

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	社会福祉法人聖風会
事業所名	デイサービスセンター扇
所在地	東京都足立区扇1丁目5番23号
連絡先	03-3856-1144

○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）

事業所では、法人理念である「最高の価値あるものを、すべての人に」～地域に信頼される施設を目指して～を受け、大切にしている事（運営理念）相手の立場で見る・聞く・考える。相手の笑顔、自分の笑顔、その人がその人らしく生きる事を大切に、目標（経営理念）地域に貢献する総合福祉事業の展開、卓越したケアサービスによる顧客満足、効果・効率を考えた弛まぬ業務改善を目標としている。また、サービス提供の考え方として、サービスマナーの取り組みとして、代表者が研修に参加し、相手を大切に思う気持ちを状況や場面に応じて適切に表現出来る事を目標に取り組んでいく。その他個々の記録を週毎にリーダーがチェックし、主任以上で、情報を共有、体調の変化など早期対応に心掛ける。食事の工夫、看取りなど、本人、家族の要望に出来るだけ沿えるよう対応する。地域とは町会合同の納涼祭や防災協定による応援体制など連携を図っていくことを大切にしている。ゆうあいの郷・扇の一員としての重要性を充分把握しながら、各サービスとの連携を密に行い、地域の宝の一つとしての存在価値を発揮する事を全職員が一丸となって取り組む事を目指している。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「歩かないとね」ご利用者の笑顔に繋がる多種多様な残存能力を活用した実践】

ご利用者の心からの笑顔に繋がる様々な実践が行われている。ご利用者一人ひとりの機能訓練計画書に沿い4名の理学療法士が交代で、機能訓練を毎日行っている。マッサージ師による施術も毎日受けることができる。機能訓練に関する情報は、看護師から全職員に周知され、食堂への移動は「車椅子ではなく歩きましょう」など、日常的なリハビリが常に意識しながら行われている。大きなちぎり絵の壁飾りでは手先の微細運動、日課の集団体操では、粗大運動、扇農園、葡萄狩りなどの外出イベントなど生活リハビリが多彩に提供されている。高く評価したい。

【ご利用者一人ひとりの安全に配慮し、笑顔に繋がるイベント食の提供】

食事を通所介護の楽しみの一つと捉え、様々な行事食の提供に力を入れて取り組んでいる。手打ち蕎麦、手作り餃子等メニューは多彩である。ご利用者の状態に応じて食形態は異なるが、厨房では全てのご利用者に対応出来るよう、様々な工夫を凝らしている。寿司バイキングでは、通常の握りの他、粥刻みの方には軟らかしやり玉+まぐろ・えび・穴子のたたき、刺身禁の方には海老ちらし等、一人ひとりの食形態に配慮した内容で提供しており、すし屋の湯呑み、のれんを掛ける等の演出も施されている。ご利用者の満面の笑顔に繋がる取り組みを高く評価したい

【利用者一人ひとりの存在価値を高めるその人らしさの支援実践】

事業所では、それぞれの利用者が何を目的にデイサービスに通い、どのような過ごし方をしたいか、得意な事、出来る事、やりたい事等を把握して、日々の支援を実践している。農園で野菜作りの名人が苗

植えから収穫までを他の利用者に教える役割を担って存在価値を示す、マッサージや入浴や食事で心身の健康を維持する、階段昇降や立ち上がり訓練で自宅でのQOL向上する等、利用の目的と一人ひとりの意志で過ごし方を決定している。利用者一人ひとりの存在価値を高め、利用者の意思を尊重した質の高い取り組みを評価したい。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ご利用者、ご家族との信頼関係を構築する様々な取り組みと実践】

安心したレスパイトサービスとしての存在を確実にする事に力を入れている。ご利用者の日中活動、機能訓練、年間行事やイベントに取り組む姿は、毎月発行の機関紙「そよかぜ」を中心に伝えている。連絡帳制度は無く、個別対応にしている。身体状態の気になる事や疾病などについては都度細かく伝え、対応している。ご利用者が機能訓練を頑張っている姿や出来なかったことが出来た事などを伝えることは、在宅介護の励みに繋がると考えられる。利用者の減少が危惧されることから、ご利用者、ご家族の信頼を強固なものとする取り組みと実践を期待したい。

【記録の効率化と記録内容の充実、職員の技量アップの取り組み】

事業所では介護現場に入る職員全員が記録に関わり、利用者の状況を常に全員が把握できるように取り組んでいる。利用者の記録は法人総合記録シートに纏められ、職員はその内容を十分に読み込んで日々の支援に当たっている。事業所では、パソコンソフトによる記述に切り替えたいと考えているが、記録に携われる時間は限られる上に、パソコンの台数や職員のパソコンの技量のばらつきもあって、現在はパソコンと手書きが併用されている。当日の活動内容についての記録の充実、パソコンのスキルや記録時間の工夫等、更なる効率化と内容の充実に期待したい。

【その人らしい在宅生活の維持・向上を支える機能訓練への更なる取り組みに期待】

その人らしい在宅生活の継続に向けて、個々の状況に合わせた機能訓練に積極的に取り組んでいる。事業所にはリハビリ専門の空間があり、自宅に階段があるご利用者は階段の昇降練習をするなど、実際の生活環境に合わせて必要な訓練が実施されている。訓練は訓練室だけでなく、共用の廊下やソファなど様々な場所で実施しており、自宅でも同じような訓練を行い、継続的な訓練への意欲が伺える意見が寄せられている。ご利用者の生活への良い影響に繋がる一方、希望者が多く対応しきれないことがあり、課題と捉えている。更なる取り組みに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者が健康的な食事を楽しみながら行える実践】

事業所では、健康的で、楽しい食事への取り組みを行っている。毎日の食事は、管理栄養士による献立により、栄養バランスを意識し、ご利用者一人ひとりの摂食機能に合わせた食形態が用意され、適切に提供されている。また、手打ちそばや寿司バイキング、フルーツバイキング、手作り餃子など、日常の食事にメリハリを感じて頂くためのイベント食や行事食などを提供している。また、ハンバーグやチキンソテーなどのソース選択なども日常の食事に取り入れている。ご利用者に食事を楽しんでもいただくための実践を様々な形で行っている。

【ご利用者の日々の清潔を確保し、安心できる入浴支援への取り組み】

事業所では、ご利用者の日常生活における清潔への支援として、安心した入浴への取り組みを行っている。入浴前には、看護師によるバイタルチェックなどご利用者の状態を観察しながら安心した入浴への支援を行っている。事業所の浴室は、大きく広々とした浴槽で、ゆったりと出来る環境を提供している。また、浴槽には、毎日入浴剤を入れ、肌へのケアや香りでリラックスできるような工夫を行っている。さらに、季節に応じて、ゆず湯や菖蒲湯、ハーブ湯などを入れ、気分転換に繋いでいる。

【利用者の様々な心身状態を把握しながら行われる機能訓練への取り組み】

事業所では、ご利用者の心身状態を把握しながら、日常的に機能訓練への取り組みを行っている。職員がリーダーとなって毎日、定期的にリハビリメニューとは別に集団体操を行っている。毎日、4名の理学療法士が、交代で勤務、専門的な機能訓練を提供している。3ヶ月に一度、体力測定を行い、機能訓練を含めた活動の効果など、心身機能の状態を把握しながら、次へ繋いでいる。また、マッサージ師による施術が提供され、心身機能の改善に繋いでいる。ご利用者の希望、要望に毎日応える体制を整備している。

○利用者調査結果

有効回答者数	23人
利用者総数	28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% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 4.0% 無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0% 8.0% い: 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	91.0% 8.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	73.0% 17.0% 8.0% い: 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	73.0% 13.0% 13.0% い: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0% 8.0% どちらともいえない: 4.0% い: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0% 8.0% い: 0.0% 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	86.0% 13.0% どちらともいえない: 0.0% 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	73.0% 21.0% どちらともいえない: 0.0% い: 4.0%
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: 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	95.0% どちらともいえない: 4.0% い: 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	86.0% 8.0% い: 4.0% 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	82.0% 8.0% 8.0% 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% 8.0% どちらともいえない: 0.0% い: 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	65.0% 17.0% 13.0% い: 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	社会福祉法人愛寿会
事業所名	新田デイサービスセンター
所在地	東京都足立区新田3丁目4番10号
連絡先	03-5944-6315

○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) 温かい心と思いやりの気持ちで、充実した快適なサービスを一丸となってお届けします。
- 2) 地域の皆さんと手をつなぎ、豊かな社会づくりに貢献します。
- 3) 安心、安全、明るい施設、いつも笑顔であなたのそばに。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【楽しみながらできるバラエティーに富んだ機能訓練を実施している】

当センターでは最新のトレーニングマシンを使用して楽しみながらできるバラエティーに富んだ機能訓練を実施している。一つは、フィットネスマシンを使用して自転車こぎ、上半身の屈伸、両足の上げ下げ等の運動を行い、日常生活では動かしていない関節をスムーズに動かせるようにする訓練である。もう一つは斬新なトレーニング器具（両端に玉の付いた棒と弓型のベース、訓練用ゴム、マット等）を使用して体の柔軟性、筋力、バランス能力などを向上させる訓練である。スポーツジムとは違い、体の鍛錬ではなく機能の回復を目的として楽しく訓練している。

【趣向を凝らしゲーム感覚で楽しめる能力トレーニングを実施している】

当センターでは体の機能訓練に併せて脳力トレーニングを実施している。カタカナ語のしりとり遊び、いろはかるた、バラバラの文字を組み合わせて言葉を作る文字遊びなど、ゲーム感覚で参加できるトレーニングである。利用者同士が心をつなげてゲームを楽しむことにより、脳機能や記憶力、創造性、学習能力など各種知的能力の向上を図ることができる。名回答には拍手が沸き、顔を見合わせて笑みがこぼれるなど和気藹々とした雰囲気で行われている。利用者調査にも「毎回脳トレが楽しみです」「脳の体操が楽しみ」とのコメントが寄せられている。

【「利用満足度アンケート」を実施し利用者の意向を的確に把握している】

当センターでは利用者の意向や要望は通所開始時のアセスメント、連絡帳、「よろず相談」で丁寧に汲み上げているが、更に昨年度、「利用満足度アンケート」を実施し、利用者の意向の把握に努めている。アンケートでは記述方式により、「気に入っているプログラム」「職員の対応・活動内容の満足度」「室内環境」「今後こんなことやってみたい・改善してもらいたい点」などを尋ねている。利用者の満足度は非常に高く、「気に入っているプログラム」に丸を付ける質問には12プログラムのほとんどに丸が付き、職員の対応についても高い評価を得ている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者参加による防災訓練の実施と避難口への経路の改善を期待したい】

当センターでは防火管理者を置いて防災訓練を実施している。しかし、その訓練は職員のみで行い利用

者の参加はないとのことである。利用者が機能訓練中に火災や大地震が発生する可能性を否定できない以上、利用者の参加する防災訓練は不可欠であろう。消防署の指導に基づいて利用者参加の効果的な訓練を実施するよう期待したい。また避難口は玄関のほか、デイフロアに隣接する事務室の奥にあるが、利用者が避難する経路がわかりにくく事務室の机や椅子等も避難の障害になることが懸念される。改善策の検討を期待したい。

【業務マニュアルおよび「個別緊急対応マニュアル」の早急な整備を期待したい】

当センターでは機能訓練については個別機能訓練計画や運動プログラムがマニュアルの役割を果たしており、排泄、感染症予防、虐待対応、送迎については通常のマニュアルが作成されている。しかし当センターでは、すべての職員が利用者に対して統一した高いサービスを提供できるようにするためには、業務マニュアルの更なる整備が必要であり、また万が一の事故に対応するための「個別緊急対応マニュアル」の作成も不可欠と考えている。業務マニュアル等の早急な整備を期待したい。

【職員の外部研修および内部研修の一層の充実を期待したい】

当センターは事業開始後まだ2年未満であること、また職員数が少人数（6名）で交代要員に制約があるという事情もあり、職員の研修実績が不十分である。現在までの参加実績は、外部研修では権利擁護研修、介護予防運動指導員養成研修および当センターを運営する法人が実施する新人研修のみであり、センター内部の研修は新人のOJTのみである。職員の業務水準の向上と利用者サービスの一層のレベルアップを図るためには職員研修の充実が不可欠である。外部研修および内部研修の一層の充実を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【カラー写真を多用した明るく楽しく魅力ある広報紙やカタログを発行している】

当センターは平成25年4月より事業を開始した新しい施設である。そのため、当センターが機能訓練に特化した新しい形のデイサービスセンターであることをアピールする明るく楽しいカタログを作成した。最新式のトレーニングマシンや斬新な器具で機能訓練に熱中する利用者の姿を大きなカラー写真で紹介している。また、広報紙「新田だより」ではお花見に出かけた写真や「自宅でできる健康体操」、普段見慣れない漢字のよみかたクイズ、職員の自己紹介などを掲載していて親しみが持てる。センターの熱意と工夫が感じられる。

【利用者一人ひとりの毎月の機能訓練の評価を詳細に記録して利用者・家族に報告している】

当センターは機能訓練に特化したデイサービスセンターであるため、機能訓練の評価は利用者・家族が最も知りたい情報であろう。当センターでは個人別の機能訓練計画で設定された訓練目標、総合的な方針、具体的な運動プログラム等に基づいて毎月、利用者一人ひとりについて詳細に評価を行い評価表を利用者・家族に送付している。この評価表により、利用者・家族は利用者の肥満度、筋力、通常歩行速度、開眼片足立ち時間などの数値の変動を知ることができる。

【定員の少なさを活かして家族や担当ケアマネージャーと緊密に連絡調整を行っている】

当センターは定員が少人数（午前、午後各10名）であるため、職員は利用者一人ひとりと丁寧に寄り添いながら活動を支援している。利用者全員に連絡帳を作成し、センターでの利用者の状況を詳細に伝えて安心して通所していただけるよう配慮している。連絡帳には、センターからはバイタルチェック、機能訓練やレクレーションの内容および連絡事項を記載し、家族からは家庭での利用者の様子、質問、要望などを記入していただいている。また担当ケアマネージャーには毎月、通所介護計画報告書により利用者のセンターでの状況を詳細に報告している。

○利用者調査結果

有効回答者数	41人
利用者総数	70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	97.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	100.0% はい: 0.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	85.0% 12.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0% 12.0% 17.0% い いいえ: 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	80.0% 9.0% 9.0% 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	92.0% どちらともいえない: 2.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0% 21.0% どちらともいえない: 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	87.0% 12.0% どちらともいえない: 0.0% い 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	60.0% 36.0% どちらともいえない: 2.0% 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	95.0% どちらともいえない: 2.0% い いいえ: 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	87.0% 9.0% どちらともいえない: 2.0% い いいえ: 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% 7.0% 9.0% い いいえ: 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	82.0% 12.0% どちらともいえない: 4.0% い いいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0% 7.0% 12.0% い いいえ: 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	63.0% 7.0% 26.0% い いいえ: 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	社会福祉法人愛寿会
事業所名	社会福祉法人愛寿会西綾瀬在宅サービスセンター
所在地	東京都足立区西綾瀬3丁目2番1号
連絡先	03-5681-2020

○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) 安心、安全、明るい施設！いつも笑顔であなたのそばに！
- 2) 暖かい心と思いやりの気持ち、充実した快適なサービスを一丸となってお届けします。
- 3) 地域の皆さんと手を繋ぎ、豊かな社会づくりに貢献します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【センター長が自ら講師となり、介護支援専門員実務研修受講試験講座を開催している】

当施設では介護職員の資格の取得を奨励するため、センター長が自ら講師となって介護支援専門員実務研修受講試験講座を開催している。平成26年度は7月～10月の日曜日の7日間実施した。自主参加ではあるが2名の参加がありそのうち1名を合格させることができた。介護職員の資格の取得は職員の専門能力の向上と士気の高揚に役立つだけでなく利用者サービスのレベルアップにも繋がる。今後も継続されることを期待したい。

【利用者に対し施設で独自に工夫した給食アンケートを実施し、嗜好に沿った献立の提供に努めている】

利用者の嗜好に沿った食事の提供を目指して、当施設は委託業者と協力して、平成26年11月に給食嗜好アンケートを実施した。調査項目は、ご飯の炊き方・量、おかずの味付け・品数・量および美味しいかどうかなどで、対象者86名中95%の82名から回答があった。全体として満足度が高く、自由記入の意見・要望では、すき焼きが食べたい、寿司・ノリ巻きが食べたいという多様な希望が寄せられた。施設では、今後毎年このような給食アンケートを継続実施する計画で、利用者の嗜好に沿ったより一層美味しい食事が提供されることが期待できる。

【苦情対応規程・マニュアルを整備し誠実・的確な対応をしている】

苦情相談については、当施設を経営する法人が「苦情対応規程」を定めており、苦情解決責任者は各事業所の所長があたるものとしている。当施設では、センター長が苦情解決責任者となる。利用開始時に利用者・家族に対し、苦情相談窓口があり苦情や意見要望をいつでも言えること、また施設外の第三者にも相談できる旨を説明し、重要事項説明書・契約書に明記して周知を図っている。利用者・家族からの苦情および要望は、「苦情受付・経過記録簿」に詳しく記録して誠実・的確に対応するとともに、職員全体で共有しサービスの質の向上に役立てている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の接遇について更なるレベルアップが望まれる】

当施設の経営層は、利用者に対する職員の対応（接遇、観察力）に差があるとの問題意識を持っている。

利用者調査においても「あなたが利用中に介助が必要な時、職員は対応してくれていますか」という質問に対し、一部の利用者から「よく対応してくれる職員もいれば、とても頼めない人もいる」との回答があった。大部分の職員が献身的に対応していても、たった一人の職員の未熟な対応によって利用者の1日が台無しになってしまうこともあり得る。職員の接遇について研修やミーティング等あらゆる機会を活用して更なるレベルアップを図るよう期待したい

【機能訓練中の利用者の休息場所を静穏快適に保つ工夫を期待したい】

当施設では、機能訓練を行うデイルームの壁際に休息用のベッドが4台置かれている。機能訓練で疲れた利用者や体調が悪くなった利用者はこのベッドに横になって休むことができる。しかし、ベッドは壁際に並んでいるだけでカーテン等で仕切られていないため、利用者が落ち着いて休息できないのではないかと懸念も生じる。利用者の様子が全く見えないと困るとのことであるので、3分の2程度パーテーションで仕切るなど、静穏快適に保つためのなんらかの工夫を期待したい。

【施設と家族の交流を活発化するための更なる工夫努力を期待したい】

当施設は、利用者全員につき連絡帳を作成し、家族の要望・意向や利用者の家庭での状況を把握し、家族に対しては、利用者の健康チェックの結果や食事量、入浴、機能訓練等利用当日の状況を伝えるなど、きめ細かな情報交換を行っている。家族との関係をさらに緊密にするため、敬老会行事への家族参加の呼びかけなどを行っているが、参加する家族が限られているのが現状である。今後は敬老会以外にも各種行事やボランティアの発表会などへの参加の呼びかけを考えているとのことである。更なる工夫努力を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【センター長や職場リーダー等が講師となり多彩で充実した職場内研修を実施している】

利用者に高品質のサービスを提供するには、職員の業務知識・スキルおよび意識を高める研修・教育が必要である。当施設では外部研修への参加と受講者による伝達研修を積極的に行っている。またそれに加えて、センター長や看護師・職場リーダー等が講師となり、年間計画に基づいて職員向け研修を実施している。研修は、感染症対策、嘔吐物の処理、接遇の基本など実践的な内容であり、実務上の効果に繋がっている。平成25年度には、センター長が休日7日間を利用して介護支援専門員実務研修受講試験講座を実施し、参加者2名中1名を合格に導いた。

【理学療法士が作成した機能訓練計画に基づき、多職種が連携して機能訓練を実施している】

当施設では理学療法士が作成した機能訓練計画に基づき、理学療法士、看護師、介護職が協力連携して機能訓練を実施している。理学療法士は週4日1日4時間勤務するため、集団体操や個別機能訓練など多彩できめ細かな訓練が実施できる。介護職の訓練担当者を配置しており、多くの利用者をきめ細かくサポートすることができる。集団体操は肩、手、体幹、足等を使う体操であるが、個別機能訓練は滑車や平行棒、踏み台、廊下等を使って個人個人で行う機能訓練である。利用者は楽しみながら、体の様々な部分の機能を維持または向上させることができる。

【利用者全員について連絡帳を作成し家族とのきめ細かな意思疎通に努めている】

当施設では全利用者について連絡帳を作成し家族への連絡や意思疎通に活用している。連絡帳にはフロアーの責任者が毎日記入するが、その日の健康チェック、食事、排泄、入浴の状況、機能訓練の状況等を記帳するため、家族は利用者のデイサービスセンターでの様子が詳しくわかる。また、連絡帳には家族が記入するページもあり、家族は必要に応じて自宅での利用者の様子や意見、要望等を記入できる。このため当施設と家族の間には日々の意思疎通に裏付けられた信頼関係が築かれている。

○利用者調査結果

有効回答者数	38人
利用者総数	68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	92.0% 7.0% 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	84.0% 7.0% 5.0% いいえ: 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% 5.0% いいえ: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	73.0% 10.0% 5.0% 10.0%
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% 13.0% 18.0% いいえ: 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% 5.0% 5.0% 無回答・非該当: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0% 5.0% 7.0% 5.0%
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% 7.0% 10.0% いいえ: 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	73.0% 5.0% 18.0% いいえ: 2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0% 10.0% 5.0% いいえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0% 5.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 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	92.0% 5.0% いいえ: 0.0% 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	81.0% 7.0% 10.0% いいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0% 7.0% どちらともいえない: 2.0% いいえ: 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	57.0% 7.0% 31.0% いいえ: 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	社会福祉法人聖風会
事業所名	デイサービスセンター六月
所在地	東京都足立区六月 1 丁目 6 番 1 号
連絡先	03-5242-0301

○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) 相手の立場で見る、聞く、考える
- 2) 相手の笑顔、自分の笑顔
- 3) その人がその人らしく生きること
- 4) 地域に貢献する総合福祉事業の展開
- 5) 効果効率を考えた弛まぬ業務改善

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の意向を反映し行事前から楽しめるような働きかけがなされている】

年に一度利用者座談会を開催し、日頃から介護職以外の職員もコミュニケーションに努め、意見を述べやすい雰囲気作りをしている。要望は真摯に受け止めて具体的なプログラムに反映されるように事業計画書作成時に協議をするしくみとしている。今年度は外出行事の要望に対して、小グループ毎の外出行事を企画している。利用者の馴染みの近隣の観光地の情報を提供し、最近の様子を会話の中に盛り込みつつ、利用者が選んで参加すること、職員と楽しい時間を共有することを大切にし、利用者の有する能力を活用したプログラム展開としている。

【サービスの継続性を踏まえた計画を作成し、その人らしい生活が送れるよう支援している】

居宅介護支援計画を基に、アセスメント表と通所時のタイムスケジュールと通所介護計画書が一体化した構成としている。アセスメントは、サービス担当者会議時に聞き取りを行い、相談員による観察力、考察力を活かして居宅でのニーズと事業所でのケア目標が連動するように意識している。アセスメント表、ケア目標は介護職員が支援時迷う事のないような表記の工夫や利用者もイメージしやすい具体的な目標の設定としている。個々の利用者への援助技術取得については、ミーティングや職員会議の時間を活用し具体的な内容に合わせて実施している。

【「不適切な支援をなくすために」をテーマとした継続的な取り組みとして今年度は「六月ま・ご・こ・ろ計画」を推進している】

研修委員会を中心に平成24年度から「不適切な対応をなくすために」をテーマとした取り組みを継続的に行っている。法人の理念を柱とした昨年度までの活動成果を基盤に今年度は「六月ま・ご・こ・ろ計画」を推進している。「六月式サービスマナー向上のための自己振り返りチェックシート」や「目標を達成するためのより具体的な言動」の設定・評価に取り組む他、ロールプレイ研修による疑似体験を通して効果的な気づきや学びを得る機会を設ける等、各委員会、会議体が連携して多角的なアプローチを図り「よりよいケアの実現」を目指している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【観察した内容が個人記録・介護計画書に反映されるようしくみの構築が望まれる】

利用者の状況で、特記事項がある時は、個別のケース記録の野線箇所へ記入としている。その際の対応や結果等を記載して利用者の変化の推移がわかるように努めている。業務日誌への記載や申し送りでの口頭報告の徹底は定着している。しかしながら、利用者が興味を示す取り組みに対してその状況や通所回数、利用者の心身への影響等成果として表れている状況をケース記録に記載されていない状況が散見している。観察した内容が個人記録・介護計画書に反映されるようしくみの構築が望まれる。

【利用率の向上に結びつけられるよう事業所情報のさらなる発信が期待される】

近隣地域には特長的なデイサービス事業所が増えてきており、利用率の安定が重点課題となっている。今年度の途中から利用者向けおたよりの一部を修正し、デイサービスの月予定を盛り込み、具体的な活動内容等が他の居宅介護支援事業所のケアマネジャーに伝わるよう工夫する等、新たな取り組みに着手している。今後、利用率の向上に結びつけられるよう事業所情報のさらなる発信が期待される。

【職員の育成者のためのマニュアル等の整備を検討されたい】

六月部門では新人職員の育成システムとしてトレーナーによるOJT体制を構築している。1年間と期間を定め、トレーナー、トレーニー間でOJTの進行状況を定期的にチェックし、教えること、教えられることによってそれぞれの成長を促進するしくみとなっている。また、法人内研修や勉強会、本人の希望による外部研修への参加等、育成のための機会をさまざまに用意している。育成のしくみは整備されているものの、育成する立場として共通して持ち合わせる姿勢や認識等を共有するためのマニュアル等の整備を検討されたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【プログラムへの参加方法を検討し利用者の意欲を引き出す場の創出となっている】

今年度より一般通所と予防のグループ分けしていた形態が一体化となっているが、活動時は従来のグループを生かして対応している。しかしプログラムは、どちらにも参加できるような体制を整えて、利用者の当日の気分や体調に応じて意思決定の流れとしている。今日は静かに過ごしたいという時や一般の利用者と一緒に大きなグループの良さが活かされるようなプログラムの時は、試しに参加を促すなど、自立性、主体性を意識した働きかけをしている。

【利用者の要望を受けて週3回の入浴支援体制を整え実施している】

利用者や家族の要望により入浴回数を3回に増やしている。入浴回数を増やしたことで、「よりゆったり入りたい」というさらなる利用者の声を拾うきっかけとなっている。入浴回数が増えたことで、個別に利用者に関わる時間の創出、体調変化・皮膚疾患の早期発見につなげている。また、利用者の希望の聞き取りをする機会、その声を支援に反映していくしくみの定着があり、自立支援や過剰介護の共通認識が図られ今後のサービス提供姿勢に好影響と考えられる。

【教養講座を複数企画して利用者の知的好奇心を刺激し選択機会を設けている】

毎日、活動内容が異なるプログラムを多数用意して、その日の利用者の興味や気分で選択できるしくみとなっており、利用者が興味あることに参加ができる。また身体を動かしたい、大勢の方と楽しみたいという希望の場合も可能であり、双方どちらかの選択をできるようにプログラム構成を行っている。主に午前中に脳への刺激のあるプログラム構成とし、事業所独自の漢字検定も設けるなど、集中できる環境と参加したくなる工夫をしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	45人
利用者総数	87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	75.0%	17.0%	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	80.0%	13.0%	いれえ: 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	88.0%	8.0%	いれえ: 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	71.0%	22.0%	いれえ: 2.0%	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	66.0%	24.0%	いれえ: 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	86.0%	8.0%	いれえ: 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%	いれえ: 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	86.0%	8.0%	いれえ: 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	66.0%	15.0%	13.0%	いれえ: 4.0%
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	84.0%	13.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
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	77.0%	17.0%	いれえ: 0.0%	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	71.0%	22.0%	6.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	22.0%	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	55.0%	26.0%	13.0%	いれえ: 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	社会福祉法人聖風会
事業所名	デイサービスセンターはなはた
所在地	東京都足立区花畑4丁目39番10号 足立新生苑
連絡先	03-3885-4864

○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) 地域に貢献する総合福祉事業の展開
- 2) 卓越したケアサービスによる顧客満足
- 3) 効果、効率を考えた弛まぬ業務改善
- 4) 相手の立場で見る・聴く・考える
- 5) その人がその人らしく生きること

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【介護職員と看護師との連携などチームケアでサービスの向上を図っている】

医療的ケアが必要な利用者が増えるなか、事業所は介護職員と看護師の連携を重視している。介護職員は利用者の小さな体調変化も見逃さない力を養い、すぐに看護師に報告して、看護師は応急処置や病院への受診援助など迅速に適切な援助をしている。利用者調査では、体調変化時の職員の対応について約98%の高い評価を得ており、職員調査でも看護師と介護職員との連携やチームワークを評価する声があがっている。利用者の状態変化に適切に対応することによって、利用者へのサービスの質が向上している。

【利用者一人ひとりへの関わりを大切にしている】

自分の意思を表現することが困難な利用者に対して、職員は意識的に働きかけを行っている。特に午前中は、将棋・塗り絵・手芸・脳力トレーニングなどの個別活動を通して、利用者と1対1で対話をしながら関わり、そこで発せられた利用者の言葉をキャッチし、そこにニーズがあるのではないかと常に意識して接している。デイサービス合同研修では、「不適切なケアについて」の意見交換を行って、利用者に対する関わり方をあらためて見直している。利用者の気持ちに寄り添うことを大切にした事業所の取り組みを高く評価したい。

【自発性を尊重して利用者の活動をサポートしている】

利用者からの提案をもとに、2年前に川柳教室を活動の中に取り入れた。身近な生活の中から川柳のテーマを見出し、自宅でも継続できる方法を模索するなど、無理なく楽しく続けるように工夫してきた。現在は、事業所内で作品を発表し、法人機関誌に掲載、月刊誌に投稿する、というように目標を一つずつ達成していく度に満足感を得て、利用者は生き甲斐や張り合いのある生活を楽しんでいる。この取り組みをまとめた「たのしむことがつづくコツ」は、アクティブ福祉 in 東京2014で発表して、東京都福祉保健局長賞を受賞している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【通所介護計画の見直しに反映できる記録の検討を望みたい】

通所介護計画は、アセスメントに基づいて長期目標、短期目標を明確にし、歩行（移動）や送迎、入浴など9項目の支援内容について具体的な対応と留意点を簡潔に記載するわかりやすい計画となっている。利用者の日々の経過記録は、家族との連絡ノートの控えをまとめたものを活用しており、効率的である。ただ、通所介護計画の実施状況を確認・評価し、利用者の状態を総合的に把握して、計画の見直しに役立てるためには十分とはいえない。今後、日々の支援を評価し、通所介護計画のモニタリングと見直しにつなげることができる記録の検討を期待したい。

【通所介護計画書と個別機能訓練の連動が望まれる】

事業所は、利用者一人ひとりの能力に応じた生活機能の維持向上を目標に、「生活リハビリ」に前向きに取り組んでいる。個別機能訓練の内容が、通所介護計画書の目標を達成するためにどのような役割を持つものか、それらの訓練が生活のどのような場面でどのように活かされるのか等、通所介護計画書と個別機能訓練内容の連動性を明らかにすることが望まれる。職員間で共通認識を持つことで、より適切な支援につながることを期待したい。

【日々の業務の点検や確認にも役立つ、使いやすい業務マニュアルなどの検討を望みたい】

法人全体の業務標準マニュアルのほか、担当別に業務内容を時系列に整理した「一般通所マニュアル」を事業所として作成している。マニュアルは全職員に配布し、現在は4か月ごとの見直しも行っている。日々の業務は、昼礼やデイサービス会議で確認を行っており、職員の意見を反映して、随時業務の見直しを行っている。しかし、それぞれの業務内容を具体的に示した手順書は作成されていない。職員のサービス提供にあたって、日々の業務の点検や確認にも役立つ業務マニュアルなどの作成について検討を望みたい

○事業者が特に力を入れている取り組み

【新しいパンフレットやホームページでの活動紹介など積極的に事業所情報を提供している】

今年度、新たに柔らかな色彩のカラー刷りパンフレットを作成し、居宅介護支援事業所などに配布した。1日の過ごし方を写真とともに紹介し、事業所の目指していることや特徴を掲載して、サービス内容をわかりやすく伝えている。また、「活動風景」というブログでは、紅葉狩りやクリスマス飾り、川柳など、「楽しく、自由に、気ままに」という活動プログラムを写真とともに紹介し、週1～3回更新して、事業所の最新の様子を視覚的に伝えている。こうした多様な情報発信は、利用者のサービス選択にあたって有益なツールとなる取り組みである。

【利用者の「自立支援」を意識した取り組みを進めている】

事業所は、今後の方向性として「自立支援」を意識した支援に力を入れていきたいと考え、取り組みを進めている。昨年度は、先進的に取り組んでいる事業所の研修に複数の職員を参加させ、今年度は、「生活機能向上を目的とした通所介護計画の作成」を事業計画に掲げている。個別機能訓練計画との連動には課題もあるが、事業所の生活の中で、自分でできることを意識して行うよう個別の場面での生活リハビリに積極的に取り組んでいる。

【アクティビティサービスを向上するために組織的に取り組んでいる】

利用者の期待や要望に応えるため、レクリエーション会議で活動プログラムを検討している。法人の9つある通所介護事業所で「デイサービスプログラム共有シート」を作成し、試行したプログラム内容を共有化することで、良い活動を組織的にサポートする体制がある。デイサービス会議で「自立支援」を

テーマにグループワークを行い、職員間で自立支援に対する考え方を共有したことを機に、「生活リハビリ」に対する取り組みの動機づけが高まっており、「できることを探そう」という前向きな土壌ができつつある。

○利用者調査結果

有効回答者数	47人
利用者総数	67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	97.0%	どちらともいえない: 2.0%	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	91.0%	6.0%	い: 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	100.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	87.0%	6.0%	6.0%	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	70.0%	17.0%	12.0%	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	97.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 0.0%	無回答・非該当: 2.0%
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: 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	97.0%	どちらともいえない: 2.0%	い: 0.0%	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	82.0%	10.0%	どちらともいえない: 4.0%	い: 2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	6.0%	い: 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: 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	63.0%	6.0%	27.0%	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	74.0%	14.0%	6.0%	どちらともいえない: 4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	95.0%	どちらともいえない: 4.0%	い: 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	48.0%	8.0%	40.0%	無回答・非該当: 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	社会福祉法人はとせふ
事業所名	老人デイサービスセンターはるかぜ
所在地	東京都足立区東保木間1丁目19番5号
連絡先	03-5851-7055

○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る。
- 2) 生活されている中で、生きる喜びを感じていただく。
- 3) 孤独感を生じさせない。ご利用者様の心に寄り添っていく。
- 4) ご利用者様、ご家族様、スタッフが当施設を選んで良かったと思っていただくため、常に改善。
- 5) 介護者の負担を軽減していく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【関係機関と連携を図るとともに、柔軟な見学希望に対応している】

手作りの事業所独自のパンフレットは、頻繁な更新でその時点での空き情報や予定イベントなども掲載している。関係する医療機関や近隣の居宅介護支援事業所、ボランティアセンターなどを訪問し配布しており、理解を深めるとともに連携を図り利用につなげている。また、見学希望には柔軟な対応に努め、希望を聞き取ったうえで送迎サービスを行うなど、ほとんどの見学希望者がこのサービスを活用している。見学の際にレクリエーションがある場合は参加してもらうこともある等、利用者や家族が納得した上で利用してほしいと、誠実な対応を心がけている。

【いつまでも地域で自立生活が継続できるよう利用者のニーズに合わせた対応に努めている】

事業所名は、「人と人との関わりが生まれる、あたたかな施設でありたい」という願いのもとに名付けられており、職員はその思いを大切に、利用者がいつまでも地域で自立生活を送ることができるよう支援に努めている。ぬくもりと優しさが感じられる空間の中で、利用者の話に耳を傾け、利用者の望む生活が継続できるよう利用者一人ひとりの思いに寄り添った対応を心がけている。こうした日々の利用者への支援姿勢が、職員の笑顔や気遣いに感謝する利用者の声につながっ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）

【事業所業務に必要なマニュアルの見直し、整備により内容の充実が求められる】

事業所では、職員の勤務体系に沿った日程表を時系列で明記した「デイサービス1日の流れ」を作成し、全職員に配布して確認材料の一つとして活用している。また、法人作成の各種マニュアルを設置しており、その中には介護予防マニュアルや緊急時搬送マニュアル、業務対応マニュアル、感染対策マニュアル等を挟み込んでいる。今後はこれらのマニュアルの見直しを図るとともに、さらに詳細な業務手順を明記するほか、業務に必要とされるマニュアルの整備に期待したい。

【記録物の種類を検討し、計画に基づいた支援の実践に取り組まれない】

利用者への日々の支援の状況は、①業務日誌②チェック表③職員連絡帳④利用者の連絡帳等に記載して

いる。業務日誌は特に変化のあった利用者の状況を記載し、当日の利用者一覧になっているチェック表にはバイタル、入浴、活動内容等の項目別に手書きでチェックして介護ソフトへ入力している。また、職員連絡帳は伝達が必要な情報等を記載する等、記録物は多いが、計画に基づいた具体的支援内容や状態の推移を把握することが難しい。記録物の種類や内容の見直しを行い、計画に反映できる効率的かつ効果的な記録となるよう期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【いつまでも住み慣れた地域で自立した生活が営むことができるよう支援している】

できる限り自宅での過ごし方を尊重した対応に努めている、利用を開始する前には必ず自宅を訪問し、利用者と家族の意向のほか、生活歴や家族構成を聞き取り、食事・排泄・入浴等自宅での生活状況や生活リズム等を確認している。利用者がいつまでも地域で利用者の望む生活が継続できるよう支援している。利用者のできることとできないことを適切に見極め、できることは自身で行ってもらおうよう、職員一人ひとりが過剰な介助をせず、自立支援の意識を持ち、利用者への声かけや働きかけを行っている。

【利用者の食に対する意欲が向上するよう食事に対する取り組みを強化している】

食することは、単に栄養補給だけでなく、生活機能の向上や回復と生きる意欲につながることを考え、食事に対する取り組みを強化している。食事は委託業者と連携して、季節の食材を使い、行事食、選択食、お楽しみおやつなど、おいしいものを楽しく食べ、いつまでも健康で意欲的な生活を営むことができるよう取り組んでいる。管理栄養士は食事時間に利用者から献立や味付けの感想を聞き取ったり、嗜好調査や選択食アンケートなどを実施して、可能な限り要望を反映した食事内容になるよう努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	26人
利用者総数	45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%	15.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	92.0%		どちらともいえない: 3.0%	いゝえ: 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	80.0%	15.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	65.0%	19.0%	11.0%	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	57.0%	30.0%	11.0%	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	92.0%	7.0%	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	80.0%	15.0%	いゝえ: 0.0%	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	92.0%		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	73.0%	19.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	7.0%	いゝえ: 3.0%	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%	11.0%	いゝえ: 3.0%	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	84.0%	11.0%	いゝえ: 3.0%	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	84.0%	15.0%	いゝえ: 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	80.0%	7.0%	7.0%	いゝえ: 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	53.0%	11.0%	15.0%	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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名	足立区日の出デイ・サービスセンター
所在地	東京都足立区日ノ出町27番3号101号室
連絡先	03-3870-1121

○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) 地域で生き生きとした生活を安心して送れるよう家族を含めた最適なサービスの実現。
- 2) 利用される方の人権を最大限に尊重し、人間的共感に基づく支援を目指す。
- 3) 地域活動には積極的に参加し、理解され役立つ施設を目指す。
- 4) 透明で健全な経営を目指す。
- 5) 複数の選択肢が用意され、自己の判断で選ぶことができるよう支援する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員とのコミュニケーションを大事にしていることで、価値観の浸透が図られ、職員のモチベーションも向上しています】

経営層は、職員とのコミュニケーションを重要視しており、その一例として朝のミーティングの充実が挙げられます。課題解決に向けて職員間で話し合い、その結果を基に毎月の目標が設定されています。また、事故や苦情があった場合、チーム力で課題解決にあたっており、さらには、職員の状態に応じて適宜面談し、悩み等を聞き問題解決に向けたアドバイスをしているなど、コミュニケーションをとることで価値観の浸透を図り、合議を諮りながら主体性を引き出し納得性を高めていることで、職員のやる気やモチベーションの向上が図られています。

【理学療法士の視点から計画的に機能訓練が行われているなど、利用者の運動機能の維持向上を図り、在宅生活維持への支援が行われています】

利用者一人ひとりの機能訓練活動を充実させるため、理学療養士が月20回勤務しており、転倒リスクの高い利用者には転倒アセスメントを作成しています。利用者家族にもアドバイスを送っており、相談があれば必要に応じて利用者宅まで出向き、階段の昇り降りの状況などの生活環境を確認し、アセスメントを行い、それに合ったプログラムを作成して機能訓練を行っています。また個別の通所介護計画書を理学療法士が定期的に評価・見直しを行っているなど、専門的な視点から利用者の運動機能の維持向上を図り、在宅生活維持への支援が行われています。

【職員が積極的に情報を共有・活用することで適切な利用者支援に活かしています】

法人が通所介護業務用にシステム設計した電子ソフトを導入し、当事業所の現場業務に合うようさらに改良を重ね、計画から評価・モニタリングしやすい工夫や会議の議事録、介護日誌、看護日誌などの日々の記録、全利用者の最新の状態・状況が把握できることで、迅速で適切な支援が可能となっています。また、委員会活動や職員会議等で検討した内容、議事録をデータベースで周知し、運営や業務改善に反映すべき事はセンター会議で決定し、迅速に業務に反映しています。職員間で積極的に情報を共有・活用することで適切な利用者支援に活かしています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【現在取り組んでいるサービス効果を検証し、事業所の強みを高め、その成果を地域の関係機関等に情報発信することが必要と思われます】

リスクマネジメントの活動に今年度注力しており、委員会の取り組みとして、より具体的で迅速な改善策が実施できるようになりました。また、利用者の意欲を引き上げ、目的を持って主体的に利用して頂けるよう、専門職と連携した取り組みを行っています。これらの取り組みの効果や成果を職員間で振り返る仕組み作り、職員がその成果や効果を実感できるよう、データ化や事例を積み上げ、成果の見える化を図ると共に、その成果を地域の関係機関等に情報発信することが必要と思われます。

【事業所としての必要な業務能力要件と人材育成計画がリンクし、職員の長所が伸ばせる能力向上が図れるしくみの構築が望めます】

正規職員が各々自己申告する目標については、職員の主体性を尊重していますが、事業所としての理念・方針、事業計画と職員の目標が一貫し整合性を持っているか確認し、さらには事業所の環境や諸事情に則した目指すべき姿と目標達成に向けた業務能力要件を明示し、意思統一と価値観の共有に努めることが望めます。常勤・非常勤を問わず、事業所として必要な業務能力要件がリンクしたキャリアアップを目指せる人材育成のしくみを構築し、職員の長所を伸ばし職員個々の能力が十分発揮されるよう、職員支援の環境を整えることが期待されます。

【地域から必要とされる施設を目指し、グループ内の関係機関と共に、地域活動や地域貢献の取り組みをより深めることが望めます】

施設の専門職員による認知症ケアや機能訓練、食事の経口摂取のための取り組みなど、デイサービスで行っている活動のノウハウを地域住民に発信するなど、地域と協働して高齢者の支援に関わる事業所として蓄積している福祉資源の地域還元に努めることが望めます。同法人の地域包括支援センターや居宅介護支援事業所と協働して、在宅生活を維持するための様々な相談に対し専門知識を伝えることで、地域で頼られる存在になることが期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	51人
利用者総数	84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	90.0%	5.0%	いれえ: 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	86.0%	9.0%	いれえ: 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	92.0%	どちらともいえない: 3.0%	いれえ: 0.0%	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	74.0%	19.0%	いれえ: 3.0%	無回答・非該当: 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	70.0%	21.0%	5.0%	無回答・非該当: 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	11.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	72.0%	9.0%	11.0%	5.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	86.0%	5.0%	7.0%	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	68.0%	11.0%	15.0%	いれえ: 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%	9.0%	いれえ: 1.0%	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	82.0%	9.0%	5.0%	いれえ: 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	86.0%	7.0%	いれえ: 1.0%	無回答・非該当: 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	76.0%	17.0%	5.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	15.0%	11.0%	いれえ: 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%	21.0%	7.0%	13.0%

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	社会福祉法人杉の子
事業所名	高齢者在宅サービスセンター中央本町
所在地	東京都足立区中央本町4丁目14番20号
連絡先	03-3886-0002

○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) 利用者様一人ひとりを大切にします
- 2) 生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します
- 3) 地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします
- 4) 利用者様の尊厳を重視します
- 5) どのようなサービスを利用したいか利用者様の身になって考えサービス提供を行います

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の特性に配慮し、コミュニケーションの取り方を工夫している】

利用者の特性に配慮し、聞き耳の方から話したり、嚥下体操を取り入れたりして、入浴や移動時の介助など必要な支援に取り組んでいる。安全に配慮しながら利用者の状態を把握したり、利用者とは穏やかな会話をしたりなど、有効な時間になるように努めている。介護場面を観察した際にも、バス到着時のお迎え、デイルームへ到着してからの誘導などが、適切に行われている様子か確認できている。その人らしく一日が過ごせるように選択プログラムや個別の趣味活動などの機会を設け、「個別支援」に取り組んでいる。

【「食事を楽しんでもらいたい」とする取り組みが実践されている】

事業所が力を入れている取り組みの一つに、「食事メニューの豊富さ」がある。食べることの楽しさを、日々の献立に反映したり、行事食などを提供して実践している。行事食は事前にアンケートを行い利用者の嗜好を反映したメニュー作りを行っている。昼食をはじめ「おやつ」にも「選べる楽しみ」を取り入れ、選択というスタイルを取り入れている。全国駅弁も好評で毎年続けられており、利用者も楽しみにしているという声が聞こえる。利用者調査の食事の満足度も高いこともうかがえる。

【1日ゆっくり過ごせる居心地のよい空間作りに取り組んでいる】

事業所では、利用者一人ひとりが「その人らしく1日を過ごせる」ような自分の居場所を選べるようにしている。利用者と会話する機会を数多く設けることで、「好きなこと」や「あまり得意でないもの」を職員が把握し、情報共有に取り組んでいる。利用者が居心地よく、また次回も通って来たいようになるように、連絡ノートを使い家族とも情報を共有している。利用者調査の「過ごし方は個人のペースに合っているか」の設問に関しても、高い満足度が得られている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【日頃のレクリエーションがマンネリ化しないことを目指している】

レクリエーションでは、身体を動かすゲームはじめ、趣味の活動なども取り入れ全体のバランスに考慮

している。集団が苦手な利用者には、個別対応としてカレンダー作りなど個人でできることを取り入れている。疲労が見受けられた際には、声かけによって静養できるスペースへの誘導を促している。到着時や帰宅時の送迎までの手持ち無沙汰対策としてカラオケなど楽しんでもらえるようにしている。利用者の意向・嗜好・1日の時間帯などによって各種のレクリエーションを提供しているが、さらに個々の見直しを図りマンネリ化しないことを目指している。

【各種のマニュアルを定期的に見直すことを課題としている】

業務の標準化を図ることを目標に、今年度は、「ヒヤリハット報告書の書き方」や「リスクマネジメント」に関する研修を開催したり、各会議で具体的な事例をもとに話し合ったりしている。サービスマネー委員会では接遇の改善に取り組んだり、外部研修にも職員を派遣したりして資質の向上に取り組んでいる。具体的にサービスの提供に関する各種マニュアルは整備されており、職員室の決められた場所にファイルされている。見直しについては、「適宜」としているため、「定期的」に実施することを目指している。

【機能訓練の意欲が増すような働きかけを検証されたい】

現在の利用者は、比較的ADLも高く心身状況も安定しているため、入浴や排泄支援・車椅子への移乗などの支援を必要とする利用者も少なく、合せて職員が実施する頻度も低い。さらに介護度が高まった場合を想定して介助方法の研修を取り入れることが望まれる。また、機能訓練室の利用を活性化させ、利用者一人ひとりの機能訓練を充実させることも望まれる。機能訓練の意欲が増すような働きかけに努め、機能訓練の位置付け役割を利用者一人ひとりに理解してもらえるようにすることが必要とされる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用開始時には精神的負担の軽減になるような職員配置に配慮している】

初めての通所の際には、利用者の不安やストレスをできる限り軽減できるように、利用開始前に訪問した職員や契約時に立ち会った職員を配置している。「顔見知り」の職員が身近で自然に対応することで、メンタル面への配慮としている。また、「利用者様情報記録書」から得られた利用者情報をもとに詳しい観察にも心がけている。各種のプログラムへの参加についても、見学から行い無理強いしないことにしている。通所開始時の様子は、家族や担当ケアマネジャーへ詳しく伝えることにしている。

【食事形態の豊富さでどんな心身状態の方も一緒に食事を楽しむ工夫をしている】

さまざまな食事の形態を豊富に用意し、その時のご利用者の状態に合わせ、柔軟に変更等の対応もできている。昼食前には毎回「足立区らくらく体操」を行っている。DVD映像と音声と看護師が前に出て一緒にみんなで体操をする。この体操も利用者は皆熱心に参加し、体の体操のあとは口腔体操・嚥下体操を行い、食事前の誤飲や誤嚥の予防を行っている。食事前には職員がちょっとした質問をマイクで聞いて回り、利用者に声を出してもらい、笑い声なども聞こえ、食事前の和やかな雰囲気作りに努めている。

【利用者とコミュニケーションを図りながら健康相談に取り組んでいる】

看護師は、日々の申し送りをはじめ、カンファレンスやデイサービス会議等にも参加しており、介護職員と同一レベルの情報を把握している。到着後にバイタルサインのチェックを行う際には、健康相談に乗ったり、自らの経験を話したり、珍しい病気があれば調べて職員に知らせるなどしている。利用者の心配事を聞き取り、話してもらうことで不安を軽減し、コミュニケーションを図ることに心がけている。看護師への信頼は利用者だけでなく、職員にも信頼と安心感を醸成させていることがうかがえる。

○利用者調査結果

有効回答者数	53人
利用者総数	71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%	16.0%	5.0%	いれえ: 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	11.0%	9.0%	いれえ: 3.0%
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%	5.0%	いれえ: 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	60.0%	24.0%	7.0%	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	60.0%	28.0%	7.0%	いれえ: 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	5.0%	5.0%	いれえ: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	64.0%	26.0%	7.0%	どちらともいえない: 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	81.0%	15.0%	3.0%	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	67.0%	11.0%	20.0%	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	83.0%	5.0%	11.0%	いれえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	5.0%	13.0%	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	71.0%	11.0%	16.0%	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	73.0%	15.0%	11.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	11.0%	15.0%	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	58.0%	20.0%	16.0%	いれえ: 3.0%

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	社会福祉法人ウエルガーデン
事業所名	ウエルガーデン伊興園
所在地	東京都足立区伊興3丁目7番4号
連絡先	03-5691-9501

○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) 利用者本位の質の高いサービス提供
- 2) 家族との連携
- 3) 地域との連携
- 4) 職員育成と明るい職場づくり
- 5) 経営の効率と安定

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【健康と生活に対する興味・関心を引き出す外出行事】

利用者が、在宅生活を継続していくためには、自立に向けた支援が重要と考え「水分補給・食事・排泄・運動」の4つの基本ケアを実践している。積極的に外出することで転倒予防に効果的な足・腰・腹部の筋力アップやバランス能力、歩行能力が改善されることを目指しており、毎日の散歩には、近隣の公園や地域学習センターに出かけるなど、地域の資源を利用する機会を設けるほか、午後から手芸店・喫茶店・ホームセンター・図書館などへ出かけるミニ外出の頻度を増やして生活に対する興味・関心を引き出せる様に務めている。

【充実した機能訓練サービス】

利用者が望む生活像を踏まえて、利用者個々の身体状況、生活状況に適した機能訓練を専従の機能訓練指導員が作成する「個別機能訓練計画」「運動器機能向上計画」に沿って行っており、使用者の生活能力向上・自立支援に向けて取り組んでいる。継続して支援を続けている結果、利用者の機能訓練に対するモチベーションも高く、多くの利用者が機能訓練に積極的なため、順番待ちが出来てしまうほどである。近年は、パワーリハビリやエアロバイクの導入によってさらに利用者の興味を高め、事業所が提供するサービスの特色の一つとなっている。

【地域交流のための施設の取り組み】

利用者が楽しめる様に、毎月季節行事を計画しており、11月中旬には、伊興園文化祭（憩祭）を開催し、趣味活動やクラブ活動、作業療法で製作した作品を展示している。また、憩祭では、家族・地域の方々等の多くの人に施設内を開放し、数多くのボランティアによって演芸の披露やそば打ちの実演等が行われ、憩いつつ楽しみながらお互いの交流を深めている。デイサービスでも独自で近隣の方を招いて、豚汁やおにぎりを販売（提供）して職員と触れ合って貰い、親しみを持って接することで事業所への理解を深め、新たな利用者獲得に繋げている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員間の意思統一】

「地域福祉サービスの拠点となること」の実現に向け、理念として「利用者の尊重」「自立支援」「地域との連携」の3つを掲げている。また、福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理・サービスマナーについては、研修・朝礼・各会議で説明が行われている。さらに、年度の重点目標も各会議・朝礼等で伝えられ、職員の共通理解が得られるように取り組まれている。しかしながら、職員への調査で意識に偏りが見られる結果となっており、意思の統一が課題となっている。利用者本位のサービス提供にけた組織力の強化が求められるところである

【認知症利用者の増加に備えて】

認知症対応のため「ケアマネジメントセンター方式」の研修に職員を参加させており、利用者のより細かい情報や生活リズムを把握することや家族・介護支援専門員等の気づきを確認することでパーソンセンタードケアに努めている。また、今年度は、認知症対応の車椅子用のトイレを新設して、認知症の利用者にも十分な排泄介護が行えるように取り組んでいる。しかしながら、地域福祉ニーズや福祉制度の変更等から、認知症の利用者の受け入れが増加した場合、支援体制が万全とはいえない状況であり、十分な支援を提供できる体制の整備が急務となっている。

【定員増に伴い入浴サービスの見直しを期待する】

入浴に制限を設ける事業所が多い中、制限を設けることなく希望があり体調不良がなければ、利用都度、入浴できる体制が整っていて、利用者調査の結果でも入浴を楽しみにしている利用者が多数いる。しかしながら、利用者定員の増加などで、入浴サービスの提供において、利用者にゆっくりと入浴を楽しんで貰うことが難しくなっている。施設の改修等は計画的に進められ、今年度は特養の浴室がすべて個人浴となるなど快適性・利便性が図られているが、利用頻度の最も高いデイサービスの入浴サービスについても改善されることに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【タブレット型情報端末を使用した利用者情報の共有】

サーバー内の共有データや専用の「介護支援システム」を活用し、利用者の基本情報・利用者一人ひとりに対する具体的な支援計画・支援内容等の情報を分析、把握・共有している。また、タブレット型情報端末を導入することにより、記録用紙を使用した管理事務に対する効率化をはかり、情報の一元化を行って速やかで正確な情報管理が行われている。また、職員がタブレット型情報端末の機能と使い方を習得したことによって、情報伝達の漏れをなくし、その場で追加情報の入力を行えることなどから、業務のスピードアップ・簡素化が図られている。

【自立支援に向けた援助】

利用者が望む生活像を把握して、自立支援に向けた援助を行っており、利用者の生活に対する興味を引き出すため、5種類の趣味活動とクラブ活動、作業療法、カラオケ、将棋、囲碁、マージャン、認知所対応型には音楽療法などのプログラムを用意して利用者が楽しく取り組める時間を設けている。また、昼食時には、調理に必要な材料を買い物するため外出するなど、地域社会とのつながりを維持・継続するための取り組みが行われているほか、ご飯、粥、みそ汁を利用者に調理してもらい居宅での生活に活かす生活リハビリも行われている。

【家族との連携】

家族に対して、介護職員が送迎時にその日の出来事を必ず報告しているほか、「連絡帳」で毎回の利用の様子を伝えている。園での活動の様子を撮った写真があれば時折、家族に差し上げている。また、「家

族会」「認知症サポーター養成講座」を継続して実施しており、家族への参加を呼び掛け、外部講師による講演等を一緒に聞いて、家族との連携を持ちながら利用者の支援を行える体制づくりをしているほか、家族が施設に相談に訪れた際には、生活相談員、介護支援専門員が丁寧に話を聞き、積極的に対応することで家族との信頼関係を築いている。

○利用者調査結果

有効回答者数	79人
利用者総数	150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	81.0%	15.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	11.0%	6.0%	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%	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	60.0%	30.0%	6.0%	いゝえ: 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	65.0%	27.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	79.0%	15.0%	5.0%	いゝえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	74.0%	11.0%	13.0%	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	84.0%	8.0%	6.0%	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%	17.0%	10.0%	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%	7.0%	いゝえ: 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	77.0%	11.0%	8.0%	いゝえ: 2.0%
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	77.0%	10.0%	10.0%	いゝえ: 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	63.0%	15.0%	10.0%	11.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	16.0%	5.0%	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	34.0%	22.0%	31.0%	11.0%

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 西新井だいわ会
事業所名	高齢者在宅サービスセンター西新井
所在地	東京都足立区西新井2丁目5番5号
連絡先	03-5837-5131

○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) 住み慣れた地域で生き生きとした生活が送れるための自立支援体制を創造する。
- 2) 地域密着の基盤のもと活動展開を行い、地域福祉の拠点としての役割を担う。
- 3) 日々の動向に視点を合わせ、多様化するニーズに対応し、社会福祉施設として多角的に発展する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【他の通所介護事業者からの見学や研修の依頼も増えるなど、人材育成の一助をなしている】

事業所は、区の指定管理事業者として、地域住民や関係諸機関からの認知度も高まり、安定した事業運営を続けている。平成21年度からは「よりよい自立支援」を目指した「大規模サービスづくり」にも取り組むなど、他事業者に先駆けた取り組みを多く実施している。その結果、周囲の評価も高い。介護支援専門員からの認知度も高まり、顧客獲得にも好影響を与えている。他の通所介護事業者からの見学や研修の依頼も増えている。作業療法士の実習生をはじめ、日常活動、演芸、祭りのボランティアなども受け入れるなど、人材育成の一助をなしている。

【新たに、通所部門の活動紹介パンフレットを作成し事業所の特色を案内している】

利用希望者が、事業所情報を手に入れるには、ホームページと法人作成のパンフレットがある。その上で、事業所では、新たに、通所部門の活動紹介パンフレットを作成し、介護支援専門員やサービス担当者会議において配布し、事業所紹介のツールとして活用している。このパンフレットは、A3判用紙で、1日のスケジュール、主なサービス内容、活動風景が掲載されている。特に活動風景は、実際の活動場面の写真で紹介するなど、利用者や家族が活動や訓練内容が視覚的に理解できるように工夫されている。

【通所介護のPDCAのサイクルに則り計画の評価を行い定期的に見直している】

事業所では、通所介護のPDCAのサイクルに則り、計画に基づく支援の充実を図っている。介護支援専門員から提出される通所介護利用申請書の受け付け、利用者基本情報の作成を経て、相談員は、事前訪問時に支援に必要な情報を収集している。作業療法士は、個別の機能訓練経計画を作成し、3か月に1度、体力の測定評価や心身機能の評価を行い、計画を見直している。また、利用者の心身状態に大きな変化が見られた場合や利用者・家族からの要望があった場合は、優先順位を繰り上げて評価を行い、計画を見直している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員に研修の機会を提供し、職員の人的成長を促し、さらに磨き続けていく】

事業所では、職員に対して、サービス業従業者及び社会福祉法人としての役割と責任の自覚及び実行が

できることを期待し、利用者目線にたったサービス提供ができる人材、チームの一員として行動できる人材、諸リスクに対応できる人材を求めている。その上で、全ての職員が、利用者自身が施設で「することがある」「したいことがある」「習慣化する」「行きたくなる」という高次の欲求を継続して支援できるように、研修に参加する機会を確保している。今後も研修の機会を提供し、職員の人間的成長を促し、さらに磨き続けたいと考えている。

【今後もサービスの充実及び向上を目指して取り組んでいく】

事業所では、平成21年から5か年計画でスタートした、1つの社会・街角としての機能と家庭環境を作りだす「より良い自立支援」を目標とした生活機能訓練の場である「大規模デイサービスづくり」を目指してきた。今後は3年間をかけて、100人規模の大規模デイサービスを目指している。そのため、人材確保・育成に加え、特に幹部級の要員育成と経営判断のもととなる、情報収集と分析に努め、次期介護保険制度の改正に対処すべく対策に取り組み、すでに定着しつつある充実したサービスの一層の向上を目指したいと考えている。

【今後も家事能力の向上を見据えた活動を行っていく】

事業所では、作業療法士が中心となり、様々なリハビリプログラムや運動プログラムを考えて提供している。また、利用者による自己選択・自己決定により、1日のスケジュール管理などを行うことによって、利用者の考える力や日常生活動作の向上を図っている。利用者はもちろん、家族などからも元気になったと喜ばれている。さらに、事業所内通貨の活用で買い物訓練およびバイキング食や男の料理教室などが、そのまま家事訓練の場となっている。今後も家事能力の向上を見据えた活動を行いたいと考えている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者家族などに対して、事業所の特色や利用料金について丁寧に説明している】

相談員は事前訪問時に、利用者家族などに対して、事業所の特色や利用料金について、パンフレットや重要事項説明書によって説明している。重要事項説明書には、事業所以外の相談先があげられ、いつでも利用できることも説明している。また、相談窓口の連絡先は施設内の掲示板や法人ホームページ上にも載っている。利用者家族の中には、事業所外の苦情相談窓口については、介護支援専門員であると認識している人も少なくない。そのような中でも、何かあれば、事業所に直接話をすれば、すぐに解決してくれているという意見も多く寄せられていた。

【利用者による自己選択・自己決定により、1日のスケジュール管理がなされている】

事業所では、作業療法士が中心となり、様々なリハビリプログラムや運動プログラムを考えて提供している。また、利用者による自己選択・自己決定により、1日のスケジュール管理などを行うことによって、利用者の考える力や日常生活動作の向上を図っている。利用者はもちろん、家族などからも元気になったと喜ばれている。さらに、事業所内通貨活用を活用した買い物訓練やバイキング食、男の料理教室などが、そのまま家事訓練の場となっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	77人
利用者総数	165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	81.0%	12.0%	いれえ: 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	80.0%	14.0%	いれえ: 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	70.0%	11.0%	15.0%	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	77.0%	12.0%	5.0%	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	74.0%	19.0%	5.0%	いれえ: 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	66.0%	20.0%	11.0%	いれえ: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	14.0%	どちらともいえない: 3.0%	いれえ: 1.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応に信頼できるか	66.0%	20.0%	11.0%	いれえ: 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	70.0%	16.0%	12.0%	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	70.0%	16.0%	12.0%	いれえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	62.0%	16.0%	5.0%	15.0%
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	74.0%	12.0%	12.0%	いれえ: 0.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明がわかりやすいか	67.0%	15.0%	14.0%	いれえ: 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	9.0%	10.0%	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	48.0%	14.0%	27.0%	10.0%

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	社会福祉法人ファミリー
事業所名	デイサービスセンターハピネスあだち
所在地	東京都足立区江北3丁目14番1号
連絡先	03-5839-1560

○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) 「笑顔」、「言葉づかい」、「挨拶」、「利用者に接する態度」この4つを基本理念としています。
- 2) 在宅の基本方針である「自立支援」を目指してサービスを提供します。
- 3) 「誇り」をもてる環境作りに努めます。
- 4) 地域との関わりをもち、地域の核となれるように努めます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者別の目標達成状況などを意識した報告書を作成している】

利用者の支援にあたって、相談員は常に関係機関と連携をとりながら行っている。特に、個別に利用者を担当する各ケアマネジャーには、月末に実績報告を送り、月初めに今月の提供表を受け取り、利用者の予定を把握し、常に連絡を取り合っている。相談員は、今年から各担当者に毎月送付している「利用者状況報告書」をただの状況報告書としてではなく、「モニタリング」を意識した形式で使用し、各担当が計画変更の目安となるように、個別の利用者の目標の達成状況なども報告することとした。

【食事を楽しむ機会を利用者の生活リハビリにつなげている】

事業所では、利用者の食事を楽しむ機会を提供するため、様々な企画を立てている。去年は、提携している食品会社の協力を得て、カレーフェアを行った。2種類のカレー、ナン、サフランライス、サラダ、飲み物などが提供された。その他、あんこうのつるし切りも行われ、その後に提供されたあんこう汁は好評を得た。また、毎月行っている手作りのおやつは利用者の楽しみの一つになっている。利用者の中には、自宅でも作りたいのでレシピを教えて欲しいなどの要望もあり、このような取り組みが生活リハビリへとつながっている。

【安全運転講習会を開催し、運転技術の向上を図っている】

事業所では、運転手が安全に運転し、利用者が安心して乗車できるように、車両担当者を配置した。車両の傷などの点検、車両の清掃ほかを定期的に行っている。また、去年は、車両事故が増加していたため、自動車メーカーの担当者に依頼して、安全運転講習会を月1回、半年間続けて行った。研修内容は「車を安全に運転するために、知っておいてほしいこと」「交通状況を鋭く読む」「危険予測」「危険予測トレーニング」「交通事故を起こさないためのポイント」「エコドライブのこつ」であった。その効果も手伝って、事故発生の増加は見られなかった。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【新入職員に対する育成マニュアルを整備する】

事業所では、ここ数年、職員の入れ替わりが頻繁なため、その都度新人教育を行うも新人が定着しない

状況であった。マネージャーはその原因のひとつとして、新入職員に対する育成マニュアルの未整備にあると分析した。今回のアンケートでは、利用者家族からも「職員の入れ替わりが多く、若いスタッフが定着しない。年配の職員は増えたが介護職としての経験が浅いように思われ、家族としては不安がある」との意見があったため、マネージャーは、リーダーや職員と協議の上、新入職員に対する育成マニュアルを整備したいと考えている。

【医療的支援が必要な高齢者を積極的に受け入れる体制を作り、安定を図っていく】

近年、事業所には、認知症や医療的支援が必要な利用希望者が増えている。現在も併設の認知症対応型通所介護と連携し、他施設を利用できなかった利用者の受け入れ支援や、医療的支援が必要な利用者を受け入れている。今後も、経管栄養や吸引が必要な利用者が増えていくことが考えられるため、介護職員は「喀痰吸引等研修」を受け、痰の吸引などに関する知識や技能を修得し、「認定特定行為業務従事者認定証」の交付を受けるなどの実施体制を整えて、医療的支援が必要な高齢者を積極的に受け入れる体制を作り、安定を図っていききたいと考えている。

【在宅部門で働く職員同士が共にできる研修システムの構築を検討する】

法人は組織改革を行い、在宅部門を統括するマネージャーを配置した。マネージャーは、ショートステイ、通所介護、居宅介護支援、訪問介護の事業所を管理しており、これら在宅部門で働く職員が、お互いに支えあい、高めあえる体制作りと、共にできる研修システムの構築を目指している。これは、互いの職場で、共に業務を行うことによって、互いの実務評価と課題抽出をしあうことにより、質の向上や業務改善に反映させたい意向がある。職員の入れ替えが多い中、調整が困難を伴うが地域包括ケアシステムを見据え、今後も継続していききたいと考えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	28人
利用者総数	70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	89.0% 7.0% どちらともいえない: 3.0% 無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0% 7.0% 7.0% 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	71.0% 7.0% 14.0% 7.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	82.0% 10.0% いゝえ: 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	75.0% 17.0% 7.0% いゝえ: 0.0%
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% どちらともいえない: 3.0% いゝえ: 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は信頼できるか	85.0% 10.0% 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	75.0% 14.0% 10.0% 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	75.0% 25.0% 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	71.0% 7.0% 14.0% 7.0%
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% 7.0% 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	57.0% 39.0% どちらともいえない: 3.0% いゝえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0% 7.0% どちらともいえない: 0.0% 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	57.0% 10.0% 25.0% 7.0%