

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	社会福祉法人光照園
事業所名	高齢者在宅サービスセンター江戸川光照苑
所在地	東京都江戸川区北小岩5丁目7番2号
連絡先	03-5612-7193

○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) パーソナルなサービスとホスピタリティの精神
- 2) 職員の人としての豊かさ、専門性のあるサービス
- 3) 安定した経営
- 4) 地域、社会、環境への貢献
- 5) 品質マネジメントシステムおよび情報マネジメント体制の継続的改善

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【食を楽しむ機会を多く設けている】

利用者はおいしい食事が通所する楽しみの一つである。事業所では、アンケートをおこなって嗜好の確認をしてメニューに活かし、食事は2種類の主菜の中から選択できる仕組みにしている。また、敬老の日、クリスマス、ひな祭りなどには各種の行事食を提供し、夏には流しソーメンで季節を感じられるようにしている。3か月ごとに「駅弁の日」、「郷土料理の日」を実施し、変化のある食事を楽しんで貰っている。利用者自身が粉をこねたり、鉄板で焼いたりするおやつ作りの日もあり、食を楽しむ機会を多く設けている。

【緊急時の対応研修などを数多く実施し、とっさの時に対応できるようにしている】

緊急時の対応として利用者毎に家族・主治医・担当のケアマネジャーなどの連絡一覧表を作成している。利用者が事業所などで具合が悪くなった際には、慌てず適切な対応ができるよう、日頃から施設全体として救命技能研修や緊急時対応研修をしたり、デイサービス単独で吸引器の取り扱いや嘔吐物の処理方法などのミニ研修を毎月行い、とっさの時に対応できるようにしている。また、利用開始時には、「緊急時の医療措置」についての意向を確認している。

【利用開始時には看護師やリハビリ職員が自宅を訪問してアセスメントをおこなっている】

利用開始の際には相談員が自宅を訪問して、十分な時間をとって利用者本人と家族に利用に当たっての説明を丁寧に行うとともに、健康状況や通所の目的などアセスメントをおこない、家庭の環境への配慮に努めている。利用者の状況によっては、看護師やリハビリスタッフも同行して心身の状況やシーティングの様子を詳しく把握している。また、この内容にもとづいて作成した初回の通所介護計画について、相談員が再度自宅へ訪問してサービス内容の説明をおこなっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【個人ごとの利用者のニーズを細かく把握した計画内容になるよう改善を進めるとよい】

通所介護計画書は、初回時は本人家族からの聞き取り、介護職員がまとめた本人の初日の状況、居宅介

護支援計画書等をもとに、更新時は通所時の本人の様子を把握して必要な見直しをして、それぞれ相談員が作成している。具体的なサービス内容など丹念に記載してあるがややパターン化している。事業所では「もっと個人個人に合った計画内容にする必要がある」と考えており、利用者台帳の書式を詳細に記録しやすいよう見直しを検討している。現場の声を反映させて、利用者の状況を的確にとらえ、かつ使いやすい内容に改善していくことが期待される。

【家族向けのお便りの発行をするとよい】

事業所の情報は、施設全体で広報誌「ふれあい通信」を毎季ごとに発行して利用者・家族や地域に提供している。大きな活字の表記でカラー写真を多く使い読みやすくしている。しかし、施設全体の編集で、年4回の発行であるため、デイサービスの情報量は限られている。利用者家族が通所中の本人の活動にふれる機会は多くないので、日頃の利用者の趣味活動やリハビリの様子を独自の「デイサービス便り」として編集・作成し、家族が利用者の日常生活に関心を持つ一助とするとよい。

【職員の対人援助技術の更なる向上が望まれる】

デイサービスでは、様々な利用者からニーズを引き出したり、送迎時に短時間で家族と意思疎通を図る必要があるなど、良好なコミュニケーションを図っていく必要性が高い。施設では人材育成に力を入れており、毎月テーマを決めて苑内研修を行っているが、対人援助技術のテーマは実施しておらず、現在は先輩からのマンツーマンによる指導が中心になっている。今後、専門研修に取り入れるなどして利用者のニーズや心身機能の変化を察知できるスキルの水準を上げていくことが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員が連携して利用者の身体機能向上を目指している】

事業所では、利用者一人ひとりの個別機能訓練計画を作成して計画にそって訓練を実施している。毎日、機能訓練指導員が集団リハビリを実施しており、クイズやゲーム形式を取り入れながら楽しく参加できるよう工夫している。介護職員が昼食の前には健康増進のため口腔体操をおこなっている。トイレや活動場所への移動、浴室での立位保持や立ち上がりなどの動き、趣味活動で手先を動かしたり、音楽療法などで声を出すこともリハビリの一つであることを日頃から利用者に説明し活動に取り入れて身体機能の向上を目指している。

【趣味活動など多様なプログラムを用意し、利用者が選択できるよう工夫している】

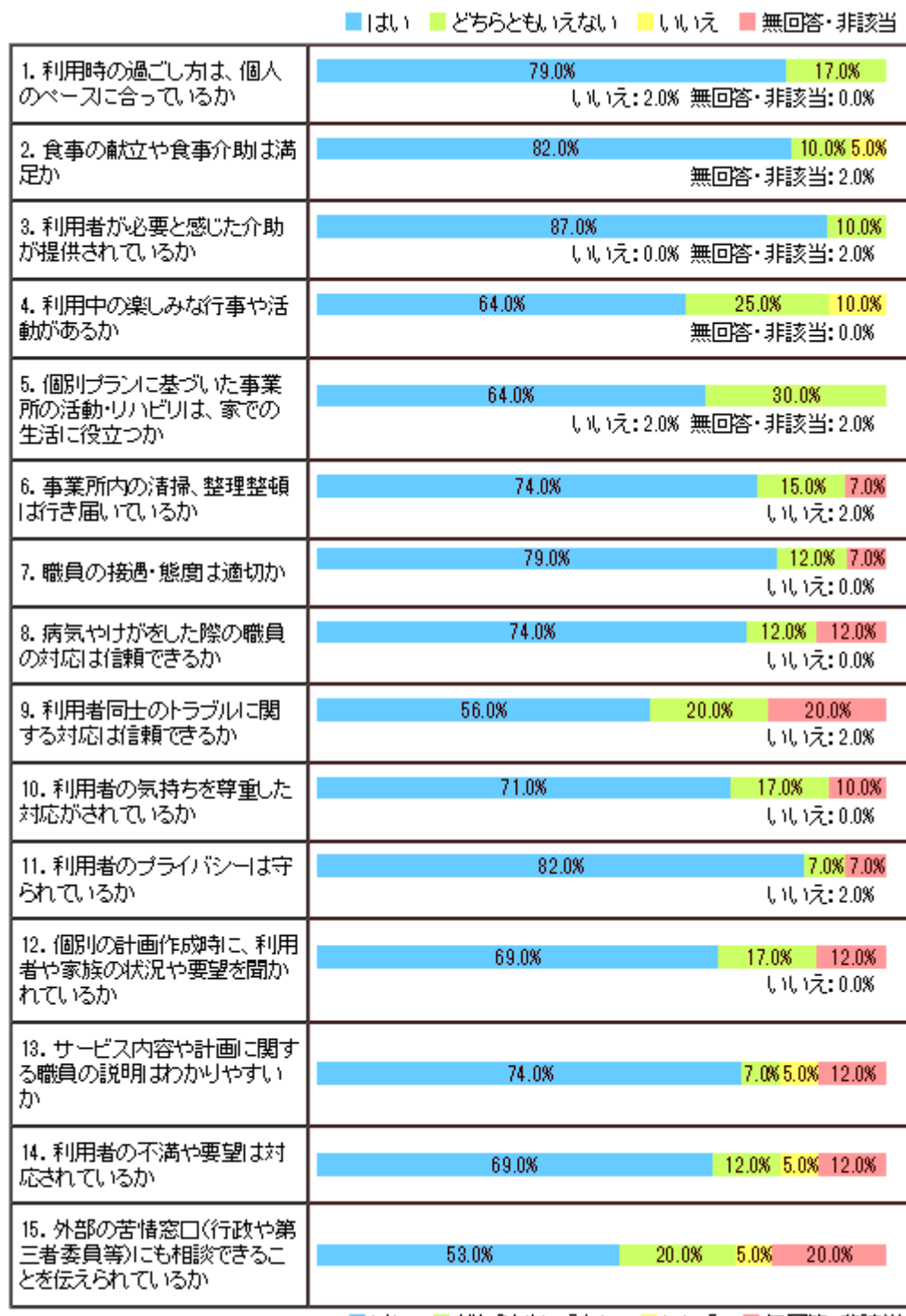
事業所では季節を感じてもらう行事として花見、夏祭り、運動会などの実施や、菖蒲の観賞、ブドウ狩り、菊の観賞など季節の花や味覚を味わう外出訓練プログラムを実施している。手芸、絵手紙、囲碁・将棋などの趣味のクラブ活動や、個人製作の季節のカード作り、フロアとホールの装飾を共同製作なども行っている。また、体を動かす風船バレーなどのレクリエーションやボランティアによる歌と踊りなど利用者が楽しんでもらえるよう多様なプログラムを用意して選択できるよう工夫している。

【転倒防止など利用者の安全管理に力を入れている】

事業所では「元気で通ってきて、元気で帰っていただく」ことをモットーとしており、利用者の安全確保に力を入れている。ヒヤリハット事例で一番多い「転倒」の防止のために利用者の歩行介助を丁寧に行っており、つまづかないよう椅子や備品の置き方などにも留意している。具合が悪くなった時の対応についても慌てないようマニュアルを作成している。利用者を含めた避難訓練、感染症発生時の対応も十分に行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	39人
利用者総数	69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	株式会社 K コーポレーション
事業所名	ケアポート銀の音
所在地	東京都江戸川区北小岩 6 丁目 15 番 10 号 リエス北小岩 201
連絡先	03-5876-8511

○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) 地域に根差し社会貢献をする
- 2) ご利用者様にとって最善の介護を目指す
- 3) 職員が働きやすい職場をつくる

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【情報共有の機会や研修などを事業所全体で取組み、職員間の連携の良さと信頼関係がうかがえる】

常勤、非常勤を含む全職員が参加することを基本とし、法人全体及び各事業所としても申し送りを朝夕で2回実施している。この機会は、利用者の状況の報告、そして気になる問題を出し合い検討、またサービスの基本事項の確認の場としている。夕の申し送りでは、必要に応じ利用者へのかかわりについて研修の時間を設け、法人の代表者は時にロールプレーを活用するなど、実践的な研修としている。また、利用者の意向の把握に努め、職員調査と聞き取り調査では職員からの信頼が厚く、職員間の連携の良さがある。

【地域への積極的な情報発信と地域の一員としての活動に積極的に取り組んでいる】

当事業所の情報は、ホームページにとどまらず、パンフレットを近隣の郵便局と商店街の3カ所の飲食店に置いてもらうなどで積極的な情報提供、また利用者は近隣商店街での外食等があり、地域の人々に当事業所を知ってもらえる良い機会としている。そして、法人の代表者は地域の町会にかかわり、また職員は事業所周囲の公道の清掃を週5日実施、そして商店街の祭りには、利用者が作成した作品を出品し、売上金は社会福祉協議会に寄付するなど地域の一員として積極的な行動がある。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者への安全管理面について取り組みの強化を期待する】

現在通所している利用者の多くは生活動作が自立している。そのためトイレの便座高や手すりの設置位置が、利用者の排泄にまつわる自然な動きを誘導する位置にないことが問題になっていない。排泄動作の自立は、利用者の尊厳を守ることに繋がる。安全で自立した排泄動作とするための環境の見直しを期待する。感染症対策として、テーブルやトイレに消毒薬をスプレー使用している。また、冬季は利用者・職員にマスクの着用を勧めている。感染症対策の手法は時代とともに変化している。最新情報を得て根拠ある有効な対策とすることを期待する。

【申し送りなどの会議録やマニュアルの作成への取り組みを期待する】

サービスの基本事項に触れる内容は朝夕の申し送りで共有している。この会議に参加できなかった職員は、管理者に聞くなどで対応しているが、情報の確実な共有のためには会議録として残すことを課題だ

としている。また、法人が作成した「健康管理、リスクマネジメントマニュアル」はあるが活用はされていない。小規模事業所であることや職員の経験が豊富であるなどの背景があり必要性の認識は乏しい。しかし、リスクが発生することを予測してマニュアル化が必要な分野や事項を検討し、計画的に取り組むことを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【献立に利用者意向を反映させ、旬の食材を使い8品以上の副菜で食事を提供している】

利用者に「食べてみたいもの」を聞き、それを献立に反映させ、旬の素材を使って8品以上の副菜で提供している。事業所の代表者でもある栄養士が献立を作成し、調理師と協力して調理している。盛り付けも利用者の食欲をそそるよう、彩りに配慮している。利用者から「美味しい」「綺麗」と「残さずに食べられた」の感想を得られること、さらにバランスのとれた食事が利用者の健康維持に不可欠と考え、食事を提供している。

【利用者の状態に合わせたアクティビティを提供している】

利用者それぞれが興味を示すメニューを工夫している。特に、ビーズや余り布を使った手工芸は、材料費が掛からず、できばえも映え、容易に完成させられる物で、貝殻やミルクの空きキャップなどを素材に職員が試行錯誤して考えだしている。作品は近くの商店で販売している。商店街のお祭りには、まとめて作品を出展している。売上金は歳末助け合いとして地元の社会福祉協議会に寄付している。これらの取り組みは、作品の販売という行為を通して、事業所の活動を地域に伝えるものである。

○利用者調査結果

有効回答者数	10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	100.0% どちらともいえない: 0.0% 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% 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	90.0% 10.0% 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	60.0% 30.0% 10.0% 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% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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	90.0% 10.0% い いいえ: 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	90.0% 10.0% い いいえ: 0.0% 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% 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	90.0% 10.0% 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	70.0% 30.0% 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	60.0% 30.0% 10.0% 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	70.0% 20.0% 10.0% 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	70.0% 20.0% 10.0% い いいえ: 0.0%