

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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名	中町高齢者在宅サービスセンター
所在地	小金井市中町2丁目15番25号
連絡先	042-386-6513

○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) 「四恩報謝」の教えに則った「聖労」を実践する。
- 2) 地域と共に育つ施設づくりを目指す。
- 3) 規則・法令を遵守し、安全・確実・迅速に対応する。
- 4) 地域に根差し、地域に信頼され、地域に支援される施設づくりを行う。
- 5) 職員を「人財」として尊重し、職員の満足向上に取り組む。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【季節に応じた多彩なメニューで季節の移り変わりを感じ、その日の状態でメニューの変更を柔軟に行っています】

食事は利用者にとっては楽しみの一つであり、毎月管理栄養士を中心に給食委員会を開催し、委託業者と協議を重ね、利用者の嗜好等を反映させています。毎月の「行事食」、敬老会や新年会などの「お祝い膳」などで、季節の移り変わりを感じてもらえるようにしています。敬老会や新年会の「お祝い膳」ではお品書きや「ポスター」などを掲示し、雰囲気作りにも工夫をしています。食事はなるべく好き嫌いに対応して代替え食を用意し、その日の体調に応じ柔軟に食事形態を変更できるよう配慮しています。

【朝夕の送迎は利用者、家族の事情を考慮し、安全に送迎するためのマニュアルを整備し、詳細な手順を決めています】

利用者の身体状況や家族の事情などを考慮し、送迎方法や送迎ルートを決めています。利用者の負担を考慮し、送迎時間を短く乗車時間を30分位となるよう配慮しています。送迎時には添乗員がPHSを所持し、利用者の家族には送迎時間を分単位で伝えています。添乗マニュアルに従い、利用者の安全を最優先し送迎を行っています。リフト車は必ず運転手と添乗員の2名体制で行うなど、詳細に示されています。また、運転中の事故対応マニュアルや利用者の急変に対するマニュアルも整備し、安全な送迎には充分配慮しています。

【ボランティアコーディネーターがボランティアの調整を行い多くのボランティアの活動で利用者の生活の幅を拡げ活性化に繋がっています】

ボランティアコーディネーターを専任で配置し、ボランティア担当マニュアルを作成して、各ボランティアの調整を行っています。毎月多くのボランティアの活動で利用者の単調になりがちな生活の幅を拡げ、潤いのある生活となるよう取り組んでいます。日舞、民話、フルーツ、大正琴、沖縄民謡、ピアノ、マジック等、ボランティアによる演奏やショーは、利用者によっては曜日を変更して参加するなど、通所を楽しみにしている利用者もいます。これらの活動は利用者にとっては非日常を味わうことができ、生活の活性化にも繋がっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者のADLや状態に合わせた環境での入浴ができるよう浴槽の形態を見直し、利用者のニーズに応えられるよう期待します】

利用者が安全に快適に入浴できるよう誘導から脱衣、洗体、着替えまでひとりの職員が介助を行い、状態の確認をしながら支援を行っています。入浴は清潔保持や精神的なリラックス・気分転換の場として、更に職員とのコミュニケーションの場となるよう、衛生面や安全面にも十分配慮して支援を行っています。尊厳や羞恥心に配慮し、希望により同姓介助にも応じています。しかし浴槽の形態が一つしかなく、ADLに合わせた入浴ができないことや入浴のニーズに応えることができず、限られた利用者の入浴介助を改善したいと考えています。

【利用者一人ひとりの状態に合わせたプログラムを作成し、機能訓練が実施できるよう専門職員などの配置が期待されます】

利用者の生活のリズムや心身の活性化、筋力の向上を目指し、利用者が継続して在宅生活が続けられるよう取り組んでいます。レクリエーションや趣味の活動の中にリハビリ的要素を取り入れたり、集団体操では写真入りでマニュアルを作成し、職員が指導しやすく、筋力アップや手首の柔軟、膝の筋力効果等を取り入れた体操を行っています。自立支援という観点からもリハビリ強化が望まれます。事業所では対応が遅れているため、今後は理学療法士等の配置を考えています。一人ひとり状態に合わせた機能訓練の実施ができることが期待されます。

【利用者の支援については一人ひとりの状況を確認し職員が統一した支援ができるよう更なる情報の共有の徹底が望まれます】

利用者の支援は居宅計画書を基に通所計画書を作成し、利用者のニーズや課題について職員が共通認識を持って支援ができるよう取り組んでいます。実際のケアについては、サービスごとのチェック表や介護記録に記入し、計画に沿った支援となるよう努めています。介護が職員の都合にならないよう利用者や家族の要望を把握し、毎月チーム会議を開催して情報を共有し、統一した支援となるよう心掛けています。しかし実際には職員の援助を統一することに時間がかかっていることから、今後は更なる引き継ぎや情報の共有の徹底が望まれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の状況に合わせた食事や季節に合わせた多彩なメニューで食事を提供しています】

事前に個々の状況を把握し、状態に合わせた食事を提供しています。毎回来所時には体調を確認し、その日の体調に合わせ食事の形態を変えられるよう柔軟に対応しています。献立表は2週間づつ印刷し配布されており、嗜好によっては代替え食も準備し、利用者の嗜好に配慮しています。毎月「行事食」を取り入れ、季節の移り変わりなど感じられるよう、敬老会や新年会では「お祝い膳」を提供するなど、多彩なメニューは利用者の楽しみとなっています。厨房が隣接していることから温かいものは温かいうちに提供できています。

【多くの活動のプログラムを用意し利用者が楽しく快適に過ごせるよう努めています】

利用者が楽しく快適に過ごせるよう、個別の趣味活動として脳の体操クラブ、カラオケ、絵画、書道、ぬり絵、カレンダー作りなどのプログラムを提供しています。特に音楽や歌に対してのニーズが高く、カラオケの実施を増やして対応しています。利用者の誕生月には写真入りのカレンダーを作成し、利用者の思い出の作品となっています。年間行事計画を作成し目標を定め「根拠を持ったサービス」「専門的で質の高いサービス」が提供できるよう、職員の専門性を高めています。春・夏に開かれる運動会や夏祭りなどの行事写真をホームページで紹介しています。

【多くのボランティアの活動をはじめ近隣との関わりが利用者の生活の幅を広げています】

地域との関わりの中でボランティアとの関わりが多く、専任のボランティアコーディネーターを配置し、利用者の生活の幅を広げています。沖縄民謡、日本舞踊、朗読会、民話等があり、有意義な時間を利用者が過ごすことができます。継続的に近隣の園児や小学生が園を訪れ、一緒に触れ合うことは利用者の楽しみでもあります。また、実習生も受け入れており利用者は多くの人と触れ合う機会となっています。事業所は利用者との地域との関わりは架け橋となり、多様な人との関わりは生活の幅を広げ潤いをもたらす、意欲の活性化につながっています。

○利用者調査結果

有効回答者数	41人
利用者総数	95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%	0.0%	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	87.0%	9.0%	0.0%	2.0%
	いいえ:0.0% 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	85.0%	9.0%	2.0%	2.0%
	どちらともいえない:2.0% いいえ:2.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	75.0%	12.0%	9.0%	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	46.0%	34.0%	9.0%	9.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	75.0%	19.0%	0.0%	4.0%
	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	90.0%	9.0%	0.0%	0.0%
	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	85.0%	7.0%	7.0%	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	65.0%	12.0%	19.0%	2.0%
	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	90.0%	7.0%	0.0%	0.0%
	いいえ:2.0% 無回答・非該当:0.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	7.0%	0.0%	2.0%
	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を聞かれているか	78.0%	9.0%	12.0%	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	75.0%	17.0%	7.0%	0.0%
	いいえ:0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	9.0%	0.0%	2.0%
	どちらともいえない:0.0% 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	51.0%	12.0%	34.0%	2.0%
	いいえ:2.0%			