

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	社会福祉法人弥生会
事業所名	くにたち苑デイケアセンター
所在地	国立市泉3丁目1番6号
連絡先	042-577-3111

○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）

【経営理念】

高齢者がいつでも安心して利用できる『もうひとつの家』であり続けます。

【基本方針】

- 1)地域にあるもうひとつの家として、地域で困っている人への支援に努めます。
- 2)利用者の立場に立った親切でやさしいケアを実践します。
- 3)利用者のための援助を家族と一緒に考え家族の負担を軽減できるお手伝いをします。
- 4)地域との絆を大切にして、地域に選ばれ信頼される施設にします。
- 5)チームワークを大切にして、元気のある職場をつくります。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域にある「もう一つの家」として、サービスを必要とする利用者への支援に職員全員で取り組み、高い利用者満足度を得ています】

地域にある「もう一つの家」としての役割は事業所に通う利用者にも伝わっています。「木」をふんだんに使った内装はデイサービスのフロアを家庭的で温かい雰囲気包んでいます。利用者の中には10年以上継続して利用されている方や100歳を超えた方などもおり、多くの利用者に気持ちよく来所して頂けるよう、職員の連携の良さを強みに業務に臨んでいます。その結果、この度の利用者調査では「職員の言葉遣い・態度・服装」「気持ちを大切にしてくれるか」「生活スペースは清潔か」「食事の献立と介助」の項目で高い利用者満足度を得ています。

【利用者意向を尊重した献立作成に努め、行事食や選択食の実施など、すべて利用者が食を楽しめるようにしています】

食事の時間では管理栄養士はフロアを巡回し、利用者の喫食状況を確認しています。訪問調査時にも利用者の満足度や嗜好を確認しながら利用者と会話する管理栄養士の姿を確認できました。毎日のランチでは「安全・おいしい・できたて」の食事を提供するほか、お鍋の日や寿司の日を設けるなど、楽しめる工夫があります。また食事の提供は利用者の着席に合わせた適温配食が可能で利用者満足に努めています。嗜好調査も実施しており、当日の食形態変更も可能です。給食委員会で利用者の食の課題を検討するなど、利用者意向の把握に積極的です。

【利用者と家族の具体的な希望・要望にできる限り応じ、地域ケアチームの一員として利用者の在宅生活を支えています】

利用開始時には利用のニーズの把握に努めています。入浴ニーズや介護負担軽減など個々の状況に合わせて、利用回数や利用時間、送迎、入浴、食事、活動などについて、利用者と家族から具体的な要望を聞き最大限受け入れています。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うことを目指し、家族との信頼関係づくりに努めています。連絡ノートへの丁寧な記載や送迎時に添乗職員が言葉を添えているほか、家族懇談会では同じ課題を抱えた家族同士が触れ合えるようにしています。地域ケアチームの一員として利用者の在宅生活を支えています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【在宅療養する利用者の高齢化や疾病の重度化に対応するために、医療知識や介護技術のスキルアップを図る試みが期待されます】

利用者の支援は専門職の協議のもと、同じ方向性で実施しています。一人ひとりの利用者の理解を第一に考え、タイミングの良い声掛けや促しで利用者が一日を楽しく過ごしている様子が、今回の訪問調査でも確認できています。事業所に通うことで、自力で在宅生活を維持しているという自信につながっていることがうかがえます。今後は重度の疾病や医療的処置の必要な方への支援、他問題を抱える家族の支援等、支援困難ケースの増加も予想されますので、知識と技術を身につける機会を増やすなど組織として職員のスキルアップへの取り組みが期待されます。

【業務水準の維持・向上のために、テキストになるようなマニュアル集の作成が期待されます】

法人本部作成のマニュアルで基本的な手順は明確になっており、個人情報保護や安全管理、苦情解決なども活用されています。業務の流れは明確であり、長く経験を積んできている職員が増えてきているため、現状では大きな問題は起きていません。今後職員の異動や新規採用なども想定されることから、業務水準の維持・向上を図るためのテキストとして、独自のマニュアル集の作成が期待されます。この度の第三者評価職員アンケートにも、業務の標準化の 카테고리や手引書の整備等の部分で取り組みへの意見も見受けられることから、今後期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の理解を深めることを第一に考え、コミュニケーションの取り方に工夫しています】

利用者の在宅での自立生活を意識した支援では、家族や関連機関と密接に連携した対応を行っています。利用開始時に、利用ニーズや本人と家族の意向を確認するほか、本人の意向が異なる場合や視覚・聴覚に配慮が必要な場合があるか確認をしています。その場合、コミュニケーションを図るためにどのような方法を取ったらいいかを、職員が的確に捉え、計画に明記すると共に、職員全員に配慮事項として共有しています。また、職員がいるフロアの配置を工夫し、介助の必要度の高い利用者座ってもらう配慮をするなど、利用者への支援を一番と考えています

【家族の具体的な希望、要望にできる限り応じ、ニーズの変化にも敏感に対応しています】

在宅での療養生活を支える家族との信頼関係を大切にしています。サービス担当者会議に出席し意見を述べており、身体機能の変化に伴うニーズの変化も適確に捉えています。特に入浴については、本人の不自由さや家族の介護負担軽減等、利用目的を職員全員が理解し対応しています。利用開始から慣れるまでの期間は細部に渡って気を配り、活動の様子、体調や精神状態などの詳細をケース記録に記載し、帰宅時、家族に連絡ノートを渡す際は、言葉を添えて施設での様子を伝えています。利用回数や時間など具体的に要望にも最大限対応しています。

【情報収集と広報活動に注力し、ボランティアや保育園児などの来訪を歓迎しています】

理念である「地域との絆を大切に、地域に信頼される施設にします」に対して、職員全員で地域の情報収集と広報活動に取り組んでいます。市内に2か所の特養併設デイサービスとして、重度化と高齢化への対応が行き届いているとの期待感から、特養入所を見据えての利用も多く、ニーズに応えています。また事業所開設以来、長年貢献してくれている地域ボランティアが、様々な活動や行事、生活支援などに参加しているほか、地域の保育園児が定期的に来訪しています。事業所では地域との関係性を大切に、利用者支援を継続して行っています。

○利用者調査結果

有効回答者数	52人
利用者総数	75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	76.0%	21.0%	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%	15.0%	いはい: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	76.0%	19.0%	いはい:3.0% 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	65.0%	28.0%	5.0% 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	65.0%	32.0%	いはい:1.0% 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	88.0%	11.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%	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	71.0%	28.0%	いはい: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	50.0%	50.0%	いはい: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	88.0%	9.0%	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	80.0%	19.0%	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	44.0%	55.0%	いはい: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	55.0%	42.0%	いはい:1.0% 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	71.0%	28.0%	いはい: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	17.0%	59.0%	23.0% 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	社会福祉法人弥生会
事業所名	くにたち北高齢者在宅サービスセンター
所在地	国立市北3丁目2番1号 5号棟
連絡先	042-571-0200

○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）

【経営理念】

高齢者がいつでも安心して利用できる『もうひとつの家』であり続けます。

【基本方針】

- 1)地域にあるもうひとつの家として、もっともサービスを必要としている人への支援に努めます。
- 2)利用者の立場に立った親切でやさしいケアを実践します。
- 3)利用者のための援助を家族と一緒に考え家族の負担を軽減できるお手伝いをします。
- 4)地域との絆を大切に、地域に選ばれ信頼される施設にします。
- 5)チームワークを大切に、元気のある職場をつくります。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用開始時の丁寧なアセスメントと職員の綿密な打ち合わせ、家庭との連携で、利用者の在宅生活を支えています】

利用開始に際し、丁寧なアセスメントから利用者の身体状況や生活歴、生活習慣や趣味活動、本人と家族の希望などを把握し、それらの内容を職員が共有しています。利用開始初日の朝は相談員が迎えの車に乗る他、申し送り等での職員間の情報交換を密にし、追加情報にも敏感に対応しています。レスパイトケアに力を入れており、在宅でケアをしている家族を癒す為に一時的にケアを代替する事で心身ともにリフレッシュしてもらいたいとの考えが職員全員に浸透しています。各専門職が力を合わせ、利用者の在宅生活を支えています。

【嚥下状態に応じた食事を提供し、季節にちなんだ御膳や選択食の提供等、利用者が美味しい食事を堪能できるようにしています】

食事は同じフロアにある厨房で調理しており、メニュー構成や食材の固さ、味、飲み込み易さ等利用者の身体状況に合わせやすい環境です。殆どの利用者が完食する美味しい食事が提供出来ています。また、利用当日の朝の体調から食事形態を変更する事も可能で、低栄養の改善等にも積極的に取り組んでいます。その他、食前の嚥下体操も実施しています。季節メニュー、行事の特別食も毎月企画され、長寿の祝い御膳は好評です。2種類のメニューから主菜を選ぶ選択食では利用者が写真を見て選んでおり、自分で考え自分で決める事で自立度向上に繋がっています。

【事業所全体で機能訓練の強化を図っており、遊戯性を持った数多くのプログラムで、利用者の心身の活性化や自立をめざしています】

事業所全体でリハビリの強化を図っています。一日の活動の流れでは午前中から午後にかけて徐々に活動量が上がるように調整しており、賑やかな集団レクリエーションと、少人数の趣味活動を組み合わせメニューに変化を持たせています。楽しむだけではない機能訓練に繋がる活動を目指しています。環境設定では職員の創意工夫が随所に見られます。歌に合わせた体操、ゲーム、隣接の公園散歩、フロア内の周回コースを歩く長距離歩行等の活動性の高いものも人気があります。頭の体操、クイズ、計算等も好評で利用者の集中力も増しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【高齢化、重度化する利用者ニーズに応える為、外とのアクセスのよいベランダの有効活用等ハード面での創意工夫が期待されます】

利用者のニーズは様々ですが、どの利用者も家では味わえない仲間との会話や、行き届いた介護を体で感じ取っています。長くデイサービスを利用している方も多く、今後は更に医療依存度が増したり、認知症状が進行する利用者の増加も予想されます。事業所では日課に拘らず、利用者の気持ちに合わせた支援を行っており、利用者のペースを崩さない事を大切にしています。認知症デイで使用していた部屋の有効活用や、ベランダから直ぐに外に出られるアクセスのよい環境を機能訓練やレクリエーションに結び付ける等、更なる創意工夫が期待されます。

【利用者が困ったときに職員以外の第三者委員等に相談できる事の周知が望まれます】

苦情や要望に適切、迅速に対応する体制を整えています。年2回の家族懇談会では要望や意見を聞いており、その内容は職員に周知しています。苦情の内容と改善策は掲示して利用者に報告しています。意見箱も設置していますが、そこに入る意見は少数に留まっています。法人本部には利用者からの苦情や相談の受け皿としての「サービス相談委員会」がありますが、この度の利用者調査では「外部の苦情窓口（役所や第三者委員）に相談できることを伝えられているか」の問いに「はい」と回答した方は22%と低い値となっています。周知への工夫が望まれます

○事業者が特に力を入れている取り組み

【意見交換できる環境を大切に職場研修（OJT）などで職員がスキルアップしています】

フロアではお互いが学び合って成長できるよう、人数の少ない常勤職員が長く勤務する非常勤職員と連携良く働けるよう配慮しています。幸いにして専門性の向上とスキルアップについて職員の意識は高い為、業務中でも支援方法の微調整等で、日常的に活発に意見交換しています。経験の浅い職員が迷いなく動けるように、業務内容と役割を明確にしている他、新人職員には一定期間先輩職員が付き、教える側と習う側が記録を取りながらスキルを獲得できるようにしています。理解の程度によっては口頭での指導も加え、柔軟な対応で新人の育ちを支援しています

【通所介護計画のもと、利用者意向の把握と円滑なコミュニケーションに力を入れています】

個人ファイルには利用開始時の面接の記録、薬説明書、ADL表など利用者の情報を集約し、職員は随時閲覧し確認しています。居宅のケアマネジャーの作成した計画の長期・短期目標を基に、通所介護としての介護目標と方針を定めており、目標を達成するための具体的なサービス内容は、個別援助計画に明記しています。職員はこの計画を閲覧しながら業務についており、配慮事項には特に注意し、円滑なコミュニケーションを図るため工夫を重ねて利用者が楽しい時間を過ごせるようにしています。

【保育園児や小学生、地域ボランティアの来訪を歓迎し交流する機会を数多く作っています】

「生きがい創造の場」として利用してもらえる事業所、地域に根差した「たまり場」となるよう、事業所全体で情報収集と広報活動に取り組み、地域に貢献しています。玄関フロアの目に触れやすい場所に情報を掲示し案内のチラシも数多く用意しています。定期的に来所する地域ボランティアは多く、フロア全体に温かい雰囲気を出しています。地域の保育園や小学校、地元のろう学校との交流もあり、10月の「ハナミズキ祭」には利用者全員の作品を展示し利用者の制作意欲も増しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	41人
利用者総数	70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%	9.0%	いはい:4.0% 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%	12.0%	いはい:2.0% 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%	9.0%	いはい: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	73.0%	26.0%	いはい: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は、家での生活に役立つか	75.0%	24.0%	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	85.0%	9.0%	いはい:4.0% 無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%		どちらともいえない:4.0% 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	80.0%	19.0%	いはい: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	56.0%	43.0%	いはい: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% いはい: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	82.0%	14.0%	いはい:2.0% 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	41.0%	56.0%	いはい:2.0% 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	63.0%	34.0%	いはい:2.0% 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	78.0%	21.0%	いはい: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	21.0%	39.0%	39.0% 無回答・非該当:0.0%