

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	社会福祉法人白陽会
事業所名	高齢者在宅サービスセンターやぐち南
所在地	大田区矢口1丁目23番12号 ゴールデン鶴亀ホーム内
連絡先	03-5741-3322

○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) 「明るく・楽しく・過ごせる毎日」をサービスの根底に置く
- 2) 成長する人材の確保と育成
- 3) ご利用者を第一に、職員を大切に、健全な財政を、の3つを柱とした経営
- 4) 「何事も隠さない」風通しの良い組織
- 5) リスクマネジメントを重視し、コンプライアンスを遵守した経営

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【営業日増加にともない、集客のための営業活動を積極的に行っています】

事業所は、地域のデイサービスセンター数が増加し競争が激化している中で、利用者数を増加させるために様々な工夫をしています。まず、利用者の傾向や利用目的を分析し、事業所の施設併設型デイサービスセンターとしての特徴、強みの明確化を図っています。この結果を基に、地域の居宅介護支援事業所に月40件以上の営業を行なって居宅介護支援事業所との関係深耕、新しい事業所の開拓を図っています。また、6月には、昼食に試食やプログラムを紹介するための施設見学会を開催して好評を得ており、今後の集客増加が期待されます。

【幹部職員と職員とのミーティングを行い、目指すべき目標や価値観の共有を図っています】

事業所では、通所事業の強化に取り組んでおり、施設長、部長、事務長等の幹部職員と通所職員とのミーティングを定期的に行い、事業所の経営方針や人材確保や環境整備等の進捗状況等を伝えていきます。職員は利用者の状況報告はもとより業務上の気づきや悩み、改善提案等を積極的に意見交換し、目標や価値観の共有を図り、職員一丸となってサービス向上や業務の効率化を目指す取り組みが行われています。

【地域交流に力を入れた取り組みが行われています】

事業所では多くの人との交流の機会を設け、地域に暮らす楽しみを味わってほしいと、ボランティアや近隣保育園の園児との交流や、研修生の受け入れなどを積極的に奨めています。また、地域包括支援センターや警察や消防等からの情報も利用者へ周知し、安心して暮らせるような地域情報を提供しています。アクティビティでも地域の名所やコミュニティセンター等に出向くなど、住み慣れた地域での馴染みの暮らしが継続できるような支援を行っています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【営業日増加に伴う新運営体制の早期確立が期待されます】

事業所は、6月より営業日を週5日から6日に増加しました。それに伴い、週4日9時間1日4時間という職員の勤務時間を週5日8時間に変更予定でしたが、人員補充ができないため従来の勤務時間のままとなっています。事業所は人員補充を諦め、事務ソフトの導入、勤務の効率化を行ない、この10月より、早出、遅出に分けた週5日8時間勤務に変更することを決定しています。このような体制変更は、慣れるまで時間もかかり定着まで様々な問題が発生することも懸念されるので、一時的な法人内の人事応援等も得て早急に体制を確立することが望まれます

【個別機能訓練加算体制の取得による個別機能訓練の提供がされることを期待します】

利用者の個別機能訓練に対する意向は多く、現在も理学療法士による週1回の利用者別の介助方法や生活リハビリの指導助言を受けた介護職員による機能訓練を実施していますが、利用者は生活リハビリに加え、理学療法士や看護師による個別機能訓練計画に基づいた機能訓練の実施を切望しています。理学療法士等機能訓練関係職種の人材確保に目処がついていることから、早期の個別機能訓練計画作成の体制の再構築を期待します。

【役割の見える化を図られることを期待します】

事業所では、長年勤務されていた主任職員の退職や営業日の増加に伴う職員の勤務体制の変更、個別機能訓練加算体制の再取得等、職員や職員を取り巻く環境に大きな変化が起こっています。今までの職員間の密接な連携によるサービス提供に頼っていたのは利用者の安全性の確保ばかりか、職員のストレスも増大し混乱を招くことが懸念されます。今までのノウハウを活かした更なる人材育成や、マニュアルを見直して新体制の標準化を図るなど、職員が不安なく利用者支援に集中できるよう組織的な「役割の見える化」の取り組みが確立されることを期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者にとって何が最適かを職員全員で考えて実施しています】

事業所では、利用者の在宅生活継続、自立支援に向けて何が最適かということ職員全員で考えて、利用者のニーズを把握して、次回への参加意欲を出し、機能訓練につながる変化に富んだプログラムを提供するように努めています。26年度は要望の多いカラオケの日を増回したり、体操など単調になりやすいプログラムでは、お手玉や、頭の体操を取り入れて新鮮さを出し参加意欲を高めました。この結果、職員からも、「利用者に居心地の良い場の提供を皆考えて提供してくれる」、「利用者の意志の尊重ができています」等の意見が寄せられています。

【利用者の在宅生活の継続や自立支援に向けて、地域の社会資源を積極的に活用しています】

利用者が慣れ親しみ、住み慣れた地域の中にある、あらゆる社会資源を効果的に活用しながら、利用者が在宅での生活を継続でき、利用者の意欲や持てる能力が発揮できるように支援していきたいと、職員一丸となって取り組んでいます。地域の名所旧跡への散歩や探索、季節ごとのイベントや展示会等の鑑賞など、利用者の馴染みの場所での懐かしい思い出に会話を弾ませたり、「また行きたい」と意欲的になってもらえるような取り組みが行われています。

○利用者調査結果

有効回答者数	24人
利用者総数	48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%	12.0%	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	83.0%	12.0%	いいえ:4.0%	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	91.0%	8.0%	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	62.0%	20.0%	16.0%	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	62.0%	29.0%	いいえ:4.0%	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%	8.0%	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	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	87.0%	12.0%	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	62.0%	16.0%	20.0%	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	95.0%		どちらともいえない:4.0%	いいえ:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	8.0%	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	66.0%	20.0%	8.0%	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	70.0%	20.0%	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	83.0%	8.0%	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	58.0%	12.0%	25.0%	いいえ:4.0%

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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名	大田区立大森本町高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区大森本町2丁目2番3号
連絡先	03-3764-3100

○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)利用者それぞれが自らのかけがえの無い人生の“今”を最大限に充実するようなサービスを創造し、提供する。また、その事を実現するための安定した経営基盤を確立する。
- 2)利用者の尊厳を大切にし、プライドを持てるよう配慮し、プライバシーの保護に留意する。
- 3)利用者の自主・自立を最大限発揮できるよう、自己決定したことに最大限の敬意を払い支援する。
- 4)利用者には複数の選択肢が用意され、自己の判断で選ぶことが出来る支援をする。
- 5)利用者が希望を持ち、活気ある生活を楽しみ、日々を充実される権利を有している事に留意する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の在宅生活の維持向上を図る、健康支援・機能訓練の取り組みが充実しています】

利用者の心身状況や家庭環境を把握し、利用者の状態に沿った個別機能訓練を提供しています。例えば、バスのステップ乗車や座席に座る訓練、楽しみながら集団で行うプログラムなど日常生活動作の向上につながる機能訓練を実施しています。その他、自主的にトレーニングを行いたい方へのプログラム提供や機能訓練指導員による健康指導に関するアドバイス、毎月発行する「大森本町だより」に健康予防の情報を掲載するなど利用者・家族の健康意識を高めています。これらの取り組みの充実により、利用者の在宅生活の継続を支援しています。

【利用者のニーズに対応した、個別支援の充実が図られています】

利用開始時、利用者の生活全般の情報を介護支援専門員から得て、自宅を訪問して本人・家族に面会し要望等を聞き取っているなど個別ニーズの把握に努めています。サービス提供時には集団での活動のほか、入浴介助や機能訓練等、状態に応じた支援を提供しています。また、趣味趣向に合わせた活動も提供しており、絵を描きたい方やハーモニカを練習したい方に個別のスペースを用意し、個別の機能訓練を希望する方には別メニューを提供しているなど、利用者の要望に応じ自己決定に基づいた個別の支援の充実が図られ、利用者満足度の向上に繋がっています。

【職員の意見から、業務システムを改善し情報共有の徹底をさらに図ったなど、職員が自主的に行動できる支援体制が整えられています】

常勤職員で構成する職員全体会議と、非常勤を含む全職員が参加するセンター会議を、それぞれ月1回行っているほか、夕方のミーティングや連絡ノート等を活用し情報共有の徹底に努めています。また、データ化している帳票への入力作業を簡潔にし、1つの帳票にデータを入力すれば、関連する帳票に反映できるプログラムに変更しました。職員の意見から業務改善やサービス改善を行っており、職員が自主的に行動できる支援体制を整えられ、職員の高い納得性のもとでサービス提供が行われています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【多様化する利用者ニーズに対応できる業務の標準化を目指した、職員のスキル向上が期待されます】
サービス提供や業務に必要な能力の向上について、法人本部の各種研修や自己申告書に基づく職員個々の目標管理が徹底されています。非常勤職員については、入職時のOJTや職員会議の後の勉強会等で介護技術や知識を習得しています。また、場面ごとに必要に応じて技術指導が行われ、提供サービスの品質保持を図っています。多様化していく利用者ニーズや高齢化に伴う重介護化、医療的ケアのニーズの高まりを見せている中、それらに対応する技術が習得できる学習が行われていますが、職員個々のスキルに合わせた計画的な育成計画の策定が期待されます

【デイサービスの独自の特徴を明確にして、関連機関に情報発信し認知度を浸透させることが期待されます】

事業所の強みや特徴を明確にし、地域関連機関へ情報発信することで選ばれるデイサービスとして地域貢献に機能することが望まれます。現在のサービス提供内容から独自のアピールポイントを明確にして、機能訓練や個別の活動、利用者の自発的な取り組みなど、デイサービス利用することで在宅生活に役立つ具体的な事例をまとめ、家族・介護支援専門員・地域の関係事業者にホームページや広報誌を通して積極的に情報発信する取り組みが期待されます。

【生活に密着した具体的な目標の効果を検証し、計画策定の仕組の充実が期待されます】

利用者の今までの生活歴や趣味趣向や利用者のニーズをアセスメントし、課題を抽出し身近な分かりやすい具体的な目標を設定しています。例えばリハビリを頑張りたい人や趣味を楽しむなど在宅生活の維持・継続を目指し、個別で目標を設定し、定期的なモニタリングを行っています。利用以前の生活と比べてどのような効果が得られているか、生活に密着した具体的な目標の効果を利用者・家族と確認し、デイサービスの利用目的と価値を共有する働き掛けが期待されます。こうした一連のプロセスを通して計画策定の仕組の充実が期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の健康維持と、在宅生活の維持と質の向上に向けた支援を行っています】

理学療法士と看護師の配置を大幅に厚くし、利用者の健康維持ならびに、在宅生活の維持と質の向上に向けた支援を行っています。機能訓練については、加算を算定していない方も含め利用者全員の機能訓練計画を作成し、階段の昇り降りなど自宅での生活で実際に困っている課題の解消を目的とした機能訓練を提供しています。また、食事や排せつ時の体勢や福祉用具についても、必要に応じて評価し支援方法を指導しています。医療面においては、協力医療機関との連携を強化しているほか、看護師4名が常駐し服薬管理や様子観察を含む健康管理に努めています

○利用者調査結果

有効回答者数	57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	82.0%	15.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	91.0%	7.0%	いはい:1.0% 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	87.0%	10.0%	いはい:0.0% 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	77.0%	15.0%	いはい:3.0% 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	71.0%	21.0%	いはい:5.0% いはい:1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94.0%		どちらともいえない:1.0% いはい:1.0% 無回答・非該当:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%	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	89.0%	7.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当: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	77.0%	8.0%	いはい: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	89.0%	8.0%	いはい:0.0% 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	85.0%	12.0%	いはい:0.0% 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	87.0%	7.0%	いはい:5.0% いはい: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%	14.0%	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	80.0%	10.0%	いはい:8.0% 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	61.0%	14.0%	いはい:22.0% いはい: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	社会福祉法人徳心会
事業所名	いずみえん
所在地	大田区矢口3丁目1番5号
連絡先	03-3759-5550

○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) 地域貢献
- 2) 利用者本位
- 3) 利用者満足
- 4) 透明性
- 5) 質の向上

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「笑顔で寄り添う」ことを掲げ、利用者主体を大事にしています】

職員が笑顔で穏やかであることを基本とし、言葉かけや態度が適切かどうかについて定期的に確認し合う仕組みがあります。落ち着いた雰囲気の中で利用者が快適で充実した時間を過ごすことを大事にし、介護をはじめ体操や歌などの活動、行事等への参加は利用者の意向を最優先すること、また、明確な意思表示によらなくても、その人のことを理解して寄り添う気持ちで接することを大事にしています。例えばADLが低下した方でも園芸クラブの活動を継続できる条件を整えるなど、意向や可能性に応じて環境や機会を職員が出来る限り用意する姿勢があります

【法人内の連携を生かした取り組みが利用者の活動の幅を広げています】

併設の特別養護老人ホーム、認知症対応型のデイサービス、居宅介護支援事業所等があり、利用者ニーズに合わせて認知症対応型への移行や短期入所の利用など、馴染みのある場所でサービスを提供できる体制があります。また、事業所として家庭的な雰囲気の中で行う体操や趣味など日中の充実したプログラムを用意していますが、法人として進める季節の行事や老人ホームのクラブ活動があり、利用者の意向や体調にあわせてこれらの活動に参加しています。法人内の連携により、単独では提供しづらい規模そして多彩さで、利用者の活動の幅を広げています。

【看護職員と連携し、利用者の健康管理の向上に努めています】

胃瘻などの経管栄養の利用者や嚥下機能が低下している等、通所介護利用者の医療依存度も年々高くなっている中、当事業所でも拒否なく利用受け入れを行い、入浴介助やレクリエーション等に楽しく参加してもらうよう日々努力されています。職員は利用者の表情や動作等に変化が無いか観察し、異変に気付いた場合は迅速に看護師へ報告、連携しながら利用者の異常の早期発見、悪化予防に努めています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の発案に計画的に取り組むことが期待されます】

法人の規模を生かした様々な取り組みは、利用者サービスにとっても職員の能力向上等においても大きな効果をもたらしている面があります。同時に、事業所の規模とは合致しきれない多くの業務に職員が関わるといった状況もみられます。事業所独自のサービス向上について職員からの発案は少なからずみられますが、実行に移す体制の整備には検討の余地がみられます。利用者の要望に応じて、職員が手作りの杖置きを設置した実績もあるので、意欲を高めるといった観点からも、業務負担等を勘案しながら職員の発案に計画的に取り組むことが期待されます。

【機能訓練士との連携を密にし、加算取得に向けた体制整備を期待します】

利用者のケアにあたり、看護師に加え機能訓練士も常勤配置されており、利用者の身体機能の評価や、集団体操の取り組みや個別機能訓練等が行われています。これからも看護師や機能訓練士と介護職員等とで協働し、一人ひとりの利用者の機能維持及び向上に向けた計画作成や支援体制を整備して加算の取得を目指されることを期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【食べる楽しみを大事にした取り組みに力を入れています】

美味しい食事の提供に継続的に取り組んでおり、事業所の特長となっています。利用ごとに、主菜を肉か魚で毎回選べる選択食を採用しているほか、四季の彩りを取り入れた行事食を楽しむ機会を数多く設けています。また、レクリエーション活動として調理を取り入れており、管理栄養士と協働しながら、利用者が出来る範囲で調理に関わり試食を楽しんでいます。また、摂取状況や体調に合わせて提供直前または提供中にトロミ剤で細かく調整したり、通常食に近い見た目を重視したりと工夫を重ね、食べる楽しみを大事にした取り組みに力を入れています。

【総合福祉施設ならではの充実した地域連携による利用者支援に取り組んでいます】

当事業所は介護老人福祉施設や居宅介護支援事業所等の介護保険施設に加え、障害者入所施設、生活介護支援事業等、障がい者福祉関連の施設も併設され、地域福祉を担う拠点として地域連携の強化を図っています。地域行事は施設を利用して合同行事とされ施設利用者も地域住民も共に参加される、あるいは地域の伝統行事に招待される等、利用者が住み慣れた地域や環境でいつまでも地域の一員として暮らすことができるよう、行政や自治会と有効的な関係を築くことに注力されています。

○利用者調査結果

有効回答者数	40人
利用者総数	65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	62.0%	30.0%	5.0%	いはい:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%	17.0%		いはい: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	82.0%	12.0%	5.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	60.0%	12.0%	15.0%	12.0%
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	55.0%	37.0%	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	90.0%	7.0%		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	97.0%			どちらともいえない:2.0% 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	70.0%	20.0%	10.0%	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	60.0%	20.0%	20.0%	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	92.0%	5.0%		いはい: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	82.0%	12.0%	5.0%	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	82.0%	15.0%		いはい:2.0% 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	80.0%	20.0%		いはい:0.0% 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	62.0%	20.0%	15.0%	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	55.0%	22.0%	5.0%	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	アグリマス株式会社
事業所名	東京マルシェ池上Yoga & Well Aging Studio
所在地	大田区西蒲田2丁目5番1号 クレードル池上
連絡先	03-3751-1139

○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)よりよく歳を重ねる（well aging）サポートを行う。
- 2)すべての人が健康に対してポジティブになれるよう、心身の健康を愚直に追求する。
- 3)地域の健康コミュニティとなれる場を提供する。
- 4)薬に頼らない本物の健康を、食事や運動から追求する。
- 5)介護、支援するプロとして人間の尊厳を尊重する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ディサービスを利用者が楽しみになるような外出の機会として提供している】

事業所は、インテリアや照明、音楽等おしゃれな空間を設定しており、ヨガと手作りの食事を楽しみに利用者が通所している様子が見られた。利用者も少しおしゃれをしてきており、ディサービスに通うというより、楽しい外出の機会としてカフェにきているような様子であった。職員の声かけも穏やかであり、全体としてゆったりと落ち着いた雰囲気である。食事は、有機野菜や低農薬野菜を使用した手作りの料理で、職員も一緒にテーブルにつき食材や献立の説明をしており、それがまた話題となって談笑している光景が伺えます。

【利用者が主役となれるような職員のコミュニケーションの取り方】

職員は、利用者を敬うような丁寧な話し方をしている。機能訓練や食事場面でも、和やかな雰囲気の中、活発にコミュニケーションがとられています。

【事業所が地域の健康コミュニティとして機能している】

事業所は、午後1時まではディサービスを提供しているが、午後2時からはヨガスタジオとなり、フリースペースとしてフラダンス教室なども開催している。ディサービスで使用している有機野菜や無農薬野菜の販売も定期的に行っており、地域の健康情報の発信基地として機能しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者一人ひとりが地域での社会参加につなげられるような仕組みづくり】

地域の健康情報の発信基地としての機能を、利用者一人ひとりの社会参加につなげていくためには、利用者の趣味や嗜好に配慮したより幅広い情報の提供が必要である。ボランティアの受け入れ、実習生の受け入れを増やし、利用者が職員以外の人とも交流できるような機会を増やすことも、地域での社会参加につながる取り組みになると考えられる。

【業務のマニュアル化の推進】

業務のマニュアル化の推進が遅れている。少人数の事業所であり、毎日のミーティングと理学療法士である所長の指導が行われている為、実際の業務には支障が起きていないが、常勤職員の交代や病休などの場合に、現在のサービスの継続性が担保されるようなマニュアルが必要になる。特に、食中毒や感染症の防止、発生時の対応などの手順書は早急に検討が求められます。

【利用者サービスに必要な情報の増加に対する人材育成の強化】

利用者の増加に伴い、非常勤の運動指導員も増え、利用者情報の共有化が課題である。特に、疾病の理解、精神障害への理解など、専門知識の習得が望まれる。常勤職員は理学療法士であり、基本的な医学知識を有しているが、その知識が職員全体に周知されていない。利用者の増加により、利用者理解及び支援のために必要な情報も増加してきている。職員研修の実施、必要な情報が確認しやすい工夫などの対応が望まれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の状況についての情報の職員間共有の効率化】

初回利用時に理学療法士がアセスメントを実施し、利用者の希望や要望を取り入れた介護計画書を作成している。計画書は共有ソフトに入力しており、タブレット端末でいつでも確認することができる。毎日朝・夕2回の職員ミーティングで、日々の利用者の変化や状況についての確認と共有化が効率的に行われています。

【健康的で美味しい食事の提供】

有機野菜や低農薬野菜を使用した手作りの食事を提供している。食事を作る音や匂いが漂い、利用者の食欲増進に繋がっている。食形態は、柔らかく煮たり、とろみをつけたりと利用者が食べやすい状態にしている。また、陶器の器に盛られ、見た目も美しい。職員も一緒にテーブルにつき、献立の説明や珍しい野菜などの話題を提供し、利用者とのコミュニケーションの材料となっています。

【ヨガに特化した機能訓練と健康情報の提供】

ヨガスタジオを前身とするディサービスであり、ヨガに特化した機能訓練を行っている。機能訓練の計画は、常勤の理学療法士が立てており、一人ひとりの状況に合わせた声かけをしている。また、薬に頼らない健康的な生活のための食事や運動を指導している。食事の提供や有機野菜、無農薬野菜の販売も含め、地域の健康の発信基地となるべく取り組んでいます。

○利用者調査結果

有効回答者数	26人
利用者総数	31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%	7.0%	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	96.0%	0.0%	どちらともいえない:3.0%	いはい: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%	どちらともいえない:3.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	69.0%	19.0%	7.0%	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	73.0%	19.0%	7.0%	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	80.0%	19.0%	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	96.0%	0.0%	どちらともいえない:3.0%	いはい: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	65.0%	11.0%	23.0%	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	53.0%	15.0%	30.0%	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	92.0%	0.0%	どちらともいえない:3.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	11.0%	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	65.0%	15.0%	19.0%	いはい: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	73.0%	11.0%	15.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	11.0%	15.0%	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	26.0%	38.0%	7.0%	26.0%

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	社会福祉法人長寿村
事業所名	大田翔裕園
所在地	大田区東六郷1丁目12番12号
連絡先	03-3736-1213

○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)家族主義
- 2)利用者の生活の質の向上
- 3)公平・公正な施設運営の遵守
- 4)従事者の資質・専門性の向上
- 5)国際的視野での活動

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【在宅生活の自立を支援するために機能訓練サービスを取り入れ、自宅での運動につなげたり施設の活動の自発性を引き出しています】

全員で集団体操や座位での筋力トレーニングを実施する他、比較的ADLの高い方を対象に体操クラブを行っています。体操クラブではスクワットやストレッチ、下肢訓練など、運動の効果を説明しながら利用者の納得のいく方法で進めています。これにより利用者が意欲的に機能訓練に取り組み、生活の活性化に繋がっています。この他麻雀やトランプなど利用者の発案により始められた活動や収穫したジャガイモを使った料理レクや干し柿づくり・干し芋作りなど皆で料理を楽しむ活動を行っており、再び家で家事を試みるなどのきっかけ作りにもなっています。

【系のチーム活動の継続により利用者ニーズに対応したサービス改善と、全体のスキルの底上げに繋がっています】

利用者がその人らしく生活できるよう支援するため、利用者ニーズの把握と実現に力を入れています。利用者ニーズに対応する仕組みとして、入浴係、送迎係、食事係、園芸係などのチーム体制があり、職員が得た情報やニーズは各係に集約され、それぞれの係が責任を持って役割を遂行しています。係は1名を残してスライドすることでどの職員も全ての係を担当し、チームケアにより全体状況の把握ができる仕組みになっています。このようなチーム活動により利用者ニーズに対応したサービス改善が進み、全体として満足度の向上に繋がっています。

【利用者の状態や主体性に配慮することを重視した送迎や食事、クラブ活動を提供するように努めています】

これまで認知症のデイサービスと送迎や入浴で一部混同されていた部分を見直すと共に、重介護の方が増えてきている点にも考慮して、より利用者の状態に応じたサービス提供になるよう改善を進めています。また食事提供では3種類から選んでいただくセレクトメニューや様々なバイキング食を実施し、利用者を選ぶ楽しみや食の楽しみを提供しています。活動においても、利用者からの発案による活動が始められており、クラブ活動や個別の活動の楽しみを利用者が自立的に選択できるよう支援するなど、利用者の状態や主体性に配慮した支援が行われています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の特徴を明らかに組織内で共有するとともに、外に情報発信することが求められます】

事業所の特徴やブランド、言い換えれば利用者や地域からどのように事業所が評価されたいかということを確認し、リーダーから一般層まで自組織ブランドを深く理解することが求められます。利用者への提供する価値やそのための利用者サービスの質の向上といった観点で、強みを活かした事業運営となります。あわせて、自事業または自施設の特徴を意識的に外部に向けて情報発信することで、今後「選ばれる事業者」としての存在意義を高めることに繋がります。

【組織活動の意図や期待される成果など、活動の意味を理念方針から明らかにし、組織内に浸透させることが必要と思われまます】

年度方針と行動計画に基づいて各部署の事業計画が策定され、半期毎には目標達成度を確認して次の課題が打ち出されていますが、その一方で目標達成状況の振り返りは行動指標で把握が中心で、事業成果や期待される効果の点からの振り返りには至っていないのが現状です。活動を作業化させないためにも、取り組みの意図や目的が理念・方針とどう結びついて結果的にどのような質の向上につながるのかを指標設定とあわせて明確化することが求められます。

【行動の更なる向上意欲を引き出す非常勤を含めた職員の計画的な人材育成の仕組みが望まれます】

常勤職員の在職年数が7年と長く、前年度は非常勤を含めて退職者がゼロの状況となっており、継続して一定のサービスレベルが維持できる人員構成となっています。しかし、研修会への参加率は高いとは言えず、職員は現状維持で満足している可能性があります。今後に向けて、法人全体のキャリアアッププログラムの紹介とそのプログラムに挑戦する動機づけを継続して行い、また、日常活動では、計画策定、マネージング力等の上位を目指す力量向上の価値を継続的に説く等、職員一人ひとりの自己実現レベルを高める人材育成の仕組みの策定が望まれます。

○利用者調査結果

有効回答者数	65人
利用者総数	141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	89.0%	7.0%	いはい: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	84.0%	12.0%	いはい:1.0%	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%	いはい:1.0%	無回答・非該当:1.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	75.0%	15.0%	いはい:4.0%	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	66.0%	26.0%	いはい: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%	9.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	70.0%	12.0%	12.0%	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%		どちらともいえない:4.0%	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	70.0%	15.0%	13.0%	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	92.0%	7.0%	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	86.0%	9.0%	いはい: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	86.0%	9.0%	いはい: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	81.0%	13.0%	いはい:1.0%	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%	10.0%	10.0%	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	43.0%	21.0%	30.0%	いはい:4.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	池上高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区仲池上2丁目24番8号
連絡先	03-5700-1235

○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) 利用者の笑顔、家族の笑顔、地域の笑顔、職員の笑顔を大切にします。
- 2) 地域に愛され、ともに歩み、地域貢献活動に積極的に取り組みます。
- 3) 地域福祉の拠点として、安定した財務基盤の構築を目指します。
- 4) 「どこでも、だれでも、自由に、使いやすい」福祉サービスを提供します。
- 5) 職員がやりがいを持って働ける環境づくりと地域福祉の未来を担う人財育成を達成します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者一人ひとりの特性やこだわりを尊重し、その人らしい生活を見据えたサービス提供に努めています】

午後のレクリエーションは集団で行うものと、希望制による少人数で行う内容のものと2つのプログラムから選択できるようにし、利用者が自己選択して、思い思いに過ごせるようにしています。事業所では、利用者の特性やこだわりを尊重した支援を行っており、例えば麻雀が好きな方であれば、単なるゲームではなく、認知症予防のための頭の体操と位置付けて、通所介護計画書に沿って活動を支援しています。その他にも利用者一人ひとりのその人らしい生活を見据えたサービス提供に努めています。

【家族やケアマネジャー、他の在宅介護サービス事業所とも連携し、在宅生活の架け橋となるよう密な連携に努めています】

家族とは朝夕の送迎時や連絡帳を通して、利用者の自宅の様子とサービス利用中の様子を情報交換し、在宅との架け橋となるように努めています。ケアマネジャーには毎月の実績報告と合わせて、生活相談員から一ヶ月の担当利用者の様子を伝えたり、随時気になることがあれば、電話などで情報共有できるようにし、必要であれば、ケアプランの見直しについて進言することもあります。サービス担当者会議にも極力参加し、他の在宅介護サービス事業所とも密な連携が取れるように努めています。

【個々の職員に合わせた研修の機会を増やすとともに、職場内研修や他事業所との交流研修を進めています】

職員との面談を通じて研修希望を把握し、個々の職員に合わせた研修の機会を増やしています。今年度は認知症実践者研修に非正規職員を含む2名の申し込みをしているほか、相談員が専門研修を受講しています。また、会議の時間を活用した職場内研修も今年度から毎月実施しており、苦情対応、身体拘束防止、高齢者虐待防止、職業倫理、プライバシー保護、接遇、食中毒予防、感染症予防のテーマを取り上げて実施しています。他事業所との交流研修も行われており、職員全体のレベルアップを図っています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）**【デイの専門性を活かしたサービス内容を通所介護計画書に落とし込むことが期待されます】**

フェイスシートで聞き取った利用者や家族の意向が反映された、通所介護計画書を作成しています。しかし、計画書の中の介護内容には、利用目的から導き出された利用者一人ひとりが抱えている課題に対する具体的なサービスの内容ではなく、抽象的な内容が多くなっていることを事業所でも課題として捉えています。デイサービスの専門性を生かして、例えば「友だち作り」や「外に出る機会の確保」などの目標に対して、個別・具体化したどういったサービスを提供できるのかを改めて検討し、介護内容に落とし込んでいくことが期待されます。

【機能訓練指導員からの指導を受け、体操やレクリエーションに確実な機能訓練要素が含まれるよう改善されることが望まれます】

専属の機能訓練指導員の配置はなく、看護師が機能訓練を行っています。職員達は自ら勉強し、リハビリ効果のあるレクリエーションや体操、脳トレ等を工夫して行っていますが、正しいリハビリになっているのかと不安を感じています。また、看護師も服薬管理、医療処置の本来業務の対応により、機能訓練の時間が取れないのが現状です。利用者から体操等が歩きやすさに繋がっているとの声もありますので、在宅での自立生活の維持のためにも、機能訓練に関する内容を通所介護計画書に落とし込むなど、改善策の検討が望まれます。

【利用率の向上や個別対応の向上など、事業所の課題解決に取り組むことが期待されます】

現在、事業所では利用率の向上や、利用者への個別対応の充実などが課題となっています。利用率の向上に結びつくプログラム内容に関しては、今年度充実を図ったものもありますが、改善の余地もあります。また、地域のケアマネジャーが事業所を訪れる機会を増やすなど、居宅介護事業所に対する情報発信やPRの取り組みの工夫も期待されます。利用者個別の要望や希望を吸い上げ、個別対応のメニューの考案、小グループでのアクティビティの充実など、改善策について職員全員で検討を進めることが期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	46人
利用者総数	101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%	10.0%	8.0%	いはい:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	76.0%	8.0%	6.0%	8.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	84.0%			8.0%
				どちらともいえない:4.0% いはい:2.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	67.0%	13.0%	17.0%	いはい: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)	43.0%	26.0%	30.0%	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	86.0%		8.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%		6.0%	いはい: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	82.0%	6.0%	10.0%	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	54.0%	19.0%	21.0%	いはい:4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%			どちらともいえない:4.0% いはい:2.0% 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	82.0%	6.0%	10.0%	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	67.0%	13.0%	19.0%	いはい: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	73.0%	15.0%	8.0%	いはい:2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	10.0%	15.0%	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	32.0%	21.0%	10.0%	34.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	羽田高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区本羽田3丁目23番45号
連絡先	03-3745-7854

○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)地域と施設、職員との共生：専門性の高い社会資源になる。
- 2)ご利用者・ご家族との共生：ともに歩みともに幸せになる。
- 3)地域社会との共生：地域福祉の未来を担う。
- 4)自然環境との共生：恵まれた環境をまもり、享受する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「通ってよかった」デイサービスを実現するため、プログラムの充実や提供時間の延長に取り組んでいます】

「地域の中にある、地域にとけこんだデイサービス」という基本方針を掲げ、利用者が「通ってよかった」と感じられるデイサービスを目指しています。活動内容がマンネリ化することを防ぎ、プログラムの多様化や実施時間の延長などに取り組んでいます。庭を活用した園芸プログラムの充実もその一環であり、利用者と職員がホームセンターに買い出しに行き、手入れをしています。ボランティアに頼っていた演芸なども職員が取り組むようになっており、好評を得ています。また、提供時間も午前午後ともに延長して、利用者の待ち時間を減らしています。

【職員全員が研修を受け、委員会に参加することで組織の課題を主体的に捉える風土の醸成に取り組んでいます】

事業所の改善意識を醸成するために、シフトを調整して業務内で、職員全員が法人内の他のデイサービスを体験する研修に参加しました。他事業所の接遇やプログラムを見聞することで、「言葉遣いを見直したい」「利用者の個別状況に配慮したケアを行いたい」などの感想が報告され、自らのケアの振り返りにつながりました。また、法人の各委員会に役割をもって参加することで、業務改善意識につながり、外部研修参加の希望が出て参加しています。これらの取り組みを通じて、組織の課題を、職員自身が主体的に捉える職場風土の醸成につながっています。

【機能訓練指導員から指導を受けた職員は利用者にはリハビリの効果を話し、意識しながら体操やレクリエーションを行う取り組みをしています】

職員は集団体操やレクリエーション等は機能訓練指導員から指導を受け、リハビリ要素を取り入れ利用者にも効果を話し、意識しながら行っています。頭の体操は記憶を呼びもどすりハビリになっています、また、機能訓練指導員の指導で全身を動かす体操を全員対象で15分程行っています。機能訓練指導員が不在の時は利用者が自主訓練を行い、訓練希望者以外の利用者も安全に使用できる、プーリー（滑車）の体験を行っています。リハビリの効果を話したり、体験により機能訓練への理解を深める取り組みに努めています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）**【ヒヤリハット報告の現状を改善し、より安全な事業所づくりに努めることが期待されます】**

リスクマネジメント委員会や感染症委員会が設置されており、組織的な事故防止や感染症予防の取り組みが実施されています。リスクマネジメント委員会では、ヒヤリハット報告の集計のほか、事故報告書の原因分析や再発防止策の検討がなされて、職員に周知されています。現在、ヒヤリハットの報告については件数が少ないため、今後、改善を進めて、より安全な事業所づくりに努めることが期待されます。

【行事食等楽しみの多い食事提供していますが、食事の際に声掛けすることが少ないように感じましたので話し合われることが望まれます】

食事前には口腔機能維持のために口腔体操を行い、静かな曲が流れる中での食事環境となっています。日々の食事以外におせち料理等の行事食や誕生日祝い膳、郷土料理、当日発表のお楽しみ膳等工夫しています。また、パン生地を利用者が成形し、厨房のオーブンで焼いておやつに食べる手作り体験もあり、楽しみの多い食事となっています。滞在調査の折に、職員見回りの際や下膳の折に食事介助職員には摂取の様子を聞いていますが、利用者に感想を聞く等の声掛けが少ないように感じられましたので、職員の意識について話し合われることが望まれます。

【アセスメントシート改良の成果を、さらなる個別ケアの実践につなげていくことが期待されます】

今年度、法人で統一のアセスメントシートを改良して、認知機能を評価できる項目が詳細になり、日常生活自立度が記録され、周辺症状を把握して個別ケアを進めるためのデータベースとして活用し、職員間で共有できるようになりました。今後は、改良されたアセスメントシートの記載内容を、利用者の生活やニーズが浮き彫りになるものとして深め、生活課題が通所介護計画に落とすことで、さらなる個別ケアの実践につながっていくことが期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	70人
利用者総数	109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	74.0%	18.0%	いはい:2.0%	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	84.0%	8.0%	どちらともいえない:4.0%	いはい:2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	61.0%	18.0%	7.0%	12.0%
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%	22.0%	10.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	78.0%	11.0%	8.0%	いはい:1.0%
7. 職員の接遇(態度)は適切か	77.0%	17.0%	いはい: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	78.0%	5.0%	14.0%	いはい: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	55.0%	20.0%	22.0%	いはい:1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	15.0%	7.0%	いはい:1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	5.0%	12.0%	いはい: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	72.0%	10.0%	15.0%	いはい: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	68.0%	12.0%	14.0%	いはい:4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	11.0%	12.0%	いはい: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	40.0%	25.0%	8.0%	25.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立たまがわ高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区下丸子4丁目23番1号
連絡先	03-5732-1023

○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)安全・安心なサービスを提供できる
- 2)ご利用者のニーズに対応できる
- 3)地域包括ケアの実現に向けた役割を果たす
- 4)利用率の向上

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【在宅生活を見据えた個別の機能訓練を実施し、利用者の自立向上につなげています】

理学療法士は希望者のアセスメントを基に心身の評価や本人と話し合い要望を把握し、個別リハビリテーション計画書を作成し実施しています。電動車いす使用の利用者の在宅生活での起居動作能力維持を目標に、下肢筋力訓練や歩行器使用で事業所内歩行訓練の結果、歩行器使用で歩行が安定したケースがあります。個別確認表に訓練実施を記録し、個別計画書の評価を行い、次回の計画書に活かしています。片麻痺の人に片手で折る折り紙を教えたり、リハビリ効果のある体操や場面毎の介助方法を介護職へアドバイスし利用者の自立向上に繋げています。

【理念の浸透がサービス提供に通ずるをモットーに、職員心得手帳を通した理念や求められる職員像の理解、浸透に取り組んでいます】

理念の浸透がサービス提供に通ずるをモットーに、たまがわ事業部門で独自に「職員心得手帳」を作成しました。事業所の基本サービスの考え方として「4つの行動指針」「職員心得」が記されており、日々の唱和を通して、理念の理解、浸透に向けて取り組んでいます。また、たまがわ事業部門で働く職員としての心得には、①態度（プロとしての自覚、丁寧な言葉づかい）、②あいさつ（笑顔、心のこもった挨拶）、③身だしなみ、④安全（施設内環境の整備）の4つで、これらはたまがわ事業部門の職員の声を反映させた内容となっています。

【地域サロン「たまがわかフェ」やボランティアの積極的な受け入れを通して、地域に開かれた事業所となっています】

9月よりたまがわ事業部門の職員が輪番制で地域の高齢者はもちろんのこと、子連れの親子や併設している特別養護老人ホームやショートステイの利用者も自由に立ち寄ることができる地域サロン「たまがわかフェ」をオープンしました。職員と会話を楽しんだり、その会話の中から困っていることや地域の課題等の情報を収集し、必要に応じて、併設している地域包括支援センターにつなげるようにして、地域住民のよろず屋的な存在になれるように取り組んでいます。その他、年間延べ862名ものボランティアを受け入れており、地域に開かれた事業所といえます

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【デイの専門性を活かしたサービス内容を通所介護計画書に落とし込むことが期待されます】

フェイスシートで聞き取った利用者や家族の意向が反映された、通所介護計画書を作成しています。しかし、計画書の中の介護内容には、利用目的から導き出された利用者一人ひとりが抱えている課題に対する具体的なサービスの内容ではなく、抽象的な内容が多くなっていることを事業所でも課題として捉えています。デイサービスの専門性を生かして、例えば「友だち作り」や「外に出る機会の確保」などの目標に対して、個別・具体化したどういったサービスを提供できるのかを改めて検討し、介護内容に落とし込んでいくことが期待されます。

【施設の外に出て、地域の方と交流できる機会作りや社会参加を促すアプローチの検討が望まれます】

区の広報誌やたまがわカフェに訪れる人から地域の情報を得たり、地域の社会資源の活用に取り組んでいます。施設の祭りに楽しく参加される利用者もいますが、中には独居で自宅が遠く、送迎がないと参加できない方もいます。また、職員が地域に出向き体操や福祉に関する講演を行う機会もありますがあまり多くありません。事業所の役割や目的、専門性を活かした介護の知識等、地域が必要とする福祉に関する情報を伝える等、地域向けの情報発信の強化とともに、施設の外に出て、地域の方と交流できる機会作りや社会参加を促すアプローチの検討が望まれます

【職員育成の視点を目標管理シートに落とし込んだ、新たな活用方法の検討が期待されます】

人事考課の一環として、仕事等級基準書に基づいた仕事目標と能力開発目標からなる目標管理を人事考課の要素として取り入れています。正規職員を対象とし、年度初めに等級に見合う目標を上長との個人面談で設定し、達成方法、スケジュールを明確にして実践しています。事業所では研修の受講履歴などの管理は行っていますが、この目標管理シートをより活用し、職員育成の視点を落とし込んでいきたいと考えています。研修の受講予定や資格取得などを目標に設定するなど、目標管理シートの新たな活用方法の検討が期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	37人
利用者総数	59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%	5.0%	5.0%	無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0%	10.0%	5.0%	いいえ:2.0%
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%	無回答・非該当:0.0%	いいえ:2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	21.0%	5.0%	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	64.0%	27.0%	8.0%	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	89.0%	5.0%	5.0%	いいえ:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%	無回答・非該当: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	91.0%	8.0%	無回答・非該当: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	83.0%	8.0%	8.0%	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	91.0%	8.0%	無回答・非該当: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	86.0%	10.0%	無回答・非該当: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が聞かれているか	91.0%	8.0%	無回答・非該当:0.0%	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	83.0%	5.0%	8.0%	無回答・非該当:2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	13.0%	無回答・非該当:2.0%	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	62.0%	16.0%	5.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立下丸子高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区下丸子4丁目25番1号
連絡先	03-3750-8701

○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)未来への創造 ～歴史を紡ぎ 今に挑戦する～
- 2)ここは下丸子の竜宮城
- 3)サービス改革の推進
- 4)人財育成の推進
- 5)地域貢献

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「ここは下丸子の竜宮城」というコンセプトのもと、多種多様なプログラムを提供し絶対的ファンを獲得すべく邁進しています】

「ここは下丸子の竜宮城」というコンセプトのもと、当事業所は多種多様なプログラムを提供し、絶対的ファンを獲得すべく利用者には選ばれる事業所を目指しています。利用者のニーズに合わせ楽しく過ごしてもらえることを目的として、リハビリの要素を取り入れた体操や、手工芸やカラオケ、外出訓練としての外出活動、ボランティアによる催しもの、保育園児との世代間交流など、利用者はたくさんの選択肢の中からやりたいことにチャレンジしています。利用者が通所することで「明るく楽しく」一日を過ごすことができるよう取り組んでいます。

【地域のイベントへの参加や施設設備の開放、貸出しなど福祉施設としての役割を果たすべく、地域との友好関係を築いています】

利用者が地域の方々と触れ合い社会参加の機会につながるよう地域のお祭りやイベント情報を提供しています。地域に「全国鶴の木まつり」があり、地方の名産品等と伝統芸能等も披露され、利用者も家族と地域の方々と触れ合いを楽しみ、職員は実行委員参加により関係性の構築に取り組みました。また毎月1回の町会に出張し訪問型デイサービスを続けたり、施設のエントランスを開放したり、車いすの無料貸し出しや会議室を町会の集会場所に提供する等地域との友好関係を築いています。

【地域包括ケアの推進を目指して多様なネットワークに参画するとともに、地域福祉の水準向上に貢献しています】

地域包括ケアの推進を目指し、多様なネットワークに参画しています。地域推進力会議に参加をして、ネットワークづくりを始めるとともに情報交換を行っています。区内の通所介護事業者のネットワークである「大田区通所事業所連絡会」に運営委員として参加しており、情報共有や身体拘束廃止に関する職員向け研修会の実施などを行っています。大田福祉フェスにも運営委員として参加し、区民向けの啓発活動を行ったり、介護業界への就職を希望する人材の募集を行っています。こうした多様な活動を通じて地域福祉の水準向上に貢献しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【当事業所のコンセプトや取り組みを地域外にも広く発信するという視点で情報発信の方法について改めて検討することも期待されます】

当事業所の情報発信源の一つにホームページがあります。ホームページでは法人内各事業所の取り組みも把握することができ各事業所の情報を得られる利点があります。当事業所の作成しているパンフレットや「下丸子ニュース」はコンセプトや特長をわかりやすくまとめてある紙媒体の情報発信ツールです。ホームページは家族等がホームページを見る以外に、就職の応募や問い合わせにつながることも推察されます。当事業所のコンセプトや取り組みを地域外にも広く発信するという視点で更新頻度や内容について改めて検討することも期待されます。

【職員自身がスキルアップを意識して取り組むことができるよう、目標管理シートを活用しつつ継続して取り組むことが期待されます】

新人職員には介護未経験者が多いため、チューターを配置して、目標管理シートにあるチェック項目を活用して業務習得のペースを把握しています。また、介護技術や利用者個別の対応方法、サービスマナーの向上にも取り組んでいます。しかしながら、職員自己評価においても新人教育および職員の意識向上やレベルアップは必須の課題と捉えています。現在取り組んでいる、交換研修等を活かしつつ、職員の育成を職員自身が必要性を実感しながら意識して取り組むことができるよう継続して取り組むことが期待されます。

【在宅生活の中でも実施可能なプログラムを、利用者・家族に情報提供していくことも期待されます】

日々の午前中はリハビリ要素を取り入れたリズム体操、午後は集団リハビリと風船バスケットなどのほか、手工芸など手先を使った生活リハビリ的要素のある選択プログラムもあり、さらに口腔体操など嚥下機能低下防止に対する取り組みも行っています。事業所で取り組む生活リハビリの視点を盛り込んだ各種プログラムの効果を、在宅生活の中でも取り入れることが可能となるメニューなどを利用者・家族にもアドバイスすることで、身体機能低下をより防止することにつながることも推察されます。今後の検討も期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「〇月のご様子」は職員が持ち回りで作成し、担当ケアマネジャーに提出しています】

毎月ケアマネジャーへ、「〇月のご様子」として職員が持ち回りでその月に利用者の様子を報告書に記載しています。担当を決めているのではなく、全利用者の報告書を持ち回りで記載することで、様々な視点で利用者の様子を確認でき、通所介護計画やアセスメントの見直しの際にも有効な情報源となり得ることが推察されます。また、利用者の作品を一年間のカレンダーにして渡しています。担当ケアマネジャーも作品を目にすることで利用者のデイサービスでの様子や状態変化を知ることができていることが推察される工夫した取り組みです。

【マニュアルを活用できるよう職員への意識づけに対する工夫があります】

「7つのビタミンパワー」と題し、A.あいさつ、E.笑顔、K.会話、O.応対、B.バランス、C.クレーム対応、D.伝達、と職員が業務遂行上、大切にすべき姿を示しており、誰もが目する場所に掲示することで、職員への意識づけが行われています。「トイレ掃除の仕方について」は箇条書きでその手順が記され、トイレ内に掲示しています。「こんなときどうする？マニュアル」は嘔吐、めまい、発作時の救急対応の手順をしています。必要な時に目にする、インパクトのある表現で意識づけを行う、など、マニュアルを活かすための工夫があります

【職員同士が互いに成長を意識し合えるよう、振り返りの機会を共有しています】

職員同士が互いに成長を意識し合えるよう、職員会議において個人目標に関する振り返りの機会を共有しています。目標管理制度を運用していることから、マナーや業務、仕事に向き合う姿勢などの項目において職員が目標を設定しており、定期的にその達成度合いを自己評価しています。職員会議の中で、一人ずつ個人の目標に対する振り返り内容を発表することで、職員同士が良い刺激を受け合い、さらなる成長を目指すきっかけになっています。非正規職員についても、管理職による定期ヒアリングを実施しており、職員の状況や希望の把握をしています。

○利用者調査結果

有効回答者数	55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	81.0%	14.0%	いはい:1.0% 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%	7.0%	いはい: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%	10.0%	どちらともいえない:3.0% いはい:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	74.0%	14.0%	9.0% いはい: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	61.0%	27.0%	9.0% いはい:1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	94.0%		どちらともいえない:1.0% いはい:0.0% 無回答・非該当:3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	5.0%	いはい:0.0% 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	85.0%	7.0%	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	61.0%	18.0%	20.0% 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	94.0%		どちらともいえない:3.0% いはい:0.0% 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	76.0%	10.0%	12.0% 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	85.0%	5.0%	7.0% いはい: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%	10.0%	9.0% いはい:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	7.0%	10.0% 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	41.0%	29.0%	7.0% 21.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大森高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区大森西1丁目16番18号 大田区立特別養護老人ホーム大森
連絡先	03-5471-2702

○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) 「未来への創造」歴史を紡ぎ今に挑戦します。
- 2) 利用者、家族のニーズを把握し、利用者本位のサービス提供に努めます。
- 3) リスクマネジメントの実践(介護事故、苦情をはじめとする運営上のリスクに対して組織的に対応します。
- 4) 当法人の職員行動指針(安全・おもてなし・笑顔・チームワーク)の推進に努めます。
- 5) コンプライアンスを遵守した施設経営を行います。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所の目的を実現するために、事業所内研修の充実や安全向上策など継続的な改善を進めています】

事業所の方針を職員に周知するとともに、事業計画書を職員全員に配布して職員会議で重点目標の確認を行っています。職員間の連携を深めて、一人ひとりがチームケアの一員であるという自覚を持って業務に当たっています。今年度は、レクリエーションにリハビリ要素を取り入れたり、利用者の声に基づく自己評価を行うなど、サービス改善を進めています。職員の資質向上のための事業所内研修も充実させており、広範なテーマで学びを深めています。また、新たに事業継続計画を作成して、リスクへの備えを強化するなど、継続的な改善を進めています。

【リハビリの効果や目的意識を利用者に持ってもらえるよう職員が説明を行い、リハビリを楽しく行える工夫がなされています】

理学療法士と作業療法士による機能訓練指導員が希望者に機能訓練を行っています。在宅生活継続の維持を視野に入れて計画書を作成し、6ヶ月毎に状態変化や利用者の意見を踏まえて評価、見直しています。訓練指導員は自宅でも訓練ができる内容の自主トレメニューを作成し、在宅生活維持の一環として、利用者にプログラムを渡しています。訓練指導員が考案したリハビリ体操やレクリエーションの効果や目的意識を利用者に持ってもらえるよう職員が説明しながら行い、口腔体操もイラストを見せながら行う等、リハビリを楽しく行えるよう工夫されています。

【ヒヤリハットの取組み成果に見られるように、職員が主体的に発言や業務改善に取り組める風土となっています】

昨年度の改善点に挙げていたヒヤリハットの取組みについて、今年度は提出件数も毎月少しずつ伸びてきており、重大事故を未然に防ぐための職員の気づきの積み上げが進んでいるものと推察されます。事業所では非常勤職員を含め、職員が主体的に会議の場で発言できたり、業務改善に取り組める風土となっており、ヒヤリハットの取組みについても、職員が目的意識を理解し、その必要性を感じて積極的に取り組んだ成果と言えます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【デイサービスの特徴（強み）となるような個別・具体化したサービスを提供できるよう通所介護計画書の作成や記録を残す工夫が期待されます】

ケアプランに基づいた通所介護計画書の作成に努めていますが、利用者が抱える課題に対して、デイサービスとして提供できる個別・具体的なサービス内容が落とし込まれるには至ってません。利用者に提供するサービス内容は、いわばデイサービスの特徴（強み）であるとも言えます。今後、事業所の特徴を打ち出していくためにも、こういった個別・具体化したサービスが提供できるかを改めて検討し、通所介護計画書に反映させるとともに、それに連動した記録を残していく工夫が期待されます。

【マニュアルを活用する取組みを通して、標準化を浸透させるための工夫を検討することが期待されます】

事業所独自のケアマニュアルと業務手順書は中途採用職員を含むデイサービスの職員全員に配布し、業務手順の見直しが必要な場合は会議で検討し、都度最新の状態に更新しています。しかし、職員の自己評価の業務の標準化に関する項目においては、まだ改善の余地があるという声が挙がっています。今後、内部研修の際にマニュアルを資料として使用したり、業務改善を行う際にマニュアルの内容を取り上げる等、業務の標準化を浸透させるためのマニュアルの活用方法を検討することが期待されます。

【地域における事業所の認知度を向上させるとともに、課題解決のための取組みが進展することが期待されます】

利用率の向上という目標を達成するために、追加利用や振替利用の対応、定期的な空き情報の発信などの改善策を継続するとともに、利用者増加のための送迎方法・範囲の見直しなど、経営層のリーダーシップによる抜本的な見直しを検討していくことも期待されます。また、事業所から居宅介護支援事業所に発信する情報においても、音楽療法など事業所独自の取組みや魅力の発信を強化していくことが期待されます。地域における事業所の認知度を向上させて、利用率向上という課題解決のための取組みが進展することが期待されます。

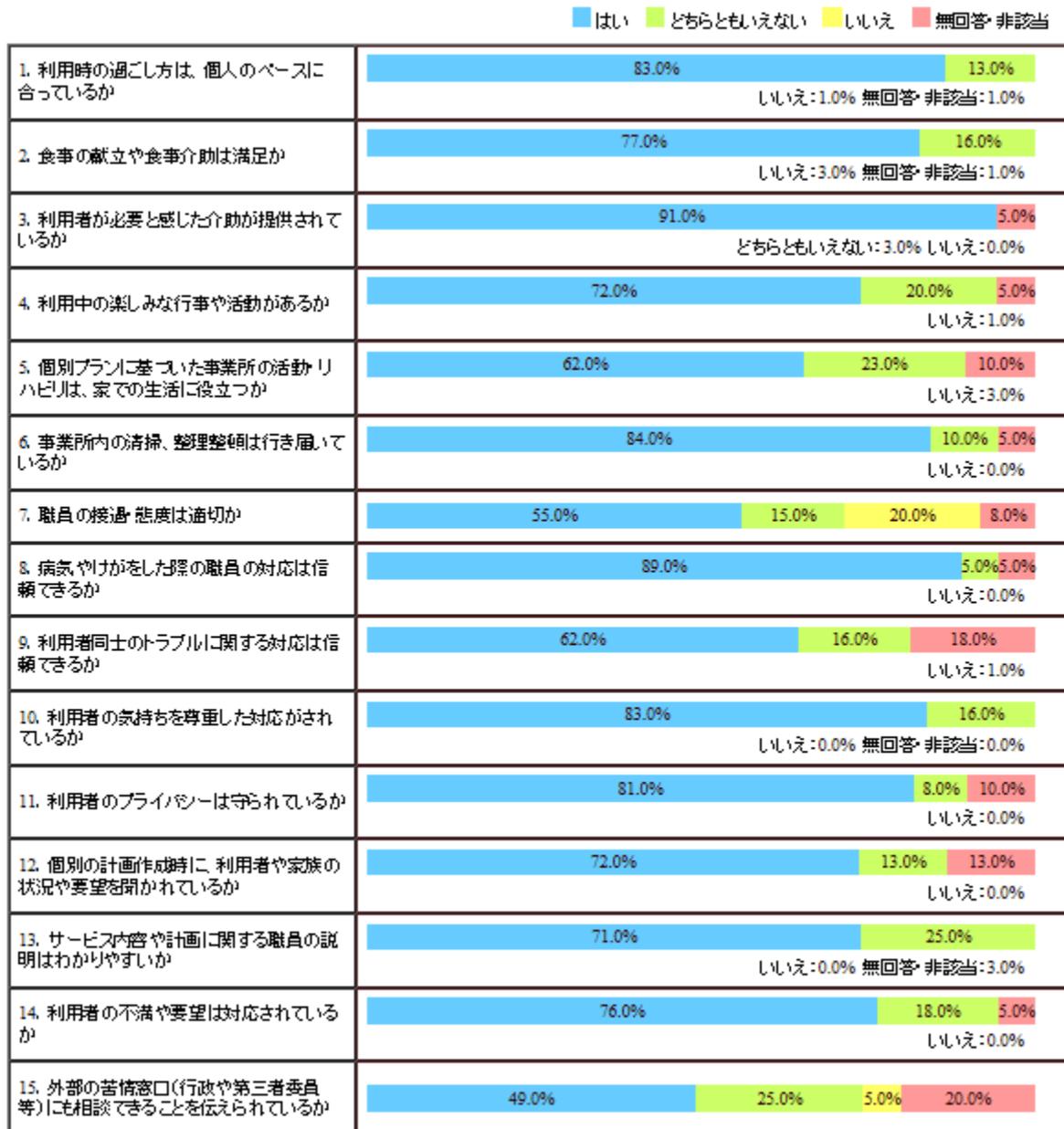
○事業者が特に力を入れている取組み

【個別の要望に柔軟に対応したり、サービス内容の自己評価を行っています】

利用者・家族からの個別の要望には柔軟に対応しています。レクリエーションの中にリハビリの要素を取り入れたり、カラオケの回数を増やすなど、プログラムに対する要望も反映させています。実施したレクリエーションについては、「レク評価票」を用いて、サービス内容の自己評価を行っています。評価項目として、①計画性、②レクを行う上での工夫、③職員の動き、④安全性への配慮、⑤利用者の満足度が設定されており、良かった点や反省点をまとめるとともに、利用者の声を記入して改善に生かしています。

○利用者調査結果

有効回答者数	59人
利用者総数	85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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立田園調布高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区田園調布5丁目45番10号
連絡先	03-3722-9700

○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)人権の尊重と個人情報の保護
- 2)法令遵守
- 3)利用者の満足度の向上
- 4)地域との連携
- 5)職員の満足度の向上

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「静」と「動」を織り交ぜたプログラムは、利用者の「やってみたい」を引き出し、自らの意思で選択して取り組むことを後押ししています】

事業所は「月間プログラム」を早めに配布し、多彩なプログラムから利用者の「やってみたい」を大切に捉え、利用者は利用日を変更してそのプログラムに参加する方もあり柔軟に対応しています。午前中は主に集団で行う朝の会や個別の活動が行われ、午後は、トランプ、百人一首など「静」のプログラムと、パターゴルフや玉入れなどの「動」をプログラムを織り交ぜて、一日のプログラムを組み立てています。利用者はその日の体調や気持ちで、どの活動に参加するか、自分の意思で決めています。

【施設の開放や啓発活動を実施するとともに、地域包括ケアの時代における役割を模索しています】

事業所の玄関ホールを開放し、夏は涼み処・冬はあったか処として周辺住民に利用してもらっています。庭を保育園に利用してもらっており、園児が遊びに来ています。地域向けの啓発活動として、介護労働安定センターが主催する出張型研修を事業所で開催しているほか、認知症サポーター養成講座も開催しており、地域住民や他事業所の関係者などが参加をしています。元気な高齢者が多いという地域特性を踏まえて、介護予防など地域包括ケアの時代において事業所が果たす役割を模索しています。

【職員が一丸となり掲げたコンセプトを地域内外の方々に届くよう積極的に取り組んでいます】

全職員に「今後の田園調布デイの方向性について」というアンケートを実施し、この結果をもとに、当事業所のコンセプト『『やってみたい』がある処』が生まれました。当事業所の存在とコンセプトを知っていただくことを目的として、居宅介護事業所、地域包括支援センターなどに相談員が出向き、顔の見える関係性を作るべく、パンフレットを何部か置かせていただくために訪問し、また、一般紙の新聞にもパンフレットの折り込みを依頼して情報発信しています。職員が一丸となり掲げたコンセプトを地域内外の方々に届くよう積極的に取り組んでいます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の役割分担の見直しや研修受講成果の職員間での共有など、組織力のさらなる向上が期待されます】

正規職員の役割、月間担当マニュアル、業務タイムテーブルなどが作成されており、職員の役割分担や業務の進め方が明確にされています。しかし、現在の就業状況に個人差が目立っているため、事業所としては役割分担を継続的に見直していくことを検討しています。また、法人主催の研修や外部研修の受講など、職員の研修受講は充実していますが、今後はその成果を職場の中でどう生かすか、という視点を持って職員間での情報共有や検討を進めて、組織力をさらに向上させていくことが期待されます。

【災害発生時には事業所がどのような役割を担い、地域からの応援体制は図れるのか等、関係機関との協議を深めていくことが期待されます】

災害時対応については研修や防災訓練を行っています。備蓄庫もありますが、災害発生時には事業所がどのような役割を担い、どのような対象者を受け入れるか等について不明瞭な点が見受けられます。当事業所は住宅地の中にあり単独型であることから、今後、地域からの応援体制は図れるのか、事業をどのように継続していくのか等、関係機関と改めて協議を深めていくことが期待されます。

【ヒヤリハットの意味合いを確認しあい、更なる取り組みとして、再発防止の対応策についての検証に取り組むことが期待されます】

事故やヒヤリハットの事例は職員会議内ですべての件数について確認し再発防止に向けて検討し、職員間で周知を図っています。気になる事例については、写真を貼付し、その時に状況をあとからも検証しやすくなるよう整理しています。現在、ヒヤリハットはあまりあがってきていない状況もあり、今後、ヒヤリハットの意味合いを確認しあい、「気づき」を共有する仕組みの確立と、更なる取り組みとしては、再発防止の対応策についての検証は現在行われていない状況なので、対応策の是非についても検討する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

【新聞の折り込み広告にパンフレットを使い大々的にアピールしました】

多くの地域住民に当事業所を知っていただくことに今年度は注力しました。当事業所の存在とコンセプトを知っていただくことを目的として、居宅介護事業所、地域包括支援センター、いこいの家等に事業所訪問日として相談員が出向き、顔の見える関係性を作るべく、パンフレットを何部か置かせていただくために訪問しました。また、一般紙の新聞にもパンフレットの折り込みを依頼して、大々的に情報発信しました。その結果、問い合わせが増加し、その中から利用者へのお茶入れなどをお手伝いいただくボランティアの獲得にもつながりました。

【全職員へのアンケートの結果から、今年度のコンセプトが生まれました】

「今後の田園調布デイの方向性について」というアンケートを非常勤職員を含む全職員に実施しました。自分の知り合いに当事業所を勧めるとしたら、どのような良い点があるか等を職員から意見を吸い上げました。この結果をもとに、当事業所のコンセプト『「やってみたい」がある処』が生まれました。今回の取り組みは、自分の意見を出し合うことで、職員が事業所の強みとなるサービス内容や方向性を確認し合う機会となり、より一体感のある組織風土の構築につながる取り組みとなったことが推察されます。

【実習生やボランティアによる利用者との交流が充実しています】

実習生やボランティアを積極的に受け入れており、利用者との交流が充実しています。看護専門学校や福祉系大学の学生実習のほか、教職課程の学生実習を受け入れています。ボランティアは「お稽古プログラム」の講師として、絵画、俳句、囲碁、革工芸、フラワーアレンジメント、折紙、お菓子作り、手話ダンス、パッチワーク、書道の各プログラムを指導してもらっており、11月の文化祭で作品を発表しています。また、2か月に1度来所する美容ボランティアは利用者に変好評を博しており、ヘアカットやネイルを美容師が行っています。

○利用者調査結果

有効回答者数	30人
利用者総数	52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	63.0%	20.0%	13.0%	いはい:3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	63.0%	16.0%	6.0%	13.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	86.0%		13.0%	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	70.0%	10.0%	16.0%	いはい: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	46.0%	33.0%	16.0%	いはい:3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	6.0%	13.0%	いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%		10.0%	どちらともいえない:3.0% いいえ: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	76.0%	10.0%	13.0%	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	43.0%	23.0%	33.0%	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	80.0%	10.0%	10.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	66.0%	13.0%	20.0%	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	63.0%	16.0%	16.0%	いはい: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	90.0%	6.0%		いはい: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	66.0%	26.0%	6.0%	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	36.0%	30.0%	10.0%	23.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立糀谷高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区西糀谷2丁目12番1号
連絡先	03-3745-3006

○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) 未来への創造 歴史を紡ぎ、今に挑戦する
- 2) 利用者の思いをくみ、心に沿ったケアを実践します。
- 3) 自分自身が通いたい、自分の家族を通わせたいと思う、利用者・家族に選ばれる施設をめざす。
- 4) 機能訓練を通じて自宅での生活を豊かにし、継続できるよう目指します。
- 5) 何でも話し合える風通しの良い職場を構築する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所の目的を明確にして、利用者の意欲向上や経営改善につなげています】

事業所の「売り」である入浴、リハビリ、カラオケを通じた自立支援により利用者の意欲を向上させる、という事業所の目的について職員に周知を図り、その実践に努めています。常勤の作業療法士1名と非常勤の理学療法士1名を配置して個別リハビリを充実させています。また、認知症リーダー研修修了者や認知症実践者研修を修了した職員が複数名配置されており、事業所内研修を実施するなど認知症対応に注力しています。地域の居宅介護支援事業所にも強みをアピールして利用率改善につなげ、収入増加を実現しています。

【自立支援活動の一環として、利用者は自宅での生活がいきいきと豊かになるようにとの思いで家事や野菜を育てる等の支援に取り組んでいます】

利用者の自宅生活が生き生きとなることを考慮し、現在できている事の継続や残存機能を生かす為に当事業所では様々な取り組みをしています。日々のサービス中は洗濯機で洗濯して干して畳んで等や、毎月行う「調理の日」には切る、混ぜる、焼く等の一連の作業を利用者一人ひとりが行い、どらやきの皮を自分の分だけホットプレートで焼いたり、白玉粉を混ぜて丸めて白玉あんみつに仕上げています。施設の庭を利用して野菜の苗を植え収穫する喜びを味わうことで、家事と共に自宅生活で行えるような取り組みをしています。

【利用者の社会貢献、社会参加につながり、地域と良好な関係性を構築できるよう、積極的にボランティアの受け入れを行っています】

事業所で受け入れている多くのボランティアは、歌やダンス等の披露、お茶出しや配膳下膳の手伝いなど、集団と個人と、それぞれの目的に応じて利用者と交流を図っており、地域と利用者の架け橋となるべく存在でもあります。ボランティアを多く受け入れていくことは、利用者自身の社会貢献であり、社会参加の一つにつながると事業所は捉えて取り組んでいます。利用者が地域の中で自立生活を可能な限り継続できるよう、事業所が地域と良好な関係性を持ち運営していくことに注力しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【人材マネジメントの課題を進化させて、職員一人一人の介護技術や専門性の向上を図っていくことが期待されます】

事業所では、職員の定着における課題を抱えていたために、やりがいの向上などを人材マネジメントの主たる課題としてきました。取組の成果により、定着ややりがいといった点での課題は克服されてきているようですが、職員一人一人の介護技術や専門性の向上が今後の課題となっています。外部研修への参加を増やしたり、職場における学習の機会を増やすなどの取組みを進展させることが期待されます。

【家族に開示の「ケース記録」は書き方が統一されておらず読んだ人に内容が分かりにくい為、記載についての検討が望まれます】

家族には利用者の日々の様子は送迎添乗員から口頭での連絡の為、家族会の折に「ケース記録」を開示し、日々伝えられない様子を家族が知る機会にしています。しかし詳しく記載していますが統一はなく修正も多く、読んだ人に内容が分かりにくい「ケース記録」になっています。利用者一人ひとりの日々の情報を把握し、確実な支援を行う職員には内容を把握しやすい記録が必要と思われます。家族にも職員にも分かりやすい書式の見直しや順序立てでの記載を学ぶ機会を設ける等の検討が望まれます。

【職員が業務の確認、振り返りに意識的にマニュアルを活用できるよう、内容等を確認し合うことが期待されます】

事業所内での業務の進め方について記載しているマニュアルは、法人作成の感染症予防に関するものなど各種マニュアルと、事業所内で共通理解を持つ必要がある項目について記載している業務マニュアルの2種類があり、それぞれファイルで整理しています。常勤職員の異動や非常勤職員の比率が多いなどの諸事情により、現状に即した見直しには至らず、職員が共通認識をもち、また業務の確認、振り返りに活用できている状態にも至っていないと事業所は捉えています。職員は意識してマニュアルを効果的に活用できるよう確認し合う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

【「利用者対応事項記録」を個別に作成し、統一した介護の提供に取り組んでいます】

職員の異動や非常勤職員も多い中、統一した介護を利用者に提供できるよう、「利用者対応事項記録」を個別に作成しています。通所介護計画やアセスメント等に基づき抽出した、検討事項（課題）?検討内容、対応結果を記載しています。この「利用者対応事項記録」に記載する内容は、ケース会議で検討されていることから、通所介護計画との連動性も視点にあることがうかがえます。

【理学療法士と作業療法士が日々交代で機能訓練サービスを毎日実施しています】

利用者の心身機能維持の向上や自宅生活がスムーズにできる為に、機能訓練士の常勤配置により機能訓練サービスを実施しています。利用者の心身機能や希望を取り入れた個別機能訓練計画書を理学療法士、作業療法士、生活相談員、介護職の協議を基に作成し実施しています。ストレッチや有酸素運動や平行棒を使つての歩行訓練等を20～30分行い、結果少しずつでも成果が表れることで意欲が向上し前向きに取り組むようになり、車いすから杖歩行等の機能向上に繋がっています。

○利用者調査結果

有効回答者数	77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	79.0%	12.0%	いいえ:3.0%	無回答・非該当:3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	76.0%	15.0%	いいえ: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	79.0%	5.0%	14.0%	いいえ:1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	14.0%	9.0%	7.0%
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	51.0%	18.0%	7.0%	22.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	5.0%	5.0%	いいえ:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	9.0%	いいえ:1.0%	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	74.0%	10.0%	11.0%	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	45.0%	7.0%	44.0%	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	81.0%	10.0%	5.0%	いいえ:2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	5.0%	20.0%	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	61.0%	32.0%	どちらともいえない:3.0%	いいえ: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	66.0%	7.0%	22.0%	いいえ:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	59.0%	12.0%	7.0%	19.0%
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	32.0%	15.0%	31.0%	20.0%

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	社会福祉法人善光会
事業所名	老人デイサービスセンターフローズ東糀谷
所在地	大田区東糀谷6丁目4番17号
連絡先	03-5735-8080

○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)人間らしく生きる人生 諦めない介護の実践
- 2)日本における施設待機者の解消の為に施策の実施 規模の拡大
- 3)効率的な経営
- 4)地域社会、ご家族に向けた理念、介護マニュアルの発信、介護教室の開催などメッセージの訴求
- 5)革新的な取り組みをやり続ける共同開発

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【興味・関心チェックシートを取り入れて個別性の高い支援を目指している】

個別性の高い利用者支援を目指して、今年度、興味・関心チェックシートを取り入れ、「していること・したいこと・興味のあること」について、買い物・料理などの生活行為からパソコン・畑仕事などの趣味活動にいたる約50項目のチェック表を設けている。新規利用者から始め、既利用者にも順次実施している。それらを把握して利用者個々のプログラムに反映したり地域資源を紹介したりしている。同時に体力的な負担を気遣いベッド休養を促したり、気分転換にウッドデッキを案内するなど、利用者に応じた一日の過ごし方を提供している。

【自宅訪問を行い生活課題をアセスメントし機能訓練計画に反映している】

機能訓練指導員が機能訓練計画を作成しており、利用者の自宅を訪問し生活環境にともなう動作性などをアセスメントしている。居宅訪問チェックシートに情報が整理されて生活課題の把握と目標設定に役立てられる。そして自宅での活動・行動に効果の得られる訓練が検討される。訓練は3か月を1クールとして評価される。今年度新たに個別機能訓練評価書を改訂している。前回評価と最新評価がひと目で比較できるようなレイアウトになっており、利用者や家族に説明する際に分かりやすく工夫されている。

【尊厳の尊重に関しては高い満足度が得られている】

各種のプログラムの参加については、利用者の意向を尊重して無理強いしないことを原則としている。集団で行うプログラムの時間帯にも、個別のプログラムも用意されており、利用者一人ひとりの意向に沿った支援に努めている。今回行なった利用者調査の、「職員は気持ちを大切にしてくれるか」、「職員の態度や言葉遣いは丁寧か」に関しては昨年に引き続き高い満足度が得られている。適切な対応がなされていることがうかがえる。また、自由意見欄にも、丁寧な対応に関する評価の声が聞かれている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者情報の共有を推進し個別支援をさらに充実することを目指している】

日常の利用者の様子は、経過観察記録やケース記録によって把握している。連絡ノートや業務日誌などに特記事項を記載し、職員間で共有する流れも定着している。日々の申し送りをはじめ毎月スタッフミーティングを開催して、状態に応じたサービス提供や各種プログラムへの参加を促し、適切に1日が過ぎせるように取り組んでいる。さらに、職員自己評価の自由意見欄には、適宜ミーティングを開催して利用者情報の共有化を更に推進しながら、迅速にサービスの見直しを図ることを目指しているとする声が聞かれている。

【利用者支援の向上のため家族との交流の機会を増やしたいと考えている】

事業所は利用者の様子を家族に伝えている。連絡帳にて健康チェック・食事・入浴・排泄・趣味活動などの数値や状況について記載している。家族欄があり、必要時に要望や利用者の最新情報などを記載してもらっている。また月間イベントスケジュール表を配布して施設の予定も知らせている。一方、家族と対面して話す機会は、契約時・サービス担当者会議・通所介護計画更新時・送迎時などと限られている。家族との交流の機会を増やすことで、さらに利用者の支援が向上すると考えており、家族懇談会や家族参加型のイベントの開催などを検討している。

【「空き状況」や「送迎エリア」などの情報提供を充実させることが望まれる】

送迎範囲は概ね確立されており、利用者の紹介に関わる居宅介護支援事業所も概ね決まっていることが報告されている。事業者は各種の福祉サービスを提供しており、先駆的な取り組みも数多く実施している。年間を通じて複合施設内の各事業所と連携して各種の催事やイベントを開催しており、それらを通じて地域への情報提供がなされている。また、「空き情報」などは、居宅介護支援事業所からの問い合わせや、月次の実績報告をする際の口頭での連絡に留まっているためホームページへの掲載も望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【イベント食やスイーツは利用者を楽しませ食欲増進につながっている】

利用者が食事を楽しめるようにさまざまな企画を実施している。イベント食として、パンバイキング・流しそうめん・屋外会食・敬老祭やクリスマス会の特別食・おでん会・鍋会など、一年を通して季節感のあるメニューを提供している。また今年度、スイーツづくりのレクリエーションのためにオープンレンジを購入して、チョコブラウニーやサツマイモケーキなどを作って喫食した。利用者調査の「食事の献立などに満足しているか」の問いに81%の利用者が満足していると回答しており、昨年度から約15%の上昇となって、その成果が現れている。

【利用者の身体状況や家族の状況に応じた個別性の高い送迎を行っている】

利用者の送迎は、身体状況をはじめ福祉用具の持参の有無、家族・介護者の有無、自宅周辺の道路状況や交通量などの条件を把握して調整されている。席の位置・送迎の順番・ルート設定・車両の待機場所などを取り決めている。また到着5分前連絡や自宅の施錠、荷物の確認など個別のニーズにも対応している。送迎表には運行時間に加えて個別の支援を記載して、添乗員の統一した援助に取り組んでいる。利用者の体調不良などが発生した場合には、送迎順や時間、席次を変更するなど負担を軽くするために臨機応変の対応に努めている。

【家族参加型の大運動会を開催するなどイベントが充実している】

季節感のある行事・イベントを毎月開催して、利用者の心身の活性化を図っている。ガーデニング・スイカ割り・秋祭り・クリスマス会・節分などがある。今年度初めて6月に2日間に渡り大運動会を実現した。紅白に分かれて、玉入れや大玉ころがしなど馴染みのある競技で勝敗を争った。応援合戦も取り入れるなど競技に参加できない状態の利用者にも楽しめるよう工夫した。家族の参加も募り、またプログラム表やハチマキやたすきを作って雰囲気を出し、安全対策をしたうえで実現したことについて評価できる。次年度も継続できるよう期待したい。

○利用者調査結果

有効回答者数	21人
利用者総数	37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	76.0%	9.0%	9.0%	無回答・非該当:4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%	14.0%	0.0%	はい:4.0% 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	95.0%	0.0%	0.0%	どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	57.0%	38.0%	0.0%	はい:4.0% 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	61.0%	33.0%	0.0%	はい:0.0% 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	100.0%	0.0%	0.0%	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	85.0%	9.0%	0.0%	はい: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%	4.0%	0.0%	どちらともいえない:4.0% 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	61.0%	23.0%	14.0%	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%	0.0%	0.0%	どちらともいえない:0.0% 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	66.0%	19.0%	14.0%	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	85.0%	9.0%	0.0%	はい: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	90.0%	4.0%	0.0%	どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 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	76.0%	9.0%	14.0%	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	57.0%	14.0%	23.0%	はい:4.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立矢口高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区新蒲田2丁目12番18号
連絡先	03-5711-0851

○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)コンセプトに基づいたサービスの提供
- 2)支援効果の見える化
- 3)職員間の情報共有
- 4)全職員での検討及び決定
- 5)他職種（家族込み）との連携・情報共有

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者、家族、地域に向けて当事業所の存在とコンセプトを知っていただくことに注力しています】
 常勤職員が意見を出し合い、非常勤職員も確認し、全職員で当事業所のコンセプト、「健康アップ！！」を掲げました。当事業所の利用者は自立度の高い方、リハビリを希望される方が多く、事業所の強みは何かを職員で検討した結果、たどり着いたコンセプトです。地域包括支援センターなどに相談員が出向き、毎月のプログラムやイベント情報を記載したチラシを配布し、ホームページでの情報提供も積極的に行っています。利用者、家族、地域に向けて当事業所の存在とコンセプトを知っていただくことに注力しています。

【広いデイフロアを活かした多様なプログラムを提供することで、心と身体の「健康アップ！！」に取り組んでいます】

毎月実施している「プログラム会議」で利用者の心身の健康維持につながるよう、「静」と「動」をバランスよく組み立てたプログラムの提供を目的として、介護に関わる全職員の担当制で策定しています。午前中は個別機能訓練や創作活動、パターゴルフ等を行ったり、午後はゲームや制作活動の他、ボランティアによる習字や笑いヨガ、リズムカル健康体操等、地域にも呼びかけ交流を図りながら一緒に行うプログラムの日も設けています。広いデイフロアを活かして、多様なプログラムを提供することで、心と身体の「健康アップ！！」に取り組んでいます。

【職員と組織の成長を後押しする目標管理や、計画的な研修の実施が行われています】

毎月開催している運営会議において、正規職員一人一人の個別目標に対する進捗確認を行っています。個人目標は事業所目標に基づいて設定されているため、職員と組織の成長を同時に後押しする仕組みとして機能しています。非正規職員に対しては管理者による個別のヒアリングが年2回行われており、正規職員と同様に年度目標を設定するとともに、中間の時点での振り返りを行っています。また、職員全員の基礎介護力の向上を目的に事業所内研修を計画的に実施しており、事故防止やポジショニングなどのテーマで職員のレベルアップを図っています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の目標達成のために、職員が多様な役割を担っていくことが期待されます】

事業所ではコンセプト実現のためのアクティビティの充実、ボランティア受け入れなど、目標達成に必要な取り組みを進めていますが、現在のところ、管理者や生活相談員が中心となって進めており、今後はより多くの職員が主体的に関わっていくことが期待されます。ボランティアの受け入れ体制を充実させたり、プログラムの中に利用者の在宅生活の役に立つ要素を取り入れるなど、取り組みを職員一丸となって進めていくために、職員全員が従来以上に責任を持った仕事をしたり、創意工夫を図っていくことが期待されます。

【利用者の活動中の休憩やお茶出しに配慮していますが、静養スペースについての課題の検討が望まれます】

利用者には午前中、午後ともに身体を動かす活動を提供し、一つの活動が終わるごとに休憩を取り、用意したお茶を一杯以上飲むよう勧めています。活動中は職員や看護師が見守りと適宜に声かけし、静養が必要な場合はフロアの一角の和室やソファで休息するよう勧めています。現在、和室はパーテーション等での目隠しはなく、他の利用者が休んでいる状態が見えてしまう環境となっています。事業所としても静養スペースの確保を課題としていることから、休んでいる姿が直接見えないような工夫も含め、検討することが期待されます。

【掲げたコンセプトの体現に向けて、職員間で業務の標準化について改めて検討することが期待されます】

利用者の受け入れ準備、排泄、送迎、配食など、業務の標準化を図るべくマニュアルを作成しています。これから始まる入浴サービスに関するマニュアルも作成予定です。現在、マニュアルの見直しについて実施はしていませんが、更新内容の徹底などマニュアル自体の有効活用に至っていないことは事業所も課題と捉えています。新しく生まれたコンセプトを日々の業務の中でどのように実現していくのか、利用者にもどのように還元していくのかも踏まえて、改めて業務の標準化について検討する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

【地域の方々に当事業所に訪れていただけるよう情報発信に注力しています】

月のイベント情報や実施している体操の情報は、「矢口在宅〇月の体操プログラム、〇月のイベント情報」というチラシを毎月作成しています。地域の方々に当事業所を使っていただきたいとの目的で、チラシには「すべて無料で参加できます」と記載されており、訪問しやすい環境となるようアピールしています。月1～2回、地域包括支援センターを20箇所以上相談員はチラシを持って訪問し、情報提供するとともに顔の見える関係作りに取り組んでいます。イベント情報も事業所外の立て看板に掲示し道行く人にも目に留まるよう情報発信に注力しています。

【機能訓練要素を取り入れたプログラムを提供し月に一度効果測定を実施しています】

事業所では「健康アップ」を掲げ日々の活動を提供しています。機能訓練指導員は機能訓練要素の集団体操やゲームのプログラムを作成し、職員に指導を行っています。個々の健康アップカードには自宅での生活に繋がるプログラムを取り入れ、下半身ではつま先で布の手繰り寄せやスリッパ飛ばし等、上半身では太鼓たたきや豆移し等を実施し、回数や飛ばした距離や豆の数を数字で記録し月一回効果測定しています。カードへの記録は利用者の前で行い、変化や結果を都度見ることで意欲を引き出せるよう工夫しています。

【役割分担を定めて地域との交流が進むように取り組んでおり、成果も上がっています】

管理者と生活相談員で渉外活動に関する役割分担を定めています。管理者が地域の自治会などを中心に、生活相談員が居宅介護支援事業所などの他事業所を中心に関係づくりを進めています。地域交流においては、自治会や近隣の集合住宅のシニアクラブとの交流が進んでいます。シニアクラブの活動に講師として招かれて介護予防の体操指導などを行っており、地域の高齢者の介護予防などの成果につながっています。また、地域のシニア団体の活動発表と場としても利用されているほか、住民が無料で参加できるプログラムも開催しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	26人
利用者総数	38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	76.0%	23.0%	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	88.0%	7.0%	いはい:0.0% 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	84.0%	11.0%	どちらともいえない:3.0% いはい:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	11.0%	7.0% いはい: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	76.0%	19.0%	いはい:0.0% 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	100.0%		どちらともいえない:0.0% 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	100.0%		どちらともいえない:0.0% 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	92.0%	7.0%	どちらともいえない:0.0% 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	84.0%	11.0%	どちらともいえない:3.0% 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	100.0%		どちらともいえない:0.0% 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	88.0%	7.0%	どちらともいえない:3.0% 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	73.0%	11.0%	15.0% いはい: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	88.0%	7.0%	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	84.0%	11.0%	いはい:0.0% 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	61.0%	19.0%	19.0% いはい:0.0%