

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	社会福祉法人東京栄和会
事業所名	千代田区立一番町高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都千代田区一番町12番 いきいきプラザ一番町3階
連絡先	03-3265-6131

○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) 思いやりのこころの介護を実践する。
- 2) 家庭的な雰囲気を大切にする。
- 3) 尊厳を持った、その人らしい自立生活が送れるよう支援する。
- 4) 自己決定の尊重と残存機能の活用に努める。
- 5) 地域と共生し地域福祉の拠点を目指す。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【外部からの講師・職種による専門性の高い活動を幅広く提供している】

活動プログラムは、身体的プログラムと作業的プログラムを複数用意している。認知症予防プログラムとして、書き写しトレーニング・作業療法・計算等を同メンバーの少人数制で継続して実施する講師による学習療法、口腔ケアの意識を高める言語聴覚士による言語療法や個別訓練、運動力学の講師による健康体操、講師による書道など、外部の専門講師による各種プログラムを行っている。利用者は専門性のある活動を幅広く楽しむ事ができている。

【日々の食事を大切にしながら、季節に応じた行事食を提供している】

利用者の個別の状態に応じて、彩りよく栄養バランスに富んだ食事を利用者の希望や嗜好に配慮しながら提供しており、当日の利用者の体調に留意して柔軟に食形態を変更して提供したり、適温での提供に努めている。食事を生活上の大きな楽しみのひとつとして認識しており、日々の食事を大切にしながら季節行事や催しに応じた季節感のある美味しい食事の提供にも力を入れており、おでんバイキング、お寿司バイキング、鍋料理などを取り入れて、利用者の好評を得ている。

【利用者一人ひとりを尊重した、親切で丁寧な対応についての評価・満足度が高い】

利用者への接遇の向上に、力を入れて取り組み、法人の理念である「思いやりの心の実践」を遂行するための行動規範として、職員倫理綱領を制定している。事業推進会議では、利用者の気持ちを理解できるよう、「相手を思いやる言葉遣いを」など、毎月目標を設定し、これを朝礼時に全員で唱和している。また、活動や日常の生活については利用者の意思遵守を基本に支援している。選択制の活動を用意し、利用者の希望する活動を尊重している。今回の利用者調査でも、職員の個々の利用者を尊重した、親切で丁寧な対応について利用者の満足度は高い。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【より専門性の高い機能訓練を提供し、利用者のニーズ・満足度に応える取り組み】

看護職員が個別機能訓練計画を作成し、利用者個々の生活ニーズに応じた機能訓練を行っている。利用

者のADL（日常生活動作）やIADL（日常生活関連動作）、家族の介護負担軽減など、個別の状況を把握して目標を設定し、必要な体操やリハビリを行っている。今後は、体操やリハビリについてより専門性の高いものを提供し、利用者のニーズや満足度に繋げていきたい意向を持っており、内部体制を整えて、個別機能訓練加算の取得に向けて取り組んでいくことを課題としている。

【利用者の希望を汲んだ、楽しめる活動プログラムのさらなる開発にむけて】

活動プログラムは、専門講師による各種プログラムが定期的に行われているほか、職員による体操、レクリエーション、脳トレーニング、手工芸、カレンダー作りなどの活動を実施している。また、少人数で行える刺し子や園芸などの選択性プログラムも実施し、利用者同士の自主的な交流も図られている。専門講師による活動が幅広い内容である一方で、職員による活動提供についてやや内容が固定化しつつある現状を把握しており、利用者の希望を汲んだ内容の活動を新たに導入していきたい意向を持っている。

【現在の制度実態を反映した、新たな人事制度の研究成果に期待する】

現在運用されている人事制度は平成22年度後半に外部コンサルタントの協力を得て完成したものであるが、その後の介護保険制度の改正を反映できるような構造になっていないため、効果的な運用が滞っている。介護報酬の継続的な減少が予想されるなか、仕組みとしてやや重装備であり、よりシンプルでわかりやすいものに再構築することが検討されている。特に若い職員の待遇改善につながるような人事制度の研究を推進していくことが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員の就業状況の改善、業務の効率化に向けた継続的な取り組み】

以前より休憩の確保や時間外業務の削減が要改善点として挙げられていたことから、毎月2回、第1・第3水曜日に「ノー残業デイ」を継続して実施している。また、今年は職員異動もあり、新体制として業務改善に向けて職員全体で積極的に取り組み、入浴体制、連絡帳の書式、役割分担等について見直し・変更を図っている。利用者に提供するサービスの質を低下させることなく、かつ職員が効率良く業務を遂行し、健康面も精神面もリフレッシュできるよう、どの業務を削れば良いか、声を掛け合いながら手順を見直していることで、効果が出始めてきている。

【重度者のニーズを汲み取り、看護職員中心に介護職員と連携しながら支援している】

重度者の受け入れについては、提供するサービス内容、またセンターでできるサービス内容について、医師の診断・所見をもとに利用者・家族と十分に確認を取った上で行っている。糖尿病の利用者へのインシュリン注射、胃ろう、在宅酸素の対応など医療行為の支援を看護職員が行い、介護職員と連携しながら支援している。重度者のニーズを汲み取り、安全面に十分配慮しながらケア体制を整備している。

【専属の運転手による、安全な乗降や送迎ができるよう仕組みを作っている】

利用者の送迎は、専属の運転手によって4台の送迎車を使って2便運行する形で行っている。バス送迎表を作成して、安全に留意した乗降や送迎の実施に努めている。運転業務以外の時間帯はフロアでの食事の配膳や水分補給、入浴後の髪を乾かすなどの支援も行っているため、送迎時以外の利用者の状態把握ができていることから、コミュニケーションも豊富に図られ、個別ケアの向上に繋がられている。

○利用者調査結果

有効回答者数	56人
利用者総数	150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	76.0%	12.0%	7.0%	いはいえ: 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	14.0%	8.0%	いはいえ: 1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	71.0%	8.0%	16.0%	いはいえ: 3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	10.0%	5.0%	いはいえ: 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	69.0%	16.0%	5.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	10.0%		いはいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	12.0%		どちらともいえない: 3.0% 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% いはいえ: 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	58.0%	7.0%	30.0%	いはいえ: 3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	98.0%			どちらともいえない: 1.0% 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	83.0%	5.0%	10.0%	いはいえ: 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	78.0%	14.0%	7.0%	いはいえ: 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	76.0%	17.0%	5.0%	いはいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	7.0%	17.0%	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	48.0%	17.0%	32.0%	いはいえ: 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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	かんだ連雀高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号
連絡先	03-3252-8815

○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) 利用者に深い共感を持つ
- 2) より支援を必要としている方を優先して支援する。個人及び家族のきずなを大切にする
- 3) 利用者が満足する質の高いサービスを提供する
- 4) 法人の最大の財産は人材であることから、職員の一定水準の生活を守る
- 5) 地域の方々に感謝する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【行事や定例の活動に関しては、利用者から高い評価を得ている】

年間を通じて開催される行事や定例の活動に関しては、毎月開催してるデイサービス担当者会議において詳細を取り決め、利用者に伝えている。利用者調査の「楽しみにしている行事や活動はあるか」の設問は、高い満足度が聞かれている。自由意見では、「各季節にあった行事をしていただき喜んでいきます」、「春の花見など遠足のようなことを楽しんでいる」などの声が聞かれている。利用者の個別性・選択性を重視しつつ、利用者同士の交流が深められるように努めており、個々の状況に合わせたプログラムを提供できるようにしている。

【利用者別の担当者を配置しニーズに沿った個別支援計画を策定している】

利用者別に担当職員を配置し、利用者の状況の把握に努めている。通所介護サービス計画は、介護職員、相談員、看護師などが参加するディサービス担当者会議で検討され担当職員が纏め上げる。担当者は、毎月モニタリングを行い結果をケアマネジャーに送付している。担当職員を配置することで、利用者のニーズを細かく把握する仕組みが整い個別援助計画に結びついている。

【昼食については利用者から高い満足度が得られている】

郷土料理を取り入れたり、四季折々の行事の際の特別メニュー、利用者参加のおやつ作りなどを定期的に取り入れている。利用者調査の「献立や食事の介助に満足しているか」の設問に関しても高い満足が得られている。食事の座席設定は、利用者の人間関係、雰囲気、見守りや介助の必要度合いを配慮して決定したり、職員が適宜声かけをしてコミュニケーションを取ったりして、落ち着いて楽しく食事ができるようにしている。また、複合施設内の各担当者が参加する食事研究会が組織されており、さまざまな改善に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【脳トレーニング系プログラムを充実して欲しいとする声も聞かれている】

利用者間のコミュニケーションを図りながら心身機能を活性化させる各種のプログラムを用意し、利用者

の意思を聞き取り参加を促している。集団で行う軽体操などの体を動かすアクティビティを用意している。利用者一人ひとりの意向や要望に沿って参加できる機能訓練の要素を取り入れたプログラムを日々実施している。ただし、利用者調査の自由意見欄には、漢字の読み書き、ことわざ、間違い探しなどの脳トレーニング系プログラムを充実して欲しいとする声も聞かれている。

【積極的な情報提供を目指している】

事業所では毎月給付管理を行う際や、それ以外にも定期的に「空情報」を地域の居宅介護支援事業所に提供して、利用促進を促している。併設する地域包括支援センター、他の在宅サービス、ボランティアなどを通じても利用情報を提供している。本年度上期は概ね前年同様の利用者を獲得できているが、曜日における差異もあるため、さらに利用率の向上を目指している。目標とする利用率を達成するために、地域のニーズを把握し、積極的な情報提供を課題としている。

【職員一人ひとりのサービス提供方法の向上の取り組みに期待したい】

研修体制が整備されており、法人研修や外部研修、施設内研修などが体系的に実施され、職員は参加し知識や技術を身に付けている。新任職員に対しては「新人育成プログラム」が用意されている。外部研修についても個人の業務に関わる必要な研修に管理者は派遣している。なお、ディサービスの業務は多岐に亘っており、OJTを中心に経験の浅い職員を対象とした、サービス提供方法の向上を目指す取り組みを行い、職場全体のサービスの標準化が図られ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

【利用者や家族の意向を確認しフェイスシートに記録している】

サービスの利用にあたり利用者宅への訪問にて聴き取った情報は、フェイスシートに詳しく記入している。特記事項欄には、利用の特長や、支援を提供する際に有益になる情報を細かく記載し、共有できるようにしている。また、状況の変化があれば随時変更して最新情報を把握できるようにしている。利用者ごとに担当職員がおり、ディサービス担当者会議では中心になり意向に沿った個別援助計画を作成している。策定された通所介護計画書は、パソコンで共有され誰でも確認することができるシステムとなっている。

【担当者会議や申し送りなどで利用者情報の共有に取り組んでいる】

利用者の支援の記録はパソコン内の共用ソフトをはじめ、ディサービス担当者会議で情報を共有し、利用者の意向に沿った支援について話し合っている。毎月の利用者ごとのモニタリングはケアマネジャーにFAXで送信し連携を図っている。日々の朝礼や夕礼には多職種が参加し利用者の状況について確認するほか、申し送りノートでも利用者に関する必要な情報を共有している。家族に対しては連絡ノートや送迎時に、その日の活動や食事について伝えている。

【災害対策に万全を期し利用者の安全確保に取り組んでいる】

毎月、地震や火災を想定した利用者参加の避難訓練を実施している。また、施設は町会と地域防災協定を結び協力体制を作っている。組織の体制として継走連絡網を整備し緊急時に備え、利用者用の防災ずきんや職員用のヘルメットの用意もある。また、予告なしの訓練（シェイクアウト訓練）も実施し、職員の動きなどを防災委員会のメンバーが観察し、課題や反省点などを見い出している。今年、台風が直撃した際は、前日までに利用者・家族に、場合によっては活動を中止する旨の連絡と、意向の確認を行い当日朝にはは管理者で最終判断を下している。

○利用者調査結果

有効回答者数	33人
利用者総数	44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	87.0% 6.0% どちらともいえない: 3.0% 無回答・非該当: 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0% 6.0% いれえ: 3.0% 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% 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	78.0% 12.0% 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	54.0% 21.0% 6.0% 18.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0% 9.0% 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	87.0% 12.0% どちらともいえない: 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	78.0% 9.0% 9.0% いれえ: 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	66.0% 30.0% どちらともいえない: 0.0% 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: 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	78.0% 6.0% 12.0% いれえ: 3.0%
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	81.0% 9.0% 9.0% いれえ: 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	75.0% 15.0% 9.0% いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0% 6.0% 12.0% 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	45.0% 15.0% 6.0% 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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	千代田区立岩本町高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都千代田区岩本町2丁目15番3号 岩本町ほほえみプラザ2階
連絡先	03-5825-3407

○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) 最も困っている人々の命と暮らしを支える
- 2) 利用者に深い共感を持つ
- 3) 地域の人々に感謝する
- 4) 常に防災を心がけ火を出さない

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【チャレンジプランという職員育成の制度が整っている】

事業所は「職員の士気高揚に注力する」としており、「職員が力を発揮できてこそ、質のよいサービスができる」という考えのもと、職員自身で自分の事業計画にあたるチャレンジプランを策定し、年3回育成担当者との面談を通して達成状況を確認している。職員一人ひとりには「マイファイル」を持ち、研修計画や研修報告を記録し、キャリアアップの方向性やスキルの向上につながっている。

【よかったサービスを蓄積した「にやりほっと」報告書を継続している】

認知症状の強い利用者に対して、職員は「できない」と決めつけず、いろいろなアイデアで対応している。その中から、よかった事例を「にやりほっと報告書」として記録・蓄積している。この取り組みは数年前から始まり、ヒヤリハットとは逆の視点で情報収集することで、職員の利用者への接し方も変わってきた。移動を拒む利用者に対して、「あちらに席を用意しましたよ」と声かけしたり、よかった事例が数多く蓄積されている。

【区の中心施設として、多世代による交流が盛んである】

「サポート隊」と名づけられたボランティアや、教員免許取得希望者介護等体験実習生、近隣のオフィスからの企業ボランティアなど、多数の人が事業所を訪問して利用者と交流している。地域の保育園、小学校のビッグバンド、学童児童によるジャズダンス、小学4年生との交流会、高校生などたくさんの若い世代が訪問して交流し、地域の中心施設として、利用者も楽しむ機会に恵まれている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【多様化する利用者のニーズに応える活動を課題としている】

利用者は複合施設全体の行事に参加し、多数のボランティアや若い世代と交流できるなど、たくさんの活動から利用者自身で選ぶことができる環境にある。一方で、年代の若い利用者の特徴として、集団での活動よりも、デイサービスでの時間を個人で楽しむということもある。心身状況が軽度から重度まで幅広い利用者に対して、どのような活動プログラムを提供していくか課題としている。

【基本指針に基づき、災害のリスクに備える体制づくりを進める】

定期的に防災訓練を実施し、災害時等に対応できるよう、複合施設全体で外部の管理会社とも連携して、

日頃から訓練を行っている。消防計画にはそれぞれの職員の役割を明示し、法人の基本指針の一つである「常に防災を心がけ火を出さない」を念頭に置いた防災態勢がしかれている。今後は、事業継続計画（BCP）についてさらに検討を加え、大災害にも備えたサービス継続の仕組みを整備したいと考えている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【サービス向上を目指して、職員の育成に力を注いでいる】

職員の士気高揚に注力しており、「職員が力を発揮できてこそ、質のよいサービスができる」という理念のもと、みずから自分の事業計画にあたるチャレンジプランを策定し、年3回育成担当者との面談を通して達成状況を確認している。この制度により、研修受講を含めキャリアアップの方向性が明確になり、スキルの向上につながったと事業所は見ている。非常勤職員はワークプランを策定し、年3回確認する場を設定している。

【利用者の特性に合った対応方法を模索し、よかった事例を蓄積している】

利用者によっては、送迎車から降りない、入浴したがる、座席の移動を拒むなど集団生活に向かない行動を取ることがあるが、そういう場合でも利用者に気持ちよく動いてもらう声かけの仕方を模索している。特に認知症状の強い利用者に対して、職員は「できない」と決めつけず、いろいろなアイデアで対応している。その中から、よかった事例を「にやりほっと報告書」として記録・蓄積し、自立支援に生かしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	41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	82.0%	7.0%	いれえ: 4.0%	無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	95.0%	4.0%	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	73.0%	9.0%	9.0%	7.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	73.0%	17.0%	いれえ: 4.0%	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	60.0%	19.0%	17.0%	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	60.0%	14.0%	21.0%	いれえ: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	17.0%	2.0%	いれえ: 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	60.0%	14.0%	21.0%	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	70.0%	7.0%	19.0%	いれえ: 2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	70.0%	7.0%	19.0%	いれえ: 2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	65.0%	17.0%	17.0%	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	68.0%	7.0%	21.0%	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	78.0%	7.0%	9.0%	いれえ: 4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	7.0%	7.0%	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	73.0%	17.0%	9.0%	いれえ: 0.0%

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	フォーユーデイサービス淡路
所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目109番
連絡先	03-5298-6018

○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）

【多種多様な活動プログラムを用意し、楽しく過ごせるよう工夫している】

活動プログラムは大きく3種類に分かれている。健康なからだづくりを目的とした、機能訓練・スポーツ拭き矢・音楽プログラム等の「機能訓練」、生きがいを目的とした健康麻雀・筆ペン書道・パステルアート等の「趣味サークル活動」、気分転換や社会交流を目的とした車椅子ダンス等の「イベント行事」である。そのほか、裁縫、ペン習字、ダンス体操、車椅子体操などの手先を使う作業や、音楽に併せて身体を動かすプログラムなどもあり、多種多様な活動プログラムを用意し、提供している。

【家族参加型プログラムを開催し、利用者・家族・職員の交流を深めている】

年3回家族会を開催している。家族会の中では、事業所の活動について報告し、事業所でも利用者の様子について伝えている。意見交換の場では、家族が介護で悩んでいることや不安なことを、家族と職員で共有している。また、「臨床心理士」の資格をもった元職員も参加し、心理的アドバイス伝え、有意義な意見交換の場となっている。また、納涼祭や紅葉外出など家族参加型プログラムもあり、利用者・家族・職員の交流を深めている。

【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、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）

【定期的な危険箇所の点検や事業継続計画（BCP）の策定、その訓練も望まれる】

年2回、災害を想定した避難訓練を実施している。そのうちの1回は、併設のショートステイ・保育園の3施設合同での避難訓練も実施している。保育園からアナウンスをし、利用者が集まって避難経路を

確認した。非常時に備え、毎月、事業所責任者などが災害伝言ダイヤルの訓練を行っている。今後は定期的な施設内の危険箇所がないかどうかの点検や事業継続計画（BCP）の策定、その訓練も望まれる。

【業務の標準化を進め、組織力・介護力の向上を図っていくことが望まれる】

法人で作成しているマニュアル類の整備はできているが、事業所内の業務フローやマニュアルの作成が不十分である。また、職員アンケートでは、業務の標準化に関してリーダー層・一般職員とも自己評価が低かった。開設して2年目で、職員のスキルにもバラつきがある。業務の標準化を進め、組織力・介護力の向上を図っていくことが望まれる。

【地域との連携に向けてより一層の取り組みが望まれる】

65歳以上の高齢者を対象に、歌、体操、美容・パステルアートなどの予防委託事業を実施し、地域還元している。事業所責任者は、町会役員・民生委員などに参加してもらい「運営協議会」を開催したり、お祭りなどの地域イベントに利用者と参加、家族介護者教室・地域開放事業の開催などを企画しているところである。地域との連携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

【利用者が講師となって講座を行う「淡路大学」を実施している】

利用者が講師となって講座を行う「淡路大学」を実施し、利用者のやりがいにつながっている。歴史の話や、古都の魅力について、歴史上の人物を織り交ぜながら講座を開催している。講座の際には、利用者が身を乗り出すほど興味深く聞いている光景も見られ、「淡路大学」に参加したいためにスポットで利用を希望する方もいる程、人気のプログラムとなっている。利用者が仕事や趣味にしてきたことを他利用者に披露することで、利用者は活気を取り戻している。

【積極的に外出する機会を設け、気分転換を図っている】

高齢になると外に出かけることが難しくなるため、当事業所は積極的に外出する機会を提供している。お花見、紅葉狩り、初詣など、様々な場所に出かけ、季節の風を感じ、非日常のひと時を楽しんでいる。また、外食の機会もあり、利用者は寿司屋に出かけ、好きなにぎりを注文し、外食を楽しんでいる。

【ボランティアの方々が生きがいや達成感が持てるようサポートしている】

ボランティア担当を決めて受け入れ体制を整え、ボランティアからは「利用者やスタッフに受け入れられ、溶け込み、私自身が蘇る心地良さ」という声が寄せられており、ボランティアの方々が生きがいや達成感が持てるようサポートしている。職員は「いつも元気で気さくに話をしてくださり、本当に助かり、気分が明るくなり、蘇っているのは職員の方です。いつもありがとうございます」とホームページ上でもボランティアに対する感謝の思いを寄せている。

○利用者調査結果

有効回答者数	23人
利用者総数	88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	86.0%	8.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	8.0%	8.0%	どちらともいえない: 4.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	86.0%	どちらともいえない: 4.0%	いれえ: 4.0%	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	82.0%	8.0%	どちらともいえない: 4.0%	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	65.0%	21.0%	8.0%	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	91.0%	どちらともいえない: 4.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%	どちらともいえない: 4.0%	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	86.0%	8.0%	いれえ: 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	52.0%	17.0%	30.0%	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	91.0%	8.0%	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	73.0%	17.0%	8.0%	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	65.0%	13.0%	17.0%	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	69.0%	13.0%	13.0%	いれえ: 4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	17.0%	8.0%	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	39.0%	34.0%	26.0%	いれえ: 0.0%

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	社会福祉法人シルヴァーウィング
事業所名	新とみ
所在地	東京都中央区新富1丁目4番6号
連絡先	03-3553-5228

○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) 人権を尊重する
- 2) 信用を重んじる
- 3) 相手の立場になってしごとをする
- 4) 挨拶を始め、基本に忠実かつ徹底する
- 5) 活気とやる気にあふれる職場とする

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【介護ロボット、自動階段昇降機、セラピードック等先駆的な事業を実施し、利用者の幅広い活動や職員の業務の負担軽減を図っている】

施設は先駆的な特徴ある事業を実施している。その例として①365日の営業②朝食、夕食サービス、配食サービスの実施③言語療法の実施④豊富なレクリエーションの実施⑤介護ロボット、自動階段昇降機、歩行訓練機の導入⑥セラピードックの導入等を実施している。利用者のニーズに応え、日々のレクリエーション活動での導入により利用者のストレスを解消し癒やしをはかっている。他に、吹き矢等メニューが豊富で利用者は楽しく参加している。なお、介護ロボット、自動階段昇降機は利用者のドアツードア、ベットツーベットの送迎に役立っている。

【利用者の医療的対応を強化・充実し、日々細やかな健康管理が行われている】

利用者の健康管理の把握は朝のバイタルチェックと家族からの連絡ノートにより、毎日行われている。また、看護師は健康管理上必要な事項を個人カルテに記入管理して支援が行われている。さらに、昨年に引き続き今年度も胃ろう、ストーマ、インシュリン注射、在宅酸素等の医療的対応を必要とする利用者がさらに増えており、今後も医療的ニーズの増大が想定されている。施設は看護師2名の配置体制をとり手厚いケアに努めている。引き続き一人ひとりの状況にあわせたきめ細かいケアを行い、個々のニーズ把握に努めサービスの質の向上を目指している。

【様々なリハビリメニューが日常生活支援に効果的に機能している】

利用者は身体リハビリ、日常リハビリ、言語リハビリ等の各活動から選択でき機能訓練を実施している。介護ロボットを導入して利用者への自立度を上げる訓練に役立っている。言語聴覚士による個別機能訓練では失語症訓練、嚥下訓練等が実施されコミュニケーション機能や飲み込みの改善が図られている。リハビリルームでは一人約20分間を目安にして訓練が実施されている。各リハビリ活動の要素を取り入れたプログラムが日常生活支援として実施され、効果的に機能している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【業務マニュアルの見直しを職員参加で実施し整備を期待したい】

ディサービス援助指針により日中活動、ADL、送迎、健康管理、安全対策等の支援が実施されている。マニュアルは、看護マニュアル、感染症対策マニュアル（インフルエンザ、ノロウイルス、疥癬）、認知症対応マニュアル、接遇マニュアル等がある。それぞれのマニュアルは記述部分が多く、専門的な部分も一部あるので図解やイラスト等を入れ職員自らの実践を活かしたディサービスとしての実効性のあるわかりやすいマニュアルの作成を期待したい。

【利用者へ個別支援計画の説明等を工夫し内容を周知することを期待したい】

利用者調査であなたの支援計画やサービス内容についての説明はわかりやすいと思いますかの項目は「はい」は37%と低く理解していない利用者が多い。説明方法の工夫や家族やケアマネジャーと連携を図りながら改善されることを期待したい。また、第三者委員についても理解している利用者は「3%」と少ない。第三者委員が施設を訪問時等に利用者へ仕事の内容の説明や委員を紹介したり、掲示板へ名前や写真を掲示するなどして周知する努力と工夫を期待したい。

【事故やヒヤリハットの内容の分析を行い事故件数の更なる減少を期待したい】

施設には事故発生等のための指針がある。事故防止するための日常の注意点として①基本的な知識の習得②利用者の特徴や心身の状況の把握③家族とのコミュニケーション④情報の共有であり、職員へ周知している。事故防止委員会を施設長、相談員、看護師、介護職員等が参加し定期的に実施している。指針により事故やヒヤリハットの報告がされ、それを基に事故やヒヤリハットの分析を行い事故防止に努めている。研修会や会議等で介助方法を説明等する機会を作り日々の支援に活用している。事故やヒヤリハットの件数の更なる減少を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【居宅介護支援事業所等へ施設サービスをPRするチラシの配布等情報を提供している】

玄関ロビーへディサービス9つの強みのチラシ、リハビリのお知らせ、ヨガの案内を置き来所者に配布し、また、居宅介護支援事業所、その他関係機関へも担当者が訪問し配布している。9つの強みの内容は①365日の営業②食事形態の細かな対応③朝食、配食サービスの実施④リハビリ機能の充実⑤言語療法の実施⑥充実したレクリエーション⑦3種類の入浴設備⑧介護ロボットの導入⑨80インチテレビの導入である。機能訓練を充実させ、言語訓練にも力を入れ、リハビリヨガも実施している。先駆的な事業として今後もこれらの事業の成果を期待したい。

【利用者の送迎は安心・安全な短時間サービスを目指して工夫され、日々行われている】

利用者の送迎は8台の送迎バスにより朝7時30分～夜8時過ぎまでフル活動している。利用者の状況に対応した個別対応を大切にドア・ツードア、時にはベット・ツーベットの対応が行われている。エレベーターの無い団地では階段昇降機を使った安全送迎や高齢者家族への配慮も合わせて行われている。乗車時間も10分程度とし、相乗りも必要最小限に考慮されている。ドライバー同士間で携帯電話で連絡を取り合い、柔軟に運行コースを変更するなど効率的かつ快適な送迎が実施されている。

【空気殺菌清浄機、ウォシュレット等の設備で感染症予防と快適さが保たれている】

施設は感染症予防と快適さを目的とした空気殺菌清浄機、抗菌用ウォシュレットを設置している。また、玄関入り口には、来所者が手指を消毒する器具を置き感染症予防に努めている。インフルエンザ、ノロウイルス、疥癬等の詳細なマニュアルがあり感染経路の遮断、特徴が記されている。感染症対策予防委員会があり施設長、嘱託医、看護師、生活相談員、介護職員、栄養士等が参加して毎月1回実施し感染症予防に努めている。施設内は、施設特有の臭いが感じられず利用者は快適に過ごせる状況にある。

○利用者調査結果

有効回答者数	29人
利用者総数	38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	89.0%	6.0%	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	72.0%	20.0%	6.0%	いれえ: 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0%	6.0%	どちらともいえない: 3.0%	いれえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	51.0%	31.0%	17.0%	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	55.0%	27.0%	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	86.0%	6.0%	6.0%	いれえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	6.0%	6.0%	いれえ: 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	86.0%	6.0%	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	79.0%	13.0%	6.0%	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	82.0%	13.0%	どちらともいえない: 3.0%	いれえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	10.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	37.0%	31.0%	13.0%	17.0%
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	37.0%	27.0%	13.0%	20.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	13.0%	6.0%	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	58.0%	20.0%	17.0%	はい: 3.0%

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	社会福祉法人賛育会
事業所名	高齢者在宅サービスセンター「マイホームはるみ」
所在地	東京都中央区晴海1丁目5番1号
連絡先	03-3531-7635

○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) 安全なサービスの提供
- 2) ニーズを反映したサービスの展開
- 3) 職員の満足度と定着率の向上
- 4) 計画的な職員配置計画とそれに基づく募集・採用・育成
- 5) 収入増と経費削減

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者一人ひとりをありのまま、等身大で受け止めています】

利用者にはその人らしく生活を送って頂けるよう、生活環境や生活歴、身体状況などモニタリングで聞き取られ、リスクマネジメントも含め個別援助計画がされています。単身、老々家庭、住宅、高層マンション、疾患、障害、全てを含め、ありのまま等身大で受け止め、センター職員を中心に他事業職員(特養、訪問、短期入所担当)やケアマネジャー、家族と日常的に連携をとり支援されています。尚、支援に関しては職員の健康管理にも重視し、毎日出勤時に体温測定をしウイルスに感染している者、家族に濃厚感染者がいる者は自宅待機としています。

【今年度から月1回のリクエスト献立を実施しています】

2回の満足度調査や月1回の委託業者、施設の管理栄養士の聞き取り調査、職員による日常的な「給食意見ノート」への記録で把握に努めています。今年度から月1回のリクエスト献立を設けています、翌月には献立表に反映されています。年末年始、四季折々の行事食、更にお祝い食にはノンアルコールビールを添え乾杯をされています。利用者の目の前で職人がそば打ちや握りずしを握り召し上げて頂いたり、鮎外出をしたり、桜や新緑の季節に施設の前にテーブルを出して「お花見ランチ」や「新緑ランチ」を楽しまれています。

【利用者の健康管理は特養併設の利点が活かされています】

利用者の健康管理は同一施設内で同一法人が「訪問介護・デイサービス・特別養護老人ホーム(ショートステイを含む)」の運営をしており、医師、看護師、管理栄養士等とも連携をとって、高い専門性をもって支援にあたっています。利用者の相談には看護師の助言の基、全ての職員が対応しそのつど丁寧に対応しています。必要に応じてミーティングがおこなわれ支援に繋がっています。今後は益々高齢化人口が増え重度化され、デイサービスの担う位置づけがリスクを伴うと考えられますが、閉じこもりがちになる利用者の支援が大いに期待されています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ボランティアの速やかな活動復帰に向けた取り組みが期待されます】

ボランティアに関しては、事業計画の中で「渉外コーディネーターを中心に、受け入れ態勢の整備と連携の強化を図る」を当年度の目的としています。これに伴い積極的な受け入れに取り組んでおり、活動実績も地域のボランティア団体や学生の夏の体験ボランティアなど、地域交流や次世代育成など幅広い視点での取り組みとなっています。ただし、現在施設の改修工事に伴う活動への負担等が生じている事もあり、工事終了後は速やかに安定した活動に戻していくことが期待されます。

【毎月の献立表にはより細かい栄養、健康に関する表記がなされることが期待されます】

利用者の身体状態や疾患に応じて塩分、糖分の制限や禁忌食には代替食で対応されています。咀嚼機能や嚥下力低下の方や義歯を装着されていない方、一人ひとりに個別の対応をされています。メインである副菜に付いては大きさの調整や材料を変えたり、舌でつぶすと食べれる柔らか食にされたりします。汁ものはムース食、果物をゼリーに変更するなど、判断ポイント表を用いて栄養士が食事状況、咀嚼、飲み込みを観察し組み合わせを工夫しています。利用者の個別の様子を食札に表しています。尚、毎月の献立表にカロリー数も表記される事を期待いたします。

【利用者、家族の立場に立った計画的な引き継ぎがなされることが期待されます】

法人として、2013年から2018年の中期計画が策定され、施設の方向性が明確にされています。施設内では、中長期計画推進委員会が設置され、計画推進に向けた定期的な確認、反省、修正が検討されています。また、中期計画の方向性に向けて、単年度の目標や取り組むべき課題・問題を事業計画が策定されています。ただし、指定管理者としては、平成2015年度中期までとなっており、当年度の事業計画の中で利用者、家族の立場に立った引き継ぎが計画されていることから、十分な検討と着実な実行に向けた取り組みが期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【摂食機能療法を専門とする大学教授が監修しています】

事前訪問で利用者の身体状態、食事状況を確認しています。アセスメントシートに家庭での様子(食形態、嚥せ、とろみ、義歯の有、無、福祉用具確認)をおこなっています。利用者家族に分かり易く説明する上で判断ポイント表を作成しています。摂食機能療法を専門とする大学教授が監修をしカラー写真で普通食からとろみ食まで身体状況に応じての6段階の形態別食事を用意し判断基準を明確にしています。美味しく、安全に召し上がって頂くために、状態によっては看護師、機能訓練員、管理栄養士の判断を仰ぎ職員は個別援助に努めています。

【事故防止委員会による服薬4点確認を実施し、手順に沿って正確に努めています】

常用薬は家族や主治医、ケアマネジャーから情報を収集しフェイスシート、ケース記録、個別援助計画書に必要な事柄を記載して把握しています。利用者からは薬手帳やお薬情報提供書のコピーを頂いています。施設で用意した小袋に入れ毎回持参して頂き、日直の職員が回収し個人の薬箱に収めます。認知症と一般通所の日直が入れ変わり2重の確認をおこないます。さらに4点確認と言って小袋、名前、食札、本人の顔と名札で確認し一連を声出して2名の職員でおこないます。服薬には呑み込みや口の中の確認を手順に沿って正確におこなわれています。

【日常生活に活かされるよう、個別の機能訓練プログラムを作成しています】

機能訓練を希望された利用者には機能訓練員を中心に個別リハビリ計画書を作成し実施されています。訓練室には2名の機能訓練員が運動機能の回復に努められています。平行棒、歩行練習用階段、各種リ

ハビリ機器や福祉用具を使用して「生活リハビリ」としての個別の援助方法を文章化し、支援計画として位置付けています。リハビリには最大5名まで同時に受け入れをし、利用者は互いに励まし合ったり、競い合ったりしての相乗効果がリハビリに成果を上げていると機能訓練員よりコメントがありました。見直しは3ヶ月毎におこなわれます。

○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	72.0%	19.0%	8.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	18.0%	いれ: 4.0%	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	93.0%	どちらともいえない: 1.0%	いれ: 0.0%	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%	27.0%	いれ: 4.0%	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	63.0%	27.0%	いれ: 4.0%	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	68.0%	18.0%	13.0%	いれ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	57.0%	8.0%	19.0%	14.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	67.0%	24.0%	どちらともいえない: 3.0%	いれ: 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	50.0%	13.0%	34.0%	いれ: 1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	78.0%	6.0%	13.0%	いれ: 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	8.0%	16.0%	いれ: 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	68.0%	14.0%	14.0%	いれ: 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	78.0%	11.0%	8.0%	いれ: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	13.0%	14.0%	いれ: 3.0%
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%	31.0%	いれ: 3.0%

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	社会福祉法人賛育会
事業所名	高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」
所在地	東京都中央区新川2丁目27番3号
連絡先	03-3552-5683

○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) ご利用者の一人ひとりの権利と生活を守り安全で安心したケアに努める
- 2) 満足度の高い生活のために自立支援を基本として個別ケアをすすめる
- 3) 生活感清潔感がある暖かな生活、衛生的な環境設備をすすめる
- 4) 地域の高齢化福祉の拠点として、社会資源として社会的役割を果たす取り組みを行う。
- 5) 質の高い専門性を持ったケア提供のために、全部署での共働した働きを進める

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【楽しみながら行うリハビリプログラムを日々取り入れている】

利用者全員で行うリハビリ体操をはじめ、作業訓練につながる間違い探し・言葉の穴埋め・計算・漢字などの幅広いプログラムを用意している。食事前に口腔体操を実施している。書道などの作業の中で訓練を行うプログラムなどバランスの取れたレクリエーションを盛り込み、楽しみながら心身が活性化できるように取り組んでいる。また、特別なプログラムだけではなく車椅子から椅子に座り替えたり、立ち上がりの機会を多くしたりなどの工夫に努めている。利用者調査の自由意見欄にも各種のリハビリプログラムを楽しんでいるとする声が数多く聞かれていた。

【円滑にサービスを開始し継続できるように努めている】

新たな利用者を迎え入れる際には、日々の申し送りの際に相談員が留意点などの説明を行い、受け入れ準備の確認を行うことを取り決めている。送迎時間はできる限り希望に沿って調整したり、プログラムへの参加などについても無理強いせず、雰囲気慣れてもらうように配慮している。また、短い時間での受け入れ、自宅で行っている趣味活動の持参、座席位置への配慮などに努め、円滑にサービスが開始継続できるようにしている。重度の利用者の受け入れも行っており、多職種へ情報が行き渡るようにしている。

【事業計画書には「委員会・会議体一覧」を掲載し運営体制を明らかにしている】

事業計画書には「委員会・会議体一覧」を掲載し、それぞれ「目的」、「構成員」、「責任者」、「開催日」などを明示している。各事業の推進体制を明示することによって、職員一人ひとりが個別業務目標とリンクさせ、円滑に推進できるようにしている。また、内部監査や品質目標管理表による確認と是正の実施を行い、年2回のマネジメントレビューでは進捗状況の評価と確認が行われ、必要に応じた見直しにも取り組んでいる。さらに、法人内他施設の取り組みなどの情報を収集しており、施設内の課題改善へとつなげている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【共有した利用者情報を分析して活用することを目指している】

複合施設全体で行なう申し送りをはじめ、朝夕2回の申し送りによって利用者情報の共有化に取り組んでいる。業務日誌を設けており、特記事項などについては書式を用いて伝えることを取り決めている。ケース記録、看護記録などは、PCソフトと事業所内LANシステムによって管理されており、必要に応じて閲覧できるようになっている。また、共有した情報をもとに利用者の状況を分析して、適宜サービス内容を見直すことを目指している。

【ケース記録の記載内容の標準化を課題としている】

ケース記録によって利用者一人ひとりの、送迎、入浴、排泄、看護、機能訓練、1日の過ごし方などの詳しい記録を取っており、状態や経過が把握できるようにしている。利用者の様子や状態を詳しく把握することを目的に、適切な書式が用意されている。事業所ではさらに、利用者一人ひとりの観察ポイントを絞り込んでケース記録に落とし込むことを課題としている。また、それらの記録をもとに、申し送りやミーティングなどの機会を通じて職員への利用者情報の共有を促している。

【ISOや各種の調査結果を運営面にさらに反映させることを目指している】

マニュアルは1年ごとに、ケアプランは3か月ごとに、また問題が生じた時に更新している。業務の標準化のために、ISO、各種の調査を受審することによって各種の仕組み（ハード部分）は整いつつあるが、それらを適切に根付かせるために運用面（ソフト面）の向上を図る必要性を認識している。日々の業務内容をチェックし、適宜助言や指導につなげるマネジメント体制が整備されている。さらに、非常勤職員への教育、情報共有を強化することを目指している。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【広報紙によって利用希望者などに分かりやすく事業所の情報を提供している】

広報紙「新川」は、活動内容などを写真入りで作成しており分かりやすい内容にまとめられている。外出やイベントなどの様子を伝え、楽しさが伝わってくるように感じられる。また、今年度より見学希望者に送迎を行い、実際に送迎車両も体験してもらえるようにしている。従前より、食事代を自己負担すれば昼食を既存の利用者と一緒に食べられたり、各種のプログラムを見学できるようにしている。利用希望者への積極的な情報提供については高く評価できる。

【食事に関する利用者懇談会を開催し、意向や要望を詳しく把握している】

利用者懇談会では栄養士と一緒に食事をする場を設け、食事に関する意向を把握することに力を入れた。実際に食事をしながら直接利用者の臨場感ある生の声を栄養士が聞き取り、多くの意向や要望を把握できたことが報告されている。今回行った利用者調査の「食事の献立や食事介助に満足しているか」の設問については、回答者の88.2%が満足していると答えており、利用者の意向が反映されていることがうかがえる。

【ボランティアの受け入れをさらに充実させることに力を入れている】

実際に高齢者の立場になれる「ボランティア入門講座」を開催し、高齢者の疑似体験をしたり、車椅子を操作するスピードやでこぼこ道を介助する際のポイントを詳しく解説したりする機会を設けている。講座の参加者には登録を促し、イベントなどの機会にお手伝いしてもらえるようにしている。恒例となったオープンハウスでは、コンサートや模擬店などを開催し、ボランティアの支援を仰ぐ機会としている。ボランティアの育成に力を入れ、受け入れる機会も充実させていることは高く評価できる。

○利用者調査結果

有効回答者数	76人
利用者総数	150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%	7.0%	いゝえ: 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	88.0%	7.0%	いゝえ: 2.0%	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	89.0%	6.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	72.0%	17.0%	6.0%	いゝえ: 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	71.0%	19.0%	6.0%	いゝえ: 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%	どちらともいえない: 3.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	69.0%	6.0%	17.0%	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	80.0%	10.0%	9.0%	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	67.0%	13.0%	19.0%	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	86.0%	7.0%	いゝえ: 1.0%	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	84.0%	7.0%	5.0%	いゝえ: 2.0%
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	73.0%	10.0%	11.0%	いゝえ: 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	72.0%	17.0%	7.0%	いゝえ: 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	13.0%	10.0%	いゝえ: 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	57.0%	11.0%	5.0%	25.0%

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	株式会社ニチイ学館
事業所名	中央区立日本橋高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都中央区日本橋堀留町1丁目1番1号
連絡先	03-3661-8452

○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) 原点に戻る 経営理念に立ち返り本質を見失わない
- 2) お客様志向 利用者志向からお客様志向へ
- 3) スピード 発想の転換・柔軟な発想を具現化する実力
- 4) チャレンジ

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【中央区立としての存在感を深め「明るく楽しい 誰からも愛されるデイサービス目指す」

中央区より平成23年から33年までの10年間、指定管理者に改めて指定され、中央区立としての存在価値も高まり、日本橋の地域性を活かしながら地域密着型の「明るく・楽しい誰からも愛されるデイサービス」を目指しています。区との連携のもと、福祉ニーズの把握に努めています。特に、地域の居宅介護支援事業所との信頼関係構築に力を入れて取り組み、「日本橋は大丈夫！」という高い評価を得るまでに至りました。区内に23ヵ所ある通所介護事業所の中でその存在価値を高めて、レスパイトケアの実践に当たられることを期待いたします。

【充実したアクティビティ活動がセンターの特長になっている 「日本ならではの良いサービスです」と好評博す】

午前の集団体操は日本橋にちなんだ歌を歌いながらの棒体操等で体をほぐしたり、午後は指を使った創作活動などをして指を使うことで機能訓練になるようなプログラムを考えています。創作活動は出来あがった作品を家に持ち帰るなどご家族も楽しみにされているようで、充実したアクティビティ活動がセンターの特長になっています。利用者家族の感想の中に「われわれ介護者は自分の時間ができてとても助かっています。認知症の進行もスローダウンさせていると思います。日本ならではの良いサービスです」と良好なコメントが多数寄せられています。

【「車椅子でも快適に入浴できます」 入浴介助は利用者状況に合わせて職員4名体制で安全に配慮している】

デイサービスにおいて、利用者の入浴サービスは大変重要な介護の柱と考えて、センターでは「車椅子でも快適に入浴できます」とうたい、機械浴にも対応しています。そのため、入浴希望は多くなる傾向で、一般浴と機械浴に対応し、希望すれば週何回でも入浴可能な体制をとっています。現在機械浴に入る利用者は全体の15%ほどで、職員4名体制で安全に配慮して、一般浴を含めてすべて午前中に対応しています。家族アンケートでも、「家では入浴を恐がる利用者も介助してもらいたい」という意見があるほどです。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【センター長が運営に専念し稼働率と組織力向上に向けリーダーシップの発揮を期待する】

法人によって教育から就業までの一環したシステムが確立されており、センターではそのシステムを活用して人材を確保する仕組みです。職員の入れ替えに伴う人員確保については常勤の相談員を迎えるなどで対応しています。その中で、センター長自らが送迎の運転業務から抜けられず、センター運営に専念できないことを憂慮し、「2種免許取得者が送迎にあたる」という方針を崩すことのない体制維持を求めています。センター長が運営業務に専念して稼働率と組織力さらには安全性の向上に向けてリーダーシップを発揮するよう期待します。

【利用者の状態に合わせての食事提供に なお一層の検討・努力が求められている】

外注食で少量ながらも品数が多く、嗜好調査などをこまめに行うことで、利用者のニーズにマッチした食事提供が図られ、好評を得ています。利用者の苦手なものだけのメニュー変更も出来るようにもしています。その上で、センターでの配膳で、保温庫、冷蔵庫により一定の温度を保って食事提供が出来るように配慮されており、聞き取り調査での満足度は75.6%でした。しかし、「美味しいときと、今日のはちょっと？と思うことがある」という声も聞かれ、メニューによってキザミ食に変化をつけるなど、なお一層の検討・努力が求められています。

【利用者の誤嚥事故が9月に発生 アセスメントの更なる徹底と再発防止への取り組みに期待する】

平成25年9月、敬老の日の行事食を一人の利用者がのどに詰まらせて救急搬送するという誤嚥事故が発生、幸い大事には至らず、しばらくのリハビリ入院の後、回復されました。通常の食事にはトロミをつけて提供していた利用者で、行事食の弁当故に起こったことでしたが、改めて自宅での状況（過去にのど詰まり経験あり）等、アセスメントの徹底と医療機関とのさらなる連携の必要性を痛感しています。再発防止策検討の後、在宅生活を含めて、全ての面での「事故ゼロ」を目指すことに期待いたします。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者それぞれの状況に合わせて、職員4名体制で安全に配慮している】

デイサービスにおいて、利用者の入浴サービスは大変重要な介護の柱と考えて、センターでは「車椅子でも快適に入浴できます」とうたい、機械浴にも対応しています。そのため、入浴希望は多くなる傾向で、一般浴と機械浴に対応し、希望すれば週何回でも入浴可能な体制をとっています。職員4名体制で安全に配慮しており、現在機械浴に入る利用者は全体の15%ほどで、一般浴を含めてすべて午前中に対応しています。午前中は柔軟体操やゲームなどの時間帯ですが、その合間を縫うように、利用する人は職員の誘導に従って入浴を楽しむ姿がみられました。

【午前は身体を動かし午後は指先の活動などさまざまな内容のレクリエーション提供】

朝、送迎で全員が到着したところで朝の会が開かれて当日の出席者を利用者が読み上げます。当日の昼食の献立の紹介、レクリエーション予定などを伝達します。11時ごろになるとは集団体操が始まりますが、利用者はそれぞれの状態に応じて体操を行います。午後のレクリエーションは指を使った創作活動（フラワーアレンジメント、来年のえとの貼り絵、壁掛けレターケースなど）季節感を感じられるものを作成していました。ひなまつり、お花見、端午の節句、納涼祭、敬老の日、外出レク、クリスマス忘年会など楽しい企画を多く計画・実施されています。

【サービス中は勿論 送迎、在宅生活を含めて、全ての面での「事故ゼロ」を目指している】

平成25年9月、敬老の日の行事食を一人の利用者がのどに詰まらせて救急搬送するという誤嚥事故が発生、（中央区には再発防止策を含めて行政報告済み）幸い大事には至らず、しばらくのリハビリ入院

の後、回復されました。通常の食事はキザミ食を提供していた利用者で、行事食の弁当故に起こったことでしたが、改めてご自宅での状況等、アセスメントの徹底と医療機関とのさらなる連携の必要性を痛感して、サービス中はもちろん、送迎、在宅生活を含めて、全ての面での「事故ゼロ」を目指すことにセンター挙げて取り組んでいます。

○利用者調査結果

有効回答者数	41人
利用者総数	63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%	いはい: 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	75.0%	19.0%	いはい: 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	82.0%	14.0%	いはい: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	17.0%	いはい: 4.0%	9.0%
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	53.0%	29.0%	7.0%	9.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	12.0%	いはい: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	73.0%	14.0%	7.0%	いはい: 4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	82.0%	7.0%	9.0%	いはい: 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	63.0%	17.0%	19.0%	いはい: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	12.0%	いはい: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	70.0%	19.0%	9.0%	いはい: 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	75.0%	17.0%	いはい: 2.0%	無回答・非該当: 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	73.0%	17.0%	9.0%	いはい: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	9.0%	12.0%	いはい: 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	51.0%	29.0%	14.0%	いはい: 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	社会福祉法人長岡福祉協会
事業所名	デイサービスセンター新橋さくらの園いきいき
所在地	東京都港区新橋6丁目19番2号
連絡先	03-3433-0185

○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) 自分や家族、友人が利用したいと思うサービスの提供
- 2) 住み慣れた地域で、その人らしく安心して生活できるサービスの提供
- 3) 喜怒哀楽の”怒”のない環境をつくる
- 4) 「今日が最高の一日」というスローガンを掲げ、入居者が今日を生き活きと暮らせる生活環境づくりを目指している
- 5) 職員の自己実現を支援し、成長できる職場環境、学びのこころを育てる環境づくりの推進

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者個々の希望や意見を尊重し、その人らしさを大事にした個別支援に努めている】

利用者の心身状態や生活状況を考慮し、専門的な認知症対応を含め個々の特性に合わせたコミュニケーションの確立に努めている。利用者の視線を大事にして、分かりやすい言葉で声掛けを行ったり、表情や行動からも気持ちを汲み取ることができるよう心掛けている。また、利用者の趣味・嗜好を把握し、決して無理強いしないよう個々のペースを尊重している。日常の支援では利用者が選択できる状況を設け、その都度の個々の希望や意見を尊重するように努めている。

【日々の支援や研修・会議などを通して職員の接遇に関する意識の向上を図っている】

職員のあるべき言動・行動については、定期及び随時の研修・会議・ミーティング等を通じて職員への周知・徹底を繰り返し行い、プライバシー保護や人権尊重の重要性を確実に伝えており、職員全体としての接遇への意識やスキルが高い。併設の事業所と合同で作成しているマニュアル集やデイサービスマニュアルの中でも取り上げ、接遇に関する意識の向上を図っている。現場で実際に行っている支援についても適宜、助言・指導を行うようにしている。入浴やトイレ等の誘導時においても丁寧で細やかな対応がなされている。

【内・外部研修の実施により、さらなる知識や技術の習得を図っている】

内・外部研修を通じての職員の育成に取り組んでおり、個人情報保護、リハビリ、ヒヤリハット・事故防止、口腔ケア、感染予防対策、認知症対応などをテーマに定期及び随時に開催している。職員は研修報告書で感想や今後施設で活かせると思ったこと等を記入して個別にファイルにまとめ、その場だけではなく見直して学習することができる。外部研修への参加も積極的に促しており、出張報告書への記入や、連絡報告会を開催し、発表する機会を作ることによって互いの知識や技術が向上するよう取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【在宅生活の維持を目的とした生活機能向上にむけ自立支援の対応のさらなる確立を】

今年度から、在宅生活の維持を目的とした生活機能向上にむけて活動内容や支援の在り方の全般的な見

直しがなされ、毎日の定例体操の職員体制の厚い午後の時間帯への移動、自立支援を目的とした利用者によるお茶入れの習慣付け、等の取り組みが進められている。在宅で生活をするために必要なことを意識して生活リハビリの実施に取り組んでいるが、利用者には「してもらう」こ姿勢が根付いている現状もあり、職員の自立支援に対する認識も含めて職員・利用者共に思考の改革が必要と認識しており、今後の対応の在り方が期待される。

【新任職員も含めた職員のさらなるチームワーク強化及び介護技術の向上を】

新任職員については、育成マニュアルに基づき、専属の担当職員を付けて指導する体制となっており、最初の1ヶ月は「新人研修ノート」で業務内容や学んだ事、反省点などを記入し担当職員が確認している。日頃より分らない点について相談しやすい体制や、働きやすい環境づくりに努めている。近年の職員の入れ替わり等の変化を受け、新任職員も多いため、職員のチームワークや介護技術の習得についてさらなる強化及び向上に努める意向を持っており、今後の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

【自立支援の一環として、利用者自身によるお茶入れを定着化させている】

利用者ができることは促して機能を維持する生活リハビリ重視の支援に努めている。その一環として、今年度から利用者には意図を十分説明した上で、利用者個々に職員がお茶を出すのではなく、テーブルごとにお茶の入った保温ポットを職員が準備して利用者自身が自分の湯のみ茶碗に注いだり、その作業が難しい利用者には代わりに注いであげたりするような場面作りを行っている。在宅で生活をするために必要なこととして意識してもらえよう声かけに努め、最近では利用者同士によるお茶入れが定着してきている状況が見られている。

【毎日実施する「さくら川体操」の実施時間を変更し、より充実した体制で体操を実施する】

転倒予防体操や嚥下・口腔体操の要素を盛り込み、職員が説明して声をかけながら約30分間行っている独自の「さくら川体操」は、利用者からの希望も多く、積極的な参加姿勢が見られている。「さくら川体操」は以前は昼食前に実施していたが、今年から職員体制の厚い午後に時間を移して実施しており、より利用者個々の状況に応じた進め方やフォローが可能となり、さらなる充実した体操の時間が持てるようになっている。

【選択制活動と集団活動をバランスよく組み合わせて日々のプログラムを提供している】

以前は毎日選択制の活動を数種類取り入れていたが、実際には利用者によっては心身状況により選択すること自体が困難であったり、必ずしも利用者全員が選択制を望んでいない現状もあり、今年度からは、選択制の活動と集団活動をバランスよく組み合わせて日々のプログラムを組むよう改正を行っている。利用者自らからは希望の出ない方、出せない方の思いを十分に汲み取り、できるだけ目的・主体性を持って楽しむことができるよう、その日ごとの利用者状況に合わせて活動の内容を検討しながら取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	43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	74.0%	16.0%	6.0%	いれえ: 2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	72.0%	23.0%	いれえ: 0.0%	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	67.0%	6.0%	6.0%	18.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	58.0%	23.0%	9.0%	9.0%
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	53.0%	32.0%	13.0%	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	90.0%	6.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	79.0%	9.0%	6.0%	無回答・非該当: 4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	72.0%	20.0%	どちらともいえない: 4.0%	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	53.0%	11.0%	34.0%	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%	6.0%	いれえ: 2.0%	無回答・非該当: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	62.0%	9.0%	27.0%	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	79.0%	6.0%	13.0%	いれえ: 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	67.0%	20.0%	11.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	58.0%	11.0%	27.0%	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	48.0%	9.0%	9.0%	32.0%

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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名	港区立高齢者在宅サービスセンターサン・サン赤坂
所在地	東京都港区赤坂6丁目6番14号
連絡先	03-5561-7831

○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) 「四恩報謝」の教えに則った「聖労」を実践し「地域とともに育つ」施設づくりを目指す。
- 2) 利用者の満足を得るための質の高いサービスを提供する。
- 3) 職員満足の向上のため、自身と誇りを持って働ける職場とする。
- 4) 事業継続と持続的成長をもたらす適正な利益のための健全経営を維持する。
- 5) 地域とともに育ち福祉に貢献できる施設運営を行なう。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【より分かりやすい事業計画を策定し、共通理解の向上を図っています】

施設では、平成25年度に事業計画および報告の策定に関する検討会を立ち上げています。これにより、当年度は、目標設定を明確化し、指標による達成度の把握や中長期計画との連動性を図り、より分かりやすい事業計画書が策定されています。また、毎月の課長会で月次管理を行い、目標の達成度および進捗状況を把握し、職員間の共通理解を深めながら、計画の着実な実行に取り組んでいます。利用者や地域への情報発信を視野に入れ、できるだけ分かりやすい事業計画を心がけています。

【より見学をしやすくするための工夫として施設車での送迎、昼食体験、家族つき添いなしで対応しています】

ホームページ、パンフレット、電話による問い合わせにも情報を提供していますが、さらに詳細については、百聞は一見にしかずのことわざ通り、見学して情報を得ることをお勧めしています。事前の見学希望に対しては、日程を調整し、対応していますが、急な見学希望にもできるだけ対応しています。また、希望者の状況に応じて、施設車での送迎や昼食体験、家族つき添いなしでの見学・体験にも対応するなど、利用者の立場に立ったサービス情報の提供をしています。

【利用者に地域との様々な交流機会を提供しています】

交流委員会を毎月開催し、児童館との併設施設という特徴を生かし、サンサンなんで～も祭り、ハロウィンなど計画に基づいた月1回の交流をしています。さらに、近隣の商業施設や文化施設、観光資源、幼稚園、小中高校などの地域の資源を利用し、買い物や芸術鑑賞、庭園散策、神社仏閣参拝、外食、子供との交流などの機会を利用者に提供しています。児童館との共催では、劇「大きなかぶ」で子どもたちと共演し楽しく過ごしました。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ニーズを捉えた新たな活動プログラムの導入により、稼働率を高めていく事が期待されます】

施設で過ごす時間を楽しく快適で、自立的な生活を送れるよう、利用者の好みに合わせて選択できるよ

うに数多くのプログラムメニューの提供に努めています。マンネリ化やボランティアの方に任せた活動になることを防ぐため、職員の中からアイデアをだし、新しいプログラムを導入することに取り組んでいます。今後は、さらに、活動プログラムの拡がりに取り組むとともに、ニーズにあったプログラムを導入し、稼働率を高めていく事が期待されます。

【個人目標や希望に添ったキャリアアップ支援としての個別人材育成計画の整備を進める事が期待されます】

人材育成および職員の質の向上については、法人による職員研修計画統括指針および研修チェックシートに基づき、職位別、経験年数別の研修計画が実施されています。また、外部研修受講後は、研修報告会や拡大ミーティングでの報告を実施し、振り返りと学びの共有化が図られています。ただし、職員一人ひとりのキャリアアップ支援について、様式はあるものの仕組みとしては検討されている状況となっていることから、今後は、さらなる、職員のやる気・満足度向上のためにも、個人目標や希望に添った個別人材育成計画の整備を進める事が期待されます。

【福利厚生制度について、昨年度来現状分析が行われていますが、さらなる充実に向けた取り組みが期待されます】

職員の気づきや工夫について、互いに学ぶ機会として、拡大ミーティングでの情報交換、事例検討会や勉強会などが開催されています。職員の人事評価を昇進・昇格に連動させ、給与に反映される人材マネジメントを行っています。また、年2回および随時の面談を通じて、職員の意向把握に努めています。さらに、職員ストレスおよび満足度アンケートを隔年で実施し、疲労・ストレスや休暇取得等に対する状況把握を行っています。さらに、福利厚生制度については、昨年度から引き続き法人本部が現状分析を行っており、改善策の検討に取り組んでいます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【施設車での送迎、昼食体験、家族つき添いなしでの見学等に対応しています】

ホームページ、パンフレット、電話による問い合わせにも情報を提供していますが、さらに詳細については、百聞は一見にしかずのことわざ通り、見学して情報を得ることをお勧めしています。事前の見学希望に対しては、日程を調整し、対応していますが、急な見学希望にもできるだけ対応しています。また、希望者の状況に応じて、施設車での送迎や昼食体験、家族つき添いなしでの見学・体験にも対応するなど、利用者の立場に立ったサービス情報の提供をしています。

【交流委員会が中心となり、利用者に地域との様々な交流機会を提供しています】

交流委員会を毎月開催し、児童館との併設施設という特徴を生かし、サンサンなんでも祭り、ハロウィンなど計画に基づいた月1回の交流をしています。さらに、近隣の商業施設や文化施設、観光資源、幼稚園、小中高校などの地域の資源を利用し、買い物や芸術鑑賞、庭園散策、神社仏閣参拝、外食、子供との交流などの機会を利用者に提供しています。児童館との共催では、劇「大きなかぶ」で子どもたちと共演し楽しく過ごしました。

【利用者意向の把握に努め、職員によるイベント企画などサービスの質向上を図っています】

施設では、サービスや行事のアンケート、第三者評価の利用者調査、日常の傾聴などにより利用者の意向を収集・把握しています。アンケートは、企画委員会等で集計・分析し、サービスの現状や課題・問題の把握などがなされ、各部署毎に検討されています。また、把握された利用者意向については、次年度の事業計画につなげ、サービスの質向上に向けた改善への取り組みがなされています。さらに、職員の企画による映画、踊り、コーラス、会食バイキングなど、利用者意向を把握しながら、ニーズにあった活動を提供し、サービスの質の向上を図っています。

○利用者調査結果

有効回答者数	62人
利用者総数	105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	82.0% 14.0% 11.0% 3.0% 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	70.0% 22.0% 6.0% 0.0% 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% 11.0% 0.0% 0.0% 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	64.0% 20.0% 11.0% 3.0% 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	56.0% 25.0% 9.0% 8.0% 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0% 4.0% 1.0% 0.0% 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	69.0% 6.0% 12.0% 11.0% 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% 12.0% 3.0% 0.0% 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	54.0% 14.0% 29.0% 1.0% 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% 9.0% 0.0% 0.0% 3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0% 9.0% 0.0% 0.0% 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	72.0% 17.0% 9.0% 0.0% 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	67.0% 22.0% 8.0% 1.0% 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0% 14.0% 11.0% 0.0% 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	45.0% 30.0% 22.0% 1.0% 0.0%

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	社会福祉法人恩賜財団済生会
事業所名	港区立高齢者在宅サービスセンター港南の郷
所在地	東京都港区港南3丁目3番23号
連絡先	03-3450-5571

○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) 施設創立以来の運営実績を生かし、経営の効率化を図る
- 2) 利用者本位のサービスをすすめる
- 3) 高齢者や家族が安心して生活できるよう支援する
- 4) 東京都済生会中央病院との緊密な連携のもとに利用者の健康維持を図る
- 5) 港区の高齢者福祉を支える総合施設として、それぞれの事業の連携を一層強化し、高齢者が住み慣れた地域で自立した生活を送れるよう全力を尽くす

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員が自己の言動を振り返る機会を設け、接遇などに対する意識を深めています】

内部研修では、コンプライアンス、リスクマネジメント、情報セキュリティなどを取り上げ、その都度、利用者の権利を守り意思を尊重することを確認しています。全職員には、自ら言動を振り返る機会を設け、毎月自己チェックシートにて、身だしなみ、言葉使い、あいさつなど項目ごとにチェックが行われています。今年度は「接遇」をテーマとして研修などが企画され、職員の質の向上に向け取り組まれています。

【連絡帳の変更により、家族からの必要情報が安定して収集でき利用者の状況把握に活かしています】

今までは市販のノートを利用し家族との連絡に使用していましたが、記入方法も統一できず必要情報が記入されないこともあり改善の必要がありました。今年度よりファイル方式による必要項目を網羅した書式になり利用者の状況把握に活用されています。利用者それぞれにポーチを用意し連絡ファイルと薬などをセットして家族との連絡方法としています。書式があることで家族も記入がしやすくなり相乗効果に繋がっています。

【わかりやすい指標を示し職員の経営への参画意識を高めています】

職員に経営情報を開示し、経営への参画意識を深めるよう取り組んでいます。報酬の1日あたりの単価を示し、稼働率を高めることの必要性を理解させています。介護プログラムの見直しを定期的実施し、利用者が楽しく通える工夫や介護支援専門員への報告を密に行うなどにより、稼働率を安定させています。これらの取り組みを通じて、基本方針としている利用者本位のサービス向上を進めることにつながると考えます。わかりやすい指標を示すことで、職員が一丸となって基本方針の実現に取り組んでいます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【プライバシーに配慮した休養室の環境整備が望めます】

休養室は、デイルームと離れた場所に設けられ静かな環境は整えられていますが、利用者が行きかう廊

下に面しており、ドアは開いたままで中の様子が見えていました。ベットで休まれている利用者の姿も廊下から確認でき、カーテンなどの設置を行うなど、羞恥心やプライバシーへの配慮を行う改善が望まれます。

【利用者のより安全に配慮した送迎を行うための送迎ルートの図面化が望まれます】

送迎車の運転は委託業者と職員で行っています。初めての運行ルートの場合には、運転マニュアルに沿って職員が実際に添乗して口頭にてルートの確認及び渋滞などの道路の状況について確認をしています。利用者の安全を担保し、標準化するためには、送迎ルートの図面化及び送迎マニュアルの更なる改訂が望まれます。

【利用者の重度化及び医療対応など、利用者の多様化するニーズへの取り組みへの工夫が望まれます】

様々なニーズを持った利用者が、今後増加することが見込まれます。利用者のニーズを的確にとらえる仕組みやプログラム開発などを積極的に実施し、多様化するニーズに対応できるよう職員の研修などを体系的に行う仕組みや内外問わず様々な研修の機会を積極的に設け、職員の意識向上に資する取り組みに期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【理学療法士による個別機能訓練の充実が図られています】

利用開始時に、利用者から個別の機能訓練の希望があれば、理学療法士が利用者や家族からの要望などを聞き取り個別機能訓練計画書が作成されます。介護職員により個別機能訓練計画書に沿って歩行やトイレ介助時に利用者の残存機能が維持できるように支援が行われています。また、作業療法では理学療法士による手作りで工夫をした道具を提供し、作業をしやすくし、完成度の高い作品ができ、本人の励みにもなり次回の作業への意欲へと繋げています。

【利用者の希望や状況に応じて楽しく過ごせるように工夫をされています。】

デイサービスを利用する年齢層は幅広く、生活環境や考え方など、さまざまな状況にあります。施設では、利用者一人ひとりのニーズに合わせたアクティビティや個別機能訓練の提供などを行っています。定期的な利用者アンケート調査なども行い、利用者懇談会や家族懇談会を定期的に開催するなど、利用者や家族からの要望や意見などを把握し、提供しているサービスをさらに充実させ、利用者が楽しく快適に過ごせるように取り組んでいます。

【広報紙の発行やブログなどで施設のホットな情報を積極的に開示しています】

第三者評価を毎年受審し、外部から見た施設の良い点、改善点を確認しています。また、利用者の意向についても把握しています。第三者評価結果は、ダイジェストにして利用者や家族に配布しています。ただ、掲載しているウェブサイトの存在を知らない人のためにも、ホームページへの掲載を検討することが望ましいと思います。広報紙は年4回発行し、利用者の家族や介護支援専門員などに配布するほか、玄関に掲示したり利用希望の人や見学にきた人にも配布しています。その他、今年の夏からブログを始め、行事やタイムリーな話題を提供しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	45人
利用者総数	89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	62.0%	26.0%	6.0%	いはいえ: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	66.0%	17.0%	13.0%	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	93.0%	6.0%	いはいえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	68.0%	11.0%	13.0%	6.0%
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	53.0%	31.0%	11.0%	いはいえ: 4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	15.0%	いはいえ: 2.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	57.0%	11.0%	13.0%	17.0%
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%	11.0%	15.0%	いはいえ: 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	51.0%	17.0%	28.0%	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	77.0%	13.0%	8.0%	いはいえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	13.0%	15.0%	いはいえ: 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	66.0%	13.0%	20.0%	いはいえ: 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	73.0%	13.0%	11.0%	いはいえ: 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	17.0%	13.0%	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	42.0%	26.0%	26.0%	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	港区
事業所名	港区立虎ノ門高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都港区虎ノ門1丁目21番10号
連絡先	03-3539-3710

○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) おひとりお一人の個を大切にしたい個別ケアの実現
- 2) 職員一人ひとりのサービスの質の高さ
- 3) チーム全体で取り組むチームケア
- 4) お客様のニーズを把握した対応ができる
- 5) 地域の中で親しまれ、信頼される施設づくり

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【重度の利用者の方でもできる限りトイレ使用で、自然排泄ができるよう支援しています】

利用者の自然排泄を目指し、身体に重度の障害を患われていて移乗の困難な利用者の方も、トイレに誘導をして自然排泄をおこない残尿感や不快感を解消し排泄姿勢を保つリハビリを優先した介助がおこなわれています。利用者全員に排泄チェック表を作成し、利用者一人ひとりの排泄リズムを把握し、声掛け方法、介助方法の統一を図られています。失禁の多い利用者の介助に排尿、排便がトイレの便座に座ることを取り入れた結果、ADLの向上が見られました。そのような取り組みの結果、ベッドでのおむつ交換が必要な方は現在2名のみとなっています。

【服薬管理は誤薬ゼロを更新し急変時の対応マニュアルも完備されています】

業務日誌に内服予定者を記載し薬が持参されたか内服が安全におこなわれたかダブルチェックをしています。お預かりした薬は医療物品カートの引き出しに入れ事務所に保管しています。非常勤看護師が休みの時はその日の介護リーダーが看護師と連携し職務にあたります。服薬管理は誤りのないチェック体制で誤薬はゼロです。急変時には連絡カードによりケアマネジャー、家族への対応、病院、主治医の受け入れが優先されるようID番号を記載し速やかに連絡できる体制ができています。緊急搬送には所長、相談員、看護師の何れかが付き添います。

【緊急対応マニュアルの整備、防災訓練の実施、日常的なヒヤリハットの取組みなど、利用者の安全・安心の向上に努めています】

事故・災害時等の緊急対応マニュアルの整備、地震・火災などの防災訓練の年2回の実施、緊急時における利用者一人ひとりの緊急連絡カードの作成など、安心・安全の確保・向上に努めています。また、食中毒や感染症予防などの緊急対応法などの研修会・勉強会も実施し、理解を深めています。当年度においてはヒヤリハットの様式を変更し、活用しやすいよう検討を進めるなど、積極的に取り組んでいます。リスクマネジメント委員会等を通じて、スケールメリットを活かしながら、計画的に利用者の安全・安心の向上に取り組んでいます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の意向が叶えられ、その人らしい生活が送れるような支援が望めます】

利用者が過ごしてこられた歴史の重み、生活背景、家族状況、身体状況を踏まえてその人らしく生活が送れるように支援して行くことを職員全員に認識させています。利用者の個別状況や意向は計画書に反映されています。同時に新入職員や経験の浅い職員には「こやまケア」の理解、業務日誌やカンファレンスの記録の確認、アセスメント能力の向上に努め、統一したケアができるように勉強会を実施しています。利用者調査でも「良くしてくれる、感謝している」の声も多く聞かれます。今後も過不足なく提供できるよう職員の育成に期待いたします。

【利用者の外出の機会を作り、外部での活動の機会を持って頂くことが期待されます】

職員以外の人との交流は大勢の方々のボランティアの支えや、同施設のいきいきプラザ、ふれあい相談室の元気高齢者との交流、介護相談員の来訪、食事の時の接待を下さるシルバー人材の方や中高生、社会人体験ボランティア、福祉及び栄養専門学校の実習の受け入れ、美容専門学校の方々との交流を頻繁におこなっています。利用者も楽しみに待っています。しかし事業所の立地条件上外部に出かけての交流が出来ていないのが現状です。出来る範囲内で外出の機会を作り、外部での活動の機会を持って頂くことが期待されます。

【事業所の組織運営の担い手となるリーダーの育成に力を入れていくことが期待されます】

人材育成および職員の質の向上に向けて、事業計画の中でグループ研修・事業所内研修・外部研修などの職員研修計画が示されています。また、個人目標管理シートや職員育成支援シートで期間ごとの目標や取組み状況、成果を確認・評価する仕組みが整備され、職員一人ひとりの能力育成が図れる取組みがなされています。ただし、リーダー層の定着化に課題が見られることから、組織のスケールメリットを活かした人員配置に加え、今後は、事業所の組織運営の担い手となるリーダーの育成に力を入れていくことが期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者一人ひとりの状態をきめこまかく記載しています】

利用者一人ひとりの介護記録にその日の様子や通所介護計画が実施されたかが記録されています。また、その日の特記すべき点があれば業務日誌にも記載し情報の共有ができています。新規利用者においては通所してから見えてくる部分が多くあり観察強化として通所3回目の利用まで細やかな情報収集をおこなっています。24時間生活変化シートを用い、事前に得た情報の一致、違い、関わり方を精査する上で情報収集に役立っています。認知症の方や変化の多い利用者には日常でも24時間シートを使用して言動や職員の対応による変化を細かく記載しています。

【職員の育成には一年後には全ての業務が独り立ちできるように育成しています】

新入職員には福祉に携わる者として法人の理念でもある、職員行動指針に沿って従事して行くように示されています。研修期間は6カ月間と定め、一定の知識や技術の習得に向けてプリセプターが付き介護技術や知識の取得を目指します。4カ月間は毎日業務報告を提出し課題への取り組みや達成状況をプリセプターに報告します。取得状況はケアチェック表を用いて着実に取得できる様にしています。ケアチェック表は項目毎に自己評価し面談で上司の評価がおこなわれ基本姿勢が確立できるようにし、一年後には全ての業務が一人立ちできるよう育成しています

【日常の生活で生かせるプログラムや工夫が、利用者の楽しみとなっています】

機能訓練を受けている利用者のプログラムの中には運動マシン、リハビリ機器を利用して上肢、下肢、

肺筋、背筋、平行棒を取り入れています。一般利用者も使用することができます。午前中は足の体操、ストレッチで転倒予防の運動、食事前の嚥下体操をおこなっています。また数名ずつのグループを組みその方達にあったプログラムを作成し、おこなっています。個人でおこないたい方には個人的支援をし、自宅でもおこなう事のできる体操を利用者の状態を見て伝えています。新たな取り組みとしてグループ活動を導入し、その効果が表れています。

○利用者調査結果

有効回答者数	65人
利用者総数	101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%	16.0%	いゝえ: 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	78.0%	16.0%	いゝえ: 0.0%	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	86.0%	9.0%	いゝえ: 0.0%	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	70.0%	18.0%	9.0%	いゝえ: 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	55.0%	30.0%	13.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	いゝえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	56.0%	13.0%	13.0%	15.0%
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%	13.0%	どちらともいえない: 4.0%	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	61.0%	10.0%	26.0%	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	80.0%	10.0%	9.0%	いゝえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	10.0%	12.0%	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	75.0%	10.0%	13.0%	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	67.0%	21.0%	10.0%	いゝえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	16.0%	12.0%	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	49.0%	23.0%	24.0%	いゝえ: 3.0%

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	港区立高齢者在宅サービスセンター白金の森
所在地	東京都港区白金台5丁目20番5号
連絡先	03-3449-9615

○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する。
- 2) 社会ニーズの発見から充足
- 3) 品質マネジメントシステムを継続的に改善する
- 4) ご利用者ニーズに対応する能力向上のため「4 'C s w i t h T h a n k s」 『コミュニケーション・コーディネート・チャレンジ・クレンリネス・サンクス』の行動をする

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者が自分で考え自分で選ぶ作業を随所に設定し、変化を持たせた活動に参加しながら意欲的に過ごしてもらっています】

賑やかな集団レクリエーションと、少人数の趣味活動を組み合わせ日中の活動に変化を持たせています。楽しむだけではない機能訓練に繋がる活動を目指しています。利用者自身が出向いてバイタルを測定や看護師に健康相談する「健康処」や、フィットマッサーチェアを置いた「癒しどころ」を作るなど、環境設定では職員の創意工夫が随所に見られます。自分の脳トレファイルを作って自主的に取り組んだり、ドリンクバーの設置で好きな時にお茶、コーヒー、紅茶が選べるなど、過剰介助をせず自分で考え自分で決める作業で自立度向上につなげています。

【利用者と家族の具体的な希望、要望にできる限り応じ、利用者の在宅生活を支えています】

利用開始時には利用のニーズの把握に努めています。入浴ニーズや介護負担軽減など個々の状況に合わせて、利用回数、利用時間、送迎、入浴、活動、夕食などについて利用者と家族から具体的な要望を聞き最大限受け入れています。一時的にケアを代替し、心身ともにリフレッシュしてもらうことを目指し、事業所全体で家族との信頼関係づくりに努めており、連絡帳への丁寧な記載や、送迎時に添乗職員が言葉を添え、常に話しかけやすい雰囲気を作っています。夕食の提供は特に独り暮らしの方や介護負担のあるご家族等には好評です。

【外部評価の導入や積極的な情報発信を行い、透明性の高い組織となるよう取り組んでいます】

外部の目を活用した施設の現状を確認するため毎年度、第三者評価の受審を計画的に行い、透明性の高い組織となるよう取り組んでいます。地域に向けた事業所からの積極的な情報発信として、事業所の広報誌「プラチナロード便り」を発行したりタイムリーな情報提供ツールとしてホームページ・短文投稿サイト・ブログなどを活用し情報を発信するなど、事業所の透明性を高めるよう取り組んでいます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の介護度や医療依存度の向上が予想され、対応策としての機能訓練の更なる強化が期待されます】

週2日作業療法士を配置し生活リハビリの強化を図っており、希望者に個別や小集団での機能訓練を実施しています。プログラムの企画は介護職だけではなく利用者の心身の状況に応じて作業療法士も専門職としてのアイデアを出して作成しており、痛みや辛さからリハビリを苦痛ととらえることが無いように利用者の特性を捉え上手に促しています。今後、介護度が上がり医療依存度の高い利用者の増加も予想され、事前面接に看護師や作業療法士を同行させたいとの構想もあり、より重度のご利用者を受け入れる事への対応が期待されます。

【今後の大規模災害時への対応に向け、更なる準備が期待されます】

毎年定期的に行っている消防訓練や高輪地区での自衛消防訓練審査会への出場、備蓄品などで災害時の対応はしています。今後は様々な状況下で事業運営ができるか、ご家族との連絡体制をどう取るか等、大規模災害時への具体的な準備が期待されます。

【再アセスメントのさらなる強化が期待されます】

事業所では、利用者の状態の変化や、自宅での生活状況の詳細を把握し、通所介護サービスの提供に反映させる為、再アセスメントをより強化していきたいと考えられています。また、今後はさらに、作業療法士や看護師等の専門職も自宅へ出向き、家族のニーズも適確に伝えていきたいと考えられています。これらの取り組みの実施に向け検討し、実現していくことが期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【充実のホームページ、プラチナロードだより、ご利用案内等で情報を広く知らせています】

運営法人は高齢者のための介護ネットワークの構築に熱心な社会福祉法人であり広報活動に力を入れています。事業所ホームページは写真を豊富に掲載した情報量の多いもので、2日に1回以上更新し事業所が安心して楽しい場所として親しまれる施設であることを伝えています。毎月発行している「プラチナロードだより」、白金の森「ご利用案内」は、写真やイラスト、図表を多用し、見出しに工夫を凝らし活字を大きくして平易な言葉を使用しています。利用者の知りたい情報を伝えており、利用者からの反響も大きく、家族からも好印象との感想を貰っています。

【通所介護計画のもと、意向の把握と円滑なコミュニケーションで自立をめざしています】

利用開始時に「やりたいことアンケート」で何に興味があるかを把握し、同時に家族の意向も確認しています。利用者・家族等の意向が異なる場合や、コミュニケーションの取り方に工夫が必要な場合は配慮事項を職員が共有しています。通所介護としての介護目標と方針を定めており、目標を達成するための具体的なサービス内容や特記事項を細かく記入し計画実施の確認の精度を上げ、本当のニーズを見定めることで自立支援につけています。フロアの職員が個人別の計画に基づいた支援を実施できるシステムが整っています。

【積極的に地域の社会資源を活用し、多くの地域ボランティアの来訪を歓迎しています】

地域の情報収集と広報活動に取り組み、社会資源の活用を考えて企画を練っています。いきいきプラザの作品展の出展準備では、利用者の制作意欲も増しています。隣接する公園の花壇の手入れは利用者がおこない、機能訓練を兼ねた散歩や外気浴なども楽しんでます。利用者の自立支援として調理と買い物を実施しました。定期的に来所する地域ボランティアは非常に多く、関係も良好で温かい雰囲気を醸し出しています。年度末には感謝状とプレゼントをお渡ししています。保育園児や小学生の訪問等世代間交流にも力を入れています。

○利用者調査結果

有効回答者数	56人
利用者総数	102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	82.0%	14.0%	いはい: 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	75.0%	16.0%	5.0%	いはい: 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	83.0%	8.0%	どちらともいえない: 3.0%	いはい: 3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	62.0%	23.0%	7.0%	7.0%
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%	17.0%	5.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	8.0%	どちらともいえない: 3.0%	いはい: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	69.0%	5.0%	14.0%	10.0%
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%	8.0%	14.0%	いはい: 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	58.0%	16.0%	25.0%	いはい: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	7.0%	7.0%	いはい: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	12.0%	12.0%	いはい: 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	83.0%	7.0%	7.0%	いはい: 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	78.0%	12.0%	7.0%	いはい: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	10.0%	7.0%	いはい: 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	51.0%	28.0%	17.0%	いはい: 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	社会福祉法人ノテ福祉会
事業所名	港区立北青山高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都港区北青山1丁目6番1号
連絡先	03-5410-3410

○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) 【理念】「誰もが ごくふつうに くらせる しあわせ」を創造する
- 2) 【キャッチフレーズ】守ります あなたのしさを いつまでも
- 3) 【経営方針】地域包括ケア体制を構築する
- 4) 【経営方針】高品質のサービスを提供する
- 5) 【経営方針】優秀な人材の育成に注力する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【広々とした気持ちのいい空間で過ごす利用者は、工夫を凝らした豊富なメニューの中からその日の活動を自分で選んで楽しんでいます】

デイサービスのある2階のフロアは812㎡ある広々とした空間で、利用者がゆったりと過ごせる環境となっています。個別活動では利用者がその日の活動を選ぶ選択方式を取っており、利用者の興味によって20種類以上の豊富なメニューを用意しています。各プログラムごとに職員を一名配置し「今日は何をして楽しもうか」をイメージしやすい声掛けで意欲を引き出し、自分で考え決める作業で自立度を高める効果を生んでいます。必ずお茶休憩を入れ、内容によって小部屋を用意しグループ同士や個人がお互いが干渉せずに活動できるように配慮しています。

【入浴、排せつ、機能訓練など様々な支援は、利用者と家族等の希望を優先して実施しており満足度の高いサービスを提供しています】

床暖房設備のある浴室前室と大小のヒノキの浴槽を用意し、外介助に看護師を配置し、安全な入浴の実施に力を入れています。プライバシーに配慮した入浴支援は利用者に好評です。排泄の支援では、本人と家族の希望を優先し無理のない適切なトイレ誘導、随時のパット交換や自然に排泄を促す試みを実施しています。機能訓練は専門家のアドバイスのもと利用者の反応を見ながらゆっくり進め、心身の活性化をめざし生活の場で活かせるように支援しています。利用者主体の様々な支援で、利用者満足度の高いサービスを提供しています。

【法人と事業所が協働し、地域包括ケアへの取組みを推進しています】

毎月発行している「北青山だより」において、施設が目指す理念・キャッチフレーズ・経営方針や地域住民に選ばれる・開放した施設としての取組み等を適時地域住民へ広報しています。法人内事業として、地域見守り体制づくりを推進すると共に、施設では、趣味・生きがい活動・レクリエーションの充実による仲間づくり、ケアマネジャーと地域包括支援センターとの連携、地域住民との連携によるボランティア育成・活動機会の提供、現場主義の徹底による利用者の介護度・身体状況を留意した介護サービスの提供など地域包括ケアへの取組みを推進しています

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【帳票類の改訂を見据えた準備を進めており、記録作業の省力化等が期待されます】

日々の記録は法人で定められた書式を用いており、職員会議では過不足のない記録の書き方を例をあげて共通理解する機会を持っています。フロアで使用する記録の書式については、職員の意見・要望を入れて改定しており、記入欄の大きさや見出しの付け方、色分けの記入について検討を重ねています。個別のケース記録は一人の利用者の情報を1冊にまとめ、計画に沿った具体的な支援内容と結果を職員が共有できるようにしています。H26年12月1日から新帳票類を使用するための準備を進めており、帳票類の改訂と記録作業の省力化に期待します。

【インストラクター研修の成果を活かした実践活動の向上が期待されます】

グループ法人が開発した介護技術インストラクター研修を全職員に受講させ、職員と組織の能力向上を図っています。現在のところ職員の約半数が受講修了し、職員と組織の能力向上の取組みが進んでいます。また、インストラクター研修では、利用者の残存機能を活かした自立支援プログラムも組み込まれています。今後は、インストラクター研修で学んだ成果をより利用者に還元するためにも、実践成果として発揮されていくことが期待されます。

【職員のやる気向上の一層の取組みが期待されます】

事業所において、制度的には給与制度と連動した人事考課制度や人材育成計画が整備されていますが、組織内の人事異動や介護職員の応募不足などによる人員不足など、現在の介護業界の課題に影響を受け、人材育成計画の実行性が担保されない等の不満要因が見られています。今後は、より良い制度運営を図るためにも、職場環境や就業状況の適時把握、休暇取得の柔軟対応により、職員のやる気・働き甲斐の向上が期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【明るく穏やかな雰囲気のある食堂で、おいしい食事を提供しています】

窓から柔らかな自然光が入り、緑豊かな庭を眺めることができる食堂は、クラシック音楽などのBGMを流しアジサイや紅葉等を飾って季節感を出しています。食事アンケートを実施して利用者の個別の要望を聞き、献立作成や行事食、選択食を提供しています。厨房担当の事業者を含めた給食会議で意見交換しています。様々な食形態の対応や、自助具、食器の使用、低栄養の改善、水分補給の記録と工夫、義歯使用の問題点解決、嚥下体操実施など利用者別の配慮事項を食事管理表に記入して管理しています。食堂とは別スペースで実施している喫茶も好評です。

【家族の具体的な希望、要望に応え、出来る限りの支援で利用者の在宅生活を支えています】

利用者家族等との信頼関係を大切にしており、送迎時の会話や連絡帳などで家族との交流・連携を強化しています。利用開始時にはニーズの把握に努め、家族の希望を受け入れる形で利用開始になることも多く、早めの利用開始など柔軟に対応しています。特に入浴の要望では十分な配慮のもと受け入れています。介護負担の軽減にも配慮し、一時的にケアを代替し心身ともにリフレッシュしてもらいたいとの考えは職員全員に浸透しています。利用回数・時間、送迎、入浴、食事、日中活動など、利用者本人と家族から具体的な要望を聞き、支援に生かしています。

【趣味活動や行事支援などに地域ボランティアが積極的に参加し、利用者と交流しています】

日常的に活動やプログラム補助に参加する地域ボランティアの数は多く、職員との関係も良好で、フロア全体に温かい雰囲気を醸し出しています。中でも、コーラス、ハンドベル、車いすダンスなどは他事業所では見られない独自の試みで、様々なボランティアとの交流は利用者に好評です。折り紙、編み物

や麻雀、囲碁、将棋など趣味活動にもボランティアが参加しています。高校生の琴の演奏、中学校の歌の訪問、小学校との交流も盛んで、地域保育園、幼稚園児の訪問も利用者にとって大変な楽しみです。近隣中学生の職業体験の来所もあります。

○利用者調査結果

有効回答者数	46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	82.0%	10.0%	6.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	91.0%	8.0%	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	91.0%	6.0%	0.0%	無回答・非該当: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	84.0%	10.0%	4.0%	無回答・非該当: 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	71.0%	19.0%	8.0%	無回答・非該当: 0.0%
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%	0.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	63.0%	15.0%	17.0%	どちらともいえない: 4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	78.0%	6.0%	15.0%	無回答・非該当: 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	69.0%	6.0%	23.0%	無回答・非該当: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	10.0%	4.0%	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	82.0%	13.0%	4.0%	無回答・非該当: 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	73.0%	8.0%	15.0%	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はわかりやすいか	76.0%	19.0%	2.0%	無回答・非該当: 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	21.0%	4.0%	無回答・非該当: 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%	10.0%	13.0%	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	社会福祉法人恩賜財団済生会
事業所名	港区立南麻布高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都港区南麻布1丁目5番26号
連絡先	03-5232-9672

○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) 「ささえます まめに優しく あたたかく」のキャッチフレーズに基づいた利用者・家族への支援を行います
- 2) 経営改善のための具体的な対策を実施し、経営基盤の充実に努めます
- 3) 行政・関係機関と連携しながら、法令遵守を旨とした適正な事業運営を行います
- 4) 会議やミーティングを効果的に実施し、経営層と現場の連携を図ります
- 5) 高齢者サービス提供の拠点施設としての役割りを認識し、健全な運営に努めます

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者アンケートでニーズを積極的に把握し、サービスの向上に取り組んでいます】

事業所独自で利用者アンケートを実施し、ニーズの把握に努めています。今後の事業所運営に反映するため、宿泊デイサービスの要望、利用回数の増、滞在時間の延長等意向を確認しています。自由記述方式で創作活動の充実を求める声などの利用者要望を把握しています。アンケート結果を集計し、利用者・家族にフィードバックするとともに、事業所の対応策を検討し、要望への対応策を整理し、報告書を作成しています。利用者のニーズを積極的に収集・把握し、サービスの充実・向上に取り組む姿勢は評価されます。

【短時間の利用者の受け入れが、新規利用者の発掘や利用者サービスの向上に繋がられています】

他のデイサービスではあまり導入されていない、短時間の受け入れを人数限定で実施しています。男性利用者を中心に、利用者間の関わりを減らし、入浴と食事だけのサービス提供が中心であり、収支的にも限界のあるサービスです。職員は接遇や会話、入浴での支援で利用者本位の対応を徹底し、食事では寿司、天ぷら、ローストビーフ等、利用者の好物を目の前で料理したり、利用者のお気に入りのイベントをボランティアとともに実施しています。短時間の利用が1日間になったり新規での紹介があったりと、相乗的に効果が上がっています。

【多くの職員が経営層の立場に立った管理手法で利用者サービスを目指しています】

施設長を講師に正規職員全員が経営手法の勉強会を実施し、集計された数値結果の確認だけでなく、目標に対する数字の表す意味や結果も詳細に把握するようになり、経営層の目で年度計画を作成し取り組んでいます。事業所の理念（モットー）は数年前に職員間で公募・決定して毎日の支援に繋がっています。この理念（モットー）を念頭にした年度計画の作成とともに、毎月の振り返りが利用者の喜ぶサービス提供に繋がり、収支バランスに好影響を与えています。職員の理解が深まったことで、サービスと管理の意識に大きな変化が顕れています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【大規模改修工事終了後の運営体制の構築が期待します】

大規模改修工事に伴い、職員が連携して一時移転作業をスムーズに完了しました。次年度4月に工事が完了し、現在の事業所から移転する作業があり、円滑に進めるため今後の工夫ある取り組みが待たれます。また、移転後は動線等を踏まえた施設使用計画の立案を課題としています。職員からも4月以降の組織運営について併設する地域包括支援センターと情報交換を行い、具体的な計画を策定し、効果的なサービス提供をしていきたいという声があります。さらなる支援の充実につながるよう運営体制の構築が期待されます。

【レクリエーションでのさらなる個別化も必要と思われます】

数年以上前からプログラムミーティングを毎月実施し、利用者本位の支援に繋がっています。職員は、利用者の嗜好に応じた個別レクリエーション以外に、グループや集団でのレクリエーションをより多く考え、飽きのないように支援に繋がっています。そこで長期的視点に立ち、個別や少人数のグループでのレクリエーションをより多く構築することが期待されます。いよいよ団塊の世代もサービス対象となり、電子媒体の利用やその活用も現実化しています。

【アクシデントやインシデントのルールを再構築し、より多くのヒヤリハットを収集、分析することが期待されます】

事故やヒヤリハットに対してはアクシデント・インシデント報告書の提出を義務付け、法人や事業所全体で検討し、利用者の安全確保に繋がっています。今回、移転に伴いインシデント（ヒヤリハット）が増加し、早急な分析による取り組みを行うことで事業所全体での改善に向けた取り組みを行っています。これから、インシデント（ヒヤリハット）のルールを再構築し、さらに報告書も簡易化することで、分析をし易い環境整備を行い、利用者個別の支援に繋がる手順書を作成し、ヒヤリハットなど事故ゼロを目指して欲しいと思います。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【給食会社と栄養士とで連携して栄養的で美味しい食事を提供しています】

事業所は介護職員を兼務する栄養士が在籍し、病院や福祉施設と同等で高齢者に適した栄養管理が行われています。さらに業務を委託している給食会社とも連携し、毎月給食委員会で利用者本位の建設的な話し合いを行い、利用者の状態や嗜好に合わせた料理を提供しています。栄養ケアマネジメントも看護師や関係する職員と連携して行い、ほぼ残菜の出ない食事提供がなされています。食事での楽しみも演出し、利用者の好物である寿司や天ぷら、ローストビーフ等を目の前で料理し提供したり、多くの行事食を実施しています。

【利用者の様子観察を行い、僅かな変化でも早期に対応を行なっています】

一人ひとりの利用者を観察することに力を入れ、顔色や会話等でいつもとの違いを発見したときには看護師に報告しています。看護師も観察やバイタル検査等を実施し、さらに利用者との会話の中で状態を把握しています。少しでも不安な面が見られたときには静養を勧め、利用者の状態を確認しています。利用者の状況は全職員にも共有され、次のサービス提供に向けた支援に繋がられています。会話等で利用者を観察することが職員の資質の向上にも繋がられ、利用者の健康面にも好影響をもたらしています。

【継続してボランティア、実習生等を受入れ、地域に開かれた施設を目指しています】

地域に開かれた施設を目指し、積極的にボランティアを受け入れしています。生活相談員を窓口として、

現場では常勤職員が受け入れ体制を整備し、積極的に受け入れています。また、実習生、企業の新任研修を受け入れるなど、地域に開かれた施設を目指しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	47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	80.0%	8.0%	6.0%	無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	8.0%	6.0%	いいえ: 2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	95.0%	2.0%	0.0%	無回答・非該当: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	48.0%	23.0%	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	48.0%	31.0%	17.0%	いいえ: 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	8.0%	0.0%	無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	55.0%	17.0%	19.0%	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	87.0%	0.0%	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	70.0%	6.0%	23.0%	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%	4.0%	0.0%	8.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	14.0%	10.0%	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	72.0%	10.0%	17.0%	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	72.0%	10.0%	17.0%	0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	0.0%	19.0%	4.0%
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%	17.0%	34.0%	0.0%

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	医療法人社団湖聖会
事業所名	港区立台場高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都港区台場1丁目5番5号
連絡先	03-5531-0520

○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) 自らが受けたいと思う医療と福祉の創造
- 2) その方を深く理解し、尊重し、敬意を持ったケア
- 3) 地域の方に安心して信頼を寄せていただける施設づくり
- 4) 専門職としての知識を高めるための人材育成
- 5) 何事にもチーム全体で取り組む姿勢

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【食事を楽しんで召し上がっていただきたいと願いが込められています】

食事を提供する側として、食事は楽しみのひとつの為、できる限り五感で感じて頂く提供を心掛けていますと調査時に話されていました。日常の食事は選択食で肉と魚のどちらかを選べるようになっていきます。また当日の体調変化で食事形態の変更や代替食、退院時には担当者会議で得た利用者、家族の意向をもとに食事計画を見直します。二人の管理栄養士が中心となり食事の楽しみ、栄養、安全、衛生管理に努めています。更に栄養士が、食事の状況や利用者の声を直接聴き食事提供に反映されています。

【全体で行うレクリエーションは機能訓練の要素をふんだんに取り入れています】

全体で行うレクリエーション予定表は機能訓練の要素をふんだんに取り入れられた楽しいプログラムになっています。専門職が各月の強化部位を決められ、部位強化のプログラム構成になっています。9月は上肢を鍛えるのがテーマでした。ふれあいボール、ジェスチャーゲーム、月見団子ゲーム、ハンドベルの練習など多彩に盛り込まれています。また調理を通しておこなうお寿司作りも機能訓練の一貫としています。日常では体操初め、散歩や広いフロアを利用したの車椅子自走や歩行ができる方は階段を使うなど日常のリハビリと捉えています。

【区の施設、近隣の公園など様々な資源を利用し外出の機会を設けています】

日常の活動には有名なお台場海浜公園に出向いたり、お花見時には大々的なイベントを催し公園に来ている子供達との触れ合いや近くの喫茶店に行きお茶をしたり、地域住民のお祭りに参加し、更に区のホールを借りてのイベントを行うなど様々な資源を利用しています。一方では事業所からは地域の高齢者に福祉用具（車椅子など）の貸し出しやお祭り時の休養所設置、また区の認定を受け、災害時の要介護者の避難場所の受け入れ先として惜しみない協力をされています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【経過観察の記録について、職員全体での一定水準を目指すことを期待します】

利用者の状況把握は個人フォルダにまとめられ管理され、月が変わると前月分のケース記録をファイル

に入れ残します。利用者の状況把握は勤務日数の少ない職員にも周知できています。尚個人フォルダは何時でも閲覧できます。日常の申し送りは朝夕2回申し送りと確認。特に朝礼には時間を多くとり、当日利用者の連絡ノートや口頭で伺ったものや経過観測が必要な方、体調に変化のある方、重要事項は書面に記し見落としの無いように押印をさせていますが、経過観察の記録に職員による差がみられることから、一定水準を目指されることを期待します。

【ボランティアの新たな活動の幅を拓げるための計画的かつ具体的な検討が期待されます】

ボランティアに関して、マニュアルや受け入れ体制が整備され、毎月多くのボランティア活動がなされています。また、今後さらに、新しい活動や異世代交流の視点など、受け入れや活動の幅を広げたいという意向もみられました。ただし、現在、たくさんの活動がなされているボランティアについて、積極的に新しい活動の幅を広げていくためには、どのような取り組みが必要か、また、対応する職員の負担増の課題など、より具体的な検討を行い、計画的に取り組まれることが期待されます。

【中長期および単年度の事業計画について、具体的な目標に向けた計画策定が行われることが期待されます】

指定管理者として、区の計画に準拠するとともに、法人においても中長期計画が策定されています。また、事業所の中長期計画も策定されています。一方で、事業所における中長期計画については、法人等の計画と十分な連動性の明確化が図られていない部分も見られたことから、今後は、理念、ビジョンの達成に向けた中長期的な方向性を明確化するためにも、事業所の計画等に連動させていくことが期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の希望を取り入れ楽しく食事が出来る環境で、個々に合った食事を提供しています】

利用者が希望するメニューを取り入れるため、随時アンケートをとり、お台場クッキングと題したカレーライスや豚汁などを利用者で作っています。また、季節ごとに食堂の装飾を施し、旬の食材をメニューに取り入れる等環境を整えています。利用者の体調や好みに合わせ形態や代替食も準備しています。食事の時間も幅があり、利用者の体調に合わせた延長も可能です。また、食事は必ず検食をし、1週間取り置きで検品を保管するなど、衛生管理を行なっています。

【利用者の健康状態に配慮し、入浴を楽しんで頂けるよう工夫しています】

入浴前には、血圧、体温などのバイタルチェックを行ない、その方の状態にに合わせてリフト浴と自己浴で対応しています。季節に合わせて菖蒲、ゆず、りんごなどを浮かべたり、生バラの花、アロエ、日本酒、ドクダミ、ヨモギなどの変り風呂も好評です。入浴後には水分補給ができるようソファを設けゆっくり寛げるスペースがあります。毎日3分の2以上の方がお風呂を楽しみにされています。

【様々な内容のプログラムが用意されています】

施設で過ごす時間は楽しく有意義であるように、様々な内容のプログラムが用意されています。年間の行事は事業計画書に記載されています。月間行事プログラムは前月に作成され、ほとんど毎日がミニ行事のような楽しく活動できる予定表が担当者により作成されています。担当者は毎月交代され担当者の意気込みも感じられます。年間行事の一例として区のホールを借りてのふれあいコンサート、盆踊り大会、秋祭り、特に秋祭りは利用者、職員、家族、他総勢150名位集結し踊りやコンサート、余興、そして昼食には美味しいお弁当が待っています。

○利用者調査結果

有効回答者数	49人
利用者総数	84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	69.0%	18.0%	6.0%	6.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	16.0%	6.0%	いれいれ: 2.0%
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%	どちらともいえない: 4.0%	いれいれ: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	57.0%	26.0%	6.0%	10.0%
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	51.0%	36.0%	8.0%	いれいれ: 4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	どちらともいえない: 0.0%	いれいれ: 4.0%	無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	67.0%	6.0%	12.0%	14.0%
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%	12.0%	どちらともいえない: 2.0%	いれいれ: 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	67.0%	18.0%	12.0%	いれいれ: 2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	10.0%	8.0%	いれいれ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	6.0%	10.0%	いれいれ: 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%	6.0%	16.0%	いれいれ: 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	71.0%	14.0%	12.0%	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	73.0%	12.0%	12.0%	いれいれ: 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	55.0%	14.0%	6.0%	24.0%

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	港区
事業所名	港区立芝高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都港区芝3丁目24番5号
連絡先	03-5232-0848

○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) 理念「自らが受けたと思う医療と福祉の創造」を体现すること
- 2) その方らしさは、個々に違うことを理解し自己決定、選択ができるように支援する
- 3) チームケアの推進。専門職として根拠に基づいたケアを提供する
- 4) 自分たちの行ったケアを振り返り可視化することを通してケアの質を向上する
- 5) 地域ネットワークを活用し開かれた施設を目指す

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用開始時の丁寧なアセスメントと計画の策定、職員の綿密な打ち合わせ、家庭との連携強化等の実践で、利用者の在宅生活を支えています】

利用開始に際し、丁寧なアセスメントから利用者の身体状況や生活歴、生活習慣や趣味活動、本人と家族の希望などを把握し、それらの内容を職員が共有しています。利用開始初日の朝は相談員が迎えの車に乗り、申し送りし等での職員間の情報交換を密にし、追加情報にも敏感に対応しています。レスパイトケアに力を入れ、在宅でケアをしている家族を癒し、一時的にケアを代替し、心身ともにリフレッシュして頂きたいとの考えは職員全員に浸透しています。「主役はお客さま」の精神で、各専門職が力を合わせ、利用者の在宅生活を支えています。

【積極的に利用者意向の把握を行い、様々な企画や行事に活かし、サービスの質の向上に取り組んでいます】

利用者意向の把握に向けてお客様アンケート、第三者評価の利用者調査などが毎年計画的に実施されています。また、嗜好調査や行事アンケート等を行い、行事食や企画などにつなげる取組みがなされています。アンケート等の集計結果から意向や課題・問題点等を把握し、例えば、行事食等ではお寿司や中華バイキングの開催、外出企画では船に乗る企画を開催するなど、サービスの質向上に向けた取組みがなされています。

【通所介護日誌、ケアポイント表、ケース記録など、事業所独自の工夫を凝らした帳票類を使用することで支援の充実につなげています】

ケース記録は一回の利用で一枚を記録する個人別の書式で、上段には連絡帳コピーを、下段には利用当日の様子と計画の達成度を記入しています。フロアでは、その日の利用者一覧にバイタル等支援の経過が確認できる通所介護日誌を記入しています。さらに個人別のケアポイント表（それぞれの利用者の支援方法を項目別にまとめたもの）を用いることで、日々のサービス実施状況の把握と、健康上・生活上の問題点の抽出も可能となっています。職員は出勤すると「日誌」「ケース記録」等を読んでから業務につき、伝達漏れは殆どない状況です。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の共通理解に向けて、目標の達成度を図る指標について具体化や数値化を進める事が期待されます】

計画の推進に向けて、事業計画書に、サービス提供目標や介護保険に関する運営目標、人材育成目標、大規模な震災対策目標、地域連携目標、品質目標等が明示されています。これらの目標に対して、各担当や委員会等の会議で確認がなされ、毎月目標達成度シートで進捗状況の確認がなされています。今後はさらに、職員間で共通認識および理解が得られるように、目標の達成度を図る指標について、よりわかりやすく具体化や数値化などの工夫をしていくことが期待されます。

【組織運営の担い手としてのリーダー育成を進め、組織の質の向上を図っていく事が期待されます】

人材育成および職員の質の向上に向けて、事業計画の中でグループ研修・事業者内研修・外部研修などの職員研修計画が示されています。また、個人目標管理シートや実務評価表で期間ごとの目標や取り組み状況、成果を確認・評価する仕組みが整備され、職員一人ひとりの能力育成が図れる取り組みがなされています。現在は、リーダー育成にも力を入れていることから、今後はさらに、事業所の組織運営の担い手となり、より組織の質の向上が図られていくことが期待されます。

【中長期および単年度の事業計画について、具体的な目標に向けた計画策定が行われることが期待されます】

指定管理者として、区の計画に準拠するとともに、法人においても中長期計画が策定されています。また、事業所の中長期計画も策定されています。一方で、事業所における中長期計画については、法人等の計画と十分な連動性の明確化が図られていない部分も見られたことから、今後は、理念、ビジョンの達成に向けた中長期的な方向性を明確化するためにも、事業所の計画等に連動させていくことが期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【メニューに変化を持たせ、その日の活動を選ぶなどの工夫で自立度向上につなげています】

利用者が安心してデイサービスに来て頂き、自ら選択したプログラムで一日を過ごせるように職員が力を入れて取り組んでいます。メニューは利用者の興味によって午前中は個別の活動、午後は体を動かすものと、頭や指先を使うものを組み合わせるなど、職員が細心の注意をはらっています。利用者の到着前に当日の趣味活動の準備を済ませており、到着した利用者が「今日は何をして楽しもうか」をイメージしやすい声掛けで意欲を引き出しています。自分で考え決める作業で自立度を高める効果につなげています。

【サービス理念に家族の精神的な悩みや負担の軽減を掲げ、連携を強化しています】

通所介護のサービス理念の中に「お客様やご家族様の介護における精神的な悩みや負担を軽減し、日々その人らしい生活を支援する」を掲げ、レスパイトケアに力を入れています。在宅でケアをしている家族を癒し、一時的にケアを代替し、心身ともにリフレッシュして頂きたいとの考えは職員全員に浸透しており、利用回数、利用時間、送迎、入浴、食事、日々の活動などについて、利用者本人と家族から具体的な要望と意見を聞き、支援に生かしています。送迎時の会話や連絡帳などで、家族との交流・連携の強化にも取り組んでいます。

【一人ひとりの能力向上の希望を把握し、研修等により職員の質の向上に取り組んでいます】

年2回の定期的および適宜の面談を実施し、個人目標管理シートを活用して職員の一人ひとりの目標や近い将来の夢、研修等の学びの機会など、能力向上の希望を把握しています。また、個人目標管理シ

トや実務評価表で期間ごとの目標や取組み状況、成果を確認・評価する仕組みが整備され、職員一人ひとりの能力育成が図れる取組みがなされています。さらに、研修受講後は、研修報告書を作成するとともに伝達研修を実施することにより、職員間の共有化を図っています。

○利用者調査結果

有効回答者数	41人
利用者総数	60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	75.0%	24.0%	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	85.0%	9.0%	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	95.0%	どちらともいえない: 2.0%	いゝえ: 2.0%	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	78.0%	17.0%	いゝえ: 4.0%	無回答・非該当: 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	56.0%	24.0%	9.0%	9.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	9.0%	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	70.0%	12.0%	9.0%	7.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	78.0%	12.0%	9.0%	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	60.0%	14.0%	24.0%	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	90.0%	どちらともいえない: 4.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	9.0%	7.0%	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	75.0%	19.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 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	78.0%	14.0%	いゝえ: 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	75.0%	12.0%	7.0%	いゝえ: 4.0%
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%	19.0%	9.0%	17.0%

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	社会福祉法人アゼリヤ会
事業所名	新宿区立東戸山高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都新宿区戸山2丁目34番2号 新宿区立東戸山小学校内
連絡先	03-5291-1791

○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) 利用者の人権を守り、利用者の立場に立った福祉事業の実施。
- 2) 積極的に利用者の声を聴き、相手の立場に立った福祉の提供と向上。
- 3) 地域の社会資源の一つとして、必要とされる福祉事業の創設。
- 4) 非営利、公益性・公共性の確保と透明性の高い経営。
- 5) 必要な福祉を提供するために、真摯に自己研鑽に努める。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員間のチームワークがよく、明るく活動的な雰囲気が出てきている】

事業所では、職員配置も少なくなり異動もあったが常勤8人の職員間のチームワークはよくなり、支援方法など何でも職員間で相談しあう雰囲気が出てきている。利用者への支援では声かけが良く出来ており、笑顔が絶えない。今回実施した利用者アンケートでも、職員は信頼でき、気配りがよいとの声が出ている。職員アンケートでも、「昨年と比べ良くなった点」「事業所の特に良いと思う点」に「チームワークが良くなった」「利用者が楽しく過ごしていただけるよう努力している」との意見が複数の職員からあがっている。

【「わくわく体操」「おたっしや測定」さらに個別機能訓練プログラムに沿って基礎体力の維持に努め、生活の意欲を引き出す効果をあげている】

介護職員を中心に介護計画に沿って目標を定め、利用者の身体状態を観察して、一人ひとりの機能訓練プログラムを作成し、筋力強化と基礎体力の維持に努め、継続して訓練を行うために評価や見直しを行っている。また、「おたっしや測定」は偶数月に実施し、「わくわく体操」は平行棒を使うなど職員の指導を受けながら毎日行うなど、日常生活への意欲を引き出す効果をあげている。

【ドライブや散歩での外出、日々の活動、誕生会や足浴などの行事など、豊富なプログラムを提供して生活に変化を感じるように支援している】

事業所では、利用者の希望に沿ったプログラムや行事を行い、生活に変化を持たせるために様々なプログラム活動を提供している。利用者に好評なドライブや外出はお花見、新緑、紅葉、ミニドライブなど季節を楽しめる機会に合わせ毎月行っている。日々の活動には、体操、手工芸活動、音楽活動などのレクリエーション活動がある。誕生会、七夕会、敬老会、足浴なども利用者が楽しみにしている行事である。また、ボランティアによるギターのコンサートなどの行事もあり、利用者が日常生活に変化を感じるように楽しめる機会を多く提供している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の運営の改善など管理運営事項に力を入れられるよう役割分担を見直すとよい】

所長は、管理者としての役割のほか生活相談員としての役割や介護職の仕事も担っており、本来の管理者としての役割が十分に手が回らなくなっている状況である。現在利用者増加を目指す収支計画や、職員の目標管理における助言や指導、研修への参加などの人材育成、マニュアルなど書式類の改正整備、事業計画に示されている課題解決など改善すべき課題が山積している。職員とのチームワークもよいので、これらを解決する管理者としての役割を果たせるよう業務を主任などに委譲し、事業所の運営改善を軌道にのせるとよい。

【外部・内部の研修に職員が参加できる環境を整備し、人材育成を計画的に行うとよい】

法人の経営基本方針に「私たちは真摯な自己研鑽に努める」と示しており、事業所の事業計画の方針でも、職員の資質の向上のため内外の研修に参加して援助技術の向上や専門知識・技術の習得、福祉の動向の把握等を積極的に進めるとある。また、今年度から法人では、職層別のリーダーへの育成研修を実施し、人材育成に積極的である。しかし、事業所職員はローテーション上の問題等で研修に参加できていない状況にあるので、職員が研修に参加しやすいシフトなどバックアップ体制をとり、育成環境を整備するとよい。

【マニュアルの見直しを通じて業務水準の向上を図るとよい】

介護マニュアルは基本的な支援方法をまとめたものが食事、入浴、排泄など揃っているが、職員に日常的に活用されてはいない。記述内容が実際の支援方法とそぐわなくなっている部分もあり、見直し作業を始めたところである。職員全員参加のもとでマニュアルの内容の見直しを行い、支援方法の再確認することで業務水準の統一化と向上を図っていくとよい。さらに、利用者ごとの注意事項をまとめることにより、個別手順書を作成していくことも望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【介護計画に基づく支援内容の充実に向けて業務改善会議を発足させて取り組んでいる】

介護計画書は生活相談員である所長が居宅介護支援事業所からの利用者情報や利用者の通所中の様子を観察して整備している。計画の短期目標に沿って具体的な支援の方法がまとめられているが、内容について介護職員との共有が十分ではない点が見られ、事業所での課題となっていた。そのため、本年度新たに業務改善会議を設け、介護計画の目標と個別プログラム内容を職員全員で再確認し共有化することに取り組み、一人ひとりの利用者の介護計画に基づいたサービスの提供を充実させることを目指している。

【生活の幅を広げるために、地域との連携を深めることに力を入れている】

事業所では隣接している大規模団地の利用者が4割を占めている。高齢化が進んでおり、階段を使った生活に対処するため、利用者は歩行能力の維持に努めているので生活リハビリに力を入れている。また、送迎では利用者の自宅で介助を行ったり、雨天の時のみ送迎するなど、利用者の状況に応じて対応している。一人暮らしや高齢世帯の希望者には「夕食持ち帰り弁当サービス」を提供している。また、団地の自治会に働きかけて、今年は、団地全体を対象として事業所見学会を開催し、生活の幅を広げられるよう地域との連携を深めることに力を入れている。

【地域住民への見学会や居宅介護支援事業所訪問を開始し、稼働率の向上に力を入れている】

近年、事業所近隣に通所事業所が増加するなど利用者の減少が課題となっている。事業所では事業計画に収支計画を明示し、地域住民に事業所を知ってもらうために事業所見学会を実施したり、居宅介護支

援事業所を直接訪問してケアマネジャーに事業所の特徴を伝え利用者増加への情報交換を行うなど、所長はじめ職員が協力して稼働率の向上に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	33人
利用者総数	48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	87.0%	6.0%	6.0%	いはいえ: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	9.0%	9.0%	無回答・非該当: 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	84.0%	6.0%	9.0%	いはいえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	63.0%	24.0%	9.0%	いはいえ: 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	60.0%	30.0%	6.0%	いはいえ: 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	9.0%	いはいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	72.0%	15.0%	9.0%	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	87.0%	6.0%	どちらともいえない: 3.0%	いはいえ: 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	60.0%	15.0%	24.0%	いはいえ: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	12.0%	いはいえ: 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	84.0%	12.0%	いはいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
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%	12.0%	9.0%	いはいえ: 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	66.0%	18.0%	12.0%	いはいえ: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	12.0%	9.0%	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	48.0%	15.0%	15.0%	21.0%

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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名	細工町高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都新宿区細工町1番3号
連絡先	03-3269-1331

○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) ご利用者にまた来たいと思っていただけるサービスの提供
- 2) 通うことで元気になれる（取り戻せる）サービスの提供
- 3) ご家族が安心して預けられる環境作り
- 4) プログラムのメニューが豊富で選択できる
- 5) 作りたてで栄養バランスのとれた食事の提供

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【多くの媒体で事業所の情報を提供するとともに希望者に合わせた見学も行っている】

事業所の情報は、利用者の1日の流れやサービス内容が明記されたパンフレットおよび事業所の特徴を紹介しているリーフレットを用意している。また法人のホームページを刷新し、事業所の利用料金やサービス内容等を紹介するとともに、プログラムおよび献立表を毎月更新している。さらに一時休止していたセンター便りを再開する等、数多くの媒体を活用することで事業所の情報提供を進めている。また見学については随時対応し、見たいプログラムに合わせた時間に見学を設定する等、利用希望者に配慮した対応も行っている。

【利用者がその人らしく生活できるよう多職種が連携し、質の高いサービス提供に努めている】

事業所では、介護職員、看護師、理学療法士、管理栄養士、生活相談員等各専門職が、利用者一人ひとりの状況にあった支援に取り組んでいる。所長を中心に職種間の良好な関係性が保たれており、利用者の情報も口頭や文書で共有が図られ、統一した支援が継続して行われている。利用者へのアンケートでは、明るい雰囲気のある事業所への通所を楽しみにしている利用者も多く、利用者も職員も穏やかで充実した時間を過ごしている様子がうかがえる。多職種による観察の視点を活かし、利用者がその人らしく生活できるよう質の高いサービス提供に努めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の安全確保に対する具体的な取り組みが期待される】

利用者の安全確保に対する取り組みとしては、危険予知能力向上研修を実施し、事故発生時の法的責任や原因追求と対策を職員間で話し合っている。日常業務の中での事故については、事故発生時には事故報告書を記入し要因を確認しているが、再発防止のための要因分析には至っていない。事業計画では事故防止検討委員会を開催し、事故防止に関しての調査や統計分析を行うこととしているため、今後の具体的な取り組みに期待したい。なお、火災や地震を想定した防災訓練を年2回実施しているが、災害時における事業継続計画の作成はこれからとなっている。

【個別目標や支援内容を視認できる工夫により計画を意識した支援の実践に期待したい】

通所介護計画書が綴じられている利用者の個別ファイルは、デイホームの一角のスタッフルームに置かれ、必要な時に支援目標や支援方法等を確認できるよう整えられてはいる。また、朝夕のミーティング時に情報共有を図ることで、職員が統一した対応を行い利用者が安心できるサービス提供に努めている。しかしながら、事業所では常勤職員以外さまざまな雇用形態の職員が多く、会議や委員会に出席せず計画書の検討・立案に直接関わらない状況もあるため、今後は計画書がサービス提供中も容易に視認でき、計画を意識した支援が実践され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**【「連絡ノート」を新たに作成し、職員間の情報共有の徹底を図っている】**

利用者の状況の変化は、朝のミーティングで口頭で申し送るほか、個別記録や業務日誌等で情報共有している。交替制勤務の関係でミーティングに出られない職員もいることから、「連絡ノート」を作成し、利用者の状況や業務について、情報共有をさらに徹底できるよう工夫している。「連絡ノート」の記載事項の中で、個別記録にも記載する必要があると判断した情報は転記しており、そこには転記した合図として斜線を引いて、職員間で共有するようにしている。その際、個別記録の記載は看護師が中心に行うほか、対応した職員が行っている。

【バリエーション豊かで栄養面へ配慮を行い食器や盛り付けも工夫した食事を提供している】

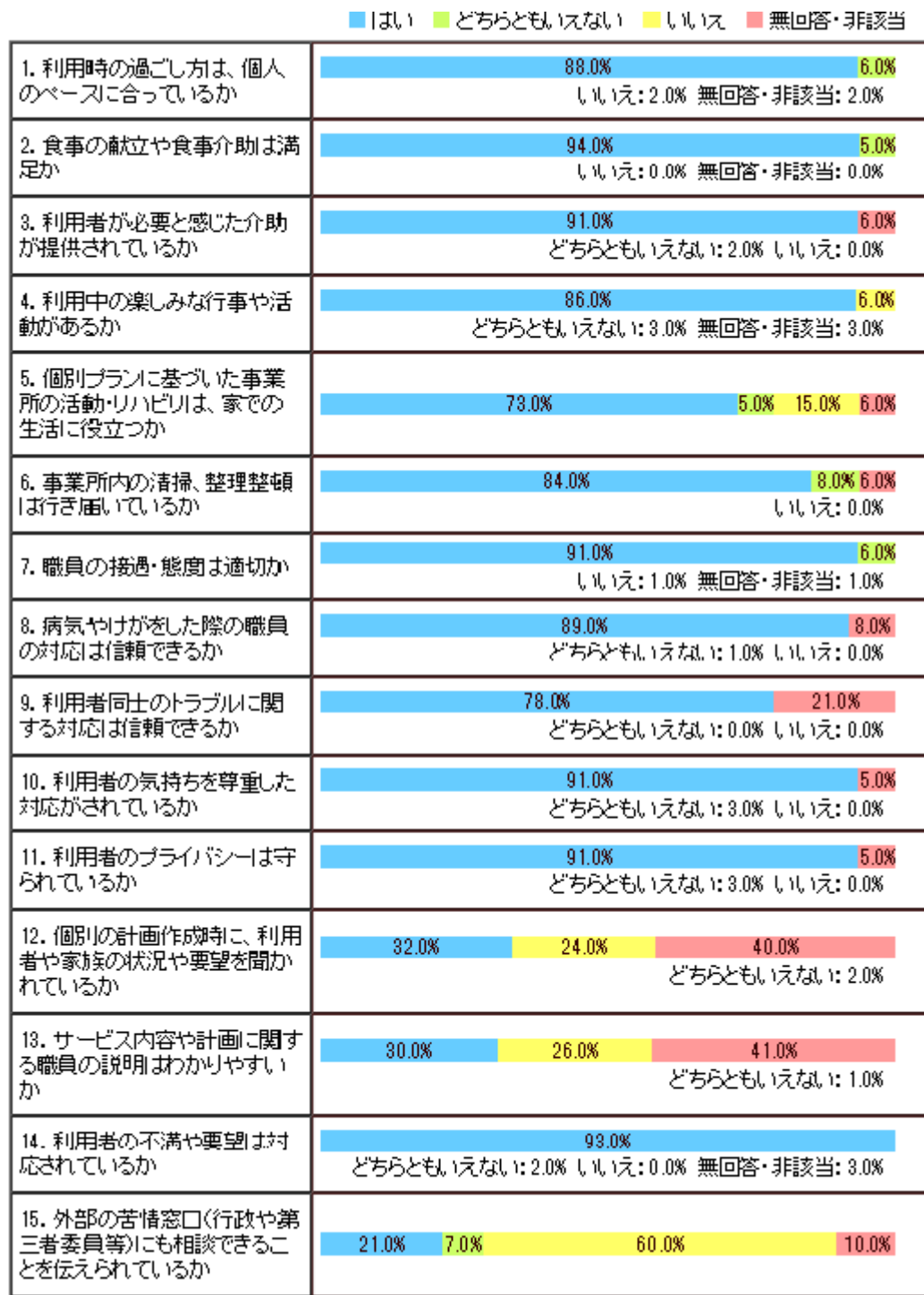
バリエーション豊かで栄養面にも配慮した食事提供を行っている。おいしい食事を食べることによっていつまでも健康が維持できるよう、管理栄養士が旬の食材などを使いながら献立を立てており、調理は委託業者が担当している。利用者一人ひとりの要望についても対応し、食器や盛り付けにも配慮した食事提供に努めている。毎月行事食を実施する他、毎日献立内容に変化を持たせることで週5日通所している利用者にも飽きがこないよう、配慮を行っている。利用者からは「おいしい」という声とともに、食事が楽しみで通っているとの意見も多く聞かれている。

【豊富なプログラムを提供し、充実した時間を過ごすことができるよう工夫している】

利用者の主体性、自主性を尊重した支援に努め、楽しく快適な時間を過ごすことができるよう、豊富なプログラムを提供している。毎日午前中は、歌や集団体操を行い、午後は、趣味的な活動・機能訓練・マシントレーニングの3種類の中から、利用者がその日の体調や気分で選択している。プログラム内容は、利用者懇談会での意見や要望をもとに見直しを行っており、ペン習字、頭の体操、歌の会、絵手紙など内容も豊富で、毎回選択することも楽しみになっている。ペン習字や絵手紙などの作品は廊下に飾り、自信回復や相互にほめ合う機会にもつなげている。

○利用者調査結果

有効回答者数	79人
利用者総数	91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	社会福祉法人フロンティア
事業所名	文京くすのき高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都文京区大塚4丁目18番1号
連絡先	03-3947-2801

○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) その人らしい生活の支援
- 2) 住み慣れた在宅での生活を支援する
- 3) 在宅生活を続けるためにも、個別リハビリを継続的に実施し、体の状態を維持する
- 4) 自らも地域住民の一員としての自覚を持ち、積極的に地域と関わる
- 5) 安定した経営維持

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【充実した個別リハビリプログラムを職員全員の連携でサポートしている】

理学療法士、作業療法士による個別のリハビリプログラムに基づき、専門的な研修を積んだ介護職員全員が支援にあたる体制を構築して毎日、作業療法、理学療法を実施し利用者全員に提供している。朝の早い時間から夕方遅い時間まで個別リハがフロアの各所で行われており、1日の活動の中で個別、集団でのプログラムがスムーズに実施されている。大規模な事業所でありながら一人ひとりに対し、状況に沿った細やかな機能訓練が提供できており、利用者満足度の高さにもつながっている。

【「地域における自立した生活の維持」という目的に向け、利用者との対話を深め、一人ひとりの理解に基づく支援が実践されている】

体のリハビリだけでなく、心の活性化を重視している。職員と利用者が1対1で関わる個別リハビリの時間は会話を多くして利用者との相互理解を深めており、また、個別のケースファイルには日中の様子や本人の表情、会話などもよく記録して、利用者を深く理解する事に取り組み支援に活かしている。利用者と職員の関係性は非常によく、にぎやかな雰囲気であり、利用者同士の交流もさかんである。デイサービスで生き生きと過ごせるよう支援する事は自立した生活の維持につながるものであり、事業所のケアにおいて重要な部分となっている。

【利用者支援の中で職員一人ひとりが連携して力を発揮できる職場である】

連携の良さはリハビリだけでなく、業務の中で随所に見ることが出来る。連携による事前の情報収集、日常の観察と記録、共有の仕組みは利用者支援を支える重要な仕組みと見受けられた。現場では職員3名を1チームとして、そのうち常勤職員を1名配置する体制で利用者支援にあたっているが、訪問時はリハビリ、グループワーク、お茶の準備など手分けして職員もよく動いており、チームワークの良さが印象的であった。職員間の連携で高いチーム力が発揮されており、また、役割分担をして常勤職員、非常勤職員の一人ひとりが活躍できる職場となっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【書類の整理にもう一工夫する事を勧めたい】

個別のケースファイルは「良い点」にもあげた通り本人のデイサービスでの暮らしがよく理解できる内容であり、大変素晴らしいのであるが、ファイリングについては整理されていない部分もあった。折角良い資料であるので、順番やインデックスなどを工夫してさらに使いやすいように整理する事を勧めたい。この事は会議記録や研修記録も同様であり、整備し、職員間での情報共有化を着実に図るための工夫を検討いただきたい。

【作品の展示や情報掲示の仕方を再考し、見る人にうまく伝わるよう工夫してほしい】

室内には折り紙や手芸などの活動コーナーがあり、書道、ちぎり絵など利用者の作品があちこちに飾ってある。作品が展示されることで活動への意欲向上や見学者に活動内容を伝える事になると思われ非常に良いのであるが、展示が雑然としており、目につかないところもあった。もう少し目立つようにしてじっくり鑑賞できれば利用者の意欲も更に高まるのではないだろうか。また、掲示するポスター等は散在して情報収集がしづらく、一か所に集める事で利用者・家族にも情報が伝わり易くなるため工夫をしてみしてほしい。

【広報の仕組みを改善し、地域に対して事業所の強みを、より積極的に伝えてゆく事を勧めたい】

広報は区やケアマネへの情報提供、地域の催しである「ランチで大塚」などで行っているが、事業所のサービスについては、より積極的な展開をするとさらに良いのではないかと思われた。併設で実施している認知症対応型通所介護において目標の利用率を達成するためにも、地域に対して事業所の強みをアピールする広報の内容と仕組みを改善してゆく事を勧めたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【認知症の理解とその人の理解を深めて、その人に合った個別ケアに取り組んでいる】

認知症高齢者への対応として、まずは「その人を知ること」に力を入れている。利用者の何げない言葉に耳を傾け、また、その人と接した際に感じる小さな気づきを大切にしており、センター方式のケアマネジメントツールも活用しながら情報を共有し、そこから見えてきたものを個別ケアに取り入れて実践している。認知症対応については事業所内で勉強会を開催し、事例研究なども進めており、ご家族にも参加してもらって理解を深めている。それらの取り組みの結果、他所で対応困難な重度認知症の方でも、穏やかにその人らしく過ごす事ができている。

【地域や利用者個別のニーズに応える質の高いリハビリを専門職の指導の下で提供している】

通所介護でありながら設備やプログラムの内容などを充実させてデイケア並みの質の高い機能訓練を提供している。機能訓練指導員の指導のもとで介護職員全員がリハビリを実施できる体制をつくり、利用者のニーズに応え、幅の広いメニューを提供している。また、利用者が負担なくリハビリに通えるよう取組んで機能訓練加算（１）を取らず、標準のサービスの中でリハビリを実施しており、送迎の機動力も発揮して地域のニーズに柔軟に応じている。

【本格的な音楽プログラムを取り入れ、さらに活動を充実させている】

「音楽療法」はドイツに留学して音楽療法を学んだ職員が担当して実施しており、認知症の方のリハビリテーションにも用いられる「回想法」を取り入れながら、和やかで楽しい活動となっている。さらに今年度からは最新のカラオケ機器を導入して「音楽レクリエーション」を開始している。「音楽レクリエーション」は音楽に合わせ、楽しく体を動かしながら、心身の活性化を図るものであり、これらの音楽活動プログラムは利用者からも好評を得ている。

○利用者調査結果

有効回答者数	60人
利用者総数	117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%	16.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	11.0%	いゝえ: 3.0%	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	90.0%	8.0%	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	68.0%	20.0%	8.0%	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	68.0%	23.0%	6.0%	いゝえ: 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%	5.0%	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	80.0%	5.0%	15.0%	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	55.0%	18.0%	26.0%	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	88.0%	6.0%	5.0%	いゝえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	8.0%	8.0%	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	81.0%	5.0%	13.0%	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	71.0%	16.0%	10.0%	いゝえ: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	16.0%	15.0%	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	38.0%	26.0%	5.0%	30.0%

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	社会福祉法人福音会
事業所名	文京白山高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都文京区白山5丁目16番3号
連絡先	03-3942-8225

○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）

今年度の法人運営方針である「たとえ困難・苦難があろうとも、それを耐え抜いて、心と技を磨いて成長し、希望の明日を目指して進もう」を基本とし、福音会が築いてきたサービスの質を踏まえて、さらに望ましいサービスの内容と在り方を創意工夫し、互いに力を合わせて励みたい。白山高齢者在宅サービスセンターとしての介護理念である、「出来ないことを手伝うのではなくできることを見つける支援へ」を掲げ、住み慣れた地域で、日常生活の能力に応じて自立した生活を営むことができるよう、在宅生活を支援することを目的とする。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員の多くが有資格者であり経験豊富で、利用者に大きな安心をもたらしています】

センターには社会福祉に関する国家資格を持つ職員が多数います。さらに、殆どの職員がセンターでの利用者支援に関して豊富な経験を持っています。最近増えつつある重度の方や認知症の方の受け入れについても、職員は研修を受けて専門的な支援ができる体制を整えており、介護に取り組んでいる家族には大きな安心となっています。利用者調査からは、多くの利用者が職員とよく馴染んでいて、センターで過ごす時間を楽しみにしている様子が窺えます。

【業務の見直しで入浴枠を拡大し、利用者ニーズの充足と経営改善を実現しています】

入浴希望のニーズに応じて業務を見直し、今年度から一日4名の入浴枠を2倍の8名に拡大しました。当センターでは入浴関連業務をチェアインバス1台での運用を前提として行っていました。今年度は入浴の時間配分を見直すとともに、職員の役割分担や業務の見直しで入浴担当を増やし、入浴枠の拡大に踏み切りました。入浴枠の拡大は入浴希望者には朗報となっています。また、ケアマネジャーからの新規のセンター利用についての問い合わせが増えています。入浴枠の拡大により、センター利用者が増加し経営改善にもつながっています。

【利用者・家族からの意見・要望・苦情を公表することによって、建設的な意見が出されるようになっています】

センターでは苦情解決制度を設けて利用者・家族に説明していますが、この制度が利用されることはほとんど無く、利用者・家族は日常接する職員に意見・要望・苦情を持ち込んでいます。持ち込まれた意見・要望・苦情には丁寧に回答していますが、その中には些細な問題も多いのが実情です。センターでは意見・要望・苦情の内容を整理して、特定の利用者・家族の利害に関わるものを除き、センターからの回答とともに玄関脇の掲示板に公表することにしました。この方法によって、利用者・家族からは建設的な意見が多く出されるようになっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【経営層の考え方を職員に伝える工夫が課題となっています】

利用者調査では殆どの回答者がセンター利用に満足と答えており、経営層、職員が一丸となつての取り組みが成果を上げているものと考えます。一方、職員アンケートでは「事業所が目指していることの実現を目指す」という項目での評価はやや低くなっています。法人では2015年度の介護保険法改正に向けて組織体制を見直しました。法人やセンターの理念・方針などは職員に周知されているようですが、センターの経営についての法人や経営層の考え方が職員に十分伝わっていないことが考えられます。考え方を共有の上、安定経営を目指すことを期待します

【趣味活動のマンネリ化が懸念されています】

利用者調査ではセンターでの行事や活動についてはほぼ満足という数字が出ています。自由意見ではカラオケやゲームを楽しみにしているという声があり、利用者が現状を受け入れていることが感じられます。一方で、ゲームや行事の内容の見直しや外出を求める声もあります。センター長は利用者が現状に概ね満足してはいるものの、様々な活動について新鮮味がやや乏しくマンネリ化していないかと懸念しています。利用者の重度化が進む中での活動には制約がありますが、全職員が知恵を出し合って新鮮さを演出することを期待します。

【職員を外部研修や他事業者との交流の場を送り、知見を広めることを課題としています】

センターでは多くの職員が経験豊富で介護の現場を熟知しており、センターの理念に沿った支援が行われています。しかしながらセンター長は、利用者の様々な状況への支援を安全・確実に行うには、職員自身がさらに知見を広め、感性を高めて進化していくことが必要と考えています。そして今後は、内部での研鑽や外部での研修受講だけでなく、他事業者の現場を見たり、他事業者の職員と意見交換をする機会を作ることにとも取り組もうと検討しています。新たな試みによって職員のレベルが一層向上することを期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【リハビリ専門職の増配置により専門的な見地から生活改善の提案を行っています】

常勤作業療法士（OT）、理学療法士（PT）、言語聴覚士（ST）の3職種が多角的な視点で利用者一人ひとりを評価し、協働で生活改善の提案に取り組んでいます。OTは安楽な座位保持のためのクッションや足置きなどを工夫し、趣味活動やレクリエーション、食事などで具体的な提案を行っています。PTは一人ひとりの身体評価をして日常生活で役立つ体操や個別訓練の立案と指導、STは嚥下機能を評価して口腔体操の指導や最適な食事形態の選択、失語症の方への言語訓練などに取り組み、ケアワーカーとも協力して利用者を支えています。

【地域のニーズを収集分析して、入浴利用者を増やしています】

センター長や相談員が地域ケア会議に出席して同業者や関係機関と意見交換を行い、さらに、地域ネットワークを通じて地域の高齢者のニーズを把握しています。また、ケアマネジャーや利用者・家族からの情報も地道に収集しています。情報収集活動の中から、地域の高齢者には入浴に不自由している方が多いことが分かりました。センターでは建物構造上の制約があるため、入浴の設備を拡張することはできませんが、利用時間延長に伴い業務の見直しと職員配置の工夫で1日の入浴可能人数を増やしました。

【送迎車両のドライバーが研修を受けて、安全な運行への意識を高めています】

送迎車両の殆どのドライバーが介護の資格を取得しており、さらにリスク管理および車両の安全な運行

についての研修を受けています。車両自体の安全性の確保だけでなく、送迎中の利用者の乗り降り、着座方法、安全ベルトのかけ方などの専門的な知識・技術を習得しています。また、ドライバー全員が参加して送迎マニュアルを取りまとめ、マニュアルに沿った安全な運行を実践しています。通常のヒヤリハット報告書のほかに、送迎に特化したものを作成して振り返りを行うなど、利用者の安全確保への意識を高めています。

○利用者調査結果

有効回答者数	88人
利用者総数	152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	85.0% 12.0% 1.0% 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	79.0% 15.0% 2.0% 2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	88.0% 6.0% 3.0% 1.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	69.0% 14.0% 6.0% 9.0%
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	63.0% 22.0% 10.0% 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94.0% 3.0% 0.0% 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0% 3.0% 0.0% 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% 14.0% 3.0% 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	63.0% 6.0% 29.0% 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0% 2.0% 0.0% 2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0% 5.0% 10.0% 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% 12.0% 9.0% 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	78.0% 14.0% 5.0% 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0% 7.0% 12.0% 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	53.0% 14.0% 27.0% 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	社会福祉法人信愛報恩会
事業所名	文京湯島高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都文京区湯島2丁目28番14号
連絡先	03-3814-1898

○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) 利用者一人一人の個性や意思を尊重し“その人らしさ”を大切にしたい個性豊かなサービスの提供に努める。
- 2) 「また来たい」と思える“雰囲気作り”と、職員の接遇の向上に努める。
- 3) 隣接する小学校や地域のボランティアなど社会資源を生かし、多世代交流を進めている。
- 4) 通所を通して社会参加の喜びを実感でき、孤立感を解消することで、利用者自身が存在感を得て生活していける足がかりとなるよう支援する。
- 5) 住み慣れた場所で自分らしい生活が続けられるように援助していく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域から必要とされる事業所作りを目指して、様々な取り組みを行っている】

「あらゆる世代の交流の場を地域に」をいう事業所理念の実現のため、玄関アプローチの工夫や地域住民が来所しやすい雰囲気作りを行い、地域から必要とされる事業所作りを目指して様々な取り組みを行っている。区が力を入れているシニアボランティア育成講座への協力や地域在住高齢者の要介護状態予防のための活動、域包括支援センター主催講座への講師派遣、近隣町会との合同防災訓練や防災時の対応を含めた介護研修を開催している。併設の小学校との交流も盛んで、児童の来所は利用者の楽しみとなっている。

【多彩なアクティビティにより、利用者の生活に変化や楽しさを与えている】

利用者が楽しく参加しながら自然に意欲が湧き、また健康を維持することができるよう、様々なプログラムを用意している。プログラムはいくつかのカテゴリーに分け、それぞれの目的を明確にして、実施後に評価と内容の見直しを行っている。利用者に適切なものであるか、目的が達成できたかを検討して次の活動に生かすことで、より充実したものとなっている。日常的なクラフトや集団ゲーム、茶道、麻雀、調理、音楽などの活動と共に、夏祭り、バスハイク、忘年会等の行事も企画され、利用者は興味や心身の状態に合わせて選択し、参加することができる。

【利用者のプライバシー保護に事業所全体で取り組んでいる】

個人情報保護に関する基本規程、取扱い規則を定め、利用者のプライバシー保護に事業所全体で取り組んでいる。個人情報の利用目的を重要事項説明書に明示し、説明の上、利用者等の同意をもらっている。昨年度より事業所で発行している「湯島新聞」の写真については、利用者本人と家族に事前に了解を得て、掲載している。利用者の個人情報、プライバシーの保護を事業所として最重要課題にあげて取り組んでおり、利用者調査、職員調査共に高い評価となっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【日常的に利用しやすいマニュアル・手順書の改定に計画的に取り組まれることを期待する】

個別支援のための手順書として利用者毎に「入浴情報シート」が作成され、活用されているが、マニュアル類はファイルにまとめられ、閲覧するようになっている。職員は経験年数が長く、基本マニュアルをあまり活用しない傾向が見られる。事業所の求める標準化、マニュアル・手順書の位置付けについて職員に再確認することも必要だと思われる。マニュアル類の見直しの際に、日々の振り返りノートを分析し、日常的に利用しやすいマニュアル・手順書の改定に計画的に取り組まれることを期待する。

【介護職員と理学療法士の更なる情報共有、理学療法士の勤務時間の増加が望まれる】

理学療法士の勤務時間が短くなり、理学療法士の指導を受け介護職員による体操が行われている。利用者を2グループに分け、それぞれの身体状況を維持・改善する目的に合致した内容になっていて、利用者の生活の自立を助けている。今後も介護職員と理学療法士の情報共有を密にし、更に共通理解を深めていくことが期待される。また、利用者調査の感想に機能訓練への感謝や希望が寄せられていることから、理学療法士の勤務時間について検討が期待される。

【職員の負担軽減に向け効率的かつ効果的なサービス提供のあり方の検討が必要と思われる】

良好なコミュニケーション作りに力を入れ、また産休育休取得職員が復帰できる職場環境を整える等、職員のやる気や働きがい向上に努めている。しかし職員調査では介護職員には業務負担が大きく、精神的な余裕がなくなっているとの声も上がっている。「利用者に満足してもらえるサービス提供を」という職員の日々の努力や意識を踏まえ、経営層は時間内に業務が終えるような効率的・効果的なサービス提供のあり方の検討・周知を行うと共に、職員も各自で自身の業務を検証・見直しし、効率化に向けてマネジメント能力を高めていくことが必要かと思われる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の状態に合った機能訓練を行い、生活の自立を図っている】

機能訓練は、理学療法士が実施する個人計画に基づいた訓練やマッサージのほか、介護職員が理学療法士の指導のもと、利用者の体操を実施している。体操は準備体操の後、身体状況に合わせて2グループに分け、立位が保てるグループには負荷を掛けて体力向上を図り、立位を保ちにくい利用者には座って機能維持の体操を行っている。グループ分けをすることで、より利用者の状態に合った自立支援となっている。また嚥下体操も行い、常勤の歯科衛生士の指導、助言により口腔機能改善、経口での食事の維持、誤嚥性肺炎等の防止に取り組んでいる。

【様々な方法で利用者意向を把握し、利用者満足に繋がるようにしている】

「また来たい、来てよかった、楽しかった」と感じてもらえるようなサービス提供を目指して、様々な方法で利用者意向の把握に努めている。夏まつりやバスハイク、忘年会等大きな行事前には利用者アンケートを実施し利用者意向を把握・確認して行事に反映している。家族会開催時にも出欠の返事に意見や要望等を自由に記述してもらおう等、家族意向も大切にしている。ケアマネジャーやサービス提供事業所からも情報収集に努め、利用者の要望を実際の活動や様々なプログラムに活かしたり、改善に結び付けるよう常に心がけている。

【防災計画や感染症予防、介護事故防止等危機管理体制の整備に取り組んでいる】

利用者の安全確保のため区や所轄消防署、保健所等との連携を深め、事業所での年2回の防災訓練や、近隣三町会との合同防災訓練を実施し、職員の災害時対応への意識向上に努めている。地震等災害時対応について事業継続計画（BCP）作成を検討する等危機管理体制の整備にも力を入れている。利用者

の事故防止については事故報告書を基に職員間で事例を共有し、再発防止に取り組む他、感染症の勉強会や新型インフルエンザ対応マニュアル等を整備して感染症予防にも努めている。これらの取組みには職員調査でも高い評価が出ている。

○利用者調査結果

有効回答者数	55人
利用者総数	93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	87.0%	10.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	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	83.0%	7.0%	9.0%	いゝえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	63.0%	25.0%	7.0%	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	70.0%	23.0%	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	96.0%	どちらともいえない: 3.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	9.0%	いゝえ: 1.0%	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%	7.0%	9.0%	いゝえ: 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	65.0%	20.0%	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	90.0%	7.0%	いゝえ: 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	87.0%	5.0%	5.0%	いゝえ: 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	87.0%	9.0%	いゝえ: 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	81.0%	16.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	12.0%	10.0%	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%	18.0%	5.0%	25.0%

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	社会福祉法人信愛報恩会
事業所名	文京昭和高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都文京区本駒込2丁目28番31号
連絡先	03-5395-2376

○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) ご利用者様、ご家族様の声に耳を傾け、ご利用者お一人おひとりの個別性を重視したサービスを充実させる。
- 2) サービスセンターでは、ご本人様の希望、主体性を尊重し、プログラム活動等に自由にご参加いただき、楽しく充実した一日をゆったりと、心地よく過ごしていただく。
- 3) 隣接する小学校やボランティアなどの社会資源を生かし、世代を超えて地域の皆様が交流できる場であるように努める。
- 4) 通所サービスを通して、社会に参加する喜びを実感していただき、ご利用者様の社会的孤立感を解消し、ご自分の存在感を感じられる生活ができる足がかりとなるように支援していく。
- 5) ご利用者様、ご家族様がお互いを尊重し合い、住み慣れた場所で自分らしい生活が続けられるようお手伝いしていく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【充実した活動プログラム・レクリエーション・行事・バスハイク等を企画し、通所が楽しくなるように工夫している】

利用者が楽しく快適に過ごすことをモットーに様々な内容のプログラムを用意し、利用者は希望のものを選択できるようにしている。活動プログラムは予め綿密に計画され創作活動、ゲーム、園芸、囲碁・麻雀などの他に、介護予防目的の筋力向上や脳トレーニングの要素を取り入れたり、歌や音楽を楽しむものもある。年間行事やバスハイクは、利用者の社会性の維持と利用者同士の交流を目的に、利用者の希望も考慮して設定している。職員は新しいゲームの考案など日々アイデアを出すことに努め、その成果として内容をまとめた本を出版することとなった。

【利用者の意向に沿ったサービスや丁寧な情報提供により、利用者の満足度は高い】

多彩な活動を準備して利用者の意向により選択できるようにし、支援を行ったり活動に誘う際にもその都度意向を確認している。接遇に関する研修を行い、業務分担表に接遇担当職員の名を記載して接遇の向上を図っている。年度初めに配布する職員紹介には、顔写真や趣味を載せて親しみがわくようにし、またバスハイクの前には準備の進捗状況を広報誌で伝えて期待感を高めるなど、丁寧な情報提供を行っている。このような対応から、利用者調査では通所介護に通うのが楽しいとの意見が多数寄せられ、利用者の満足度は高い。

【「あらゆる世代の交流の場を地域に」という事業所理念の実現に努めている】

区のシニアボランティア育成講座にコーディネーターやスピーカーとして協力する他、区から委託を受け地域在住高齢者の要介護状態予防の活動プログラムを実施している。「アクティブ介護文京」という

地域保健事業にも出張講座の講師や介護人材の育成、啓発活動等に積極的に参加している。併設の小学校とは交流会や新任教師の実習受入れを行う他、地域の小中学校等との交流や実習生やボランティアの受入れにも力を入れ、これらの交流が利用者に楽しみとなり「あらゆる世代の交流の場を地域に」という事業所理念の実現になるよう取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ホームページの充実が望まれる】

利用者に対しての丁寧な情報提供や、事業所前の掲示板を使っての一般への情報提供は行われているが、ホームページは法人のサイトから入るもので、住所と電話番号のみの内容である。近隣の住民に事業所での多彩な活動内容や見学等が可能なことを広く知らせるため、ホームページの充実が望まれる。

【職員一人ひとりの研修計画策定が検討されることを期待する】

事業所では内部勉強会の開催や外部研修受講等、職員の能力向上には特に力を入れている。今年度は事業所を取巻く周辺状況が大きく変化している中で職員の個別面接は実施できないでいるが、個々の職員の能力向上への希望は把握して個別計画を策定している。しかし、職員一人ひとりの技術水準や知識等を視点に立てた研修計画書（キャリアアップ、キャリアパス）の策定は課題になっているものの策定されるまでには至っていない。今後はこれらの実施に向けて更なる検討を進められることが期待される。

【介護保険制度改正や周辺状況に合わせ、中期計画の全面的見直し・検討が望まれる】

3年間の中期計画は策定されていたが、福祉業界を取り巻く環境や事業所の周辺状況も大きく変化してきている中、現況に合わせての見直しや修正等が行われていない。競合施設の存在や利用率増加に向けて専門職員のスキル（リハビリや口腔ケア等）を活かしたサービス向上等取り組むべき課題も挙げられている。介護保険の制度改正や事業所の周辺状況変化に合わせて、全面的な見直し・検討が必要と経営層は認識しているが、対応する新たな計画策定を含め、中長期的な計画の検討・再構築が望まれるところである。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【勉強会により新規知識の導入や職員の意識の向上が行われている】

毎月勉強会を開き、業務を見直し新しい知識を取り入れる試みを行っている。勉強会は年度初めに開催月の担当者を決め、担当者の判断でテーマを決めて行っている。テーマは緊急対応、感染症、レクリエーション、接遇、高齢者虐待等多岐にわたり、職員自身が取り組みたいテーマを選ぶことで、自ら学び知識を広げる良い機会となっている。担当するのは正規職員だが、非常勤職員も参加できる時間帯に行って、事業所全体の業務水準の向上を図っている。

【利用者の事故防止については職員一人ひとりが高い意識をもって取り組んでいる】

利用の安全確保のため「介護事故防止マニュアル」を作成し、事故発生時には「介護事故報告書」によりミーティングや職員会議で報告・検討を行い、共有して再発防止に努めている。感染症予防や送迎時の安全確保と共に、利用者の事故防止については職員一人ひとりの意識が高く、ヒヤリハットも含め介護事故件数は極めて低く、職員調査でも全職員が高い評価を出している。所轄の消防署や併設小学校との防災訓練の実施や地震等災害時対応についての事業継続計画作成を検討している他、食料備蓄や災害時の家族との連絡先の確認等も徹底して行っている。

【産休・育休取得職員が復帰できる環境を整えている】

子育て等はお互い様という双方理解を進め、気持ちよく他の職員がカバーし年休や夏休み等まとめて取りやすい環境を整え、職員間の良好なコミュニケーション作りに力を入れている。新入職員も採用し、

職員の産休・育休取得がしやすく、また復帰できる環境作りに取り組み、職員の安定雇用や定着率向上にも成果が出てきている。これまで事業所で行ってきたレクリエーションをまとめて本にする話も進んでおり、職員のこれまでの創意・工夫が評価されることとなり、やる気と働きがいの向上につながってきている。

○利用者調査結果

有効回答者数	64人
利用者総数	99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% 7.0% いれえ: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	93.0% どちらともいえない: 4.0% いれえ: 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	95.0% どちらともいえない: 0.0% いれえ: 0.0% 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	89.0% 6.0% いれえ: 1.0% 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% 25.0% いれえ: 1.0% 無回答・非該当: 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0% どちらともいえない: 1.0% 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	93.0% どちらともいえない: 4.0% 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	87.0% 9.0% 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	67.0% 10.0% 21.0% 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	89.0% 6.0% どちらともいえない: 4.0% いれえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0% 6.0% 7.0% 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	79.0% 6.0% 12.0% 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	84.0% 6.0% 9.0% いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0% 10.0% 14.0% 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	46.0% 25.0% 26.0% いれえ: 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。

【定例会を定期的に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に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】

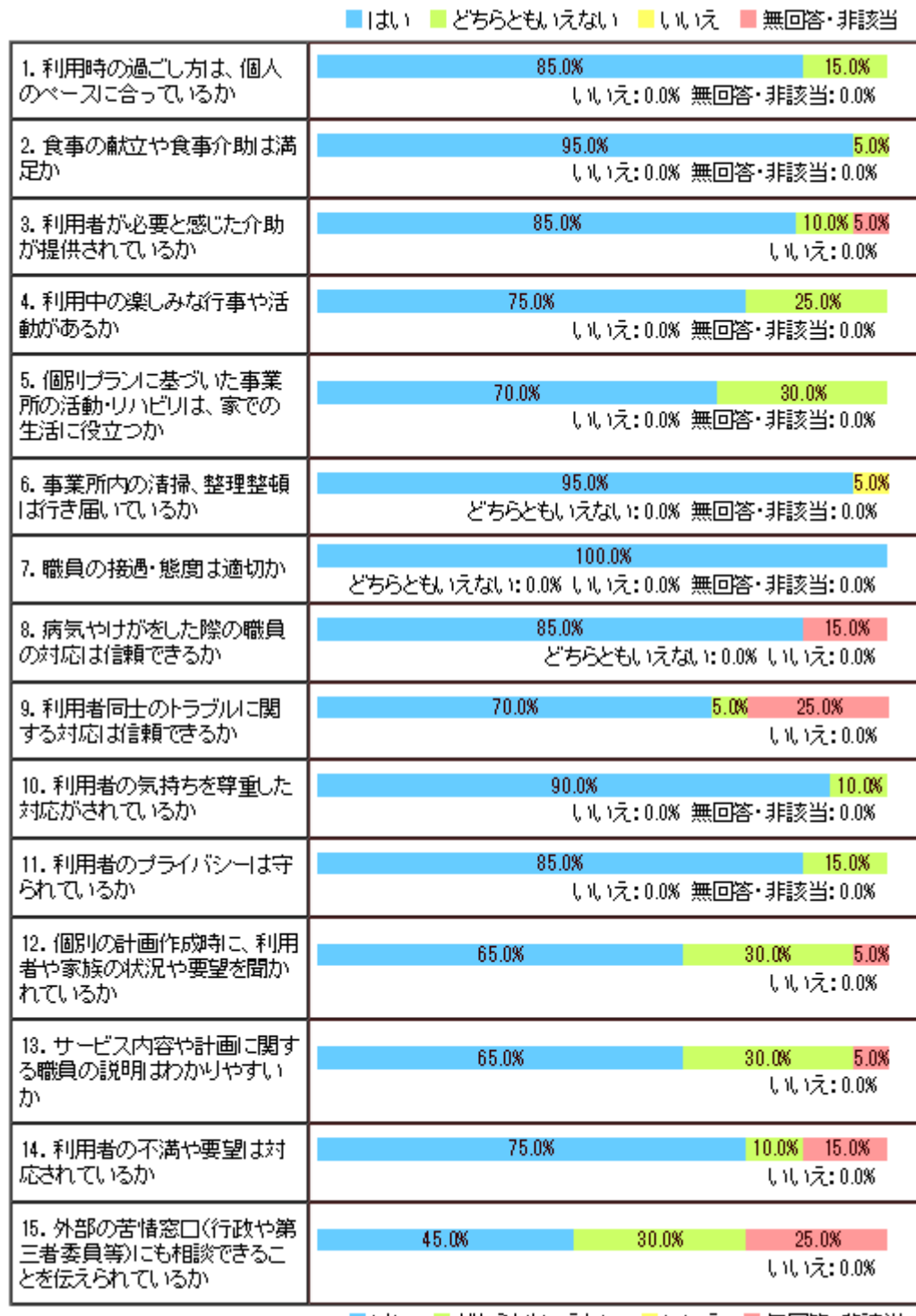
デイサービスではしばしば外出プログラムを実施し、地域のさまざまな場所に出かけている。季節に合わせて近隣の神社や公園の花見に出かけたり、年に1回バスハイクの機会も設けている。外出の際には、あらかじめ公衆トイレ、車椅子用トイレなどの場所を確認している。外出プログラム実施の際はトイレの場所を事前に確認して、ゆっくり楽しめるようにしている。

【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おうなど、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%

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	社会福祉法人シルヴァーウィング
事業所名	墨田区なりひら高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都墨田区業平 5 丁目 6 番 2 号
連絡先	03-5819-3741

○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) ご利用者のかたが、安全で快適な日常生活を過ごせることを願って、安心できるサービスを提供します。
- 2) 地域のかたがたに愛され信頼される介護施設を創造していきます。
- 3) 高い見識をもち、心をこめた誠実な仕事を提供します。
- 4) 介護の最前線で真っ先に選んでいただけるサービスの提供をめざし、こころの杖としてお役に立たせていただくよう業務を遂行して行きます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の防災のために計画的に取り組んでいる】

毎月 1 回は必ず防災訓練を実施し、防災上不備な点の改善に努めている。さらに、年 2 回は本所消防署の立会いの下、訓練を実施して専門家からのアドバイスを得ている。地域消防団に加入し、利用者や地域の安全にも貢献している。非常時の連絡のために緊急一斉メールを整備し、災害発生時の緊急連絡の円滑化を図っている。

【理学療法士の配置を厚くし各利用者の状態に応じた機能訓練計画を策定、指導している】

利用者の日常生活上、必要な身体機能の維持・向上を目的として、希望者に対して理学療法士等が個別機能訓練計画を作成し、計画に基づき実施、評価している。病院のリハビリ室にひけをとらない広々としたリハビリ室でリフト式歩行リハビリ器をはじめ、各種の器具を利用して、立位保持訓練、階段昇降訓練等、病気や怪我後のリハビリをおこなっている。

【地域に信頼される介護施設を目指し地域との交流・連携に取り組んでいる】

法人の理念に「地域に信頼される介護施設の創造に努力する」ことを掲げており、積極的に地域参加・交流・協力に取り組んでいる。地域の消防団に職員が加入している。建物内に区の清掃事務所があり、そこで区、町会、当法人の 3 者の意見交換会を年 1 回開催し、地域課題の把握・対応に取り組んでいる。また、様々なボランティアによって多様なプログラムの提供が可能となっている。さらに、パソコン教室の開催や障害者の雇用など地域との連携に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【中・長期の経営計画の策定が望まれる】

平成 23 年 4 月に現在の社会福祉法人が経営する事業所へと経営主体が変わり、医療との連携が希薄になるのではないかと利用者に不安が生じ、職員にも動揺が見られたため、その解消に向けて対処してきた。そのため、事業経営に関しては、単年度ごとに最重要課題への取り組みを明確にして利用者の信頼

を確保するものとなっている。現在、先進的な取り組みとして機能回復訓練に力を注いでいるが、介護を取り巻く社会環境が激変する中で、中・長期計画を策定し機能回復訓練等のサービス構築をどのように位置づけるかを明確にすることが望まれる。

【事業所の目指していることについて、職員への徹底について更なる努力が望まれる】

事業所は重点課題克服に関する単年度計画や月次計画を策定し、フロアミーティング、社内メール、朝礼、委員会、施設長による職員の個人面談等によってその徹底を図っている。しかし、一般職員に対する浸透は現時点で十分とはいえず、ややもすると形式的になりがちである。経営層が率先して、職員間の意思疎通を図る努力が期待される。

【事業費分担の適正化に基づいた的確な収支改善が望まれる】

平成25年度、当該事業の収支はマイナスに陥っており、特別養護老人ホームなど併設の事業全体で収益改善に取り組んでいる。決算書からは支出の多くを人件費が占めている。理学療法士等の拡充による人件費増もその要因ではあるが、専門職が通所介護事業以外の事業でもその機能を提供している。専門職のみならず事務職も含めた人件費の事業別按分を適正化することにより、当該事業の真の収支状況を把握し、的確な改善を図ることが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【理学療法士、機能訓練員の層が厚く、リハビリ希望者に専門的指導を実施している】

利用者の日常生活上、必要な身体機能の維持・向上を目的として、希望者に対して理学療法士等が個別機能訓練計画を作成し、計画に基づき実施、評価している。病院のリハビリ室にひけをとらない広々としたリハビリ室で最新のリフト式歩行リハビリ器をはじめ、各種の器具を利用して、立位保持訓練、階段昇降訓練等、病気や怪我後のリハビリがおこなわれている。「車椅子に乗る時などスムーズにいきます」、「一人で歩けるようになった」等、デイサービス中にこの機能訓練を利用し、その効果が実感できたと感じ喜んでいる利用者や家族が多数いる。

【様々なボランティアが活動して利用者の生活を広げている】

法人の理念に「地域に信頼される介護施設の創造に努力する」ことを掲げており、積極的に地域参加・交流・協力に取り組んでいる。利用者の生活を広げるため、様々なボランティアを受け入れている。音楽やダンス、手工芸・演芸などを指導するボランティアの他、近隣の主婦が配膳や傾聴のボランティアとして活動している。

【利用者の安全確保のため、特に防災面については力を入れている】

毎月1回は必ず防災訓練を実施し、防災上不備な点の改善に努めている。さらに、年2回は本所消防署の立会いの下、訓練を実施して専門家からのアドバイスを得ている。地域消防団に加入し、利用者や地域の安全にも貢献している。非常時の連絡のために職員への緊急一斉メールを整備し、災害発生時の緊急連絡の円滑化を図っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	61人
利用者総数	171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	63.0%	24.0%	6.0%	いはいえ: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	68.0%	13.0%	6.0%	11.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	77.0%	11.0%	8.0%	いはいえ: 3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	50.0%	32.0%	13.0%	いはいえ: 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%	24.0%	9.0%	いはいえ: 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	73.0%	11.0%	11.0%	いはいえ: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	63.0%	16.0%	13.0%	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	70.0%	18.0%	11.0%	いはいえ: 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	54.0%	24.0%	19.0%	いはいえ: 1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	8.0%	8.0%	いはいえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	67.0%	18.0%	13.0%	いはいえ: 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	73.0%	11.0%	6.0%	8.0%
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	60.0%	26.0%	9.0%	いはいえ: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0%	19.0%	13.0%	いはいえ: 1.0%
15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員会等)にも相談できることを伝えられているか	44.0%	26.0%	6.0%	22.0%

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	社会福祉法人賛育会
事業所名	墨田区はなみずき高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都墨田区八広3丁目2番14号
連絡先	03-3617-8734

○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) すべてのサービスをキリスト教の隣人愛の精神に基づいて行う
- 2) 地域を支え、地域に支えられる施設
- 3) 人間の尊厳、人権尊重、その人らしさを大切にする
- 4) 法令遵守と情報の公開
- 5) 財政基盤の安定化

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員のチームワークが良く、個別のケアが充実している】

事業所の常勤職員の平均在職年数が6年と長く、分らない事があるとすぐ聞いて教え合う風通しの良い職場である。職員のチームワークは良く、朝夕の引き継ぎや連携はもちろんの事、情報交換や相互に意見を出し合える環境である。食事、入浴、排泄、レクリエーションと介護計画に基づいて、個別のケアが徹底している。特に個別の機能訓練においては、利用者の有する能力を活かした内容のプログラムが作成されており、それに基づいて機能訓練指導員を中心に介護職員も協力して個別のケアをおこない、家族からも喜ばれている。

【賛育会憲章に掲げた隣人愛に基づいて、利用者一人ひとりに寄り添った温かい介護をおこなっている】

利用者の特性に応じ、認知症の人、耳の遠い人、車椅子対応の人とそれぞれに寄り添って、一人ひとりがその人らしく生活できるようきめ細かな支援をおこなっている。訪問調査日の昼食観察や送迎観察では利用者の表情も穏やかで、和やかな雰囲気になっていた。利用者アンケートでも「職員が親切で有難い」「よくやってくれて嬉しい」という感謝の言葉が多数見られた。食事やレクリエーション、行事にも利用者が楽しめるものを多く取り入れている。フロアーを離れる時は必ず職員同士声を掛け合い、職員が協力して温かい支援をおこなっている。

【地域貢献事業の取り組みは、「地域を支え、地域に支えられる施設」の実現に寄与している】

事業所を一般公開する「オープンハウス」の活動、外国人介護員日本語教室・介護者教室・認知症家族会への講師派遣、ボランティア等の地域シニア層の活用、等の取り組みを通して地域貢献し、地域を支えている。ボランティア・民生委員等地域の多くの関係者が長い期間に渡って事業所への理解と互助・共助の関係を築いてきた。地域住民・関係機関と協働しておこなう地域貢献事業へのこれら取り組みは、「地域を支え、地域に支えられる施設」の実現に寄与している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ヒューマンエラーを起こす動作ミス・判断ミス・誤認・錯誤・ルール違反等の要因を除去する取り組みが望まれる】

事故分析はソフト面・ハード面・環境面・職員・利用者に区分した視点から、考えられる要因(原因)と考えられる対策を検討し結果を記載している。考えられる要因(原因)欄に記載された内容は「思い込みによる配膳誤り」、「見守り不足による車椅子からのずり落ち」等ヒューマンエラーに起因する内容の記載が多く見受けられる。ヒューマンエラーは動作ミス(職員が意図したとおりに動作できない)・判断ミス(動作の意図そのものが間違っている)・誤認・錯誤・ルール違反等によって起きており、これらの要因を除去する取り組みが望まれる。

【「利用者満足の上昇」等に対する「達成できた」とする定性指標を定めることの検討が望まれる】

事業所は事業計画書で通所利用率一般80%、認知症50%を定量目標に掲げ、その達成度合いを測る定量指標を予め定めている。事業計画で掲げた「より一層の個別ケアを推進し、利用者の安心安全を追求すると共にサービスの質の向上と利用者満足の上昇を目指す」という定性目標に対して、達成度合いを測る定性指標を予め定めていない。事業計画推進にあたり、事業所として「利用者の安全安心を追求する」「サービスの質の向上」「利用者満足の上昇」に対する「達成できた」とする定性指標を定めることの検討が望まれる。

【いざという時の証拠にするために、利用者の様子・発言、職員が感じたこと等を個人記録に記入することが望まれる】

記録については排泄・食事・移動等について日誌に記録し、さらに個人記録に転記している。特別な変化を起こした利用者についてはケアの様子・利用者の発言・利用者を観察したことの内容、職員が気付いたこと・感じたこと等を記録している。しかし、特に変化のない利用者については利用者の様子・ケアの様子等の記録が少ない。変化が見られない時でも利用者の生活の証を残し、職員のケアの証を残し、いざという時の証拠にするために、利用者の様子・発言、職員が感じたこと(リスクや注意点)等を個人記録に記入することが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の個別状況に応じた介護計画書を作成している】

サービス開始後は利用者の心身状況や生活状況等をフェイスシートやADL表、個人記録に記録している。介護支援専門員からの居宅サービス計画書との整合性を図りながら介護計画書を作成している。介護計画書には居宅サービス計画書、デイサービスの援助目標、目標の達成状況、前回の援助目標に対する評価、介護方法、対応、留意点、サービス内容が記録してある。今年度から利用者等の要望欄や関係者の意見を取り入れ、より具体的な計画になっている。利用者等にわかりやすく説明し、同意を得ている。

【食事のメニューが豊富でおやつバイキング等利用者が楽しめる食事を提供している】

利用者にとって食事は何よりの楽しみということから、今年の4月から業者を変更した。それによって365日メニューが同じという日はなく、味も美味しいと大変好評である。食事形態、介助方法等一人ひとりに応じたケアがなされ、禁食や代替食の対応、自助具を使つての自立に向けた支援等細かい配慮がなされている。また月1回おやつバイキング、フルーツバイキング、ケーキバイキング、お寿司バイキング等自分の好みの物を自由に選んで食べる機会を設定し、利用者には大変好評である。

【個別機能訓練計画を作成し、身体状況に応じた機能訓練を職員が連携して取り組んでいる】

今年の4月から理学療法士を配置し、個別機能訓練の内容をより一人ひとりに対応したプログラムにな

るよう見直した。この計画に基づいて機能訓練指導員が中心となり、介護職員も協力して身体機能の維持・向上を目指す支援をおこなっている。また機能訓練指導員がトランスファーの講習を実施して、介護職員が適宜相談や指導を受けることが出来、日常的に大変役立っている。毎日のアクティビティー活動の中にも、ちぎり絵、工作、クッキング、ゲーム等生活リハビリとして機能訓練の要素を取り入れている。

○利用者調査結果

有効回答者数	66人
利用者総数	110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%	10.0%	6.0%	無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	12.0%	いゝえ: 4.0%	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%	6.0%	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	62.0%	18.0%	6.0%	13.0%
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%	21.0%	12.0%	いゝえ: 4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	6.0%	どちらともいえない: 4.0%	いゝえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	72.0%	6.0%	13.0%	7.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	78.0%	15.0%	6.0%	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	65.0%	9.0%	22.0%	いゝえ: 3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	13.0%	いゝえ: 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	75.0%	12.0%	10.0%	いゝえ: 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	74.0%	13.0%	10.0%	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	77.0%	10.0%	6.0%	6.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	12.0%	10.0%	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	51.0%	22.0%	25.0%	いゝえ: 0.0%

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	社会福祉法人墨田区社会福祉事業団
事業所名	すみだ福祉保健センター
所在地	東京都墨田区向島3丁目36番7号
連絡先	03-5608-3712

○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) 利用者の人権尊重、満足度を高めるサービス内容の充実
- 2) 利用者の安全を確保した環境構築
- 3) 職員の能力開発・育成と活用
- 4) 地域福祉の向上に貢献

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【アクティビティの種目や選択は充実しており、一日の活動メニューが豊富にそろっている】

利用者の活動メニューを豊富に準備し、利用者は当日の体調や状況などに合わせてメニューを選択できる。このため、職員は主体性に基づいた選択メニューを背景にした支援ができる。メニューには集団で行うグループ活動、個人で行う個人メニューがある。この2つのグループにも、身体を動かす体育系の卓球やバスケットボールなど、書字・手工芸や各種創作物などの作業系や趣味活動のもの、加えて外出や季節毎の行事など多くの催事が企画され、利用者にとっては飽くことのないサービスが提供されている。

【複合施設のため、他のプログラムへの参加ができ、多様な地域の資源を利用できる】

事業所は、区の保健福祉施設の2階を使用している。同じ建物内で区主催の他の福祉、保健事業が実施されており、事業所の利用者も参加できる。またこの区の事業の様々な講座、催し物に参加している人々との交流が日常的にでき、充実した機能訓練やリハビリテーションのプログラムにも参加できる。複合施設ならではの利点を生かした資源の活用ができる。

【職員の育成は、個別研修計画の基づくものとOJT、自己研鑽支援も含めて体系的に実施されている】

職員の育成は、毎年上司が面接をおこなって一人ひとりの希望などを聞き、個人別の研修計画を作成して進めている。これに対して、外部研修の受講費支給や自主的研究グループへの助成金などの支援をしている。また、年3回の業績目標確認の面接時には、上司から評価・助言・指導を受けている。日常的にも業務の中で、会議や申し送りによる周知や毎月職員間で話し合っ利用者情報をまとめる作業などを通じたOJTによって、知識・技術を習得している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【計画の着実な実行のため達成度合いを測る指標の工夫が望まれる】

事業所の年度事業計画には、法人の「事業計画の基本的考え方」、事業所の「運営方針、事業内容」デイサービスの【運営目標】が示されている。計画の推進に当たっては、計画（業務）の担当者を決め、毎月進捗管理をおこなっている。しかし、「事業内容」【運営目標】には、具体的内容は示されているも

の、計画の達成度合いを測る指標が、利用率の目標、デイサービス便りの発行回数などの一部を除き、示されていない。目標管理における各グループ・個人の目標や計画を着実に実行・実現するため、達成度合いの目安となる指標を工夫することが望まれる

【利用者の安全確保には、危険察知の感度を上げるなど、一層の取り組みが望まれる】

利用者の安全確保については、マニュアル整備、訓練の実施、BCP（事故など発生時の支援の継続）策定など基本的施策は完備されている。また、事故・ヒヤリハットの定義・対応方法・発生時の周知・危機管理委員会などの仕組みも整備されている。さらに、個人別介助方法の徹底、送迎の人員強化などもおこなって、きめ細かく事故防止に取り組んでいる。今後、職員の安全に対する感度を上げてヒヤリハットなどを整理・分析し、発生の傾向・真の原因を把握し、一層の安全確保に取り組むことが望まれる。

【職員のやる気向上に向けた一層の取り組みが期待される】

職員が働きやすく、やる気の出る職場づくりについては、育成・評価・報酬を連動させたマネジメントや仕事の効率化・勤務時間の管理・有給休暇取得の推進などによる働く環境の整備などをおこなっている。非常勤職員を含めて職員の離職率は低く、専門職間の厳しい意見交換などはあるものの職員間の連携は取れている。しかし、第三者評価の職員自己評価の『職員の質の向上』では、「できている」の回答が4割以下となっており、目標管理の面接、会議、グループ研究などにおいて、その原因を分析し、対応に取り組むことが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【安全でゆとりのある送迎に徹するとともに、待ち時間の過ごし方もいろいろ工夫している】

利用者の送迎には余裕をもって送迎車を配置し、ドア・ツー・ドア方式でおこなっている。このため、利用者の負担は軽減され、利用者の安全のみならず、家族にとっても安心できるサービスが提供されている。区内の広い範囲から利用者が参加しているため、送迎ルートは4つあり、運転手と添乗員が余裕のある乗降介助をおこなっている。利用者の増加により、1ルート3便になる場合もあり、待ち時間の過ごし方にも、職員が一緒におこなうもの、利用者が自主的にこなうものなどいろいろの工夫を凝らしている。

【充実したリハビリテーションにより、利用者のみならず、地域住民への貢献も行っている】

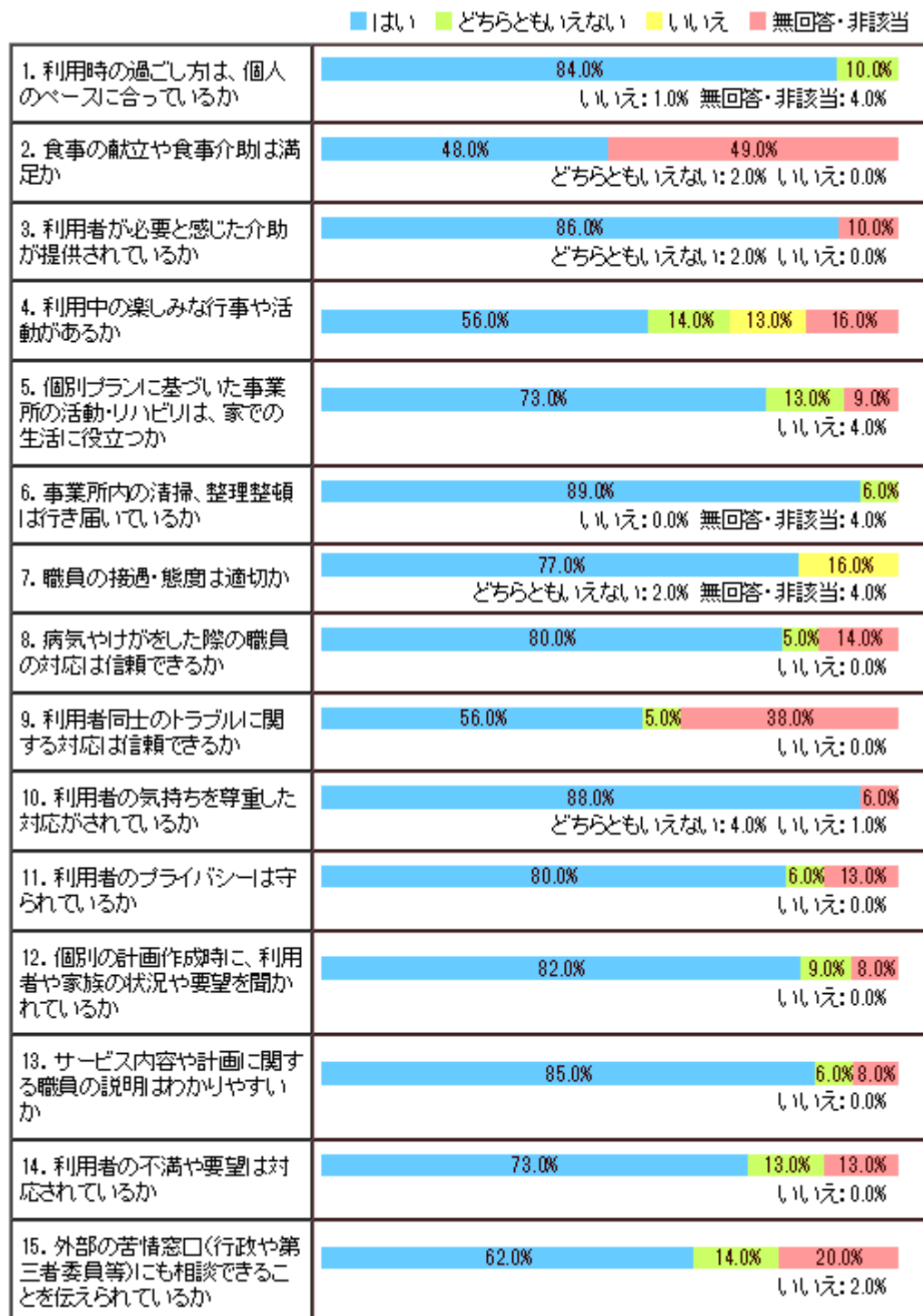
事業所はリハビリテーションに力を入れている。リハビリ関係の専門職スタッフや機器がそろっており、リハビリ希望者も多い。利用者の希望も聞きながら個別訓練計画を立て、利用者は日常生活を楽しみながら指導・助言を受けて訓練に取り組んでいる。事業所は、この利点を生かして、近隣地域社会との交流にも視野を広め、介護者教室や転倒予防・認知症予防教室、機能訓練教室など講師派遣にも取り組み、事業所の利用者のみならず、地域住民や区民への提供もおこなっている。

【事業所独自に利用者満足度調査を、工夫しながら続けてサービスの質の向上を図っている】

利用者満足度調査を毎年工夫しながら実施してきている。直近の調査では、「大変満足」と「満足」の回答を合わせて、90.3%と前年より18%以上上昇している。アンケート方式に加えて職員による聞き取り調査も併用し、利用者の真意を把握するとともに双方の意思疎通の場ともなっている。これによって、的確な対応と報告が迅速にできることにより、新たな活動や体操プログラムの充実につながっている。当初は現状サービスに対する満足度を測る目的であったが、事業所のサービスの質の向上につなげるのための重要な情報源となっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	75人
利用者総数	118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	社会福祉法人賛育会
事業所名	墨田区たちばな高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都墨田区立花3丁目2番9号
連絡先	03-3617-8341

○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) キリスト教精神に基づく基本的人権の尊重
- 2) 利用者満足度の向上（満足から感動へ）
- 3) 地域社会への貢献
- 4) 職員満足の向上（仕事を通してお互いに成長し素晴らしい人生を送る）
- 5) 自立経営の実現（事業の継続）

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の意向や状況に対応できる業者と協力し、食事を楽しめるよう支援している】

利用開始時に食事に関する聞き取りをおこない、代替食対応や摂取状況により、一口大、ソフト食、ミキサー食、ゼリー食の対応が可能で、病気により食物に制限がある利用者には、管理栄養士が医師の指示に従い、給食業者と調整をおこなっている。また、独自の嗜好調査を実施し、その結果を給食事業者と協議し反映させている。苦手な食物に対しても、柔軟に対応し、食事を楽しめるよう支援している。

【利用希望者等へ送迎車を活用して迎えと送りをおこない、見学希望者が増えている】

利用希望者からの問い合わせに、送迎車による自宅までの迎えと送りができることを伝えると、ほとんどが利用を希望する。メリットは、利用者と家族が送迎と事業所の設備や活動を一緒に見学できることである。例えば、利用希望者に認知症が見られる事例では、家族は利用者がすんなりと活動に溶け込んだりする様子を見て、利用開始の迷いを打ち消す。利用希望者が事業所では自宅とは異なる行動を示すのを目の当たりにして、家族も認識を改めるようである。

【年度毎の事業報告・事業計画は職員がいつでも閲覧できるよう掲示されている】

事業報告・事業計画は職員がいつでも経営方針や自らの役割を思い起せるように各階の掲示板につり下げられている。単に所定の場所に置かれているだけでなく、職員の目に触れ易いようににつり下げ、いつでも手にとって見られるようにしている点、優れた工夫である。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【さらなる専門的プログラムを構築することが期待される】

現況、機能訓練は、半日出勤する職員が一人で対応しているため、利用者の要望に応えきれていない。また、介護計画に於いて、日常動作に、機能訓練を取り込み実施しているものの、利用者の状況により、専門的な機能訓練を必要としているケースも存在する。今後、さらなる専門的なプログラムを構築することで、利用者のより多くの要望に応えられるよう工夫することが期待される。

【ホームページのリニューアルが望まれる】

事業所のホームページは法人の事業所紹介の一環として作成されているが、その内容は長年、更新され

ないままである。利用の糸口になる見学希望に対して、送迎車による自宅まで迎えと送りがあることも紹介されていない。近隣にデイサービスの事業所が急増中で、新規利用者の獲得競争は激しくなっている。事業所は区立であり、運営も100年近い歴史がある法人であるが、まずはその概要を広く知ってもらうため、ホームページのリニューアル・活用が望まれる。

【非常勤職員の研修強化の取り組みが望まれる】

職員の大多数を占める非常勤職員への資格取得支援はあるが、外部研修の支援等は現在おこなわれておらず、研修参加は、非常勤職員へのモチベーションアップにもつながることから、今後、計画的に取り組むことが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用開始は申し込みの翌日から対応できるように態勢が整えられている】

利用開始は事業所への問合せから始まり、見学後の申し込みを受けて、利用希望者と生活相談員は数日をかけて契約となるが、申し込みの翌日から利用希望となる場合もある。急な退院が決まった場合等が多いが、利用者と家族の意向に最大限応じるために、生活相談員を中心に、1日のうちにできる限りの対応がおこなえる態勢を整えている。介護支援専門員の協力を得て、医療支援に関しても看護師が対応する内容を詳しく伝え、利用者と家族の安心が得られるように迅速におこない、家族から喜ばれている。

【利用者が自主的に発案し参加できるアクティビティに取り組んでいる】

事業所は利用者に与えるだけのアクティビティだけではなく、利用者が自主的に発案し、行動できるアクティビティの採用に取り組み、確実な実現に向け支援している。いつも慰問に来ている保育園児にお礼がしたいという利用者の発案から、昨年度は、ペープサートに挑戦し、浦島太郎の歌に合わせ劇を演じた。利用者は、達成感と生きがいを感じ、今年は、ハンドベルの発表を予定している。職員は、実現のためのアドバイスをおこなったり、保育園との調整をおこない、利用者の自主性を活かすような取り組みをおこなっている。

【職員の介護力向上を目指す活動に継続的に取り組んでいる】

昨年度に引き続き職員の介護力向上を目指した「デイサービスプロジェクト」を推進している。今年度はさらに、法人内の事業所間での相互監査を取り入れ、指標達成度合いの相互チェックをおこなうことで、競争意識を植え付け、さらなる職員の介護力の向上に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	58人
利用者総数	85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	65.0%	22.0%	6.0%	5.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	70.0%	20.0%	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	84.0%	6.0%	8.0%	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%	32.0%	5.0%	8.0%
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%	31.0%	5.0%	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	82.0%	12.0%	5.0%	いれえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	50.0%	6.0%	34.0%	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	82.0%	5.0%	12.0%	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	62.0%	13.0%	24.0%	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	62.0%	13.0%	24.0%	いれえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	6.0%	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	77.0%	15.0%	6.0%	いれえ: 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%	12.0%	6.0%	いれえ: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	12.0%	10.0%	いれえ: 3.0%
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	51.0%	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	社会福祉法人墨田区社会福祉事業団
事業所名	墨田区うめわか高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都墨田区墨田1丁目4番4号 シルバープラザ梅若
連絡先	03-5630-8008

○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）私たちは、利用者の人権を尊重し、利用者本位の福祉サービスを提供し、利用者自身の有する能力を最大限発揮できるように支援します。
- 2）私たちは、墨田区北部地域における高齢者福祉の複合施設として、3つのセンターが連携して、運営し、利用者や地域の皆様へ安全、安心、かつ質の高い福祉サービスを提供します。
- 3）私たちは、利用者の安全・安心を確保するために、最大限努力し、サービスの向上を目指します。
- 4）私たちは、事業団の有する人的資源を効率的・効果的に活用し、地域に開かれた施設として地域福祉の向上に貢献します。
- 5）私たちは、地域の様々な関係機関と密接に連携し、よりよいサービスを提供し、地域になくてはならない施設づくりを目指します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【通所介護計画書の書式の統一化で職員の利用者に向き合う姿勢が向上した】

今年度から通所介護計画書の書式を全コースで標準化、統一化し、計画書の作成の仕組みや流れを作った。以前はモニタリングシステムがなくカンファレンスのみだったが、モニタリングからカンファレンスへの仕組みができて計画書作成までの流れが機能し始めてきた。利用者の生の声が把握しやすくなり、またデイサービスの職員は以前にもまして介護保険の目的（選択の自由、自立支援、利用者本位、尊厳の保持など）を意識して利用者に接するようになった。職員の反省会や会議での発言が多くなり、意識が向上している。

【事業所は併設の各種事業所とともに地域の高齢者福祉の中核となっている】

事業所は60才以上の区民向け講座等を行う高齢者福祉センターをはじめ、福祉機器展示室、地域包括支援センター、見守り相談室とともにシルバープラザ内の事業所として、地域の高齢者福祉事業の中核をなしている。区から委託の年6回実施の介護者教室、年2回開催の地域交流会では、事業所見学や試食会等をおこなっている。敬老の日にちなんだ「うめわかまつり」ではデイサービス体験会も催し利用者と一緒に手工芸をする機会も設けている。また、団地の外出困難な高齢者向けに配食サービスを提供し「困ったときはシルバープラザ」とアピールしている

【当事業所は地域の多くの理解者を醸成し地域包括ケアを推進している】

地域包括ケア会議や介護保険事業者連絡会および見守りネットワーク会議などへの出席により、地域の関係団体や関係者への当事業所の理解や周知が進んでいる。加えて、事業所が受け入れている実習生および小中学生から一般住民までのボランティアの延べ人数は年間千人を超えている。教育実習の大学実習生、10年以上継続しているボランティア団体等、これら地域の多くの人はこの事業への理解者とし

て、利用者を支える家族や職員の協力者として大きな存在となっている。地域包括ケアの実現にむけて推進している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【様々な仕組みや施策の職員への早期の周知徹底が期待される】

業務目標制度を活用して個人目標を設定したり、非常勤職員のサブリーダーにリーダー業務を移管して非常勤職員の意欲の向上を図っている。また今年度から通所介護計画書の書式を全コースで標準化、統一化し、計画書の作成の仕組みや流れを作った。このような様々な仕組みを作り職員の資質の向上や業務の合理化に努めているが、職員の中には自分が何を求められているのかの認識が不足している者もあり、仕組みの定着に時間がかかっているのが現状である。会議などあらゆる機会をとらえて早期の周知徹底が期待される。

【外出が月1回に限られており、機会を増やすことが望まれる】

活動プログラムは盛りだくさんであるが、外出の機会は5月から10月までの半年間に毎月1回のみで、近所の商店街へのおやつや買い出しだけである。外出日は、毎月その曜日を変えており、週2日通っている人は半年間に2回となるが、いかにも、その機会が少ないと思われる。外出は利用者の楽しみであり、利用者アンケートからも要望の声があがっている。希望者を募って少人数ずつでも、外出の機会を増やす工夫が望まれる。

【更に多くの地域の在宅の高齢者へ当事業所の情報提供が望まれる】

当事業所では定員に見合った利用者にサービスを提供しているが、現状、待機者はいないと事業所は判断している。利用者の自立支援を原則に置き、状態の変化や嗜好にも合わせた環境や支援を提供できている、当サービスを必要とする高齢者は地域に多く存在すると推測できる。より多くの高齢者が利用の機会を得られるよう、当事業所の積極的な情報発信が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【新人職員は法人の同種他事業所で研修をしてサービス提供のあり方を学んでいる】

新人職員の主たる研修は、先輩職員の指導を受けながらのOJTであるが、ユニークな取り組みとして法人運営の同種他事業所で1日見学の研修をおこない、レポートを提出している。新人は常勤、非常勤ともに同じように見学をおこない、他事業所のサービス提供のあり方を日頃の事業所内でのそれと比較しながら、それぞれの長所と短所を検討したりしている。他にも常勤の新人は法人や東京都社会福祉協議会の新人研修にも出席して望ましい職員像や待遇等を学んでいる。

【嗜好調査および食事カルテにより嗜好に合わせた食事を提供している】

毎年、給食アンケートによる嗜好調査を実施して、好みや苦手な物を聞き取っている。毎月の献立には集計結果を反映した季節の行事食を取り入れて満足度を高めている。利用者個別の食事カルテで把握した形態食やアレルギーの症状、服薬による禁食に加え、オプションとして盛付量や使用する自助具についても対応している。職員が利用者の食事の様子を観察して形態や自助具を変更したり、利用者のその日の体調変化によっても食事形態を変更して提供している。利用者個別の嗜好による食材変更および料理の適温提供なども実施している。

【現場を重視し、様々な視点から仕組みづくりをしている】

業務目標制度を活用し個人目標を設定して、面接を通して研修希望の把握や資格取得の推奨をしている。非常勤職員のサブリーダーにリーダー業務を移管して非常勤職員の意欲の向上を図っている。また今年度から通所介護計画書の書式を全コースで標準化、統一化し、計画書の作成の仕組みや流れを作った。このような様々な仕組みを作り職員の資質の向上や業務の合理化に努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	59人
利用者総数	82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% 15.0% 1.0% 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	71.0% 15.0% 13.0% 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	91.0% 1.0% 3.0% 3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	66.0% 20.0% 6.0% 6.0%
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	59.0% 23.0% 11.0% 5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0% 6.0% 1.0% 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	77.0% 16.0% 3.0% 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	89.0% 8.0% 0.0% 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	69.0% 10.0% 5.0% 15.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0% 6.0% 1.0% 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0% 10.0% 0.0% 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	77.0% 18.0% 0.0% 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	86.0% 11.0% 0.0% 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0% 15.0% 5.0% 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	55.0% 20.0% 6.0% 16.0%

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%

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	社会福祉法人白陽会
事業所名	高齢者在宅サービスセンターやぐち南
所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号 ゴールデン鶴亀ホーム内
連絡先	03-5741-3322

○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) 「明るく・楽しく・過ごせる毎日」をサービスの根底に置く
- 2) 成長する人材の確保と育成
- 3) ご利用者を第一に、職員を大切に、健全な財政を、の3つを柱とした経営
- 4) 「何事も隠さない」風通しの良い組織
- 5) リスクマネジメントを重視し、コンプライアンスを遵守した経営

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【行事の際の行事食とおやつや外食などのイベント食等を工夫して食が楽しくなるよう提供しています】

施設内に厨房が有り、食事の形態については、利用者の当日の体調に合わせ、お粥等の対応や嚥下困難者に対しては、ソフト食の提供も行える等の体制も整え、利用者の状態に合わせた提供が行われています。献立については、管理栄養士が作成して、季節の食事に合わせた献立やクリスマス、夏祭り等の行事の際に行事食を提供し食事が楽しくなるような工夫をしています。また、利用者が好きなものを選ぶことのできるおやつや外食などのイベント食も実施しています。

【全職員が参加する、毎日の朝・夕のミーティングを開催して、常に新しい情報の共有と迅速で適切な支援が行えるよう取り組んでいます】

毎日職員全員が参加する朝・夕のミーティングにおいて、利用者の状況の変化や支援について相談・検討を行い、様々な情報の共有がなされています。また、ミーティングの内容はノートに記載し、必ず見るような体制を整えています。夕方のミーティング時には、通所介護計画書に係わるカンファレンスやモニタリングについても行っています。また、随時利用者の身心状態の変化等の情報提供と今後の支援策について話し合いを行っており、迅速に対応ができる取り組みとなっています。

【地域の方などの様々なボランティアを受け入れ、利用者の楽しみにつなげています】

事業所では、近隣にある2箇所の保育園が毎月訪問に來たり、地域の中学生による三味線、特別支援学校との交流、また、納涼祭では、地域の婦人会の方による踊りを見たり、毎月1回「声のプレゼント」としてキーボード伴奏で昔話の朗読があります。その他ボランティアによる太鼓・朗読・歌・マンドリンやハープ等の演奏会、傾聴や業務のお手伝いなど、様々なボランティアの受け入れを行い外部との交流を盛んに行い、利用者の楽しみにつながるよう取り組んでいます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者に一人ひとりに合わせた、機能訓練プログラムに係わる評価表の工夫が望めます】

通所介護計画書に機能訓練のプログラムの位置付けを行い、理学療法士の指導の下、個別の機能訓練プログラムに沿った機能訓練計画書を作成して、利用者一人ひとりに合わせたリハビリを実施し、日常生活の場で活かすことができるよう取り組みを行っています。ミーティング時には、機能訓練に係わる支援方法やリハビリについて話し合いを行い評価をしていますが、さらなる取り組みとして、個別機能訓練計画書のプログラム等についてのわかりやすい評価表の作成が期待されます。

【事業計画書に研修計画の位置づけを行い、業務水準の確保を明確にしてさらなる取り組みが期待されます】

事業所では、平成25年に外部研修に多数の職員が参加し、知識や技術を学ぶ機会を提供しています。また、ミーティング時には外部研修についての発表を行い、知識の共有がなされ、職員のレベル向上に取り組んでいます。その他、全事業所の職員が参加する法人主催の内部研修も実施しています。内部の研修については法人が計画的に開催しており、事業所として、職員の一定レベルの向上や把握に繋げるため個人別育成計画書を作成し、さらなる知識や技術を学べる体制作りが望めます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【楽しみとなるレクリエーションの企画にて生活機能向上につなげる工夫をしています】

事業所では、レクリエーションに力を入れ、楽しみながらリハビリができるよう工夫をしています。様々な行事を企画し、実施していますが、室内のプログラムが多い為、利用者の要望を踏まえて、外出プログラムを取り入れています。外出することで引きこもりがちな利用者の意欲向上と共に、機能訓練への参加意欲を引き出せる企画としています。花見の企画では、地域資源を活用し近隣にある花見の名所のコースを4コース提案し、利用者を選択してもらう等、楽しめるよう工夫しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	24人
利用者総数	50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	95.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 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	91.0% 8.0% い いいえ: 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% い いいえ: 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	83.0% 16.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	75.0% 16.0% 8.0% い 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0% 16.0% どちらともいえない: 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	95.0% どちらともいえない: 0.0% い いいえ: 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	87.0% 12.0% どちらともいえない: 0.0% い いいえ: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100.0% どちらともいえない: 0.0% い いいえ: 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	95.0% どちらともいえない: 4.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0% どちらともいえない: 4.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
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	83.0% 12.0% どちらともいえない: 0.0% い いいえ: 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	アグリマス株式会社
事業所名	東京マルシェ池上Y o g a & W e l l A g i n g S t u d i o
所在地	東京都大田区西蒲田2丁目5番1号 クレードル池上
連絡先	03-3751-1139

○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）

■誰もがいくつになっても、またいかなる状況においても「ウェルエイジング：より良く歳を重ねる」ために、最期までその人となりの生活を創造できる社会・場の構築。

- ・日々の主観的幸福感を高める
- ・日常的な自己肯定感を感じてもらう
- ・日々の役割を得られ、果たす事で存在意義を感じてもらう
- ・日常的に他者との繋がりを感じてもらう
- ・動きたいと思う気持ちと、動こうと思った時に動ける体を保つ

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の憩いの場となる施設環境づくり】

利用人数の増加に伴いコミュニティ的な語り場としての機能が自然発生的に形成されてきており利用者間のコミュニケーションが活発である。お洒落に食事をしたり、人と交流したりと、デイサービスという感覚ではなく、外出の機会として楽しんでいる光景が増えた。さらに、趣味・嗜好を把握した話題を積極的に提供することで関連した話題が利用者間で生まれている。この状況をより心地よい環境にしていくために、さらに具体的な仕掛けづくりの検討に入っている。

【職員と利用者の互惠となるようなコミュニケーションへの意識】

職員は比較的若く、機能訓練のサービスを提供する立場でありながらも人生の先輩である利用者から人生経験や知恵を学ぶという相互便益の意識持ちながら利用者との積極的なコミュニケーションがとられている。さらに、新鮮な無農薬野菜・有機野菜などにより関心を持ってもらえるように、職員も同じテーブルと一緒に席について使用食材等のメニュー紹介などのコミュニケーション取りながら食事をしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の介護サービスの知識・スキルの向上を】

利用者の増加とともに非常勤の運動指導員も増え、職員が提供前に前回の各サービス記録を確認しないなど利用者の状況を把握してない状況が多々発生している。これは、職員の介護サービスや事業運営のしくみについての理解やその実務的知識が十分でないことが要因と考えられる。サービス提供力を向上させるために介護サービス提供の手順等を共有していくことが望ましい。まずは、暫時、職員自身の自己啓発、事業所内外の研修、およびOJT（職場での実務訓練）等で職員ひとり一人の介護知識・スキルを向上させていくことが望まれる。

【危機管理の意識向上と仕組み構築の取り組みへ】

事故発生時・事故予防に関する仕組みづくりと職員の啓発を促す研修の取り組みに関して、前回から改善・向上している状況や確認できる材料が伺えない。利用者の増加に伴い事故発生の可能性の増加が予想されるので、事業所内外で想定されるリスク発生可能性の分析とそれに対する予防処置、および緊急時の対応方法などについての早急なリスクマネジメント（危機管理）の取り組みが望まれる。

【食中毒や感染症への具体的な発生時対応と予防対策を】

危機管理の一環として、感染症や食中毒対策がまず望まれる。例えば、機能訓練室で共用している器具による外部からの感染や食事提供による食中毒発生等の可能性が想定できる。転ばぬ先の杖として、例えば、共用物の消毒および職員・利用者とも手洗いの習慣・ルール化、感染症や食中毒予防マニュアル、食中毒等の発生時の対応手順等の整備が考えられる。加えて、研修等による職員の危機意識の啓発に向けた早急な対策へ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**【サービス内容のイメージがしやすい事業所情報の提供】**

事業所パンフレットは、これまでの単なるサービス内容の掲載から、利用者が実際のサービス提供のイメージをつかんでもらえるように、運動プログラム体験やランチの試食等ができることの案内、訓練状況の写真掲載などを追加・改訂した。さらに、ホームページには利用者が見学する前にサービス提供状況やその内容がイメージできるように、静止画だけではなく動画を取り入れた情報提供に取り組んでいる。

【利用者の自立とコミュニケーションを促進する取り組み】

ヨガを中心とした機能訓練計画による目標を達成するための基本的訓練のサービス、および個々の体調や体力に応じた都度のプログラムを工夫しながら行っている。さらに、これら個々のプログラムの体系化に取り組んでいる。また、利用者個々の趣味・嗜好などを聴取し、関連する話題の提供するとともに、作品を持参してもらい他の利用者と共有するよう促している。現在は利用者個々の行為に任せているが今後は利用者が話し合える場の工夫をしつつ、全体のレクリエーションおよび個々のレクリエーションを体系化していくことに取り組み始めた。

【食材の特徴や食事メニューをとおしての利用者との会話と事業所特徴のPR】

自宅ではあまり食することのないような珍しく鮮度の高い食材やメニューで出来立ての食事を提供している。食材により関心を持ってもらえるように職員も同じテーブルと一緒に席について使用食材等のメニュー紹介などのコミュニケーション取りながら食べている。都度、嗜好などを聞き取り把握してメニュー作成に反映させている。今後は、食を強調したサービス内容紹介や写真での予定メニューの事前公開などのPRの取り組みを計画している。

○利用者調査結果

有効回答者数	17人
利用者総数	20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%	5.0%	11.0%	11.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	70.0%	5.0%	5.0%	17.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	70.0%	5.0%	11.0%	11.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	52.0%	11.0%	5.0%	29.0%
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	70.0%	5.0%	11.0%	11.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	5.0%	11.0%	いれい: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	5.0%	11.0%	いれい: 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	82.0%	17.0%	どちらともいえない: 0.0%	いれい: 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	64.0%	5.0%	29.0%	いれい: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	5.0%	5.0%	いれい: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	5.0%	17.0%	いれい: 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	82.0%	5.0%	11.0%	いれい: 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	88.0%	5.0%	5.0%	いれい: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	11.0%	11.0%	いれい: 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	41.0%	23.0%	35.0%	いれい: 0.0%

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	社会福祉法人徳心会
事業所名	いずみえん
所在地	東京都大田区矢口3丁目1番5号
連絡先	03-3759-5550

○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) 地域貢献
- 2) 利用者本位
- 3) 利用者満足
- 4) 透明性
- 5) 質の向上

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【生活の中の楽しみや喜びに繋がる行事や各種活動を多種実施している】

ゲームなどで身体を動かす運動的プログラム、音楽プログラム、押し花や手工芸等の創作プログラム、学習療法、園芸クラブ、茶道、調理レクリエーション等、動と静のプログラムを講師やボランティアと連携しながらバランス良く組み合わせて実施している。利用者の個性及び選択性、自主性を重視しながら実施している。年間行事として、もちつき・節分・納涼祭・敬老会・クリスマスなどの季節折々の行事のほか、ボランティアによる楽器や歌などの客演、地域行事への参加、花見外出などの催し物を行い、生活の中の楽しみや喜びに繋げている。

【日々の食事を大切にしながら、季節に応じた行事食を提供している】

管理栄養士・栄養士と連携して食事の支援の充実を図り、食事摂取状況や嚥下状態を把握して利用者個々の食事形態を決定し、利用当日の利用者の体調や様子に合わせた柔軟な食事の提供や介助を実施している。メインのおかずについては毎回選択食として2種類から当日の朝に選んでもらうしくみがあり、利用者個々の嗜好に応じた食事の提供を行っている。利用者に好評である献立を取り入れた季節に応じた行事食や、園庭バーベキュー、秋の味覚祭、お好み焼きや焼きそばを作る調理レクリエーションなど利用者が食事を楽しめる場を多く提供している。

【ボランティア活動を積極的に導入し、利用者へのサービス向上につなげている】

多数のボランティアを各種活動・行事・活動補助などの場面で受け入れている。長年関わっているボランティアも多く、利用者の状況をよく把握した上での対応やコミュニケーションが取れており、職員と連携を密に取りながら活動を行うことができている。利用者が職員以外の人々と交流する機会を確保するとともに、個別サービスの充実による利用者へのサービス向上や安全に繋がるよう努めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の特色を明確にして情報を開示し、稼働率の向上につなげていく】

事業所の情報を外部に提供する手段として、ホームページ、パンフレット、広報誌などを用意している。

広報誌は年4回発行で、いずみえん全体の各事業の行事の様子などを紹介している。ホームページからのダウンロードもできる。事業所としては、稼働率の上昇を重要課題として掲げており、事業所の特色を明確にしてさらに対外的に情報提供していきたいと考えている。

【言葉遣いや表情など利用者への接遇のさらなる向上への取り組みが期待される】

職員は定期的に虐待の芽チェックリストを用いて、自己の言動について振り返りを行っている。これらの集計結果を施設内研修で取り上げ、意識の向上を図っている。ただ、自己チェックに慣れが出始めているとも感じており、チェックリストでの自己評価結果は高いものの、事業所としてはさらなるマナーの向上を課題として認識している。今回の職員自己評価でも、要改善点として挙げられており、言葉遣いや表情など利用者への接遇のさらなる向上への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

【利用者が主体となって食事・おやつ作りを楽しめる調理レクリエーションを実施している】

管理栄養士の協力のもと、調理レクリエーションを実施している。デイフロアにてホットプレートでお好み焼き、焼きそば、フレンチトーストなど調理する活動を行い、職員が適宜に手伝いながら利用者が主体となって食事・おやつ作りを楽しめるような場を提供している。今年は希望により割烹着を購入したところ、男性も女性も調理レクリエーション参加者はそれを着てはりきって臨んでおり、できたての匂いや味を楽しめることもあり、食欲旺盛に召し上がる姿が見られている。

【できる限りニーズに応えるよう午前・午後と体制を整えて入浴支援にあたっている】

一般浴とチェア浴を整備しており、入浴の際には、連絡ノートや送迎時の家族からの連絡確認、朝礼での情報確認を行い、バイタルチェック、顔色・歩行状況などの状態観察を実施した上で支援している。利用者のADL（日常生活動作）の状態やペースに合わせた入浴方法・介助を行っており、できるところは自分で洗ってもらう等の残存機能を活かした自立を促す支援を入浴サービス時においても適宜に行っている。年々入浴希望者が増加傾向にあり、できる限りニーズに応えるよう午前・午後と体制を整えて入浴支援にあたっている。

【ボランティアと職員が協力して園芸クラブを10年間継続して実施し、好評を得ている】

園芸業を営むボランティアによる園芸クラブを10年間継続して毎月1回実施している。今年は田植やコスモスの花を育て、訪問時には「収穫の秋・稲刈り」のテーマで稲を刈る作業や稲穂を入れる封筒作りを行っていた。利用者が負担なく、かつ身近に自然や植物を感じることができるよう、通常屋上で育てている箱をデイフロアの個々のテーブルにも移動できるようにしている。園芸ボランティアのコミュニケーション豊かな丁寧な指導のもと、利用者からは様々に意見・感想が出ており、互いに作業を補い合ったり、いきいきとした表情が多く見られた。

○利用者調査結果

有効回答者数	47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	76.0%	17.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%	12.0%	いゝえ: 4.0%	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	70.0%	14.0%	いゝえ: 4.0%	10.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	57.0%	25.0%	10.0%	6.0%
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	61.0%	29.0%	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	85.0%	10.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	72.0%	10.0%	14.0%	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	78.0%	12.0%	8.0%	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	63.0%	6.0%	29.0%	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%	10.0%	いゝえ: 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	74.0%	14.0%	10.0%	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	82.0%	10.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 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	82.0%	12.0%	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	76.0%	8.0%	10.0%	いゝえ: 4.0%
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%	27.0%	6.0%	19.0%

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	社会福祉法人長寿村
事業所名	大田翔裕園
所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
連絡先	03-3736-1213

○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) 家族主義
- 2) 利用者の生活の質の向上
- 3) 公平・公正な施設運営の遵守
- 4) 従事者の資質・専門性の向上
- 5) 国際的視野での活動

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【在宅生活の自立を支援するために機能訓練サービスを取り入れ、自宅での運動につなげたり施設の活動の自発性を引き出しています】

在宅生活の自立を支援するために機能訓練に力を入れており、全員で行う集団体操や機能訓練指導員による個別のプログラムに沿った機能訓練、希望者による体操クラブなどが実施されています。来園日以外にも家庭で出来るメニューを利用者に伝え、機能訓練をすることによる在宅生活の成果などを確認しながら進めています。また広報誌で「家でもできる簡単体操」として絵柄と共に紹介し、利用者に筋力向上の意識付けを促しています。楽しみながら機能訓練を行うことで前向きに取り組む利用者が増え、施設活動での自発性にも繋がっています。

【系のチーム活動により利用者ニーズに対応したサービス改善が進み、全体として満足度の向上に繋がっています】

利用者がその人らしく生活できるよう支援するため、利用者ニーズの把握と実現に力を入れています。利用者ニーズに対応する仕組みとして、入浴係、送迎係、食事係、園芸係などのチーム体制があり、職員が得た情報やニーズは各係に集約され、それぞれの係が責任を持って役割を遂行しています。係は1名を残してスライドすることでどの職員も全ての係を担当し、チームケアにより全体状況の把握ができる仕組みになっています。このようなチーム活動により利用者ニーズに対応したサービス改善が進み、全体として満足度の向上に繋がっています。

【地元町会との協力体制がつけられ、地域住民への介護予防の情報発信や地域の問題解決に寄与するように努めています】

地域に根ざした施設になるために、地元町会とともに地域の問題解決に関与するように努め、例えば納涼祭や餅つき大会等は町会と一体となった活動が行われ、利用者・家族と地域の方が楽しいひと時が過ごせ、地域連携と利用者の満足に寄与しています。また、地域包括・町会・施設が共同で主催する介護予防の講演会は、高齢化が進む地域の住民の方々への貴重な情報提供の場となっており、他にも町会とタイアップして地域の独居高齢者を中心とした安否確認の一環として週1回の配食サービスも行うなど、町会と共に地域に貢献するよう努めています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【目標に対するサービスの提供による効果を定期的にモニタリングし、次の課題や支援方法を明確化することが求められます】

個別援助計画を作成し、解決すべき課題に対する支援内容を具体的にすることで、通所介護計画書の利用者個々の日課表と合わせ具体的な通所介護計画になっています。利用者の担当職員が、毎月ケアマネにサービス提供報告書として利用者の状態や様子などを送付すると共に、計画書の更新時には相談員がモニタリングを行っています。今後定期的に機能訓練や日常生活支援などサービスの提供により解決すべき課題がどのように改善されたのかをモニタリングし、ケアマネにも効果測定を伝えることで次の課題や支援方法を明確にしていく事が求められます。

【法人の理念と施設方針に基づいた個人目標設定の考え方の浸透と評価者の評価スキルの向上が望まれます】

法人理念の長寿村憲章は、事務所・会議室等に掲げてあり、朝礼等でその項目の唱和が行われることでの浸透を図る取り組みが行われています。今後に向けて、長寿村憲章の内容を根底に置いた施設方針に基づく年度目標を実現する為に、個人がどのような目標を掲げて行動したら良いかを個人面談等で明確にし、その進捗状況を管理者が確認をして適切な指導を行うことにより的確な評価に結びつけ、職員の意識の向上とサービスレベルの更なる向上に結び付けることが期待されます。

【新しい価値を創造するために、併設する事業部間の連携体制を再検討することで、全体の強みを創造する取り組みが求められます】

組織体制を改革し新しい価値を創造することを目標に掲げ、併設事業部や老健と互いに連携しながら実現させているはずですが、現状は相談員が中心となって必要に応じて協力する体制となっています。現在、老健では高い在宅復帰率を上げていることと、居宅介護支援を新規事業とする計画があることから、各事業部がどのように協働し、どう連携するとより適切な在宅サービスが実現できるかを、相談員だけでなく関係部門が一緒になって全体の体制・プロセスを見直し改善することで、事業所の特色や強みがさらに強化されることになるものと思われます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の希望を尊重しゆっくり安全に入浴できる環境と体制を整備しています】

回数制限のない入浴を特徴の一つとしてあげており、利用者が希望する全日程に入浴が可能です。入浴方法は一般浴・個人浴・機械浴の3種類あり、希望と身体状況に応じた入浴を選択しています。職員配置や入浴時間の見直しを行うことで、利用者のADL低下や入浴希望者の増加に対応しています。入浴表で介助方法や留意点、看護師の処置などを確認する他、洗顔クリームやシャンプーなど利用者の好みの物品の管理などきめ細かいニーズに対応しています。安全・快適な入浴に加え、利用者の希望を実現する入浴支援に取り組んでいます。

○利用者調査結果

有効回答者数	85人
利用者総数	142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	91.0%	5.0%	いゝえ: 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	74.0%	18.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 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%	9.0%	いゝえ: 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	64.0%	27.0%	いゝえ: 4.0%	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	65.0%	25.0%	いゝえ: 4.0%	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	88.0%	8.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	68.0%	10.0%	17.0%	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	84.0%	8.0%	7.0%	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	72.0%	10.0%	14.0%	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	91.0%	8.0%	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	85.0%	9.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 3.0%
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	81.0%	10.0%	7.0%	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	80.0%	14.0%	5.0%	いゝえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	15.0%	9.0%	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	56.0%	22.0%	16.0%	いゝえ: 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	社会福祉法人善光会
事業所名	老人デイサービスセンターフロース東糀谷
所在地	東京都大田区東糀谷6丁目4番17号
連絡先	03-5735-8080

○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) 日本における施設待機者の解消の為に施策の実施 規模の拡大
- 2) 人間らしく生きる人生 諦めない介護の実施
- 3) 効率的な経営
- 4) 地域社会、ご家族に向けた理念、介護マニュアルの発信、介護教室の開催などメッセージの訴求
- 5) 革新的な取り組みをやり続ける共同開発

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【炊飯サービスなど、食欲増進に向けた新しい取り組みがある】

利用者の食欲増進を目指してさまざまな工夫をしている。今年度、利用者の好む米のやわらかさを実現するために炊飯器を購入し、デイフロアの台所でご飯を炊く「炊飯サービス」を始めた。その結果、利用者と一緒に水分量を調節し米をとぎ、ご飯をよそうなど自立支援にもつながっている。そして、出来立てで、丁度よいやわらかさのご飯は利用者に大変喜ばれている。また、箸・食器類・ランチョンマットを新しいものに買い替えている。利用者に食べやすい大きさや色彩の豊かな食器類は食事を楽しくしている。

【その人らしく過ごせるように個別性を反映している】

職員は、利用者がその人らしく過ごせるようにさまざまな工夫をしている。例えば、利用者の好きなこと・得意なことを把握して、趣味活動やプログラムを紹介している。性格や相性を踏まえて席次を決めて、仲間づくりに反映している。体力や日常生活のパターンを考慮して休養を促している。また認知症の利用者には、職員がこまめに声を掛けたり、好きな歌を唄ったりするなど不安を与えないように関わっている。また、聴力に支障のある方には筆談や手話を活用したり写真を見せたり、視力の弱い方には、こまやかに状況を説明したりするよう努めている。

【尊厳の尊重に関しては利用者から高い満足度を得ている】

各種のアクティビティやプログラムへの参加については、利用者の意向を尊重して無理強いしないことを原則としている。集団で行うプログラムの時間帯にも、個別のプログラムを用意しており、選択肢の幅を設けている。介護場面を観察した際には、職員は利用者一人ひとりの疲労度を把握することも心がけており、必要に応じて休憩を促している様子も確認できている。今回行なった利用者調査の、尊厳の尊重に関する4設問では高い満足度が得られており、適切な対応がなされていることがうかがえる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【家族との関係を深めるために家族懇談会などの開催を目指している】

施設は家族との関係づくりに取り組んでいる。例えば連絡帳で利用者の様子を報告している。健康チェック・服薬・食事・排泄・入浴・趣味活動などの状況を記載している。家族の欄も設けて、利用者の状態の変化や要望などを必要時に記載できるようにしている。また送迎時に面会できることで、挨拶に留まらないコミュニケーションを大切にしている。また施設情報も知らせており、月間イベントスケジュール表・週間献立表を配布している。しかし、家族懇談会・家族参加型イベントなどは実現に至っておらず、次年度に向けた課題と認識している。

【活動の準備や片付けなどの軽作業を生かした自立支援に期待したい】

介護職員は機能訓練の要素を取り入れた運動系のゲームを行っている。ボーリング・玉入れ・風船バレーなどである。競技系プログラムは、いつのまにか楽しんで身体を動かしている活動として人気がある。その際の準備体操に、法人オリジナル体操を取り入れ、全身を動かす工夫もしている。利用者調査の「活動やりハビリは家での生活に役立っているか」の問いに61%の満足度が得られている。昨年度よりも5ポイント上昇している。今後は、活動の準備や片付けの際に、利用者のできる範囲の軽作業を促すなど、さらなる自立支援に期待したい。

【スタッフミーティングなどの機会を通じて、具体的な業務改善に着手することが望まれる】

利用者個々のサービス内容を変更する際には、経過観察記録やケース記録をもとにスタッフミーティングで検討することになっている。その流れを受けて、マニュアル自体の見直しが必要になった際には、リーダー会議において具体的な変更を決定するようにしている。ただし、職員自己評価の自由意見欄には、「職員間の情報共有」、「私語の削減」、「整理整頓」、「新たなサービスの定着」など、改善を必要とする声も数多く聞かれていた。熱心な職員が多いことも考え、スタッフミーティングなどの機会を通じてさらに検証することが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者主体の快適な入浴環境を整えている】

施設入浴を楽しんでもらえるようさまざまな工夫をしている。温泉をテーマに、松・梅・桜などの入浴剤を用いて香り・雰囲気毎月替えている。季節を感じてもらえるよう菖蒲湯・柚子湯も行っている。今年度、脱衣室に新たにパーテーションを設置し、個別の空間を確保できるよう間仕切れるようにした。さらに利用者ごとの更衣・入浴時間を把握しながら援助できるように時計を設置した。利用者の羞恥心に配慮したり、個々のペースに合わせたりするなど、利用者主体の快適性の高い入浴について評価できる。

【服薬管理の仕組みが定着して誤薬は0件である】

看護師を中心に服薬管理に取り組んでおり誤薬は0件である。事前に利用者のお薬手帳・処方薬の説明書などを確認して必要な情報を把握している。持参薬は、専用の薬箱に移し整理されて保管される。看護師が主になって与薬し、実施のチェックも行っている。その際書面を用いて、食前薬・食後薬を別の欄にするなど、点検しやすい工夫がある。点眼薬や外用薬についても、点検しながら適切に取り扱っている。薬の持参を忘れた際には、相談員が自宅に取りに行ったり、家族・介護支援専門員と相談をしたりするなど、最善の方法を検討している。

【朝の会は利用者と職員の楽しいひとときになっている】

今年度から利用者が全員集まった時点で「朝の会」を行っている。日替わりで職員が司会をして、季節

や時事の話題、今日の活動予定、昼食の献立で・おやつなどを伝えている。それらをホワイトボードに記載して分かりやすく発表している。見学時、司会者は利用者に話題をふったり、質問したり、教えてもらったりしながら進めており、コミュニケーションを大切にしていた。要望が聞かれたり、思い出話しになったり、話題がふくらみ笑い声が聞かれるなど楽しい雰囲気であった。朝の会は利用者との関係を築く貴重な時間になっており継続に期待する。

○利用者調査結果

有効回答者数	18人
利用者総数	31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	61.0%	33.0%	5.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	66.0%	16.0%	16.0%	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	88.0%	11.0%	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	66.0%	16.0%	16.0%	無回答・非該当: 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	61.0%	33.0%	5.0%	無回答・非該当: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94.0%	5.0%	0.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	66.0%	22.0%	11.0%	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	88.0%	5.0%	5.0%	無回答・非該当: 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%	16.0%	16.0%	無回答・非該当: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	11.0%	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	83.0%	16.0%	0.0%	無回答・非該当: 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	94.0%	5.0%	0.0%	無回答・非該当: 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	88.0%	11.0%	0.0%	無回答・非該当: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	11.0%	0.0%	無回答・非該当: 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	66.0%	22.0%	5.0%	無回答・非該当: 5.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立徳持高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都大田区池上6丁目40番3号
連絡先	03-5700-0700

○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) 基本方針：「心休まる時空」をコンセプトとし、ご利用者・ご家族の笑顔を頂けるサービスの提供
- 2) 経営理念：「未来への創造」～歴史を紡ぎ、今に挑戦する～地域と歩み、地域に貢献する。
- 3) 職員の資質向上、人材育成
- 4) 職員の信頼関係とコミュニケーション力とチームワーク
- 5) 安心・安全なサービスによる信頼されるサービス

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所の特徴となっている、利用者の住環境や生活習慣を踏まえた個別の機能訓練を実施しています】

作業療法士の有資格者である機能訓練指導員による個別の機能訓練を行っています。訓練プログラムについては日常生活リハビリの視点を盛り込んで作成しており、利用者宅の住環境を踏まえて、玄関の上がり框があれば階段昇降のプログラムを取り入れたり、散歩に行く生活習慣があれば、バランスを取って歩行が出来るよう屋外での歩行訓練を取り入れる等、個別のプログラムを検討しています。利用者の約8割が機能訓練を通して、向上または維持しているという結果がパンフレットに紹介されており、事業所の特徴となっています。

【併設している障害者福祉事業所や保育園、小学校、ボランティアとの交流も活発で、地域に根差した存在となっています】

併設している障害者福祉事業所と合同で、13回目を迎える「いけいけふれあいハートフルフェスタ」を開催し、多くの地域の方の参加がありました。また、近隣の保育園や小学生との異世代交流の機会もあり、園児が歌や踊りを披露してくれる等、利用者には笑顔と元気を届けています。現在、火曜日から金曜日まではお茶出しや洗い物等の日常支援を行うボランティアが日替わりで事業所に来ていたり、定期的に披露ボランティアも受け入れることで、地域の方々との良い交流の場となっており、事業所が地域に根差した存在となっていることが伺えます。

【事業所の方針や取り組みについて、懇談会等を通して利用者・家族に伝える努力をしています】

事業所の方針や取り組みについて、懇談会等を通して利用者・家族に伝える努力をしています。利用者懇談会では事業計画の内容を周知するとともに、プログラムやイベントなどに関する意見をもらう機会としています。家族懇談会は、事業内容を広く周知するほか、認知症の利用者に関する情報や要望を家族から得る機会としても役立っています。広報物を通じた周知も行っており、事業所で実施しているリハビリの効果写真を写真やデータで分かりやすく示したパンフレットや、月ごとの活動スケジュール等を紹介した「月刊 とくもち」の配布などを行っています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【計画性のある人員配置やマンネリ化を防ぐ取り組みの進展が期待されます】

正規職員の人事異動が計画的に実施されているわけではないために、事業所をまとめていく役割を担う中核的職員の交替が多く、安定的な事業所運営につながっていない状況が推察されます。法人として、可能な限り、事業所内の人材構成のバランス等を考慮した計画的な異動などを実施していくことが望まれます。また、事業所では、勤続年数の長いベテラン職員が多いこともあり、新たなサービスの創出や業務の見直し等への取り組み姿勢がやや保守的になっている傾向が推察されます。サービスや業務のマンネリ化を防ぐ取り組みの推進が望まれます。

【事業計画に対する組織的な推進体制や、具体的な行動計画の作成と実践が望まれます】

事業計画で掲げている重点目標の達成に向けて、PDCA サイクルに沿った取り組みを進めていますが、利用者数の増加や人材育成などにおいて進捗に課題がみられます。職員間の役割分担に加えて、目標達成に向けた意識向上を促すなど、組織的な推進体制の強化が望まれます。また、目標に対する具体的な行動計画が示されていないため、取り組みの検証や達成への道すじが明確になっていない状況があります。事業所の実態に合わせて、段階を踏んでレベルアップしていくことができるよう、行動計画の作成と実践が望まれます。

【通所介護計画書の評価、見直しをする際の情報源としても、通所介護計画書と連動した内容の充実が期待されます】

在宅介護を担うデイサービス事業所として何が出来るのかという視点で長期・短期目標が掲げられ、利用者の個別・具体化されたサービス内容に沿って、介助や支援を行っています。利用者一人ひとりのサービス内容を意識した記録が残せるよう通所介護計画書を確認できるようにしていますが、現在の記録内容では利用者の日中の様子や状況が中心となっており、日々のサービス実践とケース記録の連動性についてはまだ十分とは言えない状況です。今後、通所介護計画書の評価、見直しをする際の情報源としても、内容の充実が期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	63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	79.0%	12.0%	6.0%	無回答・非該当: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%	15.0%	3.0%	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%	7.0%	1.0%	無回答・非該当: 4.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	65.0%	12.0%	12.0%	9.0%
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	58.0%	23.0%	7.0%	9.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	7.0%	0.0%	無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	74.0%	7.0%	14.0%	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	82.0%	9.0%	7.0%	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	69.0%	14.0%	14.0%	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%	11.0%	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	79.0%	14.0%	6.0%	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	80.0%	7.0%	7.0%	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	82.0%	7.0%	6.0%	3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	7.0%	9.0%	3.0%
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%	19.0%	11.0%	28.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立羽田高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都大田区本羽田3丁目23番45号
連絡先	03-3745-7854

○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) 安全・・・安全、安心してすごしていただくように、衛生管理、感染症予防、安全な送迎を心がける。
- 2) おもてなし・・・気づきを大切に、利用者同士、利用者と職員、職員同士が相手の立場になって過ごせる場所であること。
- 3) 笑顔・・・羽田デイサービスに来てよかった、楽しみにしている場所であること。利用者、職員が共に笑顔で過ごす場所であること。
- 4) チームワーク・・・職員間の連携を大切にし、お互いがフォローしながら、利用者に快適に過ごしていただく場所であること。
- 5) 未来・・・時勢によって変化しながら、顧客志向としてのサービスであること。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ボランティアや異世代との交流、地域への外出訓練等、地域に根差した取組みが充実しています】

開設から25年を迎え、地域のボランティアとの繋がりや、保育園、幼稚園、学校等の異世代交流の機会も多く持たれています。毎年恒例の羽田祭りには地域の方の参加も多く、利用者と家族と一緒に遊びに来る等、地域に根差した交流の機会となっています。また、外出訓練の一環で羽田空港や川崎大師に出掛けたり、地域の図書館から本の貸し出しサービスを受けており、定期的に書籍の入れ替えがあるため、図書館まで足を運べない本好きの利用者にとっては、事業所を利用することで、地域の社会資源を活用出来るようにしています。

【目指すべき方向性の周知や情報共有において改善を進めています】

事業計画書を全職員に配布して、法人・事業所が目指していることの周知を図っています。毎月の職員会議では、計画実現のための具体策などについても説明を行っています。これまでは非正規職員が会議に参加することがありませんでしたが、全員参加できるように改善を図っています。また、個別のケース記録も整理を行い、情報の確認がしやすいように改めました。これまではケース会議の参加者も限られていましたが、看護師や複数の介護職員も参加するようにしたことで、その内容が充実しています。これらの取り組みにより情報共有が進んでいます。

【事業計画における重点目標への取り組みが成果を上げています】

事業計画には重点目標と、それを達成するための具体的な取り組み内容が明示されています。重点目標に関する進捗管理の仕組みとして、「重点項目シート」によるチェックが実施されており、必要な対策などを検討しています。今年度は、利用率の向上を目指す取り組みとして、曜日ごとの利用状況や個別のADLの状況等をデータ化し、新規契約が円滑にできるような対応を図っています。比較的空きのある曜日を案内する等の対応により、契約者を定員一杯まで伸ばし、利用率の向上が達成できています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者個別のニーズや、地域の状況に合わせたサービスの見直しの進展が期待されます】

利用者個別のニーズを中心にして、サービス内容の見直しに着手しています。「これまでのサービスがマンネリ化していなかったか」、「職員の都合が優先されていなかったか」、「職員同士の連携は十分であったか」という視点で振り返りを行い、職員の意識も変わりつつあります。また、狭小な路地が多いといった地域の状況に合わせて、小回りのきく送迎車の購入なども検討するなど、地域で必要とされるサービスの提供を目指しています。これらの取り組みが進展し、サービスの向上が実現されることが期待されます。

【職員全員を対象に、倫理や尊厳に関する理解をより深めていく機会の充実が期待されます】

新入職員に対するオリエンテーションの中で、倫理や尊厳についての研修を行っていますが、現在のところ非正規職員を含む職員全員を対象として、事業所内で研修の機会を設けたり、外部研修に参加するといった取り組みが少ない状況が見受けられます。研修受講やセルフチェックの実施など、職員が自身の言動などを振り返り、倫理や尊厳に関する理解をより深めていける機会の充実が期待されます。また、職員の言葉づかいやマナーについて、基本から見直す確認作業を行っているところですので、その成果も期待されます。

【通所介護計画の充実を図り、利用者毎の個別ケアへの展開が期待されます】

通所介護計画書は、在宅介護を担うデイサービス事業所として何が出来るのかという視点で作成されておらず、利用者毎に個別・具体化されたサービス内容とは言えない状況です。そのため、ケース記録内容は利用者の日中の様子や状況が中心となっており、通所介護計画書のサービス内容との連動性という点では改善の余地を残しています。今後、ケアプランで抽出された生活課題に対して、事業所として何が出来るのかという個別・具体化したサービス内容を打ち出し、利用者毎の個別ケアへの展開が期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	65人
利用者総数	103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	72.0%	13.0%	7.0%	6.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	15.0%	いれい: 4.0%	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	75.0%	10.0%	10.0%	いれい: 3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	49.0%	20.0%	9.0%	21.0%
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	61.0%	12.0%	7.0%	18.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	7.0%	6.0%	いれい: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	61.0%	13.0%	18.0%	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	84.0%	10.0%	どちらともいえない: 4.0%	いれい: 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	52.0%	18.0%	29.0%	いれい: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	12.0%	6.0%	いれい: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	10.0%	15.0%	いれい: 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	66.0%	12.0%	18.0%	いれい: 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	70.0%	12.0%	13.0%	いれい: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	9.0%	どちらともいえない: 4.0%	いれい: 3.0%
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%	15.0%	16.0%	20.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大森高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都大田区大森西1丁目16番18号 大田区立大森高齢者在宅サービスセンター
連絡先	03-5471-2702

○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) 「未来への創造」歴史を紡ぎ今に挑戦します。
- 2) 利用者、家族のニーズを把握し、利用者本位のサービス提供に努めます。
- 3) リスクマネジメントの実践（介護事故、苦情をはじめとする運営上のリスクに対して組織的に対応します。）
- 4) 長寿園の行動基準（安全・おもてなし・笑顔・チームワーク）の推進に努めます。
- 5) コンプライアンスを遵守した施設経営を行います。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ご飯はお櫃で提供したり、陶器の食器を使用する等、家庭的な雰囲気です食事を楽しめるよう工夫しています】

家庭的な雰囲気です食事を楽しんでもらえるよう、主食はお櫃で提供し、利用者の目の前で盛り付けるようにしていたり、手で温かさを感じられるよう陶器の食器を使用しています。1人当たりのご飯のグラム数は決まっていますが、利用者と分量を相談しながら提供するようにして、コミュニケーションを図るようにしています。また、お花見、お正月、クリスマス、お正月の年4回、季節を感じられるような食材を使用した行事食を提供しています。

【2か月1サイクルで機能訓練の視点を盛り込んだ連続性のあるレクリエーションを実施しています】
常勤・非常勤のペアによる担当制で2か月分のレクリエーションの内容を検討しています。ゲームと手作業についての内容や目的等を企画書にまとめて、上肢や下肢の機能維持・向上、集中力を高めるといった機能訓練に関する視点で目的が設定されています。2か月1サイクルで企画しているため、連続性のあるプログラムとなっています。また、毎日作業療法士が考案したりハビリ体操を、呼吸法に基づいて、利用者のリクエストに応えながら歌をうたったり、楽器を演奏する等の音楽リハビリを毎週行う等、機能訓練の視点をプログラムに盛り込んでいます。

【利用者も職員も、ともに楽しい時間を過ごせることを重視した事業所運営を実践しています】
「楽しいデイサービス」を目指して、利用者も職員も、ともに楽しい時間を過ごせることを重視しています。日常プログラムについては、職員2～3人で1組になって担当制を組んで計画的に取り組んでおり、ゲームなどでは利用者と職員が一緒になって楽しむことができます。利用者懇談会や家族懇談会の機会も設けられており、意向や要望を把握に役立っています。職員会議などの場においては、話しやすい雰囲気づくりに配慮しているほか、職員の長所や得意なスキルを生かすことを心がけた事業所運営・人材マネジメントを行っています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業環境の変化や今後の方向性等についての情報収集や、職員の理解が深まる取り組みが期待されます】

事業所は現在、来年度からの民営化を控えるなど、事業環境の大きな変化の中にあります。従来以上に、経営の安定化やサービス向上に資する取り組みに注力していくことが求められており、こうした状況について、職員の理解をさらに深め、職員一人一人がより主体的に事業所運営に関わっていくことが期待されます。また、地域包括支援センターなどから提供される地域ニーズに関する情報や、介護保険改正等の事業環境の変化に関する情報などについて、事業所内で組織的に検討や分析を行って、事業展開やサービス内容に生かす取り組みの進展も期待されます

【業務の標準化を図るツールとしても、事業所がこれまで培ってきたノウハウをマニュアルに落とし込むことが期待されます】

業務の標準化を図るために事業所独自のマニュアルと手順書を作成し、いつでも確認できるよう保管するとともに、職員へも配布しています。しかし、定期的な見直しが行われておらず、事業所がこれまで培ってきたノウハウが十分にマニュアルに落とし込まれてはいません。今後、業務の標準化を図るためのツールとして活用できるよう、現場の実態に即した内容をマニュアルに反映させるとともに、研修等で目を通す機会を設けていく等、マニュアルの活用方法の工夫が期待されます。

【通所介護計画の充実を図り、利用者毎の個別ケアへの展開が期待されます】

通所介護計画書は、在宅介護を担うデイサービス事業所として何が出来るのかという視点で作成されておらず、利用者毎に個別・具体化されたサービス内容とは言えない状況です。そのため、ケース記録内容は利用者の日中の様子や状況が中心となっており、通所介護計画書のサービス内容との連動性という点では改善の余地を残しています。今後、ケアプランで抽出された生活課題に対して、事業所として何が出来るのかという個別・具体化したサービス内容を打ち出し、利用者毎の個別ケアへの展開が期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	52人
利用者総数	105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%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	9.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	88.0%	7.0%	どちらともいえない: 3.0%	いゝえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	11.0%	5.0%	いゝえ: 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	57.0%	23.0%	7.0%	11.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	15.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	7.0%	13.0%	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	88.0%	7.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	69.0%	11.0%	15.0%	いゝえ: 3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	11.0%	いゝえ: 1.0%	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	80.0%	15.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
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%	9.0%	11.0%	いゝえ: 1.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明がわかりやすいか	78.0%	13.0%	5.0%	いゝえ: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	5.0%	いゝえ: 3.0%	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	44.0%	23.0%	11.0%	21.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立南馬込高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都大田区南馬込3丁目13番12号
連絡先	03-3777-8731

○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) 未来への創造
- 2) やすらぎの空間（とき）
- 3) 顧客本位のサービス提供
- 4) 人財育成
- 5) 地域との共生

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者に絶対的なファンになってもらえるよう多彩なレクリエーションや活動を行っています】

事業所では文化的な活動に力を入れており、朝の会の時間で利用者が季節を感じられるような俳句作りの時間を設け、各自の作品もデイルームに展示されています。また、ボランティアが講師を務める、七宝焼きや押し花、書道、音楽療法、動画の会、足つぼマッサージ、朗読、手話ダンス等、ものづくり作業については一部有料もありますが、多彩な活動が行われています。その他、季節毎の外出訓練や幼稚園、小学生、中学生等の異年齢との交流の機会も設ける等、様々なレクリエーションを通じて、利用者に絶対的なファンになってもらえるよう取り組んでいます。

【利用者の意欲を引出しながら、積極的に活動に参加してもらえるようなアプローチを行っています】

新人職員を育成するための研修計画の1ヶ月目で言葉遣いや関わり方等のサービスマナーについてOFF-JTを通して学んでいます。レクリエーションや集団体操へのお誘いも、集団生活ですが、利用者個人を大切にしており、一人ひとりのサインを組みながら、個別に対応するように努めています。日々のレクリエーションは機能訓練の視点を明確にした企画提案書を作成して実施していたり、目的をしっかり持った外出訓練を行う等、利用者の意欲を引出しながら、積極的に活動に参加してもらえるようなアプローチを行っています。

【「やすらぎの空間（とき）～居心地の良い場所～」をコンセプトに職員一人一人の長所を生かした組織マネジメントを実践しています】

事業所では、「やすらぎの空間（とき）～居心地の良い場所～」をコンセプトに掲げて、利用ニーズを満たすサービスの提供に努めています。集団でのにぎやかで楽しい活動に加えて、利用者一人一人の「個」を大切にしたサービスの充実を目指しています。また、職員一人一人の長所を伸ばす役割分担を考えて、サービス改善に生かしています。会議においても話しやすい雰囲気をつくり、最初からダメと思うのではなく、思ったことを発言し、検討してみる姿勢を大事にしています。こうした取り組みが組織活性化と、職員の意欲向上につながっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【法人として、人員配置における意図や計画性を明示するとともに、中堅職員の育成で成果を上げていくことが望めます】

人事異動が計画的に実施されているわけではなく、事業所をまとめていく中核的職員の交替が多く、安定的な事業所運営につながっていない状況やスーパーバイズができる職員の不足といった状況が推察されます。法人として、可能な限り、事業所内の人材構成のバランス等を考慮した計画的な異動などを実施していくことや、人員配置の意図を明示して、正規職員が職場の中での役割を自覚できるようにしていくことが期待されます。一方で、中堅職員育成のための研修体系の整備・研修実施という取り組みが始まっており、今後の成果が期待されます。

【要望や意向を把握する懇談会やアンケートの定期的な実施や、相談窓口のさらなる周知が期待されます】

利用者の要望や意向を把握する機会として、利用者懇談会、家族懇談会、サービスアンケートなどの仕組みがありますが、不定期での実施となっています。直接、要望や意向を伝えることができる利用者や家族以外の幅広い意見を集めるためにも、今後の定期的な実施が期待されます。また、今回の利用者アンケートでは、「オンブズマン制度や第三者委員について相談できることを分かりやすく伝えてくれたか」という問いに対する肯定的な回答が34%に止まっています。制度のさらなる周知や、第三者委員が来訪する機会を増やす等の工夫が望めます。

【通所介護計画の充実を図り、利用者毎の個別ケアへの展開が期待されます】

通所介護計画書は、在宅介護を担うデイサービス事業所として何が出来るのかという視点で作成されておらず、利用者毎に個別・具体化されたサービス内容とは言えない状況です。そのため、ケース記録内容は利用者の日中の様子や状況が中心となっており、通所介護計画書のサービス内容との連動性という点では改善の余地を残しています。今後、ケアプランで抽出された生活課題に対して、事業所として何が出来るのかという個別・具体化したサービス内容を打ち出し、利用者毎の個別ケアへの展開が期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	52人
利用者総数	75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% 15.0% 11.0% 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	78.0% 11.0% 5.0% 無回答・非該当: 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	88.0% 1.0% 1.0% 0.0% どちらともいえない: 1.0% いいえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	71.0% 9.0% 5.0% 13.0%
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	53.0% 30.0% 9.0% 5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0% 11.0% 1.0% 1.0% 無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0% 7.0% 3.0% 3.0% 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% 5.0% 3.0% 1.0% 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	53.0% 17.0% 28.0% 1.0% 0.0% 1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0% 1.0% 1.0% 1.0% 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	78.0% 7.0% 11.0% 1.0% 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	71.0% 15.0% 5.0% 7.0%
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	75.0% 15.0% 7.0% 1.0% 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0% 11.0% 7.0% 9.0%
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	34.0% 21.0% 13.0% 30.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都大田区蒲田2丁目8番8号
連絡先	03-5710-0782

○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) ご利用者様の尊厳を守り、地域の中で自分らしい生活が維持できるよう支援します。
- 2) 併設施設の特性を活かしご利用者様、ご家族様に「利用して良かった」と評価される施設を目指します
- 3) 地域住民に寄り添い、地域に根ざしたサービスを提供します。
- 4) 地域への発信やボランティア活動の場として、地域に開かれた施設を目指します。
- 5) 未来の福祉を支える人材育成の場として、積極的に実習生を受け入れます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【お盆に乗りきらないボリュームの食事や旬の食材を使用した行事食、コーヒーサービス等の食事を通した多彩な取組みを行っています】

食事は併設の特別養護老人ホームの献立より1品多くなっており、パンフレットの謳い文句通り、お盆に乗りきらないくらいのボリュームです。また、汁物は配膳前によそったり、麺類の日には利用者の目の前で麺の湯切りをして、熱々を食べられるようにしています。季節を感じられる旬の食材を使用した行事食を七夕、敬老会、忘年会、お花見の年4回提供したり、利用者にも好評となっている、毎月5の付く日は手作りおやつと一緒に本格的なドリップコーヒーが味わえるコーヒーサービスを行う等、食事を通した多彩な取組みを行っています。

【午後の活動は集団と小グループの選択制のレクリエーションを行っており、毎月児童館の子どもたちとの交流の機会も設けています】

午後の活動は集団レクリエーションと少人数で行う活動を選択できるように2種類設定しています。集団レクリエーションでは、対戦型の風船バレーやサッカー等のゲームを行い、少人数で行う活動では、民謡や折り紙、書道、大正琴、手芸、お話しクラブ等のボランティア講師を招いたクラブ活動や創作活動、頭を使ったゲーム等を行っています。また、隣接している児童館の子どもたちと毎月交流する機会を設けており、利用者と一緒に歌をうたったり、ダンスを披露する等、異年齢交流を通して、利用者に笑顔と元気を届けてくれています。

【利用者の要望や意向に対する組織一丸となった取り組みが、高い満足度に成果となって表れています】

事業所内の各種会議や委員会活動等を通じて、組織的にサービス向上のための取り組みを進めています。職員全員が参加する職員会議の他に、サービス内容検討会議やマニュアル検討会議、レクリエーション検討会議など、サービスの質向上を目的とした会議を開催しており、職員間で役割分担をして検討を重ねています。要望の多い送迎や食事に対する改善を図るなど、対応を進めています。今回の利用者

家族アンケートでは、非常に高い満足度を示す結果が得られており、組織一丸となった取り組みの成果と推察されます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【個人別研修予定表に基づく、人材育成の計画的実施が期待されます】

接遇、食事、移動、排泄、入浴など 55 項目にわたるスキルチェックの実施と、面談により聴取したキャリアアップの希望等を参考にして、個人別の研修予定表を作成しています。職員ごとに習得すべき知識やスキルを明らかにするとともに、着実に受講ができるような配慮をしています。現在のところ、内部研修の受講者が少ないことや、外部研修参加者による事業所内でのフィードバック研修の実施による職場全体での共有等が課題となっています。計画的な人材育成の実施ができるよう、今後の進展が期待されます。

【レクリエーションに対する意欲を引き出すためにも、機能訓練の視点での目的や効果等を集約していくことが期待されます】

機能訓練指導員による個別の機能訓練を行っており、利用者の住環境を踏まえて、日常生活リハビリの視点でプログラムを作成しています。毎日理学療法士によるリハビリ体操を、定期的に作業療法士によるハンドベルや手作業等の手先を使ったリハビリを行っています。また、毎月のレク会議ではレクリエーションの内容を検討していますが、機能訓練の視点を盛り込んだ目的の設定には至っていません。今後、利用者の意欲を引き出すためにも、機能訓練の視点を盛り込んだレクリエーションの目的や効果等の内容の集約が期待されます。

【通所介護計画の充実を図り、利用者毎の個別ケアへの展開が期待されます】

通所介護計画書は、在宅介護を担うデイサービス事業所として何が出来るのかという視点で作成されておらず、利用者毎に個別・具体化されたサービス内容とは言えない状況です。そのため、ケース記録内容は利用者の日中の様子や状況が中心となっており、通所介護計画書のサービス内容との連動性という点では改善の余地を残しています。今後、ケアプランで抽出された生活課題に対して、事業所として何が出来るのかという個別・具体化したサービス内容を打ち出し、利用者毎の個別ケアへの展開が期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	73人
利用者総数	115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%	20.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	76.0%	15.0%	5.0%	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	86.0%	5.0%	6.0%	いゝえ: 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	16.0%	5.0%	9.0%
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	56.0%	26.0%	5.0%	12.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	10.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	78.0%	6.0%	10.0%	無回答・非該当: 4.0%
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%	5.0%	8.0%	いゝえ: 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	61.0%	15.0%	20.0%	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	86.0%	8.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	6.0%	12.0%	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	83.0%	9.0%	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	82.0%	10.0%	5.0%	いゝえ: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	12.0%	10.0%	いゝえ: 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%	27.0%	5.0%	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	等々力の家デイホーム
所在地	東京都世田谷区等々力8丁目26番16号
連絡先	03-5752-0037

○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) 職員が「4 'C s w i t h T h a n k s」の行動をとる
- 2) 社会的ニーズを抽出し 住み慣れた家で安心して老いるサービスを提供する
- 3) 地域に貢献する事業 地域と連携した運営を行う
- 4) サービスの質向上のために 施設内他部署連携 エリア内・法人内通所事業所連携を図る

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【在宅生活を楽しめるような豊富なプログラムを提供している】

季節ごとの外出イベント、2か月に1度のアニマルセラピー、毎日できる麻雀、居酒屋デイ、お買いものサロン等、事業所で行われる活動は幅広く、毎日異なる内容である。月間プログラム表を見るだけで、バラエティの豊かさが伝わってくる。1日の利用者定員は43名と規模が大きいことから、どんな方でも好きな活動を楽しめるよう、毎月50名～70名のボランティアの協力を得て、利用者に楽しみを提供している。また、男性利用者には、麻雀・囲碁将棋などの個別活動を楽しまれる方も多い。

【利用者の細やかなニーズに柔軟に対応している】

事業所が力を入れている生活基盤サービスの一環とし、利用者の自宅のテレビの修理やゴミ捨て、夕食提供および夕食持ち帰り、週1回の元美容師の職員によるヘアカット、買い物同行などを実施し、利用者・家族から好評を得ている。利用者のニーズに柔軟に対応している。

【利用者・家族・利用希望者等に、ソーシャルメディアを活用し、事業所の情報をタイムリーに提供している】

利用希望者等に対しては、ホームページ、ブログ、フェイスブック、ツイッター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、多い日で3回更新されており、文章や写真で事業所の活動を伝えている。他事業所と比較して、提供している情報量は多く、その提供方法も多様である。在宅生活を「支える＝生活基盤サービス」「機能維持＝生活リハビリ」「楽しむ＝プログラム」の三本柱を中心に記事を発信し、ソーシャルメディアを活用することで、効果的な広報活動を展開している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【食事の時間が楽しくなるような工夫を期待したい】

利用者調査では、「食事の献立や食事介助などに満足されていますか」に対して、回答者の74.5%が満足と返答している。ただし、利用者から「汁物がもう少し温かいとなお良い」など食事への要望が寄せられた。また、利用者が40名以上であるため、配膳に時間がかかり、食べ始める時間に席によって時間差が生じている。音楽をかけたり、テーブルに花を飾る、職員の声かけ、イベントの工夫など、食事が楽しくなるような工夫を期待したい。

【定期的なアセスメントの実施とその記録が望まれる】

ケアマネジャーからの利用申込書に、生活相談員が自宅訪問時に観察・聴き取りした内容を赤字で追記し、アセスメントとしている。さらに、別紙で詳細な本人の状況をまとめ、職員間で共有化している。しかし、その後の計画更新時のアセスメントの記録がない。アセスメントは利用者の在宅生活を継続していくために、何が問題なのか、その原因に明確化していくもので、計画の根拠となるものである。そのため、定期的なアセスメントの実施とその記録が望まれる。

【ITを活用し、職員間の情報共有のより一層の取り組みが望まれる】

利用者情報は、朝礼と申し送り表にて伝達している。また、送迎時に家族から聞いた情報や、利用者の特変があった際には、決められた特記用紙に記録し、職員間で情報を共有している。職員も勤務形態も多様で、週数日勤務のパート職員も少なくないため、職員間の情報共有は課題となっている。一方、連絡帳やケース記録は手書きで、利用者情報は各種シートに分散している。介護ソフトも導入されているが、十分に活用していない。今後は、ITを活用し、職員間の情報共有の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**【在宅生活を続けるためのリハビリとして、遊歩倶楽部を設けている】**

正面玄関からデイルームまでの幅広い廊下スペースを活用して、「遊歩倶楽部」と名称した歩行訓練を実施している。利用者の歩行意欲向上の施策に加え、歩行訓練によりみんなで作り上げる壁画プログラムも導入し、利用者の機能向上につなげている。業界新聞社2社からの取材もあり、広報活動のみならず、利用者・職員ともさらに取り組みへの意欲が増している。

【「生活基盤サービス」の充実を図り、利用者の在宅生活を支えている】

利用者が地域で暮らしていけるよう、利用者の細やかなニーズに応えるという「生活基盤サービス」の充実に取り組んでいる。11月末の訪問調査の時点で、送迎時のゴミ捨て1名、夕食提供および夕食持ち帰り20名、週1回の元美容師の職員によるヘアカット利用月間8～12名、月1回の買い物外出5～6名などである。さらに今年度、併設の特別養護老人ホームでも利用している歯科医の無料歯科検診を導入し、利用者・家族から喜ばれている。

【職員育成に向けた研修体制が充実している】

法人通所事業部の中に育成委員会を設け、計画的に職員育成を行っている。そこでは、初任者研修（月1回）、現任者研修（月1回）、中堅職員向けの勉強会、リーダー技術研修、選抜リーダー研修などの階層別スキルアップ研修を実施し、当事業所からも職員を派遣している。毎月、全体会議の中で、職場内研修を実施している。今年度は、障害者雇用、体操・歩行について、コミュニケーションスキルなどの業務に必要なテーマを幅広く選択し、職員の知識・スキルの向上を図るとともに、意識向上を図るよう取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	57人
利用者総数	104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% 15.0% 1.0% 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0% 19.0% 1.0% 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	92.0% 5.0% 0.0% 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0% 14.0% 8.0% 7.0%
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% 14.0% 7.0% 5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0% 12.0% 1.0% 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0% 1.0% 1.0% 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	82.0% 7.0% 10.0% 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% 12.0% 15.0% 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% 3.0% 1.0% 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0% 5.0% 3.0% 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	89.0% 7.0% 1.0% 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	84.0% 8.0% 5.0% 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0% 8.0% 0.0% 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	50.0% 19.0% 7.0% 22.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

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	社会福祉法人東京さくら福祉会
事業所名	デイサービスセンターさくら草
所在地	東京都世田谷区桜丘4丁目7番17号
連絡先	03-5477-2189

○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) 利用者の人権を尊重し、個々のニーズに応じたケアを目指す。
- 2) ケアマネージャーをはじめ多職種との連携を強化し、チームケアを目指す。
- 3) 職員が働きやすく、力量を向上することができる民主的な職場を作る。
- 4) 社会福祉法人として、地域貢献ができるよう地域との連携を強化する。
- 5) 社会保障制度を充実する立場で、日々の実践を行っていく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【断らない姿勢を基本に、困難ケースや介護度の高い利用者を受け入れ支援をしている】

法人は医療・介護・福祉のネットワークを持ち、住み慣れた街で誰もが安全・安心できる介護を展開している。事業所は居宅介護支援事業所、訪問介護事業所、グループホームを合築した複合介護施設の中にあり、地域の受け皿として、断らない姿勢を基本に、困難ケースや介護度の高い利用者を受け入れ支援をしている。認知症等の症状により来所拒否の強い利用者を粘り強く説得したり、全介助が必要な利用者には特性をよく理解し、その人に合った対応をしている。利用者一人ひとりに向かった温かい支援が育まれている。

【健康相談や3ヶ月毎の「健康チェック表」で利用者の身体・生活状況を把握して健康維持に取り組んでいる】

健康関連団体とつながりがあり、健康に関する情報や資料収集、研修参加など利用者の健康維持の取り組みに力を入れている。前管理者を含めた5人の非常勤看護師を中心に家族や利用者の様々な健康相談や健康管理に応じ、緊急時は看護師の指示を仰ぎ職員間で連携して役割分担をし迅速な対応に努め、安心した生活を支援している。健康週間を設定し、3ヶ月毎に独自の「健康チェック表」で食事・体・睡眠・排便・外出頻度・転倒や生活上の変化など12項目の身体・生活状況を詳細に把握し、家族やケアマネージャーと連携して健康維持・改善に取り組んでいる。

【地域のボランティアの多彩な活動により利用者の生活の質の向上につながっている】

事業所は、積極的に地域のボランティアを受け入れている。ヨガ体操、ギター弾語り、音楽レクリエーション、書道、絵手紙、アロマレクリエーション、チェロライブなど多岐にわたって特技の提供や傾聴、厨房・レクリエーションの補助など月に10人くらいが日々利用者に関わりをもっている。利用者のリハビリ効果をあげるとともに生活の質の向上につながっている。利用者からも、色々な人が来てくれて楽しいことがたくさんあるという声が多数あがっている。事業所は年1回ボランティアと食事の場を設け、日頃の思いを汲み取るように努めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【一層のサービス向上に活動状況を知らせる広報紙の作成やアンケート調査の実施が望まれる】

事業所情報はパンフレット、リーフレット、ホームページ等で発信しているが、家族会がないこともあり利用者の活動状況を定期的に家族などに提供する広報紙の作成が望まれる。利用者に配布している予定表と献立表を盛り込み、利用者の写真や事業所の取り組みなどの広報紙を家族に届け、地域にも配付することで一層の家族の安心感と事業所の透明性につながる。また、連絡ノートや会話から利用者・家族の意見を集約しているが、アンケート調査が途切れているので、アンケートを実施して、利用者意向を分析、サービス向上を図ることが望まれる。

【通所介護計画と連動した介護記録の記載方法と管理日誌の内容整理の改善が求められる】

利用者の「個別介護記録」は実施内容を見やすく記録しているが、介護計画の目標と連動した記載でないため、目標に向かって援助した結果がどうであったかが不明確である。計画を意識した支援をする上でも記載方法の改善と計画の見直しをする際のモニタリング表の作成が望まれる。また、「管理日誌」は業務内容、利用者状況、連絡事項を集約して記載しているが、連絡事項が多いと書ききれずメモ用紙の添付が見られている。出勤日でない日の読み込みの徹底にも課題がでており、情報モレの一因にもなることから内容を整理する改善が求められる。

【事業所内は安全性や快適性に留意しているが、休息場所の工夫に期待したい】

事業所内の汚れに気がついた職員は、率先してその都度きれいにし、テーブルには花が飾られ、利用者は和やかに過ごしているが、落ち着いて休息できるスペースの工夫が課題となっている。ベッドが置かれている静養室はあるが、荷物も置かれていてゆったりと休める空間といえず、フロア壁面に配置してあるベッドも、落ち着いて休息をするには改善が必要で、職員もベッドの配置の問題点を表明している。フロア全体のレイアウトを職員間でアイデアを出し合い、落ち着いて休息できるスペースを工夫するなど、更なる環境整備に期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員提案で土曜の定員拡大や祝日営業の拡大の実施計画でサービス向上を図っている】

職場会議の内容の充実を目指しており、できるだけ多くの職員参加のもと、全員が意見を出せるように取り組んでいる。日常業務に対する見直しについて職員から提案、提起されたものは、議論して必要な改善はその都度進めている。平成27年1月から職員提案で、土曜日の定員を20名から25名に増員し、祝日も営業日を増やす計画になっている。土・祝日の利用希望者の利用をやすくするとともに、安定した収益を持続できるようサービスの向上を図っている。

【「入浴指示書」を基に個々のニーズに応じ、安全で快適な入浴サービスに力を入れている】

利用者の入浴は、主治医による「入浴指示書」を基に看護師が健康状態チェックを行い、ベテラン職員が身体状況に留意して安全な入浴や利用者のニーズに応じた支援を実施している。自立浴槽2台と機械浴槽1台で、利用者の希望や身体機能に応じ福祉用具や浴槽を使い分け支援している。週3回の入浴希望者や午後入浴希望がありそうな場合は職員が複数で準備し対応するなど、柔軟に利用者の要望に沿えるように入浴サービスに力を入れて取り組んでいる。浴室はパネルヒーターを設置し、脱衣所と共に清掃が行き届き安全、快適な環境整備ができています。

【利用者の生活の変化を見逃さないように、「健康チェック表」で3ヶ月毎に検証している】

「健康週間」を設け、普段の活動をしてもらいながら、3ヶ月毎に、事業所独自に作成した「健康チェック表」で利用者一人ひとりの体重、握力、10メートル歩行の測定をしている。また、健康チェック

表に記載してある「食べ物うまく噛めるか」、「飲み込みはどうか」、「夜は眠れているか」、「トイレの1日回数・お通じの状態」、「外出回数」、「外出の時は荷物を持てるか」、「1ヶ月の間に転倒したことがあるか」、「1ヶ月の間に生活上の変化やできごとがあったか」など12項目を聴き取り記録して、利用者の身体や生活の変化に気をつけている。

○利用者調査結果

有効回答者数	30人
利用者総数	47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	93.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 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	80.0% 10.0% 10.0% いれえ: 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	80.0% 16.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0% 6.0% 23.0% 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	50.0% 33.0% 6.0% 10.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0% 6.0% 6.0% いれえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0% 6.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 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	60.0% 6.0% 30.0% いれえ: 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	40.0% 53.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0% 10.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0% 10.0% 10.0% 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	56.0% 23.0% 20.0% いれえ: 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	53.0% 20.0% 23.0% いれえ: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	63.0% 30.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 3.0%
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	33.0% 16.0% 16.0% 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	社会福祉法人奉優会
事業所名	デイホーム奥沢
所在地	東京都世田谷区奥沢2丁目23番1号
連絡先	03-5726-3011

○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) 品質マネジメントシステムを継続的に改善する
- 4) 「4 'C s w i t h T h a n k s」の行動をする

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【外出の機会を多様に設け、非日常の楽しみの機会を提供している】

お天気の良い日は、散歩に出かけ、季節を感じ、心地よいひと時を過ごしている。また、買い物外出の日を設け、近くのスーパーマーケットに車で出かけ、好きなものを選んで購入している。昼食外食も行い、景色を楽しみながら、いつもと異なった食事を楽しんでいる。さらに誕生日昼食などで近隣のレストランで出かけており、年に一度の楽しい行事となっている。その他、「日帰り旅行」も実施している。「日帰り旅行」はすべて利用者実費負担で行い、希望者に実施している。

【地域でできる限り長く暮らし続けることができるよう、生活基盤型サービスを提供している】

利用者、家族の在宅生活が充実できるよう、また、地域でできる限り長く暮らし続けることができるよう、生活基盤型サービスを提供している。通院への送り迎え、夕食持ち帰り、夕食付き延長サービス、買い物外出、ヘアカットなどである。また、月5回、買い物外出の機会を提供しており、利用者は自分の目でみて、商品を選ぶ楽しみを得ている。現在、新たなスーパーを開発しているところである。

【定期的にカンファレンスを実施し、利用者個々に合った支援ができるようにしている】

3つのグループに分かれ、利用者個々の通所介護計画書のモニタリング・評価を適切に行っている。カンファレンスを通して、利用者に対する良い介助の方法や有益な情報を持っている職員が意見を出しあい、通所介護計画書に反映している。カンファレンスを定期的の実施することで、利用者個々のケアの改善について皆で議論し、利用者個々に合った支援ができるようにしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【アセスメントのさらなる充実が望まれる】

サービス契約時には、担当のケアマネジャーからの「利用者申込書」にて利用者情報を把握し、アセスメントは「利用者申込書」に追記しており、アセスメント表の整備が課題となっている。アセスメントは、ニーズを把握し、課題解決のカギを導き出し、支援の方向性、目標を把握するための必要な業務である。より良き支援のために、アセスメントのさらなる充実が望まれる。

【利用者懇談会など、利用者の要望をサービス改善につなげるよう、より一層の取り組みが望まれる。】

利用者調査では、沢山の要望が寄せられていた。たとえば、カラオケの順番や外出希望などである。職

員が直接利用者にやりたいことを聴いて、利用者の希望にあったサークル活動を提供している。利用者の平均介護度は2.3である。利用者懇談会など、利用者の要望をサービス改善につなげるよう、より一層の取り組みが望まれる。

【業務水準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、「さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している」について、一般職員について自己評価が低かった。この点に関して、皆で検討し、業務水準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

【多様なボランティアを導入し、利用者の生活の幅を広げている】

多様なボランティアを導入し、利用者の生活の幅を広げている。フルートの演奏、唱歌・軍歌・演歌・フォークソングなどのバンド演奏、バイオリン、アコーディオン演奏、折り紙、民謡と歌、歌とバイオリン演奏、アロママッサージ、ハンドベル、マジックなどである。利用者は、ボランティアと一緒に歌を口ずさみながら懐かしい歌や楽器の音色を楽しんでいる。アロママッサージでは、男性利用者もラベンダーなどのアロマの香りとボランティアによる手のマッサージでリラックスしている。ボランティアと職員によるフラダンスも人気である。

【児童・学生と交流し、異世代交流を持ち、利用者の生活の幅を広げている】

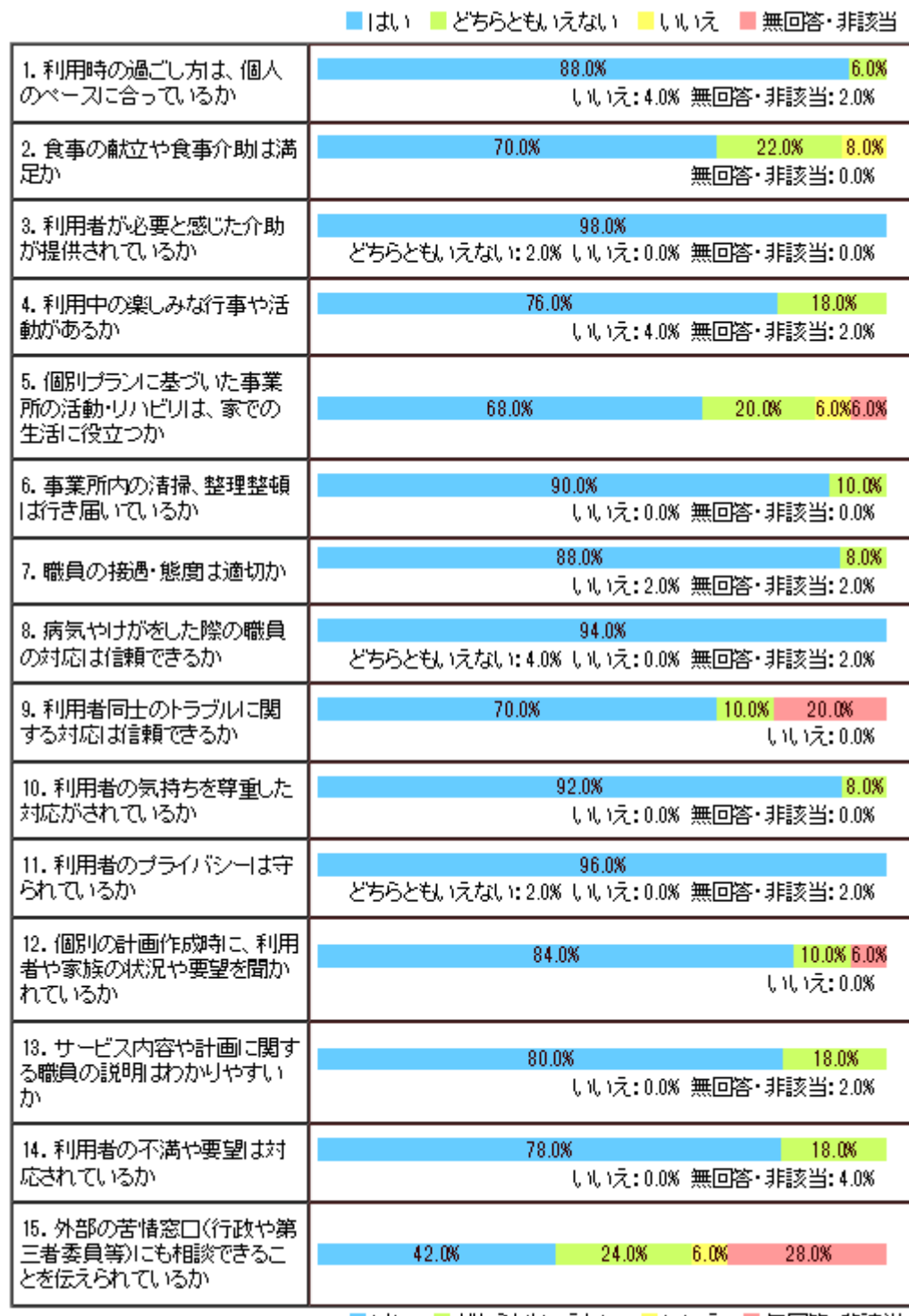
保育園の園児が来所し、利用者の前で踊ったり、歌ったり、ゲームと一緒にしている。小学校の夏祭りの盆踊りに出かけている。小学校の児童が当事業所に来所し、利用者と一緒に遊び、昔の遊びを教えてもらったり、昔のこの地域の話をお聴いたりして一緒に過ごしている。また、2校の中学校から職業実習で生徒が訪れている。2か所の大学から教職免許取得で学生が来所し、利用者の話し相手になっている。このように児童・学生と交流し、異世代交流を設け、利用者の生活の幅を広げている。

【外出の機会を多く設け、気分転換をしている】

毎週、月曜日お散歩クラブを実施し、お花や木々を觀賞しながら散歩している。誕生日昼食などで近隣のレストランで出かけたり、近隣の寿司屋が出張寿司（出前寿司）にも来ている。2か月ごとに外出活動をしている。日曜日に年に一度のお楽しみ行事である「日帰り旅行」を実施している。「日帰り旅行」はすべて利用者実費負担で行い、希望者に実施している。他県まで出かけ、家族も含め総勢32名の利用者・家族が参加している。

○利用者調査結果

有効回答者数	50人
利用者総数	124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	社会福祉法人奉優会
事業所名	デイホーム野沢
所在地	東京都世田谷区野沢1丁目35番8号 アクティ三軒茶屋A棟1階
連絡先	03-5431-6865

○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) 品質マネジメントシステムを継続的に改善する
- 4) 「4 'C s w i t h T h a n k s」の行動をする

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の自主性を尊重し、選択肢を提供し、好きなサークル活動に参加していただいている】

利用者がその日の気分でやりたいことを、やりたいときに選んで活動に参加していただいている。そのため、当日の朝の段階で参加したいプログラムを利用者一人ひとりに確認している。「何がしたいか」と聴いても、答えにくいこともあるため、選択肢をいくつか提供して選んでもらっている。利用者は「字を書きたいから通所する」「孫にプレゼントするため手工芸をする」など目的意識を持って参加している。さらに利用者からの要望を取り入れ、お出かけサークルが始まっている。

【多様な地域ボランティアを導入し、和菓子教室や手工芸等、様々な活動を提供している】

積極的に地域のボランティアを導入し、利用者に様々なプログラムを提供している。臨床美術、和菓子教室、手工芸、書道等は、ボランティアが講師となり、利用者に人気の活動プログラムである。今年度から新たに書道や傾聴のボランティアも導入している。また、今年度から定期的にボランティアとして活動している方々を対象に面談を行い、ボランティアの希望や想いを聴き取り、ボランティアの方々がやりがいや達成感を持てるようサポートしている。

【事業所周囲を散策したり、外食するなど、積極的に地域に出かけている】

事業所は散歩に適した立地にあり、少人数の散歩の活動として、近隣のお寺、緑道、団地内の中庭などを散策している。全体で実施している外出行事では、紅葉や桜の見物、デパートやファミリーレストランに昼食を食べに行く企画を実施している。延べ115人前後の方が参加され、希望者全員が参加でき、利用者に喜ばれている。隣接する喫茶店はおやつ外出で利用し、利用者のリクエストに合わせて出かけている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【生活リハビリになるような活動メニューのより一層の工夫が望まれる】

利用者調査では、身体を動かす活動メニューへの期待や「もう少し歩く時間が欲しい」などの要望が寄せられていた。希望される利用者を対象に、少人数のセラバンド体操のサークルを実施しているが、生活リハビリになるような活動メニューのより一層の工夫が望まれる。

【地域の中での当事業所のあり方についてより一層の検討を期待する】

事業所責任者は、地域ニーズに合った、他社と差別化が図れるサービスのコンセプトと戦略立案が必要と考えている。毎月、居宅介護支援事業所に赴き、目標達成度状況報告書を持参し、利用者の様子を伝えている。電話・連絡帳でのやり取りや家族会（年3回）を通して、家族との情報交換も行っている。利用者・家族・居宅介護支援事業所を含む地域の方々からの要望を受け止め、地域の中での当事業所のあり方（存在価値・存在意義）について検討されることを期待する。

【組織内の意思疎通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、全般的に一般職員の自己評価が低い結果となっている。組織内のタテとヨコのコミュニケーションの活発化や意思疎通に関して、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**【利用者の在宅生活を支える取り組みをさまざま行っている】**

利用者の在宅生活を支える取り組みをさまざま行っている。夕食持ち帰りやヘアカットなどである。ヘアカットは月約10名の利用者が利用している。また、通所が休みの日も、買い物・調理が困難な場合も、緊急配食も可能である。

【ボランティアを通して、地域連携の拠点としての取り組みを行っている】

事業所の通りに面したガラス面に「ボランティア大募集」の貼り紙を貼るなどして、ボランティアの拡大に取り組んだ。同時にすでに活動中のボランティアの方々にも個別に話を聴き取り、ニーズをヒアリングし、利用者満足・ボランティア満足両方の視点で一人ひとりにあったボランティア活動をコーディネートした。その中、15年間引きこもり状態であった方が囲碁将棋のボランティアとして活動し、今では「自分を待っていてくれる人がいるのが嬉しい」と社会復帰の切っ掛けとなっている。今年度、ボランティア同士が交流できる感謝祭を実施予定である。

【職員育成の仕組み、その実施は充実している】

職員育成は、法人主催、通所事業部主催、通所事業部内同一エリア内交換研修、事業所内研修などの重層的な仕組みを設けている。毎月の全体会議の中で勉強会を実施し、介護職として必要な知識の取得とスキルアップを図っている。個別にスキルアップが必要と思われる場合は、外部の研修へも参加してもらっている。参加後は、全体会議の場で、他職員へ情報共有の意味も含め、報告会をしている。また、法人として、キャリアアップ申請書をもとに、中長期育成を検討している。

○利用者調査結果

有効回答者数	50人
利用者総数	89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%	22.0%	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	70.0%	28.0%	いゝえ: 2.0%	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	92.0%	6.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	14.0%	いゝえ: 4.0%	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	60.0%	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%	8.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	10.0%	いゝえ: 0.0%	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	92.0%	6.0%	どちらともいえない: 2.0%	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	56.0%	22.0%	22.0%	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%	8.0%	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	84.0%	16.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 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%	16.0%	8.0%	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	68.0%	30.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	10.0%	10.0%	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	40.0%	30.0%	6.0%	24.0%

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	奉優デイサービス池尻
所在地	東京都世田谷区池尻 2 丁目 3 番 45 号
連絡先	03-5779-9131

○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) 職員が「4 'C s w i t h T h a n k s」の行動をとる
- 2) 社会的ニーズを抽出し 住み慣れた家で安心して老いるサービスを提供する
- 3) 地域に貢献する事業 地域と連携した運営を行う
- 4) サービスの質向上のために 施設内他部署連携 エリア内・法人内通所事業所連携を図る

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【外出の機会を多く設け、非日常の楽しみの機会を提供している】

天気の良い日は近くの園に散歩に出かけている。また、チラシをみて、「行ってみたい」との利用者の声を受け、急遽近くにあるファミリーレストランに出かけ、メニューを見て好きなものを注文している。蕎麦を食べに行くという昼食外出も行っている。毎月恒例になっているコーヒー外出もあり、数種類のパンの中から好きなモノを選び、コーヒーと共に楽しんでいる。秋には紅葉ドライブを実施し、色づいたイチョウなどをみて楽しんでいる。近くの幼稚園のバザーや運動会にも出かけ、孫の世代との交流の機会もある。

【住み慣れた自宅でできる限り暮らしていけるよう、「生活基盤型プログラム」を提供している】

住み慣れた自宅でできる限り暮らしていけるよう、「生活基盤型プログラム」を提供している。月2回、ヘアカットの機会があり、スポット参加での利用も可能である。また、スーパーへのお買い物プログラムでは、週1回、近くにあるスーパーへ車で買い物に行っている。重いお米や朝食のジュース類を買う方、夕食に召し上がるお弁当を買いに行く方など、それぞれが買い物を楽しんでいる。そのほか、夕食用としてお弁当持ち帰りも可能である。また、本人の体力に合わせ、早朝・延長の選べる7コースのサービス時間を提案している。

【趣味サークル活動が多種多様で、利用者は好きな活動を選んで参加している】

コーラス・園芸・ハイク・調理・書道・麻雀・囲碁・将棋・絵画・陶芸・カラオケなどの趣味サークル活動が多彩である。そのほか、脳が活性化し、認知症の症状が改善されることを目的として開発された臨床美術の時間もある。利用者から大人気のフラワーアレンジメントでは地域のお花屋さんが講師となり、季節の花を活け、自宅に持ち帰って飾っている。利用者は好きな活動を選んで参加している。同一法人世田谷エリア内他事業所と合同で、のど自慢大会や作品展などを行っており、のど自慢大会ではお茶とお菓子を食べて楽しいひと時を過ごしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【生活リハビリの充実に向けて、より一層の取り組みを期待する】

機能訓練指導員（看護師兼務）1名を配置しているが、個別機能訓練の加算は取っていない。リハビリ機器は置いていないが、機能訓練指導員が事業所内で歩行訓練を行ったり、職員の見守りのもと、テーブルの周りを一周して歩行訓練を行っていた。利用者調査では「個別プランで決めた事業所での活動やリハビリが家での生活に役に立っていると思いますか」に関して、「はい」と返答した方々は回答者の56.8%であり、他設問と比較して満足度が低い。今後も、生活リハビリの充実に向けて、より一層の取り組みを期待する。

【定期的なカンファレンスの取り組みを期待する】

通所介護計画書の作成、モニタリング・評価は適切に行われているが、リーダー層が中心となっているようである。今後は、職員全員、もしくはチームに分かれて、より多くの職員が参加し、利用者個々の支援について検討されることを期待する。そうすることで、職員皆で共通認識を持ち、同じ方向性で支援することができ、職員全体の介護力向上にもつながると考える。

【非常勤職員に対する育成の仕組みの充実が望まれる】

法人で統一された通所事業マニュアルや、事業所独自の手順書を作成し、いつでも閲覧できるようにしている。新人職員に対しては、通所事業部の研修に派遣し、その後は、当事業所でOJTで育成している。一方、昨年度は常勤職員の離職はゼロであったが、非常勤職員の離職が課題となっている。特に非常勤職員に対する育成の仕組みの充実が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員と話しながら、利用者が写真つきの日記を作成している】

家族から、利用者が認知症にてデイサービスでどのように過ごしているのかがわからないとの声を受け、職員が利用者の気持ちや思ったことを引き出し、写真つきの日記を作成している。できる限り本人が文章を書き、職員が活動時の様子を写真に撮り、日記に貼り付け、利用者と職員で作成している。家族に日記をみていただき、デイサービスでの活動の様子や本人の気持ちを知っていただいたり、サービス担当者会議で提示し、ケアマネジャーとのコミュニケーションツールにも役立てている。本人にとって、趣味生きがい活動の貴重な記録となっている。

【「おしゃべりカフェ」の開催など、地域に根差した施設づくりに取り組んでいる】

2か月ごとに「おしゃべりカフェ」を実施し、地域の方々が参加している。毎回、8～10名の参加でリーダーが多い。そこで、地域の困ったことの解決を聴き取り、地域の課題解決に取り組むたいと考えている。年2回のバザーを行い、その収益は東日本大震災などに募金している。また、ペットボトルのキャップやベルマークを集め、利用者と職員で近くの小学校に届けている。近隣の方々に車椅子を貸し出したり、ゴミ拾い活動をするなど、地域交流・地域貢献の活動を通して地域に根差した施設づくりに取り組んでいる。

【「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。アセッサーの資格保有者である副事業所責任者が、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	43人
利用者総数	75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%	16.0%	いゝえ: 4.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	74.0%	18.0%	いゝえ: 4.0%	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	86.0%	11.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	79.0%	6.0%	9.0%	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	55.0%	30.0%	11.0%	いゝえ: 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%	9.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	11.0%	いゝえ: 2.0%	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	88.0%	6.0%	どちらともいえない: 2.0%	いゝえ: 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	69.0%	13.0%	13.0%	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	90.0%	9.0%	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	81.0%	13.0%	いゝえ: 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%	16.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 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	79.0%	13.0%	いゝえ: 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	69.0%	20.0%	9.0%	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	48.0%	20.0%	6.0%	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%	いれい: 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%	いれい: 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%	いれい: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%	いれい: 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%	いれい: 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%	いれい: 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%	いれい: 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%	いれい: 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%	いれい: 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%	いれい: 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%

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
事業所名	松が丘高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都中野区松が丘1丁目32番10号 松が丘シニアプラザ
連絡先	03-5380-5761

○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) 人としての尊厳を守る
- 2) 住み慣れた身近な地域での生活の継続
- 3) 自立した生活を送る為のサービス提供
- 4) サービスの質を高め、利用者満足度も高める
- 5) 事業経営の透明化と適正化

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「新人育成マニュアル」を活用して新人育成に効果的に取り組んでいる】

新規採用者には、「新人育成マニュアル」を活用して育成に取り組んでいる。マニュアルは、冒頭に職員の姿勢として「はいという素直な気持ち、感謝の気持ち」など日常の五心を明示するとともに「電話対応」、「コミュニケーション」、「クレーム受付」、「移乗・移動」、「食事介助」などと多岐にわたっている。受講に合わせ「業務水準チェックシート」を使って、①フロア業務、②送迎、③入浴、④リーダ業務、⑤事務、それぞれの項目について指導者がチェックして必要なアドバイスをすることにより新人育成に能率的、効果的に取り組んでいる。

【帰りの便を待つ利用者は、自ら過ごし方を選択し充実した時間をすごしている】

帰りの便を待つ利用者は、囲碁や脳トレに取り組むなど自ら選択して、利用者それぞれが、思い思いに過ごすことができるようにしている。中には「お世話になっているから出来ることはやろうと思ってね」と、お下拭き布を一生懸命切っている利用者もいる。また、理美容学校の生徒が月一度、ボランティアとして来所し、送迎者を待つ時間にアロマハンドマッサージなどをしてくれることを楽しみにしている。乗車を促され「まだ帰りたくない」という利用者もいるなど、退屈そうにしている利用者はいなく充実した時間を過ごしている。

【視力低下や難聴の利用者とのコミュニケーションを楽しめるよう工夫して支援している】

利用者の中には、視力低下や難聴の利用者がいる。難聴の利用者とのコミュニケーションを円滑にするために、個人用の小さなボードに書いた文字を使っている。視力低下している利用者には、大きなボードに字を大きく書くとともに、職員が隣りに座り、活動に参加できるよう説明したり、食事の場面では、メニューの説明をしながら利用者の手を取り、お膳のどこに何があるか、熱いか冷たいかなどを伝えていく。レクリエーションや活動時には視力低下や難聴の利用者を意識して、見えやすい、聞こえやすい位置に利用者を案内している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【介護計画更新時のアセスメント不足の改善に期待したい】

2種類の個別日誌を使って利用者のセンターにおける生活状況などを記録している。その一つには、送迎時や入浴、喫食状況などの生活の様子、特記事項とともに家族・利用者からの把握したニーズなどを記録し、もう一つには、その日に支援したサービスの内容を記録するなど、支援に必要な情報を収集している。しかし、センターとしては、定期的なアセスメントの見直し時期がやや曖昧なことから介護計画更新時のアセスメント不足を課題にしているためその改善に期待したい。

【送迎車内で感染性胃腸炎等の発生を予測した備品を整備するとよい】

送迎車内での利用者の緊急時に備え、利用者名簿とそれぞれの緊急連絡先を3つ記載した一覧を備えている。送迎中の緊急事態発生時の対応に関して、運転手および添乗職員が対応すべきことを、一連のフローにしたマニュアルを整備しており、救急車要請すべきか否かの判断基準も詳細に織り込んでいる。車内には発熱、下痢・嘔吐などに対応するために、毛布・新聞・ティッシュペーパーを備えている。なお、感染性胃腸炎などの発生も予測して、感染防止図ることができるよう感染対策グッズの常備をするとよい。

【業務の標準化を図るために様々なマニュアルの定期的な見直しをすることを検討するとよい】

センター業務の標準化を図るために、「サービス向上マニュアル」、「感染症マニュアル」、「送迎マニュアル」、「虐待防止マニュアル」、「新人育成マニュアル」など様々なマニュアルを整備している。職員が業務遂行中、疑問点があったときなどは、マニュアルで確認することもあるが、統括センター長や副主任、生活相談員に指導などを仰ぐことの方が実態となっている。法令の改正などの機会にマニュアルを見直すことがあるが定期的に見直すことにはなっていないので、定期的な見直しをすることを検討するとよい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の要望を活かし、満足度の高い食事の提供に取り組んでいる】

毎月行っている利用者懇談会での要望を献立に活かしており、肉・魚を利用者が好む調理方法でバランスよく提供している。毎月の行事食は主食からデザートまで季節の行事を堪能できるように工夫して提供している。行事食や誕生食は、全利用者が食べることができる。調理職人が利用者の目の前で提供するそば打ちやにぎり寿司のイベントは、お店の雰囲気を出し利用者の好評を得ている。また、通所日となっていない利用者などに安否確認を兼ねて配食サービスをするということにも取り組んでいる。

【全職員一体となり利用者の意欲を引き出すリハビリの実施に取り組んでいる】

OT・PTをそれぞれ週に2回配置している。職員との良好な連携で利用者・家族のリハビリのニーズに応えている。筋力をつけて足腰を鍛えたいという利用者が多く、四肢筋力をつけるリハビリを実施している。帰りの送迎者を待つ時間を利用して一人で訓練する意欲のある利用者も多い。家族には、訓練の内容や利用者の意欲ある姿勢などを伝えている。自宅用のリハビリプランは分かりやすく「自宅でも資料を見てやっている」と利用者・家族に好評を得ている。健康運動指導士による集団体操や健康談話も利用者から好評を得ている。

○利用者調査結果

有効回答者数	34人
利用者総数	61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	91.0% 8.0% い いいえ: 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% 8.0% い いいえ: 2.0% 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	70.0% 8.0% 5.0% 14.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	79.0% 14.0% い いいえ: 2.0% 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	79.0% 14.0% い いいえ: 2.0% 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	97.0% どちらともいえない: 0.0% い いいえ: 2.0% 無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0% 5.0% どちらともいえない: 2.0% 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	73.0% 5.0% 5.0% 14.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	67.0% 26.0% どちらともいえない: 2.0% い いいえ: 2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0% 8.0% い いいえ: 2.0% 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	82.0% 8.0% 5.0% い いいえ: 2.0%
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	55.0% 26.0% 5.0% 11.0%
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	58.0% 29.0% 11.0% い いいえ: 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% 20.0% い 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	41.0% 20.0% 11.0% 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	社会福祉法人ケアネット
事業所名	老人デイサービスセンターふじみ苑
所在地	東京都中野区弥生町5丁目2番19号
連絡先	03-3382-0566

○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) お客様の人権、個性、プライバシーを尊重し、ニーズと期待に沿った安心できるサービスを提供する。
- 2) すべての利害関係者に信頼される介護施設の創造に努力する。
- 3) お客様の立場に立って、専門知識、技術の向上を図り、最大の誠意を持って仕事をする。
- 4) 他のデイサービスで受け入れが難しい方でも受け入れられる、質の高いサービスを目指す。
- 5) 職員はお互いに協力し合い、活気あふれた明るいデイサービスづくりに努力する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【活気あふれた明るいデイサービスづくりのための「風通しの良い職場」となっています】

経営層は、現場職員の意見を大事にしていきたいと考え、率先して風通しの良い職場づくりに取り組んでいます。今年度の事業所の方針として、「職員一人一人が信用を重んじ、責任感を持ち、チームワークでサービスをおこなう」ことを明示して取り組んでいます。職員が意見を言いやすくするため会議体を整えたり、事業計画策定のために職員アンケートで意向を集めるなど現場の意見を集めるための様々な取り組みを行っています。職員調査の結果では、「職員が自ずと協力し合い、一丸となって職務を全うする体質になっている」という声も見られました。

【「実績表」を中心に個別のケアのため介助方法が具体的になっており、利用者一人ひとりへのきめ細かいサービスにつながっています】

個々の利用者の要望や服薬の情報、臥床の有無、水分のとりみ、食物アレルギー等の情報を「面接調査記録」より抜き出し、利用者の介助方法もまとめ、サービスを利用する曜日ごとに「実績表」を一覧表形式で作成しています。また「排泄チェック表」でも、移動、着脱、声かけの方法、個々の利用者の介助方法や特記事項等を一覧できるようにしています。介助方法が具体的であり、情報が更新されるしくみにしているため、シフト制の職場であっても、個々の利用者にとどのようなサービスをなすべきか情報共有ができ、きめの細かいサービスにつながっています

【最大の誠意を持って仕事ができるように、専門知識、技術の向上に努めています】

事業所の内部研修を増やせるように取り組んでいます。また、外部研修については、研修情報を回覧して希望を取り、非常勤職員も参加できるようになっています。正職員・常勤職員の育成については、チャレンジシートや人事評価表を活用して進めています。その結果、利用者への対応力が上がってきているのと同時に、向上心が芽生えてきていることが職員調査の結果からも見られています。また、今年度の利用者調査の結果を受けて、接遇向上を目指して、改善に取り組みはじめています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【情報をもれなく記録、共有することによる業務負担解消のための工夫が期待されます】

記録書類は、利用者一人ひとりの情報を過不足なく記録するための仕組みとなっており、情報共有を行い、利用者情報を把握して支援を行うことでサービスの質の向上につながっています。一方で、業務日誌、ケース記録、申し送りノート、排泄チェック表、連絡帳など情報を漏れなく共有していくために、業務負担が増えている部分が見られます。今後は、記録を効率的に行うための整理、手書き以外の記入方法の検討が期待されます。事業所として今後力を入れていくべき業務への人員配置のためにも必要であると考えられます。

【非常勤職員に対するやる気向上のための取り組みが期待されます】

常勤職員に対する人事考課制度を導入や研修等への参加機会を増やすことで、個人の能力向上を進め、利用者に対するサービスの質の向上を図っています。デイサービスの事業環境はより一層厳しさを増すと予測され、今後の生き残りのためにも、組織力と職員個人の能力向上が必要になると思われます。現在、非常勤職員の働きが事業所運営に欠かせないものとなっている一方で、職員調査では非常勤職員から「やる気向上のための取り組み」が不足しているという結果が見られます。今後、非常勤職員の頑張りが認められるような仕組みの検討が期待されます。

【利用者への嗜好調査実施による食事メニューの工夫や調理方法の工夫など食事提供に関するさらなる取り組みが期待されます】

食事提供では、今後の課題として「選択食」の実現をあげています。今年度は、苦手な食材の代替食の提供など食事提供の面で改善も見られましたが、コストや手間の問題もあり、選択食の実現には至っておりません。利用者のニーズを食事提供に活かすということでは、利用者の食事への嗜好をアンケートなどで調査して実施するリクエスト食の提供なども考えられます。また、今後の利用者の状態変化、「他の施設での受け入れの難しい方」の受け入れに対応していくためにも、現在行っていない食形態の提供も検討が期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の身体状況に合わせて介助浴、リフト浴、機械浴を使いわけています】

ふじみ苑の「売り」の一つとして入浴介助があります。入浴前には必ずバイタルサインが正常な事を確認し、利用者の身体状況に合わせて介助浴、リフト浴、機械浴を使いわけています。入浴サービスを提供することで利用者の身体の清潔を保持し、精神的安定、自宅での介護負担の軽減を図っています。入浴時は必ず職員が立ち会い必要に応じた介助を行います。入浴時に異変があれば、速やかに家族、関係機関等に報告し、早期対策へとつなげています。また、毎月末に香りの湯を実施し、季節ごとに香りを変えて利用者が楽しめるようにしています。

【実習生のアイデアも取り入れ、レクリエーションの充実を図っています】

事業所で行っているレクリエーションは、40種以上あります。中でもテーブルピンポンやピンポン玉キャッチなどが人気を集めているようです。レクリエーションは職員が考案したもののほか、積極的に受け入れをしている介護体験中の実習生に考えてもらったアイデアで、好評となり定着したものもあります。実習生とのコミュニケーションも利用者にとっては楽しい時間となっています。「バス待ちレク」も、「利用者がふじみ苑に来ると楽しい、また来たいと思える雰囲気づくり」を目指し、レクリエーションの充実に取り組んでいます。

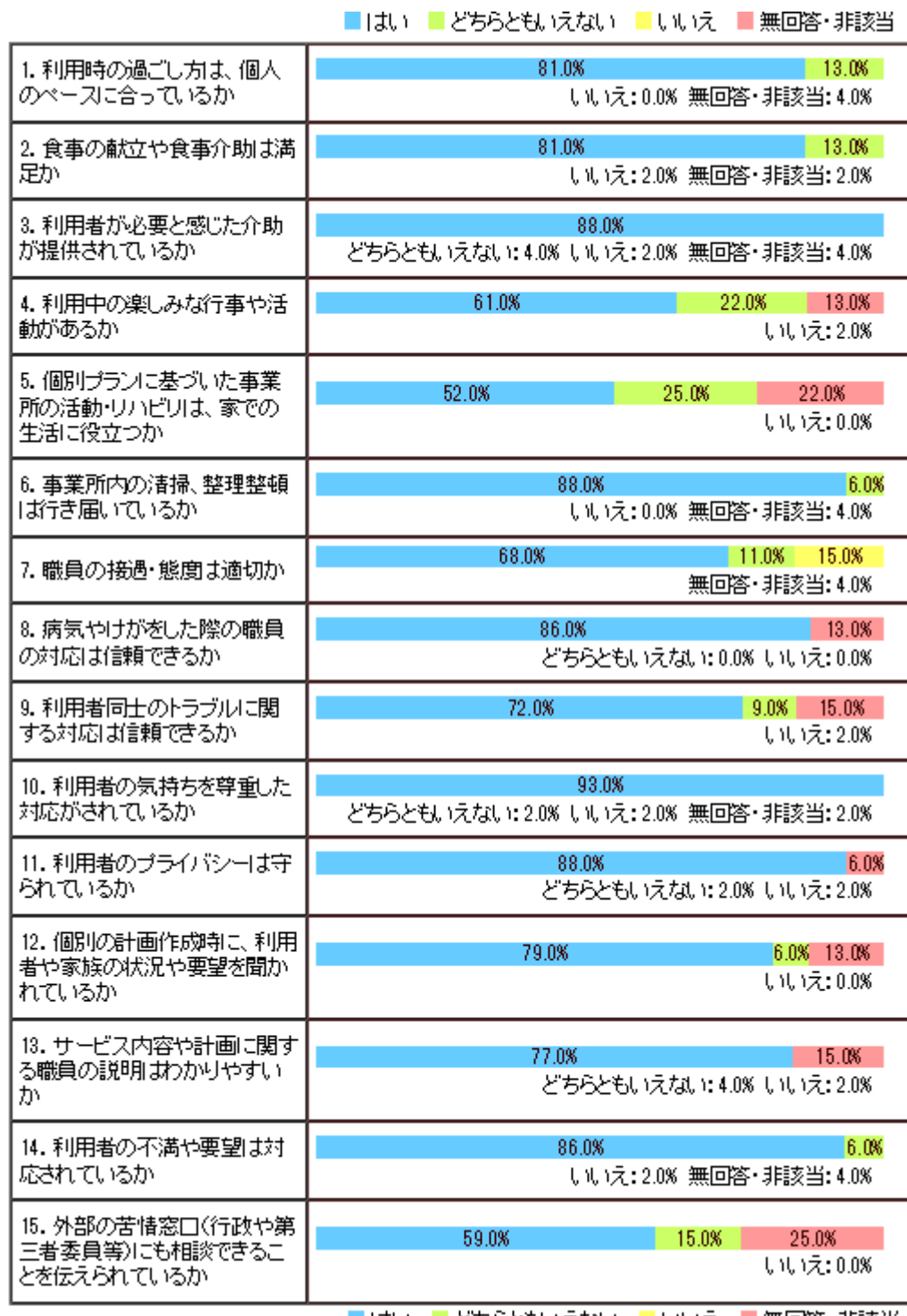
【「イベント」の着実な成功のために計画を綿密に立てています】

事業所が大切にしている考えとして、「ニーズと期待に沿った安心できるサービスを提供する」があり

ます。数年前の利用者調査で楽しみにしているものがあまりないという意見があつて以来、ニーズに応えるため、イベントに力を入れてきました。年間行事計画の他、行事の成功のため、各催物計画書を綿密に作成しています。担当を決めて、当日のタイムスケジュール、バス内の配置表、雨が降った場合の計画など詳細部分まで計画をし、様々なリスクにも配慮しています。また、準備も長期間となるため、職員のシフト表にもイベント準備時間を考慮しています

○利用者調査結果

有効回答者数	44人
利用者総数	57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	社会福祉法人奉優会
事業所名	中野区立弥生高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都中野区弥生町3丁目33番8号
連絡先	03-3370-9841

○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) 品質マネジメントシステムを継続的に改善する
- 4) 「4 'C s w i t h T h a n k s」の行動をする

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の希望に応じて、積極的に外出する機会を設けている】

積極的に外出する機会を設け、お花見、外食などに出かけている。昼食外出のあとは、ドライブをしている。利用者から「～に行ってみたい」との希望が出た際には、希望地まで行き、希望に応じている。また、生活支援サービスとして買い物支援を実施しており、独居生活で買い物に出る機会のない方の支援をしている。現在は、便箋を買いに行きたいという希望があり、対応している。また、「地域溶け込み施策」に取り組み、地域の商店街のお祭りに参加する等、事業所の認知度向上のため積極的に働きかけている。

【アセスメントシートを活用し、利用者の課題分析を適切に行い、モニタリング・評価も計画的に実施している】

アセスメントシートはA4サイズ・1枚で、「送迎」「移動」「食事」「排泄」「入浴」「活動・コミュニケーション」などの項目設定で、通所介護計画書作成に必要な課題分析を行っている。また、家族の要望や自宅での様子も記入しているため、課題分析と同時に利用者の全体像を把握できる。このアセスメントシートを使って、職員間の情報共有を図り、共通認識を持ち、どの職員も同じ対応ができるようにしている。また、このシートを基に計画的に評価・モニタリングを行い、通所介護計画書の作成・更新もできている。

【保育園との交流、商店街との地域交流、認知症介護家族会の開催など、地域に根差した活動を展開している】

近隣の保育園と、定期的な交流の機会がある。「地域溶け込み施策」に取り組み、地域の商店街のお祭りに参加している。地域包括支援センターと共催し地域を含めた認知症の介護で困っている方々などに家族会「ほっと会」（認知症介護者家族会）を発足している。災害時に3階フロア（認知デイ）から利用者の誘導は現在の職員体制だけで厳しいため、地域の方々をお願いし4名の「おそのちゃんサポーター」を発足している。また、近隣の障がい者施設のバザーを年2回開催したり、障がい者施設の職員と話し合い、実習の場として提供している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【食事の満足度向上に向けてより一層の取り組みが望まれる】

利用者調査では、食事に関して、満足と返答した方々は回答者の54.7%と食事の満足度は高くなかった。自由コメントでは、「見た目がもう少し大切に演出して欲しい」「汁物は出来るだけ温かくして欲しい」などの声が寄せられていた。食事の満足度向上に向けてより一層の取り組みが望まれる。

【休息できる環境はあるが、衝立やカーテンで他者に見えない空間を作ることが望ましい】

評価員の訪問調査時には、広い部屋に32名の利用者が過ごしており、少し狭く感じられた。利用者が休息をとれる場所としては、壁側にソファ2台、ベット1台を設置し、利用者の希望があればいつでも使用することが可能である。カーテンも衝立もなく、ソファ1台とベットには寝ている人がいたが、他の人から見える状態であった。利用者のプライバシー確保のため、目隠しになるようなものを設置することが望ましい。

【職員間の意思統一・情報共有に向けたより一層の取り組みが望まれる】

サービス提供時間を7～9時間に移行したことで、職員の勤務形態が4交代になったため、夕方の申し送りを職員全員でできなくなってしまった。そのため、朝の申し送りのほか、伝達メモを残したり、連絡ノートをさらに活用するなど、情報共有ができるシステムを確立したり、常勤職員はパソコンのシステムを活用し情報共有できる体制を構築している。しかし、職員アンケートでは、職員間の意思統一や情報の共有化が課題であるとの意見が寄せられていた。職員間の意思統一・情報共有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

【在宅での暮らしを継続できるよう、さまざまな生活基盤型サービスを提供している】

生活基盤型サービスの一環として、緊急時宿泊サービスの導入を法人として着手する予定である。家族に対し、「緊急ショートが必要かどうかのアンケートを実施」した際には、「必要」と回答する家族がいた。また、家族会の場合でも、要望が出ている。また、その他の生活基盤型サービスとして、買い物支援や理美容サービスを実施している。月2～3回の理美容サービスでは、毎回10～15名が利用している。家族からも喜ばれているサービスである。

【認知症の介護で困っている方々などに家族会「ほっと会」を発足した】

地域包括支援センターと共催し地域を含めた認知症の介護で困っている方々などに家族会「ほっと会」（認知症介護者家族会）を発足し、地域の方で、認知症を抱えて介護で困っている方4～5名で行っている。3階（認知デイ）の家族も参加している。2か月ごとに家族も楽しみに参加している。毎回、参加する方もおられる。家族同士の交流ができ、外部の居宅介護支援事業所から、介護で困っている家族を推薦している。

【法人内で事例研究発表会や法人内階層別職種別連絡会を設け、専門性向上につなげている】

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、職員の良い刺激に繋がっている。今年度は、やよいの園から2事例を発表しており、うち1事例が高評価を得ている。また、事業所内だけでなく、法人全体での情報交換も活発に行われ、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。事業所を越えた勉強の場は、豊富に設けられ、法人全体で職員の専門性の向上を図っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	64人
利用者総数	151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%	14.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	54.0%	14.0%	29.0%	いゝえ: 1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0%	6.0%	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	59.0%	23.0%	12.0%	いゝえ: 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	67.0%	21.0%	9.0%	いゝえ: 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	75.0%	15.0%	いゝえ: 4.0%	無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	7.0%	いゝえ: 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	82.0%	9.0%	7.0%	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	73.0%	10.0%	14.0%	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	96.0%	0.0%	0.0%	どちらともいえない: 3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	7.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
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%	7.0%	いゝえ: 1.0%	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	82.0%	14.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	10.0%	7.0%	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	54.0%	21.0%	18.0%	いゝえ: 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	社会福祉法人奉優会
事業所名	奉優デイサービス堀江
所在地	東京都中野区中野2丁目23番8号
連絡先	03-3382-1327

○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）

【自立支援型デイサービスを目指し、自宅での生活を想定した豊富に取り入れている】

自宅での生活を想定した活動を多く取り入れている。料理、食器洗い、テーブル拭き、洗濯物干しなど、自宅でも行う動作を職員の見守りのもとで実施している。また、近隣のスーパーに出向いて金額を計算しながら買い物をする事で、脳のトレーニングを行っている。また、スーパー内を歩くことで、楽しみながら自然に歩行訓練を行うことができています。陶芸活動では、粘土をこねて形を作り、好きな柄や模様を色づけし、手先をフル活用しながら、お皿や湯飲みなど、利用者が好きなものを作成している。

【多種多様なイベントプログラムを提供し、楽しい時間を豊富に提供している】

一人ひとりの個性を生かした趣味活動や生きがい活動に取り組んでもらうため、多種多様なイベント活動を行っている。陶芸教室、料理・おやつ作り、外出や外食、美術教室、社交ダンス、フラワーアレンジメント、マジックショーなど、その内容は豊富である。特別イベントの際には、臨時希望者も多く、一回での対応が難しい場合は、数回開催するなど臨機応変に対応している。また、囲碁の日を設けたり、カラオケを楽しむ時間を作るなど、男性にとっても通いやすいプログラムを実施している。

【複数利用可能な銭湯型入浴設備を設け、入浴回数も柔軟に対応している】

浴室は広く開放感にあふれ、昭和の銭湯のような雰囲気の中で入浴を楽しむことができる。風呂場の入口には、広いくつろぎ場があり、マッサージ器やヘルストロン（電位治療器）を利用しながらゆっくりと過ごしている。ヘルストロンは、頭痛、肩こり、便秘、不眠症に効果があり、利用者の人気も高い。入浴回数も決められておらず、通所日に毎回入浴したい利用者は、毎回利用することが可能である。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【カンファレンスの充実が望まれる】

生活相談員が中心に、アセスメントを行い、通所介護計画書を作成している。計画の更新時は、介護職員に利用者の状況変化を確認しているが、再アセスメントの記録はない。また、全体会議で、利用者個々の状況変化について情報共有している。今後は、介護職員皆でカンファレンスを行い、介護職員皆が利用者の身体変化を見る目を養うことを期待したい。

【中長期の戦略を立て、職員と共有化されることを期待する】

2年後に当施設での運営が終了予定となっている。開設して1年目で利用者登録60名である。自立支援型デイサービスを目指し、利用者中心で昼食づくりを行うなど、ユニークな活動を展開している。法人全体、通所事業部の中長期経営計画は策定されているが、中長期の具体的な戦略を立て、職員と共有化されることを期待する。

【リスクマネジメントのより一層の取り組みが望まれる】

ヒヤリハットしたことをすぐに記入するよう職員に促し、皆でヒヤリハットを確認し、事故未然防止につなげている。事故・ヒヤリハットは、朝礼・夕礼で報告し、情報共有している。今後は、これらのヒヤリハットを集計分析し、事故未然防止に向け、支援内容を見直したり、その対応策を定期的に検証するなど、リスクマネジメントの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**【献立の決定から買い物・調理までの食事の一連の流れを利用者中心に行っている】**

昼食は、毎日手作りである。利用者が少なかった開設から秋頃まで、献立の決定から買い物・調理までの食事の一連の流れのすべてを利用者を中心に行った。利用者の数が増えて以降は、材料の調達は業者に依頼し、切る、混ぜる、和える等の作業を協力して行っている。継続して利用者一人ひとりに役割を持ってもらうことで、利用者の達成感につながっている。

【複合施設のメリットを活かした活動を行っている】

併設する敬老会館とは密な連携を図っており、敬老会館でのフラダンスやマジックショーのサークル団体には、練習の成果を披露する場として事業所を活用してもらっている。また、併設の敬老会館で行っている美術、陶芸、マジックショー、フラダンス、日本舞踊などの講師がデイサービスでボランティアとして活動している。

【外食や公園や商店街など、様々な外出活動を実施してい】

近隣に商用施設があり、少人数で公園や商店街など、様々な外出活動を実施している。利用者の希望や意見を確認しながら積極的に企画を立て、近くの大学の学食に昼食を食べに出かけている。全体行事としては、桜や紅葉の見物、昼食外出、郷土資料館外出などを実施した。外出活動は人気があり、外出活動の際に、スポット利用する方も多い。

○利用者調査結果

有効回答者数	26人
利用者総数	60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%	15.0%	いれえ: 3.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	65.0%	15.0%	15.0%	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	88.0%	11.0%	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	80.0%	7.0%	7.0%	どちらともいえない: 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	53.0%	15.0%	11.0%	19.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	7.0%	7.0%	いれえ: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	80.0%	7.0%	11.0%	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	57.0%	15.0%	26.0%	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%	どちらともいえない: 3.0%	いれえ: 3.0%	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	88.0%	7.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	73.0%	15.0%	7.0%	いれえ: 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	76.0%	15.0%	どちらともいえない: 3.0%	いれえ: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	11.0%	いれえ: 3.0%	無回答・非該当: 3.0%
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	42.0%	19.0%	34.0%	いれえ: 3.0%

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	株式会社ジャパンケアサービス
事業所名	ジャパンケア成田
所在地	東京都杉並区成田西3丁目7番4号
連絡先	03-5307-3821

○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) 人と人とのつながりを通じて、一人ひとりの「自分らしさ」の実現に貢献する
- 2) 顧客の心を動かすサービスを提供する
- 3) 知識と技術は社会に役立てる
- 4) 受け継いだ豊かさを次世代へつなぐ
- 5) 健全な利益とともに発展する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の生活や活動の幅を広げ、社会や自然を感じられる外出行事を数多く企画し、安全性・快適性に配慮しながら実施しています】

外食会を年4回開催し、近隣の商店街やレストランを活用して、利用者に食を楽しむ機会を多く提供し、買い物やウィンドウショッピングも体験できるようにしています。その他にも、都内の遊園地や都庁の展望室、東京タワー、寺院、近隣の公園でのバラ鑑賞等々、利用者の希望を踏まえ、可能な限り生活や活動の幅を広げる外出を企画しています。利用者は、社会や季節を感じ、心豊かなひと時を過ごしています。外出先は職員が事前に下見をしてトイレや通路等の動線の確認、駐車場の確認を行う等、利用者の安全性・快適性への配慮も徹底しています。

【音楽体操やストレッチ、農園での栽培活動、外出行事等、全て目的を持って、利用者の活動性を高める取り組みとして実践しています】

機能訓練の運動や音楽体操はもとより、農園での栽培活動や外出に至るまで目的を持ったプログラムを立案し、利用者一人ひとりにも、自宅より安全に過ごせるよう、個別に必要な目的を明確にした計画を立てています。脳の活性化を意識した両手を使ったジャンケン等の指先運動、関節の拘縮予防を目的としたストレッチや運動、自宅で手すりが必要な利用者には事業所内でも手すりやつかまり歩きの練習、旬のものを味わう外食会や買い物、従前の趣味を生かした栽培活動等、全て意味のある目的を持って、活動性を高める取り組みとして実践しています。

【利用者や家族の希望を踏まえて常にサービスの改善・向上を図る、きめ細やかな対応が利用者の高い満足度となって現れています】

利用者や家族の意向は、契約時のアセスメントの他、日々の送迎や活動での関わりの中で把握し、連絡ノート等に記録して、朝礼・終礼時や毎月の定例会議により全職員で共有化しています。毎年度の第三者評価での利用者アンケートも現状把握に積極的に活用しています。これらを個別の趣味・嗜好のプログラムへの反映、柔軟な送迎対応、外出企画に活かすとともに、配食業者の変更や事業所内での炊飯の実施、テレビの買い替え等のサービスの改善・向上につなげています。きめ細やかな配慮が利用者の高い満足度となって現れています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【法人のマニュアルとともに、事業所の実態に即したマニュアル・手順書を作成・周知し、職員間で再確認を行うことが期待されます】

全社共通のマニュアルや業務フローが整備され、帳票類を含め、常に最新版が法人のグループウェアを通じて提供されていますが、パソコン内であるため、一般職員はあまり目に触れる機会はありません。事業所独自の手順書等も一部作成しているほか、ベテランが多いこと、事業所規模が比較的小さいことで、日常業務は問題なく行われていますが、今後の新人等のためにも、特に服薬管理や水分・排泄管理表の記載方法については、詳細の手順書の作成が望まれます。また、これらを定期的に読み合わせる等、内容を周知・再確認することも必要と思われます。

【事業所通信やブラックボードをさらに有効に活用し、認知度を高め、地域福祉に貢献する情報発信や企画を工夫することが期待されます】

地域との交流を深め、より貢献できる活動を模索して、毎月の事業所通信の充実・配布にも努めていますが、新たな関係を構築するまでには至っていません。事業所通信の配布範囲を拡大し、より多くの人々に知ってもらうとともに、地域に向けた講座や交流イベントを開催する等、事業所の認知度を高め、地域福祉に貢献する情報発信や企画を工夫することが望まれます。新たに入り口にブラックボードを設置し、その日のプログラムや食事内容等を分かりやすく掲示し、地域にアピールする取り組みを始めており、さらに有効に活用していくことが期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【毎月の事業所定例研修は、職員が学び合えるよう内容や実施方法を毎年度工夫しています】

月1回、全職員を対象とした定例研修を事業所内で実施し、年間研修計画に沿って認知症ケアやコミュニケーション技術、医療知識、事故予防、接遇マナー、倫理等の全社共通の重要テーマを繰り返し学び、個々に振り返りの報告書も提出しています。今年度はWEBを活用した、法人グループ会長による「役立つ医療知識」の講義や解説等も用意されています。講師は非常勤も含め職員が輪番で務め、責任感と説明能力の向上も図っています。職員が意欲を持って参加し、知識や技術を学び合えるよう、毎年度、研修の内容や実施方法を工夫しています。

【利用者の自立性を高め、積極的な参加に繋がる行事やプログラムを企画しています】

敷地内の「成田農園」での野菜や草花の栽培や、世相を反映した時事問題の話題提供、季節感ある行事の企画等により、事業所での時間を幅広く豊かなものにしています。植木の手入れが好きな利用者には、草むしりや苗・花植え、剪定を率先して実施してもらい、利用者のやりがいに繋がる活動の一つとなっています。年間を通しての行事では、季節に応じて花見やバラ観賞、紅葉狩り等を行っています。今年度は事業所内でハロウィン仮装ショーも行いました。100円ショップや商店街での外出でも、買い物を楽しむなど自立性を高める活動を取り入れています。

【家族との協力・連携を図り、家族懇親会等により工夫して利用者の様子を伝えています】

事業所での利用者の様子は、毎回の詳細をサービス実施記録に記載して伝えているほか、昨年度から定期開催している家族懇親会でも、テレビモニターにイベントの写真や映像を映し、観賞してもらう等して伝えています。普段はなかなか見ることができない外出やイベントの利用者の様子を見ることができ、家族にも好評でした。職員との懇談や家族同士で自由に話してもらう時間も設け、高齢者の理解や悩みの共有につなげています。事業所との関係をより近いものにし、家族と協力・連携を図る上で有意義な取り組みとなっています。

○利用者調査結果

有効回答者数	18人
利用者総数	31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%	11.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	66.0%	22.0%	11.0%	い: 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	88.0%	11.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	77.0%	5.0%	16.0%	い: 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	77.0%	11.0%	11.0%	い: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	11.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	11.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 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	77.0%	5.0%	16.0%	い: 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	72.0%	16.0%	11.0%	い: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	11.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	11.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 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	88.0%	11.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 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	88.0%	11.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	11.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 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	77.0%	5.0%	16.0%	い: 0.0%

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	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名	高齢者在宅サービスセンター和泉ふれあいの家
所在地	東京都杉並区和泉4丁目40番31号
連絡先	03-3321-4808

○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) 法人理念
- 2) 利用者・家族の思いに寄り添う
- 3) 地域、地域住民との連携
- 4) 地域包括、同事業所との連携
- 5) 実習生などを受け入れることでの人材育成

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の利益を最優先にサービス向上に努めている】

職員は関わりの中で個々の心身状態の把握と要望の聞き取りを行い、個々のニーズに即した支援が出来るよう努めている。真の要望が引き出すため信頼関係の構築に努めている。サービスは選択できるような声掛けを基本とし意向を尊重している。朝起きられないという方にはモーニングコールサービスを行うなど、サービスが利用できるよう工夫している。入浴対応が困難になった場合も他事業所への移行支援を行い、利用者が安全に快適に過ごせることを第一義に考え支援している。今後もチームワーク力を高め琴線に触れる優れたサービスの提供を期待する。

【ボランティアの活用により多彩なプログラムを用意している】

アクティビティ・プログラムは日替わりで2種類づつ用意し、月間予定表で利用者・家族に伝えている。身体機能維持のみならず個々の発言や考えを引き出すようなプログラムも用意し認知症進行予防も意識している。プログラム参加は自由で将棋や大正琴などの個別活動も選択できる。地域の方や講師ボランティアも継続して活動し、活動の幅が広がっている。忘年会や夏祭り、外食などの行事も好評である。

【地域包括ケアシステムの担い手として地域交流に力を注いでいる】

大正琴クラブの利用者は地域の老人会の発表会で成果を披露し、参加者との交流も含めて生き甲斐となっている。またフラワーセラピーや歌の会などは地域住民にも公開し参加を呼び掛けている。施設側の姿勢としてはいつでも開放して、見学・体験参加も歓迎とのこと。地元の小学4年生の訪問が年9回程あり利用者也交流を楽しんでいる。地域の介護者の会「ワイワイクラブ」に月1回場所を提供し相談員が専門職として参加し支援を行うことなど、施設全体として地域に住む高齢者を見守っていく地域包括ケアシステムの担い手を任じている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【通所介護計画の整備と計画に沿った記録実施が望まれる】

通所介護計画は居宅ケアマネから提供されたケアプランに基づき自宅での生活を考慮して作成してい

る。また利用者の意向を確認しデイサービス利用が利用者の心身に良い影響となるような計画を立案している。現状では通所介護計画は利用開始後に立てることが多く整備も不十分で職員への意識づけも弱いことが課題となっており、計画の整備が不十分のため記録も計画に沿ったものとなっていない。実施したケアとその記録、通所介護計画が連動していること、計画の整備を定期的に行えることが望まれる。

【業務の標準化と職員のスキルアップをお願いしたい】

業務の標準化や職員のレベルアップについては職員からも出来ていないとの指摘があり、マニュアル整備などが改善点に上げられている。職員研修もなかなか実施出来ていないため、スキルアップ、モチベーションアップのためにも定期的な研修が望まれる。使えるマニュアルがあれば新人研修にも役立ち、一定水準に基づく業務遂行が可能となるだろう。現状は常勤・非常勤のベテラン職員の技量や人間関係の良さで保たれているが、業務の標準化により施設全体のレベルアップを図るよう希望する。

【地域ニーズに応えるべく登録利用者を増やしたい】

現在各曜日とも利用定員に余裕がある状況である。入浴ニーズが高いことをから1日の対応人数を増やし、臨時入浴の実施を検討しており、要望に合わせた臨時利用や振り替え利用も継続して対応する方針である。和泉ふれあいの家ではボランティアも多く活動しており、地域住民の見学や体験利用も積極的に受け入れている。今後も地域ニーズの把握に努め、地域包括ケアシステムをさらに推進して地元住民との関係作りを深めることで、安定した利用者確保を望みたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【業務日誌と申し送りで職員は情報を共有し合っている】

業務日誌には入浴予定者も記載され看護師がバイタルチェックをし記入し入浴可否の判断も共有出来ている。また申し送りは各出勤職員の就業時間に応じてこまめに行っており情報の漏れがない様に努めている。利用者の変化やケアの変更、家族からの情報など申し送るべきことも業務日誌に記載し1週間にわたり申し送るシステムができています。利用時間内での利用者の様子や注意事項などはその都度職員同士が確認し合い、漏れがないように努めている。

【毎日さまざまなプログラムを用意し楽める雰囲気を提供している】

プログラムは日替わりで2種類ずつ用意し月間予定表にて利用者・家族に知らせている。季節の行事や外出などの企画の際には利用者にも意見を聞き内容を検討している。身体機能維持だけでなく発言や考えをひきだすプログラムも用意し認知症進行予防にも意識して対応している。プログラムへの参加は利用者の意向を尊重し基本的には自由に過ごして貰っている。座席も自由で利用者同士の交流もみられる。

【ボランティアが定期的に訪れ活動の幅を広げている】

和泉ふれあいの家では地元の方や元職員が定期的にボランティアとして訪問している。絵手紙、書道、俳句などの講師もボランティアが担っておりプログラムの幅を広げている。訪問時には踊りの会が訪問し踊りを披露していたが、利用者の一人はその踊りの会に昔入っていたとのことで再会を喜んでいた。最後には利用者、職員も共に振付をおそわりながら一緒ににぎやかに踊りが始まり、地域の方との楽しい交流がなされていた。

○利用者調査結果

有効回答者数	48人
利用者総数	74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%	14.0%	いれえ: 2.0%	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%	10.0%	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	89.0%	6.0%	いれえ: 0.0%	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	75.0%	18.0%	いれえ: 4.0%	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	54.0%	22.0%	6.0%	16.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	12.0%	いれえ: 2.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	8.0%	16.0%	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%	8.0%	8.0%	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	68.0%	18.0%	12.0%	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	83.0%	12.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	8.0%	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	79.0%	8.0%	12.0%	いれえ: 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	64.0%	18.0%	16.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	14.0%	12.0%	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	52.0%	20.0%	25.0%	いれえ: 2.0%

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	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名	高齢者在宅サービスセンター和田ふれあいの家
所在地	東京都杉並区和田3丁目5番4号
連絡先	03-3312-9556

○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) 民主的な運営（理念：できるだけ自由に）
- 2) 地域住民を巻き込んだ活動（理念：どこまでも対等に）
- 3) 利用者本位のサービス提供（理念：他者への思いを生かしあう）
- 4) 一人ひとりの人権が尊重される事業運営
- 5) 声なき声を拾いあげる気づきを大切にする

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所の持ち味「アットホーム」な雰囲気の中で食事提供している】

食事は大きな楽しみの一つで来所理由にもなっており、事業所はニーズを的確に捉え食事提供に臨んでいる。訪問時、落ち着いた雰囲気の中で食事を楽しんでおり、食卓はテーブルクロスや一輪挿しなど食事が楽しくなるような配慮があった。食堂は2階配置のため、エレベーター使用（車椅子）組と階段組の二組に分かれ移動、誘導は職員全員で行い利用者状況に合わせた丁寧な対応による移動誘導の様子も確認できた。食後のひと時もそれぞれにアットホームな雰囲気の中、おしゃべりしながら午後のプログラム開始までの時間を思い思いに過ごしていた。

【2階屋上庭園を活用して歩行訓練を実施している】

2階の屋上（屋上庭園）に歩行訓練コースを作り天気の良い日は外での歩行訓練を可能としている。漠然と歩くことにならないように、花壇（プランター多数）と井戸のオブジェを置くなど屋上全体を演出して利用者の方々に楽しんで歩行訓練に参加してもらう工夫をしている。昼食時の2階への移動も階段を利用できる方には、出来る限り階段を利用してもらい足腰の訓練の機会と捉えている。所長が述べていた「利用者の事業所内での行動がすべてリハビリに結びつくようにしたい」が着実に実を結んでいる。

【看護職員は常に利用者に寄り添いながら健康管理を行っている】

和田ふれあいの家の特長は看護師である。個人別ファイルによって各職員が現状を把握し緊急時にも対応できる体制がある。看護職員（2名）による健康チェックは利用者の通所毎に行われている。また、状況により家族や居宅ケアマネジャーと連絡を取り合い対応している。長年、救急医療の現場経験を積んだ看護職員もいて利用者の細かな状態変化も見逃さない。日々プログラムに参加して常に利用者に寄り添う形で健康管理を行っている。訪問時もパタカラ体操をはじめとする口腔機能向上につながる体操を積極的に指導していた。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所毎のBCP計画策定を進めることが望ましい】

災害時の対応は、利用者への対応と施設機能の災害復旧の両面がある。首都直下型地震や大規模火災を

想定した対策整備を法人「地域防災プロジェクト」により策定し、各事業所では、法人が策定した防災計画に沿ってBCP（防災により事業所機能が停止した場合速やかに機能回復をする手順）計画を策定する手順となっているが、現状では実現していない。年を追うごとに大規模災害のリスクが高まることは必至であり、危機意識を高めて推進するようお願いしたい。

【職員間の共有意識の更なるレベルアップを期待する】

事故発生時の取り組みは事故報告書を基に要因分析、再発防止策を職員間で徹底した話し合いを重ねる体制がある。一方、課題も挙げられ、細かな部分でベテラン職員の経験内で処理されてしまっている事柄もあり、共有意識を強化する必要性を感じている。ベテラン職員の経験内判断および無意識に事を終了させてしまうことは、それが積み重なると大きな事柄に発展するリスクがあると共に、新人職員がなかなか育たないことにもつながるため、職員会議等にて常に取り上げ共有意識の向上を図ることを期待したい。

【運転手各々の利用者へのサービス提供意識の統一をお願いしたい】

送迎担当の運転手は毎朝点検（運転免許証提示・アルコールチェック）を受け業務に就き、送迎はリフト付きワゴン車、リフト付き軽自動車の計3台で行い、介護職員1名が送迎先での誘導と家庭状況確認も兼ね添乗する。運転手は交代勤務で情報共有の手段として運転手ミーティング（全員参加）を月1回開催している。現在、運転手個々の利用者へのサービス提供意識にバラつきがあることが課題として上がっている。送迎は通所事業所における重要事項で、送迎対応の良し悪しは利用者からの評価対象となることを意識し、各運転手の意識改革をお願いしたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【在宅生活の継続を見据えた支援を一貫した流れで行っている】

「在宅生活の継続を見据えた支援」「住み慣れた地域で可能な限り暮らすことが出来るような支援」に沿って通所介護計画は纏められ、アセスメント表・ケア（モニタリング）会議録・特記事項の各帳票類から一貫した流れで支援している。利用者各々の家庭環境や在宅での状況を踏まえ、家庭でも継続してできる方法で訓練を実施している。個々の残存能力の見極めを大切にして、能力低下を防ぐ手立てを自然な形で実施できるような配慮がある。家庭生活の継続を目標に、現在、アセスメント表へIADLの視点を取り入れるように見直しも積極的に進めている。

【個別サービスの実施により生活に潤いをもたらすよう支援している】

浴室設備は普通浴槽とイギリス製のリフト式浴槽の二つを完備。新導入されたリフト式浴槽は事業所パンフレットで紹介し売りの一つになっている。利用者の家庭状況の変化を反映し、年々高まる入浴ニーズに出来る限り応えるよう努力している。浴室内、脱衣室内、共に清潔が保たれ、利用者毎にタオル類を交換するなど衛生面での配慮も行き届いて、整容にも力を入れ「ハンドケア・フットケア」「口腔ケア」「耳かき」等のサービスを個別に実施して生活に潤いのあるよう支援している。

【利用者の希望に添えるよう多種多様なアクティビティ・プログラムを提供している】

プログラム実施場所の1階デイルームは職員手作り装飾で彩られ季節感を演出。1日の活動内容は正面ボードで書かれ壁には当月の利用者誕生日表が掲示されている。プログラムは朝の話に続き軽体操、嚥下体操、考えるプログラムの順に利用者の体調を含め状況を把握しながら実施されている。趣味プログラムは囲碁・麻雀・書道・押し花等外出を含め利用者の希望に添える内容となっており2階廊下には利用者の書道作品を展示しモチベーションアップにつなげている。利用者アンケートでも「通所が楽しみで生き甲斐になっている」との声が聞かれた。

○利用者調査結果

有効回答者数	35人
利用者総数	77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	85.0%	8.0%	5.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	91.0%	5.0%	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	88.0%	5.0%	5.0%	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	71.0%	20.0%	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	71.0%	22.0%	5.0%	無回答・非該当: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94.0%	5.0%	0.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	5.0%	5.0%	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	77.0%	22.0%	0.0%	無回答・非該当: 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	57.0%	11.0%	31.0%	無回答・非該当: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	8.0%	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	80.0%	8.0%	11.0%	無回答・非該当: 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	65.0%	8.0%	5.0%	無回答・非該当: 20.0%
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	68.0%	14.0%	17.0%	無回答・非該当: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	17.0%	2.0%	無回答・非該当: 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	45.0%	17.0%	8.0%	無回答・非該当: 28.0%

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	株式会社京桃
事業所名	ナイス杉並なでしこ倶楽部
所在地	東京都杉並区阿佐谷北1丁目3番5号 京桃ビル
連絡先	03-3339-1748

○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) ご利用者一人ひとりの状況に合わせ、時間等対応します。
- 2) 人として食を楽しめることを大切にします。
- 3) ご利用者の尊厳を尊重し、一人ひとりの入浴を大切にします。
- 4) 自立支援に基づき、一人ひとりの状況に合わせた機能訓練を行います。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「食は生きる源」として具現化された食事を提供している。】

事業所は、食に関して特別な思いで提供している。食は人にとっての3大欲求のひとつでもあり、健康維持の源であるということを前提として具現化されている。食器は陶器や木の器を使い、品数も通常で6～7品で提供されており、会席料理的な見栄えである。また料理は全て手作りであり、少人数のデイサービスではあるが専任の調理士を配置している他、食材も毎日仕入れており、新鮮さや季節感が感じられる料理がうりとなっている。更に、嚥下力に応じて形態を変えたり好き嫌いに配慮した代替食も用意されている。

【利用者が合わせるのではなく、事業者が合わせるサービス提供体制としている。】

事業所は、手芸やカラオケなどベースとなるプログラムを提供しながらも、利用者個々の要望をそのままプログラム化したり、買い物など個別援助を行うなどニーズに向き合ったサービスを提供している。更に、脳・食・体それぞれに効果が期待できる機能訓練プログラムが運営されており、幅広いニーズに対応できる他、意欲を引き出しながら自然体で過ごせることを目標としている。利用者アンケートからも「マッサージも他ではできないことをしていただき・・・」という記述もあり、サービスの幅が伺える。

【ケアマネジメントや記録がとても丁寧に行われている。】

事業所は、コンプライアンス体制を重要としており、ケアマネジメントや記録の整備を丁寧に行っている。ケアマネジメントでは、ファーストコンタクト時点よりニーズの把握を行い、利用初日には必要なサービスが受けられる体制や通所介護計画の共有など活きた仕組みとなっている。またサービス提供記録も、健康等に関する記録をはじめ、実施されたサービス項目ごとに時間や参加の様子などが丁寧に記録されている。更に、1月毎にモニタリングを行い、総評として家族へも報告されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【明確な課題を掲げ、次につなぐ取り組みに期待したい。】

事業所は、開設後3年が経ち、運営及び提供サービスは安定している。運営では、利用者の稼働率もほ

ば満定員で遂行しており、地域ニーズに応えている。サービス面でも、個別機能訓練やカラオケなどベースとなるプログラムを提供しながらも、利用者からの要望を組み入れた利用者提案プログラムに対応し、幅広いニーズに応じている。しかし事業所は、現状が良いのか悪いのかの振り返りが出来ていないとの課題や、勉強会や研修などがサービスに活かされているか等の課題を掲げており、今回は第三者評価を受けることで課題解決の一步としている。

【一つ一つの課題と丁寧に向き合っている。】

事業所は、リスクマネジメント体制のうち2点に絞って課題を掲げている。1点は事故に関する事案で、事故の再発を防ぐ目的で事故報告書の作成と共有に取り組んでいるが、予防に越したことはないと考えている。その為、ヒヤリハットの活用を更に高める意識改革を進めている。2点目は、急病などの緊急時対応に関して課題としているが、幸い必要な実例が無いことが経験や知識の不足となっているのではとの自己評価を得ており、連絡体制や勉強会または他事業所との連携など更に体制を高めることが必要と捉えており、双方の向上に期待したい。

【利用者の楽しみを更に広げるための取り組みを課題設定している。】

事業所は、個別機能訓練やカラオケなどベースとなるプログラムが用意されているが、より利用目的となるサービスの構築や主体的な参加を目指しており、個別外出など個々の要望も可能な限り直接提供サービスに組み込んでいる。一方、職員は基準より多く配置してはいるものの、限界も見られている。その為、職員の労働の代替ではない専門分野のボランティア等の活用が必要になっているとの課題を掲げ、更に利用者の楽しみにつなげたいとの目標が設定されており、今後の取り組みに期待したい。

○利用者調査結果

有効回答者数	33人
利用者総数	55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	72.0%	18.0%	6.0%	いれえ: 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	6.0%	9.0%	いれえ: 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	72.0%	6.0%	15.0%	6.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	42.0%	15.0%	6.0%	36.0%
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	30.0%	33.0%	36.0%	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	72.0%	6.0%	15.0%	6.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	96.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	54.0%	12.0%	33.0%	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	81.0%	12.0%	6.0%	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	81.0%	12.0%	6.0%	いれえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	63.0%	33.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	69.0%	21.0%	9.0%	いれえ: 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	69.0%	18.0%	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	60.0%	9.0%	30.0%	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	33.0%	36.0%	30.0%	どちらともいえない: 0.0%

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	株式会社京桃
事業所名	ナイス.杉並 華クラブ
所在地	東京都杉並区阿佐ヶ谷北1丁目17番3号
連絡先	03-3336-1748

○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) お一人お一人の状況、状態に添った支援を心掛ける事。（身体・心理・環境）
- 2) 言葉に表現することが難しい不安や心配を抱えているかもしれない、ということを、常に念頭に入れて対応すること。
- 3) ご家族の置かれている状況を、良く理解し、解決の為の支援をすること。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【物的環境からも支援を行っている。】

事業所は、一般住宅を改装して運営しているが、内装は木をふんだんに使いクラシック音楽が似合いそうな雰囲気となっている。合わせてカーテンや照明なども雰囲気に合わせられており、落ち着く環境でもあり、やや非日常感も持てる環境である。その他、浴室やトイレも質の高い設えとなっており、合わせてとても清潔感あふれる環境となっており、食堂なども含め気になる匂いは皆無である。この環境は、利用する方にとって大切にされているという「おもてなし」感が伝わるとともに、法人の考えである「心」が伝わる支援の具現化である。

【法人本部と事業所の関係がサービス向上に貢献している。】

事業所は、複数の事業を運営する法人の1つであり、小規模事業所である。その法人との関係性を運営に上手く活かしている。例えば、法人理念をはじめコンプライアンス体制に関わる基準は法人管理下で準拠しながらも、アクティビティの構築や現場でしか判らない課題解決など、利用者に直結するサービスは事業所で責任を持つという運営である。その結果、把握したニーズや要望は直ぐにサービスに反映できることにもつながることに加え、職員が主体的に動けることで達成感にも期待できる体制である。

【「食は生きる源」として具現化された食事を提供している。】

事業所は、食に関して特別な思いで提供している。食は人にとっての3大欲求のひとつでもあり、健康維持の源であるということを前提として具現化されている。食器は陶器や木の器を使い、品数も通常で6～7品で提供されており、会席料理的な見栄えである。また料理は全て手作りであり、少人数のデイサービスではあるが専任の調理士を配置している他、食材も毎日仕入れており、新鮮さや季節感が感じられる料理がうりとなっている。更に、嚥下力に応じて形態を変えたり好き嫌いに配慮した代替食も用意されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【稼働率向上に期待したい。】

事業所は一般住宅を改装した建物であるが、設えは洋風のクラシカルな雰囲気でもとまられている他、

サービスもその設えに合わせ、賑やかと言うよりは少人数で活動するお茶会やおやつ作りなど集中力を必要とする取り組みが中心となっており、双方が事業所の「うり」である。一方、稼働率にやや波があり客観的にはまだ余力があると考えられる。事業所の課題としてホームページの活用を掲げていることやセフティネットの一端を担うという観点も合わせ、稼働率向上に期待したい。

【焦点を絞った課題解決に努めている。】

事業所は現在重要な課題を2点掲げ、改善に取り組んでいる。1点は、職員の定着率が高いことの反面、新人教育に関するプログラムの整備がなかったことに気づいている。その為、1日の業務の流れをベースとして座学研修とOJTの新人研修マニュアルとして形にしている過程である。もう1点は、「少人数の事業所だからこそできること」というテーマを掲げ、外出支援に焦点をあてたサービスの見直しを行っており、これはニーズとも合致する取り組みとなっており、この2点の今後に期待したい。

○利用者調査結果

有効回答者数	11人
利用者総数	13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% どちらともいえない: 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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	63.0% 27.0% 9.0% 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	63.0% 18.0% 9.0% 9.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0% 9.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0% 9.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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% 9.0% どちらともいえない: 0.0% 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	90.0% 9.0% いれえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	54.0% 45.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0% 9.0% どちらともいえない: 0.0% 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	63.0% 9.0% 9.0% 18.0%

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	デイホーム高円寺北ふれあいの家
所在地	東京都杉並区高円寺北3丁目20番8号
連絡先	03-3330-4903

○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) ご利用者の意思や気持ちを大切にしながらサービスを提供する
- 2) ご利用者が在宅生活を継続する為に私たちができる支援を常に考える
- 3) 地域に向けた福祉の拠点となるようなサービスの構築
- 4) 情報共有と相互研鑽
- 5) 業務の創意工夫、提案ができる

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【選択プログラムを導入し、利用者が主体的に好きな活動に参加できるようにしている】

絵手紙教室・フラワーアレンジメント・えんちゃん体操（音楽を取り入れた体操）・臨床美術などの教室・講座を実施している。選択プログラムを導入し、利用者が主体的に好きな活動に参加できるようにしている。絵手紙教室では、毎月季節の花を見ながら、絵の具を利用して葉書に絵を描き、真剣な表情で取り組んでいる。手先を動かしたり、頭を使うプログラムが多く、利用者の認知症予防や日常生活動作（ADL）維持にもつながっている。

【家族への支援を大切にしており、レスパイトケアや生活支援サービスを実施している】

家族への支援を大切にしており、レスパイトケアや生活支援サービスを実施している。利用者や家族の希望に応じて、買い物支援や期日前投票の支援、シルバーパスの更新、ヘアカット、通院支援等を実施している。利用者から寄せられる希望に、柔軟に対応している。また、家族介護者教室や定期的な自宅訪問を通じて、家族の話を聞いたり、支援方法の相談に応じるなど、家族の心身の負担が軽減できるよう、日々取り組んでいる。

【地域交流や情報の拠点としての役割を担い、さまざまな活動を行っている】

デイサービスの枠を超えたサービス提供を心掛け、利用者・家族・地域住民・地域高齢者へ対して、生活支援活動や認知症の普及啓発などの情報発信を行っている。その一環として、年4回の地域住民を対象とした介護者教室を開催している。また、「運営委員会」を開催し、町会長が参加し、情報交換を行っている。地域包括支援センター主催の地域ケア会議にも参加している。高齢者福祉センターを活用するサークル団体が、当事業所で日頃の成果を発表している。地域交流や情報の拠点としての役割を担っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【今後も引き続き利用者にとって居心地の良い生活環境となるよう取り組むことが望まれる】

施設が老朽化し、入浴設備がなく、利用者数に対して手洗い・トイレの数も不足の状態である。利用者

調査でも、利用者からこの点に関しての指摘・苦情が寄せられていた。区立施設であるため、このハード的環境は当事業所だけで解決できない課題であるが、今後も引き続き、美化活動に取り組み、利用者にとって居心地の良い生活環境となるよう取り組むことが望まれる。

【職員の定着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、「職員の質の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。一般職員（非常勤職員）の離職率も高い。非常勤職員の離職率が高いのは、当事業所に限った課題ではなく、介護業界全体の課題でもある。また、非常勤職員の仕事内容と処遇の整合性に関しては、当事業所だけで解決できる問題ではなく、法人全体で対応策を講じることも必要と考える。職員の定着率を図るための改善策について検討されることを期待する。

【職員間のコミュニケーションを活発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、「事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる」に関して、一般職員の自己評価が低く、また、リーダー層と一般職員との意識の差が明らかになった。月1回、非常勤職員も含めた全職員対象の全体会議を開催し、不参加の者には議事録を回覧しているが、今後も引き続き、職員間のコミュニケーションを活発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

【いつまでも地域で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】

いつまでも地域で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。その一環として、買い物支援を実施している。独居生活で買い物に出る機会のない方の支援をしている。車での送迎もあるため、一週間分の食材等を買うことができ、利用者から喜ばれている。また、夕食持ち帰り・延長サービス、訪問美容でのヘアカットなどがあり、利用者・家族から好評を得ている。

【マーケティング計画を作成し、地域の福祉拠点としてのあり方を明示している】

通所事業部としての取り組みとして、各事業所がマーケティング計画を作成し、優秀な計画に対してマーケティング大賞を与えている。外部・内部環境を整理分析し、効果的に市場を開拓するためマーケティングの分析手法を使い、今後の事業所のあり方を検討している。地域における社会福祉法人としての公益性、高齢者のデイサービスに対するイメージの一新、地域の元気高齢者によるボランティアの輩出を戦略とし、当事業所の存在意義・存在価値を再認識し、地域の福祉拠点としてのあり方を明示している。

【毎年、法人内で事例研究発表会を実施し、職員の達成感ややる気向上につながっている】

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、職員の良い刺激に繋がっている。今年度、重度の認知症利用者に対する支援内容について、本選にて発表予定である。事例発表会を通して職員間でノウハウの共有化を図っている。同時に、職員の達成感ややる気向上につながっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	53人
利用者総数	82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%	15.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	77.0%	15.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 3.0%
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: 1.0%	いゝえ: 0.0%	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	79.0%	9.0%	7.0%	いゝえ: 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	69.0%	22.0%	5.0%	いゝえ: 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%	7.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	96.0%	どちらともいえない: 1.0%	いゝえ: 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	90.0%	5.0%	どちらともいえない: 1.0%	いゝえ: 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	75.0%	11.0%	13.0%	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	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	7.0%	いゝえ: 0.0%	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	73.0%	15.0%	9.0%	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	79.0%	15.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%	5.0%	7.0%	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	49.0%	20.0%	28.0%	いゝえ: 1.0%

法人名	社会福祉法人奉優会
事業所名	デイホーム宮前ふれあいの家
所在地	東京都杉並区宮前 5 丁目 17 番 15 号
連絡先	03-3335-8161

- 1) 満足度向上
- 2) 介護者の負担軽減
- 3) 経営基盤の安定
- 4) 地域連携強化
- 5) 労働環境の安定

【洋食ランチバイキングなど楽しく食事ができるよう工夫し、利用者満足度が高い】 洋食ランチバイキングを開催し、豪華でバラエティ豊かな料理を並べ、利用者が好きなメニューを選んでいる。調理プログラムでは、利用者が切ったり、煮込んだり、盛り付けたり、片づけたりと協力して調理を行い、自分たちが作った料理を食べることで、自信回復にもつながり、利用者から大好評である。事業所の食事を評価員も検食したが、野菜も多く、見た目の彩りや味付けもよく、食器は陶器で家庭的な雰囲気である。利用者からも満足の声を実際に聞くことができた。
【外出の機会を積極的に設けており、非日常の楽しみの機会を提供している】 外に出る機会を積極的に設けており、近隣の喫茶店、カラオケボックス、郷土博物館、デパートなどに出かけている。外に出る機会の少ない高齢者にとって、貴重な一日となっている。また、定期的に交流している児童館より招待をいただき、近くの小学校で開催された「宮前あきまつり」に利用者も出かけている。また、法人内の他事業所との合同プログラムとして、お寿司を食べに出かけている。外出の機会を設け、非日常の楽しみの機会を提供している。
【理学療法士2名を常勤職員として配置し、個別機能訓練に力を注いでいる】 理学療法士2名を常勤職員として配置し、利用者一人ひとりの状態・課題に合わせた機能訓練に力を注いでいる。「作業認知プログラム」を作成し、手指を使う作業を通しての訓練も行っている。4月より階段昇降プログラムを開始し、目標をもって楽しみながら訓練を実施している。また、法人他事業所の言語聴覚士の協力を得て、利用者の嚥下状態や発語状態を評価し、介護職員に対して食事介助や日常のかかわりについてアドバイスをし、生活の質（QOL）向上につなげている。

【ボランティアの方々が活動の継続化を図れるような取り組みの工夫が望まれる】
 近くの児童館の子どもたちが年４回ほど訪問し、歌を歌ったり、作品を持ってきてくれている。今後は、保育園・幼稚園などとの交流も期待したい。また、地域柄、潜在的なボランティア希望者は多いと思わ

れる。さらにボランティアの受け入れ体制を整え、ボランティア懇談会・ボランティア表彰など、ボランティアの方々が活動の継続化を図れるような仕組みを設け、より多くのボランティアが活動し、利用者の生活の幅を広げていくような取り組みが望まれる。

【組織内の円滑な意思疎通に向けたより一層の取り組みが望まれる】

常勤会議（月1回）、フロアミーティング（月1回）を中心に現場の問題課題について検討している。また、年2回ほど、一般型2フロアが全体会議を開催し、共通課題について検討し、事業所としての方針を同じにするよう話合っている。その他、職種別会議、テーマ別の会議を設け、フロア横断的な課題解決の場も設けている。しかし、事業所内は3つのフロアがあり、介護職員約40名、ドライバー・理学療法士・看護師も合わせると約70名であるため、事業所全体での意思疎通が課題となっている。

【研修実施後の職員間のノウハウの共有化に向けたより一層の取り組みが望まれる】

事業計画書には、外部研修と事業所内勉強会について、対象者・テーマ・担当者を記載し、計画に沿って実施している。たとえば、外部研修では、接遇マナー研修、管理者研修、リーダー研修などに職員を派遣している。事業所内勉強会では、介護技術など介護現場で必要な知識の取得・スキル向上を図っている。しかし、研修報告書の作成が滞っている状況である。今後は研修報告書の作成とその後の伝達研修を着実に実施し、研修実施後の職員間のノウハウの共有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

【フロアごとに特色を持ち、通所目的に応じた利用ができる】

当事業所には3つのフロアがある。フロアごとにコンセプトを持ち、特色を持った取り組みを実施している。1階一般フロアでは、利用者の自立支援を目指し、自ら選択してもらうプログラムを導入し、理学療法士2名を中心に機能訓練の充実を図っている。2階一般フロアでは、介護者負担軽減を視野に入れ、夕食延長サービスを実施している。2階認知フロアでは個別ケアを中心とし、自宅を訪問して、家族の相談を定期的に行い、あわせて理学療法士による機能訓練も継続して行っていくことを検討している。

【安全衛生委員会を設け、職員の心身の健康管理に努めている】

安全衛生委員会を設け、月1回、産業医が来所し、職員の心身の健康管理に努めている。産業医は、約20分かけて各フロアを巡視し、現場職員の状況を把握している。また、職員の勤怠状況を産業医に報告し、アドバイス・助言をもらっている。また、産業医に健康診断の結果をみせてアドバイスをもらったり、職員との個別面談も実施している。

【ダイバーシティ（多様性）を大切にし、活力ある職員集団づくりを図っている】

職員集団は20歳代から80歳代まで幅広く、80歳代の介護職員、障がい者など多様な人材で構成されている。また、特技を持っている職員が多く、活動で職員個々の特技を活かした取り組みをし、職員のやりがいにつなげている。

○利用者調査結果

有効回答者数	97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	83.0% いいえ: 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	94.0% いいえ: 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	93.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 1.0% 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	77.0% いいえ: 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	59.0% 32.0% 5.0% いいえ: 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 2.0% 無回答・非該当: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0% いいえ: 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	92.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 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	71.0% 7.0% 21.0% いいえ: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 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	88.0% 9.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
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	73.0% 17.0% 8.0% いいえ: 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	77.0% 13.0% 7.0% いいえ: 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0% 5.0% 7.0% 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	45.0% 24.0% 5.0% 24.0%

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ともに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、趣味活動の豊か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% はい 5.0% どちらともいえない 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% はい 12.0% どちらともいえない 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% はい 5.0% 7.0% どちらともいえない 12.0% 無回答・非該当
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	57.0% はい 24.0% 5.0% どちらともいえない 12.0% 無回答・非該当
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% はい 22.0% 9.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0% はい 1.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0% はい 22.0% 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% はい 16.0% どちらともいえない 1.0% 無回答・非該当 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% はい 5.0% 42.0% どちらともいえない 1.0% 無回答・非該当
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0% はい 1.0% どちらともいえない 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% はい 27.0% どちらともいえない 3.0% 無回答・非該当 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% はい 9.0% 12.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
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% はい 11.0% 7.0% どちらともいえない 1.0% 無回答・非該当
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0% はい 18.0% どちらともいえない 3.0% 無回答・非該当 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% はい 11.0% 38.0% どちらともいえない 3.0% 無回答・非該当

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	社会福祉法人光照園
事業所名	東京都北区立堀船高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都北区堀船2丁目25番2号 101号室
連絡先	03-3927-7557

○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) 福祉サービス事業者として、一流の品質を保ち利用者に満足いただける最高のサービスの提供
- 2) 手厚いもてなしを提供すると共に、将来にわたり持続した発展を目指す
- 3) 人としての豊かさを身につけ、サービスの質を高めプロとしての専門性を身につけられるよう努力する
- 4) 老人福祉法・介護保険法の基本的人権に基づく自立支援に向けた業務の遂行
- 5) 福祉サービスの拠点として、地域社会に貢献する施設運営

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域との関わりを大切にしている】

施設が大切にしている考えとして「福祉サービスの拠点として、地域社会に貢献する施設運営」をあげている。施設は都営アパートの1階にあるが、団地住民との対話や毎日行う外周清掃時の地域住民との交流も積極的に行っている。広報誌「かけ橋」を近隣9町会に回覧するなどしているが、外周のフェンスを活用した案内板にも備え置くなど地域に情報発信している。近隣の小中学校、保育園、ボランティアとの関わりなどの地域交流も積極的に進めている。庭で行う「堀船夏まつり」は町会の協力も得て、地域住民も多数参加し、盛大に開催されている。

【重介護度者の受け入れを積極的に行っている】

区立施設として、他施設で受入れが難しい重介護度者の受け入れを積極的に行っている。現在、利用者のうち要介護度4以上が約4割、車椅子の常時使用が6割、排泄介助を要する人が7割と重介護度者が多い。施設では今年度もベッドを2床増やすなどして対応している。入浴では、家族等のニーズに応え、機械浴など利用者の状態にあわせ、職員が2人がかりで対応するケースも多い。基準の職員人数が確保されているとはいえ厳しい状況のなか、職員は笑顔で接している。利用者に「ここが一番」と言ってもらえるよう、きめ細かなサービスの提供に努めている

【利用者の食べるペースを尊重しつつ、食事を楽しむ工夫をしている】

食事の支援にあたっては、利用者本人の食べるペースを尊重し、職員は飲み込み嚥下が確実にに行われているか確認しながら、誤嚥が起こらないよう注意している。プログラム等日課に追われがちな状況のなかで、個々利用者の食べるペースを尊重した支援に、職員は意欲的に取り組んでいる。労を厭わない職員対応により、昼食時間を超えての支援もたびたび見られる。また、食事が楽しみになるよう「オーダーメニュー」や「選択食」、「行事食」等を設けるとともに、職員は必ず各テーブルにつき、会話や団欒の楽しい雰囲気の中で食事出来るように配慮している

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【収納スペースの確保等による設備環境の整備を期待したい】

施設は都営アパートの1階にあり、まわりには庭があり、花壇等も設けられている。デイルームは様々な工夫・配慮され家庭的な雰囲気がある。しかし、スペース的に狭隘感は拭えない。廊下は比較的狭い上に、スペースの関係から移動用車椅子が置かれている。車椅子での移動の際は、職員が椅子の向きを何度も変えながら対応している。車椅子での行動や利用者の見守りにも支障が出て、無断外出の発見の遅れなど、安全面への影響も考えられる。今後、さらに車椅子利用者が増えることも予測される。利用者の安全確保からスペース等の拡充・整備を期待したい

【利用者の重度化に対応するための職員配置等について工夫、検討を期待したい】

利用者の重度化により、入浴や排せつなど職員1人では援助できない利用者が増えている。送迎も、車4台で対応しているが、場合によっては6便まで出している。対応は職員がすべて行っており、業務負担感の一因にもなっている。今後、重度化が一層進むことを考えると、さらに職員の手が必要になることが見込まれると同時に、サービス水準維持のためにカンファレンスの必要性が益々高まることが予測されるが、日常業務に忙殺され、そのための時間の確保も難しい。職員配置基準は満たしているが、さらに職員配置等について工夫、検討を期待したい。

【さらに活用しやすいマニュアルの整備に向けて工夫・検討を期待したい】

特養王子光照苑では、「ISO9001」の認証を取得している。センターでも参考に標準化を進め、介護接遇マニュアルや虐待予防マニュアル、介護身体抑制マニュアルなど、各種のマニュアルを数多く作成している。最近では、関係機関の意見等も踏まえて「介護サービスマニュアル」の改訂版を作成した。目次付の改訂版は要領よく簡潔に記され分かりやすい。一方で、マニュアルの活用がまだ必ずしも十分とは見受けられない状況も見られる。業務の標準化に向けて、より一層業務の手引きとして活用できるよう工夫・検討を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【地域に開かれたセンターを目指し積極的に情報発信に努めている】

地域に開かれた事業所として積極的に情報発信している。センター独自の「パンフレット」のほか、広報誌「かけ橋」も年4回発行している。行事の様子、健康の話などの他、利用者募集、ボランティア募集とともに介護相談などにも気軽に相談されるよう呼びかけている。、区の所管室に全町会分の配付を依頼するとともに、堀船地域の全町会・自治会には計318部回覧板で各戸配付している。フェンスに大きな案内板を2か所設け、行事のポスター等を掲示している。フェンスにラックを施し広報誌やパンフレットを常置している。好評で補充に努めている。

【堀船勉強会などセンター独自に職員育成の仕組みを整え業務水準の向上に取り組んでいる】

職員育成に力を入れている。苑内外の研修受講を促すとともに、センター独自に研修の充実を図っている。夕方のミーティング時に、毎月2回程度、勉強会を行って。個人情報のある方、認知症ケア、感染症などテーマも多様である。参加できない職員には、資料を添付したファイルを供覧し、確認サインをとり周知徹底を図っている。新採職員には、乗車・入浴・食事・連絡帳などセンター業務すべてに係るデイサービストレーニング表を活用しOJTを行っている。また、業務改善検討会議を活性化させ、身近な課題について着実に改善を図っている。

【毎日の口腔ケアの実施や月一度の外出機会の確保に取り組んでいる】

センターでは、健康管理の一環として認知対応型通所介護の利用者とともに誤嚥性肺炎などの予防や安全な経口摂取の維持に向けて、口腔ケアに力を入れて取り組んでいる。約1分10回のうがいを目標とす

る口腔内洗浄や歯磨きは家族にも好評で、歯ブラシ約20本を預り対応している。また、家庭での外出機会が少ない利用者の状況を踏まえ、近隣の桜などのお花見や寺社、公園などへ毎月一度外出の機会を設けている。自然の美しさや季節の変わりめを見て楽しむ、頬などへの風を感じるなど外気に触れることで感覚が刺激される効果をも狙っているものである。

○利用者調査結果

有効回答者数	50人
利用者総数	64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%	20.0%	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	76.0%	20.0%	いゝえ: 0.0%	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	88.0%	8.0%	いゝえ: 0.0%	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	74.0%	18.0%	いゝえ: 4.0%	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	60.0%	30.0%	8.0%	いゝえ: 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%	20.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	66.0%	10.0%	20.0%	無回答・非該当: 4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応に信頼できるか	88.0%	10.0%	どちらともいえない: 2.0%	いゝえ: 0.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応に信頼できるか	66.0%	14.0%	20.0%	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	84.0%	12.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	14.0%	8.0%	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	82.0%	10.0%	8.0%	いゝえ: 0.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明がわかりやすいか	78.0%	18.0%	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%	12.0%	6.0%	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	46.0%	34.0%	16.0%	いゝえ: 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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名	東京都北区立滝野川西高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都北区滝野川6丁目21番25号 北区立滝野川西区民センター3階
連絡先	03-3916-1501

○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) 利用者が厳しい状況であっても、在宅での生活が可能となるような支援を行う。
- 2) 地域の社会資源等との連携を図り、地域に開かれた施設づくりを進める。
- 3) 職場内外の研修を活用し、職員の知識、技術、資質の向上に努める。
- 4) リスクマネジメントを確立し、ケアの見直しを進める。
- 5) 利用者の増加を図り、介護保険収入の安定化を図る。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【医療的ニーズの高い利用者を受け入れ、各専門職種・関係機関と連携し、在宅生活の継続を支援している】

末期がん、インスリン注射、在宅酸素、人工肛門の設置、皮膚疾患の方などの医療ニーズの高い方も積極的に受け入れている。そのため、生活相談員の利用前の自宅訪問に看護師も同行したり、ケアマネジャー主催の担当者会議に看護師も参加するなど、看護師・介護職員・生活相談員の各専門職種が連携して利用者の状態を把握するとともに、小さな変化も見逃さず、かかりつけ医、協力医療機関との連携も密にしている。

【利用者が楽しく食事ができるよう、毎月、郷土食とお楽しみ食を提供している】

利用者が楽しく食事ができるよう、毎月、郷土食とお楽しみ食を提供している。メニューの中の一品を郷土食にしており、静岡県→とろろ、福島県→こず湯、青森県→けの汁など、3日間連続して同じ郷土料理を提供することで、殆どの利用者がその郷土料理を食べることができるようにしている。お楽しみ食も3日間続けて提供している。また、月3回、活動の一環でおやつを作っている。クレープ、どんどん焼き、白玉あんみつ、ポップコーンなどのほか、ヨモギを職員が取ってきて、ヨモギ団子を作ったりしている。

【複合施設のメリットを活かし、利用者の生活の幅を広げている】

当事業所は区民センターの3階にある。そのため、複合施設の特色を活かし、利用者の生活の幅を広げている。区民センター内のふれあい館祭りに参加し、多様な人々との交流の機会もある。館内の図書館から紙芝居やCDを借り、活用している。陶芸、俳句などの活動プログラムでつくった作品を区民センターの文化祭りなどに出品し、利用者のやりがいにつなげている。館内の児童館の子どもたちとの交流の機会もある。多様なボランティアも導入し易く、フラダンス、ソプラノコンサートなど、利用者の笑顔を引き出すイベントも数多く提供されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【稼働率向上に向けたより一層の取り組みが望まれる】

利用者の30%が定期的なショートステイの利用があり、介護度の高い利用者が入所施設に入所するなど、利用稼働率が低迷している状況である。他デイサービスに対する優位性（強み）の再構築や広報活動の工夫など、稼働率向上に向けたより一層の取り組みが望まれる。

【職場内研修のより一層の取り組みが望まれる】

組織管理上、上中里つつじ荘に所属しており、上中里つつじ荘で開催される各種研修に参加するようになっているが、その研修を受ける体制が十分に整っているとはいえない状況である。職場の勤務体制を工夫して研修を受けやすくしていくとともに、職場内研修のより一層の取り組みが望まれる。

【職員個々の育成計画を策定し、職員のやる気向上と組織全体の介護力アップにつなげることを期待する】

毎年、職員に自己申告書を記載してもらい、施設長が全職員と面談を行い、今後のキャリア・参加希望の研修・異動などを把握し、育成に活用している。今後は、職員個々の育成計画を策定することが望まれる。個別の育成計画を作成するにあたっては、職員個々の現状の介護技術や知識水準の棚卸を行い、同時に将来の望む資格取得やキャリア像を描くことで、職員のやる気向上につなげ、組織全体の介護力アップにつなげることを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【他デイサービスや保育園・児童館の子どもたちとの交流の機会を提供している】

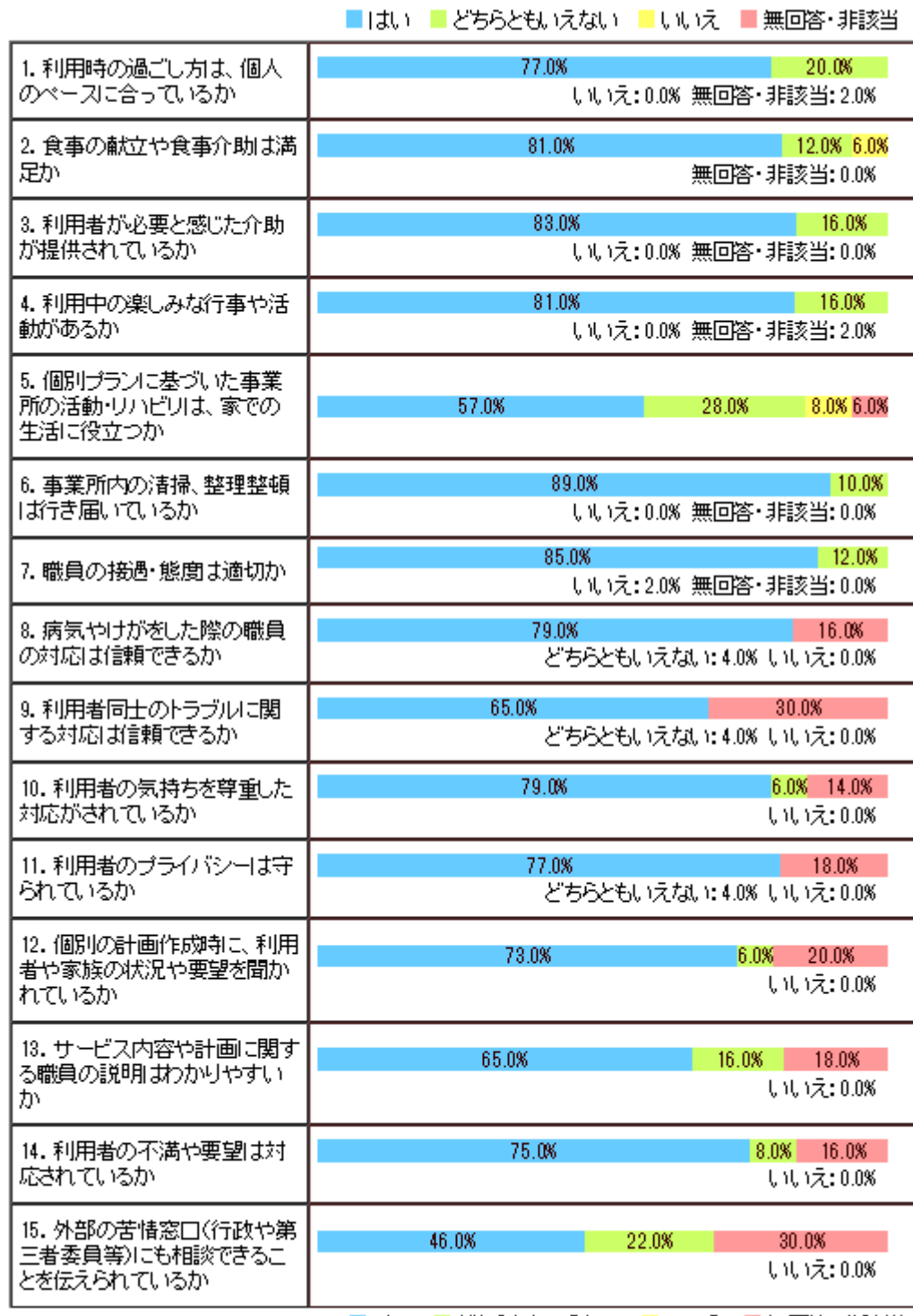
同一法人に4か所のデイサービスを保有しているため、同一法人内他デイサービスと交流会を実施している。手作りのプレゼントを持って訪問し、対抗ゲームをし、大いに盛り上がっている。また、保育園児や児童館利用の子どもたちが来所し、子どもたちが利用者の前で歌を歌ったり、パネルシアターを披露している。

【季節の外出活動もあり、気分転換を図っている】

季節の外出活動もあり、気分転換を図っている。春はお花見や近くの公園に出かけ、お弁当を広げ、皆でワイワイとお喋りをして食事を楽しんでいる。秋は遠足として、今年度はレストランに出かけ、外食を楽しむ予定である。お正月は初詣に出かけ、新年の祈願をしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	49人
利用者総数	67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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名	東京都北区立田端高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都北区田端5丁目10番6号
連絡先	03-5814-0031

○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) 利用者が厳しい状況であっても、在宅での生活が可能となるような支援を行う。
- 2) 地域の社会資源等との連携を図り、地域に開かれた施設づくりを進める。
- 3) 職場内外の研修を活用し、職員の知識、技術、資質の向上に努める。
- 4) リスクマネジメントを確立し、ケアの見直しを進める。
- 5) 利用者の増加を図り、介護保険収入の安定化を図る。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【医療的ニーズの高い利用者を受け入れ、各専門職種・関係機関と連携し、在宅生活の継続を支援している】

在宅酸素、鼻腔栄養、皮膚疾患の方などの医療ニーズの高い方も積極的に受け入れている。そのため、生活相談員の利用前の自宅訪問に看護師も同行したり、ケアマネジャー主催の担当者会議に看護師も参加するなど、看護師・介護職員・生活相談員の各専門職種が連携して利用者の状態を把握するとともに、小さな変化も見逃さず、かかりつけ医、協力医療機関との連携も密にしている。

【多彩なプログラムを提供し、利用者のやりがい・生きがいにつなげている】

レザー、書道、陶芸、お花と専門的なプログラムから、ゲームなどのレクリエーション、ボランティアによるフラダンス・日本舞踊などの鑑賞やハーモニカやピアノ演奏に合わせて歌うなどの催しなど多彩なプログラムを提供している。特に、陶芸は、窯があるため、本格的に実施することができ、北区の陶芸展などにも展示したり、作品は自宅の玄関に飾るなどしており、利用者のやりがい・生きがいにつなげている。

【ボランティアを積極的に導入し、利用者の生活の幅を広げている】

職員が休暇を使って、ボランティアとして南京玉簾を披露するなど、職員の特技を生かしたイベントも利用者に喜ばれている。地域の方々であるボランティアを導入している。ダンベル体操、お花、書道、陶芸、フラダンス、新舞踊などのプログラムの講師として関わっていただいております、利用者の生活を豊かにしている。そのほか、利用者の話を聴いてくれる傾聴ボランティアも導入されている。昨年度のボランティアの受け入れ実績は、介護補助延べ104名、活動講師延べ119名、交流会延べ261名で、合計延べ302名である。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【稼働率向上に向けたより一層の取り組みが望まれる】

昨年度、近隣に新たなデイサービス事業所が開設し、稼働率が低迷している。当事業所の特徴であるア

クティビティのメニューが多いことをアピール材料にして新規利用者の確保に努力しているが、他サービスに対する優位性（強み）の再構築や広報活動の工夫など、稼働率向上に向けたより一層の取り組みが望まれる。

【職場内研修のより一層の取り組みが望まれる】

組織管理上、上中里つつじ荘に所属しており、上中里つつじ荘で開催される各種研修に参加するようになっているが、その研修を受ける体制が十分に整っているとはいえない状況である。職場の勤務体制を工夫して研修を受けやすくしていくとともに、職場内研修のより一層の取り組みが望まれる。

【職員個々の育成計画を策定し、職員のやる気向上と組織全体の介護力アップにつなげることを期待する】

毎年、職員に自己申告書を記載してもらい、施設長が全職員と面談を行い、今後のキャリア・参加希望の研修・異動などを把握し、育成に活用している。今後は、職員個々の育成計画を策定することが望まれる。個別の育成計画を作成するにあたっては、職員個々の現状の介護技術や知識水準の棚卸を行い、同時に将来の望む資格取得やキャリア像を描くことで、職員のやる気向上につなげ、組織全体の介護力アップにつなげることを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【家族会では、自由な意見交換の場を設け、介護の大変さを互いに思いやっている】

基本は、家族会は年1回以上の開催としている。今年度は年2回の実施予定である。家族会はできる限り多く参加できるようにと3日間に渡って実施している。家族会では、困っていることや要望を話してもらったり、日常の活動の様子を写真をスライドショーにして紹介している。家族会では、自由な意見交換の場を設け、家族会では、「うちはこんな感じ」「私のともよ」という介護の大変さを互いに思いやり、気遣ったりしている。また、ストレス発散につながっている。

【バスハイクなど、事業所外に出かけ、気分転換を図り、楽しいひと時を過ごしている】

基本的に寒い時期と暑い時期を避けて、バスハイクを実施し、事業所外に出かけている。春は桜を愛で、夏は七夕の飾りを見に行き、初詣に出かけるなど、季節を楽しんでいる。利用者の要望でお年寄りの観光スポットやや孫へのプレゼントに隣県の大型ショッピングモールに出かけている。行き先も2か所から、好きなほうを選択できるようにしている。認知症フロア、積極的に外に出かけている。近隣は坂が多いので、車いすと歩行を併用し、少人数単位で散歩に出かけている。天気の良い日は、児童遊園に散歩に出かけたりしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	58人
利用者総数	91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	89.0%	6.0%	どちらともいえない: 3.0%	い: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	87.0%	5.0%	5.0%	い: 1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0%	5.0%	5.0%	い: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	20.0%	5.0%	5.0%
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	39.0%	34.0%	22.0%	い: 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	6.0%	どちらともいえない: 1.0%	い: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%	どちらともいえない: 3.0%	い: 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	79.0%	20.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 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	65.0%	6.0%	25.0%	い: 1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	12.0%	どちらともいえない: 1.0%	い: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	6.0%	13.0%	い: 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%	6.0%	13.0%	い: 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	75.0%	10.0%	13.0%	い: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	8.0%	24.0%	い: 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	56.0%	10.0%	29.0%	い: 3.0%

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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名	東京都北区立高齢者在宅サービスセンター上中里つつじ荘
所在地	東京都北区上中里2丁目45番2号
連絡先	03-5390-6008

○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) 利用者が厳しい状況であっても、在宅での生活が可能となるような支援を行う。
- 2) 地域の社会資源等との連携を図り、地域に開かれた施設づくりを進める。
- 3) 職場内外の研修を活用し、職員の知識、技術、資質の向上に努める。
- 4) リスクマネジメントを確立し、ケアの見直しを進める。
- 5) 利用者の増加を図り、介護保険収入の安定化を図る。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【毎月、行事食やおこのみランチ（選択食）を実施し、食の楽しむ工夫をしている】

毎月、行事食やおこのみランチ（選択食）を実施し、食を楽しむ工夫をしている。行事食は、お花見御膳・七夕御膳・さんま御膳等の季節に応じた食事を提供している。おこのみランチ（選択食）は、食事の楽しみの機会を提供している。おこのみランチでは、「冷やし中華、または夏野菜カレーコロッケ」など、利用者が好きな主菜を選んでいる。利用者調査でも、食事に関して回答者の87.1%が満足と答え、食事の満足度は高い。

【毎年、バスハイクを実施し、季節を感じ、利用者の笑顔を引き出している】

利用者調査では、行事や活動に関して、回答者の87.1%が満足と答えている。基本的に寒い時期と暑い時期を避けて、毎年、バスハイクを実施し、事業所外に出かけている。普段遠くに出かけることができない方も、バスハイクでは、食事や買い物をして、気分転換をして楽しんでいる。特に今年度は、車から降りて、桜の木の下を散策し、桜の花をゆっくりと愛でたり、季節の風や風景を味わうことができた。外出活動を通して、利用者の笑顔を引き出している。

【重度の認知症や医療的ニーズの高い利用者も積極的に受け入れている】

区立施設の役割を認識し、重度の認知症や医療的ニーズの高い利用者を積極的に受け入れている。医療的ニーズの高い方の受け入れの際は、事前訪問時に看護師も生活相談員に同行し、利用者本人・家族に安心していただいている。要介護度4&5は利用者全体の22.5%で、老老介護も少ないため、必要に応じて、訪問介護・訪問看護事業所・主治医などと連携し、必要な対応をしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の希望や要望を汲み取る場づくりを期待したい】

利用者調査では、個別の計画作成時での利用者の要望把握に関して回答者の71%が満足と答えており、利用者・家族それぞれの要望を反映した計画書の作成ができている。一方、利用者調査では、活動内容に関して要望が寄せられていた。今後は、利用者の希望や要望を汲み取る場づくりを期待したい。

【アセスメント・モニタリング・計画作成における業務の標準化が望まれる】

月1回の職員会議などで、利用者個々の状況を職員間で共有し、統一した支援ができるようにしている。しかし、アセスメント・モニタリング・計画作成はこれまでセンター長がすべて担っていた。今後は、アセスメント・モニタリング・計画作成における職員の役割と責任について明確にし、他職員へ割り振ることも一考の余地があると考ええる。そして、定期的なカンファレンスを開催し、皆で議論することで、職員個々のスキルアップにつなげていくことを期待したい。

【職員個々の研修計画を策定し、職員のやる気向上と組織全体の介護力アップにつなげることを期待する】

毎年、職員に自己申告書を記載してもらい、施設長が全職員と面談を行い、今後のキャリア・参加希望の研修・異動などを把握し、育成に活用している。今後は、職員個々の育成計画を策定することが望まれる。個別の育成計画を作成するにあたっては、職員個々の現状の介護技術や知識水準の棚卸を行い、同時に将来の望む資格取得やキャリア像を描くことで、職員のやる気向上につなげ、組織全体の介護力アップにつなげることを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み**【家族懇談会では、職員が入浴介助について実践し、説明している】**

年1回、家族懇談会を開催している。その際は、できる限り多くの家族が参加できるよう、2日間に渡って開催している。家族懇談会は家族同士での意見交換を目的とし、沢山の家族に参加してもらえるよう日程を組んでいる。今年度は、土曜日と祝日に実施し、土曜日は約20名、祝日は7名ほどが参加している。当日は、在宅生活に役立てていただくことを目的に、職員が入浴介助について実践説明している。

○利用者調査結果

有効回答者数	31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	77.0%	12.0%	6.0%	い い え: 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	87.0%	9.0%		い い え: 3.0% 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	93.0%			どちらともいえない: 3.0% い い え: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	87.0%	9.0%		い い え: 3.0% 無回答・非該当: 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	67.0%	19.0%	9.0%	い い え: 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	9.0%		い い え: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	96.0%			どちらともいえない: 3.0% い い 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	70.0%	9.0%	19.0%	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	61.0%	9.0%	29.0%	い い 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 い え: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%		16.0%	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	70.0%	9.0%	19.0%	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	80.0%	6.0%	12.0%	い い え: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%		22.0%	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	61.0%		32.0%	どちらともいえない: 3.0% い い え: 3.0%

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	社会福祉法人北区社会福祉事業団
事業所名	東京都北区立高齢者在宅サービスセンター清水坂あじさい荘
所在地	東京都北区中十条4丁目16番32号
連絡先	03-5924-2024

○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) 食事・排泄・入浴（三大介護）の充実
- 2) 身体拘束ゼロの実践
- 3) 生活習慣の尊重
- 4) ターミナルケア
- 5) 家族、地域住民に開かれた施設運営

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者が好きな活動を選択し、自由に過ごせるよう、支援している】

利用者一人ひとりの笑顔を引き出すことに取り組んでいる。音楽・書道・陶芸・調理・手工芸・体操などの活動を楽しめるよう働きかけ、各種活動への参加は強制ではなく、基本的には利用者自身が選択し、自由に過ごせるようにしている。外部講師による陶芸は、事業所内に窯もあり、本格的な作品をつくり、作品を自宅に持ち帰り、家に飾り、家族からも好評である。園芸クラブもある。ひまわりの種をまき、土を触り、立派に咲いたひまわりの花を楽しんでおり、利用者のセラピー（癒し）になっている。

【利用者本人の嗜好・生活習慣を尊重した支援に努めている】

契約時に、利用者の希望や生活スタイルに合わせて、身体に無理なく、楽しく過ごせるように話し合い、計画に反映している。活動への参加は自由とし、「～しますか?」「～は嫌ですか?」等と活動参加の促し方を工夫し、利用者の意志を尊重している。利用者のカバンなどの私物を開ける際も、必ず利用者本人に確認している。喫煙の習慣がある方に対しては、喫煙場所にていつでも好きに喫煙できるようにしている。利用者本人の嗜好・生活習慣を尊重している。

【保育園児・ボランティア・実習生など、地域の多様な人々との交流の機会がある】

地域住民による多様なボランティアを導入し、利用者の生活を豊かにしている。たとえば、民謡、ハーモニカ、マンドリン、落語、篠笛、日本舞踊などのボランティアの方々の活動を通して、利用者の生活の幅を広げている。また、地域の保育園・幼稚園・児童館の子どもたちとの交流の機会もあり、近くの小学校の運動会に出かけている。中学生の職業体験や専門学校・大学からの実習生が利用者の話し相手になっている。地域の多様な人々との交流の機会がある。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【機能訓練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、「個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家ででの生活に役立つか」に対し

で、「はい」と返答された方々は回答者の 57.6%、「どちらともいえない」と返答された方々が 33.3%であった。「足が不自由になってきたが、歩行訓練、運動のメニューがない」との声が寄せられていた。機能訓練に向けたより一層の取り組みが望まれる。

【利用者意向の集約、分析とサービス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、全般的に満足度が高く、当事業所での過ごし方に高い満足を得ている。その一方、利用者から要望も数々寄せられていた。職員アンケートでも、利用者意向をサービス向上に活用していきたいという意欲的な意見が寄せられていた。利用者意向の集約、分析とサービス向上に向けたより一層の取り組みが望まれる。

【戦略的な中長期の経営計画の策定が望まれる】

平成27年度までの5年間の指定管理期間における中期計画を作成しているが、法・制度の改定などにより具体的現実的な計画策定ができているとは言えない。そのため、他競合デイサービス事業所との比較のうえで、施設の強みや弱みを分析し、選ばれる施設になるためにも、戦略的な中長期の経営計画の策定が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【クッキング、行事食など、食事の楽しみの機会が多様にある】

今年度、発足した園芸クラブでは、枝豆を育て、実った豆をゆでで、皆で食べ、楽しんでいる。また、午後の活動として、クッキングを行い、お好み焼き・たこ焼きなどを作り、皆で作ったものを食べて楽しんでいる。さらに、1か月に数日間、行事食を提供し、季節を感じた食事を提供している。お花見弁当、土用の丑、クリスマスメニュー、年越しそばなど、季節を感じることができるメニューである。その他、スイカ割りや流しソーメン、餅つき、もんじゃ焼きなど、レクリエーションのように楽しみながら食べられるものも多い。

【法人内他デイサービスとの交流の機会を提供している】

同一法人に4か所のデイサービスを保有しているため、同一法人内他デイサービスと交流会を実施している。今年度、他デイサービスの利用者が来所し、デイサービス対抗ゲーム大会を実施している。競馬ゲームで、互いに盛り上がり、チームとしての団結力も増している。また、他デイサービスの利用者との交流も図れている。

【地域に根差した施設づくりに努めている】

地域の方々を対象とした家族介護者教室を開催している。生活学校、民生委員、老人会等の見学を受け入れている。中学生・高校生の職場体験や専門学校・大学などからの実習生も積極的に受け入れている。施設の中庭は、地域の方も含めた庭と捉え、テーブルと椅子・日よけのパラソルを設置し、外部の人が自由に使用できる環境である。1階の喫茶室や売店も誰でも利用できる環境となっている。地域の祭り際には神輿の休憩場所となっている。施設からはお酒やジュースを振る舞い、利用者はベランダから神輿を楽しみ、双方にとって良好な関係である。

○利用者調査結果

有効回答者数	33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	87.0%	12.0%	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	78.0%	21.0%	いゝえ: 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	87.0%	12.0%	いゝえ: 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	81.0%	15.0%	いゝえ: 0.0%	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	57.0%	33.0%	6.0%	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	96.0%	どちらともいえない: 3.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	9.0%	いゝえ: 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	81.0%	6.0%	12.0%	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	57.0%	6.0%	36.0%	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%	9.0%	いゝえ: 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	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	75.0%	12.0%	12.0%	いゝえ: 0.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明がわかりやすいか	75.0%	15.0%	9.0%	いゝえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	12.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	48.0%	24.0%	27.0%	いゝえ: 0.0%

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	社会福祉法人東京都福祉事業協会
事業所名	東京都北区立高齢者在宅サービスセンター浮間さくら荘
所在地	東京都北区浮間3丁目11番26号
連絡先	03-3558-5583

○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) 楽しく快適である施設
- 2) 自立生活への援助、基本的人権の尊重
- 3) 健康の維持・増進、残存能力の活用
- 4) 地域との信頼関係の構築、地域ニーズへの積極的な対応
- 5) 職員の資質向上、効率的運営

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【経営層の確かなリーダーシップと職員のモチベーションの高い職場風土ができています】

施設長、主任もしくは責任者は、法人の「経営理念・方針」、浮間さくら荘全体の「モットー・基本目標」および事業所の中期計画（5年）の、「楽しく快適である施設を目指す」を含む「運営方針5項目」を明示し、職員にあらゆる機会を通じて伝えている。職員は、自主勉強会、仕事の改善などを積極的におこない、経営層のリーダーシップと職員の高いモチベーションにより、一丸となってそれらの達成に取り組む風土ができており、職員の定着率も高くなっている。

【「楽しく快適である施設」として、利用者・地域ニーズに応え、送迎の安全、入浴定員増、ボランティアの活用などサービス向上に努めている】

事業所は最も大切にしている考えとして「楽しく快適である施設」をあげ、職員は「笑顔・ふれあい」をモットーとして利用者が気持ちよく笑顔で過ごせるように努めている。送迎はプロの運転手に委託して安全に徹し、入浴希望者の増加に伴う入浴定員の増加、ボランティアや地域資源を活用した日々の活動や行事の充実、胃ろうや採尿袋装着者など医療的ケアの必要度が高い利用者の積極的な受け入れなどを実施し、利用者・地域のニーズに応えたサービスの向上に努めている。

【音楽や趣味活動、生活や行事支援など、数多くの地域ボランティアが利用者の生活に潤いを与えている】

事業所全体で地域の情報収集と広報活動に熱心に取り組んでおり、今後もさらに地域との連携を強化し、地域に貢献したいと考えている。定期的に来所する地域ボランティアは多く、民謡、フラダンス、アコーディオン、詩吟、落語などを披露して利用者に喜ばれている。習字、華道の指導も地域ボランティアに依頼しており、趣味活動、お茶出しや食事の配膳・下膳を手伝う作業ボランティアも利用者の生活に潤いを与えている。ボランティア歴が長い人もおり、職員との関係も良好で、温かい雰囲気を醸し出している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【個人の目標に応じた「個別機能訓練計画書」の作成により、生活機能向上や健康増進につなげることが期待される】

利用者のニーズに応じて通所介護計画「個別援助内容」で機能訓練項目を設け内容を明記し実施している。お花見・バスハイクなどの毎月の行事や華道・習字など利用者選択のプログラム、折り紙、囲碁、将棋、編み物などの趣味活動、脳トレなどの個別プログラム、毎日の体操、歩行訓練などに利用者が楽しく参加することで活力を高め、機能訓練効果を上げている。利用者の状況によってはより積極的に介護予防に取り組めるような「個別機能訓練計画書」作成について検討が期待される。

【利用者の安全については、無事故の実績に甘んずることなく、ヒヤリハットなどの一層の活用が期待される】

事故の実績は、7年以上無事故である。インシデント（ヒヤリハットなどを含む）については、朝礼、申し送りノート、日誌などで説明や記録がされている。しかし、利用者の状態、アクティビティの種類、職員などは、常に変化しており、危険の種類も変わっている。ヒヤリハット報告書の記録は少なく、毎月のデイ会議の定例議題ともされていない。これまでの実績に甘んずることなく、ヒヤリハットの収集・分析・活用を図るなど、無事故継続への一層の取り組みが期待される。

【ケース記録や各種記録の書式変更を、サービス実施状況の把握や課題の抽出につなげることが望まれる】

ケース記録は一回の利用でA4一枚を記録する個人別の書式で、連絡帳コピーと特記事項を記入している。この書式は、事務作業の省力化を視野に変更したものであるが、日々の記録では、利用中の様子の詳細、通所介護計画書の短期目標の実施の有無と達成度の記入欄を設けたものを工夫することが望まれる。また、個人別のケアのポイント一覧（利用者の支援方法を項目別にまとめたもの）などによって、日々のサービス実施状況の把握を健康上・生活上の問題点の抽出につなげることができる帳票作成についても検討が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【事業所全体で地域の情報収集と広報活動に熱心に取り組んでいる】

基本目標の一つに「地域から信頼される施設をめざします」をあげ、施設全体で地域の情報収集と広報活動に熱心に取り組んでいる。事業内容を紹介したリーフレット「浮間さくら荘」は、担当者が毎年趣向を凝らし改訂しており、交通案内図、行事などに参加する利用者の写真なども掲載し、活字を濃く、大きくして平易な言葉を使用している。具体的な内容の「デイのしおり」も作成している。利用率向上に向けての取り組みでは、ケアマネジャー宛の丁寧な情報提供や、送迎のルート設定を加味した地域を絞った営業活動などを実施し、効果を上げている。

【基本事項や手順を明確にしたマニュアルを職員に配付し業務の標準化に取り組んでいる】

業務の標準化に欠かせないマニュアル類は、職員全員に配付している。それらはフロアの決まった場所に置き、職員がいつでも手にとって確認できるようにしている。各種マニュアル類と申し送り、デイ会議での検討、研修実施などによって基本業務の標準化を図っている。マニュアルは平易な表現とフロー図などで示し、新人職員にも判り易く作成している。業務の流れを時系列で明記した「デイサービスの日課の流れと当番」を作成して、経験の浅い職員が実態に即して働けるようにしている。日々のフロアやデイ会議では職員が意見交換し標準化をめざしている。

【家族との信頼関係づくりに力を入れ、連携して利用者の在宅生活を支えている】

家族との交流・連携強化のため、送迎時の会話、連絡帳、家族会の開催、家族アンケートの実施などに

よって意向の把握に努めている。利用開始時には利用ニーズの把握に努め、家族の希望を受け入れる形で利用開始となることも多く、職員は利用者の気持ちに寄り添った支援を実践している。介護負担の軽減にも力を入れ、在宅でケアをしている家族を癒し、一時的にケアを代替し、心身ともにリフレッシュしてもらいたいと考えている。利用回数、時間、送迎、入浴、食事、日中活動などについて利用者と家族から具体的な要望と意見を聞き、支援に生かしている

○利用者調査結果

有効回答者数	44人
利用者総数	61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	93.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 2.0% 無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0% 6.0% 6.0% いれえ: 4.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	95.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 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	63.0% 22.0% 9.0% 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	65.0% 18.0% 15.0% 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	81.0% 18.0% 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	81.0% 6.0% 11.0% 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	86.0% 6.0% 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	75.0% 9.0% 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	95.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 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	97.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	97.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	88.0% 9.0% いれえ: 2.0% 無回答・非該当: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0% 6.0% どちらともいえない: 2.0% 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	59.0% 20.0% 15.0% いれえ: 4.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名	北区立高齢者在宅サービスセンター桐ヶ丘やまぶき荘
所在地	東京都北区桐ヶ丘1丁目16番26号
連絡先	03-5924-0151

○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）法則・法令を順守し、安全・確実・迅速に対応すること
- 2）地域に根ざし、地域に信頼され、地域に支援される施設づくりを行うこと
- 3）職員を「人財」として尊重し、職員満足の向上に取り組むこと
- 4）ご利用者の満足を我々の喜びとし、安心、信頼されるサービスを提供すること
- 5）行政及び関連企業とパートナーシップに則って公平・誠実な関係を築くこと

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【プライバシーマーク（Pマーク）を取得するなど個人情報保護に積極的に取り組んでいる】

利用者の個人情報については、個人情報保護体制の計画、実施、検査、見直し、改善のそれぞれの項目毎に詳細な事項を定めているプライバシーマーク（Pマーク）を取得し、個人情報保護に積極的に取り組んでいる。事業所では、「職員倫理綱領」「職員倫理綱領ガイドライン」を策定し、個人情報保護を職員が遵守するように研修で周知している。この外、職員に対し、「個人情報取扱についての同意書」を求め、実習生やボランティアに対しては、個人情報保護の「誓約書」を求めるなど個人情報の保護に取り組んでいる。

【利用者が自由に選択できるサービスメニューがあり、利用者満足に貢献している】

事業所のデイサービスの活動スペースは広く確保されており、加えて喫茶コーナーも併設されている。利用者は活動の合間に喫茶コーナーで自由に休息することもできる。利用者は、自分の活動内容をカフェテリア方式により自由に選択することができる。趣味活動や集団レクリエーション並びに囲碁や麻雀などのゲームを選ぶことができ、利用者の満足度を高めることとなっている。事業所は利用者の体調の管理も行い、利用者がゆったりとした快適で自由な時間を過ごせるよう努力している。

【数多くのボランティアを受け入れ、活発なボランティア活動が行われている】

事業所は多くのボランティアを受け入れ、様々な活動に従事してもらうことにより活発な事業展開を図っている。150名を超すボランティアが、そば打ち、洗濯たたみ、お茶入れサービス、入浴後のドライヤーによる整髪、傾聴ボランティアなどデイサービスでの生活に密着した、温かみのある支援がなされている。ボランティアの受け入れにあたっては、ボランティアの手引きを整備し、担当者を定めるなど円滑な受け入れに努め、利用者の個人情報の保護についても「誓約書」の提出を求めているなど、適確な活発なボランティア活動がなされている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【機能訓練の今まで以上のレベルアップを期待する】

事業所の機能訓練は充実しており、利用者にも好評である。現状の介護保険制度のもとでは、利用者の重度化も進み介護予防の機能訓練は大切さを増してくると予想される。介護予防を進めて地域で元気に暮らす老人を増やしていくことは事業所の目標でもある。今後、機能訓練の見直しと利用者の要望について更に検討し、機能訓練をレベルアップすることを期待したい。

【事業所業務の標準化や業務水準の見直しの更なる取組を期待する】

事業所では、食事・入浴・排泄から送迎に至るまで、様々な業務にマニュアルを作成し業務の標準化を図っている。マニュアルは全職員に配布され、事業所にも設置され周知徹底されている。マニュアルは、担当者が決められて、見直しが定期的に行われている。しかし、職員アンケートをみると、「手引書の準備と事業所業務の標準化」「サービス向上を目指す業務水準」の取り組みの評価については、職員の意識としては低いものとなっている。大変難しい面もあると思われるが、事業所業務の標準化などについて職員の意識向上の更なる取り組みに期待したい。

【個別研修計画の作成を期待したい】

事業所は職員研修に力を入れて取り組んでいる。入職後のスムーズな定着のための基本教育・指導研修や中堅・ベテラン職員の立場の自覚とスキルアップのための研修、施設の課題・職員共通の問題意識の解決を図るための研修等体系的に整理された緻密な研修計画が立てられている。また、職員の研修希望については、年2回の面接により把握されているが個人別の研修計画は作成されていない。今後、個人別研修計画を作成するとともに、非常勤職員にも配慮した更なる職員研修の充実を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【機能訓練サービスを充実したものとするために、事業所は努力している】

機能訓練が必要な利用者には、一人ひとりに適したプログラムを組んで実施している。事業所の機能訓練指導員は、利用者全員を対象に機能訓練を提供している。利用者の介護度も改善しており、今後も機能訓練の充実を目指していくとしている。

【家族会を開催するなど家族等の意向を確認し、サービス向上に取り組んでいる】

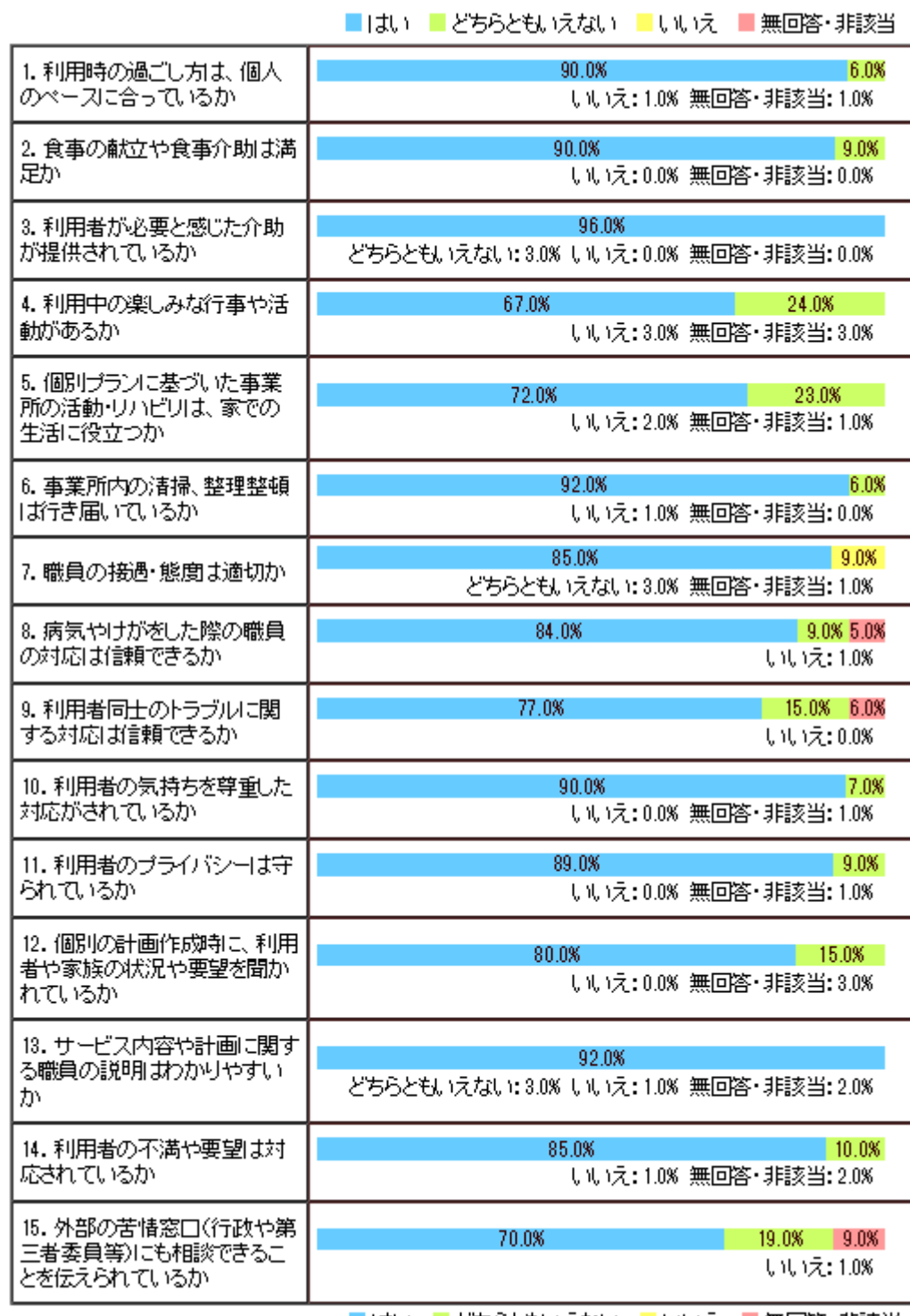
事業所は毎年3月にデイサービス家族会を開催し、事業所長始め職員が出席している。家族会では、一年間の活動報告や取り組み、利用実績、新年度からの変更点等について資料を配布し説明している。また、質疑応答の時間も用意し家族から意見を聴いている。頂いた意見を基に改善したことや「失敗は成功のもと記録」により改善したことを報告するなど家族等の意向を確認し、支援にあたっている。

【詳細な事故報告書を作成するなど事故の再発防止に力を入れて取り組んでいる。】

事業所は詳細な事故報告書を作成し、事故の再発防止に力を入れて取り組んでいる。事故報告書は13ものチェック項目が記載されており、事故の全容を現すことができている。この報告書を基にミーティングにおいてSHELL分析を行い、再発防止が検討されている。送迎の際は、送迎チェック表に記録している。送迎車については、運行中の事故対応マニュアルも作成されている。事故内容については年2回開催されるオンブズマン会議にも報告されるなど事故の再発防止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	77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	社会福祉法人泉陽会
事業所名	新町光陽苑デイサービスセンター
所在地	東京都北区田端新町2丁目27番16号
連絡先	03-5855-1185

○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計画
- 2) 自己決定できる環境
- 3) 地域に貢献できる活動の実施
- 4) 泉陽会基本理念の実施
- 5) 職員で意識する環境美化

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【法人理念や社会福祉法人としての使命に沿って重度の利用者であっても極力受け入れている】

「福祉・医療・保健の総合機関を目指し、温かみのあるまちづくりに貢献する」と法人基本理念の一節にある通り、新町光陽苑デイサービスセンターは社会福祉法人の使命として、医療行為が必要な場合など、他のデイサービスセンターではなかなか利用可能とならない人であっても極力受け入れている。受け入れ体制がない時でも受け入れるための方法を考え、看護師が関係機関とも連携、相談をして検討を進め、通所後は個別対応をして状態をよく見た上での支援をしている。実際にさまざまなケースの受け入れ実績があり、理念に沿ってその使命を遂行している。

【その人らしい生活ができるよう自己選択、自己決定を提供するサービスの中で徹底している】

食事は毎日、2種類の主菜、汁物から選択できる選択食を提供している。毎日の選択メニューはバラエティーに富んでおり、利用者はその日の献立を見て好みの一品を選ぶ事ができる。毎日の趣向を凝らしたおやつや食後の飲み物も2種類からその場で選択できる等、利用者の食に対する満足度を高め、楽しみを増すサービスとなっている。また、プログラムも選択が可能である。その人らしい生活ができるよう自己選択と自己決定できる環境づくりを開設以来継続しており、本人の意向を把握し希望に沿った過ごし方ができるよう組織的に取り組んでいる。

【行事やプログラムの工夫をして利用者がそれぞれのスタイルで充実した生活を過ごせる環境づくりをしている】

個性性を重視し、一人ひとりの好みや嗜好をしっかり把握して個々に合ったサービスを環境や人員等の配慮と工夫をして提供している。全体としては交流と運動を活動のメインに据えており、集団で行われる活動はゲームなどみんなで体を動かして楽しめる内容が多い。利用者が飽きないよう新しいゲーム等を職員が工夫しており、季節の行事でも職員が、例えば節分では鬼に扮し、新年の祝賀会では獅子舞を行う等、楽しんでもらえる工夫をしている。空き時間には個別に将棋やカレンダーや作品作り、機能訓練等を行い、とても充実した活動内容となっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【研修、勉強会等に継続して取り組み、全体的なサービス提供水準を向上させてほしい】

開設以来法人の勉強会や外部研修の受講などで全体的な業務水準の向上を図っている。開設2年目の事業所であり、経験豊富な職員ばかりではないため、研修やOJTによる質の向上の取り組みは今後も継続、発展させていく必要がある。利用者・家族とのコミュニケーションや介助技術等、現場の支援で必要になるスキルを習得・習熟する機会を積極的に設けて、事業所が目指すサービス水準まで時間をかけて高めてゆく事にこれからも取り組み続けてほしい。

【緊急連絡マニュアル等の作成には早目に着手していただきたい】

緊急時の対応については相談員が対応する現状があるが、万一の場合に備えて管理者層は緊急対応マニュアルの必要性を感じている事もあり、この点はできるだけ早期に整備して職員が対応できるようにして頂きたい。また、服薬管理マニュアルや介護士用の看護マニュアルはその必要性から現在作成中であるが、マニュアル作成後実践できるかが重要なため、実地研修等で職員各自が身につけるためのアクションを忘れず行う事を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【業務改善委員会では職員の意見を検討して改善に取り組み、実績を上げている】

業務改善についてはそのプロセスを改善手順書として定めている。月1回、業務改善会議を開催しており、全職員から意見を聴いて会議の議題に上げ、課題を検討している。会議では職種を代表して出席した職員が意見交換を行っている。これまでも例えば、送迎の時間についてや利用者受入れの方法等で業務改善が行われており、実績も上がっている。

【その場で選択できる充実した選択食を毎日提供しており、食事が大変充実している】

食事は事業所の「売り」の一つであり、力を入れて取り組んでいる点でもある。毎日、その場で利用者が献立を見てどちらにするか決める事ができ、職員が「どちらにしますか？」と声をかけ、利用者は主菜のA,Bから選択する。選択は例えば、A：菜の花コロッケ B：シイラのもろみ漬け焼きなど、まったく別の食材と料理法であり、毎日の献立は非常にバラエティーに富んでいる。汁物も例えば豆腐とおあげ、かき玉汁等2種類から選ぶことができ、おやつも2種類から選ぶことができる。食後の飲み物も紅茶とコーヒーを選べる等、大変充実している。

【サービス全般に利用者が活動できる機会を取り入れている】

「出来る事は自分で行う」という方針を持っている。食事の時間は利用者自身がバイキング方式のように食事を受け取りに行き、プログラムは体を動かすゲームや運動などを取り入れ、また、運動や活動を行う場所を変えて歩行できる機会をつくるなど、意図的に体を動かす機会をつくっている。機能訓練の視点と自らの意思で動く機会をデイの生活の隅々に取り入れ、デイサービスで過ごす事がリハビリとなるような取り組みとなっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	33人
利用者総数	70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	75.0%	21.0%	いゝえ: 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	90.0%	6.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	81.0%	12.0%	いゝえ: 3.0%	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	69.0%	24.0%	いゝえ: 3.0%	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	63.0%	24.0%	9.0%	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	87.0%	9.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	12.0%	6.0%	いゝえ: 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	93.0%	3.0%	いゝえ: 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	75.0%	18.0%	6.0%	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	81.0%	15.0%	いゝえ: 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	72.0%	24.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
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	81.0%	15.0%	いゝえ: 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	87.0%	12.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	18.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 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	54.0%	27.0%	15.0%	いゝえ: 3.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

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	特定非営利活動法人フレンズ
事業所名	デイサービスフレンズ
所在地	東京都板橋区常盤台4丁目21番7号 友野ビル
連絡先	03-5945-2077

○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) 「えがおで介護」を心がける
- 2) ご利用者様の幸せのために全力を尽くす
- 3) 自己決定権を尊重する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【新しい趣味の世界の経験や更なる上達を追求するプロ講師による活動の取り組み】

事業所では、認知症や身体が不自由でも意欲的な時間を過ごす事を支援する変化に富んだプログラムを用意している。体操やゲーム、創作、散歩や花見、コンサート等が多彩に行われているが、特筆すべきは、プロの講師を召喚して取り組んでいる、手芸、リトミック、書道、音楽、絵画、英会話等である。利用前の暮らしでは経験のなかったプログラムに初挑戦する、得意なことを更に追求する、更に、職員とは違うプロ講師との交流も利用者の気持ちを高揚させる上質な刺激となっている。事業所での時間や暮らしの質が変化する取り組みを評価したい。

【個別機能訓練と生活リハビリが連携して利用者の生活の質の向上に繋げる取り組み】

事業所では、個別機能訓練と事業所での時間や活動を通した生活リハビリを連動させて、高い効果をあげている。個別機能訓練は計画から実施、評価が確実に行われ、更に、体操やゲーム、レクや趣味等の活動、排泄、入浴、食事等の一連の生活動作に意識的に繋げている。立位、起きあがり、着脱等、訓練の成果で出来ようになった事は自分でやっていただく事を職員が支援、利用者の自立した生活と介護者の負担を少しでも軽くする等在宅生活の継続が強く意識されている。その成果は、利用者の生活の質の向上に繋がっており良質な取り組みを高く評価したい。

【気軽に訪れることができる地域に開かれたデイサービスとなっている】

当事業所には、デイの利用を前提とした高齢者の見学だけでなく、子どもから大人まで、様々な年齢層の地域の人が訪れている。また、公園での桜まつり等、町内会のイベントに参加したり、駅前商店街のイベント開催時には招待席を設けてもらっている。さらに、科学館でプラネタリウムを観たり、来訪した児童デイの子どもたちと一緒にカラオケをしたり、おやつを食べたり、地域に開かれたデイサービスとなっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【安全送迎や緊急事態対応の為の研修や体制整備の取り組み】

事業所では、送迎車2台を使って利用者の送迎が行われている。専任職員1名の他は、決められた運転技術チェックをクリアした職員が持ち回りで行っている。更に、送迎の多様な希望に対応する為、必ず

しも運転、添乗がセットにはなっていない。送迎中の緊急事態に備え連絡用の携帯電話を常備し、連絡の仕組みも出来ている。しかし、職員が判断することも必要な場合も想定できる。送迎を担う職員の定期的な安全運転講習の実施、独り体制時の緊急対応手順書やの作成、新人運転技術チェック表等により、迅速かつ的確な対応の為の体制整備を期待したい。

【入浴を更に快適に過ごしていただく為の工夫】

事業所では、入浴を希望するすべての利用者に入浴の機会を提供している。身体状況や家庭環境等、在宅での入浴が様々な事情で難しい利用者にとっては、身体の清潔だけでなく、心も温まる楽しい時間である。事業所では、入浴毎のお湯の張替えや入浴環境の整備、更に、ひとり30分の入浴時間を確保して、気持ち良く入浴をしていただいている。入浴中は職員との会話を楽しめる時間ともなっている。今後は、ゆず湯や菖蒲湯、音楽を流す等、利用者が馴染みの習慣を味わい、更にリラックスする工夫を期待したい。

【研修や教育の充実、ミーティングへの参加率向上により、業務の標準化を図ることを期待したい】

業務の標準化に向けて、経験者を採用したり、OJTを実施したり、様々な取り組みを行っているが、職員の採用難やミーティングへの参加率が低いことなどにより、職員のレベルに差があるのが現状である。職員の定着率を上げるとともに、研修や教育の充実、記録の整備、非常勤職員のミーティングへの参加率向上を図り、業務の標準化を実現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

【少人数の明るい雰囲気なか、利用者一人ひとりに親身になって対応している】

当事業所では、「フレンズの誓い」として、笑顔での介護や利用者の自己決定権の尊重、社会とのつながりを大切にしている。小規模であるため、家庭的な雰囲気、地域とのつながりも深いことから、大人だけでなく、地域の子どもや児童デイの子どもたちも訪れている。介護保険の範囲内で、利用者一人ひとりに対して親身になって、できる限りのことをしようと職員は日々試行錯誤しながら支援をしている。

【個別機能訓練と生活リハビリが連携して利用者の生活の質の向上に繋げる取り組み】

事業所では、事業所の理念とも重なる「フレンズの誓い」に掲げた「ひとり一人が持っている生活習慣や生活の自立性の拡大」を目指して個別機能訓練を実施し、事業所の過ごし方や活動を生活リハビリとして、利用者の生活機能の向上に繋げる事に取り組んでいる。訓練では計画、実施、評価の流れを丁寧に踏んで、その成果を、レクや趣味活動、排泄、入浴、食事等の一連の生活動作で意識的に活用している。訓練計画目標の達成で、立位、起居、着脱等が可能となり、利用者の生活の自立、介護負担の軽減となり、在宅生活の安心となるように取り組んでいる。

【プロ講師によるアクティビティ等により、生活の幅が広がる支援を行っている】

当事業所では、毎日実施するアクティビティにプロの講師を招いている。アクティビティは、書道や英会話、音楽、ハンドマッサージ、カラオケ等様々で、元音楽教師やエステシャン等、プロの講師による指導で本格的に学ぶことができ、利用者の意欲向上にも役立っている。また、麻雀をやりたい利用者がいる場合には、一緒にできるボランティアのメンバーを募集している。児童デイの子どもたちとの交流もあり、利用者の生活の幅が広がる取り組みとなっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	25人
利用者総数	35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%	16.0%	いゝえ: 4.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	60.0%	24.0%	12.0%	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	88.0%	12.0%	いゝえ: 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	76.0%	16.0%	8.0%	無回答・非該当: 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	76.0%	16.0%	8.0%	無回答・非該当: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	12.0%	いゝえ: 4.0%	無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	68.0%	20.0%	8.0%	無回答・非該当: 4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	84.0%	16.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 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	68.0%	28.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	80.0%	16.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	20.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 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	68.0%	24.0%	いゝえ: 4.0%	無回答・非該当: 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	64.0%	28.0%	いゝえ: 4.0%	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%	24.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
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%	36.0%	16.0%	無回答・非該当: 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	社会福祉法人翠生会
事業所名	板橋区立成増高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都板橋区成増4丁目37番1号
連絡先	03-5383-1111

○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) 安心と尊厳のある生活の提供
- 2) 残存能力を活かした生活の推進
- 3) 家庭的な生活の提供
- 4) 楽しみの提供の重視
- 5) 地域社会とのつながりの重視

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【センターの活動が分かるよう毎月ニュースレター「ぬくもり」を発行し配布しています】

毎月、ニュースレター「ぬくもり」を発行し、利用者や家族、関係機関などへセンターの情報を提供しています。第一面に、第1教室と第2教室（利用者が活動したりして過ごす部屋）での活動をその写真とともに見やすくわかりやすく紹介しています。裏面は、「地域とのつながり」と題し保育園児の来所、実習生の体験事業などを掲載しているほか、「熱中症に注意」と読者の注意を喚起したり、また、インフルエンザ予防について「看護師よりひと言」、さらに「作品展に向けて」と利用者が制作した作品の展示会など様々な題材を取り上げて編集しています。

【日常生活動作の維持・向上のため、一人一人のできることを見つけて取り組んでいます】

センターに通い、他の利用者とのコミュニケーションを楽しみながら外出する機会が増えています。プログラムは、体操やレクリエーション、ゲームなどを用意しています。利用者ができることを見つけ、維持・回復へ支援を行っています。下肢機能の維持・向上のため、月に1回程度、看護師と相談し、歩行距離を決めて、「足指の体操をし、手すりにつかまって立ち、歩く」を実行しています。できる力を生かすよう「テーブルを拭く」、「配膳や下膳」、「お茶を淹れる」ことに取り組み、日常生活上の色々な動作ができる喜び、うれしさを実感しています

【利用者の嚥下・咀嚼能力等に合わせた食形態の食事を提供し、必要な介助を行っています】

嚥下・咀嚼能力などの身体状況に合わせて、おかゆ・キザミ・ミキサー食からを選択し提供しています。必要に応じて介助を行っています。希望があれば、メニューに季節感のある食事を取り入れ提供するよう工夫しています。管理栄養士は、調理も行い、直接味見をするほか、利用者が食事をしている様子を見たり、利用者から食事に対する意見や希望を聞いています。今回の利用者調査では、「美味しい」と高い評価を得ています。一人一人の食事量やアレルギーの有無などを記載した「食札」を盛りつけに利用しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【介護技術の標準化を図り、指導できる体制の整備が期待されます】

職員の入れ替えや移動があるなかで、提供するサービスは一定水準に保っています。職員は、利用者のニーズに寄り添った介護やコミュニケーションはとれていると自己評価をしています。職員の介護技術の標準化や指導体制の整備が不十分と見られ、業務に偏りが生じています。運営法人の研修と外部研修を受講し、他の職員は伝達（解説）された資料を確認し共有を図っています。一人一人の力量を向上させるため、センターでの研修を実施し、技術の標準化と指導体制の整備が期待されます。

【記録用紙の見直し、改善と漏れのない記録の作成が期待されます】

サービス提供時に職員が聞き取ったり観察したりした利用者の状況や生活状況を、予定の記録用紙に記入しきれていないことがあります。また、多くの記録用紙が存在し、同じような書き込みをしたり、保存するには大きすぎる用紙に一部しか記録されていないことがあると認識されています。情報を漏れなく記録することにより、利用者一人一人の課題の抽出やサービスの見直し・変更がスムーズに行われると考えられます。今後、記録用紙の見直し、改善により、記録作業の効率化、漏れのない記録の作成に取り組むことが期待されます。

【利用者が地域資源を利用したり地域の人達との交流できる機会が増えていけるよう期待します】

毎月発行しているニュースレター「ぬくもり」に、「地域とのつながり」のコーナーがあり、近隣の保育園児との交流の様子などが掲載しています。園児たちの歌や踊り、ゲームを一緒に楽しんでいる様子が写真で掲載し、楽しんでいる様子が浮かび上がっています。園児の作ったプレゼントやセンターからのプレゼントの交換など利用者との楽しい交流の様子がうかがえます。地域資源を利用し、地域の人々と交流の機会を増やす取り組みなど、言い換えれば相互交流の機会が増え、生活が楽しく過ごせるようさらなる取り組みが期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【質の向上を図るために法人内研修・外部研修に参加しています】

採用時の研修を始め、採用後2か月後の研修、さらに毎年2回定期的に開催される運営法人の研修など、職員の質の向上に取り組んでいます。4年目の研修において、個人の尊厳について学習したり、チーム力の強化やモチベーションの向上を図る学習に取り組んだりしています。職員は、運営法人の研修と外部研修に参加し、研修内容を職員会議で報告するほか、研修報告と資料を全員に回覧し周知するなど、業務水準の確保に努めています。

【栄養を管理した昼食やおやつを提供しています】

献立表は、季節感のあるイラストもあり、利用者の嗜好に合わせて管理栄養士が作成しています。利用者は和やかな雰囲気の中で席につき、隣席の利用者にも気を配っています。大きな窓から街の景色が見え、CDによる音楽も静かに流れる食堂で食事を摂ります。陶器の皿に利用者の適量を盛り付けています。他の利用者を取り違えないよう食札を用意しています。利用者は、完食したと満足感が得られる食事時間を過ごしています。おやつもすべて手作りで、美味しいと評判です。

【利用者の心身状態に合わせ無理せず楽しみながら行えるプログラムに努めています】

レクリエーションや趣味活動の中に機能訓練の要素を取り入れています。体操やゲームの前に、転倒予防・筋力の維持向上を図れるよう首回りや肩や体を動かしたり、手足を動かしたりしています。レクリエーション開始時は、筋力などの低下を防ぐため必ず体操をしています。集団で行うことで、話をしたりしながら楽しんでいます。手先を動かし、カレンダーづくりをしています。ゆったりとした雰囲気

の中で音楽療法に取り組み、童謡や歌謡曲をリクエストしリズムを取りながら、体を動かしたり、立ったり、ホーム内を歩いたりしています。

○利用者調査結果

有効回答者数	36人
利用者総数	47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%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	91.0%	5.0%	いゝえ: 2.0%	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	83.0%	11.0%	5.0%	いゝえ: 0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	72.0%	8.0%	8.0%	11.0%
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	66.0%	22.0%	5.0%	5.0%
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: 2.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%	5.0%	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	88.0%	5.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 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	72.0%	11.0%	5.0%	11.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%	5.0%	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	83.0%	13.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
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	88.0%	8.0%	いゝえ: 0.0%	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はわかりやすいか	77.0%	19.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	13.0%	8.0%	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	5.0%	30.0%	63.0%	はい: 0.0%

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	社会福祉法人翠生会
事業所名	板橋区立徳丸高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都板橋区徳丸4丁目35番11号
連絡先	03-3550-5670

○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) 笑顔(Smile)
- 2) 身だしなみ(Smart)
- 3) 思いやり(Sincerity)
- 4) 素早さ(Speedy)
- 5) 安全 (Safety)

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者と職員が一緒になって楽しめるプログラム作りに取り組んでいます】

入浴のないデイサービスだからこそ生まれた時間的ゆとりを、職員との会話の時間を大切にするという方針のもとに、サービスの充実に生かしてきました。プログラムも利用者と職員が一緒に楽しめることを念頭に置くとともに、行事やレクリエーションも利用者とともに考え企画しています。本年度始まった「俳句の会」も利用者の発案で、皆が楽しみながら取り組めたという経験が、今後もセンターの一体感を強める一方、多様な活動に展開する可能性を持っていると評価されます。

【関係機関や家族と顔を合わせて情報を共有し、様々な方法で利用者の変化に対応しています】

画一な連絡ノートは使わず、利用者ごとの状況に応じた大きさのノートを使い、内容も個別の状況によって全く異なる情報を記載し申し送られています。サービスの利用状況やモニタリング報告を担当の介護支援専門員に伝えるときも、できる限り足を運んで時間をかけて情報をやりとりしています。関係機関との信頼関係を構築できることに加えて、利用者の個別状況に適切に対応した情報共有の取り組みとなっています。

【トイレ介助のマニュアル作りに取り組み、利用者の羞恥心に配慮した支援を行っています】

トイレ介助について職員全員にアンケートを行い、提案や意見を出し合いました。利用者の羞恥心に配慮した介助や声かけなどの方法について、どのように取り組めば良いかを検討し、マニュアルを作成しました。「利用者の意見も聞き、現場で使われるマニュアルとして、実際に現場で支援する立場の職員が意見をまとめ作り上げた」というプロセスは、今後マニュアル作りや変更に利用することができる取り組みとなっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【歩行・移動の安全につながる照明の改善が望めます】

設備の古さを職員の工夫で快適になるようカバーしています。衛生面では、清掃員による環境整備に加えて、汚れを発見した時や使用後にトイレの清掃と消毒を行なっています。一方、室内にぬくもりが

感じられるよう装飾を工夫し、暗さをカバーする取り組みを行っていますが、明るさが十分でないことは高齢者にとって、歩行や移動時の安全に影響を与えるリスクと考えられます。トイレの照明を改善できないか組織的な検討が望まれます。

【運営に関わる事項も関係機関や家族に適切に説明できるような職員研修が期待されます】

職員の勤続年数が平均7年を超え長くなっています。利用者に対するサービスが通所介護計画に基づいていることを理解しています。日常会話の中で利用者や家族が発した言葉に変化を見て、適切に報告・連絡・相談しサービスの改善につなぐことが可能になっています。介護保険制度に関する問い合わせに対する説明や他の事業所からの電話の対応の面で、職員間にばらつきがあると見られています。サービス内容にとどまらず運営に関わる事項をも関係機関や家族に適切に説明できるような研修の検討を期待されます。

【マニュアル類の整理や検索のしやすさなど管理のシステム化が期待されます】

運営法人が傘下の事業所に共通のサービスに関わる基本的なマニュアルを整備し、職員が見やすいよう事務室に保管しています。マニュアルの使いやすさや有用性を高める観点から、どのようなマニュアルが作成され、最新版を利用できるか、また、目次や見出し付けによってわかりやすく、すばやく検索できるようにするなど、現状のマニュアル類の管理方法を見直しシステム化することが期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【パンフレットやチラシに、写真を載せ、利用者の言葉を添えて、情報を提供しています】

パンフレットやチラシ、毎月発行している「徳丸だより」に、写真を載せたり、利用者の言葉を添えたりして入れて分りやすくしています。利用者と職員が一緒になって楽しんでいることを紹介しています。使用する顔写真により利用者を特定されるおそれがある場合、利用者と家族に原稿を見せて了解を得ています。運営法人は2012年に制作するホームページに関するガイドラインを策定し、理事長を責任者とする管理体制、情報発信についての文書による説明、同意書の取得などを明確にしています。

【多職種の職員が連携して健康管理や機能訓練を楽しんで行なえるよう取り組んでいます】

看護師がサービス担当者会議に参加し、医療的ニーズの高い利用者の情報を共有し、介護計画とサービスの充実に努めています。また、活動プログラムに、指先を使うものや身体を動かすもの、頭を使うものに偏りが無いようバランスに気を配り、利用者と職員が一緒に考え、楽しみながら機能訓練ができるよう工夫しています。

【「俳句の会」など利用者の意向や提案を取り入れたプログラム作りが好評です】

利用者と職員が交流する時間が多くとれることを生かし、利用者と話をしながらプログラム作りを行っています。本年度始めた「俳句の会」は、利用者の発案による活動です。作品を書いた紙にイラストを入れ、室内に飾ったところ、思った以上の良い出来栄で、好評を得ました。四季の行事として利用者と職員が一緒に楽しめる催しとなりました。また、少人数の外出にも取り組み、楽しみながら機能が維持・向上が図れるようになっています。

○利用者調査結果

有効回答者数	34人
利用者総数	48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	94.0%	5.0%	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	91.0%	8.0%	いゝえ: 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	91.0%	5.0%	いゝえ: 2.0%	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	82.0%	14.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 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	58.0%	29.0%	8.0%	いゝえ: 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	5.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	11.0%	5.0%	無回答・非該当: 0.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応に信頼できるか	88.0%	8.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応に信頼できるか	55.0%	26.0%	14.0%	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	94.0%	5.0%	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	91.0%	5.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
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	85.0%	11.0%	いゝえ: 0.0%	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	91.0%	8.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	11.0%	どちらともいえない: 2.0%	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	41.0%	26.0%	8.0%	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	社会福祉法人翠生会
事業所名	板橋区立西台高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都板橋区西台2丁目3番34号
連絡先	03-3550-2694

○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) 安心と尊厳のある生活の提供
- 2) 利用者の自己決定による主体性や個性を重視したサービスの提供
- 3) 残存能力を活かした生活の推進
- 4) 楽しみのある生きがいの支援
- 5) 地域社会とのつながりの重視

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の状況を把握し、個人記録ファイルや申し送りノートなどにより職員間で共有し活用しています】

利用者の心身の状態や生活状況に関する情報は、個人記録ファイルと申し送りノートで共有しています。申し送りノートには、利用日の確認事項を始め、バイタルサイン、送迎、体調不良によるサービス内容の変更、家族や医療機関との連絡、利用者の意見や希望、関係機関からの連絡など利用者に関わる最新の情報を記載し、朝・夕のミーティング時に確認し、職員間で共有しています。センター内の会議として、毎月職員会議を行い、運営上の連絡や利用者の状況など確認しています。

【地域住民やボランティアがセンターを来訪する機会を設けています】

中学生の職場体験や区のボランティアセンターに登録しているボランティアグループが来訪し、利用者と交流しています。センターのある建物の1階に、地域の憩いの家があり、地域住民が様々な活動を行っています。エレベーターの利用時に顔なじみになり、センターの行事に参加を呼びかけやすい関係です。季節行事に、パンフレットやポスターにより広報し、ボランティアや憩いの家の利用者など地域住民に呼びかけ交流しています。2014年11月の作品展やバザーに、一日に10人を超える地域住民が来訪しました。

【見学対応は送迎と多彩なプログラムを体験してもらい、利用を検討できるよう工夫しています】

見学希望者に、生活相談員が対応し、送迎やプログラム体験も希望に添えるよう日程を調整しています。パンフレットに加え、プログラムの内容と料金表を提示しわかりやすく説明します。「送迎はサービスのはじまり・事業所の顔」とし、利用を検討する際は送迎を含めて体験してもらうよう勧めています。プログラムは、趣味活動の手工芸や講師指導による書道・陶芸、レクリエーション・体操などがあり、手や体や頭を動かす多彩な企画を用意しています。利用者同士が交流して楽しめるよう常に配慮しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の業務の水準を維持するうえで、内外の研修に参加できるよう検討が望まれます】

運営法人の管理者連絡会の内容は、職員会議で職員に周知し、会議録を回覧しています。毎日、朝・夕のミーティングなどで利用者の状況を話し合い情報を共有しサービスの向上に努めています。参加できなかった職員は申し送りノートで確認しています。管理者は外部研修に参加しています。外部研修は経験年数により職員も参加できる仕組みはあります。現状、職員の研修参加は十分とは言えず、課題となっていると見られます。業務の水準を維持する観点から、内外の研修を職員が受講できるよう検討が望まれます。

【援助方針を支援に関わるすべての職員が確認し活用できる工夫が期待されます】

通所介護計画書は、利用者や家族の希望や意向を始め、生活歴や趣味、興味、心身状況などのアセスメント情報をもとに、長期・短期の目標とその課題を抽出し、支援内容を示しています。個人記録には、日々のプログラムや活動の様子を担当した職員がそれぞれ記録しています。現状、非常勤職員は日々の申し送りは確認しても、通所介護計画書を確認することが少ないと見られています。今後、通所介護計画書を職員全員がいつでも確認し活用できるよう、意識づけとともに、個人記録ファイルの活用などさらなる工夫が期待されます。

【福祉用具の定期点検を、チェック表を活用して確実にを行う取り組みが期待されます】

静養室にしている和室に、ベッドを設置しています。レクリエーションやプログラムを実施している部屋に、2台の簡易ベッドを設置し、利用者が休息できるよう用意しています。職員は、車椅子のブレーキやタイヤの状態使用前に確認するほか、6か月ごとに定期点検を行い修理などの対応をしています。利用者が安全・快適に使用できるよう福祉用具を整備・点検する重要性を認識しています。こうした点検業務をセンターの業務に位置付けるなど分担を明確にし、チェック表を活用して確実に実施する取り組みが期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用開始時には、利用者の不安やストレスを軽減するように配慮しています】

初回利用時の不安やストレスを取り除くため、事前に見学し、実際の活動内容を見てもらうよう勧めています。家族にもどのようなサービスを行っているか、説明しています。利用開始前に、相談員が職員に利用者情報やサービス内容を説明し、また、申し送りノートにより共有しています。初回の送迎車に事前訪問した職員が添乗し、利用者が安心して来られるよう配慮しています。他の利用者に紹介したり、趣味や話の合う利用者の側で過ごせるよう気を配っています。

【身体を動かし楽しめる多種多様なプログラムを用意しています】

利用者の好みやできること、利用者同士のおしゃべりや交流を大切にしています。季節感を味わえるよう花見を始め、七夕、納涼祭、敬老会、文化祭、忘年会、初詣、節分、ひな祭りなどの行事を企画し、年間予定を示して楽しみを持ってもらいます。誕生会もあります。活動プログラムは、手工芸や絵画、楽器演奏などの趣味活動のほか、講師が指導する書道や陶芸、身体を動かす体操、輪投げ・ボーリングなどの室内ゲーム、頭の体操、散歩、ドライブなど多種多様です。大正琴と民謡、大正琴と絵手紙を選択プログラムにしています。

【利用者が地域の一員として顔なじみの関係を持ち一緒に楽しめる機会を設けています】

センターの職員との関わりだけでなく、地域住民と交流する機会を設けています。センターのある建物の1階に地域の憩いの家があり、利用する地域住民がにぎやかに過ごしています。センターの季節行

事の際、パンフレットやポスターで参加を呼びかけます。夏にはボランティアが来てくれたり、憩いの家に来ている住民と交流する機会が生まれています。エレベーターの利用時に顔なじみになるなど、憩いの家の利用者と交流しやすい環境です。3日間行った2014年11月の作品展やバザーに多くの利用者が参加してくれました。

○利用者調査結果

有効回答者数	34人
利用者総数	47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	94.0%	5.0%	いはいえ: 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	91.0%	5.0%	どちらともいえない: 2.0%	いはいえ: 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	91.0%	5.0%	どちらともいえない: 2.0%	いはいえ: 0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	73.0%	17.0%	5.0%	いはいえ: 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	55.0%	32.0%	11.0%	いはいえ: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	8.0%	5.0%	いはいえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	8.0%	5.0%	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	79.0%	11.0%	8.0%	いはいえ: 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	67.0%	20.0%	11.0%	いはいえ: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	5.0%	8.0%	いはいえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	17.0%	8.0%	いはいえ: 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	79.0%	11.0%	8.0%	いはいえ: 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%	5.0%	いはいえ: 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	5.0%	17.0%	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	44.0%	14.0%	5.0%	35.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名	前野高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都板橋区前野町4丁目16番1号 おとしより保健福祉センター2階
連絡先	03-5392-8736

○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) 経営改革
- 3) 地域貢献・地域連携の強化
- 4) 人材育成
- 5) リスクマネジメント機能の強化

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【様々な状況にある利用者も積極的に受け入れる体制を整えている】

当施設は、要支援の方から認知症中度の方、医療的なケア・処置を必要としている方など幅広い状態の利用者を受け入れている。認知症対応型のデイと一般のデイの職員が兼務のため、認知症の過渡期にある利用者への理解や対応もスムーズに行うことができる体制であり、デイサービスに対する不安や拒否がある方が安心して通え、またレクリエーションや趣味活動を通して元気な生活ができるような支援が行われている。利用者が安心して施設を利用できるように、職員の細やかな目線と視点を保持した対応は、家族・ケアマネからの評価も高く支持を得ている。

【食事は食材にも拘った手作りで、心のこもった適温給食にて提供されている】

利用者にとって食事は最大の楽しみであり、健康保持には不可欠である。当施設は食の安全を確保し旬の食材を手作りで提供するため、給食を業務委託とせず直営とし、食材購入先も安全の観点から厳選している。利用者個々の状態を考慮した食形態など個別対応で行い、常に利用者の意思・意向を尊重したおいしい食事提供に努めている。給食時は厨房職員が食堂に出向き、ご飯や汁物を盛り付け温かい食事を提供しており、調理した人の顔が見える給食は、利用者の安心にも繋がっている。利用者調査・職員自己評価でも高い評価で、満足度の高さが窺われる。

【利用者本位のサービス提供をモットーに、利用者の気持ちに寄り添った支援が行われている】

利用者本位のサービス提供をするためには、利用者や家族の意向・要望の把握が必要である。そのために様々な方法を用いて積極的に把握に努めている。利用者懇談会や家族懇談会の開催、利用者満足度・食事のアンケート調査なども実施し、調査結果を各種委員会で検討し、迅速にサービス提供につなげている。常に利用者本位の対応で、この基本の徹底を全職員に周知、励行されている。職員自己評価のコメントの中に「職員は利用者が好きである」とある。この言葉こそ利用者の気持ちに寄り添ったサービス提供がいかに行われているかの証であると思われる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【多くの利用者にサービスを提供し、同時に施設経営の安定を図るため、一層の稼働率向上に向けた取り組みが望まれる】

当施設の平成25年度稼働率は前年比4.3%増の75.1%で、26年度は80%を目標としている。前年比4.3%増は、問合せ・見学希望への迅速な対応や重度の方の受入れなどに加え、サービス時間延長や介護予防入浴の開始など新たな取り組みの効果の表れと考えられる。しかし、看板の設置が困難であったり、始業・終業時刻が限定されたりするなど施設建物の管理上という、内部努力では解決し難い要因が稼働率向上の制約となっている。心身の維持向上のために当施設が果たす役割は極めて重要であり、この制約条件緩和に向けた活動の検討も望みたい

【新人職員の比率が増加しても現状の利用者サービス品質が維持できるよう、マニュアルの整備と職員への浸透を図ることが期待される】

業務マニュアルは、接遇、医務、送迎、入浴、排泄、移乗、服薬、配食、苦情相談などがひと通り整備されている。一冊にファイルして閲覧しやすくしているが、周知徹底は必ずしも進んではない。特に、異動により常勤職員が減少し非常勤職員の採用が増加している現状においては、新人職員の早期育成と業務品質の維持・向上・継承は施設にとって重要な課題であると思われる。今後はこの課題に取り組み、業務ノウハウとその実施手順を盛り込んだマニュアルをさらに改訂、整備し、職員に展開・周知を図ることを期待したい。

【外出の意向を持ちながらも外出が困難である高齢者の実状に対応し、外出支援のさらなる充実を図る検討を望みたい】

当施設は、利用者の生活の幅を広げるため、外出行事として、お花見や公園での菊花展鑑賞に加え、平成26年度には近隣スーパーで買い物を楽しむ機会を設けて利用者に喜ばれた。高齢者は外出の意向があっても年齢上昇とともに外出頻度が下がる傾向にあることや、外出が身体・精神両面により影響をもたらすものであること等を考慮すると、この外出支援はたいへん重要な利用者ニーズのひとつであると思われる。これまでの種々の工夫と職員の業務負荷の増加を考えれば外出支援の充実は容易ではないが、利用者ニーズに応えるため、今後の検討を望みたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【初めての方でも安心して利用できるよう、見学から初回利用まできめ細かく対応している】

問合せや見学希望に対しては、日曜日と年末年始以外はいつでも管理者・生活相談員の2名が交替で親切丁寧に対応している。見学者の希望に応じて送迎まで行っており、たいへん喜ばれている。見学時にはパンフレットや月間予定表を用いてサービス内容を分りやすく説明し、利用料金についても丁寧に説明している。契約時には心身の状況や生活状況、本人・家族の意向をきめ細かく把握して計画書を作成し、サービス開始時には、不安を軽減するため利用者の個別事情や要望に配慮した支援を実施し、施設で過ごす時間が快適なものとなるよう努めている。

【諸々の活動を単なる「娯楽」と捉えず、利用者の自信や能力回復に役立つ活動にしている】

施設での諸々の活動は、利用者が得意としている活動を選択し取り組むケースが多いが、当施設では、趣味活動などを単なる「娯楽」と捉えず、利用者の持っている潜在的能力を引き出すものと考えて注力し実施している。利用者に新しいことや苦手としていることなどに挑戦して頂き、その行為や成果を利用者・職員が称賛することにより、利用者が失いかけた自信の回復や活動意欲を引き上げ、活動の中に喜びを見出す支援で成果を挙げている。この取り組みは利用者と職員の信頼関係と職員の意識レベルの高さがあってこそできる対応であるといえる。

【利用者の安全の確保のため各種の計画を立て、実践的な教育・訓練を継続実施している】

当施設では、利用者の安全確保のため、日常および災害時の防災・安全管理計画を策定する他、入浴・食事・送迎および感染症などについても委員会・会議体を設けて事故や感染症の発生に備えている。特に浴室が地階にあることを課題と捉え、入浴中に地震・火災が発生した場合でも職員が迅速・的確に行動できるよう毎月1回利用者・職員参加の実践的な防災・避難訓練を繰り返し行っている。このような訓練に加え、初期消火訓練や消防設備確認等の防災教育を年2回、救急法の研修を年1回実施して、職員の安全・防災に関する技能・意識の向上を図っている

○利用者調査結果

有効回答者数	42人
利用者総数	65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% 11.0% 7.0% 無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	95.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 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	90.0% 7.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	61.0% 23.0% 7.0% 7.0%
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	85.0% 11.0% いゝえ: 2.0% 無回答・非該当: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0% 7.0% いゝえ: 2.0% 無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0% 7.0% いゝえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
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% 11.0% 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	76.0% 7.0% 16.0% 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	85.0% 9.0% いゝえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0% 9.0% いゝえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
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	88.0% 7.0% いゝえ: 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はわかりやすいか	83.0% 9.0% いゝえ: 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	88.0% 7.0% いゝえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
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% 16.0% 9.0% 21.0%

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	社会福祉法人四葉晃耀会
事業所名	老人デイサービスセンターブルーポピー
所在地	東京都板橋区大門8番14号
連絡先	03-5904-0220

○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) 新しい介護の価値を創造し、地域へ還元します。
- 2) ホームにおける普通の生活
- 3) ユニットケアの再構築
- 4) サービスマナーの向上プロジェクト
- 5) ご本人の思いを可能な限り引き出す。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所の年度目標を受け、通所介護グループでも自発的な計画を作成し、年間を通してその達成に努めている】

事業所は中長期計画また単年度の事業計画を打ち出している。因みに、事業所の単年度目標は「1. ユニットケアの再構築、2. サービスマナー向上プロジェクト、3. 本人の想いを可能な限り引き出す」。各グループと同様に、通所介護でも事業所の年度目標をベースに独自に「グループ目標」また「個人目標」を設定して、半年ごとの中間報告を行い、また年度末に年間の目標達成具合を報告している。経営層は1年間での目標達成を支援しながら、顕著な成果やサービスの向上に繋がった取り組みを表彰することで職員の参加意欲を高めようとしている。

【利用者の残存機能、体力維持を目標に的確な運動プログラムが実施されている】

利用者の「普通の生活」の実現を支援する目的で、利用者の残存能力や社会参加や生きがいにも着目し、利用者の自立支援に向けたプログラムを取り入れ実践する取り組みを行っている。調査訪問時、職員は利用者には強制的ではなく、昼食の準備を手伝ってもらえるかを声かけをし、確認しながら共に作業を行っていた。利用者もまた率先して盛り付けや配膳を行う姿が見られた。利用者の在宅での生活を維持する支援の一環として評価できる。

【安全かつ衛生的な環境整備の維持体制を確立し実施されている】

トイレや浴室といった水回りだけでなく、事業所内全体の環境衛生を維持するために作成された環境チェック表を用いて全職員が衛生環境の維持に取り組んでいる。定期清掃はもちろん、汚れたらすぐに清掃するなど、職員は清潔な施設環境を保つ努力を行っている。環境チェック表は、施設長を筆頭にすべての職員も客観的に評価出来るようになっており、月二回の点検が行われ、改善が必要と判断された場合は迅速に対応し改善に努めている。感染症流行の防止になる効果的な取り組みといえる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【介護計画立案のための策定根拠を示したマネジメント手法が望まれる】

従来使用されてきているアセスメント様式は利用者の心身の状況が把握されるのみであり、介護サービスの専門性を持ち合わせたツールとは言い難い。ケアマネジメントは導き出された課題に対し、何故サービスが必要であるか、どのように課題を解決していくのか、その根拠を示しておく必要がある。介護職のスキルアップともなるこの作業を確実にできるツールの開発やマネジメントシステムを構築することを期待したい。

【サービスの向上を目指すため、学びを職員全体で共有する仕組み作りが期待される】

法人内では様々な委員会が設立され、内部研修が実施され職員も参加している。また、職員が希望すれば東京都や社会福祉協議会等主催の外部研修にも参加することが出来る。研修参加後の報告書はあるが、職員に閲覧または回覧されている状況は確認できなかった。グループ会議で研修報告が発表されているとのことだが、貴重な学びを職員が共有することで、専門性やサービス向上を獲得する機会にもなることから、現場のサービス担当職員全員が共有する仕組みが作られることを期待したい。

【介護計画と日常のサービス支援の記録との整合性が求められる】

現在の支援記録では利用者の心身の変化の記述にやや乏しいように思われる。また介護計画の実施に起こりうる新たな問題点の記述でも、計画で必要とされている支援内容との関係性や整合性が薄いように思われる。事業所では新たな記録を IT システムに切り替える方向性も示しているが、計画とそれに基づく支援の記録の手法を確立させた上でのシステム導入が適切と思われる。また、記録保管の手順やファイリング等にも使い勝手の面での工夫が必要となると思われる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【合言葉を使用し、利用者のプライバシーと羞恥心に配慮した支援を行っている】

利用者尊重の立場から設立された法人内の接遇委員会が主催して毎月自主勉強会を開催し学びの機会を設けている。排せつ支援の時には「トイレに行く」等の言葉を避け、周囲の利用者が気付かぬよう職員間で合言葉を使い利用者をトイレに案内したり、入浴支援の時には男性介助者に不安を抱く女性利用者に対してシフトを調整して同性介助に努めたり、声かけも適切な声かけ、不適切な声かけを具体例として挙げ、職員全員が共有し利用者や家族に対して適切に対応できるよう取り組んでいる。

【利用者の残存機能や体力向上を目標として日常の活動の中での機能訓練を実施している】

利用者一人ひとりの在宅での日常生活を維持していくために必要と思われる課題を抽出し機能訓練計画を策定すると共に、これに基づいたリハビリプログラムをサービス利用時に実施し、利用者の残存能力の維持と向上に努めている。昼食は利用者と職員が協力して配膳を行ったり、浴室の檜風呂に入りたいという利用者には下半身を強化するプログラムを実践し、実際の入浴にこぎつけて達成感を味わうようにしたり、利用者が喜びを実感できる支援に繋がるようにしている。

【ボランティアの受け入れ、地域への外出等利用者の社会参加の機会を設けている】

事業所では利用者の生活や社会参加も在宅生活継続のための大切な要素と捉え、毎月昼食を地域の飲食店で楽しむ機会を作ったり、地域のボランティアを積極的に受け入れ、利用者が地域の人とふれあう時間を得られるようにしている。サービス担当職員がボランティアの受け入れ窓口となっているが、今後はボランティア育成や地域の多彩なボランティアニーズを更に活かす取り組みにも期待できる。

○利用者調査結果

有効回答者数	72人
利用者総数	112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	76.0%	18.0%	いゝえ: 4.0%	無回答・非該当: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	18.0%	いゝえ: 2.0%	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	88.0%	6.0%	いゝえ: 2.0%	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	66.0%	23.0%	6.0%	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	52.0%	30.0%	9.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	9.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	11.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
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%	8.0%	8.0%	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	65.0%	13.0%	20.0%	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	84.0%	11.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	13.0%	11.0%	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	59.0%	12.0%	15.0%	12.0%
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	59.0%	12.0%	12.0%	15.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	13.0%	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	29.0%	18.0%	23.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名	仲町高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都板橋区仲町20番5号
連絡先	03-5966-7001

○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する
- 2) 社会的ニーズを見つけ出し、それに対応する
- 3) 品質マネジメントシステムを継続的に改善する
- 4) 「4 C's with THANKS」の行動をする

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の希望・ニーズを把握し、それをプログラム、行事などに反映している】

利用者の希望を聴き取り、それをプログラム、行事などに反映している。サービス提供時間も、短時間から7～9時間と利用者の希望に合わせて柔軟に対応している。また、利用者の希望に応じて、買い物サービスなども継続実施している。そのほか、利用者の美容へのニーズを受け、職員が化粧品会社に出向き、化粧療法について学び、今年度から「美・クラブ」を発足した。「美・クラブ」ではアロマオイルを使用したハンドトリートメント、爪マニキュアなどを行い、利用者のお洒落に対する希望に応えている。

【月2回、家族介護者教室を開催し、施設の持つ専門性を地域に還元している】

地域住民の方々を対象とし、家族介護者教室を月2回実施している。講座内容は、健康、認知症などのテーマを設定し、生活に役立つ内容としている。警察署職員による「高齢者に対する防犯対策」、化粧品会社職員による美容講座、食品会社職員による「高齢者の食事」などのほか、職員自らが講師となって、これまで蓄積してきた専門性を活かし、地域住民へそのスキルを還元している。実施前には案内状約1,000枚を作成し、地域の回覧板で配布している。

【職員の定着化が図れており、チームワークも良好である】

新人職員の育成を丁寧に行い、非常勤職員も含めたカンファレンスの定着により、職員の定着化が図れている。運転マイスター賞と皆勤賞を設け、該当する職員を表彰し、やる気向上につなげている。評価員の滞在調査時の印象でも、職員間のチームワークは良好で、あ・うんの呼吸で、利用者への目配り・気配りができていた。利用者は安心して穏やかに過ごされていた。一方、今年度、昇格した職員が2名いる。また、新人職員の育成を丁寧に行ったり、非常勤職員も含めたカンファレンスの定着により、職員の定着が良好である。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【より一層の自立支援に向けたプログラムの工夫が望まれる】

要支援の利用者が増えており、利用者総数の約36%が要支援の方々であり、元気な利用者が多い。そのため、今後は、より一層の自立支援に向けたプログラムの工夫が望まれる。

【地域との連携に向けたより一層の取り組みを期待したい】

月2回の家族介護者教室の開催など、地域住民への貢献に力を注いでいる。また、地域包括支援センター・居宅介護支援事業所との連携に努めている。今後は、町会、民生委員の方々に参加を依頼しての運営委員会の開催や、利用者が地域のイベントの参加したり、防災避難訓練を合同で行うなど、地域との連携に向けたより一層の取り組みを期待したい。

【専門スキル向上に向けたより一層の取り組みが望まれる】

当事業所は医療的ニーズのある重度の方も積極的に受け入れている。また、認知症対応型デイサービスも併設している。そのため、職員は医療、認知症ケアの幅広い知識とスキルが望まれる。月1回の内部研修を着実にを行い、専門性向上を図っているが、職員アンケートで希望の研修を聴取したり、認知症ケアで先駆的取り組みをしている事業所に見学に行くなど、専門スキル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**【非常勤を含む職員を含め、カンファレンスを充実し、個別性のある計画書を作成している】**

職員全員で考えること及び情報共有を図ることを目的とし、非常勤を含む職員を3つのチームに分け、着実にカンファレンスを実施している。また、利用者毎に担当職員を配置し、非常勤職員も通所介護計画書の原案作成に関わっており、個別性のある通所介護計画書を作成している。

【新人を育成するチームを結成し、手厚い教育体制を構築している】

今年度は、「新人職員育成マニュアル」を改訂している。担当職員を選考して育成チームを結成し、新人職員を支える仕組みを構築している。研修期間スケジュール表を作成し、いつまでに何を取得できるかを分かりやすくしている。また、新人職員は今週の目標を明確にし、毎日の取り組みを記録しており、新人職員の記録に対して、育成担当者がコメント記載している。また、「業務確認シート」を使い、自己評価、担当評価を記入し、できていること・できていないことを確認作業をしている。1年間で新人職員を育成する仕組みである。

【7種類の体操を用意し、体操にも力を注ぎ、生活リハビリに活用している】

要支援の方など、元気な高齢者が多くなっているため、ゲームだけでなく、体操にも力を入れている。これまで事業所内での体操は6種類であったが、今年度、理学療法士が考案した体操が加わり7種類（嚙下体操、スタイルフォー体操、棒体操、セラバンド体操、演歌体操、民謡体操、おとせん体操）になった。利用者が飽きないように工夫しており、好評である。また、毎月、職員を同一法人他事業所の理学療法士が講師の体操教室に派遣し、体操のスキルを上げている。

○利用者調査結果

有効回答者数	53人
利用者総数	94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% はい 7.0% どちらともいえない 1.0% いいえ 1.0% 無回答・非該当
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0% はい 15.0% どちらともいえない 1.0% いいえ 1.0% 無回答・非該当
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	94.0% はい 3.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 1.0% 無回答・非該当
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	84.0% はい 11.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 3.0% 無回答・非該当
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	60.0% はい 32.0% 7.0% どちらともいえない 0.0% いいえ
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0% はい 7.0% どちらともいえない 1.0% いいえ 3.0% 無回答・非該当
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0% はい 7.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 1.0% 無回答・非該当
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% はい 7.0% 5.0% どちらともいえない 0.0% いいえ
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% はい 11.0% 22.0% どちらともいえない 0.0% いいえ
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0% はい 3.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 0.0% 無回答・非該当
11. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0% はい 7.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 1.0% 無回答・非該当
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	83.0% はい 9.0% 7.0% どちらともいえない 0.0% いいえ
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	77.0% はい 16.0% 5.0% どちらともいえない 0.0% いいえ
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0% はい 5.0% 5.0% どちらともいえない 0.0% いいえ
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% はい 30.0% 16.0% どちらともいえない 3.0% いいえ

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】

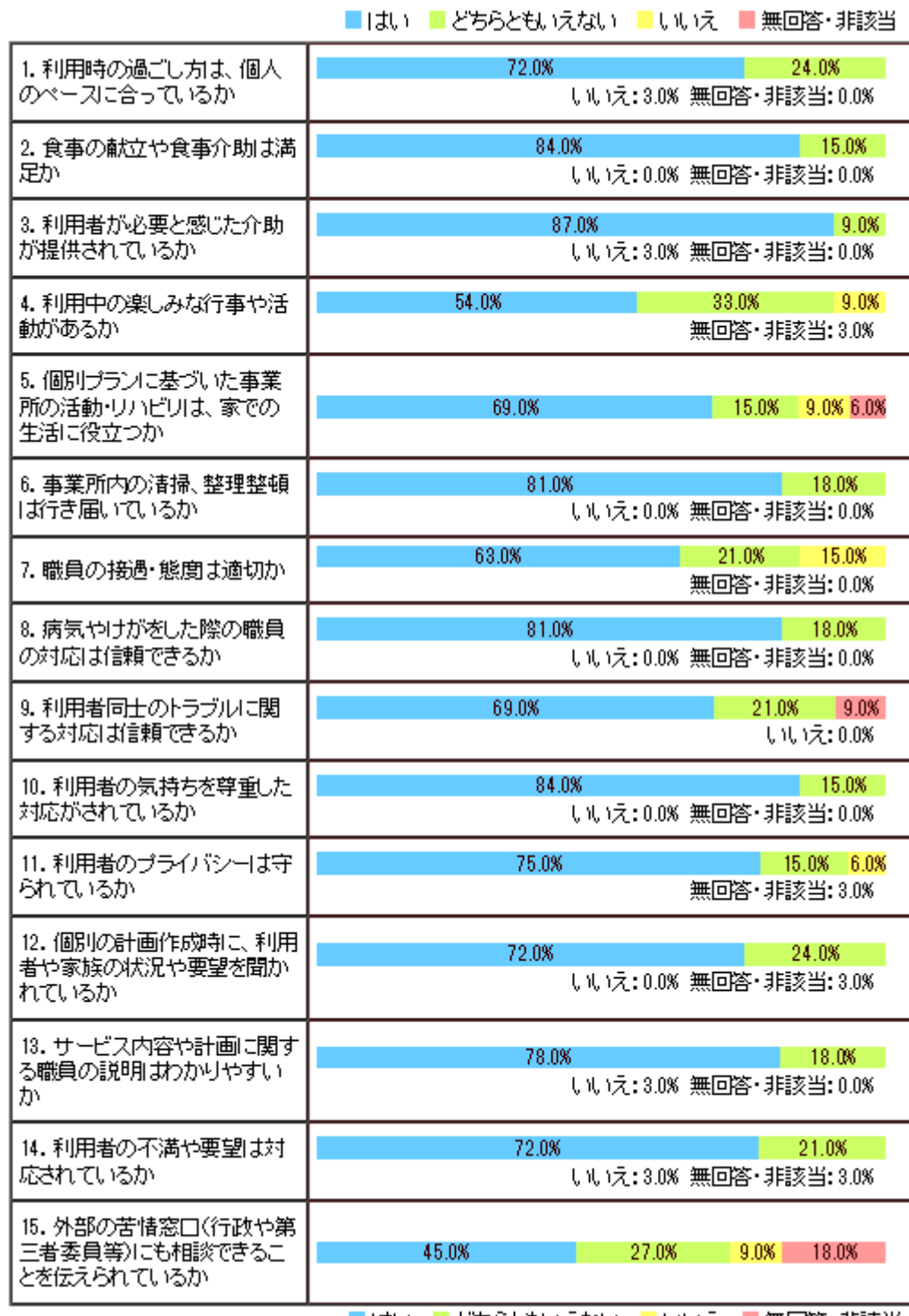
事業所では、利用者自らが選んで楽しめる個別レクの充実に力を入れている。季節のイベントやアクティブな活動の他に、個人や少人数で楽しめる塗り絵や脳トレのドリル、麻雀やボードゲーム、花札、囲碁、将棋、女性が好む五目並べ等を準備している。朝の制作レクは難易度を設定して、ちぎる、貼るなど無理ない範囲で参加出来るように配慮し、初めての書道は好きな字を一字書くことから、右麻痺の方は左手を使っのゲームや作業に参加等、初めての事や意欲を喚起する働きかけもしながら、個性を発揮できるプログラムの充実に取り組んでいる。

【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%	いれえ: 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%	いれえ: 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%	いれえ: 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%	いれえ: 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%	いれえ: 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%	いれえ: 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%	いれえ: 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	72.0%	23.0%	いれえ: 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	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めます】

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。緊急時に関しましては、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めます。

【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. 利用中の楽しい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に信頼できるか	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に信頼できるか	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%

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	社会福祉法人聖風会
事業所名	デイサービスセンター扇
所在地	東京都足立区扇1丁目5番23号
連絡先	03-3856-1144

○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）

事業所では、法人理念である「最高の価値あるものを、すべての人に」～地域に信頼される施設を目指して～を受け、大切にしている事（運営理念）相手の立場で見る・聞く・考える。相手の笑顔、自分の笑顔、その人がその人らしく生きる事を大切に、目標（経営理念）地域に貢献する総合福祉事業の展開、卓越したケアサービスによる顧客満足、効果・効率を考えた弛まぬ業務改善を目標としている。また、サービス提供の考え方として、サービスマナーの取り組みとして、代表者が研修に参加し、相手を大切に思う気持ちを状況や場面に応じて適切に表現出来る事を目標に取り組んでいく。その他個々の記録を週毎にリーダーがチェックし、主任以上で、情報を共有、体調の変化など早期対応に心掛ける。食事の工夫、看取りなど、本人、家族の要望に出来るだけ沿えるよう対応する。地域とは町会合同の納涼祭や防災協定による応援体制など連携を図っていくことを大切にしている。ゆうあいの郷・扇の一員としての重要性を充分把握しながら、各サービスとの連携を密に行い、地域の宝の一つとしての存在価値を発揮する事を全職員が一丸となって取り組む事を目指している。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「歩かないとね」ご利用者の笑顔に繋がる多種多様な残存能力を活用した実践】

ご利用者の心からの笑顔に繋がる様々な実践が行われている。ご利用者一人ひとりの機能訓練計画書に沿い4名の理学療法士が交代で、機能訓練を毎日行っている。マッサージ師による施術も毎日受けることができる。機能訓練に関する情報は、看護師から全職員に周知され、食堂への移動は「車椅子ではなく歩きましょう」など、日常的なリハビリが常に意識しながら行われている。大きなちぎり絵の壁飾りでは手先の微細運動、日課の集団体操では、粗大運動、扇農園、葡萄狩りなどの外出イベントなど生活リハビリが多彩に提供されている。高く評価したい。

【ご利用者一人ひとりの安全に配慮し、笑顔に繋がるイベント食の提供】

食事を通所介護の楽しみの一つと捉え、様々な行事食の提供に力を入れて取り組んでいる。手打ち蕎麦、手作り餃子等メニューは多彩である。ご利用者の状態に応じて食形態は異なるが、厨房では全てのご利用者に対応出来るよう、様々な工夫を凝らしている。寿司バイキングでは、通常の握りの他、粥刻みの方には軟らかしやり玉+まぐろ・えび・穴子のたたき、刺身禁の方には海老ちらし等、一人ひとりの食形態に配慮した内容で提供しており、すし屋の湯呑み、のれんを掛ける等の演出も施されている。ご利用者の満面の笑顔に繋がる取り組みを高く評価したい

【利用者一人ひとりの存在価値を高めるその人らしさの支援実践】

事業所では、それぞれの利用者が何を目的にデイサービスに通い、どのような過ごし方をしたいか、得意な事、出来る事、やりたい事等を把握して、日々の支援を実践している。農園で野菜作りの名人が苗

植えから収穫までを他の利用者に教える役割を担って存在価値を示す、マッサージや入浴や食事で心身の健康を維持する、階段昇降や立ち上がり訓練で自宅でのQOL向上する等、利用の目的と一人ひとりの意志で過ごし方を決定している。利用者一人ひとりの存在価値を高め、利用者の意思を尊重した質の高い取り組みを評価したい。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ご利用者、ご家族との信頼関係を構築する様々な取り組みと実践】

安心したレスパイトサービスとしての存在を確実にする事に力を入れている。ご利用者の日中活動、機能訓練、年間行事やイベントに取り組む姿は、毎月発行の機関紙「そよかぜ」を中心に伝えている。連絡帳制度は無く、個別対応にしている。身体状態の気になる事や疾病などについては都度細かく伝え、対応している。ご利用者が機能訓練を頑張っている姿や出来なかったことが出来た事などを伝えることは、在宅介護の励みに繋がると考えられる。利用者の減少が危惧されることから、ご利用者、ご家族の信頼を強固なものとする取り組みと実践を期待したい。

【記録の効率化と記録内容の充実、職員の技量アップの取り組み】

事業所では介護現場に入る職員全員が記録に関わり、利用者の状況を常に全員が把握できるように取り組んでいる。利用者の記録は法人総合記録シートに纏められ、職員はその内容を十分に読み込んで日々の支援に当たっている。事業所では、パソコンソフトによる記述に切り替えたいと考えているが、記録に携われる時間は限られる上に、パソコンの台数や職員のパソコンの技量のばらつきもあって、現在はパソコンと手書きが併用されている。当日の活動内容についての記録の充実、パソコンのスキルや記録時間の工夫等、更なる効率化と内容の充実に期待したい。

【その人らしい在宅生活の維持・向上を支える機能訓練への更なる取り組みに期待】

その人らしい在宅生活の継続に向けて、個々の状況に合わせた機能訓練に積極的に取り組んでいる。事業所にはリハビリ専門の空間があり、自宅に階段があるご利用者は階段の昇降練習をするなど、実際の生活環境に合わせて必要な訓練が実施されている。訓練は訓練室だけでなく、共用の廊下やソファなど様々な場所で実施しており、自宅でも同じような訓練を行い、継続的な訓練への意欲が伺える意見が寄せられている。ご利用者の生活への良い影響に繋がる一方、希望者が多く対応しきれないことがあり、課題と捉えている。更なる取り組みに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者が健康的な食事を楽しみながら行える実践】

事業所では、健康的で、楽しい食事への取り組みを行っている。毎日の食事は、管理栄養士による献立により、栄養バランスを意識し、ご利用者一人ひとりの摂食機能に合わせた食形態が用意され、適切に提供されている。また、手打ちそばや寿司バイキング、フルーツバイキング、手作り餃子など、日常の食事にメリハリを感じて頂くためのイベント食や行事食などを提供している。また、ハンバーグやチキンソテーなどのソース選択なども日常の食事に取り入れている。ご利用者に食事を楽しんでもいただくための実践を様々な形で行っている。

【ご利用者の日々の清潔を確保し、安心できる入浴支援への取り組み】

事業所では、ご利用者の日常生活における清潔への支援として、安心した入浴への取り組みを行っている。入浴前には、看護師によるバイタルチェックなどご利用者の状態を観察しながら安心した入浴への支援を行っている。事業所の浴室は、大きく広々とした浴槽で、ゆったりと出来る環境を提供している。また、浴槽には、毎日入浴剤を入れ、肌へのケアや香りでリラックスできるような工夫を行っている。さらに、季節に応じて、ゆず湯や菖蒲湯、ハーブ湯などを入れ、気分転換に繋いでいる。

【利用者の様々な心身状態を把握しながら行われる機能訓練への取り組み】

事業所では、ご利用者の心身状態を把握しながら、日常的に機能訓練への取り組みを行っている。職員がリーダーとなって毎日、定期的にリハビリメニューとは別に集団体操を行っている。毎日、4名の理学療法士が、交代で勤務、専門的な機能訓練を提供している。3ヶ月に一度、体力測定を行い、機能訓練を含めた活動の効果など、心身機能の状態を把握しながら、次へ繋いでいる。また、マッサージ師による施術が提供され、心身機能の改善に繋いでいる。ご利用者の希望、要望に毎日応える体制を整備している。

○利用者調査結果

有効回答者数	23人
利用者総数	28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	91.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 4.0% 無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0% 8.0% いゝえ: 0.0% 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	91.0% 8.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	73.0% 17.0% 8.0% いゝえ: 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	73.0% 13.0% 13.0% 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	86.0% 8.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0% 8.0% いゝえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
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% 13.0% どちらともいえない: 0.0% 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	73.0% 21.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0% 8.0% 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	95.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 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% 8.0% いゝえ: 4.0% 無回答・非該当: 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% 8.0% 8.0% 無回答・非該当: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	91.0% 8.0% どちらともいえない: 0.0% 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	65.0% 17.0% 13.0% いゝえ: 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	社会福祉法人愛寿会
事業所名	新田デイサービスセンター
所在地	東京都足立区新田3丁目4番10号
連絡先	03-5944-6315

○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) 温かい心と思いやりの気持ちで、充実した快適なサービスを一丸となってお届けします。
- 2) 地域の皆さんと手をつなぎ、豊かな社会づくりに貢献します。
- 3) 安心、安全、明るい施設、いつも笑顔であなたのそばに。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【楽しみながらできるバラエティーに富んだ機能訓練を実施している】

当センターでは最新のトレーニングマシンを使用して楽しみながらできるバラエティーに富んだ機能訓練を実施している。一つは、フィットネスマシンを使用して自転車こぎ、上半身の屈伸、両足の上げ下げ等の運動を行い、日常生活では動かしていない関節をスムーズに動かせるようにする訓練である。もう一つは斬新なトレーニング器具（両端に玉の付いた棒と弓型のベース、訓練用ゴム、マット等）を使用して体の柔軟性、筋力、バランス能力などを向上させる訓練である。スポーツジムとは違い、体の鍛錬ではなく機能の回復を目的として楽しく訓練している。

【趣向を凝らしゲーム感覚で楽しめる能力トレーニングを実施している】

当センターでは体の機能訓練に併せて脳力トレーニングを実施している。カタカナ語のしりとり遊び、いろはかるた、バラバラの文字を組み合わせて言葉を作る文字遊びなど、ゲーム感覚で参加できるトレーニングである。利用者同士が心をつなげてゲームを楽しむことにより、脳機能や記憶力、創造性、学習能力など各種知的能力の向上を図ることができる。名回答には拍手が沸き、顔を見合わせて笑みがこぼれるなど和気藹々とした雰囲気で行われている。利用者調査にも「毎回脳トレが楽しみです」「脳の体操が楽しみ」とのコメントが寄せられている。

【「利用満足度アンケート」を実施し利用者の意向を的確に把握している】

当センターでは利用者の意向や要望は通所開始時のアセスメント、連絡帳、「よろず相談」で丁寧に汲み上げているが、更に昨年度、「利用満足度アンケート」を実施し、利用者の意向の把握に努めている。アンケートでは記述方式により、「気に入っているプログラム」「職員の対応・活動内容の満足度」「室内環境」「今後こんなことやってみたい・改善してもらいたい点」などを尋ねている。利用者の満足度は非常に高く、「気に入っているプログラム」に丸を付ける質問には12プログラムのほとんどに丸が付き、職員の対応についても高い評価を得ている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者参加による防災訓練の実施と避難口への経路の改善を期待したい】

当センターでは防火管理者を置いて防災訓練を実施している。しかし、その訓練は職員のみで行い利用

者の参加はないとのことである。利用者が機能訓練中に火災や大地震が発生する可能性を否定できない以上、利用者の参加する防災訓練は不可欠であろう。消防署の指導に基づいて利用者参加の効果的な訓練を実施するよう期待したい。また避難口は玄関のほか、デフロアに隣接する事務室の奥にあるが、利用者が避難する経路がわかりにくく事務室の机や椅子等も避難の障害になることが懸念される。改善策の検討を期待したい。

【業務マニュアルおよび「個別緊急対応マニュアル」の早急な整備を期待したい】

当センターでは機能訓練については個別機能訓練計画や運動プログラムがマニュアルの役割を果たしており、排泄、感染症予防、虐待対応、送迎については通常のマニュアルが作成されている。しかし当センターでは、すべての職員が利用者に対して統一した高いサービスを提供できるようにするためには、業務マニュアルの更なる整備が必要であり、また万が一の事故に対応するための「個別緊急対応マニュアル」の作成も不可欠と考えている。業務マニュアル等の早急な整備を期待したい。

【職員の外部研修および内部研修の一層の充実を期待したい】

当センターは事業開始後まだ2年未満であること、また職員数が少人数（6名）で交代要員に制約があるという事情もあり、職員の研修実績が不十分である。現在までの参加実績は、外部研修では権利擁護研修、介護予防運動指導員養成研修および当センターを運営する法人が実施する新人研修のみであり、センター内部の研修は新人のOJTのみである。職員の業務水準の向上と利用者サービスの一層のレベルアップを図るためには職員研修の充実が不可欠である。外部研修および内部研修の一層の充実を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【カラー写真を多用した明るく楽しく魅力ある広報紙やカタログを発行している】

当センターは平成25年4月より事業を開始した新しい施設である。そのため、当センターが機能訓練に特化した新しい形のデイサービスセンターであることをアピールする明るく楽しいカタログを作成した。最新式のトレーニングマシンや斬新な器具で機能訓練に熱中する利用者の姿を大きなカラー写真で紹介している。また、広報紙「新田だより」ではお花見に出かけた写真や「自宅でできる健康体操」、普段見慣れない漢字のよみかたクイズ、職員の自己紹介などを掲載していて親しみが持てる。センターの熱意と工夫が感じられる。

【利用者一人ひとりの毎月の機能訓練の評価を詳細に記録して利用者・家族に報告している】

当センターは機能訓練に特化したデイサービスセンターであるため、機能訓練の評価は利用者・家族が最も知りたい情報であろう。当センターでは個人別の機能訓練計画で設定された訓練目標、総合的な方針、具体的な運動プログラム等に基づいて毎月、利用者一人ひとりについて詳細に評価を行い評価表を利用者・家族に送付している。この評価表により、利用者・家族は利用者の肥満度、筋力、通常歩行速度、開眼片足立ち時間などの数値の変動を知ることができる。

【定員の少なさを活かして家族や担当ケアマネージャーと緊密に連絡調整を行っている】

当センターは定員が少人数（午前、午後各10名）であるため、職員は利用者一人ひとりと丁寧に寄り添いながら活動を支援している。利用者全員に連絡帳を作成し、センターでの利用者の状況を詳細に伝えて安心して通所していただけるよう配慮している。連絡帳には、センターからはバイタルチェック、機能訓練やレクレーションの内容および連絡事項を記載し、家族からは家庭での利用者の様子、質問、要望などを記入していただいている。また担当ケアマネージャーには毎月、通所介護計画報告書により利用者のセンターでの状況を詳細に報告している。

○利用者調査結果

有効回答者数	41人
利用者総数	70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	97.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	100.0% はい: 0.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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% 12.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0% 12.0% 17.0% い いいえ: 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	80.0% 9.0% 9.0% い 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	92.0% どちらともいえない: 2.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0% 21.0% どちらともいえない: 0.0% 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	87.0% 12.0% どちらともいえない: 0.0% い 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	60.0% 36.0% どちらともいえない: 2.0% い いいえ: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0% どちらともいえない: 2.0% い いいえ: 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	87.0% 9.0% どちらともいえない: 2.0% い 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	82.0% 7.0% 9.0% い 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	82.0% 12.0% どちらともいえない: 4.0% い いいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0% 7.0% 12.0% い 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	63.0% 7.0% 26.0% い いいえ: 2.0%

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	社会福祉法人愛寿会
事業所名	社会福祉法人愛寿会西綾瀬在宅サービスセンター
所在地	東京都足立区西綾瀬3丁目2番1号
連絡先	03-5681-2020

○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) 安心、安全、明るい施設！いつも笑顔であなたのそばに！
- 2) 暖かい心と思いやりの気持ち、充実した快適なサービスを一丸となってお届けします。
- 3) 地域の皆さんと手を繋ぎ、豊かな社会づくりに貢献します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【センター長が自ら講師となり、介護支援専門員実務研修受講試験講座を開催している】

当施設では介護職員の資格の取得を奨励するため、センター長が自ら講師となって介護支援専門員実務研修受講試験講座を開催している。平成26年度は7月～10月の日曜日の7日間実施した。自主参加ではあるが2名の参加がありそのうち1名を合格させることができた。介護職員の資格の取得は職員の専門能力の向上と士気の高揚に役立つだけでなく利用者サービスのレベルアップにも繋がる。今後も継続されることを期待したい。

【利用者に対し施設で独自に工夫した給食アンケートを実施し、嗜好に沿った献立の提供に努めている】

利用者の嗜好に沿った食事の提供を目指して、当施設は委託業者と協力して、平成26年11月に給食嗜好アンケートを実施した。調査項目は、ご飯の炊き方・量、おかずの味付け・品数・量および美味しいかどうかなどで、対象者86名中95%の82名から回答があった。全体として満足度が高く、自由記入の意見・要望では、すき焼きが食べたい、寿司・ノリ巻きが食べたいという多様な希望が寄せられた。施設では、今後毎年このような給食アンケートを継続実施する計画で、利用者の嗜好に沿ったより一層美味しい食事が提供されることが期待できる。

【苦情対応規程・マニュアルを整備し誠実・的確な対応をしている】

苦情相談については、当施設を経営する法人が「苦情対応規程」を定めており、苦情解決責任者は各事業所の所長があたるものとしている。当施設では、センター長が苦情解決責任者となる。利用開始時に利用者・家族に対し、苦情相談窓口があり苦情や意見要望をいつでも言えること、また施設外の第三者にも相談できる旨を説明し、重要事項説明書・契約書に明記して周知を図っている。利用者・家族からの苦情および要望は、「苦情受付・経過記録簿」に詳しく記録して誠実・的確に対応するとともに、職員全体で共有しサービスの質の向上に役立てている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の接遇について更なるレベルアップが望まれる】

当施設の経営層は、利用者に対する職員の対応（接遇、観察力）に差があるとの問題意識を持っている。

利用者調査においても「あなたが利用中に介助が必要な時、職員は対応してくれていますか」という質問に対し、一部の利用者から「よく対応してくれる職員もいれば、とても頼めない人もいる」との回答があった。大部分の職員が献身的に対応していても、たった一人の職員の未熟な対応によって利用者の1日が台無しになってしまうこともあり得る。職員の接遇について研修やミーティング等あらゆる機会を活用して更なるレベルアップを図るよう期待したい

【機能訓練中の利用者の休息場所を静穏快適に保つ工夫を期待したい】

当施設では、機能訓練を行うデイルームの壁際に休息用のベッドが4台置かれている。機能訓練で疲れた利用者や体調が悪くなった利用者はこのベッドに横になって休むことができる。しかし、ベッドは壁際に並んでいるだけでカーテン等で仕切られていないため、利用者が落ち着いて休息できないのではないかと懸念も生じる。利用者の様子が全く見えないと困るとのことであるので、3分の2程度パーテーションで仕切るなど、静穏快適に保つためのなんらかの工夫を期待したい。

【施設と家族の交流を活発化するための更なる工夫努力を期待したい】

当施設は、利用者全員につき連絡帳を作成し、家族の要望・意向や利用者の家庭での状況を把握し、家族に対しては、利用者の健康チェックの結果や食事量、入浴、機能訓練等利用当日の状況を伝えるなど、きめ細かな情報交換を行っている。家族との関係をさらに緊密にするため、敬老会行事への家族参加の呼びかけなどを行っているが、参加する家族が限られているのが現状である。今後は敬老会以外にも各種行事やボランティアの発表会などへの参加の呼びかけを考えているとのことである。更なる工夫努力を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【センター長や職場リーダー等が講師となり多彩で充実した職場内研修を実施している】

利用者に高品質のサービスを提供するには、職員の業務知識・スキルおよび意識を高める研修・教育が必要である。当施設では外部研修への参加と受講者による伝達研修を積極的に行っている。またそれに加えて、センター長や看護師・職場リーダー等が講師となり、年間計画に基づいて職員向け研修を実施している。研修は、感染症対策、嘔吐物の処理、接遇の基本など実践的な内容であり、実務上の効果に繋がっている。平成25年度には、センター長が休日7日間を利用して介護支援専門員実務研修受講試験講座を実施し、参加者2名中1名を合格に導いた。

【理学療法士が作成した機能訓練計画に基づき、多職種が連携して機能訓練を実施している】

当施設では理学療法士が作成した機能訓練計画に基づき、理学療法士、看護師、介護職が協力連携して機能訓練を実施している。理学療法士は週4日1日4時間勤務するため、集団体操や個別機能訓練など多彩できめ細かな訓練が実施できる。介護職の訓練担当者を配置しており、多くの利用者をきめ細かくサポートすることができる。集団体操は肩、手、体幹、足等を使う体操であるが、個別機能訓練は滑車や平行棒、踏み台、廊下等を使って個人個人で行う機能訓練である。利用者は楽しみながら、体の様々な部分の機能を維持または向上させることができる。

【利用者全員について連絡帳を作成し家族とのきめ細かな意思疎通に努めている】

当施設では全利用者について連絡帳を作成し家族への連絡や意思疎通に活用している。連絡帳にはフロアーの責任者が毎日記入するが、その日の健康チェック、食事、排泄、入浴の状況、機能訓練の状況等を記帳するため、家族は利用者のデイサービスセンターでの様子が詳しくわかる。また、連絡帳には家族が記入するページもあり、家族は必要に応じて自宅での利用者の様子や意見、要望等を記入できる。このため当施設と家族の間には日々の意思疎通に裏付けられた信頼関係が築かれている。

○利用者調査結果

有効回答者数	38人
利用者総数	68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	92.0% 7.0% どちらともいえない: 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	84.0% 7.0% 5.0% いいえ: 2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	86.0% 5.0% 5.0% いいえ: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	73.0% 10.0% 5.0% 10.0%
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% 13.0% 18.0% いいえ: 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0% 5.0% 5.0% 無回答・非該当: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0% 5.0% 7.0% 5.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	78.0% 7.0% 10.0% いいえ: 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	73.0% 5.0% 18.0% いいえ: 2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0% 10.0% 5.0% いいえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0% 5.0% どちらともいえない: 2.0% 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	92.0% 5.0% いいえ: 0.0% 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はわかりやすいか	81.0% 7.0% 10.0% いいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0% 7.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 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	57.0% 7.0% 31.0% いいえ: 2.0%

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	社会福祉法人聖風会
事業所名	デイサービスセンター六月
所在地	東京都足立区六月 1 丁目 6 番 1 号
連絡先	03-5242-0301

○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) 相手の立場で見る、聞く、考える
- 2) 相手の笑顔、自分の笑顔
- 3) その人がその人らしく生きること
- 4) 地域に貢献する総合福祉事業の展開
- 5) 効果効率を考えた弛まぬ業務改善

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の意向を反映し行事前から楽しめるような働きかけがなされている】

年に一度利用者座談会を開催し、日頃から介護職以外の職員もコミュニケーションに努め、意見を述べやすい雰囲気作りをしている。要望は真摯に受け止めて具体的なプログラムに反映されるように事業計画書作成時に協議をするしくみとしている。今年度は外出行事の要望に対して、小グループ毎の外出行事を企画している。利用者の馴染みの近隣の観光地の情報を提供し、最近の様子を会話の中に盛り込みつつ、利用者が選んで参加すること、職員と楽しい時間を共有することを大切にし、利用者の有する能力を活用したプログラム展開としている。

【サービスの継続性を踏まえた計画を作成し、その人らしい生活が送れるよう支援している】

居宅介護支援計画を基に、アセスメント表と通所時のタイムスケジュールと通所介護計画書が一体化した構成としている。アセスメントは、サービス担当者会議時に聞き取りを行い、相談員による観察力、考察力を活かして居宅でのニーズと事業所でのケア目標が連動するように意識している。アセスメント表、ケア目標は介護職員が支援時迷う事のないような表記の工夫や利用者もイメージしやすい具体的な目標の設定としている。個々の利用者への援助技術取得については、ミーティングや職員会議の時間を活用し具体的な内容に合わせて実施している。

【「不適切な支援をなくすために」をテーマとした継続的な取り組みとして今年度は「六月ま・ご・こ・ろ計画」を推進している】

研修委員会を中心に平成24年度から「不適切な対応をなくすために」をテーマとした取り組みを継続的に行っている。法人の理念を柱とした昨年度までの活動成果を基盤に今年度は「六月ま・ご・こ・ろ計画」を推進している。「六月式サービスマナー向上のための自己振り返りチェックシート」や「目標を達成するためのより具体的な言動」の設定・評価に取り組む他、ロールプレイ研修による疑似体験を通して効果的な気づきや学びを得る機会を設ける等、各委員会、会議体が連携して多角的なアプローチを図り「よりよいケアの実現」を目指している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【観察した内容が個人記録・介護計画書に反映されるようしくみの構築が望まれる】

利用者の状況で、特記事項がある時は、個別のケース記録の野線箇所へ記入としている。その際の対応や結果等を記載して利用者の変化の推移がわかるように努めている。業務日誌への記載や申し送りでの口頭報告の徹底は定着している。しかしながら、利用者が興味を示す取り組みに対してその状況や通所回数、利用者の心身への影響等成果として表れている状況をケース記録に記載されていない状況が散見している。観察した内容が個人記録・介護計画書に反映されるようしくみの構築が望まれる。

【利用率の向上に結びつけられるよう事業所情報のさらなる発信が期待される】

近隣地域には特長的なデイサービス事業所が増えてきており、利用率の安定が重点課題となっている。今年度の途中から利用者向けおたよりの一部を修正し、デイサービスの月予定を盛り込み、具体的な活動内容等が他の居宅介護支援事業所のケアマネジャーに伝わるよう工夫する等、新たな取り組みに着手している。今後、利用率の向上に結びつけられるよう事業所情報のさらなる発信が期待される。

【職員の育成者のためのマニュアル等の整備を検討されたい】

六月部門では新人職員の育成システムとしてトレーナーによるOJT体制を構築している。1年間と期間を定め、トレーナー、トレーニー間でOJTの進行状況を定期的にチェックし、教えること、教えられることによってそれぞれの成長を促進するしくみとなっている。また、法人内研修や勉強会、本人の希望による外部研修への参加等、育成のための機会をさまざまに用意している。育成のしくみは整備されているものの、育成する立場として共通して持ち合わせる姿勢や認識等を共有するためのマニュアル等の整備を検討されたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【プログラムへの参加方法を検討し利用者の意欲を引き出す場の創出となっている】

今年度より一般通所と予防のグループ分けしていた形態が一体化となっているが、活動時は従来のグループを生かして対応している。しかしプログラムは、どちらにも参加できるような体制を整えて、利用者の当日の気分や体調に応じて意思決定の流れとしている。今日は静かに過ごしたいという時や一般の利用者と一緒に大きなグループの良さが活かされるようなプログラムの時は、試しに参加を促すなど、自立性、主体性を意識した働きかけをしている。

【利用者の要望を受けて週3回の入浴支援体制を整え実施している】

利用者や家族の要望により入浴回数を3回に増やしている。入浴回数を増やしたことで、「よりゆったり入りたい」というさらなる利用者の声を拾うきっかけとなっている。入浴回数が増えたことで、個別に利用者に関わる時間の創出、体調変化・皮膚疾患の早期発見につながっている。また、利用者の希望の聞き取りをする機会、その声を支援に反映していくしくみの定着があり、自立支援や過剰介護の共通認識が図られ今後のサービス提供姿勢に好影響と考えられる。

【教養講座を複数企画して利用者の知的好奇心を刺激し選択機会を設けている】

毎日、活動内容が異なるプログラムを多数用意して、その日の利用者の興味や気分で選択できるしくみとなっており、利用者が興味あることに参加ができる。また身体を動かしたい、大勢の方と楽しみたいという希望の場合も可能であり、双方どちらかの選択をできるようにプログラム構成を行っている。主に午前中に脳への刺激のあるプログラム構成とし、事業所独自の漢字検定も設けるなど、集中できる環境と参加したくなる工夫をしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	45人
利用者総数	87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	75.0%	17.0%	いれえ: 2.0%	無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%	13.0%	いれえ: 4.0%	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	88.0%	8.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	71.0%	22.0%	いれえ: 2.0%	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	66.0%	24.0%	いれえ: 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	86.0%	8.0%	いれえ: 2.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	11.0%	いれえ: 0.0%	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	86.0%	8.0%	いれえ: 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	66.0%	15.0%	13.0%	いれえ: 4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	8.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	13.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
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%	17.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 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	71.0%	22.0%	6.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	22.0%	8.0%	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	55.0%	26.0%	13.0%	いれえ: 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	社会福祉法人聖風会
事業所名	デイサービスセンターはなはた
所在地	東京都足立区花畑4丁目39番10号 足立新生苑
連絡先	03-3885-4864

○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) 地域に貢献する総合福祉事業の展開
- 2) 卓越したケアサービスによる顧客満足
- 3) 効果、効率を考えた弛まぬ業務改善
- 4) 相手の立場で見る・聴く・考える
- 5) その人がその人らしく生きること

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【介護職員と看護師との連携などチームケアでサービスの向上を図っている】

医療的ケアが必要な利用者が増えるなか、事業所は介護職員と看護師の連携を重視している。介護職員は利用者の小さな体調変化も見逃さない力を養い、すぐに看護師に報告して、看護師は応急処置や病院への受診援助など迅速に適切な援助をしている。利用者調査では、体調変化時の職員の対応について約98%の高い評価を得ており、職員調査でも看護師と介護職員との連携やチームワークを評価する声があがっている。利用者の状態変化に適切に対応することによって、利用者へのサービスの質が向上している。

【利用者一人ひとりへの関わりを大切にしている】

自分の意思を表現することが困難な利用者に対して、職員は意識的に働きかけを行っている。特に午前中は、将棋・塗り絵・手芸・脳力トレーニングなどの個別活動を通して、利用者と1対1で対話をしながら関わり、そこで発せられた利用者の言葉をキャッチし、そこにニーズがあるのではないかと常に意識して接している。デイサービス合同研修では、「不適切なケアについて」の意見交換を行って、利用者に対する関わり方をあらためて見直している。利用者の気持ちに寄り添うことを大切にした事業所の取り組みを高く評価したい。

【自発性を尊重して利用者の活動をサポートしている】

利用者からの提案をもとに、2年前に川柳教室を活動の中に取り入れた。身近な生活の中から川柳のテーマを見出し、自宅でも継続できる方法を模索するなど、無理なく楽しく続けるように工夫してきた。現在は、事業所内で作品を発表し、法人機関誌に掲載、月刊誌に投稿する、というように目標を一つずつ達成していく度に満足感を得て、利用者は生き甲斐や張り合いのある生活を楽しんでいる。この取り組みをまとめた「たのしむことがつづくコツ」は、アクティブ福祉 in 東京2014で発表して、東京都福祉保健局長賞を受賞している。

○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反映できる記録の検討を望みたい】

通所介護計画は、アセスメントに基づいて長期目標、短期目標を明確にし、歩行（移動）や送迎、入浴など9項目の支援内容について具体的な対応と留意点を簡潔に記載するわかりやすい計画となっている。利用者の日々の経過記録は、家族との連絡ノートの控えをまとめたものを活用しており、効率的である。ただ、通所介護計画の実施状況を確認・評価し、利用者の状態を総合的に把握して、計画の見直しに役立てるためには十分とはいえない。今後、日々の支援を評価し、通所介護計画のモニタリングと見直しにつなげることができる記録の検討を期待したい。

【通所介護計画書と個別機能訓練の連動が望まれる】

事業所は、利用者一人ひとりの能力に応じた生活機能の維持向上を目標に、「生活リハビリ」に前向きに取り組んでいる。個別機能訓練の内容が、通所介護計画書の目標を達成するためにどのような役割を持つものか、それらの訓練が生活のどのような場面でどのように活かされるのか等、通所介護計画書と個別機能訓練内容の連動性を明らかにすることが望まれる。職員間で共通認識を持つことで、より適切な支援につながることを期待したい。

【日々の業務の点検や確認にも役立つ、使いやすい業務マニュアルなどの検討を望みたい】

法人全体の業務標準マニュアルのほか、担当別に業務内容を時系列に整理した「一般通所マニュアル」を事業所として作成している。マニュアルは全職員に配布し、現在は4か月ごとの見直しも行っている。日々の業務は、昼礼やデイサービス会議で確認を行っており、職員の意見を反映して、随時業務の見直しを行っている。しかし、それぞれの業務内容を具体的に示した手順書は作成されていない。職員のサービス提供にあたって、日々の業務の点検や確認にも役立つ業務マニュアルなどの作成について検討を望みたい

○事業者が特に力を入れている取り組み

【新しいパンフレットやホームページでの活動紹介など積極的に事業所情報を提供している】

今年度、新たに柔らかな色彩のカラー刷りパンフレットを作成し、居宅介護支援事業所などに配布した。1日の過ごし方を写真とともに紹介し、事業所の目指していることや特徴を掲載して、サービス内容をわかりやすく伝えている。また、「活動風景」というブログでは、紅葉狩りやクリスマス飾り、川柳など、「楽しく、自由に、気ままに」という活動プログラムを写真とともに紹介し、週1～3回更新して、事業所の最新の様子を視覚的に伝えている。こうした多様な情報発信は、利用者のサービス選択にあたって有益なツールとなる取り組みである。

【利用者の「自立支援」を意識した取り組みを進めている】

事業所は、今後の方向性として「自立支援」を意識した支援に力を入れていきたいと考え、取り組みを進めている。昨年度は、先進的に取り組んでいる事業所の研修に複数の職員を参加させ、今年度は、「生活機能向上を目的とした通所介護計画の作成」を事業計画に掲げている。個別機能訓練計画との連動には課題もあるが、事業所の生活の中で、自分でできることを意識して行うよう個別の場面での生活リハビリに積極的に取り組んでいる。

【アクティビティサービスを向上するために組織的に取り組んでいる】

利用者の期待や要望に応えるため、レクリエーション会議で活動プログラムを検討している。法人の9つある通所介護事業所で「デイサービスプログラム共有シート」を作成し、試行したプログラム内容を共有化することで、良い活動を組織的にサポートする体制がある。デイサービス会議で「自立支援」を

テーマにグループワークを行い、職員間で自立支援に対する考え方を共有したことを機に、「生活リハビリ」に対する取り組みの動機づけが高まっており、「できることを探そう」という前向きな土壌ができつつある。

○利用者調査結果

有効回答者数	47人
利用者総数	67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	97.0%	どちらともいえない: 2.0%	い: 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	91.0%	6.0%	い: 2.0%	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	100.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	87.0%	6.0%	6.0%	無回答・非該当: 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	70.0%	17.0%	12.0%	無回答・非該当: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	97.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	100.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 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	97.0%	どちらともいえない: 2.0%	い: 0.0%	無回答・非該当: 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	82.0%	10.0%	どちらともいえない: 4.0%	い: 2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	6.0%	い: 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	100.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 0.0%	無回答・非該当: 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	63.0%	6.0%	27.0%	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はわかりやすいか	74.0%	14.0%	6.0%	どちらともいえない: 4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	95.0%	どちらともいえない: 4.0%	い: 0.0%	無回答・非該当: 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	48.0%	8.0%	40.0%	無回答・非該当: 2.0%

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	社会福祉法人はとせふ
事業所名	老人デイサービスセンターはるかぜ
所在地	東京都足立区東保木間1丁目19番5号
連絡先	03-5851-7055

○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) ご利用者様の尊厳を守る。
- 2) 生活されている中で、生きる喜びを感じていただく。
- 3) 孤独感を生じさせない。ご利用者様の心に寄り添っていく。
- 4) ご利用者様、ご家族様、スタッフが当施設を選んで良かったと思っていただくため、常に改善。
- 5) 介護者の負担を軽減していく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【関係機関と連携を図るとともに、柔軟な見学希望に対応している】

手作りの事業所独自のパンフレットは、頻繁な更新でその時点での空き情報や予定イベントなども掲載している。関係する医療機関や近隣の居宅介護支援事業所、ボランティアセンターなどを訪問し配布しており、理解を深めるとともに連携を図り利用につなげている。また、見学希望には柔軟な対応に努め、希望を聞き取ったうえで送迎サービスを行うなど、ほとんどの見学希望者がこのサービスを活用している。見学の際にレクリエーションがある場合は参加してもらうこともある等、利用者や家族が納得した上で利用してほしいと、誠実な対応を心がけている。

【いつまでも地域で自立生活が継続できるよう利用者のニーズに合わせた対応に努めている】

事業所名は、「人と人との関わりが生まれる、あたたかな施設でありたい」という願いのもとに名付けられており、職員はその思いを大切に、利用者がいつまでも地域で自立生活を送ることができるよう支援に努めている。ぬくもりと優しさが感じられる空間の中で、利用者の話に耳を傾け、利用者の望む生活が継続できるよう利用者一人ひとりの思いに寄り添った対応を心がけている。こうした日々の利用者への支援姿勢が、職員の笑顔や気遣いに感謝する利用者の声につながっていることがうかがえる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所業務に必要なマニュアルの見直し、整備により内容の充実が求められる】

事業所では、職員の勤務体系に沿った日程表を時系列で明記した「デイサービス1日の流れ」を作成し、全職員に配布して確認材料の一つとして活用している。また、法人作成の各種マニュアルを設置しており、その中には介護予防マニュアルや緊急時搬送マニュアル、業務対応マニュアル、感染対策マニュアル等を挟み込んでいる。今後はこれらのマニュアルの見直しを図るとともに、さらに詳細な業務手順を明記するほか、業務に必要とされるマニュアルの整備に期待したい。

【記録物の種類を検討し、計画に基づいた支援の実践に取り組まれない】

利用者への日々の支援の状況は、①業務日誌②チェック表③職員連絡帳④利用者の連絡帳等に記載して

いる。業務日誌は特に変化のあった利用者の状況を記載し、当日の利用者一覧になっているチェック表にはバイタル、入浴、活動内容等の項目別に手書きでチェックして介護ソフトへ入力している。また、職員連絡帳は伝達が必要な情報等を記載する等、記録物は多いが、計画に基づいた具体的支援内容や状態の推移を把握することが難しい。記録物の種類や内容の見直しを行い、計画に反映できる効率的かつ効果的な記録となるよう期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【いつまでも住み慣れた地域で自立した生活が営むことができるよう支援している】

できる限り自宅での過ごし方を尊重した対応に努めている、利用を開始する前には必ず自宅を訪問し、利用者と家族の意向のほか、生活歴や家族構成を聞き取り、食事・排泄・入浴等自宅での生活状況や生活リズム等を確認している。利用者がいつまでも地域で利用者の望む生活が継続できるよう支援している。利用者のできることとできないことを適切に見極め、できることは自身で行ってもらよう、職員一人ひとりが過剰な介助をせず、自立支援の意識を持ち、利用者への声かけや働きかけを行っている。

【利用者の食に対する意欲が向上するよう食事に対する取り組みを強化している】

食えることは、単に栄養補給だけでなく、生活機能の向上や回復と生きる意欲につながることを考え、食事に対する取り組みを強化している。食事は委託業者と連携して、季節の食材を使い、行事食、選択食、お楽しみおやつなど、おいしいものを楽しく食べ、いつまでも健康で意欲的な生活を営むことができるよう取り組んでいる。管理栄養士は食事時間に利用者から献立や味付けの感想を聞き取ったり、嗜好調査や選択食アンケートなどを実施して、可能な限り要望を反映した食事内容になるよう努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	26人
利用者総数	45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	76.0%	15.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	92.0%		どちらともいえない: 3.0%	いゝえ: 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	80.0%	15.0%	いゝえ: 0.0%	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	65.0%	19.0%	11.0%	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	57.0%	30.0%	11.0%	無回答・非該当: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%	7.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	15.0%	いゝえ: 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	92.0%		どちらともいえない: 3.0%	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	73.0%	19.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	7.0%	いゝえ: 3.0%	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	84.0%	11.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 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	84.0%	11.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 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%	15.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	7.0%	7.0%	いゝえ: 3.0%
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%	11.0%	15.0%	19.0%

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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名	足立区日の出デイ・サービスセンター
所在地	東京都足立区日ノ出町27番3号101号室
連絡先	03-3870-1121

○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) 地域で生き生きとした生活を安心して送れるよう家族を含めた最適なサービスの実現。
- 2) 利用される方の人権を最大限に尊重し、人間的共感に基づく支援を目指す。
- 3) 地域活動には積極的に参加し、理解され役立つ施設を目指す。
- 4) 透明で健全な経営を目指す。
- 5) 複数の選択肢が用意され、自己の判断で選ぶことができるよう支援する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員とのコミュニケーションを大事にしていることで、価値観の浸透が図られ、職員のモチベーションも向上しています】

経営層は、職員とのコミュニケーションを重要視しており、その一例として朝のミーティングの充実が挙げられます。課題解決に向けて職員間で話し合い、その結果を基に毎月の目標が設定されています。また、事故や苦情があった場合、チーム力で課題解決にあたっており、さらには、職員の状態に応じて適宜面談し、悩み等を聞き問題解決に向けたアドバイスをしているなど、コミュニケーションをとることで価値観の浸透を図り、合議を諮りながら主体性を引き出し納得性を高めていることで、職員のやる気やモチベーションの向上が図られています。

【理学療法士の視点から計画的に機能訓練が行われているなど、利用者の運動機能の維持向上を図り、在宅生活維持への支援が行われています】

利用者一人ひとりの機能訓練活動を充実させるため、理学療養士が月20回勤務しており、転倒リスクの高い利用者には転倒アセスメントを作成しています。利用者家族にもアドバイスを送っており、相談があれば必要に応じて利用者宅まで出向き、階段の昇り降りの状況などの生活環境を確認し、アセスメントを行い、それに合ったプログラムを作成して機能訓練を行っています。また個別の通所介護計画書を理学療法士が定期的に評価・見直しを行っているなど、専門的な視点から利用者の運動機能の維持向上を図り、在宅生活維持への支援が行われています。

【職員が積極的に情報を共有・活用することで適切な利用者支援に活かしています】

法人が通所介護業務用にシステム設計した電子ソフトを導入し、当事業所の現場業務に合うようさらに改良を重ね、計画から評価・モニタリングしやすい工夫や会議の議事録、介護日誌、看護日誌などの日々の記録、全利用者の最新の状態・状況が把握できることで、迅速で適切な支援が可能となっています。また、委員会活動や職員会議等で検討した内容、議事録をデータベースで周知し、運営や業務改善に反映すべき事はセンター会議で決定し、迅速に業務に反映しています。職員間で積極的に情報を共有・活用することで適切な利用者支援に活かしています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【現在取り組んでいるサービス効果を検証し、事業所の強みを高め、その成果を地域の関係機関等に情報発信することが必要と思われます】

リスクマネジメントの活動に今年度注力しており、委員会の取り組みとして、より具体的で迅速な改善策が実施できるようになりました。また、利用者の意欲を引き上げ、目的を持って主体的に利用して頂けるよう、専門職と連携した取り組みを行っています。これらの取り組みの効果や成果を職員間で振り返る仕組み作り、職員がその成果や効果を実感できるよう、データ化や事例を積み上げ、成果の見える化を図ると共に、その成果を地域の関係機関等に情報発信することが必要と思われます。

【事業所としての必要な業務能力要件と人材育成計画がリンクし、職員の長所が伸ばせる能力向上が図れるしくみの構築が望まれます】

正規職員が各々自己申告する目標については、職員の主体性を尊重していますが、事業所としての理念・方針、事業計画と職員の目標が一貫し整合性を持っているか確認し、さらには事業所の環境や諸事情に則した目指すべき姿と目標達成に向けた業務能力要件を明示し、意思統一と価値観の共有に努めることが望まれます。常勤・非常勤を問わず、事業所として必要な業務能力要件がリンクしたキャリアアップを目指せる人材育成のしくみを構築し、職員の長所を伸ばし職員個々の能力が十分発揮されるよう、職員支援の環境を整えることが期待されます。

【地域から必要とされる施設を目指し、グループ内の関係機関と共に、地域活動や地域貢献の取り組みをより深めることが望まれます】

施設の専門職員による認知症ケアや機能訓練、食事の経口摂取のための取り組みなど、デイサービスで行っている活動のノウハウを地域住民に発信するなど、地域と協働して高齢者の支援に関わる事業所として蓄積している福祉資源の地域還元に努めることが望まれます。同法人の地域包括支援センターや居宅介護支援事業所と協働して、在宅生活を維持するための様々な相談に対し専門知識を伝えることで、地域で頼られる存在になることが期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	51人
利用者総数	84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%	5.0%	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	86.0%	9.0%	いれえ: 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	92.0%	どちらともいえない: 3.0%	いれえ: 0.0%	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	74.0%	19.0%	いれえ: 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	70.0%	21.0%	5.0%	無回答・非該当: 1.0%
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%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	72.0%	9.0%	11.0%	5.0%
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%	5.0%	7.0%	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	68.0%	11.0%	15.0%	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	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	82.0%	9.0%	5.0%	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	86.0%	7.0%	いれえ: 1.0%	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	76.0%	17.0%	5.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	15.0%	11.0%	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	56.0%	21.0%	7.0%	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	社会福祉法人杉の子
事業所名	高齢者在宅サービスセンター中央本町
所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号
連絡先	03-3886-0002

○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) 利用者様一人ひとりを大切にします
- 2) 生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します
- 3) 地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします
- 4) 利用者様の尊厳を重視します
- 5) どのようなサービスを利用したいか利用者様の身になって考えサービス提供を行います

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の特性に配慮し、コミュニケーションの取り方を工夫している】

利用者の特性に配慮し、聞き耳の方から話したり、嚥下体操を取り入れたりして、入浴や移動時の介助など必要な支援に取り組んでいる。安全に配慮しながら利用者の状態を把握したり、利用者とは穏やかな会話をしたりなど、有効な時間になるように努めている。介護場面を観察した際にも、バス到着時のお迎え、デイルームへ到着してからの誘導などが、適切に行われている様子か確認できている。その人らしく一日が過ごせるように選択プログラムや個別の趣味活動などの機会を設け、「個別支援」に取り組んでいる。

【「食事を楽しんでもらいたい」とする取り組みが実践されている】

事業所が力を入れている取り組みの一つに、「食事メニューの豊富さ」がある。食べることの楽しさを、日々の献立に反映したり、行事食などを提供して実践している。行事食は事前にアンケートを行い利用者の嗜好を反映したメニュー作りを行っている。昼食をはじめ「おやつ」にも「選べる楽しみ」を取り入れ、選択というスタイルを取り入れている。全国駅弁も好評で毎年続けられており、利用者も楽しみにしているという声が聞こえる。利用者調査の食事の満足度も高いこともうかがえる。

【1日ゆっくり過ごせる居心地のよい空間作りに取り組んでいる】

事業所では、利用者一人ひとりが「その人らしく1日を過ごせる」ような自分の居場所を選べるようにしている。利用者と会話する機会を数多く設けることで、「好きなこと」や「あまり得意でないもの」を職員が把握し、情報共有に取り組んでいる。利用者が居心地よく、また次回も通って来たいようになるように、連絡ノートを使い家族とも情報を共有している。利用者調査の「過ごし方は個人のペースに合っているか」の設問に関しても、高い満足度が得られている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【日頃のレクリエーションがマンネリ化しないことを目指している】

レクリエーションでは、身体を動かすゲームはじめ、趣味の活動なども取り入れ全体のバランスに考慮

している。集団が苦手な利用者には、個別対応としてカレンダー作りなど個人でできることを取り入れている。疲労が見受けられた際には、声かけによって静養できるスペースへの誘導を促している。到着時や帰宅時の送迎までの手持ち無沙汰対策としてカラオケなど楽しんでもらえるようにしている。利用者の意向・嗜好・1日の時間帯などによって各種のレクリエーションを提供しているが、さらに個々の見直しを図りマンネリ化しないことを目指している。

【各種のマニュアルを定期的に見直すことを課題としている】

業務の標準化を図ることを目標に、今年度は、「ヒヤリハット報告書の書き方」や「リスクマネジメント」に関する研修を開催したり、各会議で具体的な事例をもとに話し合ったりしている。サービスマネー委員会では接遇の改善に取り組んだり、外部研修にも職員を派遣したりして資質の向上に取り組んでいる。具体的にサービスの提供に関する各種マニュアルは整備されており、職員室の決められた場所にファイルされている。見直しについては、「適宜」としているため、「定期的」に実施することを目指している。

【機能訓練の意欲が増すような働きかけを検証されたい】

現在の利用者は、比較的 ADL も高く心身状況も安定しているため、入浴や排泄支援・車椅子への移乗などの支援を必要とする利用者も少なく、合せて職員が実施する頻度も低い。さらに介護度が高まった場合を想定して介助方法の研修を取り入れることが望まれる。また、機能訓練室の利用を活性化させ、利用者一人ひとりの機能訓練を充実させることも望まれる。機能訓練の意欲が増すような働きかけに努め、機能訓練の位置付け役割を利用者一人ひとりに理解してもらえるようにす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

【利用開始時には精神的負担の軽減になるような職員配置に配慮している】

初めての通所の際には、利用者の不安やストレスをできる限り軽減できるように、利用開始前に訪問した職員や契約時に立ち会った職員を配置している。「顔見知り」の職員が身近で自然に対応することで、メンタル面への配慮としている。また、「利用者様情報記録書」から得られた利用者情報をもとに詳しい観察にも心がけている。各種のプログラムへの参加についても、見学から行い無理強いしないことにしている。通所開始時の様子は、家族や担当ケアマネジャーへ詳しく伝えることにしている。

【食事形態の豊富さでどんな心身状態の方も一緒に食事を楽しむ工夫をしている】

さまざまな食事の形態を豊富に用意し、その時のご利用者の状態に合わせ、柔軟に変更等の対応もできている。昼食前には毎回「足立区らくらく体操」を行っている。DVD 映像と音声と看護師が前に出て一緒にみんなで体操をする。この体操も利用者は皆熱心に参加し、体の体操のあとは口腔体操・嚥下体操を行い、食事前の誤飲や誤嚥の予防を行っている。食事前には職員がちょっとした質問をマイクで聞いて回り、利用者に声を出してもらい、笑い声なども聞こえ、食事前の和やかな雰囲気作りに努めている。

【利用者とコミュニケーションを図りながら健康相談に取り組んでいる】

看護師は、日々の申し送りをはじめ、カンファレンスやデイサービス会議等にも参加しており、介護職員と同一レベルの情報を把握している。到着後にバイタルサインのチェックを行う際には、健康相談に乗ったり、自らの経験を話したり、珍しい病気があれば調べて職員に知らせるなどしている。利用者の心配事を聞き取り、話してもらうことで不安を軽減し、コミュニケーションを図ることに心がけている。看護師への信頼は利用者だけでなく、職員にも信頼と安心感を醸成させていることがうかがえる。

○利用者調査結果

有効回答者数	53人
利用者総数	71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%	16.0%	5.0%	いれえ: 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	11.0%	9.0%	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	86.0%	5.0%	5.0%	いれえ: 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	60.0%	24.0%	7.0%	7.0%
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	60.0%	28.0%	7.0%	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	86.0%	5.0%	5.0%	いれえ: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	64.0%	26.0%	7.0%	どちらともいえない: 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%	15.0%	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	67.0%	11.0%	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	83.0%	5.0%	11.0%	いれえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	5.0%	13.0%	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	71.0%	11.0%	16.0%	いれえ: 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	73.0%	15.0%	11.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	11.0%	15.0%	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	58.0%	20.0%	16.0%	いれえ: 3.0%

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	社会福祉法人ウエルガーデン
事業所名	ウエルガーデン伊興園
所在地	東京都足立区伊興3丁目7番4号
連絡先	03-5691-9501

○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) 利用者本位の質の高いサービス提供
- 2) 家族との連携
- 3) 地域との連携
- 4) 職員育成と明るい職場づくり
- 5) 経営の効率と安定

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【健康と生活に対する興味・関心を引き出す外出行事】

利用者が、在宅生活を継続していくためには、自立に向けた支援が重要と考え「水分補給・食事・排泄・運動」の4つの基本ケアを実践している。積極的に外出することで転倒予防に効果的な足・腰・腹部の筋力アップやバランス能力、歩行能力が改善されることを目指しており、毎日の散歩には、近隣の公園や地域学習センターに出かけるなど、地域の資源を利用する機会を設けるほか、午後から手芸店・喫茶店・ホームセンター・図書館などへ出かけるミニ外出の頻度を増やして生活に対する興味・関心を引き出せる様に務めている。

【充実した機能訓練サービス】

利用者が望む生活像を踏まえて、利用者個々の身体状況、生活状況に適した機能訓練を専従の機能訓練指導員が作成する「個別機能訓練計画」「運動器機能向上計画」に沿って行っており、使用者の生活能力向上・自立支援に向けて取り組んでいる。継続して支援を続けている結果、利用者の機能訓練に対するモチベーションも高く、多くの利用者が機能訓練に積極的なため、順番待ちが出来てしまうほどである。近年は、パワーリハビリやエアロバイクの導入によってさらに利用者の興味を高め、事業所が提供するサービスの特色の一つとなっている。

【地域交流のための施設の取り組み】

利用者が楽しめる様に、毎月季節行事を計画しており、11月中旬には、伊興園文化祭（憩祭）を開催し、趣味活動やクラブ活動、作業療法で製作した作品を展示している。また、憩祭では、家族・地域の方々等の多くの人に施設内を開放し、数多くのボランティアによって演芸の披露やそば打ちの実演等が行われ、憩いつつ楽しみながらお互いの交流を深めている。デイサービスでも独自で近隣の方を招いて、豚汁やおにぎりを販売（提供）して職員と触れ合って貰い、親しみを持って接することで事業所への理解を深め、新たな利用者獲得に繋げている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員間の意思統一】

「地域福祉サービスの拠点となること」の実現に向け、理念として「利用者の尊重」「自立支援」「地域との連携」の3つを掲げている。また、福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理・サービスマナーについては、研修・朝礼・各会議で説明が行われている。さらに、年度の重点目標も各会議・朝礼等で伝えられ、職員の共通理解が得られるように取り組まれている。しかしながら、職員への調査で意識に偏りが見られる結果となっており、意思の統一が課題となっている。利用者本位のサービス提供にけた組織力の強化が求められるところである

【認知症利用者の増加に備えて】

認知症対応のため「ケアマネジメントセンター方式」の研修に職員を参加させており、利用者のより細かい情報や生活リズムを把握することや家族・介護支援専門員等の気づきを確認することでパーソンセンタードケアに努めている。また、今年度は、認知症対応の車椅子用のトイレを新設して、認知症の利用者にも十分な排泄介護が行えるように取り組んでいる。しかしながら、地域福祉ニーズや福祉制度の変更等から、認知症の利用者の受け入れが増加した場合、支援体制が万全とはいえない状況であり、十分な支援を提供できる体制の整備が急務となっている。

【定員増に伴い入浴サービスの見直しを期待する】

入浴に制限を設ける事業所が多い中、制限を設けることなく希望があり体調不良がなければ、利用都度、入浴できる体制が整っていて、利用者調査の結果でも入浴を楽しみにしている利用者が多数いる。しかしながら、利用者定員の増加などで、入浴サービスの提供において、利用者にゆっくりと入浴を楽しんで貰うことが難しくなっている。施設の改修等は計画的に進められ、今年度は特養の浴室がすべて個人浴となるなど快適性・利便性が図られているが、利用頻度の最も高いデイサービスの入浴サービスについても改善されることに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【タブレット型情報端末を使用した利用者情報の共有】

サーバー内の共有データや専用の「介護支援システム」を活用し、利用者の基本情報・利用者一人ひとりに対する具体的な支援計画・支援内容等の情報を分析、把握・共有している。また、タブレット型情報端末を導入することにより、記録用紙を使用した管理事務に対する効率化をはかり、情報の一元化を行って速やかで正確な情報管理が行われている。また、職員がタブレット型情報端末の機能と使い方を習得したことによって、情報伝達の漏れをなくし、その場で追加情報の入力を行えることなどから、業務のスピードアップ・簡素化が図られている。

【自立支援に向けた援助】

利用者が望む生活像を把握して、自立支援に向けた援助を行っており、利用者の生活に対する興味を引き出すため、5種類の趣味活動とクラブ活動、作業療法、カラオケ、将棋、囲碁、マージャン、認知所対応型には音楽療法などのプログラムを用意して利用者が楽しく取り組める時間を設けている。また、昼食時には、調理に必要な材料を買い物するため外出するなど、地域社会とのつながりを維持・継続するための取り組みが行われているほか、ご飯、粥、みそ汁を利用者に調理してもらい居宅での生活に活かす生活リハビリも行われている。

【家族との連携】

家族に対して、介護職員が送迎時にその日の出来事を必ず報告しているほか、「連絡帳」で毎回の利用の様子を伝えている。園での活動の様子を撮った写真があれば時折、家族に差し上げている。また、「家

族会」「認知症サポーター養成講座」を継続して実施しており、家族への参加を呼び掛け、外部講師による講演等を一緒に聞いて、家族との連携を持ちながら利用者の支援を行える体制づくりをしているほか、家族が施設に相談に訪れた際には、生活相談員、介護支援専門員が丁寧に話を聞き、積極的に対応することで家族との信頼関係を築いている。

○利用者調査結果

有効回答者数	79人
利用者総数	150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%	15.0%	いゝえ: 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	82.0%	11.0%	6.0%	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	91.0%	6.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	60.0%	30.0%	6.0%	いゝえ: 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	65.0%	27.0%	いゝえ: 3.0%	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	79.0%	15.0%	5.0%	いゝえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	74.0%	11.0%	13.0%	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	84.0%	8.0%	6.0%	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	69.0%	17.0%	10.0%	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	91.0%	7.0%	いゝえ: 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	77.0%	11.0%	8.0%	いゝえ: 2.0%
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%	10.0%	10.0%	いゝえ: 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	63.0%	15.0%	10.0%	11.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	16.0%	5.0%	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	34.0%	22.0%	31.0%	11.0%

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 西新井だいわ会
事業所名	高齢者在宅サービスセンター西新井
所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
連絡先	03-5837-5131

○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) 住み慣れた地域で生き生きとした生活が送れるための自立支援体制を創造する。
- 2) 地域密着の基盤のもと活動展開を行い、地域福祉の拠点としての役割を担う。
- 3) 日々の動向に視点を合わせ、多様化するニーズに対応し、社会福祉施設として多角的に発展する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【他の通所介護事業者からの見学や研修の依頼も増えるなど、人材育成の一助をなしている】

事業所は、区の指定管理事業者として、地域住民や関係諸機関からの認知度も高まり、安定した事業運営を続けている。平成21年度からは「よりよい自立支援」を目指した「大規模サービスづくり」にも取り組むなど、他事業者に先駆けた取り組みを多く実施している。その結果、周囲の評価も高い。介護支援専門員からの認知度も高まり、顧客獲得にも好影響を与えている。他の通所介護事業者からの見学や研修の依頼も増えている。作業療法士の実習生をはじめ、日常活動、演芸、祭りのボランティアなども受け入れるなど、人材育成の一助をなしている。

【新たに、通所部門の活動紹介パンフレットを作成し事業所の特色を案内している】

利用希望者が、事業所情報を手に入れるには、ホームページと法人作成のパンフレットがある。その上で、事業所では、新たに、通所部門の活動紹介パンフレットを作成し、介護支援専門員やサービス担当者会議において配布し、事業所紹介のツールとして活用している。このパンフレットは、A3判用紙で、1日のスケジュール、主なサービス内容、活動風景が掲載されている。特に活動風景は、実際の活動場面の写真で紹介するなど、利用者や家族が活動や訓練内容が視覚的に理解できるように工夫されている。

【通所介護のPDCAのサイクルに則り計画の評価を行い定期的に見直している】

事業所では、通所介護のPDCAのサイクルに則り、計画に基づく支援の充実を図っている。介護支援専門員から提出される通所介護利用申請書の受け付け、利用者基本情報の作成を経て、相談員は、事前訪問時に支援に必要な情報を収集している。作業療法士は、個別の機能訓練経計画を作成し、3か月に1度、体力の測定評価や心身機能の評価を行い、計画を見直している。また、利用者の心身状態に大きな変化が見られた場合や利用者・家族からの要望があった場合は、優先順位を繰り上げて評価を行い、計画を見直している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員に研修の機会を提供し、職員の人的成長を促し、さらに磨き続けていく】

事業所では、職員に対して、サービス業従業者及び社会福祉法人としての役割と責任の自覚及び実行が

できることを期待し、利用者目線にたったサービス提供ができる人材、チームの一員として行動できる人材、諸リスクに対応できる人材を求めている。その上で、全ての職員が、利用者自身が施設で「することがある」「したいことがある」「習慣化する」「行きたくなる」という高次の欲求を継続して支援できるように、研修に参加する機会を確保している。今後も研修の機会を提供し、職員の人間的成長を促し、さらに磨き続けたいと考えている。

【今後もサービスの充実及び向上を目指して取り組んでいく】

事業所では、平成21年から5か年計画でスタートした、1つの社会・街角としての機能と家庭環境を作り出す「より良い自立支援」を目標とした生活機能訓練の場である「大規模デイサービスづくり」を目指してきた。今後は3年間をかけて、100人規模の大規模デイサービスを目指している。そのため、人材確保・育成に加え、特に幹部級の要員育成と経営判断のもととなる、情報収集と分析に努め、次期介護保険制度の改正に対処すべく対策に取り組み、すでに定着しつつある充実したサービスの一層の向上を目指したいと考えている。

【今後も家事能力の向上を見据えた活動を行っていく】

事業所では、作業療法士が中心となり、様々なリハビリプログラムや運動プログラムを考えて提供している。また、利用者による自己選択・自己決定により、1日のスケジュール管理などを行うことによって、利用者の考える力や日常生活動作の向上を図っている。利用者はもちろん、家族などからも元気になったと喜ばれている。さらに、事業所内通貨の活用で買い物訓練およびバイキング食や男の料理教室などが、そのまま家事訓練の場となっている。今後も家事能力の向上を見据えた活動を行いたいと考えている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者家族などに対して、事業所の特色や利用料金について丁寧に説明している】

相談員は事前訪問時に、利用者家族などに対して、事業所の特色や利用料金について、パンフレットや重要事項説明書によって説明している。重要事項説明書には、事業所以外の相談先があげられ、いつでも利用できることも説明している。また、相談窓口の連絡先は施設内の掲示板や法人ホームページ上にも載っている。利用者家族の中には、事業所外の苦情相談窓口については、介護支援専門員であると認識している人も少なくない。そのような中でも、何かあれば、事業所に直接話をすれば、すぐに解決してくれているという意見も多く寄せられていた。

【利用者による自己選択・自己決定により、1日のスケジュール管理がなされている】

事業所では、作業療法士が中心となり、様々なリハビリプログラムや運動プログラムを考えて提供している。また、利用者による自己選択・自己決定により、1日のスケジュール管理などを行うことによって、利用者の考える力や日常生活動作の向上を図っている。利用者はもちろん、家族などからも元気になったと喜ばれている。さらに、事業所内通貨活用を活用した買い物訓練やバイキング食、男の料理教室などが、そのまま家事訓練の場となっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	77人
利用者総数	165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%	12.0%	いれえ: 2.0%	無回答・非該当: 2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%	14.0%	いれえ: 1.0%	無回答・非該当: 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	70.0%	11.0%	15.0%	無回答・非該当: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	77.0%	12.0%	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	74.0%	19.0%	5.0%	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	66.0%	20.0%	11.0%	いれえ: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	14.0%	どちらともいえない: 3.0%	いれえ: 1.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応に信頼できるか	66.0%	20.0%	11.0%	いれえ: 1.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応に信頼できるか	70.0%	16.0%	12.0%	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	70.0%	16.0%	12.0%	いれえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	62.0%	16.0%	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	74.0%	12.0%	12.0%	いれえ: 0.0%
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	67.0%	15.0%	14.0%	いれえ: 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	9.0%	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	48.0%	14.0%	27.0%	10.0%

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	社会福祉法人ファミリー
事業所名	デイサービスセンターハピネスあだち
所在地	東京都足立区江北3丁目14番1号
連絡先	03-5839-1560

○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) 「笑顔」、「言葉づかい」、「挨拶」、「利用者に接する態度」この4つを基本理念としています。
- 2) 在宅の基本方針である「自立支援」を目指してサービスを提供します。
- 3) 「誇り」をもてる環境作りに努めます。
- 4) 地域との関わりをもち、地域の核となれるように努めます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者別の目標達成状況などを意識した報告書を作成している】

利用者の支援にあたって、相談員は常に関係機関と連携をとりながら行っている。特に、個別に利用者を担当する各ケアマネジャーには、月末に実績報告を送り、月初めに今月の提供表を受け取り、利用者の予定を把握し、常に連絡を取り合っている。相談員は、今年から各担当者に毎月送付している「利用者状況報告書」をただの状況報告書としてではなく、「モニタリング」を意識した形式で使用し、各担当が計画変更の目安となるように、個別の利用者の目標の達成状況なども報告することとした。

【食事を楽しむ機会を利用者の生活リハビリにつなげている】

事業所では、利用者の食事を楽しむ機会を提供するため、様々な企画を立てている。去年は、提携している食品会社の協力を得て、カレーフェアを行った。2種類のカレー、ナン、サフランライス、サラダ、飲み物などが提供された。その他、あんこうのつるし切りも行われ、その後に提供されたあんこう汁は好評を得た。また、毎月行っている手作りのおやつは利用者の楽しみの一つになっている。利用者の中には、自宅でも作りたいのでレシピを教えて欲しいなどの要望もあり、このような取り組みが生活リハビリへとつながっている。

【安全運転講習会を開催し、運転技術の向上を図っている】

事業所では、運転手が安全に運転し、利用者が安心して乗車できるように、車両担当者を配置した。車両の傷などの点検、車両の清掃ほかを定期的に行っている。また、去年は、車両事故が増加していたため、自動車メーカーの担当者に依頼して、安全運転講習会を月1回、半年間続けて行った。研修内容は「車を安全に運転するために、知っておいてほしいこと」「交通状況を鋭く読む」「危険予測」「危険予測トレーニング」「交通事故を起こさないためのポイント」「エコドライブのこつ」であった。その効果も手伝って、事故発生の増加は見られなかった。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【新入職員に対する育成マニュアルを整備する】

事業所では、ここ数年、職員の入れ替わりが頻繁なため、その都度新人教育を行うも新人が定着しない

状況であった。マネージャーはその原因のひとつとして、新入職員に対する育成マニュアルの未整備にあると分析した。今回のアンケートでは、利用者家族からも「職員の入れ替わりが多く、若いスタッフが定着しない。年配の職員は増えたが介護職としての経験が浅いように思われ、家族としては不安がある」との意見があったため、マネージャーは、リーダーや職員と協議の上、新入職員に対する育成マニュアルを整備したいと考えている。

【医療的支援が必要な高齢者を積極的に受け入れる体制を作り、安定を図っていく】

近年、事業所には、認知症や医療的支援が必要な利用希望者が増えている。現在も併設の認知症対応型通所介護と連携し、他施設を利用できなかった利用者の受け入れ支援や、医療的支援が必要な利用者を受け入れている。今後も、経管栄養や吸引が必要な利用者が増えていくことが考えられるため、介護職員は「喀痰吸引等研修」を受け、痰の吸引などに関する知識や技能を修得し、「認定特定行為業務従事者認定証」の交付を受けるなどの実施体制を整えて、医療的支援が必要な高齢者を積極的に受け入れる体制を作り、安定を図っていききたいと考えている。

【在宅部門で働く職員同士が共にできる研修システムの構築を検討する】

法人は組織改革を行い、在宅部門を統括するマネージャーを配置した。マネージャーは、ショートステイ、通所介護、居宅介護支援、訪問介護の事業所を管理しており、これら在宅部門で働く職員が、お互いに支えあい、高めあえる体制作りと、共にできる研修システムの構築を目指している。これは、互いの職場で、共に業務を行うことによって、互いの実務評価と課題抽出をしあうことにより、質の向上や業務改善に反映させたい意向がある。職員の入れ替えが多い中、調整が困難を伴うが地域包括ケアシステムを見据え、今後も継続していききたいと考えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	28人
利用者総数	70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	89.0% 7.0% どちらともいえない: 3.0% 無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0% 7.0% 7.0% 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	71.0% 7.0% 14.0% 7.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	82.0% 10.0% いゝえ: 3.0% 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	75.0% 17.0% 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	85.0% 10.0% どちらともいえない: 3.0% いゝえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	100.0% どちらともいえない: 0.0% 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	85.0% 10.0% どちらともいえない: 3.0% 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	75.0% 14.0% 10.0% 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	75.0% 25.0% 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	71.0% 7.0% 14.0% 7.0%
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	82.0% 10.0% 7.0% 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	57.0% 39.0% 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	92.0% 7.0% どちらともいえない: 0.0% 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	57.0% 10.0% 25.0% 7.0%

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	社会福祉法人光照園
事業所名	高齢者在宅サービスセンター江戸川光照苑
所在地	東京都江戸川区北小岩5丁目7番2号
連絡先	03-5612-7193

○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) パーソナルなサービスとホスピタリティの精神
- 2) 職員の人としての豊かさ、専門性のあるサービス
- 3) 安定した経営
- 4) 地域、社会、環境への貢献
- 5) 品質マネジメントシステムおよび情報マネジメント体制の継続的改善

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【食を楽しむ機会を多く設けている】

利用者はおいしい食事が通所する楽しみの一つである。事業所では、アンケートをおこなって嗜好の確認をしてメニューに活かし、食事は2種類の主菜の中から選択できる仕組みにしている。また、敬老の日、クリスマス、ひな祭りなどには各種の行事食を提供し、夏には流しソーメンで季節を感じられるようにしている。3か月ごとに「駅弁の日」、「郷土料理の日」を実施し、変化のある食事を楽しんで貰っている。利用者自身が粉をこねたり、鉄板で焼いたりするおやつ作りの日もあり、食を楽しむ機会を多く設けている。

【緊急時の対応研修などを数多く実施し、とっさの時に対応できるようにしている】

緊急時の対応として利用者毎に家族・主治医・担当のケアマネジャーなどの連絡一覧表を作成している。利用者が事業所などで具合が悪くなった際には、慌てず適切な対応ができるよう、日頃から施設全体として救命技能研修や緊急時対応研修をしたり、デイサービス単独で吸引器の取り扱いや嘔吐物の処理方法などのミニ研修を毎月行い、とっさの時に対応できるようにしている。また、利用開始時には、「緊急時の医療措置」についての意向を確認している。

【利用開始時には看護師やリハビリ職員が自宅を訪問してアセスメントをおこなっている】

利用開始の際には相談員が自宅を訪問して、十分な時間をとって利用者本人と家族に利用に当たっての説明を丁寧に行うとともに、健康状況や通所の目的などアセスメントをおこない、家庭の環境への配慮に努めている。利用者の状況によっては、看護師やリハビリスタッフも同行して心身の状況やシーティングの様子を詳しく把握している。また、この内容にもとづいて作成した初回の通所介護計画について、相談員が再度自宅へ訪問してサービス内容の説明をおこなっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【個人ごとの利用者のニーズを細かく把握した計画内容になるよう改善を進めるとよい】

通所介護計画書は、初回時は本人家族からの聞き取り、介護職員がまとめた本人の初日の状況、居宅介

護支援計画書等をもとに、更新時は通所時の本人の様子を把握して必要な見直しをして、それぞれ相談員が作成している。具体的なサービス内容など丹念に記載してあるがややパターン化している。事業所では「もっと個人個人に合った計画内容にする必要がある」と考えており、利用者台帳の書式を詳細に記録しやすいよう見直しを検討している。現場の声を反映させて、利用者の状況を的確にとらえ、かつ使いやすい内容に改善していくことが期待される。

【家族向けのお便りの発行をするとよい】

事業所の情報は、施設全体で広報誌「ふれあい通信」を毎季ごとに発行して利用者・家族や地域に提供している。大きな活字の表記でカラー写真を多く使い読みやすくしている。しかし、施設全体の編集で、年4回の発行であるため、デイサービスの情報量は限られている。利用者家族が通所中の本人の活動にふれる機会は多くないので、日頃の利用者の趣味活動やリハビリの様子を独自の「デイサービス便り」として編集・作成し、家族が利用者の日常生活に関心を持つ一助とするとよい。

【職員の対人援助技術の更なる向上が望まれる】

デイサービスでは、様々な利用者からニーズを引き出したり、送迎時に短時間で家族と意思疎通を図る必要があるなど、良好なコミュニケーションを図っていく必要性が高い。施設では人材育成に力を入れており、毎月テーマを決めて苑内研修を行っているが、対人援助技術のテーマは実施しておらず、現在は先輩からのマンツーマンによる指導が中心になっている。今後、専門研修に取り入れるなどして利用者のニーズや心身機能の変化を察知できるスキルの水準を上げていくことが望まれる。

○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身体機能向上を目指している】

事業所では、利用者一人ひとりの個別機能訓練計画を作成して計画にそって訓練を実施している。毎日、機能訓練指導員が集団リハビリを実施しており、クイズやゲーム形式を取り入れながら楽しく参加できるよう工夫している。介護職員が昼食の前には健康増進のため口腔体操をおこなっている。トイレや活動場所への移動、浴室での立位保持や立ち上がりなどの動き、趣味活動で手先を動かしたり、音楽療法などで声を出すこともリハビリの一つであることを日頃から利用者に説明し活動に取り入れて身体機能の向上を目指している。

【趣味活動など多様なプログラムを用意し、利用者が選択できるよう工夫している】

事業所では季節を感じてもらう行事として花見、夏祭り、運動会などの実施や、菖蒲の観賞、ブドウ狩り、菊の観賞など季節の花や味覚を味わう外出訓練プログラムを実施している。手芸、絵手紙、囲碁・将棋などの趣味のクラブ活動や、個人製作の季節のカード作り、フロアとホールの装飾を共同製作なども行っている。また、体を動かす風船バレーなどのレクリエーションやボランティアによる歌と踊りなど利用者が楽しんでもらえるよう多様なプログラムを用意して選択できるよう工夫している。

【転倒防止など利用者の安全管理に力を入れている】

事業所では「元気で通ってきて、元気で帰っていただく」ことをモットーとしており、利用者の安全確保に力を入れている。ヒヤリハット事例で一番多い「転倒」の防止のために利用者の歩行介助を丁寧に行っており、つまづかないよう椅子や備品の置き方などにも留意している。具合が悪くなった時の対応についても慌てないようマニュアルを作成している。利用者を含めた避難訓練、感染症発生時の対応も十分に行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	39人
利用者総数	69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%	17.0%	いゝえ: 2.0%	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%	10.0%	5.0%	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	87.0%	10.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	64.0%	25.0%	10.0%	無回答・非該当: 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	64.0%	30.0%	いゝえ: 2.0%	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	74.0%	15.0%	7.0%	いゝえ: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	79.0%	12.0%	7.0%	いゝえ: 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	74.0%	12.0%	12.0%	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	56.0%	20.0%	20.0%	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	71.0%	17.0%	10.0%	いゝえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	7.0%	7.0%	いゝえ: 2.0%
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%	17.0%	12.0%	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	74.0%	7.0%	5.0%	12.0%
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	53.0%	20.0%	5.0%	20.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

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 K コーポレーション
事業所名	ケアポート銀の音
所在地	東京都江戸川区北小岩 6 丁目 15 番 10 号 リエス北小岩 201
連絡先	03-5876-8511

○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) 地域に根差し社会貢献をする
- 2) ご利用者様にとって最善の介護を目指す
- 3) 職員が働きやすい職場をつくる

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【情報共有の機会や研修などを事業所全体で取組み、職員間の連携の良さと信頼関係がうかがえる】

常勤、非常勤を含む全職員が参加することを基本とし、法人全体及び各事業所としても申し送りを朝夕で2回実施している。この機会は、利用者の状況の報告、そして気になる問題を出し合い検討、またサービスの基本事項の確認の場としている。夕の申し送りでは、必要に応じ利用者へのかかわりについて研修の時間を設け、法人の代表者は時にロールプレーを活用するなど、実践的な研修としている。また、利用者の意向の把握に努め、職員調査と聞き取り調査では職員からの信頼が厚く、職員間の連携の良さがある。

【地域への積極的な情報発信と地域の一員としての活動に積極的に取り組んでいる】

当事業所の情報は、ホームページにとどまらず、パンフレットを近隣の郵便局と商店街の3カ所の飲食店に置いてもらうなどで積極的な情報提供、また利用者は近隣商店街での外食等があり、地域の人々に当事業所を知ってもらえる良い機会としている。そして、法人の代表者は地域の町会にかかわり、また職員は事業所周囲の公道の清掃を週5日実施、そして商店街の祭りには、利用者が作成した作品を出品し、売上金は社会福祉協議会に寄付するなど地域の一員として積極的な行動がある。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者への安全管理面について取り組みの強化を期待する】

現在通所している利用者の多くは生活動作が自立している。そのためトイレの便座高や手すりの設置位置が、利用者の排泄にまつわる自然な動きを誘導する位置にないことが問題になっていない。排泄動作の自立は、利用者の尊厳を守ることに繋がる。安全で自立した排泄動作とするための環境の見直しを期待する。感染症対策として、テーブルやトイレに消毒薬をスプレー使用している。また、冬季は利用者・職員にマスクの着用を勧めている。感染症対策の手法は時代とともに変化している。最新情報を得て根拠ある有効な対策とすることを期待する。

【申し送りなどの会議録やマニュアルの作成への取り組みを期待する】

サービスの基本事項に触れる内容は朝夕の申し送りで共有している。この会議に参加できなかった職員は、管理者に聞くなどで対応しているが、情報の確実な共有のためには会議録として残すことを課題だ

としている。また、法人が作成した「健康管理、リスクマネジメントマニュアル」はあるが活用はされていない。小規模事業所であることや職員の経験が豊富であるなどの背景があり必要性の認識は乏しい。しかし、リスクが発生することを予測してマニュアル化が必要な分野や事項を検討し、計画的に取り組むことを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【献立に利用者意向を反映させ、旬の食材を使い8品以上の副菜で食事を提供している】

利用者に「食べてみたいもの」を聞き、それを献立に反映させ、旬の素材を使って8品以上の副菜で提供している。事業所の代表者でもある栄養士が献立を作成し、調理師と協力して調理している。盛り付けも利用者の食欲をそそるよう、彩りに配慮している。利用者から「美味しい」「綺麗」と「残さずに食べられた」の感想を得られること、さらにバランスのとれた食事が利用者の健康維持に不可欠と考え、食事を提供している。

【利用者の状態に合わせたアクティビティを提供している】

利用者それぞれが興味を示すメニューを工夫している。特に、ビーズや余り布を使った手工芸は、材料費が掛からず、できばえも映え、容易に完成させられる物で、貝殻やミルクの空きキャップなどを素材に職員が試行錯誤して考えだしている。作品は近くの商店で販売している。商店街のお祭りには、まとめて作品を出展している。売上金は歳末助け合いとして地元の社会福祉協議会に寄付している。これらの取り組みは、作品の販売という行為を通して、事業所の活動を地域に伝えるものである。

○利用者調査結果

有効回答者数	10人
利用者総数	20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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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	90.0% 10.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	60.0% 30.0% 10.0% い 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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% 10.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	90.0% 10.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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	90.0% 10.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	70.0% 30.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	60.0% 30.0% 10.0% い いいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0% 20.0% 10.0% い 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	70.0% 20.0% 10.0% い いいえ: 0.0%

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	社会福祉法人親和福祉会
事業所名	小松原園デイサービスセンター
所在地	東京都八王子市犬目町 688 番 2 号
連絡先	042-654-8348

○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) 法人の理念である「親和」「利他の心」を大切にする。
- 2) 地域との交流を行い、地域の方々の健康福祉の向上に貢献する。
- 3) 利用者が終末まで自分らしく過ごせるように本人の希望する生活に寄り添ったサービスを提供する。
- 4) 互いに学び合い、互いの立場を理解して職員同士が助け合えるようにする。
- 5) 実習生や体験学習、見学者を積極的に受け入れて施設を知っていただき、稼働率向上を図る。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【在宅生活の実現と充実に向けて、生活リハビリに重点を置いたケアに取り組んでいる】

自立支援に繋げるべく日常生活の中でのリハビリを重視し、移動・食事・排泄・入浴・活動などの様々な場面においてできる限り利用者本人の力を活かせるようケアにあたっている。そのため、利用者個々の機能訓練計画の内容・目標を各職種の職員が共有し、協力・連携して生活リハビリに取り組めるよう体制を整えている。車椅子利用の方もセンターでは椅子に移ってもらって立位・歩行に向けて取り組み、排泄時はほぼ全員がトイレを使用することや入浴が全員一般浴が可能になるなど効果が表れてきている。

【生活の活性化や喜び・楽しみに繋がる幅広い内容の行事・活動を工夫を凝らして実施している】

様々な趣味活動やレクリエーション、新年会、節分、ひな祭り、納涼祭、敬老会、クリスマス会等の季節行事のほか、花見、初詣、もみじ狩り、ぶどう狩り、ドライブ、外食等の外出を楽しめる機会を、多く設けている。最近ではバスで江の島に出掛け、景色やシラス井を楽しんだ。寿司屋やうどん屋で外食したり、センターの庭で炭火で秋刀魚を焼いたりと食を楽しむイベントである「お楽しみランチ」も毎月実施して好評を得ている。いずれの活動・行事においても利用者の希望を真摯に汲み取り、利用者とともに楽しむ気持ちを大切にしている。

【入浴サービス利用回数は制限せず、できる限りニーズに応えられるよう体制を整えている】

一般浴で個浴と大浴場の2タイプを設置し、利用者の状況に応じた入浴形態で対応している。利用者のADL（日常生活動作）の状態やペースに合わせた入浴方法・介助を行っており、できるところは自分で洗ってもらう等の残存機能を活かした自立を促す支援を入浴サービス時においても行っている。年々入浴希望者が増加傾向にある中で、利用者一人あたりの入浴サービス利用回数は制限しておらず、できる限りニーズに応えるよう体制を整えて入浴支援にあたっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【標準化が必要な項目の手順を明確にし、職員内で確認していく】

事業所内のマニュアルとして、食事、入浴介助、業務フロー、緊急時対応などの項目を整備している。ただし、これらは数年前に作成してから見直しが行われていないため、現状に沿った見直しと活用が課題となっている。今回の職員自己評価でも要改善点として挙げられていた。標準化が必要な項目から優先的に手順を明確にし、職員内で確認していくことが期待される。

【事業所以外の相談先を準備し、より利用者の安心感につなげていく】

契約時に、苦情受付窓口、解決責任者について説明している。重要事項説明書では受付電話番号を明示しているほか、市の担当課や国保連の担当窓口も紹介している。ただ、苦情解決の仕組みとして、第三者委員は設けていない。今回の利用者アンケートでは、回答された方のほぼ全員の方が満足感を示されているが、事業所に直接言いづらい苦情が生じたときに備えて、事業所以外の相談先を準備していくことが、より利用者の安心感につながるものと思われる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【お楽しみランチや郷土料理など、食を楽しんでいただく工夫を行っている】

毎月管理栄養士と給食会議を行って、個別状況に応じた食事の提供ができるよう体制を整えている。季節感、栄養バランス、バラエティに富んだ食事を、施設内の厨房で調理して提供している。主食は米飯だけでなく人気の高い麺類も多く取り入れて利用者の希望に応えている。四季折々の行事や誕生会などの際には特別メニューを提供している。また、毎月の「お楽しみランチ」では施設敷地内の庭で秋刀魚を焼いたり、施設敷地内で育てた野菜を収穫しておやつにしたり、郷土料理の提供、おやつ作りなどの様々な食を楽しむ工夫を行っている。

【効率的に運動ができるよう、機能訓練用スペースの環境整備に取り組んだ】

デイサービスのフロア内に機能訓練専用スペースを設け、平行棒・昇降用階段・リハビリベッド・マット・各種器具を設置している。今年、利用者がより多く身体を動かすことができ、効率的に運動ができる動線が確保されるよう、安全性にも十分考慮しながら各用具の配置替えを行った。今回の配置替えにより、機能訓練担当職員の見守りのもと、利用者が自発的に体を動かせる場面も増えるようになっている。

【利用者が主体性を持ち、意欲・やりがいを持って参加できる様々な活動を提供している】

併設する特別養護老人ホームへのボランティアという形での「繕い隊」という針仕事や、特別養護老人ホームの利用者への月1回の披露に向けてカラオケを練習する「仲良しの会」、種まきから収穫までを行う「花いっぱい運動」の実施、パソコンが得意な方にセンターのお知らせや行事案内等の一部の下原稿をお願いするなど、目的を持って主体的に活動に参加してもらう機会を利用者の希望を汲み取りながら多く取り入れている。これらの活動は利用者に意欲ややりがいをもたらしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	62人
利用者総数	72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	87.0% はい 9.0% どちらともいえない 1.0% いいえ 無回答・非該当: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	87.0% はい 11.0% どちらともいえない 1.0% いいえ 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	88.0% はい 3.0% どちらともいえない 4.0% いいえ 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	85.0% はい 8.0% どちらともいえない 4.0% いいえ 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	80.0% はい 16.0% どちらともいえない 1.0% いいえ 無回答・非該当: 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0% はい 3.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0% はい 19.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 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	91.0% はい 3.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 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	75.0% はい 14.0% どちらともいえない 9.0% いいえ 無回答・非該当: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0% はい 4.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 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	93.0% はい 1.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 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	87.0% はい 6.0% どちらともいえない 1.0% いいえ 無回答・非該当: 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	80.0% はい 8.0% どちらともいえない 9.0% いいえ 無回答・非該当: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0% はい 6.0% どちらともいえない 1.0% いいえ 無回答・非該当: 3.0%
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% はい 17.0% どちらともいえない 9.0% いいえ 無回答・非該当: 22.0%

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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名	ファミリーイン堀之内デイサービスセンター
所在地	東京都八王子市堀之内1206番
連絡先	0426-79-1022

○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、家族のニーズを的確に把握する。
- 2) 利用者、家族の心に寄り添った望まれているサービスを提供する。
- 3) その利用者様らしいサービスを提供するために、ご家族、ケアマネジャー、主治医、地域の方との連携を大切にする。
- 4) プログラムを充実させ、利用者様の満足度を高め、過ごしやすい環境作りを心掛ける。
- 5) 社会福祉法人として、重介護者、困難事例に取り組む。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【郷土料理やマグロの解体ショーなど、食事を楽しんでいただくことに努めている】

フロアは、活動スペースと食事のスペースを分けており、利用者は食事の時間まで落ち着いて活動することができる。食事の際はBGMを流すなど落ち着いた雰囲気の中で食事をしていただいている。年1回、利用者の嗜好を調査している。年間行事にあわせて、季節感のある食材や献立を提供している。そのほか、郷土料理やマグロの解体ショーを利用者の目の前で披露するなど、食事を楽しんでいただくことに努めている。

【運動機能や口腔機能の向上などを目的とし、独自の工夫したプログラムを提供している】

在宅での生活が継続できるように、日常生活動作の維持に努めており、希望者には廊下を利用した歩行訓練や、個々のADLに沿ったケアや助言を行っている。運動機能や口腔機能の向上などを目的とし、風船バレー、ゲーム、カラオケ、みんなの体操、のびのび体操、リズム体操、失禁予防体操、嚥下体操など独自に工夫したプログラムを提供している。その他、脳の活性化を図るための卓上ゲーム、脳トレドリル、ぬり絵なども行っている。利用者が無理なく、自然な形で日常生活の中に取り入れ、楽しみながら行えるよう配慮している。

【自ら選択して楽しんでもらえるよう、多彩な活動プログラムを準備している】

利用者の意思を尊重し、自ら選択していただき楽しんでもらえるプログラムを工夫している。講師・ボランティアによるプログラムとしては、書道、カラオケ教室などがあり、利用者の楽しみになっている。さらに季節感を味わうことのできる多彩な行事を企画している。また、豪華な手作りケーキで祝う誕生会を職員が一丸となって行う。利用者中心の自主クラブ活動も行われており、マーじゃん、歌、囲碁、将棋など利用者の希望に応じて活動ができるように支援している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の言葉遣いなど接遇については、さらなる向上に取り組んでいく意向である】

日頃の職員の言動・行動については、併設の特別養護老人ホームと合同で「サービス向上委員会」を開催し、接遇に関する意識の向上を図っている。また、事業所内研修、朝礼、目標管理シートなどを通し言葉遣いなどを振り返る機会を設けている。今回の職員自己評価では、職員の言葉遣いなど接遇についてさらなる向上を要改善点として挙げる声が複数聞かれており、事業所としても全職員のマナー・接遇の向上を図るべくさらなる改善に取り組んでいく意向である。

【多様化するニーズの変化に的確に対応するため、活動・環境の充実化を図る意向である】

今後の介護保険制度改正を視野に入れながら、利用者の重度化や世代移行によるニーズの変化等にも着眼しており、様々な心身の状況に考慮したオリジナルのプログラムを新たに取り入れるなど、活動内容や方法・対応の在り方、活動時の職員配置の体制、設備の老朽化に伴う補修や買い替えなどの環境設定について対策を進めている。事業所の方向性を定め、利用者・家族の多様化しているニーズを的確に把握してサービスを提供していく今後の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

【朝礼時に当日分の業務日誌の写しを職員に渡し、情報伝達の徹底に努めている】

制度改正によるサービス提供時間の変更に伴い、利用者の滞在時間が延びている状況等から、全職員が定刻に集うことのできる時間設定が困難であるが、朝礼および随時の申し送りを行い、当日の気付いたことや周知すべき事項はメモ書きに記入して情報共有に努めている。また、朝礼時には当日分の業務日誌の写しを出席職員全員に渡しているが、これには詳細な個別対応・個別状況・重要事項がわかりやすく盛り込まれており、洩れのない伝達や当日の状況確認の徹底に活用している。

【口腔ケアに力を入れており、むせ込が減少するなど成果が表れている】

口腔ケアに力を入れている。歯科衛生士による定期的な講演や口腔機能向上運動を行っている。また、歯科衛生士による口腔ケアの指導も含め、毎食前の口腔体操、健口体操、うがい、歯磨きを実施しており、個々に沿った助言や指導も行っている。その結果、むせ込みが減少したとの成果がみられており、利用者にも根づいている。さらに、童謡・懐メロ歌謡などをカラオケや合唱で楽しみながら口腔機能向上運動が行えるよう工夫している。

【特養ホームとの合同訓練や独自の防災訓練を実施し、安全の確保・向上に努めている】

年間計画として併設の特別養護老人ホームとの合同防災訓練を行うほか、デイサービスとして通報訓練、避難訓練、防災防犯の話、交通安全指導を、事業計画に基づいて年に各3回ずつ実施している。防犯・交通安全について、近隣の駐在所のおまわりさんに直接利用者に向けて話をしていただく機会を設けている。防災関係の訓練を多く設定することで、日常的に職員・利用者の防災意識を高めており、日頃の訓練により危機感を持って備えることができている。

○利用者調査結果

有効回答者数	54人
利用者総数	110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	85.0% はい 11.0% どちらともいえない 1.0% いいえ 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% はい 9.0% どちらともいえない 5.0% いいえ 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	88.0% はい 9.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 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	70.0% はい 25.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 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	66.0% はい 22.0% どちらともいえない 9.0% いいえ 無回答・非該当: 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0% はい 5.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0% はい 7.0% どちらともいえない 7.0% いいえ 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	96.0% はい 1.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 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	75.0% はい 20.0% どちらともいえない 3.0% いいえ 無回答・非該当: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0% はい 3.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 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	81.0% はい 7.0% どちらともいえない 11.0% いいえ 無回答・非該当: 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	66.0% はい 5.0% どちらともいえない 27.0% いいえ 無回答・非該当: 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	87.0% はい 9.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0% はい 5.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 3.0%
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% はい 12.0% どちらともいえない 35.0% いいえ 無回答・非該当: 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	社会福祉法人東京玉葉会
事業所名	青陽園デイ・ケア・センター
所在地	東京都八王子市川口町1543番
連絡先	0426-54-2110

○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) 信頼の高いサービスを実施する。
- 2) 安全・安心のサービスを実施する。
- 3) 満足感の高いサービスを実施する。
- 4) 地域との連携を推進する。
- 5) 経営基盤の充実を図る。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【業務に関わるパソコンシステムが確立し、業務効率化等が図られている】

従来の紙ベースでの情報管理では、記述量や迅速性を考えると非効率的であるということで、パソコンソフトを導入した。パソコンを事務室だけでなく、デイルームにも設置して利用者を見守りながら入力業務が行えるようにしたり、手書きで作成していた利用者の連絡帳をパソコンで入力し、出力する方など業務の効率化を図った。昨年8月より体制が定着して、職員の記録業務に対する負担の軽減により、利用者のサービス向上につなげている。

【職員の配置換えや増員を図り、量的にも質的にも充実してきている】

前年実績の分析に基づいた事業計画を算定したが、さらなる利用者サービス向上のためには入浴業務と利用者送迎業務の充実が必要と判断した。効果的な取り組みを検討し、利用者の連絡帳をパソコン入力・出力化とすることで、記録担当職員を1名を削減して入浴業務に振り分け、送迎運転手1名の増員も行った。利用者が希望していた入浴については、入浴可能な人数が20名になるなど、利用者満足の向上につながった。また、国家資格を取得した非常勤職員を常勤職員化するなど質的充実も図っている。

【事業所全体を明るく清潔な環境となるように整備し、利用者がゆったりと快適に過ごせるように努めている】

事業所内が常に清潔な環境となるように、日頃から職員が汚れた場所を発見したらすぐに掃除をすることを心がけている他、トイレ等の清掃チェック表や室温・湿度記録、環境保全ファイル等を用意して取り組むことで快適な環境の維持に努めている。また、認知症にも効果があるというアロマセラピーを導入して午前と午後で香りを変えて提供する取り組みや、食後のドリップコーヒー提供、マッサージチェア等の設置等、それぞれの利用者が事業所でゆったりと快適に過ごすことができるように今年度も新たな取り組みが展開されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の意向を吸い上げるしくみの一層の充実を期待したい】

事業所では苦情解決委員会があり、そのしくみを説明したポスターを掲示し、意見箱を設置して要望や

苦情をいつでも提出できるよう整えているが、十分機能しているとはいえない状況である。また、毎年1回実施することになっている利用者アンケート調査も、新しい建物や設備でのサービス利用開始をした昨年は実施されていない。なお、今年はアンケート調査を実施している最中であり、昨年の環境変化も踏まえた新たな利用者ニーズや意見の吸い上げなど、サービス向上につながる意向把握のしくみの充実に期待したい。

【既存の規程・マニュアルのさらなる整備・見直しの実施を図りたい】

事業所の規程、マニュアル等はセンターマニュアルとして3分冊にまとめられた「業務基準」に集約されている。その中に事業所の業務分掌は明確に規定しており、全職員の業務や行事分担などが明文化にされているが、見直しや更新が行われていないのが実態となっている。事業支所は、昨年より新しい建物と設備になっているため、旧建物の設備や動線の違いに着目し、マニュアル等の見直しや整備の検討や実施を図りたい。

【利用者一人ひとりにどのようなサービスを実施したかだけでなく、利用者の状態等についても日々記録していくことが望まれる】

利用者への具体的な支援内容は、パソコン上の支援システムにそれぞれの職員が毎回記録することでどのようなサービスを実施したのかを確認できるようにしている。一方、実施したサービスが通所介護計画書の支援目標達成に役立ったのか、あるいは、サービスを実施した際に利用者がどのような状態であったのか等の記録はほとんどなされていない状況は改善課題である。今後は日々のケース記録の書き方について職員間で方針を共有したうえで、支援中や支援後の利用者の状態等についても記録していくことが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【パソコン上の支援システム等を導入し、職員間の情報共有と業務の効率化に努めている】

昨年度途中からパソコン上の支援システムを本格導入し、利用者への日々のサービス提供内容を職員間で迅速に共有化できるように整えた。また、毎日事業所で作成する日誌についても手書きでなくパソコン入力に切り替えることでペーパーレス化が進んでいる。さらに、家族への連絡ノートも利用者一人ひとりのものを毎日パソコン入力してプリントアウトしたものをファイルに綴じて持ち帰ってもらうしくみも定着している。記録のIT化は業務の効率化にも結びついており、利用者への支援に職員が関わる時間が増える効果もみられる。

【利用者や家族からの入浴ニーズに応えるために1日の入浴提供可能人数を増やした】

事業所には一般浴とリフト浴、特殊機械浴の2種類の浴槽があり、特殊機械浴を使用していた利用者がリフト浴を使用するように変更したり、介護職員の増員等に取り組んできている。その結果、昨年度まで1日の入浴提供数は15名だったが、今年度は20名となっている。これにより、入浴希望の新規利用者が増加傾向となっている他、利用者一人につき週3回の入浴サービスを提供できるようになる等、利用者や家族の入浴ニーズに応えることができるように努めている。

【フロアの使用方法を工夫し、利用者自身がやりたい活動を選べるようにしている】

1日約30名の利用者が事業所で過ごしており、フロア全体のスペースに余裕がある構造を活かして、食事をする場所と日中活動の場所を別に用意している。利用者が到着して全員がそろうまでは食事をする場所でお茶を飲みながらゆったりと過ごし、朝の会が終わった後は工作や手芸、折り紙、塗り絵等のコーナーを日中活動の場所を用意して利用者が自分で活動を選べるようにしている。利用当日にそれぞれの利用者がやりたい活動を選んで楽しんでもらうことを目指して取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	25人
利用者総数	30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	92.0% 8.0% い いいえ: 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	80.0% 16.0% い いいえ: 0.0% 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	92.0% 8.0% い いいえ: 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	80.0% 16.0% い いいえ: 0.0% 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	88.0% 8.0% どちらともいえない: 4.0% い 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	88.0% 8.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0% 8.0% い いいえ: 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	96.0% 4.0% どちらともいえない: 4.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	84.0% 8.0% 8.0% い いいえ: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0% 8.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0% 8.0% どちらともいえない: 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	88.0% 8.0% どちらともいえない: 0.0% 無回答・非該当: 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	76.0% 12.0% 12.0% い いいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0% 8.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
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	64.0% 16.0% 16.0% い いいえ: 4.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名	ファミリーマイホームデイサービスセンター
所在地	東京都八王子市左入町373番1号
連絡先	0426-92-4721

○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) 利用者様一人ひとりの生き方を尊重し、穏やかで安心して暮らせる支援を推進する。
- 2) 利用者様の状態変化に対応するため他職種協働によるケアの実施をする。
- 3) 重度化予防のため、集団体操などの運動系プログラムへの積極的参加を促す。
- 4) 目でも楽しめる食事を提供するために、盛り付けや色合いの工夫、ソフト食の導入を行なう。
- 5) 地域の中にあるデイサービスとして、地域のニーズに応える努力をする。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域の中のセーフティネットとなるよう新体制に向けて職員が協力して取り組んでいる】

地域における今後の利用者のデイサービスのニーズや来年の介護保険制度改正等をふまえ、当デイサービスセンターではより一層の高齢化・重度化に対応でき得る体制作りに向けて取り組んでいる。重度な要介護者を受け入れるためベッド数やレイアウト変更、静養室の整備をはじめ、プログラムやサービス提供の流れについての全体的な見直しを各職種の職員が協力して行っている。家族・介護支援専門員・主治医等との連携・情報共有を密にして、在宅生活と継続した支援がなされることで地域のセーフティネットとなるよう環境・体制の整備を図っている。

【日常生活動作に意味を持たせ支援し、生活の中で機能訓練を行っている】

生活全般を機能訓練と捉え、食事・排泄・入浴のほか手洗いうがいなどの日常生活動作に意味を持たせ支援している。身体機能向上、認知予防、生活習慣（衛生管理）、閉じこもり予防、栄養改善などに分け、身体・口腔・頭を使えるよう工夫したプログラムを提供している。プログラムにはちぎり絵やテーブルゲーム等のサブプログラムも設け利用者が選択できるよう工夫している。

【利用者調査では、利用者・家族のほぼ全員が満足感を示されている】

今回の利用者調査では、6割の利用者・家族から回答を得ることができた。ほとんどの項目で8割以上の方が「はい」と回答されている。事業所に対する総合的な感想として、「大変満足」が25名、「満足」が21名で、両者を合わせると有効回答数のほぼ全員を占める結果となっている。自由意見でも、「明日はデイだと思おうれしくなる」、「ここに来て、明るくなれた」、「いろいろな話題を知りたいので、職員と話をする時間が大切だ」、「我々の意見もよく取り入れてもらえる」など職員の対応や事業所のサービスに満足する声が聞かれた。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【安定した職員体制を今後も継続できるよう、新たな人材の確保と育成を】

人事異動や退職等の状況がある中で、安定した体制作りに向けて取り組んでおり、落ち着いた雰囲気

職員体制で業務に臨むことができている。当事業所は勤続年数の長い経験豊富な非常勤職員も多く、常勤・非常勤関係なく、指導しサポートしあえるチームワークの構築に向けてコミュニケーションを密に取りながら取り組んでいる。今後の定年等による職員の退職も考慮し、現在の安定した職員体制を継続できるよう、新たな人材の確保と育成についての取り組みが期待される。

【施設・設備面の改善を、優先順位を付けて計画的に進めていく】

今回の職員自己評価では、洗面台やトイレなど施設面の充実や、床のじゅうたんの汚れやベッドの数など設備面の改善を要改善点として挙げる声が複数聞かれた。また、環境面では、デイルームのレイアウトを、使いやすいように変更しているところである。施設・設備面の改善は予算も必要となるため、必要度を検討し優先順位をつけて計画的に進めていくことが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【申し送りノート・連絡板を活用し、職員全体での確実な情報の周知・共有を図っている】

当日の職員が周知すべき情報については「連絡板」の用紙に随時記入しており、業務やシフトが違っていても職員全体で利用情報をもれなく確認できるようにしている。また、申し送りノートには周知すべき重要な情報を一括して記録して管理しており、どの職員でも気付いた事を書き込めることで情報の共有化が一層進められた。

【健康の維持・向上のためのプログラムのほか、日常生活を機能訓練と捉え支援している】

生活全般を機能訓練と捉え、手洗い・うがいなどの日常生活動作に意味を持たせながら支援している。利用者の健康維持・向上に向けて、身体機能向上・認知予防・生活習慣（衛生管理）・閉じこもり予防・栄養改善などに分け、身体・口腔・頭を使えるよう工夫したプログラムを提供している。

【日頃から利用者の意見・要望等の把握に積極的に取り組む利用者の満足度に繋げている】

利用者の意見・要望は日々のサービス提供の中で積極的に耳を傾け汲み取るようにしており、今年も、利用者の意見・要望を受け、デイフロア内の大型テレビの配置の変更、体操プログラムの内容や時間帯の変更等を行っている。また、週1回の利用者の通所日を行事日に振り替えたり、週に複数日通所する利用者が飽きることをないようプログラム内容を考慮したりと、職員間で利用者の声を密に共有し、利用者がデイで満足して利用することができるよう、速やかに検討し具体的に実現させていく即断力のある支援が行われている。

○利用者調査結果

有効回答者数	48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	77.0%	14.0%	8.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	14.0%	8.0%	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	87.0%	6.0%	どちらともいえない: 2.0%	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	81.0%	12.0%	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	60.0%	20.0%	14.0%	1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	6.0%	1.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	8.0%	1.0%	無回答・非該当: 4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	93.0%	6.0%	0.0%	どちらともいえない: 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	75.0%	8.0%	14.0%	1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	6.0%	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	89.0%	6.0%	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	68.0%	14.0%	14.0%	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	64.0%	16.0%	18.0%	1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	10.0%	2.0%	無回答・非該当: 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	52.0%	16.0%	29.0%	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	社会福祉法人親和福祉会
事業所名	八王子市高齢者在宅サービスセンター中野
所在地	東京都八王子市中野山王3丁目17番2号 中野団地17-2号棟
連絡先	0426-55-2950

○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) 「親和」および「利他の心」を常に意識し、サービス向上を目指す。
- 2) 地域社会への貢献。自治会を中心に地域住民との交流を重視する。
- 3) 自立した在宅生活への支援と家族介護の負担の軽減とレスパイトケア。
- 4) 職員が働きがいを持って成長できるような魅力ある職場づくり。
- 5) 効率化による経営の安定を図るが利用者利益優先する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【生活の中の楽しみや生きがいに繋がる行事や活動を幅広く実施している】

季節折々の多彩な行事のほか、ぶどう狩り、いちご狩り、紅葉狩り、足湯の温泉などのドライブ外出を含め、毎月実施されている外出、寿司屋への外食、ショッピングモールでの買い物などの活動を、利用者の要望を取り入れながら行っている。活動としては運動系・音楽系・創作系、書道、おやつ作り、エステ、回想法など、動と静のプログラムをバランス良く組み合わせ、利用者の個別性や選択性、自主性を重視しながら、講師・ボランティアと連携して幅広く実施している。施設内アロマの使用にて心身のリラックス効果を図っている。

【季節感や栄養バランスに富んだ美味しい食事を提供し、食を楽しむ機会を多く作っている】

食事を利用者の大きな楽しみのひとつと認識し、季節感、栄養バランス、バラエティに富んだ美味しい食事を提供している。手作りにこだわっており、おやつも厨房で調理して提供している。利用者の希望は定期の嗜好調査やアンケート、随時の会話の中から積極的に取り入れ献立に反映させている。食事を楽しむ工夫として、四季折々の行事にあわせた特別メニュー、バイキング食、鍋料理など多くの取り組みがあり、利用者に変好評を得ている。食後にはコーヒーメーカーで淹れたてのコーヒーが味わえるなどの取り組みも行っている。

【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を行っている】

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いる。希望や意見を尊重し、利用者の心に寄り添ったサービスの提供に努めている。法人の理念である「親和」および「利他の心」を常に意識して、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を図っている。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。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の介護技術の標準化とさらなる向上に計画的に取り組んでいく】

職員育成として、採用時に行う新人職員研修、職員会議の中で行う現任研修、作業療法士が中心になって指導する介護技術研修、資格取得支援、外部研修への参加支援などを行っている。ただ、今回の職員自己評価では、職員の介護技術のさらなる向上を要改善点に挙げる声が複数聞かれた。今後も継続して、職員のスキルアップに計画的に取り組んでいくことが期待される。

【意見交換ができる場など、さらにコミュニケーションを深める工夫をしていく】

職員の自己評価では、職員の明るさ・優しさ、チームワークの良さ、コミュニケーションが取れていることなどを、多くの職員が良い点として挙げており、働きやすい職場であることがうかがわれる。当事業所は日曜日を含めて毎日営業しており、サービス時間も長いことから、職員が一堂に集まることは難しい。職員からは、意見交換ができる場があるといい、さらにコミュニケーションを充実させたいとの声も出されており、こうした場を作っていく工夫が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【作業療法士の指導のもと、マット運動を行って残存能力の維持・向上に繋げている】

機能訓練のメニューのひとつであるマット運動を、常勤の作業療法士の指導のもと実施している。床に敷かれたマットに寝て体操を行うことで、在宅に近い形で転倒予防に必要な筋力が鍛えられるよう取り組んでいる。マット運動は作業療法士と介護職のリハビリ担当が連携して対応している。リハビリ担当は作業療法士から指示を仰ぐとともに、リハビリ内容のメニューマニュアルに則って対応にあたっている。マット運動への利用者の参加意欲は高く、在宅時にも布団やベッドからの起き上がりがスムーズになるなど効果が表れてきている。

【多くの作品展示の機会を活用して、利用者の創作意欲や主体性を活性化させている】

利用者の作成した手工芸などを展示する機会として、家族懇談会と同時開催の施設内での作品展、市民センターへの作品展示、ボランティアセンターへの作品展示、団地自治会との合同作品展など、1年の間に4回と多数ある。家族や地域の方々など多くの人々の目に触れるということから、利用者の創作意欲を引き出し、目標・目的を持って主体的に活動にあたることに繋げている。手工芸の材料費は無料にしてできるだけ多くの利用者が負担なく参加できるよう配慮しており、利用者全体で作品展に向けて取り組むことができるようにしている。

【事業所を開放して地域交流の催しを多く開催し、地域貢献を図っていくよう努めている】

地域の方々を対象として、外部の専門講師による健康体操や、「アロマスプレー作り」、「誰でもできる簡単ヨガ」、「転倒予防体操」をテーマとした「地域公開講座」、地域の男性を対象とした料理教室などを定期的に事業所内で開催している。事業所を積極的に開放して、地域の方々の健康・福祉を増進させ、地域貢献を図っていくよう努めている。また、事業所は高齢者の多い団地内に位置していることもあり、その環境を活用して地域のセーフティネットや相互の交流の場としての機能を一層高めていくよう取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	96人
利用者総数	110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	86.0% はい 8.0% どちらともいえない 2.0% 無回答・非該当 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	95.0% はい 3.0% どちらともいえない 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	87.0% はい 4.0% どちらともいえない 2.0% 無回答・非該当 6.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	79.0% はい 14.0% どちらともいえない 5.0% 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	70.0% はい 16.0% どちらともいえない 12.0% 無回答・非該当 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94.0% はい 4.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0% はい 3.0% どちらともいえない 7.0% 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% はい 3.0% どちらともいえない 8.0% 無回答・非該当 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	75.0% はい 6.0% どちらともいえない 18.0% 無回答・非該当 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	97.0% はい 2.0% どちらともいえない 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	78.0% はい 5.0% どちらともいえない 16.0% 無回答・非該当 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	66.0% はい 6.0% どちらともいえない 26.0% 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がわかりやすいか	58.0% はい 3.0% どちらともいえない 38.0% 無回答・非該当 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0% はい 5.0% どちらともいえない 5.0% 無回答・非該当 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	36.0% はい 11.0% どちらともいえない 50.0% 無回答・非該当 2.0%

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	社会福祉法人清明会
事業所名	高齢者在宅サービスセンターやまゆり
所在地	東京都八王子市東浅川町551番1号
連絡先	0426-68-0771

○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）

- ・利用者お一人おひとりの意向に沿ったサービスの実現を目指します
- ・ご家族と共に信頼に応える施設を目指します
- ・職員は一致協力し笑顔を持って、質の高いサービスを提供します
- ・施設の専門性を活かし地域福祉に貢献します
- ・社会福祉の向上に根差した事業の継続を目指します

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者個々の状況・特性に応じた、細やかな配慮ある個別支援が行われている】

利用者個々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、個人の希望を尊重しながら、その方に合わせたケアを心がけている。また、自立支援の視点を重視し、根本的な目的である在宅生活の活性化につながる個別支援が提供できるよう努めている。利用年数の長い利用者や勤続年数の長い職員が多いこともあり、細やかな配慮のもとで対話を大事にした対話・支援が行われ、利用者との厚い信頼関係が構築されている。

【笑顔があり、明るく親しみ深く丁寧な対応が職員全体で行われている】

利用者個々に応じたコミュニケーションが密に図られ、明るく和やかな笑顔の絶えない雰囲気の中で支援を行っている。笑顔で接して利用者に安心感を与えるように対応には十分に配慮しており、利用者アンケートでも職員の親しみ深く心のこもった、明るく丁寧な対応が高く評価されている。日頃の職員の言動・行動については、利用者の気持ちを傷付けることがないように、研修やミーティング、事務連絡などを通じて周知・徹底を繰り返し行っている。

【利用者の要望やペースに配慮しながら、多様な季節行事や趣味活動を実施している】

利用者の要望を取り入れながら個々の状況に合わせたプログラムの提供に取り組み、季節毎の行事を開催しているほか、織り機、書道、押し花、レザークラフトなどの趣味的活動、ゲーム・唱歌・散策など多種多様なプログラムを提供している。長年継続しているボランティア講師によるプログラムもあり、利用者の把握や信頼関係ができていることや、完成度の高い作品作りができることから利用者から好評を得ている。利用者の高齢化に伴い作業のペース配分を考慮し、利用者が負担を感じないよう配慮している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【全ての職員に確実に情報伝達できるよう取り組みを継続して強化していく】

日々の利用者の状況は、通所介護記録、事務連絡、日誌等に記録し、職員個々が随時確認して利用者の

状況変化や必要な情報の共通認識を得るよう努めており、職員各自が必ず目を通すよう習慣化を促している。適時随時のミーティングや口頭伝達を利用し情報の共有化に努めているが、非常勤職員からは業務内で記録に目を通す時間が足りないとの声が以前より出ている状況もある。記録を確認する時間の捻出や効率良く確認する等の技術面での向上も含め、全ての職員に確実な伝達ができるよう取り組みを継続して強化していく意向である。

【利用者個々の心身状況やニーズの変化に、活動内容などを対応させていく】

長年利用されている方も多く高齢化が進み、利用者間のADLの差が開いてきている現状を強く認識している。今までは利用者の要望に応じて作品作りを中心としたプログラムを組み立ててきているが、世代移行によるニーズの変化等にも着眼し、様々な心身の状況に考慮した選択性のある幅広いプログラムをさらに取り入れるなど、活動内容や方法・対応の在り方、活動時の職員配置の体制などについて検討をすすめている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【新規利用者獲得・利用率の拡大に向けた取り組みに効果が表れてきている】

昨年度の重点目標のひとつである新規利用者の獲得に向けて、当事業所ならではの特徴を出したアピールに努めてきている。当事業所が入っている保健福祉センター内にポスターの掲示やパンフレットを設置するなどしている。関係機関や地域へ向けて事業所の情報を積極的に発信し、家族や関係機関との密な連携に努めながら、落ち着いた環境での個を尊重した支援に取り組んできた結果、利用率が伸び、現在は利用の空きの少ない状況が生まれている。

【独居の利用者も含め、全ての利用者が健康を維持できるよう丁寧な支援体制を作っている】

サービス利用時には、看護職員による健康チェックを毎朝実施し、体温・血圧・脈拍測定や顔色などの一般状態の観察を行いながら、利用者個々の健康管理に努めている。それらの様子は連絡帳にも記載し、家族へ伝えている。健康に関する利用者・家族からの相談には管理者や相談員、看護職員が随時対応している。独居の利用者も多く、生活面のことも含めて丁寧に相談にあたり、心身の健康が維持できるよう十分に配慮している。独居の利用者などで通所日に毎回薬を忘れずに持参することが困難な場合には月単位などでまとめて預かるしくみとしている。

【身体機能向上や認知症予防等の観点から自立支援に向けたリハビリを実施している】

講師による体操教室やレクリエーションゲームなど、無理なく楽しく身体を動かせるようにしている。利用者の個々の心身状況や生活状況に合わせた機能訓練・認知症予防のプログラムを提供している。利用者が自宅でもできるような体操を工夫し実施している。また、様々な作品作り等の継続的な趣味活動を通して上肢の訓練につなげたり、利用者の意欲や喜び・楽しみを引き出している。

○利用者調査結果

有効回答者数	61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	93.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 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	91.0% 6.0% いゝえ: 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	90.0% 6.0% どちらともいえない: 1.0% いゝえ: 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	91.0% どちらともいえない: 4.0% いゝえ: 1.0% 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	63.0% 24.0% 11.0% 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	93.0% どちらともいえない: 3.0% いゝえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0% 6.0% いゝえ: 1.0% 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	86.0% 8.0% どちらともいえない: 4.0% 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	50.0% 44.0% どちらともいえない: 3.0% 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	96.0% どちらともいえない: 3.0% 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	67.0% 6.0% 26.0% 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	36.0% 59.0% どちらともいえない: 4.0% 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	70.0% 27.0% どちらともいえない: 1.0% いゝえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0% 6.0% どちらともいえない: 4.0% 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	21.0% 72.0% どちらともいえない: 4.0% 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	社会福祉法人東京都福祉事業協会
事業所名	八王子市高齢者在宅サービスセンター長沼
所在地	東京都八王子市長沼町1302番1号
連絡先	0426-48-3161

○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人格を尊重します。
- 2) 利用者の安全を確保し、その特性を大切にして、豊かな人間性を持った希望のもてる生活ができるよう支援します。
- 3) 地域の人々との共生を重んじ、明るい街づくりにつとめます。
- 4) 健全経営の実現を常に念頭に置き、効率的な施設経営体の確立につとめます。
- 5) 事業を推進するため、職員の資質向上と働きやすい環境改善につとめます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【河川や公園を利用した散歩による歩行訓練等により、活動プログラムに変化を加えている】

センター近隣には利用者の格好の散歩コースとなる河川や公園があり、加えて市内には名所旧跡等の有名な観光資源や自然資源が多数ある。センターではこのような資源を利用した外出による歩行訓練の機会を設けている。例えば天気の良い散歩日和には、室内で行う活動プログラムを外歩きに変更して、楽しみながらの訓練とするなど、臨機応変のサービスを行うこともある。また、春の桜、初夏の新緑、秋の紅葉など、見ごろを逃さず市内の名所にミニバスハイク（車窓見学）を年間の行事計画に盛り込んで実施し、日頃の活動プログラムに変化を加えている。

【職員による清掃体制や専門業者による定期清掃で共用部分の快適性を保っている】

活動スペースは広く、日当たりの良い開放的な雰囲気、今年度は食堂の椅子を総入れ替えして、さらに座りごちよく、快適性を改善した。利用者調査では「安心、安全、清潔の三拍子が揃っている」「いつも清潔感がある」「職員全員がよく清掃しているので清潔で気持ちが良い」と、「事業所内の清掃、整理整頓」について利用者の93%以上が「はい」と回答している自由意見がある。汚れたらすぐに清掃する取り組みと終業時には送迎終了後の遅番職員と運転手がトイレと床の清掃を行う体制、また専門業者による定期清掃で共用部分の快適性を保っている

【ボランティア講師、中学生、保育園児等との交流でセンターでの生活の質を高めている】

活動プログラムには書道、ピアノやアコーディオン伴奏による合唱等、ボランティア講師が定期的に訪れて指導を行っている他、大正琴やマンドリン演奏、マジック等を披露するボランティアも訪れている。また話し相手や見守りなど、日々の活動を手伝う一般市民のボランティア、さらに近隣中学校の職場体験の受け入れ、特別支援学級の生徒による劇の発表会、保育園児の来訪がある。加えて地域住民が参加できる行事を実施するなど、多くの異世代の人たちがセンターを訪れ、利用者は職員以外の多くの人たちとの交流によりセンターでの生活の質を高めている

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【全職員のレベルアップを図るための取り組み、定期的な研修も検討することが望ましい】

第三者評価・職員アンケートの「特に改善したいと思う点」には「職員の研修、レベルアップの機会等の不足」を挙げる記述が見える。センターでは研修の年間計画を策定しているが社外研修には一部職員の参加に留まっており、研修の資料等を回覧してはいるが、資料を基に社内研修として実施したり、先輩職員が講師となり職員同士が学び合う機会を設けるなど、全職員のレベルアップを図るための取り組みを検討する必要があると思われる。また利用者の身体状況の変化に対応する介護技術の研修など、必要な研修の定期的な実施も検討することが望ましい。

【福祉用具の保守点検を適切に実施し、管理・記録を行うよう検討することが望ましい】

センターでは車いす、歩行補助つえ、歩行器を設置し、車いすの使用に当たっては送迎担当者が空気圧やブレーキのきき具合等を点検している。他にセンター内にはシルバーカーや平行棒、介護用ベッド、ポータブルトイレ、シャワーチェアが設置されており、歩行訓練等、利用者の必要に応じて使用している。ポータブルトイレやシャワーチェアは衛生管理も行っているが、用具の点検・整備・清掃消毒等の記録が行われておらず、利用者の安全確保のためにも保守点検を適切に実施するガイドラインを定めて管理・記録を行うよう検討することが望ましい。

【情報の共有が徹底される体制づくりについて検討することが望ましい】

職員が共有すべき情報（業務・介護・入浴の各日誌、ケース記録、申し送り一覧）はパソコンに入力され、閲覧した職員は自分の名前にチェックを入れる仕組みとしているが、入力していない職員もあり、情報共有が確認できない。また朝礼・終礼時には連絡事項や利用者の特記事項の申し送りを行っているが、口頭での伝達のみで欠席者には行われていない。特記事項は複数の書類で知ることができるが、多くの情報の中に埋没して分かりづらく、全職員が共有すべき大事な情報を確実に行きわたらせ、確認の徹底を図る体制づくりについて検討することが望ましい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【体験重視の見学を実施し、スムーズな利用やセンターへの理解が深まるよう努めている】

センターでは利用希望者や利用中の家族等の見学は随時受け、送迎サービスも実施している。利用希望者には生活相談員が対応に当たり、センター内の設備等の案内を行い、本人には当日の活動プログラムを実際に体験してもらい、昼食やおやつを一緒にとり、デイサービスの雰囲気や実際のサービスの内容を肌で感じて、スムーズな利用につながるよう取り組んでいる。利用中の家族等の見学については活動中の本人の様子を見ることで安心感につながり、またさまざまな希望・要望、疑問を聞く機会としており、センターへの理解が深まるよう努めている。

【センターで調理した昼食とおやつの提供は利用者ごとの食事形態、嗜好にも対応している】

専任の厨房スタッフにより、センター内で調理した昼食とおやつの提供を行っており、食事サービスについてのセンターの方針は「お食事のめあて」として13項目にわたって解説している。献立は正月の「御祝膳」に始まり、12月のクリスマス会に至るまで、季節感を取り入れた行事食と旬の食材を使用した栄養バランスとバラエティの豊かさに配慮して組み立てている。また食事時の観察により、利用者一人ひとりの食べ方や味付けの好み等を分析し、毎食後のミーティングで食材や調理法を検討するなど、利用者個別の食事形態や嗜好に対応している。

【活動プログラムは心身の活性化が図れるよう計画されておりその人のペースで参加できる】

午前の歩行訓練として行う「歩け、歩け」や軽体操、口体操、午後の集団活動や個別活動など多種にわ

たる活動プログラムは、利用者が帰宅するまで楽しんで過ごしてもらうための重要なサービスの一つとして位置付けている。プログラムは四季の行事や毎月の誕生会といった定例行事の他に、「リズム体操」「ニギニギ体操」など、楽しみながら運動機能の維持を図るもの、クイズやゲーム、カラオケを楽しんだり、絵や書道といった趣味活動など、心身の活性化が図れるよう計画されており、利用者の意思や、その人のペースで参加できるよう配慮している。

○利用者調査結果

有効回答者数	64人
利用者総数	94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% 7.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	93.0% 6.0% いいえ: 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	92.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0% 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	76.0% 17.0% いいえ: 4.0% 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	62.0% 21.0% 10.0% いいえ: 4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0% 6.0% いいえ: 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	93.0% どちらともいえない: 1.0% いいえ: 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	68.0% 18.0% 12.0% いいえ: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0% 6.0% いいえ: 3.0% 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	85.0% 10.0% いいえ: 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	85.0% 14.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	81.0% 12.0% いいえ: 3.0% 無回答・非該当: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0% 9.0% 9.0% いいえ: 3.0%
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	54.0% 20.0% 6.0% 18.0%

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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名	八王子市高齢者在宅サービスセンター石川
所在地	東京都八王子市石川町1920番
連絡先	0426-60-1121

○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) 利用者個々の尊厳を守る
- 2) 自立支援及び関係者との連携を図り、適切なサービス提供をする。
- 3) コンプライアンスの徹底
- 4) レスパイトケアの推進
- 5) 健全な経営と業務の効率化

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【生活の活性化や喜び・楽しみに繋がる幅広い内容の行事・活動を工夫を凝らして実施している】

新年会や母の日会、父の日会、夏祭り、敬老会、クリスマス会等の年間行事、花見、郊外散策、初詣等の各種外出を行い、生活を活性化させメリハリをつける機会を数多く提供している。各種活動プログラムは体力と頭脳を使う様々な内容を提供し、活け花、予防体操、音楽、紙粘土等は外部講師を招き、職員が密に連携を取りながら行っている。利用者の希望に応じて喜んでもらえる内容となるよう、職員全員が活発にアイデアを出し合い創意工夫を凝らして企画・実施にあたり、職員が利用者と共に喜び楽しむ気持ちを大事にしながら取り組んでいる。

【季節感や栄養バランスに富んだ食事を利用者の要望を反映しながら提供している】

食事を利用者の大きな楽しみのひとつと認識し、季節感や栄養バランス、バラエティに富んだ美味しい食事を事業所内の厨房で調理して提供しており、利用者からは毎年高い評価を得ている。四季折々の行事や誕生会などの際には特別メニューを提供しており、また、毎年恒例の郷土料理を提供する行事食の催し、毎月の調理教室を行うなど様々な工夫をして、好評を得ている。年1回の満足度アンケート調査や残菜調査を実施し、また日頃の利用者の喫食時の意見なども参考にしながら、利用者の嗜好・希望に応じた献立になるよう検討と工夫を行っている。

【利用者の移行や要望を真摯に受け止めて、活動内容や支援に確実に反映させている】

日常の支援ではパーソンセンタードケア（その人らしさの重視）を大切にし、利用者が選択できる状況を設け、ここの希望や意向を尊重するように努めている。利用者と職員がともに交わる喫茶の時間を設けて意見交換会を行う等、利用者の意見・要望を直接吸い上げる機会を設定するほか、日常的に密に利用者とコミュニケーションを図りながら、貴重な意見を真摯に受け止めている。今後の行事やプログラムの開拓、見直し等につなげ、支援に積極的に反映するように取り組んでいる。その姿勢や実践が高い利用者満足度につながっており、強い信頼感も得ている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【多様化するニーズの変化に的確に対応するためのさらなる活動・環境の充実化】

今後の介護保険制度改正を視野に入れながら、利用者の重度化や世代移行によるニーズの変化等にも着眼してサービス提供に努めており、重度利用者の受け入れ体制の強化、活動内容や方法・対応の在り方、設備の老朽化に伴う補修や買い替えなどの環境設定について現在対策を着実に進めている。事業所の方角性を定め、利用者・家族の多様化しているニーズを的確に把握してサービスを提供していく今後の取り組みが期待される。

【職員全体での課題の把握と改善策の検討により、さらに事業所サービスの充実が図られていくことが期待できる】

職員間での情報の共有には様々な方法で取り組んでいる。毎日、申し送りを実施して支援に必要となる情報の共有を進めている。特に新規利用者の情報や利用者状態記録表、申し送りノート、カンファレンス情報などについては、「重要情報」として1つのボックスに収めている。また、今年度途中より看護師と非常勤職員の定例ミーティングを始めた。月1回開催することで効果が出てきている。今後は定例ワーカー会議や看護師会議の開催によって、職員全体での課題の把握と改善策の検討により、さらに事業所サービスの充実が図られていくことと予想できる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【入浴サービスへの高いニーズに応じた、安全な入浴支援を提供している】

入浴の際には連絡ノートや送迎時に家族への健康状態確認を行った上でバイタルチェックを実施し、安全な入浴支援が提供できるように取り組んでいる。入浴は一般浴・リフト浴・機械浴を設置し、利用者のADL（日常生活動作）の状態やペースに合わせた入浴方法や介助を行っている。また誘導・着脱衣介助・見守りを行う外介助担当者はフロアの職員と密に連携を図りながら、利用者に負担をかけないスムーズな誘導に努めている。入浴希望者が増加傾向にある中で、できる限りニーズに応えるよう体制を整えて入浴支援にあたっている。

【重度利用者の受け入れや緊急時対応が速やかにできるよう体制を強化している】

常勤・非常勤含め看護職員はいずれも経験年数が長く専門性が高いことと、日常的に看護職員が2名体制であることもあり、細やかな健康管理や相談対応、緊急対応が迅速に行われ、また状況に応じて身体的に重度の利用者の受け入れを行うことができる体制が強化されている。重度の利用者の増加に伴い、介護職員の医療知識習得の必要性や対応の仕方についてより一層の向上が不可欠と認識し、看護師が講師となる研修のほか、看護師による実際のケア・処置場面に介護職員に同席してもらって行う介護職への実地指導に取り組んでいる。

【全体体操を午前中のプログラムとして位置づけ、生活機能の維持・向上を図っている】

さらなる生活機能の維持・向上にむけ、以前午前中の活動前に行っていた全体体操の時間帯や内容を再検討し、今年からは毎日の午前中のプログラムとして組み込んでおり、テレビモニター2台で流す健康維持・介護予防システムが導入された音楽・体操プログラムやセラバンドを活用しながら行っている。一つひとつの体操の身体の動きについて効用を担当職員がていねいに説明し、利用者とのコミュニケーションを密に取りながら楽しんで身体を動かすことができるよう配慮している。また、適宜休憩や水分補給を挟み、利用者の体調に考慮しながらすすめている。

○利用者調査結果

有効回答者数	75人
利用者総数	120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%	12.0%	5.0%	いれえ: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	5.0%	9.0%	いれえ: 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	80.0%	6.0%	10.0%	いれえ: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	77.0%	9.0%	10.0%	いれえ: 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	64.0%	14.0%	17.0%	いれえ: 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%	6.0%	5.0%	いれえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	8.0%	5.0%	いれえ: 4.0%
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%	5.0%	8.0%	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	69.0%	6.0%	24.0%	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	89.0%	5.0%		いれえ: 1.0% 無回答・非該当: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	6.0%	16.0%	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	68.0%	6.0%	25.0%	いれえ: 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	57.0%	9.0%	33.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	6.0%	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	41.0%	6.0%	6.0%	45.0%

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	社会福祉法人一誠会
事業所名	デイサービスセンター初音の杜
所在地	東京都八王子市宮下町 988 番地
連絡先	042-691-8289

○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) 利用者が個人の尊厳を保持しながら自立した生活を、地域社会で営むことができるよう援助すること
- 2) 利用者の意思と可能性を尊重した多様な介護サービスの提供とその継続的改善に努めること
- 3) 事業の高い公共性と倫理性を自覚した、開かれた施設運営と経営の透明性に努めること
- 4) 地域社会への貢献と共生に努めること
- 5) 広い視野と高い専門性を備えた職員資質の向上に努めること

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【毎月一つ新しいレクを取り入れ、多様なプログラムを提供できるよう取り組んでいます】

多様なプログラムを提供できるよう毎月新しいプログラムを立案することを目標に掲げ、取り組んでいます。毎月午前と午後のレク内容と、前月の行事の様子、今月の注目プログラムを記載したプログラム表を作成し、発信しています。ケアダンス、ボウリング、スポーツ吹き矢、ラフターヨガ、化粧セラピー、パステルアート等、ボランティアの方も巻き込みながら、レクを目的の一つに楽しんで来所してもらえるよう実施しています。

【毎日選択食を実施したり、行事食、調理レクを行うなど、食事の時間が楽しくなるよう工夫しています】

幸せにする食事サービスを方針として、バランスの良い食事提供、食事を通して他者と関われる機会と位置付けています。毎食主食か主菜は選択食を実施しており、来所時にどちらか選んでもらっています。食事の時にはランチョンマットを敷き、音楽を流して雰囲気を出したり、ごはんや汁物はその場で提供しています。また、季節ごとの行事食やバーベキュー、パンケーキ作り、流しそうめんなど一緒に調理して食す機会など、在宅では実施が難しいことも取り入れながら楽しんでもらえるよう工夫しています。

【利用者数が増えても、個別の要望に応えられるよう取り組んでいます】

利用者数が増えていく中、静かな環境を望まれる方もおり、個々のニーズに対応できるよう取り組んでいます。体操やゲームなど大人数のレクへの参加を好まれない方に対して、好きなことを聞きだし、少人数で行う麻雀クラブを始めました。一人の時間が欲しい方にはその時間を確保し新聞を読む時間等、作っています。日曜営業も始め、利用定員を他曜日より少なくし、職員とも密に接しながら他の曜日に比べてゆったり過ごしていただけるよう設定するなど、ニーズに答えられるよう努めています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【通所計画書に立てられた目標の達成度合いを確認するモニタリングの期間について再検討することが期待されます】

サービス担当者会議に出席し、居宅介護計画書をもとに通所介護計画書を作成し、サービス内容の説明と同意を得ています。計画は1年ごとに見直し、モニタリングの時期も計画の見直しのタイミングと同じく1年としています。モニタリングする際に必要な日々の活動の様子は、リハビリ、ナース、介護と項目別に担当者が記載していますが、1年間の情報を振り返るには膨大な量になってしまいます。立てられた計画に対して目標が達成できたかどうか状態変化を把握するためには、モニタリングの時期を再検討する余地があると推察されます。

【ISO9001を取得し、整備されたマニュアルを職員に活用できるマニュアルとして浸透させていくことが期待されます】

ISO9001を取得し、その規約に基づき手順書を整備しました。法人の組織運営から、事業所の業務内容の手順まで細かく作成され、手順に沿って業務が遂行できているのか確認するツールとなっており、手順を見直す際は、職員間で話し合い、再構築し、マニュアルに追加する仕組みを構築していますが、今後、本格的な運用に向けて、職員が活用できるマニュアルとして浸透させていくことが期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【様々な媒体を活用しながら、広く事業所の情報を発信できるよう取り組んでいます】

パンフレットや広報誌、ホームページは法人カラーの緑を基調に統一して作成されています。ホームページは各事業所ごとに整理され、必要な情報が見やすいよう再構築しました。ホームページ上にあるブログは、今年度担当者が2日に1回更新し、レクリエーションやリハビリなど活動の様子や送迎車、お風呂などの設備、職員研修会の様子等、なるべくタイムリーに多くの情報を発信できるよう努めています。その他、地区の回覧板を活用して、広報誌や地域向け講座のチラシを回覧するなど、広く情報提供できるよう様々な媒体を活用し取り組んでいます。

【医師のアドバイスのもと、多職種で連携して利用者を支えられるよう取り組んでいます】

当法人の母体がクリニックであり、理事長が医師であるメリットをいかし、毎月ドクターカンファレンスを開催しています。理事長は認知症サポート医でもあることから、利用者の状況を報告したうえで、医師の視点でアドバイスをいただける貴重な時間となっています。介護士、機能訓練指導員、看護師と多職種が参加し、医師のアドバイスを活かして支援の方向性を決め、多職種連携のもと利用者を支えられるよう取り組んでいます。

【身体機能を維持できるよう専門家による個別機能訓練を実施しています】

平均要介護度1.9であり、利用者は健康に対する意識が高く、身体機能を維持できるよう理学療法士、あん摩マッサージ指圧師、柔道整復師の資格を持つ機能訓練指導員3名と週一回来園する理学療法士による機能訓練を提供しています。個別機能訓練計画書は3カ月ごとに見直しながら個別に対応し、機能訓練評価表は、ICF(国際生活機能分類)に沿って5要素ごとに難しい面だけではなく、良い面にも着目しながら評価し、問題点を抽出しています。個別の機能訓練の他、回想法、口腔体操、帰宅前の体操と、日常的にも活かせるよう取り組んでいます。

○利用者調査結果

有効回答者数	27人
利用者総数	50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%	18.0%	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	70.0%	29.0%	いゝえ: 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	92.0%	7.0%	いゝえ: 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	70.0%	25.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 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	44.0%	37.0%	11.0%	7.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0%	0.0%	0.0%	3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	74.0%	14.0%	11.0%	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%	14.0%	0.0%	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	66.0%	11.0%	22.0%	0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	11.0%	0.0%	0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	14.0%	0.0%	3.0%
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	74.0%	14.0%	7.0%	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	70.0%	29.0%	0.0%	0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	22.0%	3.0%	3.0%
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	51.0%	22.0%	14.0%	11.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

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	社会福祉法人親の家
事業所名	親の家
所在地	東京都武蔵野市八幡町3丁目4番18号
連絡先	0422-55-0509

○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) 所在地域で唯一の高齢者総合施設として要介護者とその家族を専門的視点から支援すること
- 2) 社会的使命として地域資源が有効活用できるよう積極的に人材、機能等を提供すること
- 3) 利用者にとって、明日への活力を生み出すことのできるサービスを提供すること

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【多彩な活動プログラムは利用者の生きがいや生活の幅を広げることに役立っている】

毎日の活動プログラムは「静」「動」「考」を意識し、バランスよく活動できるように企画している。音楽や体操、グループで行うゲームや外出支援の他、ボランティアによるコーラスやフラダンスの鑑賞など多彩である。特に外出支援では桜や紅葉の時期のドライブや近隣のレストランでの外食、カラオケや喫茶店などへ出かけている。また、運動会や文化祭なども実施し、文化祭では活動で作成したものを展示するなど、日ごろの成果を披露する場を提供している。このように幅広く考えられた活動は利用者の生きがいや生活の幅を広げることに繋がっている。

【待ち時間も利用者の意向を尊重しゆったりと心地よく過ごせるよう支援している】

事業所では活動が始まるまでと活動が終了し帰るまでの待ち時間の過ごし方については、特別メニューは決めず利用者の意向に沿った支援を行っている。フロアでは音楽を流し、朝はお茶を飲みながら新聞を読む人や、利用者同士やボランティア等と話をするなど自由に過ごしている。活動終了後、疲れた人はソファに座り休息を取ったり、ゆっくりとテレビ鑑賞をしている人や職員と一緒に壁紙作りや洗濯物を干す手伝いをする人など様々である。利用者が待ち時間もゆったりと心地よく過ごせるように、職員が見守り寄り添う姿勢が窺われる。

【厳しい経営環境の中にあって「家族介護を支える地域の信頼の場・地域の福祉の拠点」を目指して積極的に取り組んでいる】

地域の認知症高齢者の家族介護を支援するため、何でも話し合える場として、「より処親の家」を毎月第3土曜日に開催している。専門家を招き悩みや疑問などを相談したり、家族介護者同士が認知症家族への怒り、悲しみなどの気持ちや自分の言動への反省などを語り合っている。また、地域の事業所職員向けに「認知症基礎研修」「事例検討会」「認知症専門研修会」の企画・実施に、市内の他施設と協働して取り組んでいる。厳しい経営環境の中で「家族介護を支える地域の信頼の場・地域の福祉の拠点」を目指して積極的に取り組む姿勢は賞賛したい。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【全職員が利用者の通所介護計画を把握し、サービス提供ができるような工夫・改善が望まれる】

通所介護計画書は、相談員が居宅サービス計画書に基づいて細かい点までチェックしアセスメントを丁

寧に行い作成している。作成された計画書はパソコンではなく個人ファイルで確認するようになっている。個人ファイルはスタッフルームのある2階ではなく1階で保管管理を行っている。そのため、職員はいつでも計画を確認しやすい状況にはない。常勤職員は判定会議などで計画について話し合う機会があるが、非常勤職員は計画を確認しないで仕事をしている現状が見られる。全職員が利用者の計画を把握しサービスを提供できるような工夫・改善が望まれる

【マニュアルは事業所の最新のあるべきサービスの基本事項や手順を示すよう随時変更し、親しみのあるものに変えていくことを望みたい】

手順書として、食事・入浴・排泄の3大介護以下必要なマニュアルが作成されている。マニュアルの冒頭に、当該サービス・介護の意義や心構えが記載され特徴的でもある。昨年度から各マニュアルの見直し・整備に着手し、進行している。しかし、職員に親しまれ、日常的に活用されるマニュアルとなっているとは言い難い。「マニュアルは事業所の最新のあるべきサービスの基本事項や手順を示すもの」と位置づけ、サービスに変更があればすぐマニュアルに反映すること、絵・図等を活用し親しみのあるマニュアルに変えていかれることを望みたい。

【さらなる外部研修の受講、他事業所の見学研修などにより、新しい支援のあり方を学び、サービスの向上につなげていくことを望みたい】

当事業所は皆で話し合える雰囲気があり、協力し合って前向きに取り組んで行く姿が、職員自己評価の意見から窺える。事業理念に沿い利用者の意思を尊重した支援の実施や多彩な楽しい活動なども高く評価できる。しかし、福祉や介護の事業環境や技術・方法などは日々変化し、日進月歩であることは否めない。事業所の良い点を活かしながら、さらに環境変化に合わせて新しい技術や方法を取り入れていくことが求められる。さらなる外部研修の受講や他事業所の見学研修などにより、新しい支援のあり方を学び、サービスの向上につなげていくことを望みたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【必須技術を徹底的にOJT研修し、1か月で目標レベルに到達させる新人研修の取り組み】

事業所では、サービスの基本事項や手順の改善、マニュアルの見直し、内外研修参加等様々な取り組みにより、サービスレベルの確保・向上を図っている。それらの中で特筆すべきは新人研修である。ほぼ1か月間にわたる個別研修計画を作成し、チェックリストにした習得必須の技術について担当職員から「説明を受け実践する」を繰り返す徹底したOJT研修を実施している。各週毎に達成目標を定め、到達状況のチェックを受けながら進められ、5週目にはリーダー業務の付き添いができることを目指している。効果的な研修で、今年度全員が目標達成している。

【市の歯科検診を活用し利用者の口腔機能の問題の早期発見と予防につなげる取り組み】

事業所では、市の歯科医師会が実施している年2回の無料の歯科検診を活用している。検診には歯科医師3名、歯科衛生士が6名で来所し利用者の口腔内と歯の状況の診察を行い、個別の口腔ケアの指導を直接利用者に行っている。口腔ケア指導時には看護師も一緒に聞き、見守りや介助が必要な利用者の口腔ケアは一緒に行っている。検診結果は検診票のコピーを家族に渡し、内容を説明している。自宅にいても歯科に行けない人もいるため、通所で検診を受けることは、虫歯や口腔機能の問題が早期に発見でき予防につながる取り組みである。

【家族介護者が日頃の介護について語り合い、相談できる「より処親の家」の取り組み】

事業所では、市の委託により、地域の家族介護者を対象に日頃の介護について語り合い、助言が受けられる「より処親の家」を開催している。毎月第3土曜日に定期開催され、同じ境遇の家族介護者が集まり、介護にまつわる悩みや苦労、悲しみや喜びの気持ちを本音で語り合っている。その内容は半年ごと

にまとめ、「本音の語り集」として情報発信している。また、専門家による相談や助言、家族介護の先輩達の工夫や知恵などを聞く機会にもなっている。コーヒーとお菓子付きで気軽に参加でき、参加者にとって明日への元気が生まれる取り組みである。

○利用者調査結果

有効回答者数	49人
利用者総数	97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%	12.0%	いれえ: 4.0%	無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	83.0%	8.0%	いれえ: 4.0%	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	69.0%	20.0%	10.0%	いれえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	57.0%	34.0%	いれえ: 4.0%	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	46.0%	28.0%	8.0%	16.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	71.0%	20.0%	いれえ: 4.0%	無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	53.0%	14.0%	24.0%	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	75.0%	10.0%	14.0%	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	59.0%	12.0%	24.0%	いれえ: 4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	10.0%	6.0%	いれえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	14.0%	10.0%	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	71.0%	16.0%	8.0%	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	65.0%	22.0%	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	77.0%	14.0%	いれえ: 4.0%	無回答・非該当: 4.0%
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%	22.0%	6.0%	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	社会福祉法人徳心会
事業所名	デイサービスセンターさくらえん
所在地	東京都武蔵野市桜堤2丁目8番31号
連絡先	0422-51-5550

○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) 利用者の意向を尊重して、多様な介護サービスを提供する。
- 2) 利用者が個人の尊厳を保持しながら「その人らしさ」を大切にしたい生活を地域社会において営むことができるよう支援する。
- 3) 気づき（築き）創意を発揮し、介護サービスの質及び顧客満足の向上に努める。
- 4) 高い公共性・倫理性を旨として、事業経営の透明性を確保する。
- 5) 民間社会福祉事業の主たる担い手として、先駆性・独自性を発揮し、専門性の高い職員の質の向上に取り組む。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【常勤の機能訓練指導員3名による充実した機能訓練の環境が整っている】

常勤の機能訓練指導員として理学療法士1名と柔道整復師2名を配置し、専門性のある充実した内容の機能訓練が提供できるよう努めている。訓練用のマシンを導入し筋力トレーニングの充実にも力を入れている。利用者の希望や状況に応じて個別機能訓練計画書を作成し機能訓練を実施している。機能訓練のプログラムは日常生活で活かすことができるような視点で作成しているほか、介護職員が行う集団での体操は機能訓練指導員が監修するなど日常的に連携を図っている。

【支援の方向性を合わせたチームワークのある職員体制が整備されている】

介護技術や認知症対応などについての高い専門性が発揮されていることや、定着しているメンバーでのチームワーク良く連携のとれた職員体制により、細やかな配慮のある質の高いサービスが提供されている。共通認識に基づく協働による、統一した方向性での支援を重視し、職員個々が高い責任感を持ち、利用者・職員全体の動きを意識しながら的確に支援にあたっている。また職員の丁寧で親しみ深いコミュニケーションは利用者への安心感や心地良さ、信頼感に繋がっている。

【落ち着いてゆっくりと過ごすことのできる快適な生活環境が整備されている】

緑の多い自然に恵まれた閑静な住宅街に位置し、デイフロアに面している広々とした芝生の園庭では散歩や歩行訓練を随時行うことができる。採光がよく明るいデイフロアは、のびのびと活動が行えるスペースが採られている。また、デイフロアのシックな内装に合う、季節の飾り付けや利用者作品の展示がバランスよくなされ、ゆっくりとくつろげる快適な雰囲気となっている。特別養護老人ホームと併設の事業所であるが、事業所専用の玄関と浴室が配置されており、喧騒感のない落ち着いた環境となっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【外部の社会資源導入による更なる活動プログラムの充実に取り組みたい意向】

活動プログラムは身体を使うもの・脳トレーニング・手先を使う作業・音楽など様々に実施しているもののマンネリ化を感じている。ボランティアも含め施設内だけでなく行事や外出など外部の社会資源を使ったプログラムの導入を積極的におこない、個々の利用者のニーズにより応えられるようプログラムの幅を広げていきたいと考えている。

【職員全体が確実に利用者個々の情報を収集・把握できる情報共有の在り方を】

職員は勤務日には業務日誌や個別のケースファイル等から毎朝必要な情報を把握して業務に入っている。また、毎日「職員連絡票」を使用し、その日の状況、特変事項、連絡帳にあった内容など1日を通して、記録係の職員を中心に職員が必要に応じて書き込んで情報共有に活用するしくみを整備している。朝夕とミーティングを行うが、7－9時間体制の中で申し送り・引き継ぎに取れる時間や参加人数に限りがある中で十分に情報を提供・把握しきれていない部分を課題としており、より確実な情報共有の方法の創出が今後期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員研修計画により、専門的知識や技術の修得に向けた取り組みがなされている】

全体のスキルアップに繋がる取り組みとして、併設する施設全体で「職員研修計画」を年間で立てて実施しており、感染症予防・事故発生防止・マナー・システムセキュリティ・虐待防止および身体拘束の廃止などを課題として取り上げている。参加者は施設内研修実施報告書を提出する形式としている。研修参加は自主性を重んじるとともに、研修に参加しやすい職場環境整備、職員の自己啓発意欲を促進させるようなテーマを取り上げるように努め、全体的に積極的な参加が見られており、職員個々の専門的知識や技術の修得に向けた取り組みが進められている。

【入浴支援は安心・安全に配慮しできる限りニーズに対応している】

入浴は、一般浴・機械浴・機械個浴の三種類の浴槽があり、利用者個々の身体状況に応じた入浴形態で実施している。入浴利用のニーズが多く、入浴回数の制限は設けていないが1日の入浴できる人数を決め希望している方にはできる限り入浴していただけるよう体制を整えている。入浴支援は午前・午後実施している。午前入浴は昼食の30分前には終了とし、落ち着いて食事時間を迎えられるよう安心・安全に配慮している。

【ボランティアの育成など地域に向けた取り組みに力をいれている】

武蔵野市の委託により「施設介護サポーター養成講座」として施設で活動して頂けるボランティアの育成をおこなっている。施設職員と外部講師による講座の内容は「高齢者福祉とその制度」「ボランティア活動について」「感染症の理解と対策」など10以上のテーマでおこなっている。また、「家族介護支援プログラム」として地域住民を対象に高齢者とともに楽しめる体操やレクリエーションを体験するプログラムを実施している。

○利用者調査結果

有効回答者数	52人
利用者総数	120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%	23.0%	いゝえ: 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	73.0%	17.0%	5.0%	無回答・非該当: 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	78.0%	11.0%	7.0%	いゝえ: 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	53.0%	23.0%	13.0%	9.0%
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	53.0%	28.0%	13.0%	いゝえ: 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	5.0%	5.0%	いゝえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	73.0%	11.0%	13.0%	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	84.0%	11.0%	いゝえ: 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	67.0%	9.0%	23.0%	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	84.0%	13.0%	いゝえ: 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	75.0%	9.0%	15.0%	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	80.0%	11.0%	いゝえ: 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	75.0%	17.0%	7.0%	いゝえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	21.0%	7.0%	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	51.0%	25.0%	19.0%	いゝえ: 3.0%

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	吉祥寺ナーシングホームデイサービスセンター
所在地	東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
連絡先	0422-20-0886

○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) 法人の理念 誠の心
- 2) 真心を込めた丁寧な福祉サービス 本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。
- 3) 「ご利用者・家族との信頼による絆」 サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。
- 4) 福祉コミュニティの協創 私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。
- 5) 仕事を通じた職員の自己実現 自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしかう職場にします。
- 6) 法令遵守の履行 法令を遵守した業務の執行を心懸けるとともに業務を通じて知りえた個人の秘密と情報を守ります。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員は今その瞬間、瞬間を大切に最適な支援を提供することを心掛けている】

施設運営の基本的姿勢は、地域の在宅高齢者への支援を厚くすることであり、医療的ニーズのある利用者、あるいは、困難ケースや認知症の進行している利用者を積極的に受け入れ、一期一会の触れ合い、今その瞬間、瞬間を大切に最適な支援を提供することを心掛けている。そのため支援中心に多くの時間を割いて利用者一人ひとりの特性を考慮しながら、目的を明らかに充実したアクティビティの提供に努め、また、機能維持を目指した生活リハビリや他に例を見ない筋力マシーンを活用した機能訓練の展開など日々中身の濃いサービス提供に取り組んでいる。

【多くの余暇活動が用意されており利用者それぞれ個別の希望やライフスタイルに合わせた過ごし方ができる】

ボランティア、介護サポーターなど数多くの人々の支援があり活動の幅を拡げている。書道、茶道、華道、絵手紙、手芸など20を超える多くのクラブ活動が用意され、利用者は好みのものを自由に選んで参加することができる。また利用者がリクエストを出して散歩やバスハイクで美術館等への外出を行っている。静養コーナーがあり、ゆったりと過ごすこともできる。職員の支援に加え多くのボランティア活動があることで利用者それぞれが好みに応じた余暇活動ができるようになっている。施設内に喫茶があり利用者と地域の人々との交流の場になっている。

【相談者データベースを作成し利用申し込みなどの際の資料として役立てている】

相談者データベースを作成して相談日、相談内容、見学の有無、利用体験等実際の利用に繋がるまでの過程をすべて記録している。このデータベースがあるため、利用希望者やその家族は、紙ベースの利用申込書を提出する必要がなくなり負担が軽くなっている。当施設では、記録類はすべて電子化され、グ

グループウェアで閲覧、情報共有することができているため、利用の申込み、利用開始に際して、参考資料として活用でき業務の効率化が図られている。利用申込みに応じて担当の職員がこの資料に基づき、家庭を訪問し生活習慣などを把握して契約に繋げている

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【大規模災害発生に備えて、逐次事業継続計画としての体制整備とその訓練実施を期待したい】

事故防止検討委員会を中心に利用者や職員の安全確保に向けて、事故、感染症、不審者、災害などに対するリスクマネジメント対応に注力している。地震や富士山噴火などの災害については、近い将来にその発生が懸念されている。現在、4日分の食料備蓄など災害発生に備えているが行動の優先順位、危険が予想された場合の対応基準等の整備、訓練も大切であり、特に、送迎中の災害発生の場合に備えて、家族、委託運行会社との連携など実践的な訓練を積み、自ずと行動に移せることが大切である。事業継続計画画面と合わせての確認点検を期待したい。

【施設が導入している情報共有の手段としてのグループウェアの活用に一層の工夫が大切と思われる】

施設内部のコンピュータネットワークを通じて迅速確実な情報の伝達や共有化、業務処理の効率化を目指してグループウェアを導入している。会議の議事録など決定事項の情報の周知に効果をもたらしていると思われるが、職員がその情報を確認したかは、把握できない状況にある。また、各種記録など文章の長短を含めて表現にバラつきが見られる。今後は、このグループウェア導入効果をさらに高めるため、情報を確認したという表示や記録の適切な表現方法の勉強会、表現のモデル例を整備するなど電子化の効果を高める工夫も大切と思われる。

【入浴ニーズや利用者の機能特性に応じた入浴サービスの体制整備が必要と思われる】

入浴サービスは施設に設置されているリフト浴槽と特別養護老人ホームの一般浴槽を活用して行っている。リフト浴は毎日であるが、特養の一般浴は男性水曜日、女性木曜日のいずれも午前中のみに限られている。入浴の希望者は多く、日に5人～6人の入浴待ちがあり、希望してもサービスを受けられない状態が続いている。また、入浴できても、利用者個々の特性に応じた形でのサービスが提供出来ないことが課題となっている。この現状を踏まえ、将来計画としてハード面での改善を検討し、ニーズに適切に応える体制が必要と思われる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の状態に応じた支援を目指し施設の総力を挙げて認知症ケア向上に取り組んでいる】

認知症の利用者の帰宅願望による不穏や徘徊に対して、職員は決して説得することなく利用者の目線での対応を心掛けている。周辺症状を問題と捉えることなく、帰りたいという気持ちに向き合い、その人らしさの枠の中で捉えながら対応している。毎年増加傾向にある認知症高齢者の居場所として、心から安心できる支援がなされている。今年度は責任者が都の認知症介護指導者資格を市内で初めて取得しており、施設全体の認知症ケアのスキルアップに大きく貢献できる態勢作りが整ってきている。

【地域資源の活用、施設資源の開放が積極的に行われ、地域交流が活発に行われている】

施設の建物1階には地域開放型の喫茶「わだん苑」があり、利用者や家族、ボランティアに留まらず、近隣住民へも開放し、互いの交流の場として活用している。また、近くのコミュニティセンターで開催される作品展などの催し物に利用者が見学を訪れる事もプログラムとして実施しており、日常的に地域との交流が出来る機会となっている。更に設置してあるトレーニング機器を地域住民に週1回開放するなど施設の資源を積極的に提供している。地域との連携は、直接間接的に利用者の地域との交流となり生活の質の向上に寄与している。

【利用者や家族の懇談会を定期的に行ってその意向・要望の汲み取りに努めている】

利用者、家族のための懇談会を定期的に行い、施設と利用者や家族との信頼関係の強化に努めている。懇談会では、日頃の食事を味わってもらう試食会を始め、介護の基礎知識を職員が披露したり、満足度調査の結果を公表したりしている。またグループディスカッションをしたり、質疑応答、個別面談の時間も設けている。引き続き、利用者や家族の思いをくみ取る取組みに力を入れている。

○利用者調査結果

有効回答者数	45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	88.0%	6.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%	15.0%	いれえ: 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	91.0%	6.0%	どちらともいえない: 2.0%	いれえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	75.0%	13.0%	6.0%	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	60.0%	26.0%	6.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	95.0%		どちらともいえない: 0.0%	いれえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	8.0%	11.0%	いれえ: 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	75.0%		22.0%	どちらともいえない: 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	53.0%		42.0%	どちらともいえない: 4.0%
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%	どちらともいえない: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	8.0%	20.0%	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	68.0%	11.0%	20.0%	いれえ: 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	71.0%	11.0%	17.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	6.0%	24.0%	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	46.0%	13.0%	35.0%	いれえ: 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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	泉苑ケアセンター
所在地	東京都府中市武蔵台1丁目10番4号
連絡先	042-366-0080

○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) 最も困っている人々の命と暮らしを守ること。
- 2) 社会・地域の要請に応える。
- 3) 人と人との絆を大切にする。
- 4) 共感する気持ちを大切にする。
- 5) 水・電気などの資源を大切に、防災に心がけ火を出さない。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【毎月利用者の機能や入浴状況の確認や調整を行い、個人の身体に応じたサービスの提供をしています。】

入浴の支援にあたっては個々の状況に即した入浴と、清潔保持や精神的なリラックス・気分転換の場として提供し、入浴介助技術の高い専門の職員を配置し、利用者がより安全に安心して入浴できるよう、個々にあった入浴方法で援助を行っています。毎月利用者の機能を配慮し、入浴状況の確認や調整を行い、個人の身体に応じたサービスの提供をしています。感染症対策やリスク管理にも心がけ業務に当たっています。入浴援助、設備、機器の取り扱いや点検方法をチームで確認し、重度化する利用者への入浴提供について検討しています。

【嗜好調査や来苑時の利用者の状態を把握し、個々の状態に合わせた食事の提供ができるよう努めています】

利用者の意向調査において、食事の調査を行い嗜好のチェックや食事中に利用書の声聞くなど、食事に対する満足度を高めるよう努めています。個々の状況を把握し、状態に合わせた食事を提供する為、来苑時に利用者の状態を確認し一人ひとりの食事形態を食事伝票に記入し、その日の体調に合わせて安全に食事ができるよう変更しています。禁忌食には代替え食も用意し対応しています。食堂の隣に厨房があり厨房職員も利用者の様子を確認することができ、利用者の生の声を食事作りに反映させています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【口腔ケアを清潔保持だけではなく QOL の向上や感染症対策として捉え、取り組むことが望めます】

前年度の評価でも口腔ケアについての重要性が述べられていましたが、「死亡率第2位」とされる肺炎の多くは高齢者の誤嚥性肺炎と言われています。口腔ケアとは、「口腔の疾病予防・健康の保持増進・リハビリテーションによる QOL の向上を目指す科学であり技術である」と言われるように、単なる歯の清潔保持だけではなく、「疾病予防・口腔障害の改善・栄養摂取・いきがい、爽快感」に繋がるもの

とされています。高齢化に伴い誤嚥性肺炎が増えていることから、感染症対策としての取り組みとして口腔ケアに注力されることを望みます。

【地域の様々な利用者を受け入れるための事業所として職員一人ひとりのスキルを上げ、地域に根ざした事業所となるよう期待します】

法人全体としての取り組みである「チャレンジプラン」により職員が自らの業務目標を掲げ、研修計画を立て、法人や施設内外の研修に参加して知識や介護技術のレベルの向上を目指しています。事業所では通所介護・介護予防通所介護・認知症対応型通所介護のサービスを提供していく中で、「地域の様々な利用者を受け入れるために、多様性を受けめることが泉苑デイサービスの特徴」としています。利用者の多様性を受け止める事業所として、職員一人ひとりが対応できるよう更なる研修を重ね、地域に根ざした事業所を目指すことが期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【毎回利用者の状況を確認して食事形態を変更し安全に食べられるよう留意しています】

個々の状況を把握し、状態に合わせた食事を提供しています。来苑時に毎回利用者の状況を確認しながら体調不良時には食事の形態を変え、一人ひとり食事伝票に記入し、体調に合わせた食事の提供をしています。利用者のその日の体調に合わせて安全に食事ができるよう変更しています。また備考欄に禁忌食や量、とろみ、フォーク・スプーンの使用など個別に細かく表示されています。禁忌食の場合は代替え食も用意しています。行事食やお祝い食には部屋の飾りつけを行い、雰囲気を高め食事の時間が楽しくなるよう工夫をしています。

【感染症予防と衛生的で安全な環境づくりに取り組んでいます】

感染症予防研修、安全衛生委員会、感染症対策会議を通して意識を啓発しています。インフルエンザ等の感染症の予防については外部との接触が多いことから予防を強化させるため、来苑時や帰宅前、食事前等には手洗い、手指消毒の必要性を伝え、徹底して実施しています。また、週に一度活動室や送迎車両等の消毒を施設全体として行い、感染症の予防をしています。手洗いや消毒を徹底したことから、24年3月以降（26年10月現在まで）インフルエンザの事例はありません。

○利用者調査結果

有効回答者数	53人
利用者総数	88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	77.0%	16.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	9.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	84.0%	9.0%	5.0%	いゝえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	66.0%	9.0%	7.0%	16.0%
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%	20.0%	13.0%	いゝえ: 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	81.0%	9.0%	7.0%	いゝえ: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	73.0%	11.0%	11.0%	どちらともいえない: 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%	18.0%	どちらともいえない: 3.0%	いゝえ: 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	67.0%	26.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	86.0%	5.0%	7.0%	いゝえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	9.0%	9.0%	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	77.0%	7.0%	11.0%	いゝえ: 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	79.0%	9.0%	9.0%	いゝえ: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	15.0%	15.0%	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	56.0%	16.0%	24.0%	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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	府中市立よつや苑高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都府中市四谷3丁目6番
連絡先	042-334-8133

○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) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。
- 2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。
- 3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。
- 4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。
- 5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【在宅事業部が連携して在宅生活の維持と向上に向けたトータルケアの提供に努め、一定の成果を上げています】

事業所は法人のトータルケアをめざし、居宅・訪問・短期入所などの職員と情報を共有してニーズに応え利用者の在宅生活を支援しています。今年の春よりパワーリハビリを導入し、機能訓練にも力を入れています。施設の機能訓練士、看護師、栄養士など専門職員とも話し合い健康面や栄養面の課題にも対応しています。利用者の中には特養施設から在宅復帰しデイサービスの他、ヘルパーサービスや短期入所も併用し在宅生活の継続を目指している方もいます。それぞれの専門部門と連携して支援していくことで利用者の在宅生活の維持・向上に成果を上げています。

【利用者に楽しみを提供し、「生活文化の創造」を達成するために、趣味活動や食の多彩な提供企画を考案し、実践につなげています】

利用者に楽しみを提供し、事業課題である「生活文化の創造」を達成するために、季節の行事やクラブ活動が活発に行われています。生活の中に季節感と潤いを感じられるよう、手工芸や楽しいクラブでは季節ごとの作品を作成しその工程を写真で掲示し利用者に達成感を感じていただくと共に、玄関フロアに展示し利用者や家族、地域の方の目を楽しませています。また食事では選ぶ楽しみや季節を感じ楽しく美味しく召し上がっていただくために、選択食や季節行事に合わせた行事食、バイキング食、鍋料理などを提供し利用者の満足度の向上に繋がっています。

【全職員に施設方針や目標の浸透が図られたことにより、職員の仕事に対する主体的行動につながっています】

事業所の価値観を共有するため、メールによる施設長メッセージを昨年度から継続し、職員の自発性を高めることを目標として個別面談も継続しています。今年度は、在宅グループでのミーティングを毎日持ったり、利用者の健康を維持して入院を防ぐ主旨の会合を自主的に持ったりしたなど、具体的な取り組みが行われてきました。また、利用者から具体的にお礼を言われた良い利用者対応や、施設方針に貢献するような良い仕事を積極的に組織内で評価称賛する仕組みを運用し、職員の創造性や挑戦意欲を引き出すようにしています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【提供する支援が利用者の在宅生活の問題解決や自己実現にどのような効果を与えているかを適切に観察し、情報収集することが期待されます】

利用者に快適に過ごしてもらうためにレイアウトを変更し、より良い環境づくりを目指しています。日々の支援を行う中で今春から、よりニーズに応えるべく機能訓練や趣味活動の幅を広げて、利用者の満足度を上げるなど、ある程度の成果が出ています。さらに成果を高めるためには日々の支援活動の内容が、どのように利用者に受け止められ、在宅生活にどのように効果として反映されているかの確認が重要となります。個々の職員の観察力・情報収集力・専門性の向上をめざすことで、利用者の在宅生活の現実を知り、QOLの向上につながることを望まれます

【事業計画の課題や重点施策の展開度を把握する指標の明確化と、現場へのフィードバックする仕組みの構築が期待されます】

事業計画は職員の意見を反映し作成され、計画に沿った事業が行われており、職員も計画達成に向けて日々取り組んでいます。例えば稼働率の目標値など、事業計画の課題や重点施策の展開度を把握する指標を明確にして、職員の理解を促し行動につなげ易いようにすることが望まれます。また、職員の取り組み状況や達成度合いを数値的に明らかにし四半期ごとに現場職員に提示し、事業所の状況や取り組み状況が現状どうになっているのかなど、職員が事業所の現在の状況を把握することができる仕組みを検討し、事業所全体で共有することが望まれます。

【非常勤職員に対するスキルアップ体制を構築し、それぞれの個性を活かした能力向上を図り、それぞれの能力に合った人材活用が望まれます】

法人の方針として人材育成に力を入れており、正規職員を対象に業務に必要な知識や技術が習得できる研修体系とキャリアアップの仕組みを整備するとともに、個人別実行計画で個々の職員の意向を入れた個別目標を明確にし、年2回の個別面接で進捗状況を確認するなどの取り組みが展開されています。今後は、方針を実現する大切な経営資源である非常勤職員に対しても、勤務に対する意向がそれぞれ異なり一概的な対応は難しいと思われませんが、法人の方針に沿う知識や技術の向上が見込める教育体制を構築し、それぞれの能力に合った人材活用が望まれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【趣味活動や機能訓練、食事提供など利用者の期待に応えるサービス提供が行われています】

同施設の特徴ともいえるちぎり絵や陶芸、籐細工、アートフラワーなどの趣味活動やアクティビティが活発に行われている他、歌の会やトランプ、囲碁・将棋など利用者からの発案に応え、自立性や主体性を尊重した活動が行われています。また今年度トレーニングマシンの導入により、これまでの機能訓練に加え個別の身体機能の維持・向上にも取り組んでいます。食事では選ぶ楽しみや季節を感じ楽しく美味しく召し上がっていただくために、選択食や季節行事に合わせた行事食、バイキング食、鍋料理などを提供し利用者の高い満足に繋がっています。

【地域に必要とされる施設として地域と良好な関係性を構築しています】

地域に密着し必要とされる施設を目指し、地域に開かれた行事の際は、利用者と地域交流の意味を踏まえて、各部門の横断的参画により企画運営を進めています。また福祉施設としての専門性を生かした講師派遣など、地域のことを理解したうえで関係機関とコミュニケーションを図り、地域と連携した活動が計画的・継続的に行われています。これらによって地域の参加行事「よつや苑祭」や地域協働の「災害時応援協定」締結、教育機関や地域企業からの研修生依頼、地域ボランティアの採用依頼があることは、地域と良好な関係性が構築されていると言えます。

○利用者調査結果

有効回答者数	40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	82.0% 15.0% いゝえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	95.0% どちらともいえない: 2.0% いゝえ: 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	87.0% 7.0% いゝえ: 2.0% 無回答・非該当: 2.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	70.0% 22.0% 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	77.0% 22.0% いゝえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	100.0% どちらともいえない: 0.0% いゝえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	100.0% どちらともいえない: 0.0% 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	75.0% 5.0% 20.0% 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	90.0% 7.0% いゝえ: 0.0% 無回答・非該当: 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% 7.0% いゝえ: 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	62.0% 25.0% 5.0% 7.0%
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% 5.0% 5.0% いゝえ: 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	90.0% 5.0% いゝえ: 2.0% 無回答・非該当: 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0% 17.0% いゝえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	57.0% 5.0% 37.0% 無回答・非該当: 0.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

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	有限会社ナチュラル・ライフ
事業所名	デイサービス府中
所在地	東京都府中市新町2丁目59番23号
連絡先	042-361-8696

○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) 『尊厳のあるその人らしい穏やかな生活』
- 2) 在宅における多様な介護問題に迅速に対応していく事
- 3) 利用者様本位の尊重、価値観（好み・希望・満足）の尊重
- 4) 一人ひとりが高齢になってもその人の持てる力を活用し、生きている自信・喜び・生きる意味をそれぞれが自覚できるための支援をする
- 5) それまで馴染み暮らしした地域での暮らしの継続を守る

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【家庭的で温かみのある食事を提供しています】

「美味しいものをおなかいっぱい満足感が得られるように」をモットーに食事を提供しています。一汁三菜をめざし、身近な野菜を利用した箸休めの一品も、家庭的で温かみのある料理でした。透析や糖尿の方のためにタンパク質や塩分に配慮し、材料品目、彩、利用者の好みなどを考慮してメニューを作成しています。材料は毎日買い物に行き、季節の物を購入します。おやつも手作りで、期待に満ちた表情で、美味しそうに仕上がったクレープが運ばれてくるのを待つ利用者の姿がありました。家族から食事に関する感謝の言葉もあります。

【トイレなど水回りを含め、清潔を保つための努力をしています】

事業所全体が、隅々まで綺麗に片付いています。かつて外国人が住んでいた住宅は、リビングの一面に数段の飾り棚が設えてあります。CDや小物が置かれたその飾り棚に埃はありません。トイレや洗面台等の水回りも、磨きがかかっています。トイレや浴室の消毒も怠りません。管理者は、利用者に安全で心地よい生活空間を提供するために、清潔、清掃、整理は大切な仕事であると考えています。幸い清潔、整理好きの職員が数名おり、其々の職員が行う清掃は、水回りも念入りに手を入れ、常に清潔が保たれています。

【この一年間で職員が成長してきました】

「皆が同じ目標に向かって日々の業務に携わるようになった」「ケースの話題を通してコミュニケーションが取れ、業務中の連携もとれるようになった」「きめの細かいケアが出来るようになり、職員の視点が変わってきた」等いずれも“この1年間で変わった事”についての職員の意見です。新人や経験の浅い職員集団が、利用者の特性に関する見方を共有し、同じ方向性をもって話し合い、困難ケースとも向かい合えるまでに成長しました。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【理念、方針の作り方を学びましょう】

理念と方針は似て非なるものです。理念とは目指すべきもの、方針は理念を目指すための手段です。よって理念は目指すためのもので達成するものではありません。理念はあくまで覚悟と責任を持ったデイサービス府中の最高責任者の「思い」です。目指すための手段である方針作りには、役者の力量が問われます。主には利用者、職員、家族です。例えば利用者の ADL、職員の専門性、家族の協力を要因として、現時点での方針を決めましょう。

【介護保険法の「有する能力に応じる」について話し合ってください】

介護保険法は通所介護の成り立ちには欠かせない根拠法です。その第一条（目的）には、「これらの者（要介護者）が尊厳を保持し、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう・・・」とあります。キーワードは「有する能力に応じる」ということです。職員の皆さんで話し合ってください。

【事業計画を立案しましょう】

理念を目指すための手段としての方針を明示したら、事業計画を立案したいものです。例えば、「質の高いサービスを提供する」という理念、その理念を目指すために「職員間の情報共有を活性化させる」という方針があるとします。その具体的計画は、前期は「朝夕の申し送りを徹底する」、後期は「申し送りの徹底に加え、毎月、職員会議を開催する」などとします。年度末の振り返りも重要で、さらに中身にも言及したいものです。

○利用者調査結果

有効回答者数	10人
利用者総数	15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% はい 20.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0% はい 10.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	100.0% はい 0.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	60.0% はい 20.0% どちらともいえない 10.0% 10.0% 無回答・非該当
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	80.0% はい 20.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	70.0% はい 30.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0% はい 10.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
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% はい 10.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	70.0% はい 10.0% 20.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	80.0% はい 10.0% 10.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0% はい 20.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
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% はい 20.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
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% はい 20.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0% はい 10.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
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	80.0% はい 20.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	府中市立あさひ苑高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都府中市朝日町3丁目17番1号
連絡先	042-369-0080

○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) 家族が安心して暮らせるよう、家族を支援する
- 2) 最も困っている人々の命と生活を支える
- 3) 利用者に深い共感を持つ
- 4) 地域の方々に感謝する
- 5) 資源を大切にし、防災に心がける

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【各種の活動を通じて生活を豊かにすることに努めている】

年間行事も充実しており、各月の下旬には誕生会・夏には七夕会週間・秋には利用者の作品展などを開催している。施設見学を行った際には利用者の作品が展示されており、利用者同士が楽しそうに話している様子もうかがえた。敬老会、ゆず湯、餅つきなど、季節にちなんだ催し物も開催されており、その際には行事食なども提供され食事にも変化を出している。また、選択活動で歌やゲーム、趣味活動を利用者に選んでもらい、ボランティアの講師の協力で書道なども行っている。利用者一人ひとりが豊かな気持ちで生活できるように支援している。

【家族や関係者と連携を図りながら支援している】

サービス開始前に生活相談員が自宅で聞き取りをするので、自宅での様子などを職員に伝え、利用者をより理解できるようにしている。また、家族とは、必要に応じて相談員が電話で話をしている。サービス担当者会議、月単位の報告、電話連絡などにより、居宅介護支援事業所との連携にも努めている。今回行った利用者調査の総合的な満足度も高く、家族や居宅介護支援事業所と連携して支援する取り組みが定着している。

【積極的な事業所の情報提供に取り組んでいる】

現在、地域の約20か所の居宅介護支援事業所からの紹介により、サービスを提供している。登録者数135名の内訳になっている。地域の居宅介護支援事業所に定期的に「空情報」を提供したりして、連携が図れるようにしている。また、併設する地域包括支援センター、ボランティアなどの来所者を通じた情報提供にも心がけている。前年比で利用率も向上しており、情報提供力が向上していることがうかがえる。さらに、目標とする利用率を達成するために、新たな居宅介護支援事業所とネットワークを構築することをメ座あしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【「ゆったりタイム」や「ブレイクタイム」のさらに内容を充実させることを目指している】

到着後の時間帯には、入浴・レクリエーション・職員との団らん・テレビ観賞・新聞などを取り入れており、利用者間の会話が弾むような座席の位置取りに配慮している。帰宅時の待ち時間には、ゲームなどの個別のレクリエーションなどに利用者の希望によって参加できるようにしている。一人ひとりの体力を踏まえ、静養を促すことも心がけている。さらに、利用者が手持無沙汰にならないように、「ゆったりタイム」や「ブレイクタイム」と名付けられた時間を作っている。開始して日も浅いため、さらに内容を充実させることを目指している。

【配膳に関してはさらなる検証が望まれる】

席は特に決めずに、仲の良い人どおし、会話を楽しみながら食事をしている様子が見受けられた。また、孤立する利用者や新規の利用者については職員が配慮して誘導しており、見守りが必要とされる利用者は職員の目が常に届く場所に座ってもらうようにしている。ただし、最初の配膳と最後の配膳では、かなり時間が掛っていることが懸念される。すでに隣席の利用者が食べ終わっている様子も見受けられ、同じテーブルの場合は同時に食事を提供することが望まれる。利用者からも評価の高い食事が提供されていることを踏まえ、検討することが望まれる。

【安全性の高い事業所運営を目指している】

利用者の安全の確保・向上のために複合施設全体として、事故防止委員会・防災委員会の定期的な開催や、保健・消防・警察などの関係機関との連携に努めている。また、事故・ヒヤリハット報告書がまとめられ、対応策の実施と要因分析・統計分析まで検証されている。さらに、職員一人ひとりが両者の区別を適切に認識し、迅速に改善に取り組むことを目指している。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用開始時や終了時の丁寧な対応を心がけている】

利用開始時は馴染みの生活相談員が窓口となり、不安やストレスの軽減に努めている。声かけを適宜行ったり、プログラムも見学を促したりしながら、利用者の主体性や自主性を尊重した受け入れに心がけている。送迎時間はできる限り希望に沿って調整したり、雰囲気慣れてもらうように配慮している。また、夕方の申し送り際には、日々の詳しい利用者情報を共有化することにも取り組んでいる。長期入院で利用が止まった場合でも、再開できるようになった場合は、再度同じ曜日等で利用できるように調整を行っている。

【利用者の意向をもとに浴槽や入浴方法を選定している】

介助浴・個浴・リフター浴・特殊浴槽など、利用者に応じた入浴方法で対応している。入浴方法や浴槽の選定については、見学申し込み時の利用者面談の段階で情報を収集している。介護職員や看護師などの専門職により、安全で快適な手段を検討して決定している。個別対応の内容は入浴チェック表にまとめられ、職員間で共有することで支援の統一につなげている。本年6月頃から週に2回の入浴にも対応しており、利用者と家族のニーズに応えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	74人
利用者総数	135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%	12.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	12.0%	いゝえ: 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	90.0%	5.0%	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	71.0%	21.0%	いゝえ: 4.0%	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	64.0%	25.0%	5.0%	いゝえ: 4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	6.0%	8.0%	いゝえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	71.0%	5.0%	16.0%	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	85.0%	12.0%	どちらともいえない: 2.0%	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	63.0%	9.0%	27.0%	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	85.0%	5.0%	8.0%	いゝえ: 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	10.0%	8.0%	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	83.0%	12.0%	どちらともいえない: 1.0%	いゝえ: 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	86.0%	6.0%	どちらともいえない: 4.0%	いゝえ: 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	6.0%	14.0%	いゝえ: 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	55.0%	18.0%	5.0%	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	社会福祉法人府中市社会福祉協議会
事業所名	府中市立しみずがおか高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都府中市清水が丘1丁目3番
連絡先	042-363-1403

○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、良質なサービスの提供に努めます。
- 2) 利用者及び家族の満足度向上に努めます。
- 3) 安心してご利用いただける環境整備と保持に努めます。
- 4) 地域住民との積極的な交流及び連携に努めます。
- 5) 関係法令を遵守した透明性の高い施設運営に努めます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員が利用者の自立を支援することを意識し実践している】

今年度は、利用者の「自立を支援すること」に重点を置き、個々の利用者に必要な支援を行った。具体的には、同一時刻に同一介護から、職員が利用者の個別ケアができるように、入浴表・排泄表などの改善に力を入れた。入浴介助では、1人の職員が入浴に必要な一連の行為を担い、排泄介助では、希望する時間に誘導したり、職員が利用者の動きに併せて誘導するなど、「助ける介護」から、訴えや気づきに基づいた「必要な支援」を行った。その結果、利用者が「してもらう」ことから「自ら動く」ようになり、アンケートでも利用者の意欲の向上が窺えた。

【有効な介護過程を展開できるようになった】

今年度は、アセスメント・計画立案・実行・モニタリング・再計画という介護過程の展開で、個別性のあるサービス内容や自立支援の視点を反映させるため、「再アセスメント・モニタリング表」を作成した。同表をもとに、各専門職が支援上の課題や計画の実施状況などについて確認し、意見を記入した上で、ケースミーティングを実施している。この取り組みにより、介護の目的、具体的な方法、自立支援の視点などを再確認しながら介護計画を変更することができるようになり、相談員もサービス担当者会議でより有効な意見を伝えている。

【気づきや学び合いを促す取り組みにより、職員の能力向上を図っている】

職員同士の気づきや学び合いを促す取り組みとして、今年度から「基本事項確認ワーク」を行っている。事業所内で定めている業務等の基本事項について、単に出来ているかを確認するだけではなく、より深く考えてもらうために、質問形式で問う内容で行っている。また、大規模災害に備えた事業継続計画（BCP）について、現場職員も含めた検討を行っている。このような取り組みを通じて、職員の自発性・判断力の向上や基本業務への理解度の向上や業務の標準化が図られ、サービスの質・安全性の向上に結びついている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【さらなる情報の透明化を図り、職員の向上意欲に応える】

感染症の発生や把握表の紛失事故などから、マニュアル類の見直しを行った。その結果、短期的には、今までになじんだ手順と新たな手順との違いに戸惑いが職員間に生じた。このような状況を踏まえて、所長は、職員研修などを通じて経緯を説明し、質問形式のグループワークを行った。その結果、職員は、自分達の行っている仕事が前向きであることを確認できた。今後も、さらなる情報の透明化を図り、「自立支援の介護」の定着を目指したいと考えている。

【記録のさらなる蓄積に取り組む】

利用者の支援に関わる情報は、その日の「利用者名簿と各種項目別一覧表」に記録している。これらの記録の帳票は、フロアのカウンターに置き、職員は利用者の支援を行いつつ、必要な情報を確認し記録している。記録の方法はSOAP形式により統一し、多職種間での連携が取りやすくなっている。入浴表や排泄表も、職員の意見を取り入れてバージョンアップするなど、「利用者の尊厳ある支援」の提供がここにも見て取れる。今後も、日々蓄積される記録物を大切に扱い、利用者の計画更新の一助としたいと考えている。

【専門性を持った人材の確保・育成に継続的に取り組んでいく】

「職員資格取得補助要領」を策定し、介護福祉士等の資格取得を積極的に支援し、認知症実践者研修等の計画的な受講により、認知症ケアスタッフの充実を図っている。要介護者の増加に伴い、在宅サービスの強化が必要とされる中で、今後も、専門性を持った人材の確保・育成に向けて、継続的に取り組んでいきたいと考えている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の自立支援、尊厳の保持への提供ができる入浴表がある】

入浴の支援にあたっては、個別の入浴方法が、入浴表に明記されている。それを確認することで個別に必要な支援の提供ができる。この入浴表には、排泄用具・入浴に際しての特記事項・貴重品の取り扱い・着替えの方法・浴室内外の移動方法・看護師による処置内容など、入浴の一連の行為の中で、各利用者に必要な個別対応の留意事項がきめ細やかに記載されており、利用者の自立支援、尊厳の保持の尊重の姿勢を窺うことができる。

【利用者のやる気・意欲向上のためツールを開発し好評を得ている】

作業療法士は、利用者のやる気・意欲向上のため、「ご自分測定と標準値」という運動器の測定と評価ができる様式を開発した。帳票には、「ご自分測定は<元気のものさし>です。元気でいるために<今の自分を測ってみる>というのがねらいです。標準レベルは3で、70歳の平均値<1人暮らし可能レベル>です。参考にしてください」という目的が記載されており、利用者は自らが自分の状態を把握して、達成可能な目標を立てて実践している。

【イベントを地域住民に開放し、利用者の自立支援や地域との関係強化に結び付けている】

年1回開催している「夕涼み会」（屋上で花火大会を観覧）に際して、地域住民にも施設を開放している。内容は花火観覧の他に軽食販売や事業所の利用者が行っている簾・革細工の体験や作品の販売などを実施している。地域住民に施設に来訪してもらい、事業所の運営についての理解を得る機会になっている。また、利用者に地域とのつながりや生きがいを感じてもらい、自立支援に結びつける貴重な場になっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	78人
利用者総数	128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	87.0% はい 8.0% どちらともいえない 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	87.0% はい 11.0% どちらともいえない 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	80.0% はい 8.0% 6.0% どちらともいえない 無回答・非該当: 8.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	78.0% はい 16.0% どちらともいえない 1.0% 無回答・非該当: 8.0%
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% はい 17.0% 10.0% どちらともいえない 8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0% はい 8.0% どちらともいえない 2.0% 無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0% はい 5.0% どちらともいえない 1.0% はい 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% はい 7.0% 7.0% どちらともいえない 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	88.0% はい 8.0% どちらともいえない 2.0% はい 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0% はい 8.0% どちらともいえない 2.0% はい 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0% はい 6.0% 10.0% どちらともいえない 8.0%
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	82.0% はい 6.0% 8.0% どちらともいえない 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	82.0% はい 5.0% 10.0% どちらともいえない 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0% はい 5.0% 5.0% どちらともいえない 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	55.0% はい 5.0% 33.0% 6.0% どちらともいえない

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	社会福祉法人ゆりかご会
事業所名	デイサービスセンターこでまりの苑
所在地	東京都昭島市美堀町2丁目14番25号
連絡先	042-500-6027

○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）利用者の身体的・精神的衰えや障害にかかわらず、常にそれぞれの個性を尊重します。
- 2）慣れ親しんだ地域の中で積み上げた利用者の自身の歴史を尊重し、自分なりの個性を表現する権利を擁護する。
- 3）意思決定の過程に、利用者自身の参加を促し、そのことにより利用者が可能な限り生活を自己管理できるように援助する。
- 4）周囲との関わりを保てるよう、本人の希望する水準に応じた様々な社会的交流の機会を提供する。介護者が孤立しないような支援。
- 5）職員の研修体制を充実し、サービスの質の向上を図る。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者との関わりを密にし、きめ細かい支援の提供が事業所の新たな強みとなっている】

事業所内では、認知症対応型通所介護事業も併設しており、事業所内では、一般のデイサービスユニットと、認知症対応型ユニットに分けサービス提供を行っている。ユニットが独立した事で個々の特性に応じ、一人ひとりの得意な事など、これまでの生活歴を参考に、様々な話題を提供していく中でコミュニケーションを深めている。職員調査の自由意見においても「3つのユニットが独立しながらも協力し合い活動している」点を強みとする意見も挙がっている。利用者と職員の関わりを密にし、きめ細かい支援の提供が事業所の新たな強みとなっている。

【通所介護計画書に沿った支援を図るために、事業所独自の工夫を取り入れている】

通所介護計画書に基づいた支援を図るために、通所介護計画書の内容を「個別プログラム表」に落とし込み、通所介護計画書に沿った支援が提供できるように取り組んでいる。「個別プログラム表」には、食事や送迎、排泄方法、移動、入浴、禁忌事項等の利用者の留意点をまとめ、利用者のケース記録と対になる形でファイリングしている。通所介護計画書に沿った支援を図るために、事業所独自の工夫を図り、統一した支援が提供できるように取り組んでいる。

【地域の現状や課題を収集し、地域に対して貢献できることを前向きに検討している】

事業所の機能や専門性を地域に還元する取り組みとしては、夏場の熱中症対策として、クールシェルターとして地域の方が立ち寄れるように事業所の開放に取り組んでいる。今後においても、事業所の入口付近にベンチの設置を検討し、地域の方が散歩や買い物途中に休憩できるスペースを確保する等、事業所機能の還元方法を検討している。また、併設のグループホームと合同で、地域の関係者との会合を持ち、地域ニーズの収集に取り組んでおり、地域に対して貢献できることを前向きに検討している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所で目指す事をより明確にし、全職員間で共有できると良いであろう】

「利用者の身体的・精神的衰えや障害の程度に関わらず、常にそれぞれの個性を尊重しながら穏やかで安全で家庭的な環境において、包括的で質の高いケアサービスを提供することに専念する」を始めとした法人のミッション（理念）・ビジョン（目標）や、在宅サービス部の運営方針、当事業所の中長期の計画目標、基本方針等を年間事業計画書に明示している。今後に向けては事業所としての目標についても明確に定め、職員間で事業所の目標を共有できる仕組み作りにも期待したい。

【大規模災害を想定した対策を構築し、職員間で共有できるようにする事も必要であろう】

利用者の安全の確保向上に関しては、防災計画や消防計画、感染症対応マニュアルを策定しているほか、安全衛生や防災・防火管理、リスクマネジメント等の委員会を法人内に設け、各委員を介して定期的に職員への研修や情報提供を行っている。事業所内においても火災を想定し、職員向けに初期消火訓練の実施はあるが、地震や火災を想定した避難訓練の実施や大規模災害時における送迎の方法、家族への連絡方法等に関しても職員間で共有していく事も必要と考える。今後の取り組みに期待したい。

【定期的にあセスメントを実施し、利用者の現状や課題について抽出できると良いであろう】

利用者の心身状況や生活状況、日常生活動作状況等については「通所介護フェイスシート」にまとめ、フェイスシートの内容と居宅介護支援事業所が作成する居宅介護計画書の内容を踏まえ、通所介護計画書を作成している。利用者の定期的なアセスメントに関しては、通所介護計画書の見直しの際に実施するモニタリングにおいて、利用者の現状や課題を抽出しているが、今後に向けては、アセスメント所定様式を活用し、定期的に利用者の現状や課題について抽出できると良いであろう。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の自立を促しながら、事業所で過ごす時間が楽しく快適になるよう工夫している】

事業所で過ごす時間が楽しく、快適になるように、日々のレクリエーションの工夫を図るほか、年間を通して多くの行事が開催されている。今年度も選択食を用いた食事レクリエーション、お化粧品ボランティア、フラワーセラピー教室、敬老会、保育園児との交流、法人文化祭への作品の出展、紅葉散策等季節に合わせた行事を計画的に実施している。食事に関しても毎日手作りの食事の提供のほか、食事レクリエーションとして、選択メニューや敬老会等の行事での御膳料理の提供、ご当地のメニュー等、工夫を凝らした取り組みも継続している。

○利用者調査結果

有効回答者数	19人
利用者総数	27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	84.0%	5.0%	10.0%	いはいえ: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	10.0%	10.0%	いはいえ: 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	68.0%	10.0%	21.0%	いはいえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	52.0%	26.0%	10.0%	10.0%
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	47.0%	36.0%	5.0%	10.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	10.0%	どちらともいえない: 0.0%	いはいえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	73.0%	10.0%	5.0%	10.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	63.0%	5.0%	31.0%	いはいえ: 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	52.0%	10.0%	36.0%	いはいえ: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	5.0%	5.0%	いはいえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	15.0%	どちらともいえない: 0.0%	いはいえ: 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	84.0%	5.0%	10.0%	いはいえ: 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	73.0%	15.0%	10.0%	いはいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	5.0%	26.0%	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	47.0%	26.0%	26.0%	いはいえ: 0.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

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	社会福祉法人ゆりかご会
事業所名	デイサービスセンターしゃくなげの苑
所在地	東京都昭島市拝島町2丁目10番11号 1階
連絡先	042-519-5150

○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) ご利用者に尊敬を持って接すること
- 2) ご利用者の意志を尊重したサービスを行うこと
- 3) 全てを「ご利用者の為」で区切るのではなく、何が「ご利用者の為」かを考えること
- 4) 全ての行動（介助）に理由・意味・目的を持ち、専門性を向上していくこと
- 5) ケアとは行うものではなく、ご利用者との協力である

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所の目標達成に向け一丸となり取り組む事で、利用者の満足度も向上している】

「市内で一番利用者と職員が最も会話をする事業所」を目標に掲げ、日々の活動においては、利用者とのコミュニケーションを図る事を前提としたプログラムとし、プログラムがあるから行うのではなく、利用者が自ら行いたいと思うプログラムを提供し、利用者が参加し易い環境を構築している。利用者とのコミュニケーション（会話）に重点を置いた支援により、利用者との信頼関係も徐々に深まってきていると共に、利用者からも「安心」、「楽しい」との声も挙がっている。事業所の目標達成に向け一丸となり取り組む事で、利用者の満足度も向上している。

【事故予防に向け意識高く取り組む事が出来ている】

事故予防に向け、事故につながりやすい危険事例に関しては、「ヒヤリハット報告書」に蓄積している。事業所では「ヒヤリハット報告書」の提出が積極的であり、職員間においての危険予測の認識が高まっている。「ヒヤリハット報告書」の提出を受けた際には申し送りノートに挟み、危険事例を全体で共有できるようにしている。事故につながりやすい事例を積極的に提出し、事故予防に向け意識高く取り組む事が出来ている。

【「しゃくなげの苑9ヶ条」、「ケアの原則」を作成し、事業所の職員として守るべき事項や事業所が目指すケアの在り方を明確にしている】

職員が守るべき法・規範・倫理については、就業規則や服務心得に明記しており、入職時には、法人の総務担当から研修が行われている。また、毎年度始めの法人の職員全体会議において、倫理等について再確認しているが、事業所内でも「しゃくなげの苑9ヶ条」、「ケアの原則」を作成し、事業所の職員として守るべき事項や事業所が目指すケアの在り方についてを全職員に説明し理解を深めている。事業所の方針の一つに掲げる「ご利用者に尊敬を持って接する事」の実現に向け、具体的に取り組む事が出来ている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【地域への貢献活動が前進していく事に期待したい】

地域の福祉に役立つ取り組みでは、地域の方の介護相談を受け、事業所の見学につなげたり、事業所の情報についてはパンフレットや法人が発行する広報紙「ひだまり」を地域の商店にも設置して頂く等、事業所の認知度が高まるように取り組んでいる。その効果もあり、見学の受け入れも増えてきているが、今後に向けては、事業所の専門性を活かした企画、啓発活動の実施など、事業所としても検討課題に挙げているが、地域への貢献活動が前進していく事に期待したい。

【利用者のケース検討で話し合った内容を所定の様式に残す事も必要であろう】

通所介護計画書の作成にあたっては、利用者の心身状況や生活状況、日常生活動作状況等についてを「通所介護フェイスシート」にまとめ、居宅介護支援事業所が作成する居宅介護計画書の内容及び職員の意見を収集し作成している。職員からの意見に関しては、職員会議の中で収集したり、サービス提供中の時間を使い職員間で検討している。今後に向けては、職員間で話し合った内容について所定の様式に残す事で、次回の見直しの際の参考資料として有効に活用できるものとする。今後の取り組みに期待したい。

【地域のボランティアや保育園児との交流の実現に期待したい】

利用者が職員以外の人と交流する機会として、近隣中学校の職場体験の学生を受け入れ、利用者との交流に繋げている。地域との交流や地域資源の活用に関しては、事業所としても今後の検討課題としており、地域との交流拡大に向け、地域保育園やボランティアとの交流の内容を検討し、実施に向け調整している。季節ごとのイベント等に地域ボランティア団体等の協力を得られる事で地域との交流の場が広がるものとする。自治会との交流も視野に入れ利用者の活動の幅がより広がっていく事に期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「どこの事業所でも通用する職員」を目指し、職員の育成に力を入れて取り組んでいる】

職員の知識や技術の向上に向け、「デイサービスセンターしゃくなげの苑勉強会」を定期的で開催している。勉強会のテーマについては職員会議で職員からの意見を収集し決定している。今年度は所長が講師役を務め、認知症ケアの初級編や実践編、認知症の分類と症状、介護技術全般等毎回テーマに沿って実施している。また新人職員に対しても入職時において介護技術講習を内部で実施する等、職員研修に力を入れている。「どこの事業所でも通用する職員」を目指し、職員の育成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	16人
利用者総数	26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	93.0% 6.0% 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	81.0% 18.0% 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	93.0% 6.0% いれえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	87.0% 12.0% いれえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	62.0% 31.0% 6.0% 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% 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	75.0% 6.0% 12.0% 6.0% いれえ: 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	93.0% 6.0% どちらともいえない: 0.0% 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	87.0% 12.0% どちらともいえない: 0.0% 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% 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	81.0% 6.0% 12.0% 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	87.0% 6.0% 6.0% いれえ: 0.0%
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	81.0% 12.0% 6.0% いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	100.0% どちらともいえない: 0.0% いれえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	81.0% 12.0% 6.0% いれえ: 0.0%

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	社会福祉法人同胞互助会
事業所名	昭島市高齢者在宅サービスセンター愛全園
所在地	東京都昭島市田中町2丁目25番3号
連絡先	042-545-8011

○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）

●法人の理念 「老いの装い支援」 私たちは、老いても生き生きとした美しさを保てるよう、高齢者の装いを支援します。

●行動指針

- 1 人権と尊厳の尊重
- 2 個別の介護・医療サービス
- 3 真実の瞬間の重
- 4 精鋭のプロ集団
- 5 開かれた福祉拠点

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【凍結含浸食を導入して嚥下機能障害のある利用者も食を楽しめる取り組みをしている】

嚥下機能障害がある利用者にH26年7月から凍結含浸食（酵素食）を導入している。都内の高齢者福祉施設では初めての試みである。見た目は食材その物で普通食と変わらず、歯茎等でつぶせる食事である。凍結含浸食の特徴と利点は、①キザミ食に比べ、見た目が美しく何を食べているかが分かる。②真空調理のため栄養素が保たれる。③味が染みやすく美味しい。④キザミ食に比べ食塊形成がしやすく、誤嚥リスクの低減を図ることができる。食を単なるカロリー源としてでなく、食の楽しみを最大限追及した取り組みである。

【らくしゅう式脳機能訓練を導入しアクティビティなどで実践している】

重要な脳力である「ワーキングメモリー」を鍛え、物忘れを防ぎ高齢者の自立支援や認知症予防にも効果があるといわれているらくしゅう式脳機能訓練を実践している。センターでは、外部講習会に職員が参加し、その内容を内部研修で全職員に伝達講習を行った。活動に取り入て1年ほどで認知機能向上の効果が数値として出始めている。楽しく頭を使って体を動かして人との関わり合うことを促進している。地域の介護支援専門員対象に公開講座を開き地域に広める取り組みもしている。

【多彩なクラブ活動の講師にあたる多くのボランティアとの交流がある】

70種類の活動メニューがあり、その殆んどが地域のボランティアに支えられている。ボランティアが講師を務める活動は書道や銅版画、革細工、籐細工など11活動に及んでいる。参加したい活動があるが定員に空きがなく参加できないと残念がる利用者もいる。センターでは、ボランティアに単に何かを教えてもらうだけでなく、会話を持つことで多くの地域の人との交流の場としての意義を感じている。そして、地域住民と交流を持つことで生活意欲を取り戻すことにつながっていると考えている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【介護記録の電子情報化に向けた検討を期待したい】

ケアにあたる職員はケアプランファイルおよび連絡報告により利用者状況を確認している。また、利用者の状況に変化があった時は、朝礼や夕方のミーティングで職員に伝え、当日勤務在籍していない職員にも周知を図るよう連絡報告書や全体網に記載して情報の共有を図っている。また、各種記録は、利用者の様子と職員の対応がよくわかる記録をしている。しかし、現在記録は手書き処理されているため、効率性に問題を残している。今回の職員調査でも、利用者に関する記録の管理体制についての評価は低い。電子情報化に向けた検討を期待したい。

【利用者のプライバシーも念頭においてトイレの増設など改善に期待したい】

トイレ周辺は汚染臭もなく清掃が行き届いているが、今回の利用者調査・職員調査で利用者のトイレに関する意見や要望が出ている。利用者からは、女子トイレを増やしてほしい、化粧直しもしたいなどである。職員からは和式トイレでの介助がしにくいなどが上がっている。また、トイレに扉をつけることが難しくカーテンを閉めている現状がある。ハード面の工事が伴うことで直ぐの改善は困難と思われるが、利用者のプライバシーのことも念頭においてトイレの増設など改善され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

【利用者は送迎の待ち時間を楽しく有効に過ごしている】

朝、センターに着くと、利用者自ら1周40mのフロアを何周も歩く人、脳トレワークシートや間違い探し絵に取り組む人、器用に色紙を使い花を造っている人などで、目が輝いている。退屈そうにしている人や居眠りしする利用者は殆んど見られない。帰りの時間を待つ人も同様で、中にはアロマハンドマッサージを受けたり個別機能訓練を受けて過ごす利用者もいる。日頃のクラブ活動の延長線の形で過ごしている。送迎の待ち時間を有意義に過ごしてほしいという職員の対応の積み重ねが形になっているものと思われる。

【家族会の積極的な活動が利用者支援の幅を大きくしている】

センターには家族が自主的に運営している家族会があり、積極的に活動を行っている。センターと共催の形で、家族会や家族総会を開催しセンターの運営に協力している。活動内容は、利用者の食事会や年末のお楽しみ会、劇団観劇、フリーマーケット開催の他に、センターが主として開催する勉強会への参加など多彩である。フリーマーケットで得た収益は、利用者の観劇や食事会の費用に充てている。家族会とセンターは良好な連携で利用者支援の幅を大きくしている。

【大規模災害想定の実施訓練を実施している】

大規模災害に対する事業継続計画（BCP）の基に、昨年暮れにBCP模擬訓練を展開している。震度5の地震発生したとする緻密なシミュレーションで、職員全参加の対応訓練である。①地震被害想定インフラ②地震被害想定人的を想定し、地震発生時の職員の初期対応（概ね1時間以降の対応）から2日目以降の対応訓練で、職員・利用者の安否確認や報告体系のもと本部長（施設長）への報告など臨場感あふれる訓練を実施している。全国で大きな地震が相次いでいる中、大切な利用者と職員を護る重要かつ貴重な訓練と言える。

○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	80.0%	16.0%	いはいえ: 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	89.0%	7.0%	いはいえ: 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	82.0%	12.0%	いはいえ: 1.0%	無回答・非該当: 3.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	80.0%	5.0%	10.0%	いはいえ: 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	75.0%	12.0%	8.0%	いはいえ: 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	5.0%	10.0%	いはいえ: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	58.0%	8.0%	19.0%	12.0%
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%	19.0%	どちらともいえない: 3.0%	いはいえ: 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%	8.0%	32.0%	いはいえ: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	12.0%	どちらともいえない: 3.0%	いはいえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	12.0%	16.0%	いはいえ: 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	64.0%	7.0%	26.0%	いはいえ: 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	67.0%	10.0%	21.0%	いはいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	10.0%	10.0%	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	60.0%	10.0%	25.0%	いはいえ: 3.0%

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	社会福祉法人淙広会
事業所名	さわやかサービスセンター
所在地	東京都調布市飛田給3丁目37番1号
連絡先	0424-80-3011

○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）

- 当たり前の事がごく普通に出来ている施設を目指す。
- 利用者に対し、私たち自身が利用したいと思えるサービスを提供できる施設を目指す。
- 「住み慣れた街で老いるという幸せ」をモットーに、地元密着の施設サービスを行っていく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者に楽しんでもらえるよう豊富なアクティビティや行事等を行っています】

利用者が自ら選択し活動に参加できるよう多数のアクティビティを展開しています。曜日ごとに書道、手工芸、絵画、体操、ゲーム、カラオケなど楽しい活動を用意しており、年1回は作品展での発表の機会も設けています。利用者からの要望の多い外出行事は、小規模の機動性を生かして通年を通して企画しており、市内の名所や自然等を観光しながら外食を楽しむなど工夫しています。利用者調査でも「外出が楽しみ」や「手仕事が好きなので、何でも楽しみにしている」など、事業所での活動内容を評価する声が複数上がっていました。

【食事イベントを取り入れ、豪華さと特別感を味わえるよう工夫しています】

季節感に配慮した日々の食事に合わせて、行事食ではその行事にちなんだメニューやお祝い事に花を添えるメニューを出すように心掛けています。中でも利用者の誕生日には松華堂弁当にケーキを付けた豪華なメニューを提供しており、誕生者に特別な気分を味わってもらえるように配慮しています。また外出行事では市内の名所まで足を伸ばし名物の蕎麦を食したり、回転ずしなどを楽しむ機会を設けています。食事が単調とならないよう、イベントとして食事を取り入れ、豪華さと特別感を楽しめるよう工夫しています。

【ホームページをリニューアルして施設の情報開示が一段と進みました】

ホームページをリニューアルして施設の情報開示が一段と進みました。ホームページは、大きな文字でわかりやすく、統一された色でまとめられています。サービス内容、サービス料金に加え、空き情報も掲載されました。また、お知らせ欄にはボランティア募集、求人募集、施設長の挨拶が掲載され、おおよそ隔週間隔で更新されています。社会福祉法人の事業報告として前年度の現況報告書、貸借対照表、事業活動計算書、収支計算書も掲載するなど、広く情報を開示しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【「中長期経営企画書」の見直しが望めます】

単年度ごとの事業計画は、主に施設長と副施設長が、事業環境や利用者への影響、職員の業務負担、経費増大のリスクなどを踏まえて策定しています。また、施設の理念・基本方針等を要領良くまとめた「中

長期経営企画書」も策定しています。ただ、この企画書には、具体的な達成目標時期が記載されていません。施設を取り巻く福祉事業環境が大きく変化している時期でもありますので、向こう3～5年程度の将来を見据えて、計画全体の見直しをすることが求められます。

【地域に根差した取り組みが課題となっています】

施設の専門性を活かした取り組みの一環として、市の「福祉バザー」の際に、施設内の「地域交流スペース」や駐車場を準備用に開放したり、近隣の小学校の防災組織の会合に事務長補佐が出席して、災害時には施設として協力できることを伝えています。しかし、施設の専門性を活かして、地域の人や関係機関を対象とした研修会を開催したり、地域の様々な事業者連絡会に参加したりはしていません。地域に根差した更なる取り組みが期待されます。

【職員のやる気向上が課題となっています】

賞与時に、全ての職員に対し、副施設長と事務長補佐が個別面談を行っています。外部研修を受講する場合は、勤務時間扱いとし、受講費・交通費も実費を支給しています。職員3名の小規模事業所でもあり、経営層は職員と日常的に会話を通してコミュニケーションを図ると共に、できるだけ工夫しながら有給休暇を取得するように勧めています。しかし、職員アンケートでは、「やる気向上」の項目の評価が良くありません。職員に潜在する不満を把握する事が求められます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用前にはお試し利用を勧め、納得してからの利用につなげています】

デイサービスを希望する方には正式な利用申し込みの前に無料でのお試し利用を勧めています。希望者は朝の送迎から入浴、昼食、趣味活動、レクリエーション、帰りの送迎まで一連の活動をほぼ本利用と同様に受けることができ、利用者は自分のペースに合うかどうか、事前に確認することができます。小規模のデイサービスの雰囲気を経験してもらうことで、納得の上での利用となるよう努めています。尚、体験利用に当たっては事前に身体状況や留意点などを本人・家族、ケアマネジャーから聞き取り、事故防止に努めています。

【一人ひとりに応じた楽しく細やかな食事提供に取り組んでいます】

利用者の状況に応じて、普通食、大キザミ、キザミ、極キザミ、ミキサーの5段階の食事形態別メニューや、カロリー制限食、アレルギー除去食、嫌食者には代替食を提供するなど細やかに対応しています。日々の食事は季節感に配慮し、家庭的な雰囲気の中で楽しく食べてもらえるようにしています。また誕生日には松華堂弁当にケーキを付けた豪華なメニューを提供するなど、特別な気分を味わえるようにしています。また外出時には名物の蕎麦を食したり、回転ずしなどを楽しむ機会も設け、時に豪華さと特別感を楽しめるよう工夫しています。

【楽しいレクリエーション、行事などを展開しています】

デイサービスでは利用者のニーズに応じ、多数のアクティビティを展開しています。曜日ごとに書道、手工芸、絵画、体操、ゲーム、カラオケなど楽しい活動を用意しており、年1回は作品展での発表の機会も設けています。また料理クラブなどのクラブ活動も月1回程度開催しています。通年を通して外食を兼ねた外出行事を企画するなど、デイサービスを楽しく過ごしてもらえる様工夫しています。行事を行った際には振り返りを行い、次回につなげています。また行事の際の写真は家族に配布し、「様子がよく分かる」と大変喜ばれています。

○利用者調査結果

有効回答者数	16人
利用者総数	25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	75.0%	18.0%	6.0%	いれえ: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	18.0%	6.0%	いれえ: 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%	6.0%	6.0%	いれえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	75.0%	12.0%	12.0%	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	43.0%	43.0%	12.0%	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	75.0%	12.0%	12.0%	いれえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	12.0%	12.0%	いれえ: 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%	6.0%	12.0%	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	50.0%	6.0%	43.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	いれえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%	6.0%	0.0%	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	81.0%	6.0%	12.0%	いれえ: 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	75.0%	6.0%	6.0%	12.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	12.0%	12.0%	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	62.0%	12.0%	6.0%	18.0%

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	医療法人社団大和会
事業所名	医療法人社団大和会多摩川デイサービスセンター
所在地	東京都調布市国領町5丁目31番1号
連絡先	042-499-3200

○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) 在宅での自立した生活を継続するために支援する
- 2) 住み慣れた地域で、いきがいを持って生活していくことを支えるために支援する
- 3) トレーニングマシンを用いて機能訓練を行っていく
- 4) 日常生活に根差した機能訓練を提供する
- 5) 過剰な介助は行わず、できることは自分で行って頂くように支援していく

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【機能訓練に特化したデイサービスを提供し、利用者の自立や生きがいへの支援に徹している】

事業所は、9種類のリハビリ用マシンとダンベルやチューブも活用し、機能訓練に特化した支援を行っている。マシンは利用者の体力等に応じて負荷を調整し、全身の筋力の維持を目的としている。昼食とおやつの休憩時間帯を除き、すべてに身体機能維持のための支援が行われている。3ヵ月毎に評価を実施、利用者との個別面談も行い機能訓練の効果や利用者の意思を確認している。目的を持ったデイサービスが、利用者の生きがいをさらに大きくし、長期間の自立生活を提供している。

【利用者の個々の機能訓練への意識が高く事業所全体の明るさや雰囲気醸し出している】

利用者は、機能訓練で生活機能の向上と健康の増進を目的に当事業所を利用している。この目的意識の高さや強い意志が会話の中や、時間前から行動に移そうとする前向きな姿勢に顕れている。すべての利用者が同じ目的を持ち、同じ行動を起こすことが助け合いにも繋がり、事業所内全体の活気や明るさを醸し出している。長期間利用している利用者も多く、新しい利用者もすぐ同じ目的をもった仲間として目標を共有している。時には利用者を主体とした職員の関わりも的を射ている。

【医療面でのバックアップ体制が安心を提供し前向きなチャレンジにも繋がられている】

利用者には病院全体でのバックアップ体制が感じられる。機能訓練は夢中になりすぎてしまう心配もあるが、怪我をすることも殆んどない。利用者は病院内にいる安心感からか、前向きに機能訓練に取り組んでいる。怪我や体調不良の場合でも、内科や整形外科ですぐに診療が受けられ、入院にも対応されている。医師をはじめ看護師や作業療法士、管理栄養士等の専門職からもアドバイスが得られ、機能訓練とともに健康増進での安心も提供されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【空き待ちの待機者への工夫が期待される】

事業所は機能訓練を考えている利用者には人気があり、介護支援事業所からも多くの問い合わせや予約もある。また、利用者の目的も生活機能の向上や健康の増進に向けられているため、新規利用者数がそ

れほど多くない状況が続いている。そこで、介護保険等の範囲内で、待機者に対する事業所の専門性を活かした面での還元等、待機者対策の工夫が期待される。
【慣れに対しての言葉遣いでのルールづくりが期待される】 接遇や言葉遣いに関しては、病院全体でも研修が実施され、サービスに従事する職員としての振り返りも行われている。事業所でもミーティング時に振り返りを実施し、確認もなされている。同じ言葉遣いでも、別の職員が話し掛けると利用者の受け取り方に大きな違いが生まれている。これからの課題として、コミュニケーションの深まった利用者との言葉遣いについての基本的なルール作りが期待される。
【インシデント報告をさらに多く収集し、利用者への支援の手順書に繋げることが期待される】 アクシデントやインシデントは病院全体のものとして報告書を収集、委員会では要因を分析し、再発防止に取り組んでいる。事業所ではアクシデントもほとんどない状態が続いている。そこで、インシデントだけでもヒヤリハットとして、事業所独自に収集して検証することが期待される。報告しやすいルールや書式を再構築し、より多く収集して分析、さらに利用者個別の手順書に繋げていきたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【昨年度に続いて第三者評価を受審し事業所の情報の周知や開示に力を入れている】 昨年度に引き続き今年度も第三者評価を受審し、事業所の情報として地域に周知を図り、東京福祉ナビゲーションも活用してサービス状況の開示を行っている。また、市内および当事業所を利用できる隣市の地域包括支援センターのすべてや、近隣の居宅介護支援事業所にも新たに当事業所の周知を図り、事業所のサービス内容のオープン化を図っている。
【3ヵ月毎に評価を実施し、個別面談も実施して生活機能の向上を目指している】 機能訓練に特化した事業所として、利用者一人ひとりに合わせた機能訓練に徹し、3ヵ月毎に機能訓練の評価を実施し、利用者一人ひとりとの個別面談も行い、さらなる生活機能の向上を目指している。利用者とともに目標設定をしているため、利用者の機能訓練に対する意識の高さとともに効果も表れている。
【機能訓練を利用者の楽しみとして提供し、自立への支援を行っている】 一般的なデイサービスと違い、1日中機能訓練を実施している。そのため事業所の行事は年に2回のみ、毎日マシンやダンベル、チューブが活用されている。1日の後半、3時以降に職員の工夫や手作りの、競争も加えた身体を動かすゲームを行っている。事業所は利用者の自主性や自立を大切にし、利用者は楽しみながら機能訓練を行い、地域での生活を安心して1日でも長く続けていくことを目指している。

○利用者調査結果

有効回答者数	18人
利用者総数	116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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%	11.0%	0.0%	0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	100.0%	0.0%	0.0%	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	88.0%	11.0%	0.0%	0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%	5.0%	0.0%	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	100.0%	0.0%	0.0%	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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	100.0%	0.0%	0.0%	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	94.0%	5.0%	0.0%	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	88.0%	11.0%	0.0%	0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	94.0%	5.0%	0.0%	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	27.0%	33.0%	38.0%	0.0%

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	社会福祉法人常盤会
事業所名	老人デイサービスセンターときわぎ国領
所在地	東京都調布市国領町8丁目2番65号
連絡先	03-5438-1011

○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) 利用者の尊厳を守る
- 2) 利用者本位のサービスの提供
- 3) 自分で選び参加する楽しみを味わい、社会交流することができる
- 4) 住み慣れた地域で出来る限り暮らし続けることができるような自立支援
- 5) 役割を持つことで生きることの針を取り戻し、生活全般が活性化する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【靴の履き替え・手洗い・うがいなどを自立して行いことを支援している】

運動系のレクリエーションや集団体操を行うなど、楽しみながらできる機能訓練を取り入れている。朝の到着時に、外履きから上履きに履き替える・手を洗う・うがいをするという一連の流れを見守りを中心に支援している。見学时、職員はできることを見守っており、生活行為の自立支援を大切にしていることが確認できた。今回の利用者調査で「活動やリハビリは自宅で役立っているか」の問いの満足度について、昨年の57%から64%に上昇しており、成果が理解されていることがうかがえる。

【服薬管理・与薬の仕組みが確立されて誤薬防止が徹底されている】

適切な服薬管理、与薬のルールに基づき誤薬を防止している。利用者名を記載した専用の薬袋を提供し、連絡帳に差し込んで持参してもらう。施設に到着後、持参を確認し、預かり用の個別の薬袋（食前・食後・おやつ後など条件を記載）に移し、専用ケースで保管する。この手順を、看護師と相談員がダブルチェックしており、それを服薬チェック表に記録している。また持参薬の種類と数、留意点を記した配薬一覧表を作成して、正確な情報をすぐに把握できるようにしている。与薬後の空き袋は回収して、最終点検も行うなど徹底した仕組みが定着している。

【利用者の意向を尊重した支援を大切にしている】

各種の活動への参加は、個々の自主性を尊重し自分で選択ができるよう支援している。その日の過ごし方を自分で決められるようなアプローチに努めている。介護場面を観察した際にも、利用者同士の会話など思い思いの時間を過ごしている様子が確認できている。利用者調査の「デイサービスはあなたの過ごし方に合っているか」の設問に関しても、かなり高い満足度が確認できている。自由意見欄にも、「満足しているようです」、「送迎サービスは時間通りきちんと守られています」などの評価の声が数多く聞かれている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【準備や片付けなどを通して利用者の参加できる食事を目指している】

食事前の献立の発表とその唱和、ランチョンマットの使用、クラシックなどのBGMなど、食事を楽しむための雰囲気づくりを行っている。また味噌汁などは、職員が配膳直前に器に注いでおり食欲を引き出す工夫も行っている。また、食事の支援に関わる職員は、エプロンを付けて、使い捨て手袋やマスクをするなど衛生面に配慮している。さらに利用者の主体的な食事として、盛り付けを行ったり、テーブルを拭いたり、食器を片付けたりするなど、できる範囲の軽作業を通して自立支援を促すことを目指している。

【送迎中の事故を減らすための研修・再発防止対策の強化が必要とされる】

人身事故と物損事故を想定した車両事故対応マニュアルを整備している。加えて利用者の急変時のために緊急対応マニュアルも作成している。いずれも車両に配備されている。他に車中での嘔吐を想定し、感染症対策セット（ゴム手袋・ビニール袋・消毒スプレーなど）を積んでおり、全車両に携帯電話を常備した添乗員を配置して、送迎表に記載の連絡先一覧表を活用し緊急時の連絡体制を整えている。ただし、今年度は車両関連の事故が発生してしていることを踏まえ、定期的に研修を実施するなど再発防止の強化が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【入浴アセスメント表をリニューアルして身体観察の精度を高めている】

利用者の身体状況に応じた入浴として、更衣・洗髪・洗顔・洗体の介助方法とその範囲・湯温と入浴時間の好み・耳栓の必要性やひげそりの希望などを記載する「入浴アセスメント表」を用いている。今年度、その表に「ボディチェック」用の人型の枠欄を加え、身体状況・皮膚状態の変化を迅速・適切に把握でき、看護師への情報伝達も分かりやすくなったと効果がみられている。変化の認められた際は、家族・介護支援専門員に報告し、必要に応じて受診を勧めている。入浴は健康状態の管理を行う機会にもなっている。

【写真集「活動風景」は見学者にひと目で利用者の様子を伝えている】

見学は月曜日～土曜日に実施しており、相談員がフロアを案内しながら、活動状況や設備・環境などを紹介している。パンフレットには、料金・一日の流れ・持ち物・食事・送迎・連絡先などについて、挿絵つきで分かりやすさに努めている。広報紙・月間活動予定表・食事献立表・職員紹介のチラシなどもセットで配布している。今年度、写真集「活動風景」を作成した。利用者の活動の様子を写真を整理して、日常活動・イベント・仲間などを紹介したものである。いきいきとした利用者の表情が映っており、ひと目で伝わる内容となっている。

【外出活動を地域とふれあう機会として定期的に開催している】

「住み慣れた地域でできる限り暮らし続けることができるような自立支援」を目指して外出活動を実施している。お花見・外食ツアー・甘味ツアー・買い物ツアー・紅葉ツアー・初詣など、季節を楽しむことや買い物・外食を目的に定期的に行っている。事前に希望者を募り、小集団のグループをつくり、順番に出向いている。また、柔軟に対応できる体制で無理なく実施されている。今後も地域との接点をつくる外出活動を継続されたい。

○利用者調査結果

有効回答者数	42人
利用者総数	89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%	19.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	57.0%	33.0%	いゝえ: 4.0%	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	73.0%	19.0%	7.0%	いゝえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	57.0%	28.0%	9.0%	いゝえ: 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	64.0%	26.0%	7.0%	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	88.0%	9.0%	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	71.0%	7.0%	16.0%	無回答・非該当: 4.0%
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%	11.0%	14.0%	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	64.0%	16.0%	16.0%	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	80.0%	9.0%	9.0%	いゝえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	14.0%	どちらともいえない: 4.0%	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	73.0%	14.0%	11.0%	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	64.0%	19.0%	14.0%	いゝえ: 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	21.0%	どちらともいえない: 4.0%	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	45.0%	21.0%	7.0%	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	社会福祉法人福音会
事業所名	まちだケアセンター
所在地	東京都町田市野津田町1932番
連絡先	042-734-8935

○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）

福音会はキリスト教精神に基づく、隣人愛「自分を愛するようにあなたの隣人を愛しなさい」（マタイによる福音書22章39節）を基本に、利用者の意見を最大限に尊重した福祉サービスを提供する。基本理念としては「隣人愛の精神（三つの心）」である「仕える心・担う心・感謝の心」を掲げ、利用者のサービスを実践する。「仕える心」・・・神に仕える事であり、其の心を持って利用者へ仕える。「担う心」・・・自分の責任として引き受ける事であり、全ての重荷を負う。「感謝の心」・・・常に感謝の心を失わず、すべてに感謝する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者や家族に寄り添ったサービス提供に高い満足度が示されています】

当センターは昭和58年に市内で初のデイサービスセンターとしてスタートし、今日まで一貫して利用者や家族に寄り添った支援を継続しています。大型のセンターなのでサービスの幅は広く、受け入れ体制も充実しており、利用者はゆったりとした時間を過ごしています。趣味活動の時間には利用者が自発的に計画を作り、職員は安全を確認しつつ後方から支援して楽しんでもらっています。また、送迎の工夫などで医療依存度の高い方や外出が困難な方、さらに認知症の方にも手厚い支援をしています。センターの活動は利用者・家族から高く評価されています。

【ボランティアの活動を積極的に受け入れて、センター運営の協力者となってもらっています】

センターでは伝統的に多くのボランティアを受け入れています。受け入れ体制を整え、年間を通して定期的に活動してくれる大勢のボランティアを迎えています。また、行政が高齢者のボランティア活動を支援する「いきいきポイント制度」も利用しており、多くのボランティアが継続的に活動しています。ボランティアの方々は音楽療法やクラブ活動の指導者あるいは講師として活動するほか、男性向けの囲碁・将棋、行事への協力、その他多くの分野で活動しています。利用者はなじみの職員だけでなくボランティアとの交流もセンター利用の楽しみにしています。

【センター会議（職員会議）の進め方を工夫して、実質的に議論できる時間を増やしています】

センター会議は原則として全職員が出席するもので、法人やセンターで決定した重要事項を報告・説明したり、センター運営に関する議論や職員間で情報を共有する場としています。ただ、従来は報告・説明に時間を割かれて、議論や情報共有の時間が少なくなっていました。今年度から所長が事前に報告事項を印刷しておき、冒頭に配布して報告・説明する方式としました。事前の準備に時間を割かれますが、議論や情報共有に割く時間が増えています。さらに、ワーキンググループも活発化し、多くの職員にとって発言する機会が増えて職場が活性化しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【新規利用者を開拓し、既存利用者の利用回数を増やすための対策が課題となっています】

当センターの歴史は古く、長年利用している方も大勢いて経営状態は安定的に推移しています。しかし、最近ではデイサービスや特養など高齢者施設の新設・増床の影響を受けて、センターの稼働率を維持していくことが課題となっています。センターでは地域のケアマネジャーを直接訪問して情報交換したり、関係機関に情報提供するなど、利用者を増やすための活動をしています。今後は職場全体の課題として、大型センターの総合力を活かしたサービスで魅力を高め、多くの人に知ってもらう姿勢が必要という意識改革に取り組むことを期待します。

【現状のマニュアルのどこに問題があるか、見直すことを望みます】

センター業務に必要なマニュアルは一通り揃っています。また、定期的に見直す仕組みもあり、実施されています。しかしながら、今回の職員アンケートではこの項目の職員の評価はやや低い結果となっており、標準化にさらに取り組むことが必要という意見も出されています。現状の問題点を明らかにするとともに、もう一度マニュアルの内容やマニュアル見直しの仕組みなど、幅広い観点からを見直すことを望みます。業務そのものを見直す必要がある場合には、利用者や職員の意見、要望などにも配慮することを期待します。

【日々の業務連絡における連絡漏れの防止策をさらに強化することを期待します】

職場はシフト勤務体制をとっていることから、全員が一斉に集まって情報を共有することは難しいという事情があります。センターでは申し送り方式で全員が情報を共有できる仕組みを作っています。パソコン数台をLANで結び、職員が自由に申し送り事項を書き込んだり、読み取ったりしています。また、特記板にメモ書きをして最新情報を伝えています。この方式でも大きな問題は発生していませんが、職員は小さな見落としが発生することを懸念して職員室の掲示板を利用することを検討しています。より正確な申し送り方式を作ることを期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の負担にならないよう送迎を工夫し、重度の方を柔軟に受け入れています】

当センターでは利用者の送迎を工夫して、経管栄養やターミナルなど、医療依存度の高い利用者も可能な限り柔軟に受け入れています。住宅事情によってはショルダー担架、おんぶ、車いすのまま職員による階段昇降などでベッドからベッドへのサービスを行っています。送迎中の緊急事態への対応もマニュアルを整え、安全確保に備えています。外出が困難な利用者には生活の質の向上となり、家族にもレスパイトケア(休息支援)をもたらしています。また、看護職員の複数配置や職員研修、急変時の受け入れ先の確保など、受け入れ体制も整備しています。

【利用者の主体的な取り組みを支えるために幅広い活動を提供しています】

利用者の意向を出来る限りくみ取り、画一的なサービスにならないよう、個々の要求に応じたプログラムを用意しています。デイサービス利用中に買い物に出かけたいという利用者の要望に対して、リハビリの一環として受け入れています。参加希望者が集まったら利用者が自ら「お買い物ツアー」として行き先や日程などを企画し、職員は後方から安全を確認しながら支援しています。また、利用者自身が取り仕切るカラオケもあり、利用者主体の活動を積極的に支援しています。さまざまな趣味活動や機能訓練のプログラムで利用者のしたいことに応えています。

【現場のリーダー役を全員に体験させ、業務への責任感を強めています】

日々のデイサービス業務のリーダー役を全職員に交代で体験させています。職員は担当の日にはリーダーとして業務全般に目を配り、責任をもって取り組んでいます。経営層はリーダー役に必要な判断基準

を事前に示すとともに、不明な点があったらいつでも権限者に質問できるよう、権限者も含めた勤務体制を整えています。職員全員の自覚と責任を育成することを目的として、経営層と職員の合意のもとに実施しています。職員が業務の内容や狙いを的確に把握し、自発的に考え、実行する動きが見られるようになっています。

○利用者調査結果

有効回答者数	70人
利用者総数	120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	82.0%	15.0%	いれえ: 1.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	18.0%	いれえ: 2.0%	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%	5.0%	7.0%	いれえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	71.0%	18.0%	5.0%	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	68.0%	21.0%	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	85.0%	7.0%	7.0%	いれえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%	どちらともいえない: 2.0%	いれえ: 1.0%	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	82.0%	10.0%	7.0%	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	65.0%	12.0%	21.0%	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	94.0%	5.0%	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	85.0%	7.0%	7.0%	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	80.0%	10.0%	7.0%	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	78.0%	15.0%	5.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	11.0%	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	58.0%	22.0%	17.0%	いれえ: 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	社会福祉法人福音会
事業所名	デイサービス鶴川
所在地	東京都町田市鶴川3丁目22号
連絡先	042-737-1941

○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) 職員憲章における聖句「自分を愛するように あなたの隣人を愛しなさい」
- 2) 基本理念（三つの心） 「仕える心」 … 神に仕えることであり、その心を持って利用者に仕える。 「担う心」 … 自分の責任として引き受けることであり、すべての重荷を共に担う。 「感謝の心」 … 常に感謝の心を失わず、全てに感謝する。
- 3) 基本方針「たとえ困難・苦難があろうとも、それを耐え抜いて、心と技を磨いて成長し、希望の明日を目指して進もう」
- 4) 利用者の自己重要感を高める。自己重要感を高める人材を育てる。
- 5) 「親切であれ」…相手の身になって何かをすること。思いやりをもって人のために尽くすこと。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【小規模デイサービスの特性を生かし、認知症利用者への個別支援を強化しています】

小規模事業所なので全ての利用者に目が行き届くという特長を生かして、認知症利用者への個別対応に力を入れています。利用者の全体的な姿を把握することを重視して、日々の関わりの中で本人の能力や特性を把握し、家族からの聞き取りも行って利用者への理解を深めています。職員は毎年施設内外の認知症に関わる研修に参加し、スキルアップに努めています。一人ひとりの特性に応じた声掛けや興味を持ちそうな活動への誘い、徘徊への対応などで、利用者に安心をもたらしています。また、認知症予防として個々の能力に応じた学習療法にも取り組んでいます。

【サービス提供時間の延長に伴いサービス内容の充実を図っています】

サービス提供時間を延長して、新たなプログラムを作ったり入浴枠の拡大を図るなど、利用者へのサービス向上に取り組んでいます。今年度6月より利用者ニーズに対応して、2時間の利用時間延長を行いました。新たなプログラムとして、機能訓練の面では下肢筋力低下を予防するための下肢筋力体操を追加したほか、資格を持った職員によるリフレクソロジー（ひざ下のリンパマッサージ）を導入しました。また、リハビリとしての外出支援、カラオケの新規導入、おやつタイムの飲み物サービスの充実などにも取り組み、利用者から大変高く評価されています。

【今年度の重点目標である「地域住民の良きパートナーとなる」に向けて様々な活動をしています】

事業所では、今年度の重点目標の一つとして「地域住民の良きパートナーとなる」ことを掲げています。当事業所は小学校の余裕教室を利用して開設され、15年が経過しています。開設当初から地域のデイサービスとして地域住民から認知されており、地域のボランティアの支援も受けて質の高いサービスを提供しています。事業所主催の健康体操教室や介護予防体操教室への参加を地域の方にも呼び掛けています。小学校に併設されていることから事業所の行事、学校の行事には双方が参加しており、長年にわたって構築した信頼関係を維持しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【設備機器の更新を着実に進めることを期待します】

事業所は小学校の一角にあるという構造上の制約がありますが、限られた空間を工夫してサービスを提供し続けています。設備機器についても制約条件を考慮して設置し、修理・修繕をしながら使っています。しかしながら、現状では送迎車両と浴室脱衣所については改善すべき課題を抱えています。送迎車両は車内設備を良くすることで利用者の送迎は快適になります。また、浴室の脱衣所は夏の暑さと冬の寒さを少しでもしのぎやすくすることが利用者サービスに直結します。すでに経営層は予算の確保に取り組んでいるとのことですので課題の解決を期待します

【利用者の休息する場所を確保するためのレイアウト変更が課題となっています】

サービス提供の時間を延長したことは多くの利用者、家族に歓迎されています。一方で、利用者の中には事業所で長時間を過ごすことが身体的な負担につながり、横になって休息する必要がある方が増えています。これまでも休息場所を作り、ベッドやリクライニングチェアを置いて必要な時に休息できるようにしてきましたが、休息場所を増やすことが求められています。スペース上の制約から介護ベッドの増床は難しいようですが、事業所ではレイアウトの変更とリクライニングチェアの導入での解決を検討しています。解決策の早期実現を期待します。

【マニュアルの見直しの仕組みが有効か、再確認することを望みます】

マニュアル類は事業所が提供しているサービス全般にわたって整備されています。サービス内容に変化があった場合には見直しが行われ、提供しているサービスがマニュアルから逸脱していないかについては職員会議などで確認しています。このようにマニュアルを管理する仕組みは整っていますが、今回の職員アンケートではこの項目の評価は低くなっており、マニュアルが効果的に使われていないことが考えられます。マニュアルの見直し体制が有効に機能しているか再確認することを望みます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者と厨房とのコミュニケーションを大切にして、おいしい食事を提供しています】

デイルームに隣接して調理室があり、利用者は厨房スタッフと気軽に触れ合える環境にあります。季節感を重視して旬の食材を使い、利用者の一人ひとりの状況に合わせて普通食、刻み食、ミキサー食、さらには減塩食アレルギー対応食など、きめ細かい食形態で対応しています。管理栄養士は利用者の当日の体調や口腔内の状況に合わせて、代替食や形態の変更に応じたメニューを考えています。おいしい食事には利用者とのコミュニケーションが大切との考えで、利用者、ボランティア、職員が同じテーブルについて会話を楽しみながら食事をしています。

【一人ひとりの「できること」に着目した自立支援に力を入れています】

一人ひとりの持っている能力を見極め、出来ることは自分でしてもらうことで、「出来ないことを増やさない」支援に力を入れています。アセスメントの際には利用者の身体、認知能力だけでなく、性格なども把握した上で、適切な声掛け、見守りや支援をしています。例えば下膳や来所時の荷物の片づけも、出来る限り利用者自身に行ってもらっています。ともすれば利用者がやろうとしていることを職員が先回りしてやってしまうことがあります。職員はできないことを部分的に介助するに留め、利用者自身の力を発揮してもらえよう支援しています。

【職員が業務全般に目を配り、自分の役割を再確認する仕組みをとっています】

入職2～3年目の職員にも当日のデイルームのリーダー役を務めてもらっています。多くの職員が、リーダー役を務め責任を持つことによって、業務全般に目配りをして理解し、自分の役割を再確認できる体制を作っています。経営層はこの運営方法に合わせて、リーダー役に必要な判断基準を示すとともに、

不明な点があったらいつでも権限者に質問できるよう、権限者も含めた勤務体制を整えています。また、職員間の連携体制が良くなり、業務全般の効率化にもつながるものと捉えて取り組んでいます。

○利用者調査結果

有効回答者数	28人
利用者総数	45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	96.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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	78.0% 14.0% 7.0% い いいえ: 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	71.0% 25.0% い いいえ: 0.0% 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	85.0% 7.0% 7.0% い いいえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	100.0% どちらともいえない: 0.0% い いいえ: 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	85.0% 10.0% どちらともいえない: 3.0% い 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	71.0% 10.0% 17.0% い いいえ: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100.0% どちらともいえない: 0.0% い いいえ: 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	96.0% どちらともいえない: 3.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	89.0% 7.0% どちらともいえない: 3.0% い 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	85.0% 7.0% 7.0% い いいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0% 7.0% どちらともいえない: 0.0% い 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	64.0% 10.0% 21.0% い いいえ: 3.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

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	特定非営利活動法人湧和
事業所名	湧和
所在地	東京都町田市本町田2 1 0 2 番 1 号 本町田高齢者在宅サービスセンター
連絡先	042-729-0422

○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) 住み慣れた地域で安心して暮らせるよう、支援を行なう。
- 2) 利用者の尊厳を尊重する。
- 3) 地域の福祉の拠点として、地域住民にサービスを提供する。
- 4) 出来るだけ残された能力や潜在能力を生かした介護を行なう。
- 5) 高齢者の介護予防の為に自立を支援する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【会議での検討を踏まえてマニュアルを最新の内容にして支援している】

相談員マニュアル、入浴マニュアル、排泄マニュアル、危機管理マニュアル、震災非常災害マニュアルなど業務遂行に必要な基本的なマニュアルを用意し、職員は、いつでも必要に応じて見ることができるようにデイルームにおいている。マニュアルは、年1回、マニュアルごとに複数の担当者と見直しの時期を特定し計画的に見直している。個人記録などを活用しながらデイ会議での検討を踏まえたり、緊急に変更する場合はミーティングで周知するなど、現実とくいちがいが出ないように最新の内容に基づいて支援している。

【個別の入浴マニュアルをつくり、安全な入浴サービスを提供している】

個別の入浴マニュアルをつくり、浴槽の種類、介助方法、介助者の人数、留意することを示して、利用者ごとの状態に合わせた、安全な入浴ができるようにしている。職員は、利用者をデイルームに迎えに行き、入浴後に身だしなみを整えてデイルームに送るまでをひとりで対応している。職員はマニュアルにもとづき、利用者の状態をよく見ながら、利用者が自分できることは極力利用者自身にやってもらい、持っている力を引き出す支援をしている。

【広い庭は、利用者の体力維持増進、食欲増進に活用し、皆の憩いの場になっている】

デイサービスセンターには広い庭があり、一周85mの周遊路をつくり、利用者の体力維持・増進に活用している。周遊路の内側はボランティアが管理する畑と庭園、外側には樹齢を重ねたシンボルツリーや植栽があり、手入れが行き届いている。利用者には周遊カードを用意して、毎日歩く目標が持てるように工夫している。ボランティアとの連携により、庭全体を気持ちの良い場所にして、利用者、職員、ボランティアの交流の場になっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【個人情報の利用目的と同意書を1枚の書式にまとめることを検討するとよい】

個人情報を適切に取り扱うために、「個人情報保護について」を定め、①個人情報の取得・管理・利用、

②個人情報の開示・訂正・削除などへの対応、③苦情の処理などになどについて事業所に掲示するとともにホームページにも掲載している。利用契約時には、「個人情報の利用目的」の書式により利用目的を説明するとともに、別書式により「個人情報の使用に係る同意書」をもらうなど丁寧な対応をしている。しかし、両書式については重複する部分もあるので、利用者対応の簡素化や効率化のために1枚の書式にまとめることを検討するとよい。

【外部研修については、職員の意向を把握して、受講の機会を増やすことを期待したい】

職員のスキルアップを図る機会としてはデイ会議における内部研修をはじめとして、外部研修の受講がある。そのほか、日常的には管理者が折に触れて指導したり、専門的なことは、看護師や作業療法士が指導している。外部研修は、現場からの参加希望のほか法人事務局からの意向によって参加者を決めていることもある。なお一層の職員のスキルアップや業務水準のアップを図ることを目指すために、職員の意向を把握して外部研修受講の機会を増やすことを期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【湧和通信、広報誌「えくぼ」によりデイサービスセンターの情報を広く提供している】

「湧和通信」を2か月毎に発行し、毎日のアクティビティの予定、献立表や時季に応じたコラムを掲げ、利用者・家族に配付している。職員とボランティアグループ「えくぼの会」の協働により、えくぼの会・デイサービスセンターと地域をつなぐ広報誌「えくぼ」を3か月毎に発行している。15周年を迎えたこと、デイサービスセンターを使ったラジオ体操やイベントの案内などを掲載し14,000部作成の上、デイサービスセンター周辺の本町田地区全世帯にボランティア、町内会、自治会の協力を得て配布するなど情報を広く提供することに力を入れている。

【多彩な趣味活動から参加したいプログラムを選び、主体的に関われるようにしている】

趣味活動には大勢のボランティアに関わってもらい、習字、花あそび、水彩画、絵手紙、短歌、紙工作、音楽などに利用者が取り組めるように教えたり、ハーモニカ、オカリナ、コーラス、江戸芸、朗読、ギターなどのミニコンサートを曜日ごとに実施してもらっている。利用者は参加したいプログラムのある曜日を利用日に選択しており、趣味活動に主体的に参加することができている。出席希望が多い趣味活動については、新たなボランティア講師を募集して講習日を増やすなど、利用者が主体的に関われる機会をつくることに力を入れている。

○利用者調査結果

有効回答者数	78人
利用者総数	106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	84.0%	5.0%	5.0%	5.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	10.0%	いれえ: 3.0%	無回答・非該当: 3.0%
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%	いれえ: 1.0%	無回答・非該当: 3.0%
4. 利用中の楽しいな行事や活動があるか	70.0%	16.0%	10.0%	いれえ: 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	61.0%	32.0%	5.0%	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	93.0%	5.0%	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	66.0%	10.0%	16.0%	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	82.0%	5.0%	12.0%	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	55.0%	15.0%	29.0%	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	80.0%	10.0%	7.0%	いれえ: 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	69.0%	15.0%	14.0%	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	76.0%	14.0%	8.0%	いれえ: 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	75.0%	10.0%	12.0%	いれえ: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	10.0%	14.0%	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	48.0%	20.0%	26.0%	いれえ: 3.0%

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	社会福祉法人賛育会
事業所名	高齢者在宅サービスセンター清風園
所在地	東京都町田市金井7丁目17番13号
連絡先	042-734-8096

○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) 地域包括ケアの理念のもと、ニーズに応じて提供できる総合的介護サービスの実現
- 2) 法令を順守した経営の効率化と安定した組織を作り、信頼される施設を目指す
- 3) 利用者の視点に立ち、専門性を持ったプロフェッショナル職員の育成
- 4) 職員がやりがいを感じられる環境を整備する
- 5) 開かれた施設を目指し、地域への社会貢献を実施

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域包括ケアの構築に向けて、情報収集や新規事業の準備などを進めています】

地域包括ケアの構築に向けて、職員が地域ケア会議や関係団体の研修や集会に参加して、情報収集を進めるとともに、行政動向や今後の福祉のあり方等について、事業所全体で共通理解が図れるように努めています。地域ニーズ調査の結果を受けて、サービス付高齢者住宅の開設や、定期巡回・随時対応型訪問看護介護事業の開始の準備を始めています。また、近隣にある同一法人の事業所とも合同で在宅支援に関する会議を実施しており、地域を支える仕組みや事業所における新たなサービス内容等について検討を重ねています。

【食事を楽しむ為の工夫や喫茶店を思わせるような本格的コーヒーのサービス等が年度を越えて継続的に取り組まれています】

利用者には楽しい日々の食事はご飯や麺類にパン類も盛り込み、食材は季節感を大切に献立を立てています。毎月の郷土料理めぐりには各地方で食べられている料理を提供し、出身の利用者には懐かしさを感じ喜ばれています。バイキングや目の前で握るにぎり寿司やシェフの焼く肉料理などは好きなものを選び、いつもと違った食事は好評になっています。またドリップコーヒーを楽しめる「今日のコーヒー」のサービスや、小休憩にジュースやお菓子などの販売して利用者が自由に購入できる工夫を年度を越えて継続的に取り組みが行われています。

【標語の唱和や自らのケアを振り返る等、常にサービスマナーを意識して業務にあたれるような機会を持ちました】

施設としてサービスマナーに力を入れて取り組んでおり、今年度はサービスマナーに関する標語を決め、朝のミーティング時に唱和して職員の意識付けを行ったり、自らのケアを自己評価で振り返り、その結果を勉強会で共有するとともに、サービスマナーの抜き打ちチェック等、職員が常にサービスマナーの意識を持って業務にあたれるような機会を持ちました。また、職員が互いに感謝の気持ちを伝える「ありがとうの木」の取り組みを通して、職員同士がお互いに言葉遣いや対応で注意し合えるような関係作りに繋がられるように取り組んでいます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【機能訓練指導員は利用者の一日を通した生活に関わりを持ち、さらに自立に向けてのリハビリと運動させた取り組みが期待されます】

希望利用者の自立に向けての機能回復訓練を機能訓練指導員が毎日2名対応で実施しています。機能回復訓練を利用者や家族の希望に沿って実施した結果、歩行が安定し、リフト浴から一般浴に移行した人や、デイサービス利用をやめて自宅の畑仕事に復帰した事例は訓練の成果が表れています。これらの事例を踏まえ、機能訓練指導員が利用者の入浴場面等を見学したり、一日を通して心身の状況を見ることが、利用者の希望を取り入れながらよりの確なりハビリに繋げることが必要と職員達は感じています。各場面での自立に向けての支援が期待されます。

【通所介護計画書をより意識した個人記録の内容の充実が期待されます】

個人記録は項目毎にチェックと記述方式に見直したことで、同じ項目の変化や推移が分かりやすくなりました。また、活動内容や日中の様子、相談内容を記述できるように工夫したことで、モニタリングの基となる情報も通所介護計画書の目標を意識した具体的な記録になりつつありますが、複数の職員で個人記録を記入しているため、記入者によって記録の視点にばらつきがあることを課題と捉えています。今後、通所介護計画書をより意識した記録内容の充実が期待されます。

【人材マネジメントにおける難局を乗り越え、より強い組織へと成長することが期待されます】

法人の意向としての中途正規職員の採用中止や、介護職員を中心に疲労感を訴える職員意識調査の結果など、人材マネジメントにおける難題を抱えつつも、立ち止まることなく前進する組織を目指しています。従来以上に法人研修や外部研修への職員の参加を増やして、組織力の向上と職員の意欲の維持に努めています。職員一人一人もこうした理念や方向性を意識した業務を実施しています。人材採用等で苦しい時期ではありますが、非常勤職員を含む、職場全体で認め合う風土を大切にして、より強い組織へと成長することが期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【男性利用者が企画運営する童謡の会を発足させ、年4回童謡大会が行われています】

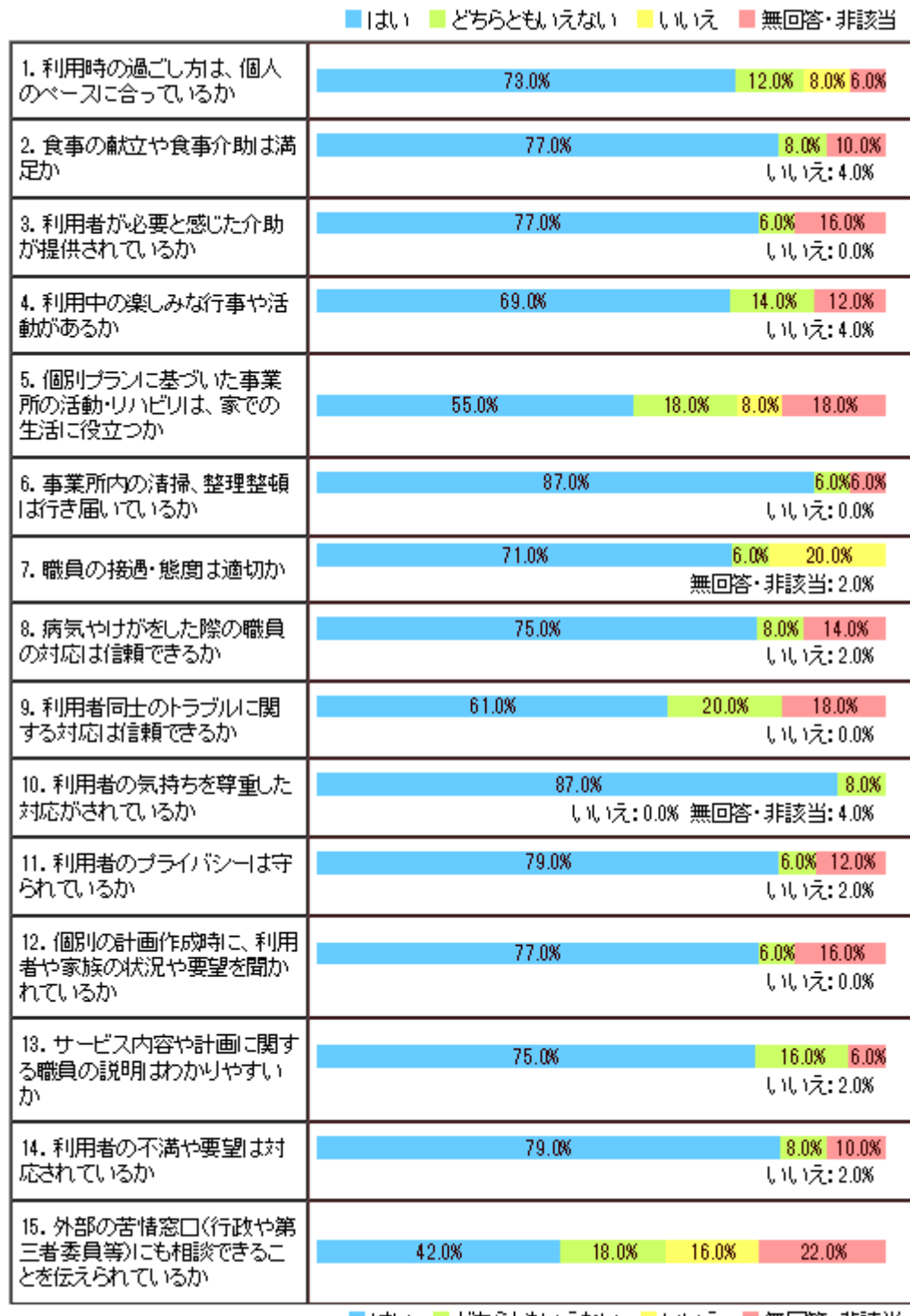
男性利用者が職員と一緒に企画と運営をしている唱歌・童謡の会を週1回行っています。企画した利用者が日時や「一緒に歌いましょう」「青春は2度とない・・・」等の文言と絵も描き、分かりやすく楽しいポスターも作ってデイフロアに掲示して知らせています。初めての童謡大会には表彰状を贈り、年4回開催のカラオケ大会には半被を着て曲に合わせて踊ったり楽しい時間を過ごしています。新春のど自慢大会の企画も立て準備しています。他の行事のポスターの作製もし、利用者の自立に向けてのモチベーション向上に繋がる取り組みになっています。

【地域住民や各種団体と協働し、活力ある地域づくりに貢献しています】

地元の自治会との合同防災訓練を実施したり、地元の中学校の生徒が事業所の秋祭りや防災訓練に参加するなど、地域住民との交流を深めています。中学校との協働については、ギャラリーウォーク（絵手紙の掲示）や生徒会活動など地域でできる「教育と福祉」の連携を目指しています。また、町田市の社会福祉協議会が主催する焼いものイベントに協力したり、市の人材開発センターが実施する市民向け介護講座への施設貸出を行うなど、各種団体との協働にも力を入れています。このような多様な実践を通じて、活力ある地域づくりに貢献しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	49人
利用者総数	82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	社会福祉法人賛育会
事業所名	第二清風園高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都町田市薬師台3丁目270番1号
連絡先	042-736-6906

○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) キリスト教に基づく隣人愛精神
- 2) 安全な介護と良質なサービス提供
- 3) 信頼される事業運営
- 4) 利用者が住み慣れた地域で、生き生きと生活が送れるよう支援
- 5) 開かれた施設として地域社会への還元・貢献

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者が自分で過ごし方を選択でき、活気にあふれた事業所となるよう、更なる充実に向けて取り組んでいます】

当事業所で提供している活動プログラム、午前中に集団レクリエーション的な活動、午後はボランティアの協力を得ながら個別活動を選択できるなど、利用者が自分で過ごし方を選択できる、主体的に取り組めるよう、活動を組み立てて提供しています。季節を感じられるもの、家族参加型、地域交流など行事も多岐に渡り計画されており、職員一丸となり取り組んでいます。そこには、活気にあふれた利用者の笑顔があります。職員はレクリエーションはマンネリ化しつつあると感じており、現状に甘んじることなくサービスの向上に取り組む姿勢が表れています。

【職員の声を基にした業務改善の取り組みを始めました】

4月から職員にも組織経営の参画意識を高めてもらうため、職員の声を基にした「業務改善シート」の取り組みを始めました。組織的に業務改善・省力化に取り組んでいくために、意見を所属長および施設長に提出した後、職員会議で検討され、実際に業務改善に繋がっています。これまで20件弱の意見が挙がっており、地域交流スペースにある書庫の古い本を新しい本に入れ替える等、常勤・非常勤職員問わず意見が挙がっており、業務改善案が取り上げられた職員のモチベーションの向上にも良い影響を与えています。

【「ホットHOTメモ」により、良いことも悪いことも言い合える関係作りに繋がっています】

今年度より「ホットHOTメモ」という取り組みを始めました。これは職員の声かけや接し方等を違った角度から見て良いと思うことを自分も取り入れていこうという取り組みで、思わずニコッとしたこと、その時思ったことを書き留めています。職員から挙がった「ホットHOTメモ」は職員が使用する階段にヒヤリハットと対をなすように掲示され、どちらが多く挙がっているか一目で分かるようにして、職員のモチベーションを高めています。職員同士が互いに良い所を見つけようとする事で、良いことも悪いことも言い合える関係作りに繋がっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【安全な送迎を行う為に様々な取り組みを行っていますが、必要時の振り返り確認の為に送迎記録を残すことの検討が望まれます】

利用者の送迎を安全に行う為に、運転業務職員はアルコールチェックを行う、急ブレーキ時は自動的に管理者メールに届く等、また緊急時には添乗職員持参の携帯電話から電話をかける仕組みを整えています。利用者の送り時はマグネット式ボードに、送迎車毎に座席や降りる順番と注意事項を明記し、車内に持ち込み確認しながら送迎を行っています。しかし送迎に関する記録はなく、職員達も必要と気づきはじめて、車内の様子やボードに明記した事柄と個々の送迎時間を記録に残し、必要時に振り返っての確認できるよう検討を進めていくことが望まれます。

【非常勤を含む職員全員のレベルアップを図る取り組みの継続的な実施に期待します】

常勤職員については、能力開発カードの作成や個別面談の実施を通じて、能力向上に関する希望の把握や研修受講等を進めてきましたが、新たに非常勤職員も対象として非常勤面接カードを作成し、レベルアップのための計画的取組を広めています。研修の成果を職員全員で共有するために、年2回、研修内容を報告・共有する勉強会を実施しています。今年度は、非常勤職員からボランティアコーディネートに関する報告がありました。このような取り組みを継続して、職員全員のレベルアップにつながる仕組みとして機能していくことに期待します。

【生活相談員の増員に伴う聞き取りの充実を活かすべく、効果的な計画の見直しにつながるよう、モニタリングの工夫が期待されます】

今年度から生活相談員を1名増員し、3名体制となったことで、これまで以上に丁寧に利用者からのヒアリングができる体制が整いました。通所介護計画をもとに実施しているモニタリングは要介護者は半年毎、要支援者は毎月行い、利用者の現状を評価しています。しかし、現状のモニタリングでは、複数あるサービス内容のどの部分が達成なのか、未達成なのかが判断しにくい状況が見受けられます。効果的な通所介護計画の見直しにつながるよう、工夫が期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【地域住民に開かれた施設として認知されて、多様な交流が生まれています】

事業所の設備を利用する地域住民や団体が多く、自治会の会合や、子育てサロンの開催、市民楽団の練習場として頻繁に利用されており、地域の貴重な社会資源として認知されています。子育てサロンが事業所の玄関ホールで開催するイベントには利用者も自由に参加して、世代間の交流が生まれています。春に行われるフリーマーケットには、近隣の福祉作業所や民生委員の出店もあり、地域の福祉関係者の連携を深めるきっかけとなっています。秋には地域合同防災訓練も実施されて住民も参加するなど、地域との多様な交流が生まれています。

○利用者調査結果

有効回答者数	95人
利用者総数	182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%	18.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	70.0%	17.0%	6.0%	5.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	84.0%	6.0%	8.0%	いゝえ: 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	57.0%	18.0%	6.0%	16.0%
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	60.0%	26.0%	5.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	76.0%	9.0%	10.0%	いゝえ: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	5.0%	14.0%	無回答・非該当: 4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	80.0%	7.0%	12.0%	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	55.0%	6.0%	37.0%	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	89.0%	6.0%	どちらともいえない: 2.0%	いゝえ: 2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	9.0%	16.0%	いゝえ: 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	80.0%	13.0%	どちらともいえない: 4.0%	いゝえ: 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	73.0%	8.0%	14.0%	いゝえ: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	8.0%	11.0%	いゝえ: 3.0%
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	55.0%	11.0%	9.0%	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	特定非営利活動法人みずきの会
事業所名	みずきの家
所在地	東京都町田市本町田 2797 号
連絡先	042-860-7337

○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) 地域社会において、お世話するされるの関係ではなく共に生きる関係づくりを培う
- 2) 心を支援する 人生の応援団
- 3) 非営利団体として、制度にしばられない柔軟な思考と行動力

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【必要に応じて食形態を見直し、自分で摂取できる食事提供を行っている】

食事は夜6時以降も滞在する利用者には夕食も提供している。食形態は主食は通常食、おかゆ、副食は一口大、刻み、細刻み、ミキサー、ペーストなどを提供している。できるだけ自分で食べられるように、スプーン、柄の曲がるスプーン、すべり止めマットなどを活用して、利用者ごとの食札に「スプーン、箸、ミキサー、細刻み、量半分」など提供内容を表示している。食札は配膳時まで片付けずトレイに置き、毎月見直しをして確認を徹底している。体調に変化がある時は、食形態変更のメモを調理者に渡すなど、利用者の状態に応じた食事提供を行っている。

【利用者の希望時間に沿った、個別の送迎を実施している】

朝8時半から夜8時半まで、12時間に渡る営業時間の中で、利用者が好きな時間帯に通所できる制度にしている。そのため一人だけの送迎とし、専任のドライバーは配置せず、介護職員等が送迎を担当している。送迎車は助手席が回転するタイプも含め、車イス対応や座面を低く設定した車も用意し、利用者の状態に応じて、車イス対応車両や座面調節車両を選択し、マイカーのような送迎を実現している。

【利用者の要望に沿った運営を行っている】

法人が大切にしているサービス提供の考え方は「みずきの家」でも実践している。利用者の意思を尊重し、家族支援も大事な仕事で、要介護度や認知症の有無で利用者を選別せず、今できていることを保ち、できなくなるスピードをより遅くし、掴まる、立つ、歩く、座る、寝転ぶ、這う、話す、笑う、歌うなど全てを生活リハビリと考え、ADLと同時にQOLにも注目している。介護保険で担えない部分を法人が提供する自主契約サービスで援助し、併せて街づくり活動も在宅支援の基盤作りと考え利用者の要望に沿ったサービス提供を実践しており評価できる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【管理者に集中している業務を見直し、法人理念を担う職員育成が必要と思われる】

「みずきの家」管理者は、法人の理事長の他、安全運転管理者、防火管理責任者、衛生推進者、苦情解決責任者、食品衛生責任者等を兼務している。また介護業務にも入り利用者へのサービス提供も行っている。月1回の職員ミーティングでも議題を整理し会議をリードするなど多くの業務が管理者に集中し

過ぎ、その事が職員全体の力量向上に結びつかない業務構成となっている。介護技術等は研修等で向上させることは可能と思われるが、法人理念を踏まえた事業所運営を担う職員の育成には、管理者の担当業務の見直しや権限委譲を進めることが必要と思われる

【通所介護計画書の記載内容の見直しと基本情報やアセスメントシートの統一化が望まれる】

通所介護計画書に事業所の週間計画や個別援助内容を具体的に記載しているが、課題や目標は事業所としてとらえた内容が明確になっておらず、記載内容の見直しが必要と思われる。また、その前提となる基本情報やアセスメントは、ケアマネジャーから提供される書面に事業所が必要とする事項を追記する形で活用しているため、利用者によって書式や記載内容に違いがみられる。利用者の状況把握がより容易になるように、統一書式の導入を検討することが望まれる。

【マニュアルを有効に活用し、より安定した質の高いサービスにつなげることが望まれる】

倫理規定や行動指針、健康管理、食事介助、排泄介助、感染症予防など16項目のマニュアルを整備し、事務室に備え付けているが、日常業務においては個々の職員が培ってきた技術にたよる傾向がみられ、マニュアルは日常的に活用されていない。サービス水準の底上げやばらつき解消の必要性については、職員からも意見があがっており、事業所ではミーティングでのマニュアル確認や大切な部分を職員に配布するなど浸透を図るとしている。マニュアル活用に向けた継続的な取り組みで、より安定した質の高いサービスにつなげることが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【痰の吸引など医療的ケアを実施している】

通所している利用者20数名のうち、痰吸引が必要な人、経管栄養の人、気管切開をしている人など医療的ケアが必要な利用者を受け入れている。経管栄養・痰吸引が必要なケースでは、医師の指示のもと家族の同意を得て、資格のある介護職員が看護師と共にケアを実施している。現在、胃ろう造設者、在宅酸素使用者、インスリン自己注射使用者、膀胱留置カテーテル使用者、人工肛門造設者などを受け入れ可能利用者としている。これからも必要とする利用者に医療的ケアを提供していきたいとしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	19人
利用者総数	22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	89.0%	10.0%	0.0%	0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	15.0%	5.0%	0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	42.0%	26.0%	15.0%	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	78.0%	10.0%	10.0%	0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	15.0%	0.0%	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	89.0%	5.0%	5.0%	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	89.0%	10.0%	0.0%	0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	15.0%	0.0%	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	78.0%	15.0%	5.0%	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	73.0%	15.0%	5.0%	5.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	5.0%	5.0%	10.0%
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%	31.0%	10.0%	5.0%

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	社会福祉法人七五三会
事業所名	デイサービス木曽
所在地	東京都町田市木曽西3丁目23番7号
連絡先	042-789-0753

○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) 個人の尊厳を重んじた福祉活動をする
- 2) 福祉活動を通して地域社会に貢献する
- 3) ご自宅において自立した生活を送る為の支援
- 4) 真心をこめた接遇をする
- 5) 社会福祉法人として国や地域に貢献する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【新規利用者の増加傾向を受けて定員を増加し、さらに多くの人々に事業所のサービスを提供する姿勢で取り組んでいる】

これまでの支援実績を通じて地域の居宅介護支援事業所や高齢者支援センター等からの信頼を得ていることや、要介護の高い利用者であっても受け入れ可能性を十分検討したうえで決定する姿勢、さらには現在の利用者の関係者からの紹介等もあり、新規利用者が増加してきている。そのため、今年8月から定員を5名増やして50名とし、さらに多くの人々に事業所のサービスを提供する姿勢で取り組んでいる。

【月1回の行事食や季節感あるさまざまな食材を使用した美味しい食事を提供し、利用者の楽しみにつなげている】

利用者の食事はダイルームに隣接している厨房において作られており、温かいものは温かく、冷たいものは冷たいまま食することができる。さらに、厨房との境には網戸がはめられているため、美味しい臭いが漂い、食欲を増進する効果にもなり、調理員とのコミュニケーションもとることができる。月に1回の行事食の提供や、季節感あるさまざまな食材を使用し、見た目にも食欲をそそるよう彩りや味付け、栄養状態に配慮しながら利用者の状況に即した美味しい食事を提供し、利用者の楽しみにつなげている。

【法人理念や「職場の約束」等の浸透に取り組み、それらを踏まえた日々のサービス提供に努めている】

法人理念の浸透を図るために管理者が全職員に対して筆記試験を実施し、浸透を強化したことに加え、「職場の約束」を利用者や職員の目につく場所に大きく掲示することを通じて自覚を促している。日々の支援場面では職員間で協調性を維持しながら職種を問わず連携する場面も多く、利用者と直接関わる場面では各職員が自覚を持って明るく笑顔で接する姿勢を維持するように努めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【福祉用具の定期的な点検により安全性に配慮した利用者支援が望まれる】

利用者が使用している車椅子や杖、シルバーカーなどの点検整備は必要に応じて行っており、タイヤの空気なども送迎バスの運転手が気づいた時に入れている。事業所で使われている福祉用具はさまざまあり、利用者が日々使用しているが定期的な使用状況の確認はなされていない。今後は定期的な点検・整備とともに、常に安全で清潔な支援が提供できるよう、さらなる利用者支援に努められたい。

【利用者の支援にあたり通所介護計画書の確認がスムーズにできるよう、職員の工夫や取り組みに期待したい】

利用者の支援の記録はチェックシートと入浴表、必要に応じた排泄表などに記入しており、職員間の共有確認ツールとして活用している。利用者の通所介護計画書は個別のファイルに挟みこみ事務所に保管しており、日々の支援に際して、職員は必要に応じて確認することができるが、その都度確認に行くことは困難と思われる。利用者の計画に沿った支援がスムーズにできるよう、職員の工夫や取り組みに期待したい。

【高齢者虐待発生時の対応等、具体的ななしくみ作りが期待される】

高齢者虐待に関する基本知識は事業所内の研修等の機会を通じて職員の理解が進んでいる一方で、万一利用者が虐待被害にあった場合について、各職員が初期動作としてどのような行動をとり、関係機関に通告するか等、一連の手続きが明確になっていない状況は改善が求められる。今後は虐待発生時から通告に至るまでの流れをマニュアル化して職員間で共有化を図っていくことが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【口腔ケアや機能訓練の充実により利用者の自立支援に取り組んでいる】

利用者の口腔機能の維持、促進に力を入れており、「口腔機能アセスメント」や「実施のための利用者の情報」を2ヶ月ごとに確認したり、「口腔機能自己チェックシート」を活用し、利用者の歯や咀嚼能力、嚥下状態等を確認している。また、利用者の状態に応じて個別機能訓練計画書・評価表を作成し、毎月の経過時評価に加え、3ヶ月ごとの評価・見直しで、リハビリにつなげている。利用者個々の状況に応じた機能訓練に取り組み、口腔機能の維持、促進により在宅においても自立した生活が送れるよう支援している。

【法人内の人的交流を活性化して一体感の醸成に努めている】

風通しの良い組織文化を作るために、人事異動を活発に行っている。法人内他施設への短期研修制度を通じて職員の視野を広げ、信頼関係が醸成されている。また、キャリアパス人事制度を導入しており、人材育成の視点として、業種・職種にこだわらず、法人「七五三会」の職員として自覚を持ってもらうことを目指している。さらに職員の任意団体「なごみ連携会」はさまざまなイベントを開催して、部門の垣根を越えた交流を活発に行っている。このような人的交流を通じて部門間の相互理解が深まりトータルケアの推進に寄与している。

【職員が一丸となってチームワークを保ちながら運営がなされている】

防災訓練の機会や日々の業務遂行場面では、介護職員や看護師、調理や運転等の非常勤職員も含めてチームワークを保ちながら一丸となって運営していくことに力を入れている。それぞれの連携場面等では各職員が法人理念を念頭に、相互にコミュニケーションを図りながら理念に基づいた利用者支援が展開できるように努めている。日々、職員と利用者一人ひとりが明るく笑顔の多い事業所であり続けることを目指して取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	53人
利用者総数	125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	67.0%	20.0%	5.0%	5.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	11.0%	7.0%	5.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	86.0%	9.0%	いれえ: 0.0%	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	62.0%	28.0%	5.0%	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	60.0%	28.0%	7.0%	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	86.0%	7.0%	いれえ: 3.0%	無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	9.0%	5.0%	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	84.0%	5.0%	9.0%	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	56.0%	18.0%	22.0%	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	88.0%	5.0%	どちらともいえない: 3.0%	いれえ: 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	69.0%	15.0%	13.0%	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	75.0%	9.0%	11.0%	いれえ: 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	67.0%	15.0%	13.0%	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%	13.0%	11.0%	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%	16.0%	11.0%	22.0%

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	社会福祉法人町田市福祉サービス協会
事業所名	小山田高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都町田市下小山田町3580番 ふれあい桜館1階
連絡先	042-797-9489

○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) 地域に暮らす人々が自分らしく生きるためのパートナーを目指す。
- 2) 一人ひとりの「いのち」を限りなく大切にする。
- 3) 地域の人々とともに、地域福祉を支える生活拠点を目指す。
- 4) 認知症高齢者の生活相談や情報提供による包括的なサービスに努める。
- 5) 職員一人ひとりが個性と能力を発揮できる職場環境づくりに努める。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【得意なことや好きなことを促してその人らしい過ごし方を支援している】

利用者の楽しみや好きなことなど価値観を知るように努めており、サービス開始時のアセスメントで生活歴・性格・趣味・嗜好などを確認し、その人らしく過ごしてもらうためのヒントにしている。「体操や運動系のゲームで活躍する人」、「手芸や工作に集中する人」、「歌の上手な人」など、各々が満足できるようプログラムに配慮している。「家事の得意な人」、「お世話好きな人」などについては、おしぼり受けやお盆を拭いてもらったり、趣味活動の道具を片づけてもらったりするなどを促している。利用者の個性を大切にすることを心がけている。

【自営の厨房は利用者の急な要望・状態の変化にも応じて、利用者の高い満足度を得ている】

相談員はアセスメントによって利用者一人ひとりの食形態・摂取量・塩分やカロリー制限・禁止食・嗜好などを確認している。また嚥下状態・自助具の使用・介助の範囲なども確かめている。それらを踏まえて栄養士・介護職員・看護師が、利用者に適した食事を検討している。決定事項は通所介護計画書に記載され職員に統一されている。厨房は自営であり、献立の変更から味付け・分量などの細やかな調整に取り組んでいる。急な利用者の希望や体調の変化に応じることができており、利用者調査の食事満足度91%という高い評価につながっている。

【地域の共通課題を協働する体制作りに取り組んでいる】

「ボランティアのしおり」を作成しており、新たにボランティアを受け入れる際には基本姿勢を担当者から伝えている。常勤職員をボランティア受け入れ担当として配置し窓口業務を行っている。また、「しおり」にはプライバシーの尊重、個人情報保護、その他留意点を記載し、担当者より事前の説明を行っている。管理者が市内の通所介護事業者連絡会の副会長となり、通所介護事業のネットワーク形成に尽力している。さらに、地域包括支援センター主催の地域ケア会議に出席して、情報共有に努め地域課題について協働できる体制作りに取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【自宅で効果を感じられる機能訓練が期待されている】

機能訓練は個別機能訓練計画のもと実施されており、機能訓練指導員が定期的に機能評価を行い、身体機能の状況を把握し課題を抽出している。利用者の要望を踏まえて目標を設定し、個別機能訓練計画書に記載され、利用者・家族に説明されている。訓練はイスや手すりを用いるなど、生活環境を踏まえた方法が選択されている。評価は3か月に1回行われ、結果に応じて計画を見直している。事業所は、さらに利用者・家族が訓練の効果を実感できるような、生活課題の解消を目指した具体的な目標設定や機能訓練を目指している。

【職員への通所介護計画の共通理解が望まれる】

朝の申し送りや月次ミーティングを通じて、職員間で利用者情報を共有できるようにしている。日誌や申し送りノートには、家族の要望・薬の変更・事故防止対策など、重要な利用者・業務情報を記載しており、職員は出勤時に確認することをルールとしている。新規利用者の情報は、申し送りでの説明と申し送りノートに計画書を添付する方法を用いているが、サービス項目や介助方法の把握に留まっていることを認識している。生活上の課題や支援の目標などに着目して、共通理解のもとに個々の支援に反映されることを課題としている。

【人事考課制度が確立されていないことを課題としている】

館長、センター長、管理者が必要とする人材を確認し合いながら人材募集にあたっており、採用の基準に基づいて法人内で決裁・承認を受け採用している。新入職員に対しては、職員の心得として求められるものを提示し、その目標に向かって育成・指導に取り組んでいる。管理者が担当職員と話し合い、より適正と思われる人員配置に取り組んでいる。ただし、職員個々のやる気、成果を認めつつも、それに対応した昇給などの人事考課制度が確立されていないことを課題としている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【入浴者数増加後も馴染みの職員によるマンツーマン入浴を継続している】

事業所はヒノキと陶器の2種類の個浴槽とリフト浴槽を設置しており、立位・座位・歩行などの自立度を確認して、利用者一人ひとりに適した入浴方法を決定している。認知症状のある場合には、入浴への抵抗感についても確かめている。症状のある場合は、案内のタイミング、時間を変えるなど工夫している。馴染みの職員とのマンツーマン入浴を全利用者に実施しており、安心感のある入浴に取り組んでいる。年々入浴希望者が増えており、今年度は入浴定員数を拡大した。利用者のニーズに応じながら、サービスの質の確保を果たしていることは高く評価できる。

【ケアマネジャーとの関係を深める各種取り組みを定期的に実施している。】

利用者ごとのサービス経過報告書を作成しており、それをもとに担当のケアマネジャーに、毎月様子を報告している。内容としては1か月間の利用者の心身状態・活動参加時の様子などとしている。相談員は、毎月担当のケアマネジャーを訪問して手渡し、加えて口頭でも説明している。また、その際には事業所の予定を伝えたりしている。さらに、地域のケアマネジャーを対象にした見学会・試食会を開催して、利用者の活動を観てもらい、昼食を味わってもらうなどサービスを理解してもらうことに努めている。

【外出プログラムを通して心身の活性化を促進している】

事業所は利用者の外出プログラムを大切にしており、季節のドライブツアーを企画して、桜・アジサイ・紅葉・梅など年間を通して花見スポットを散策している。また、歩くことや外の空気にふれることは心

身の活気に効果があるとして毎月外食を行っており、近隣のレストランに出かけている。地域に出てさまざまな資源を利用することで、社会参加につなげたり、毎回帰宅前に散歩の時間を設けたりしている。今後も地域に出て行き、利用者の社会交流や心身の活性化のために取り組みを継続されたい。

○利用者調査結果

有効回答者数	61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	85.0% 11.0% 1.0% 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	91.0% 4.0% 0.0% 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	95.0% 4.0% 0.0% 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	81.0% 13.0% 3.0% 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	67.0% 29.0% 1.0% 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0% 3.0% 0.0% 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	73.0% 11.0% 9.0% 4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	80.0% 14.0% 4.0% 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	62.0% 11.0% 24.0% 1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0% 14.0% 1.0% 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0% 9.0% 16.0% 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	72.0% 6.0% 19.0% 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	68.0% 8.0% 21.0% 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0% 9.0% 21.0% 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	54.0% 13.0% 27.0% 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	社会福祉法人竹清会
事業所名	美郷
所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目2番地9号
連絡先	042-797-0565

○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) 人間尊重、地域での身近なサービス、潤いのある老後の支援
- 2) 家族も参加できる、安心して任せられる施設の運営
- 3) 心温まるサービスと笑顔あふれる施設づくり
- 4) 接客と接遇マナー
- 5) 経費削減と独立採算制

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【選択肢の幅の広い多彩なプログラムは利用者の満足感を高めている】

各種のプログラムは選択制で利用者の意向・自主性を大切に行われている。ホッケー・カーリングなどの運動ゲーム、射的・すごろくなどの卓上ゲーム、書道・生け花・陶芸などの手工芸、音楽レク・英会話・ハンドマッサージ・ネイルサロンなど多種多彩である。新たに模型クラブをつくり、男性利用者に喜ばれている。各種プログラムをもっと楽しみたいとの希望を受けて、土曜日を終日選択制プログラムの日とした。利用者主体のサービスとして好評であり、利用者調査の「楽しみにしている活動はありますか」の問いに84%の満足度が得られている。

【改訂版アセスメントとモニタリングの書式により利用者の状態把握の精度が高まっている】

利用者の日々の様子を各種書式に記録しており、健康・食事・排泄状況などのチェック表、趣味活動の参加や入浴状況などのサービス提供記録、家族や介護支援専門員からの情報を支援経過記録に落とし込んでいる。昨年度、アセスメントとモニタリング用の書式を改訂した。「何をしたか」から「どうであったか」の視点が養われて、利用者の状態把握の精度が高くなっている。通所介護計画書に沿ったサービス実施の点検とその達成状況、利用者の変化などが分かりやすくなったとして多職種から効果が聞かれている。

【家族との信頼関係を築くためにさまざま工夫がある】

利用希望者や利用者家族の見学を受け付けており、必要に応じて送迎も行っている。相談員が担当し、利用者のプライバシーに配慮して活動中の様子やトイレ・浴室環境なども案内している。その際、リーフレット・広報紙など4種類の施設PRの書面を渡している。また家族向けの施設説明会を年1回開催して、制度改正や事業計画などについて伝えている。満足度アンケートも実施して、その結果を書面で通知している。利用者の支援は家族との協力・連携が欠かせないとして、信頼関係を築くためにさまざまな取り組みを行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【介護計画のさらなる共通認識・理解を目指している】

通所介護計画書は専用台帳に綴じ込んであり、計画を効率よく周知するために支援目標・サービス内容・具体的対応などについて、必要事項を日報に落とし込み共有している。「計画通りに実施できたか」や「その支援の効果はどうだったのか」は、日々のミーティングで報告され介護記録に記載される。それらは、半年に1回の計画の見直し時に分析されている。現在、計画の理解・把握については、さらなる精度を上げた伝達方法を模索している。

【薬の取り扱い・服薬の手順などのマニュアル整備・点検の仕組みづくりに期待したい】

看護師は利用者の服薬管理・与薬介助を行っており、薬は連絡帳のケースに入れて持参してもらい、到着時に薬のある人と無い人を仕分けしている。日報の書面にある薬欄に、持参・預かりのチェックを入れて確認している。今年度、誤薬は発生していない。しかし現在、配薬・与薬などが適切に行われたかどうかの点検は行われていない。今後は、配薬・与薬マニュアルの整備やチェック方法を取り決めるなど、薬に関するトラブルを回避するための仕組みづくりを検証されたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【初回利用後はサービス利用中の様子を家族に報告し、帰宅後の様子も確認している】

サービス開始前に、利用者の心身状況や生活歴・既往歴・性格・趣味などを確認している。「基本情報」「ADL状況」に記録され介護職員・看護師などに共有され、その人らしい通所介護計画の策定のために検討されている。初回利用時には、契約時に面会している相談員がこまめに声を掛けて安心感を与えるよう努めている。また利用者の負担を軽減するために、適宜疲労の具合をみて休息を促している。帰宅後は家族に参加の様子を報告したり、本人の感想・様子を聞いたりするなど、次の利用につながるよう取り組んでいる。

【管理栄養士・生活相談員などが協働して利用者一人ひとりに応じた食事を調整している】

利用者の食事状況をアセスメントして個別性のある食事を提供している。食形態・食事量・塩分などの制限・禁止食・嗜好など意向を把握して、米飯・粥、大盛り・小盛り・普通盛り、刻み・極刻み・ミキサーの選択、糖尿病食・肥満食・減塩食などにも応じている。自立度・嚥下状態・自助具の使用なども確かめて、管理栄養士・相談員・介護職員などにより利用者に適した食事や食べ方などが調整されている。見学时、フロアで、配膳直前に職員が利用者一人分ずつ、ご飯をよそって計量し提供していた。個別性のある食事への丁寧な取り組みを評価する。

【地域住民・ボランティアとの連携・交流を通して利用者の心身の活性化が図られている】

施設には職員以外のさまざまな人たちが訪れている。職場体験の中学生、ボランティア部の中学生、保育園の園児がいる。行事や季節のイベントを通して交流している。また利用者の趣味活動やイベントを支えているボランティアである、お花クラブ・音楽療法・書道の先生、大正琴・大道芸の披露、理髪サービスの理髪師やメイクセラピーの先生など多様である。施設は、多くの人との交流こそ利用者の活気を引き出すとしてボランティアを大切にしている。さらに特別支援学級の生徒との交流も実現しており、地域福祉にも貢献している。

○利用者調査結果

有効回答者数	94人
利用者総数	162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	77.0%	19.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	79.0%	18.0%	いゝえ: 2.0%	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	92.0%		どちらともいえない: 4.0%	いゝえ: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	84.0%	14.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 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	77.0%	20.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	14.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	11.0%	12.0%	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	95.0%		どちらともいえない: 2.0%	いゝえ: 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	85.0%	9.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	13.0%	いゝえ: 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	85.0%	13.0%	いゝえ: 0.0%	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	88.0%	10.0%	いゝえ: 0.0%	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	88.0%	9.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	9.0%	いゝえ: 1.0%	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	67.0%	21.0%	10.0%	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	社会福祉法人竹清会
事業所名	花美郷リハビリデイサービス
所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目12番5号
連絡先	042-798-7720

○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) 人間尊重、地域での身近なサービス、潤いのある老後の支援
- 2) 家族も参加できる、安心して任せられる施設の運営
- 3) 心温まるサービスと笑顔があふれる施設づくり
- 4) 接客と接遇マナー
- 5) サービスの向上と職員のスキルアップを目指す

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「その人らしく1日を過ごしてもらう」ことを大切にしている】

各種のクラブ活動をはじめ脳取れや囲碁などの個別のプログラムや、集団で行うリハビリテーション体操などの各種プログラムが日常的に実施されている。また、四季にちなんだ行事や四季を楽しむ外出訓練などの幅広いプログラムを用意している。定期的に開催されている職員会議において精査された内容は、スケジュール表を通じて利用者へ伝える流れが定着している。充実したプログラム構成による運営は高く評価できる。通所介護計画書にて個々の目的に応じたプログラム・タイムスケジュールを設定しており、過ごし方は個別を基本としている。

【訓練指導実施記録をもとに、自立支援へ向けた個別計画プログラムを作成している】

利用者一人ひとりの個別機能訓練を実施しており、実施記録をもとに運動機材・機能訓練プログラムの見直しを状況により1か月～3か月ごとに行っている。機能訓練指導員は、利用者個別に自分のやりたいことを取り入れたプログラムを作成することを大切にしている。リハビリ実施中も、個別に声掛けを行い、頑張りすぎずに注意するなど、細やかな指導を行っている。また、「計画目標」は専門用語を使用せずやさしい言葉で明示されており、利用者や家族への分かりやすさに配慮している。目標と訓練内容も適切に合致しているように見受けられた。

【介護計画は利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている】

通所介護計画書には、健康、入浴、移動、排泄、送迎などの各項目別の支援内容が具体的に掲載されており、分かりやすい内容にまとめられている。担当のケアマネジャーにも送付されており、居宅サービス計画との連携も図られ、ミーティングやサービス担当者会議において定期的な見直しにも取り組んでいる。さらに、正規職員と非常勤職員との間にサービスの質の差が生じないように、職員全体ミーティングに参加することが義務付けられ、サービス提供に反映できるようにしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ケース記録への記載内容の標準化を目指している】

利用者の日々の様子はケース記録をはじめ、バイタルサイン、服薬、入浴、排泄などのチェック表を設け経過を観察することに取り組んでいる。個々の記録は相談員が確認することを取り決めており、カンファレンスにおいてさらに詳しい情報を収集したり報告することで、状態を把握する基礎資料とされている。ただし、ケース記録の記載内容については、「何をしたか」や「どのような様子であったか」など、職員の視点が標準化されていないように見受けられた。

【到着直後の待ち時間の過ごし方をさらに工夫することが望まれる】

利用者全員が到着するまでの時間帯の手持無沙汰対策に取り組んでいる。到着後には、集団や個別プログラムをはじめ、利用者同士の会話、職員との談話、入浴・リハビリなどを用意している。ただし、利用者が全員揃うまでの待ち時間について、さらに工夫することが望まれる。帰宅時については体力を踏まえ静養を促している様子も確認できている。さなざまな利用者はいることを踏まえ、到着後・帰宅前の過ごし方について再度検証することが望まれる。

【丁寧健康相談に応じることを検証されたい】

利用者や家族から健康に関する相談があった際には、適宜対応し連絡帳や申し送りノートを用いて情報提供することに努めている。通所時にはその都度バイタルサインのチェックを行ったり、月1回の体重測定をによって、日常の健康管理に取り組んでいる。介護場面を観察した際にも、丁寧なバイタルサインの測定が行なわれていたが、利用者へのフィードバックについてはバラツキが見受けられる状況であった。業務の標準化に関するさらなる見直しが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【多職種が連携して楽しめる支援を行っている】

自ら楽しめる時間を過ごせるよう、利用者への支援は多職種が連携し、自立へ向けての情報共有を図っている。自立支援への取り組みとして、リハビリ会議月1回、夕方のミーティング、ミーティングノートにより、その日あった情報などケース記録で確認をとっている。機能訓練指導員が中心となり、看護師・相談員・介護職員との連携のもと、自立支援に向けた個別機能訓練計画書が作成されている。介護支援専門員とはサービス担当者会議への参加により、支援の報告と調整を行っている。地域包括支援センターとの協働による介護者の支援にも努めている。

【「行事食」を取り入れて食事を楽しんでもらえるようにしている】

今回行った利用者調査の、「献立や食事介助に満足しているか」の設問に関しては、「はい」が77.8%であり、高い満足度であった。自由意見では、「美味しいです」、「うどん・そば・ラーメンなどのびています」、「値段が高すぎる。町の食堂ではあの値段では通らないです」という声が聞かれた。四季にちなんだ催し物を行う際には「行事食」を提供して食事を楽しんでもらえるようにしている。さらに、好き嫌いの尊重と食域を広げる働きかけの見極め、食欲の低下した方への勧め方など自立支援の視点と意向尊重のバランスを心がけている。

【利用者の意向のもと、無理のないプランで支援を行っている】

身体機能チェック表をもとに機能訓練指導員と介護職員の連携によって、利用者の希望に沿いつつ、負担のない状態に気を付け、身体を動かし、現状維持の向上を目標に支援している。また、口腔機能訓練の実施結果や食事の様子などから嚥下の状態の確認を行っており、むせ込みなどの状態変化やリハビリ中の急変時に気を付けている。医療に問題ある場面でのリハビリとの兼ね合いの見極めをし、看護師と機能訓練指導員による調和を作ることに努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	27人
利用者総数	40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	66.0%	22.0%	11.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	77.0%	7.0%	14.0%	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	81.0%	14.0%	いゝえ: 0.0%	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	59.0%	25.0%	14.0%	無回答・非該当: 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	74.0%	25.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	77.0%	18.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	77.0%	11.0%	11.0%	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	88.0%	7.0%	いゝえ: 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	77.0%	18.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	14.0%	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	88.0%	どちらともいえない: 3.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 3.0%
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	74.0%	14.0%	11.0%	無回答・非該当: 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	74.0%	18.0%	7.0%	無回答・非該当: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	7.0%	7.0%	無回答・非該当: 3.0%
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	40.0%	18.0%	40.0%	いゝえ: 0.0%

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	株式会社エスケアメイト
事業所名	エスケアステーション小平デイサービス
所在地	東京都小平市仲町 323 番 4 号
連絡先	042-349-1530

○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）

- ・地域で暮らすすべてのの方々の尊厳を支えいつまでも健康で笑顔にあふれる生活を送れるよう医療と介護の連携を通じて 社会の発展に貢献します。
- ・介護を通じて社会に貢献し、一人でも多くの方々の笑顔あふれる生活を目指します。
- ・社員全てが夢と志をもち、自己実現を可能にする価値ある職場環境を目指します。
- ・地域社会の良き一員として、真に地域から必要とされる企業を目指します。
- ・私たちは愛と誠意の心でお客様第一主義に徹します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の状況を日々家族に伝える積極的な努力】

利用者の日々の支援状況は、血圧、体温、入浴、服薬等を中心とした「お客様情報シート」と機能訓練を含む支援・活動内容を時系列に記録する「（予防）介護サービス記録」に記載されている。介護サービス記録は、より詳しく記録するため26年9月、様式を変更したもので一部は事業所に、もう一部は家族にその日の支援状況を詳しく伝えられるよう連絡帳に添付している。記録はそのほか、変化のあったことや連絡事項も記載され、また家族からの意見欄もあり、家族から日々の様子がわかると喜ばれている。なお、この様式は記録の効率化にも役立っている。

【利用者の要望、健康状態に沿った個別対応と楽しめる食事の提供】

食事は毎日魚料理と肉料理の2種類の献立が示され、利用者はその日の希望でどちらか選択できる。また、量の多め、少なめや粥、パンなどの希望もできる。さらに季節感のある献立、行事食を提供し楽しめるようにしている。外注業者の協力もあって、アレルギーなどによる禁止食品には12種の代替食があり、カロリーや塩分制限なども各種対応できる体制となっている。これらは、基本的には事前連絡により行っているが、緊急の変更も可能な限り対応するようにしている。また、体調がすぐれず決まった時間に食べられない場合も2時間まで置き置きができる

【地域で生活する高齢者を支える積極的な取り組み】

デイサービスの利用を希望する高齢者で、家族の急病等のため、緊急に受け入れる必要がある利用者について、ケアマネジャーからの電話連絡で翌日から受け入れるなど迅速に対応している。また、胃ろう、経管栄養、インスリン注射、酸素吸入、ストマ装着など医療的依存度の高い利用者についても看護師、介護職員と併設のショートステイの看護師との協力・連携により積極的に受け入れる取り組みは、地域で生活する高齢者を支える大きな力となっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ホームページ（HP）の内容充実の検討と検索しやすい工夫を】

事業所の情報は、パンフレット、HPと独自に作成したリーフレット「エスケアステーション小平デイサービス」により提供している。パンフレットは、事業所の目的、食事、入浴、機能訓練等が簡潔に紹介され、リーフレットは、事業所の特色と1日の活動の様子がイラスト、写真入りで分かりやすく伝えられている。一方、HPは会社全体を紹介しているため、検索しにくく、内容も簡略であるため、事業所の詳しい情報が必要な者にとっては、不十分なものとなっている。今後、HPによる情報収集の増加に対応するため検索しやすく、かつ内容の充実を期待する。

【業務の一定水準の確保のため、マニュアルの整備及び理解の促進に一層の努力を】

マニュアルは、ケア、共通、事業所別に本社で作成し、それに沿って支援を行っている。各マニュアルは、食事、入浴、機能訓練等の介助、服薬管理、転倒・転落防止、感染症対策とデイサービスの運営や支援内容等が細かく定められ、必要に応じて見直しをしているが定期的には行われていない。マニュアルは、新人研修等で周知に努めているが、内容が多岐にわたるほか、開設後日も浅く、また業務多忙のなか理解が充分進んでいない状況がある。業務の水準確保のため、分かりやすく、活用しやすい事業所独自のマニュアルの作成と事例研修等の実施が望まれる。

【ヒヤリハット事例への取り組みに一層の努力を】

事故発生時には、迅速に対応することを基本とし本社への報告と報告書を作成し、また、家族等への連絡も行ったうえ、緊急ミーティングを行い、情報の共有と再発防止の検討を行っている。ヒヤリハット事例については、事故と同様に報告書をまとめ、朝礼等で情報の伝達・共有とあわせて注意を喚起して再発防止に努めている。しかし、事例の情報共有や検証、再発防止のための検討状況の経過が不明確で、報告書にも記載されていない。ヒヤリハットへの対応は、事故防止につながる重要な課題であり、様式の検討を含めた取り組みの努力を期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の希望等には「NO」と言わない対応への積極的な取り組み】

「お客様のリクエストに対し”NOと言わない”をサービスの方針として利用者の日常の支援に取り組んでいる。この方針等は朝礼で唱和するほか、申し送りノートに記載するなど徹底に努めている。支援の場では事前に把握した送迎時間、入浴時間の希望、浴後のくつろぎ、昼食後の昼寝、座席のこだわり等への配慮や体調に合わせた支援、声かけ等に努力している。また、事前に予定されたアクティビティについても活動場面毎に意向確認を丁寧に行い、時には利用者の希望に沿って別のプログラムを用意するなど一人ひとりの意思を尊重した対応に努めている。”

【利用者の状況に合った、楽しく充実した機能訓練】

車いすの自走、階段昇降等の生活リハビリや握力強化用のゴムバンド、訓練器具による筋力の維持強化訓練などを行っている。特に筋力訓練器具は、6人が器具の周りに座って手足の曲げ伸ばし関節を動かす動作などができるもので、機能訓練指導員である看護師が一人ひとりにあった器具の調節と指導をして、筋力が付いたとの声もあり、楽しくできる訓練となっていて好評である。また、自宅での排泄は歩行が不安定なためパッドを利用していた利用者が、毎回機能訓練を積み重ねた結果、1年後にはトイレでの排泄ができるようになった例もあり喜ばれている。

○利用者調査結果

有効回答者数	25人
利用者総数	42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% はい 8.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0% はい 8.0% どちらともいえない 8.0% 0.0% 無回答・非該当
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	84.0% はい 8.0% どちらともいえない 8.0% 0.0% 無回答・非該当
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	76.0% はい 12.0% どちらともいえない 8.0% 4.0% 無回答・非該当
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	80.0% はい 16.0% どちらともいえない 4.0% 0.0% 無回答・非該当
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0% はい 8.0% どちらともいえない 4.0% 0.0% 無回答・非該当
7. 職員の接遇・態度は適切か	72.0% はい 12.0% どちらともいえない 12.0% 4.0% 無回答・非該当
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	72.0% はい 24.0% どちらともいえない 4.0% 0.0% 無回答・非該当
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	60.0% はい 12.0% どちらともいえない 28.0% 0.0% 無回答・非該当
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	80.0% はい 8.0% どちらともいえない 12.0% 0.0% 無回答・非該当
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0% はい 8.0% どちらともいえない 12.0% 0.0% 無回答・非該当
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% はい 16.0% どちらともいえない 0.0% 4.0% 無回答・非該当
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% はい 20.0% どちらともいえない 4.0% 4.0% 無回答・非該当
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	100.0% はい 0.0% どちらともいえない 0.0% 0.0% 無回答・非該当
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% はい 12.0% 16.0% 20.0% 0.0% 無回答・非該当

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	社会福祉法人黎明会
事業所名	デイサービスやすらぎ
所在地	東京都小平市小川町1丁目485番
連絡先	042-345-0617

○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) 明るく、温かく、安全で快適な環境の提供。
- 2) 豊かな人間関係と科学性に基づく自立援助。
- 3) 利用者の個別性と意思を尊重したプランニングとサービスの実践。
- 4) 利用者、家族、第三社、職員の声を反映させ、風通し良く前進する施設。
- 5) 社会福祉事業者として、在宅生活困難（困窮）高齢者対応の使命を果たす。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【医療ニーズの高い利用者や他施設で断られた利用者も積極的に受け入れている】

当施設の職員は、地域の要介護高齢者へ貢献しようとする姿勢が強く、他事業所で断られたり、医療ニーズの高い要介護者も積極的に受け入れようとしている。現在胃瘻で食事をしている利用者が2名、酸素療法をしている利用者が1名、インシュリン注射の必要な利用者が2名、その他、褥瘡や皮膚炎の処置、排便を必要としている利用者、ミキサー食の利用者など、医療ニーズの高い利用者を受け入れている。今後の更なる高齢化に伴い、そうしたニーズはより高くなると思われ、センターでは職員の熱意にのみ頼ることなく、職員体制の充実を目指している。

【バラエティーに富んだ活動が沢山用意され、利用者の暮らしを豊かにしている】

作業療法士によるリハビリ体操、多くのボランティアによる歌遊び、活花、パッチワーク、折り紙、絵画、書道、刺し子、ちりめん細工、染色、気晴らしタイムと称される職員によるゲーム等、沢山の活動が用意されている。それらの作品のいくつかが室内や廊下に展示されている。季節行事も四季折々取り入れて、利用者を楽しませている。これらは楽しいだけでなく、手足や頭の訓練に十分寄与しており、利用者の暮らしを豊かにしている。ボランティアの高齢化により活動の衰退も危惧されており、今後は運営の仕方を工夫して充実していくこととしている。

【多種類の福祉事業を包含している総合的な法人施設として、活用の可能性が大きい】

当法人は介護保険事業のほとんどを運営しており、その他、病院や障害者のための福祉施設も運営している。その地域貢献度は大変高い。デイサービスの実務の中でも、その有効性は発揮されており、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所との連携は日常的に密に行われ、何かの折に病院は利用者にも十分安心感を与えている。その他、特別養護老人ホームや老人保健施設も併設されており、利用者側から見ると、その活用可能性は大きい。センターでは法人の力をさらに生かした運営に努め、利用者への支援の充実を高めたいとしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【理念・方針の再確認と理解の深化に向けた取り組みを期待したい】

法人は、共通理念の下、数多くの施設を設置・運営している。特別養護老人ホームと併設されている当事業所は、法人理念を踏まえて設定した、特別養護老人ホームと同じ理念（明るく、温かく、安全で快適な環境の場の提供など）のもと事業運営を行っている。しかし、理念・方針が現場に十分徹底されていない様子がうかがわれる。医療度の高い利用者など支援困難な利用者を受け入れるセンターとして、職員が理念のもと結集して事業に携わることがますます重要となっている。理念・方針の再確認と深化に向けた取り組みを期待したい。

【情報の共有化に向けて更なる工夫・検討を期待したい】

センターでは、職員ミーティングや朝礼等で運営方針や利用者の情報等について報告・相談・連絡を行い情報の共有化に取り組んでいる。しかし、センターの職員構成は、現在職員31人中、常勤職員6人、非常勤職員25人となっており、かつ非常勤職員の多くが短時間勤務のパート職員となっている。また、勤務時間帯も区々になっている。このため、ミーティングや申し送りに職員全員が揃うのは現実的に困難となっており、情報の共有化さらには業務の標準化の充実が課題となっている。更なる支援の充実に向けて、運営方法等の工夫・検討を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の希望が多い入浴にできる限り対応している】

当施設は一日定員35人であるが、そのうち30人近くの入浴希望に込めている。入浴は利用者の健康増進には欠かせないものであり、褥瘡などの皮膚疾患のある利用者には特に重要である。週2回を基本にしているが、必要に応じて回数の多い利用者もいる。毎日この数の利用者の入浴介助を行うことは大変なことである。入浴は午前中に行われており、その同じ時間、刺し子や活花、思いの強い入浴サービスに取り組んでいきたいとしている。

【医療ニーズの高い利用者や、他事業所で断られた利用者も積極的に受け入れている】

当施設のモットーは、どのような利用者も断らずに受け入れるということである。胃瘻が造設されている利用者や酸素療法を行っている利用者、インシュリン注射を行っている利用者、褥瘡の処置が必要な利用者など、医療ニーズの高い利用者も、他事業所で断られた利用者も、果敢に受け入れている。その上で、入浴や運動、様々な活動を提供し、利用者の健康増進と自立支援をはかっている。利用者や家族の要望を第一とし、何とか要望に応えようと職員は懸命に対応している。その結果、利用者の総合的満足度はほぼ9割に達している。

【利用者や家族の要望を第一とし、それに応える努力をしている】

利用者や家族の要望を第一に、それに応えるように努力している。当施設は5時間以上7時間未満のサービス提供を基準としているが、家族の要望により、7時間以上9時間未満の範囲にも対応している。当日の家族の要望にもできる限り対応し、送り時に家族が不在の場合、再度送っていることもある。食事内容の好みにも配慮し、利用日が祭日の時は同じ週の別の曜日に換えたり、家族の心配事にも対応して感謝されたりと、利用者と家族の思いに常に気を配り、対応しようと努力している。

○利用者調査結果

有効回答者数	49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	77.0%	16.0%	いれえ: 2.0%	無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	10.0%	いれえ: 0.0%	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	93.0%	どちらともいえない: 2.0%	いれえ: 0.0%	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	69.0%	18.0%	10.0%	いれえ: 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	59.0%	26.0%	12.0%	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	87.0%	8.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	6.0%	いれえ: 4.0%	無回答・非該当: 4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	79.0%	12.0%	8.0%	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	65.0%	18.0%	16.0%	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	85.0%	10.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	10.0%	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	85.0%	10.0%	いれえ: 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はわかりやすいか	77.0%	18.0%	いれえ: 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	77.0%	14.0%	8.0%	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	61.0%	18.0%	18.0%	いれえ: 2.0%

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	社会福祉法人まりも会
事業所名	まりも園デイサービスセンター
所在地	東京都小平市上水南町4丁目7番45号
連絡先	042-321-9395

○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）法人の基本理念と基本方針のもと、社会福祉法人としての公共性の保持と安定した運営を目指します。
- 2）高齢者が地域の一員として安心して暮らすことができるようお手伝いします。
- 3）ご家族の介護の軽減のためのサービスと情報を提供します。
- 4）個人の尊厳を守り、ひとりひとりの意向に応じたサービスの提供に努めます。
- 5）職員の専門性と資質の向上を図り、働きやすい職場環境の整備を目指します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【外出レクリエーションなど、利用者が楽しみに通所できるようアクティビティを工夫している】

午前中は脳活性トレーニングや手工芸等、午後には悠々クラブ（職員考案のレクリエーション）や各種クラブ活動を行っている。各種クラブ活動は、ボランティアの方々が中心となって行い、大正琴やハーモニカの演奏会の他にフラダンスや生花クラブなど多種にわたって活動している。また、利用者に人気があるのが、毎月の外出レクリエーションである。外出レクリエーションは3か月ごとに実施し、大きな公園や植物園などに出かけ、普段はなかなか味わえない特別な1日となっている。家族も参加可能で、家族からも好評を得ている。

【多様な地域のボランティアの導入や保育園園児の訪問などで、利用者の生活の幅を広げている】

多様な地域のボランティアを導入し、利用者の生活の幅を広げている。ボランティアの講師は、大正琴やアコーディオン、生花、フラダンスといった、専門性の高いものもあり、利用者の大きな楽しみとなっている。さらに利用者に好評なのが「コロロ探検隊」という園児の慰問で、基本月1回の頻度で、保育園との交流があり、歌や踊りを披露している。広報紙「きずな」でもコロロ探検隊の活動風景が掲載されており、利用者から満面の笑顔がみられている。

【年3回、家族懇談会を開催し、家族との情報交換・情報共有に努めている】

年3回、家族懇談会を開催し、家族との情報交換・情報共有に努めている。在宅生活で同じ問題を抱えた家族同士が話し合いを行うことで問題解決の兆しを見つけだしたり、介護ストレスを少しでも発散してもらうことを目的としている。家族の中には認知症介護に疲れを感じている方が多く、その負担を少しでも軽減できるよう家族向けに「認知症とは何か」の勉強会を懇談会の中で行っている。認知症に対する理解を深めることで、家族の苛立ちが軽減され、認知症と言う疾病に関する知識の向上につながっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【排泄環境の改善が望まれる】

トイレは男女それぞれ1か所ずつあり、車いすでも入れるように広いスペースを確保している。男性用トイレは小便器が2つあるものの現在は使用禁止となっているため、洋式の腰掛トイレ1台のみとなっている。利用者の特性上、立って排尿を行うと転倒のリスクがある方がいるため、小便器の使用を禁止としている。また、洋式トイレも手すりの設置位置から、右麻痺の利用者には使用が困難なものとなっている。利用者の安全確保と適切な排泄環境の観点から、排泄環境の改善が望まれる。

【業務マニュアルの整理、見直しが望まれる】

利用者個々の支援方法は、フェイスシートを「個別マニュアル」として職員間で標準化している。職員はフェイスシートを見ることで、利用者の基本情報や支援方法などの情報を知ることができ、サービスの標準化にもつながっている。そのため、入浴・排泄などの業務マニュアルを確認することがなく、数年ほど見直しが行われていない状況である。個別マニュアルは、あくまで応用編とし、新人職員の育成のためにも、業務の基本となるマニュアルの見直しが望まれる。

【事故未然防止に向け、職員の気づきについて書面に残すことを期待したい】

事業所で起きた事故については、事故報告書に内容を記載し、再発防止に努めている。事故報告書の内容については、事故の概要（いつ・誰が・何を・どうしたを記載）の他に事故の要因を分析し記載する欄が設けられている。事故要因を分析し、類似事故が起こらないよう対応策を検討する流れができていいる。ミーティングの際には職員の気づきがあげられ、改善策についても検討されているが、ヒヤリハットの記載がない。事故未然防止に向け、職員の気づきについて書面に残すことを期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【個別ケアマニュアルが業務の標準化につながり、統一した支援につなげている】

サービスの開始にあたり、事前に面接を行い、利用者の情報を収集しフェイスシートの作成を行っている。フェイスシートは全部で4ページの構成となっている。1ページ目は基本情報が記載され、家族情報や医療機関等が記載されている。2ページ目には既往歴や薬情報、生活暦が記載されている。3・4ページは個別ケアマニュアルとなっており、利用者の身体状況や移動動作、食事、排泄、入浴などについての支援方法や注意点が記載されている。個別ケアマニュアルが業務の標準化につながり、統一した支援につなげている。

【「利用者の笑顔、職員も笑顔」を掲げ、職員皆が明るく利用者対応すべく努めている】

当事業所のスローガンとして「利用者の笑顔、職員も笑顔」を掲げている。スローガンを掲げた理由として「サービスを提供している職員が笑顔にならなければ、利用者も笑顔になれない」という職員の意見を受け、このスローガンを掲げることとなった。スローガンを掲げることにより、職員一人ひとりが笑顔での対応を意識するようになり、職場の雰囲気明るくなっているようである。評価員の滞在調査での印象でも、チームワークも良好で、利用者も落ち着いて過ごすことができていいる。

【定期的に利用者が自由に意見を申し出る場を提供している】

第三者委員会（オンブズマン）制度を設けている。第三者委員は、2名で民生委員や介護相談員の経歴の方々である。月1回、第三者委員2名が来所し、利用者への聴き取りやフロアの様子を観察し、職員にフィードバックしている。検討の上、第三者委員へ改善策を報告している。第三者委員の訪問は事前に掲示している。年2回、第三者委員との懇談会も実施し、職員と定期的な情報交換会も開催している。第三者委員は家族懇談会にも出席し、直接家族の要望の把握も行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	20人
利用者総数	43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%	15.0%	5.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	15.0%	5.0%	5.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	85.0%	5.0%	10.0%	どちらともいえない: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	30.0%	いれ: 0.0%	無回答・非該当: 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	75.0%	20.0%	5.0%	無回答・非該当: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	5.0%	5.0%	いれ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	5.0%	5.0%	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	85.0%	5.0%	10.0%	いれ: 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	65.0%	10.0%	25.0%	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	95.0%	5.0%	どちらともいえない: 0.0%	いれ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	15.0%	10.0%	いれ: 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	80.0%	10.0%	10.0%	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	80.0%	10.0%	5.0%	5.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	25.0%	5.0%	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	50.0%	25.0%	5.0%	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	株式会社アジア経営システム監査研究所
事業所名	どりいむ津田
所在地	東京都小平市津田町2丁目15番7号 どりいむ津田
連絡先	042-312-1508

○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) 一人ひとりに最適なサービスの提供
- 2) 尊厳の尊重と人権の擁護
- 3) 安全で清潔な環境の提供
- 4) 法令の順守
- 5) 家族の方への安心の提供と負担軽減

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【アセスメント表を毎月作成し、介護支援専門員に送付しています】

当事業所では健康状態等のアセスメント表を使って、利用者の状態やサービス利用時の対応の現況を、毎月担当の介護支援専門員に知らせている。利用者の状態等に変化がないか、また事業所のサービス利用が利用者のニーズ（課題）を満たすものになっているかを確認する資料として提供し、緊密な連携をしている。

【利用者一人ひとりにあったアクティビティサービスを提供しています】

見学や契約の際にアクティビティの希望や意向を聞き取り、利用者の希望に対応できるように努めている。希望のアクティビティ活動をすることで、残存能力を活性化させたり、往時の意欲を呼び起こしている。また、毎日発行している「パロちゃん便り」を使って、季節にちなんだ行事や旬の野菜等を掲載し話題作りをしている。この話題から故郷や当時の唱歌や流行歌などを電子ピアノ伴奏で一緒に歌い、回想している。介護福祉士、社会福祉士等の専門職が対応し、小規模の強みをいかした個別の対応ができるよう努めている。

【天気の良い日は毎日近隣の公園等に散歩に出かけ、利用者から喜ばれています】

当事業所は近隣に公園が多くあり、自然環境に恵まれた位置に立地している。天気の良い午後は毎日のように近くの公園に散歩に出かけ、そこで出会う親子や犬などに触れあい、楽しんでいる。日常、小さな子どもや動物に触れあう機会が乏しいので、利用者からは喜ばれている。時々、湖や山の麓までドライブをし、窓から見る景色や季節感を堪能することもある。施設の空間だけにとどまらず、地域にも目を向け広がりを持った利用者支援をしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【個人情報保護方針への利用者の同意を書面で確認する取り組みが期待されます】

当事業所独自の個人情報保護方針には、利用目的、第三者提供の制限、開示・訂正・利用停止の請求などについて明示されていて、ホームページでも公開されている。パンフレット、ホームページへの写真掲載については書面で同意をもらいプライバシーの保護に努めているが、個人情報保護方針そのものについては書面での同意は得ていない。早急に改正することが望まれる。

【利用者増加を想定しアクティビティについてさらに充実させることが期待されます】

当事業所では、全員に画一的なサービスを提供することはしないとしている。囲碁・将棋・麻雀・カラオケ・ぬり絵など希望に応じて個別に提供し、利用者から喜ばれている。現在1日の利用者は多くて4名程度であり、ほぼマンツーマンの対応が出来ているが、今後利用者が増えて行った場合対応が難しくなると思われる。その場合、職員を増やすことを考えているようだが、どのようにアクティビティを提供するか検討することもあると思われる。現在の質を落とさず、集団で実施する良さも発揮できるような取り組みが期待される。

【利用者が地域の一員として生活する機会を創るため、地域情報を提供することが望まれます】

当事業所では外出プログラムに力を入れ、毎回何らかの形で外出し、外出先で出会う人々や子どもとの自然な交流を大事にしている。在宅時一人で出かけるのは無理な利用者ばかりなので、特に地域情報の提供は行っていないようだが、出かけるのは無理であっても長年地域で暮らしてきた人たちに地域情報を提供することは大切なことと思われる。市報や公民館便り、新聞折り込みチラシなど手軽に使える資料は多い。これらを材料に話題を提供するなどして、地域の一員として生活していることが実感できるような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**【毎月きめ細かなアセスメントを行い、介護支援専門員に結果を報告しています】**

当事業所は、要介護状態の軽減、悪化を防止できるように適切なサービスを提供することを目指している。居宅サービス計画書に基づいて、通所介護計画書を作成しているが、その際、本人・家族の希望、日常生活動作、身体状況など、詳細なアセスメントを行っている。通所介護計画の内容は書面で利用者・家族に丁寧に説明し了承を得ている。毎月きめ細かなアセスメント表を作成して介護支援専門員に報告している。具体的な支援内容による利用者の状況の変化が読み取れるものになっている。

【利用者一人ひとりの最適な個別メニューのサービスを提供しています】

当事業所の理念の第一に、一人ひとりに最適なサービスの提供するを掲げている。理念の具現化を目指し、利用者の希望を最大限に尊重したアクティビティサービスを実施している。全員に画一的なサービスを団体として提供することはせず、囲碁、将棋、麻雀、カラオケ、切り絵など多彩なアクティビティの中から利用者が選択した個別のメニューを楽しむことを支援している。職員自己評価では「アクティビティをもっと充実させたい」「アクティビティのメニューを増やしたい」という意見があり、今後の開発が期待される。

【事業所は、「連絡ノート」や口頭で話すことで家族と緊密に連絡を取っています】

当事業所では、家族との交流・連携を大切にしている。送迎時に「連絡ノート」を取り交わし口頭でも話すようにしている。「連絡ノート」に、家族からは体調や睡眠の状況、朝食の摂食状況や服薬などについて記載してもらい、事業所からは、バイタルや食事、入浴、排便、服薬、特に活動内容については、午前と午後に分けてくわしく報告し、家族と事業所の連携に努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	8人
利用者総数	8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	87.0% 12.0% 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	75.0% 12.0% 12.0% いれえ: 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	100.0% どちらともいえない: 0.0% 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	50.0% 25.0% 25.0% 無回答・非該当: 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	87.0% 12.0% いれえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	100.0% どちらともいえない: 0.0% 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% 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に信頼できるか	75.0% 25.0% どちらともいえない: 0.0% いれえ: 0.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応に信頼できるか	75.0% 25.0% どちらともいえない: 0.0% 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	87.0% 12.0% 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	87.0% 12.0% いれえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	50.0% 50.0% どちらともいえない: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
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	50.0% 50.0% どちらともいえない: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0% 12.0% いれえ: 0.0% 無回答・非該当: 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	25.0% 75.0% どちらともいえない: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%

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	社会福祉法人多摩済生医療団
事業所名	多摩済生ケアセンター
所在地	東京都小平市美園町3丁目12番1号
連絡先	042-342-0620

○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) 施設の理念「添う心」を念頭に置き支援に努めている
- 2) 利用者様の希望に沿った支援を提供する
- 3) どのような状態な方であっても受け入れる
- 4) 医療依存度の高い方でも受け入れられる様に職員の技術向上に努める
- 5) 地域との交流を通し開かれた施設を目指している

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【医療依存度が高くても受け入れ日常のアクティビティプログラムに機能訓練を織り込み個別管理の徹底により残存機能の維持向上に努めている】

介護、看護の職員が密接に連携しながら、安全安心を第一にサービスの提供に努めている。例えば通所を希望する利用者が、医療依存度が高い場合であっても、受け入れることを施設の運営方針としている。また、利用者の自立を助け、日々の生活を豊かに楽しく過ごせるように、機能訓練指導員を増員して日常のアクティビティプログラムに実効性のあるリハビリテーションを織り込むなどその拡充に力を入れている。その結果、利用者が自ら歩けるようになるなど残存機能の維持向上を図って効果を挙げている。

【気持ちよく施設での一日を過ごせるように、趣味などの色々な活動を楽しめるように工夫している】

利用者が積極的に気持ちよく施設での一日を過ごせるように、趣味などの色々な活動を楽しめるように工夫している。色紙などを素材とした創作活動、習字、アクセサリー、陶芸などの手芸、バルコニーでのガーデニング、麻雀、囲碁など多くのボランティアの支援もあり、作品はダイルーム内、エレベータホールに飾って来訪する人々の目を楽しませている。また、いちょう祭り、や市の作品展に出品して多くの来場者の鑑賞に供するとともに製作者の創作意欲をかきたてることにも繋がっている。

【希望の多い入浴サービスの提供に職員が連携して最大限の努力を重ねている】

希望の多い入浴サービスの提供に職員が連携して最大限の努力と注意を払いながら要望に応えている。通所介護のダイルームは施設の3階にあり、浴室は1階とその移動距離が長く、職員は多くの労力と時間を要している。しかし、利用者にとっては、上下の往復が返って気分転換を促しており、また、2室3種類の浴槽を整えて、利用者の日常生活動作に合わせたキメ細かな入浴サービスを提供している。利用者アンケートでは、他施設で入所中にできた骨に達する褥瘡が週3回の通所入浴とケアで、一ヶ月程で完治したとの感謝の声が寄せられている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員個々のサービスマナーの一層の向上や基本的介護技術の更なる練磨に力を入れる取り組みが期待される】

施設では、職員のサービスマナーの一層の向上と食事、排泄、入浴、移動など基本的介護技術の更なる練磨が大切と考えている。職員間のチームワークが良く取れており、心温かい介助に努めている職員が多い状況から、これに加えて先輩職員による適切なアドバイス、あるいは、職員相互で支援への取り組みについての勉強会やセルチェックによる振り返りを行うなど一層マナーや技量に優れた職員を養成する取り組みが期待される。

【「理念」「行動指針」毎年の「事業計画」など全職員に周知徹底する方法をさらに工夫することが必要と思われる】

「理念」「行動指針」毎年の「事業計画」の策定は、経営層の示す基本的考え方を受けて、現場から自由な発想でボトムアップで原案が固められ、職員全体会で決定周知されている。さらに、各種会議、研修会、人事考課の際の個人面談など多くの機会を通じて徹底を図っており、優れたプロセスとして評価される。施設の規模が大きくなり、非常勤職員を含め多様な勤務形態の下での十分な浸透は簡単ではなく、改善の余地を残している。会議の場での読み合わせ、理解度のセルフチェックなど全職員が真に身に付け体現する方法を工夫することが必要と思われる。

【業務の簡素化効率化や支援メニューでの重点化差別化など施設の特長を打ち出すことが大切と思われる】

通所介護は設備や採算の面から新規参入が増える傾向にある。従って、差別化が重要であり当施設の特長を明確に打ち出す必要がある。そのためには、職員全員が力を合わせ知恵を絞って、新機軸の支援メニューを工夫し、マーケティングによるニーズの把握、検討中の営業時間の日曜日など延長の可否について、シュミレーションを通じたバランスのとれた運営形態の検討が望まれる。また、職員配置の面からも、内部のレイアウト、動線の見直し、同時に、業務や帳票類の簡素化、電子化による効率向上の検討など間接業務の削減に取り組む必要がある。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【的確な介護計画.と利用者に見合った個別の支援実践に努めている】

在宅での自立した生活が続けられるように利用希望者やその家族の身になって、軽度、重度、医療依存度の高い利用者でも、その状況の程度に拘らず、積極的に受け入れている。そのため常に職員間で心くばりの効いたケアを話し合い、希望に沿った的確な介護計画.とその実現に取り組みつつ、利用者に見合った個別の支援実践に努めている。併せて、ボランティアの力も借りて、多彩なアクティビティを採り入れて、積極的に身体を動かし、残存機能の維持改善に力を注いでいる。

【施設内調理による温かい食の提供、家庭的なメニューが取り入れられて豊富になっている】

利用者にとって、色々な利用者と会う愉しみと同時に食事も大切な要素と言える。従来の弁当形式を改め、施設内調理による温かい食の提供、麺類やカレーなどメニューも家庭的なものが取り入れられて豊富になっている。また、粥や刻みなど食形態も増えて利用者にとっては食し易さが加わっている。また、味については好みも多く、利用者調査では、味にバラツキがあるとの声も聞かれたが、調理員が昼食の場を訪れて、聞き取り調査をして、より良い食事の提供に努めている。

【施設行事には家族連れで多くの住民が訪れ利用者との交流も盛んである】

歴史を重ね地域に根ざした施設となっており、重い利用者でも受け入れて介護、看護職員が協力し合っ

て利用者支援に臨み、また、併設の医療機関との連携も相まって安心安全で信頼性の高い施設となって

いる。近隣住民の援けも多く、多彩なボランティアが手芸などのクラブの活動やお茶出しでは、時間帯、利用者の好みに合わせて、お茶の濃さや温度を変えるなど、きめ細かな心の籠ったサービスをしている。一方、いちょう祭りなどの施設行事には家族連れで多くの住民が訪れ、バザー、作品展示などを利用者、ボランティアと楽しみ、交流も盛んである。

○利用者調査結果

有効回答者数	65人
利用者総数	141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%	18.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	67.0%	27.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 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	70.0%	20.0%	7.0%	いゝえ: 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	69.0%	24.0%	いゝえ: 1.0%	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	87.0%	9.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	78.0%	13.0%	7.0%	いゝえ: 0.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応に信頼できるか	81.0%	12.0%	どちらともいえない: 4.0%	いゝえ: 1.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応に信頼できるか	60.0%	13.0%	24.0%	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	75.0%	15.0%	7.0%	いゝえ: 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	13.0%	12.0%	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%	15.0%	いゝえ: 0.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明がわかりやすいか	73.0%	12.0%	13.0%	いゝえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	16.0%	15.0%	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	49.0%	21.0%	26.0%	いゝえ: 3.0%

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	社会福祉法人村山苑
事業所名	ハトホーム在宅サービスセンター
所在地	東京都東村山市富士見町2丁目7番5号
連絡先	042-398-2555

○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) 法人理念
- 2) ハトホームの基本方針
- 3) 体を動かすことを中心にしたメニューでデイサービスを行う
- 4) 利用者の心身の状況や環境に留意し、可能な限り居宅における自立した生活が営めるよう、利用者立場に支援する
- 5) 利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の選択にもとづいた適切なサービスの提供に努める

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【広いスペースを有効に活用して利用者の身体機能維持に努めています】

在宅生活の継続を留意し利用者へ個別サービスの提供を行い、楽しんで帰ってもらえるよう心掛け、利用者の心身の状況に配慮しながら、体を動かすことを中心にしたメニューを積極的に取り入れています。事業所は特別養護老人ホーム内に設置されており、広いスペースが確保されています。食事スペースとは別に体操やゲームを行うことができるため、利用者は他利用者の動きを気にすることなく身体を動かし伸び伸びと楽しんでいます。

【事業所の様子が良く分かる広報誌を毎月発行しています】

A4判の広報誌を発行していますが、25年度までは年4回だった発行回数を26年度は毎月の発行に変更しました。この広報誌には、毎月の行事や、職員の自己紹介、食事など盛りだくさんの内容が写真入りで紹介されており、事業所での活動の様子が一目で分かるようになっています。また、配布先は利用者、家族の他、地域の居宅介護支援事業所、地域包括支援センター等ですが、利用者、家族のみならず、ケアマネジャー等からも評価を受け、楽しみにしており、利用者、家族並びに関係機関との連携の強化に繋がっています。

【併設施設の調理に事業所職員を参加させる取り組みを始めました】

食事は併設の特別養護老人ホームと同じものが提供されています。事業所においても職員による検食を行い、管理栄養士と調理師が毎日食事中に巡回し、利用者の嗜好の聞き取りや摂取状況の確認をしています。より食べやすい食事となるよう、利用者の意見は厨房にも伝えていますが、さらに利用者の意向を反映できるよう、職員会議に調理員が参加し、要望を直接伝えていきます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者への質の高いサービス提供を行い、通所介護事業の発展に期待します】

事業所は3市の境に立地しており、いずれの市の中心部からも離れているため、居宅介護支援事業所か

らの紹介を受けにくく利用者が減少傾向にありましたが、センター長が専任となり営業日の見直しを行い、身体を動かすことを豊富にメニューに取り入れて利用者の増加に取り組んでいます。今後、積極的に営業活動を行い利用者が増加し、在宅生活継続のための質の高いサービス提供が行われるよう職員の意識の向上に期待します。

【利用者向けのパンフレットを更新することが望まれます】

パンフレットは数年前から内容が更新されていません。このため、アクティビティの内容が以前の手芸等を中心としたものから、現在は事業所の広いスペースを利用したゲームや体操が中心となっていることや、サービス提供時間が利用者の要望により24年度から7～9時間変わったこと、祝祭日も営業するようになったこと、年末年始の休みを変更したことが、新たに利用を希望する潜在的利用者、家族にはパンフレットから伝わりません。早急に必要な情報を網羅すべく、パンフレットを現状を反映した内容に更新することが期待されます。

【事業所独自の実践を、広く外部へ伝える事を期待します】

事業所が駅より離れており、積極的な営業もしなかった為、25年度の前期には利用者数の落ち込みが見られましたが、法人全体の人事異動が行われ、事業所間との調整や連携もより強く行われるようになりました。また、事業所独自の改革として、利用者の嗜好の聞き取りをはじめ職員会議に調理員が参加し、意向を直接伝えています。PTによる生活に結びついた訓練も、利用者の増加やADL（日常生活動作）の向上等、結果が出てきています。こうした実践や結果を具体的に外部へ広く伝える事も必要と考えます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者や行政、関係機関に対する情報提供を強化し利用者の増加に繋げています】

事業所は広報誌を26年度は毎月発行しており、利用者や居宅介護支援事業所等は最新の状況知ることができます。また、居宅介護支援事業所向けには、広報誌の裏面に空き情報も記載しており、居宅介護支援事業所が受入れの可否を容易に確認して利用希望者に紹介することができるようになっています。また、利用者の問い合わせ、見学希望は問い合わせノートに記載して迅速に情報を提供できる体制とした他、希望に応じて見学時の送迎も行っており便宜を図っています。この結果、現在は定員25名に対して目標の1日当たり17名が利用する日も出てきました。

【理学療法士による機能訓練は自宅生活にも結びつくプログラムとなっています】

専属PTによる機能訓練は、自宅での家族による介護負担の軽減を考慮して、下肢筋力を維持するようなプログラム等を実施しています。また、自宅生活でも必要となる歩行訓練・段差昇降など生活に結びつく訓練は利用者自らの強い希望により実施しています。利用者の目的意識もはっきりとしており、その効果を確認できる事から真剣に取り組んでいます。さらに、フロア内の歩行や送迎時のステップ昇降などのアドバイスは利用者ごとに受けられ、利用者や家族から喜ばれています。

【日常動作の訓練を楽しんで行えるよう、身体を動かすゲームを中心に組み立てています】

リハビリ訓練のほか、日常動作の訓練に結びつくようなレクリエーションを行っており、身体を動かすゲームを中心に、競技形式（チームに分けて競いあい得点表を貼り出す）をとる等、全員が楽しみながら行えるよう工夫しています。使用する道具は手作りしているものが多くあり、関節や筋肉の硬化を防ぐゲームだけでなく、利用者の工夫による創作活動にも繋がっています。また、薄紙を丸めて絵にする「マルマル」のような創作活動は、細かい作業を行うことで手の動きを良くすることに役立ち、利用者同士の協力しあう体制も作り出しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	37人
利用者総数	59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	67.0%	18.0%	10.0%	無回答・非該当: 2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	8.0%	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	89.0%	8.0%	いゝえ: 2.0%	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	70.0%	18.0%	8.0%	いゝえ: 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	72.0%	18.0%	5.0%	いゝえ: 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%	8.0%	8.0%	いゝえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	72.0%	8.0%	5.0%	13.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	72.0%	10.0%	16.0%	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	59.0%	13.0%	27.0%	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	83.0%	5.0%	8.0%	どちらともいえない: 2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	5.0%	16.0%	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	72.0%	8.0%	8.0%	10.0%
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	70.0%	16.0%	13.0%	いゝえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	13.0%	5.0%	13.0%
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	54.0%	18.0%	5.0%	21.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

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	社会福祉法人弥生会
事業所名	くにたち北高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都国立市北3丁目2番1号 5号棟
連絡先	042-571-0200

○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) 心身の自立のための働きかけとそのための援助をします
- 2) 集団の中で個人個人を尊重します
- 3) その方のそれまで積み重ねてきた生き方を尊重します
- 4) 手作り・豊富なメニュー・楽しさとゆとりのある食事時間を提供します
- 5) 家族・各関係機関と連携し、一人ひとりに合った援助内容を提供します

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者は食事時間が生活の中で大きな楽しみのひとつとなっている】

事業所内にて調理される食事は、様々に工夫されている。食事形態は常食以外にお粥や刻み、軟菜食などの多様な対応が可能であり、咀嚼・嚥下機能低下者への対応にも努めている。季節感、栄養バランス、バラエティに富んだ内容の主菜おかずを2種類用意し、当日に好きな方を選択できるシステムを採っている。選択できるシステムになり、残菜も少なくなっている。このような改善を重ねることで、利用者は食事時間がデイサービス生活の中で大きな楽しみのひとつとなっている。

【利用者の心身状況を把握し、安全で快適な送迎ができるよう配慮している】

送迎について、利用開始前にはコースの試運転を行い、時間配分を確認した上で運行表を作成している。車酔いの有無、心身状況、生活環境などに配慮し設定している。2便以降で帰宅する利用者に対しては、利用者の希望や状況に合わせてレクリエーション活動などを提供し、数種類のメニューから好きな飲み物を選んでもらい提供する「おもてなしの時間」という取り組みを行って、落ち着いて過ごしていただいている。

【利用者の気持ちを大切にした対応などに、利用者・家族の満足度が高い】

今回の利用者調査では、7割強の利用者および家族から回答を得ることができた。その中でも、「生活スペースは清潔で整理された空間か」、「あなたの気持ちを大切にしながら対応しているか」などの設問に対してほぼ全員の方が「はい」と回答され、高い満足感を示されている。自由意見でも、「ベテランの職員が多く、本当に助かる」、「全て安心してお任せできる」、「自分のペースで過ごすことができ、気持ちよく過ごせている」などの声が聞かれた。総合的な感想では、「大変満足」・「満足」が有効回答数の9割強を占めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【選択制のあるプログラムなど活動内容のさらなる充実に取り組む】

作品作り・手工芸・書道・生花・ヨガ・カラオケなどの趣味活動、合唱・音楽レクリエーションなどの

音楽活動、誕生日会、外出、ほか各種ゲームやレクリエーション等を講師やボランティアの協力を得ながら多様な内容で実施している。ただ、今回の職員自己評価では、「事業所を選んでもらえるようチャレンジしたい」、「活動内容に変化を持たせたい」、「時代やニーズに合わせた新しい行事を検討したい」などの声が聞かれ、事業所としても利用者個々に応じた選択制のあるプログラム作りなどに取り組んでいく意向である。

【現状に則したマニュアルの見直しと活用を進めていく意向である】

マニュアルは法人内で統一されたものが備え付けられており、食事、入浴、排泄などのサービスに関するマニュアルをフローチャート形式で作成するなど工夫している。マニュアル作成や見直しは、委員会で共同作業を行っており、各部署の意見が反映されるようになっているが、マニュアルの見直し時期や点検は不定期的な状況となっている。事業所では日常的な活用に至っていないと感じており、現状に則した内容への見直しと活用を進めていく意向である。

【事故・ヒヤリハット事例を集計・分析して、さらなる安全性の向上に活かしていく】

事故の再発防止ため過去の事例をもとに見直しに取り組んでいる。事故や事故には至らなかった事例（ヒヤリハット）を収集し、全職員に回覧して予防対策に活用している。事業所としては、これらの事例を定期的に集計・分析して、安全性の向上への意識付けと改善策を検討していきたいと考えており、今後の対応が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【計画に基づいて様々な内部研修を行い、職員の資質向上に取り組んでいる】

職員が一定レベルの知識や技術を学べるよう、研修計画に基づいて研修を実施している。デイサービスへの通所が利用者にもたらす効果を検証し、さらに支援技術を高めていくことなどを目的とした「支援効果」の研修を取り入れている。新任職員に対しては、研修チェックリストに基づき、漏れの無い教育とOJTを通じた育成を図っている。内部研修として、今年度は、送迎車の乗り心地・感じ方を体験するドライバーズ研修、外部講師を招いて転倒リスクについての講習、法人内事業所間の交換研修などに取り組んでいる。

【外出行事は2週間の実施期間をとり、少人数で時間に追われることなく楽しんでもらう】

季節折々の行事、作品展、外出行事を開催し、季節感を感じてもらったり、楽しみや喜びに繋がるよう職員が綿密に企画し実施している。花見ドライブ、秋のピクニック、散歩など利用者が希望する外出行事を数多く実施し、大変に好評を得ている。昨年までは大勢で外出を行っていたが、今年度から年に2度の外出は実施期間を2週間とり、午前・午後に分かれ、少人数で出かけている。職員と利用者がゆっくり会話しながら、時間に追われることなく楽しめると好評である。

【体操や運動的プログラムを健康の維持・増進を目的として計画的に取り入れている】

プログラムの中で必ず体操や運動的プログラムを健康の維持・増進を目的として計画的に取り入れている。訓練内容については、利用者が自宅でもできるような内容のプログラムを取り入れるよう努め、残存機能を活かした内容となるよう留意している。リハビリコーナーには歩行訓練並行棒が設置されている。継続した歩行訓練ができるよう、すぐ横の壁には東海道五十三次の地名を張り、個々のペースで完歩できるようになっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	50人
利用者総数	70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% はい 8.0% どちらともいえない 2.0% 無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0% はい 12.0% どちらともいえない 2.0% 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	90.0% はい 8.0% どちらともいえない 2.0% 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	86.0% はい 12.0% どちらともいえない 2.0% 無回答・非該当: 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	76.0% はい 16.0% どちらともいえない 8.0% 無回答・非該当: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	98.0% はい 2.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0% はい 6.0% どちらともいえない 4.0% 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	96.0% はい 2.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当: 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	76.0% はい 20.0% どちらともいえない 4.0% 無回答・非該当: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0% はい 4.0% どちらともいえない 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	80.0% はい 16.0% どちらともいえない 4.0% 無回答・非該当: 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	38.0% はい 10.0% どちらともいえない 50.0% 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はわかりやすいか	76.0% はい 16.0% どちらともいえない 8.0% 無回答・非該当: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0% はい 2.0% どちらともいえない 4.0% 無回答・非該当: 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	42.0% はい 50.0% どちらともいえない 4.0% 無回答・非該当: 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	社会福祉法人弥生会
事業所名	くにたち苑デイケアセンター
所在地	東京都国立市泉3丁目1番6号
連絡先	042-577-3111

○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）

私たちが約束すること（基本方針）

1. 地域にあるもうひとつの家として、最もサービスを必要としている人への支援に努めます。
2. 利用者の立場に立った親切でやさしいケアを実践します。
3. 利用者のための援助を家族と一緒に考え、家族の負担を軽減できるお手伝いをします。
4. 家族との絆を大切にして、地域に選ばれ信頼される施設にします。
5. チームワークを大切にして、元気のある職場をつくります。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所内外の研修を充実させ、サービス向上に職員全体で継続して取り組んでいる】

デイサービスへの通所が利用者にもたらす効果を検証し、さらに支援技術を高めていくこと等を目的とした「支援効果」等をテーマとした研修のほか、各種の内部研修を隔月で計画的に行っている。各職員の業務に対する振り返りや見直しに繋げ、福祉に関わる上での基本理念等についても深く考え学ぶ機会を得ている。また、利用者の重度化によりベッド上でのおむつ介助の利用者も増えてきており、おむつ介助や移動・移乗介助の実技研修を実施して職員の統一したケアにむけて取り組んでいる。

【利用者のその人らしさや個人のペースを大事にした個別支援に努めている】

常勤・非常勤共に職員が定着していることもあり、細やかな配慮のもとで対話を大事にした対話・支援が行われ、利用者との信頼関係が構築されている。利用者の在宅生活の様子や心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好等の把握のもと、利用者個々の特性に応じたコミュニケーションが図られ、明るく和やかな雰囲気の中で支援を行っている。認知症や性格等に応じて気持ちが落ち着くようなプログラムを工夫し行う等、利用者のペースで心穏やかにその人らしく生活できるように支援している。

【日々の食事を大切にしながら毎月のご馳走日や季節に応じた行事食を提供している】

利用者の個別の状態に応じて、彩りよく栄養バランスに富んだ食事を利用者の希望や嗜好に配慮しながら提供している。食事を生活上の大きな楽しみのひとつとして認識しており、日々の食事を大切にしながら毎月のご馳走日や季節行事に応じた季節感のある美味しい食事の提供にも力を入れている。毎月「季節のランチ」として「お花見ランチ」、「開所記念ランチ」、「敬老ランチ」、「クリスマスランチ」などの特別食を提供しているほか、年間行事食として「鍋の日」・「寿司の日」などを取り入れて、利用者の好評を得ている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【より現場で活用できる業務マニュアルの整備・見直しに向けた取り組みを】

昨年度より「支援効果」の内部研修や「業務課題検討シート」等により、各職員の意見をより集約した上で業務の見直し・変更に繋げる取り組みを積極的に進めている。マニュアルについては、食事・入浴・排泄・送迎等のサービスに関する内容で作成し、業務、緊急時対応、感染症対応等の業務フローや感染症対応マニュアルはフロア内のすぐに手に取れる場所に設置している。見直しは担当職員が中心に行うが、十分に見直しがいと認識しており、新規職員も含めたより現場で活用しやすいマニュアル作成に向け改善を図るよう取り組んでいる。

【新規利用者獲得・利用率の拡大に向けた、さらなる積極的なアピールを】

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利用者の獲得に向けて取り組んでいるが、同地域での通所サービス事業所が増加している状況の中で、なかなか稼働率が伸びない現状となっている。現在、重度化ニーズに対応できる体制作りをすすめているが、今後の利用対象者のニーズを的確に汲み取り、特別養護老人ホーム・ショートステイ・地域包括支援センター・居宅介護支援事業等が併設された地域のセーフティネットとなり得る福祉総合施設である当事業所ならではの特徴を前面に出した積極的なアピールによる利用率の向上が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【全体会議や「業務課題検討シート」を活用し、課題や提案を職員間で共有し検討している】

デイサービスの業務の詳細や職員の意識・能力の向上に向けて、情報共有・考察・検討の機会の確保に継続して取り組んでいる。毎月1回常勤と非常勤の職員が参加する全体会議を実施している。また、夕方の申し送り・ミーティング時に検討してほしい内容や検討事項・提案などを各職員が記入できる「業務課題検討シート」を取り入れて日々の課題や提案を職員間で共有し、速やかに検討していく仕組みを作って活用している。

【利用者の重度化に対応できるよう職員体制・環境の整備・ケアの向上に取り組んでいる】

これまで看護職員が入浴時に利用者の衣服着脱や誘導等を行う外介助として入浴担当の一員を担っていたが、吸引等の医療対応、要観察者の対応、集団グループのリハビリ対応など、フロアでの看護職員の業務が増加しつつある現状があり、今年から看護職員は外介助には入らずにフロア対応となっている。また通所中にベッドを長時間使用する利用者の人数も考慮して静養スペースの整備を進め、電動ベッドも導入中である。ベッド上でのおむつ介助の利用者も増えてきており、おむつ介助や移動・移乗介助の実技研修を実施して統一したケアに向け取り組んでいる。

【季節行事・催しを多く実施し、生活の中のメリハリ・楽しみ・喜びに繋げている】

年間行事として、新年会・節分・ひな祭り・クリスマスなどの季節折々の行事のほか、ボランティアによる太鼓・ハーモニカ・歌などの客演、誕生日会・運動会・作品展示会・外出・買い物などの催し物を行い、季節感を味わうとともに生活にメリハリをつけ、生活の中の楽しみや喜びに繋げている。動物園へのピクニックやスーパーへの買い物等はより多くの利用者が希望に応じて参加できるよう各々6日間実施する日程を組んでいる。普段在宅時には外出の機会が少ない利用者の期待に応えるように取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	49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	67.0%	22.0%	6.0%	いはいえ: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	83.0%	16.0%		いはいえ: 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%	12.0%	8.0%	いはいえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	65.0%	14.0%	8.0%	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	55.0%	10.0%	32.0%	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	77.0%		20.0%	どちらともいえない: 2.0% いはいえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%			どちらともいえない: 4.0% いはいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	79.0%		16.0%	どちらともいえない: 4.0% いはいえ: 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	61.0%		34.0%	どちらともいえない: 4.0% いはいえ: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	10.0%		いはいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	57.0%	6.0%	36.0%	いはいえ: 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	16.0%	8.0%	75.0%	いはいえ: 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	46.0%	8.0%	44.0%	いはいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	12.0%	20.0%	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	8.0%		89.0%	どちらともいえない: 0.0% いはいえ: 2.0%

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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名	サービスセンターやまと苑
所在地	東京都東大和市狭山2丁目1264番5号
連絡先	042-563-8163

○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) 私たちは、地域の人々が、安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のところで支援します。
- 2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。
- 3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切にした支援を行います。
- 4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い、公正で透明な経営をいたします。
- 5) 喜び悲しみを分かち合う心を大切にし、自由で自立した生活を支援します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【理学療法士によるマンツーマン指導で成果を上げている】

専任の理学療法士がおり、個別の機能訓練計画書を作成し支援している。機能訓練は、理学療法士と利用者の1対1で行われ、一人当たり10分以上をかけている。時には、機能訓練の手順を写真に撮り、家庭でも機能訓練ができるよう写真を見ながら家族にも、説明している。切れ間なく訓練ができるよう指導することで、介護度が2段階も改善した利用者もいる。また、3台の機能訓練用の機械があり、家庭での取り組みが難しい専門性の高い機能訓練もおこなっている。

【利用者のできる事、やりたいことを日々の活動に生かしている】

通所介護でのスケジュールは、ホワイトボードに記載されている活動の中から、好きなものを時間が許す中で好きなだけ、選択することができる。その選択肢は豊富で、書道、華道、将棋、麻雀、編み物、籐工芸、アレンジフラワー、塗り絵、折り紙等、毎日6種類以上のメニューが用意されている。その他、個々にやりたいものがあれば、持参して行うことも可能だ。利用者懇談会では、外出について聞いており、それぞれの通所介護計画に合わせ、足湯や食事会、ショッピングにも出かけ、できることへの支援をおこなっている。

【様々な研修の場や仕組みを設定し業務水準の確保・向上に取り組んでいる】

事業所は年2回人事考課時に各職員が目標設定シートの所定欄（自己研鑽・チャレンジ、研修計画、業務遂行能力、必須知識）に具体的な研修目標や目標達成方法等を記入し、考課者との面談で確認・育成指導し、業務水準の確保・向上する仕組みにしている。業務実践能力を習得するためにOJTによる実践研修をおこない、職員が一定レベルの知識・技術を学べるようにしている。階層別研修・内部研修・外部研修、職員会議をはじめとする各種会議、各種マニュアル等で業務水準の確保・向上に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ヒューマンエラーは動作ミス・判断ミス・誤認・ルール違反等によって起きており、これらの原因を除去する取り組みが望まれる】

事故報告書では浴槽栓を抜く棒が倒れてきて利用者の右足に当たる（原因：見守り不足）、お盆に溢れていた食事に手を伸ばし嘗めた（原因：見守り不足）等ヒューマンエラーに起因する内容の記載が多く見受けられる。ヒューマンエラーは動作ミス(職員が意図したとおりに動作できない)・判断ミス(動作の意図そのものが間違っている)・誤認・錯誤・ルール違反等によって起きており、これらの原因を除去する取り組みが望まれる。

【記録は職員が気付いた事・感じた事(リスク・注意点、次の介護計画に反映できる内容)等を個々のケア記録へ正確に記入する事が望まれる】

苑長は利用者の日々の生活の様子を詳しく記録して欲しいと考えている。変化を起こした利用者の記録はケアの様子・観察した内容、職員が気付いた事・感じた事等を記録している。変化のない利用者については「特に変化なし」と記録しているものが多い。変化が見られない時でも利用者の生活の証拠を記録し、職員のケアの効果的な運用の証拠とし、利用者の様子・発言、職員が気付いた事・感じた事(リスク・注意点、介護計画に反映できるメリハリのある内容)等を個々のケア記録へ正確に記入する事が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者等に対して事業所情報を分かり易くして提供している】

事業所ホームページとリンクした法人ホームページには法人概要に经营理念・運営方針・職員基本理念・組織図等を掲載、料金表に各事業別の利用料金が掲載されている。事業所ホームページはトップページ・事業運営方針・サービス概要・苦情相談・個人情報保護関係等の情報を掲載している。サービス概要では事業所行事の様子（お花見・外出行事・文化祭・初詣・節分会等）を写真とコメントで分かり易く提供している。事業所情報を季刊誌等で利用希望者・市役所担当課・市社協・地域包括支援センター・地域のケアマネジャー・近隣自治会等に提供している。

【バラエティに富んだメニューで、食べる楽しみを提供している】

月に2回以上の選択食、毎月の行事食、外食、お楽しみ食、お刺身等バラエティーに富んだメニューを提供している。利用者懇談会等で提案された食べ物は、2か月以内に必ず提供している。最近では、要望によりアイスクリームが提供された。器にもこだわり、ガラス製の器で提供したところ、大盛況であった。また、創立記念日には、すし職人が、目の前ですしを握ってくれるイベントがおこなわれている。創立記念日の寿司は、ゼリー食での提供もあり、利用者の食べる楽しみを支援している。

【ポジショニングに力を入れ、拘縮の防止等に取り組んでいる】

理学療法士の指導の下、様々なクッションを使い、ポジショニングに力を入れている。ポジショニングにより得られる効果は、安定した姿勢が保てることで、呑み込みがしやすくなり、食欲が増進したり、安定した睡眠が得られたり、筋肉の拘縮を防止ししたりする。背が丸くなっていて寝つきの悪い利用者が、ポジショニングを受けることで、安定した睡眠を得ることができている。また、筋肉が拘縮している利用者では、緊張している筋肉付近にクッションを充てることで、程よく筋肉が柔らかくなり、厳しかった表情も柔らかくなっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	58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	79.0%	13.0%	5.0%	いれえ: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	8.0%	いれえ: 3.0%	無回答・非該当: 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	82.0%	10.0%	5.0%	いれえ: 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	63.0%	27.0%	6.0%	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	70.0%	17.0%	5.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	13.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	77.0%	13.0%	5.0%	どちらともいえない: 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	81.0%	13.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	67.0%	8.0%	22.0%	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%	10.0%	いれえ: 3.0%	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	86.0%	8.0%	いれえ: 1.0%	無回答・非該当: 3.0%
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%	8.0%	10.0%	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	65.0%	17.0%	15.0%	いれえ: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	15.0%	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	65.0%	15.0%	15.0%	いれえ: 3.0%

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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名	サービスセンターさくら苑
所在地	東京都東大和市桜が丘2丁目122番4号
連絡先	042-566-3910

○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) 私たちは、地域の人々が安心して輝いた人生を実現できるよう慈悲の心で支援します。
- 2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。
- 3) 人権・人格尊重し、慈しみと思いやりの心で一人ひとりを大切にしたい支援を行います。
- 4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い公正で透明な経営をいたします。
- 5) 人材の育成、内部牽制体制の確立、守秘義務の厳守。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【食事の献立内容、おやつ、行事食等は利用者・家族の意向や希望を様々な方法で把握し、見直して提供している】

食事献立会議、食事満足度調査、利用者懇談会、家族試食会等様々な機会を設けて利用者・家族の意向を把握して食事の献立やおやつ、行事食を検討して、提供している。食事満足度調査は年3回実施し、美味しいと評価された上位10位までの献立と美味しくないと評価された上位5位までの献立を集計し、満足度の高かった献立・低かった献立等メニューを評価し、献立面・調理面・提供面での改善策を検討し、その結果を踏まえて継続的に献立内容・おやつ・行事食を見直し、食事満足度の向上に取り組んでおり、利用者調査でも食事の献立への満足度は高い。

【魅力的で多様なレクリエーション・趣味活動を提供している】

事業所の総合計画の事業目標に「アクティビティ活動の充実と日々の余暇時間の活用による生活の質の向上」をあげ、多様なレクリエーションや趣味活動を提供している。月毎の行事は端午の節句、納涼祭、福祉祭、初詣、節分等の他、年2回、公園散策・買い物・外食等の外出の日がある。また、趣味活動は編物とメイクセラピー、書道と訪問美容、絵画とメイクセラピー等毎日2種類おこない、利用者が自由に選択して楽しく過ごせる環境を整えている。書道や絵画は「みんなの作品展」や「福祉祭」に出品することで制作意欲を高めている。

【地域の様々な世代との交流するとともに、災害時応援協定を締結して地域との連携に取り組んでいる】

趣味活動、外出、音楽演奏、傾聴、お茶出し等様々な分野に地域ボランティアが参加している。近隣の保育園児の月1回の来苑、中学生の奉仕活動、高校生の職業体験、大学生の教職課程等による来苑で、多様な世代と交流している。隣接する大規模な社宅とは納涼祭での応援と災害時の応援協定を結び、災害時での連携体制を構築している。また、事業所は高校の校長、保育園園長、民生委員等で構成する地域懇談会を年3回開催し、地域情報の交換や地域課題の検討をおこなう等地域連携に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【注意力の特性やヒューマンエラーに起因する原因を除去する取り組みが望まれる】

利用者のヒヤリハット・事故報告は、毎月開催する事故対策委員会に報告、事故分析結果はサービス向上委員会で事故の再発防止のため関係職員に伝達し、注意喚起を図っているが、ヒューマンエラーによる事故が再発している。注意力には①限界がある、②継続して維持する事が難しい、③指向性がある（他の事が目に入らなくなる）、④多方面に注意を振り向けば散漫になる、という特性がある。これら注意力の特性やヒューマンエラーに起因する原因を除去する取り組みが望まれる。

【東日本大震災の教訓を活かし、事業継続計画（BPC）を整備する事が望まれる】

防災訓練では地震を想定した訓練を年1回実施している。東京首都直下型地震の被害想定ではライフライン停止・交通手段麻痺等大きな影響が出ると予測しているが、福祉サービスを提供していく使命を果たすための人員の確保（通常時職員配置、緊急時職員配置）、電話等通信手段が機能しない場合の対応等が検討されていない。東日本大震災の教訓を活かし、事業継続方針・計画、実施及び運用、教育訓練、点検及び是正処置、経営層による見直しのサイクルを繰り返しまわし、事業継続計画を整備する事が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【目標設定シートを管理する事で各職員が一定レベルの知識や技術を学べるようにしている】

各職員が目標設定シートの目標項目からチャレンジの観点で5項目以上選択し、具体的目標又は目標達成方法を記入している。例えば、研修計画（必須）に施設内・施設外研修を記入、業務遂行に、必須知識のうち不足する知識を記入すると共に、年2回人事考課時に考課者との面談で確認・育成指導・評価する仕組みにしている。また、業務実践能力を習得するためにOJTによる実践研修に力を入れておこなっている。目標設定シートを管理する事で各職員が一定レベルの知識や技術を学べるような仕組みにしている。

【魅力的で多様なレクリエーション・趣味活動を提供している】

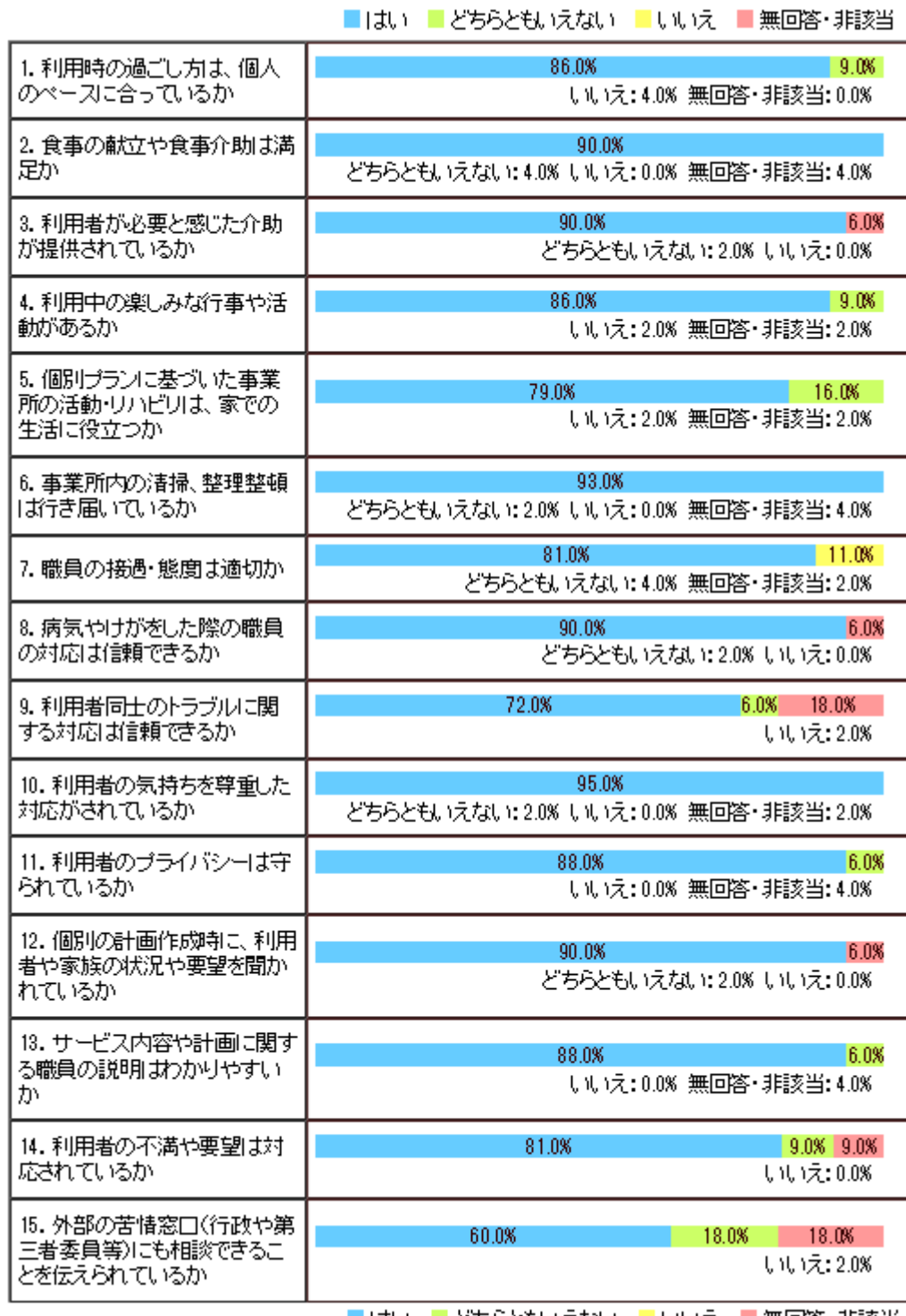
事業所の総合計画の事業目標に「アクティビティ活動の充実と日々の余暇時間の活用による生活の質の向上」をあげ、利用者が楽しんでサービスを利用できるように取り組んでいる。レクリエーションを毎日2種類おこない、多様な趣味活動を提供し、利用者が自由に選択でき、楽しく過ごせる環境を整えている。適宜、水分補給ができるようお茶タンクを設置し、希望によって静養ができるようベッドを準備している。魅力的な活動や行事を提供するため活動に関する外部研修を職員が受講すると共に積極的にボランティアを募集している。

【地域の様々な世代との交流の機会を提供している】

趣味活動、外出、音楽演奏、傾聴、お茶出し等様々な分野で地域ボランティアが協力し、利用者と交流している。近隣の保育園2ヶ所の園児たちが月1回来苑して手遊びや唄で利用者と交流している。また、中学生が奉仕活動として、高校生が夏休みに職業体験として、大学生が教職課程として来苑する等、多様な世代との交流の機会を設けている。「みんなの作品展」や「福祉祭」にはグループで車で見に行つて様々な人と交流の機会を持っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	43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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名	東大和市高齢者在宅サービスセンターきよはら
所在地	東京都東大和市清原1丁目1番地 34号棟1階
連絡先	042-590-1176

○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) 地域の人々が安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のところで支援します。
- 2) 地域の皆さまの声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。
- 3) 人権人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切にしたい支援を行います。
- 4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い、公正で透明な経営を致します。
- 5) より質の高いサービスの提供を目指す。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【レストランのような食堂で、握り寿司や手打ちそば等利用者の希望を取り入れた食事が提供されている】

事業所として力を入れている取組の一つとして食事があり、食事を大きな楽しみとして通所される利用者も多い。広々とした食堂はレストランのような雰囲気です。窓からは庭の花や木々を眺めながら食事を楽しめる。そば職人による「麺を楽しむ日」、本格的な握り寿司と豚汁が楽しめる「料理の日」、週3回の選択食、職員提案の「おすすめメニューの日」、利用者参加の手作りおやつ等利用者の希望を取り入れた変化のある食事が提供されている。

【複数のプログラムを用意すると共に、豊で潤いのある利用者の安全な生活環境の構築に取り組んでいる】

利用者の自発性・主体性が向上し、自立生活が営めるように「選択」をキーワードとした支援を提供する事で目標の達成に取り組んでいる。基本的サービスプログラムを実践する上で利用者個々の自主性を重んじ、選択して自分の意向に沿って参加できるスタイルになるよう選択肢を拡げるようにしている。例えば、食事は週3回の選択メニューを提供、レクリエーションは投票制で決定、趣味活動では14種以上もの活動を用意、外出先も複数の場所等、複数のプログラムを用意すると共に、豊で潤いのある利用者の安全な生活環境の構築に取り組んでいる。

【広い庭は畑ともなって利用者が腕をふるい野菜が収穫され、調理に活かされている】

事業所がある団地の1階は庭付きで面積は387平方メートルあり広々としている。その3分の2は畑にされ、サツマイモ、ジャガイモ、トマト、ピーマン等季節毎に野菜が収穫されている。生家が北関東の農家という利用者等は率先して畑に出て、昔とった杵柄とばかりに腕を振るい、畑仕事に慣れない利用者、職員を指導している。サツマイモとジャガイモは年2回、芋掘り行事となって全員が参加して歓声をあげ、調理しておやつになっている。肥料は落ち葉を堆肥にしてのエコロジー栽培で、味には太鼓判が押されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【変化が見られない時でも、利用者の様子・発言、職員が感じたこと（リスクや注意点）等を個人記録に記入することが望まれる】

特別な変化を起こした利用者についてはケア記録にケアの様子・利用者の発言・利用者を観察したことの内容、職員が気付いたこと・感じたこと等を記録している。特に変化のない利用者のケア記録については、時系列で参加した活動等実施したサービス内容を記録している。苦情等の発生時における証拠にするために、変化が見られない時でも利用者の生活の証を残し、職員のケアの証を残し、利用者の様子・発言、職員が感じたこと（リスクや注意点、介護計画に基づいたサービス提供になっているか）等を個人記録に記入することが望まれる。

【様々な工夫を凝らしてケア目標（定性目標）を達成できたとする指標を決める事が望まれる】

全職員に事業計画策定アンケートを実施、アンケート項目ごとの回答欄に評価を記述する事になっているが、アンケート項目が事業目標の要約であり、評価基準が示されていない。例えば、事業計画の目標ごとに達成できたとする基準欄と評価コメント記入欄を設け、更に基準欄は「達成できた」「達成できていないところがある」「五分五分」「達成できていない」という欄を設ける等の工夫をすれば達成度合いが確認できる。様々な工夫を凝らしてケア目標（定性目標）を達成できたとする指標を決める事が望まれる。

【動作ミス・判断ミス・誤認・錯誤・ルール違反等のヒューマンエラーに起因する原因を除去する取り組みが望まれる】

事故報告書原因欄に「確認を怠る」等ヒューマンエラーに起因する内容の記載が多く見受けられる。ヒューマンエラーに関してはヒューマンエラーパターン・チェックリストを用いて分析し、自分の陥りやすいエラーを自覚して事故防止に取り組んでいるが事故が発生している。ヒューマンエラーは動作ミス（職員が意図したとおりに動作できない）・判断ミス（動作の意図そのものが間違っている）・誤認・錯誤・ルール違反等によって起きており、これらヒューマンエラーに起因する原因を除去する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

【毎月の「おすすめメニュー」が人気で利用日を振り替えて味わう利用者が増えている】

毎日の食事は手作りでおいしいと好評であるが、それに輪をかけて人気を呼んでいるのが毎月の「おすすめメニュー」である。手作りのポスターが食堂に貼られ、利用者の注目を集め、その曜日に合わせて利用日を振り替える利用者が目立つ。今年度は4月がハワイのロコモコ丼、5月がメキシコジャンバラヤと国際色豊かである。近年、話題を集めている国内のB級グルメ等もお目見えする。また、「麺を楽しむ日・そば打ち」もおこなわれ、男性利用者が蕎麦職人の指導を受けながら打って昼食となると、食堂のあちこちから「うまい」と声があがっている。

【ドライバー3名を雇用し、添乗の介護職員と協力して利用者送迎の安全を図っている】

今年度からドライバー3名を雇用して、これまで介護職員が兼ねていた送迎車2台の運転を任せている。ドライバーは定年退職後の男性で長年の運転歴がある。市内の道路を知り尽くし、利用者とも顔なじみになっている。道路の段差で車体が上下する時は「ちょっと揺れます」と声をあげ、左折、右折時も同様である。利用者の自宅前で車を止め、介護職員と一緒に利用者を車から降ろし、玄関まで送って行くのも手慣れている。午後4時過ぎ、最終便に同乗して5名の利用者の送りを見学したが、ドライバーの利用者に対する丁寧な対応が安心感を醸し出していた。

【レクリエーションや体操、個別に取り組む趣味活動などが心身の活性化に繋がっている】

事業所では基本方針として「全ての活動をリハビリテーションに繋げ、心身の機能維持を図ります」を掲げて機能訓練に取り組んでいる。理学療法士を週1日、機能訓練指導員（看護師）を週5日配置し、利用者のニーズに応じて個別機能訓練計画書を作成し訓練を実施している。集団で行われるレクリエーションや健康体操・つかまり体操などは日課に組み入れ参加は自由だが大勢の利用者が熱心に取り組む姿が見られた。趣味活動は利用者の好きなものや得意なものなど14種以上も提供され、自主的に選択して楽しく参加することで生きがいに繋がっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	37人
利用者総数	63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	89.0%	10.0%	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	89.0%	8.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	56.0%	24.0%	16.0%	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	70.0%	24.0%	いれえ: 2.0%	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	91.0%	5.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	67.0%	16.0%	13.0%	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	83.0%	5.0%	10.0%	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	67.0%	13.0%	16.0%	いれえ: 2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	18.0%	5.0%	いれえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	18.0%	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	67.0%	18.0%	13.0%	いれえ: 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	78.0%	10.0%	10.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	10.0%	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	51.0%	21.0%	5.0%	21.0%

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	西東京市
事業所名	西東京市田無高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都西東京市田無町5丁目5番12号 西東京市立田無総合福祉センター内3階
連絡先	0424-66-1681

○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) 利用者の自立・自律の尊重
- 2) 利用者の自己選択・自己決定の尊重
- 3) 生活秩序の援助
- 4) 健康づくりの援助
- 5) 地域に密着した運営

○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思を尊重し、だれもが自分らしく過ごせることを志向している】

職員は時間があれば利用者に元気な声かけをしており、デイルームには穏やかで生き活きとした時間が流れている。利用者には笑顔が多くみられ、また、居心地のよさそうな表情の方も多く、気兼ねなく過ごされている状況がうかがえた。利用者の日々の状況はケース記録とミーティングによって共有し、一人ひとりの状況を考慮して、個々に合った日中の活動や食事、送迎の待ち時間の過ごし方等に配慮しており、デイサービスが居心地の良い場所であるように過ごしてもらっている。

【職員が一丸となって常に新しいテーマにチャレンジしている】

利用者の参加する行事プログラムやアクティビティについては現状に満足せず、職員が一丸となって常に新しいテーマにチャレンジしている。毎月のプログラム会議を通じ、例えば、ビンゴゲームであれば、チーム戦で競い頭を使う内容にしてリハビリの要素に楽しさを加える事や、企画したアクティビティーには利用者の意見を反映し、時にゲームの名称をネーミングをしてもらう等、利用者の意見に耳を傾けながら、利用者が意欲的かつ自発的に参加できるさまざまな活動を創造している。

【職員の意欲と自発性、そして高いチーム力が発揮されている】

職員個々の業務は裁量の度合いを増しており、役割分担や適材適所の業務分担をして毎日の業務が遂行されている。管理者は常勤、非常勤を問わず、その個性を理解し能力を発揮させるための環境づくりに注力しており、職員は毎日の情報共有を行い、利用者の支援やプログラム内容、業務内容に関する提案をして全体の業務改善や個別の状況に沿ったケアの向上に取り組んでいる。業務改善やサービスの質向上が職員の能力及び意欲の向上と自発性の中から生み出されており、高いチーム力が発揮されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の方針と目標を共有し、その達成のための実行計画策定を勧めたい】

今年度から計画の実行度を上げるために、ミーティング時にテーマごとの進捗確認を行ったり、事業方針の中で、市から委託された「選ばれる事業所」として、平均利用者数の目標値が掲げられたことを評

価したい。今後は年度事業計画の中にこの目標を達成するための重点施策を明確にして取り組むことで計画の着実な実施につながることを期待したい。また、施策によっては、中期的な観点で毎年ステップアップしていくことも視野に入れながら計画策定されることを勧めたい。

【アセスメントから支援に至る一連のプロセスを明確化し、実践する体制づくりを期待したい】

日常の様子や会話から利用者を理解して、一人ひとりに合った支援を提供しているが、アセスメントから支援に至る一連のプロセスについては、組織的な取り組みとして一層の向上余地があるように見受けられた。見直しの基準づくりやPDCAの明確化、およびそれらに基づく支援の実践は、利用者一人ひとりの全体像理解や、現在実施している個別支援における改善の取り組みを一層スムーズにすることにも役立つものであり、利用者像が多様化している中、利用者個別の状況に一層適した支援の確立につながってゆくと考えられるため、取り組みを期待したい。

【利用者、職員が安心できる防災体制の構築と周知が望まれる】

防災に関しては建物を管轄する田無総合福祉センターの防災訓練に利用者も含めて参加しており、今年度はセンター独自で防災に関する研修（避難経路、初期消火など）を計画している。今後は大規模災害時における、利用者、職員の安全確保、二次災害防止、避難誘導、緊急時の連絡、救急体制など事業所としての防災体制を明確にして文書化し関係者に周知しておくことで、万一の時の防災への意識がさらに高まると思われる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【研修の充実化と職員間の情報共有でケアの水準を向上させる事に取り組んでいる】

25年度は、延べ11人の職員が外部研修を受講しており、受講後は受講者が他の職員に研修を行う「伝達研修」も実施している。また、今年度は個別の介助方法や入浴設備の安全な操作等は内部の勉強会や実地研修で習熟の機会を持ち、実施頻度も増えている。毎日のミーティングでは職員間で話し合いを持って利用者理解を深め、個別ケアの改善・向上に取り組んでおり、外部研修への参加と事業所内の研修、情報の共有により、職員一人ひとりの能力向上と個別ケアおよび全体的な業務水準の向上を推し進めている。

【食事を充分楽しんでもらえるよう、味付けや品数、バラエティー、演出に工夫をしている】

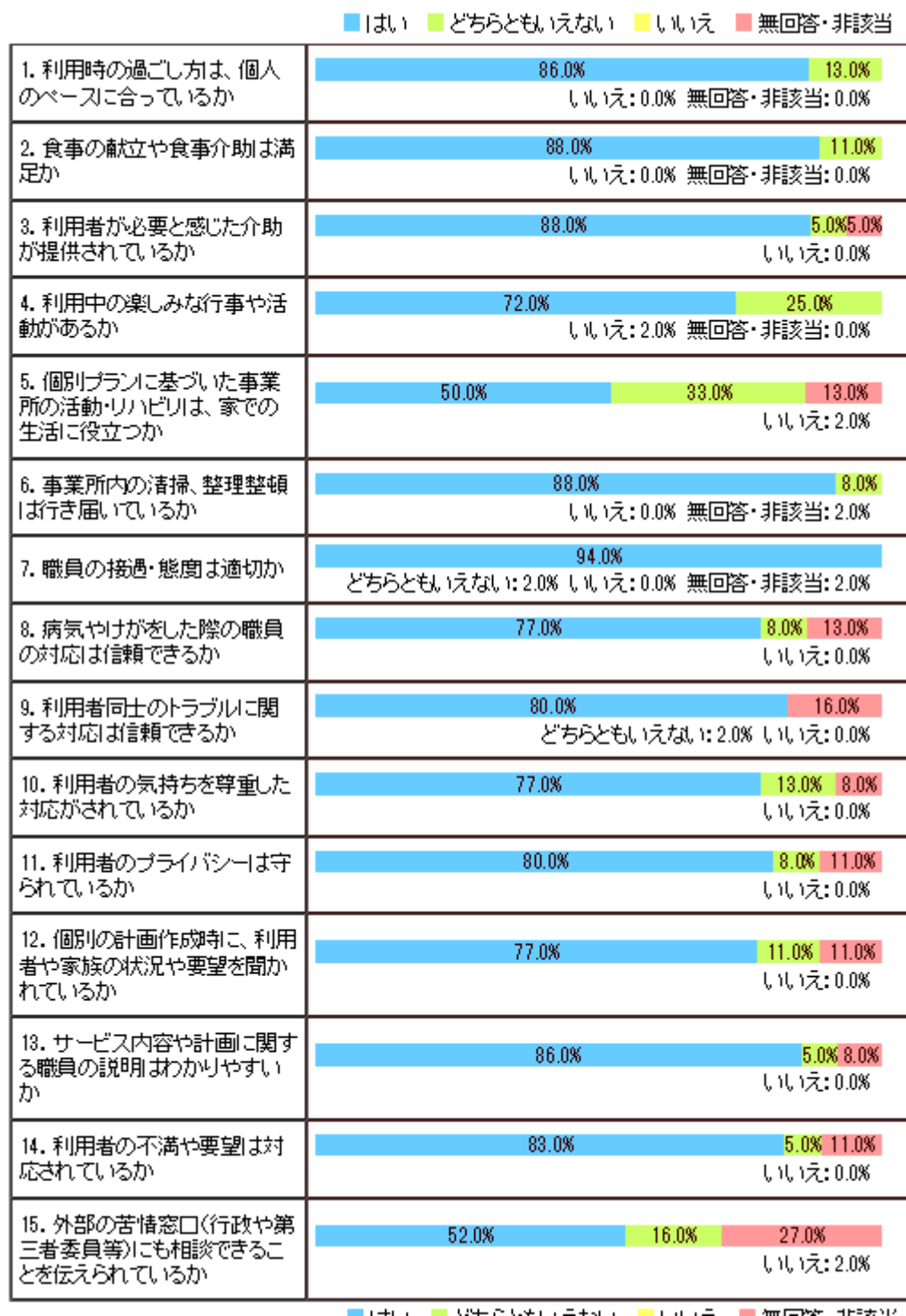
毎日の食事では品数を増やし、見た目でも楽しめる食事の提供を心がけている。また、行事食の時はメッセージカードや御品書きを添える等で楽しさを演出している。毎月の誕生膳のほか、日本全国の郷土料理を提供する事もしており、郷土料理では材料や添え物もその土地の食材にする等、こだわりを持って食事を提供している。食事をデイサービスに通う楽しみの一つと捉え、味付けやメニューのバラエティー、演出にも工夫をして、食事を楽しんでもらうための取り組みを長年続けている。

【利用者一人ひとりの心身状況にあったアクティビティを追及している】

利用者のニーズは常に変化しているという認識の下、絶えず新たなプログラムをチームとして模索している。毎月行っているプログラム会議では各利用者の心身状況にあったアクティビティを追及しており、職員が企画、試行を重ねて新規メニューの種類を増やし、その内容をさらに高めている。最近では脳のトレーニングのための手段として頭を使うゲームにも力を入れ、言葉や発想を引き出すことに取り組んでおり、これらの取り組みの結果、利用者が意欲的に楽しく参加できるアクティビティーが年々増加している。

○利用者調査結果

有効回答者数	36人
利用者総数	65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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	緑寿園ケアセンター
所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
連絡先	042-462-1206

○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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス
- 2) ご利用者・ご家族との信頼による絆
- 3) 福祉コミュニティの協創
- 4) 仕事を通じた職員の自己実現
- 5) 法令遵守の履行

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【デイサービスの利用が難しいと思われる利用者に対しても工夫し、利用できるような支援を行っている】

事業所では、利用が難しいと思われる利用希望者に対しても、工夫し利用してもらうように取り組んでいる。コミュニケーションをとりづらい利用者には、筆談を用いたり、手話ボランティアを募集しその助けを借りたりして利用者を支援している。耳の遠い利用者が歌の時間にぬり絵をするなど個別の活動を用意したり、独居者の送迎を工夫するなど個別の対応を取り、利用してもらうように取り組んでいる。

【食事形態等を変更する、介助方法を工夫するなどして、利用者の状態に合わせた食事支援を行っている】

利用者調査でも約8割が食事の献立や食事介助に満足していると回答している。利用者の状態に応じて、国産中心の食材を使用した食事を提供し、主食はごはんとおかゆ、副食は普通、きざみ、みじん、極きざみ、流動食やソフト食を提供している。体調不良時には代替食などに変更することもある。年2回の食事懇談会には栄養士や調理員、介護職員が参加して、利用者の意見を直接聞き取り献立に反映させている。自助具等によりできるだけ自分で食事ができるよう、また介助方法、水分制限、誤嚥など考慮し利用者の状態に合わせた食事支援を行っている。

【利用者一人ひとりについて個別の対応をとり、安全で負担の少ない送迎となるよう心掛けている】

移動介助の方法を統一し、送迎表やマニュアルを用意し、安全に送迎できるよう努めている。体調不良や支度が遅れたなどで乗車に間に合わない時は、後からの便で再度迎えに行くなど個別の対応を取っている。迎えに行く際には、家族の要請があれば火や電気の安全を確認し、鍵を預かるなどの対応を行い、自宅へ送る際は、利用者が部屋に入り鍵をかけるのを見届ける等、最後まで安全な送迎になるように工夫している。また、新たに全車両にドライブレコーダーを搭載し、冬季にはスタッドレスタイヤを装着するなどさらに安全な送迎に向けて取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の負担軽減のために、記録類の書類を整理し、IT化も検討することを期待する】

現在、事業所では利用者の支援に必要な記録類として「通所介護日誌」「健康チェック表」「入浴日誌」「相談支援日誌」等があり、それぞれ利用者の当日の活動や健康状態を把握し記録しファイルしている。これらの情報は「共有日誌」に集約し、送迎の運転手も含めた職員全員での情報共有を図っている。これらの記録類は手書きが大半で、同じ記録内容を重複して記入することも多い。今年度行われている施設の耐震化工事を機にこれらの書類を整理し、職員の負担軽減のために今後IT化も検討することが望まれる。

【今後予想される職員やボランティアの高齢化に伴い、その世代交代についての対策が望まれる】

事業所では充実した研修を実施し、職員の定着率もよい。また事業所を含め、施設では職員の安全にも配慮し、働きやすい職場環境作りに取り組んでいる。しかし、今後起こりうる職員の高齢化を課題と捉え、中堅職員や次世代をになう職員の育成や人員確保に一層取り組むことが望まれる。また、現在は多数のボランティアの協力を得ているが、高齢等の理由により引退するボランティアもあり、新たにボランティアを呼び込むような働きかけも望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の状況の変化をタイムリーに把握し、情報の収集と共有に努めている】

利用者の当日の活動や健康状態について様々な書式で記録しファイルしている。記録した情報は最終的に「共有日誌」に集約し、送迎の運転手も含めた職員全員での情報共有を図っている。また1日3回のミーティングでも職員間で情報共有を図っている。ミーティングに参加できない職員は日誌を各自確認している。日誌や、利用者の支援経過を記録した「個人ケース」は職員が随時確認できる体制にし、利用者の小さな変化にも対処するよう心がけ、利用者に安心して利用してもらうよう情報の収集と共有に努めている。

【希望のプログラムに参加することで達成感を感じ、意欲を引き出すようにしている】

陶芸や絵画、手工芸、書道等のプログラムやグループワークを毎日複数用意して、デイサービスでの楽しみを見つけてもらうように工夫している。陶芸などのプログラムは、大人が楽しめる本格的なもので、指導する講師とも連携し、その人らしさや持っている能力を発揮できるような活動となるように努めている。活動への参加や作品作りを通して達成感を感じてもらい、意欲を引き出し、自立支援へとつなげるようにしている。職員には、利用者の持つ良い面を見つけ支援することが職員の役割であると指導している。

【ヒヤリハットであっても会議等で要因分析や対応策を検討、改善策や効果を検証している】

施設全体で、安全衛生管理体制を構築し、安全衛生基本方針を定め、本年度の年間スローガンとして、「探ろう事故原因！無くそう類似事故！」をかかげ取り組んでいる。事故はもとより事故に至らないヒヤリハットの段階の事例についても、ミーティング・業務改善会議・事故防止検討委員会で要因分析や対応策について検討し、改善策は1か月後に検証会議でその評価を行い、事故防止に向けた具体策を検討するなど、事業所も施設と共に常に利用者の安全性に配慮した支援ができるように努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	58人
利用者総数	84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	89.0%	6.0%	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	82.0%	8.0%	6.0%	いれえ: 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: 1.0%	いれえ: 0.0%	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	82.0%	10.0%	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	74.0%	18.0%	5.0%	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	89.0%	5.0%	5.0%	いれえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	どちらともいえない: 1.0%	いれえ: 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	87.0%	8.0%	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	74.0%	24.0%	どちらともいえない: 1.0%	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	96.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	93.0%	5.0%	どちらともいえない: 1.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	いれえ: 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	87.0%	8.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	6.0%	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	65.0%	6.0%	27.0%	いれえ: 0.0%

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	社会福祉法人鶴寿会
事業所名	デイサービスセンタークレイン
所在地	東京都西東京市西原町4丁目3番5号
連絡先	0424-68-3300

○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に努める
- 2) 利用者の安心安全に努める
- 3) 高齢者の尊厳を大切にする
- 4) 人材育成の向上に努める
- 5) 情報公開を積極的に行う

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【季節を感じられる外出行事や、ボランティアの協力を得た活動を多く取り入れている】

年間行事として、季節を感じられるプログラムを用意している。夏祭り、敬老祝賀会、運動会、餅つき、クリスマス会、お汁粉会、節分、雛祭り、母の日・父の日セレモニーのほか、春の観桜会、秋の紅葉狩りは毎年バスハイキングとして実施している。ほかに初詣、花菖蒲、菊花展など外出する機会を多く作っている。ボランティアによる楽器や歌などの客演も盛んに行われており、生活の中の楽しみや喜びに繋げている。

【職員の接遇に関する意識の向上を図っており、職員の丁寧な対応等への利用者の満足度が高い】

職員のあるべき言動・行動については、定期及び随時の研修・会議・ミーティング等を通じて職員への周知・徹底を繰り返し行い、プライバシー保護や人権尊重の重要性を確実に伝えており、職員全体としての接遇への意識は高い。利用者の気持ちを傷つけないよう、日々振り返りを行って利用者の立場に立った目線で対応方法の確認を行っている。利用者アンケートでも、利用者の気持ちが尊重されているか、職員の対応は丁寧か、などの項目において、高い満足感が示されている。

【利用者の個別の状況に応じた細やかな食事提供を管理栄養士等と連携して行っている】

管理栄養士と委託業者の栄養士が密に連携して食事の支援の充実を図り、食事摂取状況や嚥下状態を把握して利用者個々の食事形態を決定し、利用当日の利用者の体調や、個別の禁食および嗜好等に合わせた柔軟な食事の提供・介助を実施している。また、行事食として毎月趣向を凝らした季節感のある献立を取り入れている。利用者の食事に関する満足度は毎年聞き取りアンケートを実施して詳細に把握し、利用者の希望を献立に反映できるよう取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の個性および選択性をより重視した、新たな活動プログラムの創出にむけて】

職員主導で行う活動プログラムは、ゴルフ・ボウリング・輪投げゲーム等の体を動かす動的な活動と、手工芸や脳活性化トレーニング等の座って作業的なことを行う静的な活動と、全体で楽しむ集団レクリ

エーションをバランス良く組み合わせて組んでいる。活動プログラムの在り方や内容については、利用者の個性および選択性を重視しながら見直していく必要性を感じており、改善に向けた提案などを職員から受け付け検討を進めており、今後の取り組みが期待される。

【非常勤職員も含めての職員全体の底上げを着実に図る取り組みにむけて】

職員が一定水準の知識や技術を確保する機会として、併設する特別養護老人ホーム等と合同で施設内研修を開催している。また、日々の終礼や毎月のデイサービスセンター会議等を業務改善の打ち合わせに活用している。今後は、職員個々のできることややりがいを引き出しながら通所介護職員としての水準に到達できるまでの段階的な指導の在り方や、各職員の到達レベルを測るしくみ作り、またチームワークの確立に向けて一層取り組んでいく意向としており、その非常勤職員も含めての職員全体の底上げを着実に図る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

【入浴者数に対する担当職員数を臨機応変に調整し、状況・希望に応じた入浴支援に努める】

入浴の誘導・脱着衣介助・見守りを行う担当者についてはフロアの職員と連携を図りながら、利用者に負担をかけないスムーズな誘導に努めている。入浴時には全身状況・皮膚の状況などにも留意して介助している。年々入浴希望者が増加傾向にあり、できる限りニーズに応えるよう体制を整えて一般浴・チェア浴の入浴支援にあたっている。当日の入浴者数を考慮して、その日ごとの状況を確認した上で必要な職員の人員配置を行っており、臨機応変な対応に努めている。

【送迎マニュアルは利用者ごとに個別に作成し、送迎時に必ず持参している】

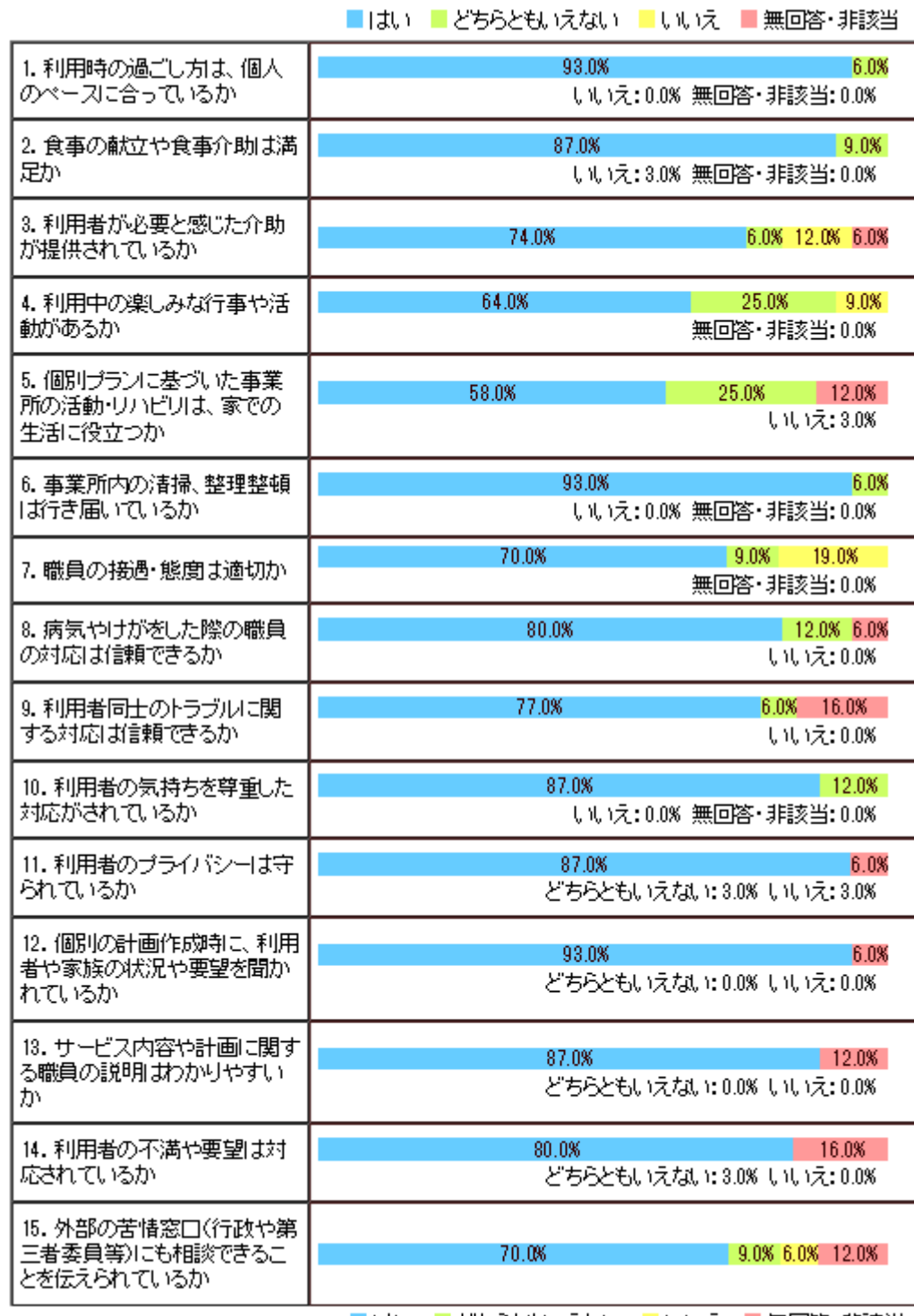
利用者の送迎を安全確実にを行うことを第一に考え、送迎マニュアルは利用者ごとに個別に作成している。契約前の自宅訪問で生活相談員が確認した自宅周辺の状況を写真付きで説明しているほか、特記事項として薬の預かりなどやらなければいけないことや、インターホンや声掛けの際に注意することなど明示している。状況が変わった際には当マニュアルを更新する。このマニュアルを送迎時に必ず持参し、運転手や添乗員が代わっても迷うことがないようにしている。

【地域のボランティアの協力を得た「地域交流活動」を充実させている】

「地域交流活動」として、書道、フラワーアレンジメント、コーラス、ギターアンサンブル、大正琴のグループ、三味線、舞踊、フラダンスなど、地域のボランティアの方の協力を得て進めるプログラムが盛んにプログラムに取り入れられている。近隣の幼稚園・保育園児、中学生の職場体験、大学生の介護体験などを受け入れる等、様々な目的を持った地域の方々が日常的に多数参加されている。利用者が職員以外の人々と交流する機会を確保するとともに、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サービス向上につながるよう努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	31人
利用者総数	45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	西東京市
事業所名	西東京市谷戸高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都西東京市谷戸町3丁目23番8号
連絡先	0424-25-4626

○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) 福祉の心をもって、安全・安心・質の高いサービスを提供する、地域に開かれた施設であること。
- 2) 職員は、利用者の夢や希望の実現を目指して支援する。そのことが利用者個人の尊厳と幸福追求につながる。
- 3) 地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハード、ソフトの両面において地域貢献に努める。
- 4) 「都心会はひとつ」の方針の下、連携と協働を図り、サービスの質の向上を目指す。
- 5) 職員は利用者の心の通訳となり、利用者の気持ちや要望を察知して対応する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者に喜ばれるサービスの工夫が行き届き、高い利用率を確保】

前の庭で栽培した野菜を利用したの料理教室や直営の調理は嗜好に配慮した献立、郷土食、バイキングなど高い評判を得ている。楽しみながら健康増進を図れるようアクティビティの工夫やボランティアの参加を得て、変化に富み飽きさせない様々な内容のプログラムを実践している。また、利用者がくつろげるベッドを用意するなど、職員がきめ細かく配慮を行き届かせている。こうしたサービスは、施設の利用率（定員に対する利用者の割合）は年間9割前後であり、利用者調査の結果、非常に高い満足度となっており、優れた運営となっている。

【通所介護計画を適時に見直すなど工夫された日常業務の遂行によるサービスの質の向上】

利用者の日々の記録は、通所介護計画に照準を合わせて観察、支援内容が記入され、毎月開催のケース会議で、定期と随時の見直しを全職種の職員が参加して行っている。見直しのためのアセスメント用紙には、健康状態・ADL から居住環境、成年後見の特別な事項等、生活全体を網羅する項目で構成されており、見落としのないように工夫されている。職員体制が安定している環境もあり、日々の業務遂行がサービスの質の向上を実現している。

【笑顔あふれる美味しい食事の提供、熱中できるレクリエーションは、利用者に高い満足を提供】

毎月の給食会議で季節感ある行事食や郷土料理を検討し、選択食やバイキング食の工夫をして、美味しい食事の提供をしている。なお、調理する職員の顔と食べる利用者の笑顔とが共にわかり合えるオープンな厨房が整えられ、利用者の満足度を高めている。レクリエーション活動の運動系プログラムは、職員が毎回アレンジを変えて、楽しさに機能訓練の要素を取り入れ提供している。利用者が笑いながら体を動かすことに思わず熱中するなど、健康増進につながっている。このような工夫に富んだ取り組みは、利用者からも好評で、質の高いサービスは評価できる

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の確保、育成、定着へさらなる働きやすい魅力ある職場の創造を】

職員の勤務環境を整えるため出産・育児、職場復帰への運用、健康管理に社会福祉施設従事者相互保険への加入、メンタルヘルスケア、特別表彰制度を創設し、自選・他薦で選考して年間2回表彰しているなど、従事する職員に配慮した環境整備に努めている。新採用者の2週間にわたる新任研修も充実している。職員の勤続年数は長く、職員の定着状況も良好である。しかし一方で、幹部職員の育成の遅れ、新卒・常勤職員の確保難が続いており、職員からも人材の充実を望む声もあるので、さらに職員の待遇、育成、働きやすい魅力ある職場の創造を期待する。

【状況の変化に合わせてマニュアル類について速やかな文書化を】

マニュアル類は、業務の内容に合わせ良く整備されているが、利用者の状況、環境の変化等に合わせて改定を繰り返してきたため、文書の整理、更新が追い付いていない状況が見られる。現在は、職員研修も充実しており、マニュアルの改変について周知徹底しているため、業務上の不都合はみられないが、マニュアルの主旨を踏まえ、今後の業務水準の維持向上を図るため、速やかに変更内容を文書化し、更新が望まれる。

【きめ細かく全ての職員に情報共有を図り、業務遂行に一層の配慮を】

センター長、主任を中心に人材育成や情報の共有に積極的に取り組んでいる。また、情報の共有を推進するため、法人内ネットワークがあり、必要な情報は、事務室のパソコンでいつでも情報にアクセスでき、ミーティングで連絡を図っている。しかし、職員自己評価では、情報共有（事業運営、利用者支援の状況）について、一部少数の職員に「知らない」との回答がある。勤務の形態・期間、職種、パソコンの得意・不得意などにかかわらず漏れが生じないよう細心の配慮が望まれ、全ての職員が、きめ細かく業務の情報を共有し、業務に参画することを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【通所介護計画に沿った質の高いサービス、支援業務の向上を追及している】

利用者支援の基礎になる介護支援計画の「計画一支援一記録」の連携した改善に取り組み、利用者サービスの向上を図った。相談員が自宅訪問して丁寧なアセスメントを行い、職員は利用者の「心の通訳」者になり、一人ひとりにあったサービスに努め、計画項目に沿った実践記録を充実させている。ケース会議等に全職種が参加し、モニタリングと見直しを着実に実行している。検討結果の議事録を即時に作成し、サービス担当者の情報共有を図り、職種にかかわらず一体となった支援をしている。

【利用者の食事を「五感」で喜んでもらえる多様な工夫を積極的に行っている】

食事は、直営のメリットを生かして「五感」で喜んでいただける食事を徹底して追求している。「顔の見える厨房」で、調理職員と利用者がカウンター越しに顔を合わせて話を交わし、「どのように召し上がっているかを把握」して感想・意見を可能な限り対応している。行事食、郷土料理、バイキング食など多様な内容を個々の状況に合わせ食事の改善が進められている。また、活動プログラムで、前の庭で自分たちで育てた野菜を料理教室で調理してもらうなどの試みをしている。その結果、利用者調査では90%以上の満足度となっている。

【日常生活に役立つ体操や多彩な運動系プログラムなどに取り組んでいる】

理学療法士は、生活の中で気軽に日常的に身体を動かすことが機能訓練や安全な行動につながる「すこやか体操」を工夫し、身体状況に応じた転倒予防等個別の質問に応じている。また、活動プログラムは、レクリエーションの楽しさに機能訓練の要素を取り入れ、楽しみながら健康増進を図っている。例えば輪投げやボーリング遊びにオリンピックの競技をまねた要素を入れ、笑いながら、思わず体を動かすこ

とに熱中するよう運動系のプログラムの工夫と充実を図っている。その他、図書館から団体貸し出しで図書コーナーの設置をしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	50人
利用者総数	70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%	8.0%	いゝえ: 4.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	94.0%		どちらともいえない: 4.0%	いゝえ: 2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	92.0%		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	80.0%	14.0%	いゝえ: 4.0%	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	74.0%	20.0%	6.0%	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	82.0%	6.0%	12.0%	いゝえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	6.0%	12.0%	いゝえ: 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	86.0%		14.0%	どちらともいえない: 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	74.0%		22.0%	どちらともいえない: 4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%		14.0%	どちらともいえない: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	6.0%	14.0%	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	74.0%		22.0%	どちらともいえない: 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	74.0%	6.0%	20.0%	いゝえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%		12.0%	どちらともいえない: 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	68.0%	12.0%	18.0%	いゝえ: 2.0%

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	社会福祉法人都心会
事業所名	西東京市高齢者センターきらら
所在地	東京都西東京市富士町1丁目7番69号
連絡先	0424-51-1200

○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) 福祉の心をもって、安全・安心・質の高いサービスを提供する、地域に開かれた施設であること。
- 2) 職員は、利用者の夢や希望の実現を目指して支援する。そのことが利用者個人の尊厳と幸福追求につながる。
- 3) 地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハード、ソフトの両面において地域貢献に努める。
- 4) 「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの質の向上を目指す。
- 5) 職員は利用者の心の通訳となり、利用者の気持ちや要望を察知して対応する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者に喜ばれるサービスの実践に努め、高い利用率を確保】

利用者の受け入れを重度であっても積極的に行い、調理は直営で嗜好に合わせた献立、バイキングなどを提供し、また、活動プログラムは男性利用者にも喜ばれる創造的な内容を工夫している。入浴設備は整い、積極的に大勢の入浴希望に応じている。さらに、福祉避難所の指定を受けるなど地域貢献に努めている。こうした地域ニーズへの対応が図られ、市民から良好な評判を得ており、センターの利用率は年間9割前後で、利用者調査の結果でも職員の態度は信頼され、サービス内容は非常に高い満足度となっている。全般にわたり優れた運営となっている。

【情報の共有化の徹底とスキルアップとチーム力向上への努力】

非常勤職員は意欲はあっても、各種会議や研修への参加は時間的に制約される状況がある。そこで、朝のミーティングは、利用者情報の共有化の場とし、ポイントを絞った報告を徹底し、不足する情報は職員間の教え合いで補充している。夕のミーティングは、朝の報告を踏まえて、サービス提供の具体的方法や通所介護計画の見直しにつながる討議の場としている。朝夕のミーティングの在り方の変更によって、リーダー層は力量を高め、職員のスキルアップとチームワークの向上が図られ、サービスが円滑に推進されている。

【介護支援記録を充実させ、生活課題の分析と計画の見直しで質の高いサービスの提供】

的確な記録をするため利用者の個別ファイルは、「通所介護計画」を見開きの左側に置き、支援記録の「個別援助内容」を右側に対照して綴じ、計画事項と関連させた記録となるように工夫している。支援記録の内容は、送迎・食事等サービス内容項目に分類して、具体的で詳細に記録している。それによって、利用者の変化に対応し、迅速な計画の見直しに結び付けている。今年度からは、生活上の課題を明確にし改善を図るため「生活課題分析シート」を導入して、きめ細かい分析と計画の見直しを図っており、サービス向上に役立っていると評価できる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の確保、育成、定着へさらなる働きやすい魅力ある職場の創造を】

職員の勤務環境を整えるため出産・育児、職場復帰への運用、健康管理に社会福祉施設従事者相互保険への加入、メンタルヘルスケア、特別表彰制度を創設し、自選・他薦で選考して年間2回表彰しているなど、従事する職員に配慮した環境整備に努めている。新採用者の2週間にわたる新任研修も充実している。職員の勤続年数は長く、職員の定着状況も良好である。しかし一方で、幹部職員の育成の遅れ、新卒・常勤職員の確保難が続いており、職員からも人材の充実を望む声もあるので、さらに職員の待遇、育成、働きやすい魅力ある職場の創造を期待する。

【マニュアルの整備、運用により、サービス向上や職員の協働推進を】

マニュアルは、「通所介護計画作成マニュアル」、送迎・食事・排せつ・入浴等の「各業務マニュアル」、「健康危機管理マニュアル」等センター業務全般にわたって良く整備されている。しかし現場の状況は流動的で、ヒヤリハット事例検討を反映するなどマニュアルを不断に見直すことが求められている。加えて、短時間勤務の非常勤職員が少なくなく、サービスの平準化や質の向上にいかに関活用していくか、多様な勤務形態の職員がどのように協働していくか、の観点に立ってマニュアルの整備や運用の方法を高めていくことを期待する。

【活動・リハビリについて利用者の満足度を高めるため、さらなる取り組みを】

文化系プログラム（俳句・書道・ちぎり絵・絵画など）による活動が盛んである。創造的なプログラムの開発に努力し、男性にも楽しみな内容を工夫をしている。また、リハビリについては、毎週、理学療法士による個別リハビリの実施、月1回、リハビリの講義をするなど充実に努力している。しかし、利用者調査では、「楽しみな行事や活動」、「リハビリは家での生活に役立つか」については、他の項目と比べ満足度がやや低い状況にある。一人ひとりの好みや状況をより細かく把握して、満足度を高めるようさらなる取り組みを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の「五感」を満足させる食事の内容や質の向上を追求している】

食事は、直営のメリットを生かして「五感」で喜んでいただける食事を徹底して追求している。「顔の見える厨房」で、調理職員と利用者がカウンター越しに顔を合わせて話を交わし、「どのように召し上がっているかを把握」して感想・意見に対応している。行事食、郷土料理、バイキング食など多様な内容を個々のニーズに合わせ食事の改善が進められている。また、活動プログラムに料理教室を開き、前の庭で自分たちで育てた野菜を調理してもらうなどの試みをしている。その結果、第3者評価の利用者調査で90%以上の満足度となっている。

【男性利用者へも配慮した創造的な手工芸プログラムの充実を図っている】

センターでは利用者が、施設でいかに楽しく、有益に過ごすか、を大事にし、利用者一人ひとりの創造性を発揮できる手工芸プログラムの充実を図っている。男性でも喜んで取り組める多様な趣味、意向に沿ったプログラム1を工夫している。活動（アクティビティ）では、2か月ごとのペーパークラフトで大きな作品づくりには全員で取り組み、完成後展示し来所者にも見てもらっている。他にも書道、フラワーアレンジなど多数の選択できるメニューを増やしている。そのため、ボランティアの持つ技術を幅広く受け入れ、多様な要望に応えている。

【職員の積極的な業務上の気づきや利用者支援の取り組みに脚光をあてている】

法人は職員採用で「福祉の心」を持って、「利用者の心の通訳」者となることを求めている。新規採用職員研修では、2週間にわたり講義だけでなく法人内の各施設現場での実習も行っている。朝・夕のミ

ーティングなどで情報共有を図り、看護師、介護職員、相談員などの職種にかかわらず一体となった利用者支援に取り組んでいる。また、昨年度から職員表彰制度を設け、自薦、他薦され者を選考し、年2回、特別功労賞、アイデア賞、チャレンジ賞と金一封を贈り、職員の積極的な業務への取り組みに対して目立たない気づきや努力に脚光をあてている。

○利用者調査結果

有効回答者数	60人
利用者総数	83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%	8.0%	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	85.0%	11.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	91.0%	6.0%	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	68.0%	21.0%	5.0%	5.0%
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%	23.0%	10.0%	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	83.0%	13.0%	どちらともいえない: 1.0%	いれえ: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	15.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	76.0%	6.0%	16.0%	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	50.0%	16.0%	33.0%	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	78.0%	16.0%	どちらともいえない: 3.0%	いれえ: 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	5.0%	16.0%	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	71.0%	6.0%	20.0%	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	66.0%	11.0%	18.0%	いれえ: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	5.0%	6.0%	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	88.0%	5.0%	6.0%	いれえ: 0.0%

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	サンメール尚和デイケアセンター
所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
連絡先	042-467-8686

○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) 誠の心
- 2) みんなで創る地域の絆
- 3) 優しい心で笑顔のサービス
- 4) 仕事の工夫 スピーディな判断、スピーディな実践
- 5) 互いに活かしあう職場
- 6) 経営の安定と将来の発展

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【本人らしさを大切にした「自立支援」の要として利用者が選択できる活動を提供している】

プログラムが12種類用意され、利用者個々に合いそうな活動プログラムを紹介し、試してから自分で決めていくシステムがある。一日のプログラムはリハビリ・体操・歌・手工芸など3～4つほど並行しておこない、「自分で考え、決め、自分で行う」をモットーに利用者は自分の希望で選ぶことができる。多様なメニューが揃い、手工芸は月曜から土曜まで毎日違うプログラムが設定されている。また講師やボランティアの力を積極的に活用している。墨絵や盤景、華道、書道に絵手紙、さらに窯と専用室を設けた陶芸など、利用者が選択できるようになっている。

【機能訓練指導員による専門的なリハビリテーションが提供され、利用者は活発に参加している】

居宅サービス計画書、通所介護計画書に基づき、機能訓練指導員が身体機能を評価しながら、一人ひとりの目標に応じた機能訓練計画書を作成している。機能訓練指導員中心に個別および集団でのリハビリを行うリハビリAと、レクリエーションをベースにリハビリ要素を取り入れたリハビリBを整備し、提供している。マット上で全員横になりストレッチやおもりをつけて負荷をかけたりする運動は四肢の強化に大変役立っている。定期的な評価もきめ細かくおこないながら専門的で効果的な機能訓練に取り組んでいる。

【接遇に関する意識向上を図り、利用者個々を尊重する支援に組織的に取り組んでいる】

日々の職員の言動や行動については、朝・夕礼や職員会議などを利用して互いに確認したり、内部研修や自己評価などを通じて接遇に関する意識向上を図っている。職員は1日1回、利用者への『一声、ワンタッチ』をすることを指標としている。コミュニケーションやスキンシップを大事にして、利用者個々への挨拶や関わりを積極的におこなうことを習慣化し、利用者の小さな変化にも気付けるように努め、一人ひとりを尊重する対応に職員全体で努めている。利用者アンケートにおいても職員の親切で丁寧な対応についての満足度は非常に高い結果となっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【より現場で活用できるタイムリーな業務マニュアルの見直しに向けて】

マニュアルについては、食事、入浴、排泄、送迎、移乗・移動、認知症対応、地震対策、感染症防止など各種整備し、フロア内のすぐに手に取れる場所に設置している。定期的に行われる職員会議やサービス向上委員会、業務検討会議、ミーティング等において改善点などを職員一人ひとりが出し合い、また利用者からのご意見箱やアンケートに寄せられた意見も含め、マニュアルに反映するよう取り組んでいるが、タイムリーな見直しが行われていないと認識しており、新規職員も含めたより現場で活用しやすいマニュアル作成に向け改善を図る意向を持っている

【同業事業所が増加傾向にある地域の中での利用者確保に向けたさらなる取り組みを】

近年、事業所の在る地域に通所介護事業所が増加している状況を認識しており、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いる。リハビリや趣味活動の豊富さや広々とした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

【食事を楽しんでいただけるように、様々な工夫をおこなっている】

季節の食材を使用した食事は、昆布・煮干し・鰹節から天然だしを取って美味しさにこだわっており、利用者個々の状態、体調や嗜好に応じて柔軟に対応している。また、食事を利用者の大きな楽しみと認識しており、節句・お彼岸・小正月・節分など季節を感じさせるものから、敬老祝賀会の祝い膳、クリスマス忘年会の洋食、毎月の誕生日会の祝い膳やケーキなど様々な工夫して提供している。また、食堂では花を飾ったりBGMを流し、レストラン風のランチメニュー看板を入り口に設置して献立内容が確認できるようにしている。

【手工芸や音楽療法、生活リハビリを取り入れ、楽しみながら取り組んでいる】

楽しみながら取り組めるリハビリテーションとして、「みずき工房」と称する手工芸の活動がある。手芸・書道・墨絵・盤景・絵手紙・折り紙など作業療法的な取り組みを通じて、手先の機能を維持して認知症予防にも繋げているほか、利用者自身のやりがいを引き出している。また、音楽療法は週1回、専門の講師によって実施している。

【専任のボランティアコーディネーターを設置し、ボランティアの調整を行っている】

ボランティア活動は食事準備など生活の支援や、日々の活動・体操や花壇の手入れ・喫茶ラウンジの運営など幅広い活動内容で行われており、専任のボランティアコーディネーターが調整して配置している。年1回外部の会場を借りて、ボランティア感謝の集いを開催して、ボランティア間で親睦を深める機会としている。利用者が職員以外の人々と交流する機会を確保するとともに、ボランティアの協力を仰いでいく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つながるよう努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	64人
利用者総数	128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	89.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	93.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 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	73.0% 12.0% 12.0% い: 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	71.0% 12.0% 7.0% 7.0%
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% 25.0% い: 3.0% 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	92.0% どちらともいえない: 4.0% い: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	76.0% 7.0% 10.0% 無回答・非該当: 4.0%
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% 17.0% どちらともいえない: 1.0% い: 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	51.0% 10.0% 35.0% い: 1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0% どちらともいえない: 4.0% い: 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% 10.0% 20.0% い: 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	84.0% 10.0% どちらともいえない: 4.0% い: 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% 14.0% い: 1.0% 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	79.0% 7.0% 12.0% い: 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% 15.0% 6.0% 31.0%

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	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名	デイサービスぽぽたん
所在地	東京都西東京市柳沢5丁目4番11号
連絡先	042-449-9086

○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) 地域の社会貢献と地域交流
- 2) 自宅以外での居心地の良い居場所作り
- 3) 利用者の残存能力のを発揮して頂く為、役割を創出する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の尊厳を尊重した居場所の提供、支援の実践】

施設では利用者の家族とのコミュニケーションには連絡帳を用いている。バイタルサイン(血圧、脈拍、体温など)の記録、その日の様子や施設の活動内容などを記している。排泄の項目については敢えて載せていない。排泄は個人の羞恥心に著しく影響を与える項目であり、失禁などの記録が利用者の眼に触れると施設に対する印象がネガティブなものになってしまう。施設では利用者の自尊心が傷つかないように最大限配慮するとともにどんな人にも居場所を提供するという施設のモットーを実践している。

【看護師を中心とした安心した利用者の健康管理の取り組み】

施設には看護師が常勤で常駐している。利用者のバイタルサイン(血圧、脈拍、体温など)の測定、通所中のケア、身体上もしくは精神上的の相談など幅広く利用者に関わっている。また、看護師が利用者から受けた相談の内容について必要な場合には職員間で共有して日常のケアにも役立てている。職員間の情報の共有についてはサービス終了後にその日の業務内容についての話し合いと確認が行われ、必要事項については別途ケース記録と呼ばれる帳票に要約して記録化されている。

【基本コンセプトは自由、利用者が思い思いの時間を過ごすことができる環境設定】

施設では利用者の「一日の過ごし方は自由」という考え方をコンセプトとしている。例えば、施設が事前にレクリエーションメニューを作成して実行するという方式ではなく、利用者が過ごしたい過ごし方を尊重している。その中で施設から、レクリエーションの提案を行い受け入れられたものを行っている。勿論、遊戯道具や書道などの趣味活動、体を使ったゲームや運動などの準備はなされているがそれらを利用するかどうかは利用者に委ねられている。施設の理念の「自宅以外での居心地の良い場所づくり」を実践している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【サービスの基本事項や手順の見直しや業務点検のルール化に向けた取り組み】

朝、タミーティング等で職員間のコミュニケーションは密に図れており、情報共有している。開所して間もないため、サービスの基本事項および手順について、順次、業務マニュアル化を推進している。また、マニュアル（基準書等）は、業務の遂行の中で職員から出された意見や利用者の要望などから、事

業計画やマニュアルの見直し・変更につながる案件など、必要に応じて変更しているが、その基準は明確ではない。サービスの基本事項や手順の見直しや業務点検のルール化が課題として捉えられ、今後の取り組みが期待される。

【利用者ファイルのルールの明確化、利用者情報のファイリングの統一に向けた取り組み】

施設調査時に利用者ファイルの帳票について確認を実施したがファイルによっては本来、添付されるべき基本情報が記載されたフェイスシートが添付されていないなど顧客情報管理にルールがないように見受けられた。施設内の帳票の整備については一定のルールを設け、どの利用者ファイルにおいても統一されたルールの下でファイリングが実施されることが情報管理セキュリティーの面でも必要である。施設は開設して間がないとはいえ、個人ファイルのルールの明確化など、利用者情報のファイリングの統一に向けた推進が期待される。

【予防の観点からの安全管理体制の充実に向けた取り組み】

法人全体での委員会活動を中心に利用者の安心と安全な生活支援に積極的に取り組んでいる。事故については顕在化したものについては直接対応、フォロー、解決、改善が一連のフローとして報告され、再発防止策に繋がっている。今後事業所の現場における顕在化する前のいわゆるヒヤリハット情報の集積もあり、これは将来の事故の未然予防に寄与するものとして活用が期待されている。安全管理体制の充実に向けて、対策のみならず情報の集約と傾向分析等から予防に向けた継続した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

【利用者の状態に合わせた食形態を提供している。】

施設での昼食は法人が運営している東京老人ホームよりワゴン車により運ばれている。提供される食形態は常食、粗刻み(一口大)、刻み食、ペースト食が用意されている。また、利用者の好みにより代替食の用意もある。食形態は事前のアセスメントや普段の観察より利用者の状態にあったものを選択している。また、常食の白飯については施設の炊飯器で炊いており、利用者は熱々のご飯を好きなだけ食べられるようになっている。今後は利用者の要望の高い麺類の提供について検討がなされている。

【民家改修型の施設は敢えて段差を残し、利用者の機能を引き出している。】

施設は日本家屋の民家改修型の小規模型である。施設内は敢えて手すりを設置せず、段差も残している。開所前の設計の段階において手すりの設置とバリアフリー化も検討したが、利用者の自立度向上を考えて見送られている。利用者は施設内を移動する際には自分でバランスを取ったり、段差を乗り越えたりしなくてはならず、それが利用者の身体機能の維持・向上に寄与している。また、デイルームにはピアノが置かれ職員の生のピアノ演奏を聴くこともでき、施設の理念である「自宅以外での居心地の良い居場所づくり」の実践となっている。

【外出の機会を多く設けて利用者が楽しく過ごせる時間を作っている。】

施設では普段より外出の機会を多く設けている。利用者は自宅から施設への通所だけでなく施設からさらに外出することとなる。外出先は施設の近所から、遠方まで様々で、職員が事前のリサーチを行い、その日の利用者の顔ぶれや天気などを総合的に判断して利用者に提案。賛同が得られればそのまま外出している。施設にとって外出のレクリエーションは特別なものでなく普段の当たり前の活動となっている。これらの取り組みにより通所の活動そのものにメリハリがつけられており、利用者からも好評を博している。

○利用者調査結果

有効回答者数	11人
利用者総数	19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	100.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 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	100.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 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	100.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 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	72.0%	27.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 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	45.0%	45.0%	9.0%	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	90.0%	9.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	18.0%	どちらともいえない: 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%	9.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	72.0%	27.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	72.0%	9.0%	18.0%	いいえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	9.0%	18.0%	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	72.0%	9.0%	18.0%	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	72.0%	9.0%	18.0%	いいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	9.0%	18.0%	いいえ: 0.0%
15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員会等)にも相談できることを伝えられているか	72.0%	9.0%	18.0%	いいえ: 0.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

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	社会福祉法人芳洋会
事業所名	在宅サービスセンターひので理想郷の園
所在地	東京都西多摩郡日の出町平井3076番
連絡先	042-597-3200

○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) 自立支援と自己決定
- 2) 個々に合わせた効果的なサービス提供
- 3) 安定した事業運営
- 4) 地域との連携
- 5) 職員の人材育成

○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を丁寧に確認しデイでの過ごし方に反映することで、利用者が自主的に気持ちよく過ごすことができる。】

「あたりまえのことを、あたりまえに」という法人の行動指針のもと、サービスの現場では、利用者の希望に応じて、活動内容やくつろぐ場所がそれぞれ配慮されている。利用者本人の意思が優先され、集団での活動への参加が強制されることはない。人のざわめきの中で自分一人の時間を楽しみたい利用者には、デイルームの一角にその人の居場所を作り、そこで新聞や本を読むなどして自由に過ごしてもらっている。滞在時の過ごし方について、その人なりにスケジュールを立てている人には、それに従って自然な時間を過ごす姿を職員がさりげなく見守っている。

【利用者が主体的に日中活動に取り組む環境を整えることで、社会性の維持や生活意欲の向上につなげている】

脳活性プログラムやカラオケ、体操など複数の日中活動のメニューが用意され、希望した利用者が主体的に取り組んでいる。活動は心身機能の維持・向上を図るねらいを持ちつつ、大人が楽しめる内容になっている。また、利用者の状況と要望を踏まえて、定期的に外食を楽しんだり、近隣の娯楽施設等に出かける機会を設けている。かつて利用者が当たり前に行ってきた社会生活を取り戻すことで、利用者の社会性の維持や生活意欲の向上につなげている。長年にわたりクラブ活動の講師を務めるボランティアと会うことが動機づけになっている利用者もいる。

【厳しい競争環境のもと、ハード面の優位性を活かしてサービスの差別化を図ろうとしている】

厳しい競争環境のもと、ハード面の優位性を活かし、入浴サービスと機能訓練の充実に重点的に取り組むことでサービスの差別化を図ろうとしている。昨年度より幅広いニーズに対応できる各種のリハビリ機器を導入し、理学療法士の管理・指導のもとで安全な機能訓練を実施し、利用者にも好評を博している。入浴方法は利用者の身体機能や希望に応じて3種類のスタイルから選択することができる。ソフトの面においても、準備ができると職員がデイルームに迎えに来て、マンツーマンで浴室まで案内するなど、利用者の生活リズムを優先した支援が行われている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【日々の申し送りの記録から利用者の姿やニーズの把握につながる情報をすくい上げ、個別支援計画に反映する仕組みを整えることが期待される】

通所介護計画の作成にあたり、利用者本人の希望を可能な限り尊重して意欲を引き出す方針があるものの、主張が少ない利用者の意向把握の方法に課題があるとしている。職員は利用者の様子等について全体で共有すべき情報を申し送り用のノートに記録しており、そこには個別の計画に対するモニタリングや利用者のその人らしさの把握につながるアセスメントに直結する内容が豊富に含まれている。そうした貴重な情報を日々積み重なる記録の中に埋没させることなく計画に反映する仕組みを整えることで、冒頭の課題の解決にも役立てることが期待される。

【利用者にとって最も身近な介護者である家族と支援の方針を共有し、在宅生活の継続に向けた連携のさらなる強化を図ることが期待される】

利用者の家族に事業所の取り組みを知ってもらうために、年に数回、家族会を開いている。これまでに昼食の試食や機能訓練の取り組みの紹介を兼ねたりハビリ機器の体験会などを行ってきたものの、参加者が少なく、今後の課題となっている。当事業所のサービスの目的である利用者の在宅生活の継続を図るためには、最も身近な介護者である家族の理解と協力は欠かすことができない。家族の関心を繋ぎとめ、支援の方針を事業所と共有することは利用者の権利擁護の観点からも重要であり、今後の改善が期待される。

【利用者が安心して不満や要望を職員及び外部の苦情相談窓口に伝えることができる仕組みを機能させることが期待される】

今回の利用者調査の結果を見ると、不満や要望に対する職員の対応について、「きちんと対応してくれると思う」と回答した人の割合が約6割と、他の項目に比べると低い水準にとどまっている。まずそのことの原因を事業所として分析することが望まれる。もし職員に対して不満や要望を直接伝えにくいと感じている利用者が一定数いるとすれば、外部の苦情相談窓口が利用者にとって使いやすい状態になっていることが重要となってくるが、そうした窓口があることの周知が十分でないことが利用者調査の結果から明らかになっており、今後の改善が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者が自分らしい時間を過ごせような居場所づくりやさりげない見守りが行われている】

利用者の希望に応じて、活動内容やくつろぐ場所がそれぞれ配慮されている。活動も無理強いされことなく、利用者本人が参加と不参加を決めることができる。利用者の中には滞在時の過ごし方について、その人なりにスケジュールを立てており、それに従って自然な時間を過ごしている。人のざわめきの中で自分一人の時間を楽しみたい利用者には、デイルームの一角にその人の居場所を作り、そこで新聞や本を読むなどして自由に過ごす姿を職員がさりげなく見守っている。「あたりまえのことを、あたりまえに」という法人の行動指針が現場で活かされている。

【ライブ感のある演出等により、利用者が食事を楽しむ工夫が行われている】

利用者の嚥下能力に応じた形態で用意された食事について、厨房スタッフが介護職員とともに利用者のその日の体調等に合わせて個別の調整や盛り付けをデイルームで行っている。デイルームのベランダで利用者と職員が協力して栽培した野菜を食事の際に味わうことができるほか、利用者の目の前で厨房スタッフが寿司を握って供したり、旬の時季に庭でウナギの蒲焼きを焼くといった取り組みにより、食事を楽しむ工夫が行われている。

【利用者の状況や家族の要望に柔軟に対応するとともに、安全な送迎を実現している】

曜日ごとの送迎コースを決めているものの、利用者本人あるいは家族の都合による乗降車の順番や時間の変更について要望があれば、可能な限り対応している。送迎車の運転業務は職員が行っているほか、5人の非常勤の理学療法士がそれぞれ月1回、迎いの送迎車に添乗し、必要に応じて家族に対する直接のアドバイスを行っている。また、毎年安全運転講習を施設内で実施し、その中で、送迎車内の車いすに職員が座り、カーブや段差での実際の揺れや衝撃を体感している。送迎エリアが広く、運転時間が長いにもかかわらず、車両事故がない点は評価できる。

○利用者調査結果

有効回答者数	34人
利用者総数	52人

