

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	株式会社エスケアメイト
事業所名	エスケアステーション小平デイサービス
所在地	東京都小平市仲町 323 番 4 号
連絡先	042-349-1530

○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）

- ・地域で暮らすすべてのの方々の尊厳を支えいつまでも健康で笑顔にあふれる生活を送れるよう医療と介護の連携を通じて 社会の発展に貢献します。
- ・介護を通じて社会に貢献し、一人でも多くの方々の笑顔あふれる生活を目指します。
- ・社員全てが夢と志をもち、自己実現を可能にする価値ある職場環境を目指します。
- ・地域社会の良き一員として、真に地域から必要とされる企業を目指します。
- ・私たちは愛と誠意の心でお客様第一主義に徹します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の状況を日々家族に伝える積極的な努力】

利用者の日々の支援状況は、血圧、体温、入浴、服薬等を中心とした「お客様情報シート」と機能訓練を含む支援・活動内容を時系列に記録する「（予防）介護サービス記録」に記載されている。介護サービス記録は、より詳しく記録するため26年9月、様式を変更したもので一部は事業所に、もう一部は家族にその日の支援状況を詳しく伝えられるよう連絡帳に添付している。記録はそのほか、変化のあったことや連絡事項も記載され、また家族からの意見欄もあり、家族から日々の様子がわかると喜ばれている。なお、この様式は記録の効率化にも役立っている。

【利用者の要望、健康状態に沿った個別対応と楽しめる食事の提供】

食事は毎日魚料理と肉料理の2種類の献立が示され、利用者はその日の希望でどちらか選択できる。また、量の多め、少なめや粥、パンなどの希望もできる。さらに季節感のある献立、行事食を提供し楽しめるようにしている。外注業者の協力もあって、アレルギーなどによる禁止食品には12種の代替食があり、カロリーや塩分制限なども各種対応できる体制となっている。これらは、基本的には事前連絡により行っているが、緊急の変更も可能な限り対応するようにしている。また、体調がすぐれず決まった時間に食べられない場合も2時間まで取り置きができる

【地域で生活する高齢者を支える積極的な取り組み】

デイサービスの利用を希望する高齢者で、家族の急病等のため、緊急に受け入れる必要がある利用者について、ケアマネジャーからの電話連絡で翌日から受け入れるなど迅速に対応している。また、胃ろう、経管栄養、インスリン注射、酸素吸入、ストマ装着など医療的依存度の高い利用者についても看護師、介護職員と併設のショートステイの看護師との協力・連携により積極的に受け入れる取り組みは、地域で生活する高齢者を支える大きな力となっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ホームページ（HP）の内容充実の検討と検索しやすい工夫を】

事業所の情報は、パンフレット、HPと独自に作成したリーフレット「エスケアステーション小平デイサービス」により提供している。パンフレットは、事業所の目的、食事、入浴、機能訓練等が簡潔に紹介され、リーフレットは、事業所の特色と1日の活動の様子がイラスト、写真入りで分かりやすく伝えられている。一方、HPは会社全体を紹介しているため、検索しにくく、内容も簡略であるため、事業所の詳しい情報が必要な者にとっては、不十分なものとなっている。今後、HPによる情報収集の増加に対応するため検索しやすく、かつ内容の充実を期待する。

【業務の一定水準の確保のため、マニュアルの整備及び理解の促進に一層の努力を】

マニュアルは、ケア、共通、事業所別に本社で作成し、それに沿って支援を行っている。各マニュアルは、食事、入浴、機能訓練等の介助、服薬管理、転倒・転落防止、感染症対策とデイサービスの運営や支援内容等が細かく定められ、必要に応じて見直しをしているが定期的には行われていない。マニュアルは、新人研修等で周知に努めているが、内容が多岐にわたるほか、開設後日も浅く、また業務多忙のなか理解が充分進んでいない状況がある。業務の水準確保のため、分かりやすく、活用しやすい事業所独自のマニュアルの作成と事例研修等の実施が望まれる。

【ヒヤリハット事例への取り組みに一層の努力を】

事故発生時には、迅速に対応することを基本とし本社への報告と報告書を作成し、また、家族等への連絡も行ったうえ、緊急ミーティングを行い、情報の共有と再発防止の検討を行っている。ヒヤリハット事例については、事故と同様に報告書をまとめ、朝礼等で情報の伝達・共有とあわせて注意を喚起して再発防止に努めている。しかし、事例の情報共有や検証、再発防止のための検討状況の経過が不明確で、報告書にも記載されていない。ヒヤリハットへの対応は、事故防止につながる重要な課題であり、様式の検討を含めた取り組みの努力を期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の希望等には「NO」と言わない対応への積極的な取り組み】

「お客様のリクエストに対し”NOと言わない”をサービスの方針として利用者の日常の支援に取り組んでいる。この方針等は朝礼で唱和するほか、申し送りノートに記載するなど徹底に努めている。支援の場では事前に把握した送迎時間、入浴時間の希望、浴後のくつろぎ、昼食後の昼寝、座席のこだわり等への配慮や体調に合わせた支援、声かけ等に努力している。また、事前に予定されたアクティビティについても活動場面毎に意向確認を丁寧に行い、時には利用者の希望に沿って別のプログラムを用意するなど一人ひとりの意思を尊重した対応に努めている。”

【利用者の状況に合った、楽しく充実した機能訓練】

車いすの自走、階段昇降等の生活リハビリや握力強化用のゴムバンド、訓練器具による筋力の維持強化訓練などを行っている。特に筋力訓練器具は、6人が器具の周りに座って手足の曲げ伸ばし関節を動かす動作などができるもので、機能訓練指導員である看護師が一人ひとりにあった器具の調節と指導をして、筋力が付いたとの声もあり、楽しくできる訓練となっていて好評である。また、自宅での排泄は歩行が不安定なためパッドを利用していた利用者が、毎回機能訓練を積み重ねた結果、1年後にはトイレでの排泄ができるようになった例もあり喜ばれている。

○利用者調査結果

有効回答者数	25人
利用者総数	42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% はい 8.0% どちらともいえない 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	84.0% はい 8.0% どちらともいえない 8.0% 0.0% 無回答・非該当
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	84.0% はい 8.0% どちらともいえない 8.0% 0.0% 無回答・非該当
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	76.0% はい 12.0% どちらともいえない 8.0% 4.0% 無回答・非該当
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	80.0% はい 16.0% どちらともいえない 4.0% 0.0% 無回答・非該当
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0% はい 8.0% どちらともいえない 4.0% 0.0% 無回答・非該当
7. 職員の接遇・態度は適切か	72.0% はい 12.0% どちらともいえない 12.0% 4.0% 無回答・非該当
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	72.0% はい 24.0% どちらともいえない 4.0% 0.0% 無回答・非該当
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% はい 12.0% どちらともいえない 28.0% 0.0% 無回答・非該当
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	80.0% はい 8.0% どちらともいえない 12.0% 0.0% 無回答・非該当
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0% はい 8.0% どちらともいえない 12.0% 0.0% 無回答・非該当
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% はい 16.0% どちらともいえない 4.0% 4.0% 無回答・非該当
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	72.0% はい 20.0% どちらともいえない 4.0% 4.0% 無回答・非該当
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	100.0% はい 0.0% どちらともいえない 0.0% 0.0% 無回答・非該当
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	52.0% はい 12.0% どちらともいえない 16.0% 20.0% 無回答・非該当

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	社会福祉法人黎明会
事業所名	デイサービスやすらぎ
所在地	東京都小平市小川町1丁目485番
連絡先	042-345-0617

○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) 明るく、温かく、安全で快適な環境の提供。
- 2) 豊かな人間関係と科学性に基づく自立援助。
- 3) 利用者の個別性と意思を尊重したプランニングとサービスの実践。
- 4) 利用者、家族、第三社、職員の声を反映させ、風通し良く前進する施設。
- 5) 社会福祉事業者として、在宅生活困難（困窮）高齢者対応の使命を果たす。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【医療ニーズの高い利用者や他施設で断られた利用者も積極的に受け入れている】

当施設の職員は、地域の要介護高齢者へ貢献しようとする姿勢が強く、他事業所で断られたり、医療ニーズの高い要介護者も積極的に受け入れようとしている。現在胃瘻で食事をしている利用者が2名、酸素療法をしている利用者が1名、インシュリン注射の必要な利用者が2名、その他、褥瘡や皮膚炎の処置、排便を必要としている利用者、ミキサー食の利用者など、医療ニーズの高い利用者を受け入れている。今後の更なる高齢化に伴い、そうしたニーズはより高くなると思われ、センターでは職員の熱意にのみ頼ることなく、職員体制の充実を目指している。

【バラエティーに富んだ活動が沢山用意され、利用者の暮らしを豊かにしている】

作業療法士によるリハビリ体操、多くのボランティアによる歌遊び、活花、パッチワーク、折り紙、絵画、書道、刺し子、ちりめん細工、染色、気晴らしタイムと称される職員によるゲーム等、沢山の活動が用意されている。それらの作品のいくつかが室内や廊下に展示されている。季節行事も四季折々取り入れて、利用者を楽しませている。これらは楽しいだけでなく、手足や頭の訓練に十分寄与しており、利用者の暮らしを豊かにしている。ボランティアの高齢化により活動の衰退も危惧されており、今後は運営の仕方を工夫して充実していくこととしている。

【多種類の福祉事業を包含している総合的な法人施設として、活用の可能性が大きい】

当法人は介護保険事業のほとんどを運営しており、その他、病院や障害者のための福祉施設も運営している。その地域貢献度は大変高い。デイサービスの実務の中でも、その有効性は発揮されており、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所との連携は日常的に密に行われ、何かの折に病院は利用者にも十分安心感を与えている。その他、特別養護老人ホームや老人保健施設も併設されており、利用者側から見ると、その活用可能性は大きい。センターでは法人の力をさらに生かした運営に努め、利用者への支援の充実を高めたいとしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【理念・方針の再確認と理解の深化に向けた取り組みを期待したい】

法人は、共通理念の下、数多くの施設を設置・運営している。特別養護老人ホームと併設されている当事業所は、法人理念を踏まえて設定した、特別養護老人ホームと同じ理念（明るく、温かく、安全で快適な環境の場の提供など）のもと事業運営を行っている。しかし、理念・方針が現場に十分徹底されていない様子がうかがわれる。医療度の高い利用者など支援困難な利用者を受け入れるセンターとして、職員が理念のもと結集して事業に携わることがますます重要となっている。理念・方針の再確認と深化に向けた取り組みを期待したい。

【情報の共有化に向けて更なる工夫・検討を期待したい】

センターでは、職員ミーティングや朝礼等で運営方針や利用者の情報等について報告・相談・連絡を行い情報の共有化に取り組んでいる。しかし、センターの職員構成は、現在職員31人中、常勤職員6人、非常勤職員25人となっており、かつ非常勤職員の多くが短時間勤務のパート職員となっている。また、勤務時間帯も区々になっている。このため、ミーティングや申し送りに職員全員が揃うのは現実的に困難となっており、情報の共有化さらには業務の標準化の充実が課題となっている。更なる支援の充実に向けて、運営方法等の工夫・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

【利用者の希望が多い入浴にできる限り対応している】

当施設は一日定員35人であるが、そのうち30人近くの入浴希望に込えている。入浴は利用者の健康増進には欠かせないものであり、褥瘡などの皮膚疾患のある利用者には特に重要である。週2回を基本にしているが、必要に応じて回数の多い利用者もいる。毎日この数の利用者の入浴介助を行うことは大変なことである。入浴は午前中に行われており、その同じ時間、刺し子や活花、思いの強い入浴サービスに取り組んでいきたいとしている。

【医療ニーズの高い利用者や、他事業所で断られた利用者も積極的に受け入れている】

当施設のモットーは、どのような利用者も断らずに受け入れるということである。胃瘻が造設されている利用者や酸素療法を行っている利用者、インシュリン注射を行っている利用者、褥瘡の処置が必要な利用者など、医療ニーズの高い利用者も、他事業所で断られた利用者も、果敢に受け入れている。その上で、入浴や運動、様々な活動を提供し、利用者の健康増進と自立支援をはかっている。利用者や家族の要望を第一とし、何とか要望に応えようと職員は懸命に対応している。その結果、利用者の総合的満足度はほぼ9割に達している。

【利用者や家族の要望を第一とし、それに応える努力をしている】

利用者や家族の要望を第一に、それに応えるように努力している。当施設は5時間以上7時間未満のサービス提供を基準としているが、家族の要望により、7時間以上9時間未満の範囲にも対応している。当日の家族の要望にもできる限り対応し、送り時に家族が不在の場合、再度送っていることもある。食事内容の好みにも配慮し、利用日が祭日の時は同じ週の別の曜日に換えたり、家族の心配事にも対応して感謝されたりと、利用者と家族の思いに常に気を配り、対応しようと努力している。

○利用者調査結果

有効回答者数	49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	77.0%	16.0%	いれえ: 2.0%	無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	10.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	93.0%	どちらともいえない: 2.0%	いれえ: 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	69.0%	18.0%	10.0%	いれえ: 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	59.0%	26.0%	12.0%	いれえ: 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	8.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	6.0%	いれえ: 4.0%	無回答・非該当: 4.0%
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%	12.0%	8.0%	いれえ: 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	65.0%	18.0%	16.0%	いれえ: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	10.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	10.0%	6.0%	いれえ: 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	85.0%	10.0%	いれえ: 2.0%	無回答・非該当: 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	77.0%	18.0%	いれえ: 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	77.0%	14.0%	8.0%	いれえ: 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	61.0%	18.0%	18.0%	いれえ: 2.0%

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	東京都小平市上水南町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）

【外出レクリエーションなど、利用者が楽しみに通所できるようアクティビティを工夫している】

午前中は脳活性トレーニングや手工芸等、午後には悠々クラブ（職員考案のレクリエーション）や各種クラブ活動を行っている。各種クラブ活動は、ボランティアの方々が中心となって行い、大正琴やハーモニカの演奏会の他にフラダンスや生花クラブなど多種にわたって活動している。また、利用者に人気があるのが、毎月の外出レクリエーションである。外出レクリエーションは3か月ごとに実施し、大きな公園や植物園などに出かけ、普段はなかなか味わえない特別な1日となっている。家族も参加可能で、家族からも好評を得ている。

【多様な地域のボランティアの導入や保育園園児の訪問などで、利用者の生活の幅を広げている】

多様な地域のボランティアを導入し、利用者の生活の幅を広げている。ボランティアの講師は、大正琴やアコーディオン、生花、フラダンスといった、専門性の高いものもあり、利用者の大きな楽しみとなっている。さらに利用者に好評なのが「コロロ探検隊」という園児の慰問で、基本月1回の頻度で、保育園との交流があり、歌や踊りを披露している。広報紙「きずな」でもコロロ探検隊の活動風景が掲載されており、利用者から満面の笑顔がみられている。

【年3回、家族懇談会を開催し、家族との情報交換・情報共有に努めている】

年3回、家族懇談会を開催し、家族との情報交換・情報共有に努めている。在宅生活で同じ問題を抱えた家族同士が話し合いを行うことで問題解決の兆しを見つけだしたり、介護ストレスを少しでも発散してもらうことを目的としている。家族の中には認知症介護に疲れを感じている方が多く、その負担を少しでも軽減できるよう家族向けに「認知症とは何か」の勉強会を懇談会の中で行っている。認知症に対する理解を深めることで、家族の苛立ちが軽減され、認知症と言う疾病に関する知識の向上につながっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【排泄環境の改善が望まれる】

トイレは男女それぞれ1か所ずつあり、車いすでも入れるように広いスペースを確保している。男性用トイレは小便器が2つあるものの現在は使用禁止となっているため、洋式の腰掛トイレ1台のみとなっている。利用者の特性上、立って排尿を行うと転倒のリスクがある方がいるため、小便器の使用を禁止としている。また、洋式トイレも手すりの設置位置から、右麻痺の利用者には使用が困難なものとなっている。利用者の安全確保と適切な排泄環境の観点から、排泄環境の改善が望まれる。

【業務マニュアルの整理、見直しが望まれる】

利用者個々の支援方法は、フェイスシートを「個別マニュアル」として職員間で標準化している。職員はフェイスシートを見ることで、利用者の基本情報や支援方法などの情報を知ることができ、サービスの標準化にもつながっている。そのため、入浴・排泄などの業務マニュアルを確認することがなく、数年ほど見直しが行われていない状況である。個別マニュアルは、あくまで応用編とし、新人職員の育成のためにも、業務の基本となるマニュアルの見直しが望まれる。

【事故未然防止に向け、職員の気づきについて書面に残すことを期待したい】

事業所で起きた事故については、事故報告書に内容を記載し、再発防止に努めている。事故報告書の内容については、事故の概要（いつ・誰が・何を・どうしたを記載）の他に事故の要因を分析し記載する欄が設けられている。事故要因を分析し、類似事故が起こらないよう対応策を検討する流れができていいる。ミーティングの際には職員の気づきがあげられ、改善策についても検討されているが、ヒヤリハットの記載がない。事故未然防止に向け、職員の気づきについて書面に残すことを期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【個別ケアマニュアルが業務の標準化につながり、統一した支援につなげている】

サービスの開始にあたり、事前に面接を行い、利用者の情報を収集しフェイスシートの作成を行っている。フェイスシートは全部で4ページの構成となっている。1ページ目は基本情報が記載され、家族情報や医療機関等が記載されている。2ページ目には既往歴や薬情報、生活暦が記載されている。3・4ページは個別ケアマニュアルとなっており、利用者の身体状況や移動動作、食事、排泄、入浴などについての支援方法や注意点が記載されている。個別ケアマニュアルが業務の標準化につながり、統一した支援につなげている。

【「利用者の笑顔、職員も笑顔」を掲げ、職員皆が明るく利用者対応すべく努めている】

当事業所のスローガンとして「利用者の笑顔、職員も笑顔」を掲げている。スローガンを掲げた理由として「サービスを提供している職員が笑顔にならなければ、利用者も笑顔になれない」という職員の意見を受け、このスローガンを掲げることとなった。スローガンを掲げることにより、職員一人ひとりが笑顔での対応を意識するようになり、職場の雰囲気明るくなっているようである。評価員の滞在調査での印象でも、チームワークも良好で、利用者も落ち着いて過ごすことができていいる。

【定期的に利用者が自由に意見を申し出る場を提供している】

第三者委員会（オンブズマン）制度を設けている。第三者委員は、2名で民生委員や介護相談員の経歴の方々である。月1回、第三者委員2名が来所し、利用者への聴き取りやフロアの様子を観察し、職員にフィードバックしている。検討の上、第三者委員へ改善策を報告している。第三者委員の訪問は事前に掲示している。年2回、第三者委員との懇談会も実施し、職員と定期的な情報交換会も開催している。第三者委員は家族懇談会にも出席し、直接家族の要望の把握も行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	20人
利用者総数	43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%	15.0%	5.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	15.0%	5.0%	5.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	85.0%	5.0%	10.0%	どちらともいえない: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	30.0%	いれ: 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	75.0%	20.0%	5.0%	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	90.0%	5.0%	5.0%	いれ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	5.0%	5.0%	いれ: 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%	5.0%	10.0%	いれ: 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	65.0%	10.0%	25.0%	いれ: 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%	5.0%	どちらともいえない: 0.0%	いれ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	15.0%	10.0%	いれ: 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	80.0%	10.0%	10.0%	いれ: 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	80.0%	10.0%	5.0%	5.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	25.0%	5.0%	いれ: 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	50.0%	25.0%	5.0%	20.0%

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	株式会社アジア経営システム監査研究所
事業所名	どりいむ津田
所在地	東京都小平市津田町2丁目15番7号 どりいむ津田
連絡先	042-312-1508

○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) 一人ひとりに最適なサービスの提供
- 2) 尊厳の尊重と人権の擁護
- 3) 安全で清潔な環境の提供
- 4) 法令の順守
- 5) 家族の方への安心の提供と負担軽減

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【アセスメント表を毎月作成し、介護支援専門員に送付しています】

当事業所では健康状態等のアセスメント表を使って、利用者の状態やサービス利用時の対応の現況を、毎月担当の介護支援専門員に知らせている。利用者の状態等に変化がないか、また事業所のサービス利用が利用者のニーズ（課題）を満たすものになっているかを確認する資料として提供し、緊密な連携をしている。

【利用者一人ひとりにあったアクティビティサービスを提供しています】

見学や契約の際にアクティビティの希望や意向を聞き取り、利用者の希望に対応できるように努めている。希望のアクティビティ活動をすることで、残存能力を活性化させたり、往時の意欲を呼び起こしている。また、毎日発行している「パロちゃん便り」を使って、季節にちなんだ行事や旬の野菜等を掲載し話題作りをしている。この話題から故郷や当時の唱歌や流行歌などを電子ピアノ伴奏で一緒に歌い、回想している。介護福祉士、社会福祉士等の専門職が対応し、小規模の強みをいかした個別の対応ができるよう努めている。

【天気の良い日は毎日近隣の公園等に散歩に出かけ、利用者から喜ばれています】

当事業所は近隣に公園が多くあり、自然環境に恵まれた位置に立地している。天気の良い午後は毎日のように近くの公園に散歩に出かけ、そこで出会う親子や犬などに触れあい、楽しんでいる。日常、小さな子どもや動物に触れあう機会が乏しいので、利用者からは喜ばれている。時々、湖や山の麓までドライブをし、窓から見る景色や季節感を堪能することもある。施設の空間だけにとどまらず、地域にも目を向け広がりを持った利用者支援をしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【個人情報保護方針への利用者の同意を書面で確認する取り組みが期待されます】

当事業所独自の個人情報保護方針には、利用目的、第三者提供の制限、開示・訂正・利用停止の請求などについて明示されていて、ホームページでも公開されている。パンフレット、ホームページへの写真掲載については書面で同意をもらいプライバシーの保護に努めているが、個人情報保護方針そのものについては書面での同意は得ていない。早急に改正することが望まれる。

【利用者増加を想定しアクティビティについてさらに充実させることが期待されます】

当事業所では、全員に画一的なサービスを提供することはしないとしている。囲碁・将棋・麻雀・カラオケ・ぬり絵など希望に応じて個別に提供し、利用者から喜ばれている。現在1日の利用者は多くて4名程度であり、ほぼマンツーマンの対応が出来ているが、今後利用者が増えて行った場合対応が難しくなると思われる。その場合、職員を増やすことを考えているようだが、どのようにアクティビティを提供するか検討することもあると思われる。現在の質を落とさず、集団で実施する良さも発揮できるような取り組みが期待される。

【利用者が地域の一員として生活する機会を創るため、地域情報を提供することが望まれます】

当事業所では外出プログラムに力を入れ、毎回何らかの形で外出し、外出先で会う人々や子どもとの自然な交流を大事にしている。在宅時一人で出かけるのは無理な利用者ばかりなので、特に地域情報の提供は行っていないようだが、出かけるのは無理であっても長年地域で暮らしてきた人たちに地域情報を提供することは大切なことと思われる。市報や公民館便り、新聞折り込みチラシなど手軽に使える資料は多い。これらを材料に話題を提供するなどして、地域の一員として生活していることが実感できるような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**【毎月きめ細かなアセスメントを行い、介護支援専門員に結果を報告しています】**

当事業所は、要介護状態の軽減、悪化を防止できるように適切なサービスを提供することを目指している。居宅サービス計画書に基づいて、通所介護計画書を作成しているが、その際、本人・家族の希望、日常生活動作、身体状況など、詳細なアセスメントを行っている。通所介護計画の内容は書面で利用者・家族に丁寧に説明し了承を得ている。毎月きめ細かなアセスメント表を作成して介護支援専門員に報告している。具体的な支援内容による利用者の状況の変化が読み取れるものになっている。

【利用者一人ひとりの最適な個別メニューのサービスを提供しています】

当事業所の理念の第一に、一人ひとりに最適なサービスの提供するを掲げている。理念の具現化を目指し、利用者の希望を最大限に尊重したアクティビティサービスを実施している。全員に画一的なサービスを団体として提供することはせず、囲碁、将棋、麻雀、カラオケ、切り絵など多彩なアクティビティの中から利用者が選択した個別のメニューを楽しむことを支援している。職員自己評価では「アクティビティをもっと充実させたい」「アクティビティのメニューを増やしたい」という意見があり、今後の開発が期待される。

【事業所は、「連絡ノート」や口頭で話すことで家族と緊密に連絡を取っています】

当事業所では、家族との交流・連携を大切にしている。送迎時に「連絡ノート」を取り交わし口頭でも話すようにしている。「連絡ノート」に、家族からは体調や睡眠の状況、朝食の摂食状況や服薬などについて記載してもらい、事業所からは、バイタルや食事、入浴、排便、服薬、特に活動内容については、午前と午後に分けてくわしく報告し、家族と事業所の連携に努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	8人
利用者総数	8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% 12.0% いゝえ: 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	75.0% 12.0% 12.0% いゝえ: 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	100.0% どちらともいえない: 0.0% いゝえ: 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	50.0% 25.0% 25.0% 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	87.0% 12.0% いゝえ: 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いゝえ: 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% いゝえ: 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に信頼できるか	75.0% 25.0% どちらともいえない: 0.0% いゝえ: 0.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応に信頼できるか	75.0% 25.0% どちらともいえない: 0.0% 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	87.0% 12.0% いゝえ: 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	87.0% 12.0% いゝえ: 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	50.0% 50.0% どちらともいえない: 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がわかりやすいか	50.0% 50.0% どちらともいえない: 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	87.0% 12.0% いゝえ: 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	25.0% 75.0% どちらともいえない: 0.0% 無回答・非該当: 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	東京都小平市美園町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) どのよう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）

【医療依存度が高くても受け入れ日常のアクティビティプログラムに機能訓練を織り込み個別管理の徹底により残存機能の維持向上に努めている】

介護、看護の職員が密接に連携しながら、安全安心を第一にサービスの提供に努めている。例えば通所を希望する利用者が、医療依存度が高い場合であっても、受け入れることを施設の運営方針としている。また、利用者の自立を援け、日々の生活を豊かに楽しく過ごせるように、機能訓練指導員を増員して日常のアクティビティプログラムに実効性のあるリハビリテーションを織り込むなどその拡充に力を入れている。その結果、利用者が自ら歩けるようになるなど残存機能の維持向上を図って効果を挙げている。

【気持ちよく施設での一日を過ごせるように、趣味などの色々な活動を楽しめるように工夫している】

利用者が積極的に気持ちよく施設での一日を過ごせるように、趣味などの色々な活動を楽しめるように工夫している。色紙などを素材とした創作活動、習字、アクセサリー、陶芸などの手芸、バルコニーでのガーデニング、麻雀、囲碁など多くのボランティアの支援もあり、作品はダイルーム内、エレベータホールに飾って来訪する人々の目を楽しませている。また、いちょう祭り、や市の作品展に出品して多くの来場者の鑑賞に供するとともに製作者の創作意欲をかきたてることにも繋がっている。

【希望の多い入浴サービスの提供に職員が連携して最大限の努力を重ねている】

希望の多い入浴サービスの提供に職員が連携して最大限の努力と注意を払いながら要望に応えている。通所介護のダイルームは施設の3階にあり、浴室は1階とその移動距離が長く、職員は多くの労力と時間を要している。しかし、利用者にとっては、上下の往復が返って気分転換を促しており、また、2室3種類の浴槽を整えて、利用者の日常生活動作に合わせたキメ細かな入浴サービスを提供している。利用者アンケートでは、他施設で入所中にできた骨に達する褥瘡が週3回の通所入浴とケアで、一ヶ月程で完治したとの感謝の声が寄せられている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員個々のサービスマナーの一層の向上や基本的介護技術の更なる練磨に力を入れる取り組みが期待される】

施設では、職員のサービスマナーの一層の向上と食事、排泄、入浴、移動など基本的介護技術の更なる練磨が大切と考えている。職員間のチームワークが良く取れており、心温かい介助に努めている職員が多い状況から、これに加えて先輩職員による適切なアドバイス、あるいは、職員相互で支援への取り組みについての勉強会やセルチェックによる振り返りを行うなど一層マナーや技量に優れた職員を養成する取り組みが期待される。

【「理念」「行動指針」毎年の「事業計画」など全職員に周知徹底する方法をさらに工夫することが必要と思われる】

「理念」「行動指針」毎年の「事業計画」の策定は、経営層の示す基本的考え方を受けて、現場から自由な発想でボトムアップで原案が固められ、職員全体会で決定周知されている。さらに、各種会議、研修会、人事考課の際の個人面談など多くの機会を通じて徹底を図っており、優れたプロセスとして評価される。施設の規模が大きくなり、非常勤職員を含め多様な勤務形態の下での十分な浸透は簡単ではなく、改善の余地を残している。会議の場での読み合わせ、理解度のセルフチェックなど全職員が真に身に付け体現する方法を工夫することが必要と思われる。

【業務の簡素化効率化や支援メニューでの重点化差別化など施設の特長を打ち出すことが大切と思われる】

通所介護は設備や採算の面から新規参入が増える傾向にある。従って、差別化が重要であり当施設の特長を明確に打ち出す必要がある。そのためには、職員全員が力を合わせ知恵を絞って、新機軸の支援メニューを工夫し、マーケティングによるニーズの把握、検討中の営業時間の日曜日など延長の可否について、シュミレーションを通じたバランスのとれた運営形態の検討が望まれる。また、職員配置の面からも、内部のレイアウト、動線の見直し、同時に、業務や帳票類の簡素化、電子化による効率向上の検討など間接業務の削減に取り組む必要がある。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【的確な介護計画.と利用者に見合った個別の支援実践に努めている】

在宅での自立した生活が続けられるように利用希望者やその家族の身になって、軽度、重度、医療依存度の高い利用者でも、その状況の程度に拘らず、積極的に受け入れている。そのため常に職員間で心くばりの効いたケアを話し合い、希望に沿った的確な介護計画.とその実現に取り組みつつ、利用者に見合った個別の支援実践に努めている。併せて、ボランティアの力も借りて、多彩なアクティビティを採り入れて、積極的に身体を動かし、残存機能の維持改善に力を注いでいる。

【施設内調理による温かい食の提供、家庭的なメニューが取り入れられて豊富になっている】

利用者にとって、色々な利用者と会う愉しみと同時に食事も大切な要素と言える。従来の弁当形式を改め、施設内調理による温かい食の提供、麺類やカレーなどメニューも家庭的なものが取り入れられて豊富になっている。また、粥や刻みなど食形態も増えて利用者にとっては食し易さが加わっている。また、味については好みも多く、利用者調査では、味にバラツキがあるとの声も聞かれたが、調理員が昼食の場を訪れて、聞き取り調査をして、より良い食事の提供に努めている。

【施設行事には家族連れで多くの住民が訪れ利用者との交流も盛んである】

歴史を重ね地域に根ざした施設となっており、重い利用者でも受け入れて介護、看護職員が協力し合っ

て利用者支援に臨み、また、併設の医療機関との連携も相まって安心安全で信頼性の高い施設となって

いる。近隣住民の援けも多く、多彩なボランティアが手芸などのクラブの活動やお茶出しでは、時間帯、利用者の好みに合わせて、お茶の濃さや温度を変えるなど、きめ細かな心の籠ったサービスをしている。一方、いちょう祭りなどの施設行事には家族連れで多くの住民が訪れ、バザー、作品展示などを利用者、ボランティアと楽しみ、交流も盛んである。

○利用者調査結果

有効回答者数	65人
利用者総数	141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%	18.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	67.0%	27.0%	いゝえ: 1.0%	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	90.0%	7.0%	いゝえ: 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	70.0%	20.0%	7.0%	いゝえ: 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	69.0%	24.0%	いゝえ: 1.0%	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	87.0%	9.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	78.0%	13.0%	7.0%	いゝえ: 0.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応に信頼できるか	81.0%	12.0%	どちらともいえない: 4.0%	いゝえ: 1.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応に信頼できるか	60.0%	13.0%	24.0%	いゝえ: 1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	15.0%	7.0%	いゝえ: 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	13.0%	12.0%	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	76.0%	7.0%	15.0%	いゝえ: 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	73.0%	12.0%	13.0%	いゝえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	16.0%	15.0%	いゝえ: 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	49.0%	21.0%	26.0%	いゝえ: 3.0%