

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	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名	高齢者在宅サービスセンター上井草ふれあいの家
所在地	杉並区上井草3丁目33番10号
連絡先	03-3394-9831

○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)できるだけ自由に…画一的、管理的にならず一人ひとりがその人らしく生きられる（理念）
- 2)どこまでも対等に…一人ひとりの人権を尊重し、すべての人が上下関係なく付き合える（理念）
- 3)他者への思いを生かし合う…地域社会でともに生きる人々との連携（理念）
- 4)利用者、家族、ボランティア、職員、理事などがお互いの立場を尊重しあう
- 5)やりがいを持って働ける環境づくり

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【随時更新されるホームページにおいて、サービスの詳細をわかりやすく情報提供している】

利用者がサービスの情報を入手できる媒体として、法人のホームページを開設している。さらにその中で各事業所のサイトを設けて、詳しく情報を提供している。ホームページには、事業所の活動内容や行事、1日の流れ、入浴環境等の設備の様子などを写真入りで分かりやすく掲載するほか、1日の利用料金を例を挙げて記載している。また、重要事項説明書や料金表、利用申込書などもPDFで確認することができる。ブログで毎月のプログラムを紹介したり行事の様子を報告するなど、随時更新を行い、最新の情報を発信している。

【服薬管理一覧や専用薬ケースを用いて、誤薬を防止する仕組みがある】

利用中に服薬の必要な方には、服薬管理一覧表で服薬内容の管理をおこなっている。利用者一人ひとりに処方内容の記載してある専用の薬ケースを渡してあり、利用時には薬ケースに入れて持参してもらう。看護師は、服薬一覧表と持参薬が合っているかの確認をおこなっている。服薬時には本人に薬を確認してから服薬してもらい、誤薬を防止するため、複数回の確認する仕組みがある。

【利用者が四季を感じたり、外出を楽しめるような行事に取り組んでいる】

利用者が四季を感じたり、外出を楽しめるような行事に取り組んでいる。昨年から紅葉狩りや花見などの四季を楽しむ企画を取り入れて、外出機会や利用者同士や職員との交流を深める機会を設けている。また、中庭を活用して日光浴をしたり、昼食やおやつを食べるなどの機会を設けている。今年度からは、個々の利用者の体力や意向を考慮して、誕生日外出として、その月の生まれの方を対象にして近くファミリーレストランや喫茶店に出かける少人数単位での外出機会を設けて、外出機会の少ない利用者が楽しめるようにしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【マニュアル類の見直し・改善を図り、日常的に活用されることが期待される】

食事・入浴・排泄・与薬など日々の支援に関する業務の手順についてまとめた「基本的介護の手引き」、緊急時対応マニュアル、感染症対応マニュアル、ドライバーマニュアルなどの各種マニュアルを整備している。マニュアル類はスタッフルーム内にて保管し、職員が自由に閲覧できるようにしているが、日々の活用という面ではばらつきがある。現在、委員会を中心に各種マニュアルの見直しに取り組んでおり、より分かりやすく活用しやすいマニュアルとなるように改善を図っている。

【利用者の人数が少しずつ減っていく夕方の時間帯の活動内容の検討をしている】

夕方の時間帯の活動内容を利用者の状態に合わせて、見直していきたいと考えている。順次帰宅して、利用者人数が減っていく時間帯は、帰宅時間が遅い利用者が不安な気持ちにならないよう配慮し、身体を動かしたり、頭をつかったゲームなど集中できる活動をおこなうようにしている。また、一日過ごして疲労がみられる場合には、静養ベッドで臥床するよう促している。今後は、一人ひとりの状況に合わせて個別対応で行なう活動も含めて、活動種類を増やすなどの検討をしていきたいと考えている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【パソコンを利用しての記録を開始したことにより、情報共有が図りやすくなっている】

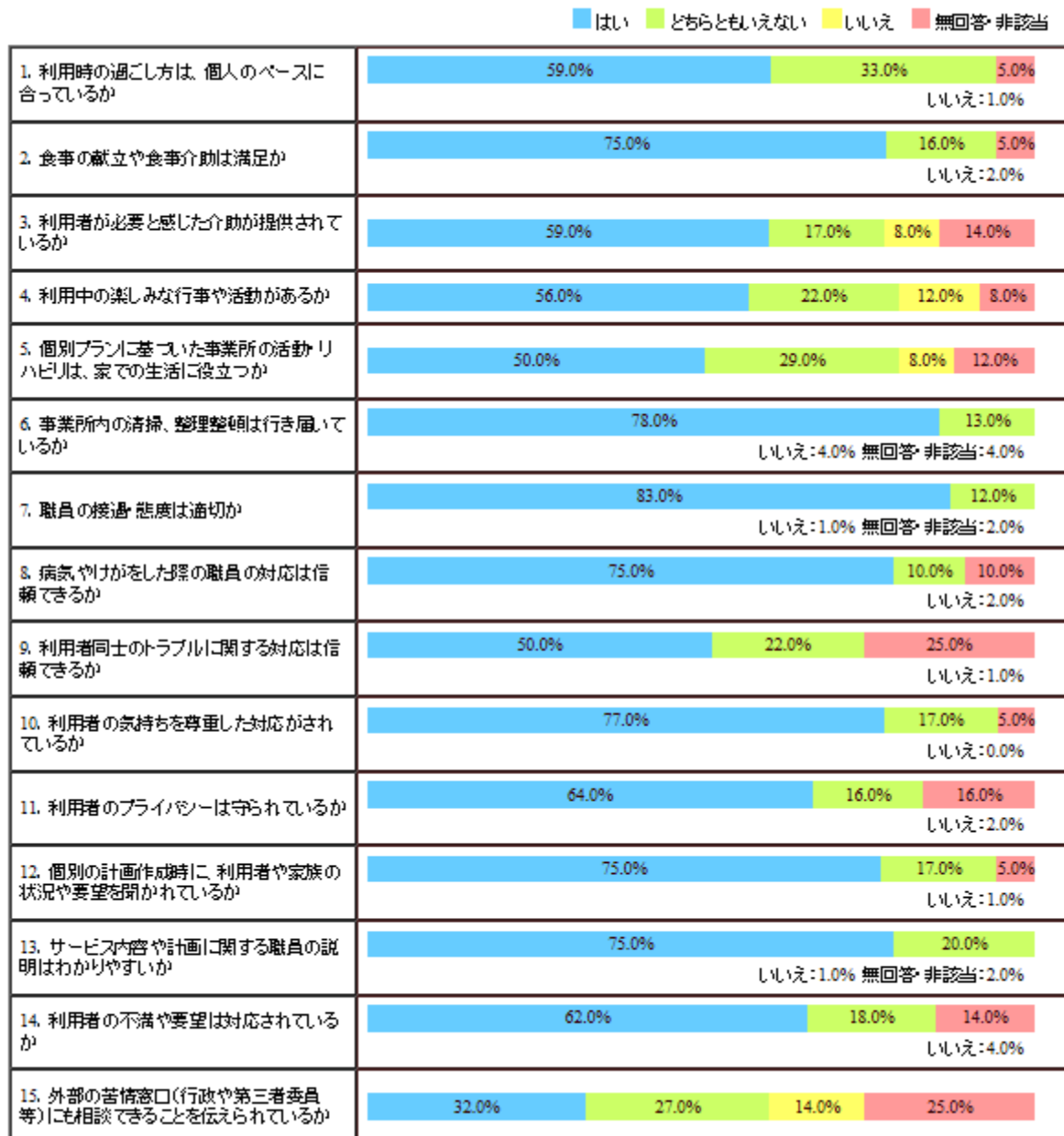
今年度5月よりパソコンを利用しての記録を開始した。利用者の1日の様子を業務日誌に記録するとともに、その内容を個人記録に落とし込み、日別・個別それぞれに様子や状態を確認できるようにしている。事業所内のパソコンはLAN回線につながれており、随時記録・確認することができる。これまでの手書きでの記録よりも業務時間が短縮され、多職種間での情報共有も図りやすくなっている。

【少人数での外出を楽しむ「誕生日外出」に取り組んでいる】

外出することが少なくなってきた利用者に、身体への負担を少なく外にでかける機会を持つことで、楽しい時間やいつもと違った空間の中で、生活の幅を広げるような外出行事に取り組んでいる。昨年からは紅葉狩りなどの外出を始めており、今年度は生まれ月の利用者を対象として、「誕生日外出」の取り組みを毎月実施している。地域の喫茶店やファミリーレストランに職員と出かけ、お茶や会話を楽しんでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	74人
利用者総数	145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	社会福祉法人奉優会
事業所名	デイホーム宮前ふれあいの家
所在地	杉並区宮前5丁目17番15号
連絡先	03-3335-8161

○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)満足度向上
- 2)介護者の負担軽減
- 3)経営基盤の安定
- 4)地域連携強化
- 5)労働環境の安定

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【多機能型デイサービスとして、多様な利用者ニーズに対応している】

当事業所には3つのフロアがあり、それぞれがコンセプトを持ち、運営している。1階一般フロアでは利用者の自立支援を目指し、自ら選択してもらうプログラム内容を導入し、作業療法士による機能訓練を実施している。2階一般型フロアでは家族（介護者）の負担軽減を視野に入れ、夕食延長サービスを実施している。2階の認知症対応型フロアでは言語聴覚士による口腔体操や嚥下機能回復に努めている。デイサービス事業のみの事業所であるが、介護度の軽度から重度まで、認知症の方まで、あらゆる利用者の状況に応じたサービスを提供している。

【ボランティアや外部講師などを導入し、利用者が楽しめるイベントが豊富で、利用者の笑顔を引き出している】

事業所全体でのイベントが豊富にある。たとえば、10月は27日営業日のうち20日間、何かしらのイベントを開催している。たとえば、音楽療法、演劇、ダンスショー、ヘアカット、外出活動、出前弁当、外食、運動会、そば打ち体験、クラシック楽器演奏会などである。職員による日本舞踊演舞、職員が仮装衣装を作った仮装大会では、利用者も職員も仮装をして大笑いし、楽しんでいる。地域の相撲部屋に依頼し、力士による餅つき大会も毎年恒例で、利用者本人・家族・職員にとって楽しい行事となっている。

【出前、調理プログラム、行事食、外食プログラムなど食事を楽しめるよう工夫し、食事の満足度が高い】

出前（懐石料理のお弁当）、調理プログラム、行事食、外食プログラムなどを実施し、食事の楽しみを工夫している。お誕生日にはケーキを提供している。ヨーロッパフェアとして、本格的なイタリア料理、スペイン料理を提供している。エビフライや鶏肉のトマト煮などのランチバイキングもあり、利用者は好きなものを選んで食べている。近所の寿司屋や蕎麦屋に出かけたりもしている。利用者調査でも、食事に関して回答者の88.5%が満足との返答で、高い満足を得ている。

○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を期待したい。】

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」と返答した方々は回答者の56.4%、「どちらともいえない」34.6%であった。「機能訓練が気に入っている」「教えてもらった体操などを家でもやり、助かっている」などの利用者本人の満足の声が寄せられた。その一方、「腰かけていることが多い」などの声も寄せられた。生活リハビリに向けたより一層の取り組みを期待したい。

【事業所全体での情報共有に向けたより一層の取り組みが望まれる】

3つのフロアに分かれており、月1回、フロア別のミーティングを行っており、全職員が集まってのミーティングは年1回のみである。そのため、3つのフロアが有機的な連携を持ち、相乗効果を生み出していくためには、まずは全職員での情報共有が課題となっている。さらに事業所全体で、同じ方向性を持ち、さらにチームワーク力を向上していくためにも、事業所全体での情報共有に向けたより一層の取り組みが望まれる。

【職員のスキル向上に向けてへのより一層の取り組みが望まれる】

今年度、内部研修に関して、感染予防対策のみとなっている。通所事業部主催の研修が充実しており、必要なテーマに職員を派遣したり、同一法人同一エリア内他事業所と交換研修を行なうなど、職員のスキル向上に取り組んでいるが、今後、より一層職員のスキル向上へ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

【家族介護者教室を定期的に開催し、地域に事業所の専門性を還元している】

家族介護者教室を定期的に開催し、地域の福祉拠点としての役割を担っている。杉並区消費者センター職員による「悪質商法から身を守る」では“オレオレ詐欺”や“点検商法”など、身の回りで起こりうるケースをテーマとし、参加者は真剣そのものに集中して話を聴いていた。また、委託業者の管理栄養士による「高齢者の食べやすい食事について」は日々の食事作りで役立つ内容で、参加者はメモを取り、熱心に聴いていた。

【インターネット上で活動を情報発信しており、広報活動に積極的に取り組んでいる】

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おり、広報活動に積極的に取り組んでいる。毎月50回ほどの更新を行っており、毎日、新しい情報を提供している。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。法人全体で毎月、アクセス回数を一覧表にしており、94事業所内で10位～20位になっている。

【障害者雇用に積極的に取り組んでいる】

障害者雇用対応プログラムにより現在障害者3名を採用し、継続して勤務している。毎日、家族との日誌の交換を行ない、本人の職場での様子や家庭での様子を把握し、不安要素を取り除き、本人が生き活きと働ける職場環境づくりに取り組んでいる。また、非常勤職員の中には80歳代の介護職員もいて、利用者の話に傾聴している。また、やりがいを持って働く姿は他職員へ元気を与えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	78人
利用者総数	138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	88.0%	7.0%	いはい: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	89.0%	6.0%	いはい:1.0% 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	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	56.0%	34.0%	7.0% 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	85.0%	11.0%	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	91.0%	6.0%	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	80.0%	7.0%	11.0% 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	55.0%	10.0%	32.0% いはい:2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	10.0%	いはい:1.0% 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	79.0%	11.0%	7.0% いはい: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	74.0%	15.0%	7.0% 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	69.0%	16.0%	12.0% いはい:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	11.0%	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	41.0%	19.0%	6.0% 33.0%

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	デイホーム高円寺北ふれあいの家
所在地	杉並区高円寺北3丁目20番8号
連絡先	03-3330-4903

○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) ご利用者の意思や気持ちを大切にしながらサービスを提供する
- 2) ご利用者が在宅生活を継続する為に私たちができる支援を常に考える
- 3) 地域に向けた福祉の拠点となるようなサービスの構築
- 4) 情報共有と相互研鑽
- 5) 業務の創意工夫、提案ができる

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者が主体的に自発的に活動できるよう工夫し、やりがいや充実感を感じてもらっている】

毎週金曜日に活動しているコーラスサークルは、当事業所のクリスマスや夏祭りの行事のみならず、定期的に他デイサービス事業所に出向き、日頃の成果を発表している。また、毎年、利用者2名が近隣小学校の授業に招かれ、かるたを通じて「昔と今の違い」について小学生に伝えている。書道のサークルでは、毎年、希望者を募り、「ふれあい書道展」に作品を送っている。「ふれあい散歩サークル」ではスタンプカードを使って、歩行訓練を行っており、距離にして軽く100キロ位歩いている方もおられる。

【夕食サービス、買い物支援、通院支援など、家族の介護負担の軽減を図り、いつまでも地域で暮していけるよう支援している】

家族の食事作りの負担を軽減するため、「夕食サービス」を行なっている。自宅訪問の際、「仕事から帰ってきた後に、（利用者本人の）食事を準備するのが大変」との言葉が聴かれた。それを受け、利用者本人には本人の食事形態に合わせた提供を可能とし、本人だけでなく、家族の夕食の提供も行なっている。また、通院支援、買い物支援など、利用者のニーズにあわせて柔軟な対応を行ない、いつまでも地域で暮していけるよう支援している。

【家族介護者教室の開催、地域高齢者へのさまざまなサービスの展開など、「地域貢献」に積極的に取り組んでいる】

地域の方々を対象とした家族介護者教室を年4回実施している。デイ利用者に限らず地域住民への配食サービスを実施し、安否確認や独居高齢者とのコミュニケーションの手段としても機能している。また、併設のゆうゆう館での体操・手話・健康相談会で当事業所の職員が講師を務めている。地域の生活支援ボランティアとして、地域の高齢者に対して電球交換、草取りなどの困りごとに対応している。社会福祉法人としての使命の一つである「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）

【食事の満足度向上に向けてより一層の取り組みを期待したい】

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」と回答した方々は回答者の66.7%、「どちらともいえない」27.1%、「いいえ」4.2%、「わからない（非該当）」2.1%であった。厨房が2階にあるため、約30名の方々に食事を提供する際、配膳に時間差が生じてしまう課題となっている。職員皆で検討し、食事の満足度向上に向けてより一層の取り組みを期待したい。

【衛生面での課題解決に向けて、ハード的整備が望まれる】

利用者数に対して手洗い場が少なく、特に冬季は感染防止のためのうがい・手洗いを利用者全員が行なうことが課題となっている。また、利用者の安全確保に配慮し、和式トイレを利用中止としているため、トイレの数も少ない。区の指定管理施設であり、当事業所単独で解決できる課題ではないため、少しでも快適に排泄や口腔ケアが行えるよう荷物の整備などに努めている。衛生面での課題解決に向けて、ハード的整備が望まれる。

【組織力向上に向け、チームワーク力向上へのより一層の取り組みを期待したい】

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か」に関して一般職員の自己評価が低く、職員間のコミュニケーションが課題となっていることがうかがわれた。組織力向上に向け、チームワーク力向上へのより一層の取り組みを期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【介護技術・知識の見える化を目的としたキャリア段位制度にも取り組んでいる】

今年度より、介護技術・知識の見える化を目的としたキャリア段位制度にも取り組んでいる。現在、1名の職員がアセッサの資格を持ち、今年度、2名の職員が段位取得を目指している。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。

【調理、歩行訓練など、楽しく身体を動かすことで、生活リハビリにつなげている。】

どら焼きなどをつくる調理プログラムを実施し、自分たちでつくって食べる楽しみも体験している。また、「運動不足で足腰が弱ってきたので歩かせてほしい」との家族の要望を受け、「スタンプカード」を作り、楽しく、歩行訓練を行なっている。スタンプカードで有名な高層タワーまでたどり着き、距離にして軽く100万キロ位は歩いた方もおられる。「スタンプカードを導入して私もやりたいわ」という方も続々と増え、利用者の向上心の高さに職員も驚くほどである。楽しく身体を動かすよう活動を工夫し、生活リハビリにつなげている。

【個別プログラムの充実化に取り組んでいる】

個別プログラムの充実化に取り組んでいる。午前中、利用者一人ひとりに希望を聴き取り、午後は利用者が好きな活動を選んでいく。12月は、カレンダー、臨床美術、書道、フラワーアレンジメント、羽根つきダーツなどのグループに分かれて活動している。プログラム会議で、利用者からの要望を活動に反映している。塗り絵が大好きな利用者は事業所に到着早々、自ら塗り絵を出して、細かくカラフルに丁寧に色を塗り、芸術的な作品を仕上げていく。

○利用者調査結果

有効回答者数	48人
利用者総数	62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%	8.0%	いいえ: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	66.0%	27.0%	いいえ: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	91.0%	8.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	81.0%	12.0%	6.0%	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、家での生活)に役立つか	70.0%	27.0%	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	93.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	6.0%	いいえ: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	89.0%	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	70.0%	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	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	83.0%	6.0%	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	83.0%	6.0%	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	91.0%	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	81.0%	8.0%	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	52.0%	18.0%	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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	ふれあいの家しもいぐさ正吉苑
所在地	杉並区下井草4丁目2番4号
連絡先	03-3390-8074

○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)利用者本位のサービス提供
- 2)サービスマナーの徹底
- 3)地域に密着し、信頼される施設（地域貢献）
- 4)人材育成
- 5)コンプライアンス（法令等の順守）の徹底

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【歩行から楽しさを実現する考えを大切にして、利用時間を有効に活動できるように支援することで、在宅生活の活動にも活かされています】

施設の特徴として周囲を歩行できる環境にあり、散歩コースとして利用者の状態に応じた歩行距離を設定し、達成感を感じながら歩行能力の維持・向上が図れるよう、環境を活かした取り組みが行われています。この他地域との交流や楽しみの実現のため、近隣の民俗資料館へ見学に行ったり、動物園に行くなどいずれも歩行を目的に外出支援を行っています。機能訓練や歩行に力を入れることで体力の維持・向上が図られ、その効果を実感できるよう散歩や外出支援などの楽しさを提供し、在宅においても自立した生活が継続できるよう支援しています。

【地域に開かれた音楽祭の開催や、地域のイベントへの参加、外出支援などを行うための地域情報の収集と社会資源の有効活用に努めています】

利用者の日常生活に潤いと幅を持たせ、地域への認知度の向上を目的として、地域の一般の方が参加できる音楽祭を主催しています。音楽祭は恒例行事として毎年行われ、併設の公立小学校の体育館を借り、音楽家や近隣の高等学校のサークル活動をしている生徒などが出演し、利用者や家族、小学生のほか、多くの近隣の方々の来訪を得ています。また、地域のお祭りや催し物への参加、近隣の民族資料館や動物園へ出掛けるなど、歩行訓練の視点を入れた計画的な外出支援を行うため、地域情報の収集と社会資源の有効活用に努めています。

【在宅の自立生活に関わる多様なニーズに応えるために、サービスの拡張や総合事業体制の確立を見据えた取り組みに着手しています】

利用者のニーズをいかに汲み取りそのニーズに対応していくかを考え、ニーズ調査から口腔ケアの取り組みを強化したり、理美容院に行きにくい方のために時間外での理美容の対応を行うなどしています。また一人暮らしの方や食事の準備が難しい方を対象に、自主事業として「持ち帰り弁当」を提供しています。この他在宅生活を踏まえた機能訓練の実施や生活行為向上プログラムの一環としての口腔ケアの取り組みをデイサービスにも拡大するなど、今後の総合事業体制を見据え、幅広いニーズに対し多様なサービスで応える取り組みに着手しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【いつまでも自分らしくの観点から、その人らしさを引き出すために必要な情報を蓄積し、活動の企画に反映していくことが期待されます】

活動のマンネリ化を防ぎ、利用者満足の向上を図るために、職員全体で活動案を持ち寄り、アクティビティ改善会議で活動の見直し、新メニューの開発を行っています。また利用者がその人らしく在宅で自立した生活を継続できるように、リハビリを積極的に行い歩行能力や身体機能を維持できるよう支援し、趣味活動においても個別の楽しみを発揮できるようなメニューを増やす試みも行われています。今後その人らしさを活かし主体的・自発的に活動に参加できるよう、個別の情報を蓄積する仕組みを作り、活動の企画等に反映していく事が期待されます。

【歩行中心の機能訓練や活動の成果が、利用者の心身・生活状態にどのような効果を与えているかを関係先に発信していくことが望まれます】

利用者の状態にあった機能訓練サービスが、機能訓練指導員のもとで実施されています。また、歩行訓練に着眼した外出活動が盛んに行われており、公園の散歩道や遊歩道の距離を計測して散歩コースを設定し実施しています。活動成果は、理学療法士が作成する「個別機能訓練計画内容についての説明書」に歩行距離数や3か月ごとの体力測定の数値として表され、総括コメントを添えて利用者や家族に報告されていますが、利用者の心身や自宅での生活状態の変化などを検証し、成果として利用者・家族、介護支援専門員など関係先に発信することが望まれます。

【利用者をトータルに支える事業部連携体制の促進に向けた取り組みが望まれます】

利用者の在宅生活を支えるために、包括的かつ継続的にサービス提供する体制づくりに関係者が共通認識を深めるよう積極的な取り組みが期待されます。特に施設系も含め各サービス事業部がそれぞれの特徴と強みを活かし、トータルに利用者の在宅生活を支えられるように連携体制をさらに強化していくことが必要と思われます。例えば、通所事業の機能訓練や口腔ケアのノウハウと、特養・短期の自立支援ケアのノウハウを活用して、どのように利用価値を高めていくかなど具体的な連携の在り方などを、在宅会議等で検討・研究していく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

【幅広いニーズに対し多様なサービスで応えられるようサービスの拡大に着手しています】

利用者のニーズをいかに汲み取りそのニーズに対応していくかを考え、ニーズ調査から口腔ケアの取り組みを強化したり、理美容院に行きにくい方のために時間外での理美容の対応を行うなどしています。また一人暮らしの方や食事の準備が難しい方を対象に、自主事業として「持ち帰り弁当」を提供しています。この他在宅生活を踏まえた機能訓練の実施や口腔ケアの取り組み、サービス提供時間枠の拡大など今後の総合事業体制を見据え、幅広いニーズに対し多様なサービスで応える取り組みに着手しています。

【散歩や外出支援などの楽しみを提供し在宅での自立生活の継続を支援しています】

施設の特徴として周囲を歩行できる環境にあり、散歩コースとして利用者の状態に応じた歩行距離を設定し、達成感を感じながら歩行能力の維持・向上が図れるよう、環境を活かした取り組みが行われています。この他地域との交流や楽しみの実現のため、近隣の民俗資料館へ見学に行ったり、動物園に行くなどいずれも歩行を目的に外出支援を行っています。機能訓練や歩行に力を入れることで体力の維持・向上が図られ、その効果を実感できるよう散歩や外出支援などの楽しみを提供し、在宅においても自立した生活が継続できるよう支援しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	31人
利用者総数	86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	93.0%	どちらともいえない:3.0%	いいえ:3.0%	無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	93.0%	6.0%	いいえ:0.0%	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	100.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	80.0%	16.0%	いいえ:3.0%	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、家での生活に役立つ)	77.0%	19.0%	いいえ:3.0%	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	93.0%	どちらともいえない:3.0%	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	93.0%	どちらともいえない:3.0%	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	87.0%	9.0%	どちらともいえない:3.0%	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	67.0%	16.0%	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	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%	6.0%	6.0%	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	93.0%	6.0%	いいえ: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	80.0%	19.0%	いいえ: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	77.0%	9.0%	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	38.0%	38.0%	19.0%	いいえ:3.0%

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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	ふれあいの家しみず正吉苑
所在地	杉並区清水3丁目22番4号
連絡先	03-3394-0455

○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) しみず憲章（ふれあえる家しみず正吉苑を目指している）
- 2) 利用者本位のサービス提供
- 3) サービスマナーの徹底
- 4) 地域に密着し、信頼される施設（地域貢献）
- 5) 人材育成

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員がしみず憲章の考えを大切にして、利用者が主体的・自発的に活動できるように支援することで、在宅生活の活動にも活かされています】

しみず憲章「ふれあえる家、しみず正吉苑」の考えを大切にし、利用者がその人らしく楽しく過ごし、また来たいと思えるようなデイサービスを目指しています。このため利用者の生活歴や把握した情報をアセスメントに蓄積し、支援に活かしています。例えばかつて畑をしていた方には野菜作りの指導をしていただいたり、片付けが得意な方には昼食後の片付けや湯呑を洗っていただくなどしており、デイサービスでの活動をきっかけに家でも家事をするようになるなど、利用者の気持ちに立ち、利用者が主体的・自立的に活動できるよう支援しています。

【在宅の自立生活に関わる多様なニーズに応えるために、サービスの拡張や総合事業体制の確立を見据えた取り組みに着手しています】

理学療法士の監修のもとでの機能訓練サービスや、歯科衛生士が関わる口腔衛生や口腔機能維持サービスの実施に向けて準備を進めており、専門職が自宅訪問や定期検診等を通して、より密に利用者個々に関わることにより個別ニーズを把握し、在宅生活維持支援の充実を図ろうとしています。また、一人暮らしの方や食事の準備が難しい方を対象に、自主事業として「持ち帰り弁当」を実施しているなど、今後の総合事業体制の確立を見据え、幅広いニーズに対応し在宅維持生活支援の取り組みの充実に向けて、計画的に提供サービスの拡張が図られています。

【利用者の生活機能の維持・向上を目指し、リハビリや口腔ケアが効果的なものになるよう積極的な取り組みを進めています】

在宅生活を踏まえた機能訓練プログラムを作成するために、生活相談員と理学療法士が自宅を訪問し、トイレや入浴動作など在宅で動作が困難な点を評価し、プログラムに反映するなど機能訓練が有効に行われるプロセスが機能しています。また非常勤の歯科衛生士を配属し利用者の嚥下機能を維持・向上させるための口腔ケアの取り組みも始まっています。いずれも加算要件を満たすことで確実な支援が確保され、家族やケアマネの納得や信頼を得ながら、利用者の家庭や地域での生活機能の維持・向上に向けた取り組みが進められています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【サービスのレベルアップを目的に、各マニュアルの改訂を全職員で取り組むことで、利用者対応のレベルと職員のスキル向上が期待されます】

業務の実情に沿った独自のマニュアルが職員の意見交換のもとで作成されており、必要に応じて随時変更・追記されています。提供サービスの質のさらなる向上を目指すためにも、しみず憲章の実現に向けたサービス提供のあり方や提供方法について意見交換し、独自マニュアルを全職員協働のもとで見直し作成するなど、しみず憲章に基づいたサービス提供を行うという認識の統一と業務理解の深耕を図り、納得度を高めることで職員の業務能力を高め、より高いレベルの利用者対応を行い、利用者が期待するサービス提供が行われることが期待されます。

【リハビリや口腔ケアの取り組みによる利用者の心身・生活状態への効果を検証し、関係先に発信していくことで信頼性の向上が期待されます】

理学療法士が常駐することで在宅生活を踏まえた機能訓練のプロセスが確実に行われる体制があります。また看護師による口腔体操に加え歯科衛生士による口腔ケアの取り組みも始まるなど、専門職を配置することで身体機能の活性化や活発な活動が推進され、利用者が自立的・主体的に在宅生活を継続できるよう支援しています。今後リハビリや口腔ケア、クラブ活動などの取り組みにより、利用者の心身の活性化がどのように図られ、生活状態が改善されているかを検証し、家族やケアマネなどに発信していく事でより信頼性を得ていく事が期待されます。

【利用者をトータルに支える事業部連携体制の促進に向けた取り組みが望まれます】

利用者の在宅生活を支えるために、包括的かつ継続的にサービス提供する体制づくりに関係者が共通認識を深めるよう積極的な取り組みが期待されます。特に施設系も含め各サービス事業部がそれぞれの特徴と強みを活かし、トータルに利用者の在宅生活を支えられるように連携体制をさらに強化していくことが必要と思われます。例えば、通所事業の機能訓練や口腔ケアのノウハウと、特養・短期の自立支援ケアのノウハウを活用して、どのように利用価値を高めていくかなど具体的な連携の在り方などを、在宅会議等で検討・研究していく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

【主体的・自発的に活動できるように支援することで在宅生活にも活かされています】

しみず憲章「ふれあえる家、しみず正吉苑」の考えを大切に、利用者がその人らしく楽しく過ごし、また来たいと思えるようなデイサービスを目指しています。このため利用者の生活歴や把握した情報をアセスメントに蓄積し、支援に活かしています。例えばかつて畑をしていた方には野菜作りの指導をしていただいたり、片付けが得意な方には昼食後の片付けや湯呑を洗っていただくなどしており、デイサービスでの活動をきっかけに家でも家事をするようになるなど、利用者の気持ちに立ち、利用者が主体的・自立的に活動できるよう支援しています。

【生活機能の維持・向上を目指しリハビリや口腔ケア等の積極的な取り組みを進めています】

在宅生活を踏まえた機能訓練プログラムを作成するために、生活相談員と理学療法士が自宅を訪問し、トイレや入浴動作など在宅で動作が困難な点を評価し、プログラムに反映するなど機能訓練が有効に行われるプロセスが機能しています。また非常勤の歯科衛生士を配属し利用者の嚥下機能を維持・向上させるための口腔ケアの取り組みも始まっています。いずれも加算要件を満たすことで確実な支援が確保され、家族やケアマネの納得や信頼を得ながら、利用者の家庭や地域での生活機能の維持・向上に向けた取り組みが進められています。

○利用者調査結果

有効回答者数	56人
利用者総数	113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: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	87.0%	10.0%	どちらともいえない:1.0% 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	96.0%		どちらともいえない:0.0% いはい:0.0% 無回答・非該当:3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	66.0%	16.0%	14.0% 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	76.0%	16.0%	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	89.0%	8.0%	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	96.0%		どちらともいえない:1.0% 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%	10.0%	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	71.0%	5.0%	21.0% 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	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	89.0%	7.0%	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	85.0%	5.0%	8.0% 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	85.0%	8.0%	5.0% いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%	8.0%	どちらともいえない:1.0% 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	42.0%	14.0%	7.0% 35.0%