

## 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	社会福祉法人安心会
事業所名	豊玉南しあわせの里デイサービスセンター
所在地	練馬区豊玉南2丁目26番6号
連絡先	03-5946-2323

## ○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
- 2)遵法
- 3)施設内事故の徹底防止
- 4)個別サービスの提供
- 5)働きやすい環境づくり

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【充実した楽しい時間と家庭的で暖かな居場所を提供する質の高い支援が実践されている】

事業所では居心地の良い楽しい時間を過ごしてもらう取り組みが行われている。清潔で心和む装飾やクッション等で落ち着いた空間を提供している。個別又は小グループで行う機能訓練は安全と個々の状況が十分配慮され、やる気を喚起している。一人で読書や創作、脳トレに挑戦したり、消極的な方には難易度別の作品作りに少しずつお誘いしている。また、季節のイベント創作や詩吟や書道等の趣味活動、カラオケで得意ののどを披露する等、好みで選べる多彩なプログラムを提供しており、通うことが楽しみになる工夫や質の高い取り組みを評価したい。

## 【希望者への機能訓練は計画的に提供され、活動中の生活リハビリと繋いで利用者の在宅の暮らしを支えている】

事業所では希望者には医師の意見書に基づき、握力や歩行速度等の体力測定で課題を把握し、機能評価を行って機能訓練計画書とプログラムを作成して計画的な訓練に取り組んでいる。少数のグループやマンツーマンで座位での全身ストレッチ、平行棒、筋トレマシン、バランスや歩行訓練、筋力強化等が行われ、それらは、トイレ誘導や食事、入浴、様々なレクリエーション等の活動場面に繋いで、更なる訓練効果を上げている。機能の改善、維持、利用者の自信や生きる意欲を喚起、在宅の暮らしの継続を支える事にも繋がる機能訓練の取り組みを高く評価したい。

## 【職員一人ひとりのアイディアや提案が現場で活かされている】

1日の業務終了後に毎日実施される夕礼では、職員一人ひとりがその日の業務を振り返り、様々な反省点や提案をあげ、職員全員で共有し、改善につなげている。また、レクリエーションは職員一人ひとりの個性や特技が活かされたものとなっており、職員アンケートにおいても、「職員の発想を多く取り入れている」「疑問に感じたことを言える環境がある」との声もあがっており、職員間のコミュニケーションが円滑であることがよく分かる。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【利用者の安全と負担を考慮した送迎の更なる取り組みに期待したい】

事業所では利用者の状況に応じた安全・快適な送迎に努めている。毎朝の車両点検と環境整備、発進前・走行中・降車時等の留意すべき事項の周知、事故や利用者の体調変化時の対応、添乗員の役割や連携等の指導も行われている。一方、送迎は狭い道、渋滞、利用者の体調や乗降場所の配慮等様々な悪条件をクリアしなければならず、高度な運転技術や判断を必要とする業務である。送迎車の小さなへこみや擦り傷を施設長は見逃せないと考えている。何らかの専門的な安全運転講習や適性検査の実施等で更なる送迎業務の安全対策に期待したい。

### 【地域との関係を強化し、ボランティアを今まで以上に活用していくことを期待したい】

当事業所では、様々なボランティアを受け入れており、また連絡会への参加や実習生の受け入れ等を通して地域との関係を築いてきている。業界全体で人手不足が続くなかで、今後はボランティアも単発のイベントや趣味活動だけでなく、食事の配膳や片付け等、利用者に関わる機会を多くもつことも求められ、またデイサービスとしても、ボランティアが日常のプログラムに積極的に関与していくことを検討している。そのために、今まで以上に地域や関係機関との連携を強化していくことを期待したい。

### 【癒しやリフレッシュ効果を更に高める安全・安楽で心地よい入浴提供のための環境改善に期待したい】

事業所では利用者の希望に対応した通所介護計画に沿い安全で安楽、心地よい入浴提供に取り組んでいる。また、浴室は清掃や消毒も丁寧に行い、ゆず湯やしょうぶ湯の習慣もとり入れている。事業所では壁の塗り替えや楽しい装飾等更なる環境整備や改善を検討中である。癒しやリフレッシュ効果を更に高める取り組みに注目したい。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【在宅生活の継続を考慮し、デイサービスへ通いやすい支援をしている】

デイサービスでは、在宅生活の継続を考慮し、様々な個別支援を実施している。具体的には、一人でも過ごせるように、様々な雑誌や新聞を用意したり、静養スペースを利用することもできるほか、将棋や麻雀、五目並べ等、少人数で楽しめるものも用意している。利用者自身も、自宅で使い慣れたクッションやシャンプー、好きな飲み物や本を持参している。また、「今週だけ金曜日にも利用したい」等の臨時利用、18時までの延長利用や夕食の提供も行っている。

### 【あらゆる場面で利用者一人ひとりの意向が実現されている】

利用者一人ひとりの意向の把握とその実現については、送迎から食事、入浴、レクリエーション等、あらゆる場面で実践されている。具体的には、医療機関への受診に合わせた遅い時間のお迎えや選択食のほか、週3回の利用で3回とも入浴したり、「もっとゆっくり入浴したい」という利用者に対しては、送迎時間を早くするか、利用曜日を変更するか検討している。定員40名のデイサービスにおける、このような個別対応は高く評価できる。

### 【年度施設方針の実現のため、全職員が研修を通して安全について学んでいる】

職員全員が受講する感染症対策研修では、ノロウイルス対策や汚物処理方法等、様々なテーマを扱っており、知識の習得に終わることなく、ケーススタディやグループワーク、全体ディスカッションを実施して理解を深めている。また、事故防止研修でも様々なテーマの研修を実施しており、事故防止の徹底を年度施設方針に掲げる当法人の意識の高さが伺える。事故が発生した場合には、トラブル報告書にその内容や経緯、再発防止策を記録のうえ、毎月内容別及び原因別に集計して分析している。

○利用者調査結果

有効回答者数	44人
利用者総数	100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%	11.0%	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	90.0%	9.0%	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	93.0%		どちらともいえない:4.0%	いいえ:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	75.0%	18.0%	6.0%	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	75.0%	15.0%	6.0%	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	88.0%	11.0%	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	93.0%		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	90.0%		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	68.0%	22.0%	9.0%	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	93.0%		どちらともいえない:4.0%	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%	11.0%	11.0%	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%	15.0%	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	88.0%		6.0%	どちらともいえない: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	56.0%	13.0%	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	社会福祉法人安心会
事業所名	練馬区立高野台デイサービスセンター
所在地	練馬区高野台5丁目24番1号
連絡先	03-5923-0831

## ○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) 施設内事故の徹底防止
- 2) 満足度を高める個別サービスの提供
- 3) 明るく元気な施設であること
- 4) お客様を絶対に不幸にさせないこと
- 5) サービスの優秀性を追求すること

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【様々なプログラムと行事及び利用者同士の会話も楽しめる賑やかなデイサービス】

日々のプログラムは、体操やクイズ等様々あり、全体で行ったり、グループでも行っている。年間行事としては、納涼祭、おやつバイキングなどがあり、初詣外出では甘酒とお汁粉、節分では甘納豆、忘年会ではおでん鍋が提供され、裏庭で取った梅で梅シロップや梅ジャムを作ったり、季節を感じながら楽しめるように配慮されている。定員の多いデイサービスならではの、賑やかな楽しいデイサービスで、職員や他の利用者との会話を楽しみに通う利用者もいて、会話が盛り上がり一緒にデイで夕食を食べてから帰る場合もある。

## 【定員が多いなかで、利用者一人ひとりに対する個別対応にも力を入れている】

当事業所は定員の多い大規模のデイサービスではあるが、利用者一人ひとりに対する個別対応と利用者の主体性も大切にしている。具体的には、様々な雑誌や新聞があり、テレビも他の利用者がいないところで観ることができ、喫煙所もあるため、一人でもゆっくり過ごせるように配慮している。曜日の振り替えや追加、臨時利用、延長利用が可能なことはもちろん、朝が遅い利用者に対しては13時過ぎにお迎えすることもある。食事毎回選択制で、送迎から食事、個別レク等あらゆる場面で利用者の意向や主体性を大切にしている。

## 【ハード・ソフトの両面で利用者の安全確保に力を入れて取り組んでいる】

年度施設方針の一つとして、事故防止を掲げており、職員一人ひとりが利用者の安全確保に関する様々な研修を受講できるように努めている。具体的には、ほとんどの職員が普通救命講習を受講し、新人研修でも感染症及び食中毒予防について学んでいる。法人内でも、常に他施設での事故事例を共有して学び、再発防止に努めている。また、AEDや災害時の備蓄品、災害時用非常携帯電話を設置しており、ハード・ソフトの両面で災害に備えている。

### ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

#### 【多くの職員の意見が反映され、かつ職員全員の意思統一ができる機会を増やすことを期待したい】

サービスの基本事項の確認や見直しを行うために、毎日朝礼やミーティングを実施し、非常勤職員も含めた職員会議も年数回開催しているが、職員アンケートでは、職員会議やレク会議等の話し合いの場をさらに充実させたいという声や、常勤職員同士の意思統一を望む声もあがっている。非常勤職員も含めたより多くの職員の意見が反映され、かつ職員全員が意思統一できるような機会を提供したり、積極的に意見を言わない職員も自分の意見を言えるような工夫や雰囲気作りを期待したい。

#### 【より多くの職員が研修に参加できるように、さらなる取り組みを期待したい】

業務の一定水準を確保できるように、新人職員は、法人全体で実施する新人研修を受講し、現任研修としても、苦情対応やサービス向上研修、認知症の事故予防、介護現場の記録等、様々な研修を受講できる環境にある。多くの職員が参加できるように、各職員には、日程を早めに伝えたり、職員から受講したいテーマを聞き取っているが、非常勤職員も含め、より多くの職員が参加できるように、さらなる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

#### 【利用者一人ひとりに合わせ、利用者の生活全般の向上を考えた支援を行っている】

サービス利用中には食事やレクリエーションの参加、過ごす場所など利用者が自分で選ぶことを大切にされた支援を行っている。利用者の希望や家族の都合による急な変更にも対応した送迎やナイト利用による夕食提供、独居などの生活背景も考慮しながら自宅生活を中心にサービス提供を行っている。日々の支援の中から気づいたことは家族やケアマネジャーなどに提案し、関係機関と連携しながら利用者の生活全般の向上を考えた支援を行っている。

#### 【利用者一人ひとりが自分の楽しめる時間と空間がもてるように配慮している】

日々のプログラムは、体操やクイズ等様々あり、全体で行ったり、グループでも行っている。また、習字や傾聴、オカリナ等のボランティアや実習生、保育園児も積極的に受け入れており、様々な人と交流できる機会を提供している。年間行事としては、納涼祭、おやつバイキング、初詣外出などがあるほか、裏庭で取った梅で梅シロップや梅ジャムを作っている。また、様々な雑誌や新聞があり、テレビも他の利用者がいないところで観ることができ、喫煙所もあるため、一人でもゆっくり過ごせるように配慮している。

#### 【利用者本人や家族の意向に真摯に向き合い、実現に向けて取り組んでいる】

利用者や家族の意向の把握については、利用開始前から利用開始後のあらゆる場面で確認し、その実現に向けて取り組んでいる。利用者と家族の意向が異なる場合には、本人の意向を尊重しながら、家族の意向も実現できるように調整している。また、毎年受審している第三者評価で実施する利用者アンケートでは、利用者及び家族から、多くの意見や意向が寄せられているが、全ての意見や意向に対して、一つ一つ回答し、それをまとめて利用者にはフィードバックしており、改善できるところは迅速に対応している。

○利用者調査結果

有効回答者数	71人
利用者総数	150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%	15.0%	いはい:1.0%	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%	14.0%	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	90.0%	7.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:2.0%
4. 利用中の楽しいな行事や活動があるか	70.0%	18.0%	7.0%	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	60.0%	32.0%	いはい:4.0%	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	83.0%	14.0%	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	91.0%	8.0%	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	88.0%	8.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当: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	73.0%	21.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0%	14.0%	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%	9.0%	いはい:4.0%	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	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	74.0%	15.0%	8.0%	いはい:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	12.0%	7.0%	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	52.0%	25.0%	9.0%	12.0%

## 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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名	富士見台デイサービスセンター
所在地	練馬区富士見台1丁目2番4号
連絡先	03-5241-6010

## ○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)人権尊重を基本としお客様の権利とプライバシーを守る。
- 2)地域で最も信頼され、喜ばれるサービスを提供する。
- 3)効率的でバランスのとれた経営を行う。
- 4)区民福祉の向上を図る。
- 5)介護サービス理念「ありのままのあなたを大切にします」に沿った介護を提供する。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【機能訓練では在宅での日常生活に役立ち、家族の負担の軽減につながるプログラムづくりを目指しています】**

機能訓練では在宅での日常生活に役立ち、家族の負担の軽減につながるプログラムづくりを目指していて、常勤の作業療法士が家庭の実態を踏まえて目標を設定し、訓練を実施しています。計画作成には作業療法士のほか看護師、機能訓練指導員（柔道整復師）、介護士や相談員も関わっています。また、体力測定方法の見直しとして、作業療法士が記録項目をより具体化しました。「手の運動」「バランス」「柔軟性・反応」の3つの要素を細分化し、「握力」「つま先とかかとを合せて立つ」「前後左右のステップ」などで評価できるシートを作成しました。

**【利用者の自発的な行動が、職員に協力するような事業所運営につながっています】**

「自己選択・自己決定・自己遂行」を基本とした活動プログラムに基づき、利用者の生活歴などを考慮することでその人らしい生き方を尊重し、受容した上での対応を行っていて、「人を生かす」「できることを引き出す」支援を行うことで自立へとつなげています。以前は職員に任せている意識が強く現われていましたが、利用者の中には率先して行動するようなリーダー的存在の人や自発的に見学者の案内を担当する人がいたり、自主・自立的な行動が各所で見られるようになりました。また、意見や要望などを活発に発言する人も増えてきています。

**【各委員会では発言しやすい雰囲気をつくり常勤・非常勤職員が意見を出し合い、形にしていくことで組織全体の活力を高めています】**

職員の気づきや工夫の交換は、各委員会を中心に行っています。委員会は常勤職員1名に数人の非常勤職員で構成され、言いやすい雰囲気づくりにより非常勤職員の潜在力を活かせる場になっています。こうした取り組みにより、各委員会は職員のやる気を活かす場となっている様子です。委員会では常勤職員と非常勤職員の関係が深まり、互いに意見を出し合って様々なアイデアを活かしています。具体的には「センサーライトを付けたトイレ」「東海道五十三次をテーマにした歩行を促すラリーゲーム」などが委員会から生まれ、法人の改善賞を受賞しています。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

**【事業所の活動の内容や利用者、職員の様子が伝わってくるようなホームページにする工夫を期待します】**

ホームページでは広報誌の「ふじみみ」（毎月発行）や月間プログラムなどを公開していて、活動内容が一通り掲載されていますが、事業所の生き生きとした様子が十分伝わっていないように感じます。理由として「ブログの更新頻度が月1回程度である」「行事以外の日々の写真が少ない」があるように思われ、行事では利用者よりも演奏者・実演者等の様子がよく出ているように感じます。更新頻度を高めることを検討中とのことなので、例えば、介護士が「載せたい現場の様子」として利用者の日々の様子を捉えて掲載していくなどの工夫が考えられます。

**【在宅での口腔ケアの充実を図る取り組みを検討してみてください】**

現在、食事の前の口腔体操・早口言葉、食後の歯磨きなどのケアを実施していて、さらに正しい姿勢で食事ができるように環境を整え、誤嚥防止などに努めています。機能訓練では在宅での日常生活に役立つ生活リハビリを実施していますが、口腔ケアでは在宅での対応までは関わっていません。1日2回は在宅で食事をするため、家族を支援することで、これまで以上に口腔ケアの効果が発揮されるものと思われれます。家族を支援するためのケアの方法を検討してはどうでしょうか。

**【地域ニーズに対する把握と対応がまだ十分には明確になっていない様子です】**

地域に開かれた施設を目指して幼稚園、小中学校などの生徒を招待したり、介護体験学習を通して利用者との触れ合いの場を提供して、相互理解の深化を図っています。または地域住民によるボランティア、専門学校からの実習生を積極的に受け入れています。しかし、地域ケア会議などでの関わりでは、地域ニーズの収集から取り上げた課題をどのように受け止め、どのような連携をとって対応をしていくのかがまだ明瞭になっていない様子です。独居高齢者や老々介護世帯のニーズ把握などを行い、地域課題として取り組むことが望まれます。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

**【利用者参加のサービスに取り組んでいます】**

高齢者の特性や生活歴、個別性などに留意した上で、様々な活動を盛り込んだプログラムを提供しています。事業所として生活に役立つ機能訓練のほか、利用者の生活歴や習慣に基づき利用者自身でできることを支援する活動を推し進めています。こうした活動・取り組みにより、利用者からは社会的・日常的な役割を果たすことへの積極的な意見や提案が聞かれるようになり、利用者と職員が相互に作用することでこれまで以上の活動や取り組みにつながっています。「自立支援」を基本とした適切な介護により、個人の内在する力を大切にしたい支援となっています。

**【理念である「ありのままのあなた」を支援するための取り組みを大切にしています】**

法人である事業団では、「ありのままのあなたを大切にします」を介護サービスの理念としています。当センターでは、この理念をどのように実現するかに腐心していて、「一日の過ごし方は、利用者ご自身が決めます」「個別ケアでは、利用者が実現したいことを目指してケアの計画・実践を行います」といったことが独自のパンフレットに記載されています。利用者調査の結果でも、「一日の過ごし方」「気持ちの尊重」などの項目で高評価となっていて、職員の自己評価でも個別ケアの実践などに自信を持って取り組んでいる様子がうかがえます。

**【ヒヤリハットは出勤時に必ず確認する決まりにして要因や対応策の共有化に努めています】**

事故やケガを未然に防止するための取り組みとしてヒヤリハット報告を利用しています。ヒヤリハット報告は検討の対象である事項のレベル分けを行い、一定レベル以上のヒヤリハットは本部に報告しています。職員は出勤後に必ず業務日誌とヒヤリハット報告を確認する決まりとなっていて、要因や対応策の共有化を図っています。ヒヤリハットは、①お客様の要因、②環境の要因、③職員の要因の3つの視点から要因を分析するような書き方をするように指導していて、即対応策を考えるのと同時に、要因を明らかにすることも大切にしています。

○利用者調査結果

有効回答者数	62人
利用者総数	103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%	8.0%	いはい:1.0% 無回答・非該当:4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	77.0%	14.0%	いはい:3.0% 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	90.0%		どちらともいえない:3.0% いはい:3.0% 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	80.0%	16.0%	いはい:1.0% 無回答・非該当: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	75.0%	14.0%	いはい: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	88.0%	9.0%	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	75.0%	9.0%	11.0% 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	90.0%	6.0%	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	79.0%	11.0%	9.0% 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%	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	95.0%		どちらともいえない:1.0% いはい:0.0% 無回答・非該当:3.0%
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%	12.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当: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	80.0%	11.0%	6.0% いはい:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	6.0%	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	54.0%	25.0%	17.0% 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	社会福祉法人東京福祉会
事業所名	練馬高松園デイサービスセンター
所在地	練馬区高松2丁目9番3号
連絡先	03-3926-3026

## ○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. 施設経営方針「利用者の笑顔、家族の笑顔、職員の笑顔、地域の信頼」を第一に考えている。
2. チーム目標「利用者の笑顔と信頼のため、やれることは全てやる」を方針に対応している。
3. 利用者の意欲の向上と維持のため、生活面の能力維持を大切にしている。
4. 医療行為が必要な重度の方でも受け入れている。
5. 良質なサービスを提供し、それを広く地域に理解していただくように努めている。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【認知症ケアの充実にに向けた業務水準向上への積極的な努力】

認知症状のある利用者の増加に対応するため、認知症ケアに関する研修や「認知症ケア専門士」の資格取得のための講習に費用負担等の支援をして職員を積極的に参加させている。また、認知症ケアの技法であるユマニチュード的技法を取り入れた支援の実践にも取り組み、落ち着いた雰囲気作りができるなどの成果が表れている。さらに、認知症ケア委員会を新たに立ち上げて、研修結果の共有などよりよい支援への検討も進めている。

## 【利用開始前の自宅訪問による利用者の状況把握と利用後の不安軽減等の努力】

利用申し込み後に、事前アセスメントとして生活指導員が自宅を訪問し、ケアマネからの事前情報をもとに利用者と家族から生活の様子や困っていること、介助や医療的ケアの必要性などを詳細に確認している。また、利用者や家族の希望と意向を確認してフェイスシートに記載し、通所介護計画の作成に活用するとともに、センター利用開始後の不安軽減や安定した利用につなげている。さらに、初回利用時には、生活相談員、看護師、介護職で今後のケアについてのカンファレンスを実施し、通所介護計画に反映させている。

## 【様々な食事の工夫と楽しい食事の提供】

利用者の食事の嗜好や食事の形態は利用開始前の面接等で把握して、一人ひとりに合った食事の提供に活用されている。アレルギー、禁忌食に対する代替食の提供や減塩、糖尿、貧血、腎臓等の療養食、嚥下機能の低下した利用者などの食事提供に幅広く対応している。食事の時間も利用者の状況に合わせた提供も工夫されている。また、年間行事予定に合わせた行事食を毎月実施し、さらに、月1回2種類から選ぶ選択食も実施され、楽しく食べる工夫がおこなわれていて利用者から喜ばれている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【ホームページ（HP）による特色ある取り組みの積極的な情報発信を】

センターの情報は、パンフレット、広報誌「まつぼっくり」、HP等で提供している。パンフレットは、利用者の日常活動の様子をわかりやすく紹介している。HPでは、施設の基本理念、練馬高松園23カ条等が紹介されているが、センターが努力している医療的ケアの必要なケース、徘徊行動や認知症状のあるケース、他の事業所で適応の難しいケースの受け入れなどセンターの特色ある取り組みの紹介がなされていない。困難な事例を受け入れ良質なサービスを提供する当センターの特色を積極的に発信し、地域の理解を促進するためにも一層の努力を期待する

### 【苦情等を外部の相談窓口などに相談できることについての周知に一層の努力を】

利用者、家族等の苦情への対応は、併設の特養と共通の「練馬高松園苦情解決要綱」により対応し、当事者間の解決と顕在化した問題を一般化してサービスの向上を図ることを目指している。そのほか、独自の「相談・苦情対応マニュアル」により適切な対応に努めている。要綱の内容や第三者委員への相談、外部の相談窓口を利用できることなどについて、利用開始時の説明と契約の際に分かりやすく説明している。しかし、今回の利用者、家族への調査では外部の相談窓口に相談できることについての認識は、利用者20%、家族54.1%で低かった。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【送迎までの待ち時間の過ごし方を工夫している】

各利用者の帰宅時間をボードに書き出している。利用者一人ひとりが自分で帰宅時間が把握できるようにしたことが安心感につながり、第一便が発車するとそわそわしていた利用者も自分の帰宅時間が分かると自分で準備して落ち着いて待てるように変化した。また、カラオケ、塗り絵、昭和の歌謡番組放送、映像鑑賞、歩行訓練など、個別でできる活動を提供して楽しみながら待ち時間を過ごす工夫に取り組んでいる。

### 【家族との緊密な連携による支援の充実に努力している】

通所介護計画は、利用者の状況を把握し、家族の意向を尊重して作成し、計画の内容は丁寧に説明して同意を得ている。日常の支援では、利用者の生活習慣等に配慮した支援に取り組むとともに、送迎時の連絡や連絡帳により利用者の様子を細やかに伝えあっている。家族からの情報は介護業務日誌に記録して職員間で情報共有し、家族との緊密な連携による支援に努力している。また、利用者の体調に変化があったときには、早期発見、早期連絡の方針をもとに看護師が確認して家族と連絡して対応している。

### 【地域の社会資源を利用した利用者の生活の幅を広げる支援に積極的に取り組んでいる】

個別プログラムの充実と安全で楽しめる活動に取り組み、季節に合わせた工作プログラムを用意し、利用者が作品を持ち帰り喜ばれ、また励みとなっている。外出活動は、利用者の意向をもとに近くの公園、スーパー、コンビニの利用、水族館、イチゴ狩り、もみじ狩りなど遠方への外出等も実施し、地域の社会資源を利用した活動は利用者から好評である。また、ボランティアを積極的に受け入れ、華道、押し花、書道、エステ、体操、ハーモニカ、コーラスや民謡、三味線、人形劇、日本舞踊など多様な活動は、利用者の大きな楽しみと交流の機会となっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	59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%	13.0%	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	86.0%	10.0%	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	83.0%	5.0%	8.0%	いはい:3.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	67.0%	20.0%	10.0%	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、家での生活)に役立つか	59.0%	15.0%	6.0%	18.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%	10.0%	5.0%	いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	11.0%	5.0%	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	71.0%	5.0%	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	49.0%	11.0%	38.0%	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	69.0%	18.0%	10.0%	いはい:1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	66.0%	15.0%	16.0%	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	55.0%	15.0%	15.0%	13.0%
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	55.0%	20.0%	6.0%	16.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	59.0%	15.0%	6.0%	18.0%
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%	13.0%	22.0%	22.0%

## 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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名	練馬区立練馬デイサービスセンター
所在地	練馬区練馬2丁目24番3号
連絡先	03-5984-1701

## ○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)人権尊重
- 2)地域で最も信頼されるサービスの提供
- 3)喜ばれるサービスの提供
- 4)効率的でバランスのとれた経営
- 5)コンプライアンス

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【職員全員で必要な情報を共有し、利用者の自立支援の実現を目指しています】

職員は利用者の自立支援を念頭にサービスに携わっていて、業務日誌に利用者の状態と自立支援の計画を記載し、これを全職員が共有しています。また、生活面では「この利用者はどこまで自分でできるのか？どこが難しいのか？」をアセスメントし、こうした情報を基に自立支援計画の見直しや機能訓練計画の立案につなげていて、胃ろう・洗身の介助を受けている利用者が、適切な支援により自宅で入浴ができるまでになりました。さらに、利用者が心地よく安全に過ごせるよう、表示の工夫、家具の配置の工夫などのさまざまな環境づくりに力を入れています。

## 【非常勤を含めた全職員がいずれかの委員会に所属し、気づいたことはすぐに皆で意見を言い合える風土が根付いています】

職員の日頃の気づきや工夫は、朝夕のミーティングや委員会などの場で発表・交換しています。非常勤を含めた全職員が3つの委員会のいずれかに所属し、気づいたことはすぐに皆で意見を交し合うようになっています。こうした組織風土があることは、職員アンケートの自由記述からも推測できます。職員のコミュニケーション向上のため、職場の仲間のよいところ探しなども行っていて、気さくに意見交換をできる組織風土をいっそう強めています。改善提案が活発に行われている点は、こうしたことを裏付けていると思われます。

## 【「効果・効能」を考慮して活動プログラムを企画するとともに、「利用者の自立につながる」ことを考えた環境づくりをしています】

当事業所では活動プログラムや行事の全てにおいて「効果・効能」を考慮してプログラムを企画しています。利用者に単に楽しんでもらうだけでなく、自立した生活を送るための能力の維持・向上を図るための意味合いも、各活動・行事に持たせようという狙いがあります。こうした考え方は施設内の環境整備にも通じていて、施設内は「利用者の自立につながる」ことを考えた備品の配置にしています。例えば、利用者の動線を考慮して持参の鞆を置く棚やタオル棚を設置したり、その棚が「鞆置き」だとわかるような大きな文字の貼り紙をするなど工夫しています。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【利用者が帰宅までの待ち時間に行えるアクティビティーの充実を図るような工夫が望まれます】

施設内の廊下などに掲示されているさまざまなレクリエーションや趣味活動などは、多様なバリエーションと工夫に富んでいます。帰りの待ち時間を過ごす間、特に男性の利用者の手持ちぶたさの様子がうかがえました。一日のスケジュールを終えて帰宅するまでの待ち時間は疲れも出る時間帯です。新しいプログラムの導入は難しいのかもしれませんが、麻雀、囲碁、将棋などの趣味活動以外にも、利用者を「楽しかった」と笑顔にする活動などがあると思われ、いま一度、関係機関と連携を組んで考察することも必要ではないかと思われます。

### 【機能訓練に関わる情報を効果的にアピールする発信の工夫を検討してみてください】

機能訓練での取り組みでは「日常生活への役立ち」「家族の介護負担の軽減」を目指しています。常勤の作業療法士が利用者宅を訪問して、現場に適した訓練計画を策定していて、ある利用者では、全身運動プログラムと特定部位強化を組み合わせることで指導したところ、散歩ができるようになりました。また、複数の筋トレマシン、エルゴメーターがあり、充実した設備となっています。しかし、利用者調査では、残念ながら活動の評価はあまり高くありません。利用者や家族、関係機関と的確にコミュニケーションし、特徴をアピールする工夫を考慮してみてください。

### 【中重度の利用者受け入れにこれまで以上の積極的な取り組みを期待します】

ここでは中重度加算対象の要介護度3-5の利用者は2割強であり、決して多くを占めている状況ではありませんが、こうした割合が徐々に変化してきています。地域包括支援センターや居宅介護支援事業所への利用者紹介に働きかけたりして、中重度者の受け入れの割合が高まっています。職員全員が救急救命の有資格者であり、看護師による医療面の現場教育も熱心であることから、医療面の強みを活かし、健康管理の特徴を地域や関係機関に周知していくことで、安心して利用者を任せられる当事業所の評価がこれまで以上に高まるのではないのでしょうか。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【衛生管理、健康管理に留意し、利用者の状態の安定を図っています】

日々のバイタルチェックや毎月の身長、体重の増減結果をグラフにして、その変動の様子を把握しやすいようにして、データを毎月、利用者の家族や担当の介護支援専門員、主治医などに結果報告をすることで、医療関係の連携を強めています。このような努力を重ねる中、体調不良の利用者の心不全の兆候をいち早く見抜き、主治医に緊急に連絡して一命を助けることができました。休養コーナーとして各所にソファやラウンジを配置し、また静養室にはベッドを用意して、休憩・休養、体調管理に役立てています。

### 【地域連携、地域交流を積極的に推進しています】

併設の在宅介護支援センターからの情報、異世代交流の実施機関、町会などから地域情報を収集し、必要に応じて活用して、高齢者相談センター支所主催の「よりあい広場事業」（寄席、手工芸などの講座）や体操教室なども紹介しています。さらに地域の保育園、幼稚園、小中学校との交流も実施しています。小学生は総合学習の関係で来訪があり、事業所からはベルマークを届けました。中学生は職業体験、ボランティア体験で訪れていて、3ヶ所の保育園児との交流もあります。地域住民によるボランティア活動や実習生も積極的に受け入れています。

### 【整った法人の教育体系に加え、非常勤職員の教育のための体制を事業所内で整えています】

法人の教育体系では「入職1～2年未満」のステップ1から「管理職」のステップ5まで、学ぶべき内容やその手段等を規定した研修を整備しています。法人で非常勤職員向けの教育体系も整えていて、各事業所で指定4分野の講師を養成しています。当事業所には4分野全ての講師が揃っており、非常勤職員教育の体制が充実していて、さらに臨時で保育室を用意して非常勤職員全員が研修に参加できるようにしています。また、外部研修参加者による伝達研修を全体会議の時間に実施したり、中重度者対応のため全職員が救命救急資格を取得するなどしています。

○利用者調査結果

有効回答者数	53人
利用者総数	79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	88.0%	5.0%	どちらともいえない: 3.0%	いいえ: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%	7.0%	いいえ: 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	92.0%	5.0%	どちらともいえない: 1.0%	いいえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	67.0%	26.0%	いいえ: 1.0%	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	66.0%	30.0%	いいえ: 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	98.0%		どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	73.0%	5.0%	16.0%	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	88.0%	7.0%	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	58.0%	11.0%	30.0%	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: 1.0%	いいえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0%	7.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	81.0%	5.0%	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	79.0%	13.0%	7.0%	いいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	18.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	64.0%	7.0%	26.0%	いいえ: 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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名	田柄デイサービスセンター
所在地	練馬区田柄4丁目12番10号
連絡先	03-3825-1551

## ○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) 「人権尊重」経営理念
- 2) 「ありのままのあなたを大切にします」介護サービス理念
- 3) 「地域で最も信頼され、喜ばれるサービスの提供」経営理念
- 4) 法令遵守による適正なサービスの提供
- 5) ひやりはっとや苦情は即日解決と改善につなげる

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【利用者個々の目標を設定して機能訓練サービス提供することにより、自立生活に向けた支援を積極的に行っています】**

利用者の身体状態に応じ、居宅介護支援計画および通所介護計画に沿って、利用者個々に機能訓練計画を作成し、計画的に実施しています。利用者が楽しんで自主的に体操ができるように各種機材を揃えるとともに、各種の体操プログラムを用意して、その目的（効果や効能、「この体操は何に良いのか」）を説明してから体操を行うことで利用者の体操参加の意欲の向上につなげています。さらに、サービス利用時には事業所内の環境や配備する物品などの整備にも努め、利用者の自らの意思で自由に過ごせるよう自立支援の環境づくりに尽力しています。

**【効果的な情報発信のための方法や媒体に工夫しています】**

インターネットによる情報発信の重要性を認識して情報の鮮度に留意しています。活動の様子を伝える文章や写真などは月1回程度、ブログ（インターネット上での日記的な内容の掲載）も適宜更新しています。機関誌「えくぼ」は評価のアンケートをとって、形式を変更（両面から片面の印刷物に）するなどの内容の見直しを行いました。これにより利用者の自宅で掲示しやすくなるなど、活用の機会が増えています。また、事業所の一日の流れをわかりやすく示すため日めくり型の写真集を作成し、見学者やケアマネジャーの参考ツールとしました。

**【利用者の意見や要望、意向をサービス全般で把握し、結果を有効に活用しています】**

利用者意向の把握にはアンケートを効果的に活用しています。食事では、日常的な食事アンケート（担当者は委託先業者）以外に、毎月の給食会議や法人で実施する毎年のサービス全般の意向調査でも利用者の意見や要望を把握して、献立に反映しています。今年度は「揚げたての天婦羅を食べたい」という要望に応えたり、「柔らかい肉を食べたい」という要望には「やわらか食」で応えました。また、機関誌「えくぼ」については誌面の構成に合わせた質問を設定してアンケートを実施していて、活動について幅広く利用者の評価結果を活用しています。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【中度～重度の要介護利用者の自立支援に向けた取り組みをさらに充実することを期待します】

要介護3～要介護5の要介護利用者に対する「個別ケア」の充実が、公的介護保険制度上でも定められており、事業所においては中度～重度の要介護利用者のフットケアの充実化に向けた取り組みが実施されています。一方で利用者の自立支援も介護保険制度上での重要な目的になっており、事業所においては軽度の要介護利用者の自立支援に向けた様々な取り組みが実施されて成果を上げているので、これを如何に中度～重度の要介護利用者にも展開できるかが課題であり、今後の取り組みと展開が期待されるところです。

### 【各種のシートを再整理し有効性や重複性などを評価するなどして、職員負荷の軽減について検討してみてください】

職員評価結果では「業務量の負荷」に関する意見が多く出ている一方で、「利用者との接点の改善」などの意見も多く出ています。前者については「仕事や業務の複雑化」「手順や活動マニュアルの見直し」などが挙げられ、後者では「接する時間の減少」などが挙げられているように、現場ではこれまで以上に利用者との接点を改善し、サービス向上を図りたいと考えています。「業務量」を計る指標には作業時間や書類・シートの枚数などが考えられ、入浴用チェックシートを簡易版に切り替えたように、書類関係の統廃合や取捨選択を検討してみても良いでしょう。

### 【改善提案を大切にす風土をますます熟成させ、無駄な手順を見つけるなど、業務の効率化を皆で考えながら取り組んでいくことを期待します】

時間外労働の削減や有給休暇の取得には力を入れて取り組んでおり、日中に事務処理のための時間を確保できるようにしたり、所長も早めの退社を呼びかけています。しかし、職員からは業務負荷の軽減を求める声が散見されますし、経営層もワークライフバランスに今後も取り組んでいくことの必要性は認識しています。即時的な解決につながる打開策はないかも知れませんが、改善提案を大切にす風土をますます熟成させ、無駄な手順を見つけるなど、業務の効率化を皆で考えながら取り組んでいくことを期待します。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【「認知症のための調査シート」を導入して介護計画とサービスを提供しています】

「認知症の方のための調査シート」を積極的に導入して、介護サービスがより充実かつ適切に提供できるように取り組んでいます。この「調査シート」の導入は職員全員の意識の共通化に役立ち、職員個々が関わる時間だけの断片的なものではなく、利用者の生活のペースや、どのような時に落ち着かなくなるかなどのパターンが見えて来るようになっていきます。この「調査シート」を取り入れ徹底的に利用者本位でのサービス提供に努めていることで、利用者のこれまでの暮らしの流れを大切にす適切なサービス提供につながっています。

### 【専門性を活かした地域への貢献や、地域との交流に熱心に取り組んでいます】

地域への貢献や地域との交流に熱心に取り組んでいます。例えば家族介護者教室を年4回開催したり、認知サポーター養成講座や区独自基準の通所型サービスも実施するなど、その専門性の地域への還元にも積極的に取り組んでいます。介護実習の学生や中学生の職場体験、ボランティア等を積極的に受け入れ、介護人材の育成や業界への理解を高めています。また、地域の町会とは総会に参加して事業説明や情報提供を行ったり、防災協定を結ぶなどしています。近隣の幼稚園とは園児の訪問交流を行い、小・中学校の行事への招待を受けるなどの関係があります。

### 【職員の気づきや工夫、アイデア等を大切に扱い、育て、活用しています】

職員の気づきや工夫、アイデア等を大切に扱い活用しています。職員の日頃の気づきや工夫は、各自がメモを取り日誌に書き残して全職員で共有するとともに、毎朝のミーティングでホワイトボードに書き出し、気づきを現場で活かせるよう伝えていきます。今年度からサービス提供会議の前半は非常勤職員も参加するようにし、非常勤職員の気づきやアイデアもますます大切にしています。これらに関連して、職員からの改善提案も活発になされており、会議の時に発表し合っています。毎月のスタッフ会議では「改善事項・提案」の時間が定例化されています。

○利用者調査結果

有効回答者数	91人
利用者総数	103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%	9.0%	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	84.0%	14.0%	いはい:0.0%	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	91.0%		どちらともいえない:3.0%	いはい:2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	81.0%	15.0%	いはい:1.0%	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)	68.0%	21.0%	7.0%	いはい:2.0%
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:3.0%	いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	12.0%	どちらともいえない:3.0%	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	87.0%	5.0%	6.0%	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	67.0%	12.0%	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	91.0%		どちらともいえない:4.0%	いはい:1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	89.0%	5.0%	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	86.0%	6.0%	5.0%	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%	16.0%	6.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	7.0%	10.0%	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	62.0%	18.0%	5.0%	13.0%

## 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	社会福祉法人練馬区社会福祉事業団
事業所名	練馬区立土支田デイサービスセンター
所在地	練馬区土支田2丁目40番18号
連絡先	03-5387-6760

## ○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)人権尊重を基調にお客様の権利とプライバシーを守ります。
- 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)効率的でバランスのとれた経営を行います。
- 4)区民福祉の向上を図ります。
- 5)介護サービス理念「ありのままのあなたを大切にします」に沿った介護を提供します。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【根拠を持ったプログラムを展開することを目指しており、提供するアクティビティや行事など全ての効果・効能を明確にしています】**

当事業所では「根拠を持ったプログラムの展開」を目指しています。利用者に提供するアクティビティや行事、リハビリプログラムなど全てについて、効果・効能を明確にしています。利用者が「今持っている力を落とさない」「自分らしく生きる」「一緒に楽しく頑張る」「地域とつながる」といったことを基本としたサービスとなっていて、単に流行っているからといったような理由で取り入れることはありません。職員は、各プログラムの効用を利用者・家族が理解し生活に活かせるよう、多職種で連携して支援に努めています。

**【細やかな心づかいと配慮で環境整備と改善を図っています】**

センターでは衛生管理対策の徹底が図られていて、各所で洗浄・消毒が念入りに行われています。ハード面での清潔に留意するだけでなく、誰にでも目につくトイレ洗面台の鏡に「手洗いの手順」を示した図を貼り出して、職員、利用者などの意識づけをするなどソフト面にも留意する姿勢があり、今後の継続した展開に期待が寄せられます。また、トイレ前で扉の開閉に合わせて回転する「使用中」「空き」の表示札の発案や正面玄関入り口からデイルームまでの動線を考慮に入れた工夫の数々に、高齢者の特性に留意した細やかな配慮がうかがえます。

**【お客様懇談会を開いて利用者の生きた声を集め、それをサービスに反映させていくよう努めています】**

毎月「お客様懇談会」を開いて、利用者の生きた声を拾うよう努めています。できるだけ大勢の意見を聞けるよう、月に3日間、曜日を変えて実施します。昼休みの15分くらいで、その日の利用者全員を対象とし、サービスのあり方等について意見を求めるなどしています。また、単に意見を聞くだけではなく、月初にテーマを決めて懇談に臨んで計画的・効果的に進めています。お客様懇談会の結果は、レジュメを職員に配付し、利用者から出された要望等を共有します。実際に、懇談会で出された要望を基にサービスの提供方法を変えるなどしています。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【送迎時間改善の工夫を、さまざまな視点から検討してみてください】

安全・安心な送迎のために様々な取り組みを行っています。出発前にアルコールチェックを行い、運転中はドライブレコーダーでチェックしています。適切な対応のため送迎表に利用者個々の対応を記載するとともに、利用者の希望や身体状況（車酔いなど）に応じて乗車時間を配慮して送迎ルートを作成しています。一方、現状の送迎時間は利用者によって40分近くになることもあり、長時間化は利用者の心身の負担につながります。送迎時間は居住環境に影響されるとの調査結果もあることから、こうした視点での対応の工夫を考慮してはどうでしょう。

### 【家族が興味を持ちそうなテーマを設定するなど、少しでも家族懇談会の参加者を増やす工夫を期待します】

利用者・家族の意向を直接確認する場として家族懇談会を実施しています。しかし、出席者は少なく有効な機会とは言い難いようです。家族茶話会の役割も見直しています。利用者が自宅で快適に過ごすためには家族の理解・協力は不可欠ですから、リハビリなど家族の意向を確認しておくことは大事です。また、家族同士が一堂に会して意見を交わすことで気づきを得られ、新たな意向を持つことも考えられます。家族が興味を持つテーマを設定したり、家族参加行事と同時開催するなど、少しでも家族懇談会の参加者を増やす工夫を期待します。

### 【現在の方針を理解した上で、どのように“温かみのある接遇”を実現していくかを考えた対応が必要ではないかと思われます】

「ありのままのあなたを大切にします」という介護サービス理念に則り、「契約上の利用者と支援者との立場を明確にしながらも、温かみのある接遇を目指す」取り組みをしていますが、一方で言葉遣いに“フレンドリー”な表現を使うこともあるようです。顧客と支援者の立場を理解した上で、どのように“温かみのある接遇”を実現させるかが課題と考えます。職員の言動や態度などを振り返る「虐待の芽チェックリスト」によるチェックや二人一組で行う接遇トレーニングに加え、どのように接遇向上を図っていくかを再検討することも必要ではないでしょうか

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【自立支援、個別対応には、利用者と職員が一緒になって取り組んでいます】

「利用者の現状の力を落とさない」「利用者が自分らしく生きる」「利用者と職員が一緒に楽しくがんばる」を目指していて、多職種の職員が連携して自立支援に向けたさまざまな取り組みや活動の工夫を実施しています。利用者と職員が一緒に季節の装飾や地域の飾りを作るなどし、また、利用者の好きなときに塗り絵や計算などができるように文具を配置して自立支援を促しています。利用者自身が選択し使用できる物品を増やすとともに、体操プログラムを多くし、効果・効用を説明するなどして利用者が主体的に体を動かしやすい環境づくりをしています。

### 【利用者の声に耳を傾け対応することで、バラエティに富んだ食事を提供できています】

利用者からは「食事がおいしくなった」という声が届いています。管理栄養士、調理員はもちろん、介護士、看護師、相談員も連携して利用者の意見や要望を収集して献立に反映させています。施設内で調理していることから、細かな対応も可能となっています。食欲のない利用者には、心身状況の変化に応じて代替食や食形態の変更などにも対応できていて、また、選択できるおやつの日も設けています。年間の行事食でも、季節の行事に合わせた食事、寿司キャラバン、利用者自身によるクッキングの日など、バラエティのある食事を実現できています。

### 【広く地域交流を図っていて、信頼構築が進んでいます。】

地域の専門教育を受けた経験豊かなボランティアを多く受け入れ、「月間予定表」の内容も充実したものとなっています。また「ドッグセラピー」などの特色のある活動を取り入れて、利用者から好評を得ています。地域の保育園、幼稚園、小中学校との異世代交流も頻繁に行い、相互に訪問して親睦が図られています。自作のマスコット人形を子らに送るなどの利用者から地域への積極的なアプローチもあり、数々の取り組みから信頼構築が進んでいます。さらに、図書館職員による朗読を聴いたり、スーパーマーケットで買い物をするなどの活動も行っています。

○利用者調査結果

有効回答者数	39人
利用者総数	82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	97.0%		どちらともいえない:2.0%	いはいえ:0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	94.0%		どちらともいえない:2.0%	いはいえ:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	82.0%	15.0%	いはいえ:2.0%	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	82.0%	15.0%	いはいえ: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	94.0%	5.0%	いはいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	15.0%	どちらともいえない: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	89.0%	7.0%	どちらともいえない:2.0%	いはいえ: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	71.0%	12.0%	15.0%	いはいえ:0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	7.0%	いはいえ: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%	10.0%	いはいえ: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	89.0%	5.0%	5.0%	いはいえ: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	87.0%	7.0%	5.0%	いはいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	7.0%	5.0%	いはいえ: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	53.0%	20.0%	7.0%	17.0%