。また、家族の就労や生活に配慮し、延長デイや夕食提供のナイトデイの希望も適時受け入れ、介護による家族の心身の負担軽減に対応している。更に経管栄養などの医療依存度の高い利用者も受け入れており、長く地域で暮らし続けることを支援するデイサービスの役割を積極的に果たす姿勢と実践を高く評価したい

【利用者一人ひとりの様々な意向に合わせた、きめ細かい食事の支援をしている】

昼食は毎回、魚か肉の選択制になっており、基本は当日の朝に希望を聞いているが、直前での変更にも対応している。行事食は、お彼岸にはおはぎ、忘年会にはおでん、正月にはおせちとお汁粉等、季節に合わせた食事を提供している。食事時間についても、利用者の生活リズムに合わせて柔軟に対応したり、病気により食事制限が必要な場合には、家族に献立の詳細な成分表を渡すなど、利用者一人ひとりに合わせた支援をしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【地域や家族の協力を得て、職員の負担を軽減することを期待したい】

大勢の利用者に対する入浴支援や排泄支援等の基本的な支援だけでなく、様々な行事を企画したり、一

人ひとりに合わせて柔軟に対応しているため、その分、職員の負担も大きくなっている。人員不足については、業界全体の問題であり、当施設も基準以上の人員配置を行っているが、地域や家族の協力を得ながら、現在の質の高いサービスが維持できるように取り組んでいくことを期待したい。

【多くの職員の意見を吸い上げ、反映させていくことを期待したい】

職員同士は仲が良く、雰囲気も良い。また、日々の申し送り等を通してコミュニケーションを図っているが、非常勤職員が多いため、職員全員が集まって落ち着いて意見交換できる時間はそれ程多く確保できないのが現状である。多くの職員の様々な意見を吸い上げ、反映させていくために、今後の取り組みを期待したい。

【積極的なヒヤリハットの取り組みで利用者を事故から未然に防ぐ取り組みを期待したい】

事業所では、事故やヒヤリハット事例については、法人の定めた「トラブル報告書」に、原因、経緯、再発防止策を記載している。事例は運営会議で分析し、再発防止に努めているが、更なる事故防止と職員の質の向上に向けて、利用者を事故から守った「ヒヤリハット事例」について、その意義の周知、書きやすい書式、テーマや時期を区切る等の工夫で、積極的な事例提出と事故防止及び職員のモチベーション向上の取り組みを期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員が連携して、利用者の情報を共有している】

職員間での情報共有は、毎日の申し送りや相談員ノートを通して実施しており、利用者の日々の状態の変化や家族及び担当ケアマネジャーからの連絡事項等について確認している。職員アンケートでは、「雰囲気が明るい」「職員が明るい」「活気がある」「職員間のもめごとがない」等の声があがっており、職員間の連携が良いことが分かる。

【利用者一人ひとりへきめ細かい対応を行っている】

当施設は利用数が多いため、その生活環境や本人の状態も様々であるが、一人ひとりがその人らしく生活できるよう様々な支援を行っている。具体的には、「朝はゆっくりしたい」「自宅で観たいテレビがあるので、早く帰りたい」という利用者に合わせて送迎時間を柔軟に対応したり、前日寝不足のため、ベッドで休んでから食事をしたい利用者や、昼頃から利用開始する利用者に合わせて食事の時間を少しずらしている。また、独居の利用者に対しては、送迎の際に施錠確認を行ったり、きめ細かい対応をしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	72人
利用者総数	146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	68.0%	25.0%	いゝえ: 4.0%	無回答・非該当: 2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	19.0%	いゝえ: 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	81.0%	8.0%	5.0%	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	55.0%	31.0%	8.0%	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	54.0%	34.0%	8.0%	無回答・非該当: 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	11.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	65.0%	16.0%	15.0%	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%	9.0%	いゝえ: 4.0%	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	56.0%	20.0%	19.0%	いゝえ: 2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	9.0%	いゝえ: 4.0%	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%	16.0%	いゝえ: 1.0%	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	75.0%	18.0%	5.0%	いゝえ: 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	72.0%	23.0%	いゝえ: 0.0%	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	66.0%	23.0%	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%	34.0%	6.0%	13.0%

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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名	練馬区立東大泉デイサービスセンター
所在地	東京都練馬区東大泉5丁目15番2号
連絡先	03-5387-1021

○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) 人権尊重を基調にお客様の権利とプライバシーを守る。
- 2) 地域で最も信頼され、喜ばれるサービスを提供する。
- 3) 効率的でバランスのとれた経営を行う。
- 4) 区民福祉の向上を図る。
- 5) 介護サービス理念「ありのままのあなたを大切にします」に沿った介護を提供する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者自身の生活に深く関わる目標を設定し、日々利用者を支援しています】

個別計画を策定する際は、利用者自身の生活に深く関わることを目標に掲げるようにしています。具体的には、利用者の心身の状況や生活歴、環境などに基づいて「利用者が本来できること」に焦点を当て、利用者が自力でできる範囲を広げていくことを目標に、日常生活上で役に立つ自立支援プログラムの充実を図っています。現在、高齢化による機能低下を軽減したり、機能を維持することを目指して努力を続けており、着実に成果を出しています。加えて趣味活動、ゲームなどの活動に取り組んでもらうことにより、利用者の自主性も向上してきています。

【データに基づいて機能訓練の内容を考案し、利用者の動機付けにつながるようにメニューを工夫しています】

機能訓練サービスにおいて、各利用者の握力（全身の筋力の目安。茶碗、鞆を持つことなどを想定）、10メートル歩行（自立度の目安。信号のある道路の横断を想定）、反応時間（反射神経の目安。転倒や転倒時の怪我のリスクを想定）などの体力測定データに基づいて、機能訓練の活動メニューを検討しています。例えば、起居動作では「家庭内のベッドやテーブル、椅子などの位置を考えた活動」を考案し、また、上肢の訓練では「手芸やゲーム」、全身の訓練では「運動能力を維持・向上するための音楽レクリエーション」などを実施しています。

【委員会活動や夕方のミーティングの話し合いなどを通じて、良好な職員間の連携や情報共有を図っています】

運営会議の決定事項は3つの委員会を通じて全職員に周知します。至急の内容の場合は、朝礼や夕方のミーティングで所長から直接話したり、日誌の備考欄に記入しています。3日間は口頭と日誌の両方を実施して全職員に伝わるよう努めています。また、所長は職員の意見を運営に活かすようにしており、夕方のミーティングでは各職員が気になった点やヒヤリハット報告のあった事項などを出し合い、今後の対応をどうすべきかを日頃から話し合っています。今回実施した職員自己評価の自由記述には、職員間の連携や情報共有を評価した意見が散見されました。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【緊急時の対応における安心感を得るため、職員の能力の充実が望まれます】

職員の丁寧な言葉遣いや穏やかな対応など、接遇面では職員教育・指導が現場まで行き届いていることの実態が明らかになる一方で、緊急時の対応ではさらなる向上の余地があると考えます。緊急時にしましては、看護師主導で確実な対応ができる体制となっていますが、安全・安楽に配慮した救急時の対応に関する資格などの取得は2名の職員にとどまっています。現場での利用者、職員双方の安心感を得るためにも、こうした面での充実が望まれます。

【利用者の社会復帰を目指した地域の社会資源の有効活用を検討してみてください】

現在の社会資源の活用として、買い物外出により近隣の店舗を利用したり、作成した手工芸品を近隣の学校の展示会に出品し、見学に行く機会を設けています。また、機能訓練では自宅での日常生活に役立つ活動メニューを設定しているように、社会復帰に向けたさまざまな活動を展開していますが、図書館や駅、ATM（現金自動預け払い機）、スーパー、薬局など、活用の可能性がある身近な社会資源が多数あります。社会との接点づくりにつながるよう、これまで以上にさまざまな資源の活用を検討・実践することに期待します。

【職員の働き方に関する環境改善についてセンター全体で検討してみてください】

職員間の連携や情報共有が良く、現場の気づきを改善に活かすことに熱心に取り組んで新たな試みをいくつも取り入れていて、運営に対する職員の評価も全体的に高い結果になっています。その一方で、働き方に関して環境改善を求める意見も散見されます。職員の満足度を上げて利用者サービスの質をさらに高めていくには、職員の働き方をこれまで以上に支援することは必須と考えます。職員一人ひとりの声を聞き、所与の条件下で何を改善していけば良いのか、職員個々が納得できるよう皆で考えてはどうでしょう。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の過ごす環境を改善することで、快適で落ち着ける環境づくりにつながっています】

ダイルームのテーブルを四角形から五角形のものに変更したことにより、従来対面式で過ごしていた状態から、真正面から向き合わずに若干ずれた状態になりました。このことにより利用者同士が心理的な緊張感を感じないで済む環境づくりができました。利用者同士のコミュニケーションが円滑に行われるようになったばかりか、利用者の自主性や活動性も向上することにつながっています。また、利用者が疲労を感じた時に休憩をとれる空間作りをしたり、屋外で花壇や畑の手入れをする機会を作るなど、利用者心理に配慮した活動・工夫をしています。

【地域の福祉ニーズの的確な把握に努め、その対応などにも取り組んでいます】

「地域で最も信頼されるサービスの提供」を実践する事業所を目指して、地域の福祉ニーズの把握と対応に力を注いでいます。対象としているのは、人口動態の予測データなどから今後の増加が見込まれる独居高齢者、老々介護の世帯などであり、こうした住民・世帯の抱えている生活上あるいは健康上の問題・課題への対応、必要な知識などの紹介を、家族介護者教室などの場を活用して展開しています。さらに、将来の人材育成につながる布石として、中学生の職場体験を受け入れにも積極的に取り組んでいます。また、福祉避難所としての機能も担っています。

【現場の気づきを改善に活かすことに熱心に取り組んでいます】

現場の気づきを改善に活かすことに熱心に取り組む、新たな取り組みをいくつも取り入れて法人の改善賞を獲得するなどしています。この点は、3つの委員会やタ方のミーティングでの話し合いなどを通じ

て、利用者にとって一層居心地の良い環境や対応にするにはどうすれば良いかを、日頃から考え話し合ってきた成果の現れであると評価できます。具体的には、利用者間のコミュニケーションを良くするために五角形のテーブルを特注で制作したり、体操の際にインストラクター役職員の足下の動きを大型テレビ画面を通して見られるよう工夫するなどしました。

○利用者調査結果

有効回答者数	63人
利用者総数	78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%	9.0%	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	88.0%	9.0%	いゝえ: 1.0%	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	87.0%	7.0%	どちらともいえない: 4.0%	いゝえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	74.0%	20.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 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	84.0%	11.0%	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	93.0%	4.0%	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	90.0%	4.0%	いゝえ: 0.0%	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	76.0%	9.0%	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	92.0%	7.0%	いゝえ: 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	87.0%	6.0%	6.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	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	84.0%	11.0%	いゝえ: 0.0%	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	82.0%	15.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 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	52.0%	20.0%	23.0%	いゝえ: 3.0%