

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	社会福祉法人白十字会
事業所名	白十字八国苑
所在地	東村山市諏訪町2丁目26番1号
連絡先	042-392-3402

○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) 安心できる—基本的な生活を回復し守る
- 2) いきいきできる—自立し、社会とつながりのある生活の実現
- 3) 心ゆたかにできる—快適な環境を実現し自己実現を支援する
- 4) 連携体制の確立—4つの事業所の有機的で効率的な連携
- 5) 運営体制—財務体制の確立

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【リハビリ専門職による多種多様な機能訓練プログラム活動を実施している】

機能訓練プログラムは、リハビリ専門職により企画されている。例えば理学療法士（リハビリクラブとして、個別のリハビリ訓練）、作業療法士（お楽しみクラブ）、言語聴覚士（作業やゲームを通じて言語を引き出す訓練）、音楽療法士（音楽を通じて口腔機能向上、季節の唄や演奏）など、レクリエーションや趣味活動の中に機能訓練の要素を取り入れ、利用者の機能向上に努めている。その他、介護職やボランティアによる体操や趣味活動なども含め、小規模デイにはみられない多種多様なプログラム活動を実施している。

【地域包括ケアの中核拠点として、同一敷地内に所在する数多くの施設が地域の社会資源としての存在感を高めている】

野に咲く花や終日聞こえる小鳥のさえずりなど豊かな自然に恵まれた当キャンパスの中には、病院をはじめ老人福祉法、老人保健法に関する多くの施設が存在している。地域住民の福祉サービスに関わる地域包括ケアの中核拠点として、高齢者や住民に向けた幅広い支援に取り組んでいると同時に、利用者は日々通所の度に恵まれた自然を実感している。「医療と福祉のハーモニー」を目標にその総合力を生かした地域への取り組みは、地域の社会資源としての存在感を高めると同時に、地域住民の安心・安全のよりどころとなっている。

【大規模デイにも拘らず一つのフロアで多種多様なプログラムを同時進行し楽しんでいる】

当苑は市内で最も歴史のあるデイサービスセンターで開始時は定員15名でしたがH13年に増改築し、定員50名で現在に至っている。介護保険事業として同業者も増え厳しい状況の中、魅力あるデイサービスとして「ラウンジプログラム」を実施している。限られたフロアで多種多様なプログラムを同時進行させ、趣味活動やレクリエーション、機能訓練を合わせてのサービス活動の充実したプログラム等であり、利用者個々のプログラムを上手く組み合わせ楽しく参加している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【業務水準向上をめざし、活用しやすいマニュアル整備に期待したい】

業務の一定水準を確保するために各事業の手順書（マニュアル）が整備され、職員事務所に設置し、いつでも誰でも利用できるようにし、定期的に見直しも行っている。しかし第3者評価の評価項目「業務点検として、日常的に手引書を活用しているか」の問いに、41%の職員が否と回答している。マニュアルの内容の問題なのか、あるいは活用機会・方法の問題なのか分析し、活用しやすいマニュアルの整備に期待したい。

【常勤・非常勤を超えてコミュニケーションを深めることで、更なるサービスの向上に繋がるものと思われる】

非常勤職員が8割近くを占める当施設においては、常勤職員と非常勤職員との連絡事項の徹底や、コミュニケーションが一層重要となる。また、非常勤職員のスキルアップをどのように早期に実現して行くか、常勤・非常勤を超えた責任ある業務単位や仕組みをどう構築して行くかも課題である。職員調査の改善したいと思う点にも「会議や話し合いの時間がもちにくい」「職員間での情報の共有が不十分」等の意見散見されリーダー層との認識の差が感じられる。職員間での意思疎通を進めることで更にサービスの向上に繋がるものと思われる。

【送迎に関する満足度を高めることで、総合的な満足度を更に高めて行きたい】

工夫を重ねながら多くの利用者を円滑に日々送迎している。それでも利用者調査や家族調査には送迎についての要望事項や意見が見受けられる。送迎に対する利用者の要望も様々であり、全ての利用者へ応えることは困難ではあるが、待ち時間の活用や利用者間の調整など更なる検討を重ねたい。そのことで利用者の送迎に対する満足度を上げ、従来から高かった総合満足度を更に高めて行きたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【認知症の介護ではグループ活動と個別対応に分け、安心、安全面に主眼を置いている】

認知症対応型通所介護（ひまわりの会）を行い、認知症の方でも住み慣れた地域で、安心、安全な生活が継続して送れるよう支援している。27年度事業計画の中では認知症施策推進5カ年計画に伴って、早期事前的な対応の危機管理に主眼を置き専任の担当職員と看護師が常時顔見知りの関係を築き、利用者の不安を取り除くと共に一人ひとりのペースに合わせたケアに努めることとし、グループ活動が可能な方と個別対応（特に食事・入浴・排泄等）が必要な方に分け支援を行っている。

【入浴希望者の増加に伴い効率的な誘導等で効果を挙げている】

デイサービス利用者は入浴希望者が年々増加しているため、受け入れ人数の上限を変更し対応を図っている。介助浴、特殊浴共に週6日、午前と午後フル回転で利用者は1日平均18、9人の実績である。これに伴い環境や備品の見直しにも力を入れ、壁面に富士山の絵画を設け浴室の雰囲気も明るく素晴らしい。利用者の要望に応えるため職員間で意見を出し合い、リーダーが利用者の誘導に入ること等、効率的な誘導や介助方法等の見直しで大きな効果を挙げている。

【複数の活動プログラムの中から、利用者が選択し楽しく機能訓練を行っている】

機能訓練サービスは、利用者の生活機能向上や健康増進を目的としている。そのため機能訓練プログラムは利用者の負担にならないよう日常のレクリエーションや趣味活動の中に機能訓練の要素を取り入れ、楽しく残存能力を引き出す工夫を凝らしている。このプログラムメニューはリハビリ専門職により数多く準備されており、利用者は自分にあったプログラムを選択している。1週間のプログラム日程の中で、利用者同士、機能訓練指導員、介護職員、ボランティア等との馴染みの関係や交流により、楽しく活動している。

○利用者調査結果

有効回答者数	18人
利用者総数	150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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない: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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない: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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%			
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	88.0%	5.0%	5.0%	0.0%
	どちらともいえない:0.0%			
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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない:0.0% 無回答・非該当:0.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	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%	5.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない:0.0% 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	88.0%	11.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない:0.0% 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	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%			
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	72.0%	16.0%	11.0%	0.0%
	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	66.0%	22.0%	11.0%	0.0%
	いいえ:0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	94.0%	5.0%	0.0%	0.0%
	いいえ:0.0% 無回答・非該当: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	33.0%	33.0%	22.0%	11.0%

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	社会福祉法人白十字会
事業所名	寄合所あおば八国苑
所在地	東村山市青葉町2丁目5番2号 石黒ビル
連絡先	042-390-2020

○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) 「尊厳ある人間らしい生活」の具体化のために生活援助を行います
- 2) 個人の尊厳、自由、平等、生存権などの基本的人権の保障に留意した生活援助を行います
- 3) 地域住民としての利用者の生活援助と、社会的交流の場、相互支援の場としての施設作りを目指す
- 4) 整理、整頓、清掃の行き届いた安全で快適な生活環境の確保に努めます
- 5) 高齢者福祉の担い手として役割と責任を自覚し、自己研鑽に意欲を燃やす専門職として職務を遂行する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者や家族のニーズから始まった外出活動は年間通して行っている。】

事業者の特徴として、外出活動を行っている。利用者や家族のニーズから1日必ず外出しており、近隣公園や商店街を散歩するほか、四季折々の花の鑑賞、初詣、遠くの公園などへドライブにも行っている。また、3月の節句では、他市の資料館へ展示されたひな人形の観賞をして感激していた。金曜日に行っている言語聴覚士の個別機能訓練では、該当しない利用者2名の要望に応え、管理者自ら運転してドライブに出かけるなど、年間走行距離は1万キロを超えている。小さな事業所として、利用者一人ひとりにきめ細やかで、家族的な対応を行なっている。

【管理者は利用者や職員間のコミュニケーションを最重点に組織を運営している】

管理者1人と非常勤職員4人で定員7人の利用者にサービスを提供している小規模デイサービスである。非常勤職員の中には、看護師、言語聴覚士、機能訓練指導員もいてチームワークのとれたコミュニケーションのよい事業所である。利用者の状況の変化や連絡事項などは、職員連絡ノートに記載し職員全員に周知しているが、昼食後の休憩時には全員揃うことが多く、利用者情報や事業所の課題などリアルタイムで検討し対応している。管理者は詳細な会議運営規定や規則に捉われることなく、小規模事業所に適したガバナンスを発揮している。

【小さな事業所のメリットを活かしながら日常生活に繋がる自立にむけた支援を行っている】

利用者には、自分でできる事は自分で行うことを基本にし、職員全員で利用者の支援を行っている。小規模な事業所内では、歩行が不安定な利用者でもテーブルや棚など配置された家具に伝いながらトイレに行っているが、今まで移動による転倒事故がなくメリットになっている。昼食後に歯磨きする利用者の要望から洗面台に台やライトを設置した。持参した歯ブラシ、歯磨きチューブを置きやすい位置にしたことで、食後自分で歯磨きを行っている。音楽活動に参加したい利用者は、2階に上がっていくなど、生活の自立に向けたその人らしい支援を行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【管理者は送迎を含め全ての利用者サービスに関わるため、近隣駐車場の確保など車両の効率化を検討すべきと思われる】

管理者は施設内外の利用者サービスに関わっていると同時に、利用者の送迎を毎日実行している。それは利用者の日々の様子や行動を家族に直接伝える迅速にして確実な情報提供者でもある。信頼の於けるサービスを管理者直々に伝えているため、家族調査では総合満足度 100%（大変満足 18%、満足 82%）であった。重要な送迎サービスにも拘らず、駐車場は遠く往復 30 分近く費やしている。施設の近くに駐車場が少ないと思われるが、適切な駐車場確保に努力を重ね空車回送の労力を減らすべきかと思われる。

【アセスメントや計画書の作成と時期により見直しはされているが、見直し時期など基準書を作成していないことから今後の整備に期待したい】

本人、家族それぞれの要望、課題による援助方法などが記載されたアセスメントや、それに基づいた計画書を作成し、職員全員で周知しながら支援をおこなっている。また、介護支援専門員の短期的目標や長期的目標により計画を見直し作成するほか、緊急に変更する仕組みを整備して行っている。介護支援専門員に連絡し、職員全員のミーティングや職員連絡ノートで周知して行っているが、アセスメントや計画書の定期的見直しの時期と手順書などの基準を定めておきたい。今後見直しの基準書の作成と評価体制の整備に期待したい。

【感染症対策の進展と同様に、防災対策も自治会と合同で防災訓練を実施して行きたい】

利用者の感染症対策に関しては、「あおば拠点感染対応確認事項」があり、発生時に誰に報告者するかを明記しており関係機関への連絡もリストにしている。また、当事業所独自で「あおば八国苑感染症研修会」を実施している。また、送迎の車には感染症発症時の道具が常時整備されて迅速な対応ができるようになっている。防災については小規模事業所であるため、消防署主導による防火訓練の義務付けもないため実施されていない。今年度から地域の自治会に加入し地域と合同の防災訓練が計画されており実施して行きたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の生活機能向上のため看護師と言語聴覚士が取り組んで実施している】

生活機能向上のため、看護師と言語聴覚士の機能訓練がある。毎日行う体操は全身が動くよう工夫している。言語聴覚士の機能訓練には5名参加し、昼食前に口腔体操や氷水を飲んだあとと食事となっていて、言語聴覚士も一緒に食事をしながら利用者の摂取状況などを確認している。記憶訓練の穴埋めゲーム、歌唱訓練での発声、唇、舌、頬を動かす体操など、日常生活での機能向上に繋がるプログラムを作成している。リズムに合わせる発声訓練で、話の声は出せないが歌うと出る方がいた。口腔体操や身体を動かす運動のマニュアルを作り継続して行っている。

【利用者の主体性、自律性を尊重した個別のレクリエーション計画により活動が行われている】

地域の散歩や遠出ドライブのほか、年間行事計画を利用者や家族に提示している。外出しない人には刺し子や書道、ちぎり絵、図工などがある。地域ボランティアから読み聞かせ、ドッグセラピーなど毎月行うほか、2階交流室では音楽活動が行われている。写真クラブの写真を貼り出すほか、園芸クラブでは地域の方の支援により収穫できた野菜を利用者の昼食に提供している。ガーデンパーティーや職員によるミュージカルの鑑賞にも参加している。利用者個別のレクリエーション計画を立て、主体性、自律性を尊重した多彩な活動を行っている。

【利用者の表情を知らせる新聞やブログは家族から好評を得ている】

利用者の日常の様子は毎月発行している事業所新聞やホームページのブログで家族などに知らせている。その月の活動状況など利用者の参加している雰囲気が伝わってくる内容となっていて利用料請求書、来月の昼食メニューと共に毎月送っている。毎月の出来事やニュースなどと利用者の活動状況の写真を載せることで家庭とは違って楽しそうな表情を知らせたかった理由から毎月発行となった。ブログも毎日更新していることから海外勤務の家族や遠方の親せきなどから利用者の様子が良く分かるとう好評を得ている。

○利用者調査結果

有効回答者数	5人
利用者総数	16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	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%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	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%
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	60.0%	40.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0%
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)	60.0%	40.0% どちらともいえない:0.0% 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	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%
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	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%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	60.0%	40.0% どちらともいえない:0.0% 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	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	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%
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	60.0%	40.0% どちらともいえない:0.0% 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	60.0%	40.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	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%
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	20.0%	20.0% 60.0% 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	社会福祉法人村山苑
事業所名	ハトホーム在宅サービスセンター
所在地	東村山市富士見町2丁目7番5号
連絡先	042-398-2555

○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）

●法人理念

- 1) 基本的人権の尊重
- 2) 個性の尊重
- 3) 地域社会への貢献
- 4) 利用者満足度の向上
- 5) 正直であること

●施設理念

- 「ともに優しく生きる」
- ①正直であること
 - ②その人らしさの尊重
 - ③笑顔のある暮らし

●ハトホーム在宅サービスセンター支援方針

- ・身体を動かすプログラムを中心にサービスを提供し、心身の機能を維持・向上させ、在宅生活を出来るだけ長く続けられるよう支援していく

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員が一人ひとりの利用者に対して丁寧な介護を行っている】

現在平均の利用者数は15人程度となっており、一人ひとりの利用者に見え、落ち着いた状態で過ごすことができるよう丁寧な介護を行っている。定員も25名となっており、人数に対して活動スペースは十分にあり活動量もしっかりと取れる状態が維持できている。フロアには常時2人から3人の職員が配置されるように体制を整えており、また常勤の看護師もいることから急変の利用者などがあつた場合もほかの利用者に対してしっかりと対応できるようになっている。

【広いスペースで集団体操やゲーム、機能訓練を行い、身体を動かす活動や脳トレを行っている】

施設はフロアスペースが広く、食事や手作業などを行うテーブルをその都度移動しなくても、体を動かして行うプログラムができるスペースが確保されている。体操やゲームの中に脳トレのプログラムを入れている。そのため、利用者がプログラムを楽しんでいる間に職員が昼食やおやつの準備などを同時に行うことが可能となっている。休養スペースも確保できおりベットが3台設置され、活動フロアとは別に照明の調節ができ落ち着いた雰囲気の中で休養できる。活動フロアの隣には機能訓練室があり、理学療法士による機能訓練が行われ好評を得ている。

【常勤の看護師が健康状態を把握し、相談などにも対応している】

職員の平均在職年数は6年で、非常勤も含め長く勤務している人が多く、変わらない顔がいつでも見られるということで利用者の安心感につながっている。利用者の健康管理に関してもマニュアルを作成し、急変時や症状に応じた対処など詳細に記載され適切な対応ができるようになっている。また看護師は常勤での勤務となっており健康状態や服薬内容の把握がしっかりとされており、利用者や家族から信頼され、健康上の相談などを受けている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【機能訓練など施設の特徴をアピールして利用者増への取り組みが必要】

利用者定員は25名であるが平均利用者は15.7人となっており、利用者増が重要となっている。施設では法人のホームページや広報誌、パンフレットなどで情報を周知しているが、直接居宅介護支援事業所を訪問して施設のPRをする機会などが職員が少ないことや時間がないことで出来ていない。広い機能訓練室があり、リハビリの環境も整っているなのでその内容をパンフレットに記載する、実績報告時に空き情報を持参するなどの働きかけが必要と思われる。

【入浴に向けた環境整備の検討を期待したい】

入浴希望者が増えており、職員体制を見直して午後入浴を開始するなど、受け入れ人数を増やす工夫を行っている。しかし、デイルームの浴槽は3段の階段があり、中重度の利用者は浴槽に入れられないことがある。このため、シャワー浴や併設している特養の個浴槽を利用する日もある。一方、事業所では、利用率の向上が課題となっており、中重度ケア体制加算を取得するなど体制を充実させている。更に新規利用者を確保してくためには医療依存度の高い方の利用者受け入れが必要となっている。特養の機械浴の利用など入浴に向けた環境整備の検討を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【看護師が利用者の健康管理を行っている】

看護師が常勤で勤務しているため、利用者を疾患別に分類して考慮すべき対応などをわかりやすく表示するなど健康管理に力を入れ、昼食時も看護師がフロアに残り服薬の確認を行っている。緊急時もマニュアルに沿って適切に対応し、看護師が救急車に同乗することもある。また、インフルエンザなどの感染症対策として加湿器を新たにレンタルし湿度を一定に保つようにしたり、職員の勉強会でノロウイルス対策として発生時のシュミレーションを行い、送迎車には対応グッズを装備するなどの取り組みをしている。

【プログラムを通じて体を動かす取り組みを積極的に行っている】

広い活動スペースを利用して、通所時間中できるだけ体を動かす時間が取れるよう力を入れて取り組んでいる。午前中はリハビリ体操や整容体操などで体を動かし、午後の時間も風船バレーやカーリング、ボーリングなどのゲームを行い、送迎を待っている時間帯もテレビ体操のDVDを流すなど楽しみながら体を動かせる取り組みをしている。また機能訓練室もあり、理学療法士による個別リハビリも行っており、利用者から好評を得ている。

【手作りの道具でプログラムを楽しんでいる】

日中の活動は体を動かすことを中心に行うが、ただ体操などをしていても単調になってしまうため、ボーリングやゴルフ、輪投げなどのゲームを通じて自然に体を動かすことが出来るように工夫をしている。ボーリングのピンには職員の写真を貼ったり、輪投げも握りやすいようにするなど、道具は職員が手作りしている。また、得点は利用者自身に計算してもらうことで、脳のトレーニングを兼ねることが出来、楽しく参加できるような取り組みを行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	38人
利用者総数	60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%	10.0%	5.0%	5.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	5.0%	10.0%	い いいえ:0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	81.0%	5.0%	13.0%	い いいえ:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	73.0%	10.0%	13.0%	い いいえ: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	73.0%	18.0%	7.0%	い 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%	5.0%	5.0%	い いいえ:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	5.0%	5.0%	い 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	84.0%	5.0%	7.0%	い 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%	18.0%	い	どちらともいえない:2.0% い 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	94.0%	5.0%	い	い 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	94.0%	5.0%	い	い いいえ:0.0% 無回答・非該当: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	92.0%	5.0%	い	どちらともいえない:2.0% い 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	84.0%	13.0%	い	い いいえ:0.0% 無回答・非該当:2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	5.0%	10.0%	い 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	55.0%	15.0%	15.0%	13.0%

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	社会福祉法人村山苑
事業所名	ほんちょうケアセンター
所在地	東村山市本町3丁目43番1号
連絡先	042-399-2102

○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) 利用者良し
 - ・常に利用者の立場にたって良質かつ安全で安心な福祉サービスを提供するよう努めます。
 - ・利用者の人権を尊重し、個人の尊厳が守られる福祉サービスの提供に努めます。
 - ・住み慣れた地域での生活が継続できるよう、在宅サービスの充実・強化に努めます。
- 2) 職員良し
 - ・円滑なコミュニケーションのもと、職員が仕事を通じて成長と達成を実感できる職場作りを進めます。
 - ・働きがいのある職場づくりのために、組織の仕組みづくり、風土づくりを行います。
 - ・職員の自己実現に配慮し、多様な人材が個々の能力を発揮できる職場づくりに努めます。
- 3) 地域良し
 - ・様々なニーズを有する人々に対する支援の拠点として地域と共に発展する組織を目指します。
 - ・多様な関係機関、組織、個人との連携・協働を主導して地域社会の様々な福祉課題に取り組みます。
 - ・地域の声を傾聴し地域の活性化、つながりの構築に向けて多様な生活課題の解決に取り組みます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【保育園などとの複合施設の特徴を生かして利用者支援の充実を図っている】

施設は、保育園との合築施設で、この特徴を生かした利用者支援を行っている。日常の活動の中で保育園児との交流が積極的に行われている。毎週1回は、乳児クラスの子どもがフロアに遊びにきている。ダイルームの大きな窓からは、園庭で遊ぶ園児の様子を常時見ることができる。毎月のお誕生日会を合同で行ったり、七夕の集い、敬老の集い、クリスマスや新年の集いなど季節行事を一緒に行っている。交流により利用者の表情も笑顔になり生きがいにもなっている。また、併設の訪問介護・居宅介護支援事業所と連携し、利用者支援の充実にも繋げている。

【主体的に活動に参加できるように働きかけることを方針に、役割をもって活動に参加する機会を設けている】

利用者が自宅での生活を維持できるよう「できることは自分でする」を方針に、役割を持って施設で一日を過ごすことが出来るように工夫している。利用者の状態に応じ服薬を自分で管理してもらったり、連絡帳のバイタルを自身で記入してもらっている。活動用の用具もオープン棚に準備し、自分で取って楽しめるようにしている。お茶も自分で淹れることができるよう粉茶にしたりワゴンを用意して皆にお茶を配ってもらうようにしている。毎週購入する切り花は利用者が花瓶に活けたり、テラスの花の水やり等の役割も担って貰うなど、リハビリにも繋げている。

【地域のボランティア活動を推進し、クラブ活動の充実や世代間交流の促進を図っている】

毎週土曜の「土曜ステージ」は、地域ボランティアによる様々な発表活動があり、様々な年代との楽しい交流の場となっている。内容もフラダンス、お琴、バイオリン、マジックなど多種にわたっている。また、施設ではクラブ活動を毎日行い、利用者自身にどの活動を行うかを決めてもらっている。人気の卓球クラブでは、高齢者でも行いやすいように座って行う卓球バレーや、ADLの高い人は立って行うなど状態に応じ内容を工夫し楽しめるようにしている。その他、麻雀、将棋、創作、手芸、紙芝居など多彩である。歌や演奏を楽しむ音楽クラブも行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【見た目も楽しめる献立の工夫が望まれる】

利用者懇談会で希望を聞いたり、給食会議で献立を検討し、利用者の好みやアレルギーに対応した給食提供に努めている。年間行事に即した食事を提供したり、利用者参加のおやつ作りも行っている。しかし、利用者調査では3/4分の利用者が食事の時間が楽しみと答える一方で、「いいえ」と答えた利用者も複数みられる。調理師が変更になり、以前に比べると食事の内容は主食をお米とパンで選べる、パスタや麺などのメニューを追加する等改善されている。今後、さらに、季節を感じる事が出来たり、見た目にも楽しめる献立などの工夫を期待したい。

【利用者一人ひとりとゆっくり関わる時間の確保が望まれる】

施設では生活リハビリを積極的に行うなど利用者の自立支援に向けた活動を多く行ったり、ボランティアを積極的に活用しての活動プログラムの充実を図っている。利用者懇談会を毎月行い、意向をサービスに反映させるなど利用者本位の支援を行っている。また、事業所は保育園や訪問介護、居宅介護支援との複合施設となっており、連携を図ることで利用者支援の充実にも繋げている。しかし、一方で、会議等が多く設定され時間的な負担がある。会議の中身を再確認し、利用者個々に関わる時間を増やしゆっくり話を聞くなどの支援ができる取り組みを望みたい

○事業者が特に力を入れている取り組み

【積極的に資格取得や研修に努め、業務水準の維持・向上に取り組んでいる】

職員が一定レベルの知識や技術を学べる機会を推進している。また、時代のニーズに応える介護技術等の習得に努め、資格取得を奨励している。昨年度は、社会福祉士に1人、介護福祉士に2人が資格を取得した。研修は、職員が希望する研修の他、施設が指定する研修の両面から研修を推進している。法人研修以外に、昨年度は、外部派遣研修に30回延べ43人、内部研修を年8回延べ76人が参加した。テーマは、倫理、身体拘束、口腔ケア、福祉用具、介護の実践、認知症研修等であった。研修後は報告会を実施し、研修成果を職員間で共有している。

【利用者一人ひとりに合わせたプランを提案し、納得の上で支援を開始している】

利用者一人ひとりに合わせた介護を提案している。きめ細かな見学と体験のもと、十分施設での生活を納得してもらった上で援助を開始している。利用者個別の意向や状態に合わせたケアプランを作成し、プランに沿った支援を行い、毎月ケア検討会で検討している。また、3ヵ月ごとにアセスメントシートを見直し、更新時は黒字で、追記の際は赤字で記入するなど変更点がすぐわかるように工夫されている。一方、毎日のクラブ活動では、通所時にプログラムを選択できる仕組みがある。入浴では時間をゆったり取り、湯温も個々に合わせて設定している。

【看護師を複数配置するなど健康管理の充実を図っている】

常勤看護師の他、非常勤看護師も配置し、健康管理を充実させている。看護師は、毎日朝の活動開始時に健康についての話をしている。感染症やインフルエンザなど身近な話題を提供し利用者の健康への意識を高めている。広報誌にナースタイムのコーナーを設け、健康をテーマに家族にも情報を提供している。また、毎日利用者の状態の変化や服薬内容の変更などを業務日誌に記入、非常勤職員の看護師とも情報を共有し体調の変化についても注意して支援を行っている。一方、「救急搬送時の情報提供書」を作成し、緊急時に備える仕組みを整えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	58人
利用者総数	71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	79.0%	15.0%	いはい:3.0% 無回答・非該当:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	17.0%	6.0% 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%	5.0%	いはい: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	72.0%	20.0%	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	53.0%	37.0%	6.0% いはい: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%	6.0%	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	94.0%	5.0%	いはい: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	70.0%	6.0%	22.0% 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%	15.0%	27.0% 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	87.0%	8.0%	どちらともいえない:3.0% いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	8.0%	12.0% 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	77.0%	8.0%	12.0% 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	70.0%	13.0%	13.0% 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%	15.0%	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	44.0%	27.0%	25.0% いはい:1.0%