

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	社会福祉法人まりも会
事業所名	まりも園デイサービスセンター
所在地	小平市上水南町4丁目7番45号
連絡先	042-321-9395

○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) 法人の基本理念と基本方針のもと、社会福祉法人としての公共性の保持と、安定した運営を目指します。
- 2) 高齢者が地域の一員として安心して暮らすことができるようお手伝いします。
- 3) ご家族の介護の軽減のためのサービスと情報を提供します。
- 4) 個人の尊厳を守り、ひとりひとりの意向に応じたサービスの提供に努めます。
- 5) 職員の専門性と資質の向上を図り、働きやすい職場環境の整備を目指します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ボランティアを活用し、多彩なアクティビティを提供している】

利用者の心身状況に応じて、午前・午後に様々なアクティビティを行っている。午前は、リラックスしていただくことを一番に考え、ティータイムを設け、手工芸や脳トレなど軽作業をメインに行っている。昼食前には看護師による口腔体操を実施し、午後の活動は全員で行う体操から始まる。体操後は、職員が考案したレクリエーションやボランティアによる歌やダンス、演奏など各種クラブを実施している。ボランティアは年間500名を超えており、利用者の生活の幅を広げている。

【毎月、近隣の保育園児が来所するなど、孫の世代との交流を楽しみにしている】

毎月、地域の保育園より40名ほどの園児が来訪し、利用者との交流を図っている。園児は利用者の前で歌や踊りを披露するだけでなく、利用者と共に手遊び等も行っている。園児と触れ合っている時間は、利用者の笑顔も絶えることはなく、毎月の楽しみとなっている。また、地域の学校とも連携を取り、小・中学生の職場体験の受け入れにも協力している。地域の児童に高齢者施設の仕事情況や高齢者の特性を知っていただく機会を提供している。利用者は孫の世代との交流を楽しみにしている。

【職員は笑顔での対応を基本とし利用者に心身の状況に応じた支援を心がけている】

利用者支援では、職員は笑顔での対応を基本としている。「利用者の笑顔、職員も笑顔」をスローガンとすることで、利用者と職員が常に笑っていられるよう意識づけをしている。職員はサービス環境の一部と考え、利用者が落ち着いて生活していくために、この取り組みを行っている。笑顔で支援することは、認知症の利用者に安心感を与えている。また、自立支援を行っていく上でも笑顔での対応が鍵となっている。機能訓練時や身体介助を行う際、ただ声をかけるだけでなく、笑顔で声をかけることで、利用者の「やる気」を促している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者ニーズに沿った行事や活動について職員皆で検討されることを期待する】

ボランティアを活用し、さまざまな趣味活動を提供しているが、利用者調査では「事業所で楽しみにしている行事や活動はありますか」に対して、「はい」と回答した方々は回答者の55.6%、「どちらともいえない」33.3%、「いいえ」3.7%、無記入3.7%であった。また、「もう少し身体を動かす内容を取り入れてもらえるとよい」「話し相手が欲しい」などの希望も寄せられていた。再度、利用者ニーズに沿った行事や活動について職員皆で検討されることを期待する。

【在宅で介護をしている家族同士の交流の切っ掛けにもなるため、家族会の開催を期待したい】

昨年度は、年3回、家族懇談会を開催し、家族との情報共有の機会を持っていた。しかし、今年度、家族会を実施していない。利用者の日々の様子は、連絡帳を活用し、家族と情報交換しているが、事業所側も、家族に対して、直接事業所の取り組み状況を家族に伝えるなどのアプローチが必要と考えている。家族会の開催は、家族への事業所側からのアプローチのみならず、在宅で介護をしている家族同士の交流の切っ掛けにもなる。家族会の開催を期待したい。

【研修等を含む職員育成にさらなる取り組みが望まれる】

事業計画の中に、年間研修計画を盛り込み職員がスキルアップできる環境を整えている。しかし、研修時間の問題や人員の関係からデイサービス職員の研修参加は少なくなっている。特に非常勤職員も研修に参加できる環境作りが望まれる。職員のスキルアップが利用者の支援につながるため、今後のさらなる取り組みに期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【サービス開始時に利用者が不安を感じない取り組みを行っている】

サービスの開始にあたり生活相談員は、利用希望者や家族と事前面接を行い、利用希望者の心身の状態を観察しフェイスシートにその情報を記載している。事前面接では、家族や本人からの要望を聴き取り、通所介護計画書や個別機能訓練計画書へ意向を反映している。事前に収集した情報を書面に起こし、ミーティング時に職員間で共有を行っている。職員は事前に利用者の身体状況やコミュニケーション方法の情報を得ることにより、利用当日から利用者一人ひとりに応じた個別ケアを行い、利用者の不安軽減に繋がっている。

【第三者委員を活用し、利用者本位のサービス提供に努めている】

第三者委員は月1回の活動のほか、家族懇談会にも参加してもらい、利用者・家族から要望や意向を直接聴取している。第三者委員が家族会に参加する際は、職員は参加せず、家族が施設に対して、意見を言いやすい雰囲気をつくっている。第三者委員が把握した家族の希望に対して、施設側は第三者委員に文書で返答している。

【「介護プロフェッショナル・キャリア段位制度」に基づいた人材育成に取り組んでいる】

「介護プロフェッショナル・キャリア段位制度」に基づいて人材育成を行い、人事考課シートにも反映している。法人で資格取得の助成金を出し、勤務扱いで研修派遣しており、今年度、2名の職員が資格を保有している。これから、アセッサーの資格保有者である職員が、被評価者である介護職員の「できる（実践的スキル）」の度合いを評価するとともに、職場における被評価者のスキルアップのための具体的な方策を被評価者と一緒に検討を行い、介護スキルの向上につなげていく予定である。また、法人内各施設間で交換研修を行い、互いの気づきを得ている。

○利用者調査結果

有効回答者数	27人
利用者総数	35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	96.0%	どちらともいえない:3.0%	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	85.0%	11.0%	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	100.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ: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	55.0%	33.0%	7.0%	いいえ: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	66.0%	29.0%	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	96.0%	どちらともいえない:0.0%	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	88.0%	11.0%	いいえ:0.0%	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	88.0%	7.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当: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	74.0%	22.0%	どちらともいえない:3.0%	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	92.0%	7.0%	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	85.0%	11.0%	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	74.0%	18.0%	7.0%	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	81.0%	18.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	7.0%	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	66.0%	18.0%	14.0%	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	社会福祉法人多摩済生医療団
事業所名	多摩済生ケアセンター
所在地	小平市美園町3丁目12番1号
連絡先	042-342-0620

○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)施設の理念「添う心」を念頭に置き支援に努めている
- 2)利用者様の希望に沿った支援を提供する
- 3)どの様な状態な方であっても受け入れる
- 4)医療依存度の高い方でも受け入れられる様に職員の技術向上に努める
- 5)地域との交流を通し開かれた施設を目指している

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者支援に関する情報提供や共有がこまめに行われており、安心できる介護の提供に繋がっている】

利用者の支援に関しての家族との情報共有のツールとして、通所日に毎回持参する連絡帳「ほのぼの手帳」がある。その日の健康状態や一日の様子、排泄や入浴に関する情報など利用者の情報を余すところなく伝えている。また、送迎時に家族から得た情報については必要に応じて申し送り簿に記載し職員間で共有しすぐに生かせるようにしている。職員は家族が自宅での生活に生かせる情報を出来るだけ伝えるために、利用者の様子をわかりやすく伝達できるよう定期的に写真入りのお便りを発行して日頃の様子を伝える努力を行っている。

【スタッフ全員が重い疾病や重度の方に対して入浴方法を検討して受け入れを進めている】

事業所は医療依存度の高い利用者が増えていることから、入浴したくても自宅に訪問入浴が入らないケースやターミナル期にある人、退院直後でADLの急激な低下で安心して入浴が出来ない場合などそれぞれの事情を考慮し受け入れを検討している。てんかんの持病がある方の場合、疾病の特性に配慮して短時間での受け入れを実施している。入浴室はヒノキの浴槽に入れ替えるとともに手すりを廃し浴槽の形を利用して自ら浴槽に入る事が出来るようにしたことから、入浴する事で清潔を保つだけでなく、リハビリ効果も期待できる。

【緊急時には全館放送で他事業所にも情報提供され、職員がいつでも応援できる体制が整備されている】

当法人は一般型デイサービス、認知症対応型デイサービス、居宅介護支援事業所、特別養護老人ホーム、ショートステイ、訪問介護事業所など高齢者介護の専門機関が総合的に運営されている。状況に応じた連携が速やかに行える環境にあり、利用者の利益を最優先にしたケアが成されている。更に緊急を要する事態が起こった場合は、現場職員からの連絡が全館放送により他事業所へも情報提供され各事業所から職員が駆けつけ支援する仕組みが出来ている。併設の病院との連携も出来、縦横の連携が問題の早期解決につながっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【日曜日の開催は現状の利用者支援にとどまらず、地域貢献としての新たな取り組みの可能性に期待したい】

事業所は本年5月より週6日開催から日曜日を加えた全曜日開催を実行した。これにより利用者の生活の質向上および家族の介護負担軽減に大きく貢献できる体制が整った。また、地域包括支援センターとの連携により更に困難ケースの受け入れ先としての役割を果たし地域貢献が更に高まっている。今後は現状の利用者支援に留まらず法人の理念である「助け合い、共に生きる」を基にサービスにつながる前の地域の高齢者や家族の相談窓口として、気軽に訪れることが出来かつ交流が出来る場所として新たな可能性の広がり期待したい。

【在宅維持の為に、事故報告書に機能訓練指導員の視点が入ると更に良いと思われる】

機能訓練は、常勤の柔道整復師1名を新たに増員し併設病院所属の非常勤の理学療法士と共に3名体制で実施している。車椅子から椅子への移乗、歩行訓練やラバーバンド体操、プログラムの芸術セラピーでの手作り作品作りなど楽しみながら無理なく生活リハビリを中心として行なわれている。在宅生活の維持を目標として個々の利用者の機能訓練が実施されているものの、サービス利用中の尻もちや転倒による事故の報告書には機能訓練指導員の閲覧印が見当たらなかった。在宅維持の為に事故の状況を分析し機能訓練を見直す視点があると更に良いと思われる

○事業者が特に力を入れている取り組み

【味覚だけでなく視覚でも楽しめる工夫をして食事意欲の向上につながる努力をしている】

利用者に配布される献立表は摂取カロリーやたんぱく質、脂質、塩分を記載したものが1週間単位で作成されている。カロリー制限や塩分制限がある人にとって細かく栄養成分が記載されている為、自宅での食事作りにも役立っている。献立は郷土料理や行事食、季節の食材を使用した献立を提供するなど利用者に味覚だけでなく視覚でも楽しめる工夫をして、食事意欲の向上につながる努力をしている。外部の給食業者による配達弁当から自営の食事に変更になり、食事の質が大きく改善された成果であると思われる。

【利用者が一日を通して楽しめるよう居心地の良い環境づくりに取り組んでいる】

デイルームは建物3階に位置し、明るく見晴らしの良い環境である。デイルームの大きな窓からは敷地内の木々が全面に広がり、新緑や紅葉など四季折々に利用者の目を楽しませている。中でも利用者にとって楽しみとなっている昼食後の喫茶の時間がある。デイサービスの管理者がマスターになり、利用者は自ら喫茶コーナーに移動し好きな飲み物を注文し、利用者同士の交流を楽しむ時間となっている。利用者が来所し一日を送る場所として限られた環境を最大限に活用し居心地の良い環境づくりをしている。

【日曜日の開催により、家族の介護負担の軽減が進み地域の期待が更に高まっている】

本年5月から日曜日のデイサービスが開始された。事業所として医療依存度の高い利用者の受け入れを進めてきたことで家族の介護負担軽減に繋がってきたが、日曜日の開催が開始されたことにより更に負担解消が進んでいる。また、地域包括支援センターとの連携により、地域の困難ケースの受け入れがより可能になり、利用者の安心できる居場所として可能性が広がった。高医療依存度の利用者や認知症の重い利用者の受け皿として施設が果たす役割に地域の期待が高まっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	51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	86.0%	11.0%	いはい:1.0% 無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	17.0%	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	86.0%	9.0%	いはい: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	78.0%	19.0%	いはい:0.0% 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、家での生活に役立つ）か	52.0%	31.0%	9.0% 5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	9.0%	いはい:1.0% 無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	11.0%	いはい:1.0% 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	90.0%	5.0%	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	58.0%	17.0%	23.0% 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	90.0%	9.0%	いはい: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	86.0%	9.0%	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	80.0%	15.0%	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	84.0%	13.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	17.0%	13.0% 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	41.0%	19.0%	9.0% 29.0%