

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	社会福祉法人緑秀会
事業所名	グリーンロード
所在地	西東京市西原町2丁目2番11号
連絡先	0424-67-7736

○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）

基本理念

- 1) 希望に満ち、生き生きとした生活
- 2) 癒しと安心を感じる毎日の生活
- 3) 個人を尊重し、尊厳が保たれる生活

基本方針

- 1) 利用者さんの個性を大切にして、その人らしく過ごして頂きたい。また、好奇心を持ち、新しい事へのチャレンジ精神を忘れずに、笑顔の絶えないデイサービスを目指します。
- 2) 利用者に寄り添い、常に利用者の気持ちになってケアが提供出来るように、職員の精神面や技術面での向上を図ります。
- 3) ご家族から身近なデイサービスと感じて頂けるように、連絡、報告、相談を密にして、「安心して、任せられる」と思ってもらえるデイサービスを目指します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【誕生日には、利用者の希望をきいて外出を楽しめるように支援している】

事業所では、利用者が楽しめるよう春のドライブお花見会、団地の夏祭り、秋の市民文化祭や近隣の学校の運動会に出かけている。さらに利用者の誕生日には「お誕生日記念外出」を設けて、それぞれの利用者の希望を誕生日前に聞き取り、お寿司を食べに行く、少し離れた大きな公園に出かけて散策する、趣味の手芸の材料を買いに出かける、また視覚の衰えた人とは点字図書館に行くなど、いつもと違ったデイサービスのひとときでハレの日を満喫できるよう支援している。

【四季折々に季節を感じる入浴で、利用者が楽しめるよう工夫している】

入浴はデイサービス利用の楽しみの一つで、入浴剤を入れていつもと違う雰囲気を楽しんでもらえるようにしたり、ゆず湯やしょうぶ湯の日を設けている。また、季節ごとに「お楽しみ湯」を企画し、冬には「ししおどし」を設えて「露天風呂」、春には浴室に桜を活けて「さくら湯」、夏には暑い日を涼しく感じてもらうようハイビスカスの花を飾ってハワイをイメージした「フラワーバス」、秋には紅葉の雰囲気を演出した。四季折々に季節を演出することで会話も弾み、利用者が入浴を楽しめ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）

【一人ひとりの機能訓練プログラムを作成し、機能訓練サービスを実施することが望まれる】

事業所では、さまざまなプログラム活動を用意し、利用者が身体を動かして楽しめるようにしている。しかし、機能訓練指導員等を配置しておらず、利用者一人ひとりに応じた機能訓練プログラムは作成していない。機能訓練指導員等をおき、日常生活の中で生かすことができる機能訓練プログラムを作成し、介護職員がプログラム活動や、入浴、食事の場面で、利用者の生活機能向上や健康増進につながるように工夫して機能訓練サービスを実施することが望まれる。

【研修計画を立てて計画的に研修を実施し、さらに職員のスキルアップを図ることが望まれる】

新入職時にはセンター長がオリエンテーションを行い、その後は2か月くらいかけて常勤職員が1対1で指導して、入浴の外介助から一通りの業務をこなして独り立ちするまでの指導をしている。内部研修として、今年度は食事介助や送迎の体感研修などを企画・実施したり、他事業所と交換研修を実施している。さらに、今後は、定期的に職員の意向を聴きとり、研修計画を立てて計画的に研修を実施し、職員の能力に応じて適切なスキルアップを図れるしくみを整えるとよい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【重度の利用者を積極的に受け入れ、在宅での生活の支援に力を入れて取り組んでいる】

事業所は「看護と介護の連携をとり、医療的に重度の方の受け入れをできる限りしていく」ことを課題事項としており、胃ろう、インシュリン注射やたんの吸引が必要な利用者を積極的に受け入れている。そのために介護職員がたんの吸引を行えるよう内部研修を行い、看護師を2名配置して医療ニーズにも対応できる体制を整えた。事業所は、利用者が在宅での生活をできる限り続けられるよう、重度化に対応した支援に力を入れて取り組んでいる。

【デイルームの装飾活動を利用者の創作活動に取り入れ、力を入れて取り組んでいる】

事業所は、デイルームの壁面や二抱えもある円柱の周りの装飾に力を入れて取り組んでいる。年度の初めに各月の装飾担当職員を決め、季節ごとにテーマを決め、月が替わると装飾の内容に少しずつ変化を持たせ、アクティビティの創作活動の中に盛り込んで、利用者が一緒に関わって春夏秋冬の季節感を感じられる装飾作品に仕上げていく。出来上がった装飾は、1年間のプログラム活動で作った個人の作品とあわせて市民文化祭に出品・展示し、みんなで見学に出かけることで満足感につなげている。

○利用者調査結果

有効回答者数	53人
利用者総数	75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%	11.0%	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	64.0%	20.0%	7.0%	7.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	81.0%	9.0%	7.0%	いはい:1.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	64.0%	22.0%	7.0%	5.0%
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）	52.0%	20.0%	11.0%	15.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83.0%	11.0%	5.0%	いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	5.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当: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	73.0%	11.0%	13.0%	いはい: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	66.0%	15.0%	16.0%	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	81.0%	11.0%	7.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	69.0%	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を聞かれているか	66.0%	22.0%	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	58.0%	28.0%	9.0%	いはい:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	15.0%	9.0%	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	32.0%	20.0%	20.0%	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	西東京市
事業所名	西東京市田無高齢者在宅サービスセンター
所在地	西東京市田無町5丁目5番12号 西東京市立田無総合福祉センター内3階
連絡先	0424-66-1681

○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・自律の尊重
- 2)利用者の自己選択・自己決定の尊重
- 3)生活秩序の援助
- 4)健康づくりの援助
- 5)地域に密着した運営

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【集団での活動や個別の活動を充実させて、デイサービスが利用者一人ひとりにとって日中を過ごす心地よい場所であるための支援をしている】

集団で行うアクティビティーはスタッフが毎月内容を検討し、利用者からも意見を聞いて、リハビリの効果を得、かつ利用者が十分楽しめる内容にするための工夫をしている。また、利用者個々の状況に応じた軽いリハビリテーションや入浴、マッサージの支援のほか、読書、絵画、制作、書き物など一人ひとりに合った活動ができるようにしており、デイサービスが利用者にとって日中を過ごす心地よい場所である事を志向して支援に取り組んでいる。

【看護師を増員配置して健康管理やリハビリ等の質を高めている】

今年度から看護師を5名体制とした。土曜日以外は常時2名体制となったことで、利用者の到着後は看護師が時間をかけて体調を診ることができており、利用者の大きな安心につながっているものと推察された。また、看護師の加入により、看護師が担当する体操のバリエーションが増えた。ストレッチ体操後に脳トレを行う事ができるようなる等、プログラムの構成も利用者の状況に一層即したものとなっている。スタッフの支援体制においてもフロアの見守りが手薄になることがなくなるなど、看護師の配置が様々な効果を生んでいる。

【業務や支援に対する職員の意欲が高まり、利用者本位のサービスの質向上に結びついている】

利用者本位の福祉の視点で職員の意欲や責任感を引き出し、それをサービスの質向上に繋げる取組がされている。毎日のミーティングではケース研究や勉強会を適宜行い、職員からの改善提案や問題提起などもされるようになった。業務の質や利用者支援の質向上に関するスタッフの意欲が高まった事で、ミーティングにおいて一層深い内容の話し合いがもたれるようになったと管理者は認識している。スタッフの責任感を高めることが利用者からの信頼感を高めることにつながっているようであり、利用者調査の結果も非常に良い。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業計画や行動計画で PDCA サイクルを確立する事を期待したい】

内外の環境や職員の意向も踏まえ事業計画や個別実施事項の計画が作成されているが、実施後、最終的な結果を振り返り次期の計画に繋げることについては向上の余地もあるため、計画書の工夫等も行い、改善に取り組まれることを勧めたい。具体的な数値目標の設定などを行ってゆく意向があるため、次期の計画策定時にはそれらの点を強化されることを期待したい。

【事業所全体としての人材育成計画や個別の育成計画について仕組みを整備することを期待したい】

職員の自主性・自発性を尊重し、業務に責任を持って取り組んでもらっている。また、外部の研修に積極的に参加してもらっており、個人の能力向上と全体的な業務水準の向上に活かされているが、事業所全体としての人材育成計画や個別の育成計画については仕組みを整備する余地もある。この点を整備する事で職員個々が目標を持って業務に取り組み、研修の成果をいっそう享受する事にもつながるものと考えられるため、事業所に合ったかたちで整備を進める事を期待したい。

【現場での実技研修を今後も継続的に行き、介助スキルの一層の向上を目指してほしい】

個別の介助方法については管理者やベテラン職員による実技研修を行って日常の支援における安全の確保に取り組んでいる。職員が介助技術の習熟をしていない分野もあり、その点は法人とも連携して実技研修を行ってゆく意向があるため、ぜひ実現してほしい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【関係機関との連携強化による利用者支援の向上に取り組んでいる】

サービス担当者会議以外にもケアマネジャーを含む関係者との連携を図り、スムーズな利用につなげる事に取り組んでおり、例えば地域のケアマネジャーからデイサービスの見学依頼がある時などは対応している。また、利用者の支援をより一層、個々の状況や意向に合った内容とするために、初回利用後には担当ケアマネジャーに報告をして、連携を図りながら本人に合ったデイサービスの利用ができるよう配慮している。

【食事が利用者の楽しみとなるよう、さまざまな試行や工夫をしている】

食事の提供では栄養部門がさまざまなメニューを試行して利用者の満足度向上に努めている。行事食では、例えば夏祭りには枝豆や焼き鳥、フランクフルト、ノンアルコールビールなどを提供して祭りの気分を盛り上げたり、クリスマスにはノンアルコールでスパークリングワイン風の飲料や品数を多くしてローストビーフなどを提供する事をしている。また、山形や沖縄などの郷土料理を提供する事もあり、評判が良ければ次回から定番のメニューに加えている。

【利用者の安全に十分注意して送迎の体制を組んでいる】

送迎はドライバーのほかに職員が添乗して乗車、降車時の安全確保を図っている。また、ドライバーは運転中、曲がる時や段差がある時には必ず声をかける等、利用者が案して乗車できるよう配慮をしている。27年4月から職員が増員した事に伴い、送迎に人員を十分に割けるようになった事で安全性がさらに高められている。

○利用者調査結果

有効回答者数	35人
利用者総数	52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%	11.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	8.0%	5.0%	いはい:2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	91.0%	5.0%	いはい:0.0%	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	80.0%	11.0%	5.0%	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	60.0%	22.0%	8.0%	8.0%
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%	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	97.0%	どちらともいえない:2.0%	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	82.0%	14.0%	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	68.0%	11.0%	20.0%	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	82.0%	8.0%	8.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	11.0%	どちらともいえない:0.0%	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	71.0%	14.0%	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	74.0%	14.0%	11.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	11.0%	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	51.0%	17.0%	8.0%	22.0%

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	緑寿園ケアセンター
所在地	西東京市新町1丁目11番25号
連絡先	042-462-1206

○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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス
- 2) ご利用者・家族との信頼による絆
- 3) 福祉コミュニティの協創
- 4) 仕事を通じた職員の自己実現
- 5) 法令遵守の履行

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【大人が楽しめるアクティビティや集団での活動で、利用者の自尊心を高め、意欲向上、社会性の維持を図っている】

大人が楽しめる本格的な活動を行っている。内容によっては専門家に指導を依頼し、絵画、陶芸、書道、手工芸、グループ活動、カラオケ等から毎日3種類ほどの活動を提供し、利用者は興味や体調に合わせて参加している。利用者の隠れた能力が発揮された完成度の高い作品も多く、利用者の自尊心を高め、意欲の向上につながっている。またグループ活動では、会話をしながらの身体を使ったゲームや共同での製作を行い、大勢での楽しい体験を通して利用者の社会性の維持を図っている。

【美味しい食事を、利用者の状態・嗜好に合わせて提供するとともに、食事に関する情報提供で家庭と連携し利用者の興味も湧くようにしている】

旬の食材を使った美味しい食事を提供している。食事形態を利用者の嚥下の状態に合わせ、食事制限や嗜好にも対応している。毎月「献立予定表」を配布し、毎日の食事内容を伝えけるとともにカロリーと塩分量も記載して、家庭での食事との連携を図っている。献立表に、近隣で採れた大根を使ったメニューがあることなどを記載して、利用者の興味が湧くような、生活に密着した情報も提供している。今年度からなめらか食（ソフト食）を導入し、嚥下状態の低下がみられる利用者が、より美味しく食べられるようにしている。

【内部、外部を問わず様々な研修の機会を設け、中核となる職員の育成も意識しながら、職員の能力向上や人材育成が図られている】

施設全体では制度、関連法令、組織、危機管理、ケア技術といったテーマ別に、年間計画に基づいた研修が多数実施されている。これ以外にも事業所内研修、OJT研修、新人研修、法人研修、外部研修など様々な研修の機会が設定され、職員は認知症実践者研修などの外部研修にも積極的に参加している。また事業所では中核となる職員の育成も意識しており、今年度よりベテラン職員だけでなくリーダー層の職員にも地域の介護教室や地域交流会での講師を担ってもらうよう取り組むなど、職員の能力向上、人材育成に対する取り組みがなされている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【介護支援ソフトなどの利用により記録の電子データ化等に積極的に取り組み、記録作業の効率化を図ることが望まれる】

事業所では当日の利用者に関する注意事項や家族からの伝達事項等は一覧で把握できる「通所介護日誌」、利用者ごとのケース記録、健康状況を記録する「健康チェック表」や「入浴日誌」、各記録の情報を集約した「共有日誌」など、様々な記録を作成している。日々の記録に関しては同一内容を手書きで複数記載したりコピーしてファイルする状況となっており、記録作業の効率化が望まれる。通所介護計画等、既に電子データ化しているものもあり、事業所では今年度中に介護支援ソフトを利用して記録の電子データ化を図る予定である。

【外部の相談窓口が設置されており、いつでも相談可能であることについて、契約時や家族会だけでなく継続的に周知を図ることが望まれる】

相談・要望・苦情の窓口として自治体の介護保険担当課など外部の相談窓口があることが、契約書や重要事項説明書に明記されており、契約時には苦情や意見を気軽に申し出てほしいことを必ず伝えている。年1回の家族会でも周知しているが、利用者調査において外部の窓口に相談できることを伝えられているかという問いに「はい」と回答したのは60%にとどまり、8%は「いいえ」と回答するなど、外部の相談窓口についての認識がなされていない。今後も継続的な周知を図っ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

【入浴サービスは2種類から選択可能であり、毎週の入浴日を1日増やして対応している】

一昨年度個浴ができる浴槽を設置し、ストレッチャー浴と個浴から選択できるようになった。ストレッチャー浴は家庭では入浴がしにくい車イスの利用者や体力の低下した利用者が安心して入浴ができ、一方個浴は、見守りが必要な方、家庭での入浴の練習をしたい方、家庭で入浴拒否をされる方などが利用している。入浴サービスに対する利用者のニーズは高く、昨年度から入浴曜日を1日増やし、週4日サービスを提供している。居宅介護支援事業所に対しても事業所の特徴として入浴サービスの提供を伝え、毎月の空き状況を案内している。

【送迎時の安全を図り、機器の導入による安全研修などを行っている】

今年度はすべての車両にドライブレコーダーを設置し、送迎時の快適さ、安全性の向上を図った。ドライブレコーダーを活用して振り返りを行うことで、レコーダーの記録から実際に起きた小さな接触事故などの場合の問題点を共有し、安全意識の向上につながっている。送迎車への移動介助方法などを、機能訓練指導員の評価をもとに職員全体で情報を共有して安全に行い、迎えに行った際には利用者の意向に合わせて、独居の利用者の家庭での支援なども行っている。

【理学療法士による計画策定や家庭訪問で家族と連携を取り、生活の自立を支援している】

今年度より機能訓練指導員として常勤の理学療法士が加わり、事前訪問時に家庭を訪問し、利用者の意向を聞きとるとともに家庭での暮らし方や住環境を把握した上で機能訓練計画書を作成している。計画は、利用者の家庭での自立した生活を維持し改善することを目的として策定し、計画に基づいて機能訓練を実施、活動の際の支援方法を介護職員と共に検討している。サービス開始から3か月ごとに家庭を訪問し、訓練状況の報告を行うとともに家庭での様子を再確認している。身体機能を改善し、利用者の自立生活・社会性の維持、意欲の向上を図っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	48人
利用者総数	82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	87.0%	8.0%	いはい: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	87.0%	10.0%	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	87.0%	8.0%	どちらともいえない:4.0% いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	75.0%	22.0%	いはい:0.0% 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	68.0%	27.0%	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	85.0%	6.0%	8.0% いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	6.0%	どちらともいえない:4.0% 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	77.0%	6.0%	16.0% 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	68.0%	10.0%	20.0% 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%	6.0%	どちらともいえない:4.0% 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が聞かれているか	83.0%	6.0%	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	75.0%	16.0%	8.0% いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	16.0%	どちらともいえない:4.0% いはい: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	60.0%	16.0%	8.0% 14.0%

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	社会福祉法人鶴寿会
事業所名	デイサービスセンタークレイン
所在地	西東京市西原町4丁目3番5号
連絡先	0424-68-3300

○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)利用者本位のサービスに努める
- 2)利用者の安心安全に努める
- 3)高齢者の尊厳を大切にする
- 4)人材育成の向上に努める
- 5)情報公開を積極的に行う

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【季節を感じられる行事や外出活動を実施し、生活の活性化や喜び・楽しみに繋げている】

年間行事として、季節を感じられるプログラムを用意しており、夏祭り、敬老祝賀会、運動会、餅つき、クリスマス会、節分、雛祭り、母の日・父の日セレモニーのほか、春の観桜会、秋の紅葉狩りは毎年バスハイキングとして実施し、初詣、花菖蒲、菊花展など外出する機会を多く作っている。心身機能の維持を目的として、生活にメリハリをつける機会を提供し、生活の活性化や喜び・楽しみに繋がるよう取り組んでいる。

【職員の接遇に関する意識の向上を図っており、職員の丁寧な対応等への利用者の満足度が高い】

職員のあるべき言動・行動については、定期及び随時の研修・会議・ミーティング等を通じて職員への周知・徹底を繰り返し行い、プライバシー保護や人権尊重の重要性を確実に伝えており、職員全体としての接遇への意識は高い。利用者の気持ちを傷つけないよう、日々振り返りを行って利用者の立場に立った目線で対応方法の確認を行っている。利用者アンケートでも、利用者の気持ちが尊重されているか、職員の対応は丁寧か、などの項目において、高い満足感が示されている。

【利用者のその人らしさや個人のペースを大事にした個別支援に努めている】

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、明るく和やかな雰囲気の中で支援を行っている。日常の支援では利用者が選択できる状況を設け、利用者個々のペース、希望や意見を尊重して、無理なく心穏やかにその人らしいデイサービスでの時間を過ごすことができるように努めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所としてアピールポイントとなるような、新たな活動プログラムの創出にむけて】

基本的な職員主導の活動プログラムは、ゴルフ・ボウリング・輪投げゲーム等の体を動かす動的な活動、手工芸や脳活性化トレーニング等作業的なことを行う静的な活動、全体で楽しむ集団レクリエーションなどをバランス良く組み合わせて組んでいる。活動の在り方や内容については、より利用者の多様なニーズに応えられるよう利用者の個別性および選択性を重視しながら、プラスしていけるよう見直す必要性を感じて、個々の職員の特性を引き出したバラエティのある新たなプログラムの創出に向けて模索しており、今後の取り組みが期待される。

【職員間のコミュニケーションを密に図り、職員全体のスキルアップに繋げる取り組みにむけて】

職員が一定水準の知識や技術を確保する機会として、併設する施設と合同で研修を開催するほか、事業所として、日々の終礼や毎月のデイサービスセンター会議等を業務改善の打ち合わせに活用し、事例検討を研修に取り込んで職員が利用者状況を的確に捉え適切なサービスを提供するスキルを習得できるよう取り組んでいる。また、対利用者だけでなく職員間のコミュニケーションをも密にすることがサービス向上に繋がることを重視しており、非常勤も含めた職員全体のスキルアップおよびチームワークの確立に向けて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

【利用者の個別の状況に応じた細やかな食事提供を管理栄養士等と連携して行っている】

管理栄養士と委託業者の栄養士が密に連携して食事の支援の充実を積極的に図り、食事摂取状況や嚥下状態を把握して利用者個々の食事形態を決定し、利用当日の利用者の体調や、個別の禁食および嗜好等に合わせた柔軟な食事の提供・介助を実施している。また、行事食として毎月趣向を凝らした季節感のある献立を取り入れている。利用者の食事に関しての満足度は毎年聞き取りアンケートを実施して詳細に把握し、利用者の希望を献立に反映できるよう取り組んでいる。

【看護職員と介護職員の協働による連携強化を図り、ケアの質の向上に繋げている】

看護職員は、日々の細やかな健康管理や利用者・家族への相談対応、迅速な緊急対応等の医療面のサポートに加え、入浴時に常時外介助に入ったり、音楽療法の講師など務めるなど、介護職員と協力して幅広くデイサービスにおける介護への関わりを持っている。このような看護職員と介護職員の協働による連携強化はケアの質の向上に繋がっており、看護職員と介護職員の互いの視点の違いから学ぶ機会としても有効である。

【ボランティア活動を積極的に導入し、利用者へのサービス向上につなげている】

「地域交流活動」として、書道、フラワーアレンジメント、コーラス、ギターアンサンブル、大正琴のグループ、三味線、舞踊、フラダンスなど、地域のボランティアの方の協力を得て進めるプログラムが盛んにプログラムに取り入れられている。近隣の幼稚園・保育園児、中学生の職場体験、大学生の介護体験などを受け入れる等、様々な目的を持った地域の方々が日常的に多数参加されている。利用者が職員以外の人々と交流する機会を確保するとともに、ボランティアの協力を得ることで個別サービスの充実によるサービス向上につながるよう努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	28人
利用者総数	50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: 0.0% いいえ: 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	92.0% 7.0% 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	78.0% 7.0% 10.0% どちらともいえない: 3.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	71.0% 25.0% いいえ: 0.0% 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	67.0% 14.0% 17.0% 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	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%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0% 7.0% 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	78.0% 7.0% 14.0% 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	67.0% 7.0% 25.0% 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	75.0% 7.0% 14.0% いいえ: 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	75.0% 10.0% 10.0% 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	89.0% 7.0% いいえ: 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	75.0% 21.0% どちらともいえない: 3.0% 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	57.0% 17.0% 25.0% 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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	サンメール尚和デイケアセンター
所在地	西東京市新町1丁目11番25号
連絡先	042-467-8686

○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) 誠の心
- 2) みんなで創る地域の絆
- 3) 優しい心で笑顔のサービス
- 4) 仕事の工夫 スピーディな判断、スピーディな実践
- 5) 互いに活かしあう職場
- 6) 経営の安定と将来の発展

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「自分で考え、決め、自分で行う」をモットーに、利用者が選択できる活動を提供している】

「張り合いのある豊かな生活のサポート」を目標として、11種類と数多くのプログラムが用意されている。一日のプログラムはリハビリ・体操・歌・手工芸など3～4つほど並行して行い、「自分で考え、決め、自分で行う」をモットーに利用者は自分の希望で選ぶことができる。多様なメニューが揃い、手工芸は月曜から土曜まで毎日違うプログラムが設定されている。また講師やボランティアの力を積極的に活用している。墨絵や盤景、華道、書道に絵手紙、さらに窯と専用室を設けた陶芸など、利用者が選択できるようになっている。

【接遇に関する意識向上を図り、利用者個々を尊重する支援に組織的に取り組んでいる】

日々の職員の言動や行動について、朝・夕礼や職員会議などを利用して互いに確認したり、内部研修や自己評価等を通じ接遇に関する意識向上を図っている。職員は1日1回、利用者への『一声、ワンタッチ』をすることを指標としている。親しみ深いコミュニケーションやスキンシップを大事にし、利用者個々への挨拶や関わりを積極的に行うことを習慣化して利用者の小さな変化にも気付けるように努め、個々を尊重する対応に職員全体で努めている。利用者アンケートにおいても職員の親切で丁寧な対応について全員が満足という非常に高い評価を得ている。

【多彩に行われているボランティア活動を活用して個別サービスをより充実させている】

食事準備など生活の支援や日々の活動・体操や花壇の手入れ・喫茶ラウンジの運営などでボランティア活動が活発に行われ、長期継続して関わっているボランティアが数多く登録されている。配置については専任のボランティアコーディネーターが調整を行っている。年1回外部の会場を借りて、ボランティア感謝の集いを開催しており、ボランティア間で親睦を深める機会としている。利用者が職員以外の人々と交流する機会を多く確保するとともに、ボランティアの協力を仰いでいくことで個別サービスの充実による利用者へのサービス向上が図られている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【同業事業所が増加傾向にある地域の中での利用者確保に向けたさらなる取り組みを】

近年、事業所の在る地域に通所介護事業所が増加している状況を認識しており、関係機関や地域へ向け事業所の情報を随時発信して新規獲得に向けて取り組んでいる。リハビリや趣味活動の豊富さや広々とした居心地の良い環境、特別養護老人ホーム・ショートステイ等が併設された地域のセーフティネットとなり得る福祉総合施設である当事業所ならではの特徴など、数ある当事業所の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、今後の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取り組みが期待される

【より現場で活用できるタイムリーな業務マニュアルの見直しに向けて】

食事、入浴、排泄、送迎、移乗・移動、認知症対応、地震対策、感染症防止等のマニュアルを各種整備し、フロア内のすぐに手に取れる場所に設置している。定期的に開催される職員会議やサービス向上委員会、業務検討会議、ミーティング等において改善点などを職員個々が出し合い、また利用者からのご意見箱やアンケートに寄せられた意見も含めマニュアルに反映するよう取り組んでいる。今後はよりタイムリーにマニュアルを更新し、新規職員も含め、より現場で活用しやすいマニュアル作成に向けて改善を図る意向を持っており、そ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

【日本の食文化を重視し、栄養に富み、味・見た目にもこだわって食事を提供している】

季節の食材を使用した食事は、昆布・煮干し・鰹節から天然だしを取って美味しさにこだわっており、利用者個々の状態、体調や嗜好に応じて柔軟に対応している。また、食事を利用者の大きな楽しみと認識しており、節句・お彼岸・七草・節分など季節を感じさせるものから、敬老祝賀会の祝い膳、クリスマス忘年会の洋食、毎月の誕生日会の祝い膳やケーキなど様々に工夫して提供している。また、食堂では花を飾ったりBGMを流し、レストラン風のランチメニュー看板を入り口に設置して献立内容が確認できるようにしている。

【機能訓練指導員による専門的なリハビリが提供され利用者は活発に参加している】

居宅サービス計画書、通所介護計画書に基づき、機能訓練指導員が身体機能を評価しながら、一人ひとりの目標に応じた機能訓練計画書を作成している。機能訓練指導員中心に個別および集団でのリハビリを行うリハビリAと、レクリエーションをベースにリハビリ要素を取り入れたリハビリBを整備し、提供している。マット上で全員横になりストレッチやおもりをつけて負荷をかけたりする運動は四肢の強化に大変役立っている。定期的な評価もきめ細かく行いながら専門的で効果的な機能訓練に取り組んでいる。

【個々の活動の内容や過ごし方に応じたスペースがあり、心地良い空間で活動ができる】

活動を実施する場所はデイルームのほかに、食堂、ラウンジ、リハビリ室、陶芸室などがあり、活動の時間や内容によって使用する部屋を決めている。廊下にはゆったり座れるソファがいくつも配置されており、利用者の状態に合わせ、深く座るタイプや立ち上がりやすいものを用意している。広々とした豊かな環境の中で多彩な活動内容を用意していることで、利用者の様々な意向・要望に応じることができている。利用者の自主性やペースに十分留意しながら、職員は利用者がやりがいがあり意義のある楽しい時間が過ごせるような支援に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	62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	88.0%	11.0%	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	95.0%	どちらともいえない:3.0%	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	72.0%	8.0%	6.0%	12.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	20.0%	いいえ:4.0%	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、家での生活)に役立つか	66.0%	27.0%	6.0%	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	93.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:1.0%
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	79.0%	8.0%	12.0%	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	48.0%	14.0%	35.0%	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	93.0%	6.0%	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	69.0%	12.0%	17.0%	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	72.0%	14.0%	12.0%	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	82.0%	9.0%	8.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	9.0%	16.0%	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	45.0%	14.0%	35.0%	いいえ:4.0%

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	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名	デイサービスぽぽたん
所在地	西東京市柳沢5丁目4番11号
連絡先	042-449-9086

○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) 地域の社会貢献と地域交流
- 2) 自宅以外での居心地の良い居場所作り。
- 3) 利用者の残存能力のを発揮して頂く為、役割を創出する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【それぞれの利用者がやりたいことに取り組める環境設定への取り組み】

通所時の過ごし方はフリーというコンセプトが実践されている。利用者一人ひとりの思いを尊重し、利用者がやりたいことを優先した支援に取り組み、利用者は過ごしたいように過すことができる。無論、アクティビティとして書道や将棋、囲碁、体を使った体操やゲームなどの準備はなされているが、それらを行うかどうかは利用者の意思に委ねられている。午後の生活では、眠気を覚ましつつ活動量を上げるための体操も行われている。これについては、基本的に全員に声をかけるが、利用者の体調に合わせて参加するかしないかを決めてもらっている。

【利用者の通所介護計画に外出を位置付けた生活の幅を広げる支援の実践】

施設では通所している利用者の全ての介護計画に外出が位置付けられている。高齢者は足腰が弱くなりがちという事実からできるだけ外出する機会を作り、身体機能の維持を図ることを目的としている。外出先は施設の近隣から、遠方まで様々である。通所介護は自宅から外出することを促すサービスであるが、通所した後もさらに外出することを位置付けることで利用者が自宅にいて体験できない様々な刺激を受ける機会となっている。

【栄養バランスを考慮した食事の時間が楽しくなるような取り組み】

昼食は、近隣の運営母体の法人の厨房にて調理されたものが届けられている。運搬は保温に優れたワゴンを使用し、温かい食事の提供がなされている。主食であるご飯については事業所内で炊飯し、炊き立てのご飯が提供されている。健康の保持・推進の観点から栄養バランスを考えた食事を、各利用者の疾患や嚥下能力を考慮して提供している。ピアノの自動演奏やCDなどの音楽を流すことで食事の時間が楽しいものになるようなきめ細かい配慮がなされている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【業務運営についての見直し、充実に向けた継続的な取り組み】

開所後2年目を迎える事業所として、毎年運営について試行錯誤しながら見直しに取り組まれてきた。現在は利用者や地域に事業所の評判が浸透し、運営も安定しつつある。今後は、それを踏まえてマニュアルの見直し整備に向けたさらなる深化、予防的な視点からの利用者の安全確保の取り組みや避難訓練の充実強化等、従来より課題と考えられてきた案件についての継続した取り組みに期待したい。

【アセスメント、記録に関する標準化、支援の充実に繋げる取り組み】

利用者の状況については、ミーティング等で話し合わせ共有化が図られている。記録化についても、業務日誌やケース記録、連絡メモ等で利用者状況を記録しているが、送迎等の関係もあり必ずしも十分とはいえない状況もみられる。計画作成等の手順の明確化やアセスメント能力の向上などと併せて、事業所は課題として捉えられている。今後、アセスメント、計画作成、モニタリング、記録という一連の流れの中で事業所としての標準化を図り、支援の充実に繋げ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

【段差を残したフロアは、利用者の自立を促す役割を果たしている。】

施設は民家改修型である。日本家屋を改造した造りとなっており段差が多い。その段差は敢えてバリアフリー化せずそのまま残されている。また、手すりも玄関に設置されているのみでデイルームとして使用している洋間にはない。利用者はできるだけ自分で段差を超えて移動することになる。利用者が通所して施設内を移動することで自立が促される仕組みとなっている。また、デイルームにはピアノやシャンドリアが設置され優雅で落ち着いた雰囲気が演出されている。

【日常生活に合わせた機能訓練を調整している。】

施設では直近の制度改正により設定された個別機能訓練を実施している。自宅に訪問して家屋の状況を把握し利用者の日常生活上で必要なリハビリの検討が行われている。利用者のニーズをアセスメントにて把握しリハビリの計画を立てている。リハビリの内容はより日常生活に則した設定となっている。例えば、自宅で入浴したというニーズであれば風呂場まで移動する、蛇口をひねるといった設定がなされている。より日常生活に近い目標を設定することで生活の質が向上するように取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	24人
利用者総数	32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%	8.0%	いはいえ: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	79.0%	20.0%	いはいえ: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	91.0%	どちらともいえない:4.0%	いはいえ: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	70.0%	16.0%	12.0%	いはいえ:0.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動(リハビリ、家での生活に役立つ)	50.0%	41.0%	8.0%	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	95.0%	どちらともいえない:4.0%	いはいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	8.0%	8.0%	いはいえ: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	75.0%	12.0%	12.0%	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	70.0%	16.0%	12.0%	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	83.0%	8.0%	8.0%	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	83.0%	8.0%	8.0%	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	91.0%	8.0%	いはいえ:0.0%	無回答・非該当: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	79.0%	20.0%	いはいえ: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	91.0%	どちらともいえない:4.0%	いはいえ:0.0%	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	70.0%	16.0%	12.0%	いはいえ: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	社会福祉法人都心会
事業所名	保谷苑デイサービスセンター
所在地	西東京市栄町3丁目6番2号 特別養護老人ホーム保谷苑
連絡先	042-423-8162

○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)福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。
- 2)職員は利用者の夢や希望を実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。
- 3)地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。
- 4)職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。
- 5)職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者ニーズの前向きな取り組みと介護支援困難者の積極的受け入れをしている】

事業所では利用者受け入れ時には利用者のサービス利用前の生活をふまえた支援を行っている。利用者の価値観、生活習慣に十分配慮し、ニーズを前向きに取り入れるため、利用開始前に生活相談員が介護・看護職員に本人の状態、要望等を伝え、スムーズに開始できるようにしている。また、サービス担当者会議等で利用者の希望を聞き取り、通所介護計画に反映させている。一方、利用者の「夢や希望」を実現するプロジェクトの取り組み、要介護度の高い利用者の積極的受け入れを定着化させ、行政等外部機関からも高い信頼を勝ち得ている。

【職員が明るく活発で、利用者を楽しんでもらいたいという視点で、自発的に行事や活動を企画している】

事業所では利用者が積極的に楽しみながら自立に向かって欲しいとの職員の思いから、様々な日中活動支援を創意と工夫により行っている。利用者の主体性を大切にし、一斉に皆でやる活動だけでなく、利用者自身で新聞を読んだり、仲間を誘って囲碁を楽しんだり、TVコーナーで過ごし、庭に出ることもできるようになっている。また、「第九の合唱」など利用者発案の企画の実現を支援し、行事などで発表の機会を作っている。希望の多い外出行事の回数も多い。これらは職員が明るく活発に、利用者の夢の実現プロジェクトを随時企画実施している結果である。

【地域交流の拠点であり、地域に開かれた事業所として地域貢献をしている】

法人として地域に開かれたデイサービスとして地域交流は活発化し拡大している。地域の保育園児に庭の開放を実施し、園児の遊ぶ姿をみて、利用者が楽しむといった良き環境が整備されている。小学校の音楽会訪問、小学校のマスコット人形を利用者が作りプレゼントするなど小中学生との交流も活発に行われている。また、若い世代の家族が事業所を訪れ利用者と接する機会も相乗的な効果として生まれて来ている。さまざまな年齢の学生の実習生だけでなく、地域の方々がボランティアで来ており、交流も図れている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ケア目標を意識したサービスの提供に今後期待したい】

事業所では朝、夕のミーティングの他、毎月定例の通所介護計画の検討会議等においても、利用状況や健康状況等の報告・確認を、看護師・介護職・生活相談員で行っている。生活相談員はきめ細かに家族、介護支援専門員、地域包括支援センター職員に連絡をとっている。今後、すべての職員が利用者個々の目標を意識した支援が毎日提供できるような職員配置を検討し、利用者ニーズに応えケア目標を絶えず意識した支援体制がとりうる様な人員計画の策定の工夫に期待したい。

【記録等のPC利用を進めてきており、改善もみてきているが、更に省力化を進め、今後のOA化促進に期待したい】

PC活用を進めてきており、改善もされている。例えば、毎日の送迎は朝夕4台のバス便3往復に軽自動車2台を使用し、職員が同乗している。従来、送迎表は運転手を含め職員全員に渡し、手書きであった。それをIT化し、送迎表原本は全車一表とし、それに基づいた表を各運転手のみ持たせ、色分け等の工夫も加えた。急な変更等にも簡単に対応出来、業務に改善がみられた。又、申し送り一覧表もOA化を図り、ケア記録との連動等も出来るが活用面では、必ずしも改善に結びついていない。更にOA化等での省力化推進に期待したい。

【利用者の状況等に関する情報の職員間での共有化を更に推進することを期待したい】

利用者の意向や状況、環境の情報については、多様なチャンネルの情報源（介護支援専門員、介護職、関係行政、関係医療機関等）を使い、日々吸収し、集積に努めている。集められた情報は通所介護検討会議や朝、夕のミーティング、職員会議等で多職種により検討し、情報を共有化し、統一した支援が出来る様になっている。職員全員への周知徹底についてのチェック体制の導入が、今後の検討課題かと思われる、それに向けての更なる工夫に期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員の能力と意識向上アップの為、研修制度の充実を図っている】

法人全体で職員の能力と意識向上目的の研修には注力している。ちなみに、昨年度、当事業所設職員の外部研修参加回数は18回であり、参加者人数は25名であった。常勤非常勤を問わず、内外の研修に参加し、受講者は会議等で伝達研修を行っている。内部でも、職員会議で介護技術やサービスマナー、認知症介護などの研修を行っている。

【質の高いケア実践のため、きめ細かい事業計画を策定し実践している】

法人全体で従前から、きめ細かい、行き届いた事業計画が立案され、それに沿って年度の事業が展開されてきた。今年度の当事業所の事業計画は運営方針、年度重点項目（8項目）、具体的な業務内容（11項目）、その他（3項目）から構成されている。例えば、法人全体の委員会や会議の他、当事業所独自の委員会、会議があり、両者は連動して機能している。この実施が利用者への手厚い質の高いケア支援の実践に繋がり、利用者側からも高い評価を受けていることが、利用者調査等でうかがえる。

【事業所と家族との交流・連携を図っている】

家族とはこまめに電話連絡をし、介護支援専門員とは月例報告以外にも随時連絡をしている。送迎時は家族との大切な交流・連絡の場であり、きちんと対応する様、職員は心がけている。また、家族からの愚痴も親身になって聞き、手落ちがあった場合には些細なことでも正直に報告し、謝罪している。日々誠実さの積み重ねが家族との信頼関係構築となっている。年2回家族懇談会を開催、認知症の利用者家族向けに家族茶話会を開催している。この様な会では、利用者と同じ昼食の試食をし、スライドショーによる利用中の利用者の姿を紹介するなどしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	82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	90.0%	7.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%	8.0%	10.0%	いはい:0.0%
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: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	70.0%	12.0%	12.0%	いはい: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	68.0%	21.0%	6.0%	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	91.0%	6.0%	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	87.0%	10.0%	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	78.0%	7.0%	14.0%	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	62.0%	10.0%	26.0%	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	92.0%	6.0%	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	79.0%	15.0%	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	62.0%	10.0%	26.0%	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	76.0%	18.0%	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	84.0%	9.0%	6.0%	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	60.0%	19.0%	6.0%	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	社会福祉法人都心会
事業所名	西東京市高齢者センターきらら
所在地	西東京市富士町1丁目7番69号
連絡先	0424-51-1200

○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)福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。
- 2)職員は利用者の夢や希望を実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。
- 3)地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。
- 4)職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。
- 5)職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【従来から手工芸のプログラムが充実しており、利用者の活力や楽しさを引き出している】

事業所に入り目を引くのが、広く大きく取られた二面のガラス面からの明るい光のもと、壁に貼られた10面の巨大な貼り絵である。利用者が共同して創り上げた四季折々の季節の貼り絵である。創造的であり、楽しさが伝わる貼り絵は、日頃活発に交流を重ねている保育園に毎年寄贈されており、利用者はそれだけに作成に意欲的である。この様に利用者が事業所で意欲が持てるプログラムが数々組み立てられており、手工芸はその代表的な例で、作品展も毎年開催されている。利用者が楽しみながら自立出来る力を引き出す支援努力がされている。

【利用者の個別ニーズに対応し、食事等できめ細かい配慮をしている】

事業所では利用者のニーズには出来る限り配慮し、職員が満足を得られるサービス提供に数々の創意・工夫をしている。例えば、利用者の大きな関心である食事については、きめの細かいニーズ対応したサービス提供をしている。厨房が完備されており、専属の栄養士や調理員が炊き立てのご飯とみそ汁を提供直前に用意する為、利用者に好評であり、「部分バイキング」という、主食を選択できる試み等も同様である。また、利用者の嗜好、食事量等は徹底的に調査し、個別に代替メニュー等で提供する配慮をしている。

【職員の情報共有に工夫を重ねており、全員に徹底しサービス提供に怠りはない】

事業所に出勤した職員が必ずチェックするものに「ケア表」がある。ケア表は利用者について、気がついたことを記入する表であり、職員は誰でも記入できるようになっている。皆が目に入る所に置いてあるが、表カバーを工夫し、利用者のプライバシーへの配慮がされている。シンプル且つ職員間の情報共有と徹底の確保のため、職員で考え、職員が考案した独自の表である。この表が出来てから、情報の漏れがなくなり、日々最新の情報に基づいた支援活動が出来るようになった。利用者の状況変化へ敏感に対応し、ニーズに応えたサービス提供を実施している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【地域基盤作りに更なる取り組みをされることを期待したい】

事業所は大規模賃貸住宅 19 棟の中心部に位置する。市の中核的な住宅地の一つであり、この自治会とのパイプも芽生えつつあり、共同での企画案も構想中である。また、地域に住む職員スタッフより地元の社会資源の情報を得ており、外出、外食行事などに生かしている。数多くのボランティアも導入しており、書道・ヨガ・フラダンス講師の他、民謡・踊り・ギターなどの行事出演ボランティアも多数ある。中学生職場体験や、保育園児の招待等、地域との交流も多く行っている。今後のより密な地域基盤づくりに大いに期待したい。

【身体状況等に応じた機能訓練が実施されており、更に拡充されることに期待したい】

利用者調査等で自立の為のリハビリテーションへのニーズは高い。かつては、本格的なリハビリテーションの実施はしていなかった、現在、PT（理学療法士）が毎週金曜日の午前中、PT 個別機能訓練を行っている（10 人）。午後は PT が利用者全体体操を 30 分間実施している。その他の日も PT 訓練は行われているが、未だ、利用者要望全部へは応えられていない。予算面等解決しなければならない課題は多いが、利用者ニーズに応えるために、引き続き、課題解決に注力され拡充されることに期待したい。

【利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでおり、引き続き継続的な実施を図りたい】

法人全体で、防災については消防署・応援協定施設及び協定グループ内との連携、衛生面・感染症については保健所・市と、事故については市との連携を図っている。運営会議や事故防止対策・安全衛生・感染症対策等の各委員会で検討し、対策や予防策を策定している。事業所では最近「ヒヤリハット報告書」の様式を変え、より書きやすく報告しやすい書式とした。今後とも創意、工夫を図り不断的努力を継続し、利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んで欲しい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【事業所と家族との関係を緊密にすべく注力している】

事業所では家族からの連絡や相談には丁寧に対応している。家族の不安感や支援に齟齬が出ない様に気づかいをしており、介護支援専門員には、様子の変化など電話やFAXで随時知らせている。生活相談員は利用者の健康状態の情報を家族やケアマネジャーから電話等で聞き取り、利用者の生活歴などは家族の協力を依頼し情報収集に努めている。年2回家族懇談会、認知症型デイ家族茶話会を定期的に開催し、家族との交流により、家族との信頼関係を築き上げている。その結果、その人らしさの発見や、更なる利用者情報を家族から得る事がある。

【利用者の主体性、自立性を尊重しながら、施設での時間を楽しく快適なものにしている】

事業所独自発行の広報誌「きららだより」には月間の予定表が記載されている。全体レクリエーションを日々用意し実施しており、個別の趣味活動などは利用者が選択できるようにしている。ゲームをしている利用者、書道をしている利用者、絵を描く利用者などテーブルを分けて活動できるようにしている。運動系レクリエーションの他、趣味活動も多数準備している（例えば、俳句、フラワーアレンジメント等）。活動に参加しない利用者には自由にくつろげる空間確保のため、別途ソファを用意してあり、利用者の主体性、自立性は十分に尊重している。

【利用者の全体像のより深い把握の為、センター方式の活用を促進している】

事業所では、センター方式（認知症の人のためのケアマネジメントセンター方式）シートを職員会議の中で取り入れて、情報の共有化を図り、各職員が統一したケアが出来るよう取り組んでいる。また、サービス終了時は、特に認知症の利用者に対しては、他施設に移行の場合、センター方式を使って利用者情報を円滑に提供している。毎月、利用者を選択し、家族の協力も仰ぎ、シートを職員が一緒に共有し、利用者の生活内容を把握し、利用者に必要な支援を策定・実施している。

○利用者調査結果

有効回答者数	61人
利用者総数	64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%			6.0%	いいえ: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%			9.0%	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	98.0%				どちらともいえない:1.0% 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	65.0%		18.0%	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、家での生活)に役立つか	62.0%		27.0%		
	いいえ: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	96.0%				どちらともいえない:1.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	85.0%			11.0%	どちらともいえない:3.0% 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	63.0%		9.0%	26.0%	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	88.0%			8.0%	いいえ:0.0% 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	85.0%		8.0%	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	93.0%				どちらともいえない:1.0% いいえ: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	88.0%			8.0%	いいえ: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	85.0%		6.0%	8.0%	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	63.0%		14.0%	16.0%	いいえ:4.0%

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	社会福祉法人悠遊
事業所名	デイサービスいずみ
所在地	西東京市泉町3丁目15番28号
連絡先	0424-24-8106

○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) ご利用者様の意思、人格を尊重し、在宅で自分らしく生き生きと過ごせるようサービスの提供を行います。
- 2) 通所介護計画に基づき、利用者の自立を促すことができるサービスの提供をおこないます。
- 3) 「待ちの介護」を基本にサービスの質の向上を図ります。
- 4) 地域との交流を活発に行います。
- 5) 活動の充実・稼働率の安定・向上を目的とし、業務の見直しを行っていきます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【豊富なアクティビティーを用意し、利用者の主体的な参加を促し、その人らしい過ごし方を推奨している。】

毎日、複数のアクティビティーを計画的に配置し、利用者は、事業所に到着した時点で、好きなプログラムを選択できるようにしている。利用者は、各種ゲーム、麻雀、手工芸、カラオケ、フラダンス、ベリーダンス等、ボランティアの協力のもと、日々の活動を楽しんでいる。その日の体調や心身状況に応じて、「何もしたくない」という利用者には、「のんびり」のプログラムを選択していただき、リビングのソファや畳の部屋でゆっくりくつろいでもらう取り組みを行っている。

【利用者が、地域とのかかわりを感じながら職員以外の人と交流することで、生活の幅を広げる取り組みを行っている。】

都心を離れた閑静な住宅街に位置する事業所は、様々な地域資源に囲まれている。事業所から徒歩で行ける圏内に、市のホール、リサイクルセンター、図書館や公園等が点在している。それら豊富な社会資源を活用し、事業所の中だけの生活ではなく、散歩や運動を兼ねた外出をすることで生活の幅を広げると共に、生活に彩を添える取り組みを行っている。利用者の8割が認知症を患っていることを考えると、外出の機会を創出することで、認知症の周辺症状の発現を抑え、安定した生活を送れる効果が表れている。

【利用者一人ひとりがその人らしく生活できるようにする取り組みを行っている。】

事業所の理念である「ご利用者の意思及び人格を尊重し、高齢者が在宅で自分らしく生き生きとした生活を送ることができるよう、サービスの提供を行います。」を実現するために、事業所のサービスである、送迎、入浴、食事、アクティビティー等全般にわたり、利用者本位を徹底する取り組みを行っている。利用者が「今日も来て良かった。」「ありがとう」と言ってくれるサービスの提供をするために、管理者を中心に全職員が目標に向けて日々の業務に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員のサービス提供の質の向上を図るための研修、勉強会、資格取得等に対する更なる取り組みに期待したい。】

「職員会議 全体研修計画」に基づき、月1回研修を実施すると共に、問題や課題が発生した時は随時開催する取り組みを行っている。「火傷」「食中毒」「接遇・マナー」「認知症ケア」「介護保険制度改正」「転倒予防・感染症対策」「おう吐物の処理」「虐待」等のテーマを設定して研修を実施しているが、職員のサービス提供の質の向上を図るため、更なる外部研修への参加や勉強会を実施したり、職員が主体的に資格の取得ができるような体制の構築に期待したい。

【各種マニュアルを整備し、業務の効率化を図っているが、時とともに変化する業務環境に鑑み、定期的な見直しを図る取り組みに期待したい。】

日常業務である介護サービスの提供に不可欠な、手順や手引書としてマニュアルの重要性を認識し、整備を進めているが、制定後の経年による業務環境の変化により実際の現場での対応等に合致しない部分も散見される。「ケア向上委員会」においてマニュアルの見直しの検討が行われているが、全ての見直しは行われていない。今後、更に現状に即し、より良いサービスの提供に資するマニュアルに改定する取り組みに期待したい。

○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と健康増進のため機能訓練を工夫し実施している。】

利用者の生活機能向上と健康増進を目的とした機能訓練の一環として、毎日行う体操に力を入れている。毎日の体操は、午前1回、午2回の計3回実施している。全ての職員が、「体操マニュアル」に沿って、利用者の運動機能を高め、転倒防止や自立した生活を送るために実施している。レクリエーションや趣味活動も機能訓練の一部として取り入れることで、楽しみながら心身機能の向上にも取り組んでいる。

【ボランティアの協力のもと、利用者が楽しく過ごせるよう支援している。】

事業所でのプログラムは、毎日複数用意し、その日の利用者の「したいこと」、「やりたいこと」を自由に選んでいただき、自らが主体的に参加できるようにしている。ほとんどのプログラムは、ボランティアの協力を得て実施している。ボランティアの受入に関しては、法人として「ボランティア登録制度」を導入し、「ボランティア受入指針」、「ボランティア受入マニュアル」を整備し、基本的には、積極的にボランティアを受け入れる体制を整えている。近隣の保育園や小学校の児童の来所も活発に受け入れて、利用者が楽しめるよう工夫している。

○利用者調査結果

有効回答者数	54人
利用者総数	91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%	12.0%	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	87.0%	9.0%	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	87.0%	5.0% 7.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	81.0%	11.0%	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	70.0%	22.0% 5.0%	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	96.0%		どちらともいえない:1.0% 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	96.0%		どちらともいえない:3.0% 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%	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	77.0%	11.0% 11.0%	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%	5.0%	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	92.0%	5.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当: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	81.0%	12.0% 5.0%	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	88.0%	7.0%	いはい:1.0% 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	81.0%	7.0% 11.0%	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	57.0%	12.0%	25.0% 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	西東京市
事業所名	西東京市谷戸高齢者在宅サービスセンター
所在地	西東京市谷戸町3丁目23番8号
連絡先	0424-25-4626

○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)福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。
- 2)職員は利用者の夢や希望の実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。
- 3)地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。
- 4)職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。
- 5)職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員の創意工夫や提案を良く汲み上げ、強い連携のもと、利用者サービス支援に繋げている】

事業所は、その規模からサービス全般において柔軟で且つ迅速な対応が可能である。その根底には、職員の利用者への強いサービス支援の思いがある。職員間の連携も取れており、事業所内の風通しも良く、透明性も高い。行事等で職員は絶えず、利用者サービスへ新たな挑戦が出来ないかと考えている。日々に新たに、今日よりは明日の向上を心掛けており、そのためのチームアプローチを図り、サービス支援の新鮮さを求めて業務に邁進している。集う利用者の笑顔が、その結果を物語っている。

【利用者のみならず利用者家族のニーズも汲み上げ、総合的な在宅支援を行っている】

事業所は認知症型サービス提供ではないが、ニーズに応じ、家族を中心とした茶話会等でレスパイト（在宅でケアしている家族の癒やし）支援に取り組んでいる。事業所では「心が動き身体が動く」生活の質の向上を目指し日々サービスに努めてきた。その視点から利用者の家族を含めた支援の必要性を痛感し、サービス支援の強化充実を図るべく、年に2回の家族懇談会と、加えて認知症家族向けの茶話会の開催を図った。介護者支援を実施しながら、更に一層の利用者家族との連携を深めることに注力し、効果もあげている。

【利用者の意向に即応的に対応し、利用者の信頼を勝ち得ている】

利用者一人ひとりの意見や要望、苦情に対して事業所は迅速で柔軟な対応を図っている。利用者が楽しく過ごせるように、各種プログラムを充実させている。その多彩なプログラムから利用者が自らのニーズにマッチしたものを選択できるようになっている。全職員が一定のレベルでプログラム提供できるように、活動のポイントや効果を明確にする為のマニュアルを作成し、必要に応じて絶えず更新を図っている。このような努力が利用者アンケートの高評価に表れ、利用者稼働率高水準の維持に繋がっているものと思われる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【情報伝達、連携の強化を図り、利用者並びに家族が安心して利用できる体制を整備されたい】

事業所では、新たに送迎に職員の添乗を図るようにした。そのことにより、利用者宅の状況や情報の伝達が従来にも増して強化され、家族との連携も深まった。また、毎月広報紙「センターだより」を発行しており、その内容は多彩で行事計画や料理紹介、ボランティア来所案内、和歌の発表等観て楽しいものとなっている。情報伝達がよりしやすいよう、カラー印刷し、見やすさや多くの情報提供を図るべくA3版にしている。今後とも利用者・家族への情報伝達・連携が不可欠であり、利用者並びに家族が安心して利用できる体制作りにきめ細かい配慮を期待したい

【創意に満ちた試みを基本として忠実で手堅く安定的な支援活動に結びつくことに期待したい】

事業所では斬新で創意工夫に満ちた新鮮な提案に基づくイベント等が行われており、利用者を大いに引きつけ、通所することの楽しみとなっている。例えば、例年実施される行事でも毎年変わった趣向で利用者が楽しむ仕掛けづくりをしている。この多彩さは注目に値し、事業所内だけではなくその評判が近隣小中学校の地域交流にも繋がっている。今後はこのような有意義な内容を分析や検討・協議し純化すれば基本に忠実で手堅く安定的な支援活動に結びつくのではないだろうか。大いに注目し期待したい。

【人材確保についての計画的な確保を図り、更なるサービス提供に期待したい】

事業所では新たな施策、例えば、送迎の添乗職員を配置する等利用者本位の施策を積極的に打っている。一方で、それらの施策実施には人材の確保が必要であり、経営陣も十分な認識と計画をもって実施を図っている。然しながら、地区的にも厳しい環境下の為、人材確保について計画的な採用に向けての改善策が難航している。人材の育成と定着化に努めている一方で、新規採用と中途採用のタイミング等で定期的な新卒採用には経営面で難しさがあるが、職員の定着状況を分析し、採用人数の検討を実施し、更なるサービス提供が図られることに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【食事は栄養アセスメント、通所介護計画に基づき体調に合わせた形態で随時提供している】

事業所の厨房はカウンター式であるため、厨房職員もたえず利用者の食事状況が把握できる。また、食事中、テーブルに職員・厨房職員も入り、利用者と同じ食事を取りながら、食事の雰囲気や食べ方などの観察を行っている。できる限り利用者各人の嗜好を配慮し、希望があればすぐにミーティングで検討し、変更可能なものについては可能な限り対応している。バイキング形式や鍋等工夫をこらし実施している。食事内容は広報紙でも情報提供し、家族にも伝達されている。

【利用者の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提供している】

”心が動き身体が動く”という言葉が事業所の合言葉になっている。理学療法士が、健康年齢の維持の大切さを説いた言葉である。月2回開催してきた独自で楽しく、且つ理にかなった「すこやか体操」を指導する練達の理学療法士が指導しながら、絶えず言う言葉である。魅力的な体操と指導を目当てに通所する利用者も多い。その為、開催も3回に増やした。職員も共感を覚え、毎日、利用者、職員一体となって身体を動かすようにしている。

【緊急時、非常時の体制作りを着実に実施している】

事業所の玄関の誰もが気がつく所にAEDが設置されている。職員全員がAEDの講習を受講しており、未だ救急車要請はないが、万一の体制は出来ている。非常食等の災害対策も着々と準備しており、関係機関との連絡・連携も取れるようになっている。日常の福祉機器等の点検も安全パトロールを実施し、気づいた時点で常時点検、修理をおこなっている。今後、行政とも十分な協議を重ね、福祉避難所としての役割を果たすべく、人的、物的な整備促進に期待したい。

○利用者調査結果

有効回答者数	49人
利用者総数	77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%	6.0%	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:2.0% いいえ:4.0% 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	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%		
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	71.0%	18.0%	8.0%	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、家での生活)に役立つか	67.0%	14.0%	6.0%	12.0%
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% いいえ:2.0% 無回答・非該当:0.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	10.0%	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	91.0%	6.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当: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%	14.0%	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	95.0%	どちらともいえない:2.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:2.0%		
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	75.0%	10.0%	12.0%	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	83.0%	6.0%	10.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	12.0%	どちらともいえない:4.0% 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	65.0%	14.0%	20.0%	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	特定非営利活動法人こげら会
事業所名	ケアこげら
所在地	西東京市無町2丁目15番6号 Mエーベンタイル1階
連絡先	042-452-7583

○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) パワーリハを中心とする健康維持、回復の場を提供する。
- 2) アットホームな雰囲気作りをし、笑い、語らいの中に来ることが楽しい場にする。
- 3) 利用者の意思、人格を尊重し、法令、法人の規定を遵守した支援、介護を行う。
- 4) 守秘義務を遵守し、個人情報の保護に努め利用者との信頼関係を築く。
- 5) 利用者に対する支援、介護の方針は統一した考えの基に行う。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【昨年4月から定員の増員に伴う新しい仕組みづくりに取り組んでいます】

平成15年8月よりパワーリハビリを中心に自立回復、健康維持を目指す支援を続けています。平成22年3月に現在の場所に移転して広いスペースとなり、増員が可能な中で少人数制（10人以内）を維持し、平成27年度介護報酬改正を受けて20名定員とし、昨年4月から管理者と正職員2名が中心になって、嘱託職員や非常勤職員等が共に増員に伴う新しい仕組みづくりに取り組んでいます。看護師に正職員が1名加わり、個別機能訓練加算（I）を申請する手続きを始めています。

【事業所が目指す楽しい社交の場としての役割を果たしています】

事業所の運営方針のひとつに楽しい社交の場とするがあります。利用者調査より、9割近くの方が自分に合っていると回答しています。行くのが楽しいや職員が親切、職員や利用者とのコミュニケーションが楽しい、利用者同士の自由な交流等の意見が多く、利用者にとって楽しい社交の場としての役割を果たしています。事業所は年1回の利用者へのアンケートを実施し、特に職員の対応については第三者評価の質問を参考にして7つの項目に分けて利用者から意見・要望を聞く取組みを行っています。

【提供するサービスを行う前に利用者の気持ちを尊重する声かけが行われています】

パワーリハビリのマシンを利用者に合わせてセットしながら、必ず体調はいかがですかの声かけを行います。ほとんどの利用者は大丈夫と答えが返ってきますが、大丈夫の声がいつもと違うと感じた時は無理をしていないか、膝の痛み等を話題にして利用者の表情や言葉を引き出し利用者の気持ちを確認しています。足湯では湯の温度を利用者に確認してもらうことや運動の合い間に休憩を取ること、水分を補給することも利用者の意向（気持ち）を先に確認しています。自由に利用者本人が選択出来る場面づくりを工夫しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員会議の頻度を上げる必要性があります】

センター内の組織的な活動として職員会議がありますが、定期開催には至っていません。「管理者はセンターをリードしているか?」、「着実な計画の実行に取り組んでいるか?」に対し、職員の満足度は32%、21%と非常に低位です。「職員同士のコミュニケーションの場が少ない」との職員からの意見もあります。職員の日常生活などのため一堂に会することが難しいとの話ですが、それでも毎月の定期開催を希望します。

【私達にとっての専門性とは何かについて、話し合ってください】

自立の方が多いセンターの利用者に対し、介護度の高い方が通うデイサービスほどの介護技術は求められません。看護師が常駐しているため、薬の知識やバイタルチェックの専門性も求められません。マシンの使い方、重りや可動範囲の設定は覚えてしまうとそれ程難しいことはないでしょう。管理者は「笑い」で溢れるセンターにしたいとの意向です。笑いで溢れるセンターにするための職員の専門性について、職員で話し合ってください。

【利用者は日常的なサービスばかりでなく、非日常的なサービスも望んでいます】

「年間数回しかしないカラオケ、皆さんもっと希望しています」「春はお花見、冬はクリスマスなど心身のリラックス、有り難く感謝です」との利用者からの意見です。もちろん通常利用時の足浴や歌の時間も本人にとっての癒しの間ですが、カラオケ、遠出といった非日常的な活動を利用者が望んでいることが確認できます。それを受けて管理者は、休日を利用しての趣味活動の場を提供したいと意欲的です。

○利用者調査結果

有効回答者数	74人
利用者総数	90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	87.0% 9.0% 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	62.0% 33.0% どちらともいえない:2.0% いいえ: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% どちらともいえない:2.0% いいえ: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	70.0% 6.0% 8.0% 14.0%
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% 13.0% 5.0% いいえ:1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	81.0% 10.0% 6.0% いいえ:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0% 5.0% 8.0% いいえ:0.0%
8. 病気やケガをした際の職員の対応は信頼できるか	74.0% 8.0% 17.0% 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	63.0% 12.0% 24.0% 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	86.0% 6.0% 6.0% いいえ:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0% 12.0% どちらともいえない:1.0% 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	74.0% 10.0% 12.0% 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	75.0% 9.0% 12.0% いいえ:2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0% 9.0% 14.0% 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	55.0% 13.0% 5.0% 25.0%