

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	社会福祉法人奉優会
事業所名	等々力の家デイホーム
所在地	東京都世田谷区等々力8丁目26番16号
連絡先	03-5752-0037

○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) 職員が「4 'C s w i t h T h a n k s」の行動をとる
- 2) 社会的ニーズを抽出し 住み慣れた家で安心して老いるサービスを提供する
- 3) 地域に貢献する事業 地域と連携した運営を行う
- 4) サービスの質向上のために 施設内他部署連携 エリア内・法人内通所事業所連携を図る

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【在宅生活を楽しめるような豊富なプログラムを提供している】

季節ごとの外出イベント、2か月に1度のアニマルセラピー、毎日できる麻雀、居酒屋デイ、お買いものサロン等、事業所で行われる活動は幅広く、毎日異なる内容である。月間プログラム表を見るだけで、バラエティの豊かさが伝わってくる。1日の利用者定員は43名と規模が大きいことから、どんな方でも好きな活動を楽しめるよう、毎月50名～70名のボランティアの協力を得て、利用者に楽しみを提供している。また、男性利用者には、麻雀・囲碁将棋などの個別活動を楽しまれる方も多い。

【利用者の細やかなニーズに柔軟に対応している】

事業所が力を入れている生活基盤サービスの一環とし、利用者の自宅のテレビの修理やゴミ捨て、夕食提供および夕食持ち帰り、週1回の元美容師の職員によるヘアカット、買い物同行などを実施し、利用者・家族から好評を得ている。利用者のニーズに柔軟に対応している。

【利用者・家族・利用希望者等に、ソーシャルメディアを活用し、事業所の情報をタイムリーに提供している】

利用希望者等に対しては、ホームページ、ブログ、フェイスブック、ツイッターなどのインターネット上で情報発信している。ホームページは、多い日で3回更新されており、文章や写真で事業所の活動を伝えている。他事業所と比較して、提供している情報量は多く、その提供方法も多様である。在宅生活を「支える＝生活基盤サービス」「機能維持＝生活リハビリ」「楽しむ＝プログラム」の三本柱を中心に記事を発信し、ソーシャルメディアを活用することで、効果的な広報活動を展開している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【食事の時間が楽しくなるような工夫を期待したい】

利用者調査では、「食事の献立や食事介助などに満足されていますか」に対して、回答者の74.5%が満足と返答している。ただし、利用者から「汁物がもう少し温かいとなお良い」など食事への要望が寄せられた。また、利用者が40名以上であるため、配膳に時間がかかり、食べ始める時間に席によって時間差が生じている。音楽をかけたり、テーブルに花を飾る、職員の声かけ、イベントの工夫など、食事が楽しくなるような工夫を期待したい。

【定期的なアセスメントの実施とその記録が望まれる】

ケアマネジャーからの利用申込書に、生活相談員が自宅訪問時に観察・聴き取りした内容を赤字で追記し、アセスメントとしている。さらに、別紙で詳細な本人の状況をまとめ、職員間で共有化している。しかし、その後の計画更新時のアセスメントの記録がない。アセスメントは利用者の在宅生活を継続していくために、何が問題なのか、その原因に明確化していくもので、計画の根拠となるものである。そのため、定期的なアセスメントの実施とその記録が望まれる。

【ITを活用し、職員間の情報共有のより一層の取り組みが望まれる】

利用者情報は、朝礼と申し送り表にて伝達している。また、送迎時に家族から聞いた情報や、利用者の特変があった際には、決められた特記用紙に記録し、職員間で情報を共有している。職員も勤務形態も多様で、週数日勤務のパート職員も少なくないため、職員間の情報共有は課題となっている。一方、連絡帳やケース記録は手書きで、利用者情報は各種シートに分散している。介護ソフトも導入されているが、十分に活用していない。今後は、ITを活用し、職員間の情報共有のより一層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**【在宅生活を続けるためのリハビリとして、遊歩倶楽部を設けている】**

正面玄関からデイルームまでの幅広い廊下スペースを活用して、「遊歩倶楽部」と名称した歩行訓練を実施している。利用者の歩行意欲向上の施策に加え、歩行訓練によりみんなで作り上げる壁画プログラムも導入し、利用者の機能向上につなげている。業界新聞社2社からの取材もあり、広報活動のみならず、利用者・職員ともさらに取り組みへの意欲が増している。

【「生活基盤サービス」の充実を図り、利用者の在宅生活を支えている】

利用者が地域で暮らしていけるよう、利用者の細やかなニーズに応えるという「生活基盤サービス」の充実に取り組んでいる。11月末の訪問調査の時点で、送迎時のゴミ捨て1名、夕食提供および夕食持ち帰り20名、週1回の元美容師の職員によるヘアカット利用月間8～12名、月1回の買い物外出5～6名などである。さらに今年度、併設の特別養護老人ホームでも利用している歯科医の無料歯科検診を導入し、利用者・家族から喜ばれている。

【職員育成に向けた研修体制が充実している】

法人通所事業部の中に育成委員会を設け、計画的に職員育成を行っている。そこでは、初任者研修（月1回）、現任者研修（月1回）、中堅職員向けの勉強会、リーダー技術研修、選抜リーダー研修などの階層別スキルアップ研修を実施し、当事業所からも職員を派遣している。毎月、全体会議の中で、職場内研修を実施している。今年度は、障害者雇用、体操・歩行について、コミュニケーションスキルなどの業務に必要なテーマを幅広く選択し、職員の知識・スキルの向上を図るとともに、意識向上を図るよう取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	57人
利用者総数	104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% 1.0% 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0% 19.0% 1.0% 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	92.0% 5.0% 0.0% 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0% 14.0% 8.0% 7.0%
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% 14.0% 7.0% 5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0% 12.0% 1.0% 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0% 1.0% 1.0% 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	82.0% 7.0% 10.0% 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	71.0% 12.0% 15.0% 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% 3.0% 1.0% 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	91.0% 5.0% 3.0% 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	89.0% 7.0% 1.0% 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	84.0% 8.0% 5.0% 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0% 8.0% 0.0% 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	50.0% 19.0% 7.0% 22.0%

■ 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	社会福祉法人東京さくら福祉会
事業所名	デイサービスセンターさくら草
所在地	東京都世田谷区桜丘4丁目7番17号
連絡先	03-5477-2189

○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) 利用者の人権を尊重し、個々のニーズに応じたケアを目指す。
- 2) ケアマネジャーをはじめ多職種との連携を強化し、チームケアを目指す。
- 3) 職員が働きやすく、力量を向上することができる民主的な職場を作る。
- 4) 社会福祉法人として、地域貢献ができるよう地域との連携を強化する。
- 5) 社会保障制度を充実する立場で、日々の実践を行っていく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【断らない姿勢を基本に、困難ケースや介護度の高い利用者を受け入れ支援をしている】

法人は医療・介護・福祉のネットワークを持ち、住み慣れた街で誰もが安全・安心できる介護を展開している。事業所は居宅介護支援事業所、訪問介護事業所、グループホームを合築した複合介護施設の中にあり、地域の受け皿として、断らない姿勢を基本に、困難ケースや介護度の高い利用者を受け入れ支援をしている。認知症等の症状により来所拒否の強い利用者を粘り強く説得したり、全介助が必要な利用者には特性をよく理解し、その人に合った対応をしている。利用者一人ひとりに向き合った温かい支援が育まれている。

【健康相談や3ヶ月毎の「健康チェック表」で利用者の身体・生活状況を把握して健康維持に取り組んでいる】

健康関連団体とつながりがあり、健康に関する情報や資料収集、研修参加など利用者の健康維持の取り組みに力を入れている。前管理者を含めた5人の非常勤看護師を中心に家族や利用者の様々な健康相談や健康管理に応じ、緊急時は看護師の指示を仰ぎ職員間で連携して役割分担をし迅速な対応に努め、安心した生活を支援している。健康週間を設定し、3ヶ月毎に独自の「健康チェック表」で食事・体・睡眠・排便・外出頻度・転倒や生活上の変化など12項目の身体・生活状況を詳細に把握し、家族やケアマネジャーと連携して健康維持・改善に取り組んでいる。

【地域のボランティアの多彩な活動により利用者の生活の質の向上につながっている】

事業所は、積極的に地域のボランティアを受け入れている。ヨガ体操、ギター弾語り、音楽レクリエーション、書道、絵手紙、アロマレクリエーション、チェロライブなど多岐にわたって特技の提供や傾聴、厨房・レクリエーションの補助など月に10人くらいが日々利用者に関わりをもっている。利用者のリハビリ効果をあげるとともに生活の質の向上につながっている。利用者からも、色々な人が来てくれて楽しいことがたくさんあるという声が多数あがっている。事業所は年1回ボランティアと食事の場を設け、日頃の思いを汲み取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）

【一層のサービス向上に活動状況を知らせる広報紙の作成やアンケート調査の実施が望まれる】

事業所情報はパンフレット、リーフレット、ホームページ等で発信しているが、家族会がないこともあり利用者の活動状況を定期的に家族などに提供する広報紙の作成が望まれる。利用者に配布している予定表と献立表を盛り込み、利用者の写真や事業所の取り組みなどの広報紙を家族に届け、地域にも配付することで一層の家族の安心感と事業所の透明性につながる。また、連絡ノートや会話から利用者・家族の意見を集約しているが、アンケート調査が途切れているので、アンケートを実施して、利用者意向を分析、サービス向上を図ることが望まれる。

【通所介護計画と連動した介護記録の記載方法と管理日誌の内容整理の改善が求められる】

利用者の「個別介護記録」は実施内容を見やすく記録しているが、介護計画の目標と連動した記載でないため、目標に向かって援助した結果がどうであったかが不明確である。計画を意識した支援をする上でも記載方法の改善と計画の見直しをする際のモニタリング表の作成が望まれる。また、「管理日誌」は業務内容、利用者状況、連絡事項を集約して記載しているが、連絡事項が多いと書ききれずメモ用紙の添付が見られている。出勤日でない日の読み込みの徹底にも課題がでており、情報モレの一因にもなることから内容を整理する改善が求められる。

【事業所内は安全性や快適性に留意しているが、休息場所の工夫に期待したい】

事業所内の汚れに気がついた職員は、率先してその都度きれいにし、テーブルには花が飾られ、利用者は和やかに過ごしているが、落ち着いて休息できるスペースの工夫が課題となっている。ベッドが置かれている静養室はあるが、荷物も置かれていてゆったりと休める空間といえず、フロア壁面に配置してあるベッドも、落ち着いて休息をするには改善が必要で、職員もベッドの配置の問題点を表明している。フロア全体のレイアウトを職員間でアイデアを出し合い、落ち着いて休息できるスペースを工夫するなど、更なる環境整備に期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員提案で土曜の定員拡大や祝日営業の拡大の実施計画でサービス向上を図っている】

職場会議の内容の充実を目指しており、できるだけ多くの職員参加のもと、全員が意見を出せるように取り組んでいる。日常業務に対する見直しについて職員から提案、提起されたものは、議論して必要な改善はその都度進めている。平成27年1月から職員提案で、土曜日の定員を20名から25名に増員し、祝日も営業日を増やす計画になっている。土・祝日の利用希望者の利用をやすくするとともに、安定した収益を持続できるようサービスの向上を図っている。

【「入浴指示書」を基に個々のニーズに応じ、安全で快適な入浴サービスに力を入れている】

利用者の入浴は、主治医による「入浴指示書」を基に看護師が健康状態チェックを行い、ベテラン職員が身体状況に留意して安全な入浴や利用者のニーズに応じた支援を実施している。自立浴槽2台と機械浴槽1台で、利用者の希望や身体機能に応じ福祉用具や浴槽を使い分け支援している。週3回の入浴希望者や午後入浴希望がありそうな場合は職員が複数で準備し対応するなど、柔軟に利用者の要望に沿えるように入浴サービスに力を入れて取り組んでいる。浴室はパネルヒーターを設置し、脱衣所と共に清掃が行き届き安全、快適な環境整備ができている。

【利用者の生活の変化を見逃さないように、「健康チェック表」で3ヶ月毎に検証している】

「健康週間」を設け、普段の活動をしてもらいながら、3ヶ月毎に、事業所独自に作成した「健康チェック表」で利用者一人ひとりの体重、握力、10メートル歩行の測定をしている。また、健康チェック

表に記載してある「食べ物うまく噛めるか」、「飲み込みはどうか」、「夜は眠れているか」、「トイレの1日回数・お通じの状態」、「外出回数」、「外出の時は荷物を持てるか」、「1ヶ月の間に転倒したことがあるか」、「1ヶ月の間に生活上の変化やできごとがあったか」など12項目を聴き取り記録して、利用者の身体や生活の変化に気をつけている。

○利用者調査結果

有効回答者数	30人
利用者総数	47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% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0% 10.0% 10.0% いれえ: 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	80.0% 16.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0% 6.0% 23.0% いれえ: 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	50.0% 33.0% 6.0% 10.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0% 6.0% 6.0% いれえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0% 6.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 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	60.0% 6.0% 30.0% いれえ: 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	40.0% 53.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0% 10.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0% 10.0% 10.0% 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	56.0% 23.0% 20.0% いれえ: 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	53.0% 20.0% 23.0% いれえ: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	63.0% 30.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 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	33.0% 16.0% 16.0% 33.0%

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	社会福祉法人奉優会
事業所名	デイホーム奥沢
所在地	東京都世田谷区奥沢2丁目23番1号
連絡先	03-5726-3011

○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) 利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切に
- 2) 社会ニーズの発見から充足
- 3) 品質マネジメントシステムを継続的に改善する
- 4) 「4 'C s w i t h T h a n k s」の行動をする

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【外出の機会を多様に設け、非日常の楽しみの機会を提供している】

お天気の良い日は、散歩に出かけ、季節を感じ、心地よいひと時を過ごしている。また、買い物外出の日を設け、近くのスーパーマーケットに車で出かけ、好きなものを選んで購入している。昼食外食も行い、景色を楽しみながら、いつもと異なった食事を楽しんでいる。さらに誕生日昼食などで近隣のレストランで出かけており、年に一度の楽しい行事となっている。その他、「日帰り旅行」も実施している。「日帰り旅行」はすべて利用者実費負担で行い、希望者に実施している。

【地域でできる限り長く暮らし続けることができるよう、生活基盤型サービスを提供している】

利用者、家族の在宅生活が充実できるよう、また、地域でできる限り長く暮らし続けることができるよう、生活基盤型サービスを提供している。通院への送り迎え、夕食持ち帰り、夕食付き延長サービス、買い物外出、ヘアカットなどである。また、月5回、買い物外出の機会を提供しており、利用者は自分の目でみて、商品を選ぶ楽しみを得ている。現在、新たなスーパーを開発しているところである。

【定期的にカンファレンスを実施し、利用者個々に合った支援ができるようにしている】

3つのグループに分かれ、利用者個々の通所介護計画書のモニタリング・評価を適切に行っている。カンファレンスを通して、利用者に対する良い介助の方法や有益な情報を持っている職員が意見を出しあい、通所介護計画書に反映している。カンファレンスを定期的の実施することで、利用者個々のケアの改善について皆で議論し、利用者個々に合った支援ができるようにしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【アセスメントのさらなる充実が望まれる】

サービス契約時には、担当のケアマネジャーからの「利用者申込書」にて利用者情報を把握し、アセスメントは「利用者申込書」に追記しており、アセスメント表の整備が課題となっている。アセスメントは、ニーズを把握し、課題解決のカギを導き出し、支援の方向性、目標を把握するための必要な業務である。より良き支援のために、アセスメントのさらなる充実が望まれる。

【利用者懇談会など、利用者の要望をサービス改善につなげるよう、より一層の取り組みが望まれる。】

利用者調査では、沢山の要望が寄せられていた。たとえば、カラオケの順番や外出希望などである。職

員が直接利用者にやりたいことを聴いて、利用者の希望にあったサークル活動を提供している。利用者の平均介護度は2.3である。利用者懇談会など、利用者の要望をサービス改善につなげるよう、より一層の取り組みが望まれる。

【業務水準に向けたより一層の取り組みが望まれる】

職員アンケートでは、「さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している」について、一般職員について自己評価が低かった。この点に関して、皆で検討し、業務水準に向けたより一層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

【多様なボランティアを導入し、利用者の生活の幅を広げている】

多様なボランティアを導入し、利用者の生活の幅を広げている。フルートの演奏、唱歌・軍歌・演歌・フォークソングなどのバンド演奏、バイオリン、アコーディオン演奏、折り紙、民謡と歌、歌とバイオリン演奏、アロママッサージ、ハンドベル、マジックなどである。利用者は、ボランティアと一緒に歌を口ずさみながら懐かしい歌や楽器の音色を楽しんでいる。アロママッサージでは、男性利用者もラベンダーなどのアロマの香りとボランティアによる手のマッサージでリラックスしている。ボランティアと職員によるフラダンスも人気である。

【児童・学生と交流し、異世代交流を持ち、利用者の生活の幅を広げている】

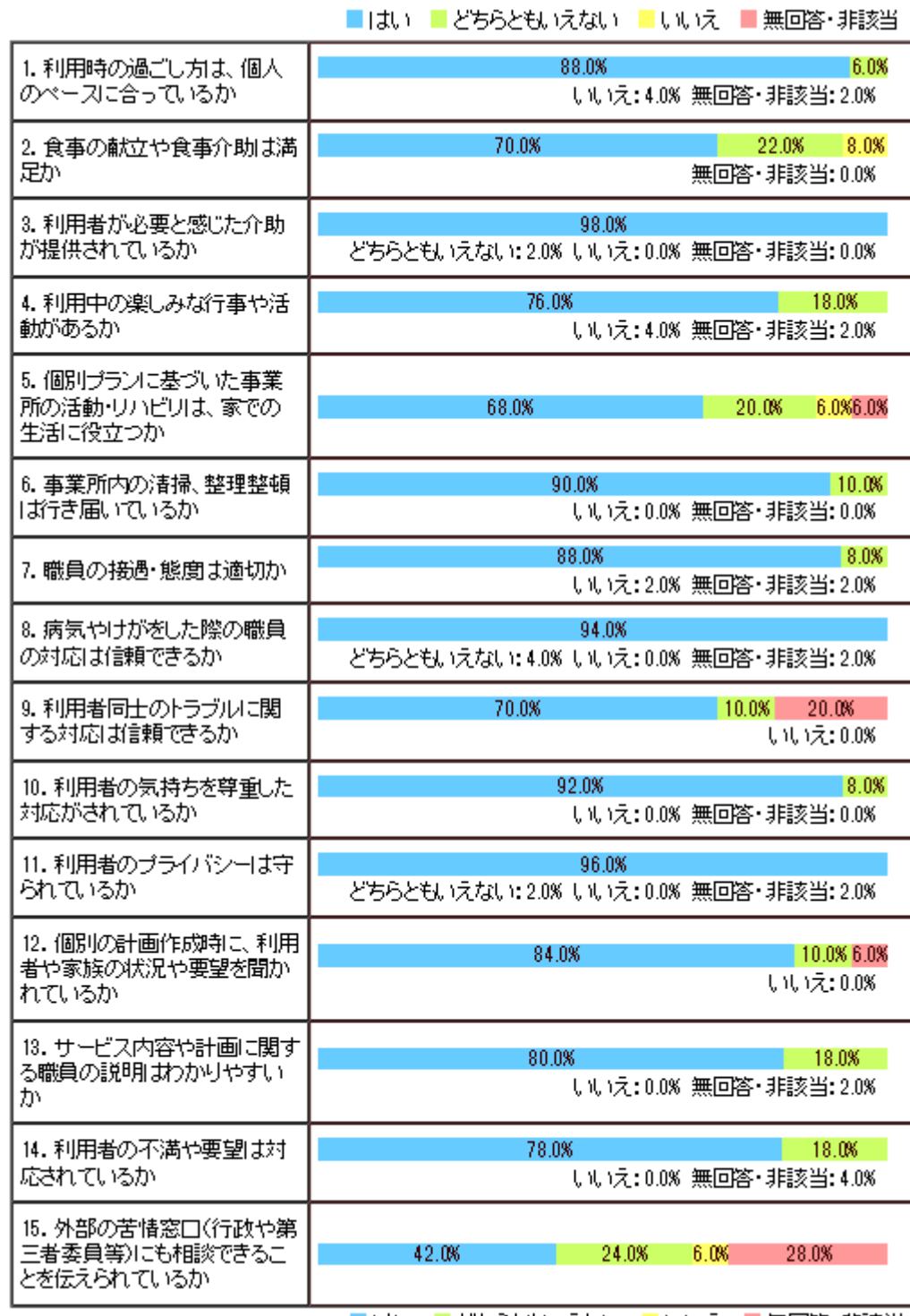
保育園の園児が来所し、利用者の前で踊ったり、歌ったり、ゲームを一緒にしている。小学校の夏祭りの盆踊りに出かけている。小学校の児童が当事業所に来所し、利用者と一緒に遊び、昔の遊びを教えてもらったり、昔のこの地域の話の聴いたりして一緒に過ごしている。また、2校の中学校から職業実習で生徒が訪れている。2か所の大学から教職免許取得で学生が来所し、利用者の話し相手になっている。このように児童・学生と交流し、異世代交流を設け、利用者の生活の幅を広げている。

【外出の機会を多く設け、気分転換をしている】

毎週、月曜日お散歩クラブを実施し、お花や木々を觀賞しながら散歩している。誕生日昼食などで近隣のレストランで出かけたり、近隣の寿司屋が出張寿司（出前寿司）にも来ている。2か月ごとに外出活動をしている。日曜日に年に一度のお楽しみ行事である「日帰り旅行」を実施している。「日帰り旅行」はすべて利用者実費負担で行い、希望者に実施している。他県まで出かけ、家族も含め総勢32名の利用者・家族が参加している。

○利用者調査結果

有効回答者数	50人
利用者総数	124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	社会福祉法人奉優会
事業所名	デイホーム野沢
所在地	東京都世田谷区野沢1丁目35番8号 アクティ三軒茶屋A棟1階
連絡先	03-5431-6865

○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) 利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切に
- 2) 社会ニーズの発見から充足
- 3) 品質マネジメントシステムを継続的に改善する
- 4) 「4 'C s w i t h T h a n k s」の行動をする

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の自主性を尊重し、選択肢を提供し、好きなサークル活動に参加していただいている】

利用者がその日の気分でやりたいことを、やりたいときに選んで活動に参加していただいている。そのため、当日の朝の段階で参加したいプログラムを利用者一人ひとりに確認している。「何がしたいか」と聴いても、答えにくいこともあるため、選択肢をいくつか提供して選んでもらっている。利用者は「字を書きたいから通所する」「孫にプレゼントするため手工芸をする」など目的意識を持って参加している。さらに利用者からの要望を取り入れ、お出かけサークルが始まっている。

【多様な地域ボランティアを導入し、和菓子教室や手工芸等、様々な活動を提供している】

積極的に地域のボランティアを導入し、利用者に様々なプログラムを提供している。臨床美術、和菓子教室、手工芸、書道等は、ボランティアが講師となり、利用者に人気の活動プログラムである。今年度から新たに書道や傾聴のボランティアも導入している。また、今年度から定期的にボランティアとして活動している方々を対象に面談を行い、ボランティアの希望や想いを聴き取り、ボランティアの方々がやりがいや達成感を持てるようサポートしている。

【事業所周囲を散策したり、外食するなど、積極的に地域に出かけている】

事業所は散歩に適した立地にあり、少人数の散歩の活動として、近隣のお寺、緑道、団地内の中庭などを散策している。全体で実施している外出行事では、紅葉や桜の見物、デパートやファミリーレストランに昼食を食べに行く企画を実施している。延べ115人前後の方が参加され、希望者全員が参加でき、利用者に喜ばれている。隣接する喫茶店はおやつ外出で利用し、利用者のリクエストに合わせて出かけている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【生活リハビリになるような活動メニューのより一層の工夫が望まれる】

利用者調査では、身体を動かす活動メニューへの期待や「もう少し歩く時間が欲しい」などの要望が寄せられていた。希望される利用者を対象に、少人数のセラバンド体操のサークルを実施しているが、生活リハビリになるような活動メニューのより一層の工夫が望まれる。

【地域の中での当事業所のあり方についてより一層の検討を期待する】

事業所責任者は、地域ニーズに合った、他社と差別化が図れるサービスのコンセプトと戦略立案が必要と考えている。毎月、居宅介護支援事業所に赴き、目標達成度状況報告書を持参し、利用者の様子を伝えている。電話・連絡帳でのやり取りや家族会（年3回）を通して、家族との情報交換も行っている。利用者・家族・居宅介護支援事業所を含む地域の方々からの要望を受け止め、地域の中での当事業所のあり方（存在価値・存在意義）について検討されることを期待する。

【組織内の意思疎通に向けたより一層の取り組みが望まれる】

職員アンケートでは、全般的に一般職員の自己評価が低い結果となっている。組織内のタテとヨコのコミュニケーションの活発化や意思疎通に関して、より一層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**【利用者の在宅生活を支える取り組みをさまざま行っている】**

利用者の在宅生活を支える取り組みをさまざま行っている。夕食持ち帰りやヘアカットなどである。ヘアカットは月約10名の利用者が利用している。また、通所が休みの日も、買い物・調理が困難な場合も、緊急配食も可能である。

【ボランティアを通して、地域連携の拠点としての取り組みを行っている】

事業所の通りに面したガラス面に「ボランティア大募集」の貼り紙を貼るなどして、ボランティアの拡大に取り組んだ。同時にすでに活動中のボランティアの方々にも個別に話を聴き取り、ニーズをヒアリングし、利用者満足・ボランティア満足両方の視点で一人ひとりにあったボランティア活動をコーディネートした。その中、15年間引きこもり状態であった方が囲碁将棋のボランティアとして活動し、今では「自分を待っていてくれる人がいるのが嬉しい」と社会復帰の切っ掛けとなっている。今年度、ボランティア同士が交流できる感謝祭を実施予定である。

【職員育成の仕組み、その実施は充実している】

職員育成は、法人主催、通所事業部主催、通所事業部内同一エリア内交換研修、事業所内研修などの重層的な仕組みを設けている。毎月の全体会議の中で勉強会を実施し、介護職として必要な知識の取得とスキルアップを図っている。個別にスキルアップが必要と思われる場合は、外部の研修へも参加してもらっている。参加後は、全体会議の場で、他職員へ情報共有の意味も含め、報告会をしている。また、法人として、キャリアアップ申請書をもとに、中長期育成を検討している。

○利用者調査結果

有効回答者数	50人
利用者総数	89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%	22.0%	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	70.0%	28.0%	いゝえ: 2.0%	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	92.0%	6.0%	いゝえ: 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%	14.0%	いゝえ: 4.0%	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%	32.0%	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	88.0%	8.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	10.0%	いゝえ: 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	92.0%	6.0%	どちらともいえない: 2.0%	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	56.0%	22.0%	22.0%	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%	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	84.0%	16.0%	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	76.0%	16.0%	8.0%	いゝえ: 0.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	68.0%	30.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	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	40.0%	30.0%	6.0%	24.0%

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	社会福祉法人奉優会
事業所名	奉優デイサービス池尻
所在地	東京都世田谷区池尻 2 丁目 3 番 45 号
連絡先	03-5779-9131

○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) 職員が「4 'C s w i t h T h a n k s」の行動をとる
- 2) 社会的ニーズを抽出し 住み慣れた家で安心して老いるサービスを提供する
- 3) 地域に貢献する事業 地域と連携した運営を行う
- 4) サービスの質向上のために 施設内他部署連携 エリア内・法人内通所事業所連携を図る

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【外出の機会を多く設け、非日常の楽しみの機会を提供している】

天気の良い日は近くの園に散歩に出かけている。また、チラシをみて、「行ってみたい」との利用者の声を受け、急遽近くにあるファミリーレストランに出かけ、メニューを見て好きなものを注文している。蕎麦を食べに行くという昼食外出も行っている。毎月恒例になっているコーヒー外出もあり、数種類のパンの中から好きなモノを選び、コーヒーと共に楽しんでいる。秋には紅葉ドライブを実施し、色づいたイチョウなどをみて楽しんでいる。近くの幼稚園のバザーや運動会にも出かけ、孫の世代との交流の機会もある。

【住み慣れた自宅でできる限り暮らしていけるよう、「生活基盤型プログラム」を提供している】

住み慣れた自宅でできる限り暮らしていけるよう、「生活基盤型プログラム」を提供している。月2回、ヘアカットの機会があり、スポット参加での利用も可能である。また、スーパーへのお買い物プログラムでは、週1回、近くにあるスーパーへ車で買い物に行っている。重いお米や朝食のジュース類を買う方、夕食に召し上がるお弁当を買いに行く方など、それぞれが買い物を楽しんでいる。そのほか、夕食用としてお弁当持ち帰りも可能である。また、本人の体力に合わせ、早朝・延長の選べる7コースのサービス時間を提案している。

【趣味サークル活動が多種多様で、利用者は好きな活動を選んで参加している】

コーラス・園芸・ハイク・調理・書道・麻雀・囲碁・将棋・絵画・陶芸・カラオケなどの趣味サークル活動が多彩である。そのほか、脳が活性化し、認知症の症状が改善されることを目的として開発された臨床美術の時間もある。利用者から大人気のフラワーアレンジメントでは地域のお花屋さんが講師となり、季節の花を活け、自宅に持ち帰って飾っている。利用者は好きな活動を選んで参加している。同一法人世田谷エリア内他事業所と合同で、のど自慢大会や作品展などを行っており、のど自慢大会ではお茶とお菓子を食べて楽しいひと時を過ごしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【生活リハビリの充実に向けて、より一層の取り組みを期待する】

機能訓練指導員（看護師兼務）1名を配置しているが、個別機能訓練の加算は取っていない。リハビリ機器は置いていないが、機能訓練指導員が事業所内で歩行訓練を行ったり、職員の見守りのもと、テーブルの周りを一周して歩行訓練を行っていた。利用者調査では「個別プランで決めた事業所での活動やリハビリが家での生活に役に立っていると思いますか」に関して、「はい」と返答した方々は回答者の56.8%であり、他設問と比較して満足度が低い。今後も、生活リハビリの充実に向けて、より一層の取り組みを期待する。

【定期的なカンファレンスの取り組みを期待する】

通所介護計画書の作成、モニタリング・評価は適切に行われているが、リーダー層が中心となっているようである。今後は、職員全員、もしくはチームに分かれて、より多くの職員が参加し、利用者個々の支援について検討されることを期待する。そうすることで、職員皆で共通認識を持ち、同じ方向性で支援することができ、職員全体の介護力向上にもつながると考える。

【非常勤職員に対する育成の仕組みの充実が望まれる】

法人で統一された通所事業マニュアルや、事業所独自の手順書を作成し、いつでも閲覧できるようにしている。新人職員に対しては、通所事業部の研修に派遣し、その後は、当事業所でOJTで育成している。一方、昨年度は常勤職員の離職はゼロであったが、非常勤職員の離職が課題となっている。特に非常勤職員に対する育成の仕組みの充実が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員と話しながら、利用者が写真つきの日記を作成している】

家族から、利用者が認知症にてデイサービスでどのように過ごしているのかわからないとの声を受け、職員が利用者の気持ちや思ったことを引き出し、写真つきの日記を作成している。できる限り本人が文章を書き、職員が活動時の様子を写真に撮り、日記に貼り付け、利用者と職員で作成している。家族に日記をみていただき、デイサービスでの活動の様子や本人の気持ちを知っていただいたり、サービス担当者会議で提示し、ケアマネジャーとのコミュニケーションツールにも役立てている。本人にとって、趣味生きがい活動の貴重な記録となっている。

【「おしゃべりカフェ」の開催など、地域に根差した施設づくりに取り組んでいる】

2か月ごとに「おしゃべりカフェ」を実施し、地域の方々が参加している。毎回、8～10名の参加でリーダーが多い。そこで、地域の困ったことの解決を聴き取り、地域の課題解決に取り組むたいと考えている。年2回のバザーを行い、その収益は東日本大震災などに募金している。また、ペットボトルのキャップやベルマークを集め、利用者と職員で近くの小学校に届けている。近隣の方々に車椅子を貸し出したり、ゴミ拾い活動をするなど、地域交流・地域貢献の活動を通して地域に根差した施設づくりに取り組んでいる。

【「介護プロフェッショナル・キャリア段位制度」に基づいて人材育成を行っている】

「介護プロフェッショナル・キャリア段位制度」に基づいて人材育成を行っている。アセッサーの資格保有者である副事業所責任者が、被評価者である介護職員の「できる（実践的スキル）」の度合いを評価（アセスメント）するとともに、職場における被評価者のスキルアップのための具体的な方策を被評価者と一緒に検討を行い、スキルアップの支援を行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	43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%	16.0%	いゝえ: 4.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	74.0%	18.0%	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	86.0%	11.0%	いゝえ: 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	79.0%	6.0%	9.0%	無回答・非該当: 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	55.0%	30.0%	11.0%	いゝえ: 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	9.0%	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	86.0%	11.0%	いゝえ: 2.0%	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%	6.0%	どちらともいえない: 2.0%	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	69.0%	13.0%	13.0%	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	90.0%	9.0%	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	81.0%	13.0%	いゝえ: 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を聞かれているか	76.0%	16.0%	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	79.0%	13.0%	いゝえ: 2.0%	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	69.0%	20.0%	9.0%	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	48.0%	20.0%	6.0%	23.0%