

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	医療法人社団光生会
事業所名	八王子市高齢者在宅サービスセンター長房
所在地	八王子市長房町588番地 長房アパート西22号棟1階
連絡先	042-629-2560

○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)利用者の自立性を高め、住みなれた地域で生活し続けられるよう支援すること。
- 2)利用者の意思を尊重し、自分らしさを大切にするケア。
- 3)他の機関と連携し、より質の高いサービスを提供する。
- 4)説明や情報公表により、納得性の高い営業を行う。
- 5)良質なサービスを提供するため、職員が意欲をもって働ける環境を整える。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【広く地域社会に事業所に関する情報を発信する取り組みの強化が図られている】

事業所では、これまで広報誌の刊行はしておらず、パンフレット以外の情報提供用の文書は利用者や家族に向けた月間活動予定表や献立表等であり、それらの内容充実に主眼を置いて取り組んできた。今年度はパンフレットを刷新して事業所の特徴をわかりやすくとりまとめて見学者等に渡している他、地域住民向けに事業所の通信を初めて作成して約7,000戸に配布している。さらに、事業所独自のホームページ作成にも着手する等、事業所情報の外部への発信に向けた取り組みの充実が図られている。

【利用者理解を深めるために個人カードを作成するなど工夫をしている】

事業所では利用者理解を深め、統一した適切な支援を継続して行えるよう、個別対応手順書として個人カードを作成している。例えば、送迎用の個人カードには緊急連絡先や身体状況の留意点、自宅地図、送迎の対応者、自宅に戻った際の確認手順、送迎時の移動方法などを、カラフルな色遣いで記載し情報共有を図っている。安全で、利用者や職員に負担の少ない介助方法のポイントを段階に分け写真で説明し、安全確保に努め利用者へ安心感を提供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）

【利用者の権利擁護のしくみ作りについて、さらなる強化に向けて取り組まれない】

事業所の玄関先には「身体拘束排除宣言」や「倫理規定」、「個人情報の取り扱いについて」等の文書を掲示しており、日々の利用者への支援や関わり方が人権を尊重したものとなるように努めている。一方、高齢者虐待防止に関する規程・マニュアルの整備が進んでいない状況や、苦情解決のしくみに事業所の職員以外の第三者が関わる機会がない状況については改善が望まれる。今後は利用者の権利擁護について一層の強化を図っていくために、これらの領域のしくみを整えていくことが期待される。

【家族との交流・連携をさらに深めるしくみづくりに期待したい】

事業所ではタブレット端末を活用して、利用者が日中どのように過ごしたかを記録している。家族には記録と連動している連絡ノートで、体温や血圧測定結果等、入浴状況とともに、活動中様子がわかるよう利用者の写真入りで知らせている。家族との情報共有は電話や文書で円滑にできており、良好な関係を築いているが、現在のところ家族懇談会等は開催したことがない。事業所の現在の状況や介護保険の制度改正等利用者の家族にわかりやすく伝えたり、家族間の交流の機会を設けるなど、理解を深め連携し協力して支援を行うしくみづくりを検討されたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【日々の利用者への支援を、全職員で相互に協力し合える体制づくりに取り組んでいる】

事業所ではセンター長や介護職員、看護職員、生活相談員、栄養士、運転職員、事務員等がそれぞれの役割に基づいた業務遂行を図ることはもとより、利用者への支援が必要な場面を認識した場合に、職員間で相互に協力して迅速な対応できる体制づくりに取り組んでいる。送迎場面ではセンター長が送迎車の運転を担当したり、事務員でも利用者の体調変化に気づいた場合には即座に対応ができる等、役割を超えた支援に努めている。また、活動室と事務室は区画で区切られておらず、職種に関係なく利用者の状況把握や確認、支援がしやすい構造になっている。

【選択できる食事や活動を提供し、利用者の意思を尊重した支援に努めている】

高齢になると自己選択・決定の機会が少なくなりがちであると考え、事業所では画一的なプログラムを提供するのではなく、利用者の意思を尊重し、主体的で張りのある毎日を送るために、さまざまな選択の機会を設けている。また、利用者自身が一日の計画を立て、自分の体調や気分で食事や活動等の場面を選択するなど充実した時間を持ち、一人ひとりが望む生活を送ることができるよう支援している。利用者の意見や感想を反映したゲームなどを取り入れ、利用者が取り組みやすいプログラムを考えながら活動内容を増やしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	91人
利用者総数	145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%	10.0%	5.0%	無回答・非該当:3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	8.0%	いいえ: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	85.0%	6.0%	6.0%	いいえ:1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	63.0%	19.0%	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%	21.0%	10.0%	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	83.0%	9.0%	いいえ:2.0%	無回答・非該当:4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	8.0%	いいえ:1.0%	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%	7.0%	13.0%	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%	14.0%	25.0%	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	87.0%	7.0%	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	85.0%	5.0%	6.0%	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	74.0%	9.0%	13.0%	いいえ: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%	14.0%	8.0%	いいえ:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	15.0%	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	37.0%	26.0%	17.0%	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	社会福祉法人東京玉葉会
事業所名	青陽園デイ・ケア・センター
所在地	八王子市川口町1543番
連絡先	042-654-2110

○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）

【言語表現が難しい利用者の思いもすくいあげ、利用者自身が通所の意味を見いだせる介護計画作成に努めている】

家族等の周囲の事情や要望で事業所の利用が開始される場合も少なくなく、その場合でも当事者にとって意味のある利用となるために、生活歴や趣味、好きなこと等の情報から事業所で楽しめることが何かないかを探り、利用者の思いをすくいあげて通所介護計画に反映させている。特に、認知症のある利用者の場合には通所への動機づけや納得を得ることが難しいが、本人の発した言葉や表情を手がかりに、楽しめるプログラムにつなげていくとともに集団場面がストレスになる場合には、距離を置いて個別対応する等の工夫を行っている。

【利用者の意向把握や活躍できる機会を用意すること等を通じて、「利用者中心」の支援に努めている】

利用者の意向に基づいたサービス提供となるように、事業所では毎年日中活動等に関するアンケート調査を実施し、利用者の嗜好に適した活動を実施することを目指している。また、おやつについても季節に合ったものを利用者に直接質問して決定し、近隣のスーパーマーケットと一緒に買いに行くこともある。さらに、要介護度の高い利用者も含めて利用者全員が関わり完成させた作品を市民センター祭りに出展することも恒例となっており、利用者が活躍できる機会を用意する等、事業所が目指している「利用者中心」の支援となるように努めている。

【連絡ノートを活用する等、デイサービスならではの家族とのかかわりを活かした相談援助を行っている】

1週間に複数回利用する利用者の家族とは送迎の際や連絡ノートを通しての日常的なコミュニケーション関係が生まれている。連絡ノートの家族記入欄には連絡事項だけでなく、愚痴でも何でも書いてくださいと勧め、家族の些細な悩みや心配事を何でも話せる関係づくりに努めている。利用者の身体機能の低下を嘆く家族には、デイサービスで発揮している本人の良い面や持っている力に目が向けられるように助言する等、介護支援専門員とは異なる立場を活かし、日々のコミュニケーションから展開する相談援助を行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【非常勤職員の育成マニュアルを事業所独自に作成することを通じて、職員の専門性を明確にしていくことが求められる】

職員体制は非常勤職員の比率が高く、育成については常勤職員が見本を見せたり、一緒に業務を進めながら口頭で助言指導を行う等の OJT を中心として具体的な業務が徐々に身につくように取り組んでいる。今後は事業所独自の育成マニュアルを作成し、デイサービスの職員に求められる専門性や利用者の自立支援のための具体的な支援技術等を明確にしていくことが望まれる。この取り組みをきっかけに、作成後改訂が滞っている「センターマニュアル」についても見直していくことが求められる。

【事業所内ケアカンファレンスの機会を増やし、現場職員の利用者理解や支援の適切さの検証がより深まるよう期待したい】

相談員は通所介護計画の作成やサービス担当者会議への出席を通じて「デイサービス」におけるケアマネジメントの過程に全面的にかかわっている。一方、介護職員はその結果を受けてケアを行うものの、自分自身でその過程を体験する機会は少ない。支援目標に向かってどのような支援技術やかかわり方を意図的に行うことが支援効果を生み出すのかを理解して専門性を高めていくためには、現場職員のケアマネジメントに携わる機会を増やしていくことが有効であると思われるので、事業所内ケアカンファレンスの開催頻度が高まるよう期待したい。

【パンフレットの改訂を行い、事業所の特徴をより明確にして PR していくことが望まれる】

法人内の人事異動により専門の訓練士が不在となったことを受けて、今年度は機能訓練を休止した状態で利用者へのサービスを提供している。なお、パンフレットには機能訓練指導員によって個別の運動訓練等が受けられることを筆頭に掲げたものを使用しており、事業所の現状を正確に伝えることができない状況となっている。事業所で改めて職員間で検討を重ねたうえで事業所の特徴をより明確にし、パンフレット等の広報媒体に文書化して PR 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

【健康状態の変化に応じた対応で、最後まで自宅で暮らせるように通所継続を支援している】

利用が継続していく過程の中で利用者の健康状態はさまざまな変化に見舞われ、体力的に通所が困難になってきたり、入院後に医療ニーズが高くなって再開する等の事態が生じてくる。利用者と家族の生活にとって事業所は1週間の生活を支える柱となり、精神的な支えとなっている場合が多いため、利用者が通所希望する限りにおいては通所回数や過ごし方の調整、医療ニーズへの体制を整えること等で受け入れ続けていく方針がある。人生の最後の段階まで自宅で過ごしたいと願う利用者や家族に対し、楽しみのある生活を支援し続けることを目指している。

【事業所の支援方針をリーダー職員が繰り返し伝え、一体感ある職員集団形成に努めている】

事業所では、リーダー職員が支援場面で「利用者本位」や「利用者第一」、「利用者のために」、「利用者の視点」等、利用者を中心としたサービス提供を実践することを繰り返し伝え、一体感ある職員集団の形成に努めている。この方針の浸透により、新規利用者を受け入れる際や行事計画の立案等、さまざまな検討場面で全職員の総意が得られやすく、スムーズな事業所運営につながっている。支援姿勢についても職員間で合意が得られており、利用者にもいつも笑顔で楽しんでもらうためには職員自身も笑顔で楽しむことが大切であるとの考えも浸透している。

【職員の定着率が高く、必要な人材も確保し事業所が目指す支援ができる体制を整えている】

今年度は常勤職員の退職はなく、職員の定着率が高いなかで利用者への支援が行われている。また、介護職員を新たに採用して直接利用者を支援する職員数を増やしただけでなく、送迎の運転職員も合計4名と増やすことで介護職員が送迎車を運転する機会を減らし、支援業務に集中できるようにする等、事業所が目指している支援を提供するために必要な人員体制の充実が図られている。

○利用者調査結果

有効回答者数	22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	77.0%	22.0%	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	72.0%	22.0%	いはい: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	90.0%	どちらともいえない:4.0%	いはい: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	77.0%	18.0%	いはい: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	81.0%	9.0%	いはい: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	95.0%	どちらともいえない:4.0%	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	90.0%	どちらともいえない:4.0%	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	86.0%	9.0%	いはい: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%	13.0%	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	86.0%	9.0%	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	90.0%	どちらともいえない:4.0%	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が聞かれているか	90.0%	どちらともいえない:4.0%	いはい: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	90.0%	どちらともいえない:4.0%	いはい: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	86.0%	9.0%	どちらともいえない:4.0%	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	63.0%	18.0%	9.0%	9.0%

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	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。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軽減。
- 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作り。
- 5) 効率化による経営の安定を図るが、利用者利益を優先する。

○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、外出、活動を幅広く実施している】

季節行事、お花見、紅葉狩り、足湯の温泉等のドライブ外出を含め、毎月実施の外出や外食、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て実施し、生活の中の大きな楽しみや生きがいに繋げている。活動として運動系・音楽系・創作系の内容で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、講師・ボランティアと連携して幅広く実施している。外出行事においては少人数制で日程も数日間設定し、なるべく多くの利用者の希望に応じて対応できるよう職員体制を整備して取り組んでいる。

【利用者個々の心に寄り添ったコミュニケーションと細やかなケアを行っている】

利用者個々の心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好なども考慮し、希望や意見を十分に尊重して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「利他のこころ」を常に意識しながら、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と、利用者が喜んでくれることを目指す熱意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。

【ボランティア活動を積極的に導入・活用し、利用者へのサービス向上につなげている】

ボランティア活動については、趣味活動、傾聴、日常活動補助、行事・外出補助、演奏・演芸の披露など、多くの活動において活発に参加いただいている。利用者が職員以外の方々と交流する機会を確保し、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。ボランティアの受け入れの際は、ボランティアのできること・できないことを明確に定めている。長年活動を継続していただいているボランティアも多く、利用者・職員との信頼関係も厚い。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者への言葉遣いなど、継続して接遇の向上に取り組んでいく】

今回の利用者調査では、職員の言葉遣いや態度などについて、高い満足感を示されていた。一方で、職員の自己評価では、利用者への言葉遣い、職員間の言葉遣いについて改善をしていきたいとの声が複数聞かれた。事業所では接遇研修を行ったり、人事考課に接遇の項目を入れて改善に取り組んでいるが、今後も継続して接遇の向上に取り組んでいくことが期待される。

【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】

平成27年2月に、一般型通所介護の定員を40名から45名に増員した。事業所として今後生き残っていくために、利用者の中重度介護者、中重度認知症者への対応を強化していきたいと考えている。そのために、職員のさらなる知識・技術力の向上を図っていく意向である。職員の自己評価でも、職員間で専門的知識や介護力に差があることを要改善点として挙げられていた。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。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【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考え、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、四季折々の行事や選択食などの特別メニュー、バイキング食、鍋料理、おやつ作り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。

【マット運動を取り入れた転倒予防体操などにより、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などに必要な筋力を鍛えるよう取り組んでいる。マット運動は作業療法士・看護職・介護職が連携して実施する。介護職の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。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おり、残存能力の維持・向上に繋がっている。

【地域交流の催しを多く開催し、事業所の機能を活かし地域貢献を図るよう努めている】

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、「転倒予防体操」などをテーマとした「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、地域サロンへの参加や自治会との合同作品展開催などの連携も積極的に進めている。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・機能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なりうるよう継続して取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	117人
利用者総数	130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%	7.0%	13.0%	いはいえ: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:2.0%	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	83.0%	6.0%	7.0%	いはいえ:1.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	76.0%	15.0%	5.0%	いはいえ:1.0%
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	52.0%	20.0%	25.0%	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	82.0%	15.0%	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	97.0%	どちらともいえない:0.0%	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	70.0%	25.0%	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	46.0%	50.0%	どちらともいえない:3.0%	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	86.0%	7.0%	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	56.0%	5.0%	37.0%	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	52.0%	5.0%	41.0%	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	35.0%	59.0%	どちらともいえない:4.0%	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	82.0%	6.0%	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	22.0%	9.0%	66.0%	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	八王子市左入町373番1号
連絡先	042-692-4721

○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。
- 3) その人らしい暮らしを目指していただくため、集団体操や、個別の生活リハビリの提供をする。
- 4) 目でも楽しめる食事を提供するために、盛り付けや色合いを工夫、ソフト食の導入を行っている。
- 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）

【「中重度ケア体制」を整え、地域の利用者のニーズにさらに応えるよう取り組む】

地域における今後の利用者のデイサービスのニーズや介護保険制度改正等をふまえ、当事業所ではより一層の高齢化・重度化に対応でき得る体制作りで取り組んでおり、今年度から「中重度ケア体制」を整えている。重度な要介護者に対応する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い、家族・ケアマネジャー・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。

【生活の中の楽しみや喜びに?がる行事や各種活動を多種実施している】

外部の講師や多くのボランティア、介護予防提供協力員と連携し多様なプログラムを提供し、体操、皮工芸、書道、民謡、押し花、交流会、ゲームなど豊富に実施している。また、桜やつつじ、チューリップ、菊、梅など季節ごとの花見外出、郊外散歩、夏祭り、運動会、クリスマス会、新年会、節分、ひな祭り、誕生会など様々な行事や催しを行っている。豊富な季節行事は生活を活性化させメリハリをつける機会であると同時に、日常でなかなかその機会のない利用者にとって大きな喜びとなっている。季節感を味わい楽しめるよう職員一丸となって支援している。

【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】

各職種間の連携が図られ、職員全体的に活発で明るい雰囲気があり、チームワークの良さが感じられる。温かく細やかな配慮のもとで対話を大事にした支援が行われ、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、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。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者個々の状況や目標に応じた個別の機能訓練の実施にむけて】

今年から「中重度ケア体制」の整ったデイサービスとして、生活リハビリを取り入れて、日常トレーニングにあたるとともに、希望に応じて機能訓練指導員による個別の機能訓練を開始している。身体状態や症状が不安定で変化しやすい体調を熟慮しながら、できる限り在宅で自分でできることを増やし、役割や目標を持ってその人らしい生活ができるよう、介護職・看護職等の各種職員が家族・ケアマネジャー・主治医と連携していく意向であり、利用者個々の状態に応じた個別の機能訓練への今後の取り組みが期待される。

【老朽化に伴う施設・設備面の必要に応じたメンテナンスにむけて】

老朽化に伴う壁紙やじゅうたんなどの汚れや、限られたスペース内での洗面台やトイレ等の使い勝手、収納スペースの不足等の課題があるが、事業所としては現状の中で安全性や衛生面に十分に考慮しながら、環境整備や家具・備品の配置や設定への工夫を継続して行っており、今あるスペースをおおいに活用した環境整備・整理整頓への取り組みが今後も望まれる。施設・設備面の改善は予算も必要となるため、改善の必要度を検討して優先順位をつけ、これからも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・連絡板を活用して、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、今年からは確認時に職員各々がサインをして周知徹底をより図るしくみとしている。どの職員でも気付いた事を書き込めることで、多くの貴重な「気付き」が生まれ、情報の共有化が一層進めるとともに、業務水準の底上げにもつながってきている。

【指導体制の整備、「プチ研修」などの機会の提供によりサービスの質の向上を図っている】

実際の勤務の中での指導は、職員一人ひとりの状況や経験量、技術力、個性に合わせて行っており、個別面接や段階的に指導に取り組むことで職員のやる気を向上させ、自主的に業務に関わっていけるよう配慮している。日常の支援では、朝・夕礼時やミーティング等で利用者の安全性や支援内容について助言や指導を行い、職員間での連携を取っている。また利用者の身体状況の変化等に応じて、適宜「プチ研修」を介護現場にて実施し、スキルアップに繋げている。

○利用者調査結果

有効回答者数	39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%	23.0%	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	76.0%	12.0%	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	82.0%	5.0%	5.0%	7.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	76.0%	17.0%	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	74.0%	17.0%	7.0%	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	89.0%	10.0%	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	89.0%	5.0%	どちらともいえない: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	92.0%	5.0%	どちらともいえない:2.0% 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	69.0%	7.0%	23.0%	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%	2.0%	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	79.0%	10.0%	7.0%	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	79.0%	10.0%	5.0%	5.0%
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%	7.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	7.0%	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%	12.0%	7.0%	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	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、明るい街づくりに努めます。
- 4) 時代の要請をよく受け止め、利用者を選ばれる事業の実施に努めます。
- 5) 健全経営の実現を常に念頭に置き、効率的な施設経営の確立に努めます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【レクリエーションの参加や利用者との交流がスムーズな利用開始につながっている】

センター利用を希望し、見学を望む利用者にはサービスを実感してもらうことを大切にしており、歩行運動やラジオ体操、歌など、見学日のレクリエーションに参加し、昼食を共にする等、他の利用者と交流する機会を設け、活動の内容やセンターの雰囲気を体感するよう勧めている。このような体験で他の利用者と顔見知りの関係が築かれ、不安も解消されてスムーズな利用開始につながっている。また栄養バランスと味が自慢の昼食の試食はサービス利用への動機付けの一つとなっている。希望があれば送迎のサービスも実施している。

【寒天水の導入による水分摂取量の改善に期待したい】

センターでは水分摂取不足による、脱水症に注意しており、来所時の煎茶、昼食時の抹茶入り玄米茶、午後の活動前の麦茶、おやつ時の好みの飲み物等々による摂取する水分量の目安を作っており、一日1リットルから1.2リットルを目標としている。摂取量の少ない利用者に対して甘いジュース等を寒天でとろみをつけた寒天水の導入が提案され、看護職員、管理栄養士、介護職員が協力して、対象者を選ぶ基準5項目と寒天水を勧める時間、傷みやすい寒天水の管理をマニュアル化して導入を図った。今後の水分摂取量改善に期待したい。

【ドライバーの協力により待ち時間を有効に活用している】

帰宅時のバスの待ち時間は利用者が不穏になったり、帰宅準備を急ぎ動き回るなど、転倒等のリスクが高まる時間帯でもあり、この時間を有効に活用し、利用者が興味を示す活動を実施することはリスク回避に重要である。センターでは脳トレとして計算ドリルや漢字ドリルを導入し、ドライバーが利用者とコミュニケーションを図りながら採点を手伝い、民謡が得意な利用者と一緒に「民謡の会」を立ち上げるなど、ドライバーの協力を得て待ち時間を有効活用し、利用者の生きがいがいつくりや利用者とドライバーとの関係づくりにも良い効果をもたらしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【口頭、紙面、P Cによる情報共有の連携方法を検討する必要が認められる】

第三者評価の「特に改善したいと思う点」についての職員の自由記述に、「一般職員に周知されていないことが多い」「利用者の状況の変化が周知されていないことがある」「知らなかった、という声を聞くことが多い」等々、情報の共有についての意見が記載されている。新しい利用者の「初回アセスメント」や特別な利用者情報はスタッフルームに掲示されており、申し送りノートやパソコンからも情報を得ることができるが、「その場にいないと何も伝わらない」との記載もあり、口頭・紙面・P Cによる情報共有の連携方法を検討する必要が認められる。

【業務の標準化について職員の意見・要望等を聞く仕組みづくり等の必要が認められる】

センターではサービス内容の一定水準を確保するための業務マニュアルを整備しており、送迎車の運行、入浴介助、排泄介助、食事介助等サービス提供に係るマニュアルは作業手順を流れ図で示し、誰にでもわかる表記となっている。しかし、第三者評価にかかる「自己評価」の集計結果をみると、「事業所業務の標準化を図る取り組み」について職員の評価が経営層より低い評価となっている。この点について職員の意見・要望等を聞く仕組みづくりや話し合いの機会をもつ必要が認められる。

【家での生活にさらに役立つ機能訓練の実施を検討する必要が認められる】

午前中には利用者全員が参加する歩行訓練（歩け歩け）や軽体操、午後にはテーブルサッカー、うちわ卓球等々運動系の活動を取り入れて残存機能維持に努めているが、利用者調査の「個別プランで決めた事業所の活動やリハビリが家での生活に役立っているか」との問いに「はい」と答えた利用者は約67%である。通所介護計画書には機能訓練の具体的内容を記載する欄が設けられておらず、歩行訓練等の他に機能訓練を必要とする利用者には個別のプランを立てて通所介護計画書に明記し、家での生活にさらに役立つ訓練の実施を検討する必要が認められる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【歩行訓練に力を入れ、看護職員と介護職員が協力して実施している】

日常生活の基本となる歩行訓練に注力しており、午前の歩行練習「歩け・歩け」は一周30メートルの距離を平行棒や長机を利用して歩いたり、横歩きや段差の昇降を取り入れるなど、利用者や家族の要望・ADL等を考慮した利用者個別の計画により機能訓練指導員（看護職員）と介護職員が協力して実施している。歩行回数等は業務日誌に記録されており、「5往復できた」、「スピードが速くなった」、「姿勢よく歩けた」等、改善の見える利用者もいる。また時には隣接する公園等に住民との交流を兼ねて出かけるなど、楽しみの要素も加えられている。

【「清潔で整理された空間」と評価される明るく使いやすい活動室づくりに努めている】

明るく使いやすい活動室（食堂兼機能訓練室）は利用者の安全確保やゆったりと過ごしてもらうための要素である。センターでは活動室入り口に季節の花を生け、食事時や活動中のBGMを工夫して雰囲気作りをおこない、利用者が自由に休憩でき、自分のペースで活動に参加できるようソファを配している。また汚れたらすぐに清掃する取り組みと終業時の清掃、専門事業者による定期清掃等で清潔と快適性の保持に努めている。利用者調査では「いつもお花を飾り清潔です」と感想があり、90%以上の利用者が「清潔で整理された空間」と評価している。

【ボランティアを受け入れて地域に開かれた施設めざし利用者に交流の機会を提供している】

「地域に開かれた施設となるためにボランティアの受け入れは欠かすことができない」とし、八王子市の高齢者ボランティア活動の受け入れ施設として協力したり、書道や編み物、歌の伴奏等、日々の活動プログラムにボランティア講師を招く他、納涼会、敬老の日の集い、クリスマス会等の行事のアトラクションとして舞踊グループ、大正琴奏者、マジシャン、弦楽器奏者のグループ等、多くのボランティアを受け入れている。また近隣中学等、保育園との交流などにより地域に開かれた施設を目指すとともに、利用者に多くの人々との交流の機会を提供している。

○利用者調査結果

有効回答者数	82人
利用者総数	98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	93.0%			どちらともいえない:4.0% いいえ: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	91.0%			どちらともいえない:3.0% いいえ: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%		17.0%	6.0% 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	67.0%		26.0%	いいえ: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	91.0%		7.0%	いいえ:1.0% 無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%		6.0%	いいえ: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	86.0%		6.0%	7.0% 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	70.0%		14.0%	13.0% 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	89.0%		8.0%	いいえ: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	89.0%		8.0%	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	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	84.0%		10.0%	いいえ: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	79.0%		10.0%	8.0% 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	69.0%		15.0%	10.0% 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	八王子市堀之内1206番
連絡先	042-679-1022

○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）

【利用者の喜びややりがいに繋がるバラエティ豊かな行事・催し・活動を実施している】

季節感を味わうことのできる新春ゲーム大会、初詣、節分、ひな祭り、お花見、七夕祭り、夏祭り、敬老会、運動会、紅葉狩り、クリスマス会等の行事、誕生日会や隣接している保育園との交流会等の催し、職員・ボランティア・講師による様々な活動など、バラエティ豊かにプログラムが組まれており、利用者の生活の中の大きな喜びややりがいに繋げている。利用者の意思・希望を尊重して自ら選択していただき楽しんでもらえるようプログラムの内容への工夫や、参加時の対応への配慮に努めている。

【食の喜びを重視し、整った食事環境の中での食事提供に取り組んでいる】

利用者個々の食事状況や嗜好・意見を把握し、その日の体調や状態に応じて食事提供を行っている。また、行事の際には季節の食材を盛り込んだ行事食を提供して食の喜びに繋げている。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、様々に工夫を行っている。フロア内で食事のスペースと活動スペースとを分けており、利用者は個々の利用者のペースに合わせて落ち着いてと食事ができる環境となっている。

【デイサービス専用で複数の浴槽を用意し、身体の状態に応じた入浴を提供している】

入浴形態として、個浴、機械浴、ストレッチャー浴を用意し、身体の状態に応じた入浴形態を提供している。脱衣所や浴室にはカーテンで仕切りをしてプライバシーに配慮している。デイサービス専用の浴室であるため、ゆっくりと快適に入浴できることもあり入浴希望者は多い。入浴時間を午前を設定することで、利用者が午後のプログラムに参加できるよう配慮している。足ふきマットを利用者ごとに交換することを徹底するなど、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）

【職員の言葉遣いやあいさつなど、職員の接遇を向上させる取り組みを継続する】

今回の利用者調査では、職員の言葉遣いやあいさつについて、改善を要望する声が聞かれていた。また、職員の自己評価からも接遇を向上させたいとのコメントが聞かれた。事業所としては、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」を開催したり、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。今後も職員の接遇を向上させる取り組みの継続が期待される。

【統一した対応が出来るよう、業務をマニュアル化し職員に周知・徹底していく】

今回の職員自己評価では、手順が変わったときに全体に伝わらないことなど、業務の標準化について要改善点として挙げられていた。事業所として業務内容のマニュアル化を進めており、今年度は食事提供、口腔ケア、入浴、排せつなどの項目のマニュアルを作成した。職員が参画して現状に即したものとしている。年度後半に配布して職員に周知を徹底する予定であり、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

【「口腔ケアセッティングマニュアル」を作成し、効率良い口腔ケアの提供に取り組む】

約半数の利用者に対して口腔機能向上加算を算定している。歯科衛生士を中心に口腔ケアを積極的に推し進めており、毎食前の口腔体操、健口体操、うがい、歯磨きを実施している。歯科衛生士による口腔ケアの指導も含め、個々の利用者に沿った助言や指導も行っている。今年度は、写真付きで分かりやすい「口腔ケアセッティングマニュアル」を独自に作成し、より歯科衛生士と協力して効率よく口腔ケアのサービスを提供するべく取り組んでいる。

【運動機能の向上などを目的に、独自に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おり、柔軟に対応している。運動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、失禁予防体操など独自に工夫したプログラムを提供している。集団体操は、介護職員が中心に実施する場合と、外部講師が実施する場合があります。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。

【多くのボランティアによる協力体制が整備され、個別ケアの質の向上に繋がっている】

日常の活動や行事、誕生日会などボランティア活動が様々に行われており、活動補助、傾聴、余興などの様々な目的を持ったボランティアによる幅広い協力体制が整備されている。利用者が職員以外の方々と交流する機会となる上、長年活動を継続しているボランティアと職員・利用者間に深い信頼関係もあることから、協力を得る事で個別ケアの充実による利用者へのサービス向上にも繋がっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	66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	84.0%	7.0%	いはい: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	81.0%	10.0%	6.0%	いはい:1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	74.0%	12.0%	6.0%	7.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	66.0%	18.0%	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、家での生活)に役立つか	66.0%	22.0%	10.0%	いはい: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%	6.0%	7.0%	いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	7.0%	いはい: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	89.0%	9.0%	どちらともいえない:1.0%	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	48.0%	9.0%	40.0%	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	89.0%	6.0%	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	71.0%	6.0%	21.0%	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	74.0%	19.0%	どちらともいえない:4.0%	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	62.0%	10.0%	27.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	6.0%	15.0%	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	31.0%	19.0%	6.0%	42.0%

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	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、母の日・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うほか、誕生日会やおやつ作りイベントなど、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。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・実施している。訪問時には職員個々が利用者の個々のペースに合わせて利用者の笑顔を引き出しながら活気のある対応で活動を進めており、利用者に楽しんでもらいたいという職員の熱意が多く、の場面で見られた。

【利用者の個々の特性に応じたコミュニケーションへの在り方・支援体制の確立】

利用者一人ひとりがその人らしく過ごせる事を重視し、利用者の心身状態、生活状況、生活歴等を密に把握した上で支援にあたっており、個々のペースを尊重した個別の丁寧な対応が行われている。利用者の目線を大事にして、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。利用者アンケートの自由意見からも、利用者や家族の個々の状況や事情に対しての職員の対応の細やかさや親身に多くの満足の声が挙げられている。

【季節感や栄養バランス、バラエティ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、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。

○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】

今年度の介護保険制度改正の影響や実態の把握を進めながら、中重度利用者の増加や世代移行によるニーズの変化等に対応するべく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、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。

【業務・目標管理シートをさらに活用して、個々の職員の育成管理を進めたい意向をもっている】

職員個別の能力開発目標を設定した業務・目標管理シートを活用し、職員の質の向上に努めている。各人の目標は、施設10ヶ条と照らし合わせて設定することで、施設内の職員の業務と行動が一貫したものとなるように配慮している。また各人の目標の達成度合いは、半期に一度管理職と行う個人面接において振り返りを行い、目標達成時期の設定に役立てている。今後は業務・目標管理シートをさらに活用して、個々の育成計画の策定につなげたい意向をもっている。

【職員自己評価への積極的な参加を】

第三者評価を毎年受審査している。評価を実施するにあたり、職員自己評価は利用者調査と並び、重要な柱のひとつである。一昨年から今年度までの連続する3ヶ年は、いずれも職員自己評価の回収数が20件を下回っており、職員全体の半数に満たない状況が続いている。第三者評価をより有用なものとするため、多くの職員に自己評価を実施・提出してもらえよう働きかけを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の意向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、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の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。

【状況や希望に応じて、身体的に重度の利用者の受け入れを行う体制を整備している】

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。

【生活機能の維持・向上にむけた楽しみながら参加できる全体体操の実施に取り組んでいる】

さらなる生活機能の維持・向上にむけ、全体体操を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ている。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おり、なおかつ興味を持てるようなメニュー作りに取り組んでいる。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	79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	83.0%	8.0%	5.0%	無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	92.0%	5.0%	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	84.0%	5.0%	6.0%	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	83.0%	10.0%	いいえ:2.0%	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	64.0%	26.0%	5.0%	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	93.0%	6.0%	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:2.0%	いいえ: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	83.0%	13.0%	どちらともいえない:2.0%	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%	6.0%	32.0%	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	88.0%	7.0%	いいえ: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	77.0%	5.0%	16.0%	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	77.0%	6.0%	12.0%	いいえ: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	54.0%	7.0%	36.0%	いいえ:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	7.0%	10.0%	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	37.0%	10.0%	5.0%	46.0%

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	ファミリーデイサービスセンター
所在地	八王子市宇津木町832
連絡先	0426-92-5511

○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尊厳を大切に寄り添う優しいケアを提供する。
- 2) 利用者の意欲や楽しみを引き出すイベントや行事を多数実施。
- 3) 利用者の希望を反映した季節感や栄養バランスにとんだ食事の提供。
- 4) 重度化予防による運動プログラムの積極的な取り組みをする。
- 5) 利用者と地域の人々がふれあう機会を多く提供していく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の希望を反映した季節感や栄養バランスに富んだ食事を提供している】

旬の食材を取り入れることや食べやすいよう調理を工夫する事などを前提とし、利用者の意見も献立に盛り込んだ美味しい食事を提供している。献立は利用者の好む傾向にあるちらし寿司やまぜご飯・釜飯・丼もの・うどんや蕎麦などの麺類・パンなどをバランス良く取り入れている。四季折々の行事食などでは見た目も美しくバラエティのある食事や菓子の提供を行っている。おやつに関しては厨房で手作りしているものが多く、創意工夫を施したかりんとう・スイートポテト・野菜お焼きなどのおやつは利用者の楽しみとなっている。

【利用者の楽しみとなるようなイベントや行事を実施している】

新年会・初詣・七夕祭り・夏祭り・運動会・クリスマス会などや、四季折々のお花見・散策・外食外出・隣接する同法人の保育園園児との交流会など、季節感を盛り込んだ多様な行事を行っている。また、3ヶ月毎に実施している誕生日会では、手作りケーキや利用者の写真入りのカードなどでお祝いをしており、利用者にとって大きな楽しみとなっている。外出時には足湯のある温泉やぶどう狩などに大型バスで出掛けしている。利用者が普段できないことを楽しむことができるよう細やかな配慮を行っており、多くの利用者に楽しんでもらえるよう取り組んでいる。

【利用者一人ひとりの希望を尊重した「心に寄り添う優しいケア」の提供】

法人の基本方針である「利用者の心に寄り添った望んでいるサービスを提供する」に基き、日常の支援にあたっており、日頃より利用者一人ひとりの「心に寄り添う優しいケア」を目指している。利用者が選択できる状況を設け、個々の希望や意見を尊重するように努めている。プログラムに関しても無理強いすることなく一人ひとりのペースに合わせた対応を心がけている。丁寧ながらも親しみ深いコミュニケーションを大事にしており、明るく和やかなアットホームな雰囲気の中で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）

【支援する上で不可欠な情報を過不足なく記録するしくみ作りに向けて】

個々の利用者の日々の状況についての職員の気付きや状態変化、支援内容の変更等はメインの情報ツールである「改善・申し送りノート」に全て記入され、全職員が毎日確認している。しかし、利用者個々の「個別・観察記録」に、その「改善・申し送りノート」から転記されるべき必要な情報が十分に記録されていない状況があり、結果「個別・観察記録」において利用者の日々の状況経緯・経過を把握しにくい現状がある。個別支援における利用者個々の「個別・観察記録」の重要性を職員全体で再認識し、確実に記録する体制作りや習慣化を図ることが望まれる

【より安定した職員体制作りに向けて、チームワーク強化及び介護技術の向上を】

近年の人事異動や退職などの職員の入れ替わりや事業所の建て替え等の大きな変化を受け、安定した新たな体制作り・業務体制の整備に向けて模索し、取り組みを進めている。パート職員が介護職員の多くを占める現状の中で、情報共有の在り方や職員のチームワーク、介護技術の習得について内・外部研修を活用しながら強化及び向上に努める意向を持っている。今後の定年等による職員の退職も考慮し、新たな人材の確保と育成も課題として、サポートしあえるチームワークの構築に向けての今後の取り組みが期待される。

【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】

平成26年度に建て替えを行い、同法人の保育園と直結した形態のデイサービスセンターとなっている。新しい建物での居心地の良い環境、園児との日常的な交流、手作りの美味しい食事など、当事業所の利点についてまだ地域に向けてアピール不足であることを認識しており、積極的に情報発信を図っていく意向としている。今後、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、また、移りゆく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よう取り組んで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

【利用者が快適・安全に過ごせるよう環境を整えている】

平成26年に改築を行い、平成27年1月より現在のフロアでの活動を開始した。フロアには車椅子で利用できるトイレが3つ、ベッド4台を設置し、利用者のニーズに対応できるようにしている。浴室は、機械浴・中間浴檜作りのほか、檜作りの一般浴があり、利用者に喜ばれている。フロアでは、利用者の作品や季節折々の飾りなどの展示・掲示、花や植物の設置などにより、利用者が落ち着いて過ごせる明るい空間作りをしている。

【同法人の保育園との交流が盛んに行われている】

通所の活動場所は、同法人の保育園と同じ建物内にあり、保育園と直結した造りとなっている。利用者と園児はお互い日常的に交流を行っており、訪問調査時も2歳児クラスの子どもたちが訪れ、挨拶やお返事・歌などを披露していた。また、ぶどう狩りなどの外出行事を合同で行うなど積極的に取り組んでいる。

【利用者参加型の防災訓練を実施し、利用者の安全の確保・向上に向けて取り組んでいる】

年間計画により事業所内での防災訓練、防犯・交通安全の指導を、関係機関と協力し、事業所内で役割分担して実施しており、災害発生などを設定した避難活動を利用者も参加した実地の訓練を含めて行うことで、利用者の安全の確保・向上に向けて積極的に取り組んでいる。今年実施した地震を想定した避難訓練では、訓練のほか、関東大震災の体験者の話、元消防士の方による注意点、地震クイズなど内容を密にして利用者が興味を持って参加できるよう工夫を行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	57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	78.0%	14.0%	いはい: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	85.0%	14.0%	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	78.0%	7.0%	10.0% いはい:3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	78.0%	14.0%	いはい: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	57.0%	31.0%	7.0% 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	77.0%	15.0%	5.0% いはい:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	7.0%	いはい: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	87.0%	5.0%	7.0% 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	66.0%	17.0%	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%	10.0%	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	77.0%	12.0%	8.0% 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%	10.0%	14.0% 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	75.0%	8.0%	14.0% いはい:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	21.0%	5.0% 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	54.0%	17.0%	5.0% 22.0%