

第三者評価結果概要版（通所介護【デイサービス】）



○基本情報

法人名	社会福祉法人長岡福祉協会
事業所名	デイサービスセンター新橋さくらの園いきいき
所在地	港区新橋6丁目19番2号
連絡先	03-3433-0185

○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) 法人基本理念「自分や家族、友人が利用したいと思うサービスの提供」
- 2) 首都圏事業部の目指すもの「住み慣れた地域で、その人らしく安心して生活できるサービスの提供」
- 3) 新橋さくらの園基本方針「喜怒哀楽の“怒”のない環境をつくる」
- 4) 自ら選択することを積極的に生活支援の中に取り込み、ご入居者が今日を生き活きと暮らせる生活環境づくりを目指している
- 5) 職員の自己実現を支援し、成長できる職場環境、学びのこころを育てる環境づくりの推進

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者個々の希望や意見を尊重し、その人らしさやペースを大事にした個別支援に努めている】

利用者の心身状態や生活状況を考慮し、専門的な認知症対応を含め個々の特性に合わせたコミュニケーションの確立に努めている。利用者の視線を大事にして、分かりやすい言葉で声掛けを行ったり、表情や行動からも気持ちを汲み取ることができるよう心掛けている。また、利用者の趣味・嗜好を把握し、決して無理強いしないよう個々のペースを尊重している。日常の支援では利用者が選択できる状況を設け、その都度の個々の希望や意見を尊重するように努めている。

【日々の支援・研修・会議等での研鑽により職員の安全配慮・接遇への意識とスキルが高い】

職員のあるべき言動・行動については、定期及び随時の研修・会議・ミーティング等を通じて職員への周知・徹底を繰り返し行い、プライバシー保護や人権尊重の重要性を確実に伝えており、職員全体としての安全配慮や接遇への意識やスキルが高い。併設の事業所と合同で作成しているマニュアル集やデイサービスマニュアルの中でも取り上げ、意識の向上を図っている。現場で実際に行っている支援についても適宜、助言・指導を行うようにしている。入浴やトイレ等の誘導時においても丁寧で細やかな対応がなされている。

【衛生面への意識が高く、委員会や研修等を通じて感染症対策の徹底に取り組んでいる】

併設する特別養護老人ホームと合同で、衛生・感染症対策委員会を設置して話し合いの場を設けている。委員会を中心として事例や情報共有を行い、申し送り、会議、研修などで伝達するほか、資料の回覧や配布を行って周知に努めている。感染症予防マニュアルも整備されており、定期および随時に見直しを行っている。センター内は各所隅々を定期・随時に清掃・消毒を行って、「そうじチェック表」で実施確認しており、衛生面には十分に配慮している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【待ちの姿勢になりがちな利用者から自発性を引き出し、自立支援に繋げる取り組みを】

昨年度から、在宅生活の維持を目的とした生活機能向上にむけて活動内容や支援の在り方の全般的な見直しをなされ、在宅で生活をするために必要なことを意識した上で生活リハビリや活動プログラムを実施するように取り組んでいる。しかし、利用者には「してもらおう」といった待ちの姿勢が強く根付いており、職員の自立支援に対する認識も含め、職員・利用者共に思考のさらなる改革が今後必要と認識している。今後、利用者からいかに自発性を引き出して的確に支援に繋げていけるか、その対応の在り方が期待される。

【利用者のニーズ・要望への対応の在り方を精査し、効率的な業務体制に向けた見直しを】

現状の入浴・送迎のサービス提供において、利用者・家族に負担感を与えずに希望を最大限に取り入れられるよう対応に取り組んできた結果、入浴については入浴人員が限度となって新規希望が受けられない状況が生まれ、送迎については送迎調整に過剰に時間がかかり、また、効率良く送迎運行を行うことが難しい状況となっている。利用者ニーズにおいては、センターで確実に提供できる範囲を見極め、業務の効率性をも重視しながら応えていくよう体制を立て直す方向性にあり、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

【「新人研修ノート」を活用して、新任職員の育成に取り組んでいる】

日頃より分からない点について相談しやすい体制や、働きやすい環境づくりに努めている。新任職員については、育成マニュアルに基づき、専属の担当職員を付けて指導する体制となっており、最初の1ヶ月は業務内容や学んだ事、反省点、疑問点、質問などを記入し担当職員が確認する「新人研修ノート」を活用しており、日々の取り組みが密に記録され、担当職員がその内容を読み込んだ上での的確なアドバイスを記したものである。日頃より分からない点について相談しやすい体制や、働きやすい環境づくりに努めている。

【「朝の会」では利用者職員間の密なコミュニケーションに努め、状況把握にも繋げている】

利用者の身体状況や特性に応じて、コミュニケーション方法を工夫しながらケア向上に努めている。利用者の生活歴・生活習慣・価値観・嗜好などを職員間で共有し、その情報をもとに個別支援の工夫や配慮を検討し対応にあたっている。毎朝利用者がそろると、職員紹介や一日の流れ、季節や話題の話など話し合う「朝の会」を実施している。利用者からうまく話を引き出して盛んなコミュニケーションの場となる一方で、日々変化する利用者の心身状況の把握に努めている。

【選択制活動と集団活動をバランスよく組み合わせる日々のプログラムを提供している】

利用者によっては心身状況により自身が参加したいプログラムを選択することが困難であったり、必ずしも利用者全員が選択制を望んでいない現状もふまえ、集団活動と選択制の活動とをバランスよく組み合わせる日々のプログラムを組むよう体制を組んでいる。利用者自らからは希望の出ない方、出せない方の思いを十分に汲み取り、できるだけ目的・主体性を持って楽しむことができるよう、その日ごとの利用者状況に合わせて活動の内容を検討しながら取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	33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	81.0%	18.0%	いはい: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	81.0%	12.0%	いはい:3.0%	無回答・非該当:3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	78.0%	15.0%	いはい:3.0%	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	63.0%	24.0%	いはい:3.0%	9.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	57.0%	27.0%	6.0%	9.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0%	どちらともいえない:3.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	9.0%	いはい: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	84.0%	12.0%	どちらともいえない:3.0%	いはい: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	63.0%	12.0%	24.0%	いはい:0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	9.0%	いはい: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	84.0%	12.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:3.0%
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	84.0%	12.0%	いはい:0.0%	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	78.0%	18.0%	いはい:0.0%	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%	12.0%	6.0%	いはい:3.0%
15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	45.0%	36.0%	6.0%	12.0%

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	社会福祉法人恩賜財団済生会
事業所名	港区立高齢者在宅サービスセンター港南の郷
所在地	港区港南3丁目3番23号
連絡先	03-3450-5571

○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) 施設創立以来の運営実績を生かし、経営の効率化を図る
- 2) 利用者本位のサービスをすすめる
- 3) 高齢者や家族が安心して生活できるよう支援します
- 4) 地域の医療機関との緊密な連携のもとに利用者の健康維持を図る
- 5) 港区の高齢者福祉を支える総合施設として、それぞれの事業の連携を一層強化し、高齢者が住み慣れた地域で自立した生活を送れるよう全力を尽くす

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【デモンストレーション・クッキング、リクエストメニューなど、利用者の食の楽しさを提供している】
 毎月、「リクエストメニュー」を実施している。毎月、3種類のメニューの中から希望が多いメニューを翌月、提供している。デモンストレーション・クッキング、イベント食・地産地消・郷土料理などの食事を楽しめる工夫をしている。「デモンストレーション・クッキング」は、利用者の目の前で調理を行い、魚の解体ショーや蕎麦打ちなどである。蕎麦は粉から練り、切る作業は利用者にも手伝っていただくなど、見るだけでなく、作業にも参加できる。おやつ作りでは、利用者は割烹着を着て、餃子の皮のピザ・から揚げなどをつくり、食べて楽しんでいる

【介護士・看護師・理学療法士が連携し、利用者の日常生活動作（ADL）の維持向上に努めている】
 利用者の健康増進や機能維持を目的として、理学療法士が中心となり体操を実施している。介護職員は、歩行介助や立位保持など、下肢筋力の維持ができるよう生活リハビリを実施している。さらに理学療法士は「自宅でお風呂に入りたい」「歩いて買い物に行きたい」などの利用者の要望を受けて、利用者の自宅に訪問し、在宅生活を継続していくために必要な訓練計画を作成している。また、在宅の訪問リハビリテーション職員とも連携している。介護士・看護師・理学療法士が連携し、利用者の機能維持向上に努めている。

【多様なボランティアの導入、地域の子ども・児童との交流を通して、利用者の生活を豊かにしている】
 メイクやネイル、ピアノ・三味線などの演奏などのボランティアを積極的に活用し、レクリエーションを豊富にしている。塗り絵を指導するボランティアの定期的な訪問・指導により、利用者も意欲的に取り組んでおり、認知症の予防にもつながっている。また、地域の幼稚園や小学校、特別支援学校が事業所の作品展に参加したり、地域の中学校の職場体験の受け入れや、特別支援学校との定期的な交流なども行われている。警察署・消防署・警備会社による生活に役立つ講話もある。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【アクティビティの工夫により一層取り組まれることを期待する】

「港南だより」（月ごとの予定）には、行事やアクティビティを記載しており、各種ゲームやカラオケ、ボランティアの方と共に活動を行う塗り絵や合唱などを提供している。利用者調査では、「あなたが事業所で楽しみにしている行事や活動はありますか」に対して、「はい」約 62%、「どちらともいえない」・「いいえ」約 29%であった。職員アンケートでも、アクティビティの充実を改善にあげていたコメントも寄せられていた。今後も、引き続き、アクティビティの工夫に取り組まれることを期待する。

【地域の資源を活用し、利用者がいつまでも在宅生活を継続できるような取り組みを期待したい】

毎月、ボランティアが来訪し、利用者支援の手助けとなっている。また、地域の小学校や支援学校と連携し、「シーサイドギャラリー」を実施している。さらに、外出支援として、誕生月の方と地域の喫茶店に出かけている。今後も、さらに地域の資源を活用し、利用者がいつまでも在宅生活を継続できるような取り組みを期待したい。

【非常勤職員の育成に向けて、より一層の取り組みが望まれる】

職員の雇用形態は、常勤 37.5%、非常勤 62.5%である。他方、利用者への直接処遇の中心的役割を担っているのは、非常勤職員である。年間研修計画を立て、職員のスキルアップに取り組んでいるが、非常勤職員の研修参加は任意となっている。非常勤職員の育成は、他デイサービスにも共通した課題となっているが、非常勤職員のスキルアップや学ぶ機会もできる限り多く設けられるよう、今後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

【利用者や家族の入浴への要望にできる限り応えている】

自宅で入浴することが困難な利用者も多く、利用の際に入浴を希望する家族は多い。そのため、利用者本人・家族の希望に応じて入浴支援を行い、入浴回数に制限を設けていない。利用者の中には、週 6 日間の利用で、通所の度に入浴している方もおられる。利用者や家族のニーズにできる限り応えている。また、月 1 回、1 週間に渡って、イベント浴を提供している。入浴剤を使用し、利用者から「よい香りがする」と好評で、アロマの香りによるリラクゼーション効果をもたらしている。また、保湿効果もあり、皮膚を潤している。

【サービス向上を目指し、誕生日外出を提供している】

今年度から、サービス向上を目指し、利用者一人ひとりに対して、誕生日外出を提供している。お誕生日の該当月に利用者数名と職員で、地域に出かけ、ケーキとコーヒーをいただき、お祝いしている。利用者は、当日はいつもと異なる服を着用し、お洒落をしたりして外に出かけている。利用者にとっては特別感を味わえる、特別な一日となっている。また、必ず写真も撮り、家族も利用者の笑顔の写真を喜んでいる。

【感染症予防と衛生管理を徹底し、利用者の安全確保に配慮している】

感染症予防と衛生管理の徹底として、利用者の手洗・うがいの励行、共用スペースの清掃・消毒に力を入れている。施設の玄関や食堂、デイルームなど各所に洗面台を設け、コップやペーパータオルを設置しており、利用者が移動するごとに、いつでもどこでも手洗いとうがいができるようにしている。清掃は委託業者で手すりや椅子、テーブルの消毒も行い、感染症予防に努めている。食前には利用者の手指消毒も実施し、利用者の安全確保に配慮している。昨年度から訪問調査(平成 27 年 9 月)まで、利用者のインフルエンザ、ノロウイルスの罹患者ゼロである

○利用者調査結果

有効回答者数	58人
利用者総数	90人

	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答・非該当
1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	72.0%	17.0%	8.0%	無回答・非該当:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	70.0%	20.0%	6.0%	いいえ:1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	84.0%	10.0%	5.0%	いいえ:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	62.0%	25.0%	8.0%	いいえ: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	56.0%	29.0%	8.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%	8.0%	5.0%	いいえ:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	15.0%	いいえ: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	86.0%	5.0%	8.0%	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	63.0%	15.0%	18.0%	いいえ:1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	79.0%	13.0%	5.0%	いいえ:1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	10.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:3.0%
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	81.0%	12.0%	いいえ:3.0%	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	67.0%	24.0%	6.0%	いいえ:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	13.0%	13.0%	いいえ: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	55.0%	24.0%	6.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名	港区立高齢者在宅サービスセンター白金の森
所在地	港区白金台5丁目20番5号
連絡先	03-3449-9615

○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) ご利用者様一人ひとりのその方らしい暮らしを大切にすること
- 2) 社会ニーズの発見から充足
- 3) 生活基盤型デイサービスを目指すことによるご家族様の介護軽減
- 4) 地域との連携
- 5) 「コミュニケーション・コーディネーション・チャレンジ・クレンリネス・サンクス（＝4C's With Thanks）」に沿ったサービス提供

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者個々の要望に応え、利用者のやりたい活動を個別に提供している】

「笑顔あふれる安心して過ごせるデイサービス」をコンセプトとして運営している。そのため、生活相談員が利用者本人に「デイで何をしたいですか」とアンケートを行ない、その利用者個々の要望に応え、利用者のやりたい活動を個別に提供している。木目込み（和紙をはり重ねて厚くつくった紙に、綿を入れないで平らに切れ地をはりつけたもの）は人気で、利用者は夢中になって作品づくりを楽しんでいる。利用者調査では「事業所で楽しみにしている行事や活動はありますか」に関して、回答者の約76%が「満足」との回答であった。

【外気を浴びての歩行訓練や、利用者の希望による昼食外出など、生きる自信と意欲を取り戻す取り組みを工夫し、提供している】

隣に公園があるという立地条件を活かし、天気の良い日は、公園で日向ぼっこをしたり、外気を浴びての歩行訓練も行なっている。また、町会の方々と一緒に、利用者・職員で隣接公園の花壇の植え替えも行ない、花壇をより一層華やかにしている。さらに、利用者に人気の昼食外食では、元職員もボランティアとして協力し、回転すし・うなぎ・洋食・蕎麦やなどの8店舗から好きな場所を選び、普段食べない方も食欲を取り戻し、食事を楽しんでいる。そのほか、初詣、お花見、紅葉外出の季節を感じる外出活動もある。

【非常勤職員も含めて、月1回、カンファレンスを開催し、職員皆で利用者個々のケアについて検討している】

利用者一人ひとりに担当制を敷き、職員1名が利用者7～8名を担当し、計画書原案・目標達成状況報告書（モニタリング）を作成している。非常勤職員も含めて、全職員を2チームに分けて、月1回、カンファレンスを開催している。その際は職員のシフトを調整し、チームの全職員が参加できるようにしている。カンファレンスでは、利用者個々のケアについて話し合い、必要に応じて計画の更新も行なっている。職員皆で利用者個々のケアについて検討することで、利用者情報の共有化を図り、サービスの質向上につなげている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【認知症利用者に対する環境づくりへの工夫が望まれる】

利用者の約 74%が何かしらの認知症状を持っている方々である。利用者の中には不穏行動が強く、外に出てしまう方もおられるが、利用者がマンツーマンで付き添い、対応している。デイルームは広く、同じデイルームで活動し、食事も摂っている。もう1か所の別室では、入浴後の整容室となっているため、不穏行動のある認知症利用者に対しては、1階の玄関ホールや職員食堂などでマンツーマンで対応し、他の人に奇異の目で見られないよう配慮している。認知症利用者に対する環境づくりへの工夫が望まれる。

【家族に向けて、当事業所の生活リハビリに向けた取り組みの周知が望まれる】

利用者調査では「「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」に対して、「はい」と回答した方々は回答者の 51.4%で、「どちらともいえない」と回答した方々は回答者の 43.2%であった。事業所では、午前中は「フォーユー体操」を行ない、午後は身体を動かすレクリエーション・活動などを取り入れている。職員の多くが車いすダンスのインストラクターの資格を持ち、車いすダンスに取り組んでおり、普段表情が乏しい方も笑顔がみられている。家族に向けて、当事業所の生活リハビリに向けた取り組みの周知が望まれる。

【職員育成のより一層の取り組みが望まれる】

必要なマニュアルを整備し、職員育成の仕組みは充実している。しかし、職員アンケートでは、「事業所の標準的な業務水準を見直す取り組み」に関して、一般職員の自己評価が低かった。自由記述でも、人によるばらつきについての指摘があった。「介護プロフェッショナル・キャリア段位制度」に基づいて、アセッサーの資格保有者による人材育成も始めているが、職員育成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

【ホームページの充実により施設の取り組みを積極的に情報発信している】

利用希望者等に対しては、ホームページ、ブログ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、ほぼ毎日更新されており、利用者の笑顔の写真を沢山掲示している。献立表や広報紙も、ホームページからダウンロードすることが可能である。ホームページを見れば利用者の生活の様子をリアルタイムで知ることができる。また、職員向けの研修内容等を掲載しており、利用者・家族の施設選択に大いに役立つ情報ツールとなっている。訪問調査時点で、アクセスは約4千件である。

【車いすダンスなど、楽しく身体を動かす工夫をしている】

楽しく身体を動かす工夫をしている。午前中は、法人通所事業部所属の理学療法士がつくった「フォーユー体操」で、普段使わない筋肉を動かす体操を利用者皆で行なっている。午後は、ボランティアによるストレッチダンスの機会もある。そのほか、ボランティアの協力を得ての月1回の車いすダンスでは、音楽に合わせてダンスを踊り、時にはジャンケンしたり、皆で名前を呼び合うなどして、初めて参加する利用者も楽しんでいる。職員の殆どがインストラクターの資格を持ち、当事業所が車椅子ダンスの普及の支部拠点になっている。

【「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】

「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。最長3か月で、アセッサーの資格保有者である職員が、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	37人
利用者総数	78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%	21.0%	いいえ:2.0% 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%	21.0%	5.0%	無回答・非該当:2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	83.0%	5.0%	10.0%	いいえ:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	75.0%	13.0%	5.0%	5.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動(リハビリ、家での生活)に役立つか	51.0%	43.0%	いいえ:2.0% 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	89.0%	8.0%	どちらともいえない:2.0% 無回答・非該当:0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	10.0%	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	78.0%	13.0%	5.0%	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	72.0%	21.0%	5.0%	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	86.0%	10.0%	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	72.0%	8.0%	5.0%	13.0%
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望が聞かれているか	72.0%	8.0%	5.0%	13.0%
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	67.0%	16.0%	5.0%	10.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	16.0%	8.0%	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	54.0%	18.0%	10.0%	16.0%

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	社会福祉法人ノテ福祉会
事業所名	港区立北青山高齢者在宅サービスセンター
所在地	港区北青山1丁目6番1号
連絡先	03-5410-3410

○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) 【理念】「誰もが ごくふつうに くらせる しあわせ」を創造する
- 2) 【キャッチフレーズ】守ります あなたらしさを いつまでも
- 3) 【経営方針】地域包括ケア体制を構築する
- 4) 【経営方針】高品質のサービスを提供する
- 5) 【経営方針】優秀な人材の育成に注力する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【排泄の自立を目指し、すべての利用者をトイレに誘導している】

センターでは法人目標の「オムツゼロ介護」を全職員が実践している。自宅ではオムツやパットで排泄している利用者へも、座位が取れる限りはパットを外しトイレでの排泄を支援している。排泄・水分管理表によって排泄パターンを把握し、尿意を自発的に訴えられない利用者を抽出し、定期的な排泄を促している。周囲の利用者に配慮し、「お手洗いにいられますか」等、一定の時間でそっと耳元で尋ねている。こうした支援により便尿意の回復、失禁回数の減少等の成果が生まれ、利用者の尊厳の回復や健康の維持、心身機能の増進に寄与している。

【プログラム活動は20種類以上の中から、自分の好きな活動を、自分の意思で選択できるようにしている】

活動プログラムは、画一的なものではなく、20種類以上の中から、自分の好きな活動を、自分の意思で選択できるようにしている。書道、俳句、手芸、陶芸などの多彩な活動を来所の都度選択することができるようにしている。クラブでは心身機能の低い利用者でも参加できるよう配慮している。経管栄養の利用者も、俳句クラブで活躍しており、重度の利用者にも楽しみの機会を工夫し、提供している。

【趣味のクラブ活動の成果を、利用者自身が発表する機会を支援している】

日頃の活動成果を年に1回の「文化祭」で、ホール内での展示及び発表の機会を設けている。発表に際しては職員の援助により、発表内容や方法を話し合い、時間をかけて準備している。単に趣味活動を行うだけではなく、この間の活動を振り返ることで自信や誇りが回復し、次の活動への意欲や要望も生まれる。更に、仲間とともに工夫を凝らして発表することにより、つながりの意識も生まれる創造的な場となっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ケアカンファレンスの実施により、職員の日常的な力を発揮する場が望まれる】

現在、ケアカンファレンスは生活相談員、看護師、リーダー等で行われ、一般職員等による参加は中断している。時間的な配分の難しさにより実施が見送られている。しかし、ケアカンファレンスは職員の多様な気づきを促進する機会となる。日常業務の中で見失いがちな自らの実践の成果を確認し評価したり、利用者の見えにくいニーズを掘り起こしたりする貴重な実践の場である。また職員の多様な要望を把握し、話し合いの出来る場でもある。チーム作りにも役立てる場としてケアカンファレンスの再開を期待したい。

【機能回復訓練や生活動作訓練活動等では、更なる充実、改善が望まれる】

必要なリハビリ用具としては平行棒のみであるなどプログラムメニューが少ない。職員からは時間的な制約もあり、一律な訓練に終始しやすく形骸化しているとの指摘があった。例えば1階から2階へ続く並木道に面した螺旋階段を、機能回復訓練に活用する等、既存の環境を生かすことはできないだろうか。多職種によるアセスメントの上で、利用者一人ひとりの希望に沿った機能回復訓練等の充実を期待したい。

【今後は、ヒヤリハットの集計分析を行い、職員研修などに活用するなど、より一層の取り組みを期待する】

簡単に書ける様式を用意し、ヒヤリしたことをできる限り多く記録するようにしている。小さな危険やヒヤリハットは、毎日の夕礼で職員間で情報共有し、対応策を講じ、事故防止につなげている。ただし、ヒヤリハットの集計分析は行なわれていない。今後は、ヒヤリハットの集計分析を行い、職員研修などに活用するなど、より一層の取り組みを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【アクティビティでは利用者の持てる力に依拠して運営している】

認知症対応型通所介護では介護計画に基づき、利用者の自立的な選択を見守る取り組みが行われている。毎日のプログラムは通所している利用者の好みに合わせ写経、読書、レース編み、塗り絵等のプログラムを用意し、本人に決めてもらっている。例えばその中に「めで鯛」という鯛の塗り絵がある。どの技法を使うかは利用者一人ひとりが決め、絵の具、ペン、色鉛筆、貼り絵等自由に使って、様々な印象の作品に仕上がっている。こうして職員主導ではなく、利用者の持てる力に依拠した楽しみの時間を増やし、自立的な生活を支援している。

【スペースを有効活用し休息の場やコーヒーコーナー等を設けている】

センターの広いスペースを有効に活用している。介護室と隣り合わせた多目的スペースでは、昼食後の休憩時間など自由にくつろげるよう、様々な向きのテーブルや椅子を配置している。仲間と話したい時も、一人でくつろぎたい時にも過ごせる場である。ここではクーポン制にし、金銭を持たなくてもコーヒーや紅茶等数種類の飲み物を選ぶことができる。また、センター内には随所に椅子やソファが用意されており、利用者は心身の疲労や集団でいることのストレスを緩和することもできる。快適に過ごせるよう、静と動のバランスを大切にしている。

【中堅職員のスキル向上に工夫し、力を入れている】

新人職員を対象に法人主催の「心身のしくみを活かした基本研修」(8日)に参加し、最後に試験を行い、この研修合格者を対象に「インストラクター研修」を実施している。「インストラクター研修」(8日)は、介護技術を他の人に伝授できるスキルの取得を目指しており、昨年度から始まった制度である。訪問調査時(平成27年10月)では、非常勤職員も含めて、全職員の約80%が「インストラクター研修」を取得している。職員全体でのスキル向上に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	63人
利用者総数	108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	82.0% 11.0% いいえ:4.0% 無回答・非該当:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0% どちらともいえない:4.0% いいえ: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	85.0% 6.0% 6.0% いいえ:1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	66.0% 11.0% 12.0% 9.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	61.0% 25.0% 7.0% 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	87.0% 7.0% 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	85.0% 11.0% いいえ: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	74.0% 12.0% 12.0% 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	65.0% 14.0% 19.0% いいえ:1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0% 6.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0% 9.0% 9.0% 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	71.0% 15.0% 7.0% いいえ: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% 15.0% 6.0% いいえ:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0% 17.0% 12.0% 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	52.0% 23.0% 6.0% 17.0%

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	港区
事業所名	港区立芝高齢者在宅サービスセンター
所在地	港区芝3丁目24番5号
連絡先	03-5232-0848

○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)理念「自らが受けたいと思う医療と福祉の創造」を体現すること
- 2)その方らしさは、個々に違うことを理解し自己決定、選択ができるように支援する
- 3)チームケアの推進。専門職として根拠に基づいたケアを提供する
- 4)自分たちの行ったケアを振り返り可視化することを通してケアの質を向上する
- 5)地域ネットワークを活用し開かれた施設を目指す

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「個別ケア手順書」「ケアポイント一覧表」などを作成し、個別ケアの充実に取り組んでいる】

個別ケアの充実を図るため、「個別ケア手順書」「ケアポイント一覧表」「（個別の）入浴手順書」を作成している。「ケアポイント一覧表」は、利用者一人ひとりのケアについて留意事項を記載しており、年1回以上、その内容を確認し、更新している。毎朝、「こやまケア行動指針」を読み上げ、利用者一人ひとりを尊重した支援について確認しあっている。利用者調査では「職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか」との設問に対して、「はい」と返答した方々は回答者の96.2%であった。個別ケアの取り組みの成果と思う

【医療的ニーズのある方の受け入れや宿泊デイサービスなどを通して、利用者・家族の生活を支えている】

一般型・認知対応型の2フロアであるため、1日、看護師2名以上を配置し、経鼻栄養、吸引などの医療ニーズのある方の受け入れも積極的に行っている。また、家族等の事情で、夕食付き延長利用も可能である。また、「宿泊デイサービス」を実施しており、緊急での宿泊利用にも柔軟に対応している。利用者は、職員と一緒に朝食の準備をしている。地域の高齢者のさまざまなニーズに対応し、本人・家族の負担軽減を図っている。

【法人・グループ全体で定期的に各施設・職員個々を評価・改善する仕組みを設け、サービスの質向上につなげている】

ISOを取得し、定期的なISO内部監査による業務手順を見直し、改善する仕組みを設けている。また、「こやまケア施設間評価」では、施設長・管理者による自己点検のほか、他事業所の職員が訪問し、評価項目に沿って他者評価を行っている。職員個々に対しても、「個人目標管理シート」などを用意し、職員個々が自己点検する仕組みを設けている。サービスの質向上に向けて、施設・職員が自己点検する仕組みを多様に設け、積極的に改善につなげている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【生活リハビリへの取り組みについて、家族へわかりやすく知らせて理解していただく取り組みが望まれる】

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」と回答した方々は回答者の66%、「どちらともいえない」22.6%であった。車いすの方でも座位保持が可能な方には、できる限り椅子に移乗していただいている。また、できる限りフロア内では手引き歩行を行い、平行棒や階段昇降なども取り入れるなど、生活リハビリの取り組みを行なっている。生活リハビリへの取り組みについて、家族へわかりやすく知らせて理解していただく取り組みが望まれる。

【行事や活動について、より一層の満足度向上への取り組みを期待する】

職員は、食事・外出イベントを創意工夫し、利用者調査でも、これらのイベントが楽しみで通所しているとの声も寄せられていた。その一方、「あなたが事業所で楽しみにしている行事や活動はありますか」との設問に関して、「はい」と答えた方々は回答者の56.5%、「どちらともいえない」26.4%、「いいえ」15.1%であった。イベントごとに利用者へのアンケートを実施している。この結果を受けて、事業所としても、利用者の意見をさらに深く検討していきたいと考えている。行事や活動について、より一層の満足度向上への取り組みを期待する

【より一層の効率的効果的な運営体制づくりに取り組まれることを期待する】

職員アンケートでは、事業所にとって必要な人材構成に関して、リーダー層・一般職員とも自己評価が低かった。また、仕事への負担感についてのコメントが少なくなかった。直接支援に携わっている職員（非常勤は常勤換算）1人あたりの利用者数2.2人であり、職員配置数は他事業所と比較して若干厚いともいえる。この点について、職員皆で検討し、より一層の効率的効果的な運営体制づくりに取り組まれることを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「宿泊デイサービス」を実施しており、その介護計画・提供記録も作成している】

「宿泊デイサービス」を実施しており、その介護計画・提供記録も作成し、2時間ごとの入眠状況も記録しており、丁寧な受け入れ、支援を行なっている。独居の方、夏季にエアコンが壊れて、熱中症対策としての緊急での宿泊利用も行なわれている。マンツーマン対応で、利用者は、職員と一緒にコンビニに買い物に行き、一緒に朝食の準備をしている。このサービスを利用し、他ショートステイを利用できるようになった方もおられる。家族の負担軽減に大きく役立っている。

【家族も巻き込んで、地域に出て行く取り組みを積極的に行なっている】

今年度の目標の一つに「利用者の社会参加」「家族との関わりも大切にする」を掲げている。そのため、区内各所に出かけている。その際は、自分で切符を買ったり、散策を楽しんでいる。外出活動の際は、ケアマネジャーにも連絡し、許可を得て、計画に入れて出かけている。ただ遊びに出かけるのではなく、職員は事前学習をしている。また、全ての行事・活動に家族への参加を働きかけている。家族も一緒に銀杏並木を見に出かけ、ホテルでのお茶タイムを楽しんでいる。また、パン食い競争に家族も参加し、親子で大いに笑って過ごしている。

【勉強会の開催など事業所の方針・目標の職員への浸透に努めている】

人事考課で使う「目標管理シート」に、〔法人基本方針〕〔施設基本方針〕〔施設重点目標〕などを記載し、それに沿って該当年度に取り組み重点目標を記載し、施設目標への意識づけをしている。また、理念についての理解を深めるために、勉強会を実施した。理念に沿った行動・ケアができていくのかについて、職員にアンケートを行なったり、自由な意見交換を行なっている。職員アンケートでも「理念、基本方針の勉強会が開かれ、具体的に理解できた」などの声が寄せられた。法人・グループ内で利用稼働率がトップの業績になったのも、その成果と思う。

○利用者調査結果

有効回答者数	53人
利用者総数	90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%	18.0%	7.0%	無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0%	15.0%	いいえ:3.0%	無回答・非該当:0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	88.0%	7.0%	いいえ: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	56.0%	26.0%	15.0%	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)	66.0%	22.0%	7.0%	無回答・非該当:3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	9.0%	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	94.0%	5.0%	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%	7.0%	どちらともいえない:1.0%	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	71.0%	15.0%	13.0%	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	96.0%	3.0%	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	83.0%	11.0%	5.0%	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	79.0%	11.0%	5.0%	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	75.0%	15.0%	7.0%	いいえ:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	9.0%	11.0%	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	58.0%	20.0%	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	医療法人社団湖聖会
事業所名	港区立台場高齢者在宅サービスセンター
所在地	港区台場1丁目5番5号
連絡先	03-5531-0520

○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) 自らが受けたいと思う医療と福祉の創造
- 2) その方を深く理解し、尊重し、敬意を持ったケア
- 3) 地域の方に安心して信頼を寄せていただける施設づくり
- 4) 専門職としての知識を高めるための人材育成
- 5) 何事にもチーム全体で取り組む姿勢

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の活躍の場を提供し、利用者のやりがい・達成感につなげている】

利用者からの「コレステロールを下げる食事について教えて」との相談を受けた。職員は、家族にも相談し、利用者と話し合い、「料理の楽しさを思い出し、自宅で料理ができるようになる」という目標を掲げ、料理づくりの活動の場を提供した。その結果、その利用者は生活全般においても意欲的になり、活き活きとした生活が送れるようになった。さらに血液検査の数値も改善している。この取り組みは、法人の全国研究発表会でも報告している。

【選択型個別活動（お台場ユーキャン）を提供しており、その成果を外部のイベントで披露している】

「お台場ユーキャン」として、選択型個別活動を提供している。活動内容は、リズム英語（英語で歌を歌う）、書道、切り絵、菜園など幅広い。利用者は好きな活動を選び、参加している。また、利用者の「～したい」という声を受け、希望の活動メニューを増やしている。活動5年前から実施しているハンドベルは、地域の多世代交流イベント「ふれあいコンサート」へ毎年参加し、日ごろの成果を披露している。「お台場ユーキャン」を通して、利用者の生きがい・やりがいにつながっている。

【併設施設の「ふれあい団らん室」との交流を通して、地域の多様な人々とのふれあいの機会があり、利用者の生活の幅を広げている】

併設施設として地域住民の憩いの場である「ふれあい団らん室」がある。「ふれあい団らん室」では、地域の高齢者による趣味・生きがい活動など自主的な活動が多彩に行われており、世代間交流も行われている。当事業所は、年5～6回、「ふれあい団らん室」との交流の企画を実施している。地域の多様な人々とのふれあいの機会があり、利用者の生活の幅を広げている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【生活リハビリの取り組みについて、家族へより一層周知していくことを期待する】

利用者調査では「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」に対して、「はい」と回答した方々は回答者の50.0%で、「どちらともいえない」と回答した方々は回答者の40.3%であった。当事業所では、歩行訓練や平行棒、階段昇降など機能訓練を活動の中に取り入れているが、家族に伝わっていないようである。生活リハビリの取り組みについて、家族へより一層周知していくことを期待する。

【通所介護計画書について利用者・家族にわかりやすく説明していく工夫を期待する】

利用者調査では「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」に対して、「はい」と回答した方々は回答者の66.1%であり、「どちらともいえない」と回答した方々は回答者の21.0%であった。送迎時に通所介護計画書を渡し、口頭で説明している。また、サービス担当者会議に参加し、利用者・家族に説明している。通所介護計画書について利用者・家族にわかりやすく説明していく工夫を期待する。

【外部の苦情相談窓口の周知方法を工夫していくことが望まれる】

利用者調査では、「あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか」に関して、「はい」と答えた方々は回答者の41.9%、「どちらともいえない」29%となっている。契約時に重要事項説明書を通して外部の苦情相談窓口について説明したり、毎月、介護相談員が来所し、利用者の聴き取りを行っている。外部の苦情相談窓口について掲示もしている。今後も、引き続き、外部の苦情相談窓口の周知方法を工夫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

【「寄り添いメーター」を活用して、職員間で統一した支援を行えるよう工夫している】

歩行介助が必要な利用者に対して、その支援方法について一覧表（寄り添いメーター）を作成している。職員個々に「寄り添いメーター」を配布し、職員間で統一した支援を行えるようにしている。たとえば、手引き等の歩行介助が必要、1mほどのすぐに手が届く範囲、歩行したら見守る、体調にあわせてみていく、所在確認が必要などである。利用者一人ひとりの身体状態を適切に把握し、利用者の安全性に配慮した取り組みである。

【港区の基本計画やニーズに合わせて、「宿泊デイサービス」を実施している】

港区の基本計画やニーズに合わせて、その地域性を考慮した新たなサービス「宿泊デイサービス」に取り組んでいる。要介護度3～5の方々が利用者の約47.5%に上っている。そのため、家族の諸事情も含め、緊急時の受け入れにも柔軟に対応している。家族の介護負担の軽減に大きく貢献している。利用者にとっても、宿泊時は、夕方頃から、職員と散歩に出かけたりなど、職員とマンツーマンで過ごす時間ともなっており、利用者・職員とも双方をよく理解する時間になっている。

【利用者が入浴を楽しむことができるよう創意工夫している】

職員は、利用者・家族からの入浴支援への期待に応え、利用者が入浴を楽しむことができるよう創意工夫している。バラの湯では、バラの花びらを湯船にばら撒き、利用者はバラの花びらの中で、バラの香りも楽しみながら、入浴を楽しんでいる。そのほか、コラーゲン入り、どくだみ湯、リンゴ湯などもある。利用者一人ひとりにあわせた入浴介助を記載した「入浴シート」を作成し、職員は「入浴シート」を活用し、利用者が安全でゆつたりと入浴を楽しめるよう支援している。

○利用者調査結果

有効回答者数	62人
利用者総数	83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%	6.0%	無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	12.0%	いいえ: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	77.0%	17.0%	いいえ:1.0%	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	70.0%	22.0%	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)	50.0%	40.0%	6.0%	無回答・非該当:3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	8.0%	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	83.0%	16.0%	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	75.0%	11.0%	9.0%	いいえ: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	61.0%	19.0%	14.0%	いいえ:4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	14.0%	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	80.0%	14.0%	いいえ:1.0%	無回答・非該当:3.0%
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	74.0%	17.0%	6.0%	いいえ:1.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	66.0%	20.0%	8.0%	いいえ:4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	17.0%	6.0%	8.0%
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%	29.0%	14.0%	14.0%

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	港区
事業所名	港区立虎ノ門高齢者在宅サービスセンター
所在地	港区虎ノ門1丁目21番10号
連絡先	03-3539-3710

○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)利用されているお客様にとって安心・安全に過ごせるよう、目配り・気配り・心配りを忘れない。
- 2)全てのお客様を温かくお迎えし、お一人おひとりに寄り添うケアをいたします。
- 3)お客様の生きる力を引き出す為に、チーム全体で取り組みます。
- 4)お客様が家族や大切な人との交流が図れるよう支援いたします。
- 5)老人医療福祉を通じて地域住民に親しまれ信頼されて地域で永続発展する施設づくりを目指します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【趣味活動を豊富に揃え、利用者が好きな活動を選択できるようにしている】

水墨画・書道・折り紙・手芸・絵手紙グループ・コーラスなどの趣味活動、競馬ゲーム・トンネルゲーム・サッカーゲームなどの身体を使って楽しむゲームを揃え、利用者が好きな活動を選択できるようにしている。また、毎日違ったメニューを用意し、利用者にとっても退屈しないプログラムを用意している。

【アンケートを実施し、利用者の声を運営改善に活かしている】

法人全体で年1回、顧客満足度アンケートを実施し、利用者の意向や希望を把握している。嗜好調査も実施し、結果を事業所内に掲示している。イベント実施後もアンケートを取り、お茶会では利用者の希望のおやつを揃え、体育祭ではろうそく消し（呼吸機能を高める運動）などの種目を取り入れている。敬老会、クリスマス会も利用者の声を取り入れ、開催している。

【健康な生活に向け、食事への関心を高める工夫をしている】

何かしらの疾病を持つ利用者が多い。そのため、管理栄養士は、食事メニューに食物繊維強化ランチ、鉄分強化ランチ、ビタミン強化ランチなどと名づけたメニューを取り入れ、工夫している。食事の時間、管理栄養士はフロアに出向き、利用者に献立の内容を伝え、利用者に栄養の知識を伝えている。利用者は、管理栄養士の説明を真剣に聴き取り、栄養について学び、食事への関心を高めている。利用者調査でも、食事について満足と答えた方々は、回答者の約85.1%と、食事の満足度が高かった。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【地域の一員として暮らしていくための取り組みについて検討されることを期待する】

利用者調査では「外食や、お出かけを望む」との要望も寄せられていた。現在、利用者の外出活動は行われていない。歩行訓練も含め、外を歩くことが生活リハビリにも大きな影響を与える。また、地域の一員として暮らしていけるよう検討されることを期待する。

【地域の介護拠点としての施設づくりへの取り組みが望まれる】

町会との連携ができていない状況である。活動では、ボランティアの協力を得ている。また、車いすを地域の方々に貸し出す体制も整えている。3階にふれあい相談室もあり、地域ニーズについては情報交換を行なっている。介護を理由に会社を辞めざるを得ない人たち、つまり介護離職が各会社で経営課題となっている。オフィスビル街という立地条件を生かし、地域貢献を果たしていく施設づくりに向けた取り組みが望まれる。

【サービスの質向上に向けての組織づくりへのより一層の取り組みが望まれる】

所長は現在、施設目標を達成するための組織づくりに取り組んでおり、特にリーダー層の意識改革に取り組んでいる。職員アンケートでは、「職員のやる気向上に取り組んでいる」に関して、リーダー層・一般職員とも自己評価が低く、特にリーダー層の自己評価が低かった。今後も、引き続き、サービス改善に向けた組織づくりへ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

【入浴に力を入れ、「イベント風呂」を提供している】

今年度、入浴に力を入れている。その一環として、「イベント風呂」では、4月緑茶風呂、5月菖蒲湯、6月ラベンダー風呂を提供している。これらのイベント風呂を行なう前は、ポスターを掲示し、入浴への期待を高めている。たとえば、「緑茶風呂」では、緑茶でつるつるすべすべなお肌にとのキャッチフレーズをもとに、疲労回復・殺菌抗菌などの効果も記載している。「ラベンダー風呂」では、テオドランド効果・神経痛リウマチの緩和などを記載している。イベント風呂に入りたいと臨時利用の方もおられるほどである。

【「こやまケア」に沿った接遇マナー向上に取り組んでいる】

「こやまケア」に沿った接遇マナー向上に力を注いでいる。そのため、その理解を深めるために、上期・下期に勉強会を開催している。理解チェック表を使って、効果測定も行なっている。あわせて、年2回、接遇マナーの勉強会も行なっている。その結果、法人の顧客満足度アンケートでは、昨年度よりも接遇マナーに関する満足が10ポイント上がっている。また、今年度の第三者評価でも、接遇に関する設問では、「満足」と答えた方々が回答者の89.6%で、高い満足を得ている。

【健全な収支バランスに向けて、残業削減に取り組んでいる】

健全な収支バランスに向けて、残業削減に取り組んでいる。業務効率を目指し、記録類や会議議事録などの書式を書きやすく、見やすく、伝わりやすいように改訂した。その結果、今年度、事業所全体で、約200時間／月の残業時間を削減することができた。

○利用者調査結果

有効回答者数	67人
利用者総数	100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%		14.0%	いいえ: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	85.0%		10.0%	いいえ:1.0% 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	89.0%		7.0%	いいえ: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%		11.0%	いいえ: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	59.0%		37.0%	いいえ:0.0% 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	91.0%		7.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当:1.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%		10.0%	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	91.0%		5.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当: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	56.0%		23.0%	19.0%	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	92.0%				どちらともいえない:4.0% 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	77.0%		14.0%	7.0%	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	79.0%		11.0%	7.0%	いいえ:1.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	76.0%		17.0%	いいえ:1.0% 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	85.0%		8.0%	5.0%	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	58.0%		25.0%	13.0%	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	社会福祉法人恩賜財団済生会
事業所名	港区立南麻布高齢者在宅サービスセンター
所在地	港区南麻布1丁目5番26号
連絡先	03-5232-9672

○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) 「ささえます まめに優しくあたたかく」のキャッチフレーズに基づいた利用者・家族への支援に努める
- 2) 経営改善のための具体的な対策を実施し、経営基盤の充実に努める
- 3) 行政・関係機関と連携しながら、法令遵守を旨とした適正な事業運営に努める
- 4) 会議やミーティングを効果的に実施し、経営層と現場の連携を図る
- 5) 高齢者サービス提供の拠点施設としての役割りを認識し、健全な運営に努める

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の安全を期し、記録や伝達ルールの工夫により職員間で確実に情報共有している】

常勤職員の平均勤続年数が17年という中で、利用者支援には安全で的確な手法を積み重ねている。記録や入浴・食事・排泄・健康管理・服薬・送迎等各支援に関わるチェックシート類の長年にわたる工夫の積み重ねは、リアルタイムで利用者の状態を共有できる迄になっている。30名近くの利用者がいる空間にもかかわらず、こうした仕組みの上に職員間の連携がある事で、施設内は終始落ち着いた雰囲気包まれている。

【利用者の尊厳に関わる介助には、利用者の安心感や羞恥心を大切にしている】

女性利用者への同性介助が原則である。女性の介助は必ず女性の介護職が対応している。入浴や排泄など特別に利用者の尊厳に関わる介助には、利用者の安心感や羞恥心を大切にしている。利用登録者のうち70%近くが女性であるため、職員の男女比率を考慮して採用している。現在の常勤・非常勤者に占める女性割合は79%である。プライバシーに関する利用者アンケートでは、93.9%の方が守られていると回答している。

【食の楽しみを重視し、多彩な献立、盛り付けや環境整備に配慮している】

給食委員会の企画が功を奏し、利用者の心身の状態や嗜好を取り入れた食事の提供を工夫している。誕生日やイベント食にも力を入れている。食堂はデイルームから離れた位置に明るく清潔に設置され、移動の時間にも気分転換を図りながら食事時間を待つことが出来る。盛り付けも彩りを意識しつつ季節野菜のメニューを取り入れ、副菜も2つ以上添えてあり食欲をそそる工夫がある。これらを安全に見守る情報確認のシート作成や職員配置がある。利用者調査では食に関する満足度は91.8%と高い評価であった。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【通所介護計画に沿った家族との連絡記録上の工夫が望まれる】

サービスの実施を伝える「介護サービス提供書」（複写）の記載が少ない点については更なる工夫が望まれる。看護職の医療的な情報が優先され、他の職種の生活情報の記載が少なかった。通所介護計画に沿った日々の暮らしぶり、その思いや要望などを記載することで、家族や関係者にとっては利用者に関わる際の気づきやヒントにもなるため、家族への連絡記録に関してさらなる工夫を望みたい。

【利用者の希望に沿ったセンター外活動への支援を期待したい】

業務上の配慮や利用者層の変化などから、センター内活動に比べ、センター外の活動が縮小している。地域の資源を生かして、利用者の希望により、ちょっとした外出や買い物・外食、地域の行事への参加などは、利用者の地域の一員としての自覚を高めることができる。ボランティアや家族の参加も得て、花見などの季節の行事づくりは新たな関係の深まりが期待される。利用者アンケートで「事業所で期待する行事や楽しみ」の欄が他の項目と比べ、「はい」が57.1%と低い点も改善しが期待される。

【全職員によるカンファレンスの充実が望まれる】

要介護度にかかわらず利用者の生活上、心身上の課題は多様である。そのための工夫が随所に見られ、利用者の安全・安心を確保している。同時にこうした課題を職員間で具体的に検討したり、支援上の気づきや日ごろ言えなかった悩み等を共有しあうカンファレンスの時間が少ない。（超勤対応などの課題はあると思われるが）更なるカンファレンス時間確保の工夫を期待したい。職員同士の育ちあいの場としても重視したい。職員調査によっても「事業所業務の標準化」欄で一般職員の評価がやや低いことも、こうした工夫を含め改善が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「気づき投書箱」を置き、自由な意見を出し合い、改善につなげている】

当事業所は常勤3名のほか、パート職員・派遣職員などの非常勤で構成されており、非常勤は全職員の過半数である。そのため、サービス改善に向けて、パート職員・派遣職員を含む現場職員が自由に意見を出し合えるよう「気づき投書箱」を設置している。「気づき投書箱」の設置は、声に出さない職員の意見を汲み取ることも目的としている。全職員が参加するミーティングの議題も、職員個々から議題をあげてもらい、集まった意見を集約、点数化し、決めている。

【年4回の「健康だより」の発行により、利用者の健康意識を高めている】

季節ごとに「健康だより」を発行している。「ささえます まめに優しく あたたかく」の標語をベースに、看護職を中心に介護・相談職の意見を取り入れながらテーマを決めている。春・夏のテーマは高齢者の身近な睡眠障害の予防や熟睡感を得られる生活上の工夫、膝関節痛の原因・悪化の予防と対応であった。これらは日ごろの困りごとの中から取り上げている。また毎回「健康に関する相談にはいつでも当センターの活用を」と、健康問題を通じて利用者・家族との関係づくりにも寄与している。

【地域の利便性を生かし、多くのボランティアや実習生等を受け入れている】

幼稚園児から職業人まで、さまざまなボランティアや実習生、見学者、体験学習生等を受け入れ、利用者の生活の幅を広げている。地域柄、イベント時には芸人も招き、センターを非日常的な華やいだ雰囲気に変えている。職員は企画・準備や裏方に回り、ボランティアらが積極的に利用者と交わることを支えている。今年度、メイク・ボランティアは1社だったのが、2社に増えるなど、ボランティアの新規開拓も行なっている。平成25年度ボランティアは述べ590名である。

○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	92.0%	8.0%	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	92.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:2.0%	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	98.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	56.0%	22.0%	8.0%	14.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動(リハビリ、家での生活)に役立つか	54.0%	28.0%	8.0%	10.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ: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	90.0%	10.0%	どちらともいえない:0.0%	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	72.0%	10.0%	18.0%	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	94.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:2.0%	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	94.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ: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%	12.0%	12.0%	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%	8.0%	8.0%	いいえ:2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	6.0%	20.0%	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	56.0%	12.0%	32.0%	いいえ:0.0%

第三者評価結果概要版（通所介護【デイサービス】）



○基本情報

法人名	社会福祉法人東京聖労院
事業所名	港区立高齢者在宅サービスセンターサン・サン赤坂
所在地	港区赤坂6丁目6番14号
連絡先	03-5561-7831

○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)ご利用者満足につながる質の高いサービスの提供
- 2)職員満足の向上のため自信と誇りをもって働ける職場づくり
- 3)社会経済情勢の変化に対応し安定した経営基盤の確立
- 4)地域と共に育ち福祉に貢献できる施設運営
- 5)ご利用者の権利擁護と意思尊重に配慮した実践

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員の創意工夫によるイベントもあり、利用者の楽しみの機会を創出している】

午前は、座位体操・個別活動、午後は、レクリエーションや、ボランティアの協力による習字・療育音楽・折り紙・押し花教室などの趣味活動や、二胡・ピアノ・ギター・大正琴などの楽器演奏、笑いヨガ、散歩の会などを用意し、利用者が好きな活動を選べるようにしている。そのほか、映画上映会・踊り（東京音頭など）・コーラスサークル・バイキング・おやつ作り等などの職員が企画するイベントもあり、臨時利用の方々も多く、好評である。職員の創意工夫で、楽しみの機会を創出している。

【食事を楽しむ工夫として、行事食、郷土料理、バイキング、おやつ作りなどの機会を提供し、高い満足を得ている】

食事を楽しむ工夫として、行事食、郷土料理、バイキング、おやつ作りなどの機会を提供している。毎月、行事食・郷土料理が提供されている。郷土料理は、全国各地のご当地メニューで、長崎県のメニューでは、平戸寿司・オランダ煮・びわゼリーなどである。バイキングは、暑気払い・忘年会・年度末謝恩会と年3回、実施している。おやつ作りでは、材料から作り、皆で作ったおやつを食べて楽しんでいる。利用者調査では、食事について満足と返答した方々は回答者の80.9%で、食事の満足度は高い。

【併設の児童館との交流を通して、利用者の笑顔を引き出し、心身の活性化にもつながっている】

児童館を併設している利点を活かし、「高齢者・児童交流推進委員会」を設置し、計画的に児童館の子どもたちと利用者のふれあいの機会をつくっている。児童館の子どもたちは毎月、高齢者施設に訪問し、9月には「敬老会」、10月には「ハロウィン」など、施設の季節行事に合わせて来訪し、子どもたちは歌を披露したり、一緒にゲームをするなどして楽しんでいる。世代間交流を促進し、利用者の笑顔を引き出し、心身の活性化につながっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【生活リハビリに向けた、より一層の取り組みが望まれる】

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」と答えた方々は回答者の48.9%であった。看護師を機能訓練指導員として配置し、個別の散歩・歩行訓練・センター内歩行など、生活で役立つ機能訓練について取り組んでいる。今後も、生活リハビリに向けた、より一層の取り組みが望まれる。

【利用者が落ち着いて過ごせるよう、生活環境のより一層の取り組みを期待したい】

利用者調査では、部屋の換気についての指摘や、人数が多いため音がうるさい、などの指摘が寄せられていた。ハード的環境な制約の中で、利用者が落ち着いて過ごせるよう、生活環境のより一層の取り組みを期待したい。

【今後も引き続き、職員間のスキルの格差解消を目指し、より一層の取り組みが望まれる】

職員アンケートの集計分析から、一般職員は業務の標準化を課題と捉えていることがうかがわれた。職員のコメントからは、職員個々のスキルの格差についての指摘がされていた。マニュアル類は整備され、定期的な更新もされている。併設施設と合同で、介護職として必要なテーマ設定での内部研修も月1回実施している。今後も引き続き、職員間のスキルの格差解消を目指し、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

【利用者の人権尊重に関して、職員への周知徹底を図っている】

職員倫理綱領・ガイドラインを作成し、職員への周知徹底を図っている。また、マスコミで報道される他高齢者施設での虐待事例を受け、介護職だけでなく、他職種も参加しての勉強会を実施し、権利擁護についての理解を深める取り組みを行なっている。利用者調査では「接遇マナー」「利用者の気持ちの尊重」「プライバシー保護」に関する設問ではすべて満足度が高かった。

【多様なボランティアを導入し、利用者の楽しみなひと時を提供している】

併設施設も含めて年間約1,800名のボランティアが活動している。毎年、2月は、「感謝の集い」を開催し、ボランティアの方々に感謝の気持ちを伝え、ボランティアの方が活動しやすい環境を整えている。定期的なボランティアは、折り紙・押し花・書道・はがき絵・大正琴演奏・療育音楽・アニマルセラピー・リフレクソロジー・ヘアカット、不定期では合唱・楽器演奏（ピアノ、バイオリン、フルート、ギターなど）・パフォーマンス（マジックなど）などである。「企画委員会」を設置し、ボランティア受け入れの充実について検討している。

【地域交流活動に力を注ぎ、地域密着の施設運営を行っている】

法人の基本理念の一つに「“地域とともに育つ”ことを常に忘れず、社会福祉の目的の実現をめざす」ことを掲げ、取り組んでいる。近隣の2か所の町会と「災害時相互応援協定」を締結し、災害時における支援・協力体制を構築し、合同防災訓練も実施している。施設の納涼祭には、地域住民の参加を呼びかけ、昨年度1,292名が参加している。併設児童館の児童との交流活動も行っている。さらに、地域懇談会を開催し、行政・民生委員・自治会・商店街などの地域の方々との意見交換を行なっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	47人
利用者総数	97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%	19.0%	いいえ:2.0% 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%	10.0%	8.0%	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	82.0%	12.0%	いいえ:2.0% 無回答・非該当:2.0%	
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	63.0%	21.0%	8.0%	6.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	48.0%	27.0%	6.0%	17.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	6.0%	いいえ:4.0% 無回答・非該当:2.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	どちらともいえない:2.0% いいえ:4.0% 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	85.0%	10.0%	いいえ:2.0% 無回答・非該当: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	59.0%	17.0%	21.0%	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	89.0%	6.0%	いいえ:2.0% 無回答・非該当:2.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	17.0%	6.0%	いいえ: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	82.0%	10.0%	いいえ: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	74.0%	17.0%	8.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	8.0%	8.0%	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	51.0%	12.0%	14.0%	21.0%