

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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名	台東区立みのわ高齢者在宅サービスセンター
所在地	台東区三ノ輪1丁目27番11号
連絡先	03-5603-2245

○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) 住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いします
- 2) 地域に開かれた施設づくり
- 3) 自律ある健全な施設運営
- 4) 利用者本位のサービスの提供
- 5) 事業団らしさの発揮

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所が属する法人の規模・システムを活かした効率的な施設運営がおこなわれている】

事業所の属する台東区社会福祉事業団は台東区の児童、高齢者福祉の充実のため設立され、29年間の歴史の中で、多くの児童・高齢者福祉施設を運営し、その規模と充実した運営システムは事業所の運営にも大きな恩恵を与えている。人材の採用・評価、事業計画立案・管理、研修制度、リスクマネジメント、介護マニュアル、情報システムなど事業団共通の資源を活用することにより、効率的で円滑な組織運営がおこなわれている。

【機能訓練室での機能回復訓練および日常生活リハビリなどを個別に計画して機能改善に努めている】

当事業所に隣接する機能訓練室は必要に応じて利用でき、日常生活自立支援として機能訓練が個別に計画されている利用者は、理学療法士が作成する個別プログラムに基づいて指導を受けている。利用者は、日常生活動作の確保や歩行力強化を目標に器具や段差を使った訓練をおこなっている。利用者によっては、手すりを利用して廊下での歩行訓練、入浴時の浴槽跨ぎ、食事や活動の卓上準備の手伝い、生きがいとなる活動参加や発表など、状態に合わせた生活リハビリテーションを計画して機能維持や改善に努めている。

【食事は手作りで温かい物冷たいものが適温で提供され、利用者参加の献立作成もしている】

食事は施設内の2階の厨房から、食事専用の衛生的な台車に、温かい物は温かく、冷たい物は冷たく同じお盆のものが効率的に運ばれてくる。味付けや彩りも工夫されている。主食や汁物は、大きな器で運ばれてきて、配膳直前に個別に茶碗とお椀に取り分けられている。食器は陶器で、清潔である。お茶は陶器のマグカップで、軽くてもち手が持ちやすく利用者の負担が少なく飲みやすいものを選定されている。毎月グループ毎に分けて、管理栄養士と共に利用者に参加して献立作成をする機会を設けており、季節感もあり食事の楽しみを共有出来ている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【次を担う職員の育成を目指して更なる職員教育強化への取組みが望まれる】

経営上、常勤職員の配置の難しい事もあり、短時間労働職員を増やすことで職員配置を確保し、介護力の強化及びサービス水準の確保に努めている。中長期の観点から人材育成、職員のやる気の向上のために対人援助指導制度の導入や表彰制度及び人事給与制度見直し、施設内研修の開催に取り組んでいる。次を担う指導者の育成を目指して経営層や事業所のリーダー及び常勤職員が役割分担して更なる職員教育強化への取組みが望まれる。

【ヒヤリハットの記入を推進してサービスの向上を図るきっかけとする事が望まれる】

事故については発生時の報告はもとより原因の考察や対策及びその後の状況把握までを決まりとしている。各グループミーティングでは毎日の利用者の状況や支援上の疑問などを話し合っケース記録や申し送り共有して事故の発生予防に努めている。「ヒヤリハット・事故状況報告書」を整備しているがヒヤリハット報告件数は少ない現状である。ヒヤリハット事例を事業所職員で協議することでサービスの向上を図るきっかけとなる事が望まれる。

【より安全性及び負担軽減を高めるためには玄関内での送迎の実施が望まれる】

迎車の到着時間には利用者が家族等と自宅前で待ちうけており、送りの時も利用者家族等は玄関前でほとんど待っている。降車した利用者が玄関になかなか入らず送車に手を振って見送る場面も多くあった。独居の利用者で歩行介助を要する場合は室内への送迎を行っている。天候にもよるが、たとえ少々であっても玄関前での送迎には利用者や家族等に身体的負担や危険性も想定される。より安全性及び負担軽減を高めるためには玄関内での送迎の実施が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【区の事業団として、医療ニーズの高い利用者を積極的に受け入れて支援をおこなっている】

看護師が軽管栄養、吸引、尿バルーン装着、ストーマ（人口肛門）の対応を行っている。介護度が高く医療の必要性が高い利用者も受け入れている。座位が取れる利用者がほとんどだが、終末期の近い利用者の受け入れもおこなっている。医療の必要性としては、入浴後の褥瘡の処置が多く医師や担当の看護師と連携しておこなっている。口腔ケアや嚥下については、歯科口腔衛生士が対応している。栄養状態、食事の形態については、管理栄養士が対応している。

【地域や家族との交流行事、ボランティア協力や実習生参加で多彩な活動をおこなっている】

ボランティアの協力を得て歌やリハビリ、おしゃべり、ペットセラピーなど多様な活動プログラムに取り組んでいる。教職課程の大学生や専門学校生、インターシップの実習生の参加も多く学校生活が披露されたり利用者にとって活発な多世代交流の機会になっている。創作の作品展、1階ロビーで毎月催す職員および関係者の趣味特技を生かしたコンサートや歌おう会は、家族はもとより地域の人にもイベントとして定着し大勢の参加を得ている。施設の他の事業所のイベントにも参加する事ができ、利用者にとっては地域との交流体験が頻繁にもたれている。

【人事制度の改善や職員の介護力向上のための対人援助法の導入に取り組んでいる】

職員の質の向上、やる気向上を図り、より質の高いサービスの提供に取り組んでいる。人事制度では、将来有望な新人の確保のため、給与バランス面での改革を図り、より適切な職員構成になるような議論が進んでいる。また職員の介護力向上のために、対人援助指導制度を導入しており、指導される職員の成長に繋がるよう、リーダー層が指導者となって指導がおこなわれている。また職員の表彰制度を設け、介護力向上へのモチベーションアップに取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	57人
利用者総数	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	66.0%	24.0%	5.0%	無回答・非該当:3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	77.0%	12.0%	7.0%	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	91.0%	5.0%	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	59.0%	28.0%	8.0%	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	54.0%	29.0%	5.0%	10.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	73.0%	19.0%	5.0%	いいえ:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	10.0%	7.0%	いいえ: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	77.0%	12.0%	10.0%	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	56.0%	17.0%	26.0%	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	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	82.0%	7.0%	10.0%	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	77.0%	12.0%	10.0%	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	68.0%	15.0%	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%	12.0%	10.0%	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	57.0%	15.0%	7.0%	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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名	台東区立たなかデイホーム
所在地	台東区日本堤2丁目25番10号
連絡先	03-3872-1601

○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)住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いします
- 2)地域に開かれた施設づくり
- 3)自律ある健全な施設運営
- 4)利用者本位のサービスの提供
- 5)事業団らしさの発揮

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業団全体として社会的使命達成のために事業所の役割を明確にして取り組んでいる】

事業団としての社会的使命達成のために、各事業所の役割を明確にし、各事業所はその役割を果たすとともに事業団本部が組織横断的に諸課題に取り組む体制を整えている。区が設立した社会福祉法人として、区と一体となって区の先駆的事业や研究的事業に協力するとともに民間事業者が受け入れ難い困難ケースへのサービス提供や地域の福祉人材の育成をおこなっている。

【利用者の安全に徹するとともに利用者満足にも配慮した送迎に取り組んでいる】

運転者は安全走行に徹し、添乗職員は利用者の状態確認、乗降時の介助、走行中の安全ベルトの確認など利用者の安全確保に努めている。車内では職員が利用者それぞれに話しかけ、利用者同士の会話も弾む和やかな環境づくりに努めている。事業所に到着時には職員が笑顔で手を振って出迎えている。少しの予定時間のずれも電話で連絡している。また車内にはタオルやひざ掛け及びノロウィルス対応セットなど整備している。送りの降車時に利用者が名残りを惜しんだり玄関前で手を振って見送る姿には満足度の高さがうかがえる。

【身体レクリエーション、創作趣味活動、自己実現・生きがい活動及び地域交流活動により心身のリハビリテーション効果を生んでいる】

活動プログラムは多彩で、転倒予防や口腔体操、身体レクリエーションなどの集団リハビリ、カレンダーづくりやクッキング等の創作趣味活動、地域散策や外食会、カラオケ会等の自己実現・生きがい活動を3つの柱としている。ボランティアの講師参加や教職課程実習、職場体操の学生との交流も多く、また事業団本部の共用部で開催される歌おう会や音楽祭などの地域交流行事へも多くの参加の機会を得て心身のリハビリテーション効果を生んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【次の指導者の育成の推進としても研修の更なる充実が望まれる。】

事業団の職員として、守るべき法・規範・倫理等に関する事項は就業規則や法令に関するマニュアル（職業倫理、高齢者虐待対応マニュアル等）として整備している。新規採用職員対象の「倫理・法令順守」の研修を実施しているが、全職員を対象とした「法令、倫理に関する研修」を、毎年の研修計画として行っていない。次の指導者の育成の推進としても研修の更なる充実が望まれる。

【小規模ならではの事業所のスペースの利用について更なる工夫が望まれる】

小規模デイホームならではの家庭的な環境で趣味嗜好にあわせたプログラムにより利用者同士の仲間づくりにもつながっている。既存の建物を利用しており、スペースは限られる中、隅にソファを配置して落ち着けるコーナーをつくっている。スペースの一部をカーテンで仕切り、机と椅子で面談室や応接室としたり、折り畳みベッドを設置して静養室とするなど、工夫している。しかしながら昼食後の静養を要する利用者が使用できるベッドは1台で、2人目はソファ利用している。プライバシーの問題からも、スペース活用に更なる工夫が望まれる。

【利用者の日常生活の自立支援の視点からも身体機能の維持向上の取組みが望まれる。】

当事業所の利用者は27名、平均介護度は1.2（27年4月現在）ではあるが認知症状などさまざまな状態がある。独り暮らしの利用者もあり、利用者の日常生活の自立支援の視点からも身体機能の維持向上の取組みが望まれる。事業所内の集団訓練に留まらず、事業団本部の機能訓練室への外出企画など更なる取組み検討が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【送迎の運転者は安全走行に徹し、職員は利用者の安全確保に努めている】

運転者は安全走行に徹し、職員は利用者の状態確認、乗降時の介助、走行中の安全ベルトの確認など利用者の安全確保に努めている。送迎車内で職員は利用者夫々に話しかけ、利用者同士の会話も弾む和やかな環境づくりに努めている。玄関内の迎え送りを原則として、到着時間の少しの遅延も電話連絡する事を取り決めている。また車内にはタオルやひざ掛け及びノロウィルス対応セットなど、利用者の体調不良への対処用品を整備している。

【地域社会との連携を深めることに努めている】

ともすれば引きこもりがちになる利用者を、送迎車で地域内各スポットの散策に出かけたり、外食の機会を設けるなど地域社会との接点を維持、拡大していこうと努力している。又、当事業所は区の福祉事業団が運営している事業所の一つであり、他の事業所と協力して様々な地域社会への働きかけを行っている。作品展や音楽祭、「みんなで歌おう会」などの交流イベントの開催、初詣、節分、町内会のお祭りなどにも利用者と家族は積極的に参加している。

【事業団全体として社会的使命を自覚し、その実現に取り組んでいる】

区が主体となって設立した社会福祉法人として、事業団全体が「住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いする」との方針を掲げ、当事業所も、地域福祉推進の中核を担うとの自負を持って事業所の理念の実現に取り組んでいる。行政等地域の諸機関との連携を密におこない、地域の要望に応じて講師を派遣し、地域の諸行事に参加するとともに事業所の行事にも地域住民の参加を歓迎している。

○利用者調査結果

有効回答者数	19人
利用者総数	27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%	15.0%	5.0%	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%	10.0%	5.0%	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	89.0%	10.0%	0.0%	どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	73.0%	15.0%	5.0%	5.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	78.0%	15.0%	5.0%	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	94.0%	5.0%	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%	0.0%	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	73.0%	15.0%	10.0%	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	68.0%	15.0%	15.0%	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	89.0%	10.0%	0.0%	どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	5.0%	15.0%	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	52.0%	21.0%	26.0%	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	57.0%	21.0%	21.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	15.0%	15.0%	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	47.0%	21.0%	31.0%	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	台東区
事業所名	台東区立くらまえ高齢者在宅サービスセンター
所在地	台東区蔵前2丁目11番7号
連絡先	03-3862-3033

○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. 基本的人権の尊重（尊厳と人権擁護）
2. 利用者の自己決定の尊重
3. 個性の尊重と自己支援
4. 利用者のニーズへの積極的対応
5. 地域に開かれた施設運営

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【給食会議を立ち上げ、食事に関して多角的に検討し、利用者参加の手作りおやつや行事食など楽しむ機会を数多く設けている】

検食簿に利用者の食事感想欄を設け、当日の利用者の中からランダムに感想を聞きとり献立に反映している。今年度は給食会議を立ち上げ、食事について多角的に検討している。行事担当者は栄養士と連携して「手作りおやつの日」を設定し、ケーキボールや桜もち、ミニどら焼きなどを作る機会を持った。近隣のカフェでスイーツを堪能する「おやつ外出」、お花見などの行事のたびに提供する「幕の内弁当」も好評で、数種類のかき氷を利用者が好みの味に仕上げて食する夏のおやつは、数日間にわたり実施しており、多くの利用者を食の楽しみに誘っている。

【地域のケアチームの一員として、様々な状況下の利用者の在宅療養生活を支えている】

連絡ノートの記載事項や、写真を多用した広報誌で家族に利用者の様子を伝えており、毎年家族会を開催して意見交換をおこなっている。ケアマネジャーには利用者の状況を知らせる「ケアマネ報告書」を渡し、「通所介護計画書」の写しを送付して連携を図っている。生活相談員はサービス担当者会議に出席し、医療的ケアの必要なケースや、独居、家族介護力の弱いケースなど、利用者の持つ個別の事情を理解した支援を検討している。地域ケアチームの一員としてケアマネジャーを中心に他のサービス事業者等と連携し、利用者の在宅生活を総合的に支えている。

【5S運動を推進し、利用者の意向を尊重した誠実な対応に努め、質の高いサービス提供をしている】

事業所では「5S運動」を推進し利用者中心の、質の高い介護サービスの提供を目指している。「5S運動」は誠実・専門性・スピード・スマイル、セーフティを指し、全体朝礼で復唱を行い日常の業務に活かせるよう努めている。訪問調査日にも送迎車やフロアで職員が常に笑顔で穏やかに利用者に対応している姿を確認している。利用者調査では職員の言葉遣いや態度、利用者の気持ちの尊重など高い評価を得ている。また、利用者の意向を尊重して「利用者満足度調査」や「外出アンケート」を実施して「おやつ外出」など行事の充実を図っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【新規利用者の増加に向けたさらなる営業努力が期待される】

歯科衛生士が看護師をサポートするなどして、口腔加算の対象者数が増加している。また、職員の個人の資質の向上をめざし、介護福祉士の資格取得に積極的に取り組んでいる。その結果、資格取得者が増加し、介護福祉士が50%以上配置されているというサービス提供体制加算に合致して最上位の加算となり、事業所の収支バランスの向上に成果があった。ただ利用率が昨年より低下傾向にあり、新規利用者増加に向けたさらなる営業努力が期待される。

【書式の検討による、効率の良い記録類の作成が期待される】

個別のケースファイルには利用者の基本情報から通所介護計画、アセスメント表、ケース記録等を収め、利用者の情報が一冊に集約できるようにしている。朝夕の申し送りでは利用者の状況報告や新規利用者の情報共有をおこない、その内容を連絡ノートに記載し、職員間で確実に伝わる仕組みが出来ている。今年度は連絡ノートの書式に工夫を加え、手早く記入できる様式に変更したことで利用者支援の時間が増している。ケース記録や連絡ノートは自由記述式で、記録や閲覧・検索に時間を要する場合もあり現在フォーマットを検討中である。今後が期待される。

【マニュアルや手順書の管理、活用の工夫が期待される】

サービスの基本事項や緊急時対応、排泄、入浴、送迎など各種マニュアルや手順書はフロア内に置いて活用している。特に利用者の羞恥心への配慮点や緊急時対応等はわかり易く事例別に作成している。間違えやすい機械浴の手順、服薬などは職員がいつでも確認できるように掲示して周知している。これら手順書の一部には、鉛筆で加筆されたものや、改訂年月日の記載もれも散見される。数あるマニュアル類を事業所独自の手順書として項目別にまとめ、目次や見出しをつけ、検索しやすいものにすることが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【看護師を中心に、医療依存度の高い利用者にも安心して利用できる環境を整えている】

糖尿病や腎臓病などの医療的な問題を抱える利用者に対して、家族やケアマネジャー、医療機関と連携を図りながら安全にサービスを受けられるように支援している。看護師中心に持病に関する体調の管理を行い体調の変化には常に気を配っている。利用者一人ひとりの医療機関を把握して一覧表を作成し、急変が生じた場合は家族、主治医等へ速やかに連絡するなどの救急対応を行っている。医療的処置を受けながら利用している利用者については観察管理を行い、定期的に処置が必要な利用者に対しては主治医や家族と連携を図りながら対応をしている。

【ボランティアとの交流や作品展、外出など利用者が地域と触れ合う機会を多く作っている】

利用者の生活の幅を広げ、職員以外の人と交流する機会を様々に確保している。近隣への外出をはじめ、幼稚園児・ボランティア・実習生・中学生の積極的な受け入れや子ども神輿の立ち寄りなど実施し地域住民が福祉施設への理解を深め利用者と交流する機会となっている。事業所の作品展には町内会に参加を呼びかけ、住民の作品を1階玄関フロアに掲示して住民、利用者共に楽しんでいる。また、「地域防災の担い手」と認識し、併設の特別養護老人ホーム職員と共に夜回りや地域の消防署主催の「自衛消防コンクール」に参加し地域交流を図っている。

【利用者満足度調査を活用して利用者の要望に沿った取り組みをしている】

利用者の意向は利用者と家族に対して当事業所独自に年1回の満足度調査を実施して把握したり、家族懇談会やサービス担当者会議で把握している。把握した意向は職員会議で検討し、入浴の希望には書式の簡略化などで空いた時間を入浴支援にあてたり、外出の希望には敬老会などに外出行事を組み込むなどして体調などのため外出できなかった利用者にも外出の機会を増やして要望に沿えるようになった。

○利用者調査結果

有効回答者数	42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	83.0%	14.0%	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	85.0%	11.0%	いいえ:2.0%	無回答・非該当:0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	90.0%	9.0%	いいえ: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	64.0%	33.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	54.0%	40.0%	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	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	95.0%		どちらともいえない:4.0%	いいえ: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%	9.0%	どちらともいえない:4.0%	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	69.0%	14.0%	16.0%	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	85.0%	9.0%	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	92.0%		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	83.0%	11.0%	いいえ: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	80.0%	9.0%	7.0%	いいえ:2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	11.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:4.0%
15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員会等)にも相談できることを伝えられているか	50.0%	26.0%	21.0%	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	社会福祉法人清峰会
事業所名	デイサービスセンター浅草ほうらい
所在地	台東区清川2丁目14番7号
連絡先	03-5824-5625

○事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）

- 1)利用者の権利を守り、健康で安らかな生活が送れるよう支援する。
- 2)利用者とその家族を尊重し、最後まで共に歩む。
- 3)その人らしく生きることを支援し、自律への援助を行う。
- 4)公正かつ公平で開かれた施設運営に努める。
- 5)先駆性・独自性を発揮し、施設機能を広げ、関係機関と連携し地域福祉の充実発展に寄与する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【季節ごとの充実した行事や多彩なレクリエーション活動を提供している】

運動会や秋の「ほうらい祭り」、敬老会、ハロウィン、クリスマス会など季節ごとの行事が充実している。レクリエーション活動も、お花見ドライブや買物レク、おやつレクと、多彩な内容である。流しそうめん、バーベキュー、すしイベントなど「食」をテーマにしたイベントも多く、職員と利用者が一緒になって取り組むプログラムでは、利用者が生き生きと活動し、楽しんでいる様子がうかがわれる。また、回想法を取り入れた「戦後70年を考える」などユニークでオリジナルなプログラムも実施して、利用者に喜ばれている。

【フロアには季節感のある楽しい切り紙などを飾り、雰囲気のある空間づくりをしている】

フロア空間は、壁面のあちこちに、もみじなど季節感のある折り紙や切り紙が飾られ、楽しい雰囲気づくりをしている。これらは、レクリエーションの時間に利用者が作ったものである。折り紙を使った壁画風の大作も4か月ごとに替えられ、季節感を感じさせている。前月の行事や大観覧車の絵の中に配置された職員紹介の写真もきれいに作り込まれていて、楽しい空間づくりに役立っている。事業所の目標の一つには、「親しみのある礼儀正しさ」を掲げており、職員は誠実さ、笑顔やあいさつを大切にして利用者に温かく気軽に接している。

【自由な雰囲気の中かで、職員の自主性と個性を生かして、利用者の喜びを第一に考えた事業運営を進めている】

平成26年度の目標の一つに、「利用者と職員が喜びを分かち合えるサービスの提供」を掲げている。職員調査からは、自由な雰囲気の中かで、職員が自主性と個性を発揮してサービスを提供している様子がうかがわれる。職員が創意工夫した戦後70年企画や防災ゲーム、季節ごとの大きな飾り物などの活動には、利用者に喜んでもらおうという姿勢が表れている。「利用者と職員、またご利用者同士の人間的なふれあいを大切にし、生活全体を活性化」するという運営方針の具体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）

【通所介護計画を職員間で共有するとともに、支援内容を適切に評価できるようモニタリングの方法について検討を期待したい】

通所介護計画は、長期・短期目標に基づき、「入浴」「排せつ」「機能訓練」「レクリエーション」等、利用者に応じたサービスの具体的な対応と留意点を簡潔に記載していて、わかりやすい。日々の記録は、家族との連絡に使う「利用者状況連絡票」と介護ソフトを活用し、効率的なしくみである。ただ、通所介護計画は職員間で十分に共有されておらず、モニタリングでは、記録の活用や本人との面接などに課題がみられる。計画に基づく支援の実施と適切な評価のため、通所介護計画の共有を図り、モニタリングの方法について検討することを期待したい。

【通所介護事業所としてのサービス向上を目指して、さらなる研修の充実に期待したい】

事業所の研修は、複合施設・福祉プラザとして実施するリスク管理研修、感染症研修などのほか、併設の特別養護老人ホームを含む高齢部門としてレクリエーションや認知症の理解、緊急時の対応など数多く実施されている。ただ、デイサービス部門としての研修計画や独自の研修はなく、外部研修への参加も多くはない。デイサービスの内容をさらに充実させるためにも、個別研修計画の作成を含め、通所介護を中心とした研修への参加や今後の事業所運営の方向を学ぶ機会としての研修など、さらなる研修の充実に期待したい。

【地域との交流をより一層深め、利用者のアクティビティ充実にもつなげるため、ボランティアの拡充に取り組むことを望みたい】

事業所は、「地域との連携を深め」「地域社会に信頼される」ことをサービス提供の考え方として掲げている。利用者は、地元神社の初詣で、お花見や買い物レク、複合施設の秋祭りなどで、地域住民と交流する機会があり、地域のボランティアは、利用者と一緒に体操やゲームをしたり、お茶を配る手伝いなどで活動している。今年度は、新たにボランティア担当者を配置しており、活動範囲がさらに広がることが期待される。利用者の意向を反映したアクティビティの支援など受け入れの内容を検討し、ボランティアの拡充に取り組むことを望みたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の笑顔があふれる新しいパンフレットを作成した】

利用者や居宅介護支援専門員へのサービス情報提供に役立てるため新たなパンフレットを作成した。一日のサービスの流れとともに事業所の強みである「ひろびろお風呂」「音楽療法」「理学療法士による訓練」、ショートステイ併設や子育て支援施設との交流という「複合施設ならではの特徴」を大きな字と写真を使ってわかりやすく紹介している。たくさんの利用者の笑顔あふれる写真を表紙にして利用者の声も載せるなど親しみやすいものとなっており、居宅介護支援事業所からの紹介も増加している。

【利用者は、広々した浴室でゆったりと入浴を楽しんでいる】

チェアバス用の機械浴が2台と、5人が同時に入浴可能な広々とした一般浴用の浴槽が設置されている。洗い場も十分な広さがあり、明るい雰囲気の中で、銭湯で入浴しているようなゆったりとした雰囲気の中で入浴することができる。自分が気にいったシャンプーやせっけんを持ち込むことも可能である。ほとんどの利用者が入浴を希望し、週に2回の入浴を楽しんでいる。多くの利用者が入浴するために、効率化を図っており、安心・安全をベースに準備や誘導の仕方を工夫し、流れを意識しながら、職員は入浴介助にあたっている。

【四季をテーマとした、折り紙や切り紙を使った壁画のような大作づくりに取り組んでいる】

機能訓練効果のある活動の中でも、利用者が気軽に取り組める折り紙や切り紙に積極的に取り組んでいる。単に折り紙や切り紙を作るだけでなく、本事業所では季節ごとのテーマを決めて、110×230cm程度の壁画風の大作に仕上げている。訪問時には、ハロウィンにちなんだ折り紙で作られたぶどうやかぼちゃの大作が壁に飾られていた。「尾形光琳風燕子花図」というテーマで上品な格調高い作品に仕上げて、通所介護雑誌の「自慢のレク・クラフト大集合部門」に応募し、「作品の豊かな雰囲気に圧倒されます」と絶賛され、準優勝賞となったこともある。

○利用者調査結果

有効回答者数	48人
利用者総数	76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%	10.0%	いはい: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	83.0%	10.0%	いはい: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	93.0%	6.0%	いはい: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	75.0%	14.0%	いはい: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	58.0%	35.0%	いはい: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% いはい:0.0% 無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	8.0%	いはい: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	81.0%	6.0%	いはい: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	68.0%	6.0%	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	95.0%		どちらともいえない:4.0% 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	89.0%	8.0%	いはい: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	79.0%	6.0%	いはい: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	81.0%	10.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	10.0%	いはい: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	54.0%	16.0%	いはい: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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名	台東区立あさくさ高齢者在宅サービスセンター
所在地	台東区浅草 4 丁目 2 6 番 2 号
連絡先	03-3876-1094

○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) 高齢者の方が住みなれた街で安心して暮らし続けるようにお手伝いします。
- 2) 支え合いの地域社会実現のため、地域に開かれた施設づくりを目指します。
- 3) 区民から信頼される施設として、自律ある健全な施設運営を目指します。
- 4) 利用者本位のサービス提供を行います。
- 5) 地域福祉機能の充実。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ボランティアや地域の子供たちとの交流により在宅での地域の助け合いの拡大に繋がっている】

施設は長年の実績により 2 世代目の利用者も増えており、地元との関係は固いものになっている。地域ボランティアは積極的に受け入れ（年間数百人）、日々の活動プログラムの講師（民謡、演奏、ネイルアート等）及び寄り添い支援等で利用者と触れ合っている。幼稚園や小学校・子供クラブとの交流も頻繁におこない、世代間の顔見知りが増えている。利用者や家族同士は学校や知人等でつながっており、サービス利用をきっかけに在宅での地域の助け合いの拡大に繋がっている。

【送迎にはそれぞれ 9 便を配置して、短時間の乗車で利用者の身体に負担がかからないように配慮している】

利用者のニーズに応え 3 種類の時間帯のサービスを提供しており、送迎もこれに対応して迎え 9 便、送り 9 便ときめ細かく行っている。当日出欠席者を把握した送迎表を作成して分刻みで送迎が行われ、乗車時間は長くて 30 分弱で利用者の体に負担がかからないように配慮されている。送迎表には利用者ごとに必要な介助（車いす・シルバーカー・ヘルパー対応・電話）が記入されていて、適切な支援ができるようになっている。運転手は専任で委託しており、送迎の合間には利用者と過ごし、馴染みの関係ができて運転の確かさと共に利用者の安心に繋がっている。

【マニュアル整備や会議・委員会体制及び職層別研修等の努力によりサービスの向上を図っている】

法人共通のマニュアルと事業所の業務マニュアルを整備し、委員会活動により定期的に見直している。利用者や家族の意向は利用者満足度調査はじめ、日常的な連絡帳や会話で把握している。職員研修は職層別に計画的に実施され、基礎研修では幹部職員も講師になっている。幹部研修では係長・相談員を対象に「スーパービジョン」研修が定期的に行われ、日常的な職員の指導助言体制を強化して、即日の問題解決などサービスの向上を図っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【人員不足への対策として地域のマンパワーなどを活用する工夫も望まれる】

今年度は、退職者の補充および利用者の入浴希望への対応として営業時間の延長による人員不足が生じて、現職員の負担増加が課題となっている。当施設の各事業は連携して地域ネットワークを構築しており、地域への認知症研修はじめ、地域とともに支える在宅介護活動に取り組んでいる。今後、更に介助ボランティアの導入など地域のマンパワーの活用などによる協力を得る工夫も望まれる。

【日常生活の自立支援にむけた機能訓練について成果を共有できる機会や報告の工夫が望まれる】

在宅生活での日常動作の向上を目的にたてた利用者個別の機能訓練計画にもとづき、月曜日から土曜日まで午前中に機能訓練を実施している。理学療法士、作業療法士、看護師が機能訓練指導員として指導にあたり、歩行や段差昇降、排泄や入浴、食事や衣服の着脱等、目標を定めての訓練指導に、利用者の7～8割が前向きに参加している。今回のアンケートでは訓練希望が散見され、本人や家族と成果を共有できる機会や報告の工夫が望まれる。

【当施設のホームページにおいて高齢者在宅サービスセンターの閲覧を可能にするなど、更なる工夫が望まれる】

事業所名で検索すると当施設のホームページの中の当事業所の紹介ページが閲覧できる。メニューには「お知らせ」や「スタッフ日記」、「行事」など、写真を掲載して紹介されている。玩具療法の実践報告会や施設合同での研修・防災訓練、特別養護老人ホームでの行事等は混在しており、事業所別の閲覧や印刷は困難になっている。高齢者在宅サービスセンターの毎月のプログラム予定や活動の様子など、利用者や家族、関係者及び広く一般への発信の工夫が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職層別研修の実施および業務の平準化によるサービス向上に取り組んでいる】

当施設で計画される年間の職員研修は、基礎、中級、幹部用と目的を明らかにして職層別に計画され、全職員の学習の場となっている。基礎研修では新人研修、2年目研修、全職員研修があり幹部職員が講師にもなっている。幹部研修では年4回の係長・相談員を対象に「スーパービジョン研修」が実施され、職員への日常的な指導助言体制を強化している。また、安全確保対応マニュアルの共有や環境整備の徹底により、業務の平準化によるサービスの向上へ力を入れて取り組んでいる。

【理学療法士と作業療法士が中心となり家庭での生活動作を支援する機能訓練に努めている】

理学療法士と作業療法士が中心となり家庭環境における生活動作を可能とする機能訓練に取り組んでいる。事業所は利用者の維持的リハビリテーションを強化しており、月曜から土曜まで午前中に機能訓練を実施している。機能訓練指導員は理学療法士、作業療法士、看護師が担当して、利用者の状況を評価し、歩行能力の再獲得など目標にむけて個別機能訓練計画を作成している。利用者が自主的な訓練もできるように工夫している。

【地域の高齢者在宅サービスの拠点として認知症事例検討会や玩具療法にも取り組んでいる】

施設にある他の事業所の職員とともに地域の介護事業所や関係機関に呼び掛けて、合同で認知症ケアのワークショップ型事例検討会を年6回開催している。また、当事業所職員が地域包括センターと合同で認知症高齢者の家族・介護者の集いを開催して、認知症の介護相談を定例で実施している。今後の増加が予想される認知症高齢者を地域で支える活動に積極的に取り組んでおり、玩具福祉学会と連携して玩具療法の実践もおこなっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	71人
利用者総数	93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%	いはい: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	88.0%	7.0%	いはい: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	88.0%	11.0%	いはい: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	63.0%	25.0%	5.0%5.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	63.0%	30.0%	いはい:1.0% 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	87.0%	9.0%	いはい:2.0% 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	83.0%	9.0%	7.0% 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%	22.0%	14.0% 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	80.0%	12.0%	7.0% いはい: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%	16.0%	8.0% いはい: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%	19.0%	いはい: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	78.0%	15.0%	5.0% いはい: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	67.0%	23.0%	7.0% いはい:1.0%