

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	社会福祉法人桜栄会
事業所名	文京千駄木高齢者在宅サービスセンター
所在地	文京区千駄木5丁目19番2号
連絡先	03-3827-5421

○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、利用者を大切に思いながら心を込めた介護を展開する。
- (2) 個別ケアに重点を置き、質の高いケアを提供する。
- (3) 人材の育成に力を入れキャリアアップが図れる体制を構築する。
- (4) 地域に開かれた施設となるよう、地域と密に連携し共同する。
- (5) 複合施設（特別養護老人ホーム・高齢者在宅サービスセンター・地域包括支援センター）の利点を生かし、協働して運営できる体制を構築する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【多様な視点からアセスメント情報を収集するしくみがある】

利用者の支援は、多様な情報収集のもと、適切にアセスメントした結果を受け作成した「通所介護計画」に沿うことを原則にしている。当事業所ではアセスメントの重要性に鑑み、アセスメントのための利用者情報を多角的に収集している。アセスメント情報収集シートは、食事・排泄等の基本的な生活情報から、ADLやコミュニケーションなどの社会活動の可能性に関する情報等を項目立てして幅広く収集している。さらに項目ごとに動作分析を加え、必要な支援・留意点を把握しやすくする工夫がされ、解決すべき課題の見える化を図っている。

【事業所の開設以来、多くのボランティアの協力を得ている】

当事業所は、開設以来ボランティアの受入れに力を入れている。行事の際の演芸ボランティアのほか、傾聴、バイオリン演奏、朗読、手作り作品等、様々な協力を得て、利用者の活動はより楽しく豊かなものとなっている。また、近隣の学生ボランティアサークル（部）は、定期的に訪問を長く継続している点が非常に特徴的である。学生が複数で来所するので利用者に対して向ける目が多くなり、一人ひとりの話をじっくり聞く時間を作ることができる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【業務の水準確保に向け、学ぶ機会の充実を期待する】

適切な利用者支援のためには、関わる職員の利用者特性に配慮したスキルが求められる。当事業所においても、「内部研修を通し、全員が的確で一貫したサービスの提供に努める」ことを事業計画化している。しかし、その取り組み状況は、十分とは言えない状況である。利用者が体調不良を訴えた際の観察ポイントや移乗に必要な介護技術等は、事業所内の看護職、理学療法士から専門的な指導を受けられる恵まれた環境にあるものの、職員自己評価からは、学ぶ機会の充実を求める職員の意見が複数ある。さらなる取組に期待する。

【事業計画や個別研修計画に対するさらなる周知が期待される】

事業計画書は毎年作成されているが、特に一般職員に対しては、その目的や内容が周知がなされていないように見受けられる。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、経営層からの発信が重要となるが、一般職員に対して、計画－実行－評価－改善といったサイクル化の徹底とともに、周知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

【一人ひとりの有する機能を見極め、生活に活かす取り組みを行っている】

理学療法士が中心となって利用者の生活機能や健康状態の向上に取り組んでいる。日常生活で困っていることを聞き、専門家の視点で評価して改善策を示し、計画的に利用者の生活が改善されることを目指している。食事や移動など過剰介護とならないよう出来る限り自力で行うことを念頭に、椅子のクッションの角度を調節したり、自助具の製作や介助方法の工夫で、在宅生活が継続できるよう支援している。そして、支援にあたってはリスクも考慮して、実際の関わり方を全職種が共有し、共同で取り組んでいる。

【地元町内会との連携により、地域との良好な関係が構築されている】

毎年秋口に地域で行われている子ども神輿の巡幸が、事業所の玄関に立ち寄り、そこで神輿を掲げてもらうなど利用者も一緒に楽しめる機会がある。また、地元町内会との「防災協定」を締結して、合同防災訓練を実施したりと、地域住民との交流を深めている。こうした一例からも、事業所が地域の一員として良好な関係性が構築していることが窺える。

○利用者調査結果

有効回答者数	76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	86.0%	10.0%	いはいえ: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	84.0%	13.0%	いはいえ: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	89.0%	7.0%	いはいえ: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	64.0%	19.0%	10.0%	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	60.0%	27.0%	7.0%	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	89.0%	7.0%	いはいえ:1.0%	無回答・非該当:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	7.0%	5.0%	いはいえ:2.0%
8. 病気やケガをした際の職員の対応は信頼できるか	78.0%	9.0%	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	55.0%	19.0%	25.0%	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	81.0%	13.0%	いはいえ: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%	9.0%	9.0%	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	84.0%	7.0%	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	71.0%	19.0%	7.0%	いはいえ: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%	15.0%	いはいえ: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	43.0%	19.0%	10.0%	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	社会福祉法人信愛報恩会
事業所名	文京大塚高齢者在宅サービスセンター
所在地	文京区大塚4丁目50丁目1号
連絡先	03-3941-6760

○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) 法人のキリスト教精神に基づき、利用者が尊厳を持って豊かな生活を送れるように利用者本位のサービスを提供
- 2) 利用者が自分らしく生活できるよう、「人間としての尊厳、欲求」を支えるサービスの提供
- 3) 地域から必要とされるセンターづくり
- 4) 利用者サービスの質の向上に向けた業務の省力化と改善
- 5) 職員の育成支援（働きやすい環境の整備）

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【アセスメントに独自の詳細なチェックリストを用い、利用者一人ひとりの状況や希望をきめ細やかに把握している】

アセスメントには独自の詳細なチェックリストを使用して、利用者一人ひとりについて、事業所内と自宅での状況を比較・把握することによって、細やかで包括的な状態把握ができています。項目別にケアニーズを分類、事業所内と自宅での状況のチェック欄がそれぞれにあり、比較と包括的把握が出来るようになっている。また趣味や楽しみ、生きがい、対人関係、生活での役割や今後の希望等についても多数の具体的な例示から選択する形となっている。そうした個別の詳細な情報を基に、支援目標を設定して通所介護計画を作成し、サービスを提供している。

【利用者や家族とのコミュニケーションや交流の機会を増やすよう努めている】

利用者別の担当制をとり、利用者とのコミュニケーションを深めるようにしている。送迎時には家族と密にコミュニケーションを取るようし、得た情報は申し送り時に伝達し、日報や活動報告に記載している。さらにミーティングで報告を行うと共に全職員が必ずその記録を閲覧して情報の共有をしている。利用日の介助状況や活動内容は活動報告に記録し、終了時に利用者の確認を得て控えを利用者・家族に渡している。利用者家族からの見学希望にはいつでも応じているが、夏祭りやアートフェスタ等事業所行事へ家族を招待する等交流の機会を作っている。

【多彩なレクリエーションや作業・趣味活動により、利用者に変化や楽しみを提供している】

利用者が楽しく参加しながら、心身機能の維持や改善を図り、意欲向上に繋がるような作業や趣味・創作活動を用意している。木工や手芸、絵画等20種類以上の種目があり、作品の完成と共に、その工程を大切に、達成感や満足感を高めることに重きを置いている。グループワークも歌に合わせた体操や各種ゲーム、調理等も行っている。行事にも力を入れ、初釜や節分、お花見等生活習慣や家族・季節行事等を上手に取り入れている。外出企画も事業所の大きな特徴であり、社会性の維持や利用者同士の交流等も含め、変化や楽しみの提供に努めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【専門性の習得など、更に人材育成に力を入れていかれることを期待している】

現在、アセスメントや計画の策定が出来る職員は複数いるが、事業所では職員全員がアセスメントを行い、通所介護計画を作成できるレベルに達することを目指している。常勤の中堅職員が多いため安定したサービス提供ができていますが、更に各自がリーダーとしてその役割を担えるような内部指導体制の充実も検討している。在宅での生活継続支援として多様な利用者を受け入れており、また利用者のニーズも多様化しているなか、計画作成を含め、認知症・医療関連知識等専門性の習得など、人材育成に更に力を入れていかれることを期待している。

【業務効率化や職員の負担軽減に向け、さらなるＩＴ化に取り組まれることを期待している】

利用日ごとに利用者の健康状態の確認結果や身辺介助の状況、機能訓練の実施内容、創作活動、外出などの活動内容などを経過記録と活動報告に記録している。活動報告は利用者の確認後に個人別にファイルし、その控えを利用者に渡している。こうした一連の日々の詳細な記録をモニタリングやアセスメント結果、また通所介護サービス計画の内容とＩＴ機器を活用して連動させることは更なるサービス提供へのレベルアップに繋がると思われる。業務の効率化や職員の負担軽減と言う面からも、引き続きＩＴ化への取り組みを検討・促進していかれることが望まれる

○事業者が特に力を入れている取り組み

【サービスマナーを中心にケアの標準化や向上に取り組んでいる】

事業所の「サービス基準項目」に基づき、不適切ケアを防止し、サービスマナーを中心にケアの標準化や向上に取り組んでいる。「目配り、気配り、心配り」等ができるよう、職員に対しサービスマナーの研修を行っている。またミーティングや朝の申し送り時に気になったことば遣いや態度などについて振り返りや確認を行っている。ＯＪＴを行うほか、気になった点などはその場で注意・指導を行っている。事業所の職員の接遇向上への取り組みに対し、利用者調査でも非常に高い評価が出ている。

【個別のニーズに基づき、日常生活に活かせるよう多彩な機能訓練を実施している】

利用者一人ひとりの身体機能や自宅での環境、利用者意向等を把握・確認して個別状況に応じた多彩な機能訓練を提供している。利用者が自宅での生活の中で「できること」を増やし、充実した日常生活が送れるよう、レクリエーションや創作活動の中でも生活機能向上への支援として基本動作訓練や歩行訓練、関節可動域訓練、バランス訓練等を実施している。自立度の高い利用者には具体的な生活目標を掲げて日常生活でも活かせる生活機能訓練として、地下鉄等乗り物の乗降や屋外での歩行を組入れた外出活動も積極的に実施している。

【利用者の安全確保に向けた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、事業所では通報や初期消火等の防災訓練を毎月行うほか、消防署職員や利用者、近隣住民等を交えた防災訓練を年2回実施している。地震等災害時対応については事業継続計画（ＢＣＰ）を作成し、また食料等の備蓄の充実を図る等、災害時危機管理体制の整備・強化に取り組んでいる。利用者の事故防止や感染症対策に関してはマニュアル類を整備し、職員への研修や勉強会を実施する等、その予防や対応への取り組みの徹底化を図っている。

○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	82.0%	15.0%	いはい: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	84.0%	11.0%	いはい: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	86.0%	9.0%	いはい: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	75.0%	19.0%	いはい: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、家での生活）に役立つか	69.0%	28.0%	いはい:0.0%	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	92.0%		どちらともいえない:3.0%	いはい:3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	7.0%	7.0%	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%		どちらともいえない:0.0%	いはい: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%	13.0%	15.0%	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	84.0%	11.0%	いはい: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%	11.0%	5.0%	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が聞かれているか	76.0%	21.0%	いはい: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	80.0%	9.0%	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	76.0%	13.0%	5.0%	いはい: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	55.0%	23.0%	9.0%	11.0%