

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	荒川区立東日暮里在宅高齢者サービスセンター
所在地	荒川区東日暮里3丁目8番16号
連絡先	03-3805-6121

○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)関係法令を遵守する。
- 2)地域に開かれた福祉サービスの拠点としての役割を果たす。
- 3)利用者の目線に立ったサービスの提供に努める。
- 4)利用者及び家族との信頼関係の確立に努める。
- 5)福祉サービスのプロとしての自覚を持ち研鑽に努める。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【体力に合わせて思い思いに過ごせるよう配慮している】

利用者個々のニーズを把握し、レクリエーションの月間プログラムを作成して、充実した一日になるよう努めている。活動によっては外部講師を招き、専門性も確保されている。書道、貼り絵、ちぎり絵などは作業療法にもつながり、人気の高いプログラムとなっている。また、ボランティアが訪問して演奏を披露するなど、楽しみごとが数多く用意され、入浴、食事、さまざまな活動などによって一日を過ごしている。職員全体から利用者への声掛けがよく行われ、利用者と職員とのコミュニケーションがよく図られている。

【ケアプラン主旨のもと利用者の意向に沿った通所介護計画作りに取り組んでいる】

通所介護計画書はケアプランの主旨に沿って生活相談員が作成し、サービス担当者会議においてケアマネジャーにも確認してもらうことにしている。サービス担当者会議の開催前には、事業所内の担当者会議において支援の方向性を確認し、個々のサービス内容を確定し会議に臨むことにしている。また、通所介護計画書作成時に利用者アンケートを実施して、計画作成に反映させることにしている。今回行った利用者アンケートにおいても通所計画書に関する高い満足度が聞かれている。

【「意向や要望の把握」や「実際の対応」については高い満足度が得られている】

事業所では、連絡帳をはじめ、送迎時の家族からの申し送り、通所時のプログラムの合間、食後の休憩時間などさまざまな機会を通じて、利用者や家族から意向や要望を聞き取ることに取り組んでいる。また、サービス担当者会議などの機会を通じて同様に取り組んでいる。利用者アンケートの「不満に思ったことや要望を伝えた時、きちんと対応してくれるか」の設問に関しては、高い満足度が得られていた。ただし、自由意見欄には職員の対応の差異を訴える声も聞かれている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【新たなプログラムを導入することを目指している】

年間を通じて開催される歳時記にちなんだ行事や定例の活動に関しては、毎月開催しているデイ会議などプログラムミーティングにおいて詳細を取り決め、スケジュール表を配布して利用者に伝えている。ただし、利用者調査の「活動やリハビリは家での生活に役立っているか」の設問に関しては、さらに高い満足が期待される結果であった。職員自己評価自由意見欄にも、専門性の高い新たなプログラムの導入を必要とする声が複数聞かれている。さらに魅力あるデイサービスにするためにも早期に検証することが望まれる。

【利用率の向上を達成する具体的な施策の再構築に取り組んでいる】

事業運営全体を検証する職員会議や、入浴、送迎、給食などの個別サービスに関するデイ会議を毎月開催してサービスの質の向上に取り組んでいる。特に利用率の向上を目指して目標を設定し、それぞれの会議において検討することで職員の意識の高揚を促している。事業計画書には、目標を達成するために10項目の重点施策を掲示しているが、さらに具体的な取り組みを明示することも望まれる。本年度4月より新たな施設長を中心に、目標達成するための仕組みの再構築に取り組んでいる。

【「魅力ある職場環境作り」に職員自己評価の自由意見を参考にされたい】

職員の平均在籍年数が法人内の他の事業所と比較して短く、定着率が低いことを懸念している。職員の定着率を向上させることで、運営方針や運営目標に関する理解が進み、利用者サービスの向上を目指している。本年度は、「魅力ある職場作り」を目指して「職場環境」「職員の処遇」「人事制度」など改善を計画している。今回行った職員自己評価の自由意見にはさまざまな声が聞かれていることを踏まえ、改善計画の参考にさ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

【施設独自のアセスメントシートで利用者の状況を詳しく把握している】

新たな利用者を受け入れる際には、ケアマネジャーより利用者の基本情報が提供された後に、利用者宅を訪問して初回面談を実施しサービスの内容や利用負担金などを説明して契約を交わしている。事前面談は生活相談員が行い、必要に応じて看護師が同行している。その際には事業所独自の調査票を使用し、基本情報として生活歴、心身状況などを詳しく聞き取ることに努めている。医療的な支援を必要とする際や重度の利用希望者については、別途看護師用の調査票によって詳しく把握している。

【利用者一人ひとりが「その人らしく」生活できるように支援している】

定員40名のデイサービスに加え、定員12名の認知症対応型通所介護や定員10名の介護予防・日常生活支援総合事業などを合わせて運営している。地域の高齢福祉ニーズに合わせて大きく三つのグループに分かれることで丁寧にニーズに対応できることや効率的な活動が実現している。また、利用者との日々の関わりの中で状況を把握して、自立した生きがいのあるその人らしい生活ができるような支援に力を入れている。個々の状態や希望に応じて一人ひとりの特性や身体状況に合わせた支援を大切にしている。

【ボランティアを積極的に受け入れ利用者とふれ合う機会を設けている】

クラブ活動の講師、行事の手伝い、演芸やコンサートなど、各種のボランティアの受け入れを積極的に実施しており、利用者が地域の人々とふれ合う機会を設けている。また区立中学生の「勤労留学」の場として、介護の重要性を認識してもらえように取り組んでいる。ボランティアについては、区の介護予防事業の一つとして実施している「いきいきボランティア」にも取り組んでおり、説明会への出席を求め、希望時間や内容などを申込書に記載してもらい、担当者指示のもと適切に活動してもらえようとしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	46人
利用者総数	76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: 4.0%	いいえ: 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	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	93.0%	どちらともいえない: 4.0%	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	73.0%	21.0%	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	65.0%	30.0%	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	86.0%	10.0%	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	89.0%	8.0%	いいえ: 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	84.0%	10.0%	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	76.0%	13.0%	10.0%	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	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0%	どちらともいえない: 4.0%	いいえ: 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	78.0%	15.0%	6.0%	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	76.0%	17.0%	6.0%	いいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	13.0%	6.0%	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	60.0%	15.0%	21.0%	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	荒川区立グリーンハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
所在地	荒川区南千住6丁目36番5号
連絡先	03-3802-7561

○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）

【機能訓練の要素を取り入れた各種のアクティビティを実施している】

毎月開催している「療育レク」や「歌舞伎の体操」をはじめ、エアホッケー、ゴーリング、園芸など、楽しみながら心身が活性化できるプログラムを用意している。「朝の会」終了後に行われている集団体操や、各種の脳トレーニングなどは、利用者間のコミュニケーションを図りながら行うプログラムとして参加を促している。集団で行う軽体操などの体を動かすアクティビティや、書道、ペン習字、生け花などの脳トレ系プログラムなど幅広い活動を用意している。

【個別支援を適切に遂行できる詳しい内容の計画書を作成している】

利用開始時には居宅介護支援事業所からの情報をはじめ、見学時の情報や面談時に日常生活状況・健康状態・嗜好などを直接確認することで詳しい情報の収集に努めている。それらの情報をアセスメントシートに落とし込み、通所介護計画を作成している。計画書は3表形式になっており、説明者や確認者を明記する1表、利用日（時間帯）、個別のサービス内容、1日のタイムスケジュールなどが詳しく掲載された2表、更に具体的なサービス内容や留意点、評価を記入する3表になっている。

【ボランティアを含め地域との関係を大切に交流を深めている】

現在10組のボランティアが登録しており、演芸の披露、ペン習字教室の講師、配膳やゲームの補助などに参加してもらっている。受け入れ時のオリエンテーションでは、守秘義務など注意事項が記載された「しおり」を渡し活動してもらっている。昨年度はボランティア感謝ディを設け、普段の協力への感謝と職員との懇親の場を設けている。また、施設の行事として「みなこい祭り」を開催し、家族や地域住民との交流を図ったり、近隣保育園とは季節の行事を通し交流を行うなど、地域との関係を大切にし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）

【外出支援を復活させることが期待される】

事業所では地域との連携に力を入れており、利用者が地域と交流できるさまざまな場が提供されている。近隣の保育園児を招いて一緒に作品を作り「お店屋さんごっこ」を楽しんだり、図書館との連携により館内に移動図書館を設置したりして、社会資源の活用に取り組んでいる。また、昨年度は初詣、花見と外食、散策と外食などが行われたが、本年度はタイトな職員体制のために実施できていないことが懸念される。

【事故やヒヤリハットに関するマネジメントを検証することが必要とされる】

防災委員会が設置され年間計画に基づく防災訓練を毎月実施している。町会とも相互応援協定を締結し、お互いの訓練に参加するなど体制を整えている。また、複合施設内のリスク委員会に参加しており、収集した情報をセンター会議で報告し職員への注意喚起を促している。ただし、事故やヒヤリハットに関する報告書は整備されているが、「職員により事故とヒヤリハットの認識の差異」「報告書の適切なファイリング」など、さらにリスクマネジメントを検証することが必要とされる。

【日々の指導・助言体制を検証することが望まれる】

業務の標準化を図るために、リーダー層から一般職員への指導・助言に努めたり、昼礼などの機会を通じて適宜相談できるようにしている。ただし、このカテゴリ6-6「事業所業務の標準化」に関する職員自己評価の結果は、さらに改善を必要とする結果であった。自由意見欄には、「職員間の連携はできている」とする声の他に、「パート職員の定着率が課題となっている」「新たな職員へ指導する時間が不足している」「時間外の勤務が多い」など、構造的な課題が提唱されていた。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【見学を積極的に受け入れ内容を理解してもらった上で利用開始につなげている】

利用希望者などからの問い合わせには、生活相談員を中心に柔軟に対応している。いつでも見学してもらえる体制を整えており、特に電話予約なしの来所にも丁寧な説明や案内に努めている。必要に応じて自宅まで迎えに行ったり、行事、体操、各種プログラムなどをゆっくりと見学してもらうことにも対応している。また、実費負担のうえで昼食を提供し、食事内容を確認してもらうことも取り入れている。見学の状況は業務日誌に記録され、必要に応じたフォローも行っている。

【丁寧な送迎対応が高稼働率の維持向上につながっている】

さまざまな心身状況の利用者が安心して通所できるように、車椅子の乗降もできるようなリフト付きの送迎車両を3台用意している。乗車時間の上限を片道概ね30分と定めており、各車両3ルートを巡回し（合計9ルート）負担軽減にも努めている。職員も同乗して、家族との申し送りや送迎中の安全確保に取り組んでいる。また、複数回の利用者に対しては、できる限り同じ時間に送迎することや、集合住宅の階上の利用者についても玄関先まで出迎えに行くようにしている。きめ細かい送迎への取り組みが稼働率の維持向上につながっていることがうかがえる。

【毎年アンケートを実施して意向や要望を把握することに努めている】

通所介護計画の説明を行う際の個人面談や年度末にはアンケートを実施して、意向や要望の把握に取り組んでいる。今回行った利用者調査の総合的な満足度は84%に達しており、大変高い満足度が確認できている。「計画作成時の意向や要望の傾聴」「計画の分かりやすい説明」に関する満足度は高く、適切な対応がなされていることがうかがえる。ただし、「不満や要望があった際の適切な対応」については、さらに満足度を向上させることが望まれる。

○利用者調査結果

有効回答者数	52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	88.0%	9.0%	いいえ: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	86.0%	5.0%	5.0%	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%	3.0%	いいえ: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%	21.0%	いいえ: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	80.0%	15.0%	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	92.0%	7.0%	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	80.0%	15.0%	どちらともいえない:3.0%	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	82.0%	13.0%	どちらともいえない:1.0%	いいえ: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	55.0%	9.0%	32.0%	いいえ:1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	76.0%	5.0%	15.0%	いいえ:1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	7.0%	19.0%	いいえ: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%	7.0%	17.0%	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	78.0%	7.0%	13.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	7.0%	23.0%	いいえ: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	38.0%	23.0%	38.0%	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	社会福祉法人上宮会
事業所名	荒川区立サンハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
所在地	荒川区南千住3丁目14番7号
連絡先	03-3805-5701

○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) 高齢者の人権を擁護する。
- 2) 個々の人間性の尊重する。
- 3) 地域高齢者が住み慣れた地域でいつまでも暮らせるよう支援する。
- 4) 安全で健やかに生活できる環境づくりに努める。
- 5) 各事業所が連携を図りながら、地域高齢者に適正な支援を行う。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【機能訓練の要素を取り入れた各種のプログラムを充実させている】

朝の会や昼食前の時間帯において、「荒川ころばん体操」「ピアノ伴奏による歌体操」「嚥下体操」などの機能訓練の要素を取り入れた各種の体操を実施している。また、午後からは集団での「風船バレー」「スカイクロス」などの比較的運動量の多い活動を取り入れたり、「頭の体操クイズ」を大画面のテレビで視聴できるようにして、各種のレクリエーションを実施している。いずれも楽しみながら機能訓練につながる活動になっている。また、到着後の時間帯には、漢字や計算ドリルを提供して脳トレの一環としている。

【家族やケアマネジャーと連携して利用者を支援する仕組みが整っている】

毎月、利用者家族を対象とした「家族介護者教室」を開催しており、利用者が住み慣れた自宅で円滑に生活できるように家族（介護者）を支援することに力を入れている。歯科衛生士、美容師、ヨガインストラクターなどの講師を招聘して開催されており、専門性の高い内容になっていることがうかがえる。家族と連携して支援する適切な仕組みが整っていることは高く評価できる。また、外部の居宅介護支援事業所に毎月実施報告をする際には、ケース記録を抜粋したモニタリング報告も適切になされており、ケアマネジャーと連携して支援する仕組みも整っている。

【利用者のニーズに合わせた柔軟な送迎に取り組んでいる】

送迎に関してはリフト付きの車両4台を配置しており、乗車時間の上限を約30分と定めて利用者の負担軽減に努めている。欠席の申し出は当日朝の連絡にも対応できるように、毎朝ミーティングを行い細かい確認に努めている。添乗員も同乗しており、家族との申し送りや送迎中の安全確保に努めている。送迎の範囲は、「玄関から玄関」を原則としているが、エレベーターのない集合住宅の階上宅などへの対応も実施して利便性に配慮している。外出機会を失っている利用者の掘り起こしにもつながっており、結果として事業所の高稼働率にも寄与している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【デイルーム内に気軽に休憩できるスペースを確保することも望まれる】

休憩時間は個別援助の一環として大切に確保されている。入浴後や趣味活動の合間には、適宜休養を促し休憩室でいつでも休めるようにしている。また、体調不良などが確認された場合にも、休憩室のベッドで横になれるようにしている。ただし、休憩室はリハビリスペースの奥に位置しており、見守りが常時できる環境にはなっていないように見受けられる。また、デイルーム内にはソファなどを配置し、気軽に休憩できるスペースを確保することも望まれる。

【通所介護計画書の評価は客観性を担保することが望まれる】

通所介護計画書は、「ニーズ」をはじめ「長期や短期の目標」の明示や、詳しいサービス内容を掲載しており、支援の方向性が分かりやすい内容になっている。また、通所ごとにケース記録を取っており、1日の支援内容、特記事項、職員の所見など詳しい様子観察になっていることがうかがえる。計画書の作成や評価は相談員が一手に担っているが、計画の評価については客観性を担保する意味からも、別の担当者が行うことが望まれる。

【適切な要員体制になっているが年齢構成や採用形態を検証することが望まれる】

要員体制としては、介護職員、看護師、機能訓練指導員などの各種の専門職を配置しており、適切な人員体制になっていることがうかがえる。昨年度は5人の退職者に対して同数の採用も実施されている。看護師についても現在2名体制を敷いており、利用者の心身状況の急変などに迅速に対処できるようにしている。ただし、職員全体の約75%が非常勤職員であることや、職員の平均年齢が46歳になっていることから、「バランスのとれた要員体制になっているか」については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

【利用開始時は個別対応に努め不安やストレスの軽減に力を入れている】

利用開始時には、朝礼時に相談員や介護主任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にしている。当面、職員の近い位置に席を設け、必要事項をその都度説明できるようにしている。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。集団で行うプログラムの他に個別対応の活動を用意したり、短時間利用の希望を受け付けた際には個別に送迎を実施したりして、円滑にサービスが開始できるように、さまざまな工夫に努めている。

【利用者が自分のペースで楽しく過ごしてもらうことを基本としている】

事業所では利用者一人ひとりが思い思いに1日過ごしてもらうことを大切にしており、個人が楽しめるプログラムを多数設けている。ソファで図書に目を通してもらったり、マッサージ機やパソコンの麻雀ゲームを自由に使ってもらえるようにしている。また、人気の高いカラオケは随時取り入れることにしている。利用者が自分のペースで楽しく過ごしてもらうことを基本としており、各プログラムへの参加は原則自由としている。「デイサービスはあなたの過ごし方に合っているか」についても高い満足度が得られている。

【老人福祉センターでの文化祭に作品を出品し見学ツアーなどを実施している】

利用者の外出機会としては、花見のバスハイクや毎年11月に開催される老人福祉センターでの文化祭に作品を出品し見学ツアーなどを実施している。日頃の活動の中で作った作品が展示されることで、達成感を味わってもらい、利用者の楽しみの一つになっている。また、地域交流の図れる機会になっていることを踏まえ、職員配置の調整をはじめ、負担や課題を乗り越えて継続されることが望まれる。

○利用者調査結果

有効回答者数	60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	78.0%	15.0%	5.0%	無回答・非該当:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0%	15.0%	いはい: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	90.0%	5.0%	5.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	63.0%	15.0%	11.0%	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	58.0%	33.0%	5.0%	いはい: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%	6.0%	10.0%	いはい:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	10.0%	13.0%	いはい: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	75.0%	11.0%	13.0%	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	53.0%	18.0%	25.0%	いはい:3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	76.0%	13.0%	10.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	70.0%	15.0%	13.0%	いはい:1.0%
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	70.0%	15.0%	5.0%	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	68.0%	16.0%	5.0%	10.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	11.0%	20.0%	いはい: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%	13.0%	6.0%	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	社会福祉法人聖風会
事業所名	荒川区立町屋在宅高齢者通所サービスセンター
所在地	荒川区町屋7丁目2番15号 さくらハイツ町屋
連絡先	03-3809-7211

○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)相手の笑顔・自分の笑顔 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）

【創作活動など、趣味活動に工夫のある取り組みが充実している】

共同作業による絵画やボランティアによる大正琴・書道・絵手紙など、事業所内には利用者の作品をふんだんに掲示しており、成果が振り返られ意欲的な活動につながっている。午前中は座って集団体操や入浴、午後は風船バレー・ピンポン・頭の体操・テーブルゲームと適時に水分補給や休憩を促しながら、静と動とバランスの良い過ごし方に配慮が見受けられた。スタッフ会議・全体会議を通して、担当者がプログラムを作成している。

【パンフレットや広報誌、関係各所に配布して情報提供のツールとしている】

広報誌「さくら」には、催事やイベントの報告・次月度以降の予定・トピックスなどが大きめの文字や写真を用い、分かりやすい内容で掲載されている。広報紙の裏面には「今月の予定」と題して月単位のスケジュールを掲載していることも踏まえ、毎月月末には翌月分を配布するようにしている。また、事業所のサービス情報は、区内の介護保険事業所案内や地域包括支援センターなどでも紹介されている。関係機関への情報の提供としては、パンフレットなどを配付している。

【リスク管理を行い利用者の安全確保のため新たな仕組みを作り上げている】

今年度はリスク管理について重点的に話し合い事故防止に取り組んでいる。とくに、利用者の帰宅時間帯のリスク対策に乗り出し、ディルルームである2階と玄関である1階の新たな連絡方法を作り上げるとともに、見守り要員として事務職員も動員するなど体制づくりを行っている。今年度は重大事故も起きておらず、リスク管理が功を奏している。継続した安全対策を期待したい。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の意向や状態に合わせた待ち時間の対応を検討されたい】

利用者が全員到着するまでや、帰宅時の送迎の待ち時間を手持無沙汰にならないように心がけている。「朝の会」がはじまるまでの時間帯には、入浴・個別機能訓練・頭の体操などを実施しており、職員との会話も弾んでいるように見受けられた。送迎バスの待ち時間には、カラオケ・ゲーム・折り紙などが用意されており、利用者の希望によって参加できるように取り組んでいる。ただし、利用者アンケートの自由意見欄には、到着後の時間をさらに有効に活用したいとする声も聞かれている。

【定期的にカンファレンスを開催して通所介護計画を見直すことが望まれる】

通所介護計画書は、利用開始時に作成して利用者や家族の同意を得ている。個別の活動記録や排泄などのチェック表によって、計画に沿ったサービスが提供されているかの確認を行うことにしている。計画書は担当のケアマネジャーにも送付することによって、居宅サービス計画との確認にもつなげている。サービス担当者会議において定期的に通所介護計画の見直しに取り組んでいるが、事業所内においても定期的にカンファレンスを開催し、通所介護計画の見直しを図ることが望まれる。

【学びの場を整備し組織の質の向上を図ることが期待される】

法人の年次別の研修計画が作成されており、該当する現任職員を派遣したり、全体研修や部門別研修等にも参加をしている。内部研修は看護職員による感染症研修などを実施している。更に、職員一人ひとりの知識やスキルアップに繋がる研修が望まれる。また、職員の希望も取り入れ施設として必要な外部研修に職員を派遣することや、内部研修を強化し職員が講師となるなど、お互いに学ぶ場を作ることにも期待される。職員の育成を組織の質向上に繋げ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

【職員の丁寧な対応は利用者・家族から高い評価の声が聞かれている】

各種のプログラムへの参加・入浴支援の提供などは、無理強いくことなく利用者の意向を尊重した支援に努めている。また利用者個々の嗜好については、連絡ノートに記載することで共有化に努めている。利用者調査の、「職員は気遣いしてくれるか」や「言葉遣いや態度は丁寧か」の設問に関しては、高い満足度が見受けられている。また、自由意見欄にも、丁寧な対応に関する評価の声が聞かれている。マナー研修などの取り組みが結果を得ていることがうかがえる。

【歩行の安定や転倒予防へのフットケアに力を入れている】

日々9:30～10:30まで実施している上肢や下肢の可動域訓練をはじめ、様々なプログラムを通してレクリエーションに機能訓練の要素を取り入れ、楽しみながら身体を動かす機会を設けている。介護職員の協力により、棒体操などの筋力トレーニングや集団体操が行われている。また、歩行の安定や転倒防止への取り組みに、利用者全員へ独自のプログラムとして、フットケアを実施して高評を得ている。指導員は楽しく快活な雰囲気作りを目指して、利用者の輪の中で常に言葉かけを行いながら利用者との関係を築いている。

【個人情報の保護について周知・徹底を図るとともに内部の体制も強化している】

個人情報保護に関する方針が明示され、情報の取得や利用目的、開示規則を明文化し、施設のエントランスに掲示している。利用者・家族には情報の保護や秘密保持について契約時に説明している。職員への周知を図るため、毎年個人情報保護に関する研修を実施している。また、ケース記録の鍵の保管や書類の持ち込みや持ち出し、パソコンを固定するなどの確認のため、法人の内部監査も受けながら情報の管理を徹底している。

○利用者調査結果

有効回答者数	61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%	8.0%	いはい: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	81.0%	11.0%	いはい: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	86.0%	8.0%	いはい: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	72.0%	19.0%	いはい:3.0% 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	77.0%	14.0%	いはい: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	88.0%	8.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	13.0%	いはい: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	90.0%	6.0%	どちらともいえない:3.0% 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	75.0%	11.0%	13.0% 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	88.0%	6.0%	いはい: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	81.0%	8.0%	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	81.0%	9.0%	6.0% 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	72.0%	19.0%	いはい:3.0% 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	83.0%	9.0%	いはい:1.0% 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	60.0%	22.0%	14.0% 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	社会福祉法人聖風会
事業所名	荒川区立南千住中部在宅高齢者通所サービスセンター
所在地	荒川区南千住4丁目9番6号
連絡先	03-5604-0065

○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) 利用者を尊重し、一人ひとりを大切にする。
- 2) 利用者及び家族のニーズを把握し、利用者が自己選択・自己決定できる環境づくりに配慮する。
- 3) 利用者の安全を図り心身の健康の維持・増進に努め、利用者の自立を支援する。
- 4) 地域社会・地域住民との関わりを深め、孤立化を防ぎ社会参加できるように支援する。
- 5) 利用者とのコミュニケーション、家族や関係機関との連携を密にし、利用者がより豊かな社会生活を送れるように支援する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者間の関係作りに努めながら制作活動を実施している】

運動系や脳トレ系の各種のプログラムをはじめ、制作活動に力を入れて心身の活性化や楽しめる機会を設けている。テーマを決めた創作活動と一緒にすることで意欲を促したり、個別対応として、書道などに取り組んでいる。また、生活リハビリとして、洗濯物たたみやテーブル拭きなどを取り入れ、状態に合わせて参加を促している。定期的開催されている職員会議において精査された内容は、広報誌の紙面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。

【利用開始時の不安やストレスの軽減に努めている】

利用開始時は、事前面談などで馴染みになった所長や看護師が出迎えたり、家族などの同行も対応することで不安やストレスの軽減に心がけている。同じテーブルの利用者への紹介、頻度の高い声かけ、プログラムへの参加を強いないなどを取り決めており、円滑に利用が開始できるようにしている。また、自宅での生活スタイルを継続してもらえるように、昼寝、趣味活動の持参などの個別対応を実施している。地域のニーズを踏まえ「胃ろう造設者」「バルーンカテーテル留置者」「在宅酸素利用者」などの重度の利用者の受け入れも積極的に取り組んでいる。

【事業所到着後と帰宅前の時間の過ごし方に工夫が見られる】

送迎車両2台で3往復の送迎のため、朝のプログラム開始まで約1時間程度の到着に幅がある。そのため、バイタルサインチェック後は、脳トレや雑誌を勧めたり、日記帳に記入してもらう、あるいは職員が間に入って利用者同士が会話できるようにつなぐなどしている。バイタルチェック後に入浴をする利用者もいる。帰宅はおやつの後に送迎の便が出始めるので、すぐに帰宅しない人については体操をしたり、ゲームで遊ぶ間に帰宅の時間になるよう工夫している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の特色を「キャッチフレーズ」などによって周知することを考案されたい】

事業計画書の巻頭には本年度の目標を3件掲げているが、具体的なサービス（支援）の指針については論じられていないことが懸念される。また、利用率についても上期は前年度を下回っていることが報告されている。介護場面の観察や訪問調査を通じて、適切なサービスが提供され、さらに適切な管理もなされていることが確認できているが、地域や利用者に適宜伝わっているかについてはさらなる検証が必要とされる。事業所が目指しているケアを一言で語れる「キャッチフレーズ」を考案されたい。

【毎年実施している利用者アンケートの意向や要望のフィードバックが望まれる】

第三者評価受審時の利用者調査のほかに、事業所独自の利用者アンケートを毎年実施しており、意向や要望を把握している。今回行った利用者調査の総合的な満足度についても、全体の88.5%が「大変満足」、「満足」と回答しており、適切な対応がなされていることがうかがえる。さらに、事業所独自で行った利用者アンケートの結果を適切に利用者や家族にフィードバックしたり、事業計画に「何をどのように反映させたか」を分かりやすく伝えることも期待したい。

【ヒヤリハットと事故の概念の違いを職員に周知することが望まれる】

事業所では事故に対する予防や対策を充実させることを目的に平成25年11月より状況報告（ヒヤリハット報告書）を設け、職員の意識の高揚に取り組んでいる。ただし、本年上期の3件に至っては「ヒヤリハット」ではなく区に報告されている「事故」になっている書式も見受けられることが懸念される。ヒヤリハットはインシデントであり、事故はアクシデントであることを勉強会や研修会などの機会を設け、職員に周知することが望まれる。また、上期を通じて報告件数が3件しかないことも改善されたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【各種の入浴設備を揃え適切な入浴支援に取り組んでいる】

リフト式浴槽・一般浴槽など利用者の心身状況に合わせた浴槽を整備し、入浴支援に取り組んでいる。現在は利用者1名に対して週2回までのサービスを提供しているが、入浴希望が多いことから希望者には週単位での入浴回数の上限を定めていない。家族からの申し送り・連絡帳への記載事項・バイタルサインのチェックなどで、その日の心身状況を確認し、適切な入浴支援につなげている。また、入浴希望者が多いことから、その日の利用者が全員到着する時間までの時間帯を用いて、より多くの利用者の入浴支援に取り組んでいる。

【楽しみながら機能訓練が行えるようなプログラムを用意している】

心身機能を活性化する取り組みとして、荒川区が行う独自の体操、平行棒体操、ボール体操などは時間をかけて日々取り組んでいる。カーリング、魚釣りゲーム、パターゴルフボウリングなどは楽しみながら体全体を自然に動かしてもらえるようにしている。また、体を使うレクリエーションに加え、かるた、スゴロク、トランプなど指先を使う脳トレ系の個別のプログラムも用意しており、自然に機能訓練になるように工夫している。各種のプログラムは毎月の予定表に明示し、事前に確認できるようにしている。

【「Do-Cap シート」を用いて考課査定標準化に取り組んでいる】

法人では、職員の業務管理や評価を行う仕組みとして「Do-Cap シート」による考課査定を実施している。シートには、法人が期待する職員像を具体的に示して職員が目指すべき方向を明確できるようにしている。半年間の行動を自己評価して上司とすり合わせた目標を設定し、その達成度を自己評価、一次、二次評価する仕組みとしている。考課査定結果による処遇への反映のみならず、自立した職員の育成、理念・事業計画とベクトルを合わせた目標設定と活動、職員満足度向上などに対応できる仕組みになっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	52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	84.0%	11.0%	いはい: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	86.0%	11.0%	いはい: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	94.0%	どちらともいえない:3.0%	いはい: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	69.0%	13.0%	13.0%	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	51.0%	28.0%	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	86.0%	7.0%	いはい:3.0%	無回答・非該当:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	9.0%	5.0%	いはい: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	80.0%	5.0%	13.0%	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	65.0%	13.0%	19.0%	いはい:1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	5.0%	どちらともいえない:1.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	9.0%	7.0%	いはい: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%	13.0%	9.0%	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	75.0%	13.0%	7.0%	いはい: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%	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	55.0%	13.0%	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	社会福祉法人荒川区社会福祉協議会
事業所名	荒川区立西尾久西部在宅高齢者通所サービスセンター
所在地	荒川区西尾久6丁目17番3号
連絡先	03-3894-2261

○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) 利用者の人権や尊厳を尊重し、利用者の一人ひとりを大切にする
- 2) 利用者のニーズを把握し、利用者が自己選択・自己決定ができる環境づくりに配慮する
- 3) 利用者の安全を図るとともに、心身の健康の維持・増進に努める
- 4) 利用者の個性を尊重し、もてる能力を発揮し、自分らしく生きていけるよう援助する
- 5) 地域社会・地域住民との関わりを深め、孤立化を防ぎ、社会参加できるよう援助する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【レクリエーションや趣味活動は多彩で利用者にも評価されている】

レクリエーションは身体の一部を動かすために機能訓練に繋がることを認識しており、施設は様々なプログラムを設けている。さらに、関連の本を購入してレクリエーションの向上を目指している。また、理学療法士や看護師から、歩き方や器具の情報を得るなど連携も図られている。また、平成26年より導入している「脳機能訓練」は大学の研究室で開発された新たなプログラムであり、多くの利用者が参加していることが報告されている。明るく賑やかな雰囲気、様々なプログラムの実施により利用率も向上している。

【尊厳の尊重に関しては高い満足度が得られている】

集団で行うプログラムへの参加を希望しない利用者には、個別対応を原則としている。落ち着かない利用者や一人で時間を過ごしたい利用者には、担当者を取り決めている。利用者調査の、「職員は気持ちを大切にしてくれるか」や「言葉遣いや態度は丁寧か」の設問に関しても、高い満足度が確認できている。入浴や排泄などの促がしは、利用者には分からないような声かけや同性介助を原則として対応している。介護場面を観察した際にも適切な支援が定着していることが確認できている。

【地域の高齢者の引きこもりを防ぎ心身を活性化する機会を充実させている】

区の受託事業として、地域支援事業の二次予防対象者に来食サービス（おげんきランチ）を実施して、要介護状態への進行予防、孤独感の解消予防などを目的として、健康チェック、体操、会食を楽しく行える機会を設けている。平成26年度は37回開催され延べ195名が参加していることが報告されている。さらに、「おげんきランチ」の卒業生を対象に健康茶話会（ころから）を開催して、気持ちよく体を動かし、おやつを食べながら語り合う場を設けている。これについても昨年度は37回開催し延べ628名が参加している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【サービスの標準化を図るための体制づくりが求められる】

毎月開催している職員会議では、提供しているサービスの基本事項や手順等がマニュアルに沿ってなされているかを検証することになっている。日常では、意向や要望をもとにサービスが基本事項や手順に沿っているかを職員会議において同様に検証することになっている。緊急のものは日々の申し送りや個別の話し合いで検討している。さらに、管理者、相談員、看護師、介護の責任者などをメンバーとした定期的な介護を設けることも望まれる。

【支援の目標や方向性が明示された計画書の作成が望まれる】

事前面談時に作成した面接シートやケアマネジャーからの情報をもとに、利用者一人ひとりの状況の把握に取り組んでいるが、事業所としてのアセスメントシートを作成することも望まれる。通所介護計画書の作成にあたっては、それらの情報をもとに作成しているが、支援内容と達成目標などを詳しく表記することが望まれる。また、計画書は、心身状況が変化した際や介護保険更新時には、その都度見直しに取り組んでいるが、アセスメントシートを設け定期的な見直し時期を明示することも望まれる。

【現場のリーダーシップが発揮できるような体制作りが望まれる】

単体の通所介護事業所であり、職員21名中17名が1日7時間以下の勤務時間の非常勤職員になっている。経営層は管理者1名であり、リーダーシップの発揮については現場実務の統括業務が中心になっている。よって、日々の申し送りや毎月定期的に行われている職員会議などを通じて事業計画に沿った事業所運営ができるような指導助言が中心になっている。ただし、本年度の区の実施指導では多くの指摘事項があり改善を余儀なくされている。人員体制などについては法人本部の指示を仰ぐことも必要とされる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「月刊予定表や献立表」を配布して、過ごし方を分かりやすく伝えている】

利用者に対しては毎月「月刊予定表や献立表」を配布して、通所ごとの過ごし方を分かりやすく伝えている。体操、リハビリ、趣味活動のプログラムなどを午前午後別に分けて掲載している。また、担当職員の移動などの身近で重要な話題も簡素に表記されており、事業所の全体概要を把握してもらえている。献立表には、メニューに加えエネルギー、タンパク質、脂質、食塩などを明記し栄養素も分かるようにしている。

【利用者の状態に沿った適切な食事提供がなされている】

今回行った利用者アンケートの「食事の献立や食事介助の満足度」は、回答者の85%が「満足している」と答えており高い満足度であった。また、自由意見でも、「お食事、いつも美味しくごちそうさまです」と書かれている。毎日の献立表も、同じ肉や魚を使っても調理方法を変えたり、汁もみそ汁、すまし汁、野菜スープ、けんちん汁、中華風ゴマスープ、かきたま汁と種類が多い。1か月の期間においても同じメニューは一つも無い。飲み物もコーヒー、紅茶、ほうじ茶、水等各利用者の好みに応じて提供されているので継続されたい。

【中期事業計画の達成に向けて一丸となって取り組んでいる】

指定管理の受託期間に合わせて中期事業計画を策定しており、単年度の事業計画にその骨子を落とし込んでいる。平成26年度の年間を通じて利用稼働率は68.7%であったが、期中より取り組んだ「脳機能訓練」は利用者のニーズを掴む絶好のプログラムになり、地域の居宅介護支援事業所からも高い評価を受け、結果として多くの利用者を獲得することができている。よって、平成27年度の上期は、83.0%高稼働率になっていることが報告されている。

○利用者調査結果

有効回答者数	60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	78.0%	15.0%	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	85.0%	11.0%	いいえ: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	88.0%	6.0%	どちらともいえない:3.0% いいえ:1.0%	
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	68.0%	16.0%	6.0%	8.0%
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	55.0%	31.0%	8.0%	5.0%
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%	いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	8.0%	5.0%	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	81.0%	10.0%	6.0%	いいえ: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	56.0%	18.0%	23.0%	いいえ: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%	11.0%	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	83.0%	10.0%	6.0%	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	76.0%	10.0%	11.0%	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	63.0%	23.0%	10.0%	いいえ:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	18.0%	11.0%	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	50.0%	16.0%	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	社会福祉法人聖風会
事業所名	荒川区立西日暮里在宅高齢者通所サービスセンター
所在地	荒川区西日暮里5丁目36番1号
連絡先	03-3807-9134

○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)地域に信頼される施設を目指す
- 2)地域に貢献する総合福祉事業の展開
- 3)相手の立場で見る、聞く、考える
- 4)相手の笑顔、自分の笑顔
- 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）

【機能訓練の要素を取り入れた各種のプログラムが評価されている】

楽しみながら心身の活性化を図る様々なプログラムを用意し、利用者の意向を把握して適切に組み入れている。到着後の軽い体操をはじめ体を動かす各種の運動系のプログラム（玉入れ・カーリング・ゴルフ）や、脳トレ系のプログラム（物あてゲーム・トランプ・しおりやカレンダー作り）を日々実施している。利用者調査の「活動やリハビリは家ででの生活に役立っているか」の設問に関しても「はい」が82.4%であり、大変高い満足度であった。

【利用開始時の不安軽減に努め利用を円滑に継続できるように支援している】

初回利用時には、面接対応した職員が笑顔で出迎え、利用者が受け入れやすい環境を整えることに力を入れている。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。さらに利用中も自宅での利用者の様子の把握や家族との連携を図るために、主任がこまめに自宅へ足を運ぶことにしている。

【新たな所長の指導のもとマネジメント力の向上を目指している】

毎月2回開催しているセンター会議をはじめ、月1回の送迎会議、行事ごとの個別会議、不定期の職員会議などを開催しており、事業の進捗状況の確認や重要な案件に関する意思決定に取り組んでいる。さらに、平成27年7月1日付けで新たな所長を迎え、諸会議を適宜開催して必要とされる意思決定に適切に取り組み、マネジメント力の向上を目指している。さらに、新所長の業務姿勢を職員に理解してもらうことや、法人内の情報なども丁寧に伝えることを目指している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ケース記録の記載内容を標準化することが必要とされる】

通所ごとにケース記録を取っており、利用者の日々の状態を把握することになっている。記載については各フロアごとに日々担当者を決めて、連絡帳の確認やバイタルサインの記入を行い、午後に個別記録を記入することになっている。ポイントを絞って記載しているケース記録も見受けられたが、職員によって記載事項の差異があることも否めない。さらに、「理解しやすさ」「伝わりやすさ」を目指して、研修や勉強会を計画しスキルアップに努めることも必要とされる。

【職員の対応や言葉遣いをさらに検証する必要性を認識している】

様々な心身状況の利用者が限られたスペースの中で過ごすことを踏まえ、トラブル回避における予測を心がけている。認知症状の利用者との些細なことでのトラブルも起こりうるため、職員が即時に仲介に入れるように体制を整えている。ただし、利用者と職員の関係性が良いために、場面によっては親しさが行き過ぎてしまう傾向があることを事業所では懸念している。また、利用者調査や職員自己評価の結果からも、職員の対応や言葉遣いを検証する必要性を示唆する複数の声が聞かれていることを踏まえ、今後のマナーチェックに期待したい。

【内部研修を充実させ職員の資質の向上を目指している】

年間を通じて研修計画を策定しており、法人の全体研修、区主催の研修、社会福祉協議会などが主催する外部研修に職員を参加させ資質の向上に取り組んでいる。また、参加後には報告書を提出し、実践に取り入れられることなども導き出せるようにしている。昨年度も、認知症の理解、安全衛生、サービスマナーなどをテーマとして研修に参加していることが報告されているが、さらに非常勤職員への参加を充実させることを目指している。さらに事業所の中での身近なことをテーマとした内部研修を実施し、振り返る仕組みを作りたいとしている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【事業所のコンセプトを明確にして情報提供している】

事業所の情報は法人のホームページから各種サービスが容易に見ることができ、必要な情報はPDFで引き出して確認できる仕組みになっている。パンフレットも1F受付でいつでも受け取ることができ、事業所内の様子や季節行事の概要などが小分けされ確認しやすい形式になっている。情報の更新は変更点があった時などに随時行う仕組みとしている。また、機能訓練・外出・学習療法の3つのアピールポイントを明確にしている。

【静と動のバランスの取れたレクリエーションは利用者からも高い評価を得ている】

身体機能の活性化につながる風船バレーや輪投げなどの運動系のレクリエーションに加え、文化的な各種の多彩なプログラムの実施をしている。節句工作、カレンダー作り、マフラー作り、などは利用者のペースに合わせて職員と一緒に取り組めるようにしている。また、書道、墨絵、絵手紙などはボランティアの指導のもとに実施したり、合唱ボランティアと一緒に歌う機会なども設けている。利用者調査の「楽しみにしている活動はあるか」の設問に関しても高い満足度が得られている。

【地域に開かれた事業所運営に積極的に取り組んでいる】

法人理念には「地域に信頼される施設を目指して」を掲げている。地域との交流、施設の開放、防災に関する協働体制作りなどに積極的に取り組んでいる。中でも4階の談話室を地域の各種団体に広く貸し出しており、詩吟の会などは定期的で開催されている。また、区の委託事業である「おげんきランチ」や自主事業としての「おげんきランチOB会」なども開催して地域の高齢者に対して開かれた事業所になることを目指している。地域の3町会合同の防災訓練にも参加しており、災害時には協働できるようにしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	57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	91.0%	7.0%	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	92.0%	7.0%	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	92.0%	7.0%	いはい: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%	12.0%	5.0% いはい: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	82.0%	15.0%	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	98.0%		どちらともいえない:1.0% いはい:0.0% 無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	5.0%	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	87.0%	8.0%	どちらともいえない:3.0% 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	80.0%	10.0%	8.0% 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	94.0%		どちらともいえない:3.0% いはい: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	87.0%	8.0%	いはい: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	94.0%		どちらともいえない:1.0% いはい: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	91.0%	5.0%	いはい: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	84.0%	7.0%	8.0% 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	64.0%	10.0%	24.0% いはい: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	社会福祉法人上智社会事業団
事業所名	荒川区立花の木ハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
所在地	荒川区荒川5丁目47番2号
連絡先	03-5855-3322

○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) 家庭的な介護サービスの提供
- 2) 開かれた施設として地域に愛され福祉拠点としての役割を果たすこと
- 3) 利用者の尊厳の維持・個々のニーズを尊重したサービスの提供
- 4) ターミナルケアの充実
- 5) 在宅生活継続のためのトータル的なサービスの提供

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【複数のプログラムを日々設け、利用者の意向で選択できるようにしている】

カラオケ、書道、カレンダー制作など複数の活動プログラムを用意して、利用者の状況や好みで選択できるようにしている。また、リハビリを兼ねて体操を活動に取り入れており、荒川区が作った転倒予防体操やセラバンド（リハビリ用に作られたゴム製のバンド）を使った体操などを行っている。昼食後、午後の活動が始まるまでの間にホワイトボードに職員が脳トレクイズを書いて考えておき、午後の活動で答え合わせをするなど、頭、身体、手先を使えるようなさまざまな工夫をしている。

【清掃が行き届いた適切な環境が整っている】

デイルーム、廊下、トイレなどは清掃が行き届いており、消臭対策も行き届いている。特別に清掃業者は入っておらず、毎日の清掃は職員が担っている。トイレは利用後に汚れた場合は、その都度清掃して、清潔の保持に努めている。デイルームは利用者が帰宅後に、職員が掃除機をかけ、テーブルやイス、手すりまで消毒液で拭いている。また、汚れがあれば、その都度掃除をしており、清潔保持に努めている。経年変化は否めない事業所ではあるが、適切な環境が整備されていることがうかがえる。

【利用者アンケートなどで意向を把握しサービスの向上に繋げている】

年1回利用者アンケートを実施し要望などの把握に努めている。利用者によっては家族にも回答してもらっており、アンケートの結果は回覧やミーティングなどの機会を通じて周知しサービスの向上に結び付けている。今回の第三者評価受審時の利用者アンケートの結果についても、「大変満足」「満足」が全体の84%に達しており、日頃よりサービス向上に関する取組が定着していることがうかがえる。さらに、定期的の実施している利用者アンケートを利用者や家族に分かりやすくフィードバックする仕組み作りも検討されたい。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の満足度をさらに向上させる機能訓練が期待される】

機能訓練指導員や看護師の指導の下に行う個別の機能訓練の他に、利用者全員で楽しみながらできる訓練を取り入れている。また、カレンダー制作など手先を使う活動なども取り入れ、楽しみながら自然に訓練ができるように工夫している。ただし、利用者調査の「活動やリハビリは家での生活に役立っているか」の問いの満足度は60%に留まっていた。利用者の意欲・効果を引き出す工夫を、さらに充実させることが期待される。

【朝、昼食後など活動前の時間や、送迎の待ち時間の過ごし方にさらなる工夫が求められる】

利用者がその人らしく生活できるためには、自宅での生活を継続することが大切であると考えている。その一方で、事業所で過ごす時間も多く、利用者一人ひとりが、自分らしくいられるような支援が求められており、レクリエーションや入浴など、個々の希望やニーズに基づいて支援がされている。しかしながら、朝施設に到着後、また昼食後午後の活動が始まるまで、さらには帰りの送迎の待ち時間などの使い方を工夫するとさらによいと思われる。

【学ぶ機会を数多く設けスキルアップに取り組むことが望まれる】

事業所内独自の勉強会を開催し、職員が学べる機会を設け資質の向上に取り組んでいる。ただし、年間を通じて体系化された研修計画の策定はなされておらず、併設する特別養護老人ホームの委員会などへの参加もなされていない。今回行った職員自己評価の自由意見欄には、「職員の学べる機会の充実」「併設特養との様々な職員交流」を望む声が聞かれている。法人一丸となって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

【介護記録は多面的に利用者の状況を把握できる書式を設けている】

通所介護計画書は、支援を担当するそれぞれの担当者氏名、1日の過ごし方、サービスの概要などが記された1表、課題、長短期の目標、具体的なプログラムが明示された2表、握力、片足立位、歩行距離などの運動機能の評価シートとしての3表から構成されており、詳しい内容が把握できるようになっている。介護記録は、A4判の書式に2週間分を記載できるようになっており、経過を時系列的に確認できるようにしている。バイタルサイン、入浴の状況、食事摂取量、プログラムへの参加状況など多面的な情報の収集とその共有に力を入れている。

【利用者の状態に応じて食事の形態などを記載した食事伝票を活用している】

アセスメントに基づき、利用者一人ひとりの食事状況を把握し、食事の形態、介助方法、禁止食など必要事項を記載した食事伝票を作成し、栄養士、職員間などで共有しており、変更があればすぐに食事伝票に反映させている。食事形態は普通の食事からソフト食まで、利用者の状況に応じて対応している。また、当日のメニュー変更希望にもできる限り対応して、利用者が楽しみながらきちんと栄養を採れるように配慮している。

【介護支援専門員には適宜報告・連絡・相談することに努めている】

ケアプランに基づき通所介護計画書を作成し、ケアプランの目標に沿った支援が提供できるようにしている。利用者の様子や状態については、毎月の実績報告に合わせて、近況報告書を作成して伝えている。また、サービス担当者会議に参加して、利用者の変化や課題・検討事項などを伝えている。その他、日常から心身状態の変化に気付いた時や緊急時・救急時には、必ず連絡して情報提供を行っている。在宅生活を円滑に継続するための情報提供や空き状況についても定期的に提供する仕組みが整っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	50人
利用者総数	73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%	16.0%	6.0%	6.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	10.0%	8.0%	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	84.0%	8.0%	6.0%	いいえ:2.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	60.0%	26.0%	6.0%	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	52.0%	32.0%	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	96.0%	どちらともいえない:2.0%	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	78.0%	12.0%	8.0%	いいえ: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	82.0%	10.0%	6.0%	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	76.0%	8.0%	16.0%	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:2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	12.0%	4.0%	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	82.0%	6.0%	8.0%	いいえ: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	74.0%	18.0%	6.0%	いいえ:2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	16.0%	10.0%	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	64.0%	18.0%	6.0%	12.0%

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	社会福祉法人荒川区社会福祉協議会
事業所名	荒川区立荒川東部在宅高齢者通所サービスセンター
所在地	荒川区荒川1丁目34番6号
連絡先	03-3805-5200

○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) 利用者を尊重し、一人ひとりを大切にする。
- 2) 利用者及び家族のニーズを把握し、利用者が自己選択・自己決定できる環境づくりに配慮する。
- 3) 利用者の安全を図り心身の健康の維持・増進に努め、利用者の自立を支援する。
- 4) 地域社会・地域住民との関わりを深め、孤立化を防ぎ社会参加できるように支援する。
- 5) 利用者とのコミュニケーション、家族や関係機関との連携を密にし、利用者がより豊かな社会生活を送れるように支援する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【認知症状を緩和させる新たなプログラムを導入し地域の評価を得ている】

平成26年の夏期より、大学の研究室で開発された「らくしゅう式脳機能訓練」を法人内の2事業所で開始している。地域の関係機関や居宅介護支援事業所をはじめ、複合施設内で他のサービスを受けている高齢者などにA3版両面カラー印刷の「ちらし」を配布して情報提供に努め、結果として多くの利用者を獲得できるようになっている。プログラムは、「回想」、「学習」、「レクリエーション」などの3つから構成されており、職員へのトレーニングも実施し円滑に取り入れられていることが報告されている。

【円滑な利用開始のために声かけ・寄り添い・見守りに努めている】

利用開始時には、利用者の不安を取り除き安心できるように、利用者同士の交流が持てるような声かけや寄り添い・見守りに心がけている。申込書に記載してあるアセスメント情報をもとに職員間で情報共有を図り様子観察を行い、在宅での生活パターンに合わせた支援に努めている。また、デイリープログラムやアクティビティなどへの参加に関しても、無理強いせず自主的に参加できるように促がしている。開始時の様子は、必要に応じて家族や担当ケアマネジャーへの報告や連絡にも取り組んでいる。

【理念や基本方針を分かりやすく表現し周知に努めている】

事業所では「住み慣れた街で自分らしく歳を重ね暮らしたい」をキャッチフレーズとして、法人の理念・ケア基本方針・運営基本方針などを分かりやすく表現してパンフレットに明示して周知を促している。また、事業計画書の巻頭には、基本方針として「中長期の目標」、「単年度目標」などを掲載して事業の方向性を示唆している。さらに、部門別の事業計画詳細が明記されており、統一フォーマットに落とし込まれている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【到着後や帰宅前の「手持無沙汰」を感じさせないような工夫が必要とされる】

利用者が全員到着するまでの時間帯は、お茶を楽しんでもらったり健康チェックや職員が会話をしたりして時間を過ごしてもらうことにしている。帰りのバスの待ち時間についても、職員との会話をはじめ静養してもらったり、各種のゲームに興じてもらうことで楽しんでもらえるようにしている。待ち時間の工夫などを職員会議で討議し、さまざまな情報の中から曜日ごとの利用者に合せたサービスを実施している。ただし、1便から最終到着者までは1時間30分、帰宅時は2時間15分の時差が生じていることを踏まえ、さらに有効活用することを検討されたい

【通所介護計画書を定期的にモニタリングすることが必要とされる】

日々の利用者の状況や自宅での様子については、PC タブレットに都度入力することで本体の PC に転送され、タイムリーに利用者情報を把握できるようにしている。手書きの記録を再度入力することもなく、大変効率的になっていることがうかがえる。さらに計画書には支援を提供する事項を全て明示したり、計画に沿った支援が提供されているかを定期的にモニタリングすることも必要とされる。アセスメント・計画書・介護記録・モニタリング・計画の見直しなどが連携しているかを再度検証することが必要とされる。

【リスクマネジメントに関する認識や理解を更に深めることが望まれる】

利用者の安全確保については、緊急対応マニュアルを作成して事務室に常置したり、定期的に防災訓練を実施したりして、安全性の高い事業所運営を目指している。感染症対策では区や法人本部からの情報をもとに、職員の健康管理も含めて迅速に対応することを心がけている。また、ヒヤリハット・事故報告書を設けており、本年度4月～11月では13件のヒヤリハットが報告されている。ただし、ヒヤリハットの中には事故に相当する報告書も含まれており、双方の概念を適切に理解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

【家族・介護支援専門員・主治医などとの連携を重視している】

利用者の支援を総合的に推進するために、生活を支えるすべての関係者との連携・協力が必要であることを認識している。家族とはより深い関係を築く取り組みがあり、満足度調査の実施や家族介護者教室の開催、納涼祭などの行事への参加、連絡ノートの交換などを行っている。また、介護支援専門員とは担当者会議を通して連携している。必要に応じて利用者の主治医と情報交換や相談を行っており、幅広く援助することを目指している。

【機能訓練の要素を取り入れた運動系や脳トレ系のプログラムを日々実施している】

楽しみながら心身の活性化を図る様々なプログラムを用意し、利用者の意向を把握して適切に組み入れている。朝の会で行われている「集団体操」をはじめ、体を動かす各種の運動系のプログラムや、「カレンダー作り」などの脳トレ系のプログラムを日々実施している。ただし、趣味活動の準備から片付け・お膳を下げる・お茶を入れるなど、日常性や自主性を引き出す支援については消極的であるように見受けられた。役割を果たすという充足感を動機づけとするような取り組みが望まれる。

【複合施設内の他事業と連携し地域住民の交流の場としている】

車いすの貸し出しは、個人もしくは団体を問わず行い、地域住民の自由な個別相談にも応じている。家庭介護教室を開催しており、介護予防講演などを開催し専門的啓発活動を行っている。施設の3・4階の老人センターのイベントに参加したり、お祭りを共催して一緒に楽しめるようにしている。区の受託事業である「お元気ランチ」や事業所独自で「ころから」（お元気ランチのOBを対象とした体操の集い）などを実施している。

○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	85.0%	14.0%	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	85.0%	10.0%	いはい: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	89.0%	6.0%	いはい:0.0% 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%	21.0%	7.0% 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	67.0%	31.0%	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	93.0%		どちらともいえない:4.0% いはい:0.0% 無回答・非該当:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	7.0%	どちらともいえない:3.0% いはい: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	82.0%	12.0%	どちらともいえない:4.0% 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	70.0%	10.0%	18.0% 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%	6.0%	9.0% いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	6.0%	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が聞かれているか	73.0%	15.0%	10.0% いはい: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	73.0%	14.0%	10.0% いはい:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	12.0%	15.0% いはい: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	48.0%	21.0%	28.0% いはい:1.0%