

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	社会福祉法人天寿園会
事業所名	デイサービスセンター椿
所在地	町田市相原町 2311 番 1 号
連絡先	042-700-1188

○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)「みんなのために」と掲げ、利用者、家族、職員、関わる人たちの幸せと地域社会貢献を図る。
- 2)利用者の安全と安心を守るとともに自立支援と利用者本位の精神を尊重し、誠実な運営を展開する。
- 3)法令を遵守し、自己責任を基本とし、公正公平な事業運営に務める。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【小規模事業所の良さを活かした・一人ひとりの利用者に対応したケアを実践しています】

小規模事業所であることを活かし、「職員と利用者、利用者同士、職員と家族」の関係を大事にしながら運営が進められています。同性介助を基本とした入浴・排せつ支援、一人ひとりに合わせた食事の形態や量、待ち時間を設けない送迎等々丁寧なケアが実践されています。じっくりと時間をかけてコミュニケーションが図られており、利用者全体に配慮することで施設の一体感や馴染みの関係が生まれるよう取り組んでいます。

【専属の看護師を中心に健康の維持増進が図られるよう取り組んでいます】

専属の看護師が配置されており、通所時および入浴前のバイタルチェックを中心とした健康管理・心配や不安に対する健康相談・適切な服薬管理・小まめな水分補給等に取り組んでいます。また通所介護計画書とは別に個別の機能訓練メニューが策定されており、「頭・体・口を動かすこと」、「連続した動作を行うこと」等に注力しながら、歩行訓練・器具を使用した体操、レクリエーション・福祉用具の利用などが実践されています。楽しみながら日常の中で健康維持・増進が図れるよう努めています。

【清潔・落ち着きが意識された室内と恵まれた環境を有しています】

落ち着いた照明、閉ざされた空間とならないための格子状の壁、採光と日よけを考えた天井、つけすぎないようポイントを絞った手すりなど随所に工夫が凝らされた室内となっています。ゆっくりと休息がとれる静養室、機能訓練のためのロデオマシーン・サイクルマシーン、多彩な機能を有するカラオケマシーンなど豊富な設備も設置されています。また法人による介護予防教室、プレイケア、うたの会にも参加し、地域の方々との交流を深められるなど恵まれた環境を有しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の要望推察と積極的な提案をしながら新たな取り組みを思案しています】

食事の嗜好に対する聞き取り調査を実施するもなかなか利用者の要望がでてこない状況の中、推察と思案を繰り返しています。利用者の要望を察しながら職員から提案をすることを推し進めており、利用者の希望する食事を皆で一緒に調理をすることも検討がされています。また利用者の行きたいところと一緒にいくなど特別なイベントも考案していく意向を持っています。

【事業所の認知度を更に進めるべく施策が考案されています】

開設より3年目を迎え、特別養護老人ホーム・居宅介護支援事業所・短期入所生活介護が併設していることから、地域の方々には施設全体としての存在は十分に認知と理解が進んでいます。今後更に通所介護事業所としての存在を高める方法として、新しい広報ツールの作成、イベント開催、交流会の実施、地域に出向いての説明等々の具体的施策が考案されており、実施が期待されます。

【特長を前面に出した広報とバランスのとれた運営を目指しています】

曜日により利用者の人数にばらつきがあることからバランスのとれた運営を目指しており、利用日の組み合わせを工夫するなどの対応が視野に入れられています。他のデイサービスとのわかりやすく明確な差を特長として出していくことも目標としており、あわせて安定した運営・待機がでる利用希望者の増加がなされるよう取り組むことを表明しています。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の意向と「どのように支援したいか」を意識してアセスメントに取り組んでいます】

利用時間が淡々としたものとならないよう、利用者の希望を取り入れながら支援に取り組んでいます。事業所全体と個人ごとに分けられたレクリエーション・家庭ではできない趣味の継続などが楽しみながら行われています。またアセスメントは情報収集の場ではなく、「どのように支援をしていきたいか」との問いを職員に発しているものであるとの持論のもと、通所介護支援計画・実際の支援・事故防止に反映されるよう取り組んでいます。

【事故防止には特に注力し適切な支援と利用者の安全に取り組んでいる】

作業手順書やリスクマニュアルが完備しており、職員指導のための指南が整備されています。開設より大きな事故がなく、職員全員が利用者の安全を第一に意識した支援となるよう取り組んでいます。特に入浴や立ち上がり時には注意がなされており、事故とトラブルを予測しながら支援することを職員に求め、指導が図られています。

【家族からの信頼を得られるようコミュニケーションを図っています】

家族とは送迎時に「行ったレクリエーションや活動状況」について報告・連絡をしており、特に排せつ状況等健康状態については、詳細に情報共有するよう努めています。またインフルエンザの予防接種を促すなど連携をとりながら利用者の健康と安全を支援しており、看護師は家族の健康についても相談をされることがあります。管理者は「職員の力量が家族からの信頼に表れる」との持論をもっており、「連絡帳を渡して簡単に送り届けるだけ」とならないよう職員の指導に取り組んでいます。

○利用者調査結果

有効回答者数	12人
利用者総数	12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	91.0%	8.0%	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%	8.0%	8.0%	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%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	66.0%	16.0%	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	58.0%	33.0%	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	100.0%		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	100.0%		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	100.0%		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	58.0%	8.0%	33.0%	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	100.0%		どちらともいえない: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	100.0%		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	83.0%	16.0%	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	91.0%	8.0%	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	75.0%	16.0%	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	66.0%	16.0%	16.0%	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	特定非営利活動法人みずきの会
事業所名	森のさろん
所在地	町田市森野5丁目28番1号
連絡先	042-739-4326

○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）

事業所として大切にしている考えは以下の通りである。

- ・この町田という地域社会においてお世話するされるの関係ではなく共に生きる関係づくりを培う
- ・心の支援をする人生の応援団
- ・非営利団体として、制度にしばられない柔軟な思考と行動力

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【多様なプログラムが利用者だけでなく地域社会にも良い影響を与えている】

多くの利用者の趣向に応え、飽きずに過ごせるように作られた多様なプログラムが用意されている。日本舞踊やフラワーアレンジメントのボランティア講師によるプログラムでは、家族や地域住民が参加できるものもあり、利用者以外にも喜ばれるものになっている。さらに、保育園児、高校生、大学生との交流についても利用者に好評な上、市民への介護の啓発活動にもなっており、関わったすべての人を笑顔にする取り組みがあることから、地域に根付いた事業所になっているといえる。

【食からの介護という視点で個別対応している】

職員は食を通じた様々な支援をしていく視点を持っている。利用者同士の相性に配慮して安心・安全な食事空間をつくったり、メニューに関する会話を通して季節を感じられるようにしたり、スプーンの持ち手や形状を食べやすく加工して自分の力で食べられるようにするなど、個別に多様な対応をしている。食に対するきめ細やかなサービスは、調理員による丹精のこもった食事提供をはじめ、各テーブルに配置された職員同士の連携によるチーム全体で実現されている。食に対する高い満足度は、利用者調査・職員評価の結果からも読み取れる。

【きめ細やかな管理体制と連携により、健康の維持・増進が図られている】

毎日の健康状態を確実に把握し、健康の推移を記録として蓄積している。送迎時には不眠や食欲などの情報を家族から聴き取り、在宅における健康状態も把握するなど、きめ細やかな管理体制と連携が図られている。また、提供されるプログラムや生活動作の一つひとつには、生活リハビリテーションの視点が加えられている。例えば、単純な口腔ケアだけで終わらず、口腔体操で咀嚼機能の向上を図る取り組みがある。さらに、顧問医来所による月1回の健康相談や、看護師と顧問医による随時の連絡体制は、利用者や家族の安心感にもつながっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【会議等の在り方を見直し、さらなる職員の働きやすい環境づくりが望まれる】

利用者へのサービスの質を向上するため、休みを取りやすくするなど職員への配慮があり、働きやすい職場づくりを意識している。一方で、職員評価のコメントでは「法人の方向性があいまい」「職員を増やして手厚いサービスがしたい」「話し合う時間が欲しい」という声があがっている。会議や日常的な話し合いでの方向性の提示、充実した職員配置をするための採用活動、職員同士が話し合う時間の確保などの取り組みにより、職員の能力を最大限引き出せる働きやすい環境づくりが望まれる。

【研修やマニュアルを活用した人材育成による支援業務の平準化が望まれる】

必要なマニュアルは整備され、内部研修で浸透させるしくみがある。また、高齢者特有の疾患について外部講師を招いた研修を実施する取り組みもある。新人職員の人材育成は、主にベテラン職員によるOJTで実践されている。一方、職員評価では「研修をもっと充実させてほしい」「職員の人数を増やしてほしい」とのコメントがあり、さらなる研修機会と職員体制の充実が望まれる。管理者は支援マニュアルの活用を促し、援助過程について全体で共有することを対策として掲げているため、着実な実行のもとに支援業務の標準化を図ることが望まれる。

【有事の際でもサービス提供を継続できる体制整備が望まれる】

サービス提供の継続性をどう担保するかに関する「事業継続計画」は未策定である。事業所では、有事に備えた備蓄を3日分確保していることから、3日間の帰宅困難状態を想定していることが窺える。例えば、その間の薬や消耗品の調達、職員や家族との連絡手段、職員の出勤方法、事業の休止・再開時期など、有事に想定される事態を事前に把握し備える必要がある。ただし、事業所側でできることには限界があるため、家族や行政を含む関係機関へ依頼すべき内容をまとめて協力を仰ぐなど、サービス提供の継続性に向けた体制整備が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【雰囲気も含め食事がおいしく感じられるような取り組みがある】

食においても「今できることを保ち、できなくなるスピードをより遅く」とするという考えの基、自分で食事を口に運べるようにスプーン、フォーク、箸の持ち手の太さを利用者毎に変えている。また、その時々状態に合わせて粗刻み、刻み、ペースト食の対応をしている。他にも、食事時の不要ないさかいを避けるために、利用者同士の相性に配慮した座席を用意するなど、和やかな食事の時間を過ごせるような工夫をしている。料理のメニュー、味付けについても好評を得ており、食における総合的なサービスが行き届いていると言える。

【家族等からの情報収集と顧問医のアドバイスを活用した支援を提供している】

独自の取り組みとして、提携顧問医が月に1回健康相談のため来所している。緊急時には、顧問医へすぐに連絡できるように、電話番号が事業所内に掲示してある。また、「事故ならびに緊急時の対応マニュアル」も整備されていることから、迅速な対応ができる仕組みがあると言える。他にも、事業所と家族とやりとりする連絡表には「御家族からの連絡」欄を設けており、自宅での不眠や食欲の低下などの体調を把握している。目視による誤薬を防止にも努めている。

【多様なプログラムの用意とプログラム提供を楽しいものにするための工夫がある】

個人参加のプログラムは、利用者のニーズに応えるため、すでに10数種類以上ある個人プログラムをさらに充実したものにするべく、各職員が新プログラム導入に向けて活動している。事業所では、コミュニケーションの機会の一環として集団参加プログラムもしている。個人の点数がつくものに関しては、自尊心を低下させないように、身体の状態に合わせてハンデをつけたり、あえて個人間の点数を比較できないようにしたりと配慮をしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	16人
利用者総数	16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%	18.0%	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	93.0%	6.0%	どちらともいえない: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	87.0%	6.0%	6.0%	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	87.0%	6.0%	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	68.0%	31.0%	いはい: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	87.0%	6.0%	6.0%	どちらともいえない:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	12.0%	6.0%	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	81.0%	12.0%	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	62.0%	18.0%	18.0%	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	93.0%	6.0%	どちらともいえない: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	87.0%	12.0%	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	43.0%	25.0%	31.0%	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	31.0%	43.0%	25.0%	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	81.0%	12.0%	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	25.0%	50.0%	25.0%	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	特定非営利活動法人相原やまゆり会
事業所名	デイサービス相原やまゆり
所在地	町田市相原町 3 1 7 4 番地
連絡先	042-782-1818

○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・安心なサービス提供
- 2) 高齢者社会に貢献
- 3) 地域に密着した施設づくり
- 4) 人権尊重と尊厳を守る姿勢
- 5) ご利用者の「自立・安心・笑顔」を目指す

＜サービス提供の考え方＞

入浴希望者には全員入浴してもらい、食事は厨房で作った出来立てを提供すること

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地元でとれた食材を中心に、厨房で作った出来立ての食事を提供しています】

地元で生産されたものを地元で消費することを心がけており、敷地内農園で人参・大根・絹さや等を作り昼食の食材として提供しています。利用者の日中活動で苗の植え付けや収穫を行い、利用者が携わった野菜を活用しているので好評を得ています。また、施設内の厨房で調理を行い昼食時間に合わせ出来立てを提供し、利用者からは満足しているという声が多く聞かれました。法人では昼・夕食の配食サービスを実施しており、通所利用者が夕食の配食サービスを利用する場合にはメニューを変更し同じものを食べない工夫もしています。

【利用者が希望すれば通所日に入浴サービスを提供し、清掃・消毒を徹底し衛生に配慮しています】

浴室・脱衣室は広々としており、車イスでも入れる機械浴槽と一般浴槽があります。脱衣室は広く着替え用のベッドや椅子を設置し、冬には温熱ヒーターを使用して室内温度にも気を配っています。事業所では入浴に力を入れて、午前中に集中して実施、利用者の概ね全員が利用しています。また、利用者の負担を考えて、バスタオル・シャンプー等の物品は事業所が準備し着替えだけ持参すれば入浴ができます。さらに毎日の清掃・消毒は「入浴マニュアル」に沿って徹底しており、感染の予防に努めています。

【芸術に親しみ有意義な日々の、地域の個人・団体ボランティアが活用されています】

事業所は「住み慣れた地域で自立した生活を支援します」をモットーに、地域に支えられ開所 10 年を迎えています。地域で活躍しているボランティア吹奏楽、盆踊り、大正琴、獅子舞、ハワイアン演奏・フラダンス等の多くの団体ボランティアが来訪しています。日本伝統の行事など年間通して披露され、地域の芸術を楽しむ有意義なひと時を過ごしています。また、個人ボランティアでは、人気ある習字活動の定期的な実施や南京玉すだれ・お話など楽しい演芸会を開催しており、地域の多彩な資源が活用されています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【通所介護計画書の目標に沿った個人実施記録の工夫が期待されます】

ケアマネジャーが作成したケアプランに基づいて利用者・家族から、体操・リハビリ活動・入浴の有無・排せつ・趣味等を聴き取り意向を確認しています。目標を設定した通所介護計画書を作成して、6ヶ月毎に評価を行い変化が見られた場合には見直しをしています。通所介護計画書を見ながら日々の活動を個人実施記録・経過記録に記載していますが、目標に沿った支援の提供の確認が取れない現状です。通所介護計画書の内容を職員全員が把握するとともに、目標に沿った支援の実施状況の確認がとれる工夫が期待されます。

【利用者の気分転換や日光浴への効果的な活用の場に、多目的室や屋上テラスの利用が期待されます】

事業所は2階建ての建物で、1階が利用者の活動兼食事フロア、2階は多目的室になっています。2階には見晴らしが良くとても広い多目的室や屋上テラスがありますが、上手な活用はされておられません。屋上テラスでの気分転換や日光浴など効果的な活用が期待されます。また、敷地はとても広くやまゆり農園や花壇があり緑豊かな施設になっています。これら農園等を活かして、心身の機能が衰えないように野菜・園芸を育てる、収穫の楽しみで利用者同士の交流を図ることが期待されます。

【年間職員研修計画と内部研修の積極的な取り組みが期待されます】

外部研修の情報は、研修内容を案内し常に職員に伝わるようにしています。参加への働きかけをしていますが、外部研修に参加する職員は多くはなく、個別の育成研修計画を立て個々のレベルに応じた研修に積極的に参加できるような取り組みが必要と感じています。個別計画に基づいたレベルの実施に向け、介護技術や利用者対応がどの職員でも同じように統一した方法で介助できるように、業務の一定水準化に向け生活相談員・ベテラン職員によるOJTや年間の内部研修計画を立て、学べる機会を積極的に提供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

【多くの異世代の子どもたちとのふれあいで、元気をもらい生活の幅を広げています】

地域に密着した開かれた施設づくりを目指している事業所は、保育園・幼稚園・小学校・中学校・高校など多くの子どもたちとの交流に努めています。学童クラブ・保育園・幼稚園の折り紙、歌や演芸、小学校5・6年生の職場体験など定期的な来訪で交流し、元気をもらい生活の幅を広げています。また、毎年中学生の職場体験や高校生福祉課の実務者研修の実習生を受け入れ、福祉の仕事や事業所を知ってもらう機会を設け取り組んでいます。多くの子どもたちとの異世代交流のふれあいで利用者のコミュニケーションが広がっています。

○利用者調査結果

有効回答者数	66人
利用者総数	68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	90.0%	9.0%	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	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%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	92.0%	どちらともいえない:3.0%	いいえ: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	78.0%	15.0%	いいえ: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、家での生活)に役立つか	80.0%	10.0%	9.0%	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	98.0%	どちらともいえない:1.0%	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	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%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	77.0%	22.0%	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	56.0%	7.0%	36.0%	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:3.0%	いいえ: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	92.0%	どちらともいえない:3.0%	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	68.0%	21.0%	7.0%	どちらともいえない: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	68.0%	6.0%	21.0%	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	84.0%	7.0%	どちらともいえない:3.0%	いいえ: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	34.0%	9.0%	36.0%	19.0%

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	医療法人社団三医会
事業所名	医療法人社団三医会デイサービス三輪
所在地	町田市三輪緑山4丁目14番1号
連絡先	044-980-3939

○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) 全てのの人に平等で信頼される介護サービスを目指す。
- 2) 介護サービスの提供を通して地域住民の安心を考える。
- 3) 職員が一丸となって地域福祉の発展に貢献する。
- 4) 地域に密着し、クオリティーの高いデイサービスを目指す。
- 5) 医療法人経営のデイサービスとして、他施設で受け入れ困難な医療依存度高い利用者を受け入れる。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【関係機関との連携強化により地域課題の把握・解決に積極的に取り組んでいる】

地域の福祉ニーズに対応するため、医療・介護連携を積極的に推進し、医療ニーズが高い高齢者でも安心して地域で在宅生活ができる環境づくりに努めている。具体的には、母体となる病院をはじめ法人他事業所との連携による一貫したサービス提供を行うとともに、地域の医療圏インフラ整備コンソーシアムや地域ケア会議、地区の通所介護事業所による連絡会に積極的に参加し、多職種連携による包括的なケアや地域課題の解決に取り組んでいる。

【食事を「栄養補給だけでなく楽しみの一つ」として捉え、交流を深める機会として雰囲気づくりに努めている】

事業所には厨房が設置されており、作り立ての食事を提供できる環境がある。利用開始時には利用者の嗜好をはじめ、食事量や嚥下状態等を把握して、提供する主食や副菜の食事形態等の調整を図っている。また、食事については、「栄養補給だけでなく楽しみの一つ」として捉え、季節の食材を使用するとともに、行事にちなんだ料理、器やテーブルクロス等食事のしつらえも工夫している。さらに、ホットプレートを使用して、利用者が自ら調理に加わる取り組みも行う等、利用者同士が交流を深める機会として楽しい雰囲気づくりに努めている。

【個別の意向を尊重しその日の気分や体調に応じて柔軟な対応を行い、その人らしい過ごし方を提供している】

利用者一人ひとりの意向を反映した通所介護計画を踏まえたサービス提供を原則としており、事業所では、利用者がしたいように、過ごしたいように、その人らしくいてほしいと、場面毎に意思を確認し、それに沿った対応を行っている。医療ニーズが高い利用者の場合は、他の利用者と一緒に外出することは難しい状況であるが、春先には送迎ルートを少し外れて桜の木が見える道を通ったり、関心のある店を眺められるルートにする等、個別対応も行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【キャリアパスおよび人事考課と連動した個別育成計画を作成されたい】

事業所では医療依存度が高い利用者を積極的に受け入れており、職員の専門性の向上を図るべく、月1回勉強会を開催し、また外部研修の受講を推奨している。職場内研修となる勉強会については年間スケジュールを立て、テーマに沿って計画的に推進しているが、職員一人ひとりの個別育成計画は策定されていない。昨年度キャリアパスを作成し、人事考課にも活用し始めていることから、それらと連動させた研修計画を作成することにより、職員一人ひとりの能力および意向に応じた計画的な人材育成につなげられたい。

【マニュアルの定期的な点検・見直しと体系化による利便性の向上など、一層の活用が望まれる】

業務の標準化に向けて各種マニュアルが策定されているが、基本姿勢を示すものと具体的な業務手順を示すものが混在するなどやや利用しにくい分類となっている。また、必要に応じて追加・見直しを実施しているものの、定期的な点検は行っていない。利用する職員の職位・職務や利用する場面、利用頻度等に応じて体系化し、それぞれに応じた利用しやすい媒体や設置場所等を検討されたい。さらに、ヒヤリハットを活用するなど現場の意向を反映させつつ、定期的な点検・見直しを行うことでマニュアルに対する意識づけを図るなど、より一層の活用が望まれる

【事業所内の一層の整理整頓と家庭的な雰囲気を出し出す環境整備をすすめられたい】

清掃はシルバー人材センターに依頼する他、職員が適宜行い清潔保持に努めている。一方、備品が多く、人数とスペースが合わないとの利用者の声があり、事業所も環境整備を課題と認識している。まずは現在フロアにある物品の必要性の優先順位を測り、低いものは移動や処分を行いスペースの確保を図られたい。その上で利用者がその時の気分に応じた過ごし方が選べるよう多様なコーナー作りを念頭に置き、家具調棚や布製カバー、タペストリー等の温かみを感じられる風合い、色調の物を配置する等、家庭的な雰囲気を基調とした環境整備をすすめられたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【医療ニーズの高い利用者の受け入れを積極的に行っている】

医療ニーズの高い利用者の受け入れを積極的に行っており、依頼の申し込みがあると、相談員と必要に応じて看護師が家庭訪問を行っている。送迎を想定し、地域の交通状況や玄関先の様子、車両が入れるか等を確認しており、受け入れにあたっては、現状の登録状況を確認し、他の利用者とのバランスも考慮して、利用者の希望を踏まえて曜日を決定している。また、事前に家族だけでなく、利用者本人も見学も依頼しており、事前に来てもらうことで、安心した利用につながるよう対応している。さらに、医療機関や関係者とも連携を図っていくことを示している

【常勤の理学療法士を配置し個別状況に応じた機能訓練を実施している】

基本方針の一つに、「利用者の有する能力の応じ、生き甲斐を持ち、自立した日常生活が送れるよう、必要な日常生活上の援助及び機能訓練などのサービス提供を通じて、要介護者の生活の質の向上を目指す」ことを掲げている。そのため、理学療法士を常勤で配置しており、利用者からは「興味・関心チェックシート」で、生活上の興味・関心事、身体上の痛みの有無等を把握し、個別のリハビリプログラムを作成して3ヵ月毎に見直しを図っている。

【法人理念に基づき、医療・介護連携および体制強化に計画的に取り組んでいる】

医療を通じて地域住民の安心を考え、地域医療の発展に尽くすという法人の理念に基づき、住み慣れた地域で安心して在宅生活を続けることができるよう、昨年度末に開院したリハビリテーション病院をはじめ法人他事業所と連携を図りつつ、一人ひとりの状況に応じたケア体制の構築に向けて計画的に取り組んでいる。その中で事業所は高度な医療ケアが必要な高齢者も受け入れ可能な在宅サービスを提供し、事業計画に利用者のADL（日常生活動作）の維持向上や利用者獲得のための営業強化等を重点強化項目として掲げ、その実践を図っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	48人
利用者総数	80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%	6.0%	どちらともいえない:4.0%	無回答・非該当:4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	79.0%	10.0%	10.0%	いいえ:0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	91.0%	6.0%	どちらともいえない: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	81.0%	10.0%	いいえ: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)	62.0%	27.0%	8.0%	いいえ:2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	10.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	0.0%	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%	10.0%	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	43.0%	50.0%	どちらともいえない:4.0%	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	85.0%	6.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	14.0%	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	70.0%	8.0%	18.0%	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	70.0%	6.0%	20.0%	いいえ:2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	89.0%	6.0%	どちらともいえない:4.0%	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	39.0%	8.0%	16.0%	35.0%

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	社会福祉法人町田市福祉サービス協会
事業所名	つくし野デイサービスセンター
所在地	町田市つくし野2丁目21番11号 つくし野小学校内
連絡先	042-795-9760

○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) その人らしくよく生きる
- 2) 一人ひとりの『いのち』を限りなく大切にする法人をめざす
- 3) 地域の人々とともに地域福祉を支える生活拠点を目指す
- 4) 利用者の思いを尊重しその人の視点に立ったサービスの拠点に努める

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【趣味活動や社会参加に重点を置きながら自立支援に取り組んでいる】

事業所は比較的介護度の低い利用者向けに、社会参加や趣味活動を提供することを特徴としている。小学校の教室を再利用し、創作活動やさまざまな趣味活動に打ち込んでいる。外部講師やボランティアを招き、創作、歌、クッキングほか、さまざまな趣味のプログラムを用意し、利用者個々に楽しんで貰っている。また、6畳の和室には布団の用意やカーテンで間仕切りもなされており、休憩時には外部と遮断されたスペースが確保されている。

【利用者の意向を尊重した過ごし方を大切にしている】

現在通所している利用者の自立度は概ね高く、職員と利用者の会話も豊富にできるように感じられた。職員は利用者と積極的に関わり、趣味活動と一緒にいたり、指導したりするなど、全体として優しい雰囲気が伝わってくるようであった。トイレの促しを行う際にも本人にしか分らないような声かけも定着していた。利用者アンケートの、「事業所での過ごし方は合っているか」「必要な介助が適切になされているか」「職員の態度や言葉遣いは丁寧か」などの設問においては、いずれも高い満足度が確認できている。

【心身共に活性化を支援するバランスの取れたプログラムを実施している】

午前中はリハビリ体操を全員で行うようにしており、安全な自立歩行や転倒防止が支援でできるようにしている。午後の時間帯は個別の趣味活動を中心としており、「ネット細工」「木工」「麻雀」「トランプ」「貼り絵」「習字」など多くのプログラムを唯している。また、「風船バレー」「スカットボール」「ハンガー投げ」「つくし野3種」など運動系の活動も適宜取り入れ、心身共に活性化できるようにしている。体調に合った過ごし方ができるよう休憩を勧めたり、水分補給を行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【各種のプログラムやレクリエーションをさらに充実させることが望まれる。】

1日を通じて各種のプログラムが用意され、利用者一人ひとりが楽しみながら過ごせるようにしている。ただし、職員自己評価の自由意見欄には、「活動がマンネリ化している」「利用者が一人ひとり目標を持ち、それを支援していくようなプログラム作りが必要とされる」「さらに幅広い趣味活動の提供」「麻雀ボランティアの定着・増員」などの改善を望む声が数多く聞かれている。広義の「楽しんで頂く」という視点だけでなく、具体的な心身機能の活性化につながる支援も盛り込んで、各種のプログラムやレクリエーションを改変することが望まれる。

【全体会議を定期的を開催することを目指している】

日々の朝礼をはじめ、事務連絡ノートや日誌によって職員間の情報共有に努め、適切な支援やサービスが提供できるようにしている。特に日誌には、利用者数・職員体制・詳しいスケジュール・特記事項などが記載されており、日々の業務内容を振り返えられるようにしている。また、全体会議によって利用者の状況・今後の予定・意向や要望の共有化などを図れるようにしている。ただし、全体会議の開催が不定期になっていることを事業所では課題としており、月1回の開催を目指している。

【事業所の特徴を積極的に地域に伝えることを目指している】

現在、地域の約13の居宅介護支援事業所から紹介によって利用者を獲得している。一昨年に引き続き昨年も利用者が減少したことを踏まえ、地域の居宅介護支援事業所へは定期的に管理者や相談員が訪問して事業所の近況を伝えるとともに「空情報」を提供することにしている。本年度上期は、前年比で利用率も向上しており、情報提供力が向上していることがうかがえる。さらに、目標とする利用率を達成するために、地域のニーズを把握し、積極的な情報提供を課題としている。ホームページの内容についても充実することが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「その人らしい時間の提供」を大切にしている】

事業所では、個人や集団で行うさまざまな趣味活動を用意しており、楽しみながら1日が過ごせるようにしている。利用者の介護度（平均介護度1.7）はあまり高くなく、利用者間のコミュニケーションを図りながら楽しく過ごしてもらえるようにしている。また、地域で長年生活している利用者も多く、なじみの関係も多いことがうかがえる。施設見学を行った際にも、利用者一人ひとりに合った趣味活動が提供されており、和やかな雰囲気が感じられた。

【栄養士は法人内の各事業所を参考にしながら献立作りに取り組んでいる】

誕生日の催し物などは通常月1回の頻度で開催されているが、より多くの利用者が参加できるように1か月に4回実施しており、都度「手作りケーキ」によってみんなでお祝いすることになっている。1か月の献立では、毎日主菜・副菜の献立が異なるだけでなく、汁物も中華スープ・味噌汁・かき卵汁・豚汁・コンソメスープ・すまし汁・コーンスープなど種類が多いことがうかがえる。献立は栄養士が担当しており、法人内の各事業所と連携を図りながら作成することになっている。

【利用者や家族の意向や要望を職員間で共有し支援に反映されている】

家族や担当のケアマネジャーとは「経過報告」をもとに連携を図り、相談員・管理者・事務担当などの事業所内の連携は「事務連絡ノート」を用いて円滑にできるようにしている。また、調理関係者とはメモや直接会話によって連携を図り、当日においても食事形態を変更できるようにしている。今回行った利用者アンケートの、「食事の献立や介助に満足しているか」「必要とする介助は適切に受けられるか」などの職員間の連携に関する設問に関してはいずれも高い満足が聞かれている。

○利用者調査結果

有効回答者数	40人
利用者総数	54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	90.0%	10.0%	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	92.0%	7.0%	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	77.0%	12.0%	7.0%	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	62.0%	35.0%	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	95.0%	2.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%	2.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%
8. 病気やケガをした際の職員の対応は信頼できるか	95.0%	2.0%	いいえ: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	55.0%	15.0%	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	95.0%	2.0%	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	90.0%	7.0%	いいえ: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が聞かれているか	77.0%	15.0%	7.0%	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	85.0%	10.0%	5.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%	5.0%	5.0%	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	50.0%	20.0%	27.0%	いいえ:2.0%

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	特定非営利活動法人明るい老後を考える会
事業所名	デイサービス榛名坂
所在地	町田市金井3丁目20番1号
連絡先	042-737-7131

○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) 利用者の人格を尊重し、利用者の一人ひとりの意思に基づくサービスを提供する
- 2) 介護スタッフの育成と環境の整備に努め、利用者のニーズに最大限に応える
- 3) 利用者の家族、ケアマネージャー、関係機関等と連携を強め、総合的なサービスを提供する
- 4) 散歩、運動の機会を増やし、利用者の体力の維持、増進に努めるとともに、近隣の幼稚園児との交流など心とからだに優しい場所を提供する
- 5) 地域の理解を得て協働に努め、事業の公共性を高める

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【多様な取り組みによってサービス支援の質の向上に努め、利用者の満足度も高い】

介護・看護・栄養各課の1日の業務のフローチャート、作業内容や火災・地震発生時の対応流れの「タイムテーブルマニュアル」を全職員に配布し、定期的に見直している。業務手順が明確で効率的な支援が可能になっている。外部研修や資格取得に助成をして職員のレベルアップを図り、介護職員のうち介護福祉士は69%で介護体制の強化になっている。フロアボードで当日の留意事項を共有し安全確保に取り組み、毎年アンケートを実施して利用者意向を把握するなどサービスの質の向上に努めている。92%の利用者が満足度に肯定的評価をしている。

【趣味活動の選択肢を広げ、理念とする利用者の意向に沿ったサービス提供を実施している】

書道、絵手紙、俳句、陶芸、手芸、麻雀、ハンドベルなど多彩な活動メニューがある。利用者要望から始まった園芸クラブで稲から栽培した米は昼食で食べ、パソコン倶楽部はパソコンで作成した「榛名坂新聞」を掲示している。これらの活動は、利用者個々の意向に沿って利用者自身で選択して活動している。他の利用者がしていることに興味を持ち、麻雀パイを初めて持った人やパソコンに初めて触れた人など新しいことに楽しみを見いだした利用者もいる。事業所理念の「利用者一人ひとりの意思にも基づくサービス提供」を実践している。

【季節ごとに食事を楽しむ工夫や利用者、ボランティア、職員が一体となって作品展に取り組んでいる】

行事食、クリスマスバイキング、芋煮会や秋に庭でさんまを炭火で焼き、大なべで作った豚汁を屋外で食事するなど季節ごとに食事を楽しむ工夫に取り組み利用者に好評である。また、利用者、ボランティア、職員が一体となって作品展（今年度テーマ101匹ニャンちゃん）に向けて、趣味活動に励み、製作の集大成としての作品展は盛況で、利用者の楽しみや達成感につながっている。特に、他施設では例が少ない手芸は、1針、1針心を込めて作った大作のパッチワーク、刺繍、クッションなど種類も多く完成度が高い。公共施設でも展示を行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の方針や具体的活動内容をより地域に発信する取り組みが望ましい】

事業所の情報提供としては、主にリーフレット形式のパンフレットで、居宅支援事業所に配布している。月次予定表（献立表・活動内容も掲載）を利用者・家族、介護支援専門員に配布している。また、定期的に第三者評価を受審して福ナビからも閲覧はできるが、事業所の方針や具体的活動内容をより一層地域に周知できるように、第三者評価結果報告書を事業所の玄関に設置していつでも閲覧できるようにしたり、パソコン倶楽部の利用者との協働で事業所の広報紙を毎月作成し、広く地域に配布するなど情報を発信する取り組みが望ましい。

【理念「利用者の体力維持・増進」をさらに実践する取り組みに期待したい】

散歩、外出、趣味活動などで身体機能の維持・向上の取り組みをしているが、利用者によっては趣味活動の麻雀、手芸で1日を過ごしている人もいる。今後、高齢化や機能低下が予想されるので、理念として掲げている「散歩、運動の機会を増やし、利用者の体力維持、増進」をさらに実践できるよう看護師の指導のもと個々の利用者に見合った個別の機能訓練プログラムを作成して、無理なく運動に励み、毎月実施している握力・歩行速度の体力測定を活かす取り組みや日課としている体操を利用者が意欲的に取り組めるような工夫に期待したい。

【フロアの配置や動線の見直しの検討をしているので、より快適に過ごせる空間が期待される】

1日の利用者は約30名で、ワンフロアで過ごしている。利用者全体が見渡せ支援がしやすい反面、ベッド、リクライニングチェア、ソファなどの大型備品や手芸活動に使用する用具、記録類などの棚、麻雀台などが設置してあり、移動通路が狭くなっている。利用者調査でも施設は狭くて不便という意見や職員も動線に問題があると認識している。現在、事業者はレイアウトなどを検討中であるので、畳スペースの有効活用や室内の整理など全職員でアイディアを出し合い、利用者の意見も取り入れてより快適に過ごせる室内空間が期待されている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【一冊にまとめた分かりやすい「タイムテーブルマニュアル」を職員に配布している】

介護・看護・栄養の各部門における日常業務の1日の流れ（フローチャート）と作業手順、送迎運転手のマニュアル、火災・地震発生時対応、消防車・救急車要請手順、消火器の使用方法などを一冊に分りやすくまとめた「タイムテーブルマニュアル」を作成している。このマニュアルは全職員に配布し、会議室に常備していつでも確認できるようにしている。手順など改善事項の見直し後には、見直しをした新タイムテーブルマニュアルを配布している。

【一人ひとりの利用者の状態や希望を把握して、個々に応じた食事提供を行っている】

利用者の状態や希望を把握して、個々に応じた食事を事業所内の厨房で調理している。塩分、カロリー、ご飯量、禁食、アレルギー食、形態食（咀嚼、嚥下力対応の刻み食など）、副菜の好き嫌い対応など細かい配慮をして、新鮮なフルーツもつけて美味しい食事の提供に取り組んでいる。利用者調査でも食べやすいように切ってくれ、味付けもよく本当においしい、食事が楽しみと好評なコメントが多くでている。93%の利用者が食事はおいしいと評価している。

【利用者提案を取り入れ、主体的に取り組めるようにしてボランティアと交流も図っている】

利用者の提案をできるだけ取り入れ多彩なアクティビティを展開し、利用者のやりがいや自立した支援に努め、意欲や主体性をもたらしめている。ボランティア講師による絵手紙、陶芸などのほかに、ボランティアとの麻雀など毎日多くのボランティアと交流がある。園芸クラブ、パソコン倶楽部は、利用者の要望から始まり自主活動をしている。今年度、利用者要望からカラオケも始めている。利用者が楽しみにしている手芸は、いろいろな手芸メニューを用意して利用者が選択しやすいようにし、やってみたい手芸を自主的に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	73人
利用者総数	99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%	いいえ: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	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%	
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	76.0%	10.0%	12.0% いいえ:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	72.0%	16.0%	6.0% いいえ: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	56.0%	28.0%	13.0% いいえ:1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	6.0%	5.0% いいえ:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%	
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%	13.0%	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	57.0%	8.0%	32.0% いいえ:1.0%
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	80.0%	5.0%	13.0% 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	79.0%	9.0%	9.0% 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%	8.0%	13.0% いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	10.0%	13.0% 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	42.0%	13.0%	39.0% 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	社会福祉法人賛育会
事業所名	第二清風園高齢者在宅サービスセンター
所在地	町田市薬師台3丁目270番1号
連絡先	042-736-6906

○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)キリスト教に基づく隣人愛精神
- 2)安全な介護と良質なサービス提供
- 3)信頼される事業運営
- 4)利用者が住み慣れた地域で、生き生きと生活が送れるよう支援
- 5)開かれた施設として地域社会への還元・貢献

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【多様な活動プログラムと全体で楽しめる行事の企画など、利用者が過ごす時間が豊かなものとなるよう、取り組んでいます】

毎日の活動プログラムは、レクリエーションと合わせて2つの活動を進行させ、利用者が自身で活動を選択して取り組むことができるよう設定しています。午前中に集団で行うプログラムがあり、午後はクラブ活動などボランティアの協力を得ながら個々に楽しめることなど、利用者が主体的に取り組むことができるよう、多様な活動を組み立てて提供しています。その他、家族参加型の行事や季節感あふれた行事、地域との交流行事など全体で楽しめる企画もあり、利用者が過ごす時間が豊かなものとなるよう、職員は試行錯誤しながら取り組んでいます。

【利用者の全体像を捉えて必要なケアを提供できるよう、様々な角度から利用者の現状を捉えています】

利用初回等に作成している「デイサービス初回・再開・状態変化時のご利用者のご様子メモ」、利用者の身体状況等を把握した「アセスメントシート」、通所介護計画書は、居宅サービス計画書に記載されている内容も一緒に確認できるよう一表のまとめられ、時系列でプログラム（日課）を示し、通所介護計画の目標に合わせて、援助内容と留意事項が記載されています。また「状況表」では様々な気づきが記載されており様々な角度から利用者の現状を捉えています。利用者の全体像を捉えて必要なケアを提供していこうとする姿勢が記録からも表れています。

【静と動を織り交ぜ、利用者が楽しみながら主体的に取り組めるリハビリの提供が行われています】

個別機能訓練計画書は細かく利用者に対する状況把握と実施内容が示されており、モニタリング表にもリンクしています。また、「興味・関心チェックシート」で利用者の興味、関心を把握し利用者が求める機能訓練の提供に努めています。グループ体操の中には回想法や脳トレ、歩行練習、下肢の筋トレなど、静と動を織り交ぜ、多様なメニューがあり、月2回の外部講師によるミュージックリハビリやカラオケ体操や風船バレーなど、レクリエーションの要素を取り入れ、利用者が楽しみながら主体的に取り組めるリハビリの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）

【家族と協同して利用者を支えていくこと、連携強化など、課題と捉えていることを職員全体で共有し、取り組むことが期待されます】

サービス担当者会議には相談員が必ず参加して、担当ケアマネジャー、家族等、利用者をめぐる関係者と今後の方向性等、利用者に合ったサービスの提供に向けて取り組んでいます。家族と事業所との情報交換は、連絡ノートを始め、送迎時などでリアルタイムに収集することができていますが、まだ十分ではないと事業所は捉えています。家族と協同して利用者を支えていくこと、担当ケアマネジャーとの連携強化など、事業所が課題と捉えていることを職員全体で共有して取り組むことが期待されます。

【事業所外での活動を通して、利用者が活用できる地域資源の紹介等、今後も取り組むことが期待されます】

毎日の活動プログラム、リハビリなど、利用者が主体的に取り組めるよう様々なメニューを用意して、事業所内での活動を組み立てています。また、ボランティアや世代間交流など、通所しているからこそ体験できることもあります。その中で地域で暮らす利用者が事業所外で交流できる機会や活用できる地域資源の紹介などはまだ改善の余地があります。人員体制など厳しい現状の中、ボランティアを活用しながらニーズの高い外出活動に可能な限り対応していますが、家族の協力もいただきつつ今後も継続して取り組む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

【利用者が求める機能訓練を実施すべく様々な角度から利用者の現状を把握しています】

個別機能訓練計画書は、本人、家族の希望、病名・合併症、送迎時のリスク、生活課題、在宅療養、長期・短期目標、プログラム内容、留意点、頻度、時間、主な実施者、特記事項、プログラム変更後の変化、と細かく利用者に対する状況把握と実施内容が示されており、モニタリング表にもリンクしています。また、「興味・関心チェックシート」は、「している」、「してみたい」、「興味がある」で生活行動を評価して提供できるよう利用者の興味、関心を把握しています。これらを基に利用者が求める機能訓練の提供に努めています。

【多くの地域ボランティアの方々が共に利用者の今を支えてくれています】

当事業所のコンセプトは、「自立生活を大切にしつつ、その方らしい在宅生活を支援して地域に信頼されるデイサービス」を掲げています。そのコンセプトに基づき、事業所は積極的に地域とのつながりを深めるべく取り組んでいます。多くの地域ボランティアの受入れもその一つです。利用者の食事準備を手伝い、絵手紙等活動を支えてくれるボランティア、ダンスを披露してくれるボランティアも新たに加わり、幅広く地域の方々が共に利用者を支えてくれる土台が事業所内で築かれています。地域の方々の協力は利用者の心の支えにもつながっています。

○利用者調査結果

有効回答者数	80人
利用者総数	114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	66.0%	20.0%	6.0%	7.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	16.0%	5.0%	いはいえ: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%	8.0%	7.0%	いはいえ:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	60.0%	23.0%	6.0%	10.0%
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	52.0%	30.0%	15.0%	いはいえ:2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	76.0%	15.0%	6.0%	いはいえ:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	8.0%	8.0%	いはいえ: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	78.0%	6.0%	12.0%	いはいえ: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	52.0%	18.0%	26.0%	いはいえ:2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	10.0%	6.0%	いはいえ:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0%	11.0%	13.0%	いはいえ: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	75.0%	12.0%	10.0%	いはいえ: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	78.0%	17.0%	いはいえ:1.0%	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%	12.0%	6.0%	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	57.0%	23.0%	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	特定非営利活動法人楓の風
事業所名	デイサービス高ヶ坂
所在地	町田市高ヶ坂 7 丁目 2 6 番 8 号
連絡先	042-710-0577

○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) ご利用者様に今日も来てよかったと感じて頂けるサービスを提供する。
- 2) ご利用者様お一人お一人の思いに応えるサービスを提供する。
- 3) ご利用者様がお互いに心の触れ合いを生み出せるようなサービスを提供する。

＜サービス提供の考え方＞

それまでの生活習慣、現在の生活を捉えこれからの自身のなりたいイメージを共に考えそれを目標としている。そしてそれを日々の業務の中で職員が共有し支援に活かせるようにしている。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【日々活用する帳票類（メインリスト、各種チェックリスト等）に利用者に関する詳しい情報が記載され、支援に役立てています】

昨年 9 月のリニューアル後に帳票類の見直しを行い、利用者に関する情報把握の精度が高まりました。「メインリスト」には当日の利用者に関する「服薬情報」「疾患」「計画の目標」「カンファレンス情報」等がパソコンで入力されています。また、個別に具体的な介助方法を明示したさまざまなチェックシートも作成されており、毎日プリントアウトしたものを各フロアに設置し、職員は確認しながら支援を行うとともに、実施した介助内容をチェックシートに記録して、利用者の状況把握に役立てています。

【医療依存度の高い利用者の受け入れができるよう看護師を毎日 1～2 名配置し、安全なプログラム活動に取り組んでいます】

事業所では法人が掲げる「在宅療養支援」を目指し、医療依存度の高い利用者も積極的に受け入れるとし、毎日 1～2 名の看護師体制で臨んでいます。事業所では軽度者に限らず医療依存度の高い利用者に対しても、入浴はもとより昨年の 9 月に新たに導入したマシントレーニングで心身機能の維持・向上を目指しています。看護師は利用者の日々の状態把握を行い、安全で気持ちの良いと感じられる入浴と入浴時の処置（褥瘡・バルーンチューブ・胃ろう等）や、機能向上に向けたプログラム活動への実施に取り組んでいます。

【利用者一人ひとりの特性に応じ、生活リハビリの一環としてできることの役割を担い張りのある生活を支援しています】

法人は過剰サービスの排除を重要事項説明書に掲げ、“子どもっぽいサービスはしません”を特色としています。日常的に必要な身の回りのことや外出などできることは、自分でやってもらうことを考えています。利用者の生活リハビリの一環として、自立している利用者や世話好きだが自宅では発揮できない利用者には、デイサービスでできる事をしてもらい、家でも役立てるようアプローチしています。認知症の利用者にも、できる範囲で自立している利用者や職員の見守りのもとで、役割を担い張り合いを持った生活ができるよう支援します。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の研修への参加を促し、業務のレベルの標準化と質の向上に向けた組織的な取り組みが期待されます】

事業所では、常勤職員や看護師が講師となり、介護保険改正や感染症予防等の研修を行っています。理学療法士による勉強会等の実践的な研修も年に数回行われています。現場では常勤職員を中心に必要に応じて都度助言・指導が行われていますが、職員のレベルに応じた研修計画の作成や実施には至っていない現状です。今後は、職員からの声を反映できるように外部研修や内部研修への参加できる体制づくりを行い、職員の業務のレベルの標準化と質の向上に取り組むことが期待されます。

【マシンリハビリの導入による効果を、利用者自身が実感できる仕掛け作りへの取り組みが望まれます】

事業所では「利用者が生きがいのある快適で豊かな日常生活を送ることができるよう、アクティビティ・サービスを実施する。これらを通じて仲間作り、老いや障がいの受容、心身機能の維持・向上、自信の回復や情緒の安定を図る」ことをサービス提供としています。機能訓練指導員を5名（理学療法士など）配置するとともに、マシンリハビリを導入し、生活期リハビリテーションを通じて身体機能の維持向上や地域での活躍を目指しています。事業所の新たな方針の周知と変更に伴う効果を、利用者自身が実感できる仕掛け作りの工夫が望まれます。

【地域に開かれた事業所を目指し、情報発信やさまざまな資源を、積極的に伝えることが望まれます】

事業所は地域でいつまでも暮らし続けることを目指し10年以上経過していますが、地域には事業所の情報などは発信されていません。地域の2次避難所に指定されておりますが、地域住民には十分な情報は伝わっていない様子が窺え、情報発信や共同での防災訓練を行うなど開かれた事業所を目指すことが望まれます。また、リニューアル後の楽しみな活動などは利用者自身にゆだねています。活動の幅を広げるために地域のイベント情報や交通手段などの情報を収集するとともに、活用できる資源や活用方法など積極的に伝え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

【生活機能向上に向けたプログラムを組み、グループリハビリを中心に取り組んでいます】

昨年9月から運動療法・物理療法メインに、利用者の生活機能向上を目的としたデイサービスに衣替えをしました。マシントレーニングや機能訓練指導員によるグループリハビリを中心に実践しています。個別の詳細なアセスメントに基づいて、適切な訓練計画を目的に盛り込み、病状や状態に応じたグループリハビリでの体操やマシントレーニングを組み入れ、健康増進にも役立てています。これらの機能訓練を通して行動範囲を広げられるよう取り組み、必要に応じて見直し目標に向けて達成できるよう実施しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	93人
利用者総数	134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	66.0%	26.0%	5.0%	無回答・非該当:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	74.0%	15.0%	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	90.0%	6.0%	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	52.0%	19.0%	22.0%	5.0%
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%	19.0%	5.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	5.0%	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	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	87.0%	6.0%	6.0%	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	46.0%	25.0%	25.0%	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	87.0%	8.0%	いいえ:1.0%	無回答・非該当:3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%	7.0%	8.0%	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	68.0%	18.0%	7.0%	5.0%
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%	17.0%	8.0%	5.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	20.0%	6.0%	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	33.0%	19.0%	24.0%	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	特定非営利活動法人楓の風
事業所名	総合リハビリテーションデイサービス忠生
所在地	町田市忠生1丁目19番2号
連絡先	042-789-6351

○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) 私たちは「一人ひとりの想い」に応えるサービスを追求します
- 2) 私たちは「今日も来てよかった」と感じていただけるサービスを追求します
- 3) 私たちは「ふれあい」を生み出すサービスを追求します
- 4) 私たちは在宅支援を大前提としています
- 5) 私たちは自立支援を大切に利用者様の持っている力を引き出します

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「自分らしく生きる心地よさ」を利用者自身に発見してもらう質の高い支援が実践されている】

利用者の残存能力を高め、在宅生活が継続できることを支援の方針に掲げている。利用者から自宅での生活の様子を詳しく聴き取ることに力を入れ、訪問して環境や家事・調理などの日常生活動作をアセスメントし、課題を明確にしている。適切な目標設定、モニタリング力で目標達成に繋げている。利用者の小さな「できた」を喜び合い、「自分らしく生きる心地よさ」を利用者に発見してもらっている。利用者調査からも「小さなことでもできたことがあれば、職員も一緒に喜んでくれ、やる気になっています」との声が聞かれ、質の高い支援が実践されている。

【充実した個別機能訓練プログラムが利用者の在宅生活を支えている】

目標を達成するために、充実した個別機能訓練プログラムが用意されている。プログラムは、ストレッチ、理学療法、足湯、米とぎなどの日常生活動作訓練、趣味活動など多岐にわたり、利用者が自由に選べるようになっている。利用者が自分の目標を意識して個別機能訓練プログラムに参加することで、利用者が持っている力を引き出している。利用者調査からは、「歩行ができてるのは、専門的なリハビリテーションのおかげです」との声が聞かれる。充実した個別機能訓練プログラムが、小さな「できた」を積み重ね、利用者の在宅生活を支えている。

【利用者の気持ちに寄り添う支援は、利用者から高い評価を得ている】

理念にうたう「一人ひとりの想いに応えるサービス」を追求するため、機能訓練プログラムへの参加や日常支援においても、利用者の生き方や考え方を尊重し、利用者の喜びを共に喜び、利用者の気持ちに寄り添う支援を心がけている。活動を促す際は、「～はどうですか」と利用者に提案をするようにしている。利用者調査からも、「職員の接遇・態度は適切か」、「利用者の気持ちを尊重した対応がされているか」など「個人の尊重」の支援では、利用者から高い評価を得ている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【経験豊かな職員のノウハウを活かしたマニュアルの見直しについて】

サービスの基本事項や業務手順については、各領域で「職員業務マニュアル」を整備している。現在のサービス業務は、経験豊かな職員のノウハウが活かされ、個別機能訓練の準備や各専門職との連携などにより業務はスムーズに遂行されている。が、一方、マニュアルと現在の業務との間には、ややギャップが生じていることは否めない。経験豊かな職員のノウハウを活かして、各領域におけるマニュアルの見直しが課題となっている。

【事業計画書に基づいた内部研修の実施について】

職員の研修については、運営規定に「職員の質的向上を図るため、研修の機会を設け業務体制を整備する」と明記している。前年度は、個人情報保護、食中毒・感染症予防、認知症などの内部研修が実施されているが、今年度は、所長の急な交替もあり、内部研修が計画通り実施できていない状況にある。日常業務では、朝夕のカンファレンスが着実に実施され、リーダーやベテラン職員によるOJTもおこなわれており、一定の業務水準は確保されているが、職員の質的向上には、常に新しい知識・技術の習得が欠かせない。計画通りの内部研修の実施が望まれる。

【非常勤職員を含む全職員の意見を吸い上げるボトムアップの体制づくりの課題化について】

職員は朝夕のカンファレンスや申し送り、メインリストにより情報を共有し支援の統一を図り日々の利用者支援にあたっている。職員の利用者支援に対しては、利用者調査からも利用者は高い満足感を示している。支援の質を維持・向上していくためには、職員同士のコミュニケーションを推進するなど、なお一層のチームケアを推し進める職場風土の醸成が望まれる。職員調査からはケース検討会議を望む声もあり、非常勤職員を含む全職員の意見を吸い上げるボトムアップの体制づくりの課題化が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【初回時モニタリングシートを全職員で作成し、利用者情報の共有に取り組んでいる】

利用初日の利用者の様子を観察し、サービス終了時に全職員で話し合いをおこない、初回時モニタリングシートを記入している。モニタリング項目は、朝送迎、AM、リハ体操、ウォーキング、口腔体操、食事、口腔ケア、PM、帰送迎、排泄、医療系、その他の12項目となっている。記録は、支援に関する用語が統一され、利用者の様子を過不足なく簡潔に記載している。医療情報には、既往症、痛みの部位、薬情報、留意点を、その他には、当日気付いた支援時の留意点、支援方法の試行などカンファレンス内容を記載して、職員間で共有している。

【メインリストを充実させ、利用者支援技術の向上に取り組んでいる】

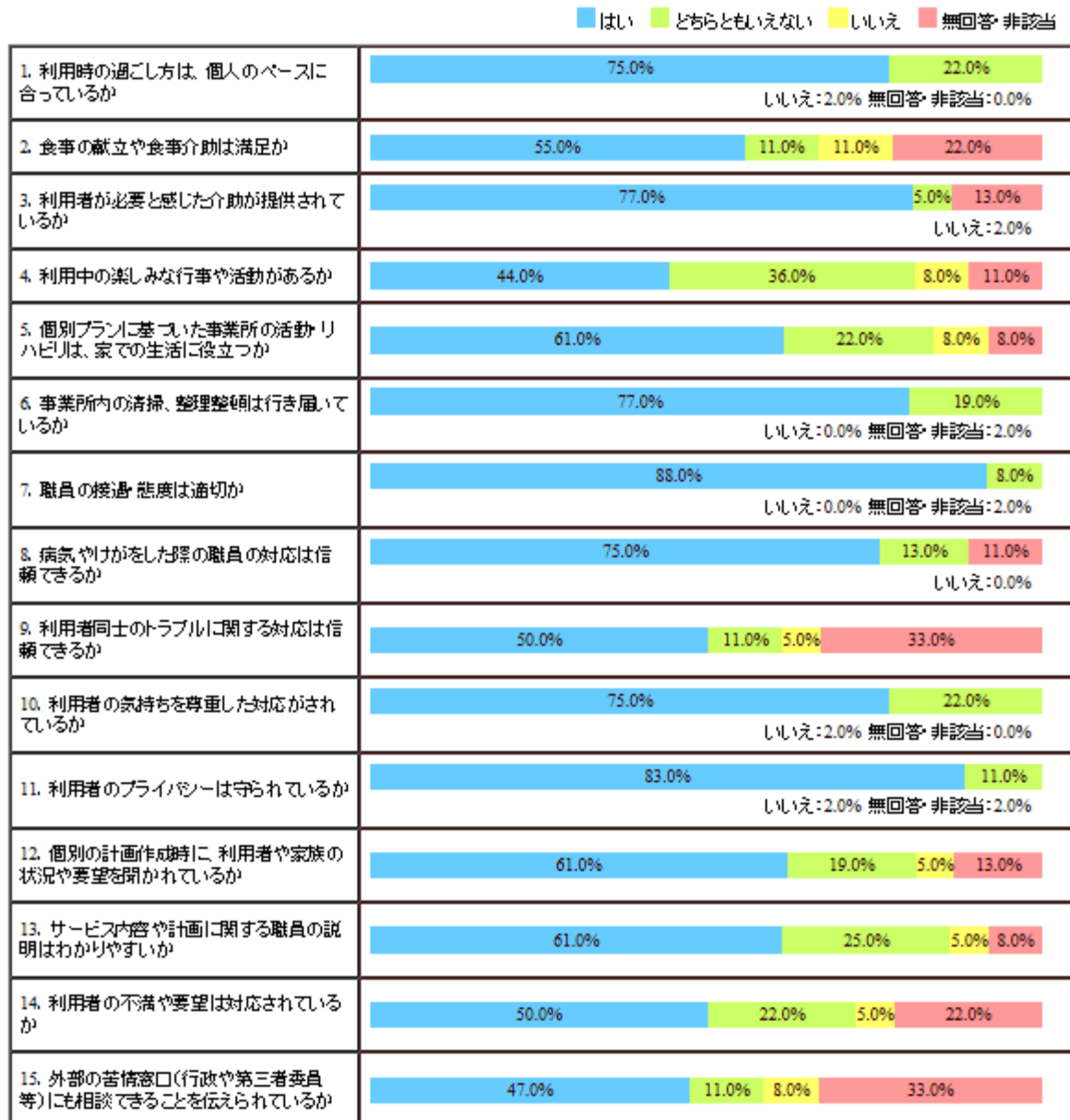
当日出席する利用者全員の状況が一覧できる「メインリスト」を整備している。メインリストはA3版一枚に、利用者氏名、参加曜日、足湯の対応、理学療法士による機能訓練実施者、カンファレンス情報（移動、配席、物理療法、留意事項等）、活動内容を記載している。事業所の持つアセスメント、モニタリング情報の全てをメインリストに集積させ、安全で、統一した利用者支援を提供できるようにしている。メインリストの記載情報は追加・見直しを繰り返し、内容が充実してきている。メインリストは、利用者支援の要となっている。

【段階的目標を設定し、利用者の目標達成への意欲向上に取り組んでいる】

生活機能向上を目的とした機能訓練に、利用者が意欲的に取り組めるよう二段構えの目標を設定している。例えば、車椅子利用者が、「調理ができるようになりたい」という最終目標を設定したとすると、目標到達のためには、下肢筋力を強化する身体的訓練が必要となる。そこで、「しっかり立つこと」、「パイプ椅子に移乗すること」などの段階的目標を設定し、利用者には「移乗ができるようになること」が目標達成につながることを意識してもらっている。目標を二段構えにすることで、達成過程をわかりやすくし、利用者の目標達成への意欲を高めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	36人
利用者総数	80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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	デイサービスセンターまちだ正吉苑
所在地	町田市成瀬8丁目10番1号
連絡先	042-785-5551

○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) わたくしたちは、二十一世紀における地域に根ざした福祉社会の新たな進展と多様な福祉文化の創出に積極的な役割を果します。
- 2) わたくしたちは、利用者が、住み慣れた地域で生活が続けられるよう、共に支え共に生きる地域福祉のまちづくりに寄与します。
- 3) わたくしたちは、利用者が、尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、保健、医療と福祉を総合した支援に努めます。
- 4) わたくしたちは、利用者個人の尊厳が守られるよう、利用者の自己実現と選択を尊重し、利用者本位のサービス提供を目指します。
- 5) わたくしたちは、地域に開かれた経営とサービスの質の向上に努め、利用者やご家族が満足される価値ある「正吉苑」を創ります。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【自立支援ケアの方針に基づいた支援を専門職が連携して実践し、利用者・家族の期待する在宅生活に近づけるように努めています】

自立支援ケアの方針に基づいて、運動量と水分補給、栄養面の支援を専門職が連携して実践し、利用者・家族の期待する在宅生活に近づけるように努めています。利用者の生活の質の向上を目指し、生きがい見出してもらえよう意欲を引き出す声かけや目的を持った生活できるよう動機づけなど働きかけています。一例として、在宅相互利用後に併設の通所介護と連携して独居の方の生活不安軽減と身体機能向上が改善したことで、以前の生活を取り戻し、生活意欲を高めることに繋がったケースがあります。

【利用者の在宅生活の改善と継続をめざして、併設する事業部が連携したトータルサービスで支援することで一定の成果をあげています】

併設の在宅サービス事業と協働した取り組みにより、利用者の在宅生活の維持向上を目指しており、退院後在宅に移行した際にも、リハビリ・便秘予防など継続した取り組みを実施した結果、在宅生活が可能になっているケースがあります。事業所があげている自立支援ケアとして、水分摂取、食事の摂取、運動、排泄のケアの4点の支援を基本として、一人ひとりの利用者の特性に応じた連携したトータルサービスで支援することで一定の成果をあげています。こうした成果を職員間での情報共有し、地域の事例発表会などで報告しています。

【地域住民や家族の生活上で抱える問題を解消するように、施設全体の知識やノウハウを提供するなど、地域に役立つように努めています】

地域の高齢者が在宅生活を維持できるよう、栄養、水分摂取量、運動量に着目し、併設の特別養護老人ホームを中心に各部署が協働して、在宅復帰および在宅生活継続につながる自立支援ケアを実践しています。そのノウハウを地域に発信し、地域住民の介護能力の向上を目的に正吉講座が計画的に行われています。講座内容は、参加者が抱えている生活上の問題の解消につながるテーマで行われており、地域の事例発表会で在宅入所相互利用の事例を発表し表彰されたなど、苑で培ってきた自立支援ケアの知識やノウハウを提供し、地域に役立つように努めています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【アセスメントで収集した個々の利用目的や生活歴、現在の問題をつくっている要因等から、その人に合った日中活動の提案が望まれます】

アセスメント表の書式を今期改善し、利用目的の明記や個々の状態やニーズ、解決すべき課題をより明確にする取り組みを進めています。利用者の状態観察の視点やサービス提供時の留意点など職員間で共通認識を深める取り組みも重要と思われます。こうした情報収集と要因分析の精度を向上すると共に利用者や家族の意向・要望に沿ったサービス利用と照らし合わせたその人にあった日中活動の具体的な提案が望まれます。

【支援計画の目標達成に向けて提供した支援の内容の効果を、担当職員がモニタリングをすることで、観察力と支援力の向上が期待されます】

施設方針の実現に向けて全職員が一丸となり取り組むために、部門の事業課題と具体的な行動計画・目標設定を行い、毎月の振り返りと定期的な評価を実施しています。また、今年度から月例の職員会議の中で、通所サービス計画更新の利用者を対象にミニカンファレンスを実施し、支援経過を振り返り目標達成度合いについて職員間で意見交換することで、計画に基づいた日々のケアの重要性を再認識する機会を作っています。利用者への観察力と支援力をさらに上げ支援効果が実感できるよう、例えば担当を決めてモニタリングするなどの取り組みが期待されます

【HPや広報・地域活動を通じて、事業の取り組みや組織活動の特徴を積極的に発信することで、地域からの信頼性を高めることが望まれます】

法人や施設の目指す「自立支援ケア」や「在宅・入所相互利用」は利用者の在宅生活を支援する中心的な理念として位置づけられています。これらは先駆的な取り組みで今後もより重要と思われます。また、当該事業は施設において、在宅生活支援の面で中心的役割を果たしています。事業の取り組みや組織活動の特徴をホームページや広報・地域活動などで今まで以上に積極的に発信し、潜在的な利用者の開拓や、事業の取り組みに共鳴する人材の採用と育成、地域での事業の一層の認知につなげるよう期待します。

○利用者調査結果

有効回答者数	58人
利用者総数	128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	72.0%	20.0%	5.0%	無回答・非該当:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	79.0%	17.0%	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	89.0%	6.0%	いいえ:0.0%	どちらともいえない:3.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	60.0%	31.0%	6.0%	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、家での生活)に役立つか	56.0%	37.0%	いいえ:3.0%	無回答・非該当:1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	5.0%	いいえ:1.0%	無回答・非該当:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%	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	75.0%	6.0%	15.0%	いいえ: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%	24.0%	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	86.0%	12.0%	いいえ: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	81.0%	13.0%	5.0%	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	81.0%	8.0%	8.0%	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	75.0%	10.0%	10.0%	いいえ:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	18.0%	5.0%	いいえ: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	50.0%	24.0%	5.0%	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	医療法人社団愛友会
事業所名	デイサービス多摩境
所在地	町田市小山ケ丘3丁目25番8号
連絡先	042-703-8218

○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) 個人の尊厳
- 2) 自立支援
- 3) 個人情報の守秘義務
- 4) 介護支援専門員との連携
- 5) 安心・安全・安楽

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ウォーターベッド、整体師によるマッサージなど特色のある機器の導入とサービスを行い利用者に喜ばれています。】

利用者の機能訓練について、マシンの使用により単調になりがちな訓練を楽しく行うために、開設当初に十分な検討を行って設置・使用しています。特に、他所に少ないウォーターベッドの設置は、多くの利用者に喜ばれており、利用頻度が高くなっています。また、専門の整体師が2人、交代で15分間の整体マッサージを行い、同地域他所にない、特色あるサービス提供を行っています。

【利用者の状況に対応した身体各部のバランスに配慮した計画とその実施を優れた機器とサービスを元に行っています。】

明るい吹き抜けのあるルームには整体師によるマッサージを含め12種類の新しいマシンが整備され、上下肢の筋力強化、腰の筋肉、首の筋肉のストレッチ、温め、血行を良くするなどの効果があります。別室にはウォーターベッドマッサージが行われています。これらの優れた機器とサービスをもとに、本人の希望、身体状況、医師の指示などを考慮して、バランスのとれた機能訓練プログラムづくりを行い、実施しています。

【お茶とお菓子を用意し、寛げる雰囲気づくりをしています】

テーブルにはいつでも水分補給が出来るように麦茶が用意されています。おやつの時間を決めてあり、お茶、コーヒー、お菓子などを用意し、みんなで一緒におしゃべりをしながら、楽しんでいます。またプログラムを2回位終了した時は職員が声掛けをして、休憩をとるようにしています。自分のペースに合わせ、好きな時に休憩をとっています。疲れた時にはベッドで休むことも出来ます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【送迎方法の改善による職員の負荷軽減が期待されます】

送迎は午前、午後の4回を職員が行っていますが、軽自動車2台、普通乗用車1台を使用していますので、毎回職員が3名送迎に出てしまいます。利用者の人数が多い日は法人の応援を頼んでいます。ワゴン車のように利用者が多く乗れる車を使用すれば職員の負担も軽減し、利用者もゆったりと座ることが出来ます。職員が送迎に費やす時間を少なくするため送迎車の種類の再検討と改善が期待されます。

【共有スペースの清潔、安全に配慮が期待されます。】

機能訓練室やトイレなどの共有スペースの掃除は、毎日朝か夕方の方の利用者が帰った後に職員が交代で行っています。今後はチェック表を作成し、実施した時間、内容などがわかるようにしていく予定です。また、トイレの清掃も毎日行い、汚れた時にも随時行っていますが、細かいことですが、隅に掃除用の洗剤が置かれていました。安全性を考え、利用者の目につかないところに保管されることが望めます。

【職員の業務のし易さの観点から1、2階の利用可能スペースの見直しが期待されます。】

当事業所は2階建て住宅を改装し、広くて明るい訓練室を設計・建設し、利用者が楽しく機能訓練ができるように最新の機器を導入しています。そのため、利用者にとっては利用しやすい環境が整備されましたが、その分事務・記録・休憩スペースなど職員の利用空間が犠牲になって業務がやりにくい点が生じています。2階が主として経営医療法人の医師などの利用空間になっていることもありますが、開設後約1年を経過した段階で、職員の1日の業務のし易さの観点から事業所スペースの再検討と改善が行われ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

【送迎は地域別にルートを決め、乗車時間の短縮に努めています】

送迎は3～4台の軽自動車、乗用車を使用し、地域別にルートを決め、行っています。利用者の乗車時間は片道20分から25分以内にして利用者の負担にならないように考慮しています。4台の送迎車が必要になる時は、法人のクリニックから応援をしてもらい、1台送迎車を出してもらっています。月1回業者に送迎に使用する車の点検をしてもらい、安全に運転できるように配慮しています。スピードを出さないで、安全運転をするように、管理者から職員に常に注意をしています。

【豊富な種類のトレーニングマシンを整備し、状態に合わせ機能訓練を実施しています】

12種類のトレーニングマシン、リラクゼーションマシンから、利用者の状態に合ったマシンを使用して機能訓練を行っています。特に全身をリラクゼーション出来るウォーターマッサーベッドなどは、利用の人气が高く殆どの利用者が利用しています。一人ひとりに職員がついていることで、トレーニングの負荷の強さや可動域の調整などを行い、状態の観察を行っています。個別の機能訓練の前に、全員で軽い体操やストレッチを10分位実施しています。

【希望を取り入れ、バランスに配慮したプログラムを実施しています】

12種類のトレーニングマシンの活用によって、上下肢の筋力強化や腰の筋肉、首の筋肉のストレッチ、温め、血行を良くするなどの効果があります。本人の希望、身体状況、医師の指示などを考慮して、バランスのとれたプログラムづくりをしています。また専門の整体師による一人15分位のもみほぐしも希望により実施しており、利用者に喜ばれています。

○利用者調査結果

有効回答者数	17人
利用者総数	28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%	11.0%	5.0%	無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	5.0%	5.0%	88.0%	どちらともいえない: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%	11.0%	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	47.0%	17.0%	11.0%	23.0%
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%	17.0%	5.0%	11.0%
6. 事業所内の清掃・整理整頓は行き届いているか	82.0%	5.0%	11.0%	どちらともいえない:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	5.0%	11.0%	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	64.0%	5.0%	29.0%	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%	11.0%	5.0%	47.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	11.0%	どちらともいえない: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	82.0%	17.0%	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が聞かれているか	76.0%	23.0%	どちらともいえない: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	58.0%	11.0%	29.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	5.0%	11.0%	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%	11.0%	35.0%	いいえ: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	社会福祉法人賛育会
事業所名	高齢者在宅サービスセンター清風園
所在地	町田市金井7丁目17番13号
連絡先	042-734-8096

○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)地域包括ケアの理念のもと、ニーズに応じて提供できる総合的介護サービスの実現
- 2)法令を順守した健全経営と安定した組織を作り、信頼される施設を目指す
- 3)利用者の視点に立ち、専門性を持ったプロフェッショナル職員の育成
- 4)職員がやりがいを感じられる環境を整備する
- 5)開かれた施設を目指し、地域への社会貢献を実施

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者のできること、やりたいことを実現していくことで、利用者の「自立」を後押ししています】

「笑顔が絶えないデイサービス」をキャッチコピーに掲げ、利用者がみんな仲良く楽しく集い、一つでも楽しかったと思い帰っていただくという意識を持ち、職員は取り組んでいます。利用者はできることを自分でやることで、当事業所に来る目的につながってきていることが推察されます。体温を自分で測ること、その日の出来事を小判ノートに書くこと、入浴も自分でできることはすること、やりたい活動を実現していくことは、利用者への「自立支援」そのものです。利用者の良いところを引き出して支援することに注力しています。

【細やかな情報を基に利用者の状態がどのように変化したかを確認しやすくまとめています】

初回の面談で聞き取る内容は基本動作、健康管理、排泄、入浴・清拭、食事・水分摂取、心理的・社会的援助、余暇活動（趣味活動・脳活性プログラム）、その他（送迎）等の項目で利用者の利用前の状態を細かく把握し、アセスメントの役割を担っています。また、通所介護計画書と個別機能訓練計画書も一体化させ、それらの項目に連動した「モニタリング表」で利用者の状態を職員2名で評価しています。細やかな情報を基に利用者の状態がどのように変化したかを確認しやすくまとめています。

【「それぞれの地域における地域包括ケアを支えよう」という方針の実現に取り組むべく、「オープンデイサービス」を開始しました】

当施設は地域での認知度は高く、地域住民や各種団体と協働し、活力ある地域づくりに貢献しています。今年度から開始した「オープンデイサービス」のチラシも同様に町会の方にご協力いただき情報発信して新たな取り組みを伝えています。地域貢献事業として開始し、気軽に参加できるものと考え、体操や認知症予防に関する内容にメニューを絞り、開催しています。1回目よりは2回目と職員の口コミなどから、参加者は少しずつ増加傾向にあります。「それぞれの地域における地域包括ケアを支えよう」という方針の実現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）

【生活リハビリの要素を盛り込み、利用者の在宅生活を意識して現状の取り組みを改めて検討することが期待されます。】

現在提供している機能訓練は、集団で行うレクリエーション的な要素を持つものと、脳トレなど「静」のリハビリ、個別機能訓練希望者は、一人15分程度で午後実施しています。当事業所で提供している、生活リハビリ的な要素を含むサービスは、入浴時に自分でできることは極力自分ですること、体温も自分で測り、ノートに数値を記入したり、おやつ後に今日の出来事をノートに記載したり、工夫した取り組みがいくつも見受けられます。利用者の在宅生活を意識して現状の取り組みを改めて検討することが期待されます。

【「いいとこどり」の事業所の利点を活かすべく、リハビリ、介護、看護と多職種で活動の充実について検討することが期待されます。】

利用者が活動を選択して取り組めるよう、午前中は入浴、リハビリ、脳トレと3つの活動から、午後は陶芸は手芸、様々な趣味活動に取り組みます。また、事業所全体で行う行事も毎月1回あり、ボランティアとの関わりなど多岐に渡ります。その一方で、プログラムのマンネリ化を事業所は課題と捉えています。今回の利用者調査においても、「楽しみにしている行事や活動はありますか？」の問いでは「はい」と回答した方は61%に留まっています。「いいとこどり」の事業所の利点を活かすべく、リハビリ、介護、看護と多職種で検討することが期待されます。

【日常業務やサービス面でも活用できるよう検討中のマニュアルを整備していくことが期待されます】

マニュアルの見直しは人事考課の目標設定の中に組み込み、計画的に行えるよう仕組みを整えています。日々サービス場面毎のマニュアルを作成し、いつでも確認できるようステーションに保管していますが、これまでの経験値の中で業務を進めることも多く、必要な事柄について活用できるマニュアル化は、まだ進んでいないと事業所は捉えています。より日常業務やサービス面でも活用できるよう検討中のマニュアルを整備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

【利用者は降所前にその日のできごとをノートに記し、職員もコメントを返しています】

利用者は15:15くらいから、今日のできごとを何でも構わないというルールの中で、一人一人に用意している小さなノートに記載していただいています。利用者が記載している時に、各テーブルに担当職員が入り、利用者が記載した内容について一言コメントを書いて利用者に戻しています。この時間は相談員とその日の担当リーダー以外は全員対応することとしています。ノートに文字や文章を記載することとも利用者への自立支援の一つと捉え実施していますが、降所前の職員と利用者のコミュニケーションを図る良い機会にもつながっています。

【利用者が主体的に考えた「やりたいこと」が実現しています】

安全面を考えるとNGとなりがちなことも、利用者同士で「やりたい」とあがってきたことを取り入れて、「かるた」や「百人一首」を楽しんでいます。利用者が受け身な活動ではなく、自分たちでやりたいことをやっている、自分でやれることにつながっていることで、自発的に取り組んでいます。土曜プロジェクトもその一つで、男性利用者が企画・運営し、職員はサポートに入ります。のど自慢大会、愛唱歌の夕べ、お花見会（民謡の会）は利用者が楽しむだけではなく、利用者が達成感を味わえる取り組みです。

○利用者調査結果

有効回答者数	51人
利用者総数	89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	68.0%	21.0%	7.0%	いはい:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	76.0%	15.0%	5.0%	いはい:1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	82.0%	7.0%	9.0%	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%	17.0%	5.0%	15.0%
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	58.0%	27.0%	11.0%	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	84.0%	7.0%	7.0%	いはい:0.0%
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%	いいえ: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	82.0%	5.0%	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	60.0%	15.0%	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	84.0%	7.0%	5.0%	いはい:1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	5.0%	11.0%	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	76.0%	13.0%	9.0%	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	80.0%	13.0%	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	70.0%	9.0%	19.0%	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%	33.0%	いはい:1.0%