

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	高齢者在宅サービスセンター山吹の里
所在地	豊島区高田3丁目37番17号
連絡先	03-3981-5067

○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）人が人として尊厳を保ちながら、身近な地域で自立した生活が営めるように支援します。
- 2）福祉事業に軸足を置きながら、経営の健全性と透明性を確保し、公益的事業についても積極的に取り組んでいる。
- 3）在宅福祉を基本とする生活支援
- 4）支援対象者を拡充しての福祉推進
- 5）地域を拡大しての事業展開

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【リハビリのプログラムや調理など多彩な活動を行い、そのほか利用者の好きな事等にも取り組んでもらっている】

日中の活動では転倒予防体操や口腔・嚥下体操等、集団での機能訓練を数多く取り入れている。また、脳トレやゲーム等、身体と頭を自然につかうプログラムが豊富である。個別には歩行訓練や器具を利用する運動など、状態に応じたリハビリプログラムを提供している。リハビリ以外ではおやつ作りや外出、貼り絵等の作品作りや書道、生け花といった活動のほか、麻雀や囲碁、民謡、ハーモニカを吹いてもらうなど、好きな事や得意な事をしてもらっている。屋上での喫茶なども取り入れて「楽しみ」を提供する事も行っており、利用者も全体的に活発である。

【外出をともなう行事を数多く取り入れ、地域資源を活用した特色のある支援がされている】

認知症対応型デイサービスでは外出を積極に行っており、一般グループでも外出の機会を多く持っている。春のお花見と秋の紅葉見物のほか、外食や買い物、観光、公園で過ごすなど、外に出て豊富な地域資源を活用している。また、近隣の中学校に出かけて一緒に食事をする「ふれあい給食」や、施設で主催し地域と合同で行う防災訓練に利用者も参加する等、利用者が参加して行う地域との交流がある。

【事業運営の基盤を強化すべく様々な改善に取り組んでいる】

27年度は実にさまざまな業務改善に取り組んでいる。職員の提案内容を話し合うケア会議の開催や利用者懇談会の開催、アセスメントと通所介護計画、利用者個別記録の強化、入浴介助の体制変更、嗜好調査の手法の変更など多岐に亘る業務の見直しを行っている。管理者のリーダーシップのもと、職員は改善実施の意義を理解し、支援の場面では利用者の個別性に応じた配慮と支援で信頼関係を築きつつ、意欲的に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）

【目標達成のための具体的な計画を立て取り組むことを期待したい】

利用率の目標を定め、達成に至るプロセスを明らかにして年度の事業運営を行っている。利用率の維持、向上は経営的に重要な課題であるため、次年度の計画策定にあたっては利用率に影響を与える要素を分析し、重点施策として実行することや、実施項目で具体的な指標を掲げることに取り組んでみてほしい。

【毎日の情報共有の方法を検討し、現状の問題解決を図っていただきたい】

職員会議やケア会議等の改善を行い、会議録の配布などで情報共有がしやすくなった面もあるが、勤務時間の変更などにより毎日のミーティングが行えていない事が現状の問題点として経営層から挙げられている。自主的な努力でカバーされているものの、日々の円滑な情報共有のためにミーティングを再開できるよう方法を検討する等で解決を図ることを期待したい。

【マニュアルの点検と活用を今後着実に実施されることを期待したい】

法人共通のマニュアルが整備され、点検や見直しも法人の委員会が担当して必要に応じた改訂が行われている。事業所内の業務や支援については今ある事業所のマニュアルの点検を行う意向もあるため、重要性和緊急性の観点から順次着手し、活用してゆく事を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【より一層利用者のニーズに沿った通所介護計画の作成のための取り組みを開始している】

今年度から開始された一連の業務改革のなかで、より利用者に近い位置から利用者のニーズに沿った支援を組み立てるべく、27年5月から各介護職員が担当者となり、1人5件から15件程の通所介護計画を作成する事を開始した。介護職員が計画作成に関わるため、先ず作成手順を整備し、各自のスキルを高めることに取り組んだ。勤務の中で一日数時間を計画作成の時間に当て、習熟度合いに応じて個別に計画作成の指導をしており、職員の意欲向上とアセスメント力、計画作成力の向上による支援の質向上を図っている。

【記録の充実化を図り、介護・支援の質向上に取り組んでいる】

利用者の個別記録については27年6月から詳細に行うように周知して介護職員が実践している。毎日の様子で何かあればすぐに記録に残し、些細な事でも申し送りノートに何でも書き、常に確認することを組織内で周知し実施している。記録を充実させることで情報共有の質を高め、また、モニタリング～計画、実施に至るプロセスを確立させる事に力を入れて取り組んでいる。

【認知症対応型デイサービスでは外出や調理などの取り組みに力を入れている】

認知症対応型デイサービスを実施しており、調理や外出等の特徴的な活動を行っている。外出活動は「ほのぼの外出」とネーミングして、都内の庭園や博物館等、さまざまな場所に出かけている。調理については昨年度、たまたまのきっかけで毎日の味噌汁づくりが開始され、利用者への効果があった事から「ほのぼの調理」として定番の活動となった。調理活動については27年9月開催された「アクティブ福祉in 東京」に出場して研究発表をしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	46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	86.0% 13.0% 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	82.0% 15.0% いいえ: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	91.0% 6.0% いいえ:0.0% 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	60.0% 26.0% 10.0% 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	63.0% 32.0% いいえ: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	84.0% 10.0% いいえ:2.0% 無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0% 10.0% いいえ:2.0% 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	84.0% 10.0% どちらともいえない:4.0% 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	63.0% 19.0% 17.0% 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	84.0% 8.0% 6.0% いいえ:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0% 13.0% 8.0% 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	78.0% 13.0% 8.0% 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	73.0% 15.0% 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	65.0% 17.0% 15.0% 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	47.0% 28.0% 19.0% 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	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上池袋豊寿園
所在地	豊島区上池袋2丁目5番1号 健康プラザとしま2階
連絡先	03-5974-7260

○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)利用者の在宅生活及び家族の介護を支援する
- 2)職員の専門性を向上させる
- 3)財政的に安定した運営を行なう
- 4)ボランティアが活躍できる場を提供する
- 5)地域から信頼される事業所作りに努める

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【施設だよりを作成し、利用者・家族にわかりやすい広報を行っています】

施設では上池袋豊寿園だより「うの花」を月1回発行し、利用者・家族に配布しています。「うの花」では施設内の行事の写真（同意をして頂いた方のみ）を掲載したり、月間の行事予定及び食事メニューを掲載しています。園長のコラムでは施設経営層が利用者にとって、身近になるような心づかいがされています。また、利用者アンケート結果を公表し、その後の取り組みを表明しています。これらにより、施設が利用者本人や家族の“思いや望み”を大切にしている事を表しています。

【利用者・家族からの苦情・要望に真摯に取り組んでいます】

施設は苦情処理や解決への姿勢と利用者の意向を、いかに汲み上げるかの双方に、真摯に取り組んでいます。苦情処理に関しては、日常の支援業務の中からと、送迎時での会話などでの気づきを記録しています。苦情の場合は定められた手順に従い、記帳、解決への取り組み、報告を行っています。また、アンケート調査や第三者評価の利用者調査結果により、意向を把握し分析しています。利用者の意向を汲み上げた結果、問題の発生が予測される場合は、職員会議等で十分に議論を行っています。

【ボランティアの協力によりたくさんのアクティビティが用意されています】

事業所には年間延べ300名のボランティアが来所され、講師となって音楽活動や読み聞かせ、手作業等のアクティビティに協力してもらい、個別に時間をかけて楽しむ囲碁や将棋・麻雀などもボランティアの協力を得ています。また、入浴時のドライヤーかけや誘導ボランティア・傾聴ボランティアなどもおり、あらゆる場面で協力を得ています。ボランティアとの会話や交流は地域住民との交流の機会ともなっており、利用者が色々なことに興味を持ち、活動の幅を広げられる欠かせない協力体制となっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者獲得のため一層の宣伝活動が望まれます】

地域で同じサービスを提供している事業者が多い中、当該法人も少しでも多くの利用者を安定的に獲得し、設備・人材を最大限に利用する必要があります。幸い施設で毎月発行している「うの花」は広報誌としての役割を持っています。現在、広報誌としての配布先は利用者・家族と一部町会への掲示に留まっていますが、配布先の拡大及び、生活相談員を各方面への派遣が望まれます。施設で行っているサービス内容を、近隣のより多くの高齢者への宣伝により、近い将来の利用者拡大の基礎となっていく事が予測されます。

【連絡ケースを活用して家族との信頼関係を深める工夫を期待します】

デイサービス利用時に連絡ケースという書類を家族と交わしていますが、バイタルと入浴を行った等、簡単な内容となっています。その日の状況は送迎時に家族と口頭でやりとりすることも大切ですが、体調の変化や活動の意向、相談したい事等、家族が交わしたい事を受け止め、文書化して残すことも利用者支援の推移を図る大切な資料となります。また、家族はデイサービスでの状況を知りたいこともたくさんあると思われます。事業所と家族が交わし信頼関係を深める大事なツールとなるような、連絡ケース作りを検討されることを期待します。

【ケアマネジャーへ定期的に報告する仕組み作りを期待します】

当事業所では毎月園だよりを作成し、利用者が楽しく活動されている様子を家族等へ知らせていますが、ケアマネジャーへ毎月の状況や推移などを定期報告することで、定期の計画見直しや体調変化等を勘案した居宅サービス計画の、変更等の貴重な情報源となります。居宅サービス計画に基づく通所介護計画を作成し、計画目標や内容に沿った利用者支援を行っている定期報告書作りを、早期に検討され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

【職員間の連携を強化し、統一感のある支援を行っています】

職員は毎朝の朝礼で「ようこそ上池に！心を込めて笑顔と陽かりあふれる温もりのひとときを」の事業所スローガンを唱和しています。業務前に全員で理念の確認の徹底が行われ、定期開催のミーティングや毎日の申し送りの他、業務中もきめ細かに利用者の声や観察から得られた気づきを職員間で随時共有し、統一感のある支援を行うよう心掛けています。また、職員間のフォローも迅速で声をかけあいながら補い合う動きが定着しています。利用者の安全性・快適性を高め、満足度を向上させるため、職員間の情報共有と連携が第一と考えて取り組んでいます。

【利用者の意向を尊重した送迎体制がとられています】

当事業所のサービス提供時間は3～5時間未満・5～7時間未満・7～9時間未満の3タイプのサービス提供を行っています。ケアマネジャーや利用者から希望するサービス提供時間に対応するため、送迎車はほぼ一日稼働するような状態で、業務が行われています。事業所では利用者の送迎に対する意向も受け止め、配車調整を行い安全性に配慮しながら、利用者が楽しく過ごし、安全に自宅との往復ができるよう運転手・添乗職員ともに努力しています。

【施設は人材育成計画の下、すべての職員に受講の機会を与えています】

事業団は現在実施中の人材育成計画の中の研修実施概要に沿って、研修を行っています。研修は職層別と職種別（或いは集合）のカリキュラムを用意して、年度計画の下で日程表を作成し、職員に通知されています。施設は研修の参加者の人選にあたって、勤務の調整を行い、職員全体が参加者をカバーし合う体制を整えています。また研修参加者は報告書を提出し、回覧によって水平展開を行っています。

○利用者調査結果

有効回答者数	56人
利用者総数	96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% 12.0% いいえ: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	78.0% 17.0% 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	94.0% どちらともいえない:3.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:1.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	73.0% 17.0% 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)	73.0% 21.0% いいえ:3.0% 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	91.0% 8.0% 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	94.0% どちらともいえない:3.0% 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	85.0% 8.0% 5.0% 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% 17.0% 8.0% 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	91.0% 8.0% 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	80.0% 16.0% いいえ: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	87.0% 8.0% いいえ: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	80.0% 14.0% 5.0% いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0% 19.0% いいえ:0.0% 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	60.0% 23.0% 7.0% 8.0%