

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	社会福祉法人武蔵野療園
事業所名	渋谷区けやきの苑・西原
所在地	渋谷区西原2丁目19番1号
連絡先	03-5453-0515

○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)社会奉仕
- 2)地域住民の意向と尊厳を重視し、自律・調和・創造の精神のもと、地域社会に貢献する。
- 3)地域社会から最も信頼されるリーダーを目指す。
- 4)全職員が常にプロ意識を持ち、最大の満足が得られるサービスを提供する。
- 5)良質のサービスを途切れることなく継続して提供していく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【認知症カフェの立ち上げで地域における各種相談の拠点となっている】

当事業所では昨年度、渋谷区からの委託事業で若年性認知症のデイサービスを開催した。更に今年度は認知症カフェを立ち上げた。月1回、地域の認知症の方やその家族が集い、各種相談に職員が応じるというカフェである。そこで受けた相談は関係機関に繋げている。このような認知症に対する積極的な取り組みで、当事業所の地域の福祉拠点としての役割がますます充実してきている。

【利用者の意見や自主性を尊重し、ニーズに合った活動を提供している】

家族懇談会やアンケート調査により、家族や利用者からの意見を取り入れ、利用者のニーズに合った活動内容を提供しており、そのために毎月約200人の地域ボランティアを積極的に受け入れている。趣味活動は外部講師に依頼し、陶芸や書道等多彩なプログラムを用意している。さらに季節ごとの行事の企画や意欲的な利用者には理学療法士と連携して集団リハビリも行っている。また当事業所では、当日利用者が趣味活動かリハビリか、選択できることも特徴的である。利用者の自主性を重んじた活動が用意されている。

【常勤の理学療法士、作業療法士がおり、リハビリ活動が充実している】

当事業所では理学療法士、作業療法士を常勤配置にしており、利用者にあった機能訓練サービスが提供されている。初回アセスメント時に理学療法士は作成したリハビリ評価表に基づき、機能訓練指導員と介護職員とが連携して能訓練計画書を作成している。3ヶ月ごとに評価の見直しを行い、常に利用者の状態に的確に対応したリハビリプログラムが実施されている。利用者調査では、リハビリを行った日は夜が楽、歩行がスムーズ、精神的に安心できる、などの意見がある。専用のリハビリ室があり、定期的に器具のメンテナンスも行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【中途退職者が多く、補充が追いつかない状況の中、早急に人材確保対策の検討を期待する】

今年度は、年度途中で職員の退職や、職員の休職が続き、補充が追いつかないという状況が続いている。できるだけ早い時期の人材確保が求められる。ただし当事業所でも採用募集などの取り組みは行っているが、なかなか集まらないという状況である。業務の効率化等で業務改善等も行っている。人材不足は職員のストレスにもつながり、利用者への関わり方にも影響を及ぼすこともあるので、組織あげての人材確保へ取り組みを期待する。

【地域のニーズや新たな課題を追求し、更なる社会貢献事業の検討を期待したい】

利用者のニーズに添ったサービスの提供には力を入れて取り組み利用者からの評価も高い。また若年性認知症のデイサービス、認知症カフェなど、地域のニーズに合った活動についても、地域に定着してきている。今後の地域におけるデイサービスの役割を考慮し、更に地域のニーズや新たな課題を追求し、また、当事業所の強みを活かした社会貢献事業に取り組んでいくことを期待したい。

【事業所の設備や備品の老朽化対策を計画的に進めることを望む】

建物の設備や備品等の老朽化は進んでおり、事業所全体としては、大規模修繕計画が昨年度から実施されている。現状では、環境衛生面及び安全面では全く問題はないが、トイレや換気扇、空調設備等の交換は利用者の生活の質を高めるという意味からも必要である。区への働きかけも含め、今後も計画的に進めていくことを期待する。なお、今年度は高校生がボランティアで居室の障子の張り替えを行った。こうしたボランティア活動と連動した備品などの取り換え、といった取り組みも合わせて検討すること望む。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【季節感のある美味しい食事の提供で利用者の楽しみの機会を更に広げている】

当事業所では食事は直営で行っているため、多職種との連携によるチームアプローチ、利用者個々の栄養状況を支えている。また行事食のメニューのバリエーションも豊富で利用者の楽しみの一つになっている。献立表にカロリー数値や塩分を標記して、新聞と共に配布している。楽しい食事空間を提供するため、BGMや歓談しやすい席の配慮を行っている。今年度より下膳に特養雇用の障害者職員を配置している。

【利用者が自由に選択できるプログラムを多職種連携で提供している】

当事業所では、利用者が当日リハビリか趣味講座へ参加するか毎回選択できるのが特徴である。また常勤の医学療法士によるプログラムも用意されている。趣味活動はボランティアの協力と外部講師による本格的な内容で実施している。

【地域のニーズも受け入れながら、家族との関係を密にしている】

在宅での利用者の生活とデイで過ごす時間と連動させるために、家族との連携に力を入れて取り組んでいる。利用者に様子を知らせる新聞や家族懇談会なども開いている。さらに当事業所では、平成26年の若年性認知症のデイサービスを開催し、本年度は月に1回地域に根差した認知症カフェを立ち上げた。認知症カフェでは、各種相談にのり、地域の関係機関に繋げている。このように、地域のニーズに対応した活動に取り組むことは、利用者の家族との関わりを強めるうえでも重要な取り組みとなっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	40人
利用者総数	72人

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか	75.0%	22.0%	いはい: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	82.0%	12.0% 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	95.0%	5.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	17.0% 12.0%	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	85.0%	7.0% 7.0%	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	90.0%	10.0%	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	92.0%	5.0%	いはい:2.0% 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%	いはい: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	65.0%	30.0% 5.0%	無回答・非該当:0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	5.0%	いはい: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	82.0%	17.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:0.0%
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	85.0%	15.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:0.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	82.0%	17.0%	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	87.0%	12.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:0.0%
15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	55.0%	45.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当: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	株式会社やさしい手
事業所名	渋谷区ケアコミュニティ・原宿の丘高齢者在宅サービスセンター
所在地	渋谷区神宮前3丁目12番8号
連絡先	03-3423-8811

○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) 「であい、ふれあい、ささえあい」
- 2) 上記の3つの「あい」を大切にし、地域に開かれた創造的な活動が行える施設を目指します
- 3) 「その人がそのひとらしく」
- 4) 住み慣れた場所で生活できるようにお手伝いします

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の実現したい夢を目標に盛り込んだ、通所介護計画書を作成しています】

利用者の実現したい夢を目標に盛り込んだ通所介護計画書を作成し、利用者が「やりたいこと」「やりたかったこと」の実現への支援を目指しています。日々の朝礼・夕礼や毎月の全体会議での利用者情報の密な共有が行われ、3ヶ月に一度定期的にモニタリングを行い、通所介護計画書の見直しをして目標に沿ったサービス提供をしています。利用者に大きな変化が見られたときは、すぐにレビュー会議で計画書を更新します。利用者の情報はパソコンの介護記録システムでも把握することが出来ます。

【家族会の開催で利用者家族とのコミュニケーションを図っています】

毎年家族アンケートを実施して、家族会でその報告をしています。また「デイサービスでの出来事」を特集した法人編集の広報誌を定期的に発行して、サービス提供時の様子が家族に分かるよう配布しています。家族会は年に2回の開催を過去2年間実施してきましたが、家族へ浸透が十分でなく、出席は4～6家族程度でした。今年度からは家族会の回数を年4回に増やして、多くの家族に来てもらい、より緊密なコミュニケーションを図ることや、家族同士でも情報共有ができる場にすべく取り組んでいます。

【利用者が住み馴れた町で充実した在宅生活が送れるよう支援しています】

利用者に日常生活と変わらない家庭的で安心できるサービスを提供しています。親しみやすく和やかな雰囲気です。送迎、食事、健康管理のサービスが行われ職員は連携して安全な入浴やトイレの介助を行なっています。利用者は食事やレクリエーション、機能訓練を通じて共に楽しい時間を過ごして有意義に社会参加を行なっています。このような家庭的で安全に配慮された支援は、利用者が住み馴れた所で穏やかに充実した自立生活を送る原動力になっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の安全管理に一層の取組みを期待します】

施設内で発生した事故は状況報告書に記載され、職員間で情報共有されるようになっていきます。報告書には事故原因の解析と再発防止策が記載されていますが、取られた再発防止策が有効であったか否かを振り返る工程までは含まれていません。再発防止策の有効性を検証するなどして、事故防止へのより一層の取組みを期待します。

【マニュアル類の整備と整理が望まれます】

入浴や送迎などに関する具体的な手順は、利用者ごとに通所介護計画書に記載され全ての職員が把握できるようになっています。この個別の手順は必要に応じ適宜改訂されていますが、しかし、系統立って分類、整理されたマニュアル集は作成されておらず、マニュアルが紙ファイルとしてあるのか、パソコン内の電子ファイルのみなのか等が明確に分別されていません。パソコン内の法人作成のマニュアルを見つけ出すのも容易ではなく、日常業務に必要な最低限のマニュアルを一冊のファイルに綴じるなど、マニュアル類の今一度の整備と整理が望まれます。

【利用者が外出し、自然と接する機会を増やすことが望まれます】

当施設は、廃校となった区立中学校の有効活用を目指した地域コミュニティ施設の一階フロアを占めています。校庭は現在テニスコートとして地域に開放されていますが、その一角に花や野菜のプランター等を置くことは可能です。利用者が外へ出て、自然と接する機会を一層提供することが期待されます。また、車で10分程の距離には都を代表する大型公園がありますので、そこへの外出など、地域の資源活用を一層進めることで利用者満足度の更なる向上を図ることが望まれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員が協力しあって通所介護計画書を作成し、実行に移しています】

利用者の個別プログラムを職員全員で作成し、快適なサービスを提供しています。看護師を中心に服薬や健康管理計画が作成され、介護職員は利用者の特性に応じて車椅子、排泄、入浴の手順を作成して支援しています。日常生活訓練は機能訓練指導員が体操プログラム、筋力回復訓練を行ない利用者レベルに合わせたトレーニング、レクリエーションを実施しています。生活相談員は利用者から「やりたかったこと、やりたいこと」のニーズを引き出しレクリエーションに取り入れて計画し、利用者が自立した日常生活を送れる様取り組んでいます。

【地域との交流が一層進んできました】

昨年度から始めた、近隣保育園児との交流機会が増えました。毎月1回10～20名程度の年長園児が当施設を訪問し、折り紙や歌唱を通じて利用者と交流します。1回につき30分ほどの交流ですが、利用者が楽しみにする取り組みとなっています。そのほか、各レクリエーションの指導者の他に傾聴や見守り等多くのボランティアが施設運営に貢献してくれていますが、自治会や町内会との連携を通じて地域に根ざした催事等に積極的に参加し、一層の地域住民との交流を図っていく予定です。

○利用者調査結果

有効回答者数	31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	77.0%	12.0%	9.0%	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: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	96.0%	どちらともいえない:0.0% 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	80.0%	9.0%	6.0%	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、家での生活)に役立つか	67.0%	16.0%	12.0%	いいえ:3.0%
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% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	6.0%	いいえ:3.0% 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%	9.0%	16.0%	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	61.0%	6.0%	32.0%	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%	どちらともいえない: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	87.0%	12.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%	
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望が聞かれているか	74.0%	9.0%	12.0%	いいえ: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	77.0%	16.0%	6.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	12.0%	どちらともいえない:0.0% 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	35.0%	29.0%	6.0%	29.0%

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	渋谷区
事業所名	渋谷区ひがし健康プラザ高齢者在宅サービスセンター
所在地	渋谷区東3丁目14番13号
連絡先	03-5466-2681

○事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）

- 1) 利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切に
- 2) 社会ニーズの発見から充足
- 3) 顧客が満足できるプログラム提供
- 4) 生活基盤を支えるサービス

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【豊富な活動メニューを用意し、利用者が好きな活動を選択し、主体性を持って取り組める環境をつくっている】

利用者自身が選択し、好きな活動に参加していただけるような環境づくりを行っている。そのため、職員が利用者の声を聞き取りながら、豊富な活動メニューを用意している。また、活動では、利用者が自主的に主体的に参加できるよう工夫している。特に調理づくりでは、男性利用者も参加し、女性利用者にカレーやおやつをふるまい、つくる人・食べる人ともに喜んでいる。

【医療的依存度の高い人も含めて、どのような重度の方も受け入れ、在宅生活を継続できるよう支援している】

医療的依存度の高い人も含めて、どのような重度の方も受け入れている。経管栄養の方、人工肛門の方、1名、インシュリン注射の方、尿道バルーン、吸引が必要な方などを受け入れ、要介護3～5の方々が約28%である。そのため、毎日、2名以上の看護師を配置し、介護職員の配置も厚くし、利用者・家族が安心して利用できる体制をつくっている。

【リフレッシュ事業（映画会、ワンコインコンサートなど）などを開催し、地域貢献に積極的に取り組んでいる】

今年度から地域連携の強化に取り組んでいる。隣接の「ボンズカフェ」では、映画会、認知症カフェ、ワンコインコンサート、ロコモ体操&家族会を開催し、地域の方々にリフレッシュしていただく場を提供している。これらの取り組みは、区報に掲載し、幅広い参加を働きかけている。職員が地域のお祭りに参加している。社会福祉法人として地域のニーズに応え、地域貢献に積極的に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【食事のさらなる満足度向上に向けた取り組みを期待する】

利用者調査では、食事に関する設問では、「はい」と回答した方々が回答者の69.8%で概ね満足を得ている。職員による検食簿も作成し、委託業者と給食会議を開催し、改善を図っている。また、利用者のリクエストを食事に反映したりもしている。アレルギーや好き嫌いに対して代替え食は提供できているが、当日の気分によっての代替えは提供できない。食事は利用者にとって楽しみな一つであるため、食事のさらなる満足度向上に向けた取り組みを期待する。

【事故予防対策の検証・評価について、より一層の取り組みを期待したい】

毎月の全体会議で、ヒヤリハット・事故分析を周知し、全職員で共有すると共に事故予防への注意喚起を促している。また、自事業所に関わらず、他事業所で起きた事故に対しても予防処置を図るため、全体会議で周知し、対応策を話し合っている。今後は、対応策が有効であるかどうか、実際に行った対応策や関連する危機対応マニュアルについての検証・評価を行い、必要に応じて改善措置を実施するなどの取り組みも期待したい。

【職員育成のさらなる充実を期待したい】

月1回、職場内研修も実施し、認知症・接遇・高次機能障害について学び、職員の専門性向上を図っている。新人職員に対しても丁寧な育成の仕組みを設けている。今後は、内部研修、もしくは、防災訓練の際に、消防署と連携するなどして、AEDの使い方や心肺蘇生などの緊急時対応の実技を取り入れた研修を取り入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

【ホームページやSNSを使った広報活動に積極的に取り組んでいる】

ホームページやSNSを使った広報活動に積極的に取り組んでいる。当事業所のホームページへの1か月のアクセス数は約1,500名で、12月の更新回数は約40回にも上っている。利用者・家族に対して、活動の内容をただ紹介するのではなく、機能訓練等の知識や根拠を交えた内容を発信したり、ケアマネジャーが求めている情報の発信に工夫したり、地域の方々に当事業所がどのような活動をしているのか知っていただくなど、職員間で話し合い、工夫している。

【月1回の内部研修などを通して、職員間で同じ方向性を持てるよう取り組んでいる】

常勤職員同士では、毎日、ミーティングを行なっている。毎日の朝礼・夕礼や全体会議（月1回）を中心に情報共有の徹底を図り、全体会議では、必ず勉強会やグループワークを通して、常勤職員・非常勤職員との連携にも取り組んでいる。同じチームとなる新人職員の育成にも丁寧に取り組んでいる。職員間での情報共有の徹底や、同じ方向性を持てるよう取り組んでいる。

【チーム力向上を目指し、コミュニケーション方法について取り組んでいる】

職員皆でグループワークを通して、良好な関係を築くコミュニケーション手法を学んでいる。ワークは、大きくハートの絵を描き、ハートの内側には言われて嬉しい言葉やしてもらいたい行動、ハートの外側には言われたら嫌な言葉やしてもらいたくない行動を描き、人間関係を近づける言動と人間関係を遠ざける言動を描き、利用者への接遇マナー向上やチーム力向上について職員皆で学んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	43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	83.0%		9.0%	いいえ:4.0% 無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	69.0%	18.0%	6.0%	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	95.0%			どちらともいえない:2.0% いいえ:0.0% 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	69.0%	18.0%	6.0%	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	58.0%	30.0%	6.0%	いいえ:4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%			どちらともいえない:2.0% いいえ:2.0% 無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%			どちらともいえない:4.0% 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	90.0%		6.0%	どちらともいえない:2.0% 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%	16.0%	11.0%	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	93.0%			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	86.0%		6.0%	いいえ:2.0% 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が聞かれているか	67.0%	18.0%	13.0%	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	81.0%	9.0%	9.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%		6.0%	どちらともいえない:4.0% 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	48.0%	23.0%	6.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名	渋谷区ケアステーション笹幡高齢者在宅サービスセンター
所在地	渋谷区幡ケ谷2丁目21番9号
連絡先	03-5308-4332

○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) 在宅で自立した生活を送る為の支援～その人らしさの生活保持
- 2) ご利用者の自己実現～日々の生活に笑顔と生きがいを
- 3) ご家族に安心感～介護疲れからの脱却
- 4) 地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築
- 5) 職員育成～社会に貢献できる人材を増やす

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【3つのグループに分かれ、利用者本人の意思を尊重し、利用者主体のプログラムを提供している】

要支援認定者クラス、要介護（軽度者）クラス、要介護（個別対応必要者）クラスの3つに分かれ、それぞれのグループで自宅での生活で困っていることや必要と思われることをプログラム内容に取り入れ、より効果的な支援に努めている。要支援者クラスでは、自宅での脳トレ学習や機能維持プログラムの拡充につながっている。3クラスで共通しているのは「利用者本人の意思を尊重する機会を持つ」ことである。ルールやスケジュールに従ってもらうのではなく、利用者主体のサービスに努めている。

【住み慣れた地域・自宅で自分らしい生活が続けることができるよう、必要な支援をきめ細やかに提供している】

「住み慣れた地域・自宅で自分らしい生活が続けることができる」ために必要な支援を提供することが、デイサービスの使命と捉え、さまざまなサービスを提供している。買い物支援や夕食サービスなどの提供もその一つである。また、送迎はドアツードアが基本であるが、家族が入院したり、独居の方に対しては、本人・家族の希望を受け、居室まで入り、パジャマへの更衣支援や火の元の管理、薬の管理などを介護計画に記載し、支援している。

【地域の方々を対象に家族介護者教室を実施しており、地域貢献に積極的に取り組んでいる】

年5回、地域の方々を対象とした家族介護者教室を実施している。その内容は、大学教授より介護保険・制度の概要や利用のポイントをわかりやすく伝え、理学療法士による転倒を予防するためのポイントと体操の実技、血管年齢測定器・骨健康測定器で測定するなど、高齢者の生活に役立つテーマを設定している。実施後はアンケートを実施し、次回の改善に活かしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【食事の満足度向上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「食事の献立や食事介助などに満足されていますか」に関して、「はい」（満足）と回答した方々は回答者の63.2%であった。評価員も昼食をいただいたが、味のバランスなどに課題があり、全体的に温かくなかった。利用者に直接聴き取りするなど、食事の満足度向上に向けたより一層の取り組みが望まれる。

【防災訓練のさらなる充実が望まれる】

通所事業部防災委員会で、「防災・災害対策マニュアル」を作成し、送迎中・入浴中・フロアで活動中などのさまざまな場面での対応についてフローチャートで明示している。当事業所でも年2回、利用者も参加しての防災訓練を行なっている。今後は、毎年、AED（自動体外式除細動器）の使い方・心肺蘇生などの救急救命講習の受講者を増やしたり、利用者の参加者を増やすなど、防災訓練のさらなる充実が望まれる。

【職員の育成に向けたより一層の取り組みが望まれる】

当事業所は、利用者の個別ニーズに応えていくよう取り組んでいる。利用者は要支援の方から、要介護度5の重度の方まで、その身体状態やこれまでの生活歴もさまざまであるため、利用者個々の望むことも異なる。また、利用者の意向・希望を引き出していく力やそれを実現していくためには、職員の意識変革も必須である。職員の育成に向けた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

【医療的ニーズの高い方なども受け入れ、心身の回復の機会を提供している】

胃ろう、人工肛門、在宅酸素、インスリン注射の方などの医療的ニーズの高い方やがん治療を受けている方など、どのような状態の方も受け入れている。さらに、重度の方でも楽しめるよう、今年度は音楽療法を新たに取り入れている。また、利用者とマンツーマンで、コミュニケーションを取りながら、ハンドマッサージをして、こわばった筋肉がほぐれ、癒しの時間も提供している。重度の方に対しても、リラックスしてもらい、心身の回復の機会を提供している。

【ヒヤリハットを沢山あげ、職員のリスクへの意識向上を図っている】

法人通所事業部のリスクマネジメントでヒヤリハット・事故報告書の集計分析を行い、各事業所にフィードバックしている。当事業所は、法人内他事業所と比較しても特段にヒヤリハットの件数が多い。事故に至らなかったヒヤリハットを沢山あげ、ヒヤリハットを書くことを習慣化させ、職員のリスクへの意識を高めている。毎月の全体会議でも必ずヒヤリハット・事故の一つひとつについて報告し、対応策について共有化している。

【職員が学ぶ機会を多様に設け、スキルアップに注力している】

法人全体で職員育成に力を注いでいる。必要なテーマで内部研修を実施し、介護スキル向上や、ワークを通してチーム力向上のためのコミュニケーション方法について学んでいる。通所事業部内の職種別連絡会の取り組みも充実している。相談員連絡会主催勉強会では、通所介護計画書とアセスメントをテーマに、通所介護計画作成時の着眼点や法令遵守について学んでいる。法人全体で介護キャリア段位制度の導入に積極的に取り組んでおり、今年度、新たにアセッサーの資格取得者が1名増えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	68人
利用者総数	117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%	13.0%	いはい: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	63.0%	29.0%	5.0% 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	89.0%	5.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	76.0%	17.0%	いはい:2.0% 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	52.0%	33.0%	5.0% 7.0%
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%	いはい:0.0% 無回答・非該当:1.0%
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: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	69.0%	16.0%	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	94.0%	どちらともいえない:4.0%	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	83.0%	13.0%	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	76.0%	14.0%	5.0% 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	73.0%	19.0%	5.0% いはい:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	13.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:4.0%
15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	45.0%	26.0%	7.0% 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	社会福祉法人奉優会
事業所名	渋谷区総合ケアコミュニティ・せせらぎ高齢者在宅サービスセンター
所在地	渋谷区西原1丁目40番10号
連絡先	03-5790-0883

○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)在宅で自立した生活を送る為の支援～その人らしさの生活保持
- 2)ご利用者の自己実現～心身に活力と身体・脳機能低下予防
- 3)ご家族に安心感～介護疲れからの脱却
- 4)職員育成～社会に貢献できる人材を増やす
- 5)地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者主体のプログラム活動に取り組むことで、利用者の意欲向上につながっている】

利用者に提供しているプログラムが豊富であり、利用者が好きな活動を選択して選べるようにしている。陶芸活動が人気であり、陶芸の先生が休んだ時でも、得意な利用者が先生役となることもある。また、毎月の広報紙で、記事や俳句を書いている利用者がいることで、他の利用者のやる気につながっている。書道クラブでは、区の作品展に自分の書いた作品を出展し、実際に展示されている様子を見に出かけている。これらの取り組みを通じて、利用者が意欲的に何かに取り組む姿が増えており、効果が上がっている。

【リハビリテーションの体制が充実しており、介護職でもできるようゲームや体操がマニュアル化されている】

事業所の機能訓練指導員は理学療法士3名、作業療法士2名の体制であり、連携しながら利用者の機能訓練を実施しており、リハビリテーション体制が充実している。作業療法士が作成する運動メニューでは、ゲームを通じて、体のどこを動かすことにつながるのか、身体のどこの部分に機能訓練に効果があるのかを明確にしたマニュアルを作成している。そのため、介護職も根拠を持って体操などを行なっている。機能訓練指導員が考案した様々な体操やゲームを通じ、「こんなに楽しいレクリエーションは初めて」という利用者の声も上がっている。

【世代間交流や利用者主体のカフェの運営を通じて、利用者が地域の中で生き生きと生活する意欲向上につながっている】

毎月の保育園からの園児の訪問、中学生の職場体験、大学生のボランティアや実習等、様々な世代の地域住民が集まり、世代間交流を図っている。保育園の園児の訪問では、子どもたちが可愛い歌や踊りを披露しており、利用者からは終始笑顔が見られている。また、併設の特別養護老人ホームと合同で実施しているせせらぎカフェは、地域住民に利用者の能力を還元する機会となっている。これらの交流を通じて、利用者が地域の中で生き生きと生活する意欲につながっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【各グループを越えた情報共有の場の充実に期待したい】

事業所の活動は、毎日3つのグループ（ふれあいクラブ・ほのぼのクラブ・リハビリクラブ）に分かれて活動をしている。1日の終わりには全グループの代表者が集まって終礼を実施し、その日の出来事を共有している。それ以外には、各クラブのミーティングが中心である。12月までは全クラブ合同の全体会議を実施していたが、1月から中止となっている。合同で実施する活動もあるため、互いのクラブで情報共有していけるような、全職員での情報共有の場の充実が望まれる。

【内部研修および外部研修により多く派遣できるような体制づくりを期待したい】

法人や通所事業部で取り組んでいる研修会や連絡会等の機会は多い。その一方で、内部研修では理学療法士による体操の勉強会を実施した程度にとどまっている。通所事業部の生活相談員・看護師連絡会で知り得たことを、各グループでのミーティングなどで報告はしているが、事業所内での職員の技術や知識を深められるような機会の提供が望まれる。また、外部研修を含めた研修の参加率を上げ、職員のスキルアップとモチベーションを向上できるような体制づくりを期待したい。

【利用者の食事に対する満足度を向上するよう、さらなる取り組みに期待したい】

利用者調査では「食事の献立や食事介助に満足しているか」との設問に対して、「はい」と回答した人は全体の57.6%にとどまっている。自由コメントでは、味付けや献立、調理方法に関する意見が多く出ている。食事は利用者の楽しみの一つであると考えられるため、今後のさらなる食事の取り組みに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【通所介護計画書の書式を見直し、より居宅介護支援計画と連動できるようにした】

法人の通所事業部による生活相談員連絡会では、アセスメントや通所介護計画に関する勉強会や意見交換を実施している。連絡会の内容を参考に、今年度は計画書の書式を新しくした。昨年度までは居宅介護支援計画書の内容を掲載していなかったが、今年度より、居宅支援計画の内容に基づいて通所の目標を設定していることがわかるような様式に変更している。また、計画の評価欄を裏面に大きくスペースを割くことで、計画目標の評価をしっかりと記載できるようにしている。居宅介護支援計画があって通所介護計画があるという計画の流れを明確にしている。

【通所事業部内での連絡会や委員会活動により、知識や考え方を水平展開している】

法人の通所事業部内に設置されている、各専門職の連絡会や委員会活動では、積極的に事業所間の情報共有や意見交換を行なっている。リスクマネジメント委員会の活動では、個人情報の取り扱いや、虐待防止チェックについて、各事業所で実施した職員向けアンケートを集計分析し、全事業所分のデータを整理している。整理した内容は各事業所に配布して水平展開し、他事業所の対応方法を取り入れ、自分たちの事業所が今どのレベルなのかを確認する切っ掛けとなっている。事業所の中では狭くなりがちな視野を拡大できるように取り組んでいる。

【在宅生活を維持できるよう、要介護者全員に対して機能訓練指導員が在宅を訪問している】

機能訓練指導員が全利用者に対して自宅を訪問し、実際の住環境やリスク評価をしている。その上で個別機能訓練計画書を作成している。「自宅では入浴の浴槽をまたぐことに難しさがあり、デイサービスで練習を行っていく」等、在宅生活を送る上で課題となっていることに基づいた長期目標を設定し、事業所内でのリハビリテーションに取り組んでいる。また、必要に応じて住宅改修や、福祉用具の購入の相談にも対応し、自宅で利用者が安全に自立した生活が送れるよう取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	66人
利用者総数	160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	84.0%10.0%				いいえ:3.0% 無回答・非該当:1.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	57.0%24.0%12.0%6.0%					
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	90.0%				どちらともいえない:4.0% いいえ:4.0% 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	60.0%25.0%7.0%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	69.0%25.0%				いいえ:1.0% 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	86.0%10.0%				いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%9.0%				いいえ:1.0% 無回答・非該当:1.0%	
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	83.0%7.0%				どちらともいえない:4.0% いいえ: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	62.0%7.0%27.0%				いいえ:3.0%	
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%9.0%				いいえ:4.0% 無回答・非該当:0.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%10.0%9.0%				いいえ:1.0%	
12. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	83.0%7.0%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	78.0%12.0%6.0%				いいえ:3.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%6.0%13.0%				いいえ:3.0%	
15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	46.0%15.0%10.0%27.0%					