

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	社会福祉法人白陽会
事業所名	高齢者在宅サービスセンターやぐち南
所在地	東京都大田区矢口1丁目23番12号 ゴールデン鶴亀ホーム内
連絡先	03-5741-3322

○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・楽しく・過ごせる毎日」をサービスの根底に置く
- 2) 成長する人材の確保と育成
- 3) ご利用者を第一に、職員を大切に、健全な財政を、の3つを柱とした経営
- 4) 「何事も隠さない」風通しの良い組織
- 5) リスクマネジメントを重視し、コンプライアンスを遵守した経営

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【行事の際の行事食とおやつや外食などのイベント食等を工夫して食が楽しくなるよう提供しています】

施設内に厨房が有り、食事の形態については、利用者の当日の体調に合わせ、お粥等の対応や嚥下困難者に対しては、ソフト食の提供も行える等の体制も整え、利用者の状態に合わせた提供が行われています。献立については、管理栄養士が作成して、季節の食事に合わせた献立やクリスマス、夏祭り等の行事の際に行事食を提供し食事が楽しくなるような工夫をしています。また、利用者が好きなものを選ぶことのできるおやつや外食などのイベント食も実施しています。

【全職員が参加する、毎日の朝・夕のミーティングを開催して、常に新しい情報の共有と迅速で適切な支援が行えるよう取り組んでいます】

毎日職員全員が参加する朝・夕のミーティングにおいて、利用者の状況の変化や支援について相談・検討を行い、様々な情報の共有がなされています。また、ミーティングの内容はノートに記載し、必ず見るような体制を整えています。夕方のミーティング時には、通所介護計画書に係わるカンファレンスやモニタリングについても行っています。また、随時利用者の身心状態の変化等の情報提供と今後の支援策について話し合いを行っており、迅速に対応ができる取り組みとなっています。

【地域の方などの様々なボランティアを受け入れ、利用者の楽しみにつなげています】

事業所では、近隣にある2箇所の保育園が毎月訪問に来たり、地域の中学生による三味線、特別支援学校との交流、また、納涼祭では、地域の婦人会の方による踊りを見たり、毎月1回「声のプレゼント」としてキーボード伴奏で昔話の朗読があります。その他ボランティアによる太鼓・朗読・歌・マンドリンやハープ等の演奏会、傾聴や業務のお手伝いなど、様々なボランティアの受け入れを行い外部との交流を盛んに行い、利用者の楽しみにつながるよう取り組んでいます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者に一人ひとりに合わせた、機能訓練プログラムに係わる評価表の工夫が望まれます】

通所介護計画書に機能訓練のプログラムの位置付けを行い、理学療法士の指導の下、個別の機能訓練プログラムに沿った機能訓練計画書を作成して、利用者一人ひとりに合わせたリハビリを実施し、日常生活の場で活かすことができるよう取り組みを行っています。ミーティング時には、機能訓練に係わる支援方法やリハビリについて話し合いを行い評価をしていますが、さらなる取り組みとして、個別機能訓練計画書のプログラム等についてのわかりやすい評価表の作成が期待されます。

【事業計画書に研修計画の位置づけを行い、業務水準の確保を明確にしてさらなる取り組みが期待されます】

事業所では、平成25年に外部研修に多数の職員が参加し、知識や技術を学ぶ機会を提供しています。また、ミーティング時には外部研修についての発表を行い、知識の共有がなされ、職員のレベル向上に取り組んでいます。その他、全事業所の職員が参加する法人主催の内部研修も実施しています。内部の研修については法人が計画的に開催しており、事業所として、職員の一定レベルの向上や把握に繋げるため個人別育成計画書を作成し、さらなる知識や技術を学べる体制作りが望まれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【楽しみとなるレクリエーションの企画にて生活機能向上につなげる工夫をしています】

事業所では、レクリエーションに力を入れ、楽しみながらリハビリができるよう工夫をしています。様々な行事を企画し、実施していますが、室内のプログラムが多い為、利用者の要望を踏まえて、外出プログラムを取り入れています。外出することで引きこもりがちな利用者の意欲向上と共に、機能訓練への参加意欲を引き出せる企画としています。花見の企画では、地域資源を活用し近隣にある花見の名所のコースを4コース提案し、利用者を選択してもらう等、楽しめるよう工夫しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	24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	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%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	91.0% 8.0% い 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% い いいえ: 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	83.0% 16.0% い いいえ: 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% 16.0% 8.0% い 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% い 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	83.0% 16.0% 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	95.0% どちらともいえない: 0.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
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% 12.0% どちらともいえない: 0.0% い 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% どちらともいえない: 0.0% い 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% い いいえ: 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% い いいえ: 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	95.0% どちらともいえない: 4.0% い いいえ: 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 いいえ: 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	83.0% 12.0% どちらともいえない: 0.0% い 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	アグリマス株式会社
事業所名	東京マルシェ池上Y o g a & W e l l A g i n g S t u d i o
所在地	東京都大田区西蒲田2丁目5番1号 クレードル池上
連絡先	03-3751-1139

○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）

■誰もがいくつになっても、またいかなる状況においても「ウェルエイジング：より良く歳を重ねる」ために、最期までその人となりの生活を創造できる社会・場の構築。

- ・日々の主観的幸福感を高める
- ・日常的な自己肯定感を感じてもらう
- ・日々の役割を得られ、果たす事で存在意義を感じてもらう
- ・日常的に他者との繋がりを感じてもらう
- ・動きたいと思う気持ちと、動こうと思った時に動ける体を保つ

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の憩いの場となる施設環境づくり】

利用人数の増加に伴いコミュニティ的な語り場としての機能が自然発生的に形成されてきており利用者間のコミュニケーションが活発である。お洒落に食事をしたり、人と交流したりと、デイサービスという感覚ではなく、外出の機会として楽しんでいる光景が増えた。さらに、趣味・嗜好を把握した話題を積極的に提供することで関連した話題が利用者間で生まれている。この状況をより心地よい環境にしていくために、さらに具体的な仕掛けづくりの検討に入っている。

【職員と利用者の互惠となるようなコミュニケーションへの意識】

職員は比較的若く、機能訓練のサービスを提供する立場でありながらも人生の先輩である利用者から人生経験や知恵を学ぶという相互便益の意識持ちながら利用者との積極的なコミュニケーションがとられている。さらに、新鮮な無農薬野菜・有機野菜などにより関心を持ってもらえるように、職員も同じテーブルと一緒に席について使用食材等のメニュー紹介などのコミュニケーション取りながら食事をしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の介護サービスの知識・スキルの向上を】

利用者の増加とともに非常勤の運動指導員も増え、職員が提供前に前回の各サービス記録を確認しないなど利用者の状況を把握してない状況が多々発生している。これは、職員の介護サービスや事業運営のしくみについての理解やその実務的知識が十分でないことが要因と考えられる。サービス提供力を向上させるために介護サービス提供の手順等を共有していくことが望ましい。まずは、暫時、職員自身の自己啓発、事業所内外の研修、およびOJT（職場での実務訓練）等で職員ひとり一人の介護知識・スキルを向上させていくことが望まれる。

【危機管理の意識向上と仕組み構築の取り組みへ】

事故発生時・事故予防に関する仕組みづくりと職員の啓発を促す研修の取り組みに関して、前回から改善・向上している状況や確認できる材料が伺えない。利用者の増加に伴い事故発生の可能性の増加が予想されるので、事業所内外で想定されるリスク発生可能性の分析とそれに対する予防処置、および緊急時の対応方法などについての早急なリスクマネジメント（危機管理）の取り組みが望まれる。

【食中毒や感染症への具体的な発生時対応と予防対策を】

危機管理の一環として、感染症や食中毒対策がまず望まれる。例えば、機能訓練室で共用している器具による外部からの感染や食事提供による食中毒発生等の可能性が想定できる。転ばぬ先の杖として、例えば、共用物の消毒および職員・利用者とも手洗いの習慣・ルール化、感染症や食中毒予防マニュアル、食中毒等の発生時の対応手順等の整備が考えられる。加えて、研修等による職員の危機意識の啓発に向けた早急な対策への取り組みが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み**【サービス内容のイメージがしやすい事業所情報の提供】**

事業所パンフレットは、これまでの単なるサービス内容の掲載から、利用者が実際のサービス提供のイメージをつかんでもらえるように、運動プログラム体験やランチの試食等ができることの案内、訓練状況の写真掲載などを追加・改訂した。さらに、ホームページには利用者が見学する前にサービス提供状況やその内容がイメージできるように、静止画だけではなく動画を取り入れた情報提供に取り組んでいる。

【利用者の自立とコミュニケーションを促進する取り組み】

ヨガを中心とした機能訓練計画による目標を達成するための基本的訓練のサービス、および個々の体調や体力に応じた都度のプログラムを工夫しながら行っている。さらに、これら個々のプログラムの体系化に取り組んでいる。また、利用者個々の趣味・嗜好などを聴取し、関連する話題の提供するとともに、作品を持参してもらい他の利用者と共有するよう促している。現在は利用者個々の行為に任せているが今後は利用者が話し合える場の工夫をしつつ、全体のレクリエーションおよび個々のレクリエーションを体系化していくことに取り組み始めた。

【食材の特徴や食事メニューをとおしての利用者との会話と事業所特徴のPR】

自宅ではあまり食することのないような珍しく鮮度の高い食材やメニューで出来立ての食事を提供している。食材により関心を持ってもらえるように職員も同じテーブルと一緒に席について使用食材等のメニュー紹介などのコミュニケーション取りながら食べている。都度、嗜好などを聞き取り把握してメニュー作成に反映させている。今後は、食を強調したサービス内容紹介や写真での予定メニューの事前公開などのPRの取り組みを計画している。

○利用者調査結果

有効回答者数	17人
利用者総数	20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	70.0%	5.0%	11.0%	11.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	70.0%	5.0%	5.0%	17.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	70.0%	5.0%	11.0%	11.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	52.0%	11.0%	5.0%	29.0%
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%	5.0%	11.0%	11.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	5.0%	11.0%	いれいえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	5.0%	11.0%	いれいえ: 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	82.0%	17.0%	どちらともいえない: 0.0%	いれいえ: 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	64.0%	5.0%	29.0%	いれいえ: 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%	5.0%	5.0%	いれいえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	5.0%	17.0%	いれいえ: 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	82.0%	5.0%	11.0%	いれいえ: 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	88.0%	5.0%	5.0%	いれいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	11.0%	11.0%	いれいえ: 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	41.0%	23.0%	35.0%	いれいえ: 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	社会福祉法人徳心会
事業所名	いずみえん
所在地	東京都大田区矢口3丁目1番5号
連絡先	03-3759-5550

○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) 地域貢献
- 2) 利用者本位
- 3) 利用者満足
- 4) 透明性
- 5) 質の向上

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【生活の中の楽しみや喜びに繋がる行事や各種活動を多種実施している】

ゲームなどで身体を動かす運動的プログラム、音楽プログラム、押し花や手工芸等の創作プログラム、学習療法、園芸クラブ、茶道、調理レクリエーション等、動と静のプログラムを講師やボランティアと連携しながらバランス良く組み合わせて実施している。利用者の個性及び選択性、自主性を重視しながら実施している。年間行事として、もちつき・節分・納涼祭・敬老会・クリスマスなどの季節折々の行事のほか、ボランティアによる楽器や歌などの客演、地域行事への参加、花見外出などの催し物を行い、生活の中の楽しみや喜びに繋げている。

【日々の食事を大切にしながら、季節に応じた行事食を提供している】

管理栄養士・栄養士と連携して食事の支援の充実を図り、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様子に合わせた柔軟な食事の提供や介助を実施している。メインのおかずについては毎回選択食として2種類から当日の朝に選んでもらうしくみがあり、利用者個々の嗜好に応じた食事の提供を行っている。利用者に好評である献立を取り入れた季節に応じた行事食や、園庭バーベキュー、秋の味覚祭、お好み焼きや焼きそばを作る調理レクリエーションなど利用者が食事を楽しめる場を多く提供している。

【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】

多数のボランティアを各種活動・行事・活動補助などの場面で受け入れている。長年関わっているボランティアも多く、利用者の状況をよく把握した上での対応やコミュニケーションが取れており、職員と連携を密に取りながら活動を行うことができている。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、個別サービスの充実による利用者へのサービス向上や安全に繋がるよう努めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の特色を明確にして情報を開示し、稼働率の向上につなげていく】

事業所の情報を外部に提供する手段として、ホームページ、パンフレット、広報誌などを用意している。

広報誌は年4回発行で、いずみえん全体の各事業の行事の様子などを紹介している。ホームページからのダウンロードもできる。事業所としては、稼働率の上昇を重要課題として掲げており、事業所の特色を明確にしてさらに対外的に情報提供していきたいと考えている。

【言葉遣いや表情など利用者への接遇のさらなる向上への取り組みが期待される】

職員は定期的に虐待の芽チェックリストを用いて、自己の言動について振り返りを行っている。これらの集計結果を施設内研修で取り上げ、意識の向上を図っている。ただ、自己チェックに慣れが出始めているとも感じており、チェックリストでの自己評価結果は高いものの、事業所としてはさらなるマナーの向上を課題として認識している。今回の職員自己評価でも、要改善点として挙げられており、言葉遣いや表情など利用者への接遇のさらなる向上へ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

【利用者が主体となって食事・おやつ作りを楽しめる調理レクリエーションを実施している】

管理栄養士の協力のもと、調理レクリエーションを実施している。デイフロアにてホットプレートでお好み焼き、焼きそば、フレンチトーストなど調理する活動を行い、職員が適宜に手伝いながら利用者が主体となって食事・おやつ作りを楽しめるような場を提供している。今年は希望により割烹着を購入したところ、男性も女性も調理レクリエーション参加者はそれを着てはりきって臨んでおり、できたての匂いや味を楽しめることもあり、食欲旺盛に召し上がる姿が見られている。

【できる限りニーズに応えるよう午前・午後と体制を整えて入浴支援にあたっている】

一般浴とチェア浴を整備しており、入浴の際には、連絡ノートや送迎時の家族からの連絡確認、朝礼での情報確認を行い、バイタルチェック、顔色・歩行状況などの状態観察を実施した上で支援している。利用者のADL（日常生活動作）の状態やペースに合わせた入浴方法・介助を行っており、できるところは自分で洗ってもらう等の残存機能を活かした自立を促す支援を入浴サービス時においても適宜に行っている。年々入浴希望者が増加傾向にあり、できる限りニーズに応えるよう午前・午後と体制を整えて入浴支援にあたっている。

【ボランティアと職員が協力して園芸クラブを10年間継続して実施し、好評を得ている】

園芸業を営むボランティアによる園芸クラブを10年間継続して毎月1回実施している。今年は田植やコスモスの花を育て、訪問時には「収穫の秋・稲刈り」のテーマで稲を刈る作業や稲穂を入れる封筒作りを行っていた。利用者が負担なく、かつ身近に自然や植物を感じることができるよう、通常屋上で育てている箱をデイフロアの個々のテーブルにも移動できるようにしている。園芸ボランティアのコミュニケーション豊かな丁寧な指導のもと、利用者からは様々に意見・感想が出ており、互いに作業を補い合ったり、いきいきとした表情が多く見られた。

○利用者調査結果

有効回答者数	47人
利用者総数	80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	76.0%	17.0%	いゝえ: 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	80.0%	12.0%	いゝえ: 4.0%	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	70.0%	14.0%	いゝえ: 4.0%	10.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	57.0%	25.0%	10.0%	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	61.0%	29.0%	いゝえ: 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	85.0%	10.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	72.0%	10.0%	14.0%	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	78.0%	12.0%	8.0%	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	63.0%	6.0%	29.0%	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%	10.0%	いゝえ: 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	74.0%	14.0%	10.0%	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	82.0%	10.0%	いゝえ: 2.0%	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	82.0%	12.0%	いゝえ: 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	76.0%	8.0%	10.0%	いゝえ: 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	46.0%	27.0%	6.0%	19.0%

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	社会福祉法人長寿村
事業所名	大田翔裕園
所在地	東京都大田区東六郷1丁目12番12号
連絡先	03-3736-1213

○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) 家族主義
- 2) 利用者の生活の質の向上
- 3) 公平・公正な施設運営の遵守
- 4) 従事者の資質・専門性の向上
- 5) 国際的視野での活動

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【在宅生活の自立を支援するために機能訓練サービスを取り入れ、自宅での運動につなげたり施設の活動の自発性を引き出しています】

在宅生活の自立を支援するために機能訓練に力を入れており、全員で行う集団体操や機能訓練指導員による個別のプログラムに沿った機能訓練、希望者による体操クラブなどが実施されています。来園日以外にも家庭で出来るメニューを利用者に伝え、機能訓練をすることによる在宅生活の成果などを確認しながら進めています。また広報誌で「家でもできる簡単体操」として絵柄と共に紹介し、利用者に筋力向上の意識付けを促しています。楽しみながら機能訓練を行うことで前向きに取り組む利用者が増え、施設活動での自発性にも繋がっています。

【系のチーム活動により利用者ニーズに対応したサービス改善が進み、全体として満足度の向上に繋がっています】

利用者がその人らしく生活できるよう支援するため、利用者ニーズの把握と実現に力を入れています。利用者ニーズに対応する仕組みとして、入浴係、送迎係、食事係、園芸係などのチーム体制があり、職員が得た情報やニーズは各係に集約され、それぞれの係が責任を持って役割を遂行しています。係は1名を残してスライドすることでどの職員も全ての係を担当し、チームケアにより全体状況の把握ができる仕組みになっています。このようなチーム活動により利用者ニーズに対応したサービス改善が進み、全体として満足度の向上に繋がっています。

【地元町会との協力体制がつけられ、地域住民への介護予防の情報発信や地域の問題解決に寄与するように努めています】

地域に根ざした施設になるために、地元町会とともに地域の問題解決に関与するように努め、例えば納涼祭や餅つき大会等は町会と一体となった活動が行われ、利用者・家族と地域の方が楽しいひと時が過ごせ、地域連携と利用者の満足に寄与しています。また、地域包括・町会・施設が共同で主催する介護予防の講演会は、高齢化が進む地域の住民の方々への貴重な情報提供の場となっており、他にも町会とタイアップして地域の独居高齢者を中心とした安否確認の一環として週1回の配食サービスも行うなど、町会と共に地域に貢献するよう努めています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【目標に対するサービスの提供による効果を定期的にモニタリングし、次の課題や支援方法を明確化することが求められます】

個別援助計画を作成し、解決すべき課題に対する支援内容を具体的にすることで、通所介護計画書の利用者個々の日課表と合わせ具体的な通所介護計画になっています。利用者の担当職員が、毎月ケアマネにサービス提供報告書として利用者の状態や様子などを送付すると共に、計画書の更新時には相談員がモニタリングを行っています。今後定期的に機能訓練や日常生活支援などサービスの提供により解決すべき課題がどのように改善されたのかをモニタリングし、ケアマネにも効果測定を伝えることで次の課題や支援方法を明確にしていく事が求められます。

【法人の理念と施設方針に基づいた個人目標設定の考え方の浸透と評価者の評価スキルの向上が望まれます】

法人理念の長寿村憲章は、事務所・会議室等に掲げてあり、朝礼等でその項目の唱和が行われることでの浸透を図る取り組みが行われています。今後に向けて、長寿村憲章の内容を根底に置いた施設方針に基づく年度目標を実現する為に、個人がどのような目標を掲げて行動したら良いかを個人面談等で明確にし、その進捗状況を管理者が確認をして適切な指導を行うことにより的確な評価に結びつけ、職員の意識の向上とサービスレベルの更なる向上に結び付けることが期待されます。

【新しい価値を創造するために、併設する事業部間の連携体制を再検討することで、全体の強みを創造する取り組みが求められます】

組織体制を改革し新しい価値を創造することを目標に掲げ、併設事業部や老健と互いに連携しながら実現させているはずですが、現状は相談員が中心となって必要に応じて協力する体制となっています。現在、老健では高い在宅復帰率を上げていることと、居宅介護支援を新規事業とする計画があることから、各事業部がどのように協働し、どう連携するとより適切な在宅サービスが実現できるかを、相談員だけでなく関係部門が一緒になって全体の体制・プロセスを見直し改善することで、事業所の特色や強みがさらに強化されることになるものと思われます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の希望を尊重しゆっくり安全に入浴できる環境と体制を整備しています】

回数制限のない入浴を特徴の一つとしてあげており、利用者が希望する全日程に入浴が可能です。入浴方法は一般浴・個人浴・機械浴の3種類あり、希望と身体状況に応じた入浴を選択しています。職員配置や入浴時間の見直しを行うことで、利用者のADL低下や入浴希望者の増加に対応しています。入浴表で介助方法や留意点、看護師の処置などを確認する他、洗顔クリームやシャンプーなど利用者の好みの物品の管理などきめ細かいニーズに対応しています。安全・快適な入浴に加え、利用者の希望を実現する入浴支援に取り組んでいます。

○利用者調査結果

有効回答者数	85人
利用者総数	142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%	5.0%	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	74.0%	18.0%	いゝえ: 3.0%	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%	9.0%	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	64.0%	27.0%	いゝえ: 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・リハビリは、家での生活に役立つか	65.0%	25.0%	いゝえ: 4.0%	無回答・非該当: 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	8.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	68.0%	10.0%	17.0%	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	84.0%	8.0%	7.0%	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	72.0%	10.0%	14.0%	いゝえ: 2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	8.0%	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	85.0%	9.0%	いゝえ: 1.0%	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	81.0%	10.0%	7.0%	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	80.0%	14.0%	5.0%	いゝえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	15.0%	9.0%	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	56.0%	22.0%	16.0%	いゝえ: 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	社会福祉法人善光会
事業所名	老人デイサービスセンターフロース東糀谷
所在地	東京都大田区東糀谷6丁目4番17号
連絡先	03-5735-8080

○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) 日本における施設待機者の解消の為に施策の実施 規模の拡大
- 2) 人間らしく生きる人生 諦めない介護の実施
- 3) 効率的な経営
- 4) 地域社会、ご家族に向けた理念、介護マニュアルの発信、介護教室の開催などメッセージの訴求
- 5) 革新的な取り組みをやり続ける共同開発

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【炊飯サービスなど、食欲増進に向けた新しい取り組みがある】

利用者の食欲増進を目指してさまざまな工夫をしている。今年度、利用者の好む米のやわらかさを実現するために炊飯器を購入し、デイフロアの台所でご飯を炊く「炊飯サービス」を始めた。その結果、利用者と一緒に水分量を調節し米をとぎ、ご飯をよそうなど自立支援にもつながっている。そして、出来立てで、丁度よいやわらかさのご飯は利用者に大変喜ばれている。また、箸・食器類・ランチョンマットを新しいものに買い替えている。利用者に食べやすい大きさや色彩の豊かな食器類は食事を楽しくしている。

【その人らしく過ごせるように個別性を反映している】

職員は、利用者がその人らしく過ごせるようにさまざまな工夫をしている。例えば、利用者の好きなこと・得意なことを把握して、趣味活動やプログラムを紹介している。性格や相性を踏まえて席次を決めて、仲間づくりに反映している。体力や日常生活のパターンを考慮して休養を促している。また認知症の利用者には、職員がこまめに声を掛けたり、好きな歌を唄ったりするなど不安を与えないように関わっている。また、聴力に支障のある方には筆談や手話を活用したり写真を見せたり、視力の弱い方には、こまやかに状況を説明したりするよう努めている。

【尊厳の尊重に関しては利用者から高い満足度を得ている】

各種のアクティビティやプログラムへの参加については、利用者の意向を尊重して無理強いしないことを原則としている。集団で行うプログラムの時間帯にも、個別のプログラムを用意しており、選択肢の幅を設けている。介護場面を観察した際には、職員は利用者一人ひとりの疲労度を把握することも心がけており、必要に応じて休憩を促している様子も確認できている。今回行なった利用者調査の、尊厳の尊重に関する4設問では高い満足度が得られており、適切な対応がなされていることがうかがえる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【家族との関係を深めるために家族懇談会などの開催を目指している】

施設は家族との関係づくりに取り組んでいる。例えば連絡帳で利用者の様子を報告している。健康チェック・服薬・食事・排泄・入浴・趣味活動などの状況を記載している。家族の欄も設けて、利用者の状態の変化や要望などを必要時に記載できるようにしている。また送迎時に面会できることで、挨拶に留まらないコミュニケーションを大切にしている。また施設情報も知らせており、月間イベントスケジュール表・週間献立表を配布している。しかし、家族懇談会・家族参加型イベントなどは実現に至っておらず、次年度に向けた課題と認識している。

【活動の準備や片付けなどの軽作業を生かした自立支援に期待したい】

介護職員は機能訓練の要素を取り入れた運動系のゲームを行っている。ボーリング・玉入れ・風船バレーなどである。競技系プログラムは、いつのまにか楽しんで身体を動かしている活動として人気がある。その際の準備体操に、法人オリジナル体操を取り入れ、全身を動かす工夫もしている。利用者調査の「活動やりハビリは家での生活に役立っているか」の問いに61%の満足度が得られている。昨年度よりも5ポイント上昇している。今後は、活動の準備や片付けの際に、利用者のできる範囲の軽作業を促すなど、さらなる自立支援に期待したい。

【スタッフミーティングなどの機会を通じて、具体的な業務改善に着手することが望まれる】

利用者個々のサービス内容を変更する際には、経過観察記録やケース記録をもとにスタッフミーティングで検討することになっている。その流れを受けて、マニュアル自体の見直しが必要になった際には、リーダー会議において具体的な変更を決定するようにしている。ただし、職員自己評価の自由意見欄には、「職員間の情報共有」、「私語の削減」、「整理整頓」、「新たなサービスの定着」など、改善を必要とする声も数多く聞かれていた。熱心な職員が多いことも考え、スタッフミーティングなどの機会を通じてさらに検証することが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者主体の快適な入浴環境を整えている】

施設入浴を楽しんでもらえるようさまざまな工夫をしている。温泉をテーマに、松・梅・桜などの入浴剤を用いて香り・雰囲気毎月替えている。季節を感じてもらえるよう菖蒲湯・柚子湯も行っている。今年度、脱衣室に新たにパーテーションを設置し、個別の空間を確保できるよう間仕切れるようにした。さらに利用者ごとの更衣・入浴時間を把握しながら援助できるように時計を設置した。利用者の羞恥心に配慮したり、個々のペースに合わせたりするなど、利用者主体の快適性の高い入浴について評価できる。

【服薬管理の仕組みが定着して誤薬は0件である】

看護師を中心に服薬管理に取り組んでおり誤薬は0件である。事前に利用者のお薬手帳・処方薬の説明書などを確認して必要な情報を把握している。持参薬は、専用の薬箱に移し整理されて保管される。看護師が主になって与薬し、実施のチェックも行っている。その際書面を用いて、食前薬・食後薬を別の欄にするなど、点検しやすい工夫がある。点眼薬や外用薬についても、点検しながら適切に取り扱っている。薬の持参を忘れた際には、相談員が自宅に取りに行ったり、家族・介護支援専門員と相談をしたりするなど、最善の方法を検討している。

【朝の会は利用者と職員の楽しいひとときになっている】

今年度から利用者が全員集まった時点で「朝の会」を行っている。日替わりで職員が司会をして、季節

や時事の話題、今日の活動予定、昼食の献立で・おやつなどを伝えている。それらをホワイトボードに記載して分かりやすく発表している。見学時、司会者は利用者に話題をふったり、質問したり、教えてもらったりしながら進めており、コミュニケーションを大切にしていた。要望が聞かれたり、思い出話しになったり、話題がふくらみ笑い声が聞かれるなど楽しい雰囲気であった。朝の会は利用者との関係を築く貴重な時間になっており継続に期待する。

○利用者調査結果

有効回答者数	18人
利用者総数	31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	61.0%	33.0%	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	66.0%	16.0%	16.0%	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	88.0%	11.0%	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	66.0%	16.0%	16.0%	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	61.0%	33.0%	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	94.0%	5.0%	0.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	66.0%	22.0%	11.0%	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	88.0%	5.0%	5.0%	無回答・非該当: 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	66.0%	16.0%	16.0%	無回答・非該当: 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%	11.0%	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	83.0%	16.0%	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	94.0%	5.0%	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	88.0%	11.0%	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	88.0%	11.0%	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	66.0%	22.0%	5.0%	無回答・非該当: 5.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立徳持高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都大田区池上6丁目40番3号
連絡先	03-5700-0700

○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) 基本方針：「心休まる時空」をコンセプトとし、ご利用者・ご家族の笑顔を頂けるサービスの提供
- 2) 経営理念：「未来への創造」～歴史を紡ぎ、今に挑戦する～地域と歩み、地域に貢献する。
- 3) 職員の資質向上、人材育成
- 4) 職員の信頼関係とコミュニケーション力とチームワーク
- 5) 安心・安全なサービスによる信頼されるサービス

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所の特徴となっている、利用者の住環境や生活習慣を踏まえた個別の機能訓練を実施しています】

作業療法士の有資格者である機能訓練指導員による個別の機能訓練を行っています。訓練プログラムについては日常生活リハビリの視点を盛り込んで作成しており、利用者宅の住環境を踏まえて、玄関の上がり框があれば階段昇降のプログラムを取り入れたり、散歩に行く生活習慣があれば、バランスを取って歩行が出来るよう屋外での歩行訓練を取り入れる等、個別のプログラムを検討しています。利用者の約8割が機能訓練を通して、向上または維持しているという結果がパンフレットに紹介されており、事業所の特徴となっています。

【併設している障害者福祉事業所や保育園、小学校、ボランティアとの交流も活発で、地域に根差した存在となっています】

併設している障害者福祉事業所と合同で、13回目を迎える「いけいけふれあいハートフルフェスタ」を開催し、多くの地域の方の参加がありました。また、近隣の保育園や小学生との異世代交流の機会もあり、園児が歌や踊りを披露してくれる等、利用者に笑顔と元気を届けています。現在、火曜日から金曜日まではお茶出しや洗い物等の日常支援を行うボランティアが日替わりで事業所に来ていたり、定期的に披露ボランティアも受け入れることで、地域の方々との良い交流の場となっており、事業所が地域に根差した存在となっていることが伺えます。

【事業所の方針や取り組みについて、懇談会等を通して利用者・家族に伝える努力をしています】

事業所の方針や取り組みについて、懇談会等を通して利用者・家族に伝える努力をしています。利用者懇談会では事業計画の内容を周知するとともに、プログラムやイベントなどに関する意見をもらう機会としています。家族懇談会は、事業内容を広く周知するほか、認知症の利用者に関する情報や要望を家族から得る機会としても役立っています。広報物を通じた周知も行っており、事業所で実施しているリハビリの効果写真やデータで分かりやすく示したパンフレットや、月ごとの活動スケジュール等を紹介した「月刊 とくもち」の配布などを行っています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【計画性のある人員配置やマンネリ化を防ぐ取り組みの進展が期待されます】

正規職員の人事異動が計画的に実施されているわけではないために、事業所をまとめていく役割を担う中核的職員の交替が多く、安定的な事業所運営につながっていない状況が推察されます。法人として、可能な限り、事業所内の人材構成のバランス等を考慮した計画的な異動などを実施していくことが望まれます。また、事業所では、勤続年数の長いベテラン職員が多いこともあり、新たなサービスの創出や業務の見直し等への取り組み姿勢がやや保守的になっている傾向が推察されます。サービスや業務のマンネリ化を防ぐ取り組みの推進が望まれます。

【事業計画に対する組織的な推進体制や、具体的な行動計画の作成と実践が望まれます】

事業計画で掲げている重点目標の達成に向けて、PDCA サイクルに沿った取り組みを進めていますが、利用者数の増加や人材育成などにおいて進捗に課題がみられます。職員間の役割分担に加えて、目標達成に向けた意識向上を促すなど、組織的な推進体制の強化が望まれます。また、目標に対する具体的な行動計画が示されていないため、取り組みの検証や達成への道すじが明確になっていない状況があります。事業所の実態に合わせて、段階を踏んでレベルアップしていくことができるよう、行動計画の作成と実践が望まれます。

【通所介護計画書の評価、見直しをする際の情報源としても、通所介護計画書と連動した内容の充実が期待されます】

在宅介護を担うデイサービス事業所として何が出来るのかという視点で長期・短期目標が掲げられ、利用者の個別・具体化されたサービス内容に沿って、介助や支援を行っています。利用者一人ひとりのサービス内容を意識した記録が残せるよう通所介護計画書を確認できるようにしていますが、現在の記録内容では利用者の日中の様子や状況が中心となっており、日々のサービス実践とケース記録の連動性についてはまだ十分とは言えない状況です。今後、通所介護計画書の評価、見直しをする際の情報源としても、内容の充実が期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	63人
利用者総数	95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%	12.0%	6.0%	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%	15.0%	3.0%	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	85.0%	7.0%	1.0%	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	65.0%	12.0%	12.0%	9.0%
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	58.0%	23.0%	7.0%	9.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	7.0%	0.0%	無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	74.0%	7.0%	14.0%	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	82.0%	9.0%	7.0%	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	69.0%	14.0%	14.0%	1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	11.0%	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%	14.0%	6.0%	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%	7.0%	7.0%	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	82.0%	7.0%	6.0%	3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	7.0%	9.0%	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	41.0%	19.0%	11.0%	28.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立羽田高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都大田区本羽田3丁目23番45号
連絡先	03-3745-7854

○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) 安全・・・安全、安心してすごしていただくように、衛生管理、感染症予防、安全な送迎を心がける。
- 2) おもてなし・・・気づきを大切に、利用者同士、利用者と職員、職員同士が相手の立場になって過ごせる場所であること。
- 3) 笑顔・・・羽田デイサービスに来てよかった、楽しみにしている場所であること。利用者、職員が共に笑顔で過ごす場所であること。
- 4) チームワーク・・・職員間の連携を大切にし、お互いがフォローしながら、利用者に快適に過ごしていただく場所であること。
- 5) 未来・・・時勢によって変化しながら、顧客志向としてのサービスであること。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ボランティアや異世代との交流、地域への外出訓練等、地域に根差した取組みが充実しています】

開設から25年を迎え、地域のボランティアとの繋がりや、保育園、幼稚園、学校等の異世代交流の機会も多く持たれています。毎年恒例の羽田祭りには地域の方の参加も多く、利用者と家族と一緒に遊びに来る等、地域に根差した交流の機会となっています。また、外出訓練の一環で羽田空港や川崎大師に出掛けたり、地域の図書館から本の貸し出しサービスを受けており、定期的に書籍の入れ替えがあるため、図書館まで足を運べない本好きの利用者にとっては、事業所を利用することで、地域の社会資源を活用出来るようにしています。

【目指すべき方向性の周知や情報共有において改善を進めています】

事業計画書を全職員に配布して、法人・事業所が目指していることの周知を図っています。毎月の職員会議では、計画実現のための具体策などについても説明を行っています。これまでは非正規職員が会議に参加することがありませんでしたが、全員参加できるように改善を図っています。また、個別のケース記録も整理を行い、情報の確認がしやすいように改めました。これまではケース会議の参加者も限られていましたが、看護師や複数の介護職員も参加するようにしたことで、その内容が充実しています。これらの取り組みにより情報共有が進んでいます。

【事業計画における重点目標への取り組みが成果を上げています】

事業計画には重点目標と、それを達成するための具体的な取り組み内容が明示されています。重点目標に関する進捗管理の仕組みとして、「重点項目シート」によるチェックが実施されており、必要な対策などを検討しています。今年度は、利用率の向上を目指す取り組みとして、曜日ごとの利用状況や個別のADLの状況等をデータ化し、新規契約が円滑にできるような対応を図っています。比較的空きのある曜日を案内する等の対応により、契約者を定員一杯まで伸ばし、利用率の向上が達成できています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者個別のニーズや、地域の状況に合わせたサービスの見直しの進展が期待されます】

利用者個別のニーズを中心にして、サービス内容の見直しに着手しています。「これまでのサービスがマンネリ化していなかったか」、「職員の都合が優先されていなかったか」、「職員同士の連携は十分であったか」という視点で振り返りを行い、職員の意識も変わりつつあります。また、狭小な路地が多いといった地域の状況に合わせて、小回りのきく送迎車の購入なども検討するなど、地域で必要とされるサービスの提供を目指しています。これらの取り組みが進展し、サービスの向上が実現されることが期待されます。

【職員全員を対象に、倫理や尊厳に関する理解をより深めていく機会の充実が期待されます】

新入職員に対するオリエンテーションの中で、倫理や尊厳についての研修を行っていますが、現在のところ非正規職員を含む職員全員を対象として、事業所内で研修の機会を設けたり、外部研修に参加するといった取り組みが少ない状況が見受けられます。研修受講やセルフチェックの実施など、職員が自身の言動などを振り返り、倫理や尊厳に関する理解をより深めていける機会の充実が期待されます。また、職員の言葉づかいやマナーについて、基本から見直す確認作業を行っているところですので、その成果も期待されます。

【通所介護計画の充実を図り、利用者毎の個別ケアへの展開が期待されます】

通所介護計画書は、在宅介護を担うデイサービス事業所として何が出来るのかという視点で作成されておらず、利用者毎に個別・具体化されたサービス内容とは言えない状況です。そのため、ケース記録内容は利用者の日中の様子や状況が中心となっており、通所介護計画書のサービス内容との連動性という点では改善の余地を残しています。今後、ケアプランで抽出された生活課題に対して、事業所として何が出来るのかという個別・具体化したサービス内容を打ち出し、利用者毎の個別ケアへの展開が期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	65人
利用者総数	103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	72.0%	13.0%	7.0%	6.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	15.0%	いれい: 4.0%	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	75.0%	10.0%	10.0%	いれい: 3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	49.0%	20.0%	9.0%	21.0%
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	61.0%	12.0%	7.0%	18.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	7.0%	6.0%	いれい: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	61.0%	13.0%	18.0%	6.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	84.0%	10.0%	どちらともいえない: 4.0%	いれい: 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	52.0%	18.0%	29.0%	いれい: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	12.0%	6.0%	いれい: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	10.0%	15.0%	いれい: 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	66.0%	12.0%	18.0%	いれい: 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	70.0%	12.0%	13.0%	いれい: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	9.0%	どちらともいえない: 4.0%	いれい: 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	47.0%	15.0%	16.0%	20.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大森高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都大田区大森西1丁目16番18号 大田区立大森高齢者在宅サービスセンター
連絡先	03-5471-2702

○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) 「未来への創造」歴史を紡ぎ今に挑戦します。
- 2) 利用者、家族のニーズを把握し、利用者本位のサービス提供に努めます。
- 3) リスクマネジメントの実践（介護事故、苦情をはじめとする運営上のリスクに対して組織的に対応します。）
- 4) 長寿園の行動基準（安全・おもてなし・笑顔・チームワーク）の推進に努めます。
- 5) コンプライアンスを遵守した施設経営を行います。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ご飯はお櫃で提供したり、陶器の食器を使用する等、家庭的な雰囲気です食事を楽しめるよう工夫しています】

家庭的な雰囲気です食事を楽しんでもらえるよう、主食はお櫃で提供し、利用者の目の前で盛り付けるようにしていたり、手で温かさを感じられるよう陶器の食器を使用しています。1人当たりのご飯のグラム数は決まっていますが、利用者と分量を相談しながら提供するようにして、コミュニケーションを図るようにしています。また、お花見、お正月、クリスマス、お正月の年4回、季節を感じられるような食材を使用した行事食を提供しています。

【2か月1サイクルで機能訓練の視点を盛り込んだ連続性のあるレクリエーションを実施しています】
常勤・非常勤のペアによる担当制で2か月分のレクリエーションの内容を検討しています。ゲームと手作業についての内容や目的等を企画書にまとめて、上肢や下肢の機能維持・向上、集中力を高めるといった機能訓練に関する視点で目的が設定されています。2か月1サイクルで企画しているため、連続性のあるプログラムとなっています。また、毎日作業療法士が考案したりリハビリ体操を、呼吸法に基づいて、利用者のリクエストに応えながら歌をうたったり、楽器を演奏する等の音楽リハビリを毎週行う等、機能訓練の視点をプログラムに盛り込んでいます。

【利用者も職員も、ともに楽しい時間を過ごせることを重視した事業所運営を実践しています】
「楽しいデイサービス」を目指して、利用者も職員も、ともに楽しい時間を過ごせることを重視しています。日常プログラムについては、職員2～3人で1組になって担当制を組んで計画的に取り組んでおり、ゲームなどでは利用者と職員が一緒になって楽しむことができます。利用者懇談会や家族懇談会の機会も設けられており、意向や要望を把握に役立っています。職員会議などの場においては、話しやすい雰囲気づくりに配慮しているほか、職員の長所や得意なスキルを生かすことを心がけた事業所運営・人材マネジメントを行っています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業環境の変化や今後の方向性等についての情報収集や、職員の理解が深まる取り組みが期待されます】

事業所は現在、来年度からの民営化を控えるなど、事業環境の大きな変化の中にあります。従来以上に、経営の安定化やサービス向上に資する取り組みに注力していくことが求められており、こうした状況について、職員の理解をさらに深め、職員一人一人がより主体的に事業所運営に関わっていくことが期待されます。また、地域包括支援センターなどから提供される地域ニーズに関する情報や、介護保険改正等の事業環境の変化に関する情報などについて、事業所内で組織的に検討や分析を行って、事業展開やサービス内容に生かす取り組みの進展も期待されます

【業務の標準化を図るツールとしても、事業所がこれまで培ってきたノウハウをマニュアルに落とし込むことが期待されます】

業務の標準化を図るために事業所独自のマニュアルと手順書を作成し、いつでも確認できるよう保管するとともに、職員へも配布しています。しかし、定期的な見直しが行われておらず、事業所がこれまで培ってきたノウハウが十分にマニュアルに落とし込まれてはいません。今後、業務の標準化を図るためのツールとして活用できるよう、現場の実態に即した内容をマニュアルに反映させるとともに、研修等で目を通す機会を設けていく等、マニュアルの活用方法の工夫が期待されます。

【通所介護計画の充実を図り、利用者毎の個別ケアへの展開が期待されます】

通所介護計画書は、在宅介護を担うデイサービス事業所として何が出来るのかという視点で作成されておらず、利用者毎に個別・具体化されたサービス内容とは言えない状況です。そのため、ケース記録内容は利用者の日中の様子や状況が中心となっており、通所介護計画書のサービス内容との連動性という点では改善の余地を残しています。今後、ケアプランで抽出された生活課題に対して、事業所として何が出来るのかという個別・具体化したサービス内容を打ち出し、利用者毎の個別ケアへの展開が期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	52人
利用者総数	105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%	5.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	9.0%	いゝえ: 3.0%	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	88.0%	7.0%	どちらともいえない: 3.0%	いゝえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	11.0%	5.0%	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	57.0%	23.0%	7.0%	11.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	15.0%	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	75.0%	7.0%	13.0%	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	88.0%	7.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	69.0%	11.0%	15.0%	いゝえ: 3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	82.0%	11.0%	いゝえ: 1.0%	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	80.0%	15.0%	いゝえ: 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	76.0%	9.0%	11.0%	いゝえ: 1.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明がわかりやすいか	78.0%	13.0%	5.0%	いゝえ: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	5.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 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	44.0%	23.0%	11.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立南馬込高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都大田区南馬込3丁目13番12号
連絡先	03-3777-8731

○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) 未来への創造
- 2) やすらぎの空間（とき）
- 3) 顧客本位のサービス提供
- 4) 人財育成
- 5) 地域との共生

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者に絶対的なファンになってもらえるよう多彩なレクリエーションや活動を行っています】

事業所では文化的な活動に力を入れており、朝の会の時間で利用者が季節を感じられるような俳句作りの時間を設け、各自の作品もデイルームに展示されています。また、ボランティアが講師を務める、七宝焼きや押し花、書道、音楽療法、動画の会、足つぼマッサージ、朗読、手話ダンス等、ものづくり作業については一部有料もありますが、多彩な活動が行われています。その他、季節毎の外出訓練や幼稚園、小学生、中学生等の異年齢との交流の機会も設ける等、様々なレクリエーションを通じて、利用者に絶対的なファンになってもらえるよう取り組んでいます。

【利用者の意欲を引出しながら、積極的に活動に参加してもらえるようなアプローチを行っています】

新人職員を育成するための研修計画の1ヶ月目で言葉遣いや関わり方等のサービスマナーについてOFF-JTを通して学んでいます。レクリエーションや集団体操へのお誘いも、集団生活ですが、利用者個人を大切にしており、一人ひとりのサインを組みながら、個別に対応するように努めています。日々のレクリエーションは機能訓練の視点を明確にした企画提案書を作成して実施していたり、目的をしっかり持った外出訓練を行う等、利用者の意欲を引出しながら、積極的に活動に参加してもらえるようなアプローチを行っています。

【「やすらぎの空間（とき）～居心地の良い場所～」をコンセプトに職員一人一人の長所を生かした組織マネジメントを実践しています】

事業所では、「やすらぎの空間（とき）～居心地の良い場所～」をコンセプトに掲げて、利用ニーズを満たすサービスの提供に努めています。集団でのにぎやかで楽しい活動に加えて、利用者一人一人の「個」を大切にしたサービスの充実を目指しています。また、職員一人一人の長所を伸ばす役割分担を考えて、サービス改善に生かしています。会議においても話しやすい雰囲気をつくり、最初からダメと思うのではなく、思ったことを発言し、検討してみる姿勢を大事にしています。こうした取り組みが組織活性化と、職員の意欲向上につながっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【法人として、人員配置における意図や計画性を明示するとともに、中堅職員の育成で成果を上げていくことが望めます】

人事異動が計画的に実施されているわけではなく、事業所をまとめていく中核的職員の交替が多く、安定的な事業所運営につながっていない状況やスーパーバイズができる職員の不足といった状況が推察されます。法人として、可能な限り、事業所内の人材構成のバランス等を考慮した計画的な異動などを実施していくことや、人員配置の意図を明示して、正規職員が職場の中での役割を自覚できるようにしていくことが期待されます。一方で、中堅職員育成のための研修体系の整備・研修実施という取り組みが始まっており、今後の成果が期待されます。

【要望や意向を把握する懇談会やアンケートの定期的な実施や、相談窓口のさらなる周知が期待されます】

利用者の要望や意向を把握する機会として、利用者懇談会、家族懇談会、サービスアンケートなどの仕組みがありますが、不定期での実施となっています。直接、要望や意向を伝えることができる利用者や家族以外の幅広い意見を集めるためにも、今後の定期的な実施が期待されます。また、今回の利用者アンケートでは、「オンブズマン制度や第三者委員について相談できることを分かりやすく伝えてくれたか」という問いに対する肯定的な回答が34%に止まっています。制度のさらなる周知や、第三者委員が来訪する機会を増やす等の工夫が望めます。

【通所介護計画の充実を図り、利用者毎の個別ケアへの展開が期待されます】

通所介護計画書は、在宅介護を担うデイサービス事業所として何が出来るのかという視点で作成されておらず、利用者毎に個別・具体化されたサービス内容とは言えない状況です。そのため、ケース記録内容は利用者の日中の様子や状況が中心となっており、通所介護計画書のサービス内容との連動性という点では改善の余地を残しています。今後、ケアプランで抽出された生活課題に対して、事業所として何が出来るのかという個別・具体化したサービス内容を打ち出し、利用者毎の個別ケアへの展開が期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	52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	78.0%	15.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	11.0%	5.0%	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	88.0%	9.0%	どちらともいえない: 1.0%	いゝえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	71.0%	9.0%	5.0%	13.0%
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	53.0%	30.0%	9.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%	11.0%	いゝえ: 1.0%	無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	7.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	88.0%	5.0%	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	53.0%	17.0%	28.0%	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	92.0%	1.0%	いゝえ: 1.0%	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	78.0%	7.0%	11.0%	いゝえ: 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	71.0%	15.0%	5.0%	7.0%
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	75.0%	15.0%	7.0%	いゝえ: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	11.0%	7.0%	9.0%
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	34.0%	21.0%	13.0%	30.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立蒲田高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都大田区蒲田2丁目8番8号
連絡先	03-5710-0782

○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) ご利用者様の尊厳を守り、地域の中で自分らしい生活が維持できるよう支援します。
- 2) 併設施設の特性を活かしご利用者様、ご家族様に「利用して良かった」と評価される施設を目指します
- 3) 地域住民に寄り添い、地域に根ざしたサービスを提供します。
- 4) 地域への発信やボランティア活動の場として、地域に開かれた施設を目指します。
- 5) 未来の福祉を支える人材育成の場として、積極的に実習生を受け入れます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【お盆に乗りきらないボリュームの食事や旬の食材を使用した行事食、コーヒーサービス等の食事を通した多彩な取組みを行っています】

食事は併設の特別養護老人ホームの献立より1品多くなっており、パンフレットの謳い文句通り、お盆に乗りきらないくらいのボリュームです。また、汁物は配膳前によそったり、麺類の日には利用者の目の前で麺の湯切りをして、熱々を食べられるようにしています。季節を感じられる旬の食材を使用した行事食を七夕、敬老会、忘年会、お花見の年4回提供したり、利用者にも好評となっている、毎月5の付く日は手作りおやつと一緒に本格的なドリップコーヒーが味わえるコーヒーサービスを行う等、食事を通した多彩な取組みを行っています。

【午後の活動は集団と小グループの選択制のレクリエーションを行っており、毎月児童館の子どもたちとの交流の機会も設けています】

午後の活動は集団レクリエーションと少人数で行う活動を選択できるように2種類設定しています。集団レクリエーションでは、対戦型の風船バレーやサッカー等のゲームを行い、少人数で行う活動では、民謡や折り紙、書道、大正琴、手芸、お話しクラブ等のボランティア講師を招いたクラブ活動や創作活動、頭を使ったゲーム等を行っています。また、隣接している児童館の子どもたちと毎月交流する機会を設けており、利用者と一緒に歌をうたったり、ダンスを披露する等、異年齢交流を通して、利用者に笑顔と元気を届けてくれています。

【利用者の要望や意向に対する組織一丸となった取り組みが、高い満足度に成果となって表れています】

事業所内の各種会議や委員会活動等を通じて、組織的にサービス向上のための取り組みを進めています。職員全員が参加する職員会議の他に、サービス内容検討会議やマニュアル検討会議、レクリエーション検討会議など、サービスの質向上を目的とした会議を開催しており、職員間で役割分担をして検討を重ねています。要望の多い送迎や食事に対する改善を図るなど、対応を進めています。今回の利用者

家族アンケートでは、非常に高い満足度を示す結果が得られており、組織一丸となった取り組みの成果と推察されます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【個人別研修予定表に基づく、人材育成の計画的実施が期待されます】

接遇、食事、移動、排泄、入浴など55項目にわたるスキルチェックの実施と、面談により聴取したキャリアアップの希望等を参考にして、個人別の研修予定表を作成しています。職員ごとに習得すべき知識やスキルを明らかにするとともに、着実に受講ができるような配慮をしています。現在のところ、内部研修の受講者が少ないことや、外部研修参加者による事業所内でのフィードバック研修の実施による職場全体での共有等が課題となっています。計画的な人材育成の実施ができるよう、今後の進展が期待されます。

【レクリエーションに対する意欲を引き出すためにも、機能訓練の視点での目的や効果等を集約していくことが期待されます】

機能訓練指導員による個別の機能訓練を行っており、利用者の住環境を踏まえて、日常生活リハビリの視点でプログラムを作成しています。毎日理学療法士によるリハビリ体操を、定期的に作業療法士によるハンドベルや手作業等の手先を使ったリハビリを行っています。また、毎月のレク会議ではレクリエーションの内容を検討していますが、機能訓練の視点を盛り込んだ目的の設定には至っていません。今後、利用者の意欲を引き出すためにも、機能訓練の視点を盛り込んだレクリエーションの目的や効果等の内容の集約が期待されます。

【通所介護計画の充実を図り、利用者毎の個別ケアへの展開が期待されます】

通所介護計画書は、在宅介護を担うデイサービス事業所として何が出来るのかという視点で作成されておらず、利用者毎に個別・具体化されたサービス内容とは言えない状況です。そのため、ケース記録内容は利用者の日中の様子や状況が中心となっており、通所介護計画書のサービス内容との連動性という点では改善の余地を残しています。今後、ケアプランで抽出された生活課題に対して、事業所として何が出来るのかという個別・具体化したサービス内容を打ち出し、利用者毎の個別ケアへの展開が期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	73人
利用者総数	115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	73.0%	20.0%	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	76.0%	15.0%	5.0%	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	86.0%	5.0%	6.0%	いゝえ: 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	16.0%	5.0%	9.0%
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	56.0%	26.0%	5.0%	12.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	10.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	78.0%	6.0%	10.0%	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	83.0%	5.0%	8.0%	いゝえ: 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	61.0%	15.0%	20.0%	いゝえ: 2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	8.0%	いゝえ: 1.0%	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	80.0%	6.0%	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	83.0%	9.0%	5.0%	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	82.0%	10.0%	5.0%	いゝえ: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	12.0%	10.0%	いゝえ: 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	41.0%	27.0%	5.0%	26.0%