

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	社会福祉法人目黒区社会福祉事業団
事業所名	目黒区立東山高齢者在宅サービスセンター
所在地	目黒区東山3丁目24番6号
連絡先	03-3791-8461

○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. 個人の尊厳を大切にします
2. 地域で最も信頼され、喜ばれるサービスを提供します
3. 効率的で柔軟かつ健全な経営を行います

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用開始時の丁寧なアセスメントと計画の策定、職員の綿密な打ち合わせ、家庭との連携強化で、利用者の在宅生活を支えている】

初回面接時の記録の充実はその後の支援の随所に生きている。勤務に就く前に職員は連絡表、ケア日誌とケース記録等に目を通し、朝の申し送りは利用者の前回利用時の様子や、今日、気を付けるべきこと等を周知徹底している。利用者情報は個人ファイルに集約し、随時閲覧して確認できるようにしている。通所介護としての介護目標と方針、目標を達成するための具体的なサービス内容は、個別支援ケア記録に詳細に記録し、けやき会議（職員会議）で共有している。高い専門性を持ち、在宅生活を支えるチームのメンバーとして自信をもって支援している。

【自分で考え自分で選ぶ活動を設定し、変化を持たせたメニューに参加しながら利用者が意欲的に過ごせるようにしている】

職員のアイデアと適切な声掛けで、今日したい活動を自分で選べるように配慮し、意欲を引き出している。職員は毎月活動内容を見直し、賑やかな集団レクリエーションと、書道や手芸など少人数の趣味活動を組み合わせて活動に変化を持たせるなど、マンネリ化しないメニューを用意している。視覚に障害のある利用者も一緒に楽しめる「箱の中身はなんだろう」や、タオルをまたぐ「飛び助」は男性に好評で、いかに楽しんでもらえるかを大切にしている事が伺える。作品展に出展する制作に励む利用者も多く、季節の壁面装飾にも職員が気を配っている。

【機能訓練指導員の配置でリハビリの強化を図っており、遊戯性を持った数多くのプログラムで、利用者の心身の活性化や自立をめざしている】

機能訓練指導員を配置しリハビリの強化を図っている。利用者の身体機能の把握に努め、個別・集団のリハビリを実施している。訓練のプログラムは利用者の心身の状況に応じてアイデアを出して作成している。一日の活動の流れでは午前中から午後にかけて徐々に活動量が増えるように調整している。歌に合わせた体操、ゲームの中で体を動かす、隣接の公園散歩や周回コースを歩く長距離歩行など活動性の高いものに人気があり、頭の体操、県名あてクイズや計算なども好評で、利用者の集中力も増している。いずれも利用者の反応を見ながら進めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【家族懇談会の開催方法、内容への工夫が期待される】

在宅でケアをしている家族を癒し、一時的にケアを代替し、心身ともにリフレッシュしてもらいたいとの考えは職員全員に浸透しており、利用回数、利用時間、送迎、入浴、食事、日々の活動などについて、家族から具体的な要望と意見を聞き、支援に生かしている。送迎時の会話や連絡帳などで、家族との交流・連携の強化にも取り組んでいる。年3回の家族懇談会は同じ課題を抱えた利用者の家族同士が触れ合う機会となるようにと考えて開催しているが、参加家族は6家族程度と少ない状況となっている。参加者増をめざし、開催方法、内容への工夫が望まれる

【専門的知識や技術、ノウハウを地域で暮らし続ける人へ役立つような機会の創設と取り組みが期待される】

事業所が大切にしている事の一つに「地域に貢献し、必要とされる施設をめざします」をあげ、事業所全体で地域の情報収集と広報活動に取り組んでいる。ボランティア、職業体験、実習生の受け入れ数も多く、地域交流、高齢者福祉の理解促進の役割を担っている。今後は地域全体の包括ケアのシステムの推進に当たって、施設が果たしてきた役割の更なる充実、特に介護に関する専門的な知識、技術のノウハウを地域の為に、更に役立てる機会の創設が期待される。地域で暮らし続けるシステムの構築に貢献することが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【意見交換できる環境を大切にし、職員がスキルアップする仕組みが機能している】

一年を通して幅広く具体的な内容で研修を実施し、業務水準の確保に力を入れている。嘔吐物処理の研修では実際に処理方法を試し認識を共有している。フロアではお互いが学び合って成長できるようにしており、専門性の向上とスキルアップについての職員の意識は高く、活発に意見交換している。経験の浅い職員が迷いなく動けるように業務内容と役割を明確化している。新人には一定期間先輩が付き、教える側と習う側が記録を取りながら必要なスキルを獲得できるようにし、理解度によって口頭での指導を加え、柔軟な対応で職員の育ちを応援している。

【通所介護計画のもと、意向の把握と円滑なコミュニケーションで自立をめざしている】

利用開始に際しケアマネジャーからの医療状況・ADL情報、介護保険情報等と、初回面接時の情報から利用者の身体状況や生活歴、生活習慣や趣味活動、本人と家族の希望などを把握している。利用者が何に興味があるかを把握し、同時に家族の意向も確認している。利用中は趣味、生活歴、育った地域等に関連した話題を提供し、利用者の理解に努めている。視覚、聴覚に配慮が必要な場合もあり、円滑なコミュニケーションを図るためにどのような方法を取ったら良いかを考え、職員が本当のニーズを見定めることで自立支援につなげている。

【積極的に地域の社会資源を活用し、地域ボランティアの来訪を歓迎している】

地域の情報収集と広報活動に取り組んでいる。近隣の中学校主催の作品展示会に俳句や書道を出品しており、利用者の制作意欲も増している。隣接する公園では、四季折々の花を楽しむ散歩が可能で、利用者の気分転換となっている。花見などの小外出も企画している。地域の保育園や小学校との交流も利用者の楽しみの一つとなっている。ボランティアによるバイオリンの演奏会では、クラシックの生演奏に利用者が聞き惚れるなど、地域ボランティアは利用者の活動の幅を広げている。ボランティア歴が長い人もおりフロア全体に温かい雰囲気醸し出している

○利用者調査結果

有効回答者数	40人
利用者総数	60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%	17.0%	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	77.0%	20.0%	いいえ:0.0%	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	95.0%		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	95.0%		どちらともいえない:2.0%	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	57.0%	35.0%	5.0%	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	95.0%	5.0%	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	97.0%		どちらともいえない:0.0%	いいえ: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	80.0%	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	75.0%	7.0%	15.0%	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	87.0%	5.0%	7.0%	いいえ:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	10.0%	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	82.0%	7.0%	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	77.0%	12.0%	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	85.0%	5.0%	10.0%	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	62.0%	17.0%	20.0%	いいえ:0.0%