

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	医療法人社団大和会
事業所名	医療法人社団大和会多摩川デイサービスセンター
所在地	調布市国領町5丁目31番1号
連絡先	042-499-3200

○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.在宅での自立した生活を継続するために支援する
- 2.住み慣れた地域で、生きがいを持って生活することを支えるために支援する
- 3.トレーニングマシンを使用して機能訓練を提供する
- 4.日常生活に根差した機能訓練を提供する
- 5.過剰な介助は行わず、できることは自分で行って頂くように支援していく

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【機能訓練の偉大さが実感できる事業所である】

健康管理の向上には運動と食事が重要な役割を担っているが、当事業所の1日は機能訓練やリハビリの形で健康にも関与し、大きな効果を上げている。利用者の意識も運動での負荷を跳ね返すほどの意気込みがあり、さらに職員がサポート、目標を持っている姿は大きく評価できる。3ヵ月ごとに実施する評価（パワーリハビリ評価測定）や次への目標（計画）も利用者の励みになり、体調や介護度も含めた健康状態の向上が図られている。元気な高齢者にさせる事業所である。

【利用者とのコミュニケーションに長け、家族のような関係が構築されている】

大きな号令の中での訓練が行われ、利用者は黙々と身体を動かしている。その場に居合わせると迫力で圧倒される。その中で、利用者と職員との良好なコミュニケーションが培われている。職員は利用者と同じ立場に立って達成感を共有したり、励ましの声掛け、さらに日常的にも声掛けや傾聴を徹底している。利用者の思いにも耳を傾け、出来ることは直ぐ支援したり改善にも着手、信頼関係の構築にも繋がられている。雰囲気が家族のようで、利用者の意欲にも関係があるものと思われる。

【利用者の計画や評価、それに伴う家庭訪問が家庭での事故防止に繋がられている】

3ヵ月ごとのパワーリハビリ評価測定やモニタリング、さらに今年度から始めた3ヵ月ごとの家庭訪問が徹底されている。評価により利用者の身体機能が把握され、さらに今回のような家庭訪問が完全にリンクし、家庭の中の利用者への危険箇所の把握がなされている。目視も加わるため利用者に合わせた改善方法も具体化し、家族との連携もなされている。利用者の運動範囲や状態の変化にも対応され、家庭内での事故の予防や防止に繋がられている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【多くのヒヤリハットの収集と活用が期待される】

アクシデントやインシデントのゼロを継続、利用者の安全を第一にした支援が行われている。その中でヒヤリハットは、日常的にあるものと思われる。ミーティング時に話し合われる危険や危なさそうな場面は、ヒヤリハットの中にも入るものと思われる。身体活動やマシンを使用することが多いため、その中でちょっとしたこともヒヤリハットとして収集、分析し、さらなる安全に繋げることが期待される。

【マシンや送迎車の整備とともに計画的な買い替えを視野にすることも一考と思われる】

事業所開設から10年以上の年月が過ぎ、リハビリや機能訓練に於いて地域で一番頼りになる事業所として存在感がある。その中で、送迎車や各種マシンは開設時から使用しているものも多くあり、丁寧に使用されてはいるが寿命を視野に入れる時期に入ってきていると思われる。そこで、整備・点検の徹底とともに買い替えのための計画作成も一考と思われる。

【受け皿を工夫し、機能訓練等の利用者のさらなる受入れを期待したい】

当事業所は市内や近隣市からも注目され利用希望者も多い。また、通所する利用者の意識も高く、機能訓練により状態の改善がみられ、マイナス材料がほとんど見当たらない。そこで、地域や住民へのさらなる貢献のためにも、受け入れ数の増加に向けた工夫が期待される。法人の方針や経営面等々諸条件もあるが、当事業所のように利用者の状態や健康に直結する事業所は稀である。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【第三者評価を3年連続して受審し、事業所の広報誌も発行して情報を提供している】

事業所の情報を提供し、透明性を図るため第三者評価を受審したり広報誌を発行している。第三者評価は3年連続して受審、デイサービスのみの単体での受審は稀で、法人や事業所の利用者支援への意気込みさえも感じられる。さらに事業所の広報誌も今年度から発刊、特に9種類あるマシンの特性や使用方法も連載で掲載し、事業所の特性や機能訓練等の重要性を周知している。

【リハビリや機能訓練への力の入れ方は圧巻である】

利用者一人ひとりに日常生活動作に根ざした個別機能訓練計画書を作成し、9種類のマシンをフルに活用、さらにダンベルやチューブも活用して機能訓練を行っている。レクリエーションタイムも設けているが、身体を動かすゲームをグループ同士競争で行っている。昼休み以外はほとんどが機能訓練に費やされ、利用者の状態を改善したり悪化を防止している。また、杖の長さや車椅子のシートを利用者に合致するように調整も行っている。

【花見やおやつバイキング、さらに保育所の子供たちと交流している】

機能訓練に明け暮れる日課の中でも、利用者の楽しみも忘れずに提供している。桜の季節には花見に出掛け、車窓からではなく直接木にも触れ、ドライブ兼お花見を提供している。また、おやつバイキングも始め、利用者が自ら選んだケーキや和菓子、さらにコーヒーや紅茶を提供している。最近では病院保育所の子供たちとハロウィンでふれあっている。機能訓練三昧の中にも時々ゆったりできる時間も提供している。

○利用者調査結果

有効回答者数	21人
利用者総数	119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	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%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	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%
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	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%
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)	95.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
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% 9.0% いいえ: 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	95.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	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%
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% 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	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%
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	95.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
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	95.0% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	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%
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	14.0% 9.0% 76.0% 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	社会福祉法人淙広会
事業所名	さわやかサービスセンター
所在地	調布市飛田給3丁目37番1号
連絡先	042-480-3011

○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）

- 当たり前の事がごく普通に出来ている施設を目指す。
- 利用者に対し、私たち自身が利用したいと思えるサービスを提供できる施設を目指す。
- 「住み慣れた街で老いるという幸せ」をモットーに、地元密着の施設サービスを行っていく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【豊富な行事やレクリエーションを提供して、日々の生活に楽しみや変化を感じられるように支援しています】

施設では手工芸、カラオケ、体操、書道など日替わりのプログラムを用意しています。これらプログラムで制作した作品や毎月の壁画作品等は常時施設内に展示して、来荘者の眼を楽しませています。また毎年利用者作品展を開催し、利用者のやりがいや自己実現へと繋げています。地元商店で定期的買い物ツアーを行い、利用者が自由に買い物を楽しんでいます。外出の機会が少ない利用者がとても楽しみにしているそうです。多様なプログラムで利用者の生活を豊かなものにできるように取り組んでいます。

【外食ツアーや料理クラブなどを企画し、食べる楽しみを広げています】

季節行事や誕生会の特別メニューを提供し、お祝いの晴れやかな気分を味わってもらえるようにしています。定期的に外食ツアーを企画し、地元名物のそばを食したり、利用者が希望するレストランや回転ずしなどで外食を楽しんでいます。誕生日会では誕生日の利用者がリクエストしたものを、利用者皆で調理し、午後のおやつとして食べるという料理クラブを行っています。利用者からのあらゆるリクエストに応え、食の楽しみを広げています。

【個々の利用者の状況に合わせて、柔軟にサービス提供ができるように配慮しています】

利用者の生活ペースや体力等を勘案して利用時間を柔軟に設定し、受け入れの幅を広げています。体力低下が著しい方や、通所に拒否傾向のある方などに対して遅めの時間帯に送迎を設定し、入浴と食事サービスだけを受けて帰宅するなど、短時間利用も可能です。利用者が慣れるまでに徐々に滞在時間を長くしていき、最長時間の利用ができるように支援するケースもあるとのこと。長い目でサービス利用が継続できるようになることで、介護負担の軽減へ繋がる配慮ある取り組みが評価され、利用申し込みの増加に繋がっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【「中・長期経営企画書」の見直しが望めます】

施設では、年度毎の「事業計画書」を、事業環境などを踏まえて策定しており、その結果を「事業報告書」にまとめて、玄関ロビーにも置いて家族等にも開示しています。また、「中・長期経営企画書」も策定しています。しかし、当企画書には、具体的な達成目標時期や、その達成方法などが明示されていません。施設が目指す理念・ビジョンの実現に向けた、向こう3か年程度に為すべき課題や、その解決方法等を明示し、職員にも開示して共に行動することが望まれます。

【地域の関係機関との連携や、施設の持つ専門性を活かした取り組みが期待されます】

施設は、業界団体が組織する事業者協議会や連絡会に加盟していますが、それらの団体と協働して何かの案件に取り組むようなことは、現在は行っていません。また、市の施設長会が年2回程度開催されていますが、この会合にも参加していません。更に、地域住民に対して介護相談に応じたり、地域の研修会等に講師を派遣したりすることも行われていません。地域の公共的な施設として周辺に認識してもらうことで、災害時などに地域の協力を得ることもできますので、更なる取り組みを期待します。

【福利厚生制度の充実が課題となっています】

経営層は、毎日サービスの現場に入り、職員の仕事振りを観察すると共に、サービスに必要な資材・物品類の購入など、現場からの要望には出来るだけ沿うことを心掛けています。しかし、今回の職員アンケートでは、「職員のやる気向上」の数値が良くありませんでした。職員間に潜在する不満の発掘が望まれますが、施設では福利厚生がほとんど準備されておらず、この点も要因のひとつではないかと経営層も考えていますので、検討が望まれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【ホームページによる情報発信に力を入れています】

地域に大型特別養護老人ホームが新設されたこともあり、一時的にデイサービスの利用者が減少しています。機能訓練士の採用を機に、地域包括支援センター等への営業活動も進めています。並行してホームページによる情報発信にも注力しています。活動内容を多くの写真入りで分かり易く説明すると共に、空き状況に関しても適宜公開して、施設のサービス状況をPRしています。

【少人数制デイサービスの特性を生かして個別支援に努めています】

1人ひとりの利用者の特性を充分把握して日々のコミュニケーションに努め、利用者に分かりやすい言葉で声掛けを行ったり、表情や行動からも気持ちを汲み取ることができるよう心掛けています。また、利用者の趣味・嗜好を把握し、決して無理強いしないように意思を尊重して、その人のペースで過ごせるようにしています。当施設が小規模デイサービスであり、職員の目が行き届くことも大きなメリットとなっています。利用者と職員がなじみの関係となり、個別性の高いマンツーマンの介護を行えることで、大きな安心感に繋がるように力を入れています。

【家族と連携し、信頼関係の構築に力を入れています】

家族との交流や連携を強化するため、送迎時の会話、連絡帳、第三者評価の利用者アンケートの実施などによって、意向や要望の把握に努めています。利用開始時には本人・家族それぞれの要望を把握し、双方の気持ちに寄り添った支援を実践できるように努めています。利用回数・時間、送迎、入浴、食事、日中の活動などについて利用者と家族から具体的な意見や要望を頂きながら、信頼関係の構築に力を入れています。また、介護負担の軽減にも力を入れ、家族に代わって一時的にケアを代替し、心身ともにリフレッシュしてもらえるように配慮しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	14人
利用者総数	18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%	7.0%	7.0%	無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	7.0%	7.0%	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	92.0%	7.0%	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	71.0%	21.0%	7.0%	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	64.0%	21.0%	14.0%	いいえ:0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	78.0%	7.0%	14.0%	いいえ:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%	どちらともいえない:0.0%	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	57.0%	42.0%	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	35.0%	7.0%	57.0%	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	57.0%	7.0%	35.0%	どちらともいえない:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	50.0%	14.0%	35.0%	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	42.0%	14.0%	7.0%	35.0%
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	35.0%	7.0%	7.0%	50.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	42.0%	14.0%	42.0%	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%	14.0%	50.0%	どちらともいえない: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	社会福祉法人常盤会
事業所名	老人デイサービスセンターときわぎ国領
所在地	調布市国領町8丁目2番65号
連絡先	03-5438-1011

○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)利用者の尊厳を守る
- 2)利用者本位のサービスの提供
- 3)自分で選び参加する楽しみを味わい、社会交流することができる
- 4)住み慣れた地域でできる限り暮らし続けることができるような自立支援
- 5)役割をもつことで生きることのハリをとりもどし、生活全般が活性化する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【豊富なプログラムを取り入れ活動予定表で利用者に伝えている】

利用者全員や小集団での体操をはじめ、「運動系」や「脳トレ系」の各種のレクリエーションの充実、外出活動などを通じて、全曜日同様に参加できるプログラムを実施している。また、年間を通じて四季にちなんだ行事も開催している。月次のプログラムに関しては前月に確定し、「活動予定表」に掲載することで事前に伝えている。事業所は、自立度の高い利用者が数多く在籍していることから、意向や要望を踏まえアクティビティ中心のプログラムに取り組んでいる。また、定期的にボランティア活動を取り入れ、幅のあるプログラム作りにも取り組んでいる。

【通所介護計画書は6か月ごとに評価を行い見直すことにしている】

通所介護計画書はケアプランの主旨に加え利用者の意向も取り入れながら作成し、利用開始時には利用者や家族の確認を得ている。目標・希望など1項目ずつ丁寧に説明し確認印をもらうことにしている。通常6か月ごとに計画書の評価を実施しているが、状態が変化した際や介護度が変わった際にはその都度見直しに取り組んでいる。変更時には連絡ノートや申し送りによって確認を行い、職員間で共有できるようにしている。また、職員一人ひとりが気づいたことを記載する専用ノートによって1日全体を把握できるようにしている。

【毎月献立表には行事食なども明示して利用者に楽しんでもらえるようにしている】

食前に献立を発表し、ランチョンマットやクラシックなどの音楽をかけて、ゆったりとした雰囲気ですぐに食事ができるよう工夫している。親しくなった利用者同士で会話を楽しみながら食事ができる配慮がされている。毎月献立表を配付しており、通常のメニューに加え季節感を取り入れた行事食なども明示して、利用者に楽しんでもらえるようにしている。また、利用者からの聞き取りや残菜チェックなどで嗜好を把握して献立に反映させるようにしている。さらに、残存機能を活かして適切に摂取できる盛り付けなど工夫することを目指している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の特長を明確にし、さらにサービス内容をステップアップさせることが期待される】

事業所は総合福祉施設の中に位置し、地域包括支援センターをはじめ各種の高齢者福祉サービスや保育園などとも連携を図りながら幅広いサービスを提供している。職員のスキルやモチベーションも高く、利用者本位のサービス提供がなされていることもうかがえる。ただしその反面、特長が捉えにくい側面があることも否めない。タイトな人員体制の中で一定以上のサービス提供がなされていることは高く評価できるが、さらに職員間での話し合いを充実させ、事業所の特長を職員一人ひとりが認識できるようなマネジメントを構築されたい。

【個々の業務に関するチェック体制を確立することが望まれる】

連絡帳に記載された特記事項は専用ノートに転記し職員が共有できるようにしている。特変などについても連絡ノートに記入し、勤務前に閲覧し確認印によって共有することをルール化している。夕礼時にカンファレンスを行い、対応が変更になる場合は気づきノートに記載し、勤務前に目を通して確認する仕組みとしている。確認を必要とする事項について各種のチェック体制が敷かれていることが見受けられるが、食前のアルコール噴霧による手洗い、朝の会での伝達事項など、職員の動態についてもチェックする手法を設けて確認することも望まれる。

【さらなる利用率の向上を図ることを目指している】

地域の約50か所の居宅介護事業所からの紹介を受けており、さらに毎月空き状況などをFAXで送信し、利用希望者の獲得にも取り組んでいる。各種の媒体を取り揃え、適切な広報体制になっていることがうかがえる。利用率についても昨年度の78.8%から、本年度の上期は86.4%に向上しており、結果が得られていることがうかがえる。さらに、居宅介護支援事業所のネットワークを拡充し、新規の利用者の獲得につながる積極的な情報提供を目指している。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【スケジュール表や献立表などは大きな文字で分かりやすくしている】

パンフレットや広報紙は市役所や市内図書館などの関係機関にも配布しており、事業所以外からも情報を得ることができるようにしている。市へは2週間毎に運営状況を報告したり、毎月空き状況を連絡したりして連携が図れるようにしている。また、日々のプログラムや行事などを掲載した「活動予定表」を毎月作成しており、当月末には翌月分を利用者全員に配布している。予定表は大きめの文字やカラーイラストなどを用いて作成されており、分かりやすさに努めている。到着後の「朝の会」においても口頭によって伝えられ円滑に過ごせるようにしている。

【「家族やケアマネジャー連携を図りながら利用者を支援する」ことを大切にしている】

利用者一人ひとりに対して連絡帳を用意しており、送迎時の申し送りと合わせて日々の様子を家族にも伝えることに努めている。連絡帳には家族からの連絡事項、事業所からは入浴、バイタル、食事、活動状況などが報告されている。また、通信欄によって細かい状況を共有できるようにしている。年2回の家族会の開催や担当者会議、特変事項はケアマネジャーと適宜電話にて連絡を取り合い情報交換している。担当のケアマネジャーには、毎月のサービス実施状況を確認し合う際に、日頃の様子を伝えることにしている。

【利用者がゆったり過ごせる環境整備に取り組んでいる】

フロア内は常に音楽をかけ、落ち着いて過ごせるような環境を整えている。フロアの端にはソファやベットの設置しており、自由に休めるようにしている。日中2回、定期的にトイレチェックを実施しており、汚れは随時清掃して清潔確保にも取り組んでいる。フロア内は大きな障害物は置かない等安全に留意している。遠慮がちだったり、話をあまりしない利用者に対しては、職員の声かけによって無理なく各種のプログラムに参加してもらえるように配慮している。

○利用者調査結果

有効回答者数	62人
利用者総数	98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%	16.0%	いはい: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	70.0%	22.0%	いはい:4.0% 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%		どちらともいえない:4.0% いはい:0.0% 無回答・非該当:4.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	64.0%	25.0%	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	58.0%	35.0%	いはい:3.0% 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	90.0%	6.0%	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	82.0%	6.0%	11.0% 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	75.0%	8.0%	16.0% 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	59.0%	14.0%	25.0% 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	88.0%	9.0%	どちらともいえない:1.0% いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	11.0%	9.0% 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	77.0%	11.0%	8.0% 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	72.0%	14.0%	11.0% いはい:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	8.0%	16.0% 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	53.0%	20.0%	20.0% いはい:4.0%