

## 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  | 社会福祉法人多摩大和園      |
| 事業所名 | サービスセンターやまと苑     |
| 所在地  | 東大和市狭山2丁目1264番5号 |
| 連絡先  | 042-563-8163     |

## ○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) 私たちは、地域の人々が安心して輝いた人生を実現できるよう、慈悲のところで支援します。
- 2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。
- 3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切にしたい支援をおこないます。
- 4) 法令及び社会規範を遵守し、情報開示を積極的におこない、公正で透明な経営をいたします。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【日常動作の回復に目的を置く機能訓練をチームとして取り組み機能回復の効果が現れています】

理学療法士が訓練の目的を日常生活動作の回復に置いて居宅を訪問し、個別機能訓練計画書を作成しています。機能訓練計画は介護職、看護師、相談員が支援チームとして加わり、生活全般にわたって事前評価をし、生活目標を立て訓練プログラムを組み立てます。拘縮や変形が進まないように骨格からの姿勢作り(ポジショニング)を取り入れ、介護職員に指導して日頃の支援にも生かしています。計画は3ヶ月に1度居宅を訪問して見直します。機械浴から一般浴に、4点杖で10メートル歩行の方が見守りで杖無し歩行まで回復する等の効果が現れています。

## 【社会との関わりを深める取り組みで市の推奨する体操を取り入れ大会にも出場し3位に入賞しました】

苑は、地域資源の活用を図り、社会との関わりを深めようと取り組んでいます。日常の活動での趣味の作品作りは、福祉祭の出展品として利用者の励みとなっています。市の推奨する「元気ゆうゆう体操」は、転倒予防に効果があるとされ、一日の通所プログラムの終了の整理体操として取り入れています。このコンテスト大会に出場したところ3位に入賞しました。利用者の意気の高まりが見られました。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【苦情解決制度の周知の取り組みを期待します。】

苦情解決制度は、福祉のサービス受給者とサービス提供者とは対等の関係にあるとしているものの、サービス受給者の権利が確保されて来なかった歴史を踏まえ、権利の擁護を図る一つとして社会福祉法に苦情解決制度が定められています。利用者調査では「職員以外の相談先が知らされたか」が最低の「はい」の回答率でした。重要事項説明書には苦情相談窓口、苦情解決責任者の明示などがありますが、もう一步の制度の周知の取り組みを期待します。

### 【今後の団塊の世代の利用者にも目標の解決課題に対し、各種の趣味活動を用意して、さらに充実した活動を期待します】

通所介護計画では、利用者個々の解決すべき課題の短期・長期目標を設定し、利用者がしたい趣味活動に参加して他者との交流を楽しむことを短期の目標としています。例えば囲碁が趣味の場合には、囲碁の交流をし、その他絵手紙・カラオケ・水彩画の活動に参加して課題の解決を図ります。苑は基本型の活動の水彩画、フラワーアレンジ、折り紙等、認知症型のおしゃれ会、学習療法の活動をしています。今後、団塊の世代の利用の増加に合わせ、新規のプログラムにどのようなものを用意していくか検討しさらに充実した活動を期待します。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【当日の活動データを出力して連絡帳として活用する等、活動の様子を詳細に伝えています】

利用者が通所してくると看護師が体温、血圧、脈拍を測定して、入浴の適否や入浴形態を判断しています。同時にデータを看護師がパソコンに入力します。昼食の食事量を介護職が入力、リハビリの訓練内容を理学療法士が入力、行事、サービス内容、苑からの連絡事項を担当職員が入力しています。利用者の帰宅準備中に個人ごとのデータは、当日の日付で出力して、本人に渡しています。連絡帳の域を超えてサービス提供記録表です。活動の様子を写真で家族へ知らせる取り組みをしています。

### 【地域との積極的なかわりに力を入れ取り組んでいます】

地域とのかかわりについては、保育園・小学校・中学校との世代間交流を継続的に実施し、未来を担う子どもたちが、高齢者を身近な存在として意識できる機会を提供しています。利用者・家族、関係諸機関との連携を強化し、積極的にコミュニケーションを図り、利用者・家族が抱える不安を解消できるよう信頼関係を構築しました。また、利用者の社会性を保持した活動を提供するため、生活ボランティア、傾聴ボランティアを導入して力を入れ取り組んでいます。

## ○利用者調査結果

|        |     |
|--------|-----|
| 有効回答者数 | 48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               | 89.0% | 10.0% | 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                        | 83.0% | 14.0% | いはい: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                 | 89.0% | 6.0%  | いはい:2.0%       | 無回答・非該当:2.0% |
| 4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか                     | 68.0% | 18.0% | 6.0%           | 6.0%         |
| 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     | 79.0% | 16.0% | いはい:4.0%       | 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                 | 91.0% | 6.0%  | いはい:0.0%       | 無回答・非該当:2.0% |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か                          | 91.0% | 8.0%  | 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                | 87.0% | 6.0%  | どちらともいえない:4.0% | いはい: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               | 75.0% | 8.0%  | 16.0%          | 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                | 89.0% | 8.0%  | いはい: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                   | 85.0% | 8.0%  | いはい:2.0%       | 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       | 91.0% | 6.0%  | どちらともいえない:2.0% | 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           | 83.0% | 10.0% | 6.0%           | いはい:0.0%     |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか                   | 81.0% | 10.0% | 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 | 58.0% | 18.0% | 6.0%           | 16.0%        |

## 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  | 社会福祉法人多摩大和園      |
| 事業所名 | サービスセンターさくら苑     |
| 所在地  | 東大和市桜が丘2丁目122番4号 |
| 連絡先  | 042-566-3910     |

## ○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) 私たちは、地域の人々が安心して輝いた人生を実現できるよう慈悲の心で支援します。
- 2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。
- 3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で一人ひとりを大切にした支援をおこないます。
- 4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的におこない公正で透明な経営をいたします。
- 5) 人材の育成、内部牽制体制の確立、守秘義務の厳守。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【利用者に充実した1日を過ごしてもらう為に趣味活動の充実を図っています】

通所介護では利用者の体力維持のトレーニングの他に午前のレクリエーションを毎日2種類おこない、午後の趣味活動として書道、編み物、毛糸を使った作品作り、裁縫、壁面を飾る大きな貼り絵など3から5種類を1日のうち1時間を趣味活動の時間として実施しています。利用者の趣味活動によって出来上がった作品は市役所などの作品展などで展示して一般市民に見て頂いたり、一部は販売に結びつく作品もあります。

## 【食事満足度調査をおこなって利用者の嗜好を把握しています】

通所介護では昼食の満足度調査をおこなっています。食事が美味しかったか普通だったか利用者にペットボトルのキャップを各投函容器に入れて貰い、1か月の集計を介護員、栄養士でおこなっています。結果はグラフにして公表されます。選択食は月に1回2種類のメインディッシュを用意して選んでもらいます。また、調理師メニューがあります。中華、洋食、和食など調理師の得意分野の料理を食べることが出来、大変に好評です。

## 【利用者がたのしみながら通ってこられるようにさまざまな企画をしています】

毎月、利用者が往時をしのびながら映画が見られるように本格的なスクリーンを用意して、「丹下左膳」「愛染かつら」「鞍馬天狗」等の古い映画を上映しています。本格的な大型のスクリーンは映画館に近い雰囲気リアルな映像を楽しんでいます。映写会のポスターは玄関ロビー、エレベーター等に貼り、利用者の参加意欲を引き出しています。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【利用者に対してむらのないサービスを実施するために職員の情報の共有が必要です】

通所介護の職員は、送迎の運転手5名、看護師4名、相談員、介護職員が14名です。職員の連絡帳や介護ソフトの日誌で日々の利用者の状態を記録していますが、中には見落としをしまっている介護職員がいます。利用者に接するにあたって重要な要素が含まれているので、情報の共有は必要であり、今後プロジェクトチームを編成するなどして対策を検討していくことを期待します。

### 【より効率的で事故のない送迎を目指して定期的な送迎コースの見直しが必要です】

利用者の送迎のコースはその日に通所してくる利用者の住んでいる所を効率よく安全に運行されなければなりません。送迎車は6台あり、常時使用しているのは5台で車いす対応は4台です。今まで送迎の責任者が不在だったために送迎に無駄があったりむらがあったりしていましたが、このたび、主任が責任者に任命されたことで日課の改善をおこない、業務の効率化を図ることが出来る様になったので、安全で機能的な送迎が実行されるように期待します。

### 【地域の高齢化社会の要としての情報発信に努めることを期待いたします】

地域に開かれた施設として、地域の住民、高齢者、および元気老人などへ声掛けをして、情報の提供をおこなっていますが、施設周辺の住民のみで規模的には狭い地域になっています。出来れば多くの高齢者が参加して高齢化の知識を広め地域の交流の場となるような働きかけに取り組むことを期待します。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【適材適所のサービスをおこなう為に有効な人材の確保を図っています】

通所介護ではやりがいのある職場環境を作って人材の確保と定着率が上がるような工夫をしています。法人では社会福祉士、介護福祉士、介護支援専門員などの専門の資格を持った人材を求めています。現実にはなかなか人材がそろいません。そこで、普通大学、普通高校の卒業生を採用して苑内で再教育をおこない、資格を取ってもらう方法や結婚して離職した経験者を再雇用するなど人材の確保に努めています。また、人事考課の中で職員の考える送迎の際の移乗、入浴の介助、トイレの介助等過重な業務を考課者が汲み取って改善で進めるように図っています。

### 【充実した業務を遂行するために人材育成に力を入れています】

利用者に直接携わる職員の教育について、法人で傘下施設の職員を集めて外部の講師を招いて研修をおこなっています。また、通所介護施設内では実践に即した内部研修、ベテランの介護職員のOJTをおこなっています。入浴介助、排せつ介助、食事介助、送迎の際の介助等、一つの業務について1週間程度かけるので全体が終了するのは場合によって2か月程度かかることもありますが、充実した研修が来ています。

### 【地域に開かれた施設としての姿勢の構築に努めています】

利用者一人ひとりの個性をとらえて趣味活動に積極的に参加できるよう、活動種目を多くしてバラエティに富んだ活動メニューを用意しています。利用者の満足とサービスの充実に努め、開かれた施設として周知を図るとともに、利用者家族、介護支援専門員、地域住民を対象とした施設案内をおこなっています。見学希望者には施設内を案内して利用の促進と利用者確保につなげています。

## ○利用者調査結果

|        |     |
|--------|-----|
| 有効回答者数 | 63人 |
| 利用者総数  | 94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               | 90.0% | 9.0%  | 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                        | 79.0% | 12.0% | 7.0%           | 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                 | 90.0% | 7.0%  | 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% | 22.0% | 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      | 57.0% | 31.0% | 9.0%           | 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                 | 87.0% | 9.0%  | いはい:1.0%       | 無回答・非該当:1.0% |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か                          | 92.0% | 6.0%  | 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                | 69.0% | 25.0% | 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               | 55.0% | 9.0%  | 34.0%          | 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                | 66.0% | 11.0% | 22.0%          | いはい:0.0%     |
| 11. 利用者のプライバシーは守られているか                   | 60.0% | 14.0% | 25.0%          | 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       | 65.0% | 14.0% | 20.0%          | 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           | 65.0% | 11.0% | 22.0%          | いはい:1.0%     |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか                   | 66.0% | 9.0%  | 23.0%          | 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% | 6.0%           | 33.0%        |

## 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  | 社会福祉法人多摩大和園           |
| 事業所名 | 東大和市高齢者在宅サービスセンターきよはら |
| 所在地  | 東大和市清原1丁目1番地 34号棟1階   |
| 連絡先  | 042-590-1176          |

## ○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）地域の人々が安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のところで支援します。
- 2）地域の皆さまの声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。
- 3）人権人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切にしたい支援をおこないます。
- 4）法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的におこない、公正で透明な経営を致します。
- 5）より質の高いサービスの提供を目指します。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【職員は利用者担当制によって決まった利用者に深く関わります】

施設では介護職員の一人ひとりに利用者を割り振って、利用者に対して専任で担当します。通所介護計画書、ケースファイルの管理、機能訓練計画の立案等、専任することで利用者への理解が深まり、通所介護計画に関わる意識が高まって、充実したサービスに結びついています。

## 【地域の老人会や自治会との交流が盛んです】

地域の老人会の人たちは夏祭りの行事の時に踊りを披露してくれたり、忘年会の時に餅つきを手伝ってくれたりしています。老人会で活動していた人が介護認定を受けて施設に通所してくる例もあります。また、近隣の地域にある自治会とも行事への勧誘をしたり自治会開催の祭りに参加したりとの交流があります。老人会や自治会とは行事を通して定期的な交流を図っています。また、近くの保育所の幼児が毎月訪問してくれて利用者との交流を深めています。

## 【利用者の自主性を伸ばし自ら選択することによって生活力のアップを図っています】

常に利用者の意向を尊重し、利用者が自分で趣味活動、選択食、外出行事、レクリエーションへの参加等を自分で選択できる様に支援をしています。自分の意思で選択することは毎日の生活に活力が生まれ、自分の出来ることへの自信に繋がっています。自分で選択することをキーワードとしたサービス提供は趣味活動には積極性が生まれ、食事への選択食は食べるという喜びに繋がり、利用者の精神的な安定と健康の増進につながっています。「選択する」日常のどんなことでも自分が決定することは利用者が積極的に生活する姿勢を育んでいます。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【業務改善として紙ベースでの新規利用者個人票の電子化に期待します】

施設では通所希望者に対して契約時に居宅を訪問してアセスメントをおこなって新規利用者個人票を作成しています。A3の用紙にいろいろな情報を書き込むようになっていますが、現在は手書きになっています。新規利用者個人票はフェイスシート・アセスメントシートを併せた書式になっていますが、介護保険システムと連動させて、電子化することによって業務の省力化が図られることになります。メンテナンス業者との連携になると思いますが、改善されることを期待します。

### 【毎日の支援にあたって職員間の連携が求められています】

日々の支援に関しては利用者一人ひとりの特性を捉えてきめ細かなサービスの提供をおこなっています。施設全体の仕事の流れ、利用者に対する姿勢を見ても何一つ不足が無く安心できるものです。しかし、第三者評価の事業評価における職員の自由意見の中に「他職種との話し合いの場を設けて欲しい」という意見が出されています。専門職種との連携を図った支援が求められています。忙しい中で話し合いの場を設ける事は大変と思いますが話し合うことで、より良い支援が深まるものと考えられます。

### 【帰りの送迎車に乗るための待機時間を有効に過ごす工夫が求められます】

定員35名の利用者を2台の送迎車で送迎しています。最初の帰りの車に乗る利用者から最後に乗る利用者迄はおよそ1時間の時間差があり、その間施設で待機をしています。職員の手伝いをしたり洗濯をしたりして過ごしていますが、1日の活動のために疲れていて、お茶を飲みながら職員とゆっくり会話をして過ごす利用者が多くいます。施設では待機の時間の過ごし方を工夫したいと考えていますが、1日の活動のクールダウンも必要ではないかと思います。利用者にとって良い解決法を期待します。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【昼食には「おすすめメニュー」と称する郷土料理を食べることが出来ます】

施設ではおすすめメニューとして海外や各都道府県の名物メニューを月に1回提供しています。メニューは食事検討会議で決めています。メニューは献立表として毎月利用者に渡されると共に、おすすめメニューのポスターを掲示して当日に通所の予定のない人にも食べられるような工夫をしています。また、麺を楽しむ日として街のラーメン店が出張したり、日本そばを打ってもらったり、寿司を握ってもらったりする出張食堂もおこなっています。週3回メインディッシュを選択できる食事もあり、利用者全員にあたるように週単位で曜日を変更しています。

### 【施設では選択をキーワードとしたサービスを提供しています】

行事、活動、食事など、同時に2つ以上のメニューを用意して利用者にその日やりたいこと、食べたいものなどの選択をしてもらって決めています。多数決で決めてどちらか1つをおこなう事もあれば、2つのどちらかを選択して2班に分かれておこなう事もあります。常に選択をしなければならないことで、利用者の主体性の向上に役立っています

### 【利用者の個々の状況・希望を踏まえて個別機能訓練計画を策定しています】

機能訓練指導員が生活向上や健康増進に繋がるプログラムを作成しています。自分で選択することをキーワードとして掲げ、自分で決定することの大切さを感じ取れるようにしています。施設ではすべての活動をリハビリテーションにつながるものとして、生活機能向上や健康増進を目的とした機能訓練サービスを工夫し実施しています。集団でおこなわれるレクリエーションや健康体操・つかまり体操などを日中活動の日課に入れて生活機能の向上に努めています。趣味活動も自分が参加したい種目を選択できるように種類を多くして利用者の自主性を高めています

## ○利用者調査結果

|        |     |
|--------|-----|
| 有効回答者数 | 35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               | 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% | 8.0% 5.0%   | 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%        | どちらともいえない:0.0% いはい:0.0% |
| 4. 利用中の楽しい行事や活動があるか                      | 74.0% | 17.0% 5.0%  | いはい:2.0%                |
| 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     | 77.0% | 17.0%       | いはい: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                 | 88.0% | 11.0%       | 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                          | 82.0% | 14.0%       | いはい: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                | 71.0% | 25.0%       | どちらともいえない:2.0% 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               | 60.0% | 11.0% 28.0% | 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                | 74.0% | 5.0% 20.0%  | いはい:0.0%                |
| 11. 利用者のプライバシーは守られているか                   | 71.0% | 5.0% 22.0%  | 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       | 65.0% | 14.0% 20.0% | 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           | 65.0% | 14.0% 20.0% | いはい:0.0%                |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか                   | 68.0% | 11.0% 20.0% | 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 | 51.0% | 17.0% 28.0% | いはい:2.0%                |