

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	社会福祉法人親和福祉会
事業所名	小松原園デイサービスセンター
所在地	東京都八王子市犬目町 688 番 2 号
連絡先	042-654-8348

○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) 法人の理念である「親和」「利他の心」を大切にする。
- 2) 地域との交流を行い、地域の方々の健康福祉の向上に貢献する。
- 3) 利用者が終末まで自分らしく過ごせるように本人の希望する生活に寄り添ったサービスを提供する。
- 4) 互いに学び合い、互いの立場を理解して職員同士が助け合えるようにする。
- 5) 実習生や体験学習、見学者を積極的に受け入れて施設を知っていただき、稼働率向上を図る。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【在宅生活の実現と充実に向けて、生活リハビリに重点を置いたケアに取り組んでいる】

自立支援に繋げるべく日常生活の中でのリハビリを重視し、移動・食事・排泄・入浴・活動などの様々な場面においてできる限り利用者本人の力を活かせるようケアにあたっている。そのため、利用者個々の機能訓練計画の内容・目標を各職種の職員が共有し、協力・連携して生活リハビリに取り組めるよう体制を整えている。車椅子利用の方もセンターでは椅子に移ってもらって立位・歩行に向けて取り組み、排泄時はほぼ全員がトイレを使用することや入浴が全員一般浴が可能になるなど効果が表れてきている。

【生活の活性化や喜び・楽しみに繋がる幅広い内容の行事・活動を工夫を凝らして実施している】

様々な趣味活動やレクリエーション、新年会、節分、ひな祭り、納涼祭、敬老会、クリスマス会等の季節行事のほか、花見、初詣、もみじ狩り、ぶどう狩り、ドライブ、外食等の外出を楽しめる機会を、多く設けている。最近ではバスで江の島に出掛け、景色やシラス井を楽しんだ。寿司屋やうどん屋で外食したり、センターの庭で炭火で秋刀魚を焼いたりと食を楽しむイベントである「お楽しみランチ」も毎月実施して好評を得ている。いずれの活動・行事においても利用者の希望を真摯に汲み取り、利用者とともに楽しむ気持ちを大切にしている。

【入浴サービス利用回数は制限せず、できる限りニーズに応えられるよう体制を整えている】

一般浴で個浴と大浴場の2タイプを設置し、利用者の状況に応じた入浴形態で対応している。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行っている。年々入浴希望者が増加傾向にある中で、利用者一人あたりの入浴サービス利用回数は制限しておらず、できる限りニーズに応えるよう体制を整えて入浴支援にあたっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【標準化が必要な項目の手順を明確にし、職員内で確認していく】

事業所内のマニュアルとして、食事、入浴介助、業務フロー、緊急時対応などの項目を整備している。ただし、これらは数年前に作成してから見直しが行われていないため、現状に沿った見直しと活用が課題となっている。今回の職員自己評価でも要改善点として挙げられていた。標準化が必要な項目から優先的に手順を明確にし、職員内で確認していくことが期待される。

【事業所以外の相談先を準備し、より利用者の安心感につなげていく】

契約時に、苦情受付窓口、解決責任者について説明している。重要事項説明書では受付電話番号を明示しているほか、市の担当課や国保連の担当窓口も紹介している。ただ、苦情解決の仕組みとして、第三者委員は設けていない。今回の利用者アンケートでは、回答された方のほぼ全員の方が満足感を示されているが、事業所に直接言いづらい苦情が生じたときに備えて、事業所以外の相談先を準備していくことが、より利用者の安心感につながるものと思われる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【お楽しみランチや郷土料理など、食を楽しんでいただく工夫を行っている】

毎月管理栄養士と給食会議を行って、個別状況に応じた食事の提供ができるよう体制を整えている。季節感、栄養バランス、バラエティに富んだ食事を、施設内の厨房で調理して提供している。主食は米飯だけでなく人気の高い麺類も多く取り入れて利用者の希望に応じている。四季折々の行事や誕生会などの際には特別メニューを提供している。また、毎月の「お楽しみランチ」では施設敷地内の庭で秋刀魚を焼いたり、施設敷地内で育てた野菜を収穫しておやつにしたり、郷土料理の提供、おやつ作りなどの様々な食を楽しむ工夫を行っている。

【効率的に運動ができるよう、機能訓練用スペースの環境整備に取り組んだ】

デイサービスのフロア内に機能訓練専用スペースを設け、平行棒・昇降用階段・リハビリベッド・マット・各種器具を設置している。今年、利用者がより多く身体を動かすことができ、効率的に運動ができる動線が確保されるよう、安全性にも十分考慮しながら各用具の配置替えを行った。今回の配置替えにより、機能訓練担当職員の見守りのもと、利用者が自発的に体を動かせる場面も増えるようになっている。

【利用者が主体性を持ち、意欲・やりがいを持って参加できる様々な活動を提供している】

併設する特別養護老人ホームへのボランティアという形での「繕い隊」という針仕事や、特別養護老人ホームの利用者への月1回の披露に向けてカラオケを練習する「仲良しの会」、種まきから収穫までを行う「花いっぱい運動」の実施、パソコンが得意な方にセンターのお知らせや行事案内等の一部の下原稿をお願いするなど、目的を持って主体的に活動に参加してもらう機会を利用者の希望を汲み取りながら多く取り入れている。これらの活動は利用者に意欲ややりがいをもたらしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	62人
利用者総数	72人

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	87.0% はい 9.0% どちらともいえない 1.0% いいえ 無回答・非該当: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	87.0% はい 11.0% どちらともいえない 1.0% いいえ 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% はい 3.0% どちらともいえない 4.0% いいえ 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	85.0% はい 8.0% どちらともいえない 4.0% いいえ 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	80.0% はい 16.0% どちらともいえない 1.0% いいえ 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	96.0% はい 3.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0% はい 19.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 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	91.0% はい 3.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 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	75.0% はい 14.0% どちらともいえない 9.0% いいえ 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	95.0% はい 4.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 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	93.0% はい 1.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 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	87.0% はい 6.0% どちらともいえない 1.0% いいえ 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	80.0% はい 8.0% どちらともいえない 9.0% いいえ 無回答・非該当: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0% はい 6.0% どちらともいえない 1.0% いいえ 無回答・非該当: 3.0%
15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	50.0% はい 17.0% どちらともいえない 9.0% いいえ 無回答・非該当: 22.0%

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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名	ファミリーイン堀之内デイサービスセンター
所在地	東京都八王子市堀之内1206番
連絡先	0426-79-1022

○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、家族のニーズを的確に把握する。
- 2) 利用者、家族の心に寄り添った望まれているサービスを提供する。
- 3) その利用者様らしいサービスを提供するために、ご家族、ケアマネジャー、主治医、地域の方との連携を大切にする。
- 4) プログラムを充実させ、利用者様の満足度を高め、過ごしやすい環境作りを心掛ける。
- 5) 社会福祉法人として、重介護者、困難事例に取り組む。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【郷土料理やマグロの解体ショーなど、食事を楽しんでいただくことに努めている】

フロアは、活動スペースと食事のスペースを分けており、利用者は食事の時間まで落ち着いて活動することができる。食事の際はBGMを流すなど落ち着いた雰囲気の中で食事をしていただいている。年1回、利用者の嗜好を調査している。年間行事にあわせて、季節感のある食材や献立を提供している。そのほか、郷土料理やマグロの解体ショーを利用者の目の前で披露するなど、食事を楽しんでいただくことに努めている。

【運動機能や口腔機能の向上などを目的とし、独自の工夫したプログラムを提供している】

在宅での生活が継続できるように、日常生活動作の維持に努めており、希望者には廊下を利用した歩行訓練や、個々のADLに沿ったケアや助言を行っている。運動機能や口腔機能の向上などを目的とし、風船バレー、ゲーム、カラオケ、みんなの体操、のびのび体操、リズム体操、失禁予防体操、嚥下体操など独自に工夫したプログラムを提供している。その他、脳の活性化を図るための卓上ゲーム、脳トレドリル、ぬり絵なども行っている。利用者が無理なく、自然な形で日常生活の中に取り入れ、楽しみながら行えるよう配慮している。

【自ら選択して楽しんでもらえるよう、多彩な活動プログラムを準備している】

利用者の意思を尊重し、自ら選択していただき楽しんでもらえるプログラムを工夫している。講師・ボランティアによるプログラムとしては、書道、カラオケ教室などがあり、利用者の楽しみになっている。さらに季節感を味わうことのできる多彩な行事を企画している。また、豪華な手作りケーキで祝う誕生会を職員が一丸となって行う。利用者中心の自主クラブ活動も行われており、マーじゃん、歌、囲碁、将棋など利用者の希望に応じて活動ができるように支援している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の言葉遣いなど接遇については、さらなる向上に取り組んでいく意向である】

日頃の職員の言動・行動については、併設の特別養護老人ホームと合同で「サービス向上委員会」を開催し、接遇に関する意識の向上を図っている。また、事業所内研修、朝礼、目標管理シートなどを通し言葉遣いなどを振り返る機会を設けている。今回の職員自己評価では、職員の言葉遣いなど接遇についてさらなる向上を要改善点として挙げる声が複数聞かれており、事業所としても全職員のマナー・接遇の向上を図るべくさらなる改善に取り組んでいく意向である。

【多様化するニーズの変化に的確に対応するため、活動・環境の充実化を図る意向である】

今後の介護保険制度改正を視野に入れながら、利用者の重度化や世代移行によるニーズの変化等にも着眼しており、様々な心身の状況に考慮したオリジナルのプログラムを新たに取り入れるなど、活動内容や方法・対応の在り方、活動時の職員配置の体制、設備の老朽化に伴う補修や買い替えなどの環境設定について対策を進めている。事業所の方向性を定め、利用者・家族の多様化しているニーズを的確に把握してサービスを提供していく今後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

【朝礼時に当日分の業務日誌の写しを職員に渡し、情報伝達の徹底に努めている】

制度改正によるサービス提供時間の変更に伴い、利用者の滞在時間が延びている状況等から、全職員が定刻に集うことのできる時間設定が困難であるが、朝礼および随時の申し送りを行い、当日の気付いたことや周知すべき事項はメモ書きに記入して情報共有に努めている。また、朝礼時には当日分の業務日誌の写しを出席職員全員に渡しているが、これには詳細な個別対応・個別状況・重要事項がわかりやすく盛り込まれており、洩れのない伝達や当日の状況確認の徹底に活用している。

【口腔ケアに力を入れており、むせ込が減少するなど成果が表れている】

口腔ケアに力を入れている。歯科衛生士による定期的な講演や口腔機能向上運動を行っている。また、歯科衛生士による口腔ケアの指導も含め、毎食前の口腔体操、健口体操、うがい、歯磨きを実施しており、個々に沿った助言や指導も行っている。その結果、むせ込みが減少したとの成果がみられており、利用者にも根づいている。さらに、童謡・懐メロ歌謡などをカラオケや合唱で楽しみながら口腔機能向上運動が行えるよう工夫している。

【特養ホームとの合同訓練や独自の防災訓練を実施し、安全の確保・向上に努めている】

年間計画として併設の特別養護老人ホームとの合同防災訓練を行うほか、デイサービスとして通報訓練、避難訓練、防災防犯の話、交通安全指導を、事業計画に基づいて年に各3回ずつ実施している。防犯・交通安全について、近隣の駐在所のおまわりさんに直接利用者に向けて話をしていただく機会を設けている。防災関係の訓練を多く設定することで、日常的に職員・利用者の防災意識を高めており、日頃の訓練により危機感を持って備えることができている。

○利用者調査結果

有効回答者数	54人
利用者総数	110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	85.0% はい 11.0% どちらともいえない 1.0% いいえ 無回答・非該当: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0% はい 9.0% どちらともいえない 5.0% いいえ 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% はい 9.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0% はい 25.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 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	66.0% はい 22.0% どちらともいえない 9.0% いいえ 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	92.0% はい 5.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0% はい 7.0% どちらともいえない 7.0% いいえ 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	96.0% はい 1.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 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	75.0% はい 20.0% どちらともいえない 3.0% いいえ 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	94.0% はい 3.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 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	81.0% はい 7.0% どちらともいえない 11.0% いいえ 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	66.0% はい 5.0% どちらともいえない 27.0% いいえ 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	87.0% はい 9.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0% はい 5.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 3.0%
15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	50.0% はい 12.0% どちらともいえない 35.0% いいえ 無回答・非該当: 1.0%

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	社会福祉法人東京玉葉会
事業所名	青陽園デイ・ケア・センター
所在地	東京都八王子市川口町1543番
連絡先	0426-54-2110

○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) 信頼の高いサービスを実施する。
- 2) 安全・安心のサービスを実施する。
- 3) 満足度の高いサービスを実施する。
- 4) 地域との連携を推進する。
- 5) 経営基盤の充実を図る。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【業務に関わるパソコンシステムが確立し、業務効率化等が図られている】

従来の紙ベースでの情報管理では、記述量や迅速性を考えると非効率的であるということで、パソコンソフトを導入した。パソコンを事務室だけでなく、デイルームにも設置して利用者を見守りながら入力業務が行えるようにしたり、手書きで作成していた利用者の連絡帳をパソコンで入力し、出力する方など業務の効率化を図った。昨年8月より体制が定着して、職員の記録業務に対する負担の軽減により、利用者のサービス向上につなげている。

【職員の配置換えや増員を図り、量的にも質的にも充実してきている】

前年実績の分析に基づいた事業計画を算定したが、さらなる利用者サービス向上のためには入浴業務と利用者送迎業務の充実が必要と判断した。効果的な取り組みを検討し、利用者の連絡帳をパソコン入力・出力化とすることで、記録担当職員を1名を削減して入浴業務に振り分け、送迎運転手1名の増員も行った。利用者が希望していた入浴については、入浴可能な人数が20名になるなど、利用者満足の向上につながった。また、国家資格を取得した非常勤職員を常勤職員化するなど質的充実も図っている。

【事業所全体を明るく清潔な環境となるように整備し、利用者がゆったりと快適に過ごせるように努めている】

事業所内が常に清潔な環境となるように、日頃から職員が汚れた場所を発見したらすぐに掃除をすることを心がけている他、トイレ等の清掃チェック表や室温・湿度記録、環境保全ファイル等を用意して取り組むことで快適な環境の維持に努めている。また、認知症にも効果があるというアロマセラピーを導入して午前と午後で香りを変えて提供する取り組みや、食後のドリップコーヒー提供、マッサージチェアの設置等、それぞれの利用者が事業所でゆったりと快適に過ごすことができるように今年度も新たな取り組みが展開されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の意向を吸い上げるしくみの一層の充実を期待したい】

事業所では苦情解決委員会があり、そのしくみを説明したポスターを掲示し、意見箱を設置して要望や

苦情をいつでも提出できるよう整えているが、十分機能しているとはいえない状況である。また、毎年1回実施することになっている利用者アンケート調査も、新しい建物や設備でのサービス利用開始をした昨年は実施されていない。なお、今年はアンケート調査を実施している最中であり、昨年の環境変化も踏まえた新たな利用者ニーズや意見の吸い上げなど、サービス向上につながる意向把握のしくみの充実に期待したい。

【既存の規程・マニュアルのさらなる整備・見直しの実施を図りたい】

事業所の規程、マニュアル等はセンターマニュアルとして3分冊にまとめられた「業務基準」に集約されている。その中に事業所の業務分掌は明確に規定しており、全職員の業務や行事分担などが明文化にされているが、見直しや更新が行われていないのが実態となっている。事業支所は、昨年より新しい建物と設備になっているため、旧建物の設備や動線の違いに着目し、マニュアル等の見直しや整備の検討や実施を図りたい。

【利用者一人ひとりにどのようなサービスを実施したかだけでなく、利用者の状態等についても日々記録していくことが望まれる】

利用者への具体的な支援内容は、パソコン上の支援システムにそれぞれの職員が毎回記録することでどのようなサービスを実施したのかを確認できるようにしている。一方、実施したサービスが通所介護計画書の支援目標達成に役立ったのか、あるいは、サービスを実施した際に利用者がどのような状態であったのか等の記録はほとんどなされていない状況は改善課題である。今後は日々のケース記録の書き方について職員間で方針を共有したうえで、支援中や支援後の利用者の状態等についても記録し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

【パソコン上の支援システム等を導入し、職員間の情報共有と業務の効率化に努めている】

昨年度途中からパソコン上の支援システムを本格導入し、利用者への日々のサービス提供内容を職員間で迅速に共有化できるように整えた。また、毎日事業所で作成する日誌についても手書きでなくパソコン入力に切り替えることでペーパーレス化が進んでいる。さらに、家族への連絡ノートも利用者一人ひとりのものを毎日パソコン入力してプリントアウトしたものをファイルに綴じて持ち帰ってもらうしくみも定着している。記録のIT化は業務の効率化にも結びついており、利用者への支援に職員が関わる時間が増える効果もみられる。

【利用者や家族からの入浴ニーズに応えるために1日の入浴提供可能人数を増やした】

事業所には一般浴とリフト浴、特殊機械浴の2種類の浴槽があり、特殊機械浴を使用していた利用者がリフト浴を使用するように変更したり、介護職員の増員等に取り組んできている。その結果、昨年度まで1日の入浴提供数は15名だったが、今年度は20名となっている。これにより、入浴希望の新規利用者が増加傾向となっている他、利用者一人につき週3回の入浴サービスを提供できるようになる等、利用者や家族の入浴ニーズに応えることができるように努めている。

【フロアの使用方法を工夫し、利用者自身がやりたい活動を選べるようにしている】

1日約30名の利用者が事業所で過ごしており、フロア全体のスペースに余裕がある構造を活かして、食事をする場所と日中活動の場所を別に用意している。利用者が到着して全員がそろうまでは食事をする場所でお茶を飲みながらゆったりと過ごし、朝の会が終わった後は工作や手芸、折り紙、塗り絵等のコーナーを日中活動の場所を用意して利用者が自分で活動を選べるようにしている。利用当日にそれぞれの利用者がやりたい活動を選んで楽しんでもらうことを目指して取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	25人
利用者総数	30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% 8.0% い 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	80.0% 16.0% い いいえ: 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	92.0% 8.0% 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	80.0% 16.0% い いいえ: 0.0% 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	88.0% 8.0% どちらともいえない: 4.0% 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	88.0% 8.0% 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	92.0% 8.0% い 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	96.0% 4.0% 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%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	84.0% 8.0% 8.0% 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	88.0% 8.0% い いいえ: 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	88.0% 8.0% どちらともいえない: 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	88.0% 8.0% どちらともいえない: 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	76.0% 12.0% 12.0% 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	88.0% 8.0% 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	64.0% 16.0% 16.0% い いいえ: 4.0%

■ 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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名	ファミリーマイホームデイサービスセンター
所在地	東京都八王子市左入町373番1号
連絡先	0426-92-4721

○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の生き方を尊重し、穏やかで安心して暮らせる支援を推進する。
- 2) 利用者様の状態変化に対応するため他職種協働によるケアの実施をする。
- 3) 重度化予防のため、集団体操などの運動系プログラムへの積極的参加を促す。
- 4) 目でも楽しめる食事を提供するために、盛り付けや色合いの工夫、ソフト食の導入を行なう。
- 5) 地域の中にあるデイサービスとして、地域のニーズに応える努力をする。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域の中のセーフティネットとなるよう新体制に向けて職員が協力して取り組んでいる】

地域における今後の利用者のデイサービスのニーズや来年の介護保険制度改正等をふまえ、当デイサービスセンターではより一層の高齢化・重度化に対応でき得る体制作りに向けて取り組んでいる。重度な要介護者を受け入れるためベッド数やレイアウト変更、静養室の整備をはじめ、プログラムやサービス提供の流れについての全体的な見直しを各職種の職員が協力して行っている。家族・介護支援専門員・主治医等との連携・情報共有を密にして、在宅生活と継続した支援がなされることで地域のセーフティネットとなるよう環境・体制の整備を図っている。

【日常生活動作に意味を持たせ支援し、生活の中で機能訓練を行っている】

生活全般を機能訓練と捉え、食事・排泄・入浴のほか手洗いうがいなどの日常生活動作に意味を持たせ支援している。身体機能向上、認知予防、生活習慣（衛生管理）、閉じこもり予防、栄養改善などに分け、身体・口腔・頭を使えるよう工夫したプログラムを提供している。プログラムにはちぎり絵やテーブルゲーム等のサブプログラムも設け利用者が選択できるよう工夫している。

【利用者調査では、利用者・家族のほぼ全員が満足感を示されている】

今回の利用者調査では、6割の利用者・家族から回答を得ることができた。ほとんどの項目で8割以上の方が「はい」と回答されている。事業所に対する総合的な感想として、「大変満足」が25名、「満足」が21名で、両者を合わせると有効回答数のほぼ全員を占める結果となっている。自由意見でも、「明日はデイだと思うとうれしくなる」、「ここに来て、明るくなれた」、「いろいろな話題を知りたいので、職員と話をする時間が大切だ」、「我々の意見もよく取り入れてもらえる」など職員の対応や事業所のサービスに満足する声が聞かれた。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【安定した職員体制を今後も継続できるよう、新たな人材の確保と育成を】

人事異動や退職等の状況がある中で、安定した体制作りに向けて取り組んでおり、落ち着いた雰囲気

職員体制で業務に臨むことができている。当事業所は勤続年数の長い経験豊富な非常勤職員も多く、常勤・非常勤関係なく、指導しサポートしあえるチームワークの構築に向けてコミュニケーションを密に取りながら取り組んでいる。今後の定年等による職員の退職も考慮し、現在の安定した職員体制を継続できるよう、新たな人材の確保と育成についての取り組みが期待される。

【施設・設備面の改善を、優先順位を付けて計画的に進めていく】

今回の職員自己評価では、洗面台やトイレなど施設面の充実や、床のじゅうたんの汚れやベッドの数など設備面の改善を要改善点として挙げる声が複数聞かれた。また、環境面では、デイルームのレイアウトを、使いやすいように変更しているところである。施設・設備面の改善は予算も必要となるため、必要度を検討し優先順位をつけて計画的に進めていくことが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【申し送りノート・連絡板を活用し、職員全体での確実な情報の周知・共有を図っている】

当日の職員が周知すべき情報については「連絡板」の用紙に随時記入しており、業務やシフトが違っていても職員全体で利用情報をもれなく確認できるようにしている。また、申し送りノートには周知すべき重要な情報を一括して記録して管理しており、どの職員でも気付いた事を書き込めることで情報の共有化が一層進められた。

【健康の維持・向上のためのプログラムのほか、日常生活を機能訓練と捉え支援している】

生活全般を機能訓練と捉え、手洗い・うがいなどの日常生活動作に意味を持たせながら支援している。利用者の健康維持・向上に向けて、身体機能向上・認知予防・生活習慣（衛生管理）・閉じこもり予防・栄養改善などに分け、身体・口腔・頭を使えるよう工夫したプログラムを提供している。

【日頃から利用者の意見・要望等の把握に積極的に取り組む利用者の満足度に繋げている】

利用者の意見・要望は日々のサービス提供の中で積極的に耳を傾け汲み取るようにしており、今年も、利用者の意見・要望を受け、デイフロア内の大型テレビの配置の変更、体操プログラムの内容や時間帯の変更等を行っている。また、週1回の利用者の通所日を行事日に振り替えたり、週に複数日通所する利用者が飽きることはないようプログラム内容を考慮したりと、職員間で利用者の声を密に共有し、利用者がデイで満足して利用することができるよう、速やかに検討し具体的に実現させていく即断力のある支援が行われている。

○利用者調査結果

有効回答者数	48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	77.0%	14.0%	8.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	14.0%	8.0%	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	87.0%	6.0%	どちらともいえない: 2.0%	無回答・非該当: 4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	81.0%	12.0%	1.0%	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	60.0%	20.0%	14.0%	1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	6.0%	1.0%	無回答・非該当: 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%	8.0%	1.0%	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	93.0%	6.0%	0.0%	どちらともいえない: 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	75.0%	8.0%	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	93.0%	6.0%	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	89.0%	6.0%	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	68.0%	14.0%	14.0%	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	64.0%	16.0%	18.0%	1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	10.0%	2.0%	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	52.0%	16.0%	29.0%	1.0%

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	社会福祉法人親和福祉会
事業所名	八王子市高齢者在宅サービスセンター中野
所在地	東京都八王子市中野山王3丁目17番2号 中野団地17-2号棟
連絡先	0426-55-2950

○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) 「親和」および「利他の心」を常に意識し、サービス向上を目指す。
- 2) 地域社会への貢献。自治会を中心に地域住民との交流を重視する。
- 3) 自立した在宅生活への支援と家族介護の負担の軽減とレスパイトケア。
- 4) 職員が働きがいを持って成長できるような魅力ある職場づくり。
- 5) 効率化による経営の安定を図るが利用者利益優先する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【生活の中の楽しみや生きがいに繋がる行事や活動を幅広く実施している】

季節折々の多彩な行事のほか、ぶどう狩り、いちご狩り、紅葉狩り、足湯の温泉などのドライブ外出を含め、毎月実施されている外出、寿司屋への外食、ショッピングモールでの買い物などの活動を、利用者の要望を取り入れながら行っている。活動としては運動系・音楽系・創作系、書道、おやつ作り、エステ、回想法など、動と静のプログラムをバランス良く組み合わせ、利用者の個別性や選択性、自主性を重視しながら、講師・ボランティアと連携して幅広く実施している。施設内アロマの使用にて心身のリラックス効果を図っている。

【季節感や栄養バランスに富んだ美味しい食事を提供し、食を楽しむ機会を多く作っている】

食事を利用者の大きな楽しみのひとつと認識し、季節感、栄養バランス、バラエティに富んだ美味しい食事を提供している。手作りにこだわっており、おやつも厨房で調理して提供している。利用者の希望は定期の嗜好調査やアンケート、随時の会話の中から積極的に取り入れ献立に反映させている。食事を楽しむ工夫として、四季折々の行事にあわせた特別メニュー、バイキング食、鍋料理など多くの取り組みがあり、利用者に変好評を得ている。食後にはコーヒーメーカーで淹れたてのコーヒーが味わえるなどの取り組みも行っている。

【利用者個々の状況・特性に応じたコミュニケーションと細やかなケアを行っている】

利用者一人ひとりの心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好なども十分に考慮している。希望や意見を尊重し、利用者の心に寄り添ったサービスの提供に努めている。法人の理念である「親和」および「利他の心」を常に意識して、思いやりのある細やかな配慮のもとで利用者個々の特性に応じたコミュニケーションを図っている。明るく和やかな笑顔の絶えない雰囲気の中で、利用者とともに楽しむ姿勢を持って職員は支援を行っており、利用者調査でも職員の丁寧で親切な対応について満足度は非常に高くなっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の介護技術の標準化とさらなる向上に計画的に取り組んでいく】

職員育成として、採用時に行う新人職員研修、職員会議の中で行う現任研修、作業療法士が中心になって指導する介護技術研修、資格取得支援、外部研修への参加支援などを行っている。ただ、今回の職員自己評価では、職員の介護技術のさらなる向上を要改善点に挙げる声が複数聞かれた。今後も継続して、職員のスキルアップに計画的に取り組んでいくことが期待される。

【意見交換ができる場など、さらにコミュニケーションを深める工夫をしていく】

職員の自己評価では、職員の明るさ・優しさ、チームワークの良さ、コミュニケーションが取れていることなどを、多くの職員が良い点として挙げており、働きやすい職場であることがうかがわれる。当事業所は日曜日を含めて毎日営業しており、サービス時間も長いことから、職員が一堂に集まることは難しい。職員からは、意見交換ができる場があるといい、さらにコミュニケーションを充実させたいとの声も出されており、こうした場を作っていく工夫が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【作業療法士の指導のもと、マット運動を行って残存能力の維持・向上に繋げている】

機能訓練のメニューのひとつであるマット運動を、常勤の作業療法士の指導のもと実施している。床に敷かれたマットに寝て体操を行うことで、在宅に近い形で転倒予防に必要な筋力が鍛えられるよう取り組んでいる。マット運動は作業療法士と介護職のリハビリ担当が連携して対応している。リハビリ担当は作業療法士から指示を仰ぐとともに、リハビリ内容のメニューマニュアルに則って対応にあたっている。マット運動への利用者の参加意欲は高く、在宅時にも布団やベッドからの起き上がりがスムーズになるなど効果が表れてきている。

【多くの作品展示の機会を活用して、利用者の創作意欲や主体性を活性化させている】

利用者の作成した手工芸などを展示する機会として、家族懇談会と同時開催の施設内での作品展、市民センターへの作品展示、ボランティアセンターへの作品展示、団地自治会との合同作品展など、1年の間に4回と多数ある。家族や地域の方々など多くの人々の目に触れるということから、利用者の創作意欲を引き出し、目標・目的を持って主体的に活動にあたることに繋げている。手工芸の材料費は無料にしてできるだけ多くの利用者が負担なく参加できるよう配慮しており、利用者全体で作品展に向けて取り組むことができるようにしている。

【事業所を開放して地域交流の催しを多く開催し、地域貢献を図っていくよう努めている】

地域の方々を対象として、外部の専門講師による健康体操や、「アロマスプレー作り」、「誰でもできる簡単ヨガ」、「転倒予防体操」をテーマとした「地域公開講座」、地域の男性を対象とした料理教室などを定期的に事業所内で開催している。事業所を積極的に開放して、地域の方々の健康・福祉を増進させ、地域貢献を図っていくよう努めている。また、事業所は高齢者の多い団地内に位置していることもあり、その環境を活用して地域のセーフティネットや相互の交流の場としての機能を一層高めていくよう取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	96人
利用者総数	110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	86.0% はい 8.0% どちらともいえない 2.0% 無回答・非該当 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	95.0% はい 3.0% どちらともいえない 0.0% 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	87.0% はい 4.0% どちらともいえない 2.0% 無回答・非該当 6.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	79.0% はい 14.0% どちらともいえない 5.0% 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% はい 16.0% どちらともいえない 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	94.0% はい 4.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0% はい 3.0% どちらともいえない 7.0% 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% はい 3.0% どちらともいえない 8.0% 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	75.0% はい 6.0% どちらともいえない 18.0% 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	97.0% はい 2.0% どちらともいえない 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	78.0% はい 5.0% どちらともいえない 16.0% 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	66.0% はい 6.0% どちらともいえない 26.0% 無回答・非該当 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	58.0% はい 38.0% どちらともいえない 3.0% 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	89.0% はい 5.0% どちらともいえない 5.0% 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	36.0% はい 11.0% どちらともいえない 50.0% 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	社会福祉法人清明会
事業所名	高齢者在宅サービスセンターやまゆり
所在地	東京都八王子市東浅川町551番1号
連絡先	0426-68-0771

○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）

- ・利用者お一人おひとりの意向に沿ったサービスの実現を目指します
- ・ご家族と共に信頼に応える施設を目指します
- ・職員は一致協力し笑顔を持って、質の高いサービスを提供します
- ・施設の専門性を活かし地域福祉に貢献します
- ・社会福祉の向上に根差した事業の継続を目指します

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者個々の状況・特性に応じた、細やかな配慮ある個別支援が行われている】

利用者個々の心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好なども十分に考慮し、個人の希望を尊重しながら、その方に合わせたケアを心がけている。また、自立支援の視点を重視し、根本的な目的である在宅生活の活性化につながる個別支援が提供できるよう努めている。利用年数の長い利用者や勤続年数の長い職員が多いこともあり、細やかな配慮のもとで対話を大事にした対話・支援が行われ、利用者との厚い信頼関係が構築されている。

【笑顔があり、明るく親しみ深く丁寧な対応が職員全体で行われている】

利用者個々に応じたコミュニケーションが密に図られ、明るく和やかな笑顔の絶えない雰囲気の中で支援を行っている。笑顔で接して利用者に安心感を与えるように対応には十分に配慮しており、利用者アンケートでも職員の親しみ深く心のこもった、明るく丁寧な対応が高く評価されている。日頃の職員の言動・行動については、利用者の気持ちを傷付けることがないように、研修やミーティング、事務連絡などを通じて周知・徹底を繰り返し行っている。

【利用者の要望やペースに配慮しながら、多様な季節行事や趣味活動を実施している】

利用者の要望を取り入れながら個々の状況に合わせたプログラムの提供に取り組み、季節毎の行事を開催しているほか、織り機、書道、押し花、レザークラフトなどの趣味的活動、ゲーム・唱歌・散策など多種多様なプログラムを提供している。長年継続しているボランティア講師によるプログラムもあり、利用者の把握や信頼関係ができていたり、完成度の高い作品作りができることから利用者から好評を得ている。利用者の高齢化に伴い作業のペース配分を考慮し、利用者が負担を感じないよう配慮している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【全ての職員に確実に情報伝達できるよう取り組みを継続して強化していく】

日々の利用者の状況は、通所介護記録、事務連絡、日誌等に記録し、職員個々が随時確認して利用者の

状況変化や必要な情報の共通認識を得るよう努めており、職員各自が必ず目を通すよう習慣化を促している。適時随時のミーティングや口頭伝達を利用し情報の共有化に努めているが、非常勤職員からは業務内で記録に目を通す時間が足りないとの声が以前より出ている状況もある。記録を確認する時間の捻出や効率良く確認する等の技術面での向上も含め、全ての職員に確実な伝達ができるよう取り組みを継続して強化していく意向である。

【利用者個々の心身状況やニーズの変化に、活動内容などを対応させていく】

長年利用されている方も多く高齢化が進み、利用者間のADLの差が開いてきている現状を強く認識している。今までは利用者の要望に応じて作品作りを中心としたプログラムを組み立ててきているが、世代移行によるニーズの変化等にも着眼し、様々な心身の状況に考慮した選択性のある幅広いプログラムをさらに取り入れるなど、活動内容や方法・対応の在り方、活動時の職員配置の体制などについて検討をすすめている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【新規利用者獲得・利用率の拡大に向けた取り組みに効果が表れてきている】

昨年度の重点目標のひとつである新規利用者の獲得に向けて、当事業所ならではの特徴を出したアピールに努めてきている。当事業所が入っている保健福祉センター内にポスターの掲示やパンフレットを設置するなどしている。関係機関や地域へ向けて事業所の情報を積極的に発信し、家族や関係機関との密な連携に努めながら、落ち着いた環境での個を尊重した支援に取り組んできた結果、利用率が伸び、現在は利用の空きの少ない状況が生まれている。

【独居の利用者も含め、全ての利用者が健康を維持できるよう丁寧な支援体制を作っている】

サービス利用時には、看護職員による健康チェックを毎朝実施し、体温・血圧・脈拍測定や顔色などの一般状態の観察を行いながら、利用者個々の健康管理に努めている。それらの様子は連絡帳にも記載し、家族へ伝えている。健康に関する利用者・家族からの相談には管理者や相談員、看護職員が随時対応している。独居の利用者も多く、生活面のことも含めて丁寧に相談にあたり、心身の健康が維持できるよう十分に配慮している。独居の利用者などで通所日に毎回薬を忘れずに持参することが困難な場合には月単位などでまとめて預かるしくみとしている。

【身体機能向上や認知症予防等の観点から自立支援に向けたリハビリを実施している】

講師による体操教室やレクリエーションゲームなど、無理なく楽しく身体を動かせるようにしている。利用者の個々の心身状況や生活状況に合わせた機能訓練・認知症予防のプログラムを提供している。利用者が自宅でもできるような体操を工夫し実施している。また、様々な作品作り等の継続的な趣味活動を通して上肢の訓練につなげたり、利用者の意欲や喜び・楽しみを引き出している。

○利用者調査結果

有効回答者数	61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	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	91.0% 6.0% いゝえ: 0.0% 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	90.0% 6.0% どちらともいえない: 1.0% いゝえ: 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	91.0% どちらともいえない: 4.0% いゝえ: 1.0% 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	63.0% 24.0% 11.0% 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	93.0% どちらともいえない: 3.0% 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	90.0% 6.0% いゝえ: 1.0% 無回答・非該当: 1.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	86.0% 8.0% どちらともいえない: 4.0% 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	50.0% 44.0% どちらともいえない: 3.0% いゝえ: 1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0% どちらともいえない: 3.0% 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	67.0% 6.0% 26.0% 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	36.0% 59.0% どちらともいえない: 4.0% 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	70.0% 27.0% どちらともいえない: 1.0% いゝえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0% 6.0% どちらともいえない: 4.0% 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	21.0% 72.0% どちらともいえない: 4.0% いゝえ: 1.0%

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	社会福祉法人東京都福祉事業協会
事業所名	八王子市高齢者在宅サービスセンター長沼
所在地	東京都八王子市長沼町1302番1号
連絡先	0426-48-3161

○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人格を尊重します。
- 2) 利用者の安全を確保し、その特性を大切に、豊かな人間性を持った希望のもてる生活ができるよう支援します。
- 3) 地域の人々との共生を重んじ、明るい街づくりにつとめます。
- 4) 健全経営の実現を常に念頭に置き、効率的な施設経営体の確立につとめます。
- 5) 事業を推進するため、職員の資質向上と働きやすい環境改善につとめます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【河川や公園を利用した散歩による歩行訓練等により、活動プログラムに変化を加えている】

センター近隣には利用者の格好の散歩コースとなる河川や公園があり、加えて市内には名所旧跡等の有名な観光資源や自然資源が多数ある。センターではこのような資源を利用した外出による歩行訓練の機会を設けている。例えば天気の良い散歩日和には、室内で行う活動プログラムを外歩きに変更して、楽しみながらの訓練とするなど、臨機応変のサービスを行うこともある。また、春の桜、初夏の新緑、秋の紅葉など、見ごろを逃さず市内の名所にミニバスハイク（車窓見学）を年間の行事計画に盛り込んで実施し、日頃の活動プログラムに変化を加えている。

【職員による清掃体制や専門業者による定期清掃で共用部分の快適性を保っている】

活動スペースは広く、日当たりの良い開放的な雰囲気、今年度は食堂の椅子を総入れ替えして、さらに座りごこちよく、快適性を改善した。利用者調査では「安心、安全、清潔の三拍子が揃っている」「いつも清潔感がある」「職員全員がよく清掃しているので清潔で気持ちが良い」と、「事業所内の清掃、整理整頓」について利用者の93%以上が「はい」と回答している自由意見がある。汚れたらすぐに清掃する取り組みと終業時には送迎終了後の遅番職員と運転手がトイレと床の清掃を行う体制、また専門業者による定期清掃で共用部分の快適性を保っている。

【ボランティア講師、中学生、保育園児等との交流でセンターでの生活の質を高めている】

活動プログラムには書道、ピアノやアコーディオン伴奏による合唱等、ボランティア講師が定期的に訪れて指導を行っている他、大正琴やマンドリン演奏、マジック等を披露するボランティアも訪れている。また話し相手や見守りなど、日々の活動を手伝う一般市民のボランティア、さらに近隣中学校の職場体験の受け入れ、特別支援学級の生徒による劇の発表会、保育園児の来訪がある。加えて地域住民が参加できる行事を実施するなど、多くの異世代の人たちがセンターを訪れ、利用者は職員以外の多くの人たちとの交流によりセンターでの生活の質を高めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【全職員のレベルアップを図るための取り組み、定期的な研修も検討することが望ましい】

第三者評価・職員アンケートの「特に改善したいと思う点」には「職員の研修、レベルアップの機会等の不足」を挙げる記述が見える。センターでは研修の年間計画を策定しているが社外研修には一部職員の参加に留まっており、研修の資料等を回覧してはいるが、資料を基に社内研修として実施したり、先輩職員が講師となり職員同士が学び合う機会を設けるなど、全職員のレベルアップを図るための取り組みを検討する必要があると思われる。また利用者の身体状況の変化に対応する介護技術の研修など、必要な研修の定期的な実施も検討することが望ましい。

【福祉用具の保守点検を適切に実施し、管理・記録を行うよう検討することが望ましい】

センターでは車いす、歩行補助つえ、歩行器を設置し、車いすの使用に当たっては送迎担当者が空気圧やブレーキのきき具合等を点検している。他にセンター内にはシルバーカーや平行棒、介護用ベッド、ポータブルトイレ、シャワーチェアが設置されており、歩行訓練等、利用者の必要に応じて使用している。ポータブルトイレやシャワーチェアは衛生管理も行っているが、用具の点検・整備・清掃消毒等の記録が行われておらず、利用者の安全確保のためにも保守点検を適切に実施するガイドラインを定めて管理・記録を行うよう検討することが望ましい。

【情報の共有が徹底される体制づくりについて検討することが望ましい】

職員が共有すべき情報（業務・介護・入浴の各日誌、ケース記録、申し送り一覧）はパソコンに入力され、閲覧した職員は自分の名前にチェックを入れる仕組みとしているが、入力していない職員もあり、情報共有が確認できない。また朝礼・終礼時には連絡事項や利用者の特記事項の申し送りを行っているが、口頭での伝達のみで欠席者には行われていない。特記事項は複数の書類で知ることができるが、多くの情報の中に埋没して分かりづらく、全職員が共有すべき大事な情報を確実に行きわたらせ、確認の徹底を図る体制づくりについて検討することが望ましい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【体験重視の見学を実施し、スムーズな利用やセンターへの理解が深まるよう努めている】

センターでは利用希望者や利用中の家族等の見学は随時受け、送迎サービスも実施している。利用希望者には生活相談員が対応に当たり、センター内の設備等の案内を行い、本人には当日の活動プログラムを実際に体験してもらい、昼食やおやつを一緒にとり、デイサービスの雰囲気や実際のサービスの内容を肌で感じて、スムーズな利用につながるよう取り組んでいる。利用中の家族等の見学については活動中の本人の様子を見ることで安心感につながり、またさまざまな希望・要望、疑問を聞く機会としており、センターへの理解が深まるよう努めている。

【センターで調理した昼食とおやつの提供は利用者ごとの食事形態、嗜好にも対応している】

専任の厨房スタッフにより、センター内で調理した昼食とおやつの提供を行っており、食事サービスについてのセンターの方針は「お食事のめあて」として13項目にわたって解説している。献立は正月の「御祝膳」に始まり、12月のクリスマス会に至るまで、季節感を取り入れた行事食と旬の食材を使用した栄養バランスとバラエティの豊かさに配慮して組み立てている。また食事時の観察により、利用者一人ひとりの食べ方や味付けの好み等を分析し、毎食後のミーティングで食材や調理法を検討するなど、利用者個別の食事形態や嗜好に対応している。

【活動プログラムは心身の活性化が図れるよう計画されておりその人のペースで参加できる】

午前の歩行訓練として行う「歩け、歩け」や軽体操、口体操、午後の集団活動や個別活動など多種にわ

たる活動プログラムは、利用者が帰宅するまで楽しんで過ごしてもらうための重要なサービスの一つとして位置付けている。プログラムは四季の行事や毎月の誕生会といった定例行事の他に、「リズム体操」「ニギニギ体操」など、楽しみながら運動機能の維持を図るもの、クイズやゲーム、カラオケを楽しんだり、絵や書道といった趣味活動など、心身の活性化が図れるよう計画されており、利用者の意思や、その人のペースで参加できるよう配慮している。

○利用者調査結果

有効回答者数	64人
利用者総数	94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% 7.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	93.0% 6.0% 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	92.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 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	76.0% 17.0% いいえ: 4.0% 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	62.0% 21.0% 10.0% いいえ: 4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0% 6.0% いいえ: 1.0% 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	93.0% どちらともいえない: 1.0% 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	68.0% 18.0% 12.0% 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	90.0% 6.0% いいえ: 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	85.0% 10.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 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	85.0% 14.0% 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	81.0% 12.0% いいえ: 3.0% 無回答・非該当: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0% 9.0% 9.0% 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	54.0% 20.0% 6.0% 18.0%

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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名	八王子市高齢者在宅サービスセンター石川
所在地	東京都八王子市石川町1920番
連絡先	0426-60-1121

○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) 利用者個々の尊厳を守る
- 2) 自立支援及び関係者との連携を図り、適切なサービス提供をする。
- 3) コンプライアンスの徹底
- 4) レスパイトケアの推進
- 5) 健全な経営と業務の効率化

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【生活の活性化や喜び・楽しみに繋がる幅広い内容の行事・活動を工夫を凝らして実施している】

新年会や母の日会、父の日会、夏祭り、敬老会、クリスマス会等の年間行事、花見、郊外散策、初詣等の各種外出を行い、生活を活性化させメリハリをつける機会を数多く提供している。各種活動プログラムは体力と頭脳を使う様々な内容を提供し、活け花、予防体操、音楽、紙粘土等は外部講師を招き、職員が密に連携を取りながら行っている。利用者の希望に応じて喜んでもらえる内容となるよう、職員全員が活発にアイデアを出し合い創意工夫を凝らして企画・実施にあたり、職員が利用者と共に喜び楽しむ気持ちを大事にしながら取り組んでいる。

【季節感や栄養バランスに富んだ食事を利用者の要望を反映しながら提供している】

食事を利用者の大きな楽しみのひとつと認識し、季節感や栄養バランス、バラエティに富んだ美味しい食事を事業所内の厨房で調理して提供しており、利用者からは毎年高い評価を得ている。四季折々の行事や誕生会などの際には特別メニューを提供しており、また、毎年恒例の郷土料理を提供する行事食の催し、毎月の調理教室を行うなど様々な工夫をして、好評を得ている。年1回の満足度アンケート調査や残菜調査を実施し、また日頃の利用者の喫食時の意見なども参考にしながら、利用者の嗜好・希望に応じた献立になるよう検討と工夫を行っている。

【利用者の移行や要望を真摯に受け止めて、活動内容や支援に確実に反映させている】

日常の支援ではパーソンセンタードケア（その人らしさの重視）を大切にし、利用者が選択できる状況を設け、ここの希望や意向を尊重するように努めている。利用者と職員がともに交わる喫茶の時間を設けて意見交換会を行う等、利用者の意見・要望を直接吸い上げる機会を設定するほか、日常的に密に利用者とコミュニケーションを図りながら、貴重な意見を真摯に受け止めている。今後の行事やプログラムの開拓、見直し等につなげ、支援に積極的に反映するように取り組んでいる。その姿勢や実践が高い利用者満足度につながっており、強い信頼感も得ている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【多様化するニーズの変化に的確に対応するためのさらなる活動・環境の充実化】

今後の介護保険制度改正を視野に入れながら、利用者の重度化や世代移行によるニーズの変化等にも着眼してサービス提供に努めており、重度利用者の受け入れ体制の強化、活動内容や方法・対応の在り方、設備の老朽化に伴う補修や買い替えなどの環境設定について現在対策を着実に進めている。事業所の方角性を定め、利用者・家族の多様化しているニーズを的確に把握してサービスを提供していく今後の取り組みが期待される。

【職員全体での課題の把握と改善策の検討により、さらに事業所サービスの充実が図られていくことが期待できる】

職員間での情報の共有には様々な方法で取り組んでいる。毎日、申し送りを実施して支援に必要となる情報の共有を進めている。特に新規利用者の情報や利用者状態記録表、申し送りノート、カンファレンス情報などについては、「重要情報」として1つのボックスに収めている。また、今年度途中より看護師と非常勤職員の定例ミーティングを始めた。月1回開催することで効果が出てきている。今後は定例ワーカー会議や看護師会議の開催によって、職員全体での課題の把握と改善策の検討により、さらに事業所サービスの充実が図られていくことと予想できる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【入浴サービスへの高いニーズに応じた、安全な入浴支援を提供している】

入浴の際には連絡ノートや送迎時に家族への健康状態確認を行った上でバイタルチェックを実施し、安全な入浴支援が提供できるように取り組んでいる。入浴は一般浴・リフト浴・機械浴を設置し、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や介助を行っている。また誘導・着脱衣介助・見守りを行う外介助担当者はフロアの職員と密に連携を図りながら、利用者に負担をかけないスムーズな誘導に努めている。入浴希望者が増加傾向にある中で、できる限りニーズに応えるよう体制を整えて入浴支援にあたっている。

【重度利用者の受け入れや緊急時対応が速やかにできるよう体制を強化している】

常勤・非常勤含め看護職員はいずれも経験年数が長く専門性が高いことと、日常的に看護職員が2名体制であることもあり、細やかな健康管理や相談対応、緊急対応が迅速に行われ、また状況に応じて身体的に重度の利用者の受け入れを行うことができる体制が強化されている。重度の利用者の増加に伴い、介護職員の医療知識習得の必要性や対応の仕方についてより一層の向上が不可欠と認識し、看護師が講師となる研修のほか、看護師による実際のケア・処置場面に介護職員に同席してもらって行う介護職への実地指導に取り組んでいる。

【全体体操を午前中のプログラムとして位置づけ、生活機能の維持・向上を図っている】

さらなる生活機能の維持・向上にむけ、以前午前中の活動前に行っていた全体体操の時間帯や内容を再検討し、今年からは毎日の午前中のプログラムとして組み込んでおり、テレビモニター2台で流す健康維持・介護予防システムが導入された音楽・体操プログラムやセラバンドを活用しながら行っている。一つひとつの体操の身体の動きについて効用を担当職員がていねいに説明し、利用者とのコミュニケーションを密に取りながら楽しんで身体を動かすことができるよう配慮している。また、適宜休憩や水分補給を挟み、利用者の体調に考慮しながらすすめている。

○利用者調査結果

有効回答者数	75人
利用者総数	120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%	5.0%	いれえ: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	5.0%	9.0%	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%	6.0%	10.0%	いれえ: 2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	77.0%	9.0%	10.0%	いれえ: 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	64.0%	14.0%	17.0%	いれえ: 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%	6.0%	5.0%	いれえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	8.0%	5.0%	いれえ: 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%	5.0%	8.0%	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	69.0%	6.0%	24.0%	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	89.0%	5.0%		いれえ: 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	76.0%	6.0%	16.0%	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	68.0%	6.0%	25.0%	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	57.0%	9.0%	33.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	6.0%	13.0%	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	41.0%	6.0%	6.0%	45.0%

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	社会福祉法人一誠会
事業所名	デイサービスセンター初音の杜
所在地	東京都八王子市宮下町 988 番地
連絡先	042-691-8289

○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）利用者が個人の尊厳を保持しながら自立した生活を、地域社会で営むことができるよう援助すること
- 2）利用者の意思と可能性を尊重した多様な介護サービスの提供とその継続的改善に努めること
- 3）事業の高い公共性と倫理性を自覚した、開かれた施設運営と経営の透明性に努めること
- 4）地域社会への貢献と共生に努めること
- 5）広い視野と高い専門性を備えた職員資質の向上に努めること

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【毎月一つ新しいレクを取り入れ、多様なプログラムを提供できるよう取り組んでいます】

多様なプログラムを提供できるよう毎月新しいプログラムを立案することを目標に掲げ、取り組んでいます。毎月午前と午後のレク内容と、前月の行事の様子、今月の注目プログラムを記載したプログラム表を作成し、発信しています。ケアダンス、ボウリング、スポーツ吹き矢、ラフターヨガ、化粧セラピー、パステルアート等、ボランティアの方も巻き込みながら、レクを目的の一つに楽しんで来所してもらえるよう実施しています。

【毎日選択食を実施したり、行事食、調理レクを行うなど、食事の時間が楽しくなるよう工夫しています】

幸せにする食事サービスを方針として、バランスの良い食事提供、食事を通して他者と関われる機会と位置付けています。毎食主食か主菜は選択食を実施しており、来所時にどちらか選んでもらっています。食事の時にはランチョンマットを敷き、音楽を流して雰囲気を出したり、ごはんや汁物はその場で提供しています。また、季節ごとの行事食やバーベキュー、パンケーキ作り、流しそうめんなど一緒に調理して食す機会など、在宅では実施が難しいことも取り入れながら楽しんでもらえるよう工夫しています。

【利用者数が増えても、個別の要望に応えられるよう取り組んでいます】

利用者数が増えていく中、静かな環境を望まれる方もおり、個々のニーズに対応できるよう取り組んでいます。体操やゲームなど大人数のレクへの参加を好まれない方に対して、好きなことを聞きだし、少人数で行う麻雀クラブを始めました。一人の時間が欲しい方にはその時間を確保し新聞を読む時間等、作っています。日曜営業も始め、利用定員を他曜日より少なくし、職員とも密に接しながら他の曜日に比べてゆったり過ごしていただけるよう設定するなど、ニーズに答えられ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）

【通所計画書に立てられた目標の達成度合いを確認するモニタリングの期間について再検討することが期待されます】

サービス担当者会議に出席し、居宅介護計画書をもとに通所介護計画書を作成し、サービス内容の説明と同意を得ています。計画は1年ごとに見直し、モニタリングの時期も計画の見直しのタイミングと同じく1年としています。モニタリングする際に必要な日々の活動の様子は、リハビリ、ナース、介護と項目別に担当者が記載していますが、1年間の情報を振り返るには膨大な量になってしまいます。立てられた計画に対して目標が達成できたかどうか状態変化を把握するためには、モニタリングの時期を再検討する余地があると推察されます。

【ISO9001を取得し、整備されたマニュアルを職員に活用できるマニュアルとして浸透させていくことが期待されます】

ISO9001を取得し、その規約に基づき手順書を整備しました。法人の組織運営から、事業所の業務内容の手順まで細かく作成され、手順に沿って業務が遂行できているのか確認するツールとなっており、手順を見直す際は、職員間で話し合い、再構築し、マニュアルに追加する仕組みを構築していますが、今後、本格的な運用に向けて、職員が活用できるマニュアルとして浸透させていくことが期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【様々な媒体を活用しながら、広く事業所の情報を発信できるよう取り組んでいます】

パンフレットや広報誌、ホームページは法人カラーの緑を基調に統一して作成されています。ホームページは各事業所ごとに整理され、必要な情報が見やすいよう再構築しました。ホームページ上にあるブログは、今年度担当者が2日に1回更新し、レクリエーションやリハビリなど活動の様子や送迎車、お風呂などの設備、職員研修会の様子等、なるべくタイムリーに多くの情報を発信できるよう努めています。その他、地区の回覧板を活用して、広報誌や地域向け講座のチラシを回覧するなど、広く情報提供できるよう様々な媒体を活用し取り組んでいます。

【医師のアドバイスのもと、多職種で連携して利用者を支えられるよう取り組んでいます】

当法人の母体がクリニックであり、理事長が医師であるメリットをいかし、毎月ドクターカンファレンスを開催しています。理事長は認知症サポート医でもあることから、利用者の状況を報告したうえで、医師の視点でアドバイスをいただける貴重な時間となっています。介護士、機能訓練指導員、看護師と多職種が参加し、医師のアドバイスを活かして支援の方向性を決め、多職種連携のもと利用者を支えられるよう取り組んでいます。

【身体機能を維持できるよう専門家による個別機能訓練を実施しています】

平均要介護度1.9であり、利用者は健康に対する意識が高く、身体機能を維持できるよう理学療法士、あん摩マッサージ指圧師、柔道整復師の資格を持つ機能訓練指導員3名と週一回来園する理学療法士による機能訓練を提供しています。個別機能訓練計画書は3カ月ごとに見直しながら個別に対応し、機能訓練評価表は、ICF(国際生活機能分類)に沿って5要素ごとに難しい面だけではなく、良い面にも着目しながら評価し、問題点を抽出しています。個別の機能訓練の他、回想法、口腔体操、帰宅前の体操と、日常的にも活かせるよう取り組んでいます。

○利用者調査結果

有効回答者数	27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	81.0%	18.0%	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%	29.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	92.0%	7.0%	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	70.0%	25.0%	いゝえ: 3.0%	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	44.0%	37.0%	11.0%	7.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0%	0.0%	0.0%	3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	74.0%	14.0%	11.0%	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	81.0%	14.0%	0.0%	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	66.0%	11.0%	22.0%	0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	11.0%	0.0%	0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	14.0%	0.0%	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	74.0%	14.0%	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	70.0%	29.0%	0.0%	0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	22.0%	3.0%	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	51.0%	22.0%	14.0%	11.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当