

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	社会福祉法人アゼリヤ会
事業所名	新宿区立東戸山高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都新宿区戸山2丁目34番2号 新宿区立東戸山小学校内
連絡先	03-5291-1791

○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) 利用者の人権を守り、利用者の立場に立った福祉事業の実施。
- 2) 積極的に利用者の声を聴き、相手の立場に立った福祉の提供と向上。
- 3) 地域の社会資源の一つとして、必要とされる福祉事業の創設。
- 4) 非営利、公益性・公共性の確保と透明性の高い経営。
- 5) 必要な福祉を提供するために、真摯に自己研鑽に努める。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員間のチームワークがよく、明るく活動的な雰囲気が出てきている】

事業所では、職員配置も少なくなり異動もあったが常勤8人の職員間のチームワークはよくなり、支援方法など何でも職員間で相談しあう雰囲気が出てきている。利用者への支援では声かけが良く出来ており、笑顔が絶えない。今回実施した利用者アンケートでも、職員は信頼でき、気配りがよいとの声が出ている。職員アンケートでも、「昨年と比べ良くなった点」「事業所の特に良いと思う点」に「チームワークが良くなった」「利用者が楽しく過ごしていただけるよう努力している」との意見が複数の職員からあがっている。

【「わくわく体操」「おたっしゃ測定」さらに個別機能訓練プログラムに沿って基礎体力の維持に努め、生活の意欲を引き出す効果をあげている】

介護職員を中心に介護計画に沿って目標を定め、利用者の身体状態を観察して、一人ひとりの機能訓練プログラムを作成し、筋力強化と基礎体力の維持に努め、継続して訓練を行うために評価や見直しを行っている。また、「おたっしゃ測定」は偶数月に実施し、「わくわく体操」は平行棒を使うなど職員の指導を受けながら毎日行うなど、日常生活への意欲を引き出す効果をあげている。

【ドライブや散歩での外出、日々の活動、誕生会や足浴などの行事など、豊富なプログラムを提供して生活に変化を感じるように支援している】

事業所では、利用者の希望に沿ったプログラムや行事を行い、生活に変化を持たせるために様々なプログラム活動を提供している。利用者に好評なドライブや外出はお花見、新緑、紅葉、ミニドライブなど季節を楽しめる機会に合わせ毎月行っている。日々の活動には、体操、手工芸活動、音楽活動などのレクリエーション活動がある。誕生会、七夕会、敬老会、足浴なども利用者が楽しみにしている行事である。また、ボランティアによるギターのコンサートなどの行事もあり、利用者が日常生活に変化を感じるように楽しめる機会を多く提供している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の運営の改善など管理運営事項に力を入れられるよう役割分担を見直すとよい】

所長は、管理者としての役割のほか生活相談員としての役割や介護職の仕事も担っており、本来の管理者としての役割が十分に手が回らなくなっている状況である。現在利用者増加を目指す収支計画や、職員の目標管理における助言や指導、研修への参加などの人材育成、マニュアルなど書式類の改正整備、事業計画に示されている課題解決など改善すべき課題が山積している。職員とのチームワークもよいので、これらを解決する管理者としての役割を果たせるよう業務を主任などに委譲し、事業所の運営改善を軌道にのせるとよい。

【外部・内部の研修に職員が参加できる環境を整備し、人材育成を計画的に行うとよい】

法人の経営基本方針に「私たちは真摯な自己研鑽に努める」と示しており、事業所の事業計画の方針でも、職員の資質の向上のため内外の研修に参加して援助技術の向上や専門知識・技術の習得、福祉の動向の把握等を積極的に進めるとある。また、今年度から法人では、職層別のリーダーへの育成研修を実施し、人材育成に積極的である。しかし、事業所職員はローテーション上の問題等で研修に参加できていない状況にあるので、職員が研修に参加しやすいシフトなどバックアップ体制をとり、育成環境を整備するとよい。

【マニュアルの見直しを通じて業務水準の向上を図るとよい】

介護マニュアルは基本的な支援方法をまとめたものが食事、入浴、排泄など揃っているが、職員に日常的に活用されてはいない。記述内容が実際の支援方法とそぐわなくなっている部分もあり、見直し作業を始めたところである。職員全員参加のもとでマニュアルの内容の見直しを行い、支援方法の再確認することで業務水準の統一化と向上を図っていくとよい。さらに、利用者ごとの注意事項をまとめることにより、個別手順書を作成していくことも望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【介護計画に基づく支援内容の充実に向けて業務改善会議を発足させて取り組んでいる】

介護計画書は生活相談員である所長が居宅介護支援事業所からの利用者情報や利用者の通所中の様子を観察して整備している。計画の短期目標に沿って具体的な支援の方法がまとめられているが、内容について介護職員との共有が十分ではない点が見られ、事業所での課題となっていた。そのため、本年度新たに業務改善会議を設け、介護計画の目標と個別プログラム内容を職員全員で再確認し共有化することに取り組み、一人ひとりの利用者の介護計画に基づいたサービスの提供を充実させることを目指している。

【生活の幅を広げるために、地域との連携を深めることに力を入れている】

事業所では隣接している大規模団地の利用者が4割を占めている。高齢化が進んでおり、階段を使った生活に対処するため、利用者は歩行能力の維持に努めているので生活リハビリに力を入れている。また、送迎では利用者の自宅で介助を行ったり、雨天の時のみ送迎するなど、利用者の状況に応じて対応している。一人暮らしや高齢世帯の希望者には「夕食持ち帰り弁当サービス」を提供している。また、団地の自治会に働きかけて、今年は、団地全体を対象として事業所見学会を開催し、生活の幅を広げられるよう地域との連携を深めることに力を入れている。

【地域住民への見学会や居宅介護支援事業所訪問を開始し、稼働率の向上に力を入れている】

近年、事業所近隣に通所事業所が増加するなど利用者の減少が課題となっている。事業所では事業計画に収支計画を明示し、地域住民に事業所を知ってもらうために事業所見学会を実施したり、居宅介護支

援事業所を直接訪問してケアマネジャーに事業所の特徴を伝え利用者増加への情報交換を行うなど、所長はじめ職員が協力して稼働率の向上に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	33人
利用者総数	48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%	6.0%	6.0%	いはいえ: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	9.0%	9.0%	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	84.0%	6.0%	9.0%	いはいえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	63.0%	24.0%	9.0%	いはいえ: 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	60.0%	30.0%	6.0%	いはいえ: 3.0%
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%	いはいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	72.0%	15.0%	9.0%	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	87.0%	6.0%	どちらともいえない: 3.0%	いはいえ: 3.0%
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%	15.0%	24.0%	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	84.0%	12.0%	いはいえ: 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	84.0%	12.0%	いはいえ: 0.0%	無回答・非該当: 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%	12.0%	9.0%	いはいえ: 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	66.0%	18.0%	12.0%	いはいえ: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	12.0%	9.0%	いはいえ: 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	48.0%	15.0%	15.0%	21.0%

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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名	細工町高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都新宿区細工町1番3号
連絡先	03-3269-1331

○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) ご利用者にまた来たいと思っていただけるサービスの提供
- 2) 通うことで元気になれる（取り戻せる）サービスの提供
- 3) ご家族が安心して預けられる環境作り
- 4) プログラムのメニューが豊富で選択できる
- 5) 作りたてで栄養バランスのとれた食事の提供

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【多くの媒体で事業所の情報を提供するとともに希望者に合わせた見学も行っている】

事業所の情報は、利用者の1日の流れやサービス内容が明記されたパンフレットおよび事業所の特徴を紹介しているリーフレットを用意している。また法人のホームページを刷新し、事業所の利用料金やサービス内容等を紹介するとともに、プログラムおよび献立表を毎月更新している。さらに一時休止していたセンター便りを再開する等、数多くの媒体を活用することで事業所の情報提供を進めている。また見学については随時対応し、見たいプログラムに合わせた時間に見学を設定する等、利用希望者に配慮した対応も行っている。

【利用者がその人らしく生活できるよう多職種が連携し、質の高いサービス提供に努めている】

事業所では、介護職員、看護師、理学療法士、管理栄養士、生活相談員等各専門職が、利用者一人ひとりの状況にあった支援に取り組んでいる。所長を中心に職種間の良好な関係性が保たれており、利用者の情報も口頭や文書で共有が図られ、統一した支援が継続して行われている。利用者へのアンケートでは、明るい雰囲気のある事業所への通所を楽しみにしている利用者も多く、利用者も職員も穏やかで充実した時間を過ごしている様子がうかがえる。多職種による観察の視点を活かし、利用者がその人らしく生活できるよう質の高いサービス提供に努めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の安全確保に対する具体的な取り組みが期待される】

利用者の安全確保に対する取り組みとしては、危険予知能力向上研修を実施し、事故発生時の法的責任や原因追求と対策を職員間で話し合っている。日常業務の中での事故については、事故発生時には事故報告書を記入し要因を確認しているが、再発防止のための要因分析には至っていない。事業計画では事故防止検討委員会を開催し、事故防止に関しての調査や統計分析を行うこととしているため、今後の具体的な取り組みに期待したい。なお、火災や地震を想定した防災訓練を年2回実施しているが、災害時における事業継続計画の作成はこれからとなっている。

【個別目標や支援内容を視認できる工夫により計画を意識した支援の実践に期待したい】

通所介護計画書が綴じられている利用者の個別ファイルは、デイホームの一角のスタッフルームに置かれ、必要な時に支援目標や支援方法等を確認できるよう整えられてはいる。また、朝夕のミーティング時に情報共有を図ることで、職員が統一した対応を行い利用者が安心できるサービス提供に努めている。しかしながら、事業所では常勤職員以外さまざまな雇用形態の職員が多く、会議や委員会に出席せず計画書の検討・立案に直接関わらない状況もあるため、今後は計画書がサービス提供中も容易に視認でき、計画を意識した支援が実践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**【「連絡ノート」を新たに作成し、職員間の情報共有の徹底を図っている】**

利用者の状況の変化は、朝のミーティングで口頭で申し送るほか、個別記録や業務日誌等で情報共有している。交替制勤務の関係でミーティングに出られない職員もいることから、「連絡ノート」を作成し、利用者の状況や業務について、情報共有をさらに徹底できるよう工夫している。「連絡ノート」の記載事項の中で、個別記録にも記載する必要があると判断した情報は転記しており、そこには転記した合図として斜線を引いて、職員間で共有するようにしている。その際、個別記録の記載は看護師が中心に行うほか、対応した職員が行っている。

【バリエーション豊かで栄養面へ配慮を行い食器や盛り付けも工夫した食事を提供している】

バリエーション豊かで栄養面にも配慮した食事提供を行っている。おいしい食事を食べることによっていつまでも健康が維持できるよう、管理栄養士が旬の食材などを使いながら献立を立てており、調理は委託業者が担当している。利用者一人ひとりの要望についても対応し、食器や盛り付けにも配慮した食事提供に努めている。毎月行事食を実施する他、毎日献立内容に変化を持たせることで週5日通所している利用者にも飽きがこないよう、配慮を行っている。利用者からは「おいしい」という声とともに、食事が楽しみで通っているとの意見も多く聞かれている。

【豊富なプログラムを提供し、充実した時間を過ごすことができるよう工夫している】

利用者の主体性、自主性を尊重した支援に努め、楽しく快適な時間を過ごすことができるよう、豊富なプログラムを提供している。毎日午前中は、歌や集団体操を行い、午後は、趣味的な活動・機能訓練・マシントレーニングの3種類の中から、利用者がその日の体調や気分で選択している。プログラム内容は、利用者懇談会での意見や要望をもとに見直しを行っており、ペン習字、頭の体操、歌の会、絵手紙など内容も豊富で、毎回選択することも楽しみになっている。ペン習字や絵手紙などの作品は廊下に飾り、自信回復や相互にほめ合う機会にもつなげている。

○利用者調査結果

有効回答者数	79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	88.0%	6.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	94.0%	5.0%	いゝえ: 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%	6.0%	どちらともいえない: 2.0%	いゝえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	86.0%	6.0%	どちらともいえない: 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	73.0%	5.0%	15.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%	8.0%	6.0%	いゝえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	6.0%	いゝえ: 1.0%	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	89.0%	8.0%	どちらともいえない: 1.0%	いゝえ: 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	78.0%	21.0%	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	91.0%	5.0%	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	91.0%	5.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	32.0%	24.0%	40.0%	どちらともいえない: 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	30.0%	26.0%	41.0%	どちらともいえない: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	93.0%	2.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
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	21.0%	7.0%	60.0%	10.0%