

## 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	社会福祉法人ゆりかご会
事業所名	デイサービスセンターこでまりの苑
所在地	東京都昭島市美堀町2丁目14番25号
連絡先	042-500-6027

## ○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) 利用者の身体的・精神的衰えや障害にかかわらず、常にそれぞれの個性を尊重します。
- 2) 慣れ親しんだ地域の中で積み上げた利用者の自身の歴史を尊重し、自分なりの個性を表現する権利を擁護する。
- 3) 意思決定の過程に、利用者自身の参加を促し、そのことにより利用者が可能な限り生活を自己管理できるように援助する。
- 4) 周囲との関わりを保てるよう、本人の希望する水準に応じた様々な社会的交流の機会を提供する。介護者が孤立しないような支援。
- 5) 職員の研修体制を充実し、サービスの質の向上を図る。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【利用者との関わりを密にし、きめ細かい支援の提供が事業所の新たな強みとなっている】

事業所内では、認知症対応型通所介護事業も併設しており、事業所内では、一般のデイサービスユニットと、認知症対応型ユニットに分けサービス提供を行っている。ユニットが独立した事で個々の特性に応じ、一人ひとりの得意な事など、これまでの生活歴を参考に、様々な話題を提供していく中でコミュニケーションを深めている。職員調査の自由意見においても「3つのユニットが独立しながらも協力し合い活動している」点を強みとする意見も挙がっている。利用者との関わりを密にし、きめ細かい支援の提供が事業所の新たな強みとなっている。

## 【通所介護計画書に沿った支援を図るために、事業所独自の工夫を取り入れている】

通所介護計画書に基づいた支援を図るために、通所介護計画書の内容を「個別プログラム表」に落とし込み、通所介護計画書に沿った支援が提供できるように取り組んでいる。「個別プログラム表」には、食事や送迎、排泄方法、移動、入浴、禁忌事項等の利用者の留意点をまとめ、利用者のケース記録と対になる形でファイリングしている。通所介護計画書に沿った支援を図るために、事業所独自の工夫を図り、統一した支援が提供できるように取り組んでいる。

## 【地域の現状や課題を収集し、地域に対して貢献できることを前向きに検討している】

事業所の機能や専門性を地域に還元する取り組みとしては、夏場の熱中症対策として、クールシェルターとして地域の方が立ち寄れるように事業所の開放に取り組んでいる。今後においても、事業所の入口付近にベンチの設置を検討し、地域の方が散歩や買い物途中に休憩できるスペースを確保する等、事業所機能の還元方法を検討している。また、併設のグループホームと合同で、地域の関係者との会合を持ち、地域ニーズの収集に取り組んでおり、地域に対して貢献できることを前向きに検討している。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【事業所で目指す事をより明確にし、全職員間で共有できると良いであろう】

「利用者の身体的・精神的衰えや障害の程度に関わらず、常にそれぞれの個性を尊重しながら穏やかに安全で家庭的な環境において、包括的で質の高いケアサービスを提供することに専念する」を始めとした法人のミッション（理念）・ビジョン（目標）や、在宅サービス部の運営方針、当事業所の中長期の計画目標、基本方針等を年間事業計画書に明示している。今後に向けては事業所としての目標についても明確に定め、職員間で事業所の目標を共有できる仕組み作りにも期待したい。

### 【大規模災害を想定した対策を構築し、職員間で共有できるようにする事も必要であろう】

利用者の安全の確保向上に関しては、防災計画や消防計画、感染症対応マニュアルを策定しているほか、安全衛生や防災・防火管理、リスクマネジメント等の委員会を法人内に設け、各委員を介して定期的に職員への研修や情報提供を行っている。事業所内においても火災を想定し、職員向けに初期消火訓練の実施はあるが、地震や火災を想定した避難訓練の実施や大規模災害時における送迎の方法、家族への連絡方法等についても職員間で共有していく事も必要と考える。今後の取り組みに期待したい。

### 【定期的にあセスメントを実施し、利用者の現状や課題について抽出できると良いであろう】

利用者の心身状況や生活状況、日常生活動作状況等については「通所介護フェイスシート」にまとめ、フェイスシートの内容と居宅介護支援事業所が作成する居宅介護計画書の内容を踏まえ、通所介護計画書を作成している。利用者の定期的にあセスメントに関しては、通所介護計画書の見直しの際に実施するモニタリングにおいて、利用者の現状や課題を抽出しているが、今後に向けては、あセスメント所定様式を活用し、定期的にご利用者の現状や課題について抽出できると良いであろう。

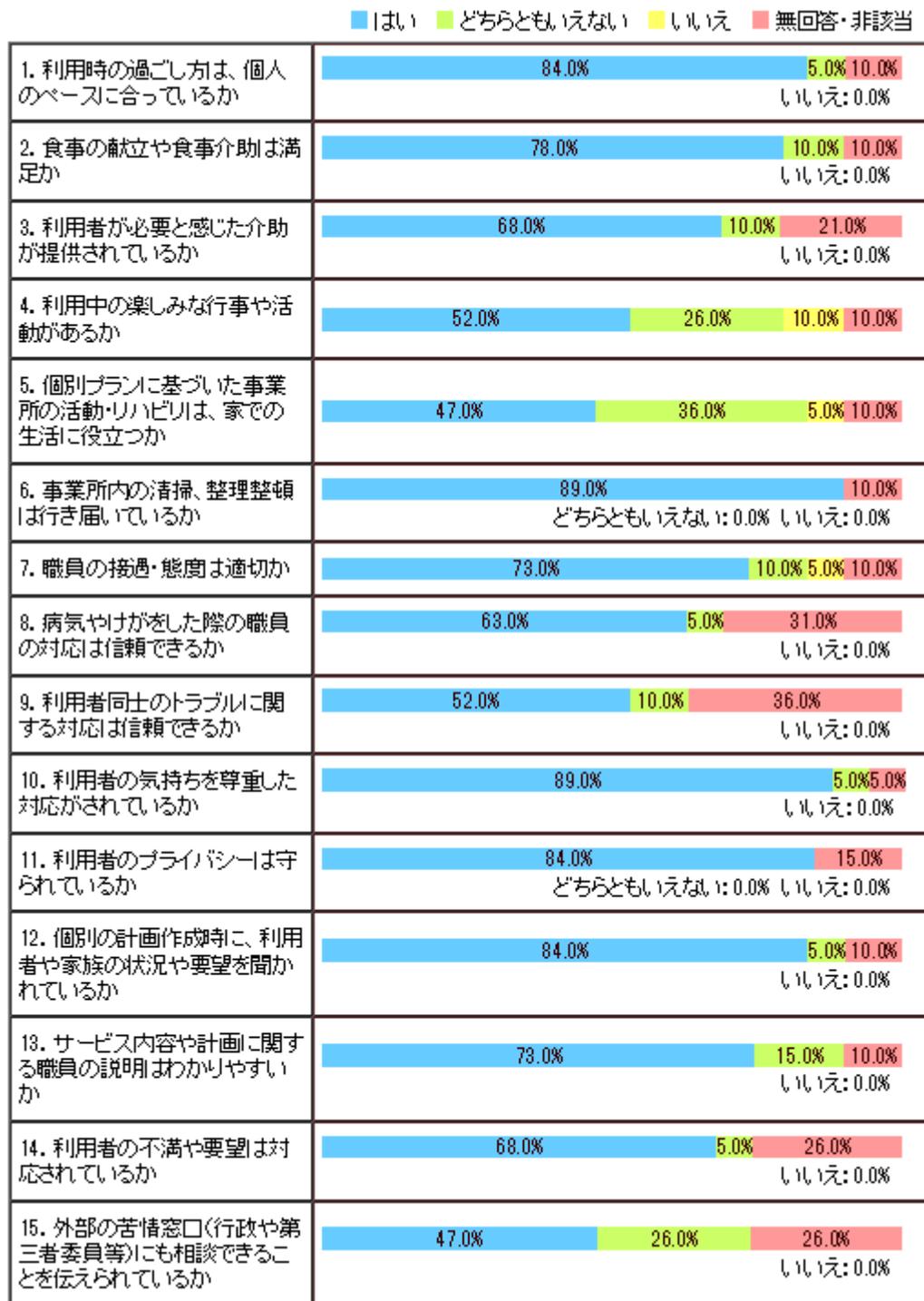
## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【利用者の自立を促しながら、事業所で過ごす時間が楽しく快適になるよう工夫している】

事業所で過ごす時間が楽しく、快適になるように、日々のレクリエーションの工夫を図るほか、年間を通して多くの行事が開催されている。今年度も選択食を用いた食事レクリエーション、お化粧品ボランティア、フラワーセラピー教室、敬老会、保育園児との交流、法人文化祭への作品の出展、紅葉散策等季節に合わせた行事を計画的に実施している。食事に関しても毎日手作りの食事の提供のほか、食事レクリエーションとして、選択メニューや敬老会等の行事での御膳料理の提供、ご当地のメニュー等、工夫を凝らした取り組みも継続している。

○利用者調査結果

有効回答者数	19人
利用者総数	27人



## 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	社会福祉法人ゆりかご会
事業所名	デイサービスセンターしゃくなげの苑
所在地	東京都昭島市拝島町2丁目10番11号 1階
連絡先	042-519-5150

## ○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) ご利用者に尊敬を持って接すること
- 2) ご利用者の意志を尊重したサービスを行うこと
- 3) 全てを「ご利用者の為」で区切るのではなく、何が「ご利用者の為」かを考えること
- 4) 全ての行動（介助）に理由・意味・目的を持ち、専門性を向上していくこと
- 5) ケアとは行うものではなく、ご利用者との協力である

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【事業所の目標達成に向け一丸となり取り組む事で、利用者の満足度も向上している】

「市内で一番利用者と職員が最も会話をする事業所」を目標に掲げ、日々の活動においては、利用者とのコミュニケーションを図る事を前提としたプログラムとし、プログラムがあるから行うのではなく、利用者が自ら行いたいと思うプログラムを提供し、利用者が参加し易い環境を構築している。利用者とのコミュニケーション（会話）に重点を置いた支援により、利用者との信頼関係も徐々に深まってきていると共に、利用者からも「安心」、「楽しい」との声も挙がっている。事業所の目標達成に向け一丸となり取り組む事で、利用者の満足度も向上している。

## 【事故予防に向け意識高く取り組む事が出来ている】

事故予防に向け、事故につながりやすい危険事例に関しては、「ヒヤリハット報告書」に蓄積している。事業所では「ヒヤリハット報告書」の提出が積極的であり、職員間における危険予測の認識が高まっている。「ヒヤリハット報告書」の提出を受けた際には申し送りノートに挟み、危険事例を全体で共有できるようにしている。事故につながりやすい事例を積極的に提出し、事故予防に向け意識高く取り組む事が出来ている。

## 【「しゃくなげの苑9ヶ条」、「ケアの原則」を作成し、事業所の職員として守るべき事項や事業所が目指すケアの在り方を明確にしている】

職員が守るべき法・規範・倫理については、就業規則や服務心得に明記しており、入職時には、法人の総務担当から研修が行われている。また、毎年度始めの法人の職員全体会議において、倫理等について再確認しているが、事業所内でも「しゃくなげの苑9ヶ条」、「ケアの原則」を作成し、事業所の職員として守るべき事項や事業所が目指すケアの在り方についてを全職員に説明し理解を深めている。事業所の方針の一つに掲げる「ご利用者に尊敬を持って接する事」の実現に向け、具体的に取り組む事が出来ている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【地域への貢献活動が前進していく事に期待したい】

地域の福祉に役立つ取り組みでは、地域の方の介護相談を受け、事業所の見学につなげたり、事業所の情報についてはパンフレットや法人が発行する広報紙「ひだまり」を地域の商店にも設置して頂く等、事業所の認知度が高まるように取り組んでいる。その効果もあり、見学の受け入れも増えてきているが、今後に向けては、事業所の専門性を活かした企画、啓発活動の実施など、事業所としても検討課題に挙げているが、地域への貢献活動が前進していく事に期待したい。

### 【利用者のケース検討で話し合った内容を所定の様式に残す事も必要であろう】

通所介護計画書の作成にあたっては、利用者の心身状況や生活状況、日常生活動作状況等についてを「通所介護フェイスシート」にまとめ、居宅介護支援事業所が作成する居宅介護計画書の内容及び職員の意見を収集し作成している。職員からの意見に関しては、職員会議の中で収集したり、サービス提供中の時間を使い職員間で検討している。今後に向けては、職員間で話し合った内容について所定の様式に残す事で、次回の見直しの際の参考資料として有効に活用できるものとする。今後の取り組みに期待したい。

### 【地域のボランティアや保育園児との交流の実現に期待したい】

利用者が職員以外の人と交流する機会として、近隣中学校の職場体験の学生を受け入れ、利用者との交流に繋げている。地域との交流や地域資源の活用に関しては、事業所としても今後の検討課題としており、地域との交流拡大に向け、地域保育園やボランティアとの交流の内容を検討し、実施に向け調整している。季節ごとのイベント等に地域ボランティア団体等の協力を得られる事で地域との交流の場が広がるものとする。自治会との交流も視野に入れ利用者の活動の幅がより広がっていく事に期待したい。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【「どこの事業所でも通用する職員」を目指し、職員の育成に力を入れて取り組んでいる】

職員の知識や技術の向上に向け、「デイサービスセンターしゃくなげの苑勉強会」を定期的で開催している。勉強会のテーマについては職員会議で職員からの意見を収集し決定している。今年度は所長が講師役を務め、認知症ケアの初級編や実践編、認知症の分類と症状、介護技術全般等毎回テーマに沿って実施している。また新人職員に対しても入職時において介護技術講習を内部で実施する等、職員研修に力を入れている。「どこの事業所でも通用する職員」を目指し、職員の育成に力を入れて取り組んでいる。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	16人
利用者総数	26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	93.0% はい 6.0% 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	81.0% はい 18.0% 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	93.0% はい 6.0% どちらともいえない: 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	87.0% はい 12.0% どちらともいえない: 0.0% 無回答・非該当: 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	62.0% はい 31.0% 6.0% どちらともいえない: 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% はい 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	75.0% はい 6.0% 12.0% 6.0% どちらともいえない: 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	93.0% はい 6.0% 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	87.0% はい 12.0% 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% はい 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	81.0% はい 6.0% 12.0% 6.0% どちらともいえない: 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	87.0% はい 6.0% 6.0% どちらともいえない: 0.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明がわかりやすいか	81.0% はい 12.0% 6.0% どちらともいえない: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	100.0% はい 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	81.0% はい 12.0% 6.0% どちらともいえない: 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	社会福祉法人同胞互助会
事業所名	昭島市高齢者在宅サービスセンター愛全園
所在地	東京都昭島市田中町2丁目25番3号
連絡先	042-545-8011

## ○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）

●法人の理念 「老いの装い支援」 私たちは、老いても生き生きとした美しさを保てるよう、高齢者の装いを支援します。

## ●行動指針

- 1 人権と尊厳の尊重
- 2 個別の介護・医療サービス
- 3 真実の瞬間の重
- 4 精鋭のプロ集団
- 5 開かれた福祉拠点

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【凍結含浸食を導入して嚥下機能障害のある利用者も食を楽しめる取り組みをしている】

嚥下機能障害がある利用者には2014年7月から凍結含浸食（酵素食）を導入している。都内の高齢者福祉施設では初めての試みである。見た目は食材そのもので普通食と変わらず、歯茎等つぶせる食事である。凍結含浸食の特徴と利点は、①キザミ食に比べ、見た目が美しく何を食べているかが分かる。②真空調理のため栄養素が保たれる。③味が染みやすく美味しい。④キザミ食に比べ食塊形成がしやすく、誤嚥リスクの低減を図ることができる。食を単なるカロリー源としてでなく、食の楽しみを最大限追及した取り組みである。

## 【らくしゅう式脳機能訓練を導入しアクティビティなどで実践している】

重要な脳力である「ワーキングメモリー」を鍛え、物忘れを防ぎ高齢者の自立支援や認知症予防にも効果があるといわれているらくしゅう式脳機能訓練を実践している。センターでは、外部講習会に職員が参加し、その内容を内部研修で全職員に伝達講習を行った。活動に取り入れて1年ほどで認知機能向上の効果が数値として出始めている。楽しく頭を使って体を動かして人との関わり合うことを促進している。地域の介護支援専門員対象に公開講座を開き地域に広める取り組みもしている。

## 【多彩なクラブ活動の講師にあたる多くのボランティアとの交流がある】

70種類の活動メニューがあり、その殆んどが地域のボランティアに支えられている。ボランティアが講師を務める活動は書道や銅版画、革細工、籐細工など11活動に及んでいる。参加したい活動があるが定員に空きがなく参加できないと残念がる利用者もいる。センターでは、ボランティアに単に何かを教えてもらうだけでなく、会話を持つことで多くの地域の人との交流の場としての意義を感じている。そして、地域住民と交流を持つことで生活意欲を取り戻すことにつながっていると考えている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【介護記録の電子情報化に向けた検討を期待したい】

ケアにあたる職員はケアプランファイルおよび連絡報告により利用者状況を確認している。また、利用者の状況に変化があった時は、朝礼や夕方のミーティングで職員に伝え、当日勤務在籍していない職員にも周知を図るよう連絡報告書や全体網に記載して情報の共有を図っている。また、各種記録は、利用者の様子と職員の対応がよくわかる記録をしている。しかし、現在記録は手書き処理されているため、効率性に問題を残している。今回の職員調査でも、利用者に関する記録の管理体制についての評価は低い。電子情報化に向けた検討を期待したい。

### 【利用者のプライバシーも念頭においてトイレの増設など改善に期待したい】

トイレ周辺は汚染臭もなく清掃が行き届いているが、今回の利用者調査・職員調査で利用者のトイレに関する意見や要望が出ている。利用者からは、女子トイレを増やしてほしい、化粧直しもしたいなどである。職員からは和式トイレでの介助がしにくいなどが上がっている。また、トイレに扉をつけることが難しくカーテンを閉めている現状がある。ハード面の工事が伴うことで直ぐの改善は困難と思われるが、利用者のプライバシーのことも念頭においてトイレの増設など改善されることを期待したい。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【利用者は送迎の待ち時間を楽しく有効に過ごしている】

朝、センターに着くと、利用者自ら1周40mのフロアを何周も歩く人、脳トレワークシートや間違い探し絵に取り組む人、器用に色紙を使い花を造っている人などで、目が輝いている。退屈そうにしている人や居眠りしする利用者は殆んど見られない。帰りの時間を待つ人も同様で、中にはアロマハンドマッサージを受けたり個別機能訓練を受けて過ごす利用者もいる。日頃のクラブ活動の延長線の形で過ごしている。送迎の待ち時間を有意義に過ごしてほしいという職員の対応の積み重ねが形になっているものと思われる。

### 【家族会の積極的な活動が利用者支援の幅を大きくしている】

センターには家族が自主的に運営している家族会があり、積極的に活動を行っている。センターと共催の形で、家族会や家族総会を開催しセンターの運営に協力している。活動内容は、利用者の食事会や年末のお楽しみ会、劇団観劇、フリーマーケット開催の他に、センターが主として開催する勉強会への参加など多彩である。フリーマーケットで得た収益は、利用者の観劇や食事会の費用に充てている。家族会とセンターは良好な連携で利用者支援の幅を大きくしている。

### 【大規模災害想定の実施訓練を実施している】

大規模災害に対する事業継続計画（BCP）の基に、昨年暮れにBCP模擬訓練を展開している。震度5の地震発生したとする緻密なシミュレーションで、職員全参加の対応訓練である。①地震被害想定インフラ②地震被害想定人的を想定し、地震発生時の職員の初期対応（概ね1時間以降の対応）から2日目以降の対応訓練で、職員・利用者の安否確認や報告体系のもと本部長（施設長）への報告など臨場感あふれる訓練を実施している。全国で大きな地震が相次いでいる中、大切な利用者と職員を護る重要かつ貴重な訓練と言える。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	56人
利用者総数	100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%	16.0%	いゝえ: 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	89.0%	7.0%	いゝえ: 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	82.0%	12.0%	いゝえ: 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	80.0%	5.0%	10.0%	いゝえ: 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	75.0%	12.0%	8.0%	いゝえ: 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	5.0%	10.0%	いゝえ: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	58.0%	8.0%	19.0%	12.0%
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%	19.0%	どちらともいえない: 3.0%	いゝえ: 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	58.0%	8.0%	32.0%	いゝえ: 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%	12.0%	どちらともいえない: 3.0%	いゝえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	12.0%	16.0%	いゝえ: 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	64.0%	7.0%	26.0%	いゝえ: 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	67.0%	10.0%	21.0%	いゝえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	10.0%	10.0%	いゝえ: 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	60.0%	10.0%	25.0%	いゝえ: 3.0%