

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	新宿区立百人町高齢者在宅サービスセンター
所在地	新宿区百人町3丁目30番2号
連絡先	03-3368-3501

○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)「活気・生き生き・百人町」をモットーに明るくゆったりと過していただく事を心掛けている。
- 2)「安全」「快適」「思いやり」のある対応を目指している。
- 3)利用者の身体状況に配慮したサービスの提供に努めている。
- 4)地域の方からも親しみと信頼を頂ける様な対応に努めている。
- 5)奇麗なセンターで明るく気持ちよく過ごしていただける様な対応に心がけている。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【様々な方法により利用者の意向を把握するための情報収集策を講じている】

利用者・家族からのセンターの運営やサービスについての意向は、第三者評価の利用者調査のほか、年3回の利用者懇談会や家族懇談会の際に聞くとともに、家族からアンケート調査を行っている。アンケート調査の結果などについては、家族懇談会の際に報告している。また、介護報酬の改定など福祉事業全体に関連する情報の収集・分析は法人の担当者が行い、その情報は、センターに周知することになっているなど、様々な情報収集策を講じている。

【各種マニュアルを整備し、半年ごとに見直しを行っている】

「基本業務マニュアル」、「入浴業務マニュアル」、「排泄業務マニュアル」、「送迎業務マニュアル」、「食事業務マニュアル」など、センターにおいて日常的に取り組む業務に関するマニュアルは揃っている。特に「基本業務マニュアル」には、シフトのリーダーの役割が細かく挙げられ、異動等で人が変わっても業務遂行に支障がなく対応ができるようにしている。これらのマニュアルは各委員会で半年ごとに見直しを行っている。「計画・実施・見直し」のサイクルで仕事の進め方が定着し、マニュアルが効果的に活用されている。

【季節感のあるバラエティーに富んだ食事提供をしている】

夏は七夕ちらしと天の川ソーメン、秋はクリ・芋御飯、きのこ汁など季節感のある食材を彩りよく器に盛って提供している。また、毎月の誕生会には特別料理を提供している。11月の誕生会では、利用者の要望が多いちらし寿司をメインにした食事とケーキで、ほとんどの利用者が完食していた。食事に関する利用者の満足度は高く、食事アンケートで昼食が8割近く、おやつが9割の利用者が満足と答えている。嗜好調査は年1回実施して、調査結果を献立に活かしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【様々な場面により積極的なボランティアの活用を図るとよい】

ボランティア活動は、年間を通して定期的に「お茶入れ」や「利用者の話し相手」をしてくれるボランティアが1人、その他のボランティアは月1人程度とかなり少ない。センターとしては、今後、利用者の話し相手として「認知症サポーター」の受け入れを予定しているので早期の実現を期待したい。様々なボランティアを活用することにより利用者の生活になお一層の潤いや楽しみを増やすことにつなげることができるよう、より積極的なボランティアの活用を図るとよい。

【ホームページの更新を行った方がよい】

パンフレット、ホームページでサービスの情報を提供しているが、ホームページの更新がされていなく、古いデータの箇所もある。事業所の情報について、ホームページを活用する区民も多いので、適宜ホームページの更新は行った方がよい。法人のホームページ、センターのホームページ共にいつでも最新の情報を検索できるような態勢作りが求められる。

【機能訓練指導員の配置により機能訓練にさらに力をいれるとよい】

センターには、資格を持った機能訓練士指導員の常時の配置がない。所長が有資格者であるが、マネジメント業務に時間がとられ、その資格を活かすことは困難な状況にある。介護保険制度の目的に「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福祉サービスを行う」とあるように、特にデイサービスでは、機能訓練の必要性が高まっている。OT・PTなどは採用困難な職種であるが、採用に向けた様々なアンテナを張るなどで人材確保し、現在はない個別機能訓練計画を作り、機能訓練にさらに力を入れ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

【様々な行事はタイムテーブルを作成し入念に準備している】

年間行事を毎月のように実施している。前年度開催からの学びと利用者および家族の意見等を参考に、十分に時間をかけてタイムテーブルを作成している。その一つである納涼祭のテーブルには、時間を縦軸に、職員の活動内容・各職員の役割（動き）、利用者に関心した留意点などを横軸にきめ細かく載せている。縦軸および横軸を見ることで行事の推進が円滑に実施でき、行事内容を総括しやすくなり、次年度の企画につなげている。

【家族との連携でセンターの円滑な利用に取り組んでいる】

デイで利用者の状態等に変わったことがあった時は連絡メモを家族に渡し伝えている。朝のお迎え時に家族は不在なことが多く、今日は休みたいとか、利用日であることを忘れていたケースがあり、誘ってもドアに鍵をかけてしまうこともある。このような時は家族に連絡を入れて対処することになっているが、家族の了解を得てキーボックスを置いてもらい、利用者を案内するケースもある。独居や利用を渋りがちな利用者には、センターから参加の呼びかけの電話を入れて、利用実数を定着させる取り組みを行っている。

【人事考課規程の本格実施等により組織全体の活力の向上に力を入れている】

人事考課規程運用の試行を踏まえ、今年度から本格実施をしている。従前は、評価の下位者の賞与を減額し、それを上位者の賞与に加算してきたが、この方式を変更し下位者の賞与を減額することなく上位者に加算することにした。従前は、経営層が評価する場合、評価下位者の賞与を減額するために、様々なことに気遣い評価することに躊躇があったが本格実施後はそれがなくなった。評価下位者の意気消沈化も消え、組織全体の活力の向上につながった。

○利用者調査結果

有効回答者数	64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	85.0%	9.0%	いはい: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	89.0%	10.0%	いはい: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	84.0%	7.0%	7.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	73.0%	17.0%	6.0%	いはい: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	57.0%	37.0%	いはい:0.0%	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	93.0%	どちらともいえない:1.0%	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	92.0%	6.0%	いはい: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	76.0%	18.0%	どちらともいえない:0.0%	いはい: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	60.0%	14.0%	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	87.0%	9.0%	いはい: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%	17.0%	いはい: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	56.0%	29.0%	10.0%	いはい: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	54.0%	31.0%	9.0%	いはい:4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	12.0%	17.0%	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	26.0%	32.0%	20.0%	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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名	中落合高齢者在宅サービスセンター
所在地	新宿区中落合1丁目7番1号
連絡先	03-5982-8741

○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) 「たった今」に拘った利用者優先のサービス提供
- 2) 安定した質の高いサービスの提供
- 3) 経営基盤の強化
- 4) 職員が働きやすい環境作り
- 5) 関係機関、地域への広報

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域の介護サービス事業者と連携し、在宅生活の継続が困難な独居や高齢者世帯を支える役割を積極的に担っている】

事業所は社会福祉法人が経営する通所介護の使命として、地域での生活継続がより困難な利用者を積極的に支援していく役割を重要視している。認知症のある独居の利用者や介護者が高齢のため十分な介護が受けられない場合等、支援ニーズの高い利用者に対しては通所回数や滞在時間、入浴頻度、健康管理等の提供が必要にして満たされるよう努めている。また、通所時に気づいたニーズは介護支援専門員に伝えてサービス調整を依頼し、職員は利用者の生活全体を視野に入れた支援の視点を大切にしている。

【料理プログラムの提供を積極的に取り組み、利用者の生活経験をいかした活動を展開している】

午後の活動や年間行事のなかに、パン作りやそば打ち、梅仕事や芋煮会等、食べる楽しみや料理する楽しみを積極的に取り入れて、他のアクティビティには興味を示さない男性利用者も楽しむ様子が観察されている。料理プログラムは女性利用者にとっては身についた家事動作をいかせる活動であるとともに、調理過程には多様な作業が含まれるため、障害の程度や経験に応じた役割を担って皆と一緒に楽しめる良さがある。生命や生活の根幹となる食べることへの興味関心を引き出す活動提供は生活意欲にもつながる支援となっている。

【職員の資格取得を援助する体制を整備して支援力の強化をすすめることで、サービスの向上につなげている】

法人として資格取得を目指す職員への援助体制を整えた他、平成30年度末には非常勤制度を廃止し、希望により常勤へシフト可能なしくみづくりを準備している。それにより事業所は、介護福祉士を有する職員が8割以上を占め、非常勤職員も10年以上の経験を持ち合う職員集団となり、利用者へ安定感のある質の高いサービス提供が可能な環境が整備されている。また、要介護3以上の利用者の割合が高い現状から、「中重度者ケア体制加算」の取得を視野に入れ、利用者ニーズにさらに応えられる支援力強化をすすめ、サービスの向上につなげている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【法人の3カ年の事業推進方針を踏まえ、事業所としての具体的な取り組みを可視化して計画的な事業推進が期待される】

区の方針を踏まえて、今年度から平成29年度まで3年間の事業推進方針を作成しており、事業団としての存在意義を高めていくこと・独自の経営政策を持つこと・人材を育成し地域に定着したネットワークを持つこと等、3つを大項目に掲げている。今後はそれを受けて、組織体制及びサービス内容等の内容を可視化し、職員をはじめ利用者・家族にも事業所が何を目指して、どのようなサービスを提供するかを具体的に示し計画的に推進・実行していくことで、事業所が目指す「利用者も職員も共に笑顔の絶えないセンター」となるよう期待される。

【さまざまな場面を想定した安全対策の取り組みや権利擁護に関する振り返り等、リスク管理への職員の意識に幅を持たせていくことが望まれる】

事業所は、法人で毎年実施する感染症対策研修の受講、日常の手洗い・うがいの励行等、感染症予防への取り組みを実践している。また、職員の権利擁護の意識については、人事考課の項目にある法・倫理等の振り返りや、所長との個別面接等で確認している他、「職員に求める人材像」を事務室・スタッフルーム・医務室等に掲示して浸透に努めている。一方、事業継続計画（BCP）の作成の未着手、長年に亘る利用者との良好な関係の慣れからくる不適切な対応等、リスク管理における職員の意識に幅を持たせていくことが望まれる。

【利用者の視線で事業所の環境を点検し、快適性や自己選択を向上させる環境作りに取り組まれるよう期待したい】

事業所には運営経過の中で蓄積したさまざまな物品が収納しきれずに置かれ、利用者の目に触れるところとなっている。認知症や五感機能の低下から情報の取捨選択が難しくなっている利用者にとっては周囲に物が多いことは必要な情報を見つけづらい環境を意味し、片付いていない空間はもてなしの気持ちも伝わりにくい。掲示物を現時点で利用者に必要な情報に絞ることや古くなっている飾りや不用の品は処分する等の対応を進め、利用者の視線で好ましい事業所の環境作りに取り組まれるよう期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【個別ニーズに応じた送迎時の支援を行い、利用者が円滑に通所できるよう努めている】

事業所は利用者の円滑な通所を支援するために、送迎時の乗車時間の短縮化で心身の負担軽減に配慮しているほか、その日の起床やトイレ等の生活時間がずれて支度が間に合わない場合には時間を空けて迎えに行き直す等、柔軟な送迎時対応に努めている。また、独居や家族が高齢等のため通所の準備が難しい場合には職員が着替えや持ち物の準備を介助し、帰宅時にもベッドまでの移乗介助や照明、冷暖房の確認等を行っている。職員は自宅の生活と通所との隙間が生じないように、個別の生活背景に着目しニーズに対応する送迎支援を目指している。

【経営層のリーダーシップにより利用率アップへ取り組み経営改善に取り組んでいる】

利用率の低下による厳しい経営状況が続いている現状を職員全体に開示し、一人ひとりの面接の中で丁寧に説明を重ねコミュニケーションを深める取り組みを行っている。また、光熱水費の削減や新規利用者の獲得等、職員のコスト意識の向上を図り、利用者の利用率アップのための取り組みを推進している。また、居宅介護事業所のケアマネジャーへ利用者に関係する書類と一緒に広報誌を手渡しする他、入浴の回数を増やすことで利用者ニーズに応える体制をとっている等の活動内容を積極的にアピールして回る等、新規利用者の獲得にもつながっている。

【地域ニーズを把握して入浴サービスの回数増を図り利用者の満足度向上につなげている】

近隣には、個別機能訓練や口腔機能、学習プログラムの取り組み等の独自性をアピールしている事業所がある他、小規模デイの入浴、宿泊に特化したサービス等、多様なサービスを提供する事業所が増えてきた環境を把握している。また、すでに利用している利用者からも聞き取りをする等した結果、入浴サービスのニーズが高いことを受け、行事やプログラム等の効率化を図って入浴枠の拡大や人員配置等の見直しに着手し、新規の利用者及び従来からの利用者の清潔保持の個別ニーズにも応じられる回数を増やし利用者の満足度向上につなげている。

○利用者調査結果

有効回答者数	68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	88.0%	5.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	89.0%	5.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ:1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0%	8.0%	どちらともいえない:1.0%	いいえ:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	75.0%	5.0%	14.0%	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%	10.0%	16.0%	13.0%
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:1.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%
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	88.0%	11.0%	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	58.0%	38.0%	どちらともいえない:2.0%	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	94.0%	5.0%	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	92.0%	7.0%	どちらともいえない:0.0%	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が聞かれているか	44.0%	54.0%	どちらともいえない:0.0%	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	45.0%	52.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	7.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ: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	20.0%	5.0%	63.0%	10.0%