

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	社会福祉法人東京栄和会
事業所名	千代田区立一番町高齢者在宅サービスセンター
所在地	千代田区一番町12番 いきいきプラザ一番町3階
連絡先	03-3265-6131

○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)思いやりのこころの介護を実践する。
- 2)家庭的な雰囲気を大切にする。
- 3)尊厳を持った、その人らしい自立生活が送れるよう支援する。
- 4)自己決定の尊重と残存機能の活用に努める。
- 5)地域と共生し地域福祉の拠点を目指す。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【自由参加を原則とした多種多様なプログラムが用意されている】

年間を通じて各種のプログラムを計画しており、月次のスケジュールを策定して利用者へ提供されている。今回行った利用者調査の、「楽しみにしている行事や活動はあるか」の設問に関しては、概ね高い満足度が聞かれており、適切に実施されていることが確認できている。自由意見欄には、書道・ぬり絵、貼り絵・カレンダー作り・専門講師による体操などを楽しんでいるとする声が聞かれている。また、各種のプログラムへの参加については原則自由とされており、利用者の自主性や主体性による参加を原則としている。

【日々利用者一人ひとりのケース検討を実施している】

計画書の定期的な見直しは、6か月ごとや介護保険の更新時とされているが、心身状況が変化した際にはその都度見直すことにしている。日々ケース検討会を開催しており、利用者一人ひとりについて約20項目にわたる評価項目をもとにアセスメントを行い、計画書の新たな作成につなげている。利用者の日々の様子はケース記録をはじめ、バイタルサイン、服薬、入浴、排泄などのチェック表を設け経過を観察し、個々の記録は相談員が確認することになっている。

【地域の関係機関とのネットワークが確立している】

併設する地域包括支援センターをはじめ、居宅介護支援事業所や複合施設内の各部署などとの連携を図りながら、利用者の在宅生活を多面的に支援することに心がけている。サービスの実施状況に加え、心身の変化・趣味活動・社会参加などの多角的な情報を把握しており、サービス担当者会議などを通じて、ケアマネジャーと直接情報交換を行うことにも努めている。地域の居宅介護支援事業所約15か所からの紹介を受け、平均稼働率は約90%になっている。さらに、地域の居宅介護支援事業所とのネットワークを拡充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）

【専門性の高いリハビリテーションを行うことを目指している】

通所介護計画書にはリハビリに関する項目を設け、ニーズや具体的な支援内容を明示している。現在は個別機能訓練加算の体制は組み込まれていないが、看護師が中心にリハビリや体操、作業訓練などを行っている。実施した内容にしてはケース記録に記載しているがさらに達成状況が確認できるような記述を検討されたい。また、体操やリハビリなどについては、さらに専門性を高めることを目指している。

【さらに個別性に配慮した計画書作りを目指している】

居宅サービス計画や事業所のアセスメントシートをもとに、利用者個々の課題を抽出し通所介護計画書を作成している。計画書は利用開始時には利用者や家族に確認を得て、担当のケアマネジャーにもコピーを渡し連携が図れるようにしている。また、ニーズをはじめ必要とする各種の支援内容も記載され、分かりやすい内容にまとめられている。さらに、個別性を高めるために、利用者一人ひとりに対して「着目した視点」を明確にすることを目指している。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【個人の意思を尊重して提供するサービス内容を取り決めている】

洗濯物たたみなどのお手伝いは、「やりたい」と「やりたくない」の双方に分かれるため、意見を聞きながら活動以外のお手伝いに無理なく参加してもらえるようにしている。利用者本人や家族から是非に手伝わせてほしいという希望があれば、下膳やテーブル拭きなどを手伝ってもらっている。また、職員教育において、「排泄時の声かけに配慮する」との目標を掲げ、トイレに誘導する際の声かけ方法に気配りすることを心がけている。

【個別の機会や会議を通じて指導や相談を適宜受けられるようにしている】

新人職員については、見習い期間中に適切な指導や助言が受けられるように指導担当の先輩職員を取り決めている。さまざまな対応に苦慮し、判断に迷いがある場合には、適宜前述の指導者やリーダー職員、各種の専門職に相談、助言を受けるようにしている。また、月単位でセンター会議や事業推進検討会を開催し、内容は介護日誌に反映させ職員全員が周知できるようにしている。記録は必読とし、回覧によって職員全員が確認できるようにしている。

【利用者が地域のさまざまな資源を利用する機会を設けている】

日々行われている朝の会では、地域の行事に関する情報提供を行ったり、事業所内には区報の常置や地域行事のポスターを掲示して、地域情報の還元に努めている。地域の保育園児の定期的な訪問を受け、世代を超えた交流の機会なども設けている。実習生や職場体験などを含めて積極的な受け入れを行い、職員以外の地域住民とふれ合う機会作りに取り組んでいる。居宅介護支援事業所に毎月実績報告を行う際には、「利用者の様子」についても提供することになっている。家族やケアマネジャーと連携して利用者を支援していくことを基本としている。

○利用者調査結果

有効回答者数	49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	81.0%	14.0%	いはい:2.0% 無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0%	14.0%	いはい:4.0% 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%	いはい:2.0% 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	69.0%	16.0%	10.0% 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	65.0%	26.0%	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	93.0%		どちらともいえない:4.0% 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%	6.0%	いはい: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	87.0%	10.0%	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	65.0%	8.0%	24.0% いはい:2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	97.0%		どちらともいえない:0.0% いはい: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	89.0%	6.0%	どちらともいえない:4.0% 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	81.0%	12.0%	いはい:2.0% 無回答・非該当:4.0%
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%	12.0%	いはい:4.0% 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	83.0%	8.0%	どちらともいえない:4.0% いはい: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	53.0%	24.0%	18.0% いはい: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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	かんだ連雀高齢者在宅サービスセンター
所在地	千代田区神田淡路町2丁目8番1号
連絡先	03-3252-8815

○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) 利用者に深い共感を持つ
- 2) より支援を必要としている方を優先して支援する。個人及び家族のきずなを大切にする
- 3) 利用者が満足する質の高いサービスを提供する
- 4) 法人の最大の財産は人材であることから、職員の一定水準の生活を守る
- 5) 地域の方々に感謝する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者が自分の役割を得られるように支援している】

法人では、利用者の「快食・快便・快眠」を目指すことを方針に掲げ、事業所では、快食についての取り組みとして、利用者が自ら作ったものを皆で食べることを計画して実施している。食事研究会では、「利用者に参加して頂きながら、事故なく食事を作る」ことを目標に掲げて企画書を作成し、厨房職員と協力して事前に作り、タイムテーブルを変更し、作業工程を練り上げていった。そして、週の前半と後半でメニューを変更し、利用者と一緒におかずを作っている。「楽しかった」と利用者から好評を得られ、定期的な開催に繋がっている。

【利用者同士がお互いの能力を把握し合い、自然に助け合う関係性を支援している】

今年度は、利用者とともに調りに力を入れている。そのために、職員は、利用者とともに作る食事やおやつの工程を通し、各利用者の「している能力」「できる能力」を把握できた。当初は、作業を遠慮がちに手伝っていた方も、徐々に積極的に関わるようになった。はじめは、職員の手を借りなければできなかった作業でも、利用者同士がお互いの能力を把握し合い、自然にお互いが助け合っている。その結果として、利用者の表情が豊かになったり、姿勢が良くなるなど、良好な変化を認めることができた。これらの経過は、写真記録からも読み取れる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【今後も事故の予防の観点からリスクマネジメントを継続していく】

事業所では、今年度は、利用者の自立を支援する取り組みとして、危険予知を基礎とするリスクマネジメントに力を入れてきた。職員は、毎月のリスクマネジメント会議にてテーマを挙げ、個別の利用者に対する日々の対応方法を振り返り、生活支援技術の向上に取り組んできた。その結果、利用者と職員双方において、行動する前に、その行動範囲内に危険物がないかの確認や、あった場合には、どのように対応するか予測を立てることができつつある。今後も、事故の予防の観点から、こうした取り組みを継続していくことを課題としている。

【日常生活動作能力の維持向上に向けたさらなる取り組みを行っていく】

国は、介護報酬改定により、居宅サービス事業所には、利用者の心身機能の維持向上・活動の維持向上・社会参加の促進等を果たす役割があると示した。これに基づき、通所介護には、事業所内で、利用者の状態に応じて自立を支援していく訓練を、より強化する取り組みが求めた。職員は今まで以上に、送迎時から退室時まで、利用者のしていること、できることは、本人にして頂けるように寄り添い、今後も日常生活動作能力の維持向上に努めていくことを課題としている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【役割の提供が利用者の意欲の向上につながっている】

職員は、利用者とともに作る食事やおやつの工程を通して、各利用者の「している能力」「できる能力」を把握している。はじめは職員の手伝いを必要とした作業でも、回数を重ねることにより、利用者同士がお互いの能力を把握でき、その結果、自然にお互いが助け合えるようになった。当初はお互い作業を遠慮がちに手伝っていたものが、徐々に積極的に関わるようになった。その結果、利用者の姿勢が良くなったり、表情が豊かになるなど、明らかな変化が見られている。役割の提供が、利用者の意欲の向上につながっていることが分かる。

○利用者調査結果

有効回答者数	25人
利用者総数	34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%	12.0%	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	84.0%	12.0%	いいえ:4.0%	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	96.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	68.0%	24.0%	8.0%	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)は、家での生活に役立つか	68.0%	24.0%	いいえ: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	92.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ:4.0%	無回答・非該当:4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	8.0%	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	84.0%	16.0%	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	72.0%	16.0%	12.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	96.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
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	88.0%	8.0%	どちらともいえない:4.0%	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	80.0%	16.0%	いいえ:4.0%	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	80.0%	12.0%	いいえ:4.0%	無回答・非該当: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%	24.0%	8.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名	フォーユーデイサービス淡路
所在地	千代田区神田淡路町2丁目109番
連絡先	03-5298-6018

○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)在宅で自立した生活を送る為の支援～その人らしさの生活保持
- 2)ご利用者の自己実現～心身に活力と身体・脳機能低下予防
- 3)ご家族に安心感～介護疲れからの脱却
- 4)職員育成～社会に貢献できる人材を増やす
- 5)地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【機能訓練の一環として外出活動に取り組み、利用者の活力を引き出している】

機能訓練の一環として外出活動に取り組んでいる。お花見外出や紅葉外出など計画的に実施することもある。春には近隣でジャズフェスティバルが開催され、事業所内にジャズが聞こえてきたことから、希望者を募って歩行訓練を兼ねて外出し、参加している。日々の決められたプログラムに縛られることなく、利用者の希望に応じて実施している。外出活動は、日頃出かけることが少ない利用者にとっても貴重な機会となっている。

【理学療法士が3か月ごとに自宅訪問し、在宅生活を維持できるような個別機能訓練に取り組んでいる】

平成27年度の介護保険法の改正に伴い、個別機能訓練加算Ⅱの取得に取り組んでいる。理学療法士が、3か月ごとに自宅を訪問して、実際の在宅生活の様子を確認した上で、どのような個別機能訓練が必要であるかを計画に取り入れている。自宅のベッドからトイレに移動中に転倒した利用者に対しては、「ベッドから介助なしで立ち上がる」を短期目標として、理学療法士が手作りした道具を使用して、体幹と足首の柔軟性の訓練を行なっている。その他、「食事の自力摂取」「浴槽をまたぐ」等、在宅生活を維持するために必要な機能訓練を実施している。

【法人内階層別職種別連絡会や各種委員会活動の活発な取り組みにより、サービスの質向上を図っている】

法人内階層別職種別連絡会や各種委員会活動では、事業所間の情報共有や活発な意見交換を行なっている。リスクマネジメント委員会では、個人情報取り扱いや、虐待防止チェックについて、各事業所で実施した職員向けアンケートを集計分析し、全事業所分のデータを集計分析し、その結果を各事業所に配布し、組織的な課題を抽出し、対策を講じている。事業所内だけでは狭くなりがちな視野を、各事業所間で有機的な連携を図り、法人全体でサービスの質向上につなげている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者のニーズに合ったプログラム作りへのさらなる充実を期待する】

プログラムは、スポット的にボランティアのイベントが月1回あるものの、職員が中心となって様々なメニューを組み合わせながら実施している。また、プログラムの担当者が人事異動となったことにより、プログラムの質の維持継続が課題となっている。今後、ボランティアの拡大を図るなどして、プログラムメニューのさらなる充実を期待する。

【職員間の情報共有の徹底やチーム力強化を期待したい】

利用者定員30名であることもあり、運営上、職員間での情報共有およびその連携が重要な課題である。そのため、夕礼や全体会議の場で、「送迎中に出た申し送りはすぐにフロアに報告すること」等の具体的に注意喚起をしたり、毎日の夕方のミーティングや業務日誌などを活用し、職員間の情報共有を図っている。今後も、引き続き、サービスの質向上に向け、職員間の情報共有の徹底やチーム力強化を期待したい。

【今後も引き続き職員育成に向けたより一層の取り組みが望まれる】

職員アンケートでは、特に改善したいと思う点に「職員の質の向上の取り組み」等の声が寄せられていた。今年度、介護スキルおよび介護保険制度などの勉強会を開催したり、虐待防止チェックリストを使っている接遇マナー向上への意識づけを図るなど、職員の質向上に積極的に取り組んでいる。今年度、中重度加算を取得したこともあり、重度の利用者を今後も積極的に受け入れていく予定である。今後も引き続き職員育成に向けたより一層の取り組みが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者・家族への接遇マナー向上のため、日々職員間で注意喚起をしている】

毎日の夕礼や全体会議の場を活用し、利用者への対応や言葉遣いに対する注意喚起を行なっている。〔利用者の行動を急がせたり、他にも人がいるから時間通りにしてほしいなど、事業所の都合で失礼な言葉を使わないこと〕〔サービス業に携わる職員として、忙しい・できない・大変だとの言葉を利用者の前で使わないこと〕等を、職員間で共通意識として持つことができるよう、毎月の全体会議で確認し合っている。その結果、利用者調査では、職員の接遇マナーに関する設問では、回答者の87.8%の方々は満足との返答で、高い満足を得ている。

【業務日誌を活用してヒヤリハットの情報を共有し、支援の改善に取り組んでいる】

日々発生するヒヤリハットは、職員が毎日確認する「業務日誌」に記載している。業務日誌を活用することにより、情報共有がしやすく、発生件数も集計しやすい。ヒヤリハットの内容は、毎月の全体会議で振り返り、対応策を検討している。ヒヤリハットと報告書の内容を受け、「薬品関係を机の上に出さない」「倉庫のカギはその都度あける」等の具体的な対応策を決め、取り組んでいる。

【地域の清掃活動に参加するなど、地域に根差した取り組みを実施している】

毎週月曜日と木曜日は、区からの委託による介護予防講座を実施している。講座の内容は、体操（7～8名の参加）、抒情歌（約20名の参加）、パステルアート（7～8名の参加）等である。2月17日、24日には歯科講座を開催し、6名の参加があった。また、3月27日には理学療法士による介護予防講演会を実施し、地域住民に向け、転倒予防に関する知識や体操を伝えている。また、町内のごみ拾いを実施したり、町会のお祭りでおみこしを担いだりと、地域に根差した事業所としての活動に積極的に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	41人
利用者総数	73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	78.0%	14.0%	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	82.0%	7.0%	7.0%	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	87.0%	7.0%	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	63.0%	19.0%	12.0%	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、家での生活)に役立つか	60.0%	26.0%	7.0%	いいえ:4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ:4.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	12.0%	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	90.0%	7.0%	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	56.0%	12.0%	31.0%	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: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	82.0%	12.0%	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	92.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ:2.0%	無回答・非該当: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	75.0%	17.0%	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	75.0%	12.0%	7.0%	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	43.0%	19.0%	7.0%	29.0%

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	千代田区立岩本町高齢者在宅サービスセンター
所在地	千代田区岩本町2丁目15番3号 岩本町ほほえみプラザ3階
連絡先	03-5825-3407

○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)最も困っている人々の命と暮らしを支える
- 2)利用者に深い共感を持つ
- 3)地域の方々に感謝する
- 4)常に防災を心がけ火を出さない

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【多世代交流を継続的にやっている】

地域の中心施設として、幼稚園、保育園、学童保育、学校などから大勢の訪問客があり、複合施設全体で多世代の交流が図られている。小学生の30名からなるビッグバンド演奏、学童児童によるジャズダンス、小学生の総合授業の一環の発表会など、施設が地域資源として活用され、また利用者も地域を楽しむ機会に恵まれている。今年度は実習生として介護体験をした学生が敬老会に再訪問し、余興に阿波踊りを披露するなど交流が継続するケースがあった。

【利用者の個々の希望を把握し、アクティビティを見直している】

今年度の重点目標の一つとしてアクティビティを取り上げ、利用者個々の希望やニーズを吸い上げ、プログラムに反映させることに取り組んできた。年度初めに活動についてのアンケートを取り、利用者をよく知ることから始めた。アンケートの文字を大きくして読みやすく配慮したところ、「本が読みたい」などと職員が予想している利用者像とは異なる実態が確認でき、少人数プログラムの充実を図るなど、より満足度の高い活動につなげている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【引き続き、新人職員の確保に取り組んでいく】

サービスを提供する上で、新人職員の確保を課題としている。事業所として職員の定着率が高いが、新人の採用については、初任者研修や職員の出身校に就職説明に出かけたり、民間の学校とも連携して採用の努力をしたりするなど取り組んでいる。特に将来に向けて若い女性の獲得の対策を検討しており、引き続き、新人職員の確保に取り組んでいくことを課題としている。

【法人内外の他事業所との連携を一層図っていく】

施設の構造上、各階ごと事業・部署が異なるため、他部署の職員同士が連携していく上で課題を抱えている。これに対し、各事業・部署の連携・情報共有の強化を進め、複合施設としての利点の一層の活用に重点的に取り組んでいる。また、利用者の重度化が進んでおり、対応力を高める必要性も高まっている。訪問介護などの他の拠点の在宅サービスとの連携強化を一層図っていくことを課題としている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【サービス全体の時間を訓練と捉えて取り組んでいる】

今年度は個別機能訓練にこだわらず、生活全体を意識して機能訓練を実施していくことにし、機能訓練指導員である作業療法士を中心として、利用者全員の送迎時の階段昇降や食事の動作などサービス全体の時間を訓練と捉えて取り組んでいる。食事動作でも自助具が必要かどうか確認するなど、職員全体が利用者に訓練の視点で関わるができるようにしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	56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	83.0%	16.0%	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	85.0%	12.0%	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	94.0%	5.0%	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	64.0%	23.0%	7.0%	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)	64.0%	28.0%	5.0%	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	82.0%	7.0%	10.0%	いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	5.0%	10.0%	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	73.0%	7.0%	17.0%	いはい: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	69.0%	16.0%	14.0%	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	82.0%	5.0%	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	80.0%	8.0%	7.0%	いはい: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	80.0%	10.0%	7.0%	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	73.0%	14.0%	5.0%	7.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	8.0%	5.0%	いはい:3.0%
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	55.0%	23.0%	7.0%	14.0%

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	株式会社ニチイ学館
事業所名	中央区立日本橋高齢者在宅サービスセンター
所在地	中央区日本橋堀留町1丁目1番1号
連絡先	03-3661-8452

○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)原点に戻る 経営理念に立ち返り本質うを見失わない
- 2)お客様志向 利用者志向からお客様志向へ
- 3)スピード 発想の転換・柔軟な発想を具現化する実行力
- 4)チャレンジ

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域性と季節を感じるアクティビティ活動は利用者の満足感とやりがい向上に繋がっている】

利用者が自立的な生活を送ることができるように、各種アクティビティ活動の充実に努めていることは高く評価できます。看護師が個別に行う転倒防止・尿漏れ防止・腰痛防止体操などの他、セラバンドや棒体操など独自の集団体操などを行い、ホール内の歩行訓練も取り入れています。また、手先を使う機能向上の創作活動も兜作り、うちわ、風鈴、神輿作り、干支の塗り絵、七福神ミニ凧等々と多彩で、地域性と季節を感じる活動は利用者の満足感とやりがい向上にも繋がっています。

【子どもと一緒に創作活動も 地元町会に加入等で地域密着の実を挙げている】

近くのキッズクラブ、児童館、保育園の子どもたちが敬老の日あたりに自分たちで作ったものをプレゼントに訪れたり、一緒に創作活動に参加することもあり毎月何らかの交流があります。地域の小学校の体験学習も受け入れています。子供たちとの交流は高齢の利用者にとって心安らぐひと時となっています。こうした子供たちとの交流は情操教育の面でも効果が感じられるところです。地元町会に加入し、地域のお祭のお手伝いや盆踊りの時には介護相談所を設けて相談を受け、地域ボランティア活動への場の提供も評価されます。

【希望すれば何回でもできる入浴は利用者・家族にとっても喜ばれている】

入浴は利用者が希望すれば何回でも入れるようになってます。デイサービスを利用するほぼ大半の方々が入浴を希望されているため、毎日20名前後の方が喜んで入浴を利用しています。入浴前にバイタルチェックをおこない、入浴の可否を看護師が決定しています。入浴時は中の介助が2名、着脱、誘導の介助が2名とホールで待機する看護師が1名で対応して、安全で安心した入浴を行っています。自宅ではあまり入らない利用者也デイサービスの入浴を楽しんでおり、利用者・家族ともども喜ばれています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【介護職の増員とリーダー層の成長による役職兼務の解消が最優先課題になっている】

法人によって教育から就業までの一環したシステムが確立されていますが、その中で昨年来退職者や休職者が多く出ており、今年に入ってもベテラン職員を含む退職者を出し、役職の兼務と非常勤職員の補充などで急場をしのいでいる状況が続いています。センター長が望んでいた介護職2名の増員のうち1名の補充は12月に実現しましたが、さらなる増員と相談員等リーダー層の成長による役職兼務の解消が何よりも優先して解決しなければならない最優先の課題となっています。

【人員不足による気付きの低下や事故の再発 利用者離れを危惧する声が聞かれる】

職員の育成・研修については、与えられた必須科目とともに、より「生きた研修」「実践的な研修」となるようセンター独自の取り組みに配慮しています。また、日々のOJTに加え、職員には転倒・誤嚥・送迎・感染・トラブル・クレーム等多項目の「自己チェックリスト」（年4回、うち1回は虐待の芽）による自己評価を活用して指導しています。しかし、役職の兼務などで組織として機能することが困難で、職員コメントでも人員不足による「気付きの低下」や「事故の再発」、さらには、「利用者離れ」等を危惧する声が聞かれるほどです。

【倉庫や廊下部分の整理など全体的に整理整頓を進めて職員の動線確保を希望する】

利用者がほぼ一日過ごされるホールは専門業者が毎日利用者が帰宅後に行っています。浴室も専門業者により清潔に清掃されています。センターの中心になるホールには必要なテーブル、椅子、ベッド、ソファ、トレーニングマシンの他、レクリエーションのボードや道具なども置かれていてややもすると手狭な印象を受けます。倉庫や廊下部分の整理を含めて全体的な整理整頓を進めて、職員の動線確保に努めるように希望します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者が自立的な生活を送ることができるようにアクティビティ活動の充実に努めている】

利用者が自立的な生活を送ることができるように、各種アクティビティ活動の充実に努めています。特に、看護師が個別に行う転倒防止・尿漏れ防止・腰痛防止体操などの他、集団体操（棒体操、柔軟体操、バンド体操、リズム体操、健口体操）などを行い、ホール内10mの歩行訓練も取り入れています。手先を使う機能向上の創作活動も兜作り、うちわ、風鈴、レターケース、神輿作り、干支の塗り絵、七福神ミニ凧、コマ飾り、雛人形等々と多彩で、季節を感じる壁面飾り、創作品の持ち帰りなどで、利用者の満足感とやりがい向上にも繋げています。

【サービスの質向上、アクティビティの充実などセンターの良さを訴え新規利用者の獲得へ】

地域密着型のデイサービスを運営する中で、利用者一人ひとりに合わせた、きめ細かなサービスを提供、日々の業務の中で自立支援を考えながらの利用者との関わりを強めて家族やケアマネジャーとの信頼関係を構築しています。利用者とデイサービスが増加している中で、センターの稼働は減少傾向ながら、9月～11月に10名の新規利用者を迎えることができました。今後とも関係機関職員、ケアマネジャーへ向けて、安全送迎やサービスの質向上と拡充、アクティビティの充実などセンターの良さを訴えて、新規利用者の獲得を進めたいとしています。

【センターの伝統でもある「利用者と職員が共に明るく楽しい職場づくり」を目指している】

法人による人材を確保するシステムの中で昨年来退職者や休職者が多く出ており、役職の兼務と非常勤職員の補充などで急場をしのいでいる状況が続いています。センター長が強く望んでいた介護職2名の増員については、12月より1名の補充が決定されました。介護職のさらなる補充と共に相談員等リーダー層の成長を期待し、当センターの伝統とも言える「利用者と職員が共に明るく楽しい職場づくり」に率先垂範、「大変なことを率先してやる」という姿勢でリードして、送迎の運転手も兼務してサービスの現場に立って奮闘しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	34人
利用者総数	64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%	8.0%	5.0%	5.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	11.0%	いはい: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	88.0%	8.0%	どちらともいえない:2.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	70.0%	23.0%	5.0%	いはい: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	67.0%	20.0%	11.0%	いはい:0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	79.0%	14.0%	5.0%	いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	5.0%	5.0%	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	82.0%	17.0%	どちらともいえない:0.0%	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	64.0%	8.0%	23.0%	いはい:2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	5.0%	どちらともいえない:2.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	11.0%	11.0%	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	82.0%	11.0%	5.0%	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	73.0%	20.0%	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	73.0%	11.0%	11.0%	いはい: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	52.0%	20.0%	23.0%	いはい: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	社会福祉法人シルヴァーウィング
事業所名	新とみ
所在地	中央区新富1丁目4番6号
連絡先	03-3553-5228

○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 人権を重んじる
- 2 信用を重んじる
- 3 安全、安心、感動のある施設を創造する
- 4 常に基本に立ち還る、真摯な姿勢を維持する
- 5 職員が生き活きと輝く職場をつくる

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【介護現場の情報発信により主要閣僚が視察し福祉行政の課題解決への展開を注目したい】

施設は利用者の安全性の確保、機能訓練効果の向上、職員の介護負担の軽減などを図るためロボット介護機器を導入し、2年間に亘り先駆的に取り組み、多くの経験とノウハウを蓄積してきた。国はこの成果に注目し主要閣僚（総理大臣、厚生労働大臣）が施設を視察している。こうした状況が福祉行政の課題解決への契機として更なる利用者サービスの展開を推進し地域社会へ貢献することに注目したい。また、海外にも紹介され、イギリスのタイムスやドイツ、スイス、等が取材に来ている。

【利用者の送迎で階段昇降機を活用し送迎を支援している】

利用者の送迎は住宅事情に応じて個別に対応している。利用者が歩行困難な状態の場合、エレベーターがない団地などでは階段昇降機を活用している。現在では7名の方が利用している。また、3名の方にベッドからベッドへの支援サービスを提供している。利用者の心身の状況に応じてその時々で臨機応変に柔軟かつ迅速に対応できる支援をしている。

【ニーズを先取りしてリハビリロボットを導入し、医療的対応が必要な方の受け入れもしている】

利用者のニーズが変化し、リハビリを目的にして通所介護サービスを受ける方が9割以上を占めている。施設では、いち早くリハビリロボットを導入し、機能訓練に活用している。一方、医療的対応を必要とする利用者が増えており、胃ろう・ストーマ・インスリン・バルーンカテーテル・痰吸引等の医療的ニーズが増加している。これらのニーズに応えるため、専門職の充実体制に取り組んでいることは評価できる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【多様なサービスを提供する利用者の活動に適合した施設スペースの拡充に期待したい】

ディサービスの利用者のニーズにおいて、本年度は更にリハビリ、医療等の専門的ニーズが増大している。従来型のディサービスからリハビリ型のディサービスへと、利用者の意識の変化もあり、家族もまた「リハビリのできるディサービス」への期待は大きい。こうした利用者、家族のニーズを受け理学療法士の個別リハビリの実施、言語聴覚士による言語リハビリが行われている。このため介護・リハビリロボット機器も多種類導入され、その配置に施設は適応スペースの拡充を検討中である。早期に適合した施設整備の実現を期待したい。

【利用者の重度化によるニーズに応え、さらなるサービスの充実・拡大を期待したい】

利用者はリハビリ機器の使用を目的に通所する方が増えている。また胃ろう・ストーマ・酸素吸入など医療的対応を必要とする通所者も増えている。早朝7時から夜9時までディセンターで過ごす方や、センター内で朝・昼・夕の3食を喫食する方もいる。ディセンターでは、こうした利用者のニーズに応えるために365日開所して受け入れている。しかし、臥床状態でディサービスを希望する方や、送迎手段に工夫を求める方など利用者のニーズは際限がない。今後、地域に密着した多様なニーズに応えるディサービスのさらなる充実・拡大を期待したい。

【利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化を図ることを期待したい】

職員自己評価では「利用者の状況等に関して把握ができていないところがある」と50%が回答している。毎日の朝・夕礼を実施したり、社内メール、スタッフ会議等で利用者情報の共有を図っているが、施設も利用者の意向や希望を十分把握しているとは言い切れないと認識している。また、職員からも「今よりさらに利用者に寄り添った介護を心がけたい。そのためには、情報の共有化が課題である。」との意見が上がっている。職員間で検討を重ね、さらなる情報の共有化によるサービスの充実を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【多様な食事サービスを実施することで利用者の在宅生活を支えている】

通常の昼食サービスの他に多種類の各家族のニーズに対応する食事のサービスが用意され、利用者と家族にとって有効なサポートとなっている。朝7時半より夜9時まで送迎を含め食事のサービスを提供している。朝食のサービスは11名、夕食のサービスは7名の利用がある。さらに食後の服薬のサポートもしている。また一人暮らしの方や食事の準備ができない家族には持ち帰り弁当の用意があり、約20名が利用している。特養とディの両面の職員の協力体制があり連携をとることで、きめ細かな配慮ある対応となっている。

【施設は先駆的な機能訓練でリハビリロボットなどを導入し生活支援に活かしている】

施設は理学療法士を常時2名配置して個別の身体評価を行い、希望に応じた個別機能訓練計画を立て、リハビリロボット等を使用した機能訓練を毎日行っている。個別機能訓練には物理療法、リラクゼーション、歩行訓練、体力向上、基本動作等があり、利用者の個別の状態にあった訓練が行われる。言語聴覚士も配置され希望に応じて失語症訓練、高次機能訓練、嚥下訓練を行い、コミュニケーション機能の改善、飲み込みの改善を図っている。これらの取り組みにより、利用者の機能の向上が見られ、評価できる。

【利用者の重度化に対応するため、ベッド上での機能訓練に取り組んでいる】

ディサービスでも医療的処置を必要としたり、身体機能の低下が見られる利用者が増加している。1日中車いすで過ごすことが難しくなっている利用者が全体の2割となっており、ディサービス中にベッドへ移乗したいという希望もでている。利用者調査でもベッド上でレクリエーションへの参加、リハビリ実施の希望があった。このため施設ではディルームの中にベッドを設置し、重度者が参加できるスペースを確保している。利用する全ての方が施設で過ごす時間が快適で楽しめるように配慮しており評価できる。

○利用者調査結果

有効回答者数	25人
利用者総数	38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	84.0%	16.0%	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	80.0%	16.0%	いいえ:4.0%	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:4.0%	いいえ:4.0%	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	64.0%	8.0%	16.0%	12.0%
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	40.0%	16.0%	28.0%	16.0%
6. 事業所内の清掃・整理整頓は行き届いているか	88.0%	8.0%	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	92.0%	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	84.0%	8.0%	8.0%	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%	20.0%	12.0%	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	92.0%	8.0%	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	84.0%	8.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:4.0%
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	48.0%	8.0%	36.0%	8.0%
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	32.0%	20.0%	40.0%	8.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	52.0%	28.0%	16.0%	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	12.0%	12.0%	64.0%	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	社会福祉法人賛育会
事業所名	高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」
所在地	中央区新川2丁目27番3号
連絡先	03-3552-5683

○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1人ひとりの権利と生活を守り、安全で安心したケアに努める。
- 2)満足度の高い生活のために、自立支援を基本として個別ケアをすすめる。
- 3)生活感、清潔感がある暖かな生活、衛生的な環境設備をすすめる。
- 4)地域の高齢者福祉の拠点として、社会資源として社会的役割を果たす取組みを行う。
- 5)質の高い専門性を持ったケア提供のために、全部署での協働した働きをすすめる。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「お楽しみ教室」というカテゴリーを作り作業の枠を広げている】

アクティビティの担当職員が1時間程度の作業工程で作れるものを考案し、利用者の作業の幅を広げることに取り組んでいる。誰でもが作業でき、かつ幼稚にならないようなものを制作し、自宅に持ち帰ることができるというコンセプトのもと作られている。今年度の成果として、利用者の活動提供の選択肢を広げることができた。今後も様々なカテゴリーを増やし、利用者一人ひとりに合った作業を利用者が選べるような取り組みを続けていきたいとしている。

【過剰な支援や対応は排除し見守りの支援に取り組んでいる】

事業所では「できること」に着目しており、必ず職員が見守りを行う職員配置になっている。建物の構造上、死角になってしまうトイレへの誘導でも過度な介助はせずに、自立の方も職員がそっと見守れるよう連携を取っている。事業所では過剰で過度な支援を排除することに取り組んでいる。利用者調査の自由意見欄にも「できるだけ自分で出来ることには時間がかかってもやらせてあげてくれてありがとうございます」の声も聞かれている。

【利用者情報のフィードバックや振り返りと見直しが定着している】

利用者情報をPCベースで共有しており、それらの情報を活かすために一定の時間情報を熟読する時間を設けている。利用者情報や特記事項の漏れなど無くなり、全職員が正確で詳しい情報のもとに利用者に向き合える体制が取れるようになっている。さらに、前回の利用時の要観察リストを日直がプリントアウトし、送迎前の朝礼で活用したり、送迎が全員終わると11時15分くらいから前回の様子と本日の様子を見直しして、安全で安心して過ごせるよう職員全員で情報をタイムリーに共有できるようにしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【個別機能訓練の評価手法を課題としている】

リハビリテーションの要望がある利用者に対しては、個別機能訓練計画を作成し、3ヶ月毎に評価を行い新たな計画を作成するマネジメントがなされている。利用者や家族の意向や要望を把握して計画を見直す仕組みも整っている。評価を行なう際には、具体的な根拠を明らかにするために体力測定による数値を用いることにしている。さらに、「明確な目標の設定」や、「達成に向けての各種機能訓練の位置付け」などについても検証されることが望まれる。

【トイレ備品などの設置場所は安全に配慮することが望まれる】

構造上、トイレの場所が死角になってしまうも、必ずトイレの誘導の際には職員がポイントになる場所に分散しながら配置し見守りが徹底している。手すりやナースコールも設置されており、さまざまな状態の利用者が安心して使用できるようになっている。オムツや尿とりパット、清拭用タオルなどの排泄備品も用意され、整理整頓も行き届いている。清掃事業者も入っており消臭対策にも配慮している。ただし、補充用のトイレトーパーや手を拭くためのペーパーなどの配置場所は安全対策を踏まえながら適切な場所を選定されたい。

【非常勤職員の位置付けを明確にし業務推進につなげている】

非常勤職員にも時間的な拘束負担のないような役割分担を実施し、利用者の情報を常勤職員とともに共有に取り組んでいる。非常勤職員の責任感が増し、やる気へと繋がり、デイサービスの取り組みにおいても意見交換などがなされるようになってきていることが報告されている。事業所ではマンネリを打破することに力を入れており、デイサービスの一日のプログラムでの新たな変化と、非常勤の意見も取り入れた新しい取り組みを更に充実させることを目指している。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【記録をPCベースに置き換え情報の漏れがないような環境整備を設定した】

申し送りや利用者情報をペーパーベースからPCベースへと置換え実施している。日直が要観察者のリストをまとめてプリントアウトし、朝の申し送りで伝えている。朝礼では、必ず前回の利用時の特記事項のフィードバックと見直しをし、本日利用に要観察をする意識を持つようになった。当日に利用者が来所をしたら送迎担当者が送迎時の様子からその方の簡単な申し送りをし、情報の共有の徹底をしている。利用者情報を落ち着いて見る環境と情報をもれなく正確に見る時間を設定し業務に取り組んでいる。

【介護と看護の両方の目で利用者を支援している】

看護師は日頃からバイタルサインのチェックの際に日常的な会話の中から利用者の健康相談を受け利用者とのコミュニケーションを図ることを心がけている。介護場面を観察した際にも、看護師の説得力のある助言に利用者の安心感がうかがえた。看護師業務としては日々の活動の支援や健康面でのチェックなど、両面から利用者を支援している。入浴時にもマンツーマンでの利用者との接触の場でもあるため、利用者からも相談がしやすい環境になっている。様々な場面で利用者のケアを実践していることが見受けられた。

【送迎時の家族からのさまざまな要望にも柔軟に対応している】

家族や利用者の希望にはできるだけ沿うような送迎サービスに取り組んでいる。「到着10分前には電話を鳴らして欲しい」や「車から降りてデイサービスのフロアまでは車椅子で対応して欲しい」「貸出用の車椅子対応」など細かいところも職員がひと目でわかるよう送迎表に書き込まれている。こだわりを持っている方には、そのこだわりにできるだけ答えていく姿勢で取り組んでいる。利用者が順次到着し「朝の会」が始まるまでの時間帯には、入浴、個別機能訓練、健康相談、ぬり絵などを実施しており、手持ち無沙汰の解消に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	67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	76.0%	14.0%	7.0%	無回答・非該当:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	11.0%	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	86.0%	8.0%	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	58.0%	23.0%	7.0%	10.0%
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%	23.0%	11.0%	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%	8.0%	0.0%	無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	7.0%	5.0%	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%	13.0%	8.0%	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%	26.0%	20.0%	2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%	7.0%	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	77.0%	10.0%	7.0%	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	77.0%	14.0%	7.0%	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%	16.0%	5.0%	0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	19.0%	11.0%	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	40.0%	31.0%	26.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名	中央区立高齢者在宅サービスセンターマイホームはるみ
所在地	中央区晴海1丁目5番1号
連絡先	03-3531-7635

○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）理念：私らしく地域と共に安心して暮らせる家「はるみホーム」
- 2）ビジョン：ソーシャルドリームコーポレーション（夢のある社会福祉法人としての価値を創造し続ける）
- 3）経営方針①：ソーシャルニーズ開発（社会の新しいニーズを見つけ出す）
- 4）経営方針②：ソーシャルワーカーズアビリティ研鑽（社会福祉事業従事者としての能力を磨く）
- 5）経営方針③：ソーシャルレスポンスビリティの全う（社会的責任を全うする）

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【独自の安全運転講習会、運転手ミーティング等で事故ゼロの安全送迎を目指しています】

送迎は、利用者の状況に応じて、ステップ、車イスリフトなど、対応方法をまとめた送迎表や送迎マニュアル整備で、安全送迎をしています。また、安全運転を確保するために、教習所を貸し切った法人独自の安全運転講習会を年2回実施して運転技術の再確認と運転適性検査等を行っています。さらに、事業所内では数か月に一度、運転手ミーティングを開催し安全意識を高めています。加えて、送迎車すべてにカメラを搭載し、事故事例の分析を行って情報共有し事故防止対策に役立てるなど、法人全体で事故ゼロを目指す努力をしており、感心できます。

【家族や利用希望者等にホットな情報を届けたいという思いで情報発信しています】

事業所で発行する新聞とホームページは、家族や利用希望者等に出来るだけホットな情報を届けたいという気持ちから、2日毎の更新を目指して職員が作成しており、家族、ケアマネジャー、公的機関等に届けています。利用希望者は、ケアマネジャーや公的機関を経由して手に入れることが出来ます。また、ホームページにも掲載していますので、自由に閲覧できます。過去の情報も閲覧可能です。内容は、一般と認知症両方のデイ活動の様子、前月の報告、次月のスケジュール、献立表、職員勉強会等の情報提供で、好評です。これを見て入職した職員もいます。

【質向上のための人材育成計画を策定し多様な研修体系による人材育成を図っています】

当事業所では、キャリアアップシートと半年毎の定期面接により職員一人ひとりの能力向上に関する目標管理を行っています。個人別の能力育成計画は、事業所の人材育成計画と職員の技術水準、知識、専門資格の習得状況を勘案して策定しています。職員一人ひとりの個人別の育成計画に基づき、法人・事業部研修（必修・選択）、階層別研修等が就業時間内に行われています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【近隣の資源は、まだまだ活用の余地があると思われます】

ボランティアや実習生の受け入れ、外食、買い物、散歩、保育園との交流など、近隣の施設等の活用は良く行われていると思いますが、近隣のイベント情報の収集、イベントへの参加を含め、今後は、町会や民生委員との連携を強化し、さらに地域住民との交流を深め、地域に溶け込んだサービス提供をしていく余地が沢山残っていると思われます。意欲的な取り組みが望まれます。

【各種のマニュアルの見直しは期限を切って速やかに行いたいものです】

法人組織の改編に伴い、各種のマニュアルの見直しをしていますが、もっと良いものをもっている、いつまでも完成しません。作成は速やかに行いたいものです。期限を切って、ひとまず完成させることが望まれます。その後、見直しの時期を決めて、それまでに問題点を収集し、まとめて見直し、期限を決めて改定する。この作業の繰り返しが大切ではないでしょうか。

【品質向上のための経営改善手法について経営層と職員層の情報共有が望まれます】

当事業所では、経営層が理念・ビジョン実現のため世界標準による品質管理 ISO9001 を導入し、社会福祉事業者としての役割と責任を認識すると共に高齢者福祉事業の品質向上のための計画的な高齢者福祉事業運営をリードしています。しかし、ISO を活かした計画的経営を介護現場に浸透させるためには、介護サービスの組織マネジメントに関する経営層と職員層の理解度のギャップ解消のための場づくりと徹底した情報共有が必要であり、今後の改善努力が望まれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【家族や利用希望者等にホットな情報を届けたいという思いで情報発信しています】

事業所で発行する新聞とホームページは、家族や利用希望者等に出来るだけホットな情報を届けたいという気持ちから、2日毎の更新を目指して職員が作成しており、家族、ケアマネジャー、公的機関等に届けています。利用希望者は、ケアマネジャーや公的機関を経由して手に入れることが出来ます。また、ホームページにも掲載していますので、自由に閲覧できます。過去の情報も閲覧可能です。内容は、一般と認知症両方のデイ活動の様子、前月の報告、次月のスケジュール、献立表、職員勉強会等の情報提供で、好評です。これを見て入職した職員もいます。

【独自の安全運転講習会、運転手ミーティング等で事故ゼロの安全送迎を目指しています】

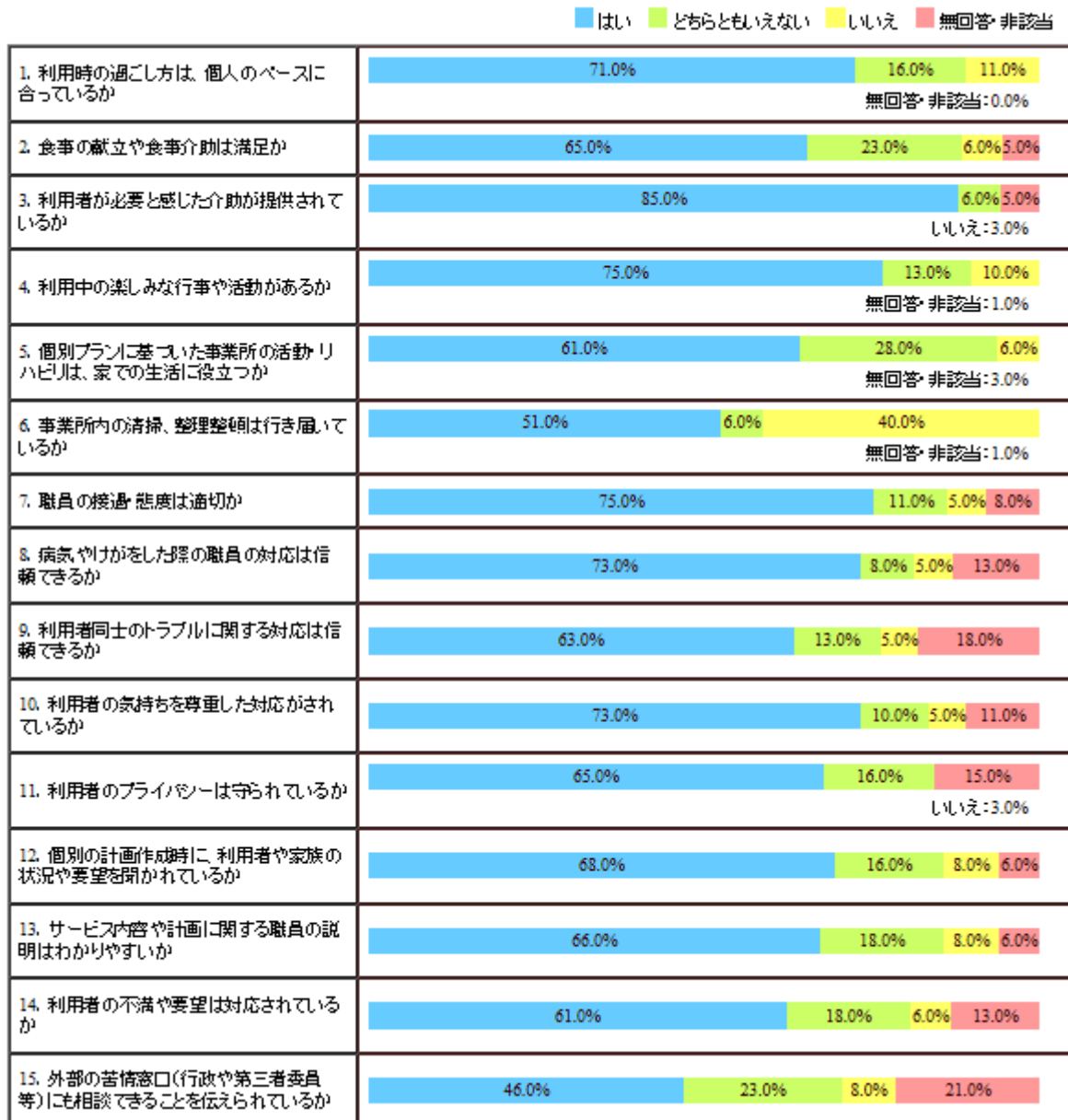
送迎の際は、利用者の状況に応じて、ステップ利用乗降、車イスリフト乗降などの対応方法をまとめた送迎表や送迎マニュアル整備で、安全送迎をしています。また、安全運転を確保するために、教習所を貸し切った法人独自の安全運転講習会を年2回実施して運転技術の再確認と運転適性検査等を行っています。さらに、事業所内では数か月に一度、運転手ミーティングを開催し安全意識を高めています。加えて、送迎車すべてにカメラを搭載し、事故事例の分析を行って情報共有し事故防止対策に役立てるなど、法人全体で事故ゼロを目指して努力しています。

【着実な計画実行を図るため充実した専門職を配置し個別ケアの推進を図っています】

当事業所では、年次計画を事業計画や年次スケジュールとして明示し、その達成度を施設会議、事業部会議で確認し、必要に応じて見直しを行うことにより事業計画の効果的推進を図っています。また、介護サービスの質の向上については、医師の配置や看護職の24時間勤務体制により重介護や要医療支援を要する利用者への対応体制を整備しています。その他、理学療法士や言語聴覚士、歯科衛生士などの職員も配置し、個別ケアの推進に努めています。

○利用者調査結果

有効回答者数	60人
利用者総数	105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	社会福祉法人長岡福祉協会
事業所名	デイサービスセンター新橋さくらの園いきいき
所在地	港区新橋6丁目19番2号
連絡先	03-3433-0185

○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) 法人基本理念「自分や家族、友人が利用したいと思うサービスの提供」
- 2) 首都圏事業部の目指すもの「住み慣れた地域で、その人らしく安心して生活できるサービスの提供」
- 3) 新橋さくらの園基本方針「喜怒哀楽の“怒”のない環境をつくる」
- 4) 自ら選択することを積極的に生活支援の中に取り込み、ご入居者が今日を生き活きと暮らせる生活環境づくりを目指している
- 5) 職員の自己実現を支援し、成長できる職場環境、学びのこころを育てる環境づくりの推進

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者個々の希望や意見を尊重し、その人らしさやペースを大事にした個別支援に努めている】

利用者の心身状態や生活状況を考慮し、専門的な認知症対応を含め個々の特性に合わせたコミュニケーションの確立に努めている。利用者の視線を大事にして、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る。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個々のペースを尊重している。日常の支援では利用者が選択できる状況を設け、その都度の個々の希望や意見を尊重するように努めている。

【日々の支援・研修・会議等での研鑽により職員の安全配慮・接遇への意識とスキルが高い】

職員のあるべき言動・行動については、定期及び随時の研修・会議・ミーティング等を通じて職員への周知・徹底を繰り返し行い、プライバシー保護や人権尊重の重要性を確実に伝えており、職員全体としての安全配慮や接遇への意識やスキルが高い。併設の事業所と合同で作成しているマニュアル集やデイサービスマニュアルの中でも取り上げ、意識の向上を図っている。現場で実際に行っている支援についても適宜、助言・指導を行うようにしている。入浴やトイレ等の誘導時においても丁寧で細やかな対応がなされている。

【衛生面への意識が高く、委員会や研修等を通じて感染症対策の徹底に取り組んでいる】

併設する特別養護老人ホームと合同で、衛生・感染症対策委員会を設置して話し合いの場を設けている。委員会を中心として事例や情報共有を行い、申し送り、会議、研修などで伝達するほか、資料の回覧や配布を行って周知に努めている。感染症予防マニュアルも整備されており、定期および随時に見直しを行っている。センター内は各所隅々を定期・随時に清掃・消毒を行って、「そうじチェック表」で実施確認しており、衛生面には十分に配慮している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【待ちの姿勢になりがちな利用者から自発性を引き出し、自立支援に繋げる取り組みを】

昨年度から、在宅生活の維持を目的とした生活機能向上にむけて活動内容や支援の在り方の全般的な見直しをなされ、在宅で生活をするために必要なことを意識した上で生活リハビリや活動プログラムを実施するように取り組んでいる。しかし、利用者には「してもらおう」といった待ちの姿勢が強く根付いており、職員の自立支援に対する認識も含め、職員・利用者共に思考のさらなる改革が今後必要と認識している。今後、利用者からいかに自発性を引き出して的確に支援に繋げていけるか、その対応の在り方が期待される。

【利用者のニーズ・要望への対応の在り方を精査し、効率的な業務体制に向けた見直しを】

現状の入浴・送迎のサービス提供において、利用者・家族に負担感を与えずに希望を最大限に取り入れられるよう対応に取り組んできた結果、入浴については入浴人員が限度となって新規希望が受けられない状況が生まれ、送迎については送迎調整に過剰に時間がかかり、また、効率良く送迎運行を行うことが難しい状況となっている。利用者ニーズにおいては、センターで確実に提供できる範囲を見極め、業務の効率性をも重視しながら応えていくよう体制を立て直す方向性にあり、今後の取り組みが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「新人研修ノート」を活用して、新任職員の育成に取り組んでいる】

日頃より分からない点について相談しやすい体制や、働きやすい環境づくりに努めている。新任職員については、育成マニュアルに基づき、専属の担当職員を付けて指導する体制となっており、最初の1ヶ月は業務内容や学んだ事、反省点、疑問点、質問などを記入し担当職員が確認する「新人研修ノート」を活用しており、日々の取り組みが密に記録され、担当職員がその内容を読み込んだ上での的確なアドバイスを記したものである。日頃より分からない点について相談しやすい体制や、働きやすい環境づくりに努めている。

【「朝の会」では利用者職員間の密なコミュニケーションに努め、状況把握にも繋げている】

利用者の身体状況や特性に応じて、コミュニケーション方法を工夫しながらケア向上に努めている。利用者の生活歴・生活習慣・価値観・嗜好などを職員間で共有し、その情報をもとに個別支援の工夫や配慮を検討し対応にあたっている。毎朝利用者がそろると、職員紹介や一日の流れ、季節や話題の話など話し合う「朝の会」を実施している。利用者からうまく話を引き出して盛んなコミュニケーションの場となる一方で、日々変化する利用者の心身状況の把握に努めている。

【選択制活動と集団活動をバランスよく組み合わせる日々のプログラムを提供している】

利用者によっては心身状況により自身が参加したいプログラムを選択することが困難であったり、必ずしも利用者全員が選択制を望んでいない現状もふまえ、集団活動と選択制の活動とをバランスよく組み合わせる日々のプログラムを組むよう体制を組んでいる。利用者自らからは希望の出ない方、出せない方の思いを十分に汲み取り、できるだけ目的・主体性を持って楽しむことができるよう、その日ごとの利用者状況に合わせて活動の内容を検討しながら取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	33人
利用者総数	110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	81.0%	12.0%	いいえ:3.0% 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	78.0%	15.0%	いいえ:3.0% 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	63.0%	24.0%	9.0%	いいえ: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)	57.0%	27.0%	6.0%	9.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	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%		
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	84.0%	12.0%	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	63.0%	12.0%	24.0%	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	90.0%	9.0%	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	84.0%	12.0%	いいえ: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	84.0%	12.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当: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	78.0%	18.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	12.0%	6.0%	いいえ:3.0%
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	45.0%	36.0%	6.0%	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	社会福祉法人恩賜財団済生会
事業所名	港区立高齢者在宅サービスセンター港南の郷
所在地	港区港南3丁目3番23号
連絡先	03-3450-5571

○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) 施設創立以来の運営実績を生かし、経営の効率化を図る
- 2) 利用者本位のサービスをすすめる
- 3) 高齢者や家族が安心して生活できるよう支援します
- 4) 地域の医療機関との緊密な連携のもとに利用者の健康維持を図る
- 5) 港区の高齢者福祉を支える総合施設として、それぞれの事業の連携を一層強化し、高齢者が住み慣れた地域で自立した生活を送れるよう全力を尽くす

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【デモンストレーション・クッキング、リクエストメニューなど、利用者の食の楽しさを提供している】
 毎月、「リクエストメニュー」を実施している。毎月、3種類のメニューの中から希望が多いメニューを翌月、提供している。デモンストレーション・クッキング、イベント食・地産地消・郷土料理などの食事を楽しめる工夫をしている。「デモンストレーション・クッキング」は、利用者の目の前で調理を行い、魚の解体ショーや蕎麦打ちなどである。蕎麦は粉から練り、切る作業は利用者にも手伝っていただくなど、見るだけでなく、作業にも参加できる。おやつ作りでは、利用者は割烹着を着て、餃子の皮のピザ・から揚げなどをつくり、食べて楽しんでいる

【介護士・看護師・理学療法士が連携し、利用者の日常生活動作（ADL）の維持向上に努めている】
 利用者の健康増進や機能維持を目的として、理学療法士が中心となり体操を実施している。介護職員は、歩行介助や立位保持など、下肢筋力の維持ができるよう生活リハビリを実施している。さらに理学療法士は「自宅でお風呂に入りたい」「歩いて買い物に行きたい」などの利用者の要望を受けて、利用者の自宅に訪問し、在宅生活を継続していくために必要な訓練計画を作成している。また、在宅の訪問リハビリテーション職員とも連携している。介護士・看護師・理学療法士が連携し、利用者の機能維持向上に努めている。

【多様なボランティアの導入、地域の子ども・児童との交流を通して、利用者の生活を豊かにしている】
 メイクやネイル、ピアノ・三味線などの演奏などのボランティアを積極的に活用し、レクリエーションを豊富にしている。塗り絵を指導するボランティアの定期的な訪問・指導により、利用者も意欲的に取り組んでおり、認知症の予防にもつながっている。また、地域の幼稚園や小学校、特別支援学校が事業所の作品展に参加したり、地域の中学校の職場体験の受け入れや、特別支援学校との定期的な交流なども行われている。警察署・消防署・警備会社による生活に役立つ講話もある。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【アクティビティの工夫により一層取り組まれることを期待する】

「港南だより」（月ごとの予定）には、行事やアクティビティを記載しており、各種ゲームやカラオケ、ボランティアの方と共に活動を行う塗り絵や合唱などを提供している。利用者調査では、「あなたが事業所で楽しみにしている行事や活動はありますか」に対して、「はい」約 62%、「どちらともいえない」・「いいえ」約 29%であった。職員アンケートでも、アクティビティの充実を改善にあげていたコメントも寄せられていた。今後も、引き続き、アクティビティの工夫に取り組まれることを期待する。

【地域の資源を活用し、利用者がいつまでも在宅生活を継続できるような取り組みを期待したい】

毎月、ボランティアが来訪し、利用者支援の手助けとなっている。また、地域の小学校や支援学校と連携し、「シーサイドギャラリー」を実施している。さらに、外出支援として、誕生日の方と地域の喫茶店に出かけている。今後も、さらに地域の資源を活用し、利用者がいつまでも在宅生活を継続できるような取り組みを期待したい。

【非常勤職員の育成に向けて、より一層の取り組みが望まれる】

職員の雇用形態は、常勤 37.5%、非常勤 62.5%である。他方、利用者への直接処遇の中心的役割を担っているのは、非常勤職員である。年間研修計画を立て、職員のスキルアップに取り組んでいるが、非常勤職員の研修参加は任意となっている。非常勤職員の育成は、他デイサービスにも共通した課題となっているが、非常勤職員のスキルアップや学ぶ機会もできる限り多く設けられるよう、今後の取り組みが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者や家族の入浴への要望にできる限り応えている】

自宅で入浴することが困難な利用者も多く、利用の際に入浴を希望する家族は多い。そのため、利用者本人・家族の希望に応じて入浴支援を行い、入浴回数に制限を設けていない。利用者の中には、週 6 日間の利用で、通所の度に入浴している方もおられる。利用者や家族のニーズにできる限り応えている。また、月 1 回、1 週間に渡って、イベント浴を提供している。入浴剤を使用し、利用者から「よい香りがする」と好評で、アロマの香りによるリラクゼーション効果をもたらしている。また、保湿効果もあり、皮膚を潤している。

【サービス向上を目指し、誕生日外出を提供している】

今年度から、サービス向上を目指し、利用者一人ひとりに対して、誕生日外出を提供している。お誕生日の該当月に利用者数名と職員で、地域に出かけ、ケーキとコーヒーをいただき、お祝いしている。利用者は、当日はいつもと異なる服を着用し、お洒落をしたりして外に出かけている。利用者にとっては特別感を味わえる、特別な一日となっている。また、必ず写真も撮り、家族も利用者の笑顔の写真を喜んでいる。

【感染症予防と衛生管理を徹底し、利用者の安全確保に配慮している】

感染症予防と衛生管理の徹底として、利用者の手洗・うがいの励行、共用スペースの清掃・消毒に力を入れている。施設の玄関や食堂、デイルームなど各所に洗面台を設け、コップやペーパータオルを設置しており、利用者が移動するごとに、いつでもどこでも手洗いとうがいができるようにしている。清掃は委託業者で手すりや椅子、テーブルの消毒も行い、感染症予防に努めている。食前には利用者の手指消毒も実施し、利用者の安全確保に配慮している。昨年度から訪問調査(平成 27 年 9 月)まで、利用者のインフルエンザ、ノロウイルスの罹患者ゼロである

○利用者調査結果

有効回答者数	58人
利用者総数	90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%	17.0%	8.0%	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%	20.0%	6.0%	いいえ:1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	84.0%	10.0%	5.0%	いいえ:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	62.0%	25.0%	8.0%	いいえ: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	56.0%	29.0%	8.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	84.0%	8.0%	5.0%	いいえ:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	15.0%	いいえ:0.0%	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	86.0%	5.0%	8.0%	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	63.0%	15.0%	18.0%	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	79.0%	13.0%	5.0%	いいえ:1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	10.0%	いいえ: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	81.0%	12.0%	いいえ:3.0%	無回答・非該当: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	67.0%	24.0%	6.0%	いいえ:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	13.0%	13.0%	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	55.0%	24.0%	6.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名	港区立高齢者在宅サービスセンター白金の森
所在地	港区白金台5丁目20番5号
連絡先	03-3449-9615

○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) ご利用者様一人ひとりのその方らしい暮らしを大切にすること
- 2) 社会ニーズの発見から充足
- 3) 生活基盤型デイサービスを目指すことによるご家族様の介護軽減
- 4) 地域との連携
- 5) 「コミュニケーション・コーディネーション・チャレンジ・クレンリネス・サンクス（＝4C's With Thanks）」に沿ったサービス提供

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者個々の要望に応え、利用者のやりたい活動を個別に提供している】

「笑顔あふれる安心して過ごせるデイサービス」をコンセプトとして運営している。そのため、生活相談員が利用者本人に「デイで何をしたいですか」とアンケートを行ない、その利用者個々の要望に応え、利用者のやりたい活動を個別に提供している。木目込み（和紙をはり重ねて厚くつくった紙に、綿を入れないで平らに切れ地をはりつけたもの）は人気で、利用者は夢中になって作品づくりを楽しんでいる。利用者調査では「事業所で楽しみにしている行事や活動はありますか」に関して、回答者の約76%が「満足」との回答であった。

【外気を浴びての歩行訓練や、利用者の希望による昼食外出など、生きる自信と意欲を取り戻す取り組みを工夫し、提供している】

隣に公園があるという立地条件を活かし、天気の良い日は、公園で日向ぼっこをしたり、外気を浴びての歩行訓練も行なっている。また、町会の方々と一緒に、利用者・職員で隣接公園の花壇の植え替えも行ない、花壇をより一層華やかにしている。さらに、利用者に人気の昼食外食では、元職員もボランティアとして協力し、回転すし・うなぎ・洋食・蕎麦やなどの8店舗から好きな場所を選び、普段食べない方も食欲を取り戻し、食事を楽しんでいる。そのほか、初詣、お花見、紅葉外出の季節を感じる外出活動もある。

【非常勤職員も含めて、月1回、カンファレンスを開催し、職員皆で利用者個々のケアについて検討している】

利用者一人ひとりに担当制を敷き、職員1名が利用者7～8名を担当し、計画書原案・目標達成状況報告書（モニタリング）を作成している。非常勤職員も含めて、全職員を2チームに分けて、月1回、カンファレンスを開催している。その際は職員のシフトを調整し、チームの全職員が参加できるようにしている。カンファレンスでは、利用者個々のケアについて話し合い、必要に応じて計画の更新も行なっている。職員皆で利用者個々のケアについて検討することで、利用者情報の共有化を図り、サービスの質向上につなげている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【認知症利用者に対する環境づくりへの工夫が望まれる】

利用者の約 74%が何かしらの認知症状を持っている方々である。利用者の中には不穏行動が強く、外に出てしまう方もおられるが、利用者がマンツーマンで付き添い、対応している。デイルームは広く、同じデイルームで活動し、食事も摂っている。もう1か所の別室では、入浴後の整容室となっているため、不穏行動のある認知症利用者に対しては、1階の玄関ホールや職員食堂などでマンツーマンで対応し、他の人に奇異の目で見られないよう配慮している。認知症利用者に対する環境づくりへの工夫が望まれる。

【家族に向けて、当事業所の生活リハビリに向けた取り組みの周知が望まれる】

利用者調査では「「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」に対して、「はい」と回答した方々は回答者の 51.4%で、「どちらともいえない」と回答した方々は回答者の 43.2%であった。事業所では、午前中は「フォーユー体操」を行ない、午後は身体を動かすレクリエーション・活動などを取り入れている。職員の多くが車いすダンスのインストラクターの資格を持ち、車いすダンスに取り組んでおり、普段表情が乏しい方も笑顔がみられている。家族に向けて、当事業所の生活リハビリに向けた取り組みの周知が望まれる。

【職員育成のより一層の取り組みが望まれる】

必要なマニュアルを整備し、職員育成の仕組みは充実している。しかし、職員アンケートでは、「事業所の標準的な業務水準を見直す取り組み」に関して、一般職員の自己評価が低かった。自由記述でも、人によるばらつきについての指摘があった。「介護プロフェッショナル・キャリア段位制度」に基づいて、アセッサーの資格保有者による人材育成も始めているが、職員育成のより一層の取り組みが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【ホームページの充実により施設の取り組みを積極的に情報発信している】

利用希望者等に対しては、ホームページ、ブログなどのインターネット上で情報発信している。ホームページは、ほぼ毎日更新されており、利用者の笑顔の写真を沢山掲示している。献立表や広報紙も、ホームページからダウンロードすることが可能である。ホームページを見れば利用者の生活の様子をリアルタイムで知ることができる。また、職員向けの研修内容等を掲載しており、利用者・家族の施設選択に大いに役立つ情報ツールとなっている。訪問調査時点で、アクセスは約4千件である。

【車いすダンスなど、楽しく身体を動かす工夫をしている】

楽しく身体を動かす工夫をしている。午前中は、法人通所事業部所属の理学療法士がつくった「フォーユー体操」で、普段使わない筋肉を動かす体操を利用者皆で行なっている。午後は、ボランティアによるストレッチダンスの機会もある。そのほか、ボランティアの協力を得ての月1回の車いすダンスでは、音楽に合わせてダンスを踊り、時にはジャンケンしたり、皆で名前を呼び合うなどして、初めて参加する利用者も楽しんでいる。職員の殆どがインストラクターの資格を持ち、当事業所が車椅子ダンスの普及の支部拠点になっている。

【「介護プロフェッショナル・キャリア段位制度」に基づいて人材育成を行っている】

「介護プロフェッショナル・キャリア段位制度」に基づいて人材育成を行っている。最長3か月で、アセッサーの資格保有者である職員が、被評価者である介護職員の「できる（実践的スキル）」の度合いを評価（アセスメント）するとともに、職場における被評価者のスキルアップのための具体的な方策を被評価者と一緒に検討を行い、スキルアップの支援を行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	37人
利用者総数	78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	75.0%	21.0%	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	70.0%	21.0%	5.0%	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	83.0%	5.0%	10.0%	いいえ:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	75.0%	13.0%	5.0%	5.0%
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	51.0%	43.0%	いいえ:2.0% 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	89.0%	8.0%	どちらともいえない:2.0% 無回答・非該当:0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	10.0%	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	78.0%	13.0%	5.0%	いいえ: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	72.0%	21.0%	5.0%	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%	10.0%	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	72.0%	8.0%	5.0%	13.0%
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	72.0%	8.0%	5.0%	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	67.0%	16.0%	5.0%	10.0%
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	54.0%	18.0%	10.0%	16.0%

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	社会福祉法人ノテ福祉会
事業所名	港区立北青山高齢者在宅サービスセンター
所在地	港区北青山1丁目6番1号
連絡先	03-5410-3410

○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) 【理念】「誰もが ごくふつうに くらせる しあわせ」を創造する
- 2) 【キャッチフレーズ】守ります あなたらしさを いつまでも
- 3) 【経営方針】地域包括ケア体制を構築する
- 4) 【経営方針】高品質のサービスを提供する
- 5) 【経営方針】優秀な人材の育成に注力する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【排泄の自立を目指し、すべての利用者をトイレに誘導している】

センターでは法人目標の「オムツゼロ介護」を全職員が実践している。自宅ではオムツやパットで排泄している利用者へも、座位が取れる限りはパットを外しトイレでの排泄を支援している。排泄・水分管理表によって排泄パターンを把握し、尿意を自発的に訴えられない利用者を抽出し、定期的な排泄を促している。周囲の利用者に配慮し、「お手洗いにいられますか」等、一定の時間でそっと耳元で尋ねている。こうした支援により便尿意の回復、失禁回数の減少等の成果が生まれ、利用者の尊厳の回復や健康の維持、心身機能の増進に寄与している。

【プログラム活動は20種類以上の中から、自分の好きな活動を、自分の意思で選択できるようにしている】

活動プログラムは、画一的なものではなく、20種類以上の中から、自分の好きな活動を、自分の意思で選択できるようにしている。書道、俳句、手芸、陶芸などの多彩な活動を来所の都度選択することができるようにしている。クラブでは心身機能の低い利用者でも参加できるよう配慮している。経管栄養の利用者も、俳句クラブで活躍しており、重度の利用者にも楽しみの機会を工夫し、提供している。

【趣味のクラブ活動の成果を、利用者自身が発表する機会を支援している】

日頃の活動成果を年に1回の「文化祭」で、ホール内での展示及び発表の機会を設けている。発表に際しては職員の援助により、発表内容や方法を話し合い、時間をかけて準備している。単に趣味活動を行うだけではなく、この間の活動を振り返ることで自信や誇りが回復し、次の活動への意欲や要望も生まれる。更に、仲間とともに工夫を凝らして発表することにより、つながりの意識も生まれる創造的な場となっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ケアカンファレンスの実施により、職員の日常的な力を発揮する場が望まれる】

現在、ケアカンファレンスは生活相談員、看護師、リーダー等で行われ、一般職員等による参加は中断している。時間的な配分の難しさにより実施が見送られている。しかし、ケアカンファレンスは職員の多様な気づきを促進する機会となる。日常業務の中で見失いがちな自らの実践の成果を確認し評価したり、利用者の見えにくいニーズを掘り起こしたりする貴重な実践の場である。また職員の多様な要望を把握し、話し合いの出来る場でもある。チーム作りにも役立てる場としてケアカンファレンスの再開を期待したい。

【機能回復訓練や生活動作訓練活動等では、更なる充実、改善が望まれる】

必要なリハビリ用具としては平行棒のみであるなどプログラムメニューが少ない。職員からは時間的な制約もあり、一律な訓練に終始しやすく形骸化しているとの指摘があった。例えば1階から2階へ続く並木道に面した螺旋階段を、機能回復訓練に活用する等、既存の環境を生かすことはできないだろうか。多職種によるアセスメントの上で、利用者一人ひとりの希望に沿った機能回復訓練等の充実を期待したい。

【今後は、ヒヤリハットの集計分析を行い、職員研修などに活用するなど、より一層の取り組みを期待する】

簡単に書ける様式を用意し、ヒヤリしたことをできる限り多く記録するようにしている。小さな危険やヒヤリハットは、毎日の夕礼で職員間で情報共有し、対応策を講じ、事故防止につなげている。ただし、ヒヤリハットの集計分析は行なわれていない。今後は、ヒヤリハットの集計分析を行い、職員研修などに活用するなど、より一層の取り組みを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【アクティビティでは利用者の持てる力に依拠して運営している】

認知症対応型通所介護では介護計画に基づき、利用者の自立的な選択を見守る取り組みが行われている。毎日のプログラムは通所している利用者の好みに合わせ写経、読書、レース編み、塗り絵等のプログラムを用意し、本人に決めてもらっている。例えばその中に「めで鯛」という鯛の塗り絵がある。どの技法を使うかは利用者一人ひとりが決め、絵の具、ペン、色鉛筆、貼り絵等自由に使って、様々な印象の作品に仕上がっている。こうして職員主導ではなく、利用者の持てる力に依拠した楽しみの時間を増やし、自立的な生活を支援している。

【スペースを有効活用し休息の場やコーヒーコーナー等を設けている】

センターの広いスペースを有効に活用している。介護室と隣り合わせた多目的スペースでは、昼食後の休憩時間など自由にくつろげるよう、様々な向きのテーブルや椅子を配置している。仲間と話したい時も、一人でくつろぎたい時にも過ごせる場である。ここではクーポン制にし、金銭を持たなくてもコーヒーや紅茶等数種類の飲み物を選ぶことができる。また、センター内には随所に椅子やソファが用意されており、利用者は心身の疲労や集団でいることのストレスを緩和することもできる。快適に過ごせるよう、静と動のバランスを大切にしている。

【中堅職員のスキル向上に工夫し、力を入れている】

新人職員を対象に法人主催の「心身のしくみを活かした基本研修」(8日)に参加し、最後に試験を行い、この研修合格者を対象に「インストラクター研修」を実施している。「インストラクター研修」(8日)は、介護技術を他の人に伝授できるスキルの取得を目指しており、昨年度から始まった制度である。訪問調査時(平成27年10月)では、非常勤職員も含めて、全職員の約80%が「インストラクター研修」を取得している。職員全体でのスキル向上に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	63人
利用者総数	108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% いいえ:4.0% 無回答・非該当:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:1.0% 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	85.0% 6.0% 6.0% いいえ:1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	66.0% 11.0% 12.0% 9.0%
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	61.0% 25.0% 7.0% いいえ:4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0% 7.0% 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	85.0% 11.0% いいえ:0.0% 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	74.0% 12.0% 12.0% 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% 14.0% 19.0% 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	90.0% 6.0% いいえ:0.0% 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	80.0% 9.0% 9.0% 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	71.0% 15.0% 7.0% いいえ:4.0%
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% 15.0% 6.0% いいえ:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0% 17.0% 12.0% 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% 23.0% 6.0% 17.0%

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	港区
事業所名	港区立芝高齢者在宅サービスセンター
所在地	港区芝3丁目24番5号
連絡先	03-5232-0848

○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)理念「自らが受けたいと思う医療と福祉の創造」を体現すること
- 2)その方らしさは、個々に違うことを理解し自己決定、選択ができるように支援する
- 3)チームケアの推進。専門職として根拠に基づいたケアを提供する
- 4)自分たちの行ったケアを振り返り可視化することを通してケアの質を向上する
- 5)地域ネットワークを活用し開かれた施設を目指す

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「個別ケア手順書」「ケアポイント一覧表」などを作成し、個別ケアの充実に取り組んでいる】

個別ケアの充実を図るため、「個別ケア手順書」「ケアポイント一覧表」「（個別の）入浴手順書」を作成している。「ケアポイント一覧表」は、利用者一人ひとりのケアについて留意事項を記載しており、年1回以上、その内容を確認し、更新している。毎朝、「こやまケア行動指針」を読み上げ、利用者一人ひとりを尊重した支援について確認しあっている。利用者調査では「職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか」との設問に対して、「はい」と返答した方々は回答者の96.2%であった。個別ケアの取り組みの成果と思う

【医療的ニーズのある方の受け入れや宿泊デイサービスなどを通して、利用者・家族の生活を支えている】

一般型・認知対応型の2フロアであるため、1日、看護師2名以上を配置し、経鼻栄養、吸引などの医療ニーズのある方の受け入れも積極的に行っている。また、家族等の事情で、夕食付き延長利用も可能である。また、「宿泊デイサービス」を実施しており、緊急での宿泊利用にも柔軟に対応している。利用者は、職員と一緒に朝食の準備をしている。地域の高齢者のさまざまなニーズに対応し、本人・家族の負担軽減を図っている。

【法人・グループ全体で定期的に各施設・職員個々を評価・改善する仕組みを設け、サービスの質向上につなげている】

ISOを取得し、定期的なISO内部監査による業務手順を見直し、改善する仕組みを設けている。また、「こやまケア施設間評価」では、施設長・管理者による自己点検のほか、他事業所の職員が訪問し、評価項目に沿って他者評価を行っている。職員個々に対しても、「個人目標管理シート」などを用意し、職員個々が自己点検する仕組みを設けている。サービスの質向上に向けて、施設・職員が自己点検する仕組みを多様に設け、積極的に改善につなげている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【生活リハビリへの取り組みについて、家族へわかりやすく知らせて理解していただく取り組みが望まれる】

利用者調査では「個別プランで決めた事業所での活動やリハビリが家での生活に役に立っていると思いますか」に関して、「はい」と回答した方々は回答者の66%、「どちらともいえない」22.6%であった。車いすの方でも座位保持が可能な方には、できる限り椅子に移乗していただいている。また、できる限りフロア内では手引き歩行を行い、平行棒や階段昇降なども取り入れるなど、生活リハビリの取り組みを行なっている。生活リハビリへの取り組みについて、家族へわかりやすく知らせて理解していただく取り組みが望まれる。

【行事や活動について、より一層の満足度向上への取り組みを期待する】

職員は、食事・外出イベントを創意工夫し、利用者調査でも、これらのイベントが楽しみで通所しているとの声も寄せられていた。その一方、「あなたが事業所で楽しみにしている行事や活動はありますか」との設問に関して、「はい」と答えた方々は回答者の56.5%、「どちらともいえない」26.4%、「いいえ」15.1%であった。イベントごとに利用者へのアンケートを実施している。この結果を受けて、事業所としても、利用者の意見をさらに深く検討していきたいと考えている。行事や活動について、より一層の満足度向上への取り組みを期待する

【より一層の効率的効果的な運営体制づくりに取り組まれることを期待する】

職員アンケートでは、事業所にとって必要な人材構成に関して、リーダー層・一般職員とも自己評価が低かった。また、仕事への負担感についてのコメントが少なくなかった。直接支援に携わっている職員（非常勤は常勤換算）1人あたりの利用者数2.2人であり、職員配置数は他事業所と比較して若干厚いともいえる。この点について、職員皆で検討し、より一層の効率的効果的な運営体制づくりに取り組まれることを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「宿泊デイサービス」を実施しており、その介護計画・提供記録も作成している】

「宿泊デイサービス」を実施しており、その介護計画・提供記録も作成し、2時間ごとの入眠状況も記録しており、丁寧な受け入れ、支援を行なっている。独居の方、夏季にエアコンが壊れて、熱中症対策としての緊急での宿泊利用も行なわれている。マンツーマン対応で、利用者は、職員と一緒にコンビニに買い物に行き、一緒に朝食の準備をしている。このサービスを利用し、他ショートステイを利用できるようになった方もおられる。家族の負担軽減に大きく役立っている。

【家族も巻き込んで、地域に出て行く取り組みを積極的に行なっている】

今年度の目標の一つに「利用者の社会参加」「家族との関わりも大切にする」を掲げている。そのため、区内各所に出かけている。その際は、自分で切符を買ったり、散策を楽しんでいる。外出活動の際は、ケアマネジャーにも連絡し、許可を得て、計画に入れて出かけている。ただ遊びに出かけるのではなく、職員は事前学習をしている。また、全ての行事・活動に家族への参加を働きかけている。家族も一緒に銀杏並木を見に出かけ、ホテルでのお茶タイムを楽しんでいる。また、パン食い競争に家族も参加し、親子で大いに笑って過ごしている。

【勉強会の開催など事業所の方針・目標の職員への浸透に努めている】

人事考課で使う「目標管理シート」に、〔法人基本方針〕〔施設基本方針〕〔施設重点目標〕などを記載し、それに沿って該当年度に取り組み重点目標を記載し、施設目標への意識づけをしている。また、理念についての理解を深めるために、勉強会を実施した。理念に沿った行動・ケアができているかについて、職員にアンケートを行なったり、自由な意見交換を行なっている。職員アンケートでも「理念、基本方針の勉強会が開かれ、具体的に理解できた」などの声が寄せられた。法人・グループ内で利用稼働率がトップの業績になったのも、その成果と思う。

○利用者調査結果

有効回答者数	53人
利用者総数	90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	73.0%	18.0%	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	81.0%	15.0%	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	88.0%	7.0%	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	56.0%	26.0%	15.0%	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)	66.0%	22.0%	7.0%	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%	9.0%	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	94.0%	5.0%	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	90.0%	7.0%	どちらともいえない:1.0%	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	71.0%	15.0%	13.0%	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%	3.0%	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	83.0%	11.0%	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を聞かれているか	79.0%	11.0%	5.0%	無回答・非該当: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	75.0%	15.0%	7.0%	いいえ:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	9.0%	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	58.0%	20.0%	7.0%	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	医療法人社団湖聖会
事業所名	港区立台場高齢者在宅サービスセンター
所在地	港区台場1丁目5番5号
連絡先	03-5531-0520

○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)自らが受けたいと思う医療と福祉の創造
- 2)その方を深く理解し、尊重し、敬意を持ったケア
- 3)地域の方に安心して信頼を寄せていただける施設づくり
- 4)専門職としての知識を高めるための人材育成
- 5)何事にもチーム全体で取り組む姿勢

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の活躍の場を提供し、利用者のやりがい・達成感につなげている】

利用者からの「コレステロールを下げる食事について教えて」との相談を受けた。職員は、家族にも相談し、利用者と話し合い、「料理の楽しさを思い出し、自宅で料理ができるようになる」という目標を掲げ、料理づくりの活動の場を提供した。その結果、その利用者は生活全般においても意欲的になり、活き活きとした生活が送れるようになった。さらに血液検査の数値も改善している。この取り組みは、法人の全国研究発表会でも報告している。

【選択型個別活動（お台場ユーキャン）を提供しており、その成果を外部のイベントで披露している】

「お台場ユーキャン」として、選択型個別活動を提供している。活動内容は、リズム英語（英語で歌を歌う）、書道、切り絵、菜園など幅広い。利用者は好きな活動を選び、参加している。また、利用者の「～したい」という声を受け、希望の活動メニューを増やしている。活動5年前から実施しているハンドベルは、地域の多世代交流イベント「ふれあいコンサート」へ毎年参加し、日ごろの成果を披露している。「お台場ユーキャン」を通して、利用者の生きがい・やりがいにつながっている。

【併設施設の「ふれあい団らん室」との交流を通して、地域の多様な人々とのふれあいの機会があり、利用者の生活の幅を広げている】

併設施設として地域住民の憩いの場である「ふれあい団らん室」がある。「ふれあい団らん室」では、地域の高齢者による趣味・生きがい活動など自主的な活動が多彩に行われており、世代間交流も行われている。当事業所は、年5～6回、「ふれあい団らん室」との交流の企画を実施している。地域の多様な人々とのふれあいの機会があり、利用者の生活の幅を広げている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【生活リハビリの取り組みについて、家族へより一層周知していくことを期待する】

利用者調査では「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」に対して、「はい」と回答した方々は回答者の50.0%で、「どちらともいえない」と回答した方々は回答者の40.3%であった。当事業所では、歩行訓練や平行棒、階段昇降など機能訓練を活動の中に取り入れているが、家族に伝わっていないようである。生活リハビリの取り組みについて、家族へより一層周知していくことを期待する。

【通所介護計画書について利用者・家族にわかりやすく説明していく工夫を期待する】

利用者調査では「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」に対して、「はい」と回答した方々は回答者の66.1%であり、「どちらともいえない」と回答した方々は回答者の21.0%であった。送迎時に通所会議計画書を渡し、口頭で説明している。また、サービス担当者会議に参加し、利用者・家族に説明している。通所介護計画書について利用者・家族にわかりやすく説明していく工夫を期待する。

【外部の苦情相談窓口の周知方法を工夫していくことが望まれる】

利用者調査では、「あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか」に関して、「はい」と答えた方々は回答者の41.9%、「どちらともいえない」29%となっている。契約時に重要事項説明書を通して外部の苦情相談窓口について説明したり、毎月、介護相談員が来所し、利用者の聴き取りを行っている。外部の苦情相談窓口について掲示もしている。今後も、引き続き、外部の苦情相談窓口の周知方法を工夫していくことが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「寄り添いメーター」を活用して、職員間で統一した支援を行えるよう工夫している】

歩行介助が必要な利用者に対して、その支援方法について一覧表（寄り添いメーター）を作成している。職員個々に「寄り添いメーター」を配布し、職員間で統一した支援を行えるようにしている。たとえば、手引き等の歩行介助が必要、1mほどのすぐに手が届く範囲、歩行したら見守る、体調にあわせてみていく、所在確認が必要などである。利用者一人ひとりの身体状態を適切に把握し、利用者の安全性に配慮した取り組みである。

【港区の基本計画やニーズに合わせて、「宿泊デイサービス」を実施している】

港区の基本計画やニーズに合わせて、その地域性を考慮した新たなサービス「宿泊デイサービス」に取り組んでいる。要介護度3～5の方々が利用者の約47.5%に上っている。そのため、家族の諸事情も含め、緊急時の受け入れにも柔軟に対応している。家族の介護負担の軽減に大きく貢献している。利用者にとっても、宿泊時は、夕方頃から、職員と散歩に出かけたりなど、職員とマンツーマンで過ごす時間ともなっており、利用者・職員とも双方をよく理解する時間になっている。

【利用者が入浴を楽しむことができるよう創意工夫している】

職員は、利用者・家族からの入浴支援への期待に応え、利用者が入浴を楽しむことができるよう創意工夫している。バラの湯では、バラの花びらを湯船にばら撒き、利用者はバラの花びらの中で、バラの香りも楽しみながら、入浴を楽しんでいる。そのほか、カラーゲン入り、どくだみ湯、リンゴ湯などもある。利用者一人ひとりにあわせた入浴介助を記載した「入浴シート」を作成し、職員は「入浴シート」を活用し、利用者が安全でゆつたりと入浴を楽しめるよう支援している。

○利用者調査結果

有効回答者数	62人
利用者総数	83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	75.0%	17.0%	6.0%	無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	12.0%	いいえ:1.0%	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	77.0%	17.0%	いいえ:1.0%	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	70.0%	22.0%	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)	50.0%	40.0%	6.0%	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	91.0%	8.0%	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	83.0%	16.0%	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	75.0%	11.0%	9.0%	いいえ:3.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	61.0%	19.0%	14.0%	いいえ:4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	14.0%	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	80.0%	14.0%	いいえ:1.0%	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が聞かれているか	74.0%	17.0%	6.0%	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	66.0%	20.0%	8.0%	いいえ:4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	17.0%	6.0%	8.0%
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	41.0%	29.0%	14.0%	14.0%

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	港区
事業所名	港区立虎ノ門高齢者在宅サービスセンター
所在地	港区虎ノ門1丁目21番10号
連絡先	03-3539-3710

○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)利用されているお客様にとって安心・安全に過ごせるよう、目配り・気配り・心配りを忘れない。
- 2)全てのお客様を温かくお迎えし、お一人おひとりに寄り添うケアをいたします。
- 3)お客様の生きる力を引き出す為に、チーム全体で取り組みます。
- 4)お客様が家族や大切な人との交流が図れるよう支援いたします。
- 5)老人医療福祉を通じて地域住民に親しまれ信頼されて地域で永続発展する施設づくりを目指します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【趣味活動を豊富に揃え、利用者が好きな活動を選択できるようにしている】

水墨画・書道・折り紙・手芸・絵手紙グループ・コーラスなどの趣味活動、競馬ゲーム・トンネルゲーム・サッカーゲームなどの身体を使って楽しむゲームを揃え、利用者が好きな活動を選択できるようにしている。また、毎日違ったメニューを用意し、利用者にとっても退屈しないプログラムを用意している。

【アンケートを実施し、利用者の声を運営改善に活かしている】

法人全体で年1回、顧客満足度アンケートを実施し、利用者の意向や希望を把握している。嗜好調査も実施し、結果を事業所内に掲示している。イベント実施後もアンケートを取り、お茶会では利用者の希望のおやつを揃え、体育祭ではろうそく消し（呼吸機能を高める運動）などの種目を取り入れている。敬老会、クリスマス会も利用者の声を取り入れ、開催している。

【健康な生活に向け、食事への関心を高める工夫をしている】

何かしらの疾病を持つ利用者が多い。そのため、管理栄養士は、食事メニューに食物繊維強化ランチ、鉄分強化ランチ、ビタミン強化ランチなどと名づけたメニューを取り入れ、工夫している。食事の時間、管理栄養士はフロアに出向き、利用者に献立の内容を伝え、利用者に栄養の知識を伝えている。利用者は、管理栄養士の説明を真剣に聴き取り、栄養について学び、食事への関心を高めている。利用者調査でも、食事について満足と答えた方々は、回答者の約85.1%と、食事の満足度が高かった。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【地域の一員として暮らしていくための取り組みについて検討されることを期待する】

利用者調査では「外食や、お出かけを望む」との要望も寄せられていた。現在、利用者の外出活動は行われていない。歩行訓練も含め、外を歩くことが生活リハビリにも大きな影響を与える。また、地域の一員として暮らしていけるよう検討されることを期待する。

【地域の介護拠点としての施設づくりへの取り組みが望まれる】

町会との連携ができていない状況である。活動では、ボランティアの協力を得ている。また、車いすを地域の方々に貸し出す体制も整えている。3階にふれあい相談室もあり、地域ニーズについては情報交換を行なっている。介護を理由に会社を辞めざるを得ない人たち、つまり介護離職が各会社で経営課題となっている。オフィスビル街という立地条件を生かし、地域貢献を果たしていく施設づくりに向けた取り組みが望まれる。

【サービスの質向上に向けての組織づくりへのより一層の取り組みが望まれる】

所長は現在、施設目標を達成するための組織づくりに取り組んでおり、特にリーダー層の意識改革に取り組んでいる。職員アンケートでは、「職員のやる気向上に取り組んでいる」に関して、リーダー層・一般職員とも自己評価が低く、特にリーダー層の自己評価が低かった。今後も、引き続き、サービス改善に向けた組織づくりへのより一層の取り組みが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【入浴に力を入れ、「イベント風呂」を提供している】

今年度、入浴に力を入れている。その一環として、「イベント風呂」では、4月緑茶風呂、5月菖蒲湯、6月ラベンダー風呂を提供している。これらのイベント風呂を行なう前は、ポスターを掲示し、入浴への期待を高めている。たとえば、「緑茶風呂」では、緑茶でつるつるすべすべなお肌にとのキャッチフレーズをもとに、疲労回復・殺菌抗菌などの効果も記載している。「ラベンダー風呂」では、テオドランド効果・神経痛リウマチの緩和などを記載している。イベント風呂に入りたいと臨時利用の方もおられるほどである。

【「こやまケア」に沿った接遇マナー向上に取り組んでいる】

「こやまケア」に沿った接遇マナー向上に力を注いでいる。そのため、その理解を深めるために、上期・下期に勉強会を開催している。理解チェック表を使って、効果測定も行なっている。あわせて、年2回、接遇マナーの勉強会も行なっている。その結果、法人の顧客満足度アンケートでは、昨年度よりも接遇マナーに関する満足が10ポイント上がっている。また、今年度の第三者評価でも、接遇に関する設問では、「満足」と答えた方々が回答者の89.6%で、高い満足を得ている。

【健全な収支バランスに向けて、残業削減に取り組んでいる】

健全な収支バランスに向けて、残業削減に取り組んでいる。業務効率を目指し、記録類や会議議事録などの書式を書きやすく、見やすく、伝わりやすいように改訂した。その結果、今年度、事業所全体で、約200時間／月の残業時間を削減することができた。

○利用者調査結果

有効回答者数	67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	80.0%		14.0%	いいえ: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%		10.0%	いいえ:1.0% 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	89.0%		7.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当:2.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%		11.0%	いいえ:2.0% 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	59.0%		37.0%	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	91.0%		7.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当:1.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%		10.0%	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	91.0%		5.0%	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	56.0%		23.0%	19.0%	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	92.0%				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	77.0%		14.0%	7.0%	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%		11.0%	7.0%	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	76.0%		17.0%	いいえ:1.0% 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	85.0%		8.0%	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	58.0%		25.0%	13.0%	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	社会福祉法人恩賜財団済生会
事業所名	港区立南麻布高齢者在宅サービスセンター
所在地	港区南麻布1丁目5番26号
連絡先	03-5232-9672

○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) 「ささえます まめに優しくあたたかく」のキャッチフレーズに基づいた利用者・家族への支援に努める
- 2) 経営改善のための具体的な対策を実施し、経営基盤の充実に努める
- 3) 行政・関係機関と連携しながら、法令遵守を旨とした適正な事業運営に努める
- 4) 会議やミーティングを効果的に実施し、経営層と現場の連携を図る
- 5) 高齢者サービス提供の拠点施設としての役割りを認識し、健全な運営に努める

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の安全を期し、記録や伝達ルールの工夫により職員間で確実に情報共有している】

常勤職員の平均勤続年数が17年という中で、利用者支援には安全で的確な手法を積み重ねている。記録や入浴・食事・排泄・健康管理・服薬・送迎等各支援に関わるチェックシート類の長年にわたる工夫の積み重ねは、リアルタイムで利用者の状態を共有できる迄になっている。30名近くの利用者がいる空間にもかかわらず、こうした仕組みの上に職員間の連携がある事で、施設内は終始落ち着いた雰囲気包まれている。

【利用者の尊厳に関わる介助には、利用者の安心感や羞恥心を大切にしている】

女性利用者への同性介助が原則である。女性の介助は必ず女性の介護職が対応している。入浴や排泄など特別に利用者の尊厳に関わる介助には、利用者の安心感や羞恥心を大切にしている。利用登録者のうち70%近くが女性であるため、職員の男女比率を考慮して採用している。現在の常勤・非常勤者に占める女性割合は79%である。プライバシーに関する利用者アンケートでは、93.9%の方が守られていると回答している。

【食の楽しみを重視し、多彩な献立、盛り付けや環境整備に配慮している】

給食委員会の企画が功を奏し、利用者の心身の状態や嗜好を取り入れた食事の提供を工夫している。誕生日やイベント食にも力を入れている。食堂はデイルームから離れた位置に明るく清潔に設置され、移動の時間にも気分転換を図りながら食事時間を待つことが出来る。盛り付けも彩りを意識しつつ季節野菜のメニューを取り入れ、副菜も2つ以上添えてあり食欲をそそる工夫がある。これらを安全に見守る情報確認のシート作成や職員配置がある。利用者調査では食に関する満足度は91.8%と高い評価であった。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【通所介護計画に沿った家族との連絡記録上の工夫が望まれる】

サービスの実施を伝える「介護サービス提供書」（複写）の記載が少ない点については更なる工夫が望まれる。看護職の医療的な情報が優先され、他の職種の生活情報の記載が少なかった。通所介護計画に沿った日々の暮らしぶり、その思いや要望などを記載することで、家族や関係者にとっては利用者に関わる際の気づきやヒントにもなるため、家族への連絡記録に関してさらなる工夫を望みたい。

【利用者の希望に沿ったセンター外活動への支援を期待したい】

業務上の配慮や利用者層の変化などから、センター内活動に比べ、センター外の活動が縮小している。地域の資源を生かして、利用者の希望により、ちょっとした外出や買い物・外食、地域の行事への参加などは、利用者の地域の一員としての自覚を高めることができる。ボランティアや家族の参加も得て、花見などの季節の行事づくりは新たな関係の深まりが期待される。利用者アンケートで「事業所で期待する行事や楽しみ」の欄が他の項目と比べ、「はい」が57.1%と低い点も改善しが期待される。

【全職員によるカンファレンスの充実が望まれる】

要介護度にかかわらず利用者の生活上、心身上の課題は多様である。そのための工夫が随所に見られ、利用者の安全・安心を確保している。同時にこうした課題を職員間で具体的に検討したり、支援上の気づきや日ごろ言えなかった悩み等を共有しあうカンファレンスの時間が少ない。（超勤対応などの課題はあると思われるが）更なるカンファレンス時間確保の工夫を期待したい。職員同士の育ちあいの場としても重視したい。職員調査によっても「事業所業務の標準化」欄で一般職員の評価がやや低いことも、こうした工夫を含め改善が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「気づき投書箱」を置き、自由な意見を出し合い、改善につなげている】

当事業所は常勤3名のほか、パート職員・派遣職員などの非常勤で構成されており、非常勤は全職員の過半数である。そのため、サービス改善に向けて、パート職員・派遣職員を含む現場職員が自由に意見を出し合えるよう「気づき投書箱」を設置している。「気づき投書箱」の設置は、声に出さない職員の意見を汲み取ることも目的としている。全職員が参加するミーティングの議題も、職員個々から議題をあげてもらい、集まった意見を集約、点数化し、決めている。

【年4回の「健康だより」の発行により、利用者の健康意識を高めている】

季節ごとに「健康だより」を発行している。「ささえます まめに優しく あたたかく」の標語をベースに、看護職を中心に介護・相談職の意見を取り入れながらテーマを決めている。春・夏のテーマは高齢者の身近な睡眠障害の予防や熟睡感を得られる生活上の工夫、膝関節痛の原因・悪化の予防と対応であった。これらは日ごろの困りごとの中から取り上げている。また毎回「健康に関する相談にはいつでも当センターの活用を」と、健康問題を通じて利用者・家族との関係づくりにも寄与している。

【地域の利便性を生かし、多くのボランティアや実習生等を受け入れている】

幼稚園児から職業人まで、さまざまなボランティアや実習生、見学者、体験学習生等を受け入れ、利用者の生活の幅を広げている。地域柄、イベント時には芸人も招き、センターを非日常的な華やいだ雰囲気に変えている。職員は企画・準備や裏方に回り、ボランティアらが積極的に利用者と交わることを支えている。今年度、メイク・ボランティアは1社だったのが、2社に増えるなど、ボランティアの新規開拓も行なっている。平成25年度ボランティアは述べ590名である。

○利用者調査結果

有効回答者数	50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	92.0%	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	92.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:2.0%	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	98.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	56.0%	22.0%	8.0%	14.0%
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	54.0%	28.0%	8.0%	10.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:4.0%
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%	10.0%	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	72.0%	10.0%	18.0%	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	94.0%	どちらともいえない:4.0%	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	94.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:4.0%
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%	12.0%	12.0%	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	82.0%	8.0%	8.0%	いいえ:2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	6.0%	20.0%	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	56.0%	12.0%	32.0%	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	社会福祉法人東京聖労院
事業所名	港区立高齢者在宅サービスセンターサン・サン赤坂
所在地	港区赤坂6丁目6番14号
連絡先	03-5561-7831

○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)ご利用者満足につながる質の高いサービスの提供
- 2)職員満足の向上のため自信と誇りをもって働ける職場づくり
- 3)社会経済情勢の変化に対応し安定した経営基盤の確立
- 4)地域と共に育ち福祉に貢献できる施設運営
- 5)ご利用者の権利擁護と意思尊重に配慮した実践

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員の創意工夫によるイベントもあり、利用者の楽しみの機会を創出している】

午前は、座位体操・個別活動、午後は、レクリエーションや、ボランティアの協力による習字・療育音楽・折り紙・押し花教室などの趣味活動や、二胡・ピアノ・ギター・大正琴などの楽器演奏、笑いヨガ、散歩の会などを用意し、利用者が好きな活動を選べるようにしている。そのほか、映画上映会・踊り（東京音頭など）・コーラスサークル・バイキング・おやつ作り等などの職員が企画するイベントもあり、臨時利用の方々も多く、好評である。職員の創意工夫で、楽しみの機会を創出している。

【食事を楽しむ工夫として、行事食、郷土料理、バイキング、おやつ作りなどの機会を提供し、高い満足を得ている】

食事を楽しむ工夫として、行事食、郷土料理、バイキング、おやつ作りなどの機会を提供している。毎月、行事食・郷土料理が提供されている。郷土料理は、全国各地のご当地メニューで、長崎県のメニューでは、平戸寿司・オランダ煮・びわゼリーなどである。バイキングは、暑気払い・忘年会・年度末謝恩会と年3回、実施している。おやつ作りでは、材料から作り、皆で作ったおやつを食べて楽しんでいる。利用者調査では、食事について満足と返答した方々は回答者の80.9%で、食事の満足度は高い。

【併設の児童館との交流を通して、利用者の笑顔を引き出し、心身の活性化にもつながっている】

児童館を併設している利点を活かし、「高齢者・児童交流推進委員会」を設置し、計画的に児童館の子どもたちと利用者のふれあいの機会をつくっている。児童館の子どもたちは毎月、高齢者施設に訪問し、9月には「敬老会」、10月には「ハロウィン」など、施設の季節行事に合わせて来訪し、子どもたちは歌を披露したり、一緒にゲームをするなどして楽しんでいる。世代間交流を促進し、利用者の笑顔を引き出し、心身の活性化につながっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【生活リハビリに向けた、より一層の取り組みが望まれる】

利用者調査では「個別プランで決めた事業所での活動やリハビリが家での生活に役に立っていると思いますか」に関して、「はい」と答えた方々は回答者の48.9%であった。看護師を機能訓練指導員として配置し、個別の散歩・歩行訓練・センター内歩行など、生活で役立つ機能訓練について取り組んでいる。今後も、生活リハビリに向けた、より一層の取り組みが望まれる。

【利用者が落ち着いて過ごせるよう、生活環境のより一層の取り組みを期待したい】

利用者調査では、部屋の換気についての指摘や、人数が多いため音がうるさい、などの指摘が寄せられていた。ハード的環境な制約の中で、利用者が落ち着いて過ごせるよう、生活環境のより一層の取り組みを期待したい。

【今後も引き続き、職員間のスキルの格差解消を目指し、より一層の取り組みが望まれる】

職員アンケートの集計分析から、一般職員は業務の標準化を課題と捉えていることがうかがわれた。職員のコメントからは、職員個々のスキルの格差についての指摘がされていた。マニュアル類は整備され、定期的な更新もされている。併設施設と合同で、介護職として必要なテーマ設定での内部研修も月1回実施している。今後も引き続き、職員間のスキルの格差解消を目指し、より一層の取り組みが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の人権尊重に関して、職員への周知徹底を図っている】

職員倫理綱領・ガイドラインを作成し、職員への周知徹底を図っている。また、マスコミで報道される他高齢者施設での虐待事例を受け、介護職だけでなく、他職種も参加しての勉強会を実施し、権利擁護についての理解を深める取り組みを行なっている。利用者調査では「接遇マナー」「利用者の気持ちの尊重」「プライバシー保護」に関する設問ではすべて満足度が高かった。

【多様なボランティアを導入し、利用者の楽しみなひと時を提供している】

併設施設も含めて年間約1,800名のボランティアが活動している。毎年、2月は、「感謝の集い」を開催し、ボランティアの方々に感謝の気持ちを伝え、ボランティアの方が活動しやすい環境を整えている。定期的なボランティアは、折り紙・押し花・書道・はがき絵・大正琴演奏・療育音楽・アニマルセラピー・リフレクソロジー・ヘアカット、不定期では合唱・楽器演奏（ピアノ、バイオリン、フルート、ギターなど）・パフォーマンス（マジックなど）などである。「企画委員会」を設置し、ボランティア受け入れの充実について検討している。

【地域交流活動に力を注ぎ、地域密着の施設運営を行っている】

法人の基本理念の一つに「“地域とともに育つ”ことを常に忘れず、社会福祉の目的の実現をめざす」ことを掲げ、取り組んでいる。近隣の2か所の町会と「災害時相互応援協定」を締結し、災害時における支援・協力体制を構築し、合同防災訓練も実施している。施設の納涼祭には、地域住民の参加を呼びかけ、昨年度1,292名が参加している。併設児童館の児童との交流活動も行っている。さらに、地域懇談会を開催し、行政・民生委員・自治会・商店街などの地域の方々との意見交換を行なっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	47人
利用者総数	97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	78.0%	19.0%	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	80.0%	10.0%	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	82.0%	12.0%	いいえ:2.0% 無回答・非該当:2.0%	
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	63.0%	21.0%	8.0%	6.0%
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	48.0%	27.0%	6.0%	17.0%
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%	いいえ:4.0% 無回答・非該当:2.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	どちらともいえない:2.0% いいえ:4.0% 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	85.0%	10.0%	いいえ:2.0% 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	59.0%	17.0%	21.0%	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	89.0%	6.0%	いいえ:2.0% 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	74.0%	17.0%	6.0%	いいえ: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	82.0%	10.0%	いいえ:2.0% 無回答・非該当:4.0%	
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%	17.0%	8.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	8.0%	8.0%	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%	14.0%	21.0%

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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名	新宿区立百人町高齢者在宅サービスセンター
所在地	新宿区百人町3丁目30番2号
連絡先	03-3368-3501

○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)「活気・生き活き・百人町」をモットーに明るくゆったりと過していただく事を心掛けている。
- 2)「安全」「快適」「思いやり」のある対応を目指している。
- 3)利用者の身体状況に配慮したサービスの提供に努めている。
- 4)地域の方からも親しみと信頼を頂ける様な対応に努めている。
- 5)奇麗なセンターで明るく気持ちよく過ごしていただける様な対応に心がけている。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【様々な方法により利用者の意向を把握するための情報収集策を講じている】

利用者・家族からのセンターの運営やサービスについての意向は、第三者評価の利用者調査のほか、年3回の利用者懇談会や家族懇談会の際に聞くとともに、家族からアンケート調査を行っている。アンケート調査の結果などについては、家族懇談会の際に報告している。また、介護報酬の改定など福祉事業全体に関連する情報の収集・分析は法人の担当者が行い、その情報は、センターに周知することになっているなど、様々な情報収集策を講じている。

【各種マニュアルを整備し、半年ごとに見直しを行っている】

「基本業務マニュアル」、「入浴業務マニュアル」、「排泄業務マニュアル」、「送迎業務マニュアル」、「食事業務マニュアル」など、センターにおいて日常的に取り組む業務に関するマニュアルは揃っている。特に「基本業務マニュアル」には、シフトのリーダーの役割が細かく挙げられ、異動等で人が変わっても業務遂行に支障がなく対応ができるようにしている。これらのマニュアルは各委員会で半年ごとに見直しを行っている。「計画・実施・見直し」のサイクルで仕事の進め方が定着し、マニュアルが効果的に活用されている。

【季節感のあるバラエティーに富んだ食事提供をしている】

夏は七夕ちらしと天の川ソーメン、秋はクリ・芋御飯、きのこ汁など季節感のある食材を彩りよく器に盛って提供している。また、毎月の誕生会には特別料理を提供している。11月の誕生会では、利用者の要望が多いちらし寿司をメインにした食事とケーキで、ほとんどの利用者が完食していた。食事に関する利用者の満足度は高く、食事アンケートで昼食が8割近く、おやつが9割の利用者が満足と答えている。嗜好調査は年1回実施して、調査結果を献立に活かしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【様々な場面により積極的なボランティアの活用を図るとよい】

ボランティア活動は、年間を通して定期的に「お茶入れ」や「利用者の話し相手」をしてくれるボランティアが1人、その他のボランティアは月1人程度とかなり少ない。センターとしては、今後、利用者の話し相手として「認知症サポーター」の受け入れを予定しているので早期の実現を期待したい。様々なボランティアを活用することにより利用者の生活になお一層の潤いや楽しみを増やすことにつなげることができるよう、より積極的なボランティアの活用を図るとよい。

【ホームページの更新を行った方がよい】

パンフレット、ホームページでサービスの情報を提供しているが、ホームページの更新がされていなく、古いデータの箇所もある。事業所の情報について、ホームページを活用する区民も多いので、適宜ホームページの更新は行った方がよい。法人のホームページ、センターのホームページ共にいつでも最新の情報を検索できるような態勢作りが求められる。

【機能訓練指導員の配置により機能訓練にさらに力をいれるとよい】

センターには、資格を持った機能訓練士指導員の常時の配置がない。所長が有資格者であるが、マネジメント業務に時間がとられ、その資格を活かすことは困難な状況にある。介護保険制度の目的に「有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう福祉サービスを行う」とあるように、特にデイサービスでは、機能訓練の必要性が高まっている。OT・PTなどは採用困難な職種であるが、採用に向けた様々なアンテナを張るなどで人材確保し、現在はない個別機能訓練計画を作り、機能訓練にさらに力を入れることを検討するとよい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【様々な行事はタイムテーブルを作成し入念に準備している】

年間行事を毎月のように実施している。前年度開催からの学びと利用者および家族の意見等を参考に、十分に時間をかけてタイムテーブルを作成している。その一つである納涼祭のテーブルには、時間を縦軸に、職員の活動内容・各職員の役割（動き）、利用者に合わせて留意点などを横軸にきめ細かく載せている。縦軸および横軸を見ることで行事の推進が円滑に実施でき、行事内容を総括しやすくなり、次年度の企画につなげている。

【家族との連携でセンターの円滑な利用に取り組んでいる】

デイで利用者の状態等に変わったことがあった時は連絡メモを家族に渡し伝えている。朝のお迎え時に家族は不在なことが多く、今日は休みたいとか、利用日であることを忘れていたケースがあり、誘ってもドアに鍵をかけてしまうこともある。このような時は家族に連絡を入れて対処することになっているが、家族の了解を得てキーボックスを置いてもらい、利用者を案内するケースもある。独居や利用を渋りがちな利用者には、センターから参加の呼びかけの電話を入れて、利用実数を定着させる取り組みを行っている。

【人事考課規程の本格実施等により組織全体の活力の向上に力を入れている】

人事考課規程運用の試行を踏まえ、今年度から本格実施をしている。従前は、評価の下位者の賞与を減額し、それを上位者の賞与に加算してきたが、この方式を変更し下位者の賞与を減額することなく上位者に加算することにした。従前は、経営層が評価する場合、評価下位者の賞与を減額にするために、様々なことに気遣い評価することに躊躇があったが本格実施後はそれがなくなった。評価下位者の意気消沈化も消え、組織全体の活力の向上につながった。

○利用者調査結果

有効回答者数	64人
利用者総数	88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: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	89.0%	10.0%	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	84.0%	7.0%	7.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	73.0%	17.0%	6.0%	いはい: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	57.0%	37.0%	いはい:0.0%	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	93.0%	どちらともいえない:1.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	6.0%	いはい: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	76.0%	18.0%	どちらともいえない:0.0%	いはい:4.0%
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%	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	87.0%	9.0%	いはい:0.0%	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	78.0%	17.0%	いはい: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	56.0%	29.0%	10.0%	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	54.0%	31.0%	9.0%	いはい:4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	12.0%	17.0%	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	26.0%	32.0%	20.0%	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	社会福祉法人新宿区社会福祉事業団
事業所名	中落合高齢者在宅サービスセンター
所在地	新宿区中落合1丁目7番1号
連絡先	03-5982-8741

○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) 「たった今」に拘った利用者優先のサービス提供
- 2) 安定した質の高いサービスの提供
- 3) 経営基盤の強化
- 4) 職員が働きやすい環境作り
- 5) 関係機関、地域への広報

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域の介護サービス事業者と連携し、在宅生活の継続が困難な独居や高齢者世帯を支える役割を積極的に担っている】

事業所は社会福祉法人が経営する通所介護の使命として、地域での生活継続がより困難な利用者を積極的に支援していく役割を重要視している。認知症のある独居の利用者や介護者が高齢のため十分な介護が受けられない場合等、支援ニーズの高い利用者に対しては通所回数や滞在時間、入浴頻度、健康管理等の提供が必要にして満たされるよう努めている。また、通所時に気づいたニーズは介護支援専門員に伝えてサービス調整を依頼し、職員は利用者の生活全体を視野に入れた支援の視点を大切にしている。

【料理プログラムの提供を積極的に取り組み、利用者の生活経験をいかした活動を展開している】

午後の活動や年間行事のなかに、パン作りやそば打ち、梅仕事や芋煮会等、食べる楽しみや料理する楽しみを積極的に取り入れて、他のアクティビティには興味を示さない男性利用者も楽しむ様子が観察されている。料理プログラムは女性利用者にとっては身についた家事動作をいかせる活動であるとともに、調理過程には多様な作業が含まれるため、障害の程度や経験に応じた役割を担って皆と一緒に楽しめる良さがある。生命や生活の根幹となる食べることへの興味関心を引き出す活動提供は生活意欲にもつながる支援となっている。

【職員の資格取得を援助する体制を整備して支援力の強化をすすめることで、サービスの向上につなげている】

法人として資格取得を目指す職員への援助体制を整えた他、平成30年度末には非常勤制度を廃止し、希望により常勤へシフト可能なしくみづくりを準備している。それにより事業所は、介護福祉士を有する職員が8割以上を占め、非常勤職員も10年以上の経験を持ち合う職員集団となり、利用者へ安定感のある質の高いサービス提供が可能な環境が整備されている。また、要介護3以上の利用者の割合が高い現状から、「中重度者ケア体制加算」の取得を視野に入れ、利用者ニーズにさらに応えられる支援力強化をすすめ、サービスの向上につなげている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【法人の3カ年の事業推進方針を踏まえ、事業所としての具体的な取り組みを可視化して計画的な事業推進が期待される】

区の方針を踏まえて、今年度から平成29年度まで3年間の事業推進方針を作成しており、事業団としての存在意義を高めていくこと・独自の経営政策を持つこと・人材を育成し地域に定着したネットワークを持つこと等、3つを大項目に掲げている。今後はそれを受けて、組織体制及びサービス内容等の内容を可視化し、職員をはじめ利用者・家族にも事業所が何を目指して、どのようなサービスを提供するかを具体的に示し計画的に推進・実行していくことで、事業所が目指す「利用者も職員も共に笑顔の絶えないセンター」となるよう期待される。

【さまざまな場面を想定した安全対策の取り組みや権利擁護に関する振り返り等、リスク管理への職員の意識に幅を持たせていくことが望まれる】

事業所は、法人で毎年実施する感染症対策研修の受講、日常の手洗い・うがいの励行等、感染症予防への取り組みを実践している。また、職員の権利擁護の意識については、人事考課の項目にある法・倫理等の振り返りや、所長との個別面接等で確認している他、「職員に求める人材像」を事務室・スタッフルーム・医務室等に掲示して浸透に努めている。一方、事業継続計画（BCP）の作成の未着手、長年に亘る利用者との良好な関係の慣れからくる不適切な対応等、リスク管理における職員の意識に幅を持たせていくことが望まれる。

【利用者の視線で事業所の環境を点検し、快適性や自己選択を向上させる環境作りに取り組まれるよう期待したい】

事業所には運営経過の中で蓄積したさまざまな物品が収納しきれずに置かれ、利用者の目に触れるところとなっている。認知症や五感機能の低下から情報の取捨選択が難しくなっている利用者にとっては周囲に物が多いことは必要な情報を見つけづらい環境を意味し、片付いていない空間はもてなしの気持ちも伝わりにくい。掲示物を現時点で利用者に必要な情報に絞ることや古くなっている飾りや不用の品は処分する等の対応を進め、利用者の視線で好ましい事業所の環境作りに取り組まれるよう期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【個別ニーズに応じた送迎時の支援を行い、利用者が円滑に通所できるよう努めている】

事業所は利用者の円滑な通所を支援するために、送迎時の乗車時間の短縮化で心身の負担軽減に配慮しているほか、その日の起床やトイレ等の生活時間がずれて支度が間に合わない場合には時間を空けて迎えに行き直す等、柔軟な送迎時対応に努めている。また、独居や家族が高齢等のため通所の準備が難しい場合には職員が着替えや持ち物の準備を介助し、帰宅時にもベッドまでの移乗介助や照明、冷暖房の確認等を行っている。職員は自宅の生活と通所との隙間が生じないように、個別の生活背景に着目しニーズに対応する送迎支援を目指している。

【経営層のリーダーシップにより利用率アップへ取り組み経営改善に取り組んでいる】

利用率の低下による厳しい経営状況が続いている現状を職員全体に開示し、一人ひとりの面接の中で丁寧に説明を重ねコミュニケーションを深める取り組みを行っている。また、光熱水費の削減や新規利用者の獲得等、職員のコスト意識の向上を図り、利用者の利用率アップのための取り組みを推進している。また、居宅介護事業所のケアマネジャーへ利用者に関係する書類と一緒に広報誌を手渡しする他、入浴の回数を増やすことで利用者ニーズに応える体制をとっている等の活動内容を積極的にアピールして回る等、新規利用者の獲得にもつながっている。

【地域ニーズを把握して入浴サービスの回数増を図り利用者の満足度向上につなげている】

近隣には、個別機能訓練や口腔機能、学習プログラムの取り組み等の独自性をアピールしている事業所がある他、小規模デイの入浴、宿泊に特化したサービス等、多様なサービスを提供する事業所が増えてきた環境を把握している。また、すでに利用している利用者からも聞き取りをする等した結果、入浴サービスのニーズが高いことを受け、行事やプログラム等の効率化を図って入浴枠の拡大や人員配置等の見直しに着手し、新規の利用者及び従来からの利用者の清潔保持の個別ニーズにも応じられる回数を増やし利用者の満足度向上につなげている。

○利用者調査結果

有効回答者数	68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	88.0%	5.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	89.0%	5.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ:1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0%	8.0%	どちらともいえない:1.0%	いいえ:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	75.0%	5.0%	14.0%	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%	10.0%	16.0%	13.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	95.0%	どちらともいえない:1.0%	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%	どちらともいえない:2.0%	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	88.0%	11.0%	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%	38.0%	どちらともいえない:2.0%	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	94.0%	5.0%	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	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が聞かれているか	44.0%	54.0%	どちらともいえない:0.0%	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	45.0%	52.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	7.0%	どちらともいえない:2.0%	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	20.0%	5.0%	63.0%	10.0%

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	社会福祉法人桜栄会
事業所名	文京千駄木高齢者在宅サービスセンター
所在地	文京区千駄木5丁目19番2号
連絡先	03-3827-5421

○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) 利用者の尊厳を守り、利用者を大切に思いながら心を込めた介護を展開する。
- (2) 個別ケアに重点を置き、質の高いケアを提供する。
- (3) 人材の育成に力を入れキャリアアップが図れる体制を構築する。
- (4) 地域に開かれた施設となるよう、地域と密に連携し共同する。
- (5) 複合施設（特別養護老人ホーム・高齢者在宅サービスセンター・地域包括支援センター）の利点を生かし、協働して運営できる体制を構築する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【多様な視点からアセスメント情報を収集するしくみがある】

利用者の支援は、多様な情報収集のもと、適切にアセスメントした結果を受け作成した「通所介護計画」に沿うことを原則にしている。当事業所ではアセスメントの重要性に鑑み、アセスメントのための利用者情報を多角的に収集している。アセスメント情報収集シートは、食事・排泄等の基本的な生活情報から、ADLやコミュニケーションなどの社会活動の可能性に関する情報等を項目立てして幅広く収集している。さらに項目ごとに動作分析を加え、必要な支援・留意点を把握しやすくする工夫がされ、解決すべき課題の見える化を図っている。

【事業所の開設以来、多くのボランティアの協力を得ている】

当事業所は、開設以来ボランティアの受入れに力を入れている。行事の際の演芸ボランティアのほか、傾聴、バイオリン演奏、朗読、手作り作品等、様々な協力を得て、利用者の活動はより楽しく豊かなものとなっている。また、近隣の学生ボランティアサークル（部）は、定期的に訪問を長く継続している点が非常に特徴的である。学生が複数で来所するので利用者に対して向ける目が多くなり、一人ひとりの話をじっくり聞く時間を作ることができる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【業務の水準確保に向け、学ぶ機会の充実を期待する】

適切な利用者支援のためには、関わる職員の利用者特性に配慮したスキルが求められる。当事業所においても、「内部研修を通し、全員が的確で一貫したサービスの提供に努める」ことを事業計画化している。しかし、その取り組み状況は、十分とは言えない状況である。利用者が体調不良を訴えた際の観察ポイントや移乗に必要な介護技術等は、事業所内の看護職、理学療法士から専門的な指導を受けられる恵まれた環境にあるものの、職員自己評価からは、学ぶ機会の充実を求める職員の意見が複数ある。さらなる取組に期待する。

【事業計画や個別研修計画に対するさらなる周知が期待される】

事業計画書は毎年作成されているが、特に一般職員に対しては、その目的や内容が周知がなされていないように見受けられる。また、職員一人ひとりに対する研修計画も同様に職員間での周知には至っていない。そこで、事業計画や個別研修計画について、経営層からの発信が重要となるが、一般職員に対して、計画－実行－評価－改善といったサイクル化の徹底とともに、周知していくことが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【一人ひとりの有する機能を見極め、生活に活かす取り組みを行っている】

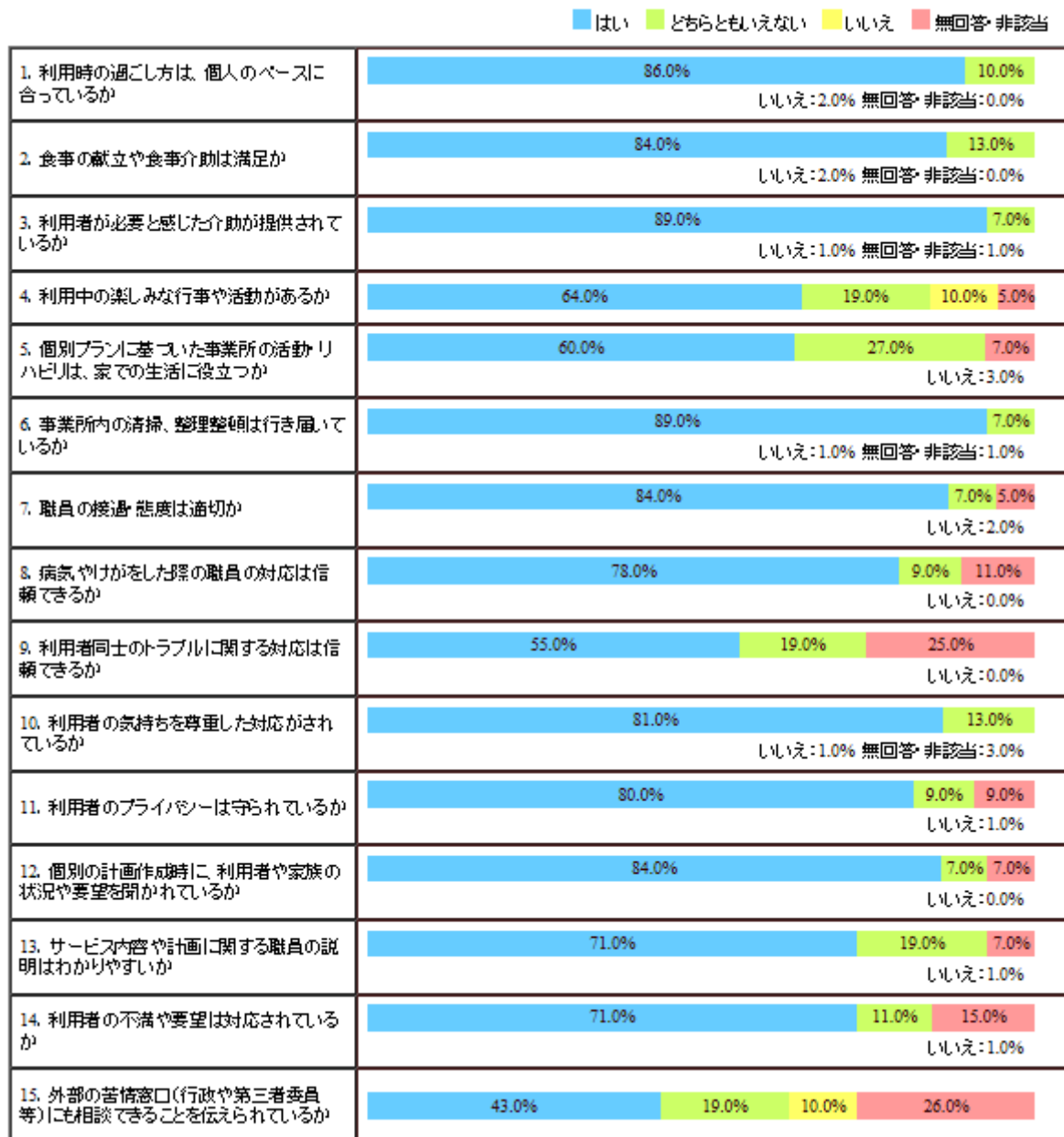
理学療法士が中心となって利用者の生活機能や健康状態の向上に取り組んでいる。日常生活で困っていることを聞き、専門家の視点で評価して改善策を示し、計画的に利用者の生活が改善されることを目指している。食事や移動など過剰介護とならないよう出来る限り自力で行うことを念頭に、椅子のクッションの角度を調節したり、自助具の製作や介助方法の工夫で、在宅生活が継続できるよう支援している。そして、支援にあたってはリスクも考慮して、実際の関わり方を全職種が共有し、共同で取り組んでいる。

【地元町内会との連携により、地域との良好な関係が構築されている】

毎年秋口に地域で行われている子ども神輿の巡幸が、事業所の玄関に立ち寄り、そこで神輿を掲げてもらうなど利用者も一緒に楽しめる機会がある。また、地元町内会との「防災協定」を締結して、合同防災訓練を実施したりと、地域住民との交流を深めている。こうした一例からも、事業所が地域の一員として良好な関係性が構築していることが窺える。

○利用者調査結果

有効回答者数	76人
利用者総数	84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	社会福祉法人信愛報恩会
事業所名	文京大塚高齢者在宅サービスセンター
所在地	文京区大塚4丁目50丁目1号
連絡先	03-3941-6760

○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) 法人のキリスト教精神に基づき、利用者が尊厳を持って豊かな生活を送れるように利用者本位のサービスを提供
- 2) 利用者が自分らしく生活できるよう、「人間としての尊厳、欲求」を支えるサービスの提供
- 3) 地域から必要とされるセンターづくり
- 4) 利用者サービスの質の向上に向けた業務の省力化と改善
- 5) 職員の育成支援（働きやすい環境の整備）

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【アセスメントに独自の詳細なチェックリストを用い、利用者一人ひとりの状況や希望をきめ細やかに把握している】

アセスメントには独自の詳細なチェックリストを使用して、利用者一人ひとりについて、事業所内と自宅での状況を比較・把握することによって、細やかで包括的な状態把握ができています。項目別にケアニーズを分類、事業所内と自宅での状況のチェック欄がそれぞれにあり、比較と包括的把握が出来るようになっている。また趣味や楽しみ、生きがい、対人関係、生活での役割や今後の希望等についても多数の具体的な例示から選択する形となっている。そうした個別の詳細な情報を基に、支援目標を設定して通所介護計画を作成し、サービスを提供している。

【利用者や家族とのコミュニケーションや交流の機会を増やすよう努めている】

利用者別の担当制をとり、利用者とのコミュニケーションを深めるようにしている。送迎時には家族と密にコミュニケーションを取るようし、得た情報は申し送り時に伝達し、日報や活動報告に記載している。さらにミーティングで報告を行うと共に全職員が必ずその記録を閲覧して情報の共有をしている。利用日の介助状況や活動内容は活動報告に記録し、終了時に利用者の確認を得て控えを利用者・家族に渡している。利用者家族からの見学希望にはいつでも応じているが、夏祭りやアートフェスタ等事業所行事へ家族を招待する等交流の機会を作っている。

【多彩なレクリエーションや作業・趣味活動により、利用者に変化や楽しみを提供している】

利用者が楽しく参加しながら、心身機能の維持や改善を図り、意欲向上に繋がるような様々な作業や趣味・創作活動を用意している。木工や手芸、絵画等20種類以上の種目があり、作品の完成と共に、その工程を大切に、達成感や満足感を高めることに重きを置いている。グループワークも歌に合わせた体操や各種ゲーム、調理等も行っている。行事にも力を入れ、初釜や節分、お花見等生活習慣や家族・季節行事等を上手に取り入れている。外出企画も事業所の大きな特徴であり、社会性の維持や利用者同士の交流等も含め、変化や楽しみの提供に努めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【専門性の習得など、更に人材育成に力を入れていかれることを期待している】

現在、アセスメントや計画の策定が出来る職員は複数いるが、事業所では職員全員がアセスメントを行い、通所介護計画を作成できるレベルに達することを目指している。常勤の中堅職員が多いため安定したサービス提供ができていますが、更に各自がリーダーとしてその役割を担えるような内部指導体制の充実も検討している。在宅での生活継続支援として多様な利用者を受け入れており、また利用者のニーズも多様化しているなか、計画作成を含め、認知症・医療関連知識等専門性の習得など、人材育成に更に力を入れていかれることを期待している。

【業務効率化や職員の負担軽減に向け、さらなるＩＴ化に取り組まれることを期待している】

利用日ごとに利用者の健康状態の確認結果や身辺介助の状況、機能訓練の実施内容、創作活動、外出などの活動内容などを経過記録と活動報告に記録している。活動報告は利用者の確認後に個人別にファイルし、その控えを利用者に渡している。こうした一連の日々の詳細な記録をモニタリングやアセスメント結果、また通所介護サービス計画の内容とＩＴ機器を活用して連動させることは更なるサービス提供へのレベルアップに繋がると思われる。業務の効率化や職員の負担軽減と言う面からも、引き続きＩＴ化への取り組みを検討・促進していかれることが望まれる

○事業者が特に力を入れている取り組み

【サービスマナーを中心にケアの標準化や向上に取り組んでいる】

事業所の「サービス基準項目」に基づき、不適切ケアを防止し、サービスマナーを中心にケアの標準化や向上に取り組んでいる。「目配り、気配り、心配り」等ができるよう、職員に対しサービスマナーの研修を行っている。またミーティングや朝の申し送り時に気になったことば遣いや態度などについて振り返りや確認を行っている。ＯＪＴを行うほか、気になった点などはその場で注意・指導を行っている。事業所の職員の接遇向上への取り組みに対し、利用者調査でも非常に高い評価が出ている。

【個別のニーズに基づき、日常生活に活かせるよう多彩な機能訓練を実施している】

利用者一人ひとりの身体機能や自宅での環境、利用者意向等を把握・確認して個別状況に応じた多彩な機能訓練を提供している。利用者が自宅での生活の中で「できること」を増やし、充実した日常生活が送れるよう、レクリエーションや創作活動の中でも生活機能向上への支援として基本動作訓練や歩行訓練、関節可動域訓練、バランス訓練等を実施している。自立度の高い利用者には具体的な生活目標を掲げて日常生活でも活かせる生活機能訓練として、地下鉄等乗り物の乗降や屋外での歩行を組入れた外出活動も積極的に実施している。

【利用者の安全確保に向けた危機管理体制の整備に取り組んでいる】

利用者の安全確保のため、事業所では通報や初期消火等の防災訓練を毎月行うほか、消防署職員や利用者、近隣住民等を交えた防災訓練を年2回実施している。地震等災害時対応については事業継続計画（ＢＣＰ）を作成し、また食料等の備蓄の充実を図る等、災害時危機管理体制の整備・強化に取り組んでいる。利用者の事故防止や感染症対策に関してはマニュアル類を整備し、職員への研修や勉強会を実施する等、その予防や対応への取り組みの徹底化を図っている。

○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	82.0%	15.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	11.0%	いはい: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	86.0%	9.0%	いはい: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	75.0%	19.0%	いはい: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、家での生活に役立つ）か	69.0%	28.0%	いはい:0.0%	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	92.0%	どちらともいえない:3.0%	いはい:3.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	7.0%	7.0%	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	96.0%	どちらともいえない:0.0%	いはい:3.0%	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	71.0%	13.0%	15.0%	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	84.0%	11.0%	いはい:1.0%	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	82.0%	11.0%	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	76.0%	21.0%	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%	9.0%	7.0%	いはい:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	13.0%	5.0%	いはい:3.0%
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	55.0%	23.0%	9.0%	11.0%

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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名	台東区立みのわ高齢者在宅サービスセンター
所在地	台東区三ノ輪1丁目27番11号
連絡先	03-5603-2245

○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) 住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いします
- 2) 地域に開かれた施設づくり
- 3) 自律ある健全な施設運営
- 4) 利用者本位のサービスの提供
- 5) 事業団らしさの発揮

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所が属する法人の規模・システムを活かした効率的な施設運営がおこなわれている】

事業所の属する台東区社会福祉事業団は台東区の児童、高齢者福祉の充実のため設立され、29年間の歴史の中で、多くの児童・高齢者福祉施設を運営し、その規模と充実した運営システムは事業所の運営にも大きな恩恵を与えている。人材の採用・評価、事業計画立案・管理、研修制度、リスクマネジメント、介護マニュアル、情報システムなど事業団共通の資源を活用することにより、効率的で円滑な組織運営がおこなわれている。

【機能訓練室での機能回復訓練および日常生活リハビリなどを個別に計画して機能改善に努めている】

当事業所に隣接する機能訓練室は必要に応じて利用でき、日常生活自立支援として機能訓練が個別に計画されている利用者は、理学療法士が作成する個別プログラムに基づいて指導を受けている。利用者は、日常生活動作の確保や歩行力強化を目標に器具や段差を使った訓練をおこなっている。利用者によっては、手すりを利用して廊下での歩行訓練、入浴時の浴槽跨ぎ、食事や活動の卓上準備の手伝い、生きがいとなる活動参加や発表など、状態に合わせた生活リハビリテーションを計画して機能維持や改善に努めている。

【食事は手作りで温かい物冷たいものが適温で提供され、利用者参加の献立作成もしている】

食事は施設内の2階の厨房から、食事専用の衛生的な台車に、温かい物は温かく、冷たい物は冷たく同じお盆のものが効率的に運ばれてくる。味付けや彩りも工夫されている。主食や汁物は、大きな器で運ばれてきて、配膳直前に個別に茶碗とお椀に取り分けられている。食器は陶器で、清潔である。お茶は陶器のマグカップで、軽くてもち手が持ちやすく利用者の負担が少なく飲みやすいものを選定されている。毎月グループ毎に分けて、管理栄養士と共に利用者に参加して献立作成をする機会を設けており、季節感もあり食事の楽しみを共有出来ている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【次を担う職員の育成を目指して更なる職員教育強化への取組みが望まれる】

経営上、常勤職員の配置の難しい事もあり、短時間労働職員を増やすことで職員配置を確保し、介護力の強化及びサービス水準の確保に努めている。中長期の観点から人材育成、職員のやる気の向上のために対人援助指導制度の導入や表彰制度及び人事給与制度見直し、施設内研修の開催に取り組んでいる。次を担う指導者の育成を目指して経営層や事業所のリーダー及び常勤職員が役割分担して更なる職員教育強化への取組みが望まれる。

【ヒヤリハットの記入を推進してサービスの向上を図るきっかけとする事が望まれる】

事故については発生時の報告はもとより原因の考察や対策及びその後の状況把握までを決まりとしている。各グループミーティングでは毎日の利用者の状況や支援上の疑問などを話し合っケース記録や申し送り共有して事故の発生予防に努めている。「ヒヤリハット・事故状況報告書」を整備しているがヒヤリハット報告件数は少ない現状である。ヒヤリハット事例を事業所職員で協議することでサービスの向上を図るきっかけとなる事が望まれる。

【より安全性及び負担軽減を高めるためには玄関内での送迎の実施が望まれる】

迎車の到着時間には利用者が家族等と自宅前で待ちうけており、送りの時も利用者家族等は玄関前ではほとんど待っている。降車した利用者が玄関になかなか入らず送車に手を振って見送る場面も多くあった。独居の利用者で歩行介助を要する場合は室内への送迎を行っている。天候にもよるが、たとえ少々であっても玄関前での送迎には利用者や家族等に身体的負担や危険性も想定される。より安全性及び負担軽減を高めるためには玄関内での送迎の実施が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【区の事業団として、医療ニーズの高い利用者を積極的に受け入れて支援をおこなっている】

看護師が軽管栄養、吸引、尿バルーン装着、ストーマ（人口肛門）の対応を行っている。介護度が高く医療の必要性が高い利用者も受け入れている。座位が取れる利用者がほとんどだが、終末期の近い利用者の受け入れもおこなっている。医療の必要性としては、入浴後の褥瘡の処置が多く医師や担当の看護師と連携しておこなっている。口腔ケアや嚥下については、歯科口腔衛生士が対応している。栄養状態、食事の形態については、管理栄養士が対応している。

【地域や家族との交流行事、ボランティア協力や実習生参加で多彩な活動をおこなっている】

ボランティアの協力を得て歌やリハビリ、おしゃべり、ペットセラピーなど多様な活動プログラムに取り組んでいる。教職課程の大学生や専門学校生、インターシップの実習生の参加も多く学校生活が披露されたり利用者にとって活発な多世代交流の機会になっている。創作の作品展、1階ロビーで毎月催す職員および関係者の趣味特技を生かしたコンサートや歌おう会は、家族はもとより地域の人にもイベントとして定着し大勢の参加を得ている。施設の他の事業所のイベントにも参加する事ができ、利用者にとっては地域との交流体験が頻繁にもたれている。

【人事制度の改善や職員の介護力向上のための対人援助法の導入に取り組んでいる】

職員の質の向上、やる気向上を図り、より質の高いサービスの提供に取り組んでいる。人事制度では、将来有望な新人の確保のため、給与バランス面での改革を図り、より適切な職員構成になるような議論が進んでいる。また職員の介護力向上のために、対人援助指導制度を導入しており、指導される職員の成長に繋がるよう、リーダー層が指導者となって指導がおこなわれている。また職員の表彰制度を設け、介護力向上へのモチベーションアップに取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	57人
利用者総数	97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%	24.0%	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	77.0%	12.0%	7.0%	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	91.0%	5.0%	0.0%	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	59.0%	28.0%	8.0%	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	54.0%	29.0%	5.0%	10.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	73.0%	19.0%	5.0%	いいえ:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	10.0%	7.0%	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	77.0%	12.0%	10.0%	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%	17.0%	26.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	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%	7.0%	10.0%	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%	12.0%	10.0%	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	68.0%	15.0%	5.0%	10.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	12.0%	10.0%	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	57.0%	15.0%	7.0%	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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名	台東区立たなかデイホーム
所在地	台東区日本堤2丁目25番10号
連絡先	03-3872-1601

○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)住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いします
- 2)地域に開かれた施設づくり
- 3)自律ある健全な施設運営
- 4)利用者本位のサービスの提供
- 5)事業団らしさの発揮

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業団全体として社会的使命達成のために事業所の役割を明確にして取り組んでいる】

事業団としての社会的使命達成のために、各事業所の役割を明確にし、各事業所はその役割を果たすとともに事業団本部が組織横断的に諸課題に取り組む体制を整えている。区が設立した社会福祉法人として、区と一体となって区の先駆的事业や研究的事業に協力するとともに民間事業者が受け入れ難い困難ケースへのサービス提供や地域の福祉人材の育成をおこなっている。

【利用者の安全に徹するとともに利用者満足にも配慮した送迎に取り組んでいる】

運転者は安全走行に徹し、添乗職員は利用者の状態確認、乗降時の介助、走行中の安全ベルトの確認など利用者の安全確保に努めている。車内では職員が利用者それぞれに話しかけ、利用者同士の会話も弾む和やかな環境づくりに努めている。事業所に到着時には職員が笑顔で手を振って出迎えている。少しの予定時間のずれも電話で連絡している。また車内にはタオルやひざ掛け及びノロウィルス対応セットなど整備している。送りの降車時に利用者が名残りを惜しんだり玄関前で手を振って見送る姿には満足度の高さがうかがえる。

【身体レクリエーション、創作趣味活動、自己実現・生きがい活動及び地域交流活動により心身のリハビリテーション効果を生んでいる】

活動プログラムは多彩で、転倒予防や口腔体操、身体レクリエーションなどの集団リハビリ、カレンダーづくりやクッキング等の創作趣味活動、地域散策や外食会、カラオケ会等の自己実現・生きがい活動を3つの柱としている。ボランティアの講師参加や教職課程実習、職場体操の学生との交流も多く、また事業団本部の共用部で開催される歌おう会や音楽祭などの地域交流行事へも多くの参加の機会を得て心身のリハビリテーション効果を生んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【次の指導者の育成の推進としても研修の更なる充実が望まれる。】

事業団の職員として、守るべき法・規範・倫理等に関する事項は就業規則や法令に関するマニュアル（職業倫理、高齢者虐待対応マニュアル等）として整備している。新規採用職員対象の「倫理・法令順守」の研修を実施しているが、全職員を対象とした「法令、倫理に関する研修」を、毎年の研修計画として行っていない。次の指導者の育成の推進としても研修の更なる充実が望まれる。

【小規模ならではの事業所のスペースの利用について更なる工夫が望まれる】

小規模デイホームならではの家庭的な環境で趣味嗜好にあわせたプログラムにより利用者同士の仲間づくりにもつながっている。既存の建物を利用しており、スペースは限られる中、隅にソファを配置して落ち着けるコーナーをつくっている。スペースの一部をカーテンで仕切り、机と椅子で面談室や応接室としたり、折り畳みベッドを設置して静養室とするなど、工夫している。しかしながら昼食後の静養を要する利用者が使用できるベッドは1台で、2人目はソファ利用している。プライバシーの問題からも、スペース活用に更なる工夫が望まれる。

【利用者の日常生活の自立支援の視点からも身体機能の維持向上の取組みが望まれる。】

当事業所の利用者は27名、平均介護度は1.2（27年4月現在）ではあるが認知症状などさまざまな状態がある。独り暮らしの利用者もあり、利用者の日常生活の自立支援の視点からも身体機能の維持向上の取組みが望まれる。事業所内の集団訓練に留まらず、事業団本部の機能訓練室への外出企画など更なる取組み検討が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【送迎の運転者は安全走行に徹し、職員は利用者の安全確保に努めている】

運転者は安全走行に徹し、職員は利用者の状態確認、乗降時の介助、走行中の安全ベルトの確認など利用者の安全確保に努めている。送迎車内で職員は利用者夫々に話しかけ、利用者同士の会話も弾む和やかな環境づくりに努めている。玄関内の迎え送りを原則として、到着時間の少しの遅延も電話連絡する事を取り決めている。また車内にはタオルやひざ掛け及びノロウィルス対応セットなど、利用者の体調不良への対処用品を整備している。

【地域社会との連携を深めることに努めている】

ともすれば引きこもりがちになる利用者を、送迎車で地域内各スポットの散策に出かけたり、外食の機会を設けるなど地域社会との接点を維持、拡大していこうと努力している。又、当事業所は区の福祉事業団が運営している事業所の一つであり、他の事業所と協力して様々な地域社会への働きかけを行っている。作品展や音楽祭、「みんなで歌おう会」などの交流イベントの開催、初詣、節分、町内会のお祭りなどにも利用者と家族は積極的に参加している。

【事業団全体として社会的使命を自覚し、その実現に取り組んでいる】

区が主体となって設立した社会福祉法人として、事業団全体が「住み慣れたまちで、安心して暮らし続けられるようお手伝いする」との方針を掲げ、当事業所も、地域福祉推進の中核を担うとの自負を持って事業所の理念の実現に取り組んでいる。行政等地域の諸機関との連携を密におこない、地域の要望に応じて講師を派遣し、地域の諸行事に参加するとともに事業所の行事にも地域住民の参加を歓迎している。

○利用者調査結果

有効回答者数	19人
利用者総数	27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	78.0%	15.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	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	89.0%	10.0%	0.0%	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	73.0%	15.0%	5.0%	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	78.0%	15.0%	5.0%	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	94.0%	5.0%	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	100.0%	0.0%	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	73.0%	15.0%	10.0%	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%	15.0%	15.0%	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	89.0%	10.0%	0.0%	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	78.0%	5.0%	15.0%	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	52.0%	21.0%	26.0%	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	57.0%	21.0%	21.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	15.0%	15.0%	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	47.0%	21.0%	31.0%	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	台東区
事業所名	台東区立くらまえ高齢者在宅サービスセンター
所在地	台東区蔵前2丁目11番7号
連絡先	03-3862-3033

○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. 基本的人権の尊重（尊厳と人権擁護）
2. 利用者の自己決定の尊重
3. 個性の尊重と自己支援
4. 利用者のニーズへの積極的対応
5. 地域に開かれた施設運営

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【給食会議を立ち上げ、食事に関して多角的に検討し、利用者参加の手作りおやつや行事食など楽しむ機会を数多く設けている】

検食簿に利用者の食事感想欄を設け、当日の利用者の中からランダムに感想を聞きとり献立に反映している。今年度は給食会議を立ち上げ、食事について多角的に検討している。行事担当者は栄養士と連携して「手作りおやつの日」を設定し、ケーキボールや桜もち、ミニどら焼きなどを作る機会を持った。近隣のカフェでスイーツを堪能する「おやつ外出」、お花見などの行事のたびに提供する「幕の内弁当」も好評で、数種類のかき氷を利用者が好みの味に仕上げて食する夏のおやつは、数日間にわたり実施しており、多くの利用者を食の楽しみに誘っている。

【地域のケアチームの一員として、様々な状況下の利用者の在宅療養生活を支えている】

連絡ノートの記載事項や、写真を多用した広報誌で家族に利用者の様子を伝えており、毎年家族会を開催して意見交換をおこなっている。ケアマネジャーには利用者の状況を知らせる「ケアマネ報告書」を渡し、「通所介護計画書」の写しを送付して連携を図っている。生活相談員はサービス担当者会議に出席し、医療的ケアの必要なケースや、独居、家族介護力の弱いケースなど、利用者の持つ個別の事情を理解した支援を検討している。地域ケアチームの一員としてケアマネジャーを中心に他のサービス事業者等と連携し、利用者の在宅生活を総合的に支えている。

【5S運動を推進し、利用者の意向を尊重した誠実な対応に努め、質の高いサービス提供をしている】

事業所では「5S運動」を推進し利用者中心の、質の高い介護サービスの提供を目指している。「5S運動」は誠実・専門性・スピード・スマイル、セーフティを指し、全体朝礼で復唱を行い日常の業務に活かせるよう努めている。訪問調査日にも送迎車やフロアで職員が常に笑顔で穏やかに利用者に対応している姿を確認している。利用者調査では職員の言葉遣いや態度、利用者の気持ちの尊重など高い評価を得ている。また、利用者の意向を尊重して「利用者満足度調査」や「外出アンケート」を実施して「おやつ外出」など行事の充実を図っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【新規利用者の増加に向けたさらなる営業努力が期待される】

歯科衛生士が看護師をサポートするなどして、口腔加算の対象者数が増加している。また、職員の個人の資質の向上をめざし、介護福祉士の資格取得に積極的に取り組んでいる。その結果、資格取得者が増加し、介護福祉士が50%以上配置されているというサービス提供体制加算に合致して最上位の加算となり、事業所の収支バランスの向上に成果があった。ただ利用率が昨年より低下傾向にあり、新規利用者増加に向けたさらなる営業努力が期待される。

【書式の検討による、効率の良い記録類の作成が期待される】

個別のケースファイルには利用者の基本情報から通所介護計画、アセスメント表、ケース記録等を収め、利用者の情報が一冊に集約できるようにしている。朝夕の申し送りでは利用者の状況報告や新規利用者の情報共有をおこない、その内容を連絡ノートに記載し、職員間で確実に伝わる仕組みが出来ている。今年度は連絡ノートの書式に工夫を加え、手早く記入できる様式に変更したことで利用者支援の時間が増している。ケース記録や連絡ノートは自由記述式で、記録や閲覧・検索に時間を要する場合もあり現在フォーマットを検討中である。今後が期待される。

【マニュアルや手順書の管理、活用の工夫が期待される】

サービスの基本事項や緊急時対応、排泄、入浴、送迎など各種マニュアルや手順書はフロア内に置いて活用している。特に利用者の羞恥心への配慮点や緊急時対応等はわかり易く事例別に作成している。間違えやすい機械浴の手順、服薬などは職員がいつでも確認できるように掲示して周知している。これら手順書の一部には、鉛筆で加筆されたものや、改訂年月日の記載もれも散見される。数あるマニュアル類を事業所独自の手順書として項目別にまとめ、目次や見出しをつけ、検索しやすいものに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

【看護師を中心に、医療依存度の高い利用者にも安心して利用できる環境を整えている】

糖尿病や腎臓病などの医療的な問題を抱える利用者に対して、家族やケアマネジャー、医療機関と連携を図りながら安全にサービスを受けられるように支援している。看護師中心に持病に関する体調の管理を行い体調の変化には常に気を配っている。利用者一人ひとりの医療機関を把握して一覧表を作成し、急変が生じた場合は家族、主治医等へ速やかに連絡するなどの救急対応を行っている。医療的処置を受けながら利用している利用者については観察管理を行い、定期的に処置が必要な利用者に対しては主治医や家族と連携を図りながら対応をしている。

【ボランティアとの交流や作品展、外出など利用者が地域と触れ合う機会を多く作っている】

利用者の生活の幅を広げ、職員以外の人と交流する機会を様々に確保している。近隣への外出をはじめ、幼稚園児・ボランティア・実習生・中学生の積極的な受け入れや子ども神輿の立ち寄りなど実施し地域住民が福祉施設への理解を深め利用者と交流する機会となっている。事業所の作品展には町内会に参加を呼びかけ、住民の作品を1階玄関フロアに掲示して住民、利用者共に楽しんでいる。また、「地域防災の担い手」と認識し、併設の特別養護老人ホーム職員と共に夜回りや地域の消防署主催の「自衛消防コンクール」に参加し地域交流を図っている。

【利用者満足度調査を活用して利用者の要望に沿った取り組みをしている】

利用者の意向は利用者と家族に対して当事業所独自に年1回の満足度調査を実施して把握したり、家族懇談会やサービス担当者会議で把握している。把握した意向は職員会議で検討し、入浴の希望には書式の簡略化などで空いた時間を入浴支援にあてたり、外出の希望には敬老会などに外出行事を組み込むなどして体調などのため外出できなかった利用者にも外出の機会を増やして要望に沿えるようになった。

○利用者調査結果

有効回答者数	42人
利用者総数	67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%	14.0%	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	85.0%	11.0%	いいえ: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	64.0%	33.0%	いいえ:0.0%	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	54.0%	40.0%	いいえ:2.0%	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	90.0%	9.0%	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	95.0%		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	85.0%	9.0%	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	69.0%	14.0%	16.0%	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	85.0%	9.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:4.0%
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:2.0%	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%	11.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:4.0%
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%	9.0%	7.0%	いいえ:2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	11.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:4.0%
15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員会等)にも相談できることを伝えられているか	50.0%	26.0%	21.0%	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	社会福祉法人清峰会
事業所名	デイサービスセンター浅草ほうらい
所在地	台東区清川2丁目14番7号
連絡先	03-5824-5625

○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)利用者の権利を守り、健康で安らかな生活が送れるよう支援する。
- 2)利用者とその家族を尊重し、最後まで共に歩む。
- 3)その人らしく生きることを支援し、自律への援助を行う。
- 4)公正かつ公平で開かれた施設運営に努める。
- 5)先駆性・独自性を発揮し、施設機能を広げ、関係機関と連携し地域福祉の充実発展に寄与する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【季節ごとの充実した行事や多彩なレクリエーション活動を提供している】

運動会や秋の「ほうらい祭り」、敬老会、ハロウィン、クリスマス会など季節ごとの行事が充実している。レクリエーション活動も、お花見ドライブや買物レク、おやつレクと、多彩な内容である。流しそうめん、バーベキュー、すしイベントなど「食」をテーマにしたイベントも多く、職員と利用者が一緒になって取り組むプログラムでは、利用者が生き生きと活動し、楽しんでいる様子がうかがわれる。また、回想法を取り入れた「戦後70年を考える」などユニークでオリジナルなプログラムも実施して、利用者に喜ばれている。

【フロアには季節感のある楽しい切り紙などを飾り、雰囲気のある空間づくりをしている】

フロア空間は、壁面のあちこちに、もみじなど季節感のある折り紙や切り紙が飾られ、楽しい雰囲気づくりをしている。これらは、レクリエーションの時間に利用者が作ったものである。折り紙を使った壁画風の大作も4か月ごとに替えられ、季節感を感じさせている。前月の行事や大観覧車の絵の中に配置された職員紹介の写真もきれいに作り込まれていて、楽しい空間づくりに役立っている。事業所の目標の一つには、「親しみのある礼儀正しさ」を掲げており、職員は誠実さ、笑顔やあいさつを大切にして利用者に温かく気軽に接している。

【自由な雰囲気の中かで、職員の自主性と個性を生かして、利用者の喜びを第一に考えた事業運営を進めている】

平成26年度の目標の一つに、「利用者と職員が喜びを分かち合えるサービスの提供」を掲げている。職員調査からは、自由な雰囲気の中かで、職員が自主性と個性を発揮してサービスを提供している様子がうかがわれる。職員が創意工夫した戦後70年企画や防災ゲーム、季節ごとの大きな飾り物などの活動には、利用者に喜んでもらおうという姿勢が表れている。「利用者と職員、またご利用者同士の人間的なふれあいを大切にし、生活全体を活性化」するという運営方針の具体化につながっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【通所介護計画を職員間で共有するとともに、支援内容を適切に評価できるようモニタリングの方法について検討を期待したい】

通所介護計画は、長期・短期目標に基づき、「入浴」「排せつ」「機能訓練」「レクリエーション」等、利用者に応じたサービスの具体的な対応と留意点を簡潔に記載していて、わかりやすい。日々の記録は、家族との連絡に使う「利用者状況連絡票」と介護ソフトを活用し、効率的なしくみである。ただ、通所介護計画は職員間で十分に共有されておらず、モニタリングでは、記録の活用や本人との面接などに課題がみられる。計画に基づく支援の実施と適切な評価のため、通所介護計画の共有を図り、モニタリングの方法について検討することを期待したい。

【通所介護事業所としてのサービス向上を目指して、さらなる研修の充実に期待したい】

事業所の研修は、複合施設・福祉プラザとして実施するリスク管理研修、感染症研修などのほか、併設の特別養護老人ホームを含む高齢部門としてレクリエーションや認知症の理解、緊急時の対応など数多く実施されている。ただ、デイサービス部門としての研修計画や独自の研修はなく、外部研修への参加も多くはない。デイサービスの内容をさらに充実させるためにも、個別研修計画の作成を含め、通所介護を中心とした研修への参加や今後の事業所運営の方向を学ぶ機会としての研修など、さらなる研修の充実に期待したい。

【地域との交流をより一層深め、利用者のアクティビティ充実にもつなげるため、ボランティアの拡充に取り組むことを望みたい】

事業所は、「地域との連携を深め」「地域社会に信頼される」ことをサービス提供の考え方として掲げている。利用者は、地元神社の初詣で、お花見や買い物レク、複合施設の秋祭りなどで、地域住民と交流する機会があり、地域のボランティアは、利用者と一緒に体操やゲームをしたり、お茶を配る手伝いなどで活動している。今年度は、新たにボランティア担当者を配置しており、活動範囲がさらに広がることが期待される。利用者の意向を反映したアクティビティの支援など受け入れの内容を検討し、ボランティアの拡充に取り組むことを望みたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の笑顔があふれる新しいパンフレットを作成した】

利用者や居宅介護支援専門員へのサービス情報提供に役立てるため新たなパンフレットを作成した。一日のサービスの流れとともに事業所の強みである「ひろびろお風呂」「音楽療法」「理学療法士による訓練」、ショートステイ併設や子育て支援施設との交流という「複合施設ならではの特徴」を大きな字と写真を使ってわかりやすく紹介している。たくさんの利用者の笑顔あふれる写真を表紙にして利用者の声も載せるなど親しみやすいものとなっており、居宅介護支援事業所からの紹介も増加している。

【利用者は、広々した浴室でゆったりと入浴を楽しんでいる】

チェアバス用の機械浴が2台と、5人が同時に入浴可能な広々とした一般浴用の浴槽が設置されている。洗い場も十分な広さがあり、明るい雰囲気の中で、銭湯で入浴しているようなゆったりとした雰囲気の中で入浴することができる。自分が気にいったシャンプーやせっけんを持ち込むことも可能である。ほとんどの利用者が入浴を希望し、週に2回の入浴を楽しんでいる。多くの利用者が入浴するために、効率化を図っており、安心・安全をベースに準備や誘導の仕方を工夫し、流れを意識しながら、職員は入浴介助にあたっている。

【四季をテーマとした、折り紙や切り紙を使った壁画のような大作づくりに取り組んでいる】

機能訓練効果のある活動の中でも、利用者が気軽に取り組める折り紙や切り紙に積極的に取り組んでいる。単に折り紙や切り紙を作るだけでなく、本事業所では季節ごとのテーマを決めて、110×230cm程度の壁画風の大作に仕上げている。訪問時には、ハロウィンにちなんだ折り紙で作られたぶどうやかぼちゃの大作が壁に飾られていた。「尾形光琳風燕子花図」というテーマで上品な格調高い作品に仕上げて、通所介護雑誌の「自慢のレク・クラフト大集合部門」に応募し、「作品の豊かな雰囲気に圧倒されます」と絶賛され、準優勝賞となったこともある。

○利用者調査結果

有効回答者数	48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	85.0%	10.0%	いはい:2.0% 無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	83.0%	10.0%	いはい:4.0% 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	93.0%	6.0%	いはい: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	75.0%	14.0%	いはい: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:0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	97.0%		どちらともいえない:0.0% いはい:0.0% 無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	8.0%	いはい: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	81.0%	6.0%	いはい: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	68.0%	6.0%	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	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	89.0%	8.0%	いはい: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	79.0%	6.0%	いはい:4.0%
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	81.0%	10.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	10.0%	いはい: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	54.0%	16.0%	いはい: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	社会福祉法人台東区社会福祉事業団
事業所名	台東区立あさくさ高齢者在宅サービスセンター
所在地	台東区浅草 4 丁目 2 6 番 2 号
連絡先	03-3876-1094

○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) 高齢者の方が住みなれた街で安心して暮らし続けるようにお手伝いします。
- 2) 支え合いの地域社会実現のため、地域に開かれた施設づくりを目指します。
- 3) 区民から信頼される施設として、自律ある健全な施設運営を目指します。
- 4) 利用者本位のサービス提供を行います。
- 5) 地域福祉機能の充実。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ボランティアや地域の子供たちとの交流により在宅での地域の助け合いの拡大に繋がっている】

施設は長年の実績により 2 世代目の利用者も増えており、地元との関係は固いものになっている。地域ボランティアは積極的に受け入れ（年間数百人）、日々の活動プログラムの講師（民謡、演奏、ネイルアート等）及び寄り添い支援等で利用者と触れ合っている。幼稚園や小学校・子供クラブとの交流も頻繁におこない、世代間の顔見知りが増えている。利用者や家族同士は学校や知人等でつながっており、サービス利用をきっかけに在宅での地域の助け合いの拡大に繋がっている。

【送迎にはそれぞれ 9 便を配置して、短時間の乗車で利用者の身体に負担がかからないように配慮している】

利用者のニーズに応え 3 種類の時間帯のサービスを提供しており、送迎もこれに対応して迎え 9 便、送り 9 便ときめ細かく行っている。当日出欠席者を把握した送迎表を作成して分刻みで送迎が行われ、乗車時間は長くて 30 分弱で利用者の体に負担がかからないように配慮されている。送迎表には利用者ごとに必要な介助（車いす・シルバーカー・ヘルパー対応・電話）が記入されていて、適切な支援ができるようになっている。運転手は専任で委託しており、送迎の合間には利用者と過ごし、馴染みの関係ができて運転の確かさと共に利用者の安心に繋がっている。

【マニュアル整備や会議・委員会体制及び職層別研修等の努力によりサービスの向上を図っている】

法人共通のマニュアルと事業所の業務マニュアルを整備し、委員会活動により定期的に見直している。利用者や家族の意向は利用者満足度調査はじめ、日常的な連絡帳や会話で把握している。職員研修は職層別に計画的に実施され、基礎研修では幹部職員も講師になっている。幹部研修では係長・相談員を対象に「スーパービジョン」研修が定期的に行われ、日常的な職員の指導助言体制を強化して、即日の問題解決などサービスの向上を図っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【人員不足への対策として地域のマンパワーなどを活用する工夫も望まれる】

今年度は、退職者の補充および利用者の入浴希望への対応として営業時間の延長による人員不足が生じて、現職員の負担増加が課題となっている。当施設の各事業は連携して地域ネットワークを構築しており、地域への認知症研修はじめ、地域とともに支える在宅介護活動に取り組んでいる。今後、更に介助ボランティアの導入など地域のマンパワーの活用などによる協力を得る工夫も望まれる。

【日常生活の自立支援にむけた機能訓練について成果を共有できる機会や報告の工夫が望まれる】

在宅生活での日常動作の向上を目的にたてた利用者個別の機能訓練計画にもとづき、月曜日から土曜日まで午前中に機能訓練を実施している。理学療法士、作業療法士、看護師が機能訓練指導員として指導にあたり、歩行や段差昇降、排泄や入浴、食事や衣服の着脱等、目標を定めての訓練指導に、利用者の7～8割が前向きに参加している。今回のアンケートでは訓練希望が散見され、本人や家族と成果を共有できる機会や報告の工夫が望まれる。

【当施設のホームページにおいて高齢者在宅サービスセンターの閲覧を可能にするなど、更なる工夫が望まれる】

事業所名で検索すると当施設のホームページの中の当事業所の紹介ページが閲覧できる。メニューには「お知らせ」や「スタッフ日記」、「行事」など、写真を掲載して紹介されている。玩具療法の実践報告会や施設合同での研修・防災訓練、特別養護老人ホームでの行事等は混在しており、事業所別の閲覧や印刷は困難になっている。高齢者在宅サービスセンターの毎月のプログラム予定や活動の様子など、利用者や家族、関係者及び広く一般への発信の工夫が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職層別研修の実施および業務の平準化によるサービス向上に取り組んでいる】

当施設で計画される年間の職員研修は、基礎、中級、幹部用と目的を明らかにして職層別に計画され、全職員の学習の場となっている。基礎研修では新人研修、2年目研修、全職員研修があり幹部職員が講師にもなっている。幹部研修では年4回の係長・相談員を対象に「スーパービジョン研修」が実施され、職員への日常的な指導助言体制を強化している。また、安全確保対応マニュアルの共有や環境整備の徹底により、業務の平準化によるサービスの向上へ力を入れて取り組んでいる。

【理学療法士と作業療法士が中心となり家庭での生活動作を支援する機能訓練に努めている】

理学療法士と作業療法士が中心となり家庭環境における生活動作を可能とする機能訓練に取り組んでいる。事業所は利用者の維持的リハビリテーションを強化しており、月曜から土曜まで午前中に機能訓練を実施している。機能訓練指導員は理学療法士、作業療法士、看護師が担当して、利用者の状況を評価し、歩行能力の再獲得など目標にむけて個別機能訓練計画を作成している。利用者が自主的な訓練もできるように工夫している。

【地域の高齢者在宅サービスの拠点として認知症事例検討会や玩具療法にも取り組んでいる】

施設にある他の事業所の職員とともに地域の介護事業所や関係機関に呼び掛けて、合同で認知症ケアのワークショップ型事例検討会を年6回開催している。また、当事業所職員が地域包括センターと合同で認知症高齢者の家族・介護者の集いを開催して、認知症の介護相談を定例で実施している。今後の増加が予想される認知症高齢者を地域で支える活動に積極的に取り組んでおり、玩具福祉学会と連携して玩具療法の実践もおこなっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	71人
利用者総数	93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%	12.0%	いはい:2.0% 無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%	7.0%	いはい:1.0% 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	88.0%	11.0%	いはい: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	63.0%	25.0%	5.0%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	63.0%	30.0%	いはい:1.0% 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	87.0%	9.0%	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	90.0%	9.0%	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	83.0%	9.0%	7.0% 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	63.0%	22.0%	14.0% 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%	9.0%	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	80.0%	12.0%	7.0% 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	71.0%	16.0%	8.0% 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%	19.0%	いはい:1.0% 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	78.0%	15.0%	5.0% 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	67.0%	23.0%	7.0% 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	社会福祉法人賛育会
事業所名	東京清風園高齢者在宅サービスセンター
所在地	墨田区立花1丁目25番12号
連絡先	03-6861-8771

○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) わたしたちは提供するすべてのサービスをキリスト教の隣人愛をもって行い、利用者一人ひとりの願い・思いを大切に、満足感のあるサービスの実現とサービスの質の向上に絶えず努めます。
- 2) わたしたちは、地域の福祉力の向上と安心・安全の満ちた地域社会の建設のため、わたしたちを必要とする人々の働きを通して地域の住民・団体・福祉医療施設との協同を進め、その中核的な役割を担うよう努めます。
- 3) わたしたちは、すべての働きの基本は働く者の資質の向上にあると認識し、教育研修の充実強化に努めます。
- 4) わたしたちは、公益性を持つ団体として社会的ルールや関係法令の遵守、環境への配慮、情報の公開、個人情報の保護に努めます。
- 5) わたしたちは、将来とも責任を持って働きが継続できるよう、財政基盤の安定強化に努めます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【連絡ノートを情報共有のツールとして、家族と良好な関係性を築きながら、利用者の一日を共に支えていけるよう取り組んでいます】

利用者、家族との情報共有のツールとして、利用者全員に連絡ノートを渡しています。連絡ノートには、事業所からの連絡事項、バイタル、入浴の可否、食事量、排泄、午前・午後の活動と一日の利用者の様子を家族に伝えています。家族からは自宅での様子や要望等を記載しています。利用者の状況を双方で把握し、良好な関係性を築きながら、利用者を支えていくことに注力しています。また、今年度は忘年会の行事に家族を招待し、数名の家族が参加くださり利用者と一緒に楽しみました。実際に活動を見ていただくことで理解を得られるよう取り組んでいます

【自己啓発の機会を多くつくとともに、雇用形態を問わず半日研修を実施しています】

職員研修委員会が組織されて各種研修の企画・実施を行っており、法人研修への参加、事業所内研修の開催、外部研修の受講など、自己啓発の機会を多くつくっています。また、常勤・非常勤・派遣職員と雇用形態を問わず、新入職員に対しては時期を決めて入職時研修を実施しています。権利擁護・身体拘束廃止の指針について、認知症ケアの理解、防災の基礎知識・設備理解と訓練、感染症の理解・予防・まん延防止対策、救急法・心肺蘇生などのテーマを半日かけて研修しており、サービス提供水準を向上するように努めています。

【「興味、関心チェックシート」に利用者記載の個別ニーズから機能訓練計画書を作成し実施3ヶ月毎の振り返りも行っています】

利用者個々の「興味、関心チェックシート」に生活行為、している、してみたい、興味等を記載してもらい個別のニーズを把握し、心身の状況と共に機能訓練計画書を作成し実施しています。3ヶ月毎に在宅でのADLの振り返りを行い関節可動域、筋力、バランス能力等の計測や車いす、歩行器の使用状況等と心身の状態、レベルの変化や現状訓練への希望や不満を把握しています。これらを踏まえ評価と見直しをして機能訓練計画書の変更を行い、ニーズに合った訓練を実施することによりADL強化の成果に繋がっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【日々の活動プログラムのレパトリーを増やし利用者自身がやりたい事を選択し生き生き過ごせるよう全職員での検討が望まれます】

利用者の日々の活動はリハビリ要素を取り入れた集団で行われる体操やレクリエーションを行っていますが、レパトリーは少なく今回の利用者調査でもこの項目は良い評価は得られませんでした。デイサービスでも課題と捉え、同法人の他施設見学等で学び改善にむすびつきたいと考えています。集団プログラムや個別プログラムは利用者の希望も取り入れ、利用者自身が選択できるよう複数用意すること等、全職員が課題に取り組み利用者の主体性や自立性を大切に生き生き楽しく過ごせるよう検討することが望まれます。

【職員採用の安定化や地域づくりの核となるような取り組みを継続して進めていくことが期待されます】

事業所では平成22年度に現在地へ定員増をとまなう移転新築して以来、内部の運営体制の確立に重点的に取り組んできました。現在でも、職員採用の安定化は課題であり、中途採用者の募集など工夫を進めています。また、地域交流や地域貢献など外部的な活動成果も上がるようになってきていますが、今後、地域づくりの核となれるよう職員全員の意識を高め、職員によるボランティア活動などを盛んにしていくことができるような取り組みも必要といえます。こうした取り組みを継続的に進めて成果につなげていくことが期待されます。

【利用者の状態や活動中の様子を把握するために必要となる記録を積み重ねていくことが期待されます】

利用者に関する様々な情報やサービス提供内容はアセスメント表、興味・関心チェックシート、通所介護計画書に記されており、「ほうれんそう（報告、連絡、相談）」連絡ノートには利用者に状態等、なんでも記載して職員間で情報共有しています。利用者個々の取り組み状況については介護ソフト内に記録しており、毎月モニタリングも実施していますが、利用者の状態を把握するための情報量は十分とは言えない現状にあります。どのような記録が必要となるかを職員間で検討し、有効な情報を積み重ねていくことが期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	54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	68.0%	14.0%	7.0%	9.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	74.0%	18.0%	いはい:3.0%	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	88.0%	5.0%	いはい:1.0%	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	50.0%	25.0%	11.0%	12.0%
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%	14.0%	9.0%	11.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	92.0%	どちらともいえない:3.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	11.0%	いはい: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	74.0%	11.0%	12.0%	いはい: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%	27.0%	14.0%	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	87.0%	7.0%	いはい:3.0%	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	79.0%	14.0%	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	74.0%	14.0%	7.0%	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	87.0%	11.0%	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	72.0%	20.0%	5.0%	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	57.0%	24.0%	7.0%	11.0%

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	社会福祉法人目黒区社会福祉事業団
事業所名	目黒区立東山高齢者在宅サービスセンター
所在地	目黒区東山3丁目24番6号
連絡先	03-3791-8461

○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. 個人の尊厳を大切にします
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. 効率的で柔軟かつ健全な経営を行います

○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計画の策定、職員の綿密な打ち合わせ、家庭との連携強化で、利用者の在宅生活を支えている】

初回面接時の記録の充実はその後の支援の随所に生きている。勤務に就く前に職員は連絡表、ケア日誌とケース記録等に目を通し、朝の申し送りは利用者の前回利用時の様子や、今日、気を付けるべきこと等を周知徹底している。利用者情報は個人ファイルに集約し、随時閲覧して確認できるようにしている。通所介護としての介護目標と方針、目標を達成するための具体的なサービス内容は、個別支援ケア記録に詳細に記録し、けやき会議（職員会議）で共有している。高い専門性を持ち、在宅生活を支えるチームのメンバーとして自信をもって支援している。

【自分で考え自分で選ぶ活動を設定し、変化を持たせたメニューに参加しながら利用者が意欲的に過ごせるようにしている】

職員のアイデアと適切な声掛けで、今日したい活動を自分で選べるように配慮し、意欲を引き出している。職員は毎月活動内容を見直し、賑やかな集団レクリエーションと、書道や手芸など少人数の趣味活動を組み合わせて活動に変化を持たせるなど、マンネリ化しないメニューを用意している。視覚に障害のある利用者も一緒に楽しめる「箱の中身はなんだろう」や、タオルをまたぐ「飛び助」は男性に好評で、いかに楽しんでもらえるかを大切にしている事が伺える。作品展に出展する制作に励む利用者も多く、季節の壁面装飾にも職員が気を配っている。

【機能訓練指導員の配置でリハビリ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る】

機能訓練指導員を配置しリハビリの強化を図っている。利用者の身体機能の把握に努め、個別・集団のリハビリを実施している。訓練のプログラムは利用者の心身の状況に応じてアイデアを出して作成している。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増えるように調整している。歌に合わせた体操、ゲームの中で体を動かす、隣接の公園散歩や周回コースを歩く長距離歩行など活動性の高いものに人気があり、頭の体操、県名あてクイズや計算なども好評で、利用者の集中力も増している。いずれも利用者の反応を見ながら進めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【家族懇談会の開催方法、内容への工夫が期待される】

在宅でケアをしている家族を癒し、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いたいとの考えは職員全員に浸透しており、利用回数、利用時間、送迎、入浴、食事、日々の活動などについて、家族から具体的な要望と意見を聞き、支援に生かしている。送迎時の会話や連絡帳などで、家族との交流・連携の強化にも取り組んでいる。年3回の家族懇談会は同じ課題を抱えた利用者の家族同士が触れ合う機会となるようにと考えて開催しているが、参加家族は6家族程度と少ない状況となっている。参加者増をめざし、開催方法、内容への工夫が望まれる

【専門的知識や技術、ノウハウを地域で暮らし続ける人へ役立つような機会の創設と取り組みが期待される】

事業所が大切にしている事の一つに「地域に貢献し、必要とされる施設をめざします」をあげ、事業所全体で地域の情報収集と広報活動に取り組んでいる。ボランティア、職業体験、実習生の受け入れ数も多く、地域交流、高齢者福祉の理解促進の役割を担っている。今後は地域全体の包括ケアのシステムの推進に当たって、施設が果たしてきた役割の更なる充実、特に介護に関する専門的な知識、技術のノウハウを地域の為に、更に役立てる機会の創設が期待される。地域で暮らし続けるシステムの構築に貢献することが期待される。

○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、職員がスキルアップする仕組みが機能している】

一年を通して幅広く具体的な内容で研修を実施し、業務水準の確保に力を入れている。嘔吐物処理の研修では実際に処理方法を試し認識を共有している。フロアではお互いが学び合って成長できるようにしており、専門性の向上とスキルアップについての職員の意識は高く、活発に意見交換している。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化している。新人には一定期間先輩が付き、教える側と習う側が記録を取りながら必要なスキルを獲得できるようにし、理解度によって口頭での指導を加え、柔軟な対応で職員の育ちを応援している。

【通所介護計画のもと、意向の把握と円滑なコミュニケーションで自立をめざしている】

利用開始に際しケアマネジャーからの医療状況・ADL情報、介護保険情報等と、初回面接時の情報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ている。利用者が何に興味があるかを把握し、同時に家族の意向も確認している。利用中は趣味、生活歴、育った地域等に関連した話題を提供し、利用者の理解に努めている。視覚、聴覚に配慮が必要な場合もあり、円滑な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良いかを考え、職員が本当のニーズを見定めることで自立支援につなげている。

【積極的に地域の社会資源を活用し、地域ボランティアの来訪を歓迎している】

地域の情報収集と広報活動に取り組んでいる。近隣の中学校主催の作品展示会に俳句や書道を出品しており、利用者の制作意欲も増している。隣接する公園では、四季折々の花を楽しむ散歩が可能で、利用者の気分転換となっている。花見などの小外出も企画している。地域の保育園や小学校との交流も利用者の楽しみの一つとなっている。ボランティアによるバイオリンの演奏会では、クラシックの生演奏に利用者が聞き惚れるなど、地域ボランティアは利用者の活動の幅を広げている。ボランティア歴が長い人もおりフロア全体に温かい雰囲気を出している

○利用者調査結果

有効回答者数	40人
利用者総数	60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%	17.0%	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	77.0%	20.0%	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	95.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	95.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ:0.0%	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	57.0%	35.0%	5.0%	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%	5.0%	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	97.0%	どちらともいえない:0.0%	いいえ: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	80.0%	7.0%	10.0%	いいえ: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	75.0%	7.0%	15.0%	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%	5.0%	7.0%	いいえ:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	10.0%	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	82.0%	7.0%	10.0%	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%	12.0%	10.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	5.0%	10.0%	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	62.0%	17.0%	20.0%	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	社会福祉法人白陽会
事業所名	高齢者在宅サービスセンターやぐち南
所在地	大田区矢口1丁目23番12号 ゴールデン鶴亀ホーム内
連絡先	03-5741-3322

○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) 「明るく・楽しく・過ごせる毎日」をサービスの根底に置く
- 2) 成長する人材の確保と育成
- 3) ご利用者を第一に、職員を大切に、健全な財政を、の3つを柱とした経営
- 4) 「何事も隠さない」風通しの良い組織
- 5) リスクマネジメントを重視し、コンプライアンスを遵守した経営

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【営業日増加にともない、集客のための営業活動を積極的に行っています】

事業所は、地域のデイサービスセンター数が増加し競争が激化している中で、利用者数を増加させるために様々な工夫をしています。まず、利用者の傾向や利用目的を分析し、事業所の施設併設型デイサービスセンターとしての特徴、強みの明確化を図っています。この結果を基に、地域の居宅介護支援事業所に月40件以上の営業を行なって居宅介護支援事業所との関係深耕、新しい事業所の開拓を図っています。また、6月には、昼食に試食やプログラムを紹介するための施設見学会を開催して好評を得ており、今後の集客増加が期待されます。

【幹部職員と職員とのミーティングを行い、目指すべき目標や価値観の共有を図っています】

事業所では、通所事業の強化に取り組んでおり、施設長、部長、事務長等の幹部職員と通所職員とのミーティングを定期的に行い、事業所の経営方針や人材確保や環境整備等の進捗状況等を伝えています。職員は利用者の状況報告はもとより業務上の気づきや悩み、改善提案等を積極的に意見交換し、目標や価値観の共有を図り、職員一丸となってサービス向上や業務の効率化を目指す取り組みが行われています。

【地域交流に力を入れた取り組みが行われています】

事業所では多くの人との交流の機会を設け、地域に暮らす楽しみを味わってほしいと、ボランティアや近隣保育園の園児との交流や、研修生の受け入れなどを積極的に奨めています。また、地域包括支援センターや警察や消防等からの情報も利用者へ周知し、安心して暮らせるような地域情報を提供しています。アクティビティでも地域の名所やコミュニティセンター等に出向くなど、住み慣れた地域での馴染みの暮らしが継続できるような支援を行っています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【営業日増加に伴う新運営体制の早期確立が期待されます】

事業所は、6月より営業日を週5日から6日に増加しました。それに伴い、週4日9時間1日4時間という職員の勤務時間を週5日8時間に変更予定でしたが、人員補充ができないため従来の勤務時間のままとなっています。事業所は人員補充を諦め、事務ソフトの導入、勤務の効率化を行ない、この10月より、早出、遅出に分けた週5日8時間勤務に変更することを決定しています。このような体制変更は、慣れるまで時間がかかり定着まで様々な問題が発生することも懸念されるので、一時的な法人内の人事応援等も得て早急に体制を確立することが望まれます

【個別機能訓練加算体制の取得による個別機能訓練の提供がされることを期待します】

利用者の個別機能訓練に対する意向は多く、現在も理学療法士による週1回の利用者別の介助方法や生活リハビリの指導助言を受けた介護職員による機能訓練を実施していますが、利用者は生活リハビリに加え、理学療法士や看護師による個別機能訓練計画に基づいた機能訓練の実施を切望しています。理学療法士等機能訓練関係職種の人材確保に目処がついていることから、早期の個別機能訓練計画作成の体制の再構築を期待します。

【役割の見える化を図られることを期待します】

事業所では、長年勤務されていた主任職員の退職や営業日の増加に伴う職員の勤務体制の変更、個別機能訓練加算体制の再取得等、職員や職員を取り巻く環境に大きな変化が起こっています。今までの職員間の密接な連携によるサービス提供に頼っていたのは利用者の安全性の確保ばかりか、職員のストレスも増大し混乱を招くことが懸念されます。今までのノウハウを活かした更なる人材育成や、マニュアルを見直して新体制の標準化を図るなど、職員が不安なく利用者支援に集中できるよう組織的な「役割の見える化」の取り組みが確立されることを期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者にとって何が最適かを職員全員で考えて実施しています】

事業所では、利用者の在宅生活継続、自立支援に向けて何が最適かということを職員全員で考えて、利用者のニーズを把握して、次回への参加意欲を出し、機能訓練につながる変化に富んだプログラムを提供するように努めています。26年度は要望の多いカラオケの日を増回したり、体操など単調になりやすいプログラムでは、お手玉や、頭の体操を取り入れて新鮮さを出し参加意欲を高めました。この結果、職員からも、「利用者に居心地の良い場の提供を皆考えて提供してくれる」、「利用者の意志の尊重ができています」等の意見が寄せられています。

【利用者の在宅生活の継続や自立支援に向けて、地域の社会資源を積極的に活用しています】

利用者が慣れ親しみ、住み慣れた地域の中にある、あらゆる社会資源を効果的に活用しながら、利用者が在宅での生活を継続でき、利用者の意欲や持てる能力が発揮できるように支援していきたいと、職員一丸となって取り組んでいます。地域の名所旧跡への散歩や探索、季節ごとのイベントや展示会等の鑑賞など、利用者の馴染みの場所での懐かしい思い出に会話を弾ませたり、「また行きたい」と意欲的になってもらえるような取り組みが行われています。

○利用者調査結果

有効回答者数	24人
利用者総数	48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%	12.0%	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	83.0%	12.0%	いはい:4.0%	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	91.0%	8.0%	いはい: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	62.0%	20.0%	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	62.0%	29.0%	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	87.0%	8.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%	0.0%	どちらともいえない:4.0%	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	87.0%	12.0%	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	62.0%	16.0%	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	95.0%	0.0%	どちらともいえない:4.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%	8.0%	いはい: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	66.0%	20.0%	8.0%	無回答・非該当:4.0%
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%	20.0%	8.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	8.0%	8.0%	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	58.0%	12.0%	25.0%	いはい: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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名	大田区立大森本町高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区大森本町2丁目2番3号
連絡先	03-3764-3100

○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)利用者それぞれが自らのかけがえの無い人生の“今”を最大限に充実するようなサービスを創造し、提供する。また、その事を実現するための安定した経営基盤を確立する。
- 2)利用者の尊厳を大切にし、プライドを持てるよう配慮し、プライバシーの保護に留意する。
- 3)利用者の自主・自立を最大限発揮できるよう、自己決定したことに最大限の敬意を払い支援する。
- 4)利用者には複数の選択肢が用意され、自己の判断で選ぶことが出来る支援をする。
- 5)利用者が希望を持ち、活気ある生活を楽しみ、日々を充実される権利を有している事に留意する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の在宅生活の維持向上を図る、健康支援・機能訓練の取り組みが充実しています】

利用者の心身状況や家庭環境を把握し、利用者の状態に沿った個別機能訓練を提供しています。例えば、バスのステップ乗車や座席に座る訓練、楽しみながら集団で行うプログラムなど日常生活動作の向上につながる機能訓練を実施しています。その他、自主的にトレーニングを行いたい方へのプログラム提供や機能訓練指導員による健康指導に関するアドバイス、毎月発行する「大森本町だより」に健康予防の情報を掲載するなど利用者・家族の健康意識を高めています。これらの取り組みの充実により、利用者の在宅生活の継続を支援しています。

【利用者のニーズに対応した、個別支援の充実が図られています】

利用開始時、利用者の生活全般の情報を介護支援専門員から得て、自宅を訪問して本人・家族に面会し要望等を聞き取っているなど個別ニーズの把握に努めています。サービス提供時には集団での活動のほか、入浴介助や機能訓練等、状態に応じた支援を提供しています。また、趣味趣向に合わせた活動も提供しており、絵を描きたい方やハーモニカを練習したい方に個別のスペースを用意し、個別の機能訓練を希望する方には別メニューを提供しているなど、利用者の要望に応じ自己決定に基づいた個別の支援の充実が図られ、利用者満足度の向上に繋がっています。

【職員の意見から、業務システムを改善し情報共有の徹底をさらに図ったなど、職員が自主的に行動できる支援体制が整えられています】

常勤職員で構成する職員全体会議と、非常勤を含む全職員が参加するセンター会議を、それぞれ月1回行っているほか、夕方のミーティングや連絡ノート等を活用し情報共有の徹底に努めています。また、データ化している帳票への入力作業を簡潔にし、1つの帳票にデータを入力すれば、関連する帳票に反映できるプログラムに変更しました。職員の意見から業務改善やサービス改善を行っており、職員が自主的に行動できる支援体制を整えられ、職員の高い納得性のもとでサービス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）

【多様化する利用者ニーズに対応できる業務の標準化を目指した、職員のスキル向上が期待されます】 サービス提供や業務に必要な能力の向上について、法人本部の各種研修や自己申告書に基づく職員個々の目標管理が徹底されています。非常勤職員については、入職時のOJTや職員会議の後の勉強会等で介護技術や知識を習得しています。また、場面ごとに必要に応じて技術指導が行われ、提供サービスの品質保持を図っています。多様化していく利用者ニーズや高齢化に伴う重介護化、医療的ケアのニーズの高まりを見せている中、それらに対応する技術が習得できる学習が行われていますが、職員個々のスキルに合わせた計画的な育成計画の策定が期待されます
【デイサービスの独自の特徴を明確にして、関連機関に情報発信し認知度を浸透させることが期待されます】 事業所の強みや特徴を明確にし、地域関連機関へ情報発信することで選ばれるデイサービスとして地域貢献に機能することが望まれます。現在のサービス提供内容から独自のアピールポイントを明確にして、機能訓練や個別の活動、利用者の自発的な取り組みなど、デイサービス利用することで在宅生活に役立っている具体的な事例をまとめ、家族・介護支援専門員・地域の関係事業者にホームページや広報誌を通して積極的に情報発信する取り組みが期待されます。
【生活に密着した具体的な目標の効果を検証し、計画策定の仕組の充実が期待されます】 利用者の今までの生活歴や趣味趣向や利用者のニーズをアセスメントし、課題を抽出し身近な分かりやすい具体的な目標を設定しています。例えばリハビリを頑張りたい人や趣味を楽しむなど在宅生活の維持・継続を目指し、個別で目標を設定し、定期的なモニタリングを行っています。利用以前の生活と比べてどのような効果が得られているか、生活に密着した具体的な目標の効果を利用者・家族と確認し、デイサービスの利用目的と価値を共有する働き掛けが期待されます。こうした一連のプロセスを通して計画策定の仕組の充実が期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の健康維持と、在宅生活の維持と質の向上に向けた支援を行っています】 理学療法士と看護師の配置を大幅に厚くし、利用者の健康維持ならびに、在宅生活の維持と質の向上に向けた支援を行っています。機能訓練については、加算を算定していない方も含め利用者全員の機能訓練計画を作成し、階段の昇り降りなど自宅での生活で実際に困っている課題の解消を目的とした機能訓練を提供しています。また、食事や排せつ時の体勢や福祉用具についても、必要に応じて評価し支援方法を指導しています。医療面においては、協力医療機関との連携を強化しているほか、看護師4名が常駐し服薬管理や様子観察を含む健康管理に努めています

○利用者調査結果

有効回答者数	57人
利用者総数	110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:0.0% 無回答・非該当:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	91.0%		7.0%	いいえ: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	87.0%		10.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当:1.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	77.0%		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・リハビリは、家での生活に役立つか	71.0%		21.0%	5.0% 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	94.0% どちらともいえない:1.0% 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	92.0%		7.0%	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	89.0%		7.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	77.0%		8.0%	14.0% 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	89.0%		8.0%	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	85.0%		12.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当: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	87.0%		7.0%	5.0% 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	82.0%		14.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%		10.0%	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	61.0%		14.0%	22.0% 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	社会福祉法人徳心会
事業所名	いずみえん
所在地	大田区矢口3丁目1番5号
連絡先	03-3759-5550

○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) 地域貢献
- 2) 利用者本位
- 3) 利用者満足
- 4) 透明性
- 5) 質の向上

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「笑顔で寄り添う」ことを掲げ、利用者主体を大事にしています】

職員が笑顔で穏やかであることを基本とし、言葉かけや態度が適切かどうかについて定期的に確認し合う仕組みがあります。落ち着いた雰囲気の中で利用者が快適で充実した時間を過ごすことを大事にし、介護をはじめ体操や歌などの活動、行事等への参加は利用者の意向を最優先すること、また、明確な意思表示によらなくても、その人のことを理解して寄り添う気持ちで接することを大事にしています。例えばADLが低下した方でも園芸クラブの活動を継続できる条件を整えるなど、意向や可能性に応じて環境や機会を職員が出来る限り用意する姿勢があります

【法人内の連携を生かした取り組みが利用者の活動の幅を広げています】

併設の特別養護老人ホーム、認知症対応型のデイサービス、居宅介護支援事業所等があり、利用者ニーズに合わせて認知症対応型への移行や短期入所の利用など、馴染みのある場所でサービスを提供できる体制があります。また、事業所として家庭的な雰囲気の中で行う体操や趣味など日中の充実したプログラムを用意していますが、法人として進める季節の行事や老人ホームのクラブ活動があり、利用者の意向や体調にあわせてこれらの活動に参加しています。法人内の連携により、単独では提供しづらい規模そして多彩さで、利用者の活動の幅を広げています。

【看護職員と連携し、利用者の健康管理の向上に努めています】

胃瘻などの経管栄養の利用者や嚥下機能が低下している等、通所介護利用者の医療依存度も年々高くなっている中、当事業所でも拒否なく利用受け入れを行い、入浴介助やレクリエーション等楽しく参加してもらうよう日々努力されています。職員は利用者の表情や動作等に変化が無いかな観察し、異変に気付いた場合は迅速に看護師へ報告、連携しながら利用者の異常の早期発見、悪化予防に努めています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の発案に計画的に取り組むことが期待されます】

法人の規模を生かした様々な取り組みは、利用者サービスにとっても職員の能力向上等においても大きな効果をもたらしている面があります。同時に、事業所の規模とは合致しきれない多くの業務に職員が関わるといった状況もみられます。事業所独自のサービス向上について職員からの発案は少なからずみられますが、実行に移す体制の整備には検討の余地がみられます。利用者の要望に応じて、職員が手作りの杖置きを設置した実績もあるので、意欲を高めるという観点からも、業務負担等を勘案しながら職員の発案に計画的に取り組むことが期待されます。

【機能訓練士との連携を密にし、加算取得に向けた体制整備を期待します】

利用者のケアにあたり、看護師に加え機能訓練士も常勤配置されており、利用者の身体機能の評価や、集団体操の取り組みや個別機能訓練等が行われています。これからも看護師や機能訓練士と介護職員等とで協働し、一人ひとりの利用者の機能維持及び向上に向けた計画作成や支援体制を整備して加算の取得を目指されることを期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【食べる楽しみを大事にした取り組みに力を入れています】

美味しい食事の提供に継続的に取り組んでおり、事業所の特長となっています。利用ごとに、主菜を肉か魚で毎回選べる選択食を採用しているほか、四季の彩りを取り入れた行事食を楽しむ機会を数多く設けています。また、レクリエーション活動として調理を取り入れており、管理栄養士と協働しながら、利用者が出来る範囲で調理に関わり試食を楽しんでいます。また、摂取状況や体調に合わせて提供直前または提供中にトロミ剤で細かく調整したり、通常食に近い見た目を重視したりと工夫を重ね、食べる楽しみを大事にした取り組みに力を入れています。

【総合福祉施設ならではの充実した地域連携による利用者支援に取り組んでいます】

当事業所は介護老人福祉施設や居宅介護支援事業所等の介護保険施設に加え、障害者入所施設、生活介護支援事業等、障がい者福祉関連の施設も併設され、地域福祉を担う拠点として地域連携の強化を図っています。地域行事は施設を利用して合同行事とされ施設利用者も地域住民も共に参加される、あるいは地域の伝統行事に招待される等、利用者が住み慣れた地域や環境でいつまでも地域の一員として暮らすことができるよう、行政や自治会と有効的な関係を築くことに注力されています。

○利用者調査結果

有効回答者数	40人
利用者総数	65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	62.0%	30.0%	5.0%	いはいえ:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0%	17.0%	いはいえ: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	82.0%	12.0%	5.0%	いはいえ:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	60.0%	12.0%	15.0%	12.0%
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	55.0%	37.0%	5.0%	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	90.0%	7.0%	いはいえ:0.0%	無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	97.0%	どちらともいえない:2.0%	いはいえ:0.0%	無回答・非該当:0.0%
8. 病気、けがをした際の職員の対応は信頼できるか	70.0%	20.0%	10.0%	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	60.0%	20.0%	20.0%	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%	5.0%	いはいえ: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	82.0%	12.0%	5.0%	いはいえ: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	82.0%	15.0%	いはいえ: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	80.0%	20.0%	いはいえ: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	62.0%	20.0%	15.0%	いはいえ: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	55.0%	22.0%	5.0%	17.0%

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	アグリマス株式会社
事業所名	東京マルシェ池上Yoga & Well Aging Studio
所在地	大田区西蒲田2丁目5番1号 クレードル池上
連絡先	03-3751-1139

○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)よりよく歳を重ねる（well aging）サポートを行う。
- 2)すべての人が健康に対してポジティブになれるよう、心身の健康を愚直に追求する。
- 3)地域の健康コミュニティとなれる場を提供する。
- 4)薬に頼らない本物の健康を、食事や運動から追求する。
- 5)介護、支援するプロとして人間の尊厳を尊重する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ディサービスを利用者が楽しみになるような外出の機会として提供している】

事業所は、インテリアや照明、音楽等おしゃれな空間を設定しており、ヨガと手作りの食事を楽しみに利用者が通所している様子が見られた。利用者も少しおしゃれをしてきており、ディサービスに通うというより、楽しい外出の機会としてカフェにきているような様子であった。職員の声かけも穏やかであり、全体としてゆったりと落ち着いた雰囲気である。食事は、有機野菜や低農薬野菜を使用した手作りの料理で、職員も一緒にテーブルにつき食材や献立の説明をしており、それがまた話題となって談笑している光景が伺えます。

【利用者が主役となれるような職員のコミュニケーションの取り方】

職員は、利用者を敬うような丁寧な話し方をしている。機能訓練や食事場面でも、和やかな雰囲気の中、活発にコミュニケーションがとられています。

【事業所が地域の健康コミュニティとして機能している】

事業所は、午後1時まではディサービスを提供しているが、午後2時からヨガスタジオとなり、フリースペースとしてフラダンス教室なども開催している。ディサービスで使用している有機野菜や無農薬野菜の販売も定期的に行っており、地域の健康情報の発信基地として機能しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者一人ひとりが地域での社会参加につなげられるような仕組みづくり】

地域の健康情報の発信基地としての機能を、利用者一人ひとりの社会参加につなげていくためには、利用者の趣味や嗜好に配慮したより幅広い情報の提供が必要である。ボランティアの受け入れ、実習生の受け入れを増やし、利用者が職員以外の人とも交流できるような機会を増やすことも、地域での社会参加につながる取り組みになると考えられる。

【業務のマニュアル化の推進】

業務のマニュアル化の推進が遅れている。少人数の事業所であり、毎日のミーティングと理学療法士である所長の指導が行われている為、実際の業務には支障が起きていないが、常勤職員の交代や病休などの場合に、現在のサービスの継続性が担保されるようなマニュアルが必要になる。特に、食中毒や感染症の防止、発生時の対応などの手順書は早急に検討が求められます。

【利用者サービスに必要な情報の増加に対する人材育成の強化】

利用者の増加に伴い、非常勤の運動指導員も増え、利用者情報の共有化が課題である。特に、疾病の理解、精神障害への理解など、専門知識の習得が望まれる。常勤職員は理学療法士であり、基本的な医学知識を有しているが、その知識が職員全体に周知されていない。利用者の増加により、利用者理解及び支援のために必要な情報も増加してきている。職員研修の実施、必要な情報が確認しやすい工夫などの対応が望まれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の状況についての情報の職員間共有の効率化】

初回利用時に理学療法士がアセスメントを実施し、利用者の希望や要望を取り入れた介護計画書を作成している。計画書は共有ソフトに入力しており、タブレット端末でいつでも確認することができる。毎日朝・夕2回の職員ミーティングで、日々の利用者の変化や状況についての確認と共有化が効率的に行われています。

【健康的で美味しい食事の提供】

有機野菜や低農薬野菜を使用した手作りの食事を提供している。食事を作る音や匂いが漂い、利用者の食欲増進に繋がっている。食形態は、柔らかく煮たり、とろみをつけたりと利用者が食べやすい状態にしている。また、陶器の器に盛られ、見た目も美しい。職員も一緒にテーブルにつき、献立の説明や珍しい野菜などの話題を提供し、利用者とのコミュニケーションの材料となっています。

【ヨガに特化した機能訓練と健康情報の提供】

ヨガスタジオを前身とするディサービスであり、ヨガに特化した機能訓練を行っている。機能訓練の計画は、常勤の理学療法士が立てており、一人ひとりの状況に合わせた声かけをしている。また、薬に頼らない健康的な生活のための食事や運動を指導している。食事の提供や有機野菜、無農薬野菜の販売も含め、地域の健康の発信基地となるべく取り組んでいます。

○利用者調査結果

有効回答者数	26人
利用者総数	31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	92.0%	7.0%	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	96.0%	どちらともいえない:3.0%	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	88.0%	7.0%	どちらともいえない:3.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	69.0%	19.0%	7.0%	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	73.0%	19.0%	7.0%	いはい:0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	19.0%	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	96.0%	どちらともいえない:3.0%	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	65.0%	11.0%	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	53.0%	15.0%	30.0%	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	92.0%	どちらともいえない:3.0%	いはい:0.0%	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	80.0%	11.0%	7.0%	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	65.0%	15.0%	19.0%	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	73.0%	11.0%	15.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	11.0%	15.0%	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	26.0%	38.0%	7.0%	26.0%

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	社会福祉法人長寿村
事業所名	大田翔裕園
所在地	大田区東六郷1丁目12番12号
連絡先	03-3736-1213

○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)家族主義
- 2)利用者の生活の質の向上
- 3)公平・公正な施設運営の遵守
- 4)従事者の資質・専門性の向上
- 5)国際的視野での活動

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【在宅生活の自立を支援するために機能訓練サービスを取り入れ、自宅での運動につなげたり施設の活動の自発性を引き出しています】

全員で集団体操や座位での筋力トレーニングを実施する他、比較的ADLの高い方を対象に体操クラブを行っています。体操クラブではスクワットやストレッチ、下肢訓練など、運動の効果を説明しながら利用者の納得のいく方法で進めています。これにより利用者が意欲的に機能訓練に取り組み、生活の活性化に繋がっています。この他麻雀やトランプなど利用者の発案により始められた活動や収穫したジャガイモを使った料理レクや干し柿づくり・干し芋作りなど皆で料理を楽しむ活動を行っており、再び家で家事を試みるなどのきっかけ作りにもなっています。

【系のチーム活動の継続により利用者ニーズに対応したサービス改善と、全体のスキルの底上げに繋がっています】

利用者がその人らしく生活できるよう支援するため、利用者ニーズの把握と実現に力を入れています。利用者ニーズに対応する仕組みとして、入浴係、送迎係、食事係、園芸係などのチーム体制があり、職員が得た情報やニーズは各係に集約され、それぞれの係が責任を持って役割を遂行しています。係は1名を残してスライドすることでどの職員も全ての係を担当し、チームケアにより全体状況の把握ができる仕組みになっています。このようなチーム活動により利用者ニーズに対応したサービス改善が進み、全体として満足度の向上に繋がっています。

【利用者の状態や主体性に配慮することを重視した送迎や食事、クラブ活動を提供するように努めています】

これまで認知症のデイサービスと送迎や入浴で一部混同されていた部分を見直すと共に、重介護の方が増えてきている点にも考慮して、より利用者の状態に応じたサービス提供になるよう改善を進めています。また食事提供では3種類から選んでいただくセレクトメニューや様々なバイキング食を実施し、利用者を選ぶ楽しみや食の楽しみを提供しています。活動においても、利用者からの発案による活動が始められており、クラブ活動や個別の活動の楽しみを利用者が自立的に選択できるよう支援するなど、利用者の状態や主体性に配慮した支援が行われています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の特徴を明らかに組織内で共有するとともに、外に情報発信することが求められます】

事業所の特徴やブランド、言い換えれば利用者や地域からどのように事業所が評価されたいかということを確認し、リーダーから一般層まで自組織ブランドを深く理解することが求められます。利用者への提供する価値やそのための利用者サービスの質の向上といった観点で、強みを活かした事業運営となります。あわせて、自事業または自施設の特徴を意識的に外部に向けて情報発信することで、今後「選ばれる事業者」としての存在意義を高めることに繋がります。

【組織活動の意図や期待される成果など、活動の意味を理念方針から明らかにし、組織内に浸透させることが必要と思われます】

年度方針と行動計画に基づいて各部署の事業計画が策定され、半期毎には目標達成度を確認して次の課題が打ち出されていますが、その一方で目標達成状況の振返りは行動指標で把握が中心で、事業成果や期待される効果の点からの振返りには至っていないのが現状です。活動を作業化させないためにも、取り組みの意図や目的が理念・方針とどう結びついて結果的にどのような質の向上につながるのかを指標設定とあわせて明確化することが求められます。

【行動の更なる向上意欲を引き出す非常勤を含めた職員の計画的な人材育成の仕組みが望まれます】

常勤職員の在職年数が7年と長く、前年度は非常勤を含めて退職者がゼロの状況となっており、継続して一定のサービスレベルが維持できる人員構成となっています。しかし、研修会への参加率は高いとは言えず、職員は現状維持で満足している可能性があります。今後に向けて、法人全体のキャリアアッププログラムの紹介とそのプログラムに挑戦する動機づけを継続して行い、また、日常活動では、計画策定、マネージング力等の上位を目指す力量向上の価値を継続的に説く等、職員一人ひとりの自己実現レベルを高める人材育成の仕組みの策定が望まれます。

○利用者調査結果

有効回答者数	65人
利用者総数	141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% いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0% 12.0% いいえ:1.0% 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% 6.0% いいえ:1.0% 無回答・非該当:1.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	75.0% 15.0% 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、家での生活)に役立つか	66.0% 26.0% 6.0% 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	89.0% 9.0% いいえ:1.0% 無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	70.0% 12.0% 12.0% 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	93.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当: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	70.0% 15.0% 13.0% 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	92.0% 7.0% 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	86.0% 9.0% 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	86.0% 9.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%
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	81.0% 13.0% いいえ:1.0% 無回答・非該当:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0% 10.0% 10.0% 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	43.0% 21.0% 30.0% 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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	池上高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区仲池上2丁目24番8号
連絡先	03-5700-1235

○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) 利用者の笑顔、家族の笑顔、地域の笑顔、職員の笑顔を大切にします。
- 2) 地域に愛され、ともに歩み、地域貢献活動に積極的に取り組みます。
- 3) 地域福祉の拠点として、安定した財務基盤の構築を目指します。
- 4) 「どこでも、だれでも、自由に、使いやすい」福祉サービスを提供します。
- 5) 職員がやりがいを持って働ける環境づくりと地域福祉の未来を担う人財育成を達成します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者一人ひとりの特性やこだわりを尊重し、その人らしい生活を見据えたサービス提供に努めています】

午後のレクリエーションは集団で行うものと、希望制による少人数で行う内容のものと2つのプログラムから選択できるようにし、利用者が自己選択して、思い思いに過ごせるようにしています。事業所では、利用者の特性やこだわりを尊重した支援を行っており、例えば麻雀が好きな方であれば、単なるゲームではなく、認知症予防のための頭の体操と位置付けて、通所介護計画書に沿って活動を支援しています。その他にも利用者一人ひとりのその人らしい生活を見据えたサービス提供に努めています。

【家族やケアマネジャー、他の在宅介護サービス事業所とも連携し、在宅生活の架け橋となるよう密な連携に努めています】

家族とは朝夕の送迎時や連絡帳を通して、利用者の自宅の様子とサービス利用中の様子を情報交換し、在宅との架け橋となるように努めています。ケアマネジャーには毎月の実績報告と合わせて、生活相談員から一ヶ月の担当利用者の様子を伝えたり、随時気になることがあれば、電話などで情報共有できるようにし、必要であれば、ケアプランの見直しについて進言することもあります。サービス担当者会議にも極力参加し、他の在宅介護サービス事業所とも密な連携が取れるように努めています。

【個々の職員に合わせた研修の機会を増やすとともに、職場内研修や他事業所との交流研修を進めています】

職員との面談を通じて研修希望を把握し、個々の職員に合わせた研修の機会を増やしています。今年度は認知症実践者研修に非正規職員を含む2名の申し込みをしているほか、相談員が専門研修を受講しています。また、会議の時間を活用した職場内研修も今年度から毎月実施しており、苦情対応、身体拘束防止、高齢者虐待防止、職業倫理、プライバシー保護、接遇、食中毒予防、感染症予防のテーマを取り上げて実施しています。他事業所との交流研修も行われており、職員全体のレベルアップを図っています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【デイの専門性を活かしたサービス内容を通所介護計画書に落とし込むことが期待されます】

フェイスシートで聞き取った利用者や家族の意向が反映された、通所介護計画書を作成しています。しかし、計画書の中の介護内容には、利用目的から導き出された利用者一人ひとりが抱えている課題に対する具体的なサービスの内容ではなく、抽象的な内容が多くなっていることを事業所でも課題として捉えています。デイサービスの専門性を生かして、例えば「友だち作り」や「外に出る機会の確保」などの目標に対して、個別・具体化したどういったサービスを提供できるのかを改めて検討し、介護内容に落とし込んでいくことが期待されます。

【機能訓練指導員からの指導を受け、体操やレクリエーションに確実な機能訓練要素が含まれるよう改善されることが望まれます】

専属の機能訓練指導員の配置はなく、看護師が機能訓練を行っています。職員達は自ら勉強し、リハビリ効果のあるレクリエーションや体操、脳トレ等を工夫して行っていますが、正しいリハビリになっているのかと不安を感じています。また、看護師も服薬管理、医療処置の本来業務の対応により、機能訓練の時間が取れないのが現状です。利用者から体操等が歩きやすさに繋がっているとの声もありますので、在宅での自立生活の維持のためにも、機能訓練に関する内容を通所介護計画書に落とし込むなど、改善策の検討が望まれます。

【利用率の向上や個別対応の向上など、事業所の課題解決に取り組むことが期待されます】

現在、事業所では利用率の向上や、利用者への個別対応の充実などが課題となっています。利用率の向上に結びつくプログラム内容に関しては、今年度充実を図ったものもありますが、改善の余地もあります。また、地域のケアマネジャーが事業所を訪れる機会を増やすなど、居宅介護事業所に対する情報発信やPRの取り組みの工夫も期待されます。利用者個別の要望や希望を吸い上げ、個別対応のメニューの考案、小グループでのアクティビティの充実など、改善策について職員全員で検討を進めることが期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	46人
利用者総数	101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	78.0%		10.0%	8.0%
			いいえ:2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	76.0%	8.0%	6.0%	8.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	84.0%			8.0%
		どちらともいえない:4.0%	いいえ:2.0%	
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	67.0%	13.0%		17.0%
			いいえ: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	43.0%	26.0%		30.0%
			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	86.0%		8.0%	
		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	89.0%		6.0%	
		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%		6.0%	10.0%
			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	54.0%	19.0%		21.0%
			いいえ:4.0%	
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	89.0%			
		どちらともいえない:4.0%	いいえ:2.0%	無回答・非該当:4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	82.0%		6.0%	10.0%
			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	67.0%	13.0%		19.0%
			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	73.0%	15.0%		8.0%
			いいえ:2.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	10.0%		15.0%
			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	32.0%	21.0%	10.0%	34.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	羽田高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区本羽田3丁目23番45号
連絡先	03-3745-7854

○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)地域と施設、職員との共生：専門性の高い社会資源になる。
- 2)ご利用者・ご家族との共生：ともに歩みともに幸せになる。
- 3)地域社会との共生：地域福祉の未来を担う。
- 4)自然環境との共生：恵まれた環境をまもり、享受する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「通ってよかった」デイサービスを実現するため、プログラムの充実や提供時間の延長に取り組んでいます】

「地域の中にある、地域にとけこんだデイサービス」という基本方針を掲げ、利用者が「通ってよかった」と感じられるデイサービスを目指しています。活動内容がマンネリ化することを防ぎ、プログラムの多様化や実施時間の延長などに取り組んでいます。庭を活用した園芸プログラムの充実もその一環であり、利用者と職員がホームセンターに買い出しに行き、手入れをしています。ボランティアに頼っていた演芸なども職員が取り組むようになっており、好評を得ています。また、提供時間も午前午後ともに延長して、利用者の待ち時間を減らしています。

【職員全員が研修を受け、委員会に参加することで組織の課題を主体的に捉える風土の醸成に取り組んでいます】

事業所の改善意識を醸成するために、シフトを調整して業務内で、職員全員が法人内の他のデイサービスを体験する研修に参加しました。他事業所の接遇やプログラムを見聞することで、「言葉遣いを見直したい」「利用者の個別状況に配慮したケアを行いたい」などの感想が報告され、自らのケアの振り返りにつながりました。また、法人の各委員会に役割をもって参加することで、業務改善意識につながり、外部研修参加の希望が出て参加しています。これらの取り組みを通じて、組織の課題を、職員自身が主体的に捉える職場風土の醸成につながっています。

【機能訓練指導員から指導を受けた職員は利用者にはリハビリの効果を話し、意識しながら体操やレクリエーションを行う取り組みをしています】

職員は集団体操やレクリエーション等は機能訓練指導員から指導を受け、リハビリ要素を取り入れ利用者にも効果を話し、意識しながら行っています。頭の体操は記憶を呼びもどすりハビリになっています、また、機能訓練指導員の指導で全身を動かす体操を全員対象で15分程行っています。機能訓練指導員が不在の時は利用者が自主訓練を行い、訓練希望者以外の利用者也安全に使用できる、プーリー（滑車）の体験を行っています。リハビリの効果を話したり、体験により機能訓練への理解を深める取り組みに努めています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ヒヤリハット報告の現状を改善し、より安全な事業所づくりに努めることが期待されます】

リスクマネジメント委員会や感染症委員会が設置されており、組織的な事故防止や感染症予防の取り組みが実施されています。リスクマネジメント委員会では、ヒヤリハット報告の集計のほか、事故報告書の原因分析や再発防止策の検討がなされて、職員に周知されています。現在、ヒヤリハットの報告については件数が少ないため、今後、改善を進めて、より安全な事業所づくりに努めることが期待されます。

【行事食等楽しみの多い食事提供していますが、食事の際に声掛けすることが少ないように感じましたので話し合われることが望めます】

食事前には口腔機能維持のために口腔体操を行い、静かな曲が流れる中での食事環境となっています。日々の食事以外におせち料理等の行事食や誕生日祝い膳、郷土料理、当日発表のお楽しみ膳等工夫しています。また、パン生地を利用者が成形し、厨房のオーブンで焼いておやつに食べる手作り体験もあり、楽しみの多い食事となっています。滞在調査の折に、職員見回りの際や下膳の折に食事介助職員には摂取の様子を聞いていますが、利用者に感想を聞く等の声掛けが少ないように感じられましたので、職員の意識について話し合われることが望めます。

【アセスメントシート改良の成果を、さらなる個別ケアの実践につなげていくことが期待されます】

今年度、法人で統一のアセスメントシートを改良して、認知機能を評価できる項目が詳細になり、日常生活自立度が記録され、周辺症状を把握して個別ケアを進めるためのデータベースとして活用し、職員間で共有できるようになりました。今後は、改良されたアセスメントシートの記載内容を、利用者の生活やニーズが浮き彫りになるものとして深め、生活課題が通所介護計画に落とすことで、さらなる個別ケアの実践につながっていくことが期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	70人
利用者総数	109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%	12.0%	いいえ:2.0% 無回答・非該当:2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	74.0%	18.0%	いいえ:2.0% 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	84.0%	8.0%	どちらともいえない:4.0% いいえ:2.0%	
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	61.0%	18.0%	7.0%	12.0%
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%	22.0%	10.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	78.0%	11.0%	8.0%	いいえ:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	77.0%	17.0%	いいえ:1.0% 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	78.0%	5.0%	14.0%	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%	20.0%	22.0%	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	75.0%	15.0%	7.0%	いいえ:1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	5.0%	12.0%	いいえ: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	72.0%	10.0%	15.0%	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	68.0%	12.0%	14.0%	いいえ:4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	11.0%	12.0%	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	40.0%	25.0%	8.0%	25.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立たまがわ高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区下丸子4丁目23番1号
連絡先	03-5732-1023

○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・安心なサービスを提供できる
- 2)ご利用者のニーズに対応できる
- 3)地域包括ケアの実現に向けた役割を果たす
- 4)利用率の向上

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【在宅生活を見据えた個別の機能訓練を実施し、利用者の自立向上につなげています】

理学療法士は希望者のアセスメントを基に心身の評価や本人と話し合い要望を把握し、個別リハビリテーション計画書を作成し実施しています。電動車いす使用の利用者の在宅生活での起居動作能力維持を目標に、下肢筋力訓練や歩行器使用で事業所内歩行訓練の結果、歩行器使用で歩行が安定したケースがあります。個別確認表に訓練実施を記録し、個別計画書の評価を行い、次回の計画書に活かしています。片麻痺の人に片手で折る折り紙を教えたり、リハビリ効果のある体操や場面毎の介助方法を介護職へアドバイスし利用者の自立向上に繋げています。

【理念の浸透がサービス提供に通ずるをモットーに、職員心得手帳を通した理念や求められる職員像の理解、浸透に取り組んでいます】

理念の浸透がサービス提供に通ずるをモットーに、たまがわ事業部門で独自に「職員心得手帳」を作成しました。事業所の基本サービスの考え方として「4つの行動指針」「職員心得」が記されており、日々の唱和を通して、理念の理解、浸透に向けて取り組んでいます。また、たまがわ事業部門で働く職員としての心得には、①態度（プロとしての自覚、丁寧な言葉づかい）、②あいさつ（笑顔、心のこもった挨拶）、③身だしなみ、④安全（施設内環境の整備）の4つで、これらはたまがわ事業部門の職員の声を反映させた内容となっています。

【地域サロン「たまがわカフェ」やボランティアの積極的な受け入れを通して、地域に開かれた事業所となっています】

9月よりたまがわ事業部門の職員が輪番制で地域の高齢者はもちろんのこと、子連れの親子や併設している特別養護老人ホームやショートステイの利用者も自由に立ち寄ることができる地域サロン「たまがわカフェ」をオープンしました。職員と会話を楽しんだり、その会話の中から困っていることや地域の課題等の情報を収集し、必要に応じて、併設している地域包括支援センターにつなげるようにして、地域住民のよろず屋的な存在になれるように取り組んでいます。その他、年間延べ862名ものボランティアを受け入れており、地域に開かれた事業所といえます

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【デイの専門性を活かしたサービス内容を通所介護計画書に落とし込むことが期待されます】

フェイスシートで聞き取った利用者や家族の意向が反映された、通所介護計画書を作成しています。しかし、計画書の中の介護内容には、利用目的から導き出された利用者一人ひとりが抱えている課題に対する具体的なサービスの内容ではなく、抽象的な内容が多くなっていることを事業所でも課題として捉えています。デイサービスの専門性を生かして、例えば「友だち作り」や「外に出る機会の確保」などの目標に対して、個別・具体化したどういったサービスを提供できるのかを改めて検討し、介護内容に落とし込んでいくことが期待されます。

【施設の外に出て、地域の方と交流できる機会作りや社会参加を促すアプローチの検討が望まれます】

区の広報誌やたまがわカフェに訪れる人から地域の情報を得たり、地域の社会資源の活用に取り組んでいます。施設の祭りに楽しく参加される利用者もいますが、中には独居で自宅が遠く、送迎がないと参加できない方もいます。また、職員が地域に出向き体操や福祉に関する講演を行う機会もありますがあまり多くありません。事業所の役割や目的、専門性を活かした介護の知識等、地域が必要とする福祉に関する情報を伝える等、地域向けの情報発信の強化とともに、施設の外に出て、地域の方と交流できる機会作りや社会参加を促すアプローチの検討が望まれます

【職員育成の視点を目標管理シートに落とし込んだ、新たな活用方法の検討が期待されます】

人事考課の一環として、仕事等級基準書に基づいた仕事目標と能力開発目標からなる目標管理を人事考課の要素として取り入れています。正規職員を対象とし、年度初めに等級に見合う目標を上長との個人面談で設定し、達成方法、スケジュールを明確にして実践しています。事業所では研修の受講履歴などの管理は行っていますが、この目標管理シートをより活用し、職員育成の視点を落とし込んでいきたいと考えています。研修の受講予定や資格取得などを目標に設定するなど、目標管理シートの新たな活用方法の検討が期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	37人
利用者総数	59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%	5.0%	5.0%	無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0%	10.0%	5.0%	いいえ:2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	91.0%	5.0%	いいえ:2.0%	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	70.0%	21.0%	5.0%	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	64.0%	27.0%	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	89.0%	5.0%	5.0%	いいえ:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%	いいえ: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	91.0%	8.0%	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	83.0%	8.0%	8.0%	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	91.0%	8.0%	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	86.0%	10.0%	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	91.0%	8.0%	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	83.0%	5.0%	8.0%	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%	13.0%	いいえ:2.0%	無回答・非該当: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	62.0%	16.0%	5.0%	16.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立下丸子高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区下丸子4丁目25番1号
連絡先	03-3750-8701

○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)未来への創造 ～歴史を紡ぎ 今に挑戦する～
- 2)ここは下丸子の竜宮城
- 3)サービス改革の推進
- 4)人財育成の推進
- 5)地域貢献

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「ここは下丸子の竜宮城」というコンセプトのもと、多種多様なプログラムを提供し絶対的ファンを獲得すべく邁進しています】

「ここは下丸子の竜宮城」というコンセプトのもと、当事業所は多種多様なプログラムを提供し、絶対的ファンを獲得すべく利用者に選ばれる事業所を目指しています。利用者のニーズに合わせ楽しく過ごしてもらえることを目的として、リハビリの要素を取り入れた体操や、手工芸やカラオケ、外出訓練としての外出活動、ボランティアによる催しもの、保育園児との世代間交流など、利用者はたくさんの選択肢の中からやりたいことにチャレンジしています。利用者が通所することで「明るく楽しく」一日を過ごすことができるよう取り組んでいます。

【地域のイベントへの参加や施設設備の開放、貸出しなど福祉施設としての役割を果たすべく、地域との友好関係を築いています】

利用者が地域の方々と触れ合い社会参加の機会につながるよう地域のお祭りやイベント情報を提供しています。地域に「全国鶴の木まつり」があり、地方の名産品等と伝統芸能等も披露され、利用者も家族と地域の方々と触れ合いを楽しみ、職員は実行委員参加により関係性の構築に取り組みました。また毎月1回の町会に出張し訪問型デイサービスを続けたり、施設のエントランスを開放したり、車いすの無料貸し出しや会議室を町会の集会場所に提供する等地域との友好関係を築いています。

【地域包括ケアの推進を目指して多様なネットワークに参画するとともに、地域福祉の水準向上に貢献しています】

地域包括ケアの推進を目指し、多様なネットワークに参画しています。地域推進力会議に参加をして、ネットワークづくりを始めるとともに情報交換を行っています。区内の通所介護事業者のネットワークである「大田区通所事業所連絡会」に運営委員として参加しており、情報共有や身体拘束廃止に関する職員向け研修会の実施などを行っています。大田福祉フェスにも運営委員として参加し、区民向けの啓発活動を行ったり、介護業界への就職を希望する人材の募集を行っています。こうした多様な活動を通じて地域福祉の水準向上に貢献しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【当事業所のコンセプトや取り組みを地域外にも広く発信するという視点で情報発信の方法について改めて検討することも期待されます】

当事業所の情報発信源の一つにホームページがあります。ホームページでは法人内各事業所の取り組みも把握することができ各事業所の情報を得られる利点があります。当事業所の作成しているパンフレットや「下丸子ニュース」はコンセプトや特長をわかりやすくまとめてある紙媒体の情報発信ツールです。ホームページは家族等がホームページを見る以外に、就職の応募や問い合わせにつながることも推察されます。当事業所のコンセプトや取り組みを地域外にも広く発信するという視点で更新頻度や内容について改めて検討することも期待されます。

【職員自身がスキルアップを意識して取り組むことができるよう、目標管理シートを活用しつつ継続して取り組むことが期待されます】

新人職員には介護未経験者が多いため、チューターを配置して、目標管理シートにあるチェック項目を活用して業務習得のペースを把握しています。また、介護技術や利用者個別の対応方法、サービスマナーの向上にも取り組んでいます。しかしながら、職員自己評価においても新人教育および職員の意識向上やレベルアップは必須の課題と捉えています。現在取り組んでいる、交換研修等を活かしつつ、職員の育成を職員自身が必要性を実感しながら意識して取り組むことができるよう継続して取り組むことが期待されます。

【在宅生活の中でも実施可能なプログラムを、利用者・家族に情報提供していくことも期待されます】

日々の午前中はリハビリ要素を取り入れたリズム体操、午後は集団リハビリと風船バスケットなどのほか、手工芸など手先を使った生活リハビリ的要素のある選択プログラムもあり、さらに口腔体操など嚥下機能低下防止に対する取り組みも行っています。事業所で取り組む生活リハビリの視点を盛り込んだ各種プログラムの効果を、在宅生活の中でも取り入れることが可能となるメニューなどを利用者・家族にもアドバイスすることで、身体機能低下をより防止することにつながることも推察されます。今後の検討も期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「〇月のご様子」は職員が持ち回りで作成し、担当ケアマネジャーに提出しています】

毎月ケアマネジャーへ、「〇月のご様子」として職員が持ち回りでその月に利用者の様子を報告書に記載しています。担当を決めているのではなく、全利用者の報告書を持ち回りで記載することで、様々な視点で利用者の様子を確認でき、通所介護計画やアセスメントの見直しの際にも有効な情報源となり得ることが推察されます。また、利用者の作品を一年間のカレンダーにして渡しています。担当ケアマネジャーも作品を目にすることで利用者のデイサービスでの様子や状態変化を知ることができていることが推察される工夫した取り組みです。

【マニュアルを活用できるよう職員への意識づけに対する工夫があります】

「7つのビタミンパワー」と題し、A.あいさつ、E.笑顔、K.会話、O.応対、B.バランス、C.クレーム対応、D.伝達、と職員が業務遂行上、大切にすべき姿を示しており、誰もが目する場所に掲示することで、職員への意識づけが行われています。「トイレ掃除の仕方について」は箇条書きでその手順が記され、トイレ内に掲示しています。「こんなときどうする？マニュアル」は嘔吐、めまい、発作時の救急対応の手順をしています。必要な時に目にする、インパクトのある表現で意識づけを行う、など、マニュアルを活かすための工夫があります。

【職員同士が互いに成長を意識し合えるよう、振り返りの機会を共有しています】

職員同士が互いに成長を意識し合えるよう、職員会議において個人目標に関する振り返りの機会を共有しています。目標管理制度を運用していることから、マナーや業務、仕事に向き合う姿勢などの項目において職員が目標を設定しており、定期的にその達成度合いを自己評価しています。職員会議の中で、一人ずつ個人の目標に対する振り返り内容を発表することで、職員同士が良い刺激を受け合い、さらなる成長を目指すきっかけになっています。非正規職員についても、管理職による定期ヒアリングを実施しており、職員の状況や希望の把握をしています。

○利用者調査結果

有効回答者数	55人
利用者総数	78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%	14.0%	いはい: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	87.0%	7.0%	いはい:1.0% 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	85.0%	10.0%	どちらともいえない:3.0% いはい:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	74.0%	14.0%	9.0% いはい:1.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	61.0%	27.0%	9.0% 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	94.0%		どちらともいえない:1.0% いはい:0.0% 無回答・非該当:3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	5.0%	いはい: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	85.0%	7.0%	7.0% 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	61.0%	18.0%	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	94.0%		どちらともいえない:3.0% 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	76.0%	10.0%	12.0% 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	85.0%	5.0%	7.0% 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%	10.0%	9.0% いはい:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	7.0%	10.0% 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	41.0%	29.0%	7.0% 21.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大森高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区大森西1丁目16番18号 大田区立特別養護老人ホーム大森
連絡先	03-5471-2702

○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) 「未来への創造」歴史を紡ぎ今に挑戦します。
- 2) 利用者、家族のニーズを把握し、利用者本位のサービス提供に努めます。
- 3) リスクマネジメントの実践(介護事故、苦情をはじめとする運営上のリスクに対して組織的に対応します。
- 4) 当法人の職員行動指針(安全・おもてなし・笑顔・チームワーク)の推進に努めます。
- 5) コンプライアンスを遵守した施設経営を行います。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所の目的を実現するために、事業所内研修の充実や安全向上策など継続的な改善を進めています】

事業所の方針を職員に周知するとともに、事業計画書を職員全員に配布して職員会議で重点目標の確認を行っています。職員間の連携を深めて、一人ひとりがチームケアの一員であるという自覚を持って業務に当たっています。今年度は、レクリエーションにリハビリ要素を取り入れたり、利用者の声に基づく自己評価を行うなど、サービス改善を進めています。職員の資質向上のための事業所内研修も充実させており、広範なテーマで学びを深めています。また、新たに事業継続計画を作成して、リスクへの備えを強化するなど、継続的な改善を進めています。

【リハビリの効果や目的意識を利用者に持ってもらえるよう職員が説明を行い、リハビリを楽しく行える工夫がなされています】

理学療法士と作業療法士による機能訓練指導員が希望者に機能訓練を行っています。在宅生活継続の維持を視野に入れて計画書を作成し、6ヶ月毎に状態変化や利用者の意見を踏まえて評価、見直しています。訓練指導員は自宅でも訓練ができる内容の自主トレメニューを作成し、在宅生活維持の一環として、利用者にプログラムを渡しています。訓練指導員が考案したリハビリ体操やレクリエーションの効果や目的意識を利用者に持ってもらえるよう職員が説明しながら行い、口腔体操もイラストを見せながら行う等、リハビリを楽しく行えるよう工夫されています。

【ヒヤリハットの取組み成果に見られるように、職員が主体的に発言や業務改善に取り組める風土となっています】

昨年度の改善点に挙げていたヒヤリハットの取組みについて、今年度は提出件数も毎月少しずつ伸びてきており、重大事故を未然に防ぐための職員の気づきの積み上げが進んでいるものと推察されます。事業所では非常勤職員を含め、職員が主体的に会議の場で発言できたり、業務改善に取り組める風土となっており、ヒヤリハットの取組みについても、職員が目的意識を理解し、その必要性を感じて積極的に取り組んだ成果と言えます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【デイサービスの特徴（強み）となるような個別・具体化したサービスを提供できるよう通所介護計画書の作成や記録を残す工夫が期待されます】

ケアプランに基づいた通所介護計画書の作成に努めていますが、利用者が抱える課題に対して、デイサービスとして提供できる個別・具体的なサービス内容が落とし込まれるには至ってません。利用者に提供するサービス内容は、いわばデイサービスの特徴（強み）であるとも言えます。今後、事業所の特徴を打ち出していくためにも、こういった個別・具体化したサービスが提供できるかを改めて検討し、通所介護計画書に反映させるとともに、それに連動した記録を残していく工夫が期待されます。

【マニュアルを活用する取組みを通して、標準化を浸透させるための工夫を検討することが期待されます】

事業所独自のケアマニュアルと業務手順書は中途採用職員を含むデイサービスの職員全員に配布し、業務手順の見直しが必要な場合は会議で検討し、都度最新の状態に更新しています。しかし、職員の自己評価の業務の標準化に関する項目においては、まだ改善の余地があるという声が挙がっています。今後、内部研修の際にマニュアルを資料として使用したり、業務改善を行う際にマニュアルの内容を取り上げる等、業務の標準化を浸透させるためのマニュアルの活用方法を検討することが期待されます。

【地域における事業所の認知度を向上させるとともに、課題解決のための取組みが進展することが期待されます】

利用率の向上という目標を達成するために、追加利用や振替利用の対応、定期的な空き情報の発信などの改善策を継続するとともに、利用者増加のための送迎方法・範囲の見直しなど、経営層のリーダーシップによる抜本的な見直しを検討していくことも期待されます。また、事業所から居宅介護支援事業所に発信する情報においても、音楽療法など事業所独自の取組みや魅力の発信を強化していくことが期待されます。地域における事業所の認知度を向上させて、利用率向上という課題解決のための取組みが進展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組み

【個別の要望に柔軟に対応したり、サービス内容の自己評価を行っています】

利用者・家族からの個別の要望には柔軟に対応しています。レクリエーションの中にリハビリの要素を取り入れたり、カラオケの回数を増やすなど、プログラムに対する要望も反映させています。実施したレクリエーションについては、「レク評価票」を用いて、サービス内容の自己評価を行っています。評価項目として、①計画性、②レクを行う上での工夫、③職員の動き、④安全性への配慮、⑤利用者の満足度が設定されており、良かった点や反省点をまとめるとともに、利用者の声を記入して改善に生かしています。

○利用者調査結果

有効回答者数	59人
利用者総数	85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%	13.0%	いはい: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	77.0%	16.0%	いはい:3.0% 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%	5.0%	どちらともいえない:3.0% いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	72.0%	20.0%	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	62.0%	23.0%	いはい:3.0%
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%	いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	55.0%	15.0%	20.0% 8.0%
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%	5.0%	5.0% 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%	16.0%	18.0% 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	83.0%	16.0%	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	81.0%	8.0%	10.0% 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が聞かれているか	72.0%	13.0%	13.0% 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	71.0%	25.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	18.0%	5.0% いはい:0.0%
15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員会等)にも相談できることを伝えられているか	49.0%	25.0%	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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立田園調布高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区田園調布5丁目45番10号
連絡先	03-3722-9700

○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)人権の尊重と個人情報の保護
- 2)法令遵守
- 3)利用者の満足度の向上
- 4)地域との連携
- 5)職員の満足度の向上

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「静」と「動」を織り交ぜたプログラムは、利用者の「やってみたい」を引き出し、自らの意思で選択して取り組むことを後押ししています】

事業所は「月間プログラム」を早めに配布し、多彩なプログラムから利用者の「やってみたい」を大切に捉え、利用者は利用日を変更してそのプログラムに参加する方もあり柔軟に対応しています。午前中は主に集団で行う朝の会や個別の活動が行われ、午後は、トランプ、百人一首など「静」のプログラムと、パターゴルフや玉入れなどの「動」をプログラムを織り交ぜて、一日のプログラムを組み立てています。利用者はその日の体調や気持ちで、どの活動に参加するか、自分の意思で決めています。

【施設の開放や啓発活動を実施するとともに、地域包括ケアの時代における役割を模索しています】

事業所の玄関ホールを開放し、夏は涼み処・冬はあったか処として周辺住民に利用してもらっています。庭を保育園に利用してもらっており、園児が遊びに来ています。地域向けの啓発活動として、介護労働安定センターが主催する出張型研修を事業所で開催しているほか、認知症サポーター養成講座も開催しており、地域住民や他事業所の関係者などが参加をしています。元気な高齢者が多いという地域特性を踏まえて、介護予防など地域包括ケアの時代において事業所が果たす役割を模索しています。

【職員が一丸となり掲げたコンセプトを地域内外の方々に届くよう積極的に取り組んでいます】

全職員に「今後の田園調布デイの方向性について」というアンケートを実施し、この結果をもとに、当事業所のコンセプト『「やってみたい」がある処』が生まれました。当事業所の存在とコンセプトを知っていただくことを目的として、居宅介護事業所、地域包括支援センターなどに相談員が出向き、顔の見える関係性を作るべく、パンフレットを何部か置かせていただくために訪問し、また、一般紙の新聞にもパンフレットの折り込みを依頼して情報発信しています。職員が一丸となり掲げたコンセプトを地域内外の方々に届くよう積極的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）

【職員の役割分担の見直しや研修受講成果の職員間での共有など、組織力のさらなる向上が期待されます】

正規職員の役割、月間担当マニュアル、業務タイムテーブルなどが作成されており、職員の役割分担や業務の進め方が明確にされています。しかし、現在の就業状況に個人差が目立っているため、事業所としては役割分担を継続的に見直していくことを検討しています。また、法人主催の研修や外部研修の受講など、職員の研修受講は充実していますが、今後はその成果を職場の中でどう生かすか、という視点を持って職員間での情報共有や検討を進めて、組織力をさらに向上させていくことが期待されます。

【災害発生時には事業所がどのような役割を担い、地域からの応援体制は図れるのか等、関係機関との協議を深めていくことが期待されます】

災害時対応については研修や防災訓練を行っています。備蓄庫もありますが、災害発生時には事業所がどのような役割を担い、どのような対象者を受け入れるか等について不明瞭な点が見受けられます。当事業所は住宅地の中にあり単独型であることから、今後、地域からの応援体制は図れるのか、事業をどのように継続していくのか等、関係機関と改めて協議を深めていくことが期待されます。

【ヒヤリハットの意味合いを確認しあい、更なる取り組みとして、再発防止の対応策についての検証に取り組むことが期待されます】

事故やヒヤリハットの事例は職員会議内ですべての件数について確認し再発防止に向けて検討し、職員間で周知を図っています。気になる事例については、写真を貼付し、その時に状況をあとからも検証しやすくなるよう整理しています。現在、ヒヤリハットはあまりあがってきていない状況もあり、今後、ヒヤリハットの意味合いを確認しあい、「気づき」を共有する仕組みの確立と、更なる取り組みとしては、再発防止の対応策についての検証は現在行われていない状況なので、対応策の是非についても検討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

【新聞の折り込み広告にパンフレットを使い大々的にアピールしました】

多くの地域住民に当事業所を知っていただくことに今年度は注力しました。当事業所の存在とコンセプトを知っていただくことを目的として、居宅介護事業所、地域包括支援センター、いこいの家等に事業所訪問日として相談員が出向き、顔の見える関係性を作るべく、パンフレットを何部か置かせていただくために訪問しました。また、一般紙の新聞にもパンフレットの折り込みを依頼して、大々的に情報発信しました。その結果、問い合わせが増加し、その中から利用者へのお茶入れなどをお手伝いいただくボランティアの獲得にもつながりました。

【全職員へのアンケートの結果から、今年度のコンセプトが生まれました】

「今後の田園調布デイの方向性について」というアンケートを非常勤職員を含む全職員に実施しました。自分の知り合いに当事業所を勧めるとしたら、どのような良い点があるか等を職員から意見を吸い上げました。この結果をもとに、当事業所のコンセプト『『やってみたい』がある処』が生まれました。今回の取り組みは、自分の意見を出し合うことで、職員が事業所の強みとなるサービス内容や方向性を確認し合う機会となり、より一体感のある組織風土の構築につながる取り組みとなったことが推察されます。

【実習生やボランティアによる利用者との交流が充実しています】

実習生やボランティアを積極的に受け入れており、利用者との交流が充実しています。看護専門学校や福祉系大学の学生実習のほか、教職課程の学生実習を受け入れています。ボランティアは「お稽古プログラム」の講師として、絵画、俳句、囲碁、革工芸、フラワーアレンジメント、折紙、お菓子作り、手話ダンス、パッチワーク、書道の各プログラムを指導してもらっており、11月の文化祭で作品を発表しています。また、2か月に1度来所する美容ボランティアは利用者に大変好評を博しており、ヘアカットやネイルを美容師が行っています。

○利用者調査結果

有効回答者数	30人
利用者総数	52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	63.0%	20.0%	13.0%	いいえ:3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	63.0%	16.0%	6.0%	13.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	86.0%		13.0%	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	70.0%	10.0%	16.0%	いいえ: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	46.0%	33.0%	16.0%	いいえ:3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	6.0%	13.0%	いいえ:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%		10.0%	どちらともいえない:3.0% いいえ: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	76.0%	10.0%	13.0%	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%	23.0%	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	80.0%	10.0%	10.0%	いいえ:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	66.0%	13.0%	20.0%	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	63.0%	16.0%	16.0%	いいえ: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	90.0%	6.0%		いいえ:3.0% 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	66.0%	26.0%	6.0%	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	36.0%	30.0%	10.0%	23.0%

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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立糀谷高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区西糀谷2丁目12番1号
連絡先	03-3745-3006

○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)未来への創造 歴史を紡ぎ、今に挑戦する
- 2)利用者の思いをくみ、心に沿ったケアを実践します。
- 3)自分自身が通いたい、自分の家族を通わせたいと思う、利用者・家族に選ばれる施設をめざす。
- 4)機能訓練を通じて自宅での生活を豊かにし、継続できるよう目指します。
- 5)何でも話し合える風通しの良い職場を構築する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所の目的を明確にして、利用者の意欲向上や経営改善につなげています】

事業所の「売り」である入浴、リハビリ、カラオケを通じた自立支援により利用者の意欲を向上させる、という事業所の目的について職員に周知を図り、その実践に努めています。常勤の作業療法士1名と非常勤の理学療法士1名を配置して個別リハビリを充実させています。また、認知症リーダー研修修了者や認知症実践者研修を修了した職員が複数名配置されており、事業所内研修を実施するなど認知症対応に注力しています。地域の居宅介護支援事業所にも強みをアピールして利用率改善につなげ、収入増加を実現しています。

【自立支援活動の一環として、利用者は自宅での生活がいきいきと豊かになるようにとの思いで家事や野菜を育てる等の支援に取り組んでいます】

利用者の自宅生活が生き生きとなることを考慮し、現在できている事の継続や残存機能を生かす為に当事業所では様々な取り組みをしています。日々のサービス中は洗濯機で洗濯して干して畳んで等や、毎月行う「調理の日」には切る、混ぜる、焼く等の一連の作業を利用者一人ひとりが行い、どらやきの皮を自分の分だけホットプレートで焼いたり、白玉粉を混ぜて丸めて白玉あんみつに仕上げています。施設の庭を利用して野菜の苗を植え収穫する喜びを味わうことで、家事と共に自宅生活で行えるような取り組みをしています。

【利用者の社会貢献、社会参加につながり、地域と良好な関係性を構築できるよう、積極的にボランティアの受け入れを行っています】

事業所で受け入れている多くのボランティアは、歌やダンス等の披露、お茶出しや配膳下膳の手伝いなど、集団と個人と、それぞれの目的に応じて利用者と交流を図っており、地域と利用者の架け橋となるべく存在でもあります。ボランティアを多く受け入れていくことは、利用者自身の社会貢献であり、社会参加の一つにつながると事業所は捉えて取り組んでいます。利用者が地域の中で自立生活を可能な限り継続できるよう、事業所が地域と良好な関係性を持ち運営していくことに注力しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【人材マネジメントの課題を進化させて、職員一人一人の介護技術や専門性の向上を図っていくことが期待されます】

事業所では、職員の定着における課題を抱えていたために、やりがいの向上などを人材マネジメントの主たる課題としてきました。取組の成果により、定着ややりがいといった点での課題は克服されてきているようですが、職員一人一人の介護技術や専門性の向上が今後の課題となっています。外部研修への参加を増やしたり、職場における学習の機会を増やすなどの取組みを進展させることが期待されます。

【家族に開示の「ケース記録」は書き方が統一されておらず読んだ人に内容が分かりにくい為、記載についての検討が望めます】

家族には利用者の日々の様子は送迎添乗員から口頭での連絡の為、家族会の折に「ケース記録」を開示し、日々伝えられない様子を家族が知る機会にしています。しかし詳しく記載していますが統一はなく修正も多く、読んだ人に内容が分かりにくい「ケース記録」になっています。利用者一人ひとりの日々の情報を把握し、確実な支援を行う職員には内容を把握しやすい記録が必要と思われます。家族にも職員にも分かりやすい書式の見直しや順序立てでの記載を学ぶ機会を設ける等の検討が望めます。

【職員が業務の確認、振り返りに意識的にマニュアルを活用できるよう、内容等を確認し合うことが期待されます】

事業所内での業務の進め方について記載しているマニュアルは、法人作成の感染症予防に関するものなど各種マニュアルと、事業所内で共通理解を持つ必要がある項目について記載している業務マニュアルの2種類があり、それぞれファイルで整理しています。常勤職員の異動や非常勤職員の比率が多いなどの諸事情により、現状に即した見直しには至らず、職員が共通認識をもち、また業務の確認、振り返りに活用できている状態にも至っていないと事業所は捉えています。職員は意識してマニュアルを効果的に活用できるよう確認し合う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

【「利用者対応事項記録」を個別に作成し、統一した介護の提供に取り組んでいます】

職員の異動や非常勤職員も多い中、統一した介護を利用者に提供できるよう、「利用者対応事項記録」を個別に作成しています。通所介護計画やアセスメント等に基づき抽出した、検討事項（課題）?検討内容、対応結果を記載しています。この「利用者対応事項記録」に記載する内容は、ケース会議で検討されていることから、通所介護計画との連動性も視点にあることがうかがえます。

【理学療法士と作業療法士が日々交代で機能訓練サービスを毎日実施しています】

利用者の心身機能維持の向上や自宅生活がスムーズにできる為に、機能訓練士の常勤配置により機能訓練サービスを実施しています。利用者の心身機能や希望を取り入れた個別機能訓練計画書を理学療法士、作業療法士、生活相談員、介護職の協議を基に作成し実施しています。ストレッチや有酸素運動や平行棒を使つての歩行訓練等を20～30分行い、結果少しずつでも成果が表れることで意欲が向上し前向きに取り組むようになり、車いすから杖歩行等の機能向上に繋がっています。

○利用者調査結果

有効回答者数	77人
利用者総数	93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%	12.0%	いいえ:3.0% 無回答・非該当:3.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	76.0%	15.0%	いいえ:3.0% 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	79.0%	5.0%	14.0%	いいえ:1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	14.0%	9.0%	7.0%
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	51.0%	18.0%	7.0%	22.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	5.0%	5.0%	いいえ:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	9.0%	いいえ:1.0% 無回答・非該当:0.0%	
8. 病気やケガをした際の職員の対応は信頼できるか	74.0%	10.0%	11.0%	いいえ:3.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	45.0%	7.0%	44.0%	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	81.0%	10.0%	5.0%	いいえ:2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	74.0%	5.0%	20.0%	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	61.0%	32.0%	どちらともいえない:3.0% 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	66.0%	7.0%	22.0%	いいえ:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	59.0%	12.0%	7.0%	19.0%
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	32.0%	15.0%	31.0%	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	社会福祉法人善光会
事業所名	老人デイサービスセンターフロース東糀谷
所在地	大田区東糀谷6丁目4番17号
連絡先	03-5735-8080

○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)人間らしく生きる人生 諦めない介護の実践
- 2)日本における施設待機者の解消の為に施策の実施 規模の拡大
- 3)効率的な経営
- 4)地域社会、ご家族に向けた理念、介護マニュアルの発信、介護教室の開催などメッセージの訴求
- 5)革新的な取り組みをやり続ける共同開発

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【興味・関心チェックシートを取り入れて個別性の高い支援を目指している】

個別性の高い利用者支援を目指して、今年度、興味・関心チェックシートを取り入れ、「していること・したいこと・興味のあること」について、買い物・料理などの生活行為からパソコン・畑仕事などの趣味活動にいたる約50項目のチェック表を設けている。新規利用者から始め、既利用者にも順次実施している。それらを把握して利用者個々のプログラムに反映したり地域資源を紹介したりしている。同時に体力的な負担を気遣いベッド休養を促したり、気分転換にウッドデッキを案内するなど、利用者に応じた一日の過ごし方を提供している。

【自宅訪問を行い生活課題をアセスメントし機能訓練計画に反映している】

機能訓練指導員が機能訓練計画を作成しており、利用者の自宅を訪問し生活環境にともなう動作性などをアセスメントしている。居宅訪問チェックシートに情報が整理されて生活課題の把握と目標設定に役立てられる。そして自宅での活動・行動に効果の得られる訓練が検討される。訓練は3か月を1クールとして評価される。今年度新たに個別機能訓練評価書を改訂している。前回評価と最新評価がひと目で比較できるようなレイアウトになっており、利用者や家族に説明する際に分かりやすく工夫されている。

【尊厳の尊重に関しては高い満足度が得られている】

各種のプログラムの参加については、利用者の意向を尊重して無理強いしないことを原則としている。集団で行うプログラムの時間帯にも、個別のプログラムも用意されており、利用者一人ひとりの意向に沿った支援に努めている。今回行なった利用者調査の、「職員は気持ちを大切にしてくれるか」、「職員の態度や言葉遣いは丁寧か」に関しては昨年に引き続き高い満足度が得られている。適切な対応がなされていることがうかがえる。また、自由意見欄にも、丁寧な対応に関する評価の声が聞かれている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者情報の共有を推進し個別支援をさらに充実することを目指している】

日常の利用者の様子は、経過観察記録やケース記録によって把握している。連絡ノートや業務日誌などに特記事項を記載し、職員間で共有する流れも定着している。日々の申し送りをはじめ毎月スタッフミーティングを開催して、状態に応じたサービス提供や各種プログラムへの参加を促し、適切に1日が過ぎるように取り組んでいる。さらに、職員自己評価の自由意見欄には、適宜ミーティングを開催して利用者情報の共有化を更に推進しながら、迅速にサービスの見直しを図ることを目指しているとする声が聞かれている。

【利用者支援の向上のため家族との交流の機会を増やしたいと考えている】

事業所は利用者の様子を家族に伝えている。連絡帳にて健康チェック・食事・入浴・排泄・趣味活動などの数値や状況について記載している。家族欄があり、必要時に要望や利用者の最新情報などを記載してもらっている。また月間イベントスケジュール表を配布して施設の予定も知らせている。一方、家族と対面して話す機会は、契約時・サービス担当者会議・通所介護計画更新時・送迎時などと限られている。家族との交流の機会を増やすことで、さらに利用者の支援が向上すると考えており、家族懇談会や家族参加型のイベントの開催などを検討している。

【「空き状況」や「送迎エリア」などの情報提供を充実させることが望まれる】

送迎範囲は概ね確立されており、利用者の紹介に関わる居宅介護支援事業所も概ね決まっていることが報告されている。事業者は各種の福祉サービスを提供しており、先駆的な取り組みも数多く実施している。年間を通じて複合施設内の各事業所と連携して各種の催事やイベントを開催しており、それらを通じて地域への情報提供がなされている。また、「空き情報」などは、居宅介護支援事業所からの問い合わせや、月次の実績報告をする際の口頭での連絡に留まっているためホームページへの掲載も望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【イベント食やスイーツは利用者を楽しませ食欲増進につながっている】

利用者が食事を楽しめるようにさまざまな企画を実施している。イベント食として、パンバイキング・流しそうめん・屋外会食・敬老祭やクリスマス会の特別食・おでん会・鍋会など、一年を通して季節感のあるメニューを提供している。また今年度、スイーツづくりのレクリエーションのためにオープンレンジを購入して、チョコブラウニーやサツマイモケーキなどを作って喫食した。利用者調査の「食事の献立などに満足しているか」の問いに81%の利用者が満足していると回答しており、昨年度から約15%の上昇となって、その成果が現れている。

【利用者の身体状況や家族の状況に応じた個別性の高い送迎を行っている】

利用者の送迎は、身体状況をはじめ福祉用具の持参の有無、家族・介護者の有無、自宅周辺の道路状況や交通量などの条件を把握して調整されている。席の位置・送迎の順番・ルート設定・車両の待機場所などを取り決めている。また到着5分前連絡や自宅の施錠、荷物の確認など個別のニーズにも対応している。送迎表には運行時間に加えて個別の支援を記載して、添乗員の統一した援助に取り組んでいる。利用者の体調不良などが発生した場合には、送迎順や時間、席次を変更するなど負担を軽くするために臨機応変の対応に努めている。

【家族参加型の大運動会を開催するなどイベントが充実している】

季節感のある行事・イベントを毎月開催して、利用者の心身の活性化を図っている。ガーデニング・スイカ割り・秋祭り・クリスマス会・節分などがある。今年度初めて6月に2日間に渡り大運動会を実現した。紅白に分かれて、玉入れや大玉ころがしなど馴染みのある競技で勝敗を争った。応援合戦も取り入れるなど競技に参加できない状態の利用者にも楽しめるよう工夫した。家族の参加も募り、またプログラム表やハチマキやたすきを作って雰囲気を出し、安全対策をしたうえで実現したことについて評価できる。次年度も継続できるよう期待したい。

○利用者調査結果

有効回答者数	21人
利用者総数	37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% 9.0% 9.0% 無回答・非該当:4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	80.0% 14.0% いいえ:4.0% 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	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%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	57.0% 38.0% いいえ:4.0% 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）か	61.0% 33.0% いいえ:0.0% 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	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	85.0% 9.0% 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	90.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	61.0% 23.0% 14.0% 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:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	66.0% 19.0% 14.0% 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	85.0% 9.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%
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	90.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0% 9.0% 14.0% 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	57.0% 14.0% 23.0% 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	社会福祉法人池上長寿園
事業所名	大田区立矢口高齢者在宅サービスセンター
所在地	大田区新蒲田2丁目12番18号
連絡先	03-5711-0851

○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)コンセプトに基づいたサービスの提供
- 2)支援効果の見える化
- 3)職員間の情報共有
- 4)全職員での検討及び決定
- 5)他職種（家族込み）との連携・情報共有

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者、家族、地域に向けて当事業所の存在とコンセプトを知っていただくことに注力しています】
常勤職員が意見を出し合い、非常勤職員も確認し、全職員で当事業所のコンセプト、「健康アップ！！」を掲げました。当事業所の利用者は自立度の高い方、リハビリを希望される方が多く、事業所の強みは何かを職員で検討した結果、たどり着いたコンセプトです。地域包括支援センターなどに相談員が出向き、毎月のプログラムやイベント情報を記載したチラシを配布し、ホームページでの情報提供も積極的に行っています。利用者、家族、地域に向けて当事業所の存在とコンセプトを知っていただくことに注力しています。

【広いデイフロアを活かした多様なプログラムを提供することで、心と身体の「健康アップ！！」に取り組んでいます】

毎月実施している「プログラム会議」で利用者の心身の健康維持につながるよう、「静」と「動」をバランスよく組み立てたプログラムの提供を目的として、介護に関わる全職員の担当制で策定しています。午前中は個別機能訓練や創作活動、パターゴルフ等を行ったり、午後はゲームや制作活動の他、ボランティアによる習字や笑いヨガ、リズムカル健康体操等、地域にも呼びかけ交流を図りながら一緒に行うプログラムの日も設けています。広いデイフロアを活かして、多様なプログラムを提供することで、心と身体の「健康アップ！！」に取り組んでいます。

【職員と組織の成長を後押しする目標管理や、計画的な研修の実施が行われています】

毎月開催している運営会議において、正規職員一人一人の個別目標に対する進捗確認を行っています。個人目標は事業所目標に基づいて設定されているため、職員と組織の成長を同時に後押しする仕組みとして機能しています。非正規職員に対しては管理者による個別のヒアリングが年2回行われており、正規職員と同様に年度目標を設定するとともに、中間の時点での振り返りを行っています。また、職員全員の基礎介護力の向上を目的に事業所内研修を計画的に実施しており、事故防止やポジショニングなどのテーマで職員のレベルアップを図っています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の目標達成のために、職員が多様な役割を担っていくことが期待されます】

事業所ではコンセプト実現のためのアクティビティの充実、ボランティア受け入れなど、目標達成に必要な取り組みを進めていますが、現在のところ、管理者や生活相談員が中心となって進めており、今後はより多くの職員が主体的に関わっていくことが期待されます。ボランティアの受け入れ体制を充実させたり、プログラムの中に利用者の在宅生活の役に立つ要素を取り入れるなど、取り組みを職員一丸となって進めていくために、職員全員が従来以上に責任を持った仕事をしたり、創意工夫を図っていくことが期待されます。

【利用者の活動中の休憩やお茶出しに配慮していますが、静養スペースについての課題の検討が望まれます】

利用者には午前中、午後ともに身体を動かす活動を提供し、一つの活動が終わるごとに休憩を取り、用意したお茶を一杯以上飲むよう勧めています。活動中は職員や看護師が見守りと適宜に声かけし、静養が必要な場合はフロアの一角の和室やソファで休息するよう勧めています。現在、和室はパーテーション等での目隠しはなく、他の利用者が休んでいる状態が見えてしまう環境となっています。事業所としても静養スペースの確保を課題としていることから、休んでいる姿が直接見えないような工夫も含め、検討することが期待されます。

【掲げたコンセプトの体現に向けて、職員間で業務の標準化について改めて検討することが期待されます】

利用者の受け入れ準備、排泄、送迎、配食など、業務の標準化を図るべくマニュアルを作成しています。これから始まる入浴サービスに関するマニュアルも作成予定です。現在、マニュアルの見直しについて実施はしていませんが、更新内容の徹底などマニュアル自体の有効活用に至っていないことは事業所も課題と捉えています。新しく生まれたコンセプトを日々の業務の中でどのように実現していくのか、利用者にどのように還元していくのかも踏まえて、改めて業務の標準化について検討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

【地域の方々に当事業所に訪れていただけるよう情報発信に注力しています】

月のイベント情報や実施している体操の情報は、「矢口在宅〇月の体操プログラム、〇月のイベント情報」というチラシを毎月作成しています。地域の方々に当事業所を使っていただきたいとの目的で、チラシには「すべて無料で参加できます」と記載されており、訪問しやすい環境となるようアピールしています。月1～2回、地域包括支援センターを20箇所以上相談員はチラシを持って訪問し、情報提供するとともに顔の見える関係作りに取り組んでいます。イベント情報も事業所外の立て看板に掲示し道行く人にも目に留まるよう情報発信に注力しています。

【機能訓練要素を取り入れたプログラムを提供し月に一度効果測定を実施しています】

事業所では「健康アップ」を掲げ日々の活動を提供しています。機能訓練指導員は機能訓練要素の集団体操やゲームのプログラムを作成し、職員に指導を行っています。個々の健康アップカードには自宅での生活に繋がるプログラムを取り入れ、下半身ではつま先で布の手繰り寄せやスリッパ飛ばし等、上半身では太鼓たたきや豆移し等を実施し、回数や飛ばした距離や豆の数を数字で記録し月一回効果測定しています。カードへの記録は利用者の前で行い、変化や結果を都度見ることで意欲を引き出せるよう工夫しています。

【役割分担を定めて地域との交流が進むように取り組んでおり、成果も上がっています】

管理者と生活相談員で渉外活動に関する役割分担を定めています。管理者が地域の自治会などを中心に、生活相談員が居宅介護支援事業所などの他事業所を中心に関係づくりを進めています。地域交流においては、自治会や近隣の集合住宅のシニアクラブとの交流が進んでいます。シニアクラブの活動に講師として招かれて介護予防の体操指導などを行っており、地域の高齢者の介護予防などの成果につながっています。また、地域のシニア団体の活動発表と場としても利用されているほか、住民が無料で参加できるプログラムも開催しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	26人
利用者総数	38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%	23.0%	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	88.0%	7.0%	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	84.0%	11.0%	どちらともいえない:3.0% いはい:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	11.0%	7.0% いはい: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	76.0%	19.0%	いはい: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	100.0%		どちらともいえない:0.0% 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	100.0%		どちらともいえない:0.0% 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	92.0%	7.0%	どちらともいえない:0.0% 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	84.0%	11.0%	どちらともいえない:3.0% 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	100.0%		どちらともいえない:0.0% 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	88.0%	7.0%	どちらともいえない:3.0% 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	73.0%	11.0%	15.0% 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	88.0%	7.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	11.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:3.0%
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	61.0%	19.0%	19.0% いはい: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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	デイサービスセンターきたざわ苑
所在地	世田谷区北沢5丁目24番18号
連絡先	03-5453-5620

○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) 地域に根ざした福祉社会の新たな進展と福祉文化の創出に積極的な役割を果たします。
- 2) 地域福祉の街づくりに寄与します。
- 3) 利用者のQOL（生活の質）と生活機能の維持向上を目標とし自立した地域生活が送れるよう支援します。
- 4) 利用者本位のサービス提供をします。
- 5) 利用者・家族・職員が笑顔と元気あふれる施設になる。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域ボランティアの積極的な採用や地域住民に対する自立支援ケアのノウハウを発信するなど、地域の方が元気になる貢献が実践されています】

事業所ではレクリエーションワーカーを置き、地域で行われる文化活動や職場体験、企業の研修や教育機関の教育実習、一芸披露や趣味活動などのボランティアの申込み等の情報を集約して、地域住民のマンパワーの発掘と調整が行われています。また、同エリアの地域包括支援センターが開催する「はつらつ介護予防講座」や「運動機能向上トレーニング教室」に地域の方々とともに利用者や家族も参加し、自立支援ケアのノウハウを伝えています。施設で培われた福祉資源を積極的に発信し、地域の方々が健康的に生活を送れるための社会貢献が実践されています

【身体的機能の維持向上を目指して、利用者の自発性を促しながら機能訓練や運動を取り入れた活動を実践し、在宅生活の自立に貢献しています】

利用者の生活機能向上と健康増進による在宅生活の継続を目指して、目標を明確にしながら生活課題に連動させた機能訓練を実施しています。機能訓練は体力測定や身体評価などにより運動の効果を確認しながら行われ、歩行訓練ではフロア内と施設周辺を距離により10以上のコースを設定し、身体機能や状態に応じ目標を持って訓練を行えるよう支援しています。この他楽しみながら体力維持や意識レベルの維持・向上につなげる「きたざわ体操クラブ」など、レベルに応じた多様な活動を提案することで自発性を引き出し日常生活に活かせるよう支援しています。

【利用者個人の活動の目的を実現するために、クラブ活動や外出支援を実践することで、利用者の楽しみや自己実現につなげるようにしています】

利用者の自主性を尊重し主体的な活動が行われるよう、アンケートで活動への期待を聞き取り、カラオケや麻雀、囲碁、手作業など様々な要望が出てきました。これらはボランティアの協力を得ながら順次実現し、麻雀やオセロ、トランプ、茶話会など少人数での活動に選択して参加されています。またコーラスやマジックなどはイベントで発表したり手作業の品は文化祭に出展するなど、目標を持って活動しています。このようにクラブ活動では発表を目標に、外出活動では歩くことを目標にするなど、目的を明確化しながら自己実現に繋げるよう支援しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【介護計画にそった支援がニーズに対し適切であったかなど、モニタリングの精度を高めることで、支援の向上につなげていくことが望めます】

通所介護サービス計画に基づいた支援を確実にを行うため、プランの目標に連動した実施チェック表にサービス実施の有無を記録すると共に、詳しい状況はケース記録に記載し、職員間で情報共有を図っています。また計画の見直し、更新の時期にはアセスメントシートを活用してケアの見直しを行い、課題の継続・修正・削除・追加などをチェックし、新たなプランを作成しています。今後プランの継続・修正等の根拠を明確にするなどモニタリングの精度を高め、ニーズに対しプランが適切であったかなど検証することで支援の向上につなげていく事が望めます。

【独自の業務分担マニュアルの改定を現場職員が参画して進めることで、業務の意図の理解と、スキルアップにつながる事が期待されます】

法人内各施設共通のISOによる各規定や業務要領書等に加え、事業所の特性に合わせて独自に作成した業務分担マニュアルによって日々の業務が行われており、通所業務チェックリストを活用し日常業務を自己点検しています。また、上席者と年2回の面接による能力評価から獲得すべき業務能力を明確にし、研修や指導が計画的に実施されることで知識と技術向上に繋げています。職員が一つ一つの業務の意図の理解をさらに深めるためにも、現場職員が参画して業務分担マニュアルの改定作業を行うなど、職員の能力向上につながるさらなる展開が期待されます。

【職員の仕事の遂行に必要なとされる能力向上や職場環境を改善する取り組みが職員にとって有効に機能するように改善することが望めます】

職員が継続的に利用者や組織のために業務を遂行できる環境（離職低減含む）を組織として支援しています。例えば、職員の健康面への支援、就業状況や仕事の問題点の解消に向けた支援をするとともに、職員のスキルアップと仕事の成果を称賛する支援によって、職員の業務負担の通減と遣り甲斐感を向上させるようにしています。今後さらに、職員のスキルとマインドを向上させるためにも、職員の組織活動に対する満足・不満足要因を把握し、改善課題に対する施策を現場へとフィードバックするとともに、職場改善に結びつける仕組みの検討が望めます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【事業部が連携し利用者一人ひとりの在宅生活をトータルに支援する体制が機能しています】

自立生活ケアからターミナルケアや重度化による支援困難ケースまで、様々な状態にある利用者を支援するため、複合施設の特色を生かし、デイサービスをはじめ在宅サービスグループ内で利用者情報を把握し、適切なケアをタイムリーに行なうとともに、困難ケースを中心に事例検討を行い、共有化を図っています。また法人の同一事業部共同で会議を定期的に持って、法人内でも成功事例などを用いての合同事例検討会を行なうなど、利用者一人ひとりの在宅生活の維持・向上に向けてトータルに支援する体制が機能しています。

【在宅生活の継続のために生活機能の維持・向上に向けた機能訓練に力を入れています】

利用者の生活機能向上と健康増進による在宅での生活の継続を目指して、利用者全員に対し「個別機能訓練評価及び計画書」を作成し、プログラムに沿った支援・評価・見直しを行い、生活課題に連動させるため通所介護サービス計画書にも組み入れ実施しています。パワーリハビリ、集団体操、歩行などを行っていますが、特に歩行訓練ではフロア内と施設周辺を距離により10以上のコースを設定し、身体機能や状態により散歩を行い、脚力をつけると共に、外部の空気を感じ取ることで意識レベルの低下予防に繋がり、認知症の方にも有効な支援になっています

【地域と連携して利用者が楽しむ機会を増やし、自立生活が送れるよう支援しています】

地域密着に重点をおき、地域に開かれた施設を目指しながら、自治会・ボランティア協会・教育機関と連絡を取り合い、ボランティアの受け入れを積極的に行なっています。施設ニーズをボランティアに依頼するだけでなく、ボランティア活動を希望する地域の方が自ら積極的に活動を行なえるように、担当職員を配置して支援体制を充実させています。その結果、地域のボランティア活動の活性化と利用者が楽しむクラブ活動や各種行事などの機会を増やし、自立生活が送れるよう支援しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	19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	94.0%	5.0%	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	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	94.0%	5.0%	いはい: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	78.0%	10.0%	10.0% いはい: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	94.0%	5.0%	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	94.0%	5.0%	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	94.0%	5.0%	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	89.0%	5.0%	5.0% 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	68.0%	5.0%	26.0% 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	100.0%		どちらともいえない:0.0% 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	100.0%		どちらともいえない:0.0% 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	84.0%	10.0%	5.0% 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	84.0%	15.0%	いはい: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	78.0%	15.0%	5.0% 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	57.0%	15.0%	26.0% いはい: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	社会福祉法人武蔵野療園
事業所名	渋谷区けやきの苑・西原
所在地	渋谷区西原2丁目19番1号
連絡先	03-5453-0515

○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)社会奉仕
- 2)地域住民の意向と尊厳を重視し、自律・調和・創造の精神のもと、地域社会に貢献する。
- 3)地域社会から最も信頼されるリーダーを目指す。
- 4)全職員が常にプロ意識を持ち、最大の満足が得られるサービスを提供する。
- 5)良質のサービスを途切れることなく継続して提供していく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【認知症カフェの立ち上げで地域における各種相談の拠点となっている】

当事業所では昨年度、渋谷区からの委託事業で若年性認知症のデイサービスを開催した。更に今年度は認知症カフェを立ち上げた。月1回、地域の認知症の方やその家族が集い、各種相談に職員が応じるというカフェである。そこで受けた相談は関係機関に繋げている。このような認知症に対する積極的な取り組みで、当事業所の地域の福祉拠点としての役割がますます充実してきている。

【利用者の意見や自主性を尊重し、ニーズに合った活動を提供している】

家族懇談会やアンケート調査により、家族や利用者からの意見を取り入れ、利用者のニーズに合った活動内容を提供しており、そのために毎月約200人の地域ボランティアを積極的に受け入れている。趣味活動は外部講師に依頼し、陶芸や書道等多彩なプログラムを用意している。さらに季節ごとの行事の企画や意欲的な利用者には理学療法士と連携して集団リハビリも行っている。また当事業所では、当日利用者が趣味活動かリハビリか、選択できることも特徴的である。利用者の自主性を重んじた活動が用意されている。

【常勤の理学療法士、作業療法士がおり、リハビリ活動が充実している】

当事業所では理学療法士、作業療法士を常勤配置にしており、利用者にあった機能訓練サービスが提供されている。初回アセスメント時に理学療法士は作成したリハビリ評価表に基づき、機能訓練指導員と介護職員とが連携して能訓練計画書を作成している。3ヶ月ごとに評価の見直しを行い、常に利用者の状態に的確に対応したリハビリプログラムが実施されている。利用者調査では、リハビリを行った日は夜が楽、歩行がスムーズ、精神的に安心できる、などの意見がある。専用のリハビリ室があり、定期的に器具のメンテナンスも行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【中途退職者が多く、補充が追いつかない状況の中、早急に人材確保対策の検討を期待する】

今年度は、年度途中で職員の退職や、職員の休職が続き、補充が追いつかないという状況が続いている。できるだけ早い時期の人材確保が求められる。ただし当事業所でも採用募集などの取り組みは行っているが、なかなか集まらないという状況である。業務の効率化等で業務改善等も行っている。人材不足は職員のストレスにもつながり、利用者への関わり方にも影響を及ぼすこともあるので、組織あげての人材確保へ取り組みを期待する。

【地域のニーズや新たな課題を追求し、更なる社会貢献事業の検討を期待したい】

利用者のニーズに添ったサービスの提供には力を入れて取り組み利用者からの評価も高い。また若年性認知症のデイサービス、認知症カフェなど、地域のニーズに合った活動についても、地域に定着してきている。今後の地域におけるデイサービスの役割を考慮し、更に地域のニーズや新たな課題を追求し、また、当事業所の強みを活かした社会貢献事業に取り組んでいくことを期待したい。

【事業所の設備や備品の老朽化対策を計画的に進めることを望む】

建物の設備や備品等の老朽化は進んでおり、事業所全体としては、大規模修繕計画が昨年度から実施されている。現状では、環境衛生面及び安全面では全く問題はないが、トイレや換気扇、空調設備等の交換は利用者の生活の質を高めるという意味からも必要である。区への働きかけも含め、今後も計画的に進めていくことを期待する。なお、今年度は高校生がボランティアで居室の障子の張り替えを行った。こうしたボランティア活動と連動した備品などの取り換え、といった取り組みも合わせて検討すること望む。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【季節感のある美味しい食事の提供で利用者の楽しみの機会を更に広げている】

当事業所では食事は直営で行っているので、多職種との連携によるチームアプローチ、利用者個々の栄養状況を支えている。また行事食のメニューのバリエーションも豊富で利用者の楽しみの一つになっている。献立表にカロリー数値や塩分を標記して、新聞と共に配布している。楽しい食事空間を提供するため、BGMや歓談しやすい席の配慮を行っている。今年度より下膳に特養雇用の障害者職員を配置している。

【利用者が自由に選択できるプログラムを多職種連携で提供している】

当事業所では、利用者が当日リハビリか趣味講座へ参加するか毎回選択できるのが特徴である。また常勤の医学療法士によるプログラムも用意されている。趣味活動はボランティアの協力と外部講師による本格的な内容で実施している。

【地域のニーズも受け入れながら、家族との関係を密にしている】

在宅での利用者の生活とデイで過ごす時間と連動させるために、家族との連携に力を入れて取り組んでいる。利用者に様子を知らせる新聞や家族懇談会なども開いている。さらに当事業所では、平成26年の若年性認知症のデイサービスを開催し、本年度は月に1回地域に根差した認知症カフェを立ち上げた。認知症カフェでは、各種相談にのり、地域の関係機関に繋げている。このように、地域のニーズに対応した活動に取り組むことは、利用者の家族との関わりを強めるうえでも重要な取り組みとなっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	40人
利用者総数	72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	75.0%	22.0%	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	82.0%	12.0% 5.0%	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	95.0%	5.0%	いはい: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	70.0%	17.0% 12.0%	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	85.0%	7.0% 7.0%	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	90.0%	10.0%	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%	5.0%	いはい: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	92.0%	7.0%	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	65.0%	30.0% 5.0%	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	92.0%	5.0%	いはい: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	82.0%	17.0%	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	85.0%	15.0%	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	82.0%	17.0%	いはい: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	87.0%	12.0%	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	55.0%	45.0%	いはい:0.0% 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	株式会社やさしい手
事業所名	渋谷区ケアコミュニティ・原宿の丘高齢者在宅サービスセンター
所在地	渋谷区神宮前3丁目12番8号
連絡先	03-3423-8811

○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) 「であい、ふれあい、ささえあい」
- 2) 上記の3つの「あい」を大切にし、地域に開かれた創造的な活動が行える施設を目指します
- 3) 「その人がそのひとらしく」
- 4) 住み慣れた場所で生活できるようにお手伝いします

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の実現したい夢を目標に盛り込んだ、通所介護計画書を作成しています】

利用者の実現したい夢を目標に盛り込んだ通所介護計画書を作成し、利用者が「やりたいこと」「やりたかったこと」の実現への支援を目指しています。日々の朝礼・夕礼や毎月の全体会議での利用者情報の密な共有が行われ、3ヶ月に一度定期的にモニタリングを行い、通所介護計画書の見直しをして目標に沿ったサービス提供をしています。利用者に大きな変化が見られたときは、すぐにレビュー会議で計画書を更新します。利用者の情報はパソコンの介護記録システムでも把握することが出来ます。

【家族会の開催で利用者家族とのコミュニケーションを図っています】

毎年家族アンケートを実施して、家族会でその報告をしています。また「デイサービスでの出来事」を特集した法人編集の広報誌を定期的に発行して、サービス提供時の様子が家族に分かるよう配布しています。家族会は年に2回の開催を過去2年間実施してきましたが、家族へ浸透が十分でなく、出席は4～6家族程度でした。今年度からは家族会の回数を年4回に増やして、多くの家族に来てもらい、より緊密なコミュニケーションを図ることや、家族同士でも情報共有ができる場にすべく取り組んでいます。

【利用者が住み馴れた町で充実した在宅生活が送れるよう支援しています】

利用者に日常生活と変わらない家庭的で安心できるサービスを提供しています。親しみやすく和やかな雰囲気です。送迎、食事、健康管理のサービスが行われ職員は連携して安全な入浴やトイレの介助を行なっています。利用者は食事やレクリエーション、機能訓練を通じて共に楽しい時間を過ごして有意義に社会参加を行なっています。このような家庭的で安全に配慮された支援は、利用者が住み馴れた所で穏やかに充実した自立生活を送る原動力になっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の安全管理に一層の取組みを期待します】

施設内で発生した事故は状況報告書に記載され、職員間で情報共有されるようになっていきます。報告書には事故原因の解析と再発防止策が記載されていますが、取られた再発防止策が有効であったか否かを振り返る工程までは含まれていません。再発防止策の有効性を検証するなどして、事故防止へのより一層の取組みを期待します。

【マニュアル類の整備と整理が望まれます】

入浴や送迎などに関する具体的な手順は、利用者ごとに通所介護計画書に記載され全ての職員が把握できるようになっています。この個別の手順は必要に応じ適宜改訂されていますが、しかし、系統立って分類、整理されたマニュアル集は作成されておらず、マニュアルが紙ファイルとしてあるのか、パソコン内の電子ファイルのみなのか等が明確に分別されていません。パソコン内の法人作成のマニュアルを見つけ出すのも容易ではなく、日常業務に必要な最低限のマニュアルを一冊のファイルに綴じるなど、マニュアル類の今一度の整備と整理が望まれます。

【利用者が外出し、自然と接する機会を増やすことが望まれます】

当施設は、廃校となった区立中学校の有効活用を目指した地域コミュニティ施設の一階フロアを占めています。校庭は現在テニスコートとして地域に開放されていますが、その一角に花や野菜のプランター等を置くことは可能です。利用者が外へ出て、自然と接する機会を一層提供することが期待されます。また、車で10分程の距離には都を代表する大型公園がありますので、そこへの外出など、地域の資源活用を一層進めることで利用者満足度の更なる向上を図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

【職員が協力しあって通所介護計画書を作成し、実行に移しています】

利用者の個別プログラムを職員全員で作成し、快適なサービスを提供しています。看護師を中心に服薬や健康管理計画が作成され、介護職員は利用者の特性に応じて車椅子、排泄、入浴の手順を作成して支援しています。日常生活訓練は機能訓練指導員が体操プログラム、筋力回復訓練を行ない利用者レベルに合わせたトレーニング、レクリエーションを実施しています。生活相談員は利用者から「やりたかったこと、やりたいこと」のニーズを引き出しレクリエーションに取り入れて計画し、利用者が自立した日常生活を送れる様取り組んでいます。

【地域との交流が一層進んできました】

昨年度から始めた、近隣保育園児との交流機会が増えました。毎月1回10～20名程度の年長園児が当施設を訪問し、折り紙や歌唱を通じて利用者と交流します。1回につき30分ほどの交流ですが、利用者が楽しみにする取り組みとなっています。そのほか、各レクリエーションの指導者の他に傾聴や見守り等多くのボランティアが施設運営に貢献してくれていますが、自治会や町内会との連携を通じて地域に根ざした催事等に積極的に参加し、一層の地域住民との交流を図っていく予定です。

○利用者調査結果

有効回答者数	31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%	12.0%	9.0%	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%	12.0%	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	96.0%	どちらともいえない:0.0% 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	80.0%	9.0%	6.0%	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	67.0%	16.0%	12.0%	いいえ:3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	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%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0%	6.0%	いいえ:3.0% 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	74.0%	9.0%	16.0%	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	61.0%	6.0%	32.0%	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:3.0% 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	87.0%	12.0%	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が聞かれているか	74.0%	9.0%	12.0%	いいえ: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	77.0%	16.0%	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	87.0%	12.0%	どちらともいえない:0.0% 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%	29.0%	6.0%	29.0%

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	渋谷区
事業所名	渋谷区ひがし健康プラザ高齢者在宅サービスセンター
所在地	渋谷区東3丁目14番13号
連絡先	03-5466-2681

○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) 利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切に
- 2) 社会ニーズの発見から充足
- 3) 顧客が満足できるプログラム提供
- 4) 生活基盤を支えるサービス

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【豊富な活動メニューを用意し、利用者が好きな活動を選択し、主体性を持って取り組める環境をつくっている】

利用者自身が選択し、好きな活動に参加していただけるような環境づくりを行っている。そのため、職員が利用者の声を聞き取りながら、豊富な活動メニューを用意している。また、活動では、利用者が自主的に主体的に参加できるよう工夫している。特に調理づくりでは、男性利用者も参加し、女性利用者にカレーやおやつをふるまい、つくる人・食べる人ともに喜んでいる。

【医療的依存度の高い人も含めて、どのような重度の方も受け入れ、在宅生活を継続できるよう支援している】

医療的依存度の高い人も含めて、どのような重度の方も受け入れている。経管栄養の方、人工肛門の方、1名、インシュリン注射の方、尿道バルーン、吸引が必要な方などを受け入れ、要介護3～5の方々が約28%である。そのため、毎日、2名以上の看護師を配置し、介護職員の配置も厚くし、利用者・家族が安心して利用できる体制をつくっている。

【リフレッシュ事業（映画会、ワンコインコンサートなど）などを開催し、地域貢献に積極的に取り組んでいる】

今年度から地域連携の強化に取り組んでいる。隣接の「ボンズカフェ」では、映画会、認知症カフェ、ワンコインコンサート、ロコモ体操&家族会を開催し、地域の方々にリフレッシュしていただく場を提供している。これらの取り組みは、区報に掲載し、幅広い参加を働きかけている。職員が地域のお祭りに参加している。社会福祉法人として地域のニーズに応え、地域貢献に積極的に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【食事のさらなる満足度向上に向けた取り組みを期待する】

利用者調査では、食事に関する設問では、「はい」と回答した方々が回答者の69.8%で概ね満足を得ている。職員による検食簿も作成し、委託業者と給食会議を開催し、改善を図っている。また、利用者のリクエストを食事に反映したりもしている。アレルギーや好き嫌いに対して代替え食は提供できているが、当日の気分によっての代替えは提供できない。食事は利用者にとって楽しみな一つであるため、食事のさらなる満足度向上に向けた取り組みを期待する。

【事故予防対策の検証・評価について、より一層の取り組みを期待したい】

毎月の全体会議で、ヒヤリハット・事故分析を周知し、全職員で共有すると共に事故予防への注意喚起を促している。また、自事業所に関わらず、他事業所で起きた事故に対しても予防処置を図るため、全体会議で周知し、対応策を話し合っている。今後は、対応策が有効であるかどうか、実際に行った対応策や関連する危機対応マニュアルについての検証・評価を行い、必要に応じて改善措置を実施するなどの取り組みも期待したい。

【職員育成のさらなる充実を期待したい】

月1回、職場内研修も実施し、認知症・接遇・高次機能障害について学び、職員の専門性向上を図っている。新人職員に対しても丁寧な育成の仕組みを設けている。今後は、内部研修、もしくは、防災訓練の際に、消防署と連携するなどして、AEDの使い方や心肺蘇生などの緊急時対応の実技を取り入れた研修を取り入れることを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【ホームページやSNSを使った広報活動に積極的に取り組んでいる】

ホームページやSNSを使った広報活動に積極的に取り組んでいる。当事業所のホームページへの1か月のアクセス数は約1,500名で、12月の更新回数は約40回にも上っている。利用者・家族に対して、活動の内容をただ紹介するのではなく、機能訓練等の知識や根拠を交えた内容を発信したり、ケアマネジャーが求めている情報の発信に工夫したり、地域の方々に当事業所がどのような活動をしているのか知っていただくなど、職員間で話し合い、工夫している。

【月1回の内部研修などを通して、職員間で同じ方向性を持てるよう取り組んでいる】

常勤職員同士では、毎日、ミーティングを行なっている。毎日の朝礼・夕礼や全体会議（月1回）を中心に情報共有の徹底を図り、全体会議では、必ず勉強会やグループワークを通して、常勤職員・非常勤職員との連携にも取り組んでいる。同じチームとなる新人職員の育成にも丁寧に取り組んでいる。職員間での情報共有の徹底や、同じ方向性を持てるよう取り組んでいる。

【チーム力向上を目指し、コミュニケーション方法について取り組んでいる】

職員皆でグループワークを通して、良好な関係を築くコミュニケーション手法を学んでいる。ワークは、大きくハートの絵を描き、ハートの内側には言われて嬉しい言葉やしてもらいたい行動、ハートの外側には言われたら嫌な言葉やしてもらいたくない行動を描き、人間関係を近づける言動と人間関係を遠ざける言動を描き、利用者への接遇マナー向上やチーム力向上について職員皆で学んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	43人
利用者総数	83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%		9.0%	いいえ:4.0% 無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	69.0%	18.0%	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	95.0%			どちらともいえない:2.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:2.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	69.0%	18.0%	6.0%	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%	30.0%	6.0%	いいえ:4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%			どちらともいえない:2.0% いいえ:2.0% 無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%			どちらともいえない:4.0% いいえ:4.0% 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	90.0%		6.0%	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	72.0%	16.0%	11.0%	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	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	86.0%		6.0%	いいえ:2.0% 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が聞かれているか	67.0%	18.0%	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	81.0%	9.0%	9.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%		6.0%	どちらともいえない:4.0% 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	48.0%	23.0%	6.0%	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	社会福祉法人奉優会
事業所名	渋谷区ケアステーション笹幡高齢者在宅サービスセンター
所在地	渋谷区幡ケ谷2丁目21番9号
連絡先	03-5308-4332

○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) 在宅で自立した生活を送る為の支援～その人らしさの生活保持
- 2) ご利用者の自己実現～日々の生活に笑顔と生きがいを
- 3) ご家族に安心感～介護疲れからの脱却
- 4) 地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築
- 5) 職員育成～社会に貢献できる人材を増やす

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【3つのグループに分かれ、利用者本人の意思を尊重し、利用者主体のプログラムを提供している】

要支援認定者クラス、要介護（軽度者）クラス、要介護（個別対応必要者）クラスの3つに分かれ、それぞれのグループで自宅での生活で困っていることや必要と思われることをプログラム内容に取り入れ、より効果的な支援に努めている。要支援者クラスでは、自宅での脳トレ学習や機能維持プログラムの拡充につながっている。3クラスで共通しているのは「利用者本人の意思を尊重する機会を持つ」ことである。ルールやスケジュールに従ってもらうのではなく、利用者主体のサービスに努めている。

【住み慣れた地域・自宅で自分らしい生活が続けることができるよう、必要な支援をきめ細やかに提供している】

「住み慣れた地域・自宅で自分らしい生活が続けることができる」ために必要な支援を提供することが、デイサービスの使命と捉え、さまざまなサービスを提供している。買い物支援や夕食サービスなどの提供もその一つである。また、送迎はドアツードアが基本であるが、家族が入院したり、独居の方に対しては、本人・家族の希望を受け、居室まで入り、パジャマへの更衣支援や火の元の管理、薬の管理などを介護計画に記載し、支援している。

【地域の方々を対象に家族介護者教室を実施しており、地域貢献に積極的に取り組んでいる】

年5回、地域の方々を対象とした家族介護者教室を実施している。その内容は、大学教授より介護保険・制度の概要や利用のポイントをわかりやすく伝え、理学療法士による転倒を予防するためのポイントと体操の実技、血管年齢測定器・骨健康測定器で測定するなど、高齢者の生活に役立つテーマを設定している。実施後はアンケートを実施し、次回の改善に活かしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【食事の満足度向上に向けたより一層の取り組みが望まれる】

利用者調査では「食事の献立や食事介助などに満足されていますか」に関して、「はい」（満足）と回答した方々は回答者の63.2%であった。評価員も昼食をいただいたが、味のバランスなどに課題があり、全体的に温かくなかった。利用者に直接聴き取りするなど、食事の満足度向上に向けたより一層の取り組みが望まれる。

【防災訓練のさらなる充実が望まれる】

通所事業部防災委員会で、「防災・災害対策マニュアル」を作成し、送迎中・入浴中・フロアで活動中などのさまざまな場面での対応についてフローチャートで明示している。当事業所でも年2回、利用者も参加しての防災訓練を行なっている。今後は、毎年、AED（自動体外式除細動器）の使い方・心肺蘇生などの救急救命講習の受講者を増やしたり、利用者の参加者を増やすなど、防災訓練のさらなる充実が望まれる。

【職員の育成に向けたより一層の取り組みが望まれる】

当事業所は、利用者の個別ニーズに応えていくよう取り組んでいる。利用者は要支援の方から、要介護度5の重度の方まで、その身体状態やこれまでの生活歴もさまざまであるため、利用者個々の望むことも異なる。また、利用者の意向・希望を引き出していく力やそれを実現していくためには、職員の意識変革も必須である。職員の育成に向けたより一層の取り組みが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【医療的ニーズの高い方なども受け入れ、心身の回復の機会を提供している】

胃ろう、人工肛門、在宅酸素、インスリン注射の方などの医療的ニーズの高い方やがん治療を受けている方など、どのような状態の方も受け入れている。さらに、重度の方でも楽しめるよう、今年度は音楽療法を新たに取り入れている。また、利用者とマンツーマンで、コミュニケーションを取りながら、ハンドマッサージをして、こわばった筋肉がほぐれ、癒しの時間も提供している。重度の方に対しても、リラックスしてもらい、心身の回復の機会を提供している。

【ヒヤリハットを沢山あげ、職員のリスクへの意識向上を図っている】

法人通所事業部のリスクマネジメントでヒヤリハット・事故報告書の集計分析を行い、各事業所にフィードバックしている。当事業所は、法人内他事業所と比較しても特段にヒヤリハットの件数が多い。事故に至らなかったヒヤリハットを沢山あげ、ヒヤリハットを書くことを習慣化させ、職員のリスクへの意識を高めている。毎月の全体会議でも必ずヒヤリハット・事故の一つひとつについて報告し、対応策について共有化している。

【職員が学ぶ機会を多様に設け、スキルアップに注力している】

法人全体で職員育成に力を注いでいる。必要なテーマで内部研修を実施し、介護スキル向上や、ワークを通してチーム力向上のためのコミュニケーション方法について学んでいる。通所事業部内の職種別連絡会の取り組みも充実している。相談員連絡会主催勉強会では、通所介護計画書とアセスメントをテーマに、通所介護計画作成時の着眼点や法令遵守について学んでいる。法人全体で介護キャリア段位制度の導入に積極的に取り組んでおり、今年度、新たにアセッサーの資格取得者が1名増えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	68人
利用者総数	117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%	13.0%	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	63.0%	29.0%	5.0% 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	89.0%	5.0%	いはい: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	76.0%	17.0%	いはい: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	52.0%	33.0%	5.0% 7.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	7.0%	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	89.0%	8.0%	いはい: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	85.0%	7.0%	7.0% 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	69.0%	16.0%	14.0% 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	94.0%	4.0%	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%	13.0%	いはい: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	76.0%	14.0%	5.0% 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	73.0%	19.0%	5.0% いはい:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	13.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当: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	45.0%	26.0%	7.0% 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	社会福祉法人奉優会
事業所名	渋谷区総合ケアコミュニティ・せせらぎ高齢者在宅サービスセンター
所在地	渋谷区西原1丁目40番10号
連絡先	03-5790-0883

○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)在宅で自立した生活を送る為の支援～その人らしさの生活保持
- 2)ご利用者の自己実現～心身に活力と身体・脳機能低下予防
- 3)ご家族に安心感～介護疲れからの脱却
- 4)職員育成～社会に貢献できる人材を増やす
- 5)地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者主体のプログラム活動に取り組むことで、利用者の意欲向上につながっている】

利用者に提供しているプログラムが豊富であり、利用者が好きな活動を選択して選べるようにしている。陶芸活動が人気であり、陶芸の先生が休んだ時でも、得意な利用者が先生役となることもある。また、毎月の広報紙で、記事や俳句を書いている利用者があることで、他の利用者のやる気につながっている。書道クラブでは、区の作品展に自分の書いた作品を出展し、実際に展示されている様子を見に出かけている。これらの取り組みを通じて、利用者が意欲的に何かに取り組む姿が増えており、効果が上がっている。

【リハビリテーションの体制が充実しており、介護職でもできるようゲームや体操がマニュアル化されている】

事業所の機能訓練指導員は理学療法士3名、作業療法士2名の体制であり、連携しながら利用者の機能訓練を実施しており、リハビリテーション体制が充実している。作業療法士が作成する運動メニューでは、ゲームを通じて、体のどこを動かすことにつながるのか、身体のどこの部分に機能訓練に効果があるのかを明確にしたマニュアルを作成している。そのため、介護職も根拠を持って体操などを行なっている。機能訓練指導員が考案した様々な体操やゲームを通じ、「こんなに楽しいレクリエーションは初めて」という利用者の声も上がっている。

【世代間交流や利用者主体のカフェの運営を通じて、利用者が地域の中で生き生きと生活する意欲向上につながっている】

毎月の保育園からの園児の訪問、中学生の職場体験、大学生のボランティアや実習等、様々な世代の地域住民が集まり、世代間交流を図っている。保育園の園児の訪問では、子どもたちが可愛い歌や踊りを披露しており、利用者からは終始笑顔が見られている。また、併設の特別養護老人ホームと合同で実施しているせせらぎカフェは、地域住民に利用者の能力を還元する機会となっている。これらの交流を通じて、利用者が地域の中で生き生きと生活する意欲につながっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【各グループを越えた情報共有の場の充実に期待したい】

事業所の活動は、毎日3つのグループ（ふれあいクラブ・ほのぼのクラブ・リハビリクラブ）に分かれて活動をしている。1日の終わりには全グループの代表者が集まって終礼を実施し、その日の出来事を共有している。それ以外には、各クラブのミーティングが中心である。12月までは全クラブ合同の全体会議を実施していたが、1月から中止となっている。合同で実施する活動もあるため、互いのクラブで情報共有していけるような、全職員での情報共有の場の充実が望まれる。

【内部研修および外部研修により多く派遣できるような体制づくりを期待したい】

法人や通所事業部で取り組んでいる研修会や連絡会等の機会は多い。その一方で、内部研修では理学療法士による体操の勉強会を実施した程度にとどまっている。通所事業部の生活相談員・看護師連絡会で知り得たことを、各グループでのミーティングなどで報告はしているが、事業所内での職員の技術や知識を深められるような機会の提供が望まれる。また、外部研修を含めた研修の参加率を上げ、職員のスキルアップとモチベーションを向上できるような体制づくりを期待したい。

【利用者の食事に対する満足度を向上するよう、さらなる取り組みに期待したい】

利用者調査では「食事の献立や食事介助に満足しているか」との設問に対して、「はい」と回答した人は全体の57.6%にとどまっている。自由コメントでは、味付けや献立、調理方法に関する意見が多く出ている。食事は利用者の楽しみの一つであると考えられるため、今後のさらなる食事の取り組みに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【通所介護計画書の書式を見直し、より居宅介護支援計画と連動できるようにした】

法人の通所事業部による生活相談員連絡会では、アセスメントや通所介護計画に関する勉強会や意見交換を実施している。連絡会の内容を参考に、今年度は計画書の書式を新しくした。昨年度までは居宅介護支援計画書の内容を掲載していなかったが、今年度より、居宅支援計画の内容に基づいて通所の目標を設定していることがわかるような様式に変更している。また、計画の評価欄を裏面に大きくスペースを割くことで、計画目標の評価をしっかりと記載できるようにしている。居宅介護支援計画があって通所介護計画があるという計画の流れを明確にしている。

【通所事業部内での連絡会や委員会活動により、知識や考え方を水平展開している】

法人の通所事業部内に設置されている、各専門職の連絡会や委員会活動では、積極的に事業所間の情報共有や意見交換を行なっている。リスクマネジメント委員会の活動では、個人情報の取り扱いや、虐待防止チェックについて、各事業所で実施した職員向けアンケートを集計分析し、全事業所分のデータを整理している。整理した内容は各事業所に配布して水平展開し、他事業所の対応方法を取り入れ、自分たちの事業所が今どのレベルなのかを確認する切っ掛けとなっている。事業所の中では狭くなりがちな視野を拡大できるように取り組んでいる。

【在宅生活を維持できるよう、要介護者全員に対して機能訓練指導員が在宅を訪問している】

機能訓練指導員が全利用者に対して自宅を訪問し、実際の住環境やリスク評価をしている。その上で個別機能訓練計画書を作成している。「自宅では入浴の浴槽をまたぐことに難しさがあり、デイサービスで練習を行っていく」等、在宅生活を送る上で課題となっていることに基づいた長期目標を設定し、事業所内でのリハビリテーションに取り組んでいる。また、必要に応じて住宅改修や、福祉用具の購入の相談にも対応し、自宅で利用者が安全に自立した生活が送れるよう取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	66人
利用者総数	160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	84.0%10.0%				いいえ: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	57.0%24.0%12.0%6.0%							
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% いいえ:4.0% 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	60.0%25.0%7.0%6.0%							
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	69.0%25.0%				いいえ:1.0% 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	86.0%10.0%				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	87.0%9.0%				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	83.0%7.0%				どちらともいえない:4.0% いいえ:4.0%			
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%7.0%27.0%				いいえ:3.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%9.0%				いいえ:4.0% 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	78.0%10.0%9.0%				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	83.0%7.0%7.0%				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%12.0%6.0%				いいえ:3.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%6.0%13.0%				いいえ:3.0%			
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	46.0%15.0%10.0%27.0%							

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	社会福祉法人中野区福祉サービス事業団
事業所名	デイサービスセンターしらさぎホーム
所在地	中野区白鷺 2 丁目 5 1 番 5 号
連絡先	03-3336-6568

○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) ご利用者の権利と意思を尊重し、ご利用者の立場に立った介護サービスや介護支援に努め、ご利用者の生活の質の向上に努めます。
- 2) ご利用者により明るい挨拶から始め、笑顔で接し、丁寧な言葉遣いに努めます。
- 3) 福祉の現場に働く職員として知識、技術を向上させ、自己研鑽に努めます。
- 4) 地域社会の一員として自覚を持ち、地域に貢献します。
- 5) 経営効率を高め、高齢者介護のニーズに応えた事業の拡充に取り組み自主的で自立的な経営を目指します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【公益的な役割を的確に認識し、地域包括ケアの構築を進めている】

地域包括ケアの構築が求められる中で、法人・事業所として果たすべき公益的な役割を的確に認識し、実現に向けて取り組んでいる。サービス面では、個別ニーズに対応できるように臨時利用・延長等、柔軟な受け入れ体制を採っている。組織人材面では、特養との連携強化や人事交流により、施設・在宅を総合的に考えられる職員の育成を図っている。地域連携でも、納涼祭や介護予防教室の開催を通じて、関係性を築いている。これらの取り組みにより、住み慣れた地域で暮らし続けることが出来るサービス提供体制作りを進めている。

【最少の休みで、利用者に継続したサービスを提供している】

事業所の営業日は日曜日と 1 月 1 日を除く毎日であり、お盆や年末年始も取らず営業している。こうした利用者優先の営業を 10 年以上も前から継続している。12 月 31 日の利用は通常と変わりなく、1 月 2 日はやや欠席が多い程度で、通所のニーズは年間を通して存在していると事業所では認識している。営業時間は午後 6 時までであるが、迎えが家族対応であれば午後 6 時 30 分まで滞在が可能で、家族の事情にも柔軟に対応している。利用者にとっては週何日という通所のリズムが崩れることなく、継続した支援が可能な態勢を整備している。

【地域のボランティアや講師などとの交流を活発に行っている】

広い開放的なスペースのもと、毎日のように地域のボランティアやクラブ活動の外部講師などが、趣味活動やお話しの相手、演芸披露、入浴後のドライヤーかけなど、多種多彩に活躍している。また、近隣の保育園園児が定期的に訪れ、楽しい交流会も賑やかに行われている。さらに、地域の小中学校の職場体験や大学生の介護体験実習の場ともなっており、利用者と地域住民との幅広い年代の交流が盛んに行われている。地域の一員としての利用者の生活、地域に開かれた事業所の実践は、事業所に対する地域の認知や理解につながっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【「介護技術チェック表」を効果的に活用する方法を今後も検討していく】

サービスの手順等については、法人共通の介護サービスマニュアルと事業所独自の業務マニュアルに整備し、職員個々の知識・技術の習熟度は年1回「介護技術チェック表」に沿って職員が5段階で自己評価し、指導職員がコメントを書いて点検している。この「介護技術チェック表」は独自に開発したもので、「利用者にデイサービスとは何か説明できる」といったチェック項目が並び、介護技術のみならず働く姿勢や理念を習得できる構成となっている。今後は、同表を効果的に活用していくことを課題としている。

【利用時間の終了まで、活動性の確保を図っていく】

送迎時、利用者の帰宅が進むにつれて施設内の利用者の人数も徐々に減っていく中で、カラオケ、頭の体操、手工芸、歓談など、日中実施している様々なプログラムを提供したり、マンツーマンで傾聴したりするなど、状況に応じて様々に対応している。今後は、「待機」時間ではなく最後まで「活動の延長線上」の時間であると捉えた上で、待ち時間を感じさせない活動性の確保を図っていくために、活動の一層の充実を図っていくことを課題としている。

【公益性と収益性のバランスが取れた経営体制の構築に継続的に取り組んでいく】

公益的な役割を果たして行くには、採算性が低い事業も手掛ける必要があるため、収益性の確保が問題になる。法人全体として現在、単年度収支差額の黒字化を喫緊の課題とし、改善に取り組んでいる。収入については、目標利用率の達成のための営業・広報活動の強化など、支出については、業務効率化による人件費の適正化、節水、電気料金の契約方式の見直しによる光熱費削減などに取り組んでいる。これらの改善策を着実に実行し、公益性と収益性のバランスが取れた経営体制の構築に継続的に取り組んでいくことを課題としている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【質の向上を図る自律的な取り組みがある】

業務の標準化を図り、サービスの質を向上させるために、プロジェクトチームを立ち上げ、業務の改善に取り組んでいる。必要な業務と分担、職員に求められる能力、適切な人員配置などを再確認し、業務上の「無駄」「無理」「むら」な事項の抽出・整理を行っている。これは、実際の質の向上のみならず、運営への参画意識の醸成、一人ひとりの職員が目的意識を持って業務にあたること、運営への参画意識を持つこと、創意工夫を促すことなどにも資する取り組みである。

【利用者情報の徹底した収集を、「その人らしさ」の発揮につなげている】

利用開始時には事前面接を行い、利用者の情報収集をしている。その際は、生活歴を出来るだけ多く聞き取るようにしている。その上で、生活歴の中から、その人らしい活動につなげるようにし、マージャン、囲碁、将棋など、男性に馴染みのある活動にも力を入れてきた。最近の例では、利用開始時には指が動かなかった利用者が、キーボードから始めてピアノに挑戦し、以前のピアノ演奏の生活を取り戻したケースも出てきた。利用者の歩んできた道（来歴）に対する理解を、支援の充実、「その人らしさ」の発揮につなげている。

【地域における高齢者福祉の専門機関として、ニーズを的確に把握し、対応している】

地域貢献の一環として、学生の体験学習の受け入れや学校への講師派遣を行ってきた。これらの活動に加え、今年度からはさらに、地域住民を対象とした介護予防教室も開催している。介護予防体操や認知症予防などについて、学校・町会等に出向いて開催し、知識や技術の普及に努めている。実用的かつ地域福祉の増進にも寄与する取り組みである。

○利用者調査結果

有効回答者数	55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	83.0%	10.0%	いはい:1.0% 無回答・非該当:3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	14.0%	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	92.0%	5.0%	どちらともいえない:1.0% いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	78.0%	16.0%	5.0% いはい: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	60.0%	29.0%	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	80.0%	16.0%	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	78.0%	7.0%	14.0% 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	78.0%	5.0%	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	61.0%	12.0%	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	81.0%	16.0%	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	80.0%	7.0%	12.0% 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	72.0%	14.0%	10.0% 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	74.0%	14.0%	10.0% いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	5.0%	14.0% いはい:3.0%
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%	10.0% 18.0%

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	社会福祉法人ケアネット
事業所名	老人デイサービスセンターふじみ苑
所在地	中野区弥生町5丁目2番19号
連絡先	03-3382-0566

○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お客様の人権、個性、プライバシーを尊重し、ニーズと期待に沿った安心できるサービスを提供する。
- ②すべての利害関係者に信頼される介護施設の創造に努力する。
- ③お客様の立場に立って、専門知識、技術の向上を図り、最大の誠意を持って仕事をする。
- ④他のデイサービスで受け入れが難しい方でも受け入れられる、質の高いサービスを目指す。
- ⑤職員はお互いに協力し合い、活気にあふれた明るいデイサービスづくりに努力する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ミーティングなどで職員の意見を聞き職員全員で対応方法を検討している】

2年前に所長が交代したことで所内の風通しがよくなり、職員一人ひとりの意見が反映されやすくなっている。前回の評価では「バス待ちレクの工夫」や「待遇改善」などの声が聞かれたが、所長と生活相談員が連携してミーティングで話し合うほか個々にも意見を聞き、特に皆の前では言いにくい意見ほど1対1での対話を心掛けた。利用者・家族からの意見・要望についても職員全員で対応を考え可能な限り希望に沿ったことで、利用率はほぼ最高状態をキープし続けており、28年度から5年間の指定管理審査にも見事にパスしている。

【業務習熟度チェック表を取り入れ振り返りの機会を設けた】

法人全体において、正規と非正規職員を区別しないで内部研修を実施している。研修後は各自が研修報告書を書き、自らの仕事に対する振り返りや業務に役立てるように活用している。26年度からは全職員を対象に業務習熟度チェック表を取り入れ、自己チェックの機会を設けるようになった。自己チェックにあたっては報告・連絡・相談の徹底を基本として、申し送りノートの確認によって利用者情報の周知徹底を図り、事業所に関する情報の共有に努めている。

【利用者満足度が向上するとともに利用希望者も増加している】

法人の使命とともに事業所の方針として「他のデイサービスで受け入れ困難な方を受け入れる」「ふじみ苑に来ると楽しくまた来たいと思える雰囲気づくり」などを掲げ、居宅ケアマネジャーからの口コミや評判の良さも加わり、利用者からは「楽しいから週の利用日を増やしたい」などの要望が増えている。使命感や方針に対する真面目さとひた向きさが功を奏し、利用者満足度や職員のモチベーションも高まっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【地域の福祉ニーズに対する情報収集をさらに細かく行うよう期待する】

ふじみ苑の在中野区南部地域はデイサービスの激戦地であり、朝夕の時間帯には送迎車が行き交う光景が頻繁にみられる。地域の福祉ニーズや業界全体の動向などについては常に情報収集を行い、周辺区も含めた行政情報にもアンテナを張り巡らしている。所長としては地域の福祉ニーズの収集はまだ不足していると感じており、居宅ケアマネジャーへのアンケート実施などさらにきめ細かい情報収集を行うよう希望する。

【支援実施に対するモニタリング内容について一考の余地がある】

食事摂取量・入浴の有無・排泄回数等のチェック表があり利用者ごとに記録している。居宅ケアマネジャーの居宅介護支援計画内容に沿った内容で通所介護計画書を策定している。この計画をもとに実施状況や本人の様子なども記録し、月末には利用者ごとのケース記録を総括して月次報告書として作成し、担当ケアマネジャーに情報提供している。記録の総括において利用者のモニタリング記録としては、計画の実施有無のほか状態変化の記録内容として希薄に思われるため今後に期待したい。

【実施記録には課題やニーズに対する状況変化など描写できる内容が求められる】

アセスメントから立案された通所介護計画書を策定し、計画に基づいたサービス提供を行うために、利用者一人ひとりの情報や記録を保管する個人ファイルの鑑に通所介護計画書をファイリングしている。計画内容に沿ったサービス提供の実施とその結果をケース記録として記しているが、記録内容について課題の確認について具体的に記録が行われているものは、利用者によって一部にバラつきが見られた。課題やニーズに対してどのような状況変化であったのか利用者像がイメージできるような記録を期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【服薬支援はマニュアルに準じて適切に実施されることで服薬ミスゼロを更新中である】

服薬が行われたかどうかは、服薬介助の実績表を見れば確認できるマニュアルが整備されている。利用者が持参した薬を日直者が取りだして実績表に記入する。次に看護職員が日直から薬を受け取り、内容を確認した後に服薬介助する。服薬介助が正常に終了すると実績表に再び記入するという手順が定められ、この手順を一つひとつ確実に実行することで服薬事故はゼロを継続できている。看護職員は一人での対応であったが、利用者を急かすこともなく利用者にも職員にもゆとりが見られた。

【送迎時間は分単位でのポイント到着が着実に実行されている】

訪問時の送迎車同乗では、車内での会話や家族への伝達などの対応が適切に行われていた。ふじみ苑周辺の道路は道幅が非常に狭く一方通行の道も多くて都内でも路地率の高い地域であり、リフト付きワンボックス型車両では巧みな運転技術や安全確認が必要であり神経を使う場面が多いと推察するが、ドライバーは冷静かつ落ち着いた態度で丁寧な対応が見られた。乗車時間は一人当たり20分程度になるよう調整し、分単位でのポイント到着が実践されている。

【ひやりはっとの「見える化」を図り事故が発生しにくい仕組みを構築している】

事故発生当日にミーティングを開き全職員参加で対策を講じており、区への報告の仕方なども図式化されたマニュアルが整備されている。送迎時の車両事故など多いが生活相談員が原因をチェックし、ミーティングで話し合い再発防止策をまとめてひやりはっとの「見える化」を図った。職員の意識の向上と共に事故が発生しにくい仕組みが構築されている。

○利用者調査結果

有効回答者数	42人
利用者総数	56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	78.0%	19.0%	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	88.0%	9.0%	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%	7.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	73.0%	21.0%	いはい:4.0%	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	50.0%	30.0%	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	85.0%	9.0%	いはい:2.0%	無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	7.0%	7.0%	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	90.0%	7.0%	どちらともいえない:2.0%	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	66.0%	11.0%	21.0%	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	76.0%	14.0%	7.0%	いはい:2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	76.0%	14.0%	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	66.0%	9.0%	21.0%	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	69.0%	16.0%	14.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	11.0%	9.0%	いはい: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	50.0%	14.0%	7.0%	28.0%

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	社会福祉法人奉優会
事業所名	弥生高齢者在宅サービスセンター
所在地	中野区弥生町3丁目33番8号
連絡先	03-3370-9841

○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) ご利用者様の自立支援及び日常生活機能向上・在宅生活の継続・認知症進行抑制
- 2) ご家族様の介護負担軽減・介護力向上
- 3) 地域交流（事業所間交流）によるネットワーク構築・福祉啓発及び理解促進
- 4) 社会貢献（社会福祉法人としてのプレゼンス）
- 5) マンパワー創出・育成（職員が活きる職場作り・実習生受け入れ）

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【外出活動を盛り込んだ機能訓練を工夫し、実施している】

理学療法士を配置し、在宅生活を継続するために必要な機能訓練に力を入れている。中でも、喫茶店やスーパー、神社、博物館等様々な場所への外出活動に積極的に取り組んでいる。目的志向型の外出活動の実施を通じた意欲向上に取り組み、利用者に「今月はどこに行きたいですか」と尋ね、「そこに行くためにこんな訓練をしましょう」と声をかけて、機能訓練への意欲を高め、利用者が自然にリハビリテーションができるよう働きかけている。

【家族や介護支援専門支援員と協力し、在宅生活を維持するためのサポートに力を入れて取り組んでいる】

理学療法士は要介護認定の全利用者に対して、自宅訪問を実施している。利用者が自宅でどのような生活をしているのか、ベッドからトイレに移動するにはどうすればスムーズか、自宅のお風呂に入るためにどのような訓練が必要か等、自宅の環境を実際に見ることで、機能訓練の計画内容に反映している。また、必要に応じて在宅で使用する福祉用具や住宅改修の相談も受けており、本人や家族の要望や状況に応じて、ケアマネジャーや関係機関と連携し、在宅での暮らしが継続できるよう取り組んでいる。

【多世代交流や多機能型福祉の拠点を目指し、多様な人々が集う場所づくりをしている】

保育園の園児との交流会（多世代交流を通じた子ども福祉の支援）、商店街や自治会・地域向けの啓発活動（地域福祉）、在宅生活を支えるための関係機関との連携（高齢者福祉）、障害者雇用や障害者施設との交流（障害者福祉）に幅広く取り組むことを通して、多世代交流や多機能型福祉の拠点づくりを目指している。また、今年度、障害者を雇用している。さまざまな人が集う場所をつくり、高機能・多機能型福祉を地域の方々に提供し、地域包括ケアシステム構築の拠点となるよう取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【食事に対する満足度向上や、重度の方を対象としたペースト食への対応などについて改善が期待される】

調理プログラム等、食事を楽しむ機会を多く設けている。しかし、利用者調査では、食事に関する設問では「満足」と回答した方々は回答者の 60.6%であった。昨年度の 54.7%からは若干改善がみられるものの、以前として課題が残る結果である。また、医療依存度の高い方も受け入れており、ペースト食導入への期待も高まっているが、現状は未実施である。食事の満足度向上に向け、今後の新たな展開を期待したい。

【利用者のニーズに沿ったプログラムの提供方法についてより一層の取り組みを期待する】

利用者調査では「事業所で楽しみにしている行事や活動はありますか」との設問に対して、「はい」と回答した方々は回答者の 62.0%で、「どちらともいえない」22.5%、「いいえ」2.8%であった。利用者のニーズに合わせた手工芸や囲碁将棋などのサークル活動にも取り組んでいるが、利用者のニーズに沿ったプログラムの提供方法についてより一層の取り組みを期待する。

【利用者にとって居心地の良い場所を提供するための環境整備について職員皆で検討されることを期待する】

評価員の訪問時、各フロアにはベッドが設置されているが、カーテンや衝立など人目を遮るようなものを確認することができず、落ち着いて休むことができないのではないかと思った。利用者の立場に立った休息の場づくりも含めて、利用者にとって居心地の良い場所を提供するための環境整備について職員皆で検討されることを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【介護職員でも機能訓練ができるよう、理学療法士が個別対応表を作成している】

理学療法士が監修し、介護職員も機能訓練を実施できるよう、利用者個々のリハビリメニューを書面で作成している。鏡を見ながら実施する唇の体操、立ち上がり訓練、階段昇降訓練、手首&指のストレッチ等、利用者の身体状況に合わせた内容で作成しており、分かりやすいようにイラストも記載している。それぞれの訓練に対する内容は、どちらの足から動かすか、どのような指の状態にするか、訓練回数は何回か等、非常に詳しい。これらの内容を通じて、職員全員が統一した機能訓練を提供することが可能である。

【法人内各事業所の垣根を越えて、職員同士が切磋琢磨できる環境がある】

法人全体の事例発表研究会や、通所事業部の各専門職の連絡会・各種委員会などでの外部講師を招いての勉強会や合同の勉強会等、職員が知識や技術を深める機会を豊富に設けている。通所事業部のリスクマネジメント委員会では、各事業所で実施した個人情報保護のアンケートや、虐待の芽チェックリストを集計分析し、各事業所にフィードバックしている。他事業所の取り組みを自事業所の利用者支援に参考にすることができ、法人全体・通所事業部内での水平展開に努めている。

【地域の高齢者の介護予防推進活動に積極的に取り組んでいる】

地域の関係機関とも連携しながら、地域の高齢者や家族に対する地域貢献に力を入れて取り組んでいる。地域向け健康相談会では、月2回、9時～12時の時間を利用し、地域包括支援センターの保健師と協力をして地域住民の健康相談やバイタル測定を実施している。また、年2回地域向けの講座を開いている。8月には施設職員による「夏から始める腰痛予防体操講座」を開催し、腰痛の様々な原因や予防法などの講義、普段の生活の中にも取り入れることのできる簡単な体操を交えながら、地域の介護予防推進活動にも取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	71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	91.0%	8.0%	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	60.0%	12.0%	26.0% いはい: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%	8.0%	どちらともいえない:2.0% いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	61.0%	22.0%	12.0% いはい:2.0%
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	67.0%	22.0%	8.0% 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	81.0%	14.0%	いはい:1.0% 無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	5.0%	いはい:1.0% 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	87.0%	8.0%	どちらともいえない:4.0% 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	66.0%	16.0%	16.0% 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	94.0%	4.0%	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	84.0%	9.0%	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	80.0%	9.0%	8.0% 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	77.0%	15.0%	いはい:2.0% 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	87.0%	7.0%	5.0% 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%	21.0%	21.0% いはい: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	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名	高齢者在宅サービスセンター上井草ふれあいの家
所在地	杉並区上井草3丁目33番10号
連絡先	03-3394-9831

○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)できるだけ自由に…画的、管理的にならず一人ひとりがその人らしく生きられる（理念）
- 2)どこまでも対等に…一人ひとりの人権を尊重し、すべての人が上下関係なく付き合える（理念）
- 3)他者への思いを生かし合う…地域社会でともに生きる人々との連携（理念）
- 4)利用者、家族、ボランティア、職員、理事などがお互いの立場を尊重しあう
- 5)やりがいを持って働ける環境づくり

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【随時更新されるホームページにおいて、サービスの詳細をわかりやすく情報提供している】

利用者がサービスの情報を入手できる媒体として、法人のホームページを開設している。さらにその中で各事業所のサイトを設けて、詳しく情報を提供している。ホームページには、事業所の活動内容や行事、1日の流れ、入浴環境等の設備の様子などを写真入りで分かりやすく掲載するほか、1日の利用料金を例を挙げて記載している。また、重要事項説明書や料金表、利用申込書などもPDFで確認することができる。ブログで毎月のプログラムを紹介したり行事の様子を報告するなど、随時更新を行い、最新の情報を発信している。

【服薬管理一覧や専用薬ケースを用いて、誤薬を防止する仕組みがある】

利用中に服薬の必要な方には、服薬管理一覧表で服薬内容の管理をおこなっている。利用者一人ひとりに処方内容の記載してある専用の薬ケースを渡してあり、利用時には薬ケースに入れて持参してもらう。看護師は、服薬一覧表と持参薬が合っているかの確認をおこなっている。服薬時には本人に薬を確認してから服薬してもらい、誤薬を防止するため、複数回の確認する仕組みがある。

【利用者が四季を感じたり、外出を楽しめるような行事に取り組んでいる】

利用者が四季を感じたり、外出を楽しめるような行事に取り組んでいる。昨年から紅葉狩りや花見などの四季を楽しむ企画を取り入れて、外出機会や利用者同士や職員との交流を深める機会を設けている。また、中庭を活用して日光浴をしたり、昼食やおやつを食べるなどの機会を設けている。今年度からは、個々の利用者の体力や意向を考慮して、誕生日外出として、その月の生まれの方を対象にして近くのファミリーレストランや喫茶店に出かける少人数単位での外出機会を設けて、外出機会の少ない利用者が楽しめるようにしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【マニュアル類の見直し・改善を図り、日常的に活用されることが期待される】

食事・入浴・排泄・与薬など日々の支援に関する業務の手順についてまとめた「基本的介護の手引き」、緊急時対応マニュアル、感染症対応マニュアル、ドライバーマニュアルなどの各種マニュアルを整備している。マニュアル類はスタッフルーム内にて保管し、職員が自由に閲覧できるようにしているが、日々の活用という面ではばらつきがある。現在、委員会を中心に各種マニュアルの見直しに取り組んでおり、より分かりやすく活用しやすいマニュアルとなるように改善を図っている。

【利用者の人数が少しずつ減っていく夕方の時間帯の活動内容の検討をしている】

夕方の時間帯の活動内容を利用者の状態に合わせて、見直していきたいと考えている。順次帰宅して、利用者人数が減っていく時間帯は、帰宅時間が遅い利用者が不安な気持ちにならないよう配慮し、身体を動かしたり、頭をつかったゲームなど集中できる活動をおこなうようにしている。また、一日過ごして疲労がみられる場合には、静養ベッドで臥床するよう促している。今後は、一人ひとりの状況に合わせて個別対応で行なう活動も含めて、活動種類を増やすなどの検討をしていきたいと考えている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【パソコンを利用しての記録を開始したことにより、情報共有が図りやすくなっている】

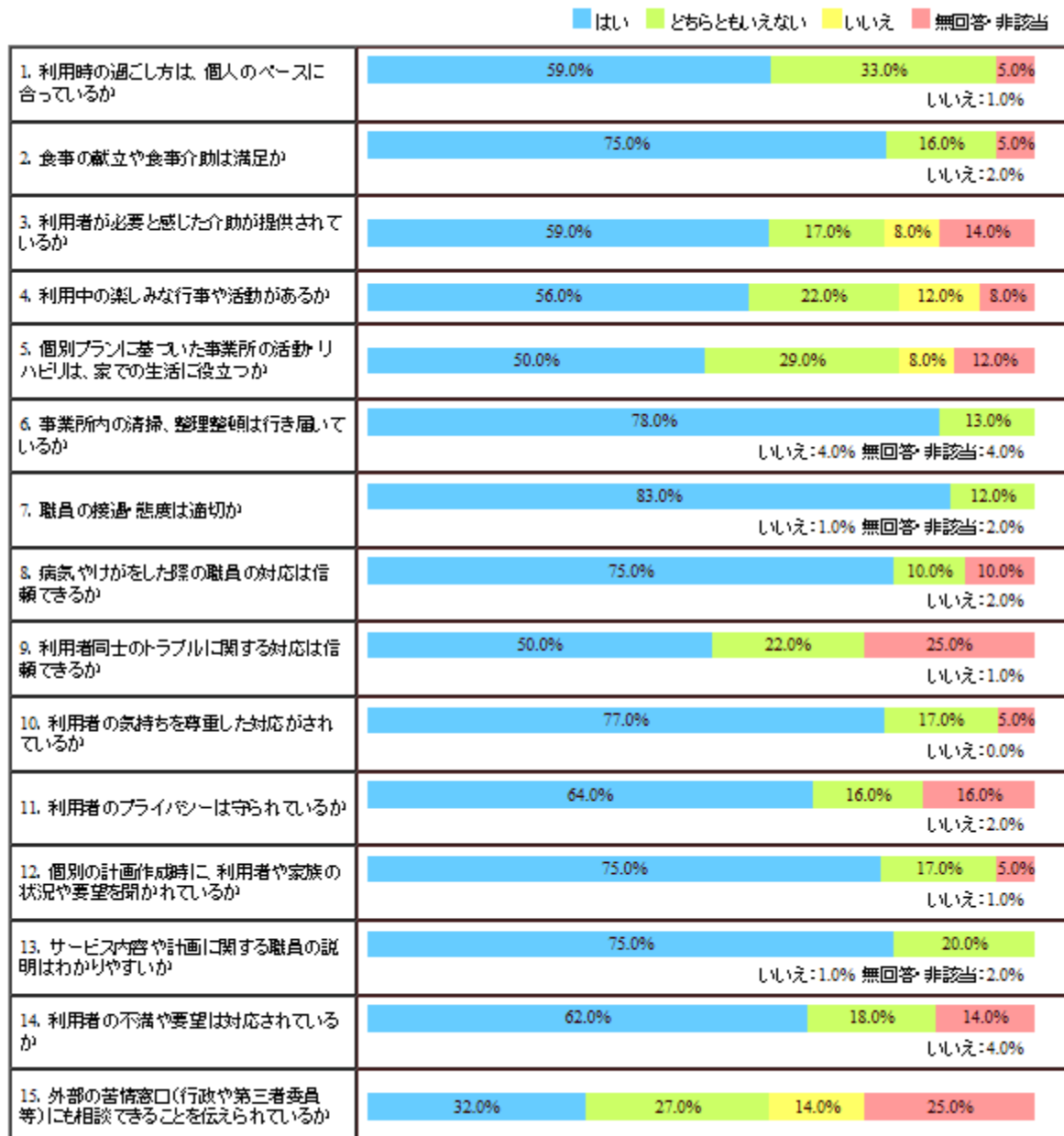
今年度5月よりパソコンを利用しての記録を開始した。利用者の1日の様子を業務日誌に記録するとともに、その内容を個人記録に落とし込み、日別・個別それぞれに様子や状態を確認できるようにしている。事業所内のパソコンはLAN回線につながれており、随時記録・確認することができる。これまでの手書きでの記録よりも業務時間が短縮され、多職種間での情報共有も図りやすくなっている。

【少人数での外出を楽しむ「誕生日外出」に取り組んでいる】

外出することが少なくなってきた利用者に、身体への負担を少なく外にでかける機会を持つことで、楽しい時間やいつもと違った空間の中で、生活の幅を広げるような外出行事に取り組んでいる。昨年から紅葉狩りなどの外出を始めており、今年度は生まれ月の利用者を対象として、「誕生日外出」の取り組みを毎月実施している。地域の喫茶店やファミリーレストランに職員と出かけ、お茶や会話を楽しんでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	74人
利用者総数	145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	社会福祉法人奉優会
事業所名	デイホーム宮前ふれあいの家
所在地	杉並区宮前5丁目17番15号
連絡先	03-3335-8161

○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)満足度向上
- 2)介護者の負担軽減
- 3)経営基盤の安定
- 4)地域連携強化
- 5)労働環境の安定

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【多機能型デイサービスとして、多様な利用者ニーズに対応している】

当事業所には3つのフロアがあり、それぞれがコンセプトを持ち、運営している。1階一般フロアでは利用者の自立支援を目指し、自ら選択してもらうプログラム内容を導入し、作業療法士による機能訓練を実施している。2階一般型フロアでは家族（介護者）の負担軽減を視野に入れ、夕食延長サービスを実施している。2階の認知症対応型フロアでは言語聴覚士による口腔体操や嚥下機能回復に努めている。デイサービス事業のみの事業所であるが、介護度の軽度から重度まで、認知症の方まで、あらゆる利用者の状況に応じたサービスを提供している。

【ボランティアや外部講師などを導入し、利用者が楽しめるイベントが豊富で、利用者の笑顔を引き出している】

事業所全体でのイベントが豊富にある。たとえば、10月は27日営業日のうち20日間、何かしらのイベントを開催している。たとえば、音楽療法、演劇、ダンスショー、ヘアカット、外出活動、出前弁当、外食、運動会、そば打ち体験、クラシック楽器演奏会などである。職員による日本舞踊演舞、職員が仮装衣装を作った仮装大会では、利用者も職員も仮装をして大笑いし、楽しんでいる。地域の相撲部屋に依頼し、力士による餅つき大会も毎年恒例で、利用者本人・家族・職員にとって楽しい行事となっている。

【出前、調理プログラム、行事食、外食プログラムなど食事を楽しめるよう工夫し、食事の満足度が高い】

出前（懐石料理のお弁当）、調理プログラム、行事食、外食プログラムなどを実施し、食事の楽しみを工夫している。お誕生日にはケーキを提供している。ヨーロッパフェアとして、本格的なイタリア料理、スペイン料理を提供している。エビフライや鶏肉のトマト煮などのランチバイキングもあり、利用者は好きなものを選んで食べている。近所の寿司屋や蕎麦屋に出かけたりもしている。利用者調査でも、食事に関して回答者の88.5%が満足との返答で、高い満足を得ている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【生活リハビリに向けたより一層の取り組みを期待したい。】

利用者調査では「個別プランで決めた事業所での活動やリハビリが家での生活に役に立っていると思いますか」に関して、「はい」と返答した方々は回答者の56.4%、「どちらともいえない」34.6%であった。「機能訓練が気に入っている」「教えてもらった体操などを家でもやり、助かっている」などの利用者本人の満足の声が寄せられた。その一方、「腰かけていることが多い」などの声も寄せられた。生活リハビリに向けたより一層の取り組みを期待したい。

【事業所全体での情報共有に向けたより一層の取り組みが望まれる】

3つのフロアに分かれており、月1回、フロア別のミーティングを行っており、全職員が集まってのミーティングは年1回のみである。そのため、3つのフロアが有機的な連携を持ち、相乗効果を生み出していくためには、まずは全職員での情報共有が課題となっている。さらに事業所全体で、同じ方向性を持ち、さらにチームワーク力を向上していくためにも、事業所全体での情報共有に向けたより一層の取り組みが望まれる。

【職員のスキル向上に向けてへのより一層の取り組みが望まれる】

今年度、内部研修に関して、感染予防対策のみとなっている。通所事業部主催の研修が充実しており、必要なテーマに職員を派遣したり、同一法人同一エリア内他事業所と交換研修を行なうなど、職員のスキル向上に取り組んでいるが、今後、より一層職員のスキル向上への取り組みが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【家族介護者教室を定期的に開催し、地域に事業所の専門性を還元している】

家族介護者教室を定期的に開催し、地域の福祉拠点としての役割を担っている。杉並区消費者センター職員による「悪質商法から身を守る」では“オレオレ詐欺”や“点検商法”など、身の回りで起こりうるケースをテーマとし、参加者は真剣そのものに集中して話を聴いていた。また、委託業者の管理栄養士による「高齢者の食べやすい食事について」は日々の食事作りで役立つ内容で、参加者はメモを取り、熱心に聴いていた。

【インターネット上で活動を情報発信しており、広報活動に積極的に取り組んでいる】

利用希望者等に対しては、ホームページ、ブログなどのインターネット上で情報発信しており、広報活動に積極的に取り組んでいる。毎月50回ほどの更新を行っており、毎日、新しい情報を提供している。利用者の笑顔の写真を沢山掲示している。献立表や広報紙も、ホームページからダウンロードすることが可能である。ホームページを見れば利用者の生活の様子をリアルタイムで知ることができる。法人全体で毎月、アクセス回数を一覧表にしており、94事業所内で10位～20位になっている。

【障害者雇用に積極的に取り組んでいる】

障害者雇用対応プログラムにより現在障害者3名を採用し、継続して勤務している。毎日、家族との日誌の交換を行ない、本人の職場での様子や家庭での様子を把握し、不安要素を取り除き、本人が生き活きと働ける職場環境づくりに取り組んでいる。また、非常勤職員の中には80歳代の介護職員もいて、利用者の話に傾聴している。また、やりがいを持って働く姿は他職員へ元気を与えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	78人
利用者総数	138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	78.0%	19.0%	いはい: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	88.0%	7.0%	いはい: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	89.0%	6.0%	いはい:1.0% 無回答・非該当:2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	76.0%	17.0%	いはい: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	56.0%	34.0%	7.0% 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	85.0%	11.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	6.0%	いはい: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	80.0%	7.0%	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	55.0%	10.0%	32.0% いはい:2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	10.0%	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	79.0%	11.0%	7.0% 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	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	69.0%	16.0%	12.0% いはい:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%	11.0%	8.0% 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	41.0%	19.0%	6.0% 33.0%

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	社会福祉法人奉優会
事業所名	デイホーム高円寺北ふれあいの家
所在地	杉並区高円寺北3丁目20番8号
連絡先	03-3330-4903

○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) ご利用者の意思や気持ちを大切にしながらサービスを提供する
- 2) ご利用者が在宅生活を継続する為に私たちができる支援を常に考える
- 3) 地域に向けた福祉の拠点となるようなサービスの構築
- 4) 情報共有と相互研鑽
- 5) 業務の創意工夫、提案ができる

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者が主体的に自発的に活動できるよう工夫し、やりがいや充実感を感じてもらっている】

毎週金曜日に活動しているコーラスサークルは、当事業所のクリスマスや夏祭りの行事のみならず、定期的に他デイサービス事業所に出向き、日頃の成果を発表している。また、毎年、利用者2名が近隣小学校の授業に招かれ、かるたを通じて「昔と今の違い」について小学生に伝えている。書道のサークルでは、毎年、希望者を募り、「ふれあい書道展」に作品を送っている。「ふれあい散歩サークル」ではスタンプカードを使って、歩行訓練を行っており、距離にして軽く100キロ位歩いている方もおられる。

【夕食サービス、買い物支援、通院支援など、家族の介護負担の軽減を図り、いつまでも地域で暮していけるよう支援している】

家族の食事作りの負担を軽減するため、「夕食サービス」を行なっている。自宅訪問の際、「仕事から帰ってきた後に、（利用者本人の）食事を準備するのが大変」との言葉が聴かれた。それを受け、利用者本人には本人の食事形態に合わせた提供を可能とし、本人だけでなく、家族の夕食の提供も行なっている。また、通院支援、買い物支援など、利用者のニーズにあわせて柔軟な対応を行ない、いつまでも地域で暮していけるよう支援している。

【家族介護者教室の開催、地域高齢者へのさまざまなサービスの展開など、「地域貢献」に積極的に取り組んでいる】

地域の方々を対象とした家族介護者教室を年4回実施している。デイ利用者に限らず地域住民への配食サービスを実施し、安否確認や独居高齢者とのコミュニケーションの手段としても機能している。また、併設のゆうゆう館での体操・手話・健康相談会で当事業所の職員が講師を務めている。地域の生活支援ボランティアとして、地域の高齢者に対して電球交換、草取りなどの困りごとに対応している。社会福祉法人としての使命の一つである「地域貢献」に積極的に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【食事の満足度向上に向けてより一層の取り組みを期待したい】

利用者調査では「食事の献立や食事介助などに満足されていますか」に関して、「はい」と回答した方々は回答者の66.7%、「どちらともいえない」27.1%、「いいえ」4.2%、「わからない（非該当）」2.1%であった。厨房が2階にあるため、約30名の方々に食事を提供する際、配膳に時間差が生じてしまう課題となっている。職員皆で検討し、食事の満足度向上に向けてより一層の取り組みを期待したい。

【衛生面での課題解決に向けて、ハード的整備が望まれる】

利用者数に対して手洗い場が少なく、特に冬季は感染防止のためのうがい・手洗いを利用者全員が行なうことが課題となっている。また、利用者の安全確保に配慮し、和式トイレを利用中止としているため、トイレの数も少ない。区の指定管理施設であり、当事業所単独で解決できる課題ではないため、少しでも快適に排泄や口腔ケアが行えるよう荷物の整備などに努めている。衛生面での課題解決に向けて、ハード的整備が望まれる。

【組織力向上に向け、チームワーク力向上へのより一層の取り組みを期待したい】

職員アンケートでは、「職員のやる気向上に取り組んでいるか」に関して一般職員の自己評価が低く、職員間のコミュニケーションが課題となっていることがうかがわれた。組織力向上に向け、チームワーク力向上へのより一層の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

【介護技術・知識の見える化を目的としたキャリア段位制度にも取り組んでいる】

今年度より、介護技術・知識の見える化を目的としたキャリア段位制度にも取り組んでいる。現在、1名の職員がアセッサの資格を持ち、今年度、2名の職員が段位取得を目指している。被評価者である介護職員の「できる（実践的スキル）」の度合いを評価（アセスメント）するとともに、職場における被評価者のスキルアップのための具体的な方策を被評価者と一緒に検討を行い、スキルアップの支援を行っている。

【調理、歩行訓練など、楽しく身体を動かすことで、生活リハビリにつなげている。】

どら焼きなどをつくる調理プログラムを実施し、自分たちでつくって食べる楽しみも体験している。また、「運動不足で足腰が弱ってきたので歩かせてほしい」との家族の要望を受け、「スタンプカード」を作り、楽しく、歩行訓練を行なっている。スタンプカードで有名な高層タワーまでたどり着き、距離にして軽く100万キロ位は歩いた方もおられる。「スタンプカードを導入して私もやりたいわ」という方も続々と増え、利用者の向上心の高さに職員も驚くほどである。楽しく身体を動かすよう活動を工夫し、生活リハビリにつなげている。

【個別プログラムの充実化に取り組んでいる】

個別プログラムの充実化に取り組んでいる。午前中、利用者一人ひとりに希望を聴き取り、午後は利用者が好きな活動を選んでいく。12月は、カレンダー、臨床美術、書道、フラワーアレンジメント、羽根つきダーツなどのグループに分かれて活動している。プログラム会議で、利用者からの要望を活動に反映している。塗り絵が大好きな利用者は事業所に到着早々、自ら塗り絵を出して、細かくカラフルに丁寧に色を塗り、芸術的な作品を仕上げていく。

○利用者調査結果

有効回答者数	48人
利用者総数	62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%	8.0%	いはい:2.0% 無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	66.0%	27.0%	いはい:4.0% 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	91.0%	8.0%	どちらともいえない:0.0% いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	81.0%	12.0%	6.0% いはい: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	70.0%	27.0%	いはい: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	93.0%		どちらともいえない:2.0% いはい:0.0% 無回答・非該当:4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	6.0%	いはい: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	89.0%	10.0%	どちらともいえない:0.0% 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	70.0%	10.0%	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%		どちらともいえない:4.0% いはい: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	83.0%	6.0%	10.0% 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	83.0%	6.0%	10.0% 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	91.0%		どちらともいえない:4.0% いはい:0.0% 無回答・非該当:4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	8.0%	10.0% 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	52.0%	18.0%	25.0% いはい: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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	ふれあいの家しもいぐさ正吉苑
所在地	杉並区下井草4丁目2番4号
連絡先	03-3390-8074

○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)利用者本位のサービス提供
- 2)サービスマナーの徹底
- 3)地域に密着し、信頼される施設（地域貢献）
- 4)人材育成
- 5)コンプライアンス（法令等の順守）の徹底

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【歩行から楽しさを実現する考えを大切にして、利用時間を有効に活動できるように支援することで、在宅生活の活動にも活かされています】

施設の特徴として周囲を歩行できる環境にあり、散歩コースとして利用者の状態に応じた歩行距離を設定し、達成感を感じながら歩行能力の維持・向上が図れるよう、環境を活かした取り組みが行われています。この他地域との交流や楽しみの実現のため、近隣の民俗資料館へ見学に行ったり、動物園に行くなどいずれも歩行を目的に外出支援を行っています。機能訓練や歩行に力を入れることで体力の維持・向上が図られ、その効果を実感できるよう散歩や外出支援などの楽しさを提供し、在宅においても自立した生活が継続できるよう支援しています。

【地域に開かれた音楽祭の開催や、地域のイベントへの参加、外出支援などを行うための地域情報の収集と社会資源の有効活用に努めています】

利用者の日常生活に潤いと幅を持たせ、地域への認知度の向上を目的として、地域の一般の方が参加できる音楽祭を主催しています。音楽祭は恒例行事として毎年行われ、併設の公立小学校の体育館を借り、音楽家や近隣の高等学校のサークル活動をしている生徒などが出演し、利用者や家族、小学生のほか、多くの近隣の方々の来訪を得ています。また、地域のお祭りや催し物への参加、近隣の民族資料館や動物園へ出掛けるなど、歩行訓練の視点を入れた計画的な外出支援を行うため、地域情報の収集と社会資源の有効活用に努めています。

【在宅の自立生活に関わる多様なニーズに応えるために、サービスの拡張や総合事業体制の確立を見据えた取り組みに着手しています】

利用者のニーズをいかに汲み取りそのニーズに対応していくかを考え、ニーズ調査から口腔ケアの取り組みを強化したり、理美容院に行きにくい方のために時間外での理美容の対応を行うなどしています。また一人暮らしの方や食事の準備が難しい方を対象に、自主事業として「持ち帰り弁当」を提供しています。この他在宅生活を踏まえた機能訓練の実施や生活行為向上プログラムの一環としての口腔ケアの取り組みをデイサービスにも拡大するなど、今後の総合事業体制を見据え、幅広いニーズに対し多様なサービスで応える取り組みに着手しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【いつまでも自分らしくの観点から、その人らしさを引き出すために必要な情報を蓄積し、活動の企画に反映していくことが期待されます】

活動のマンネリ化を防ぎ、利用者満足の向上を図るために、職員全体で活動案を持ち寄り、アクティビティ改善会議で活動の見直し、新メニューの開発を行っています。また利用者がその人らしく在宅で自立した生活を継続できるように、リハビリを積極的に行い歩行能力や身体機能を維持できるよう支援し、趣味活動においても個別の楽しみを発揮できるようなメニューを増やす試みも行われています。今後その人らしさを活かし主体的・自発的に活動に参加できるよう、個別の情報を蓄積する仕組みを作り、活動の企画等に反映していく事が期待されます。

【歩行中心の機能訓練や活動の成果が、利用者の心身・生活状態にどのような効果を与えているかを関係先に発信していくことが望まれます】

利用者の状態にあった機能訓練サービスが、機能訓練指導員のもとで実施されています。また、歩行訓練に着眼した外出活動が盛んに行われており、公園の散歩道や遊歩道の距離を計測して散歩コースを設定し実施しています。活動成果は、理学療法士が作成する「個別機能訓練計画内容についての説明書」に歩行距離数や3か月ごとの体力測定の数値として表され、総括コメントを添えて利用者や家族に報告されていますが、利用者の心身や自宅での生活状態の変化などを検証し、成果として利用者・家族、介護支援専門員など関係先に発信することが望まれます。

【利用者をトータルに支える事業部連携体制の促進に向けた取り組みが望まれます】

利用者の在宅生活を支えるために、包括的かつ継続的にサービス提供する体制づくりに関係者が共通認識を深めるよう積極的な取り組みが期待されます。特に施設系も含め各サービス事業部がそれぞれの特徴と強みを活かし、トータルに利用者の在宅生活を支えられるように連携体制をさらに強化していくことが必要と思われます。例えば、通所事業の機能訓練や口腔ケアのノウハウと、特養・短期の自立支援ケアのノウハウを活用して、どのように利用価値を高めていくかなど具体的な連携の在り方などを、在宅会議等で検討・研究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

【幅広いニーズに対し多様なサービスで応えられるようサービスの拡大に着手しています】

利用者のニーズをいかに汲み取りそのニーズに対応していくかを考え、ニーズ調査から口腔ケアの取り組みを強化したり、理美容院に行きにくい方のために時間外での理美容の対応を行うなどしています。また一人暮らしの方や食事の準備が難しい方を対象に、自主事業として「持ち帰り弁当」を提供しています。この他在宅生活を踏まえた機能訓練の実施や口腔ケアの取り組み、サービス提供時間枠の拡大など今後の総合事業体制を見据え、幅広いニーズに対し多様なサービスで応える取り組みに着手しています。

【散歩や外出支援などの楽しみを提供し在宅での自立生活の継続を支援しています】

施設の特徴として周囲を歩行できる環境にあり、散歩コースとして利用者の状態に応じた歩行距離を設定し、達成感を感じながら歩行能力の維持・向上が図れるよう、環境を活かした取り組みが行われています。この他地域との交流や楽しみの実現のため、近隣の民俗資料館へ見学に行ったり、動物園に行くなどいずれも歩行を目的に外出支援を行っています。機能訓練や歩行に力を入れることで体力の維持・向上が図られ、その効果を実感できるよう散歩や外出支援などの楽しみを提供し、在宅においても自立した生活が継続できるよう支援しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	31人
利用者総数	86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	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%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	93.0%	6.0%	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	80.0%	16.0%	いいえ:3.0%	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)に役立つか	77.0%	19.0%	いいえ:3.0%	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	93.0%	どちらともいえない:3.0%	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	93.0%	どちらともいえない:3.0%	いいえ:0.0%	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	87.0%	9.0%	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	67.0%	16.0%	16.0%	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:3.0%	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	87.0%	6.0%	6.0%	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	93.0%	6.0%	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	80.0%	19.0%	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	77.0%	9.0%	12.0%	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	38.0%	38.0%	19.0%	いいえ:3.0%

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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	ふれあいの家しみず正吉苑
所在地	杉並区清水3丁目22番4号
連絡先	03-3394-0455

○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) しみず憲章（ふれあえる家しみず正吉苑を目指している）
- 2) 利用者本位のサービス提供
- 3) サービスマナーの徹底
- 4) 地域に密着し、信頼される施設（地域貢献）
- 5) 人材育成

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員がしみず憲章の考えを大切に、利用者が主体的・自発的に活動できるように支援することで、在宅生活の活動にも活かされています】

しみず憲章「ふれあえる家、しみず正吉苑」の考えを大切に、利用者がその人らしく楽しく過ごし、また来たいと思えるようなデイサービスを目指しています。このため利用者の生活歴や把握した情報をアセスメントに蓄積し、支援に活かしています。例えばかつて畑をしていた方には野菜作りの指導をしていただいたり、片付けが得意な方には昼食後の片付けや湯吞を洗っていただくなどしており、デイサービスでの活動をきっかけに家でも家事をするようになるなど、利用者の気持ちに立ち、利用者が主体的・自立的に活動できるよう支援しています。

【在宅の自立生活に関わる多様なニーズに応えるために、サービスの拡張や総合事業体制の確立を見据えた取り組みに着手しています】

理学療法士の監修のもとでの機能訓練サービスや、歯科衛生士が関わる口腔衛生や口腔機能維持サービスの実施に向けて準備を進めており、専門職が自宅訪問や定期検診等を通して、より密に利用者個々に関わることで個別ニーズを把握し、在宅生活維持支援の充実を図ろうとしています。また、一人暮らしの方や食事の準備が難しい方を対象に、自主事業として「持ち帰り弁当」を実施しているなど、今後の総合事業体制の確立を見据え、幅広いニーズに対応し在宅維持生活支援の取り組みの充実に向けて、計画的に提供サービスの拡張が図られています。

【利用者の生活機能の維持・向上を目指し、リハビリや口腔ケアが効果的なものになるよう積極的な取り組みを進めています】

在宅生活を踏まえた機能訓練プログラムを作成するために、生活相談員と理学療法士が自宅を訪問し、トイレや入浴動作など在宅で動作が困難な点を評価し、プログラムに反映するなど機能訓練が有効に行われるプロセスが機能しています。また非常勤の歯科衛生士を配属し利用者の嚥下機能を維持・向上させるための口腔ケアの取り組みも始まっています。いずれも加算要件を満たすことで確実な支援が確保され、家族やケアマネの納得や信頼を得ながら、利用者の家庭や地域での生活機能の維持・向上に向けた取り組みが進められています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【サービスのレベルアップを目的に、各マニュアルの改訂を全職員で取り組むことで、利用者対応のレベルと職員のスキル向上が期待されます】

業務の実情に沿った独自のマニュアルが職員の意見交換のもとで作成されており、必要に応じて随時変更・追記されています。提供サービスの質のさらなる向上を目指すためにも、しみず憲章の実現に向けたサービス提供のあり方や提供方法について意見交換し、独自マニュアルを全職員協働のもとで見直し作成するなど、しみず憲章に基づいたサービス提供を行うという認識の統一と業務理解の深耕を図り、納得度を高めることで職員の業務能力を高め、より高いレベルの利用者対応を行い、利用者が期待するサービス提供が行われることが期待されます。

【リハビリや口腔ケアの取り組みによる利用者の心身・生活状態への効果を検証し、関係先に発信していくことで信頼性の向上が期待されます】

理学療法士が常駐することで在宅生活を踏まえた機能訓練のプロセスが確実に行われる体制があります。また看護師による口腔体操に加え歯科衛生士による口腔ケアの取り組みも始まるなど、専門職を配置することで身体機能の活性化や活発な活動が推進され、利用者が自立的・主体的に在宅生活を継続できるよう支援しています。今後リハビリや口腔ケア、クラブ活動などの取り組みにより、利用者の心身の活性化がどのように図られ、生活状態が改善されているかを検証し、家族やケアマネなどに発信していく事でより信頼性を得ていく事が期待されます。

【利用者をトータルに支える事業部連携体制の促進に向けた取り組みが望まれます】

利用者の在宅生活を支えるために、包括的かつ継続的にサービス提供する体制づくりに関係者が共通認識を深めるよう積極的な取り組みが期待されます。特に施設系も含め各サービス事業部がそれぞれの特徴と強みを活かし、トータルに利用者の在宅生活を支えられるように連携体制をさらに強化していくことが必要と思われます。例えば、通所事業の機能訓練や口腔ケアのノウハウと、特養・短期の自立支援ケアのノウハウを活用して、どのように利用価値を高めていくかなど具体的な連携の在り方などを、在宅会議等で検討・研究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

【主体的・自発的に活動できるように支援することで在宅生活にも活かされています】

しみず憲章「ふれあえる家、しみず正吉苑」の考えを大切にし、利用者がその人らしく楽しく過ごし、また来たいと思えるようなデイサービスを目指しています。このため利用者の生活歴や把握した情報をアセスメントに蓄積し、支援に活かしています。例えばかつて畑をしていた方には野菜作りの指導をしていただいたり、片付けが得意な方には昼食後の片付けや湯呑を洗っていただくなどしており、デイサービスでの活動をきっかけに家でも家事をするようになるなど、利用者の気持ちに立ち、利用者が主体的・自立的に活動できるよう支援しています。

【生活機能の維持・向上を目指しリハビリや口腔ケア等の積極的な取り組みを進めています】

在宅生活を踏まえた機能訓練プログラムを作成するために、生活相談員と理学療法士が自宅を訪問し、トイレや入浴動作など在宅で動作が困難な点を評価し、プログラムに反映するなど機能訓練が有効に行われるプロセスが機能しています。また非常勤の歯科衛生士を配属し利用者の嚥下機能を維持・向上させるための口腔ケアの取り組みも始まっています。いずれも加算要件を満たすことで確実な支援が確保され、家族やケアマネの納得や信頼を得ながら、利用者の家庭や地域での生活機能の維持・向上に向けた取り組みが進められています。

○利用者調査結果

有効回答者数	56人
利用者総数	113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%	10.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	87.0%	10.0%	どちらともいえない:1.0% いはい:0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	96.0%		どちらともいえない:0.0% いはい:0.0% 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	66.0%	16.0%	14.0% いはい: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	76.0%	16.0%	7.0% いはい:0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	8.0%	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	96.0%		どちらともいえない:1.0% いはい: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	85.0%	10.0%	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	71.0%	5.0%	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	94.0%		どちらともいえない:3.0% 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	89.0%	7.0%	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%	5.0%	8.0% 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	85.0%	8.0%	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	89.0%	8.0%	どちらともいえない:1.0% 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	42.0%	14.0%	7.0% 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	社会福祉法人フロンティア
事業所名	高齢者在宅サービスセンター山吹の里
所在地	豊島区高田3丁目37番17号
連絡先	03-3981-5067

○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）人が人として尊厳を保ちながら、身近な地域で自立した生活が営めるように支援します。
- 2）福祉事業に軸足を置きながら、経営の健全性と透明性を確保し、公益的事業についても積極的に取り組んでいる。
- 3）在宅福祉を基本とする生活支援
- 4）支援対象者を拡充しての福祉推進
- 5）地域を拡大しての事業展開

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【リハビリのプログラムや調理など多彩な活動を行い、そのほか利用者の好きな事等にも取り組んでもらっている】

日中の活動では転倒予防体操や口腔・嚥下体操等、集団での機能訓練を数多く取り入れている。また、脳トレやゲーム等、身体と頭を自然につかうプログラムが豊富である。個別には歩行訓練や器具を利用する運動など、状態に応じたリハビリプログラムを提供している。リハビリ以外ではおやつ作りや外出、貼り絵等の作品作りや書道、生け花といった活動のほか、麻雀や囲碁、民謡、ハーモニカを吹いてもらうなど、好きな事や得意な事をしてもらっている。屋上での喫茶なども取り入れて「楽しみ」を提供する事も行っており、利用者も全体的に活発である。

【外出をともなう行事を数多く取り入れ、地域資源を活用した特色のある支援がされている】

認知症対応型デイサービスでは外出を積極に行っており、一般グループでも外出の機会を多く持っている。春のお花見と秋の紅葉見物のほか、外食や買い物、観光、公園で過ごすなど、外に出て豊富な地域資源を活用している。また、近隣の中学校に出かけて一緒に食事をする「ふれあい給食」や、施設で主催し地域と合同で行う防災訓練に利用者も参加する等、利用者が参加して行う地域との交流がある。

【事業運営の基盤を強化すべく様々な改善に取り組んでいる】

27年度は実にさまざまな業務改善に取り組んでいる。職員の提案内容を話し合うケア会議の開催や利用者懇談会の開催、アセスメントと通所介護計画、利用者個別記録の強化、入浴介助の体制変更、嗜好調査の手法の変更など多岐に亘る業務の見直しを行っている。管理者のリーダーシップのもと、職員は改善実施の意義を理解し、支援の場面では利用者の個別性に応じた配慮と支援で信頼関係を築きつつ、意欲的に改善に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【目標達成のための具体的な計画を立て取り組むことを期待したい】

利用率の目標を定め、達成に至るプロセスを明らかにして年度の事業運営を行っている。利用率の維持、向上は経営的に重要な課題であるため、次年度の計画策定にあたっては利用率に影響を与える要素を分析し、重点施策として実行することや、実施項目で具体的な指標を掲げることに取り組んでみてほしい。

【毎日の情報共有の方法を検討し、現状の問題解決を図っていただきたい】

職員会議やケア会議等の改善を行い、会議録の配布などで情報共有がしやすくなった面もあるが、勤務時間の変更などにより毎日のミーティングが行えていない事が現状の問題点として経営層から挙げられている。自主的な努力でカバーされているものの、日々の円滑な情報共有のためにミーティングを再開できるよう方法を検討する等で解決を図ることを期待したい。

【マニュアルの点検と活用を今後着実に実施されることを期待したい】

法人共通のマニュアルが整備され、点検や見直しも法人の委員会が担当して必要に応じた改訂が行われている。事業所内の業務や支援については今ある事業所のマニュアルの点検を行う意向もあるため、重要性和緊急性の観点から順次着手し、活用してゆく事を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【より一層利用者のニーズに沿った通所介護計画の作成のための取り組みを開始している】

今年度から開始された一連の業務改革のなかで、より利用者に近い位置から利用者のニーズに沿った支援を組み立てるべく、27年5月から各介護職員が担当者となり、1人5件から15件程の通所介護計画を作成する事を開始した。介護職員が計画作成に関わるため、先ず作成手順を整備し、各自のスキルを高めることに取り組んだ。勤務の中で一日数時間を計画作成の時間に当て、習熟度合いに応じて個別に計画作成の指導をしており、職員の意欲向上とアセスメント力、計画作成力の向上による支援の質向上を図っている。

【記録の充実化を図り、介護・支援の質向上に取り組んでいる】

利用者の個別記録については27年6月から詳細に行うように周知して介護職員が実践している。毎日の様子で何かあればすぐに記録に残し、些細な事でも申し送りノートに何でも書き、常に確認することを組織内で周知し実施している。記録を充実させることで情報共有の質を高め、また、モニタリング～計画、実施に至るプロセスを確立させる事に力を入れて取り組んでいる。

【認知症対応型デイサービスでは外出や調理などの取り組みに力を入れている】

認知症対応型デイサービスを実施しており、調理や外出等の特徴的な活動を行っている。外出活動は「ほのぼの外出」とネーミングして、都内の庭園や博物館等、さまざまな場所に出かけている。調理については昨年度、たまたまのきっかけで毎日の味噌汁づくりが開始され、利用者への効果があった事から「ほのぼの調理」として定番の活動となった。調理活動については27年9月開催された「アクティブ福祉in 東京」に出場して研究発表をしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	46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	86.0% 13.0% 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	82.0% 15.0% 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	91.0% 6.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:2.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	60.0% 26.0% 10.0% 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	63.0% 32.0% いいえ:0.0% 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	84.0% 10.0% いいえ:2.0% 無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0% 10.0% いいえ:2.0% 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	84.0% 10.0% 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	63.0% 19.0% 17.0% 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	84.0% 8.0% 6.0% いいえ:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0% 13.0% 8.0% 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	78.0% 13.0% 8.0% 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	73.0% 15.0% 10.0% いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	65.0% 17.0% 15.0% 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	47.0% 28.0% 19.0% 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	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名	高齢者在宅サービスセンター上池袋豊寿園
所在地	豊島区上池袋2丁目5番1号 健康プラザとしま2階
連絡先	03-5974-7260

○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)利用者の在宅生活及び家族の介護を支援する
- 2)職員の専門性を向上させる
- 3)財政的に安定した運営を行なう
- 4)ボランティアが活躍できる場を提供する
- 5)地域から信頼される事業所作りに努める

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【施設だよりを作成し、利用者・家族にわかりやすい広報を行っています】

施設では上池袋豊寿園だより「うの花」を月1回発行し、利用者・家族に配布しています。「うの花」では施設内の行事の写真（同意をして頂いた方のみ）を掲載したり、月間の行事予定及び食事メニューを掲載しています。園長のコラムでは施設経営層が利用者にとって、身近になるような心づかいがされています。また、利用者アンケート結果を公表し、その後の取り組みを表明しています。これらにより、施設が利用者本人や家族の“思いや望み”を大切にしている事を表しています。

【利用者・家族からの苦情・要望に真摯に取り組んでいます】

施設は苦情処理や解決への姿勢と利用者の意向を、いかに汲み上げるかの双方に、真摯に取り組んでいます。苦情処理に関しては、日常の支援業務の中からと、送迎時での会話などでの気づきを記録しています。苦情の場合は定められた手順に従い、記帳、解決への取り組み、報告を行っています。また、アンケート調査や第三者評価の利用者調査結果により、意向を把握し分析しています。利用者の意向を汲み上げた結果、問題の発生が予測される場合は、職員会議等で十分に議論を行っています。

【ボランティアの協力によりたくさんのアクティビティが用意されています】

事業所には年間延べ300名のボランティアが来所され、講師となって音楽活動や読み聞かせ、手作業等のアクティビティに協力してもらい、個別に時間をかけて楽しむ囲碁や将棋・麻雀などもボランティアの協力を得ています。また、入浴時のドライヤーかけや誘導ボランティア・傾聴ボランティアなどもおり、あらゆる場面で協力を得ています。ボランティアとの会話や交流は地域住民との交流の機会ともなっており、利用者が色々なことに興味を持ち、活動の幅を広げられる欠かせない協力体制となっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者獲得のため一層の宣伝活動が望まれます】

地域で同じサービスを提供している事業者が多い中、当該法人も少しでも多くの利用者を安定的に獲得し、設備・人材を最大限に利用する必要があります。幸い施設で毎月発行している「うの花」は広報誌としての役割を持っています。現在、広報誌としての配布先は利用者・家族と一部町会への掲示に留まっていますが、配布先の拡大及び、生活相談員を各方面への派遣が望まれます。施設で行っているサービス内容を、近隣のより多くの高齢者への宣伝により、近い将来の利用者拡大の基礎となっていく事が予測されます。

【連絡ケースを活用して家族との信頼関係を深める工夫を期待します】

デイサービス利用時に連絡ケースという書類を家族と交わしていますが、バイタルと入浴を行った等、簡単な内容となっています。その日の状況は送迎時に家族と口頭でやりとりすることも大切ですが、体調の変化や活動の意向、相談したい事等、家族が交わしたい事を受け止め、文書化して残すことも利用者支援の推移を図る大切な資料となります。また、家族はデイサービスでの状況を知りたいこともたくさんあると思われます。事業所と家族が交わり信頼関係を深める大事なツールとなるような、連絡ケース作りを検討されることを期待します。

【ケアマネジャーへ定期的に報告する仕組み作りを期待します】

当事業所では毎月園だよりを作成し、利用者が楽しく活動されている様子を家族等へ知らせていますが、ケアマネジャーへ毎月の状況や推移などを定期報告することで、定期の計画見直しや体調変化等を勘案した居宅サービス計画の、変更等の貴重な情報源となります。居宅サービス計画に基づく通所介護計画を作成し、計画目標や内容に沿った利用者支援を行っている定期報告書作りを、早期に検討されることを期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員間の連携を強化し、統一感のある支援を行っています】

職員は毎朝の朝礼で「ようこそ上池に！心を込めて笑顔と陽かりあふれる温もりのひとときを」の事業所スローガンを唱和しています。業務前に全員で理念の確認の徹底が行われ、定期開催のミーティングや毎日の申し送りの他、業務中もきめ細かに利用者の声や観察から得られた気づきを職員間で随時共有し、統一感のある支援を行うよう心掛けています。また、職員間のフォローも迅速で声をかけあいながら補い合う動きが定着しています。利用者の安全性・快適性を高め、満足度を向上させるため、職員間の情報共有と連携が第一と考えて取り組んでいます。

【利用者の意向を尊重した送迎体制がとられています】

当事業所のサービス提供時間は3～5時間未満・5～7時間未満・7～9時間未満の3タイプのサービス提供を行っています。ケアマネジャーや利用者から希望するサービス提供時間に対応するため、送迎車はほぼ一日稼働するような状態で、業務が行われています。事業所では利用者の送迎に対する意向も受け止め、配車調整を行い安全性に配慮しながら、利用者が楽しく過ごし、安全に自宅との往復ができるよう運転手・添乗職員ともに努力しています。

【施設は人材育成計画の下、すべての職員に受講の機会を与えています】

事業団は現在実施中の人材育成計画の中の研修実施概要に沿って、研修を行っています。研修は職層別と職種別（或いは集合）のカリキュラムを用意して、年度計画の下で日程表を作成し、職員に通知されています。施設は研修の参加者の人選にあたって、勤務の調整を行い、職員全体が参加者をカバーし合う体制を整えています。また研修参加者は報告書を提出し、回覧によって水平展開を行っています。

○利用者調査結果

有効回答者数	56人
利用者総数	96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	80.0% 12.0% いいえ:3.0% 無回答・非該当:3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0% 17.0% 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	94.0% どちらともいえない:3.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:1.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	73.0% 17.0% 5.0% 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	73.0% 21.0% 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% 8.0% 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	94.0% どちらともいえない:3.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:1.0%
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% 8.0% 5.0% 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	73.0% 17.0% 8.0% 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	91.0% 8.0% 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	80.0% 16.0% いいえ: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	87.0% 8.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当: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	80.0% 14.0% 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	76.0% 19.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%
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	60.0% 23.0% 7.0% 8.0%

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	社会福祉法人光照園
事業所名	高齢者在宅サービスセンター王子光照苑
所在地	北区王子3丁目3番1号
連絡先	03-3927-9851

○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）

●理念

- 1) 個人個人に合った適切なサービスと手厚い奉仕の精神
- 2) 職員の人としての豊かさ、専門性のあるサービス
- 3) 安定した経営
- 4) 地域、社会、環境への貢献
- 5) 品質マネジメントシステムの継続的改善

●居宅サービス部の支援目標

- ・やさしい笑顔であなたの暮らしを支えます

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域社会との連携および社会貢献に積極的に取り組んでいる】

当在宅サービスセンター王子光照苑は、区内で最も早い昭和63年に開設している。以来、「地域社会との連携及び社会貢献」を挙げ、広報活動を下地に、地域との連携に力を注いでいる。地元老人会が企画する近隣公園への外出には苑の車（運転付き）を提供している。近くの神社の例大祭には、町会からの要請に応え神輿の担ぎ手に男性職員が総出で協力している。区の新任職員の介護体験や地元中学の職場体験にも応じている。今年度設置された、地域連携ケア会議にも積極的に参画している。恒例の「光照苑祭」では住民の芸術作品を施設内に展示している。

【レクリエーション等で生活の幅を広げるためのメニューの充実に取り組んでいる】

利用者の生活の幅を広げることや心身のリフレッシュを勘案し、ボーリング、風船バレー、すごろく等のレクリエーション・ゲーム活動や七宝焼、生け花、皮細工、カラオケなどの趣味活動、またコンサート等行事を月間プログラムにバランス良く組み入れ実施している。また、外出プログラムを積極的に取り入れ、近隣でのお花見や希望を募ってのバスハイク（ばら見学や遊園地等）では6～7人のグループに分かれ約1カ月かけて実施するなどレクリエーション等の充実に取り組んでいる。

【重介護度者等を受け入れ、利用者を思いやったサービスを行っている】

障害高齢者の自立度ランクB以上40%強という利用者の状況がある。入浴は週2回が原則であるが、自宅での入浴介助が困難等の理由から2回以上対応している例がある。また、トイレ介助においても自然排泄に留意し、立位、座位が困難な利用者でもベッド上でのおむつ交換はしないよう介助を行っている。また、尿カテーテルの交換が家族で対応できないため、診療所への送迎をセンターで行っている。職員は厳しい介護環境にあるが、重度者の受け入れを積極的に行い、ご家族が安心して過ごせる場を目指している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【機能訓練加算の算定に向けた検討を期待したい】

介護保険制度の改正で大幅な介護報酬の減算を強いられるなか、社会福祉法人への公益社会貢献事業が義務化される動きがある。このため、平成27年度の事業計画では、今後事業所としての負担が大きく増してくるものと分析し、重点目標の一つに「適正な収入の確保、内部留保対策」を据えて取り組んでいる。一方、苑では機能訓練加算を算定できる職員数は満たしているが算定基準の体制が整っていないため加算の算定は取れていない。デイサービスの介護報酬が減算される状況を踏まえ、加算のとれる体制づくりに向けた検討を期待したい。

【事業安定に向けて利用率の向上に引き続きの努力を期待したい】

事業計画に今年度の重点目標を利用率90%とし、営業努力を積極的に行っていく方針が明記されている。今年度も、尿カテーテルの交換のため、診療所への送迎を行ったり、入浴サービス2回以上の希望の受け入れを行うなどの重度化対応に加え、食事サービス、外出等利用者援助の充実に努めている。こうした努力により、昨年度は、一昨年度を上回る利用実績88.2%を上げることが出来た。今後、さらに安定した事業運営に向け、介護支援事業所等関係諸機関との連携強化や重度者受け入れへの対応を進めるなど、利用率目標到達への努力を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【地域に開かれた施設づくりの一環として、積極的に情報提供に努めている】

地域に開かれた施設づくりの一環として、積極的に情報提供に努めている。利用者の活動の様子が手に入るように分かる豪華版のパンフレットやホームページの他、法人広報誌、デイサービスの広報誌も発行している。広報誌「ふれあい通信」は年4回700部発行し、区役所、居宅介護支援事業所、病院、銀行、信用金庫、図書館等の他、地域の4町会に配付している。9月号では、苑長だより、特集「食と暮らし」、高齢福祉かわら版「マイナンバー制度」、デイ納涼会の様子を写真と解説入りで紹介している。メッセージ性の高い地域と共に歩む様子が伺える。

【利用者の嗜好や状態を把握し、栄養面にも配慮した、おいしい食事の提供に努めている】

食事形態は、主食は粥・ミキサー、副食は刻み、極刻み、ミキサーである。利用者の状態に応じてハーフ食も提供している。また、利用者の嗜好に合わせた食事提供にも努めている。管理栄養士は、昼食時に利用者の食事の様子を見て回り、感想、要望を直接聞く機会を設け、より要望に沿った献立作りに生かしている。管理栄養士、調理員、介護職員等による毎月の食事サービス会議や隔月行う利用者との食事懇談会などを行い、利用者の嗜好と栄養に配慮した食事の提供に努めている。月1回の行事食やオーダーメニュー、月1度の選択食を実施している。

【地域資源を活用し利用者支援の充実を図っている】

パンフレットでは、「笑顔」が集い、「心」が通う、そんな「陽だまり」のような一日を提供させていただき、旨アピールしている。この実現に向けて、地域の資源も積極的に活用している。近隣のレストランや飲食店への外出行事や、初詣、近隣公園でのお花見、都電バラ園、皇居、近隣遊園地へのバスハイク等地域の様々なところへ希望を募りながら行っている。多くのボランティアによる活動や、地域の保育園児が定期的に来園し交流を図っている。一方、恒例の「光照苑祭」や当苑独自の「納涼会」には地域から多くの住民が参加し交流を深めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	67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	83.0%	8.0%	5.0%	いはい:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	7.0%	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	91.0%	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	70.0%	16.0%	10.0%	いはい: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	74.0%	14.0%	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	88.0%	5.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	どちらともいえない:4.0%	いはい: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	92.0%	5.0%	どちらともいえない:1.0%	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%	10.0%	20.0%	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	95.0%	どちらともいえない:1.0%	いはい: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	82.0%	5.0%	11.0%	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	88.0%	7.0%	どちらともいえない:2.0%	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	86.0%	5.0%	5.0%	いはい:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	14.0%	どちらともいえない:1.0%	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	50.0%	10.0%	13.0%	25.0%

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	社会福祉法人東京都福祉事業協会
事業所名	荒川区立東日暮里在宅高齢者サービスセンター
所在地	荒川区東日暮里3丁目8番16号
連絡先	03-3805-6121

○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)関係法令を遵守する。
- 2)地域に開かれた福祉サービスの拠点としての役割を果たす。
- 3)利用者の目線に立ったサービスの提供に努める。
- 4)利用者及び家族との信頼関係の確立に努める。
- 5)福祉サービスのプロとしての自覚を持ち研鑽に努める。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【体力に合わせて思い思いに過ごせるよう配慮している】

利用者個々のニーズを把握し、レクリエーションの月間プログラムを作成して、充実した一日になるよう努めている。活動によっては外部講師を招き、専門性も確保されている。書道、貼り絵、ちぎり絵などは作業療法にもつながり、人気の高いプログラムとなっている。また、ボランティアが訪問して演奏を披露するなど、楽しみごとが数多く用意され、入浴、食事、さまざまな活動などによって一日を過ごしている。職員全体から利用者への声掛けがよく行われ、利用者と職員とのコミュニケーションがよく図られている。

【ケアプラン主旨のもと利用者の意向に沿った通所介護計画作りに取り組んでいる】

通所介護計画書はケアプランの主旨に沿って生活相談員が作成し、サービス担当者会議においてケアマネジャーにも確認してもらうことにしている。サービス担当者会議の開催前には、事業所内の担当者会議において支援の方向性を確認し、個々のサービス内容を確定し会議に臨むことにしている。また、通所介護計画書作成時に利用者アンケートを実施して、計画作成に反映させることにしている。今回行った利用者アンケートにおいても通所計画書に関する高い満足度が聞かれている。

【「意向や要望の把握」や「実際の対応」については高い満足度が得られている】

事業所では、連絡帳をはじめ、送迎時の家族からの申し送り、通所時のプログラムの合間、食後の休憩時間などさまざまな機会を通じて、利用者や家族から意向や要望を聞き取ることに取り組んでいる。また、サービス担当者会議などの機会を通じて同様に取り組んでいる。利用者アンケートの「不満に思ったことや要望を伝えた時、きちんと対応してくれるか」の設問に関しては、高い満足度が得られていた。ただし、自由意見欄には職員の対応の差異を訴える声も聞かれている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【新たなプログラムを導入することを目指している】

年間を通じて開催される歳時記にちなんだ行事や定例の活動に関しては、毎月開催しているデイ会議などプログラムミーティングにおいて詳細を取り決め、スケジュール表を配布して利用者に伝えている。ただし、利用者調査の「活動やリハビリは家での生活に役立っているか」の設問に関しては、さらに高い満足が期待される結果であった。職員自己評価自由意見欄にも、専門性の高い新たなプログラムの導入を必要とする声が複数聞かれている。さらに魅力あるデイサービスにするためにも早期に検証することが望まれる。

【利用率の向上を達成する具体的な施策の再構築に取り組んでいる】

事業運営全体を検証する職員会議や、入浴、送迎、給食などの個別サービスに関するデイ会議を毎月開催してサービスの質の向上に取り組んでいる。特に利用率の向上を目指して目標を設定し、それぞれの会議において検討することで職員の意識の高揚を促している。事業計画書には、目標を達成するために10項目の重点施策を掲示しているが、さらに具体的な取り組みを明示することも望まれる。本年度4月より新たな施設長を中心に、目標達成するための仕組みの再構築に取り組んでいる。

【「魅力ある職場環境作り」に職員自己評価の自由意見を参考にされたい】

職員の平均在籍年数が法人内の他の事業所と比較して短く、定着率が低いことを懸念している。職員の定着率を向上させることで、運営方針や運営目標に関する理解が進み、利用者サービスの向上を目指している。本年度は、「魅力ある職場作り」を目指して「職場環境」「職員の処遇」「人事制度」など改善を計画している。今回行った職員自己評価の自由意見にはさまざまな声が聞かれていることを踏まえ、改善計画の参考にされることが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【施設独自のアセスメントシートで利用者の状況を詳しく把握している】

新たな利用者を受け入れる際には、ケアマネジャーより利用者の基本情報が提供された後に、利用者宅を訪問して初回面談を実施しサービスの内容や利用負担金などを説明して契約を交わしている。事前面談は生活相談員が行い、必要に応じて看護師が同行している。その際には事業所独自の調査票を使用し、基本情報として生活歴、心身状況などを詳しく聞き取ることに努めている。医療的な支援を必要とする際や重度の利用希望者については、別途看護師用の調査票によって詳しく把握している。

【利用者一人ひとりが「その人らしく」生活できるように支援している】

定員40名のデイサービスに加え、定員12名の認知症対応型通所介護や定員10名の介護予防・日常生活支援総合事業などを合わせて運営している。地域の高齢福祉ニーズに合わせて大きく三つのグループに分かれることで丁寧にニーズに対応できることや効率的な活動が実現している。また、利用者との日々の関わりの中で状況を把握して、自立した生きがいのあるその人らしい生活ができるような支援に力を入れている。個々の状態や希望に応じて一人ひとりの特性や身体状況に合わせた支援を大切にしている。

【ボランティアを積極的に受け入れ利用者とふれ合う機会を設けている】

クラブ活動の講師、行事の手伝い、演芸やコンサートなど、各種のボランティアの受け入れを積極的に実施しており、利用者が地域の人々とふれ合う機会を設けている。また区立中学生の「勤労留学」の場として、介護の重要性を認識してもらえように取り組んでいる。ボランティアについては、区の介護予防事業の一つとして実施している「いきいきボランティア」にも取り組んでおり、説明会への出席を求め、希望時間や内容などを申込書に記載してもらい、担当者指示のもと適切に活動してもらえようとしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	46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	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%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	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%
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%	無回答・非該当: 2.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	73.0%	21.0%	いいえ: 0.0%	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	65.0%	30.0%	いいえ: 2.0%	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	86.0%	10.0%	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	89.0%	8.0%	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	84.0%	10.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	76.0%	13.0%	10.0%	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	97.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	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%
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%	15.0%	6.0%	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	76.0%	17.0%	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	80.0%	13.0%	6.0%	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	60.0%	15.0%	21.0%	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	社会福祉法人聖風会
事業所名	荒川区立グリーンハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
所在地	荒川区南千住6丁目36番5号
連絡先	03-3802-7561

○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) 地域に貢献する総合福祉事業の展開
- 2) 卓越したケアサービスによる顧客満足
- 3) 効果効率を考えた弛まぬ業務改善
- 4) 相手の立場で見る、聴く、考える
- 5) その人がその人らしく生きること

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【機能訓練の要素を取り入れた各種のアクティビティを実施している】

毎月開催している「療育レク」や「歌舞伎の体操」をはじめ、エアホッケー、ゴーリング、園芸など、楽しみながら心身が活性化できるプログラムを用意している。「朝の会」終了後に行われている集団体操や、各種の脳トレーニングなどは、利用者間のコミュニケーションを図りながら行うプログラムとして参加を促している。集団で行う軽体操などの体を動かすアクティビティや、書道、ペン習字、生け花などの脳トレ系プログラムなど幅広い活動を用意している。

【個別支援を適切に遂行できる詳しい内容の計画書を作成している】

利用開始時には居宅介護支援事業所からの情報をはじめ、見学時の情報や面談時に日常生活状況・健康状態・嗜好などを直接確認することで詳しい情報の収集に努めている。それらの情報をアセスメントシートに落とし込み、通所介護計画を作成している。計画書は3表形式になっており、説明者や確認者を明記する1表、利用日（時間帯）、個別のサービス内容、1日のタイムスケジュールなどが詳しく掲載された2表、更に具体的なサービス内容や留意点、評価を記入する3表になっている。

【ボランティアを含め地域との関係を大切に交流を深めている】

現在10組のボランティアが登録しており、演芸の披露、ペン習字教室の講師、配膳やゲームの補助などに参加してもらっている。受け入れ時のオリエンテーションでは、守秘義務など注意事項が記載された「しおり」を渡し活動してもらっている。昨年度はボランティア感謝ディを設け、普段の協力への感謝と職員との懇親の場を設けている。また、施設の行事として「みなこい祭り」を開催し、家族や地域住民との交流を図ったり、近隣保育園とは季節の行事を通し交流を行うなど、地域との関係を大切にしていることがうかがえる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【外出支援を復活させることが期待される】

事業所では地域との連携に力を入れており、利用者が地域と交流できるさまざまな場が提供されている。近隣の保育園児を招いて一緒に作品を作り「お店屋さんごっこ」を楽しんだり、図書館との連携により館内に移動図書館を設置したりして、社会資源の活用に取り組んでいる。また、昨年度は初詣、花見と外食、散策と外食などが行われたが、本年度はタイトな職員体制のために実施できていないことが懸念される。

【事故やヒヤリハットに関するマネジメントを検証することが必要とされる】

防災委員会が設置され年間計画に基づく防災訓練を毎月実施している。町会とも相互応援協定を締結し、お互いの訓練に参加するなど体制を整えている。また、複合施設内のリスク委員会に参加しており、収集した情報をセンター会議で報告し職員への注意喚起を促している。ただし、事故やヒヤリハットに関する報告書は整備されているが、「職員により事故とヒヤリハットの認識の差異」「報告書の適切なファイリング」など、さらにリスクマネジメントを検証することが必要とされる。

【日々の指導・助言体制を検証することが望まれる】

業務の標準化を図るために、リーダー層から一般職員への指導・助言に努めたり、昼礼などの機会を通じて適宜相談できるようにしている。ただし、このカテゴリ6-6「事業所業務の標準化」に関する職員自己評価の結果は、さらに改善を必要とする結果であった。自由意見欄には、「職員間の連携はできている」とする声の他に、「パート職員の定着率が課題となっている」「新たな職員へ指導する時間が不足している」「時間外の勤務が多い」など、構造的な課題が提唱されていた。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【見学を積極的に受け入れ内容を理解してもらった上で利用開始につなげている】

利用希望者などからの問い合わせには、生活相談員を中心に柔軟に対応している。いつでも見学してもらえる体制を整えており、特に電話予約なしの来所にも丁寧な説明や案内に努めている。必要に応じて自宅まで迎えに行ったり、行事、体操、各種プログラムなどをゆっくりと見学してもらうことにも対応している。また、実費負担のうえで昼食を提供し、食事内容を確認してもらうことも取り入れている。見学の状況は業務日誌に記録され、必要に応じたフォローも行っている。

【丁寧な送迎対応が高稼働率の維持向上につながっている】

さまざまな心身状況の利用者が安心して通所できるように、車椅子の乗降もできるようなリフト付きの送迎車両を3台用意している。乗車時間の上限を片道概ね30分と定めており、各車両3ルートを巡回し（合計9ルート）負担軽減にも努めている。職員も同乗して、家族との申し送りや送迎中の安全確保に取り組んでいる。また、複数回の利用者に対しては、できる限り同じ時間に送迎することや、集合住宅の階上の利用者についても玄関先まで出迎えに行くようにしている。きめ細かい送迎への取り組みが稼働率の維持向上につながっていることがうかがえる。

【毎年アンケートを実施して意向や要望を把握することに努めている】

通所介護計画の説明を行う際の個人面談や年度末にはアンケートを実施して、意向や要望の把握に取り組んでいる。今回行った利用者調査の総合的な満足度は84%に達しており、大変高い満足度が確認できている。「計画作成時の意向や要望の傾聴」「計画の分かりやすい説明」に関する満足度は高く、適切な対応がなされていることがうかがえる。ただし、「不満や要望があった際の適切な対応」については、さらに満足度を向上させることが望まれる。

○利用者調査結果

有効回答者数	52人
利用者総数	96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%	9.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	5.0%	5.0%	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	94.0%	3.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	75.0%	21.0%	いいえ: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	80.0%	15.0%	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	92.0%	7.0%	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	80.0%	15.0%	どちらともいえない:3.0%	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	82.0%	13.0%	どちらともいえない:1.0%	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%	9.0%	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	76.0%	5.0%	15.0%	いいえ:1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	7.0%	19.0%	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	73.0%	7.0%	17.0%	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%	7.0%	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	67.0%	7.0%	23.0%	いいえ:1.0%
15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員会等）にも相談できることを伝えられているか	38.0%	23.0%	38.0%	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	社会福祉法人上宮会
事業所名	荒川区立サンハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
所在地	荒川区南千住3丁目14番7号
連絡先	03-3805-5701

○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) 高齢者の人権を擁護する。
- 2) 個々の人間性の尊重する。
- 3) 地域高齢者が住み慣れた地域でいつまでも暮らせるよう支援する。
- 4) 安全で健やかに生活できる環境づくりに努める。
- 5) 各事業所が連携を図りながら、地域高齢者に適正な支援を行う。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【機能訓練の要素を取り入れた各種のプログラムを充実させている】

朝の会や昼食前の時間帯において、「荒川ころばん体操」「ピアノ伴奏による歌体操」「嚙下体操」などの機能訓練の要素を取り入れた各種の体操を実施している。また、午後からは集団での「風船バレー」「スカイクロス」などの比較的運動量の多い活動を取り入れたり、「頭の体操クイズ」を大画面のテレビで視聴できるようにして、各種のレクリエーションを実施している。いずれも楽しみながら機能訓練につながる活動になっている。また、到着後の時間帯には、漢字や計算ドリルを提供して脳トレの一環としている。

【家族やケアマネジャーと連携して利用者を支援する仕組みが整っている】

毎月、利用者家族を対象とした「家族介護者教室」を開催しており、利用者が住み慣れた自宅で円滑に生活できるように家族（介護者）を支援することに力を入れている。歯科衛生士、美容師、ヨガインストラクターなどの講師を招聘して開催されており、専門性の高い内容になっていることがうかがえる。家族と連携して支援する適切な仕組みが整っていることは高く評価できる。また、外部の居宅介護支援事業所に毎月実施報告をする際には、ケース記録を抜粋したモニタリング報告も適切になされており、ケアマネジャーと連携して支援する仕組みも整っている。

【利用者のニーズに合わせた柔軟な送迎に取り組んでいる】

送迎に関してはリフト付きの車両4台を配置しており、乗車時間の上限を約30分と定めて利用者の負担軽減に努めている。欠席の申し出は当日朝の連絡にも対応できるように、毎朝ミーティングを行い細かい確認に努めている。添乗員も同乗しており、家族との申し送りや送迎中の安全確保に努めている。送迎の範囲は、「玄関から玄関」を原則としているが、エレベーターのない集合住宅の階上宅などへの対応も実施して利便性に配慮している。外出機会を失っている利用者の掘り起こしにもつながっており、結果として事業所の高稼働率にも寄与している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【デイルーム内に気軽に休憩できるスペースを確保することも望まれる】

休憩時間は個別援助の一環として大切に確保されている。入浴後や趣味活動の合間には、適宜休養を促し休憩室でいつでも休めるようにしている。また、体調不良などが確認された場合にも、休憩室のベッドで横になれるようにしている。ただし、休憩室はリハビリスペースの奥に位置しており、見守りが常時できる環境にはなっていないように見受けられる。また、デイルーム内にはソファなどを配置し、気軽に休憩できるスペースを確保することも望まれる。

【通所介護計画書の評価は客観性を担保することが望まれる】

通所介護計画書は、「ニーズ」をはじめ「長期や短期の目標」の明示や、詳しいサービス内容を掲載しており、支援の方向性が分かりやすい内容になっている。また、通所ごとにケース記録を取っており、1日の支援内容、特記事項、職員の所見など詳しい様子観察になっていることがうかがえる。計画書の作成や評価は相談員が一手に担っているが、計画の評価については客観性を担保する意味からも、別の担当者が行うことが望まれる。

【適切な要員体制になっているが年齢構成や採用形態を検証することが望まれる】

要員体制としては、介護職員、看護師、機能訓練指導員などの各種の専門職を配置しており、適切な人員体制になっていることがうかがえる。昨年度は5人の退職者に対して同数の採用も実施されている。看護師についても現在2名体制を敷いており、利用者の心身状況の急変などに迅速に対処できるようにしている。ただし、職員全体の約75%が非常勤職員であることや、職員の平均年齢が46歳になっていることから、「バランスのとれた要員体制になっているか」については検証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

【利用開始時は個別対応に努め不安やストレスの軽減に力を入れている】

利用開始時には、朝礼時に相談員や介護主任が留意点などの説明を行い、受け入れ準備の確認を行うことにしている。当面、職員の近い位置に席を設け、必要事項をその都度説明できるようにしている。プログラムへの参加などについても無理強いせず、雰囲気慣れてもらうように配慮している。集団で行うプログラムの他に個別対応の活動を用意したり、短時間利用の希望を受け付けた際には個別に送迎を実施したりして、円滑にサービスが開始できるように、さまざまな工夫に努めている。

【利用者が自分のペースで楽しく過ごしてもらうことを基本としている】

事業所では利用者一人ひとりが思い思いに1日過ごしてもらうことを大切にしており、個人が楽しめるプログラムを多数設けている。ソファで図書に目を通してもらったり、マッサージ機やパソコンの麻雀ゲームを自由に使ってもらえるようにしている。また、人気の高いカラオケは随時取り入れることにしている。利用者が自分のペースで楽しく過ごしてもらうことを基本としており、各プログラムへの参加は原則自由としている。「デイサービスはあなたの過ごし方に合っているか」についても高い満足度が得られている。

【老人福祉センターでの文化祭に作品を出品し見学ツアーなどを実施している】

利用者の外出機会としては、花見のバスハイクや毎年11月に開催される老人福祉センターでの文化祭に作品を出品し見学ツアーなどを実施している。日頃の活動の中で作った作品が展示されることで、達成感を味わってもらい、利用者の楽しみの一つになっている。また、地域交流の図れる機会になっていることを踏まえ、職員配置の調整をはじめ、負担や課題を乗り越えて継続されることが望まれる。

○利用者調査結果

有効回答者数	60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	78.0%	15.0%	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	81.0%	15.0%	いいえ:1.0%	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%	5.0%	5.0%	いいえ:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	63.0%	15.0%	11.0%	10.0%
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%	5.0%	いいえ:3.0%
6. 事業所内の清掃・整理整頓は行き届いているか	81.0%	6.0%	10.0%	いいえ:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	10.0%	13.0%	いいえ: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	75.0%	11.0%	13.0%	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	53.0%	18.0%	25.0%	いいえ:3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	76.0%	13.0%	10.0%	いいえ:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	70.0%	15.0%	13.0%	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が聞かれているか	70.0%	15.0%	5.0%	10.0%
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%	16.0%	5.0%	10.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	11.0%	20.0%	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%	13.0%	6.0%	30.0%

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	社会福祉法人聖風会
事業所名	荒川区立町屋在宅高齢者通所サービスセンター
所在地	荒川区町屋7丁目2番15号 さくらハイツ町屋
連絡先	03-3809-7211

○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)地域に貢献する総合福祉事業の展開
- 2)卓越したケアサービスによる顧客満足
- 3)効果・効率を考えた弛まぬ業務改善
- 4)相手の立場で見る・聴く・考える
- 5)相手の笑顔・自分の笑顔 その人がその人らしく生きること

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【創作活動など、趣味活動に工夫のある取り組みが充実している】

共同作業による絵画やボランティアによる大正琴・書道・絵手紙など、事業所内には利用者の作品をふんだんに掲示しており、成果が振り返られ意欲的な活動につながっている。午前中は座って集団体操や入浴、午後は風船バレー・ピンポン・頭の体操・テーブルゲームと適時に水分補給や休憩を促しながら、静と動とバランスの良い過ごし方に配慮が見受けられた。スタッフ会議・全体会議を通して、担当者がプログラムを作成している。

【パンフレットや広報誌、関係各所に配布して情報提供のツールとしている】

広報誌「さくら」には、催事やイベントの報告・次月度以降の予定・トピックスなどが大きめの文字や写真を用い、分かりやすい内容で掲載されている。広報紙の裏面には「今月の予定」と題して月単位のスケジュールを掲載していることも踏まえ、毎月月末には翌月分を配布するようにしている。また、事業所のサービス情報は、区内の介護保険事業所案内や地域包括支援センターなどでも紹介されている。関係機関への情報の提供としては、パンフレットなどを配付している。

【リスク管理を行い利用者の安全確保のため新たな仕組みを作り上げている】

今年度はリスク管理について重点的に話し合い事故防止に取り組んでいる。とくに、利用者の帰宅時間帯のリスク対策に乗り出し、ディルルームである2階と玄関である1階の新たな連絡方法を作り上げるとともに、見守り要員として事務職員も動員するなど体制づくりを行っている。今年度は重大事故も起きておらず、リスク管理が功を奏している。継続した安全対策を期待したい。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の意向や状態に合わせた待ち時間の対応を検討されたい】

利用者が全員到着するまでや、帰宅時の送迎の待ち時間を手持無沙汰にならないように心がけている。「朝の会」がはじまるまでの時間帯には、入浴・個別機能訓練・頭の体操などを実施しており、職員との会話も弾んでいるように見受けられた。送迎バスの待ち時間には、カラオケ・ゲーム・折り紙などが用意されており、利用者の希望によって参加できるように取り組んでいる。ただし、利用者アンケートの自由意見欄には、到着後の時間をさらに有効に活用したいとする声も聞かれている。

【定期的にカンファレンスを開催して通所介護計画を見直すことが望まれる】

通所介護計画書は、利用開始時に作成して利用者や家族の同意を得ている。個別の活動記録や排泄などのチェック表によって、計画に沿ったサービスが提供されているかの確認を行うことにしている。計画書は担当のケアマネジャーにも送付することによって、居宅サービス計画との確認にもつなげている。サービス担当者会議において定期的に通所介護計画の見直しに取り組んでいるが、事業所内においても定期的にカンファレンスを開催し、通所介護計画の見直しを図ることが望まれる。

【学びの場を整備し組織の質の向上を図ることが期待される】

法人の年次別の研修計画が作成されており、該当する現任職員を派遣したり、全体研修や部門別研修等にも参加をしている。内部研修は看護職員による感染症研修などを実施している。更に、職員一人ひとりの知識やスキルアップに繋がる研修が望まれる。また、職員の希望も取り入れ施設として必要な外部研修に職員を派遣することや、内部研修を強化し職員が講師となるなど、お互いに学ぶ場を作ることにも期待される。職員の育成を組織の質向上に繋げることを期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員の丁寧な対応は利用者・家族から高い評価の声が聞かれている】

各種のプログラムへの参加・入浴支援の提供などは、無理強いくことなく利用者の意向を尊重した支援に努めている。また利用者個々の嗜好については、連絡ノートに記載することで共有化に努めている。利用者調査の、「職員は気遣いしてくれるか」や「言葉遣いや態度は丁寧か」の設問に関しては、高い満足度が見受けられている。また、自由意見欄にも、丁寧な対応に関する評価の声が聞かれている。マナー研修などの取り組みが結果を得ていることがうかがえる。

【歩行の安定や転倒予防へのフットケアに力を入れている】

日々9:30～10:30まで実施している上肢や下肢の可動域訓練をはじめ、様々なプログラムを通してレクリエーションに機能訓練の要素を取り入れ、楽しみながら身体を動かす機会を設けている。介護職員の協力により、棒体操などの筋力トレーニングや集団体操が行われている。また、歩行の安定や転倒防止への取り組みに、利用者全員へ独自のプログラムとして、フットケアを実施して高評を得ている。指導員は楽しく快活な雰囲気作りを目指して、利用者の輪の中で常に言葉かけを行いながら利用者との関係を築いている。

【個人情報の保護について周知・徹底を図るとともに内部の体制も強化している】

個人情報保護に関する方針が明示され、情報の取得や利用目的、開示規則を明文化し、施設のエントランスに掲示している。利用者・家族には情報の保護や秘密保持について契約時に説明している。職員への周知を図るため、毎年個人情報保護に関する研修を実施している。また、ケース記録の鍵の保管や書類の持ち込みや持ち出し、パソコンを固定するなどの確認のため、法人の内部監査も受けながら情報の管理を徹底している。

○利用者調査結果

有効回答者数	61人
利用者総数	88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	81.0%	11.0%	いはい:3.0% 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	86.0%	8.0%	いはい:1.0% 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	72.0%	19.0%	いはい:3.0% 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	77.0%	14.0%	いはい:3.0% 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%	8.0%	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	81.0%	13.0%	いはい: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	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	75.0%	11.0%	13.0% 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%	6.0%	いはい: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	81.0%	8.0%	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	81.0%	9.0%	6.0% 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	72.0%	19.0%	いはい:3.0% 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	83.0%	9.0%	いはい:1.0% 無回答・非該当: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	60.0%	22.0%	14.0% 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	社会福祉法人聖風会
事業所名	荒川区立南千住中部在宅高齢者通所サービスセンター
所在地	荒川区南千住4丁目9番6号
連絡先	03-5604-0065

○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) 利用者を尊重し、一人ひとりを大切にする。
- 2) 利用者及び家族のニーズを把握し、利用者が自己選択・自己決定できる環境づくりに配慮する。
- 3) 利用者の安全を図り心身の健康の維持・増進に努め、利用者の自立を支援する。
- 4) 地域社会・地域住民との関わりを深め、孤立化を防ぎ社会参加できるように支援する。
- 5) 利用者とのコミュニケーション、家族や関係機関との連携を密にし、利用者がより豊かな社会生活を送れるように支援する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者間の関係作りに努めながら制作活動を実施している】

運動系や脳トレ系の各種のプログラムをはじめ、制作活動に力を入れて心身の活性化や楽しめる機会を設けている。テーマを決めた創作活動と一緒にすることで意欲を促したり、個別対応として、書道などに取り組んでいる。また、生活リハビリとして、洗濯物たたみやテーブル拭きなどを取り入れ、状態に合わせて参加を促している。定期的開催されている職員会議において精査された内容は、広報誌の紙面を通じて利用者へ伝える流れが定着している。充実したプログラム構成による運営は高く評価できる。

【利用開始時の不安やストレスの軽減に努めている】

利用開始時は、事前面談などで馴染みになった所長や看護師が出迎えたり、家族などの同行も対応することで不安やストレスの軽減に心がけている。同じテーブルの利用者への紹介、頻度の高い声かけ、プログラムへの参加を強いないなどを取り決めており、円滑に利用が開始できるようにしている。また、自宅での生活スタイルを継続してもらえるように、昼寝、趣味活動の持参などの個別対応を実施している。地域のニーズを踏まえ「胃ろう造設者」「バルーンカテーテル留置者」「在宅酸素利用者」などの重度の利用者の受け入れも積極的に取り組んでいる。

【事業所到着後と帰宅前の時間の過ごし方に工夫が見られる】

送迎車両2台で3往復の送迎のため、朝のプログラム開始まで約1時間程度の到着に幅がある。そのため、バイタルサインチェック後は、脳トレや雑誌を勧めたり、日記帳に記入してもらう、あるいは職員が間に入って利用者同士が会話できるようにつなぐなどしている。バイタルチェック後に入浴をする利用者もいる。帰宅はおやつの後に送迎の便が出始めるので、すぐに帰宅しない人については体操をしたり、ゲームで遊ぶ間に帰宅の時間になるよう工夫している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の特色を「キャッチフレーズ」などによって周知することを考案されたい】

事業計画書の巻頭には本年度の目標を3件掲げているが、具体的なサービス（支援）の指針については論じられていないことが懸念される。また、利用率についても上期は前年度を下回っていることが報告されている。介護場面の観察や訪問調査を通じて、適切なサービスが提供され、さらに適切な管理もなされていることが確認できているが、地域や利用者に適宜伝わっているかについてはさらなる検証が必要とされる。事業所が目指しているケアを一言で語れる「キャッチフレーズ」を考案されたい。

【毎年実施している利用者アンケートの意向や要望のフィードバックが望まれる】

第三者評価受審時の利用者調査のほかに、事業所独自の利用者アンケートを毎年実施しており、意向や要望を把握している。今回行った利用者調査の総合的な満足度についても、全体の88.5%が「大変満足」、「満足」と回答しており、適切な対応がなされていることがうかがえる。さらに、事業所独自で行った利用者アンケートの結果を適切に利用者や家族にフィードバックしたり、事業計画に「何をどのように反映させたか」を分かりやすく伝えることも期待したい。

【ヒヤリハットと事故の概念の違いを職員に周知することが望まれる】

事業所では事故に対する予防や対策を充実させることを目的に平成25年11月より状況報告（ヒヤリハット報告書）を設け、職員の意識の高揚に取り組んでいる。ただし、本年上期の3件に至っては「ヒヤリハット」ではなく区に報告されている「事故」になっている書式も見受けられることが懸念される。ヒヤリハットはインシデントであり、事故はアクシデントであることを勉強会や研修会などの機会を設け、職員に周知することが望まれる。また、上期を通じて報告件数が3件しかないことも改善されたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【各種の入浴設備を揃え適切な入浴支援に取り組んでいる】

リフト式浴槽・一般浴槽など利用者の心身状況に合わせた浴槽を整備し、入浴支援に取り組んでいる。現在は利用者1名に対して週2回までのサービスを提供しているが、入浴希望が多いことから希望者には週単位での入浴回数の上限を定めていない。家族からの申し送り・連絡帳への記載事項・バイタルサインのチェックなどで、その日の心身状況を確認し、適切な入浴支援につなげている。また、入浴希望者が多いことから、その日の利用者が全員到着する時間までの時間帯を用いて、より多くの利用者の入浴支援に取り組んでいる。

【楽しみながら機能訓練が行えるようなプログラムを用意している】

心身機能を活性化する取り組みとして、荒川区が行う独自の体操、平行棒体操、ボール体操などは時間をかけて日々取り組んでいる。カーリング、魚釣りゲーム、パターゴルフボウリングなどは楽しみながら体全体を自然に動かしてもらえるようにしている。また、体を使うレクリエーションに加え、かるた、スゴロク、トランプなど指先を使う脳トレ系の個別のプログラムも用意しており、自然に機能訓練になるように工夫している。各種のプログラムは毎月の予定表に明示し、事前に確認できるようにしている。

【「Do-Cap シート」を用いて考課査定標準化に取り組んでいる】

法人では、職員の業務管理や評価を行う仕組みとして「Do-Cap シート」による考課査定を実施している。シートには、法人が期待する職員像を具体的に示して職員が目指すべき方向を明確できるようにしている。半年間の行動を自己評価して上司とすり合わせた目標を設定し、その達成度を自己評価、一次、二次評価する仕組みとしている。考課査定結果による処遇への反映のみならず、自立した職員の育成、理念・事業計画とベクトルを合わせた目標設定と活動、職員満足度向上などに対応できる仕組みになっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	52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	84.0%	11.0%	いはい:3.0%	無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	11.0%	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	94.0%	どちらともいえない:3.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	69.0%	13.0%	13.0%	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	51.0%	28.0%	7.0%	11.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	7.0%	いはい:3.0%	無回答・非該当:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	9.0%	5.0%	いはい: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	80.0%	5.0%	13.0%	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	65.0%	13.0%	19.0%	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	92.0%	5.0%	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	80.0%	9.0%	7.0%	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	75.0%	13.0%	9.0%	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	75.0%	13.0%	7.0%	いはい:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	11.0%	7.0%	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	55.0%	13.0%	5.0%	25.0%

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	社会福祉法人荒川区社会福祉協議会
事業所名	荒川区立西尾久西部在宅高齢者通所サービスセンター
所在地	荒川区西尾久6丁目17番3号
連絡先	03-3894-2261

○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) 利用者の人権や尊厳を尊重し、利用者の一人ひとりを大切にする
- 2) 利用者のニーズを把握し、利用者が自己選択・自己決定ができる環境づくりに配慮する
- 3) 利用者の安全を図るとともに、心身の健康の維持・増進に努める
- 4) 利用者の個性を尊重し、もてる能力を発揮し、自分らしく生きていけるよう援助する
- 5) 地域社会・地域住民との関わりを深め、孤立化を防ぎ、社会参加できるよう援助する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【レクリエーションや趣味活動は多彩で利用者にも評価されている】

レクリエーションは身体の一部を動かすために機能訓練に繋がることを認識しており、施設は様々なプログラムを設けている。さらに、関連の本を購入してレクリエーションの向上を目指している。また、理学療法士や看護師から、歩き方や器具の情報を得るなど連携も図られている。また、平成26年より導入している「脳機能訓練」は大学の研究室で開発された新たなプログラムであり、多くの利用者が参加していることが報告されている。明るく賑やかな雰囲気、様々なプログラムの実施により利用率も向上している。

【尊厳の尊重に関しては高い満足度が得られている】

集団で行うプログラムへの参加を希望しない利用者には、個別対応を原則としている。落ち着かない利用者や一人で時間を過ごしたい利用者には、担当者を取り決めている。利用者調査の、「職員は気持ちを大切にしてくれるか」や「言葉遣いや態度は丁寧か」の設問に関しても、高い満足度が確認できている。入浴や排泄などの促がしは、利用者には分からないような声かけや同性介助を原則として対応している。介護場面を観察した際にも適切な支援が定着していることが確認できている。

【地域の高齢者の引きこもりを防ぎ心身を活性化する機会を充実させている】

区の受託事業として、地域支援事業の二次予防対象者に来食サービス（おげんきランチ）を実施して、要介護状態への進行予防、孤独感の解消予防などを目的として、健康チェック、体操、会食を楽しく行える機会を設けている。平成26年度は37回開催され延べ195名が参加していることが報告されている。さらに、「おげんきランチ」の卒業生を対象に健康茶話会（ころから）を開催して、気持ちよく体を動かし、おやつを食べながら語り合う場を設けている。これについても昨年度は37回開催し延べ628名が参加している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【サービスの標準化を図るための体制づくりが求められる】

毎月開催している職員会議では、提供しているサービスの基本事項や手順等がマニュアルに沿ってなされているかを検証することになっている。日常では、意向や要望をもとにサービスが基本事項や手順に沿っているかを職員会議において同様に検証することになっている。緊急のものは日々の申し送りや個別の話し合いで検討している。さらに、管理者、相談員、看護師、介護の責任者などをメンバーとした定期的な介護を設けることも望まれる。

【支援の目標や方向性が明示された計画書の作成が望まれる】

事前面談時に作成した面接シートやケアマネジャーからの情報をもとに、利用者一人ひとりの状況の把握に取り組んでいるが、事業所としてのアセスメントシートを作成することも望まれる。通所介護計画書の作成にあたっては、それらの情報をもとに作成しているが、支援内容と達成目標などを詳しく表記することが望まれる。また、計画書は、心身状況が変化した際や介護保険更新時には、その都度見直しに取り組んでいるが、アセスメントシートを設け定期的な見直し時期を明示することも望まれる。

【現場のリーダーシップが発揮できるような体制作りが望まれる】

単体の通所介護事業所であり、職員21名中17名が1日7時間以下の勤務時間の非常勤職員になっている。経営層は管理者1名であり、リーダーシップの発揮については現場実務の統括業務が中心になっている。よって、日々の申し送りや毎月定期的に開催されている職員会議などを通じて事業計画に沿った事業所運営ができるような指導助言が中心になっている。ただし、本年度の区の実施指導では多くの指摘事項があり改善を余儀なくされている。人員体制などについては法人本部の指示を仰ぐことも必要とされる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「月刊予定表や献立表」を配布して、過ごし方を分かりやすく伝えている】

利用者に対しては毎月「月刊予定表や献立表」を配布して、通所ごとの過ごし方を分かりやすく伝えている。体操、リハビリ、趣味活動のプログラムなどを午前午後別に分けて掲載している。また、担当職員の移動などの身近で重要な話題も簡素に表記されており、事業所の全体概要を把握してもらえている。献立表には、メニューに加えエネルギー、タンパク質、脂質、食塩などを明記し栄養素も分かるようにしている。

【利用者の状態に沿った適切な食事提供がなされている】

今回行った利用者アンケートの「食事の献立や食事介助の満足度」は、回答者の85%が「満足している」と答えており高い満足度であった。また、自由意見でも、「お食事、いつも美味しくごちそうさまです」と書かれている。毎日の献立表も、同じ肉や魚を使っても調理方法を変えたり、汁もみそ汁、すまし汁、野菜スープ、けんちん汁、中華風ゴマスープ、かきたま汁と種類が多い。1か月の期間においても同じメニューは一つも無い。飲み物もコーヒー、紅茶、ほうじ茶、水等各利用者の好みに応じて提供されているので継続されたい。

【中期事業計画の達成に向けて一丸となって取り組んでいる】

指定管理の受託期間に合わせて中期事業計画を策定しており、単年度の事業計画にその骨子を落とし込んでいる。平成26年度の年間を通じて利用稼働率は68.7%であったが、期中より取り組んだ「脳機能訓練」は利用者のニーズを掴む絶好のプログラムになり、地域の居宅介護支援事業所からも高い評価を受け、結果として多くの利用者を獲得することができている。よって、平成27年度の上期は、83.0%高稼働率になっていることが報告されている。

○利用者調査結果

有効回答者数	60人
利用者総数	97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	78.0%	15.0%	いいえ:3.0% 無回答・非該当:3.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	11.0%	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	88.0%	6.0%	どちらともいえない:3.0% いいえ:1.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	16.0%	6.0%	8.0%
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	55.0%	31.0%	8.0%	5.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	11.0%	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	83.0%	8.0%	5.0%	いいえ: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	81.0%	10.0%	6.0%	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	56.0%	18.0%	23.0%	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	83.0%	11.0%	5.0%	いいえ:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	10.0%	6.0%	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	76.0%	10.0%	11.0%	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	63.0%	23.0%	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	70.0%	18.0%	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	50.0%	16.0%	6.0%	26.0%

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	社会福祉法人聖風会
事業所名	荒川区立西日暮里在宅高齢者通所サービスセンター
所在地	荒川区西日暮里5丁目36番1号
連絡先	03-3807-9134

○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)地域に信頼される施設を目指す
- 2)地域に貢献する総合福祉事業の展開
- 3)相手の立場で見る、聞く、考える
- 4)相手の笑顔、自分の笑顔
- 5)その人がその人らしく生きること

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【機能訓練の要素を取り入れた各種のプログラムが評価されている】

楽しみながら心身の活性化を図る様々なプログラムを用意し、利用者の意向を把握して適切に組み入れている。到着後の軽い体操をはじめ体を動かす各種の運動系のプログラム（玉入れ・カーリング・ゴルフ）や、脳トレ系のプログラム（物あてゲーム・トランプ・しおりやカレンダー作り）を日々実施している。利用者調査の「活動やリハビリは家ででの生活に役立っているか」の設問に関しても「はい」が82.4%であり、大変高い満足度であった。

【利用開始時の不安軽減に努め利用を円滑に継続できるように支援している】

初回利用時には、面接対応した職員が笑顔で出迎え、利用者が受け入れやすい環境を整えることに力を入れている。送迎時間はできる限り希望に沿って調整したり、プログラムへの参加などについても無理強いせず、雰囲気慣れてもらうように配慮している。また、短い時間での受け入れ、自宅で行っている趣味活動の持参、座席位置への配慮などに努め、円滑にサービスが開始継続できるようにしている。さらに利用中も自宅での利用者の様子の把握や家族との連携を図るために、主任がこまめに自宅へ足を運ぶことにしている。

【新たな所長の指導のもとマネジメント力の向上を目指している】

毎月2回開催しているセンター会議をはじめ、月1回の送迎会議、行事ごとの個別会議、不定期の職員会議などを開催しており、事業の進捗状況の確認や重要な案件に関する意思決定に取り組んでいる。さらに、平成27年7月1日付けで新たな所長を迎え、諸会議を適宜開催して必要とされる意思決定に適切に取り組み、マネジメント力の向上を目指している。さらに、新所長の業務姿勢を職員に理解してもらうことや、法人内の情報なども丁寧に伝え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）

【ケース記録の記載内容を標準化することが必要とされる】

通所ごとにケース記録を取っており、利用者の日々の状態を把握することになっている。記載については各フロアごとに日々担当者を決めて、連絡帳の確認やバイタルサインの記入を行い、午後に個別記録を記入することになっている。ポイントを絞って記載しているケース記録も見受けられたが、職員によって記載事項の差異があることも否めない。さらに、「理解しやすさ」「伝わりやすさ」を目指して、研修や勉強会を計画しスキルアップに努めることも必要とされる。

【職員の対応や言葉遣いをさらに検証する必要性を認識している】

様々な心身状況の利用者が限られたスペースの中で過ごすことを踏まえ、トラブル回避における予測を心がけている。認知症状の利用者との些細なことでのトラブルも起こりうるため、職員が即時に仲介に入れるように体制を整えている。ただし、利用者と職員の関係性が良いために、場面によっては親しさが行き過ぎてしまう傾向があることを事業所では懸念している。また、利用者調査や職員自己評価の結果からも、職員の対応や言葉遣いを検証する必要性を示唆する複数の声が聞かれていることを踏まえ、今後のマナーチェックに期待したい。

【内部研修を充実させ職員の資質の向上を目指している】

年間を通じて研修計画を策定しており、法人の全体研修、区主催の研修、社会福祉協議会などが主催する外部研修に職員を参加させ資質の向上に取り組んでいる。また、参加後には報告書を提出し、実践に取り入れられることなども導き出せるようにしている。昨年度も、認知症の理解、安全衛生、サービスマナーなどをテーマとして研修に参加していることが報告されているが、さらに非常勤職員への参加を充実させることを目指している。さらに事業所の中での身近なことをテーマとした内部研修を実施し、振り返る仕組みを作りたいとしている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【事業所のコンセプトを明確にして情報提供している】

事業所の情報は法人のホームページから各種サービスが容易に見ることができ、必要な情報はPDFで引き出して確認できる仕組みになっている。パンフレットも1F受付でいつでも受け取ることができ、事業所内の様子や季節行事の概要などが小分けされ確認しやすい形式になっている。情報の更新は変更点があった時などに随時行う仕組みとしている。また、機能訓練・外出・学習療法の3つのアピールポイントを明確にしている。

【静と動のバランスの取れたレクリエーションは利用者からも高い評価を得ている】

身体機能の活性化につながる風船バレーや輪投げなどの運動系のレクリエーションに加え、文化的な各種の多彩なプログラムの実施をしている。節句工作、カレンダー作り、マフラー作り、などは利用者のペースに合わせて職員と一緒に取り組めるようにしている。また、書道、墨絵、絵手紙などはボランティアの指導のもとに実施したり、合唱ボランティアと一緒に歌う機会なども設けている。利用者調査の「楽しみにしている活動はあるか」の設問に関しても高い満足度が得られている。

【地域に開かれた事業所運営に積極的に取り組んでいる】

法人理念には「地域に信頼される施設を目指して」を掲げている。地域との交流、施設の開放、防災に関する協働体制作りなどに積極的に取り組んでいる。中でも4階の談話室を地域の各種団体に広く貸し出しており、詩吟の会などは定期的で開催されている。また、区の委託事業である「おげんきランチ」や自主事業としての「おげんきランチOB会」なども開催して地域の高齢者に対して開かれた事業所になることを目指している。地域の3町会合同の防災訓練にも参加しており、災害時には協働できるようにしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	57人
利用者総数	83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%	7.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	92.0%	7.0%	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	92.0%	7.0%	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	80.0%	12.0%	5.0% いはい:1.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	82.0%	15.0%	いはい:0.0% 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	98.0%		どちらともいえない:1.0% 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%	5.0%	いはい: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	87.0%	8.0%	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	80.0%	10.0%	8.0% 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	94.0%		どちらともいえない:3.0% 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	87.0%	8.0%	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が聞かれているか	94.0%		どちらともいえない:1.0% いはい:0.0% 無回答・非該当:3.0%
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%	5.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	84.0%	7.0%	8.0% 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	64.0%	10.0%	24.0% いはい: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	社会福祉法人上智社会事業団
事業所名	荒川区立花の木ハイム荒川在宅高齢者通所サービスセンター
所在地	荒川区荒川5丁目47番2号
連絡先	03-5855-3322

○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) 家庭的な介護サービスの提供
- 2) 開かれた施設として地域に愛され福祉拠点としての役割を果たすこと
- 3) 利用者の尊厳の維持・個々のニーズを尊重したサービスの提供
- 4) ターミナルケアの充実
- 5) 在宅生活継続のためのトータル的なサービスの提供

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【複数のプログラムを日々設け、利用者の意向で選択できるようにしている】

カラオケ、書道、カレンダー制作など複数の活動プログラムを用意して、利用者の状況や好みで選択できるようにしている。また、リハビリを兼ねて体操を活動に取り入れており、荒川区が作った転倒予防体操やセラバンド（リハビリ用に作られたゴム製のバンド）を使った体操などを行っている。昼食後、午後の活動が始まるまでの間にホワイトボードに職員が脳トレクイズを書いて考えておき、午後の活動で答え合わせをするなど、頭、身体、手先を使えるようなさまざまな工夫をしている。

【清掃が行き届いた適切な環境が整っている】

デイルーム、廊下、トイレなどは清掃が行き届いており、消臭対策も行き届いている。特別に清掃業者は入っておらず、毎日の清掃は職員が担っている。トイレは利用後に汚れた場合は、その都度清掃して、清潔の保持に努めている。デイルームは利用者が帰宅後に、職員が掃除機をかけ、テーブルやイス、手すりまで消毒液で拭いている。また、汚れがあれば、その都度掃除をしており、清潔保持に努めている。経年変化は否めない事業所ではあるが、適切な環境が整備されていることがうかがえる。

【利用者アンケートなどで意向を把握しサービスの向上に繋げている】

年1回利用者アンケートを実施し要望などの把握に努めている。利用者によっては家族にも回答してもらっており、アンケートの結果は回覧やミーティングなどの機会を通じて周知しサービスの向上に結び付けている。今回の第三者評価受審時の利用者アンケートの結果についても、「大変満足」「満足」が全体の84%に達しており、日頃よりサービス向上に関する取組が定着していることがうかがえる。さらに、定期的の実施している利用者アンケートを利用者や家族に分かりやすくフィードバックする仕組み作りも検討されたい。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の満足度をさらに向上させる機能訓練が期待される】

機能訓練指導員や看護師の指導の下に行う個別の機能訓練の他に、利用者全員で楽しみながらできる訓練を取り入れている。また、カレンダー制作など手先を使う活動なども取り入れ、楽しみながら自然に訓練ができるように工夫している。ただし、利用者調査の「活動やリハビリは家での生活に役立っているか」の問いの満足度は60%に留まっていた。利用者の意欲・効果を引き出す工夫を、さらに充実させることが期待される。

【朝、昼食後など活動前の時間や、送迎の待ち時間の過ごし方にさらなる工夫が求められる】

利用者がその人らしく生活できるためには、自宅での生活を継続することが大切であると考えている。その一方で、事業所で過ごす時間も長く、利用者一人ひとりが、自分らしくいられるような支援が求められており、レクリエーションや入浴など、個々の希望やニーズに基づいて支援がされている。しかしながら、朝施設に到着後、また昼食後午後の活動が始まるまで、さらには帰りの送迎の待ち時間などの使い方を工夫するとさらによいと思われる。

【学ぶ機会を数多く設けスキルアップに取り組むことが望まれる】

事業所内独自の勉強会を開催し、職員が学べる機会を設け資質の向上に取り組んでいる。ただし、年間を通じて体系化された研修計画の策定はなされておらず、併設する特別養護老人ホームの委員会などへの参加もなされていない。今回行った職員自己評価の自由意見欄には、「職員の学べる機会の充実」「併設特養との様々な職員交流」を望む声が聞かれている。法人一丸となって取り組むことが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【介護記録は多面的に利用者の状況を把握できる書式を設けている】

通所介護計画書は、支援を担当するそれぞれの担当者氏名、1日の過ごし方、サービスの概要などが記された1表、課題、長短期の目標、具体的なプログラムが明示された2表、握力、片足立位、歩行距離などの運動機能の評価シートとしての3表から構成されており、詳しい内容が把握できるようになっている。介護記録は、A4判の書式に2週間分を記載できるようになっており、経過を時系列的に確認できるようにしている。バイタルサイン、入浴の状況、食事摂取量、プログラムへの参加状況など多面的な情報の収集とその共有に力を入れている。

【利用者の状態に応じて食事の形態などを記載した食事伝票を活用している】

アセスメントに基づき、利用者一人ひとりの食事状況を把握し、食事の形態、介助方法、禁止食など必要事項を記載した食事伝票を作成し、栄養士、職員間などで共有しており、変更があればすぐに食事伝票に反映させている。食事形態は普通の食事からソフト食まで、利用者の状況に応じて対応している。また、当日のメニュー変更希望にもできる限り対応して、利用者が楽しみながらきちんと栄養を採れるように配慮している。

【介護支援専門員には適宜報告・連絡・相談することに努めている】

ケアプランに基づき通所介護計画書を作成し、ケアプランの目標に沿った支援が提供できるようにしている。利用者の様子や状態については、毎月の実績報告に合わせて、近況報告書を作成して伝えている。また、サービス担当者会議に参加して、利用者の変化や課題・検討事項などを伝えている。その他、日常から心身状態の変化に気付いた時や緊急時・救急時には、必ず連絡して情報提供を行っている。在宅生活を円滑に継続するための情報提供や空き状況についても定期的に提供する仕組みが整っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	50人
利用者総数	73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%	16.0%	6.0%	6.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	10.0%	8.0%	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	84.0%	8.0%	6.0%	いいえ:2.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	60.0%	26.0%	6.0%	8.0%
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	52.0%	32.0%	6.0%	10.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ:2.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	78.0%	12.0%	8.0%	いいえ: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	82.0%	10.0%	6.0%	いいえ: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	76.0%	8.0%	16.0%	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	84.0%	8.0%	6.0%	いいえ:2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	12.0%	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	82.0%	6.0%	8.0%	いいえ:4.0%
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%	18.0%	6.0%	いいえ:2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	16.0%	10.0%	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	64.0%	18.0%	6.0%	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	社会福祉法人荒川区社会福祉協議会
事業所名	荒川区立荒川東部在宅高齢者通所サービスセンター
所在地	荒川区荒川1丁目34番6号
連絡先	03-3805-5200

○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) 利用者を尊重し、一人ひとりを大切にする。
- 2) 利用者及び家族のニーズを把握し、利用者が自己選択・自己決定できる環境づくりに配慮する。
- 3) 利用者の安全を図り心身の健康の維持・増進に努め、利用者の自立を支援する。
- 4) 地域社会・地域住民との関わりを深め、孤立化を防ぎ社会参加できるように支援する。
- 5) 利用者とのコミュニケーション、家族や関係機関との連携を密にし、利用者がより豊かな社会生活を送れるように支援する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【認知症状を緩和させる新たなプログラムを導入し地域の評価を得ている】

平成26年の夏期より、大学の研究室で開発された「らくしゅう式脳機能訓練」を法人内の2事業所で開始している。地域の関係機関や居宅介護支援事業所をはじめ、複合施設内で他のサービスを受けている高齢者などにA3版両面カラー印刷の「ちらし」を配布して情報提供に努め、結果として多くの利用者を獲得できるようになっている。プログラムは、「回想」、「学習」、「レクリエーション」などの3つから構成されており、職員へのトレーニングも実施し円滑に取り入れられていることが報告されている。

【円滑な利用開始のために声かけ・寄り添い・見守りに努めている】

利用開始時には、利用者の不安を取り除き安心できるように、利用者同士の交流が持てるような声かけや寄り添い・見守りに心がけている。申込書に記載してあるアセスメント情報をもとに職員間で情報共有を図り様子観察を行い、在宅での生活パターンに合わせた支援に努めている。また、デイリープログラムやアクティビティなどへの参加に関しても、無理強いせず自主的に参加できるように促がしている。開始時の様子は、必要に応じて家族や担当ケアマネジャーへの報告や連絡にも取り組んでいる。

【理念や基本方針を分かりやすく表現し周知に努めている】

事業所では「住み慣れた街で自分らしく歳を重ね暮らしたい」をキャッチフレーズとして、法人の理念・ケア基本方針・運営基本方針などを分かりやすく表現してパンフレットに明示して周知を促している。また、事業計画書の巻頭には、基本方針として「中長期の目標」、「単年度目標」などを掲載して事業の方向性を示唆している。さらに、部門別の事業計画詳細が明記されており、統一フォーマットに落とし込まれている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【到着後や帰宅前の「手持無沙汰」を感じさせないような工夫が必要とされる】

利用者が全員到着するまでの時間帯は、お茶を楽しんでもらったり健康チェックや職員が会話をしたりして時間を過ごしてもらうことにしている。帰りのバスの待ち時間についても、職員との会話をはじめ静養してもらったり、各種のゲームに興じてもらうことで楽しんでもらえるようにしている。待ち時間の工夫などを職員会議で討議し、さまざまな情報の中から曜日ごとの利用者に合せたサービスを実施している。ただし、1便から最終到着者までは1時間30分、帰宅時は2時間15分の時差が生じていることを踏まえ、さらに有効活用することを検討されたい

【通所介護計画書を定期的にモニタリングすることが必要とされる】

日々の利用者の状況や自宅での様子については、PC タブレットに都度入力することで本体の PC に転送され、タイムリーに利用者情報を把握できるようにしている。手書きの記録を再度入力することもなく、大変効率的になっていることがうかがえる。さらに計画書には支援を提供する事項を全て明示したり、計画に沿った支援が提供されているかを定期的にモニタリングすることも必要とされる。アセスメント・計画書・介護記録・モニタリング・計画の見直しなどが連携しているかを再度検証することが必要とされる。

【リスクマネジメントに関する認識や理解を更に深めることが望まれる】

利用者の安全確保については、緊急対応マニュアルを作成して事務室に常置したり、定期的に防災訓練を実施したりして、安全性の高い事業所運営を目指している。感染症対策では区や法人本部からの情報をもとに、職員の健康管理も含めて迅速に対応することを心がけている。また、ヒヤリハット・事故報告書を設けており、本年度4月～11月では13件のヒヤリハットが報告されている。ただし、ヒヤリハットの中には事故に相当する報告書も含まれており、双方の概念を適切に理解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

【家族・介護支援専門員・主治医などとの連携を重視している】

利用者の支援を総合的に推進するために、生活を支えるすべての関係者との連携・協力が必要であることを認識している。家族とはより深い関係を築く取り組みがあり、満足度調査の実施や家族介護者教室の開催、納涼祭などの行事への参加、連絡ノートの交換などを行っている。また、介護支援専門員とは担当者会議を通して連携している。必要に応じて利用者の主治医と情報交換や相談を行っており、幅広く援助することを目指している。

【機能訓練の要素を取り入れた運動系や脳トレ系のプログラムを日々実施している】

楽しみながら心身の活性化を図る様々なプログラムを用意し、利用者の意向を把握して適切に組み入れている。朝の会で行われている「集団体操」をはじめ、体を動かす各種の運動系のプログラムや、「カレンダー作り」などの脳トレ系のプログラムを日々実施している。ただし、趣味活動の準備から片付け・お膳を下げる・お茶を入れるなど、日常性や自主性を引き出す支援については消極的であるように見受けられた。役割を果たすという充足感を動機づけとするような取り組みが望まれる。

【複合施設内の他事業と連携し地域住民の交流の場としている】

車いすの貸し出しは、個人もしくは団体を問わず行い、地域住民の自由な個別相談にも応じている。家庭介護教室を開催しており、介護予防講演などを開催し専門的啓発活動を行っている。施設の3・4階の老人センターのイベントに参加したり、お祭りを共催して一緒に楽しめるようにしている。区の受託事業である「お元気ランチ」や事業所独自で「ころから」（お元気ランチのOBを対象とした体操の集い）などを実施している。

○利用者調査結果

有効回答者数	64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	85.0%	14.0%	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	85.0%	10.0%	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% 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	65.0%	21.0%	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	67.0%	31.0%	いいえ:0.0% 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	93.0%		どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%		7.0% どちらともいえない:3.0% 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	82.0%		12.0% 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	70.0%	10.0%	18.0% 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	84.0%	6.0%	9.0% いいえ:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	6.0%	9.0% 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	73.0%	15.0%	10.0% 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	73.0%	14.0%	10.0% いいえ:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	12.0%	15.0% 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	48.0%	21.0%	28.0% 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	社会福祉法人四葉晃耀会
事業所名	老人デイサービスセンターブルーポピー
所在地	板橋区大門8番14号
連絡先	03-5904-0220

○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) 新しい介護の価値を創造し、地域へ還元します
- 2) ホームにおける普通の生活
- 3) サービスマナーの向上
- 4) 真のターミナルケアの実行
- 5) ブルーポピーにおけるユニットケアの見直し

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者が楽しみながら参加して能力を維持、改善に繋げる多彩なレクや訓練、生きる意欲や自信を喚起する機会提供等の取り組み】

事業所では楽しく参加して、出来る力を維持し改善に繋がる活動に取り組んでいる。活動中の多くの移動の機会、音楽や道具を使う等工夫されたオリジナル体操、意欲的な機能訓練の取り組み、外出や散歩、体と頭を使うレク活動、更に、自分たちで作るおやつレク、昼食の盛り付け、配膳、片付けへの参加の機会が提供されている。自宅での家事能力の維持、体の動きがよくなった、自立歩行やトイレ排泄、大浴槽入浴の実現等にその成果が表れている。利用者のペースで見守り、促し、謝意や成果を伝えながら根気強く取り組まれる多彩な活動を高く評価したい。

【利用者が役割を持ち、人の役に立って自信や意欲を喚起することを、職員が待ちの姿勢で支援する昼食準備の良質な取り組み】

事業所では昼食の一連の作業が利用者の能力を発揮する機会となっている。目の前で炊かれたご飯、大皿盛りや調理鍋で運ばれる副菜や汁物は利用者と職員で盛り付け、下膳、残菜処理、食器の整理、お盆拭き等に利用者が積極的に参加している。月数回実施されるおやつレクは軽食や甘味づくりに利用者の経験の力が発揮されている。利用者の持てる力を引き出し、自宅の暮らしの継続に必要な能力を維持し、人の役に立って生きる自信や意欲を喚起する良質な取り組みと待ちの姿勢でその利用者の活動をさり気なく支援する職員の対応を高く評価したい。

【ヒヤリハット事例を通して職員の意識が高まり、様々な新しい取り組みに繋がっている】

当法人では、より多くのヒヤリハット事例を収集するために、1年間を通して提出枚数の多い職員上位3名を表彰するなどして取り組んでいる。職員も事故防止の意識が高まり、事前に事故を防ぐための様々な提案が出ている。ヒヤリハットの書式も、記録しやすい簡易なものに工夫されている。また、毎月の会議において前月の事故報告と対策が検討され、半期ごとに事故内容を集計・分析して再発防止に努めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【福祉の専門性を地域に還元しながら、利用者獲得に繋げていくことも期待したい】

当法人では、地域において、多くのボランティアや実習生を受け入れ、また町会活動にも参加しているが、福祉の専門性を地域に還元するという面においては、まだ改善の余地がある。栄養士や看護師等の専門職が積極的に地域に出て講演するなど、地域の福祉に役立つ活動を行い、当法人をアピールすることが、利用者獲得にも繋がると思われる。今後のさらなる取り組みを期待したい。

【在宅で介護をする家族を支えるために、さらなる取り組みを期待したい】

家族とのコミュニケーションは、日々の連絡帳や電話連絡、送迎時の会話を中心に行われ、家族からの様々な相談に乗ると同時に、様々な意向や意見を把握して実現に向けて取り組んでいる。今後は、事業所と家族の関係構築にとどまらず、利用者家族同士の交流を作る場として、家族懇談会を企画するなど、今まで以上に、在宅で介護をする家族を支える取り組みにも期待したい。

【利用者の安心安全な足となる送迎の取り組みとサービスセンター送迎独自の留意点の周知等への更なる期待】

事業所の送迎はドライバーが車両管理や安全運転を、利用者の快適な送迎対応を添乗職員が担っている。事前に車両環境や安全点検を済ませ、利用者の心身の状況や家庭事情に配慮した送迎に努めている。しかし、ドライバーの運転技術や安全意識の継続的なスキル維持、送迎車固有の留意事項、例えば発停車時、右左折時等の声出し確認、添乗員が利用者を出迎え家族と打ち合わせ時の車中の安全確保等の徹底周知には課題があるように感じられる。安全送迎の課題や連携等を話し合う機会を設ける等、更なる利用者の安心に繋が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

【情報の共有化】

- ・毎朝・毎夕のミーティングで利用者の情報共有に努めており、一目で分かる引き継ぎファイルを作成している。
- ・朝礼、終礼にて申し送りをし共有している。パソコン内閲覧や配布ボックスを設置している。

【利用者の力を引出し、「食」を楽しむ】

- ・料理の楽しさを思い出して頂ける様に食事(調理)のイベントを定期的実施。また、個々の状態に合わせて作業を分担（作る・外食・出前等）又は、盛り付けも可能なお年寄りと一緒にやっている。
- ・月1回給食会議を実施。定例報告と共に利用者からの要望を報告し、献立に反映するようにしている。

【「楽しむ」ことから健康増進へ繋げたい】

- ・ブルーボピーオリジナル体操を用意し、体力の維持向上を目指し、室内だけでなく外出の機会も設けている。

○利用者調査結果

有効回答者数	45人
利用者総数	110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%	28.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当:2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	15.0%	6.0%	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	86.0%	13.0%	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	55.0%	31.0%	11.0%	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、家での生活)に役立つか	66.0%	22.0%	8.0%	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	77.0%	22.0%	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	88.0%	8.0%	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	73.0%	17.0%	6.0%	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	88.0%	11.0%	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	86.0%	13.0%	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	77.0%	20.0%	いいえ: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	75.0%	22.0%	いいえ:0.0% 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	77.0%	22.0%	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	71.0%	15.0%	6.0%	6.0%

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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名	いずみの苑通所介護事業所
所在地	板橋区東坂下2丁目2番22号
連絡先	03-5970-9105

○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) 地域連携と社会貢献
- 2) 安定経営と利用拡大
- 3) 人材の育成と確保
- 4) 利用者本位のサービス提供
- 5) リスクマネジメント

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者への食事の提供については、食事箋をホワイトボードに掲示するなど様々な工夫をしている】
 利用者の食事形態は嚥下状態に合わせ、常食・きざみ食・極きざみ・粥食・ミキサー食が用意され、とろみをつけた副菜やアレルギーに対応した代替食なども提供している。このように利用者一人ひとりの食事形態や代替食などが細かく明記された食事箋をホワイトボードに掲示している。利用者に食事を準備する際には介護職員がホワイトボードに書かれた食事箋を確認して食事をトレーに並べ、さらにその食事を別の職員が確認してから利用者に配膳している。利用者への食事の提供はダブルチェックが行われ、安全性に留意している。

【地域に開かれた施設となるよう、地域のイベントに積極的に参加して交流を行い連携を図っている】
 施設では地域で開かれるイベントである“さくら祭り・盆踊り・トレイン祭り”などに参加し介護相談を行うほか、パンフレットを配布して、地域住民に施設の存在をアピールをしている。また町会のお祭りには施設のブースを設けて、カタログを配布したり、輪投げやアイスクリーム売りなど行って、地域との交流を深めている。今後は利用者にも販売用のペン立てやキーホルダー等を作ってもらうことにより、間接的にでも地域交流に参加する機会を作りたいと考えている。

【実習生や介護体験学生等を積極的に受け入れ利用者に新鮮な刺激を与えている】
 当施設では毎年、福祉関係の学校から社会福祉士、介護福祉士、看護学生の実習生を多く受け入れている。また教職課程の介護体験学生、地元中学生の職場体験先としても多くの学生を積極的に受け入れている。これは施設の社会貢献活動の一環であるが、他方で、施設に外部の風を入れ、利用者に刺激を与える目的も有している。利用者は外部から訪れる若い実習生等に介護してもらったり会話をするによって、新鮮な刺激を受け活力をもらえるのである。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員のリスク管理意識を高めるためヒヤリ・ハットの事例の一覧表の作成等の工夫を期待したい】

当施設はヒヤリ・ハットの事例については、一件毎に、発生日時、対象者、場所、状況、発生原因、対策、対策の効果等を記録して管理者の決裁を受けている。事故対応マニュアルに沿って行う適切なリスク管理である。しかし、一件毎の綴りとなっており、全職員に回覧して情報を共有化するには情報量が多すぎるように思われる。例えば、毎月、主要な事例の一覧表を作成し、原因分析と再発防止策、講じた対策の効果等を記載して全職員に回覧する方法も考えられよう。職員のリスク管理意識の共有・向上に役立つ一覧表等の作成の検討を期待したい。

【利用者家族との連絡・連携をより密にするため連絡帳の対象の拡大と一層の活用を期待したい】

当施設は介護度の重い利用者や認知度の高い利用者の家族には連絡帳によりその日の施設での状況をお知らせしている。また家族からは自宅での心身の状況を記載してもらって、連携を密にした手厚い支援を行っている。現在、連絡帳を活用しているのは10人程度である。しかし、家族と連絡・連携を密にして支援することが必要な利用者は健康状態や生活状況によっては他にもいるのではないかと推測される。利用者の置かれた状況に即したより質の高い支援を実現するために連絡帳の対象の拡大と一層の活用を期待したい。

【静養コーナーは静かで、より快適な環境となるよう遮音に配慮した一層の工夫を期待したい】

静養コーナーは食堂の奥の一角に間仕切りされた場所に男女別に3台ずつベッドが置かれ設置されている。間仕切りボードで仕切られているが遮音の点では十分とはいえない。横になりたい利用者が静かに休める快適な静養コーナーとするための工夫が求められる。例えば天井まで届く高さの間仕切りボードに替えることも考えられる。既存の静養コーナーを静かで快適にするための創意工夫を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【多様な専門委員会を設置してケアの質の向上に取り組んでいる】

当施設は、多様な委員会を設置して利用者ケアの質の向上に取り組んでいる。通所運営委員会、レク委員会、給食委員会、業務検討・事故防止委員会、入浴委員会、医務委員会、広報紙「一里塚」委員会の7種類である。委員会の構成員はそれぞれの関係職員である。各委員会の検討・討議内容はさまざまである。例えば、レク委員会は外出支援の充実、給食委員会はアレルギー対策、医務委員会は筋トレの見直しや内服薬のダブルチェック等の重要な課題に取り組んでいる。このような地道な取り組みの積み重ねがケアの質の向上を推進している。

【施設内の担当ケアマネージャーと連携を密にして迅速・適切な医療サポートを行っている】

当施設では、看護師を中心に利用者の健康状態の把握を詳細に行っている。病気や医療に関する利用者・家族からの相談も随時応じている。しかし、一人暮らしの利用者など家族との連絡・連携が困難な利用者に医療サポートが必要になった場合は、利用者がデイサービスを利用する前の生活歴、生活状況や普段疎遠となっている家族のこと等も詳しく把握している担当ケアマネージャーと連携を密にし、利用者の現在おかれている状況に即した医療サポートを迅速・適切に行うよう努めている。

【機能訓練は、利用者同士が励まし合い楽しく取り組めるよう配慮されている】

機能訓練専門員と介護職員の支援の下に午前中は上肢・下肢運動を中心に集団機能訓練で身体をほぐし、徐々に硬直気味な身体が柔軟になっていくように運動が進められている。午後からは個別プログラムによる機能訓練が利用者で自主管理されて進められている。各運動器具の順番はイスに座って待ち、その間、利用者同士でおしゃべりを楽しみ、運動している利用者を励ますなど、意欲を喪失せずに継続できるように刺激し合って取り組む姿がうかがえる。

○利用者調査結果

有効回答者数	71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	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	92.0%	7.0%	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	87.0%	11.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:1.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	76.0%	11.0%	12.0% 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	76.0%	19.0%	いはい:4.0% 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%	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	83.0%	11.0%	いはい:4.0% 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	85.0%	9.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:4.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	66.0%	18.0%	14.0% 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	87.0%	11.0%	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	81.0%	15.0%	いはい: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%	18.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当: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	71.0%	22.0%	いはい:1.0% 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	77.0%	18.0%	いはい:2.0% 無回答・非該当: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	57.0%	15.0%	8.0% 18.0%

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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名	蓮根高齢者在宅サービスセンター
所在地	板橋区蓮根2丁目28番2号 新蓮根公団内
連絡先	03-5994-1111

○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・家族のニーズに応える質の高いサービス内容
- 2) 下肢筋力の強化を重視した機能訓練の実施
- 3) 口腔ケアの充実により、誤嚥性肺炎や嚥下障害を防ぐ
- 4) 地域に根差した事業所（老人会・ボランティアグループ）との交流
- 5) 働きやすい職場・現場の声を集約した業務改善

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ヒヤリ・ハットの事例を1か月ごとに集約して一覧表にし全職員に回覧して周知を図っている】

当施設ではヒヤリ・ハット事例が発生した場合は、その事例ごとに、発生日時、対象者、場所、報告者、発生事案の状況、ヒヤリとしたときのあらまし、職員の動き等を記録し、事例を分類したうえで、教訓、対策、評価を記述している。また、それとは別に、それらの個別記録を月別に集約し、分類別件数、内容の分析、対応策等を記載した月別一覧表を作成して、全職員に回覧し周知を図っている。このように見やすい一覧表にして回覧することは、職員のヒヤリ・ハットの事例についての認識を深め、リスク管理意識の向上に大きな効果があるものと思われる。

【カラー写真満載の楽しく思わず手にとりたくなる広報紙を発行している】

当施設は、年4回広報紙を100部発行し、利用者・家族やケアマネージャー、関係機関等に配布している。広報紙の内容は、思い切ってカラー写真を多く掲載し、説明文は必要最小限に抑えている。写真は四季折々の行事に参加した利用者の方々が元気に活動する姿を紹介している。新年会、初詣、施設内でのおやつ作り、ブドウ狩りや敬老会、近隣の小学校との交流会、など、利用者の皆さんが笑顔いっぱい活動している写真が満載で、この広報紙を見るだけでこの施設を利用したいと思う人が増えるのではないだろうか。

【様々な活動プログラムが工夫され利用者が活気のある充実した活動をしている】

当施設では利用者は午前中は機能訓練指導員の指導の下、呼吸法、手指の体操、体幹ストレッチ等で、身体機能の維持・向上を図っている。訓練中は利用者が相互に励ましあい活気にあふれている。歩行訓練は、季節、天候の良い時は、近隣の環境の良い街路をウォーキングして楽しく行われている。また、レクリエーションでは、紙製の古銭を投げて捕り物をする「銭形平次ゲーム」などの全利用者が参加できる「曜日対抗選手権」方式のゲームも行われ人気がある。利用者は様々な工夫された活動プログラムで活気のある充実した生活を楽しんでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用率向上のため、利用者獲得のためのさらなる創意工夫を期待したい】

当施設の1日利用定員は25人、現在の登録者数は58人である。前回の調査時より向上は見られるが、施設の目標とする85%には届いていない。施設では利用者獲得のため、ケアマネジャーへの空き情報の送付、カラー写真満載の広報紙「蓮根ネットワーク」の配布等の努力を重ねている。ホームページもリニューアルしブログの更新も行っているが、利用率の大幅な向上には繋がっていない。さらなる居宅介護支援事業所への宣伝広報活動を進め、利用率者の獲得に繋げることを期待したい。

【職員の高齢化が急速に進行しているため、早めの対策を講ずることが望まれる】

当施設の職員の平均年齢は現時点で56,0歳である。職員数は常勤が6名、非常勤が14名である。非常勤職員には若い職員が多いため、全体の平均年齢を引き下げている。しかし、介護職員だけに限ると平均年齢は58,5歳と驚くほどの高齢化である。通所介護事業の業務は、高齢の利用者の介護を伴うサービスであり、職員には体力的に相当な負担が強いられる。職員の若返りは短期間では実現が難しい。業務に著しい支障が生じないうちに早めの対策を講ずることが望まれる。

【担当ケアマネジャーへの状況報告書の様式の早期改善を期待したい】

当施設は担当ケアマネジャーへ利用者の状況を毎月報告している。状況報告書は4分の3位のスペースを使って、当施設の空き情報や最近の施設の活動内容を紹介している。残りの4分の1のスペースで利用者の最近の状況を数行にまとめて報告している。しかし、文章記述では、職員にも負担がかかり、担当ケアマネジャーも読むのが負担であるとのことである。そのため、施設では、状況報告書の様式を、報告事項を類型化して該当するものにチェックする「チェック方式」に変更することを検討している。よりよい様式を検討して早期改善を図るよう期待したい

○事業者が特に力を入れている取り組み

【排泄の支援は排泄チェック表の活用により失禁する利用者が減り、成果が表れている】

当施設では、自然な排泄ができるよう排泄チェック表を作成し活用している。排泄チェック表は曜日毎の利用者に割り振られた1時間刻みのグラフに、排泄時間と排便・排尿の状態を記入して把握している。自発的にトイレに行くことが難しい利用者には、その表を活用して時間で誘導し、失禁がないよう配慮している。現在、排泄介助を要する登録利用者は58名中10名で、失禁も少なくなっている。

【施設周辺の静かで平坦な立地条件を活かし、楽しみながら下肢筋力の強化を図っている】

当施設の周辺は集合中層団地や戸建て住宅が多い静かな住宅街である。周辺の道路は生活道路で車の通行は少ない。また桜並木や小公園も点在している。当施設に通所して機能訓練を受けている利用者が、無理のないペースでウォーキングをするためにはちょうど良い環境である。そのため、施設周辺を巡る散歩に利用者を誘い、楽しみながら気づかないうちに下肢筋力の強化を図る機能訓練を行ない、効果を上げている。当施設の方針の一つである「下肢筋力の強化を重視した機能訓練の実施」の実践である。

【近隣の保育園・小学校・中学校との交流は、利用者の活性化を図り交流の幅を広げている】

当施設では地域交流として保育園とは年に1回、小学校とは年に3回の交流を行なっている。また中学生の職場体験や大学生の教育実習を受け入れ、若い世代との交流に取り組んでいる。近隣の保育園児や小学生のと交流会では、昔遊びやゲーム、また子ども達のダンスや歌の発表などを通し子供たちと触れ合うことで、利用者は新鮮な刺激を受け、元気づけられている。交流後、小学生からの感想文や手紙が届くと、利用者は満面に笑顔を浮かべている。また中学生の職場体験や大学の教育実習生との、交流でも会話が弾み、利用者にとって楽しい時間となっている

○利用者調査結果

有効回答者数	43人
利用者総数	58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%		13.0%		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	79.0%		16.0%		いいえ:4.0% 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	81.0%		16.0%		いいえ:0.0% 無回答・非該当:2.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	67.0%		30.0%		いいえ:0.0% 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、家での生活)に役立つか	55.0%		37.0%		6.0% 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	93.0%				
	どちらともいえない:4.0% いいえ:2.0% 無回答・非該当:0.0%				
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%		9.0%		いいえ: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	81.0%		9.0%		9.0% 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	67.0%		9.0%		20.0% 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	76.0%		18.0%		いいえ:2.0% 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%		9.0%		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	79.0%		18.0%		いいえ: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	88.0%		11.0%		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	67.0%		30.0%		いいえ:0.0% 無回答・非該当: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	41.0%		27.0%		6.0% 23.0%

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	板橋区立特別養護老人ホームみどりの苑
所在地	板橋区前野町5丁目9番3号
連絡先	03-5994-5925

○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) 職員の確保に努め、働き易い環境をつくることで定着を促進する。
- 2) サービス向上と法令遵守
- 3) リスクマネジメントを進め、事故の無い施設にする。
- 4) 身体拘束ゼロの継続、個別介護
- 5) 地域との連携

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【研修報告に上司も関与することで研修がより活かせるよう取り組んでいる】

正規職員には個々の希望を取り入れた個人別育成計画を立案している。また外部研修に参加したい場合のルールに沿って希望する研修に参加すると報告書を提出して貰うが、研修報告書には主任や室長がコメントを付し受講者に返している。研修参加を個人のみの経験にとどめず、上司もそこに関与することで意識化され研修内容も活かされやすいと推察する。

【ボランティアを活用してアクティビティの幅を広げている】

手工芸、革細工、書道フラワーアレンジメントといったプログラムにはボランティアの講師の協力を得て、本格的なプログラムの提供が可能となっている。利用者個々が楽しみにしているプログラムがあり、自主的に参加する方も多いとのことであった。中には、家族やお孫さんが舞いや歌の演奏を披露してくれるボランティアとして活躍している方もあり、様々な方に支えられて楽しみが提供されている。

【外部からの来訪者が多く活気にあふれている】

施設全体でボランティア活動が活発であり、毎日20名前後の方が来訪している。利用者はプログラム講師以外にも、環境整備や喫茶店担当のボランティアと交流する姿が見られていた。喫茶店では特養入所者との面会に来た家族とデイサービス利用者との交流があり、将棋を指す姿も見られた。多様なボランティア活動を通して、多くの交流を促す良い効果が生まれていた。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【BCP（事業継続計画）について具体的な行動指針に沿ったシミュレーションをお願いしたい】

利用者の安全な生活を確保するため、感染症対策・事故防止・防災推進委員会を設置し、各委員会で情報収集を行うとともに予防と対策について検討を重ねている。また、区の危機管理室からは犯罪情報なども発信され、受信内容を各部署にも伝えている。災害時における福祉避難所として協定の締結や受け入れ人数などを明確に定め、災害対策本部の設置や職員の自動参集などについても事前に取り決めはあるようなので、今後はその取り決めに沿って具体的なシミュレーションなどを実施することが望ましい。

【特養との交流機会をより設けられるよう希望する】

現在、併設特養との交流行事は特に行っていないとのことである。デイサービスでの演奏会等の際には、特養入所者が参加する場合もあるが、あくまでも不定期とのことであった。デイサービスの利用者がいずればショートステイや入所にとサービスを広げていく方も多いことから、なじみの関係を築けていることで、利用者本人や家族の安心にも繋がると推察され、意識的に交流する機会を設けるよう望みたい。

【施設の生き残りをかけて良いサービスをアピールして頂きたい】

近隣に福祉施設が多く開設されることで利用者獲得が厳しくなっていくことが推測される。みどりの苑の生き残り策として、サービスの特長を分り易く広報する必要があるとのことで、今後の方向性について検討している。重度化への対応はハード面からも限界があり、プログラム内容や予防支援の面を強化するなど生き残りをかけた施策を検討している。みどりの苑が培ってきた良いサービスの伝統を継続できるよう健闘を望む。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【研修を通して利用者目線での支援を目指している】

ホスピタリティ研修や不適切事例検討会を設けることで、日頃のケアの中で見過ごしていることが無いか確認できる環境を整えている。利用者の立場に立った声掛けや支援の仕方とはどういうものであるかについて、自発的に考えられる職員を目指している。クレームが挙がったことについては小さいことでもそのままにせず、すぐに対応を検討して、利用者に説明を行うことで遺恨などを残さないように心を配っている。

【複数のアクティビティを設け選択できるようにしている】

みどりの苑のデイサービスの特長として、プログラムの豊富さが挙げられよう。書道や絵画、革工芸、手芸といった内容から、利用者が主体的に実施しているミニクラブ、カラオケ、ゲーム、お買い物外出等多岐に渡っている。利用者を飽きさせないよう、常にプログラムの内容について検討を行っており、得意な方から不得手な方までが楽しんで貰える工夫やマンネリ化していないかなど考察している。

【個人情報の漏えい防止のため確実な対応を行っている】

正規職員には事業計画書を配布しており、理念や重点取り組み事項の明文化がなされている。年度途中での進捗状況把握に活用したり会議には計画書を持って臨んでいる。育成研修において、持ち出し可能な資料もあるのだが個人情報が記載されていることもある。これらの計画書が外部に持ち出されないように、計画書においては年度末にすべて回収、業務に使用するためとはいえ持ち出し資料の場合においても確実に回収できるような仕組みづくりが構築されている。

○利用者調査結果

有効回答者数	55人
利用者総数	86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	94.0%	どちらともいえない:3.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	87.0%	7.0%	いいえ:1.0%	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%	7.0%	どちらともいえない:1.0%	いいえ:1.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	85.0%	7.0%	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	76.0%	14.0%	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	94.0%	どちらともいえない:1.0%	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	78.0%	5.0%	14.0%	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	80.0%	16.0%	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	65.0%	9.0%	25.0%	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	92.0%	どちらともいえない:3.0%	いいえ:0.0%	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	81.0%	9.0%	9.0%	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%	7.0%	7.0%	いいえ: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	81.0%	9.0%	7.0%	いいえ:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	7.0%	14.0%	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	49.0%	20.0%	27.0%	いいえ:3.0%

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	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% 無回答・非該当:2.0%
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% 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	90.0%		どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%
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% 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	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%
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% 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	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、会話が盛り上がって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したい支援を行っている。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. 利用中の楽しい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也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・リハビリは、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、気さくに意見交換が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はなく、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が、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ふ。

【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%	いはい: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%	7.0%	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	92.0%	5.0%	どちらともいえない: 1.0%	いはい: 0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	67.0%	26.0%	いはい: 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%	いはい: 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%	いはい: 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	58.0%	11.0%	30.0%	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	96.0%		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	92.0%	7.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	81.0%	5.0%	13.0%	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	79.0%	13.0%	7.0%	いはい: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	18.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	64.0%	7.0%	26.0%	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、職員負担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「業務量の負担」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る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、職員からは業務負担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る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したい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	84.0% 14.0% いいえ: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% いいえ:2.0% 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	81.0% 15.0% いいえ: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	94.0% どちらともいえない:3.0% 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	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	67.0% 12.0% 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	91.0% どちらともいえない:4.0% 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	89.0% 5.0% 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を聞かれているか	86.0% 6.0% 5.0% 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	76.0% 16.0% 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	80.0% 7.0% 10.0% 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	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 4 0 番 1 8 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、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て、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: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: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	94.0%		どちらともいえない:2.0% いはい:0.0% 無回答・非該当:2.0%
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: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、家での生活)に役立つか	82.0%	15.0%	いはい: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: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: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: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: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: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: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: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: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%

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	社会福祉法人聖風会
事業所名	デイサービスセンター扇
所在地	足立区扇1丁目5番23号
連絡先	03-3856-1144

○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）

事業所では、介護保険法の理念、尊厳の保持と自立支援を受け、法人理念である「最高の価値あるものを、すべての人に」～地域に信頼される施設を目指して～を受け、大切にしている事（運営理念）相手の立場で見る・聞く・考える。相手の笑顔、自分の笑顔。その人がその人らしく生きる事を大切にし、目標（経営理念）地域に貢献する総合福祉事業の展開、卓越したケアサービスによる顧客満足、効果・効率を考えた弛まぬ業務改善を目標としている。また、サービス提供の考え方として、ご利用者、ご家族は勿論の事、当事業所に関わる全ての方々への接遇・マナーを徹底することを大切にしている。ご利用者、ご家族への対応は即、地域への対応に繋がっている。ご利用者個々との関係だけでなく担当ケアマネジャーや他の関係機関との連携においても良好な関係を築いていかなければいけないと考えている。ゆうあいの郷・扇の一員としての重要性を充分理解し、系列サービスと連携、地域の有意義な財産としての存在価値を発揮出来る事を全職員が取り組む事を目指している。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ご利用者の快適な在宅生活を支え、ADL、QOL維持、向上に繋がり、笑顔に満ちた暮らしを確保する機能訓練への確実な取り組み】

ご利用者の残存機能を充分発揮、安心した在宅生活、自立支援への取り組みがある。現在3名の理学療法士が日替わりで勤務、職員と連携して個別機能訓練に取り組んでいる。個別機能訓練計画書では、本人・家族の希望、長期・短期目標、20種にも及ぶプログラムからご利用者に合わせた訓練を決定、年4回の体力測定結果、評価までが纏められた良質な計画、実践が行われている。理学療法士と職員が考案した独自の集団体操も実施。四点杖を使用のご利用者が2本杖を経てT字1本杖での移動を可能にした事例は良質、自立支援への取り組みを高く評価したい

【利用者一人ひとりの過ごし方への意向や家族のサービス利用への期待に応えるサービス提供の取り組み】

事業所はご利用者のサービス利用の目的や期待に応える支援に取り組んでいる。歩行が不安定なのでリハビリをしたい、きちんとした食事をとりたい、楽しくおしゃべりしたい等の其々の目的を実現と家庭介護の課題に配慮している。長く課題となっていた入浴提供について工夫、検討を重ね回数を増やす事が出来、期待が大きい分大変喜ばれた。また、読書や脳トレを楽しむ、得意な編み物を教える、野菜栽培のリーダーを務める等、ご自分の意思で過ごし方を決め、得意な事ややりたい事に力を発揮、生きる意欲を喚起する良質な取り組みを高く評価したい。

【ご利用者の会話が広がり笑顔を誘う質の高い食の取り組み】

ご利用者にとって、食事は大きな楽しみとなっており、事業所ではそれを十分理解した上で、栄養バランスが良く、季節感がある献立で、一人ひとりのご利用者の状態や要望に合わせた食事提供に力を入れている。明るい食堂の入り口には本日のお品書き、心地よい音楽、テーブルコーディネートにも手作りの装飾や花、特別な日にはテーブルクロスなどで演出している。イベント食として寿司バイキング、手打ちそば、大皿にフルーツを盛りフルーツバイキング、熱々餃子を提供するなど、会話が広がり笑顔を誘う質の高い取り組みを評価したい。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ご利用者の心に寄り添い、ご家族の気持ちを受け留め、サービスの質向上に繋がる職員の更なる接遇を含めたスキルアップへの取り組み】

法人理念「最高に価値あるものをすべての方に、地域に信頼される施設を目指し」の達成に向け日々弛まぬ努力を重ねている。職員教育は法人の教育プログラムに従い取り組み、事業所独自では、活動の中でのOJT教育を軸に行っている。第三者評価利用者アンケートでは、多くの感謝の声と共に、接遇などに関する前向きな意見が寄せられている。職員アンケートでは、知識、技術面も含め、スキルアップに期待を寄せる声がある。ご利用者の重度化など様々な課題が増すことを踏まえ、職員のスキルアップに期待すると共に、良質な取り組みに注目したい。

【ご利用者やご家族の意向や要望を反映した通所介護計画書に沿った支援実践が、もれなく記録される事を目指す更なる工夫に期待】

事業所では通所介護計画の作成に全介護職員と各専門職が関わり計画内容を充分理解して、計画に沿った支援実践に取り組んでいる。計画書は十分なアセスメントでご利用者やご家族のサービスへの意向や要望を確認、居宅介護計画書に沿って作成されている。日々の支援は時系列に、保健・訓練・活動内容に分けて個別記録に記録され、1カ月単位でモニタリングされている。しかし、その内容は通所介護計画書に沿って支援が行われていることを確認する記録としてはやや不十分と感じられる。計画と実践が照合できるような書式等の更なる工夫を期待したい。

【ご利用者の心を動かす様々な提案で意欲を引き出す更なる取り組みに期待】

事業所では3ヶ月に1回身長、体重、握力、歩行などを測定、1週間かけて恒例行事のように実施、ご利用者一人ひとりの測定値を把握してリハビリテーションに繋げている。毎日のアクティビティーとして、ボウリング、風船バレー、園芸等の楽しく自然に体を動かす活動と書道、貼り絵、折り紙など静かに指先を動かす活動をバランスよく組み合わせ働きかけしている。最近では職員の提案でソックスモンキーがご利用者の中で人気が高く、ちょっとしたブームである。次のヒットを狙い、ご利用者の心を動かす提案で意欲を引き出す取り組みに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【在宅介護をするご家族に安心した介護の継続に繋がる取り組み】

事業所では、利用を希望される方々への広報活動に力を入れている。利用状況は日々変化することから、近況報告を毎月発行、空き情報をお知らせ、最近のイベントや活動を写真付きで紹介している。また、日頃の活動を紹介するチラシも作成、工作や園芸、おやつ作り、ゲーム、カラオケ、書道、ぶどう狩り、壁面制作、納涼祭、年忘れ会、初詣、体操などに加え、浴室やリハビリ環境などの設備をカラー写真で紹介伝えている。さらに、1日の流れを伝えるチラシや毎月発行の機関誌「そよかぜ」などもご覧頂き、わかり易い事業所紹介を行っている。

【ご利用者の快適な在宅生活の継続に繋がる機能訓練への取り組み】

事業所では、ご利用者の残存機能を把握しながら、リハビリテーションへの取り組みを行っている。理学療法士による計画に基づき機能訓練を専門的に提供している。また、筋肉のこわばりなどから、活動が制限される事を考え、専属のマッサージ師による施術も提供している。ご利用者の希望に応じ、マイクロやマッサージ機も自由に使用することができる。ケアマネジャーの要望やご家族の意見などを担当者会議で検討、実践に繋いでいる。痛みやむくみを軽減しながら、身体を動かしながら快適な在宅生活に繋げる取り組みを行っている。

【メリハリある在宅生活に繋がり、豊かな日常が実感できる様々な活動への取り組み】

事業所では、ご利用者一人ひとりの心身機能を把握しながら個々のADLに合わせた日々の活動を提供している。ボーリングや壁面制作、納涼祭、おやつ作り、園芸、西瓜割り、ぶどう狩りなど集団での活動に加え、書道、手芸など集団活動が困難な方向けにサブ活動も用意し、提供している。また、外部のボランティアや保育園などの乳幼児施設なども招き、ご利用者が様々な方々と触れ合う機会を提供している。ご利用者が楽しく取り組める事を目指したプログラムを日々検討、実践に繋いでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	15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	80.0%	6.0%	13.0%	いはい:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	6.0%	6.0%	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	73.0%	20.0%	6.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	73.0%	6.0%	13.0%	6.0%
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%	20.0%	6.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	6.0%	6.0%	いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	6.0%	13.0%	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	86.0%	6.0%	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	80.0%	6.0%	13.0%	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	66.0%	33.0%	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	100.0%	どちらともいえない:0.0%	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が聞かれているか	53.0%	13.0%	13.0%	20.0%
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	40.0%	26.0%	33.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	26.0%	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	26.0%	13.0%	33.0%	26.0%

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	社会福祉法人愛寿会
事業所名	社会福祉法人愛寿会紫磨園在宅サービスセンター
所在地	足立区入谷3丁目3番6号
連絡先	03-3857-8419

○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 安心、安全、明るい施設、いつも笑顔であなたのそばに
- 2 暖かい心といたわりの気持ちで、充実した快適なサービスを一丸となってお届けします
- 3 地域の皆さんと手をつなぎ、豊かな社会づくりに貢献します
- 4 親しみやすく利用者本位のサービスを提供していきます
- 5 社会福祉事業の長い歴史を生かし地域福祉の役割を果たしていきます

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【多様なニーズを有する利用者を幅広く受け入れている】

看護師が常駐して、気管切開や胃ろう造設、痰の吸引等の医療的ケアを必要とする利用者を可能な限り受け入れている。介助浴・リフト浴・カプセル浴・機械浴の4種類の入浴設備を備えて、さまざまな身体状況を有する利用者に快適な入浴サービスを提供している。また、複数の機能訓練やレクリエーションを同時に実施できるスペースとプログラム等を用意して個別の状況に対応する等多様なニーズを有する利用者を幅広く受け入れている。

【独居の利用者や介護者が日中不在の利用者の在宅生活を支える取り組みをしている】

心身状況から独居での在宅生活が困難な利用者が強く在宅生活を希望している場合、できる限りの個別対応で在宅生活を継続できるように支援している。また、日中、介護者が不在であったり、別居している場合には、担当の介護支援専門員と緊密な連携をとり、ショートステイの利用などで在宅生活が継続できるように支援する等在宅生活支援の姿勢が明確である。

【利用者に関する情報は、一元的に管理され、職員間の共有化が図られている】

介護計画のためのアセスメント結果や「利用者の状況と留意点」、通所介護計画、機能訓練評価表、通所日に提供したサービスや活動内容等の利用者に関する情報は詳細にパソコンに記録されている。別途、各人別にファイルが作成され、パソコン情報を印刷したもの外、サービス開始時の予約表、相談員・看護師の訪問面接記録、家族からの連絡事項の写し等を編綴している。また、各人の活動やケアの記録はパソコン処理により、一日の業務日誌となる。パソコンと紙情報の併用で利用者情報を一元的に管理し、職員が共有する体制ができている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【サービスを必要とする人へよりきめ細かな情報発信が望まれる】

行政や関係機関にはパンフレットの送付等により情報提供はなされているが、サービスを必要とする人を確実に利用に繋げるためには具体的で細やかな情報発信が求められる。本センターの特色である、多様なニーズを有する利用者の幅広い受け入れ、理学療法士による個別の機能訓練、多様な形態の入浴や複数のプログラムの選択等を居宅介護支援事業所だけでなく、訪問看護・介護事業所、病院の相談部門等にスタッフが赴き説明することなどが考えられる。きめ細かで具体的な情報発信により、利用率の向上が期待できる。

【マニュアルを業務の手引きとして日常的に活用できるように再整理をされたい】

業務に関するマニュアルは、日常業務、送迎、機能訓練、看護業務、誤嚥や感染症対策等必要なものは制定されている。しかしながら、業務の見直しがマニュアルに反映されていない、マニュアルにより精粗のバラつきがある、一部重複や用語や形式に工夫の余地がある等整理の必要がある。マニュアルは職員誰もが同じ水準でサービスを提供し、事業所全体の業務水準を維持するためのものであり、常に見直し、新任職員の研修や現任職員が日常の業務を見直す手がかりとして活用できるように分野別に編綴し、勤務場所に備え付けておくことが望まれる。

【デイサービスの今後を視野に入れた研修の充実を期待する】

接遇や感染症対策等の所内研修の実施、認知症ケアの所外の専門研修の受講等徐々に研修実績を重ねている。本センターでは、認知症ケアのエキスパートの育成、新しいアクティビティの導入等を今後の課題としているので、その実現のためにもさらなる研修の充実が望まれる。非常勤職員の中からもスキルアップを望む声があるので、非常勤職員の認知症ケア等の専門的研修の受講の検討を期待したい。また、新任職員の育成研修もマニュアルを作成して実施しているが、新人が意欲をもって職務に取り組めるようなものになっているか検討が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【入浴は身体状況に合わせて4種類の設備で利用者の気持ちを尊重しておこなっている】

施設の入浴設備は、機械浴、リフト浴、一般浴（介助浴）と、座ったままお湯につかるカプセル浴の4種類あり、入浴担当のスタッフが3名で対応し、どのような介助状態の利用者も入浴が可能である。それぞれの支援内容などはマニュアルに沿って利用者の気持ちを尊重しておこなわれている。その日の体調は看護師が判断して、短時間浴あるいはシャワー浴にする等の変更をしている。その状況は家族に「連絡ノート」で知らせている。なお、看護師が2名出勤する日は1名は入浴担当となり、常時利用者の様子を直接観察して、体調の変化に対応している。

【リハビリは理学療法士の指示の下、毎日集団訓練と個別訓練が行われている】

毎日午前中のプログラムには、集団リハビリ体操と、理学療法士が利用開始時に評価して決めた個人訓練プログラムが組み込まれている。集団体操は、椅子に座っての体操と各自に合わせた錘をつけての足あげをおこなう。個別訓練は、滑車、平行棒、エアロバイク、マットなどを使っての訓練をおこなっている。また、デイルームのまわりの廊下や階段等を利用した歩行訓練もおこない、歩いた距離を東海道を模した「ウォーキングマップ」に記入することにより利用者自身の意欲を高めている。

【長年の願いであった施設内カフェがボランティアの運営で開かれている】

近隣の小中学校等との交流は、以前からおこなわれていたが、10月から毎週土曜日、中庭でカフェが開かれるようになった（冬季は紫磨園の4階へ移動）。カフェの開設は、地域住民が気軽に立ち寄り、利用者とふれ合う場になるとして、センターとしても長年の願いであったが、ボランティアの協力を得て開店にこぎつけることができた。紫磨園だよりでお知らせするほか、施設の外に看板を出すなどしてPRに努めている。今のところ利用者は限られているが、近隣の方にも利用してもらい、センターをよく知ってもらうきっかけにしたいと思っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	59人
利用者総数	86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%	6.0%	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	86.0%	10.0%	いはい: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	89.0%	8.0%	いはい:1.0% 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	67.0%	23.0%	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・リハビリは、家での生活に役立つか	69.0%	27.0%	いはい:1.0% 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	79.0%	8.0%	11.0% いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	5.0%	11.0% いはい: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	76.0%	10.0%	13.0% 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	69.0%	8.0%	20.0% 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	81.0%	6.0%	11.0% いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	13.0%	15.0% 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	76.0%	10.0%	13.0% 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	74.0%	8.0%	13.0% いはい:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	16.0%	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	59.0%	22.0%	15.0% いはい:3.0%

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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名	足立区さのデイ・サービスセンター
所在地	足立区佐野2丁目30番12号
連絡先	03-5682-0657

○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) 利用者それぞれの人格と生活を大切にする
- 2) 利用者それぞれの人生を支えるサービスの創造と提供
- 3) 経営基盤の確立
- 4) 心に壁のない施設（コミュニケーション）
- 5) 地域における高齢者福祉の核（拠点）になる

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所独自の書式を用いて利用者の情報を職員が共有している】

サービス開始前に自宅で本人、家族と面接を行い健康管理や食事、入浴、コミュニケーション等や本人家族の意向を聞いている。在宅生活を送るうえで機能訓練で改善できる課題についての情報を収集し、利用者個々の介助方法を「利用者個別対応留意点一覧表」に記録している。個別対応の援助内容が記載されており、職員間で利用者の情報を共有し統一したケアに努めている。また、新規の利用者への配慮を行うために新規利用者状況表を作成し職員間で新規利用者への配慮ができるようにしている。

【リハビリ加算の有無に関係なく機能訓練に力を入れており、設備を整え機能訓練士も3名配置している】

事業所内には広い機能訓練室が用意され、六木や平行棒、訓練用の階段、運動用のマットなどを設置している。さらにペットボトルを開ける訓練用具は独自に工夫され、その他手作業の訓練用具も多数揃えている。現在、リハビリ加算はとっていないものの機能訓練士を3名配置し常勤看護師も訓練をサポートしており、機能訓練メニューの作成と評価を行い自宅生活での課題に取り組み利用者の機能維持に努めている。

【法人の理念である「自主自立の経営基盤の確立」に努めサービス向上を図っている】

施設全体として損益確立しており当事業所は其中にあつてトップの業績となっている。施設の給与条件は他の施設と比較しても優れており退職率が少なく、社会的に福祉人材確保が困難な中であつて新入職員確保ができています。また、子どもを産み育てても働き続けることのできる労働環境となっている。よつて、人員確保されていることから職員の適材適所が進んでおり、また、事業所は人員配置基準を上回る体制を確保しサービス向上に努めている。これは法人の基本課題である「自主自立の経営基盤の確立」を実現している証左である。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【中堅職員育成のための法人研修を推進するとともに個々の育成研修計画をさらに充実させることが求められる】

法人では中堅職員層がリーダーとして活躍することを期待するため、リーダー・マネジメント力に関する研修に注力しており、主任研修や係長研修といった階層ごとの研修や採用年数ごとの研修を実施している。また、実践発表会を行い法人傘下の事業所からサービス実践報告を募っている。事業所では「日々の業務を回すことでいっぱい」といった声が聞かれるが、そうした中にあっても中堅職員の育成のために法人研修を推進するとともに育成研修計画をさらに充実させること、特に自己啓発を推進することが期待される。

【非常勤職員の到達状況に応じた育成研修プログラムの確立が求められる】

事業所の職員数の内、7割余が非常勤職員であることから、サービスの向上を図るには非常勤職員の育成が決定的となる。事業所はこれまで非常勤職員の連絡会を月一回開催し業務運営等について報告するとともに研修への参加を促してきた。しかし、職員の自己評価結果からは、理念等に裏付けられたサービス提供ができていないという点で弱さが伺われる。非常勤職員の到達状況に応じた育成研修プログラムの確立及び法人理念及び基本方針が周知徹底されるとともに利用者情報の共有が的確に図られる非常勤職員の会議参加のあり方を検討することが求められる。

【施設は大規模改修、改築が求められている】

施設は大規模改修、改築が求められている。第1に、浴室であるが、特養ホームとの共用であることから感染症発症の際は両事業所とも入浴も中止せざるを得ない、また、浴室利用時間が重なる場合、エレベータ使用が混雑する等の問題点がある。第2に、トイレであるが、トイレの数や設置場所が不足しており、トイレ待ちの列ができていて、また、片麻痺の利用者には使いづらい跳ね上げバーとなっている等の問題点がある。第3に、水道光熱費が民設民営施設の平均額の2倍近くかかっている。以上のことから早急な対策が求められる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【法人独自に開発した「支援ソフト」の導入により情報の共有を図っている】

独自開発した「支援ソフト」により、利用者個人情報、各種会議、連絡事項等すべてパソコン上で管理されている。職員はその内容を閲覧でき情報の共有化が図られるとともに、パスワード設定され個人情報の取り扱いには配慮がなされている。事業所はサービス提供時間を変更せざるを得なくなり、朝のミーティングを昼に変更したが、ミーティングの時間確保のためにも「支援ソフト」を十分に活用するようにしている。また、「支援ソフト」の活用により業務を標準化することに努め、職員の更なる資質向上に向け取り組んでいる。

【併設の特養ホームの機能を生かし食形態への対応と行事食などの楽しさを提供している】

事業所の食事は併設の特養ホームの厨房で用意されており、食形態は常食、あら刻み、きざみ、極きざみ、ソフト、ミキサーと6段階の食事の提供が可能である。行事食にも力を入れ、正月には鯛の姿焼き、夏にはうなぎのひつまぶし、クリスマスにはチキンの丸焼きの解体ショーを企画するなど食の楽しみへの取り組みが行われている。さらに2ヶ月に一度はおやつ作りもあり、その他に年に2回、近隣のパン屋の協力を得てパン作りの日を設け、特養ホームの利用者の分までアンパンや調理パンを作り、利用者の楽しみとなっている。

【中重度の利用者の入浴希望に積極的に応えている】

事業所では、併設の特養ホームの浴室を使用しており、身体的に重度化が進んだ利用者が寝たまま入れる機械浴や座位姿勢で入れるリフト浴などで入浴を可能としている。近年、中重度の利用者の入浴希望が増加傾向にあり、胃ろう対応のケース、ターミナル時期のケース、また、病気の回復などのために心身をゆったりと休めるケース等に対応している。多くの場合、自宅での入浴が困難な状況であることから、それだけに職員の介護負担は大きいが、利用者、家族の要望に積極的に応えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	46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	76.0%	19.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	76.0%	15.0%	8.0% いはい:0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	86.0%	6.0%	いはい:2.0% 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	69.0%	23.0%	いはい:2.0% 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	65.0%	28.0%	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	82.0%	15.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	76.0%	6.0%	15.0% いはい: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	71.0%	13.0%	15.0% 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%	21.0%	17.0% 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	78.0%	6.0%	15.0% いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	10.0%	17.0% 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が聞かれているか	63.0%	17.0%	19.0% 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	67.0%	15.0%	17.0% いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	8.0%	19.0% いはい: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	50.0%	17.0%	32.0% いはい: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	社会福祉法人聖風会
事業所名	デイサービスセンター六月
所在地	足立区六月1丁目6番1号
連絡先	03-5242-0301

○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)相手の立場で見る、聞く、考える
- 2)相手の笑顔、自分の笑顔
- 3)その人がその人らしく生きること
- 4)地域に貢献する総合福祉事業の展開
- 5)効果効率を考えた弛まぬ業務改善

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の要望を具現化して他の事業所との差別化を図り、独自のサービスを提供することで、利用者の満足度を高めていくことに尽力している】

利用者懇談会で、利用者が求めていることを収集・把握し、プログラム内容の拡大や入浴回数の増加、初夏や新春外出、季節毎のドライブ等、行事の企画等に反映している。また、食事場所についてのさまざまな意見に応じ、可能な限り意向に沿うよう取り組んでいる。事業所は、利用者の要望をサービスの質を高めるための提案だと捉え、それを具現化することで、他の事業所との差別化を図り、独自のサービスを提供することで、利用者の満足度を高めていくことに尽力している。

【プログラムを選択する機会や役割を提供することでその人らしい自立を支援することに努めている】

手芸や書道、紙粘土、絵画などの創作活動、脳力トレーニング、ペン習字や英語などの学習活動、ピンポンなどの身体を動かす活動等、多岐にわたるプログラムやレクリエーションを実施している。プログラムの実施は、利用対象者ごとのグループ単位で行うことが基本であるが、グループ間を相互に行き来して利用者が望む講座を毎日選択することもできる。さらに、利用者は昼食係をはじめとして担当を受け持つ等、能力の範囲で何らかの役割を果たす機会が用意されており、その人らしい自立に向けた取り組みがなされている。

【利用者の在宅生活環境を見据えた機能訓練計画書を作成し、理学療法士によるリハビリに取り組んでいる】

今年採用した理学療法士を中心に自宅を訪問し、生活状況を確認した上で機能訓練計画書を作成して、リハビリを実施するという手順を踏んでいる。自宅の上がり框が想像より高い、玄関までの私道が砂利道である等、生活の様子を実際に確認することで、住宅改修や福祉用具の導入、砂利道の歩き方のアドバイスなどにつなげている。リハビリ機器を利用した個別の機能訓練のみならず、レクリエーションや創作活動でのリハビリを含め、在宅生活のしづらさを軽減するためのリハビリに取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【マニュアル等の「見直し手順書」に基づく定期的な点検・修正が望まれる】

事業所は、マニュアルの見直し時期を定めた手順書を作成しており、毎年4月1日に変更、改正箇所を確認するよう手順書で定めている。さらに、マニュアルの種類、見直し年月日と確認・修正の別を記録する一覧表も整備している。しかし、現状は、わからないことはマニュアルを活用することよりも熟知した職員に聞くことが多いため、今年度はマニュアルそのものの確認や修正の記録がなされていない。今後は、マニュアルが実際の業務と整合しているか定期的に検証し、手順書に従って見直しを行い、必要に応じて修正することが望まれる。

【食事場所や時間帯が利用者の意向に近づくようさらなる改善が期待される】

食事は週1回の選択食の日のみデイルームを使用し、それ以外は、法人内他施設と共同で使用している食堂で摂っている。現在、他施設との時間調整の関係上、食事の開始時間が12時30分頃と遅くなっていることから、利用者からは早く食べたいとの要望が出されている。それを受けて、生活相談員が利用者一人ひとりと面接し意向を聞き取り、見守り体制なども含めた検討をすすめているため、食事場所や時間帯が利用者の意向に近づくようさらなる改善が期待される。

【利用開始後も継続してサービス内容を説明する機会を持つ等、さらなる理解につながるよう検討されたい】

利用開始の際は、サービス内容を理解したうえで通所してもらうため生活相談員が利用者の自宅を訪問し、契約書・重要事項説明書、パンフレットや月間プログラム予定表などを用いて、説明を行い契約をしている。その際、同じ日に他の事業所との契約が重なることもあり、一度に提供する情報が多くなることで、利用者が混乱することもある。そのため、利用開始後も状況や様子を確認しながら、継続してサービス内容を説明する機会を持つ等、柔軟な対応により、さらなる理解につながるよう検討されたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者が自己決定できる機会を設け、それを尊重することに努めている】

利用者座談会で利用者の意向を把握し、手芸、書道、紙粘土等曜日別の活動に加えて、大正琴、絵画教室、英語講座を実施する等、利用者が選択できるプログラムを拡大している。なお、当日のプログラムに参加したくない利用者には、希望に合わせ他の活動室へ移動したり、自主活動できるようテーブルを分ける等の配慮をしている。また、選択食の際は職員がサンプルを見せながら一人ひとりの希望を聞き取ったり、入浴を希望しない際は他の日に振り替える等、利用者が自己決定できる機会を設け、それを尊重することに努めている。

【継続性ある各種プログラムとともに生活に密着したリハビリを実施している】

利用者個々の意向や目標に沿ったプログラムとともにリハビリに力を入れており、脳力トレーニングは継続するに従って利用者の能力が深まり、書道や鉛筆画、ペン字は新たな興味の対象を広げ、塗り絵等についても上達してきている。さまざまなプログラムの実施にあたっては、指導するために職員だけでなくボランティアの協力も得て行っている。また、常勤の理学療法士が在宅環境をアセスメントし、生活に合ったリハビリも行っており、リハビリを希望する利用者の増加にもつながっている。

【利用者の選択の幅を広げるために、多くの講座やレクリエーションの種類を用意している】

脳力トレーニングや体操、口腔体操等の介護予防の他、レクリエーションとしてボーリングや魚釣り、風船入れなどのゲーム、絵画や書道、ペン習字、歌の会、書道の講座等、さまざまなプログラムを毎日実施している。利用者の自主活動では、手芸や紙粘土細工といった利用者が得意な活動を用意し、完成した作品を披露してもらう等、利用者の意欲を引き出すことを意識した、一人ひとりの利用者の特性に応じた個別のプログラムを準備している。

○利用者調査結果

有効回答者数	34人
利用者総数	88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%	14.0%	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	85.0%	14.0%	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	85.0%	14.0%	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%	23.0%	いはい: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	73.0%	20.0%	いはい:2.0% 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	91.0%	8.0%	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	91.0%	5.0%	いはい: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	94.0%	0.0%	どちらともいえない:2.0% 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	64.0%	23.0%	いはい:8.0% いはい:2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	8.0%	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	85.0%	14.0%	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	79.0%	17.0%	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	70.0%	20.0%	いはい:5.0% 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	76.0%	17.0%	いはい:5.0% 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	52.0%	29.0%	いはい:5.0% いはい:11.0%

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	社会福祉法人聖風会
事業所名	千住桜花苑
所在地	足立区千住元町18番19号
連絡先	03-5244-6884

○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) 最高に価値あるものをすべての人に～地域に信頼される施設を目指して～
- 2) 地域に貢献する総合福祉事業の展開/卓越したケアサービスによる顧客満足度
- 3) 効果・効率を考えた弛まぬ事業改善
- 4) 相手の立場で見る・聴く・考える/相手の笑顔・自分の笑顔
- 5) その人がその人らしく生きること

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【充実した機能訓練の効果と個別対応の入浴支援が在宅生活を支えています】

あらゆる要素を取り入れた機能訓練が実施されています。「健康週間」を取り入れるなどで健康になるという意識が高められ、個別機能訓練の方へは、在宅を訪問して生活動作を確認することで、自立支援につながる効果的な支援となっています。入浴ではシャンプーなどの持ち込みを受入れるなど個別性を尊重した入浴介助が実施されており、また日々30名近い入浴希望に添えるようチームワークと人員配置を工夫して希望者全員の入浴を可能としています。共に在宅支援に欠かせない取り組みは高く評価できます。

【「認知症デイ」は利用者の尊厳が尊重されたきめ細かい支援をしています】

「認知症デイ」は、感情のコントロールができてにくい利用者も集います。あらゆる状況においても常に職員間の連携によって、利用者一人ひとりのその日その時の状況をきめ細かく把握することで、家庭的な雰囲気とゆったりとした時間が保たれるよう心がけています。共同作業に参加できない利用者には、根気良く信頼関係を築き、その人の能力を引き出すなど充実した支援をしています。利用者が安定して在宅での生活が可能となる個別性を尊重した支援は、家族にとっても喜びと共に励みとなり高く評価できます。

【千住桜花苑のデイサービスは自由に寛げる空間となっています】

活動室は明るく活気があり一体感があります。日々の活動は担当リーダーのもと取り組みが実施されますが、到着時にプログラムの選択ができる仕組みになっています。職員は決して強要することではなく、利用者の自由性が尊重され各々が自分に合った時間を過ごしています。職員がさりげなく見守る中で、自由に寛げる空間は利用者にとって心地よい場所となり、自己決定につなげる支援は高く評価されます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【食事環境のひと工夫を望みます】

食事メニューは、主菜の選択食を始め歳時記食、行事食などが大変豊富に提供され利用者にとっては楽しみのひとつになっています。アンケート調査でも殆どの方が「満足しています」「美味しいです」などの回答がありました。しかし盛り付けの色取りや食器、トレイなどで目でも楽しむ工夫が望まれます。ゆったりと豊かに食事が楽しめるしつらいと環境の雰囲気作りを期待します。

【日々の記録の充実を望みます】

日常の活動はケアプランに添った支援が行われています。しかしケース記録の内容は健康状態の記録が多く、偏りが見受けられます。利用者が数々のレクリエーションで楽しまれている様子など、その人らしさの記録を加える事によって、より充実したケース記録になることを望みます。

【千住桜花苑デイサービスの積極的なPRを期待します】

デイサービスの活動は充実した内容で、利用者にとっては楽しみの場所にもなっています。地域との交流も積極的に取り組んでいますが、管理者はより多くの人に知ってもらえるようにと、独自のパンフレット作成の計画を進めています。多くの人が住み慣れた地域で暮らし続けられる支援のためにも、早急に実現できる事を期待したいと思います。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員の質の向上のための取り組みを行なっています】

在宅生活を支える大きな役目をになうデイサービスは、さまざまな取り組みが必要です。職員は今後重度化していく利用者の支援をしていくために、同施設内の特養ホームが実施している「基礎介護研修」に参加すると共に、外部講師を招いての研修や、デイサービスに特化した課題などのミニ研修も始めました。職員自ら課題を出し合い講師役を務めるなど、積極的に取り組むことでやる気向上にもつながり、職員の定着率も高くなっています。

【充実した機能訓練の工夫で健康への意識づけができ自立支援につなげています】

機能訓練指導員と職員が一体となり、健康への取り組みをしています。セラバンドや歌を取り入れた筋力トレーニングや口腔体操などを、楽しみながら手足を動かす要素を活かした取り組みになっています。また機能訓練の意義を伝えることが利用者に受け入れられ、健康への意識づけができてきました。「健康週間」の活動を取り入れることで、より健康への意識も高まり自立生活に役立つ支援となっています。

【地域との連携に力を入れています】

行政が打ち出している「孤立ゼロプロジェクト」に地元の町会が参加したこともあり、町会との連携で「認知症サポーター養成講習」を施設内で開催しました。90名近い参加者は、現場職員の経験談を交えた講義などの講習を受け資格を取得されました。地域の方々には、千住桜花苑が身近な存在として理解された上に、いつまでも住み慣れた家で安心して生活が続けられる取り組みとなりました。

○利用者調査結果

有効回答者数	67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	86.0%	5.0%	いはい:4.0% 無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	7.0%	いはい:1.0% 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	89.0%	5.0%	どちらともいえない:4.0% いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	67.0%	19.0%	8.0% いはい: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	59.0%	35.0%	いはい:4.0% 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	94.0%	5.0%	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	91.0%	5.0%	いはい: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	88.0%	7.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:4.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	85.0%	10.0%	どちらともいえない:4.0% 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%	7.0%	いはい:2.0% 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%	11.0%	いはい: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	86.0%	7.0%	いはい:2.0% 無回答・非該当: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	85.0%	8.0%	いはい:2.0% 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	76.0%	14.0%	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	62.0%	16.0%	7.0% 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	社会福祉法人はとせふ
事業所名	老人デイサービスセンターはるかぜ
所在地	足立区東保木間1丁目19番5号
連絡先	03-5851-7055

○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)ご利用者様の尊厳を守る。
- 2)生活されている中で、生きる喜びを感じていただく。
- 3)孤独感を生じさせない。ご利用者様の心に寄り添っていく。
- 4)ご利用者様、ご家族様、スタッフが当施設を選んで良かったと思っていただくため、常に改善。
- 5)介護者の負荷を軽減していく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【毎月6回のイベント食を実施し、食事の楽しみが利用者の通所への意欲を高めている】

自宅では配食サービスやホームヘルパーの作り置きした料理を電子レンジで温めて食事を取っている利用者の生活実態もあり、通所時に皆と一緒に、毎回メニューの異なる出来立ての料理を味わえることは、通所への楽しみにつながっている。さらに、事業所では毎月6回のイベント食の企画を行い、バイキング形式や選択食等で昼食やおやつのお楽しみが増すように努めており、イベント食の予定は配布されるお知らせの中に実物のカラー写真が紹介され、通所へ期待を高めている。

【開放的なリハビリコーナーの運営と利用者の主体性を尊重した訓練の機会を提供している】

デイルームの一角にリハビリコーナーが設けられており、利用者の滞在中は機能訓練指導員が常駐して利用者が好きな時に自由にリハビリコーナーを活用できるようにしている。機能訓練指導員は訪れた利用者が今困っている事や対応してほしい事柄を受容し、希望に叶えるところから関係づくりを行う。利用者との信頼関係が深まった段階で、専門家から見た訓練の必要性について提案し、利用者の納得性や自主性に基づく訓練が展開されるリハビリ支援を目指している。

【利用者の外食への希望を外出活動に取り入れ、地域での生活圏が広がるように努めている】

職員が利用者との日頃の会話の中から、普段の生活ではできない事、やってみたい事等について利用者ニーズを把握したところ、社会一般では日常的な地域の外出先であっても、歩行が不自由で人付き合いの少ない利用者の中には機会が得られていないことがわかり、月間活動への反映に努めている。ラーメン店やファミリーレストランへの外食、地域の寿司店からの出前等、さまざまな利用者の希望を活動に取り入れており、近隣にある社会資源を活用することで、地域で暮らしているという実感にもつながる効果がみられている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【「虐待の芽チェックリスト」を活用する等、職員の利用者に対する言動を振り返るよう取り組まれたい】

虐待被害にあっていないか、些細なアザ等利用者の身体状態に注意を払い、必要時状況の確認にあたっている。また、職員による不適切な対応がないかについては毎日ミーティングで確認するよう努めているが、個々の職員に、利用者の気持ちを傷つけていることへの認識が不足している場合は表面化しない可能性もある。そのため「虐待の芽チェックリスト」等の活用により自身および周囲を定期的に振り返る機会が望まれる。さらに、その結果から導き出した事例をもとに、日頃の言動で虐待にあたることはないかを話し合うことも実践的であり取り組まれたい。

【業務の標準化を図るため、マニュアルを定期的に見直し、職員へ活用を促すことが求められる】

一日の業務の流れを示した「デイサービス一日の流れ」や介護ソフト入力手引書等、日常業務に関する基本的手順書を作成している。また、排泄介助・入浴介助、感染症対策マニュアル等各種マニュアルも整備している他、おう吐物の処理手順書を作成し、業務日誌の特記事項欄に全職員が確認するよう明示している。マニュアルは整備されているものの、作成以降見直しがされておらず、活用もされていない状況がある。今後は見直し時期や基準を定め、事業所の現状に即したマニュアルとなるよう改訂するとともに、職員へ周知を図り活用を促すことが求められる

【利用者への支援の全体像が把握できる個人記録を整備し、現場職員が必要な都度確認や活用が行えるように期待したい】

現場職員は利用者に対し、通所介護計画で示された生活課題や援助目標を根拠としたケアやサービスを提供することが求められている。事業所の記録はパソコンのソフトウェアを用いて行われているが、職員の大半は非常勤職員でありデータへのアクセス権を持たないとともに、印刷された個人記録の整備も不十分である実態が見受けられた。全職員がケアマネジメントの各書類に必要な都度確認し、事業所において計画との連動性を持つ支援が行われるために、個人記録の整備と活用が進むことを期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者が通所日の楽しい時間を持つことで、週の生活に充実感が増すよう支援している】

事業所はデイサービス機能として、利用者がリラックスして自由に過ごせる居場所としての役割を大切にしている。利用者が「楽しいからまた通所したい」と思える雰囲気づくりのためには、まず職員自身が楽しいと感じられる場になることが必要とリーダー職員は考え、利用者と一緒に座りおしゃべりや活動を楽しむことが大切な業務であるという指導を行っている。また、自宅と事業所での生活が連動するために、自宅で行えている動作や行為については、時間がかかっても職員は手を出さずに見守り、在宅支援の一環である事業の位置づけを大切にしている。

【地域からの高い入浴ニーズに応え、希望する回数で入浴できる介護体制を組んでいる】

通所目的の中でも入浴への期待は高く、多くの利用者が希望しており、広い浴槽で仲の良い友達と入浴を楽しんでいる声も聞かれている。そうした期待に応えるため、事業所では希望に応じ通所日毎に入浴が行える介護体制を組んでいる。背景には単身のため自宅での入浴中に急変や事故が起きる心配があったり、家族が就労で帰宅が遅く入浴介助が難しい家庭が多い等の地域事情があり、十分な介護の手がなく着替えがままならない利用者にとっては更衣の機会ともなっている。さらに職員はアザや傷を発見した場合には事情を尋ねる等虐待防止にも留意している。

○利用者調査結果

有効回答者数	26人
利用者総数	44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	84.0%		15.0%		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	84.0%		15.0%		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%					どちらともいえない:0.0% いいえ: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	65.0%		26.0%		7.0%		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)	57.0%		42.0%		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	92.0%					7.0%	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	84.0%		15.0%		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	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%	
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	80.0%			11.0%		いいえ:3.0% 無回答・非該当:3.0%	
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	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%	
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	88.0%			7.0%		いいえ:3.0% 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	84.0%			11.0%		いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%					どちらともいえない:3.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%	
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	69.0%		15.0%		7.0%		7.0%

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 西新井だいわ会
事業所名	高齢者在宅サービスセンター西新井
所在地	足立区西新井2丁目5番5号
連絡先	03-5837-5131

○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) 住み慣れた地域で生き生きとした生活が送れるための自立支援体制を創造する。
- 2) 地域密着の基盤のもと活動展開を行い、地域福祉の拠点としての役割を担う。
- 3) 日々の動向に視点を合わせ、多様化するニーズに対応し、社会福祉施設として多元的に発展する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用申し込みから、介護計画の作成までの仕組みができています】

相談員は、今年度、国が「興味・関心チェックシート」「居宅訪問チェックシート」という帳票を示したことから、利用者宅を訪問し、この帳票を用いて利用者を支援するために必要な情報を得ることを説明した上で、援助に必要な情報を得ている。居宅訪問には必要に応じて作業療法士も同行し、自宅内での暮らしぶりの困りごとについての専門的視点からアドバイスを行うなどしている。自宅訪問を通して作成される個別機能訓練計画及び通所介護計画は、個別性に富んでおり、利用者が自宅で少しでも自立した生活を維持向上できるような支援内容となっていた

【利用者の自立した日常生活を支援するための取り組みが豊富にある】

事業所では、利用者の自立した日常生活を支援する一環として、施設内通貨「スマイル」を発行し、利用者が様々な場面で「紙幣」を使える機会を提供している。職員は、常にスマイルの使い勝手について改善策を考え、今年度はスマイルマーケットを開始し、利用者が「買い物」をする機会が増えた。マーケットでは、季節の野菜や花を育てる「園芸活動」の一環により、収穫した種なども販売し、在宅での栽培にもつながった。また、事業所内には「スマイル銀行」も設置されており、利用者が銀行にて、出し入れの手続きが行えるような支援も行っている。

【介護職、医療職、機能訓練指導員がアセスメントを実施し、自立支援につなげている】

事前面接は相談員、看護師が同席して行い、それぞれの視点で情報収集し、記録を残している。また、在宅生活の課題を知る上で家屋内外の写真を撮影し、在宅生活を支える機能訓練等に役立てている。必要に応じて機能訓練指導員である作業療法士が同行することも増えており、心身ともに生活機能訓練に重きを置いた自立支援の視点で通所介護計画書を作成している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の生活行為向上に向けたさらなる取り組みに期待する】

職員は、利用者の日常生活の維持向上を目指し、様々な取組を提供している。活動の中には、「片手でできる料理教室や男の料理教室」「自らお茶を入れて飲む喫茶コーナー」園芸活動などもあり生活行為向上訓練として評価できる。利用者アンケートには、職員が、うまく行った時に褒めてくれたり、自分でできるようにそばについて励ましてくれたりするので頑張れる。その結果できることが増えたことに自分でも驚いているなど、事業所の取り組みに寄せる感謝の言葉も多い。今後も、様々な機会を捉えて、生活行為訓練を多く取り入れた取り組みに期待する

【利用者の状態に応じた第三の浴槽の購入を検討している】

事業所では、介護職と作業療法士が連携を図り、利用者の機能に応じた入浴形態を提供している。ただし、重度者に対応できる入浴機器がなかったため、職員は慎重な入浴を心がけ、過度な援助を提供せざるを得なかった。そこで法人と検討を重ね、平成27年度中に利用者の状態に応じた第三の浴槽の購入ができる見通しがついた。職員は第三の浴槽の搬入後は、軽度者にとどまらず重度の方にもその方の身体機能に合わせ、本人のできる機能を活かせる介助ができるようにしていくことを課題としている。

【ホームページが見やすく楽しい内容になるように期待する】

利用者等への情報提供は、法人の3事業所合同のパンフレットや事業所独自の手作りのチラシがあるが、法人全体でホームページも開設しており、事業内容や相談、見学の案内等を掲載している。ただ、活動風景や食事の様子など具体的な情報が少なく、事業所の魅力や強みが利用者に届いていない可能性がある。今後は、バイキング食の様子やパン作りなど、事業所の楽しい活動写真を紹介するなど、地域に向けて情報発信することが課題と思われる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【自宅内の生活にあった訓練を提供している】

作業療法士は、介護支援専門員からの事前情報を読み込み、支援する上で必要な情報の過不足を分析・把握し、事前訪問時などで確認できるように準備して、その人らしい生活ができるように、本人の生活歴や今後の希望などの把握に努めている。必要に応じては、作業療法士が同行して、利用者などに断りを入れ、自宅内を写真におさめていき、自宅内の生活にあった訓練ができるようにするため、個別機能訓練計画にも反映させている。また、生活しやすいように各種アドバイスを行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	72人
利用者総数	165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%	12.0%	5.0%	無回答・非該当:4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0%	9.0%	いはい:4.0%	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	88.0%	6.0%	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	73.0%	11.0%	13.0%	いはい:1.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動・リハビリは、家での生活に役立つか	62.0%	29.0%	5.0%	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	69.0%	12.0%	16.0%	いはい:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	8.0%	13.0%	いはい: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	70.0%	9.0%	19.0%	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	61.0%	12.0%	25.0%	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	73.0%	8.0%	16.0%	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%	9.0%	6.0%	いはい: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	81.0%	6.0%	8.0%	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	77.0%	11.0%	8.0%	いはい:2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	5.0%	5.0%	12.0%
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	63.0%	18.0%	5.0%	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	社会福祉法人ウエルガーデン
事業所名	ウエルガーデン伊興園
所在地	足立区伊興3丁目7番4号
連絡先	03-5691-9501

○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)利用者本位の質の高いサービス提供
- 2)家族・関係機関との連携を密にする
- 3)地域との連携
- 4)職員育成を行い、風通しの良い職場づくり
- 5)効率化を図り安定した経営

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者一人ひとりに情報収集して個別の支援を行っている】

サービスの開始にあたり、相談員が自宅等に出向き事前面接を行っており、現在の家庭での生活状況・家庭環境・過去に就業していた仕事・生活について聴取し、「フェイスシート」に記載している。また、必要に応じて看護師が同行し、ADL、既往歴、服用管理の確認を行い医療面でも本人や家族が安心できる「通所介護計画」「個別機能訓練計画」を策定して利用者・家族に説明を行っている。利用にあたっては各職員が事前に情報共有して、特に利用者の好みや得意なものを把握し、デイサービスの日課からサービスを選択して要望に合った個別対応している

【利用者一人ひとりに対する細やか支援計画】

利用者を4つのグループに分けゆるやかな担当制をとっており、「アセスメントシート」を活用したグループの合議により「通所介護計画」を作成している。計画は可能な限り利用者・家族の要望、目標が反映されたものとして、すべてのサービス提供場面において利用者の有する能力を活かしたケアを心がけている。また、支援の結果利用者の状態がどのように推移したのかについて、2か月に1度のモニタリングと6か月に1度の再アセスメントを基本にして確認しており、ADL低下による状態の変化やその他の変化に対しても柔軟に対応している。

【地域資源（ボランティア）を活用出来るように体制を整えている】

利用者の潤いのある生活、人間らしい喜びに満ちた生活を実現する上で、ボランティアはなくてはならない存在であるので、地域社会資源として募集・活用するため、毎月ボランティア委員会を開催して受け入れ体制を整えている。また、親睦を深めるため「ボランティア交流会」を開催し、交流や意見交換が行われている。軽作業、活動の補助、傾聴、演芸、踊り、歌等多くのボランティアや小学校や中学校の体験学習や職業体験実習生、福祉関係の専門学校、大学等の実習生を受け入れることで、利用者にとっても有意義な地域との幅の広い交流が行われている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【更なる入浴支援の充実】

回数制限の無い入浴を行っているため、希望があり体調不良がなければ利用都度入浴できる体制が整っていて入浴を楽しみにしている利用者が多数いる。そのため、希望者が多い時は急がせてしまうこともあり、利用者にゆっくりと入浴を楽しんで貰うことが難しくなっている。また、開設から十数年を経ており、浴室の環境整備や機械浴のメンテナンスも課題になっている。利用者が快適に入浴できる環境を整えることはサービスの向上にも繋がることから改善に向けた対応が取られることに期待したい。

【職員間の意思の統一】

目標である基本ケア（水分摂取・バランスの取れた食事・排せつ・運動）の徹底と個人に合わせた自立支援ケアの展開、地域との積極的な連携が図れるように業務ごとにマニュアルを用意し、知識や技術を学べるように計画的に研修を実施している。また、業務を効率良く行うための業務支援ソフトも導入されている。しかしながら、日々の職員間の情報共有の場面や利用者のプライバシーの保護に対して職員の意識に偏りが見られる結果となっており、意思の統一が課題となっている。利用者本位のサービス提供にけた組織力の強化が求められるところである。

【更なる情報提供・情報発信】

園全体のパンフレットや「デイサービスパンフレット」広報誌「伊興園通信」で情報提供が行なわれている。また、区内のドラッグストア8店舗に施設パンフレット・ポスターを設置して情報提供に努めている。さらに、ホームページでサービス内容や空き情報・パンフレットを取得することもできるほか、関連企業のホームページにもリンクして、ウエルガーデン全体の情報提供をしている。しかしながら、リアルタイムでの情報更新が滞りがちとなっている。リニューアルも視野に入れた検討がなされている事からも更なる情報発信が待たれる所である。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【自立支援に向けた取り組み】

基本ケアの徹底と個人に合わせた自立支援ケアを展開するため、利用者一人ひとりに対して、居宅サービス計画書の支援目標から「通所介護計画」や「個別機能訓練計画」を作成してサービスを提供している。自然排便・機能維持に繋がる運動については、毎日の体操や敷地内や近所の公園までの散歩で楽しみながら行えるような工夫をしているほか、レクリエーションやアクティビティなどの取り組みによる自立に向けた支援を実施している。また、3か月に1回の居宅訪問を行い、在宅での生活に活かせる機能訓練の計画となるような見直しをしている。

【小グループによるアクティビティ】

入浴・リハビリ・食事・アクティビティといった一日のスケジュールは職員主導で進行していたが、利用者から自由のきかないことへの不満が寄せられた。それを契機に職員による話し合いが行われて、7つアクティビティを用意し、小グループでの活動を支援する取り組みを行っている。時間の使い方は個人の自由とし、自己決定した「やりたいこと」が出来るため、利用者同士のコミュニケーションも活発になっている。また、小グループの中での役割も自然にでき、役割意識を持つことが意欲を引き出し、生きがいや楽しみ・生活の活性化に繋がっている。

【業務改善ミーティング】

園の重要な案件は、各課長の意見を組み入れ調整のもとに施設運営連絡会議で決定する事となっているが、今年度から、他部署の問題点について改善提案を出し話し合う業務改善ミーティングが行われている。他部署の職員からサービス向上や業務の効率化の意見をプレゼンされることで、部署の問題点に対する幅広い視点からの気づきが得られるほか、部署を超えた職員間の連携も生まれている。また、職員が客観的に現場を見て業務効率の改善やサービス品質の向上にたいする提案をする機会を得たことで、施設全体についての改善が図れるように取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	66人
利用者総数	120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	75.0%	16.0%	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	68.0%	25.0%	6.0%	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%	9.0%	いいえ:3.0%	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	48.0%	39.0%	9.0%	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	57.0%	31.0%	7.0%	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	80.0%	13.0%	いいえ:4.0%	無回答・非該当:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	77.0%	15.0%	7.0%	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%	7.0%	10.0%	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	60.0%	10.0%	6.0%	22.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	15.0%	いいえ:3.0%	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	86.0%	12.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:1.0%
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	74.0%	12.0%	9.0%	いいえ:4.0%
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	65.0%	21.0%	6.0%	7.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	15.0%	いいえ:4.0%	無回答・非該当: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%	22.0%	36.0%	6.0%

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	社会福祉法人杉の子
事業所名	高齢者在宅サービスセンター中央本町
所在地	足立区中央本町4丁目14番20号
連絡先	03-3886-0002

○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)利用者様一人ひとりを大切にします
- 2)生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します
- 3)地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします
- 4)利用者様の尊厳を重視します
- 5)どのようなサービスを利用したいか利用者様の身になって考えサービス提供を行います

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【歩行リストを作成し、過度な介助をしないように取り組んでいる】

個別機能訓練計画を作成して3か月ごとに身体機能の評価を行い、新たな計画を作成する仕組みが整っている。利用者や家族の意向や要望を把握して計画を作成し、評価後に見直す流れとしている。機能訓練指導員の評価をもとに歩行のリストを作成しており、三段階に分け「自立見守り」、「軽見守り」、「要見守り」と分かれて支援することになっている。デイサービスでの移動をできる限り見守りに移行し、過剰な介護をしないように取り組んでいる。また、歩行リストを定期的に見直しながら活動時に役立てている。

【特養の関連サービス提供をデイサービスでも提供できるようにしている】

毎月、書道やちぎり絵のボランティアを受け入れて活動の支援を依頼している。和のおやつの時には「抹茶ボランティア」を受け入れ、茶道具もすべて持参してもらい、利用者一人ひとりにお茶を立ててくれ、楽しみの支援の一つにもなっている。特養に出入りしている洋品店がデイサービスでも洋品の展示販売を行い、利用者も職員も自由に誰もが買い物ができるサービスも開始している。デイサービスの入口前で販売されており、どの洋服も税込1000円で購入ができ、季節に応じて衣類を補充してもらい利用者と職員の共通の話題にもなっている。

【各種勉強会なども積極的に開催しスキルの向上に取り組んでいる】

職員が日頃の業務に追われて一日を回していくのではなく、利用者目線でゆったりとくつろげる空間づくりに取り組んでいる。具体的には、職員の休憩時間をずらすことによって、ゆとりをもって午後の準備や介助ができるようにしており、日々の取り組みを円滑にできるようにしている。また、勉強会なども積極的に開催しており、サービスの向上に取り組んでいる。さらに、担当のケアマネジャーが主管するサービス担当者会議には必ず出席することにしており、課題などを話し合いケアプランの見直しにつなげている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【地域の居宅介護支援事業所とのネットワークの拡充を目指している】

介護支援専門員との連携を図りながら、利用者の在宅生活を支援することに心がけている。サービスの実施状況に加え、心身の変化・趣味活動・社会参加などの多角的な情報を把握しており、サービス担当者会議などを通じて、ケアマネジャーと直接情報交換を行うことに努めている。地域の居宅介護支援事業所や関係機関との円滑な連携が図られていることが確認できている。さらに、地域の居宅介護支援事業所とのネットワークを拡充することを目指している。

【朝の到着時の玄関前での混雑の解消を検討している】

利用者や家族の様々な条件やニーズに沿った送迎サービスを行うために、車両の台数も十分配置しており、体調不良の利用者には迅速に個別対応できるようにしている。また、到着10分前には電話連絡を実施し、支度などを支援できるようにしている。ただし、車両の到着時に玄関が混乱してしまうことを事業所では認識している。交通の関係や利用者の状態などで到着時間が重なることを想定して、車両内で待機したり、事故の無いよう安全運転にさらに配慮するなど、さらにその他の対応についても検討することが望まれる。

【デイルームで季節を感じられるような装飾が期待される】

デイサービスのテーブルを買い換えるのをきっかけに座席の見直しを職員間で検討し、配置変えに取り組んでいる。利用者同士のコミュニケーションも増え気軽にお互いが会話できるようになっている様子が見受けられた。座席配置には職員間できめ細かい配慮に努めたり、歩行の際の動線もきちんと確保したりしている。自由に過ごせるソファや静養ベットも完備しており、安心してデイサービスでの一日を過ごせるように整備してある。ただし、季節を感じるデイルーム内の装飾などは、さらに配慮することが必要とされる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【関係機関や事業所へも活動カレンダーやデイ便りなどによる情報提供に取り組んでいる】

各種の媒体は地域の居宅介護支援事業所などにも配布しており、今後デイサービスの利用を検討している方へケアマネジャーを通じて提供してもらえるようにしている。また、定期的に居宅支援事業所を訪問して、空き情報ははじめ高い入浴のニーズに対応するために「入浴空き情報」なども提供し積極的な情報提供に取り組んでいる。また複合施設内の地域包括支援センターや居宅介護支援事業所、ボランティアなどを通じた情報提供にも取り組んでいる。

【「温かいものは温かく」を原則として提供し利用者の評価も高い】

昼食は12時開始を原則として提供は実施されているが、入浴などで遅れて喫食する利用者に関してはその都度個別に対応することになっている。その際には、温かい物は温かく、冷たい物は冷たく提供することを基本としており、個別のニーズに対応できるように細かい配慮に取り組んでいる。汁物はやけどの恐れなどを考慮しているが、やはり利用者からのニーズで「熱い味噌汁がいい」との声が多くそれを反映し提供している。その際には職員もやけどしないよう一人ひとり配膳時の声かけを心がけている。

【年間を通じて行事やイベントを開催し利用者に楽しんでもらえるようにしている】

入浴やリハビリを楽しみに通所したり、カラオケで好きな歌を歌うことを楽しみにしていたり、それぞれの目的で過ごしてもらえるようにしている。年間を通じて行事やイベントなどを開催しており、利用者に楽しみと一緒に参加できる喜びをともに共有している。節分、花見、流しそうめん、夏祭り、クリスマスなどの季節の催事をはじめ、秋には恒例の敬老会でそば打ちを楽しみ、紅組・白組に分かれて全員ハチマキを付け運動会を行い10月にはハロウィンをテーマに秋祭りを開催している。

○利用者調査結果

有効回答者数	46人
利用者総数	55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	78.0%	15.0%	いはい:4.0% 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	97.0%		どちらともいえない:0.0% いはい:2.0% 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%	26.0%	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	65.0%	26.0%	6.0% 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	89.0%	10.0%	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	95.0%		どちらともいえない:2.0% いはい: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	86.0%	6.0%	どちらともいえない:4.0% いはい: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	69.0%	13.0%	15.0% いはい:2.0%
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:2.0% いはい: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	84.0%	8.0%	6.0% 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	78.0%	10.0%	8.0% 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	84.0%	8.0%	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	78.0%	8.0%	13.0% 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	50.0%	19.0%	6.0% 23.0%

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	社会福祉法人ファミリー
事業所名	デイサービスセンターハピネスあだち
所在地	足立区江北3丁目14番1号
連絡先	03-5839-1560

○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) 「笑顔」、「言葉づかい」、「挨拶」、「利用者に接する態度」この4つを基本理念としています。
- 2) 在宅の基本方針である「自立支援」を目指してサービスを提供します。
- 3) 「誇り」をもてる環境作りに努めます。
- 4) 地域との関わりをもち、地域の核となれるように努めます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【余暇活動に向けた様々な取り組みが利用者家族からも喜ばれている】

余暇活動は、様々な物品をフロアに置いておき、利用者が好みの物品を使って、種々の活動ができるように支援しており、今年度は他者と関わる対局形式のゲームの将棋、グループでできる麻雀などに人気が集まった。また、事業所には、音楽療法士の資格を持つ職員がおり、音楽療法を行う場合は、「セッションプログラム」を作成している。プログラムには、歌を歌うだけではなく、手指の運動を行い、脳を刺激し、回想法により利用者の発言を活性化し、楽器を奏でたり、達成感を感じられるように組まれている。様々な取り組みが利用者からも好評を得ている

【安心安全な送迎を行えるように運転管理者が車の整備を担当している】

事業所では、利用者が安心して車に乗車できる安全と信頼を維持するため、運転管理者を任命し、送迎車の管理している。運転管理者は、毎日車体を目視で確認、エンジンなどの異常音を察知した場合には、整備できるように、速やかに車をディーラーに持ちこんでいる。また、タイヤの摩耗度合にも着目し、必要に応じてタイヤ交換を行っている。このような常日頃の整備のおかげで、東京に雪が降った折りにも、職員が早めに出勤し、チェーンを装着、利用者の送迎を安全に行うことができた。

【利用者に接する態度や言葉遣いに気をつけることを徹底して教育している】

在宅部門のマネージャーは、業務分担表を決め、リーダーには職員の育成や指導を担わせている。職員はお互いの言動に注意を払い、気がついた点があれば、事業所内ミーティングで議題にあげ、必要に応じて研修会を開き、各職員が利用者の尊厳保持の支援に努めている。職員採用後は、あいさつすること。元気であること。利用者に接する態度や言葉遣いに気をつけることを徹底して教育している。これは通所介護の基本理念でもある。利用者からは「職員には思いやりと優しさがあり、楽しい気持ちで通わせて頂いている」との声が多く寄せられている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の「生活行為向上」に向けた支援の継続性を図っていく】

今年度は、利用者の「生活行為向上」に向けた支援として、利用者が普通に在宅で行っていることを、事業所内でも継続してできるように、意識した支援を行っている。具体的には、個別の利用者の能力を配慮し、お茶の準備やおしぼりの配布、味噌汁や主食の盛り付けなどを依頼し、協力動作があれば感謝の意を伝えるなど、意欲の向上に向けた支援を行っている。これらは介護職の専門的行為であり、多いに評価できる。今後は、このような職員の関わり方を記録として残して、支援の継続性につなげたいと考えている。

【家族への支援を強化していく】

通所介護には、利用者が住み慣れた地域で、その方の能力に応じ、自立した日常生活を送れるように支援するという役割がある、また、利用者の活動を増やし、社会参加の促進が図られ、その結果、家族の介護負担の軽減につながっていく。そこで、事業所では、行事やレクリエーション活動を行い、写真に撮り、日々の活動の様子を「ハピネス通信」として家族向けに発信している。結果として家族の安心にもつながっている。そのような中、家族から「家族参観」があれば、いっそう、事業所が身近なものになるという意見も出て、新たな課題としてとらえている。

【在宅部門で働く職員向けの教育のツールを構築していく】

施設部門では、「にじ色ノート」という研修制度を設けており、職員のスキルアップに努めている。そのノートは、業務マニュアルを細分化したものが記載されており、育成を担当する職員が、この職員は「この分野は、ここまでは1人でできるようになった」と評価して、ステップアップを図るシステムである。このようなシステムは通所介護にはないこともあり、リーダーは、通所介護の業務マニュアルを見直しながら、通所介護版の「にじ色ノート」を作成して職員の育成を図りたいと考えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	27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	81.0%	14.0%	いはい:3.0% 無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	92.0%	どちらともいえない:3.0% いはい: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	85.0%	14.0%	いはい: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	70.0%	22.0%	いはい: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	66.0%	18.0%	14.0% いはい:0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	74.0%	11.0%	14.0% いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	11.0%	どちらともいえない:0.0% いはい:0.0%
8. 病気やケガをした際の職員の対応は信頼できるか	81.0%	14.0%	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	74.0%	22.0%	どちらともいえない:3.0% 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	77.0%	11.0%	11.0% いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	11.0%	7.0% 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が聞かれているか	81.0%	7.0%	11.0% 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	74.0%	11.0%	14.0% いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	18.0%	7.0% 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	44.0%	22.0%	33.0% いはい: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	社会福祉法人葛飾福祉館
事業所名	こひつじデイサービスわが家
所在地	葛飾区四つ木1丁目6番5号
連絡先	03-5654-0817

○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) 利用者の尊厳と権利を第一に大切にすること
- 2) 利用者が主体的に意思決定できるように支援すること
- 3) 利用者の望む生活が何かを常に考え、利用者と共に問題解決していくこと
- 4) 地域の中で暮らす高齢者であるという視点を常に持ち、家族や友人、ボランティアさんや地域の方と、地域の課題を共有したり解決に向けて協働すること
- 5) それらを実現する専門性を職員が身につけること

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【地域のネットワークへの積極的な参画】

事業所の運営は、地域の町会や老人会等で組織された NPO 法人との協働の形態をとっており、行事や会議を通じた連携により、利用者が社会との接点や参加の機会を得られるようにしている。また、地域とのつながりを重視するミッションを達成するため、事業者連絡会・町会・地域包括主催のオレンジカフェ・地域ケア連絡会などの機会に積極的に参画している。さらに、法人で地域活動委員会を組織し、法人職員全体が、地域交流イベントなどに関わりを持つことで、地域貢献に対する意識を高め、地域社会の福祉の推進に貢献できるように取り組んでいる。

【ボランティアや地域の方・子ども達との積極的な交流】

施設長が担当者となり、ボランティアの受入れや介護サポーターの受け入れを積極的に行っており、大学生の介護体験・介護福祉士を目指す専門学校生の実習受入れも行われている。また、事業所の専門性を活かして、認知症等の情報を発信することで、地域で見守ってもらえるネットワーク作りを進めていることから、地域の交流の場にもなっていて、利用者が幅広い年齢層の地域住民と触れ合える機会がつけられている。保育園との交流も活発で、運動会に招待されたほか、クリスマス会や敬老の日などには園児を招待しており、お互いに良い関係が築かれている。

【ビジョン・ミッションの浸透】

法人理念をもとに作られた事業所のミッション『家族や地域と連携しながら利用者本位のサービスを追求する』を基本として、専門的な援助・支援を行い、人と人とのふれあいを大切にした運営が目指されている。ミッションは、事業計画書に明示されて全職員に対して配付されているほか、職員が常時携帯している人員配置表や社員証の裏にも明示され、日々の業務でいつでも確認できるようにしている。利用者にも、パンフレットや重要事項説明書で周知することで、安心してらせる地域社会づくりに向けて取り組んでいることを伝えている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【業務の体系化・標準化】

理念・ミッションで、組織全体の価値基準が示され、サービスの質の向上・稼働率の向上が施設目標となっていることから、人材育成や業務の効率化・業務の標準化が必要となっている。現在、入浴マニュアル・送迎マニュアル・排泄介助マニュアル・防災マニュアル・個人情報保護マニュアル等の利用者支援のマニュアルは整備されているが、コンプライアンスの遵守・人材の定着率の向上・モラルの向上・業務水準の一定化に向けて、体系的な業務マニュアルの必要性が高まっている。業務の体系化・標準化のため、早急な対策が待たれるところである。

【ホームページでのさらなる情報発信を】

法人として地域福祉の拠点となるべく年間を通し様々な活動を行っており、「福祉かつしか」や「わが家だより」での情報発信のほか、各事業所情報を閲覧できるホームページも立ち上げ地域への透明性の確保もなされている。しかしながら近年インターネットでの情報収集が一般化していることもあり、現在のホームページでの掲載内容では情報量が充分とはいえず、更なる内容の充実についての検討がなされている。幅広い情報の発信を行う事で事業所の方針や提供するサービス内容についての理解が深まる事からも今後の取り組みが待たれるところである。

【目標管理と評価の仕組みづくり】

職員の質の向上のために、職員面接を定期的に実施して、職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している。また、階層別に求められる知識・能力を踏まえて、職種別・階層別の外部研修を研修計画に位置付け実施している。しかしながら、各職員の評価にあたっての目標管理制度が確定しておらず課題になっている。目安となる課題を設定し、その達成度によって管理者と職員双方が納得できる評価を行う仕組み作りに加え、キャリアパス制度への取り組みや専門職としての知識や技術を高められる機会の更なる充実等の対策が求められているといえよう。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員間の連携・情報共有】

利用者に対する支援にあたっては、個別ケアの充実に取り組んでおり、利用者のライフヒストリーは職員間で共有され、個人のライフスタイルを最大限尊重したサービス提供に活かされている。利用者一人ひとりのニーズや課題については、通所介護計画書の写しを介護職員が毎日手取る個別介護記録ファイルに入れて共有しているほか、毎夕行なっているミーティング時に必要に応じて話し合い評価を行なっている。また、家族との連絡帳が充実しており、職員全員が連絡帳の記録を閲覧し把握することで、家族の要望を取り入れた利用者本位の援助を実践している

【充実した支援プログラム】

外出レクでの行き先、音楽レクの歌の希望、上映する映画の希望、行事食の内容、季節行事の企画の際などには、一人ひとりに聞き取りを行い、利用者の声をサービス提供に反映する取り組みを行っている。また、利用者の日常生活動作の維持・向上に向けた取り組みとして、リハビリ専門職による生活機能動作の研修を受け、機能訓練プログラムとして利用者に提供することで生活の質の向上が図られているほか、ボランティアによる音楽演奏や絵手紙・習字教室などのアクティビティ等楽しい活動をおこなって、利用者の生活に潤いが持てるようにしている。

【最適な職員配置とアットホームな環境】

利用者の人数や介護度の度合い・入浴予定者の人数などを考慮して、職員を必要な時間に最適に配置できるように計算された人員配置表を毎日作成している。各職員が携帯することで、自身の役割や全体の動きを常に確認できる体制となっており、事業所の方針である個別のニーズに合わせた利用者本位のサービス提供がなされている。また、同じフロアーに管理者・職員・利用者がいることで、職員や介護サポーター・ボランティアが利用者と親密に関われる関係になっており、施設の名前となっている「わが家」を実感できるアットホームな環境となっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	30人
利用者総数	52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	93.0%	6.0%	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%	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	100.0%		どちらともいえない:0.0% いはい: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	83.0%	13.0%	いはい:3.0% 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）か	56.0%	30.0%	いはい:3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%	6.0%	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	100.0%		どちらともいえない:0.0% 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	100.0%		どちらともいえない:0.0% 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%	6.0%	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	96.0%		どちらともいえない:3.0% 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	100.0%		どちらともいえない:0.0% 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が聞かれているか	86.0%	6.0%	どちらともいえない:3.0% 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	83.0%	6.0%	いはい:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	96.0%		どちらともいえない:0.0% いはい:0.0% 無回答・非該当:3.0%
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	36.0%	6.0%	いはい:53.0% 無回答・非該当:3.0%

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	社会福祉法人光照園
事業所名	高齢者在宅サービスセンター江戸川光照苑
所在地	江戸川区北小岩5丁目7番2号
連絡先	03-5612-7193

○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）

理念：

「私たちは、人々の幸せを創造し、福祉サービス事業者として、常に一流としての品質と地位を維持し、社会に高く評価され、ご利用者に満足いただける最高のサービスを提供します。そして、地域、社会、環境に貢献するホスピタリティ事業者として、将来に亘り、事業の永続的な発展を目指します」

品質方針：

- 一、 パーソナルなサービスとホスピタリティの精神
- 一、 職員の人としての豊かさ、専門性のあるサービスの提供
- 一、 事業経営の安定性と透明性を確保する
- 一、 地域、社会、環境への貢献
- 一、 品質マネジメントシステム体制の継続的改善

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者意向を基に多様な楽しい活動プログラムを用意している】

ＩＣＦ（国際生活機能分類）の考えを基本に、生活機能の維持、参加、活動、プラス面重視等の方針に基づき、多様なプログラムを用意している。クラブ活動として手芸・カラオケ・絵手紙など5種類、定例活動として音楽療法・リズム体操・学習療法など6種類、季節毎の花見や買い物ツアーなど苑外活動、祭りなど季節行事、各ボランティア活動との交流等利用者の意向を取り入れて多様に用意し参加時の満足状況を確認して進めている。利用者アンケートの結果では沢山の方が音楽療法やクラブ活動を楽しみに意欲的な活動をされている発言が多く見られた。

【機能訓練の評価を多角的に行い、利用者の日常生活に即したリハビリテーションを実施し在宅生活の継続を支援している】

利用者の日常生活動作に即したリハビリテーションに力を入れ、機能訓練指導員が常勤、非常勤合わせ3名の体制で、日常生活に必要な動作ができる状況を苑内で設定し訓練を行い、リハビリテーションの成果が上がったか、送迎の合間や個別に自宅訪問しながら状況を確認している。車椅子、杖、上下肢装具などの選定についても利用者の状態に合わせた選定を行い、使い勝手の良いものになっており、様々なアプローチにより在宅生活の継続を支援している。利用者調査の結果では71%の方が「家での生活に役に立っている」と回答している。

【利用者の状況を日々把握しながら健康管理を行い、状況変化時には関係機関と連携を図り対応策を講じている】

バイタルチェック表は利用者の利用する曜日ごとに作成され、バイタルや食事量、オムツの形態など一覧でわかるようになっており個々の健康状況を把握している。月初めに行う体重測定も半年単位で記録し体重の減少が見られる場合には家族、ケアマネジャーなどと対策を講じている。服薬管理に関しては、職員でダブルチェックできる体制にあり、家族やヘルパーと連携を取りながら行っている。日々の様子や状態を送迎時のやり取りや連絡帳を用い家族やヘルパーと情報共有しながら利用者を支援している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【新人向けの分かり易い写真やイラスト入りのマニュアルを作成を望みたい】

標準手順書は新人には使い難い文章のみの手順書となっているので、3大介護や移乗等主な基礎的な介護手技については、写真やイラスト入りの簡潔で分かり易いマニュアル作成が望まれる。また、OJT体制の構築については全員で分かり易い認知症の方へのコミュニケーション力向上等を目標にして、コミュニケーション技術の上手な方がモデルを示して、新人など技術向上が必要な職員が現場で向上して行くなど現場OJTの体系構築を分かり易い課題で取り組み、徐々に職員個別の育成システムの構築を期待したい。

【毎月の事業所内会議で全職員での共有研修や話し合いを期待したい】

年間研修計画を立て毎月高齢者権利擁護や認知症ケアなど熱心に行っているが、職員全員の参加は勤務シフトの関係等で困難な状況である。解決法として事業所での毎月の会議で研修参加者が他の職員に共有研修する方法が検討されているので期待したい。また、モチベーションの向上は組織内のコミュニケーション量に比例するので、毎月の事業所の定例会議で全職員が参加して話し合いを重視することが望ましい。働き易い職場、働き甲斐のある楽しい職場等について話し合いを期待したい。

【高齢者の重度化が地域で進む中で、当事業所が有する専門力を多部門が連携し一層向上し地域ニーズに応える様に期待したい】

介護度の高い利用者の申込みが増える可能性が高くなり、平均介護度が昨年より約0.5度上がり2.17度となっている。当事業所はリハビリ等の機能訓練指導専門員が常勤・非常勤含めて3名勤務し重度化に対応して地域の利用者ニーズに対応できる体制が整備されている。重度化に伴い機能訓練指導員のみならず看護師、栄養士との連携の必要性が高まるので多職種間の連携の強化を一層進め、地域包括ケアシステムの進行に伴い役割が期待される中で当事業所の専門力が一層の地域貢献できる様に望みたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【事業所のサービス内容の向上を図り、関係機関との信頼関係の構築に努めている】

当事業所の特徴である「心優しい支援」「楽しみの多いプログラム」「リハビリの取り組み」など毎月「デイサービスいんふおめーしょん」で関係機関には情報提供し、前月の活動内容、今月の活動予定、一日のサービスの流れ、空き状況等お知らせし密に連携をしている。また、居宅介護支援事業所には通所介護実施状況報告書を毎月報告しサービス実施状況、モニタリング・評価、満足状況等丁寧に報告し、また、サービス担当者会議には必ず出席し、利用者満足の向上とサービスの質向上に努め信頼関係の構築に努めている。

【アセスメントと通所介護計画を簡潔で分かり易い様式に改善した】

漏れなく利用者の心身状況や生活状況を把握しやすくするために利用者台帳（アセスメント表）を改善し、より正確に状況を把握できるものに改善している。同時に通所介護計画も利用者にも説明しやすく計画内容の流れが理解し易い内容に改善している。この改善によって、利用者の意向を尊重しご自宅での生活維持を図る目標にアセスメント表が通所介護計画に反映し易く、利用者意向に基づく具体的なサービス内容が具体的に展開され、裏面には大きく1日の流れが記載され分かり易い通所介護計画となっている。

【利用者の日常生活に即したリハビリテーションを実施し在宅生活の継続を支援している】

機能訓練指導員を5名配置し生活に即したリハビリを実施している。本人がしてみたいことや興味のあることを聞きとりながら、生きがいと生活に活かされるリハビリテーションを連動させ、リハビリの意欲にもつなげている。リハビリ体操、転倒予防体操、運動と脳トレーニングを同時に行うデュアルタスク運動など多くのメニューが用意され、様々な想定でのリハビリが可能ある。機能訓練指導員が自宅訪問し、利用者の生活のニーズに合わせたリハビリを実施することで、在宅生活の継続を支援することに大きく寄与している。

○利用者調査結果

有効回答者数	47人
利用者総数	78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	78.0%14.0% いいえ:4.0% 無回答・非該当:2.0%		
2. 食事の献立や食事介助は満足か	74.0%17.0%6.0% 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	95.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:2.0% 無回答・非該当:2.0%		
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	59.0%25.0%8.0%6.0%		
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%25.0% いいえ:2.0% 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	87.0%6.0% いいえ:2.0% 無回答・非該当:4.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%8.0% 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	76.0%6.0%14.0% 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:0.0% 無回答・非該当:4.0%		
11. 利用者のプライバシーは守られているか	87.0%8.0% 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	82.0%12.0% どちらともいえない:4.0% 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	87.0%6.0%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	72.0%10.0%14.0% 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	59.0%14.0%21.0% 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	医療法人社団光生会
事業所名	八王子市高齢者在宅サービスセンター長房
所在地	八王子市長房町588番地 長房アパート西22号棟1階
連絡先	042-629-2560

○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)利用者の自立性を高め、住みなれた地域で生活し続けられるよう支援すること。
- 2)利用者の意思を尊重し、自分らしさを大切にするケア。
- 3)他の機関と連携し、より質の高いサービスを提供する。
- 4)説明や情報公表により、納得性の高い営業を行う。
- 5)良質なサービスを提供するため、職員が意欲をもって働ける環境を整える。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【広く地域社会に事業所に関する情報を発信する取り組みの強化が図られている】

事業所では、これまで広報誌の刊行はしておらず、パンフレット以外の情報提供用の文書は利用者や家族に向けた月間活動予定表や献立表等であり、それらの内容充実に主眼を置いて取り組んできた。今年度はパンフレットを刷新して事業所の特徴をわかりやすくとりまとめて見学者等に渡している他、地域住民向けに事業所の通信を初めて作成して約7,000戸に配布している。さらに、事業所独自のホームページ作成にも着手する等、事業所情報の外部への発信に向けた取り組みの充実が図られている。

【利用者理解を深めるために個人カードを作成するなど工夫をしている】

事業所では利用者理解を深め、統一した適切な支援を継続して行えるよう、個別対応手順書として個人カードを作成している。例えば、送迎用の個人カードには緊急連絡先や身体状況の留意点、自宅地図、送迎の対応者、自宅に戻った際の確認手順、送迎時の移動方法などを、カラフルな色遣いで記載し情報共有を図っている。安全で、利用者や職員に負担の少ない介助方法のポイントを段階に分け写真で説明し、安全確保に努め利用者へ安心感を提供できるよう取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の権利擁護のしくみ作りについて、さらなる強化に向けて取り組まれない】

事業所の玄関先には「身体拘束排除宣言」や「倫理規定」、「個人情報の取り扱いについて」等の文書を掲示しており、日々の利用者への支援や関わり方が人権を尊重したものとなるように努めている。一方、高齢者虐待防止に関する規程・マニュアルの整備が進んでいない状況や、苦情解決のしくみに事業所の職員以外の第三者が関わる機会がない状況については改善が望まれる。今後は利用者の権利擁護について一層の強化を図っていくために、これらの領域のしくみを整えていくことが期待される。

【家族との交流・連携をさらに深めるしくみづくりに期待したい】

事業所ではタブレット端末を活用して、利用者が日中どのように過ごしたかを記録している。家族には記録と連動している連絡ノートで、体温や血圧測定結果等、入浴状況とともに、活動中様子がわかるよう利用者の写真入りで知らせている。家族との情報共有は電話や文書で円滑にできており、良好な関係を築いているが、現在のところ家族懇談会等は開催したことがない。事業所の現在の状況や介護保険の制度改正等利用者の家族にわかりやすく伝えたり、家族間の交流の機会を設けるなど、理解を深め連携し協力して支援を行うしくみづくりを検討されたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【日々の利用者への支援を、全職員で相互に協力し合える体制づくりに取り組んでいる】

事業所ではセンター長や介護職員、看護職員、生活相談員、栄養士、運転職員、事務員等がそれぞれの役割に基づいた業務遂行を図ることはもとより、利用者への支援が必要な場面を認識した場合に、職員間で相互に協力して迅速な対応できる体制づくりに取り組んでいる。送迎場面ではセンター長が送迎車の運転を担当したり、事務員でも利用者の体調変化に気づいた場合には即座に対応ができる等、役割を超えた支援に努めている。また、活動室と事務室は区画で区切られておらず、職種に関係なく利用者の状況把握や確認、支援がしやすい構造になっている。

【選択できる食事や活動を提供し、利用者の意思を尊重した支援に努めている】

高齢になると自己選択・決定の機会が少なくなりがちであると考え、事業所では画一的なプログラムを提供するのではなく、利用者の意思を尊重し、主体的で張りのある毎日を送るために、さまざまな選択の機会を設けている。また、利用者自身が一日の計画を立て、自分の体調や気分で食事や活動等の場面を選択するなど充実した時間を持ち、一人ひとりが望む生活を送ることができるよう支援している。利用者の意見や感想を反映したゲームなどを取り入れ、利用者が取り組みやすいプログラムを考えながら活動内容を増やしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	91人
利用者総数	145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	80.0%	10.0%	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%	8.0%	いいえ:1.0%	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	85.0%	6.0%	6.0%	いいえ:1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	63.0%	19.0%	6.0%	9.0%
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	63.0%	21.0%	10.0%	いいえ:3.0%
6. 事業所内の清掃・整理整頓は行き届いているか	83.0%	9.0%	いいえ:2.0%	無回答・非該当:4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	8.0%	いいえ:1.0%	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	79.0%	7.0%	13.0%	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%	14.0%	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%	7.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	5.0%	6.0%	いいえ: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%	9.0%	13.0%	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	73.0%	14.0%	8.0%	いいえ:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	15.0%	7.0%	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	37.0%	26.0%	17.0%	18.0%

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	社会福祉法人東京玉葉会
事業所名	青陽園デイ・ケア・センター
所在地	八王子市川口町1543番
連絡先	042-654-2110

○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)信頼の高いサービスを実施する
- 2)安全・安心のサービスを実施する
- 3)満足感の高いサービスを実施する
- 4)地域との連携を推進する
- 5)経営基盤の充実を図る

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【言語表現が難しい利用者の思いもすくいあげ、利用者自身が通所の意味を見いだせる介護計画作成に努めている】

家族等の周囲の事情や要望で事業所の利用が開始される場合も少なくなく、その場合でも当事者にとって意味のある利用となるために、生活歴や趣味、好きなこと等の情報から事業所で楽しめることが何かないかを探り、利用者の思いをすくいあげて通所介護計画に反映させている。特に、認知症のある利用者の場合には通所への動機づけや納得を得ることが難しいが、本人の発した言葉や表情を手がかりに、楽しめるプログラムにつなげていくとともに集団場面がストレスになる場合には、距離を置いて個別対応する等の工夫を行っている。

【利用者の意向把握や活躍できる機会を用意すること等を通じて、「利用者中心」の支援に努めている】

利用者の意向に基づいたサービス提供となるように、事業所では毎年日中活動等に関するアンケート調査を実施し、利用者の嗜好に適した活動を実施することを目指している。また、おやつについても季節に合ったものを利用者に直接質問して決定し、近隣のスーパーマーケットと一緒に買いに行くこともある。さらに、要介護度の高い利用者も含めて利用者全員が関わり完成させた作品を市民センター祭りに出展することも恒例となっており、利用者が活躍できる機会を用意する等、事業所が目指している「利用者中心」の支援となるように努めている。

【連絡ノートを活用する等、デイサービスならではの家族とのかかわりを活かした相談援助を行っている】

1週間に複数回利用する利用者の家族とは送迎の際や連絡ノートを通しての日常的なコミュニケーション関係が生まれている。連絡ノートの家族記入欄には連絡事項だけでなく、愚痴でも何でも書いてくださいと勧め、家族の些細な悩みや心配事を何でも話せる関係づくりに努めている。利用者の身体機能の低下を嘆く家族には、デイサービスで発揮している本人の良い面や持っている力に目が向けられるように助言する等、介護支援専門員とは異なる立場を活かし、日々のコミュニケーションから展開する相談援助を行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【非常勤職員の育成マニュアルを事業所独自に作成することを通じて、職員の専門性を明確にしていくことが求められる】

職員体制は非常勤職員の比率が高く、育成については常勤職員が見本を見せたり、一緒に業務を進めながら口頭で助言指導を行う等の OJT を中心として具体的な業務が徐々に身につくように取り組んでいる。今後は事業所独自の育成マニュアルを作成し、デイサービスの職員に求められる専門性や利用者の自立支援のための具体的な支援技術等を明確にしていくことが望まれる。この取り組みをきっかけに、作成後改訂が滞っている「センターマニュアル」についても見直していくことが求められる。

【事業所内ケアカンファレンスの機会を増やし、現場職員の利用者理解や支援の適切さの検証がより深まるよう期待したい】

相談員は通所介護計画の作成やサービス担当者会議への出席を通じて「デイサービス」におけるケアマネジメントの過程に全面的にかかわっている。一方、介護職員はその結果を受けてケアを行うものの、自分自身でその過程を体験する機会は少ない。支援目標に向かってどのような支援技術やかかわり方を意図的に行うことが支援効果を生み出すのかを理解して専門性を高めていくためには、現場職員のケアマネジメントに携わる機会を増やしていくことが有効であると思われるので、事業所内ケアカンファレンスの開催頻度が高まるよう期待したい。

【パンフレットの改訂を行い、事業所の特徴をより明確にして PR していくことが望まれる】

法人内の人事異動により専門の訓練士が不在となったことを受けて、今年度は機能訓練を休止した状態で利用者へのサービスを提供している。なお、パンフレットには機能訓練指導員によって個別の運動訓練等が受けられることを筆頭に掲げたものを使用しており、事業所の現状を正確に伝えることができない状況となっている。事業所で改めて職員間で検討を重ねたうえで事業所の特徴をより明確にし、パンフレット等の広報媒体に文書化して PR していくことが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【健康状態の変化に応じた対応で、最後まで自宅で暮らせるように通所継続を支援している】

利用が継続していく過程の中で利用者の健康状態はさまざまな変化に見舞われ、体力的に通所が困難になってきたり、入院後に医療ニーズが高くなって再開する等の事態が生じてくる。利用者と家族の生活にとって事業所は1週間の生活を支える柱となり、精神的な支えとなっている場合が多いため、利用者が通所希望する限りにおいては通所回数や過ごし方の調整、医療ニーズへの体制を整えること等で受け入れ続けていく方針がある。人生の最後の段階まで自宅で過ごしたいと願う利用者や家族に対し、楽しみのある生活を支援し続けることを目指している。

【事業所の支援方針をリーダー職員が繰り返し伝え、一体感ある職員集団形成に努めている】

事業所では、リーダー職員が支援場面で「利用者本位」や「利用者第一」、「利用者のために」、「利用者の視点」等、利用者を中心としたサービス提供を実践することを繰り返し伝え、一体感ある職員集団の形成に努めている。この方針の浸透により、新規利用者を受け入れる際や行事計画の立案等、さまざまな検討場面で全職員の総意が得られやすく、スムーズな事業所運営につながっている。支援姿勢についても職員間で合意が得られており、利用者にもいつも笑顔で楽しんでもらうためには職員自身も笑顔で楽しむことが大切であるとの考えも浸透している。

【職員の定着率が高く、必要な人材も確保し事業所が目指す支援ができる体制を整えている】

今年度は常勤職員の退職はなく、職員の定着率が高いなかで利用者への支援が行われている。また、介護職員を新たに採用して直接利用者を支援する職員数を増やしただけでなく、送迎の運転職員も合計4名と増やすことで介護職員が送迎車を運転する機会を減らし、支援業務に集中できるようにする等、事業所が目指している支援を提供するために必要な人員体制の充実が図られている。

○利用者調査結果

有効回答者数	22人
利用者総数	30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%		22.0%		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	72.0%		22.0%		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	90.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%				
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	77.0%		18.0%		いいえ:0.0% 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	81.0%		9.0%		いいえ: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	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%				
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0% 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	86.0%		9.0%		いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%
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%		13.0%	18.0%	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%		9.0%		いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%				
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	90.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%				
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	90.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%				
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%		9.0%		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	63.0%		18.0%	9.0%	9.0%

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	社会福祉法人親和福祉会
事業所名	八王子市高齢者在宅サービスセンター中野
所在地	八王子市中野山王3丁目17番2号 中野団地17-2号棟
連絡先	0426-55-2950

○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) 「親和」および「利他の心」を常に意識し、サービス向上を目指す。
- 2) 地域社会への貢献。地域住民との交流を重視する。
- 3) 自立した在宅生活への支援と家族介護の負担軽減。
- 4) 職員が働きがいを持って成長できるような魅力ある職場作り。
- 5) 効率化による経営の安定を図るが、利用者利益を優先する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【生活の中の楽しみや生きがいに繋がる行事、外出、活動を幅広く実施している】

季節行事、お花見、紅葉狩り、足湯の温泉等のドライブ外出を含め、毎月実施の外出や外食、ショッピングモールでの買い物などの活動を、利用者の要望を取り入れて実施し、生活の中の大きな楽しみや生きがいに繋げている。活動として運動系・音楽系・創作系の内容で動と静のプログラムをバランス良く組み合わせ、利用者の個別性や選択性、自主性を重視し、講師・ボランティアと連携して幅広く実施している。外出行事においては少人数制で日程も数日間設定し、なるべく多くの利用者の希望に応じて対応できるよう職員体制を整備して取り組んでいる。

【利用者個々の心に寄り添ったコミュニケーションと細やかなケアを行っている】

利用者個々の心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好なども考慮し、希望や意見を十分に尊重して利用者の心に寄り添ったサービスの提供に努めている。法人の理念である「親和」および「利他のこころ」を常に意識しながら、思いやりのある細やかな配慮のもとで利用者個々の特性に応じたコミュニケーションを図っている。明るく和やかな笑顔の絶えない雰囲気の中で、利用者とともに楽しむ姿勢と、利用者が喜んでくれることを目指す熱意を持って職員は支援を行っており、利用者調査でも職員の丁寧で親切な対応について満足度は非常に高くなっている。

【ボランティア活動を積極的に導入・活用し、利用者へのサービス向上につなげている】

ボランティア活動については、趣味活動、傾聴、日常活動補助、行事・外出補助、演奏・演芸の披露など、多くの活動において活発に参加いただいている。利用者が職員以外の方々と交流する機会を確保し、個別サービスの充実による利用者へのサービス向上に繋がるよう努めている。ボランティアの受け入れの際は、ボランティアのできること・できないことを明確に定めている。長年活動を継続していただいているボランティアも多く、利用者・職員との信頼関係も厚い。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者への言葉遣いなど、継続して接遇の向上に取り組んでいく】

今回の利用者調査では、職員の言葉遣いや態度などについて、高い満足感を示されていた。一方で、職員の自己評価では、利用者への言葉遣い、職員間の言葉遣いについて改善をしていきたいとの声が複数聞かれた。事業所では接遇研修を行ったり、人事考課に接遇の項目を入れて改善に取り組んでいるが、今後も継続して接遇の向上に取り組んでいくことが期待される。

【今後も継続して、職員のスキルアップに計画的に取り組んでいく】

平成27年2月に、一般型通所介護の定員を40名から45名に増員した。事業所として今後生き残っていくために、利用者の中重度介護者、中重度認知症者への対応を強化していきたいと考えている。そのために、職員のさらなる知識・技術力の向上を図っていく意向である。職員の自己評価でも、職員間で専門的知識や介護力に差があることを要改善点として挙げられていた。今後も継続して、職員のスキルアップに計画的に取り組んでいくことが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【季節感や栄養バランスに富んだ美味しい食事を提供し、食を楽しむ機会を多く作っている】

食事を利用者の大きな楽しみのひとつと考え、季節感、栄養バランス、バラエティに富んだ美味しい食事を提供している。手作りにこだわっており、おやつも厨房で調理して提供している。利用者の希望は定期の嗜好調査やアンケート、随時の会話の中から積極的に取り入れ、献立に反映させている。食事を楽しむ工夫として、四季折々の行事や選択食などの特別メニュー、バイキング食、鍋料理、おやつ作りなど多くの取り組みがあり、利用者に変好評を得ている。食後にはコーヒーメーカーで淹れたてのコーヒーが味わえるなどの取り組みも行っている。

【マット運動を取り入れた転倒予防体操などにより、残存能力の維持・向上に繋げている】

機能訓練のメニューのひとつであるマット運動を常勤の作業療法士の指導のもと実施している。床に敷かれたマットに寝て体操を行うことで在宅に近い形で転倒予防などに必要な筋力を鍛えるよう取り組んでいる。マット運動は作業療法士・看護職・介護職が連携して実施する。介護職のリハビリ担当は作業療法士から指示を仰ぐとともに、リハビリ内容のメニューマニュアルに則って対応にあたっている。利用者の参加意欲は高く、在宅時にも布団やベッドからの起き上がりがスムーズになるなど効果が表れてきており、残存能力の維持・向上に繋がっている。

【地域交流の催しを多く開催し、事業所の機能を活かし地域貢献を図るよう努めている】

地域の方々を対象として、外部の専門講師による健康体操や、「転倒予防体操」などをテーマとした「地域公開講座」、地域の男性を対象とした料理教室などを定期的に事業所内で開催している。事業所を積極的に開放して、地域の方々の健康・福祉を増進させ、地域貢献を図っていくよう努めている。また、地域サロンへの参加や自治会との合同作品展開催などの連携も積極的に進めている。事業所は高齢者の多い団地内に位置していることもあり、その環境・機能を活用して地域のセーフティネットや相互の交流の場となりうるよう継続して取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	117人
利用者総数	130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%	7.0%	13.0%	いはいえ:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	94.0%	どちらともいえない: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	83.0%	6.0%	7.0%	いはいえ:1.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	76.0%	15.0%	5.0%	いはいえ: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	52.0%	20.0%	25.0%	いはいえ:0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	15.0%	どちらともいえない:2.0%	いはいえ:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	97.0%	どちらともいえない:0.0%	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	70.0%	25.0%	どちらともいえない:4.0%	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	46.0%	50.0%	どちらともいえない:3.0%	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	86.0%	7.0%	5.0%	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	56.0%	5.0%	37.0%	いはいえ: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	52.0%	5.0%	41.0%	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	35.0%	59.0%	どちらともいえない:4.0%	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	82.0%	6.0%	9.0%	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	22.0%	9.0%	66.0%	いはいえ: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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名	ファミリーマイホームデイサービスセンター
所在地	八王子市左入町373番1号
連絡先	042-692-4721

○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) 利用者様一人ひとりの生き方を尊重し、穏やかで安心して暮らせる支援を推進する。
- 2) 利用者様の状態変化に対応するため他職種協働によるケアの実施。
- 3) その人らしい暮らしを目指していただくため、集団体操や、個別の生活リハビリの提供をする。
- 4) 目でも楽しめる食事を提供するために、盛り付けや色合いを工夫、ソフト食の導入を行っている。
- 5) 地域の中にあるデイサービスとして地域のニーズに応える努力をする。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「中重度ケア体制」を整え、地域の利用者のニーズにさらに応えるよう取り組む】

地域における今後の利用者のデイサービスのニーズや介護保険制度改正等をふまえ、当事業所ではより一層の高齢化・重度化に対応でき得る体制作りで取り組んでおり、今年度から「中重度ケア体制」を整えている。重度な要介護者に対応するベッド数やレイアウト変更、静養室の整備をはじめ、プログラムやサービス提供の流れについての全体的な見直しを各職種の職員が協力して行い、家族・ケアマネジャー・主治医等との連携・情報共有を密にして、在宅生活と継続した支援がなされることで地域のセーフティネットとなるよう環境・体制の整備を図っている。

【生活の中の楽しみや喜びに?がる行事や各種活動を多種実施している】

外部の講師や多くのボランティア、介護予防提供協力員と連携し多様なプログラムを提供し、体操、皮工芸、書道、民謡、押し花、交流会、ゲームなど豊富に実施している。また、桜やつつじ、チューリップ、菊、梅など季節ごとの花見外出、郊外散歩、夏祭り、運動会、クリスマス会、新年会、節分、ひな祭り、誕生会など様々な行事や催しを行っている。豊富な季節行事は生活を活性化させメリハリをつける機会であると同時に、日常でなかなかその機会のない利用者にとって大きな喜びとなっている。季節感を味わい楽しめるよう職員一丸となって支援している。

【利用者個々の状況・特性に応じたコミュニケーションと細やかなケアが行われている】

各職種間の連携が図られ、職員全体的に活発で明るい雰囲気があり、チームワークの良さが感じられる。温かく細やかな配慮のもとで対話を大事にした支援が行われ、利用者との信頼関係が構築されている。利用者の在宅生活の様子や心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好等の把握のもと、利用者個々の特性に応じたコミュニケーションが図られ、和やかな雰囲気の中で支援を行っている。認知症や性格等に応じて気持ちが落ち着くようなプログラムを工夫し行う等、利用者のペースで心穏やかにその人らしく生活できるように支援している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者個々の状況や目標に応じた個別の機能訓練の実施にむけて】

今年から「中重度ケア体制」の整ったデイサービスとして、生活リハビリを取り入れて、日常トレーニングにあたるとともに、希望に応じて機能訓練指導員による個別の機能訓練を開始している。身体状態や症状が不安定で変化しやすい体調を熟慮しながら、できる限り在宅で自分でできることを増やし、役割や目標を持ってその人らしい生活ができるよう、介護職・看護職等の各種職員が家族・ケアマネジャー・主治医と連携していく意向であり、利用者個々の状態に応じた個別の機能訓練への今後の取り組みが期待される。

【老朽化に伴う施設・設備面の必要に応じたメンテナンスにむけて】

老朽化に伴う壁紙やじゅうたんなどの汚れや、限られたスペース内での洗面台やトイレ等の使い勝手、収納スペースの不足等の課題があるが、事業所としては現状の中で安全性や衛生面に十分に考慮しながら、環境整備や家具・備品の配置や設定への工夫を継続して行っており、今あるスペースをおおいに活用した環境整備・整理整頓への取り組みが今後も望まれる。施設・設備面の改善は予算も必要となるため、改善の必要度を検討して優先順位をつけ、これからも計画的に進めていくことが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【申し送りノート・連絡板を活用して、職員全体での確実な情報の周知・共有を図っている】

当日の職員が周知すべき情報については「連絡板」の用紙に随時記入しており、業務やシフトが違っていても職員全体で利用情報をもれなく確認できるようにしている。また、申し送りノートには周知すべき重要な情報を一括して記録して管理しており、今年からは確認時に職員各々がサインをして周知徹底をより図るしくみとしている。どの職員でも気付いた事を書き込めることで、多くの貴重な「気付き」が生まれ、情報の共有化が一層進めるとともに、業務水準の底上げにもつながっている。

【指導体制の整備、「プチ研修」などの機会の提供によりサービスの質の向上を図っている】

実際の勤務の中での指導は、職員一人ひとりの状況や経験量、技術力、個性に合わせて行っており、個別面接や段階的に指導に取り組むことで職員のやる気を向上させ、自主的に業務に関わっていけるよう配慮している。日常の支援では、朝・夕礼時やミーティング等で利用者の安全性や支援内容について助言や指導を行い、職員間での連携を取っている。また利用者の身体状況の変化等に応じて、適宜「プチ研修」を介護現場にて実施し、スキルアップに繋げている。

○利用者調査結果

有効回答者数	39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	76.0%	23.0%	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	76.0%	12.0%	7.0%	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	82.0%	5.0%	5.0%	7.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	76.0%	17.0%	いいえ: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	74.0%	17.0%	7.0%	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	89.0%	10.0%	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	89.0%	5.0%	どちらともいえない:2.0%	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	92.0%	5.0%	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	69.0%	7.0%	23.0%	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	97.0%	2.0%	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	79.0%	10.0%	7.0%	いいえ: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	79.0%	10.0%	5.0%	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	82.0%	10.0%	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	79.0%	7.0%	10.0%	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	64.0%	12.0%	7.0%	15.0%

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	社会福祉法人東京都福祉事業協会
事業所名	八王子市高齢者在宅サービスセンター長沼
所在地	八王子市長沼町1302番1号
連絡先	0426-48-3161

○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) 利用者一人ひとりの人格を尊重します。
- 2) 利用者の安全を確保し、その特性を大切にして、豊かな人間性を持った希望のもてる生活ができるよう支援します。
- 3) 地域の人々との共生を重んじ、明るい街づくりに努めます。
- 4) 時代の要請をよく受け止め、利用者には選ばれる事業の実施に努めます。
- 5) 健全経営の実現を常に念頭に置き、効率的な施設経営の確立に努めます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【レクリエーションの参加や利用者との交流がスムーズな利用開始につながっている】

センター利用を希望し、見学を望む利用者にはサービスを実感してもらうことを大切にしており、歩行運動やラジオ体操、歌など、見学日のレクリエーションに参加し、昼食を共にする等、他の利用者とは交流する機会を設け、活動の内容やセンターの雰囲気を体感するよう勧めている。このような体験で他の利用者と顔見知りの関係が築かれ、不安も解消されてスムーズな利用開始につながっている。また栄養バランスと味が自慢の昼食の試食はサービス利用への動機付けの一つとなっている。希望があれば送迎のサービスも実施している。

【寒天水の導入による水分摂取量の改善に期待したい】

センターでは水分摂取不足による、脱水症に注意しており、来所時の煎茶、昼食時の抹茶入り玄米茶、午後の活動前の麦茶、おやつ時の好みの飲み物等々による摂取する水分量の目安を作っており、一日1リットルから1.2リットルを目標としている。摂取量の少ない利用者に対して甘いジュース等を寒天でとろみをつけた寒天水の導入が提案され、看護職員、管理栄養士、介護職員が協力して、対象者を選ぶ基準5項目と寒天水を勧める時間、傷みやすい寒天水の管理をマニュアル化して導入を図った。今後の水分摂取量改善に期待したい。

【ドライバーの協力により待ち時間を有効に活用している】

帰宅時のバスの待ち時間は利用者が不穏になったり、帰宅準備を急ぎ動き回るなど、転倒等のリスクが高まる時間帯でもあり、この時間を有効に活用し、利用者が興味を示す活動を実施することはリスク回避に重要である。センターでは脳トレとして計算ドリルや漢字ドリルを導入し、ドライバーが利用者とコミュニケーションを図りながら採点を手伝い、民謡が得意な利用者と一緒に「民謡の会」を立ち上げるなど、ドライバーの協力を得て待ち時間を有効活用し、利用者の生きがいづくりや利用者とドライバーとの関係づくりにも良い効果をもたらしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【口頭、紙面、P Cによる情報共有の連携方法を検討する必要が認められる】

第三者評価の「特に改善したいと思う点」についての職員の自由記述に、「一般職員に周知されていないことが多い」「利用者の状況の変化が周知されていないことがある」「知らなかった、という声を聞くことが多い」等々、情報の共有についての意見が記載されている。新しい利用者の「初回アセスメント」や特別な利用者情報はスタッフルームに掲示されており、申し送りノートやパソコンからも情報を得ることができるが、「その場にいないと何も伝わらない」との記載もあり、口頭・紙面・P Cによる情報共有の連携方法を検討する必要が認められる。

【業務の標準化について職員の意見・要望等を聞く仕組みづくり等の必要が認められる】

センターではサービス内容の一定水準を確保するための業務マニュアルを整備しており、送迎車の運行、入浴介助、排泄介助、食事介助等サービス提供に係るマニュアルは作業手順を流れ図で示し、誰にでもわかる表記となっている。しかし、第三者評価にかかる「自己評価」の集計結果をみると、「事業所業務の標準化を図る取り組み」について職員の評価が経営層より低い評価となっている。この点について職員の意見・要望等を聞く仕組みづくりや話し合いの機会をもつ必要が認められる。

【家での生活にさらに役立つ機能訓練の実施を検討する必要が認められる】

午前中には利用者全員が参加する歩行訓練（歩け歩け）や軽体操、午後にはテーブルサッカー、うちわ卓球等々運動系の活動を取り入れて残存機能維持に努めているが、利用者調査の「個別プランで決めた事業所の活動やリハビリが家での生活に役立っているか」との問いに「はい」と答えた利用者は約67%である。通所介護計画書には機能訓練の具体的内容を記載する欄が設けられておらず、歩行訓練等の他に機能訓練を必要とする利用者には個別のプランを立てて通所介護計画書に明記し、家での生活にさらに役立つ訓練の実施を検討する必要が認められる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【歩行訓練に力を入れ、看護職員と介護職員が協力して実施している】

日常生活の基本となる歩行訓練に注力しており、午前の歩行練習「歩け・歩け」は一周30メートルの距離を平行棒や長机を利用して歩いたり、横歩きや段差の昇降を取り入れるなど、利用者や家族の要望・ADL等を考慮した利用者個別の計画により機能訓練指導員（看護職員）と介護職員が協力して実施している。歩行回数等は業務日誌に記録されており、「5往復できた」、「スピードが速くなった」、「姿勢よく歩けた」等、改善のみえる利用者もいる。また時には隣接する公園等に住民との交流を兼ねて出かけるなど、楽しみの要素も加えられている。

【「清潔で整理された空間」と評価される明るく使いやすい活動室づくりに努めている】

明るく使いやすい活動室（食堂兼機能訓練室）は利用者の安全確保やゆったりと過ごしてもらうための要素である。センターでは活動室入り口に季節の花を生け、食事時や活動中のBGMを工夫して雰囲気作りをおこない、利用者が自由に休憩でき、自分のペースで活動に参加できるようソファを配している。また汚れたらすぐに清掃する取り組みと終業時の清掃、専門事業者による定期清掃等で清潔と快適性の保持に努めている。利用者調査では「いつもお花を飾り清潔です」と感想があり、90%以上の利用者が「清潔で整理された空間」と評価している。

【ボランティアを受け入れて地域に開かれた施設めざし利用者に交流の機会を提供している】

「地域に開かれた施設となるためにボランティアの受け入れは欠かすことができない」とし、八王子市の高齢者ボランティア活動の受け入れ施設として協力したり、書道や編み物、歌の伴奏等、日々の活動プログラムにボランティア講師を招く他、納涼会、敬老の日の集い、クリスマス会等の行事のアトラクションとして舞踊グループ、大正琴奏者、マジシャン、弦楽器奏者のグループ等、多くのボランティアを受け入れている。また近隣中学等、保育園との交流などにより地域に開かれた施設を目指すとともに、利用者に多くの人々との交流の機会を提供している。

○利用者調査結果

有効回答者数	82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	86.0%		10.0%	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	93.0%			どちらともいえない:4.0% いいえ: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	91.0%			どちらともいえない:3.0% いいえ:1.0% 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	75.0%		17.0%	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)は、家での生活に役立つか	67.0%		26.0%	いいえ:1.0% 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	91.0%		7.0%	いいえ:1.0% 無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%		6.0%	いいえ: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	86.0%		6.0%	7.0% 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	70.0%		14.0%	13.0% 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	89.0%		8.0%	いいえ:1.0% 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	89.0%		8.0%	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	87.0%		8.0%	いいえ:0.0% 無回答・非該当: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	84.0%		10.0%	いいえ:1.0% 無回答・非該当:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	79.0%		10.0%	8.0% 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	69.0%		15.0%	10.0% いいえ:3.0%

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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名	ファミリーイン堀之内デイサービスセンター
所在地	八王子市堀之内1206番
連絡先	042-679-1022

○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、家族のニーズを的確に把握する。
- 2) 利用者、家族の心に寄り添った望まれているサービスを提供する。
- 3) その利用者様らしいサービスを提供するために、ご家族、ケアマネジャー、主治医、地域の方との連携を大切にする。
- 4) プログラムを充実させ、利用者様の満足度を高め、過ごしやすい環境作りを心掛ける。
- 5) 社会福祉法人として、重介護者、困難事例に取り組む。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の喜びややりがいに繋がるバラエティ豊かな行事・催し・活動を実施している】

季節感を味わうことのできる新春ゲーム大会、初詣、節分、ひな祭り、お花見、七夕祭り、夏祭り、敬老会、運動会、紅葉狩り、クリスマス会等の行事、誕生日会や隣接している保育園との交流会等の催し、職員・ボランティア・講師による様々な活動など、バラエティ豊かにプログラムが組まれており、利用者の生活の中の大きな喜びややりがいに繋げている。利用者の意思・希望を尊重して自ら選択していただき楽しんでもらえるようプログラムの内容への工夫や、参加時の対応への配慮に努めている。

【食の喜びを重視し、整った食事環境の中での食事提供に取り組んでいる】

利用者個々の食事状況や嗜好・意見を把握し、その日の体調や状態に応じて食事提供を行っている。また、行事の際には季節の食材を盛り込んだ行事食を提供して食の喜びに繋げている。そのほか、郷土料理やマグロの解体ショーを利用者の目の前で披露するなど、様々に工夫を行っている。フロア内で食事のスペースと活動スペースとを分けており、利用者は個々の利用者のペースに合わせて落ち着いてと食事ができる環境となっている。

【デイサービス専用で複数の浴槽を用意し、身体の状態に応じた入浴を提供している】

入浴形態として、個浴、機械浴、ストレッチャー浴を用意し、身体の状態に応じた入浴形態を提供している。脱衣所や浴室にはカーテンで仕切りをしてプライバシーに配慮している。デイサービス専用の浴室であるため、ゆっくりと快適に入浴できることもあり入浴希望者は多い。入浴時間を午前を設定することで、利用者が午後のプログラムに参加できるよう配慮している。足ふきマットを利用者ごとに交換することを徹底するなど、衛生面にも配慮している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の言葉遣いやあいさつなど、職員の接遇を向上させる取り組みを継続する】

今回の利用者調査では、職員の言葉遣いやあいさつについて、改善を要望する声が聞かれていた。また、職員の自己評価からも接遇を向上させたいとのコメントが聞かれた。事業所としては、併設の特別養護老人ホームと合同で「サービス向上委員会」を開催したり、事業所内研修、朝礼、目標管理シートなどを通し言葉遣いなどを振り返る機会を設けている。今後も職員の接遇を向上させる取り組みの継続が期待される。

【統一した対応が出来るよう、業務をマニュアル化し職員に周知・徹底していく】

今回の職員自己評価では、手順が変わったときに全体に伝わらないことなど、業務の標準化について要改善点として挙げられていた。事業所として業務内容のマニュアル化を進めており、今年度は食事提供、口腔ケア、入浴、排せつなどの項目のマニュアルを作成した。職員が参画して現状に即したものとしている。年度後半に配布して職員に周知を徹底する予定であり、今後の取り組みが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【「口腔ケアセッティングマニュアル」を作成し、効率良い口腔ケアの提供に取り組む】

約半数の利用者に対して口腔機能向上加算を算定している。歯科衛生士を中心に口腔ケアを積極的に推し進めており、毎食前の口腔体操、健口体操、うがい、歯磨きを実施している。歯科衛生士による口腔ケアの指導も含め、個々の利用者に沿った助言や指導も行っている。今年度は、写真付きで分かりやすい「口腔ケアセッティングマニュアル」を独自に作成し、より歯科衛生士と協力して効率よく口腔ケアのサービスを提供するべく取り組んでいる。

【運動機能の向上などを目的に、独自に工夫したプログラムを提供している】

在宅での生活が継続できるように、日常生活動作の維持に努めており、希望者には廊下を利用した歩行訓練や、個々のADLに沿ったケアや助言を行っており、柔軟に対応している。運動機能の向上などを目的とし、風船バレー、ゲーム、カラオケ、みんなの体操、のびのび体操、リズム体操、失禁予防体操など独自に工夫したプログラムを提供している。集団体操は、介護職員が中心に実施する場合と、外部講師が実施する場合があります。利用者が無理なく、自然な形で日常生活の中に取り入れ、楽しみながら行えるよう配慮している。

【多くのボランティアによる協力体制が整備され、個別ケアの質の向上に繋がっている】

日常の活動や行事、誕生日会などボランティア活動が様々に行われており、活動補助、傾聴、余興などの様々な目的を持ったボランティアによる幅広い協力体制が整備されている。利用者が職員以外の方々と交流する機会となる上、長年活動を継続しているボランティアと職員・利用者間に深い信頼関係もあることから、協力を得る事で個別ケアの充実による利用者へのサービス向上にも繋がっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	66人
利用者総数	85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	84.0%	7.0%	いはい:3.0%	無回答・非該当:4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0%	10.0%	6.0%	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	74.0%	12.0%	6.0%	7.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	66.0%	18.0%	7.0%	7.0%
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%	22.0%	10.0%	いはい:0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	6.0%	7.0%	いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	7.0%	いはい:4.0%	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	89.0%	9.0%	どちらともいえない:1.0%	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	48.0%	9.0%	40.0%	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	89.0%	6.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	6.0%	21.0%	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	74.0%	19.0%	どちらともいえない:4.0%	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	62.0%	10.0%	27.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	6.0%	15.0%	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	31.0%	19.0%	6.0%	42.0%

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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名	八王子市高齢者在宅サービスセンター石川
所在地	八王子市石川町1920番
連絡先	0426-60-1121

○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) 利用者個々の尊厳を守る
- 2) 自立支援及び関係者との連携を図り、適切なサービス提供をする
- 3) コンプライアンスの徹底
- 4) レスパイトケアの推進
- 5) 健全な経営と業務の効率化

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【生活の活性化や喜び・楽しみに繋がる幅広い内容の行事・活動を工夫を凝らして実施している】

新年会、母の日・父の日会、夏祭り、敬老会、クリスマス会等の年間行事、花見、郊外散策、初詣等の各種外出を行うほか、誕生日会やおやつ作りイベントなど、生活を活性化させメリハリをつける機会を数多く提供している。利用者の希望に応じて喜んでもらえる内容となるよう、職員全員が活発にアイデアを出し合い創意工夫を凝らして企画・実施している。訪問時には職員個々が利用者の個々のペースに合わせて利用者の笑顔を引き出しながら活気のある対応で活動を進めており、利用者に楽しんでもらいたいという職員の熱意が多く、の場面で見られた。

【利用者の個々の特性に応じたコミュニケーションへの在り方・支援体制の確立】

利用者一人ひとりがその人らしく過ごせる事を重視し、利用者の心身状態、生活状況、生活歴等を密に把握した上で支援にあたっており、個々のペースを尊重した個別の丁寧な対応が行われている。利用者の目線を大事にして、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る。利用者アンケートの自由意見からも、利用者や家族の個々の状況や事情に対しての職員の対応の細やかさや親身に多くの満足の声が挙げられている。

【季節感や栄養バランス、バラエティに富んだ食事を利用者の要望を反映しながら提供している】

食事を利用者の大きな楽しみのひとつと認識し、季節感、栄養バランス、バラエティに富んだ美味しい食事を事業所内の厨房で調理して提供しており、利用者からは毎年高い評価を得ている。四季折々の行事や誕生会などの際には特別メニューを提供しており、また、毎年恒例の郷土料理を提供する行事食の催し、毎月の調理教室を行うなど様々な工夫をして、好評を得ている。年1回の満足度アンケート調査や残菜調査を実施し、また日頃の利用者の喫食時の意見なども参考にしながら、利用者の嗜好・希望に応じた献立になるよう検討と工夫を行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【多様化するニーズの変化に的確に対応するためのさらなる活動・環境の充実化】

今年度の介護保険制度改正の影響や実態の把握を進めながら、中重度利用者の増加や世代移行によるニーズの変化等に対応するべくサービス提供に努めており、重度利用者の受け入れ体制の強化、活動内容や方法・対応の在り方、環境設定について現在対策を着実に進めている。事業所の方向性を定め、利用者・家族の多様化しているニーズを的確に把握してサービスを提供していく今後の取り組みが期待される。

【業務・目標管理シートをさらに活用して、個々の職員の育成管理を進めたい意向をもっている】

職員個別の能力開発目標を設定した業務・目標管理シートを活用し、職員の質の向上に努めている。各人の目標は、施設10ヶ条と照らし合わせて設定することで、施設内の職員の業務と行動が一貫したものとなるように配慮している。また各人の目標の達成度合いは、半期に一度管理職と行う個人面接において振り返りを行い、目標達成時期の設定に役立てている。今後は業務・目標管理シートをさらに活用して、個々の育成計画の策定につなげたい意向をもっている。

【職員自己評価への積極的な参加を】

第三者評価を毎年受審査している。評価を実施するにあたり、職員自己評価は利用者調査と並び、重要な柱のひとつである。一昨年から今年度までの連続する3ヶ年は、いずれも職員自己評価の回収数が20件を下回っており、職員全体の半数に満たない状況が続いている。第三者評価をより有用なものとするため、多くの職員に自己評価を実施・提出してもらえよう働きかけを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の意向や要望を真摯に受け止めて、活動内容や支援に確実に反映させている】

日常の支援ではパーソンセンタードケア（その人らしさの重視）を大切にし、利用者が選択できる状況を設け、希望や意向を尊重するように努めている。利用者と職員がともに交わる喫茶の時間を設けて意見交換会を行う等、利用者の意見・要望を直接吸い上げる機会を設定するほか、日常的に密に利用者とのコミュニケーションを図りながら、貴重な意見を真摯に受け止めている。今後の行事やプログラムの開拓、見直し等につなげ、支援に積極的に反映するように取り組んでいる。

【状況や希望に応じて、身体的に重度の利用者の受け入れを行う体制を整備している】

常勤・非常勤含め看護職員はいずれも経験年数が長く専門性が高いことと、日常的に看護職員が2名体制であることもあり、細やかな健康管理や相談対応、緊急対応が迅速に行われ、また状況に応じて身体的に重度の利用者の受け入れを行うことができる体制が強化されている。重度の利用者の増加に伴い、介護職員の医療知識習得の必要性や対応の仕方についてより一層の向上が不可欠と認識し、看護師が講師となる研修のほか、看護師による実際のケア・処置場面に介護職員に同席してもらって行う介護職への実地指導に取り組んでいる。

【生活機能の維持・向上にむけた楽しみながら参加できる全体体操の実施に取り組んでいる】

さらなる生活機能の維持・向上にむけ、全体体操を毎日の午前中のプログラムとして組み込んでおり、テレビモニター2台で流す健康維持・介護予防システムが導入された音楽・体操プログラムやセラバンドを活用しながら行っている。一つひとつの体操の身体の動きについて効用を担当職員がていねいに説明している。利用者とのコミュニケーションを密に取りながら楽しんで身体を動かすことができるよう配慮しており、なおかつ興味を持てるようなメニュー作りに取り組んでいる。適宜休憩や水分補給を挟み、利用者の体調に考慮しながらすすめている。

○利用者調査結果

有効回答者数	79人
利用者総数	120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%	8.0%	5.0%	無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	92.0%	5.0%	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	84.0%	5.0%	6.0%	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	83.0%	10.0%	いいえ:2.0%	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	64.0%	26.0%	5.0%	いいえ:3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%	6.0%	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	94.0%	どちらともいえない:2.0%	いいえ: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	83.0%	13.0%	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	58.0%	6.0%	32.0%	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	88.0%	7.0%	いいえ:1.0%	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	77.0%	5.0%	16.0%	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	77.0%	6.0%	12.0%	いいえ: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	54.0%	7.0%	36.0%	いいえ:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	82.0%	7.0%	10.0%	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	37.0%	10.0%	5.0%	46.0%

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	社会福祉法人清心福祉会
事業所名	ファミリーデイサービスセンター
所在地	八王子市宇津木町832
連絡先	0426-92-5511

○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) 利用者一人ひとりの尊厳を大切に寄り添う優しいケアを提供する。
- 2) 利用者の意欲や楽しみを引き出すイベントや行事を多数実施。
- 3) 利用者の希望を反映した季節感や栄養バランスにとんだ食事の提供。
- 4) 重度化予防による運動プログラムの積極的な取り組みをする。
- 5) 利用者と地域の人々がふれあう機会を多く提供していく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の希望を反映した季節感や栄養バランスに富んだ食事を提供している】

旬の食材を取り入れることや食べやすいよう調理を工夫する事などを前提とし、利用者の意見も献立に盛り込んだ美味しい食事を提供している。献立は利用者の好む傾向にあるちらし寿司やまぜご飯・釜飯・丼もの・うどんや蕎麦などの麺類・パンなどをバランス良く取り入れている。四季折々の行事食などでは見た目も美しくバラエティのある食事や菓子の提供を行っている。おやつに関しては厨房で手作りしているものが多く、創意工夫を施したかりんとう・スイートポテト・野菜お焼きなどのおやつは利用者の楽しみとなっている。

【利用者の楽しみとなるようなイベントや行事を実施している】

新年会・初詣・七夕祭り・夏祭り・運動会・クリスマス会などや、四季折々のお花見・散策・外食外出・隣接する同法人の保育園園児との交流会など、季節感を盛り込んだ多様な行事を行っている。また、3ヶ月毎に実施している誕生日会では、手作りケーキや利用者の写真入りのカードなどでお祝いをしており、利用者にとって大きな楽しみとなっている。外出時には足湯のある温泉やぶどう狩などに大型バスで出掛けしている。利用者が普段できないことを楽しむことができるよう細やかな配慮を行っており、多くの利用者に楽しんでもらえるよう取り組んでいる。

【利用者一人ひとりの希望を尊重した「心に寄り添う優しいケア」の提供】

法人の基本方針である「利用者の心に寄り添った望んでいるサービスを提供する」に基き、日常の支援にあたっており、日頃より利用者一人ひとりの「心に寄り添う優しいケア」を目指している。利用者が選択できる状況を設け、個々の希望や意見を尊重するように努めている。プログラムに関しても無理強いすることなく一人ひとりのペースに合わせた対応を心がけている。丁寧ながらも親しみ深いコミュニケーションを大事にしており、明るく和やかなアットホームな雰囲気の中で支援が行われている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【支援する上で不可欠な情報を過不足なく記録するしくみ作りに向けて】

個々の利用者の日々の状況についての職員の気付きや状態変化、支援内容の変更等はメインの情報ツールである「改善・申し送りノート」に全て記入され、全職員が毎日確認している。しかし、利用者個々の「個別・観察記録」に、その「改善・申し送りノート」から転記されるべき必要な情報が十分に記録されていない状況があり、結果「個別・観察記録」において利用者の日々の状況経緯・経過を把握しにくい現状がある。個別支援における利用者個々の「個別・観察記録」の重要性を職員全体で再認識し、確実に記録する体制作りや習慣化を図ることが望まれる

【より安定した職員体制作りに向けて、チームワーク強化及び介護技術の向上を】

近年の人事異動や退職などの職員の入れ替わりや事業所の建て替え等の大きな変化を受け、安定した新たな体制作り・業務体制の整備に向けて模索し、取り組みを進めている。パート職員が介護職員の多くを占める現状の中で、情報共有の在り方や職員のチームワーク、介護技術の習得について内・外部研修を活用しながら強化及び向上に努める意向を持っている。今後の定年等による職員の退職も考慮し、新たな人材の確保と育成も課題として、サポートしあえるチームワークの構築に向けての今後の取り組みが期待される。

【利用対象者のニーズを的確に汲み取り、利用者確保に向けたさらなる取り組みを】

平成26年度に建て替えを行い、同法人の保育園と直結した形態のデイサービスセンターとなっている。新しい建物での居心地の良い環境、園児との日常的な交流、手作りの美味しい食事など、当事業所の利点についてまだ地域に向けてアピール不足であることを認識しており、積極的に情報発信を図っていく意向としている。今後、アピール点をどう利用者確保に繋げ、他の事業との差別化をどう図っていくか方向性を定め、また、移りゆく利用対象者のニーズを的確に汲み取って稼働に繋げていくよう取り組んでいくことが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者が快適・安全に過ごせるよう環境を整えている】

平成26年に改築を行い、平成27年1月より現在のフロアでの活動を開始した。フロアには車椅子で利用できるトイレが3つ、ベッド4台を設置し、利用者のニーズに対応できるようにしている。浴室は、機械浴・中間浴檜作りのほか、檜作りの一般浴があり、利用者に喜ばれている。フロアでは、利用者の作品や季節折々の飾りなどの展示・掲示、花や植物の設置などにより、利用者が落ち着いて過ごせる明るい空間作りをしている。

【同法人の保育園との交流が盛んに行われている】

通所の活動場所は、同法人の保育園と同じ建物内にあり、保育園と直結した造りとなっている。利用者と園児はお互い日常的に交流を行っており、訪問調査時も2歳児クラスの子どもたちが訪れ、挨拶やお返事・歌などを披露していた。また、ぶどう狩りなどの外出行事を合同で行うなど積極的に取り組んでいる。

【利用者参加型の防災訓練を実施し、利用者の安全の確保・向上に向けて取り組んでいる】

年間計画により事業所内での防災訓練、防犯・交通安全の指導を、関係機関と協力し、事業所内で役割分担して実施しており、災害発生などを設定した避難活動を利用者も参加した実地の訓練を含めて行うことで、利用者の安全の確保・向上に向けて積極的に取り組んでいる。今年実施した地震を想定した避難訓練では、訓練のほか、関東大震災の体験者の話、元消防士の方による注意点、地震クイズなど内容を密にして利用者が興味を持って参加できるよう工夫を行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	57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	78.0%	14.0%	いはい:3.0% 無回答・非該当:3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	14.0%	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	78.0%	7.0%	10.0% いはい:3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	78.0%	14.0%	いはい: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）は、家での生活に役立つか	57.0%	31.0%	7.0% いはい:3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	77.0%	15.0%	5.0% いはい:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	7.0%	いはい: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	87.0%	5.0%	7.0% 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	66.0%	17.0%	15.0% 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	84.0%	10.0%	いはい: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	77.0%	12.0%	8.0% 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	75.0%	10.0%	14.0% 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	75.0%	8.0%	14.0% いはい:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	21.0%	5.0% 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	54.0%	17.0%	5.0% 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	社会福祉法人恵比寿会
事業所名	立川市羽衣地域福祉サービスセンター
所在地	立川市羽衣町1丁目12丁目18号
連絡先	042-523-5612

○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）

法人の理念「ひとつは全てのために、全てはひとつのために」

理念を実現させるための4つの視点

- ①利用者の視点に立った恵比寿会
- ②地域に発信する恵比寿会
- ③豊かな人格形成を育む恵比寿会
- ④確実な財政基盤に基づく事業推進を目指す恵比寿会

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の主体性を重視し、個別の状況に合わせたアクティビティ活動等の提供によって、生活意欲を引き出しています】

利用者の生活意欲向上に向けたアクティビティ活動が多数用意されており、特に小集団での活動に注力しています。事例として、手芸が得意な利用者の意向を受け、自主的に材料を用意し気の合う数人の利用者とともに手芸を楽しんでいることが挙げられます。職員には、機能訓練の視点を持って支援するよう指導しており、個別機能訓練の効果とともに日常生活動作の維持・向上につながっています。利用者の主体性を重視し、生きがいややりがいを感じていただき、生活意欲向上の効果が図れるアクティビティ活動の提供に努めています。

【地域における施設の存在価値を高めるために、併設事業部とともに地域関係者と良好な関係をつくり地域貢献活動を促進しています】

地域に必要とされる福祉資源であるために、併設事業部や地域の関係先と協働して利用者と地域そして地域と施設それぞれの関係性を深めています。特に、介護情報等を発信する23夜サロン活動や秋祭りで地域の方の介護相談に職員が対応しています。また、地元団地のボランティア互助会グループとの連携で、在宅での高齢者への食事へのアドバイスや体作りの講習を実施するなど、各事業部の現場職員が主体となって、法人の経営資源や専門性を活用した地域貢献活動を実践していることは、理念実現の観点からも評価できます。

【利用者の身体能力を維持するために、個別の要望に応じた機能訓練計画を立案し、状態に合わせて機能訓練を提供しています】

看護職の機能訓練指導員が中心となり、利用者や家族の主訴と現状を勘案し、個別支援計画との整合性を図りながら個別機能訓練計画書が策定されます。運動機器を使用したパワーリハビリを実施しており、実施記録に訓練内容を毎回記録し、3か月ごとにモニタリング・評価・計画更新が行われています。また、体力測定会を年1回行い、握力、筋力、柔軟性、敏捷性などの運動機能を測り、推移表を作成し変化が把握できるようにしており、個別事情に合わせた機能訓練の効果を利用者や家族が把握することで、納得性の高い機能訓練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）

【個別計画の支援内容の目的を明確化とそれにそった支援による効果を適切にモニタリングすることが望まれます】

個別計画の策定の一連のプロセスの中で現状の取り組みの成果や効果の可視化の必要性に気づき意識しています。支援計画の目標の根拠を明確にし、チームで視点を共有し、それに沿ったサービスが提供できているか、具体的な項目を意識して観察し、記録されているか、支援による目標の達成度や利用者の満足度等の成果が得られているかを適切にモニタリングするため、チームが一体となって個別計画を再点検することから始めることが望まれます。

【ビジョンを実現するためのサービスコンセプトの共有化と全職員の改善行動を図るためのリーダーシップ活動が期待されます】

事業課題の生きがいをもてる生活や自立支援、認知症プログラムの3つの構築に向けた取り組みについて、リーダー層が中心となって、機能訓練の効果を高める工夫や生活意欲向上に向けたアクティビティの充実を図るように努めています。今後、非常勤を含めた全職員が方針の実現に挑戦し続ける状態にするには、現在検討中の事業部ビジョンの意図や成果を示す指標の共有化を図るとともに、改善活動に非常勤職員の意見や提案などを積極的に取り入れたり、チーム活動への参画を促すなど、リーダーからの積極的なコミュニケーションと支援が期待されます。

【サービスの良さや成果を再確認することで強みの認識を高めるとともに、地域への情報発信によって認知度を向上させることが期待されます】

健康増進に向けての健康管理や健康年齢を向上させる運動器機能向上訓練の取り組み等特徴のあるサービスや在宅生活の維持に役立つ機能訓練、自己選択できるプログラム、自己決定・自主性を引き出すための働きかけ等様々な自立支援に結びつくサービスが実施されています。職員がチームとなって自事業のサービスの特性や特徴、その取り組みによって得られた成果を再確認するなど、強みを分析し認識を高めるとともに、導き出された自事業の強みを効果的に地域に情報発信し、認知度を向上させ事業所価値を高め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

【理念に基づき併設事業部と協働して地域貢献するように取り組んでいます】

理念にある地域に必要とされる福祉資源であるために、併設事業部や地域の関係先と協働して利用者と地域の交流行事や利用者と地域そして地域と施設それぞれの関係性を深めています。特に、介護情報等を発信する23夜サロン活動では、各事業部の職員が中心となって活動企画やテーマ設定と開催後のアンケートによる振り返りの実践、秋祭りでも地域の方の介護相談を職員が受けるなどしています。このように各事業部の現場職員が主体となって、法人の経営資源や専門性を活用した地域貢献活動を実践しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	38人
利用者総数	61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	84.0%	10.0%	5.0%	いはい:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	10.0%		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	92.0%		5.0%	どちらともいえない:2.0% いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	73.0%	23.0%		いはい:0.0% 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	76.0%	15.0%	5.0%	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	92.0%		5.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%		5.0%	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	76.0%	7.0%	15.0%	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%	13.0%	26.0%	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	86.0%	10.0%		いはい: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	84.0%	7.0%	7.0%	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が聞かれているか	81.0%	5.0%	13.0%	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	73.0%	18.0%	7.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	5.0%	18.0%	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	76.0%	5.0%	15.0%	いはい: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	社会福祉法人恵比寿会
事業所名	フェローホームズデイサービスセンター
所在地	立川市富士見町2丁目36番43号
連絡先	042-523-7601

○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）

法人の理念「ひとつは全てのために、全てはひとつのために」

理念を実現させるための4つの視点

- ①利用者の視点に立った恵比寿会
- ②地域に発信する恵比寿会
- ③豊かな人格形成を育む恵比寿会
- ④確実な財政基盤に基づく事業推進を目指す恵比寿会

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の主体性を重視した環境設定を工夫し、個別の状況に合わせた機能訓練と趣味活動の提供によって、生活意欲を引き出しています】

初回面接時や送迎時に心身状態や生活の状況を聞き取り、利用者それぞれが目的を持って利用できるよう、生活に密着した改善課題の提案や興味にある趣味活動への参加を促しています。日常生活動作・起居動作、している・してみたい・興味がある活動、項目例えば、料理を作る・家の掃除や洗濯物たたみ、趣味活動（書道・編み物・体操・ゲーム）など聞き取ってプログラムに活かしています。主体的に行動できるよう視覚や動線を工夫したフロア環境設定を新たに行いました。こうした工夫と働き掛けにより、利用者の生活意欲を引き出しています。

【在宅サービス事業所と連携し、専門的な視点に立った健康維持・管理により、利用者・家族の安心した在宅生活を支援しています】

看護師の配置を厚くし、早期発見に努めた健康の維持・管理が行われています。利用者の全身状態や家族の介護力など在宅の視点も取り入れてなぜ注意しなければいけないのかを介護職員に指導しながら状態観察に力を入れています。また、必要に応じてサービス担当者会議に看護師が同席し、根拠に基づいた医療機関への受診の勧めや訪問看護サービスの利用を提案など事例を積み重ねています。併設の在宅サービスや他事業所と連携し、健康管理の視点を増やし、変化を継続して観ていくことで安心した在宅生活を支援しています。

【地域における施設の存在価値を高めるために、併設事業部とともに地域関係者と良好な関係をつくり地域貢献活動を促進しています】

地域に必要とされる福祉資源であるために、併設事業部や地域の関係先と協働して利用者と地域そして地域と施設それぞれの関係性を深めています。特に、介護情報等を発信する23夜サロン活動や秋祭りで地域の方の介護相談に職員が対応しています。また、地元団地のボランティア互助会グループとの連携で、在宅での高齢者への食事へのアドバイスや体作りの講習を実施するなど、各事業部の現場職員が主体となって、法人の経営資源や専門性を活用した地域貢献活動を実践していることは、理念実現の観点からも評価できます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【個別計画の支援内容の真意を再確認し、それに沿った支援による効果を、職員がチームとなり適切にモニタリングすることが望めます】

包括ケアの視点を持ち、健康維持・管理を重視したサービスが提供されています。看護師の配置を厚くし利用者の変化を早期発見し重症化させない取り組みや、サービス担当者会議に看護師が同席し、医療ニーズに関する提案などが行われています。それらの取り組みを反映させて通所介護計画が策定されていますが、位置付けられている支援目的が医療面を重視した包括ケアの視点に立っていることの再確認や、その支援の効果が適切にわかるよう職員がチームになってモニタリングするなど、まずは職員への理解浸透に努めることが期待されます。

【ビジョンを実現するためのサービスコンセプトの共有化と全職員の改善行動を図るためのリーダーシップ活動が期待されます】

事業課題の生きがいをもてる生活や自立支援、認知症プログラムの3つの構築に向けた取り組みについて、リーダー層が中心となって、機能訓練や生活意欲向上に向けたレイアウトの工夫とアクティビティの充実を図るように努めています。今後、非常勤を含めた全職員が方針の実現に挑戦し続ける状態にするには、現在検討中の事業部ビジョンの意図や成果を示す指標の共有化を図るとともに、改善活動に非常勤職員の意見や提案などを積極的に取り入れたり、チーム活動への参画を促すなど、リーダーからの積極的なコミュニケーションと支援が期待されます。

【サービスの良さや成果を再確認することで強みの認識を高めるとともに、地域への情報発信によって認知度を向上させることが期待されます】

法人としてトータルケア研究会を設置し、研究・研鑽を重ねていることで包括ケアの概念や目的を組織に浸透させており、実践例も蓄積しています。現状、生活相談員や看護師など一部の専門職が集中的に対応しており、日常的な支援を担当する職員への浸透度は高くないことが見受けられます。職員がチームとなって自事業のサービスの特性や特徴、その取り組みによって得られた成果を再確認するなど、強みを分析し認識を高めるとともに、導き出された自事業の強みを効果的に地域に情報発信し、認知度を向上させ事業所価値を高め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

【理念に基づき併設事業部と協働して地域貢献するように取り組んでいます】

理念にある地域に必要とされる福祉資源であるために、併設事業部や地域の関係先と協働して利用者と地域の交流行事や利用者と地域そして地域と施設それぞれの関係性を深めています。特に、介護情報等を発信する23夜サロン活動では、各事業部の職員が中心となって活動企画やテーマ設定と開催後のアンケートによる振り返りの実践、秋祭りでも地域の方の介護相談を職員が受けるなどしています。このように各事業部の現場職員が主体となって、法人の経営資源や専門性を活用した地域貢献活動を実践しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	34人
利用者総数	77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%	11.0%	5.0%	いはいえ:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	14.0%		いはいえ: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%	11.0%		いはいえ:0.0% 無回答・非該当:2.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	82.0%	11.0%		いはいえ: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、家での生活)に役立つか	67.0%	29.0%		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	88.0%	8.0%		いはいえ:0.0% 無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	8.0%		いはいえ: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	91.0%			どちらともいえない:2.0% いはいえ:2.0% 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	70.0%	8.0%	20.0%	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	91.0%	8.0%		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	85.0%	11.0%		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	79.0%	11.0%	8.0%	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	88.0%	8.0%		いはいえ:0.0% 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	76.0%	14.0%	8.0%	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	70.0%	14.0%	11.0%	いはいえ: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	社会福祉法人徳心会
事業所名	デイサービスセンターさくらえん
所在地	武蔵野市桜堤2丁目8番31号
連絡先	0422-51-5550

○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) 利用者の意向を尊重して多様なサービスを提供する。
- 2) 利用者が個人の尊厳を保持しながら「そのひとらしさ」を大切にしたい生活を地域において営むことができるように支援する。
- 3) 気づき【築き】、創意を発揮し、介護サービスの質及び顧客満足の向上に努める。
- 4) 高い公共性・倫理性を旨として、事業経営の透明性を確保する。
- 5) 民間社会福祉事業の担い手として、先駆性・独自性を発揮し専門性の高い職員の質の向上に努める。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【常勤の機能訓練指導員2名体制で、充実した機能訓練の環境が整っています】

事業所では、常勤の機能訓練指導員2名体制で充実した機能訓練の環境を整えています。在宅生活を維持する観点から、身体機能の維持・向上を目標に、機能訓練を中心とした楽しい日課となることをめざしています。プログラムは、機能評価を行い本人や家族の希望が反映できるようになっています。指導員は、利用者の時間を見出しては、機械による訓練や室内・施設周囲での歩行訓練に誘っています。機能訓練が充実し、男性の利用者が増加しています。

【3種類の浴槽の利用で、楽しい入浴ができています】

居宅生活の利用者は1人で入浴をすることが難しく、デイサービスの利用により清潔を保ったりゆったりと心身が寛げる場としています。事業所独自の浴室が整備されており、一人ひとりの体の状態に合わせて、一般浴・機械浴・チェア浴の3種類の浴槽を利用することが出来ます。利用者は事業所に到着すると、看護師から体調の確認を受けると共に、入浴前にもバイタル測定を受け入浴可否の判断がされます。到着後すぐに入浴を希望する利用者もあり、季節の変わり湯等の楽しみも味わうことが出来る楽しい入浴時間を提供しています。

【服薬管理と予薬を看護師が担当し、利用者の健康維持をしています】

事業所到着後の利用者は、顔色・発声から健康状態を推測し、看護師のバイタル測定により体調を確認しています。昼食後の服薬は、自宅から毎回持参していただき、原則として薬の預かりはしていません。服薬時には、看護師は一人ひとりの顔を見て名前を呼び、薬袋が本人の物であることを確認してから手渡しています。利用者が飲み込んだことを確認し、服薬後もすぐに席を離れず観察を続け、異常がないことを確認しています。服薬は生命に関わる重要な行為であることを認識して、医療職である看護師が関わっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【通所サービス計画書の内容が経過記録・実施記録と合致することが望めます】

通所サービス計画は、居宅サービス計画の課題を長期的・短期的視点から捉え、短期目標を解決しながら長期目標を達成できるようにする役割を持っています。その為、通所サービス計画は居宅で生活する利用者が外部の人と触れ合い、楽しみながら機能訓練等により、生活動作の改善などを行うことを目標としています。居宅サービス計画の短期目標をより具体化した計画書は、利用者の毎日の行動が全て計画されています。通所サービス計画書は利用者の経過記録やデータと合致していなければなりません。再度、計画と実施の内容を再検討することが望めます

【地域へのアピール等、通所事業所独自のボランティアの募集に期待します】

季節の行事やイベント時にボランティアの受け入れにより、利用者の活動の場が広がっていますが、日常の活動の中でボランティアの導入が少ないと感じます。毎日のプログラムの中でも定期的なボランティアの活用により、利用者の様々な要望に応じることが出来ると共に、職員以外の人と接する場ともなり、利用者の生活の幅が広がることにつながります。併設の特養とは別に、デイサービスだけの積極的なボランティアの募集と、各教室の講師として地域在住の方々にボランティアとして参加してもらえよう、地域へのアピールを期待します。

【リーダー層の業務負担の軽減を期待します】

法人では様々な委員会や会議を通じた活動が行われています。通所事業所の職員も各委員会等に参加して、能力の向上や技能、知識の収集に努めています。その他リーダーや中間管理職には、各会議への出席や職員の指導が課せられています。事業計画の作成や実行にあたり、業務は重い負担となっていることは否めません。法人全体の業務や会議録の簡素化を工夫し、利用者や職員の言葉に耳を傾ける時間も必要かと思われます。新人職員をリーダーまで育て上げることも大きな仕事と考えられることから、リーダー以上の職員業務の検討を期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【食べる楽しみとなる食事のメニューが工夫されています】

利用者が居宅における健康維持の源となる食事として、また、事業所へ来る食べる楽しみを味わってもらいたいと、食事を重要視しており、美味しく楽しく食べてもらうことを継続的に取り組んでいます。利用者毎に主菜を肉や魚の選択食を採用しているほか、主に和食を中心に季節に合わせた食材を用いて、行事に由来した行事食を毎月取り入れています。その他、そば打ちの実演で作りたてのそばを食べたり、おやつメニューの選択や飲み物も数種類から選ぶことができたりして、利用者一人ひとりの居宅生活の習慣も大切に、食事の充実に努めています。

【法人内の連携を活かして地域の活動に参加し、利用者の活動の幅を広げています】

併設の特別養護老人ホーム、居宅介護支援事業所、ショートステイ等があり、利用者のニーズに合わせて、馴染みのある場所でサービスを提供できる体制があります。事業所で家庭的な雰囲気の中で行う体操や趣味、ボランティア活動など、日中の充実したプログラムを用意して、楽しんでもらうよう心掛けています。その他、法人として勧めている季節の行事や地域と合同で行う活動があり、利用者の意向や体調に合わせて、これらの活動に参加しています。法人内の連携により、単独では提供しづらい規模や多彩さで利用者の活動の幅を広げています。

【地域との連携のもと利用者の生活の幅を広げる取り組みを行っています】

施設では平成 25 年度より市の委託事業「家族介護支援プログラム」として、在宅で介護している人やこれから介護が必要となる人を対象に、公開講座や介護教室、介護者交流会など様々な活動を通して支援を行っています。事業所横のふれあいスペースにて高齢者疑似体験キットを用いた体験と、車椅子操作及び福祉車両同乗体験などを行い、通所サービス利用の家族にも呼びかけを行っています。また、引きこもり高齢者を対策とした「会食サービス」と介護予防の一環として「地域健康クラブ」を行う等、地域支援事業で市や開催機関と一体的に活動しています

○利用者調査結果

有効回答者数	56人
利用者総数	120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%	7.0%	いはい:1.0% 無回答・非該当:3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	12.0%	いはい:1.0% 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	87.0%	7.0%	いはい:3.0% 無回答・非該当:1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	55.0%	28.0%	5.0% 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	57.0%	26.0%	16.0% いはい: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%	7.0%	5.0% いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	7.0%	いはい:0.0% 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	87.0%	10.0%	どちらともいえない:1.0% 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	73.0%	7.0%	19.0% 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	94.0%	3.0%	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	80.0%	8.0%	10.0% 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	83.0%	5.0%	10.0% 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	67.0%	23.0%	8.0% いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	12.0%	14.0% 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	42.0%	19.0%	7.0% 30.0%

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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	吉祥寺ナーシングホームデイサービスセンター
所在地	武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号
連絡先	0422-20-0886

○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) 法人の理念
誠の心
- 2) 真心を込めた丁寧な福祉サービス
本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。
- 3) 「ご利用者・家族との信頼による絆」
サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。
- 4) 福祉コミュニティの協創
私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。
- 5) 仕事を通じた職員の自己実現
自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしかう職場にします。
- 6) 法令遵守の履行
法令を遵守した業務の執行を心懸けるとともに業務を通じて知りえた個人の秘密と情報を守ります。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ボランティアに支えられて開催しているクラブ活動等が利用者の生活を活発で明るいものにしている】

事業所では切り絵や手芸、ADL(日常生活動作)体操や機能訓練、茶道やお化粧療法等のクラブ活動が盛んに行われており、クラブ数は22、年間活動回数は1200余、年間延べ参加者数は14000名近くなる。クラブ活動以外にバスハイク活動に800名近い参加があり、行事活動には1600名余が参加している。こうした活動が利用者の生活を活発で明るいものにするとともに、ボランティアと利用者の交流を生み福祉コミュニティの協創に寄与している。施設はボランティア講座の開設、ボランティア感謝の集いの開催、永年活動者表彰を行っている。

【国、自治体から期待される機能を果たすべく真摯に取り組んでいる】

地域包括ケアシステムを構築していくために、国としてはデイサービスに認知症対応、重度者対応、心身機能訓練、地域連携拠点としての機能を期待している。事業所では、このうちの認知症対応、重度者対応、心身機能訓練についての機能を十分果たしている。また地域連携拠点としては、近隣の事業所と交流し、利用者の状況に応じ他の事業所を紹介したり、サービス利用前の居場所に戻すなど地域連携にも努めている。この事業所の取り組みは、他事業所も参考にすべく先駆的な取り組みといえる。

【機能訓練はより具体的な目標を立て、個別の状況に応じて実施されている】

機能訓練は、利用者全員で取り組むものだけでなく、個別の状況に応じた臨機応変な対応が計画されている。また、目標は、小さな目標をコツコツと行い、最終的には以前行えていたところまで到達させるなど、利用者の自己実現にも寄与している。コミュニケーション回復のためのボイストレーニングは声が出るようになり明るくなったとの声があがるなど一定の成果をあげている。利用者の個別の状況を把握し、具体的な目標から利用者の自己実現につなげていく取り組みは、先進的な取り組みと言える。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【未知の感染症という視点に立って予防策を講じ発生をゼロにすることが求められる】

施設は感染対策委員会を設置して感染予防防止対策と感染まん延の対応策に取り組んでいる。しかし、事業所は昨年 12 月に感染性胃腸炎の蔓延により休業せざるを得なくなった。利用者や家族、関係者にたいへんな迷惑をかけることになるとともに、事業所は稼働率が低下し厳しい経営内容になった。今年は新型ウイルスが発見され不安が高まっているが、未知の感染症という視点に立って予防策を講じる必要がある。事業所は平成 27 年度をサービスの再構築に取り組む正念場と位置付けている。感染症発生ゼロを実現することが期待される。

【利用者の日々の状況を共有するための、精度を高めた仕組み作りが期待される】

朝夕のミーティングでは職員が利用者の状況を確認し、共有に努めている。しかしながら、ミーティングには送迎が重なることから、ミーティングに参加できない職員も確認されている。必ず知らなければいけない情報であれば、グループウェアからチェック機能がかかる形式もあり、共有されているかが確認できる。しかしながら、日々の記録の共有についてはチェック機能が働かず、職員に委ねられている。ちょっとした共有の不足が事故につながることもあるため、日々の利用者の情報共有の精度を高めていく仕組みの作成が期待される。

【利用者の入浴についての希望を叶えるべく、建物の改修が期待される】

法人は現在、「法人全体の建物・設備の老朽化について計画的な対応を行う」ことを記している。事業所では現在、利用者が複数日の入浴を希望しても対応することができない状況であり、入浴を更に希望される人には他施設を利用するよう促している。しかし、環境変化に弱い認知症高齢者にとっては、複雑な日常生活がストレスになる。また、自治体とコストに関して話し合いが必要であるが、利用者の入浴に対する希望に応じて改修することが求められる。また、トイレの老朽化も現場から指摘されており、併せて改善することが必要である。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【デイサービスは「その人がその人らしく生きるため」のツールと考え計画を立案している】

「私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます」という法人の基本方針の下、デイサービスは、利用者が地域で活動し、生きていくためのひとつのツールと考えている。利用者のために立てられる介護計画は、その人が本来、居るべき場所を模索しながら、デイサービスを利用する以前に過ごしていた生活を、想起させることを意識している。サービス利用はあくまでも、「その人がその人らしく暮らすためのひとつのツール」として捉え、計画を立てていることは、事業所が特に力を入れて取り組んでいることとしてあげることができる。

【バイキング、炊き込みおこわなど、食の喜びを引き出すための工夫を凝らしている】

利用開始に当たり状況に合わせ、普通食、刻み食、ペースト食など食形態を定め提供している。高齢者の体調は日々変化することがあるため、利用当日の 10 時 30 分までであれば、食形態を変更できるとして体調に合わせた食事を提供している。食の楽しみを提供するため、今年度よりバイキング形式の食事を年 6 回計画している。治療食や食事制限がある利用者を除き、大皿に 4 種類程度の主、副食を盛りつけ、利用者が自由に自身の皿にとり、楽しむことができる。そのほかにも行事食、月に 1 回の炊き込みおこわを提供するなどバラエティーに富んでいる。

【利用者、職員が具体的な目標を意識し共有し、機能訓練を実施している】

日常生活動作の機能訓練や音楽療法は利用者の生活状況を把握したうえで、具体的な計画を立て、小さなところから、大きな成果を上げていくための訓練を実施している。平成 19 年から取り入れている筋力向上マシンは日常生活動作を向上させるための道具として、何のために、どうしてこの部分の筋力を鍛えるかを職員が利用者に説明し、目的を確認し利用している。「有意義な日常生活を取り戻すため」に実施する機能訓練については、利用する人、提供する職員、双方が目的を意識し行っており、事業所が特に力を入れて取り組んでいる取り組みである。

○利用者調査結果

有効回答者数	46人
利用者総数	120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%	6.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	13.0%	いはい: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	89.0%	6.0%	どちらともいえない:4.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	76.0%	19.0%	いはい: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、家での生活）に役立つか	73.0%	15.0%	8.0%	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	89.0%	8.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	どちらともいえない:0.0%	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	84.0%	6.0%	8.0%	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	58.0%	13.0%	28.0%	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%	6.0%	どちらともいえない:2.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	6.0%	15.0%	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	84.0%	8.0%	6.0%	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	82.0%	10.0%	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	78.0%	10.0%	10.0%	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	63.0%	19.0%	6.0%	10.0%

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	社会福祉法人プラットホーム
事業所名	高齢者在宅サービスセンター武蔵野館
所在地	武蔵野市関前2丁目16番5号
連絡先	0422-36-7700

○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) 社会福祉法人プラットホーム「基本方針」・人材育成（職業倫理=基本的価値観）に係る基本方針
- 2) プラットホーム命名の由来
- 3) 人を育て品質を育てる風土を築く
- 4) 行動指針（安全・礼節・規律）
- 5) 行動規範（やめるべきこと・やるべきことを当たり前に行う 連携・連動の概念（協調性）

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【季節の野菜や自然の材料を中心に家庭的で美味しい食事を提供しています】

食事は生命を維持するために欠かせないものであると共に、日々の楽しみでもあると捉え、家庭的で美味しい食事提供を視野に取り組んでいます。平成26年度から食事の委託事業を廃止し、直営に切り替えており、管理栄養士を中心にメニューの工夫・充実を図っています。食材は冷凍ものを極力使わず生野菜など旬のものを出来るだけ使うことを考え、お米や野菜は現地（北海道）農家から直接購入、完全無農薬の自家農園からの材料も使用し、バラエティに富んだ食事を提供しています。利用者アンケートでも96%の方が美味しいとの結果を得ています。

【広々とした浴室でゆったり入浴することが楽しみのなっています】

事業所は特別養護老人ホームと併設しており、特別養護老人ホームの入浴設備を使用することができます。利用者の心身の状態により、一般浴・一般リフト浴・チェア浴・ストレッチャー浴等、4種類もの形態を利用することができます。入浴を単なる清潔保持にとどまることなく、在宅と違った環境での広々とした浴室で入浴することは、利用者の心身のリラックスや楽しみに繋がっています。入浴時間は、利用者の希望により調整することができ、いつも「一番風呂」だと、温泉に行くように入浴を楽しみにした利用者も多くなっています。

【利用者は変化の少ない在宅生活を送る中、通所事業所の利用で楽しみを見出しています】

事業所では併設の特別養護老人ホームの行事に参加することができます。地域の福祉の拠点となるべく、行事には地域住民の参加も多く、納涼祭や趣味活動にも多くのボランティアが訪れています。通所介護事業所にも福祉関連の大学から実習生が訪れ、事業所で体験し学んだことを将来に役立てるべく利用者と交流しています。また、中・高校の学生の吹奏楽部のミニコンサートで、若い力が溢れる人々とのふれあいが、利用者に活力と希望を与えています。在宅で変化の少ない日常生活を送る人々にとって、趣味やクラブ活動は楽しい一時となっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【通所サービス計画の実施記録の改善を期待します】

通所サービス計画は、居宅サービス計画の課題を長期的・短期的視点から捉え、短期目標を一つ一つ解決していきながら長期目標を達成・解決する役割を持ち合わせています。その為、通所サービス計画は居宅サービス計画の短期目標をより具体化したものとして作成しています。事業所では、利用者の記録は業務日誌の各データと経過記録とからなり、これらのデータや記録が通所計画の項目との関連が明確ではないように思われます。今後は、居宅介護計画書と連動した通所介護計画書であり、通所介護計画書に沿った実施記録の作成が望まれます。

【提供しているサービスの向上を目指し、業務水準を見直す仕組みの構築に期待します】

職員の業務が個々により異なることは、利用者に混乱をもたらしたり、不安を抱かせる元になることから、介護スキルの基準を制定し、各種マニュアルの整備は必須であることを認識しており、事業所では各種のマニュアルや手順書が整備されています。しかし、一部の規程やマニュアルに見直しの実施がされていますが、多くのマニュアルには見直しの基準や期日が明示されていません。マニュアルは業務の効率化や職員の都合で見直すことのないよう留意し、日常の業務の振り返りや手順の見直し等を勘案し、定期的に検討し、見直す仕組みの構築に期待します。

【福祉用具等は、定期的に使用状態を確認し、必要に応じ対処することを期待します】

利用者が安全・快適に過ごすために、事業所内で使用している福祉用具や、機能訓練を実施するための平行棒、ステップ踏み台、梯子状機器や入浴時に使用する浴槽・リフト等の、様々な福祉機器が整備されています。これらの福祉用具や器具類は故障したら直すのではなく、日常から正しく作動するかの点検が行われています。しかしながら事業所には点検をした記録が残されておらず、いつ、誰が、どのような点検をしたのかがわかりません。今後は定期的に点検をし、常に安全で安心して使用できるような仕組みが必要かと思われます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【自社厨房によりきめ細かな食事形態の提供と新鮮な食材を利用した食事を提供しています】

事業所では厨房業務を社外委託から自社運営に切り替え、このことにより、食材が冷凍から旬の地元の新鮮なものを取り入れたり、お米を北海道の契約農家から無農薬なものに変える等、味にもメニューにも格段の差が出て、食事が美味しいと好評を得ています。管理栄養士はフロア内を廻り、利用者の食事の様子を細かく観察しており、利用者に合わせた食事形態の変更にも、すぐに応じられるようになりました。献立についても利用者の嗜好を優先してメニューを作成する等、利用者の好みにあった美味しい食事の提供ができています。

【多くの芸達者の方々との交流は、利用者の大変楽しみな一日となっています】

施設では、午後の時間に多くのボランティアを受け入れています。受け入れグループは30近くになり、その活動は年間約80回にもなります。多くは民謡や歌と踊りですが、利用者の皆さんは、手や足で調子を取り、楽しい一時を過ごしています。また、近隣小学校や大学の吹奏楽・管弦楽や市民合唱団などから、エネルギーを吸収し若返りに役立っています。特に、月一回の落語会は、殆ど見聞きできない寄席の雰囲気味わえる機会として、大変貴重なものとなっています。これら多くの芸達者の方々との交流は、利用者の大変楽しみな一日となっています。

○利用者調査結果

有効回答者数	27人
利用者総数	40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%	14.0%	いはい:3.0%	無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	77.0%	18.0%	いはい: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	70.0%	7.0%	22.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	14.0%	7.0%	7.0%
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	48.0%	33.0%	7.0%	11.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	14.0%	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	70.0%	18.0%	7.0%	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	66.0%	11.0%	22.0%	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	55.0%	14.0%	29.0%	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	81.0%	14.0%	いはい:0.0%	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	74.0%	14.0%	7.0%	いはい: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	81.0%	11.0%	いはい:3.0%	無回答・非該当: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	66.0%	25.0%	7.0%	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%	22.0%	7.0%	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	29.0%	37.0%	29.0%	いはい:3.0%

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	泉苑ケアセンター
所在地	府中市武蔵台1丁目10番4号
連絡先	042-366-0080

○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) 最も困っている人々の命と暮らしを守ること
- 2) 社会・地域の要請に応える
- 3) 人と人との絆を大切にする
- 4) 共感する気持ちを大切にする
- 5) 水・電気などの資源を大切にし、防災に心がけ火を出さない

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「利用者が主人公」であることをサービス提供の基本とし、利用者の価値観を尊重し、多様な価値観の受け入れを行っています】

利用者が地域での生活を継続できるよう、ADL（日常生活動作）の維持・向上の為に作業療法士による個別機能訓練は生活リハビリを中心とし、楽しんで行えるような活動プログラムで構成されています。同時に複数のプログラムが行われ、利用者が自由に選択でき、集団での行動を好まない利用者には、プログラムに参加しないという選択肢もあります。正面玄関横のロビーでくつろいだり新聞を読んだり喫煙したり、自由に落ち着ける雰囲気作りを心掛けています。利用者の価値観を尊重し、多様な価値観の受け入れを行っています。

【サービス開始時には利用者の食事形態を把握していますが、来苑時に利用者の状況を確認し、食事形態を変更する臨機応変な対応も可能です】

利用者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が、来苑時に毎回利用者の状況を確認しており、体調不良等の場合には食事の形態を変え、体調に合わせた食事に変更しています。施設内に厨房を持ち、看護師・栄養士との連携により、利用者の体調に合わせた安全な食事に変更する事が可能となっています。また、通所介護計画書策定にあたり、看護師・作業療法士・栄養士が利用者一人ひとりについて話し合える環境も大きく貢献しています。

【利用者の価値観を尊重し、多様な価値観の受け入れを行う為に、職員一人ひとりのスキルを上げる事を重点目標としています】

事業所では通所介護・介護予防通所介護・認知症対応型通所介護のサービスを提供しており、「地域の様々な利用者を受け入れるために、多様性を受け止めることが泉苑デイサービスの特徴」としています。利用者の多様性を受け止められる介護技術の向上に取り組む「チャレンジプラン」は職員が自らの業務目標を掲げ、研修計画を立て、法人や施設内外の研修に参加して知識や介護技術のレベルの向上を目指しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の配置等、新規の入浴希望者の受け入れが難しく、地域の利用者の入浴ニーズに応えられていない現状の問題に取り組んでいます】

入浴の支援にあたっては個々の状況に即した入浴と、清潔保持や精神的なリラックス・気分転換の場として提供し、入浴介助技術の高い専門の職員を配置し、利用者がより安全に安心して入浴できるよう援助を行っています。現状での入浴方法は利用者・家族の満足度は高いですが、新規の入浴希望者が 10 名程待機しており、地域の入浴ニーズに応えられていません。入浴介助技術の高い専門の職員による、職員への技術指導も始まっていますが、職員一人ひとりの業務の幅を広げ効率的に業務を遂行できるよう、更なるスキルアップを期待します。

【センター事業でもっとも対応に苦慮する送迎時の大規模災害に対し、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ます】

利用者の状況に応じた安全・快適な送迎に努めており、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、添乗職員の役割や連携等の「送迎マニュアル」に沿った送迎を行っています。また、基本的な送迎・添乗および緊急時にも迅速に対応するため、部署内での研修を実施しています。しかし、センター事業でもっとも対応に苦慮する送迎時の大規模災害に対し、さらなる協議と指導の検討を期待します。

○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ます】

利用者が地域での生活を継続でき、デイサービスへ通いやすいよう個別支援を実施しています。作業療法士による個別機能訓練は生活リハビリを中心とし、楽しんで行えるような活動プログラムで構成されており、同時に複数のプログラムが行われ、利用者が自由に選択できます。また、集団での行動を好まない利用者には、プログラムに参加しないという選択肢も設けられており、職員が見守りながらコミュニケーションを大切に、正面玄関横のロビーでくつろいだり新聞を読んだり喫煙したり、自由に落ち着ける雰囲気作りを心掛けています。

【感染症予防に重点を置き、衛生的で安全な環境づくりに取り組んでいます】

集団生活をする事業所においてはインフルエンザ等の感染症予防は重要であり、来苑時・帰宅前・食事前等には手洗い・手指消毒の必要性を伝え、徹底して実施しています。また、職員には感染症予防研修・安全衛生委員会・感染症対策会議を通して意識啓発を行っており、週に 1 度の活動室・送迎車両・浴室・トイレ・椅子・テーブル等の消毒を施設全体として行い、感染症の予防をしています。手洗いや消毒を徹底したことから、24 年 3 月以降インフルエンザの事例は出ていません。

○利用者調査結果

有効回答者数	59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	79.0%	15.0%	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	79.0%	16.0%	いはい:1.0%	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	86.0%	5.0%	8.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	69.0%	13.0%	5.0%	11.0%
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%	28.0%	5.0%	13.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83.0%	13.0%	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	86.0%	10.0%	いはい:0.0%	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	79.0%	6.0%	13.0%	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	54.0%	23.0%	22.0%	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%	10.0%	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%	8.0%	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	72.0%	15.0%	11.0%	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	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	83.0%	6.0%	10.0%	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	62.0%	20.0%	13.0%	いはい:3.0%

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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	府中市立あさひ苑高齢者在宅サービスセンター
所在地	府中市朝日町3丁目17番1号
連絡先	042-369-0080

○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) 家族が安心して暮らせるよう、家族を支援する
- 2) 最も困っている人々の命と生活を支える
- 3) 利用者に深い共感を持つ
- 4) 地域の方々に感謝する
- 5) 資源を大切にし、防犯に心がける

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【同一法人の複合施設の一つとして事業所を運営し、各事業所間で連携を取りながら高齢者と家族をトータルにサポートしています】

「私たちは家族を支援します」とパンフレットの表紙に明記して、「家族が安心して暮らせるよう、家族を支援する」ことを理念に掲げ、当事業所を運営しています。同施設内の地域包括支援センターや居宅介護支援事業所等と連携し、必要に応じてショートステイの利用等を提案するなど、高齢者の在宅生活を守るためトータルにサポートしています。今回実施した利用者アンケートの総合意見には、「皆さんとても良くして下さり何でも相談に対して応えてくれます」等、事業所に対する感謝の言葉が複数寄せられており、信頼の高さがうかがえます。

【法人の研修や人材育成のシステムを通じて、計画的に職員のスキルアップやサービスの向上に取り組んでいます】

法人では、入職時の新人職員研修はもとより、年間計画に基づいて、職位や職能別の研修や事業の基本スキルに関する研修を実施しています。その他、当事業所独自の研修も開催し、職員が一定レベルの知識や技術を学べるよう取り組んでいます。更に、正職員はチャレンジプランを作成し、重点業務目標や能力開発目標を定めて、育成担当職員から指導や助言を受けています。同じように非常勤職員もワークプランを作成しており、人材育成の法人システムに沿って、計画的に職員のスキルアップやサービスの向上に取り組んでいます。

【ゆとりあるスペースを活用し作品の掲示や展示を行っている他、利用者の状態に合わせたサービスの提供に努めています】

事業所は、開放的な空間とゆとりあるスペースを活かし、同一時間に一人ひとりに合わせた機能訓練プログラムの実施やクラブ活動を行っています。また利用者の作品の掲示や展示を行い、利用者の意欲につながるよう取り組んでいます。在宅生活のリズムを崩さずにサービスが利用出来るよう、利用者の状態に合わせた支援を行っており、本が好きな利用者がソファのコーナーで読書をしたり、ゆったりとテレビを視聴する利用者もいます。重介護度の利用者が静養出来るスペースも確保され、個々に合わせた環境作り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）

【利用者の日常の様子や施設の現況を家族等に伝える更なる手段として、紙媒体による定期的な連絡の検討も必要と思われます】

ケアマネジャーには毎月状況報告を行っている他、家族には利用時の状況を送迎時に伝えたり、必要に応じて個別に文書による対応もしていますが、全利用者に対しての、家族と事業所との「連絡帳」的な媒体は作成していません。当事業所は一日の利用者数も多く、毎回全員の「連絡帳」に記入することになると事務量も増えると推察しますが、ケアマネジャーからデイサービスの連絡ノート作成について要望もあることから、利用者の日々の活動や様子を、全家族に紙媒体による報告が出来るよう、何らかの手段を検討する必要があると思われます。

【在宅生活の支援を取り入れて、利用者一人ひとりの状況に合わせた機能訓練の充実に期待します】

利用者の状態に合わせた「個別機能訓練計画書」を作成し、個別の機能訓練プログラムに沿って、リハビリを実施しています。更に、在宅生活の動作に沿った、寝返り・座位保持・立ち上がり等の項目や状態について、モニタリングを行っています。平成27度から在宅生活を支援する取り組みとして、利用者宅を訪問し状態の把握も行っていますが、今回実施した利用者アンケートの自由意見に、「リハビリの時間が少ない」との意見もあることから、今後更なる取り組みにより、機能訓練が充実するよう期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者をチーム担当制で支援し、より密に情報が共有出来るよう取り組んでいます】

平成26年度後半からチーム担当制を導入し、利用者を4つのグループに分けて支援しており、利用者一人ひとりの状態を把握するため密に情報を共有し、サービス内容やプログラムの改善に努めています。チーム担当制を導入したことで、職員は利用者の援助計画について意識を高く持つようになり、細かい意見も出ています。関連職種からの利用者に関する伝達事項等も最初にチームに伝えられ、職員間で共有しています。現在も試行錯誤しながらチーム担当制の充実に図っている所であり、このシステムが定着し十分機能するよう期待しています。

【法人の人材育成システムで育成担当者を明確にし、職員の能力向上を図っています】

法人ではサービス向上のため人材育成システムを構築し、育成担当者を明確にして職員の能力向上を図っています。正職員は年度初めに重点業務目標等を定めたチャレンジプランを作成し、同じように非常勤職員もワークプランを作成して、育成担当職員から指導や助言を受けています。更に、管理者は面談を行ってチャレンジプランやワークプランの進捗状況を確認しており、組織として計画的に人材育成に取り組み、職員一人ひとりの能力向上と職員全体のスキルアップを図っています。

○利用者調査結果

有効回答者数	112人
利用者総数	130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%10.0%		いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	81.0%13.0%		いいえ:1.0% 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% どちらともいえない:2.0% 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	72.0%20.0%		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）は、家での生活に役立つか	66.0%24.0%6.0%		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	91.0%7.0%		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	86.0%11.0%		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	83.0%10.0%5.0%		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	67.0%15.0%16.0%		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	87.0%10.0%		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	82.0%10.0%7.0%		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	84.0%10.0%		いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%
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	84.0%11.0%		いいえ:0.0% 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	77.0%8.0%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	51.0%24.0%20.0%		いいえ:3.0%

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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	府中市立よつや苑高齢者在宅サービスセンター
所在地	府中市四谷3丁目66番
連絡先	042-334-8133

○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) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。
- 2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。
- 3) 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、総合した支援に努める。
- 4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。
- 5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【通所介護サービス計画実施評価表を関係職員が協働して作成し、家族への説明に活用することで支援内容の理解につなげています】

通所介護サービス計画に位置付けられた目標の達成度合いを確認し評価につなげるため、通所介護サービス計画実施評価表を活用しています。家族も参加するサービス担当者会議の場で、評価表を提示しながら利用者の様子や目標達成度合いを説明することで、家族の理解度が深まり事業所が提供する支援内容への納得度も高まっています。また、介護職や専門職などの関係職員が協働して作成していることから、支援内容の一つひとつが計画に裏付けられているという認識が深まり、サービス提供の意義や日常業務に対して再認識され理解度がさらに高まりました。

【選ぶ楽しみや季節感のある楽しく美味しい食事の提供に力を入れると共に、専門職と協力して健康な生活を維持できるように努めています】

食事を楽しく美味しく召し上がっていただくために、選ぶ楽しみや季節感のある食事の提供に力を入れ、メニュー表をテーブル上に配置したり、調理員と利用者が顔の見える関係になるなど、食事を楽しんでいただく工夫をしています。また自然排便を促すために繊維質の多い食品を提供するなど排泄の自立が実現するよう、栄養面から自立支援ケアの継続に取り組んでいます。また適切な食事と水分摂取により認知症の問題行動が改善された事例もあり、栄養や看護、介護が連携し、食を通して健康な生活が維持できるように努めています。

【個々の利用者の口腔・嚥下機能の状態に合わせて、食事提供の適正化を図ることで、利用者のリスク回避や健康維持につなげています】

介護職員が自主的に感染症の防止や入院者を減らすケアの統一を図るとともに、利用者の健康維持に必要な口腔内の清潔保持と咀嚼・嚥下機能の維持を目指して、歯科衛生士と協力し口腔ケアの徹底を図り、誤嚥リスクの高い方に対する食前のマッサージやスポンジブラシを活用した食後の口腔ケアなどが行われています。また、口腔リハビリの医師から専門的アドバイスをいただくことで、食事提供の適正化が図られ、嚥下状態から誤嚥リスクの回避や高カロリーの食事提供による体重低下の改善など、経口での食事摂取が継続され健康の維持に繋がっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【よつや苑デイサービスの独自コンセプトと事業目標を明確化し、職員・利用者・家族・地域・関係機関との共有化を進めることが望めます】

利用者の在宅生活の継続を支援することを方針とし、機能訓練や趣味活動を改善し利用者サービスを向上させているほか、併設する在宅事業部から外部情報を収集し対応策を検討したり、事業部会で利用者ニーズへの対応方法を検討しています。今後は、外部環境を的確に把握する方法を検討するとともに、自事業の強み弱みを明確化したうえで、サービスの方向性や事業課題とそれを実現するために必要となる職員の能力課題を設定・展開するなど、自組織独自のサービス開発に結び付けていくことが望めます。

【利用者をトータルに支える事業部連携体制の促進に向けた取り組みが望めます】

利用者の在宅生活を苑全体でトータルにケアすることを目指し、運営会議等において、責任者レベルでの情報共有やサービス提供の検討、具体的には通所と短期入所の共通利用者への協働対応などが行われるようになってきています。今後、個々の利用者の在宅生活の問題を適切に解決するトータルケアを提供するためには、各事業部が具体的にどのように個人個人の問題解決を支援していくかの話し合いや支援内容の振り返りを密にするなど、連携体制をさらに促進する取り組みが望めます。

【提供する支援が利用者の在宅生活の問題解決や自己実現にどのような効果を与えているかを適切に観察し、情報収集することが期待されます】

個別のリハビリの充実を目的にパワーリハビリを導入し、利用者がその効用を理解して参加できるよう、効果や状態の変化を説明しながら実施しています。またお楽しみ活動も朝の会でその日の活動メニューを紹介し選んでいただいたり、サロン活動もボランティアの協力を得ながら積極的に取り組めるよう支援しています。今後リハビリや活動など提供する支援が、利用者の在宅生活の問題解決や自己実現にどのような効果を与えているのかを適切に観察したり、利用者の生活の変化や改善の声を情報収集するなどして成果を検証していく事が期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【多職種と連携し栄養面から自立支援ケアの継続に取り組んでいます】

排泄の自立に向け水分ケアに力を入れており、利用者の希望に応じフルーツ味や低カロリーの寒天ゼリー、フレバーティなど多種類の飲み物を提供しています。また自然排便を促すために繊維質の多い食品を提供するなど、下剤を極力使用せず食品から摂取することで排便のコントロールや排泄の自立が実現するよう、栄養面から自立支援ケアの継続に取り組んでいます。適切な食事と水分摂取により認知症の問題行動が改善された事例もあり、多職種連携により栄養面から低栄養や認知症の改善への取り組みを進めています。

【「生活文化の創造」に向け生活に季節感と潤いを感じられるような活動を支援しています】

「生活文化の創造」を事業課題にあげ、この実現に向け季節の行事やクラブ活動が行われています。生活の中に季節感と潤いを感じられるよう、手工芸では季節ごとの作品を作成しその工程を写真で掲示し利用者に達成感を感じていただくと共に、玄関フロアに展示し利用者や家族、地域の方の目を楽しませています。この他継続性のある簾細工や陶芸、アートフラワー活動や自主的に行う歌の会、ボランティアと共に行う麻雀など、利用者が活動を通じ孤立感の解消や社会性の維持、生活意欲の向上に繋がるよう支援しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	30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	83.0%	13.0%	いはい:0.0% 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%	6.0%	いはい:3.0% 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	96.0%		どちらともいえない:0.0% いはい:0.0% 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	76.0%	16.0%	6.0% いはい: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	66.0%	23.0%	6.0% いはい:3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	76.0%	20.0%	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	86.0%	10.0%	いはい:0.0% 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	86.0%	6.0%	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	73.0%	10.0%	13.0% いはい:3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	6.0%	いはい:0.0% 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	83.0%	13.0%	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が聞かれているか	96.0%		どちらともいえない:3.0% 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	93.0%	6.0%	いはい: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	80.0%	6.0%	13.0% 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	50.0%	23.0%	23.0% いはい:3.0%

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	社会福祉法人府中市社会福祉協議会
事業所名	府中市立しみずがおか高齢者在宅サービスセンター
所在地	府中市清水が丘1丁目3番
連絡先	042-363-1403

○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)利用者の権利を守り、良質なサービスの提供に努めます
- 2)利用者及び家族の満足度向上に努めます
- 3)安心してご利用いただける環境整備と保持に努めます
- 4)地域住民との積極的な交流及び連携に努めます
- 5)関係法令を遵守した透明性の高い施設運営に努めます

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員から「利用者の自立を支援する」ための新たな提案が活発に出されている】

今年度の介護報酬改定によって、通所介護の果たす役割が明らかになった。住み慣れた地域での在宅生活を継続することができるように、生活機能の維持・向上を目指し、機能訓練を実施すること、そのためにも、相談員が利用者宅を訪問し、在宅での生活状況を確認し、利用者の自立の支援と日常生活の充実に資することができるように、実践的な訓練を反復して行うことが求められてきた。これを受けて、センター長は日常生活動作の中に機能訓練の視点を持てるように指導し、職員からは「自立を支援する」ための新たな提案が活発に出されるようになった。

【日ごろの対応振り返りシートによる、業務点検が定着してきた】

昨年度は、業務改善のためにマニュアルの見直しを行った。職員は、度重なるマニュアル改訂に振り回され、意気消沈となる時期もあった。そこで、センター長は「日ごろの対応振り返りシート」の作成を導入。これは、職員が自ら業務点検を行うことが出来るチェックリストになっている。このシートを定期的に使用することで、職員の業務に対する自信が見られるようになり、「マニュアルがしっかり最新化されているので仕事がしやすい」など、職員アンケートにおいても積極的な意見が寄せられている。

【事業所内でサービス方針に対する理解と実践力が高まっている】

事業所の内部研修で「しみずがおかで行っている生活の中の機能訓練」といったサービス方針に直結する内容の研修を行っている。また、職員同士の気づきや学び合いを促すために「基本事項確認ワーク」を行っている。このワークは「振り返りシート・気づきシート・ひやりハット」等の結果から、年度毎に項目を抽出し、業務の基本事項を確認し、結果のまとめから課題を把握した上で研修を行うといった一連の流れになっている。このような取り組みを改善しながら継続的に行っていることで、事業所内でサービス方針に対する理解と実践力が高まっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【その人らしい支援につなげるために一層取り組んでいく】

「国が定める通所介護の役割」により、機能訓練は、生活機能の維持または向上を目指し訓練を実施することから、利用者の居宅を訪問し、利用者の生活状況を確認すること、相談員が勤務中に居宅を訪問して良いことになった。当事業所でも、「農作業が忙しいので休む」との連絡を受けた相談員が利用者宅を訪問すると、家族とともに農作業に励む本人の姿があった。相談員はその姿を写真におさめ、他の職員と「その人らしい生活状況」を共有した。今後も、その人らしい支援につなげるために、一層取り組んでいくことを課題としている。

【生活行為訓練を意識した支援体制を継続していく】

事業所では、趣味活動として、籐を使った作品や絵手紙の作成、組紐・編み物などをする機会を提供し、趣味活動を選択できるようにしている。また、利用者が有する能力を活かして、自立した在宅生活を継続できるように、利用者が事業所内で過ごす時間のすべてにおいて、機能訓練の視点を持てるように、職員をはじめ利用者にも意識づけを行っている。今後も、利用者が自分の「していること」「できること」に自信を持って生活できるように、このような支援体制を継続していくことを課題としている。

【サービスの質を保った上で費用の適正化を図っていく】

昨年度から委託料基準ではなく、利用料制度(介護報酬)での自主運営に変更になった。このため、より自立性を高めるための経営体制構築に努めている。今年度は、費用の見直しの一環として、給食業者の変更や運転業務の切り替え(委託から直接雇用へ)を行っている。この変更にあたり、委託先との調整会議や職員(運転手)への研修の実施など、いずれもサービスの質を保った上で費用の適正化を図っている。今後も、サービスの質の維持と費用対効果の検証を行いながら、自立的な経営体制の構築に努めていくことを課題としている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者に「自分でできることはしても良い」という気持ちが広がっている】

本年から調理の委託業者が変更となり、食事の提供の形態が御膳形式から御弁当箱形式へと変更になった。そのような食事環境の変化の中、職員は調理担当者と協力して、主食や汁物は、食器を使用して配膳するように配慮した。下膳については、職員が生活行為向上の視点から個別の利用者の状況に合わせて、できる方々には自ら下膳をして頂くように依頼したところ、利用者側からも「自分でできることはしても良い」という気持ちが広がり、食後は自ら下膳する方が増えている。今後も自宅で自立した生活が可能のように支援を継続していきたいと考えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	67人
利用者総数	115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%	13.0%	いいえ:1.0% 無回答・非該当:2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	10.0%	いいえ:1.0% 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	88.0%	7.0%	どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0%	
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	82.0%	14.0%	いいえ:0.0% 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、家での生活)に役立つか	58.0%	20.0%	19.0%	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	83.0%	14.0%	どちらともいえない:1.0% いいえ:0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	11.0%	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	74.0%	8.0%	16.0%	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%	20.0%	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	82.0%	14.0%	どちらともいえない:2.0% いいえ:0.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	8.0%	どちらともいえない:2.0% 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%	8.0%	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	77.0%	10.0%	11.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	8.0%	10.0%	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	49.0%	22.0%	8.0%	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	社会福祉法人恩賜財団東京都同胞援護会
事業所名	フジ・デイサービスセンター
所在地	昭島市中神町 1260 番
連絡先	042-544-3987

○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) 利用者お一人おひとりの状況に合わせた「その人らしい生活の実現」を目指します。
- 2) 介護予防の視点に立ちサービス内容の更なる充実を目指していきます。
- 3) 個別ケアの徹底により、一人ひとりが心の豊かさを持ち続けることが出来るよう目指します。
- 4) 地域の一員として、地域の拠点となり得る開かれた施設を目指していきます。
- 5) 職員のみならず、ご本人・ご家族と共に考えながらのより良い生活を目指します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【季節ごとに作成した利用者の作品が飾られたデイルームは季節を感じられる温もりのある場所となっている】

デイルームや廊下の壁には利用者と職員が協力して作成した作品がたくさん飾られていて、利用者を始め来訪者を和ませている。毎週水曜日の午後は創作活動を行っており、季節感のある作品づくりに力を入れている。作成時は季節を少し先取りした物を作り始め完成時に季節を感じられるように工夫している。どの作品も季節感のある完成度の高い作品ばかりで見ごたえがある。利用者調査でも楽しい活動に創作や季節の工作といった声が多く、飾ることで利用者の励みにもなっている。

【利用者の急な体調変化時には事業所と同一館内の施設や系列の提携病院と速やかに連携が取れる体制がある】

事業所は同一館内に特別養護老人ホームがあり、隣接して系列の提携病院もある。利用者に急な体調変化があった場合の対応については、重要事項説明書で説明を行い緊急連絡先を聞き取り、緊急を要する場合には提携病院へ搬送する体制を整えている。利用者に体調変化があった場合に、事業所の看護師が不在の時でも、同一館内の特別養護老人ホームの看護師に連絡をして判断を仰げるように連携をとっている。このようにいつでも連携が取れる体制は利用者・家族の安心につながっている。

【食事やおやつで季節を感じて美味しく楽しんで食べてもらえるように献立を工夫している】

毎日の生活の中で食事は楽しみの一つである。事業所では毎月「センターだより」と一緒に献立表を利用者に渡している。「センターだより」で食材について紹介したり、献立も季節感を大切にして季節の食材を使うなど工夫している。その日の食事を美味しく食べてもらえるように、午前中の活動の中で献立の紹介をしている。食事は温冷配膳車で運ばれ、スープ類は配膳の直前に盛り付けて温かいうちに提供している。また当日までわからない「お楽しみおやつ」の日を設け、その日の楽しみにしてもらおうなど美味しく楽しんでもらう様々な工夫をしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ケース記録の目的や仕事の効率化を考慮した記録方法の検討・工夫が望まれる】

事業所では利用者の状況について毎日ミーティングを行い、その日の業務内容や利用者についての情報などをノートに記録している。利用者に関する内容は簡潔にまとめ詳しい内容は担当した職員が個々のケース記録に記録している。職員は業務開始前にミーティング記録とケース記録に必ず目を通すことになっている。個々のケース記録は職員が丁寧に詳細に記録しているが、記録方法が統一されていないため読むのに時間がかかり読みにくい記録も散見される。記録の目的や仕事の効率化を考慮した記録方法の検討・工夫が望まれる。

【マニュアルやフローチャートの内容の点検・見直しと活用が望まれる】

マニュアルとして業務マニュアルなどが定められ、更にデイサービス手順書として提供するサービスごとの手順がフローチャート化されている。これらは見やすく分かりやすいものとなっており、事務室職員机の中央に備えてある。現在のところ職員の8割弱が非常勤で、介護経験は浅い職員が多いとの認識の下、現場におけるOJTを主体とした育成・指導が行われている。業務の標準化を図るためにマニュアル類の点検・見直しを行うとともに、業務点検の手段として活用することが大切であり、実施に向けた検討を望みたい。

【研修による専門知識や技術の習得など、更なる人材育成に向けた取り組みに期待したい】

事業所の現在の職員には、介護業務について未経験や経験の浅い職員も含まれている。職員の育成については現場におけるOJTが主体であるが、利用者の高齢化や重度化の進行が年々顕著になることを勘案すれば、サービス提供にあたる職員にはより専門的な知識や技術の習得が求められる。今後の人材育成については同一館内の特別養護老人ホームなどが主催する研修への参加を含め、現場に即した計画的な育成・指導に取り組むことを期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者は系列病院の理学療法士による週2回の本格的なリハビリ体操を楽しみにしている】

事業所では利用者にとって楽しみの場となり、同時に機能維持が図れるよう、ボランティアなどの協力を得ながらサービスを提供している。趣味活動では民謡、書道、絵手紙、創作、水墨画、詩吟などが行われ、この他に週2回近隣の法人系列病院の理学療法士を招き専門的なリハビリ体操を行っている。リハビリ体操は利用者の間では特に好評で、この日の通所を望む利用者もいる。職員も専門的なリハビリ運動を間近かで学ぶことにより、日常の運動や体操に採り入れている。自立支援・介護予防につながる活動であり、力を入れて取り組んでいる。

【地域の福祉ニーズ収集や地域の人との交流機会確保に努めている】

地域の福祉ネットワークに生活相談員が世話人として参画している。地域の福祉ニーズの一つとしてリハビリを求める意見が強い点に着目し、近隣の系列病院の協力を得て趣味活動のプログラムに取り入れた。ボランティアや地域の協力を受け入れる姿勢は事業計画にも明示しているように積極的で、利用者が社会との接点をより多く持てるよう努めている。隣接の保育施設の園児たちとの交流や、外出週間を設けて出来るだけ多くの利用者が外出先で地域の人たちとの交流を図る機会を設けるなど、利用者の生活の幅が広まるような取り組みも行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	30人
利用者総数	56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% 13.0%			いいえ:3.0% 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% 16.0%			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	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%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	76.0% 16.0% 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)	60.0% 30.0% 6.0%			いいえ: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% 10.0%			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% 6.0%			いいえ:3.0% 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% 16.0%			いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%	
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	76.0% 6.0% 13.0%			いいえ:3.0%	
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%			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	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%
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	80.0% 16.0%			いいえ:3.0% 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	76.0% 23.0%			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	73.0% 23.0%			いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%	
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% 26.0% 13.0% 10.0%				

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	社会福祉法人ゆりかご会
事業所名	デイサービスセンターこでまりの苑
所在地	昭島市美堀町2丁目14番25号
連絡先	042-500-6027

○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) 利用者個々の生活を大切にするという視点のもと、心によりそうケアを目標に掲げ、利用者の心身の健康維持・向上に努める。
- 2) 利用者の意志及び人格を尊重し、利用者自身の選択に基づいたサービスの提供に努める。利用者とその家族が、地域の中でいきいきとした在宅生活を送れるよう社会参加・地域交流の場としての役割を担う。
- 3) 「利用者・家族が満足されるサービス」をすべての業務に意識化し、選ばれる施設を目指す。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【3つのユニットが独立しながらも職員同士連携し、協力し合いながら日々の支援を進める事が出来ている】

事業所内では、認知症対応型通所介護事業も併設しており、事業所内では、一般のデイサービスユニットと、認知症対応型ユニットに分けサービス提供を行っている。ユニットごとのケアも定着し、職員と利用者も馴染みの関係が構築されており、利用者一人ひとりの状態に合わせた支援を提供している。また、ユニットごとで職員を配置しているが、他のユニットの職員の協力が必要な際には職員同士連携し、スムーズな対応を図ることが出来ている。3つのユニットが独立しながらも職員同士連携し、協力し合いながら日々の支援を進める事が出来ている。

【地域に開かれた事業所を目指し、事業所として取り組めることを毎年着実に進めている】

事業所の機能や専門性を地域に還元する取り組みとしては、夏場の熱中症対策として、クールシェルターとして地域の方が立ち寄れるように事業所の開放や事業所の入口付近にベンチの設置を検討し、地域の方が散歩や買い物途中に休憩できるスペースの確保、要望に応じてカラオケ機材の貸し出しなどを行っている。また今年度は地域の民生委員の方と会合を持つ事ができ、地域の現状や地域から求められているものは何かについて意見交換を行っている。地域に開かれた事業所を目指し、事業所として取り組めることを毎年着実に進めている。

【職員の意見や提案を基に業務改善を行う事が出来ている】

これまで課題としていた職員の休憩時間やマニュアル類の見直しについて、今年度全職員の意見を踏まえ、休憩時間の確保に取り組んだり、マニュアルの見直しに取り組む事が出来た。特に各種マニュアルに関しては実際に行っている業務とマニュアルの内容とに整合性がとれているか、毎月のミーティングの時に確認している。今年度はアクティビティープロジェクトマニュアル、入浴マニュアル、送迎マニュアルについて職員の意見も反映しながら変更を行っている。毎月の職員会議を有効的に活用し職員の意見や提案を基に業務改善を行う事が出来ている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【大規模災害を想定した対策について事業所として統一した手順が明確になる事に期待したい】

利用者の安全の確保向上に関しては、防災計画や消防計画、感染症対応マニュアルを策定しているほか、危機管理対策やリスクマネジメント委員会を法人内に設け、各委員を介して定期的に職員への研修や情報提供を行っている。事業所内においても火災を想定し、職員向けに初期消火訓練やDVDによる確認は行っているが、地震や火災を想定した避難訓練の実施や大規模災害時における送迎の方法、家族への連絡方法等に関して事業所として統一した手順を明確にしていく事も必要と考える。今後の取り組みに期待したい。

【職員の意見や提案を踏まえながら、新たなアクティビティーが考案されることに期待したい】

一般のデイサービスユニットと、認知症対応型ユニットに分けサービス提供を行い、各ユニットで利用者の状態に合わせた各種プログラムを提供している。今年度の職員調査の自由意見から「グループワークやアクティビティーのマンネリ化」の改善を求める意見が散見された。例えば、共通の趣味を持つ利用者同士での活動や自宅での生活に役立つプログラムの提供など他の事業所で取り組んでいないプログラムを提供する事も今後の「売り」になると考える。職員の意見や提案を踏まえながら、新たなアクティビティーが考案されることに期待したい。

【事業計画書の振り返りを定期的に行い、計画の進捗や今後の課題を全体で共有できると良いであろう】

「デイサービスセンターこでまの苑平成27年度事業計画」として在宅サービス部の事業計画書に事業所の基本方針や重点目標、業務計画、各プロジェクトの目標を明記し、年度初めに全職員に配布している。今後に向けては、事業計画書に明記した各目標や計画について、確実に実施できているか全体で確認し、現状の課題や次年度の目標を全体で共有し決定出来ると良いであろう。事業計画書の振り返りを定期的に行い、課題の共有及び目標に対しての進捗を全体で共有されることに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【事業所内に各プロジェクトを設置しサービス向上に向けた取り組みを毎月協議している】

より良いサービス提供を目指していくために、毎月職員会議とは別に処遇検討会議の時間を設けており、月2回会議の時間を設けている。利用者のケースについて検討が必要な事や全体で共有すべき点など月2回会議日を設けている事で重要事項を全体で共有することが出来ている。また、事業所内に「食事提供プロジェクト」、「入浴サービス・排泄介助プロジェクト」、「アクティビティープロジェクト」、「送迎プロジェクト」を置き、職員はいずれかのプロジェクトに参加し、毎月の処遇検討会議時に各プロジェクトの課題や今後の方針を協議している。

【年間で多くのイベントを実施し利用者の楽しみにつなげている】

事業所で過ごす時間が楽しく、快適になるように年間で多くのイベントを実施し利用者の楽しみにつなげている。今年度も食事レクリエーションの一環としてお楽しみ昼食や手作りおやつ、事業所内での端午の節句際や夏祭り、敬老会、クリスマス会、忘年会や保育園児との交流、系列事業所の利用者を招いて音楽会を開催するなど数多くのイベントを実施している。利用者アンケートの「利用中の楽しみな行事や活動があるか」の質問では「はい」と回答する割合も高く、利用者が楽しめるイベントを定期的に行い楽しみにつなげている。

○利用者調査結果

有効回答者数	11人
利用者総数	20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	63.0%	36.0%	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%	9.0%	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	72.0%	18.0%	9.0%	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	81.0%	18.0%	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)は、家での生活に役立つか	54.0%	18.0%	27.0%	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	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	81.0%	18.0%	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	72.0%	18.0%	9.0%	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	81.0%	9.0%	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	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	27.0%	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が聞かれているか	90.0%	9.0%	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	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%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	54.0%	36.0%	9.0%	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	54.0%	36.0%	9.0%	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	社会福祉法人ゆりかご会
事業所名	デイサービスセンターしゃくなげの苑
所在地	昭島市拝島町2丁目10番11号 1階
連絡先	042-519-5150

○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) 精神的、身体的障害の有無にかかわらず、ご利用者の尊厳を守り接する。
- 2) ご利用者、ご家族の意向を尊重したサービスの提供の実施。
- 3) 職員の専門性の向上及び介助を行う、目的、意味、理由の理解と把握に努める。
- 4) 関係各所、地域との連携を図りご利用者、ご家族が孤立する事のないようバックアップしていく。
- 5) ご利用者、ご家族の処遇及び職員の処遇改善について常に改善を図っていく。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者との会話を大切にし、寄り添う姿勢を大切にしている】

利用者とのコミュニケーションを重点に置いた支援を柱とし、職員も利用者との会話を絶やさずに取り組んでいる事で、事業所全体が明るい雰囲気である。日々の活動も利用者に声を出して頂く事をテーマに、歌いながらの体操や利用者同士声を掛け合いながら助け合うことができるように取り組んでいる。特に午後の身体を動かすレクリエーションでは、職員からも利用者に励ましの声をかけ互いに助け合いながらプログラムを進めている光景が確認できた。利用者との会話を大切にし、寄り添う姿勢を大切にしている事は、当事業所の強みとして評価できる。

【職員会議で積極的に意見や提案を出し合い、皆で方向性を決める事ができるように取り組んでいる】

毎月職員会議を実施し、職員の意見を取り入れてマニュアルの見直しや利用者の支援方針、業務改善に向けた意見や提案を収集している。今年度は、「デイサービスセンターしゃくなげの苑業務マニュアル」の見直しや「送迎マニュアル」の作成など職員の意見を踏まえながらマニュアルの改訂を行う事が出来た。また、利用者のケース検討や業務の見直しなどについても職員会議で積極的に意見や提案を出し合い、皆で方向性を決める事ができるように取り組んでいる。チームワークも良好であり、職員も意見や提案を出しやすい環境を築いている。

【利用者の状況を細かく記録に残し全体で共有しながら支援を進めている】

通所介護計画書の中で特に全体で共有すべき点や日中の活動に取り入れる内容を「個別プログラム表」に落とし込み、利用者一人ひとりの状態に合わせた支援を提供している。また、「個別プログラム表」に沿って実施した記録を「活動記録」に、活動内容の経過については「経過表」に日々詳細に記録している。特に「経過表」については、実施した活動の中で利用者がどのような状態であったか、その時の様子や職員との会話の内容等細かく記入している。限られた時間の中で、利用者の状況を細かく記録に残し全体で共有しながら支援を進めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【通所介護計画書が手順に沿って作成できているか全体的に確認する事も必要であろう】

「通所介護計画書」は、ケアマネジャーが作成する居宅介護計画書の内容を踏まえ作成、見直しを行っている。職員の意見を確認するために職員間でケース検討を実施するほか、利用者及び家族からの意向も確認し総合的な意見を踏まえ通所介護計画書を作成する手順としているが、今後に向けては、利用者の居宅介護計画書が確実にそろっているのか、また通所介護計画の見直しに遅れが生じていないかについて全体的に見直し、適切なケアマネジメントが図られることに期待したい。

【大規模災害を想定した対策について事業所として統一した手順が明確になる事に期待したい】

利用者の安全の確保向上に関しては、防災計画や消防計画、感染症対応マニュアルを策定しているほか、危機管理対策やリスクマネジメント委員会を法人内に設け、各委員を介して定期的に職員への研修や情報提供を行っている。事業所内においても災害を想定し備蓄品の確保や見直しは行っているが、地震や火災を想定した避難訓練の実施や大規模災害時における送迎の方法、家族への連絡方法等に関して事業所として統一した手順を明確にしていく事も必要と考える。今後の取り組みに期待したい。

【地域の現状や課題に対して事業所の機能や専門性を活かす事ができると良いであろう】

地域の福祉に役立つ取り組みでは、地域の方の介護相談を受け、事業所の見学につなげたり、事業所の情報についてはパンフレットや法人が発行する広報紙「ひだまり」を地域の商店にも設置して頂く等、事業所の認知度が高まるように取り組んでいる。また、フラワーセラピストの方を受け入れたり、職場体験学習の受け入れなど地域との交流も拡大している。今後に向けては、地域の民生委員の方からも地域の情報を収集する事を検討しており、地域の現状や課題に対して事業所として貢献できる活動が拡充していく事に期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【事故防止に向け全体で意識高く取り組んでいる】

事故への意識を高め、転倒ゼロを目指す事を事業所の目標に掲げており、全体で意識高く取り組んでいる。特に事故につながりやすい恐れのある危険事例についてを「ヒヤリハット報告書」に積極的に記録し全体で共有し事故予防に繋げている。「ヒヤリハット報告書」の書式も記入しやすい様式に変更する等の工夫も行っている。日々の支援でも職員の見守りも徹底しており、食事中、職員も一緒に食卓を囲んでいるが、職員が離席する際にはすぐに別の職員がその席に座り利用者の介助に入るなど、事故防止に向け全体で意識高く取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	10人
利用者総数	25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	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. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	90.0%	10.0%	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)に役立つか	80.0%	10.0%	10.0%	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	90.0%	10.0%	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%	10.0%	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	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%
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%	40.0%	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	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	90.0%	10.0%	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	60.0%	30.0%	10.0%	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	50.0%	50.0%	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	90.0%	10.0%	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	60.0%	20.0%	20.0%	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	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めます。

【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が、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%	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%	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)に役立つか	64.0%	21.0%	14.0%	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	78.0%	7.0%	14.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%	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	57.0%	42.0%	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	35.0%	7.0%	57.0%	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	57.0%	7.0%	35.0%	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	50.0%	14.0%	35.0%	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が聞かれているか	42.0%	14.0%	7.0%	無回答・非該当: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%	無回答・非該当: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%	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	35.0%	14.0%	50.0%	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が聞かれているか	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%

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か	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. 病気やけが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、隔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%	いいえ:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	8.0%	8.0%	いいえ: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26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、「歩行ができていたのは、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】

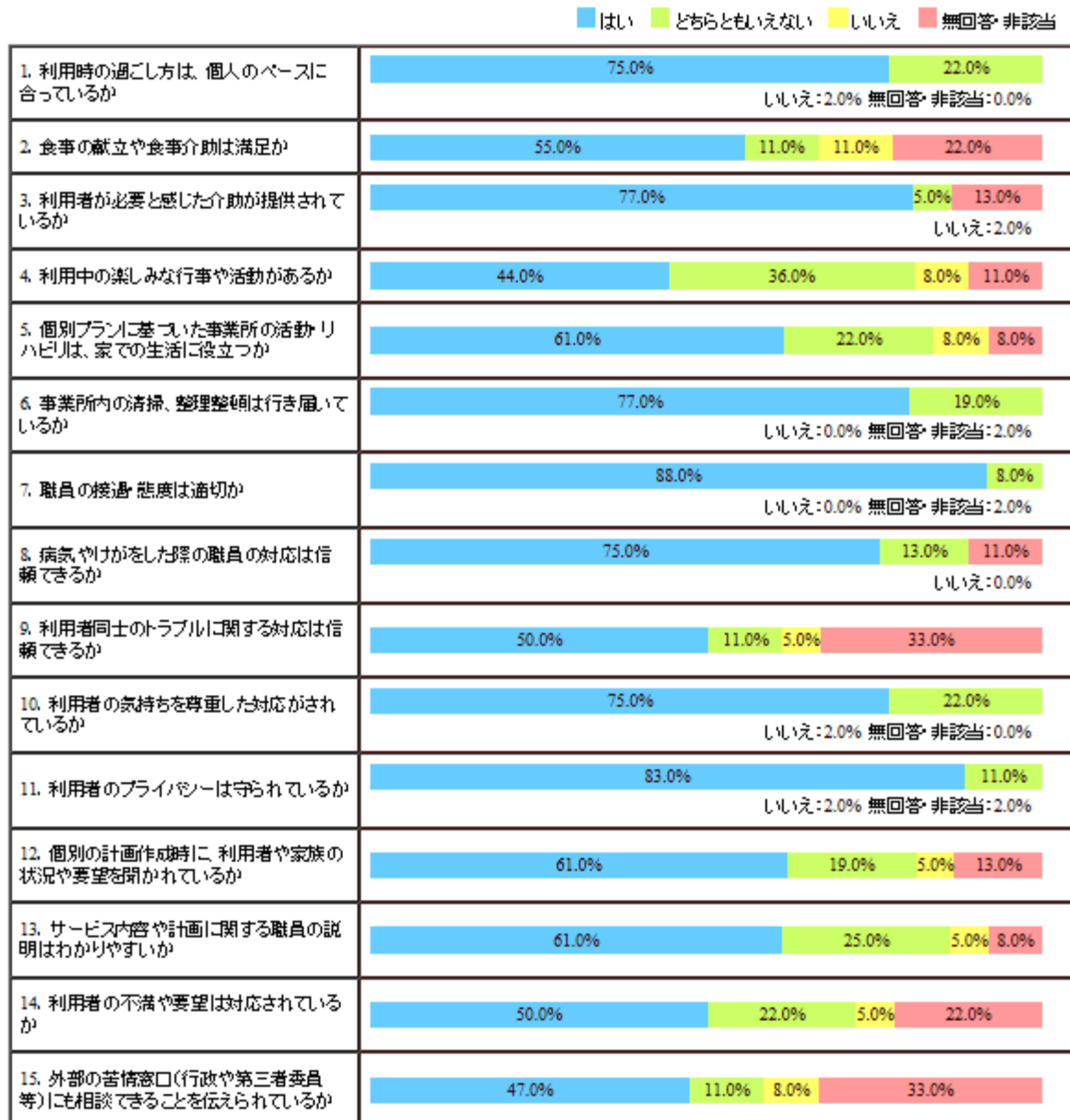
当日出席する利用者全員の状況が一覧できる「メインリスト」を整備している。メインリストはA3版一枚に、利用者氏名、参加曜日、足湯の対応、理学療法士による機能訓練実施者、カンファレンス情報（移動、配席、物理療法、留意事項等）、活動内容を記載している。事業所の持つアセスメント、モニタリング情報の全てをメインリストに集積させ、安全で、統一した利用者支援を提供できるようにしている。メインリストの記載情報は追加・見直しを繰り返し、内容が充実してきている。メインリストは、利用者支援の要となっている。

【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を聞かれているか	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ジベッドなどは、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%

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、フルート、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。事業所は利用者と地域との関わりの架け橋となり、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%	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	87.0%	9.0%	いはい: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%	どちらともいえない:2.0%	いはい: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%	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、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%	いはい: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%	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	85.0%	7.0%	7.0%	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	65.0%	12.0%	19.0%	いはい: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%	いはい: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%	いはい: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%	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	75.0%	17.0%	7.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	9.0%	どちらともいえない:0.0%	いはい: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%	いはい: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	社会福祉法人まりも会
事業所名	まりも園デイサービスセンター
所在地	小平市上水南町4丁目7番45号
連絡先	042-321-9395

○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）法人の基本理念と基本方針のもと、社会福祉法人としての公共性の保持と、安定した運営を目指します。
- 2）高齢者が地域の一員として安心して暮らすことができるようお手伝いします。
- 3）ご家族の介護の軽減のためのサービスと情報を提供します。
- 4）個人の尊厳を守り、ひとりひとりの意向に応じたサービスの提供に努めます。
- 5）職員の専門性と資質の向上を図り、働きやすい職場環境の整備を目指します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ボランティアを活用し、多彩なアクティビティを提供している】

利用者の心身状況に応じて、午前・午後に様々なアクティビティを行っている。午前は、リラックスしていただくことを一番に考え、ティータイムを設け、手工芸や脳トレなど軽作業をメインに行っている。昼食前には看護師による口腔体操を実施し、午後の活動は全員で行う体操から始まる。体操後は、職員が考案したレクリエーションやボランティアによる歌やダンス、演奏など各種クラブを実施している。ボランティアは年間500名を超えており、利用者の生活の幅を広げている。

【毎月、近隣の保育園児が来所するなど、孫の世代との交流を楽しみにしている】

毎月、地域の保育園より40名ほどの園児が来訪し、利用者との交流を図っている。園児は利用者の前で歌や踊りを披露するだけでなく、利用者と共に手遊び等も行っている。園児と触れ合っている時間は、利用者の笑顔も絶えることはなく、毎月の楽しみとなっている。また、地域の学校とも連携を取り、小・中学生の職場体験の受け入れにも協力している。地域の児童に高齢者施設の仕事情況や高齢者の特性を知っていただく機会を提供している。利用者は孫の世代との交流を楽しみにしている。

【職員は笑顔での対応を基本とし利用者に心身の状況に応じた支援を心がけている】

利用者支援では、職員は笑顔での対応を基本としている。「利用者の笑顔、職員も笑顔」をスローガンとすることで、利用者と職員が常に笑っていられるよう意識づけをしている。職員はサービス環境の一部と考え、利用者が落ち着いて生活していくために、この取り組みを行っている。笑顔で支援することは、認知症の利用者に安心感を与えている。また、自立支援を行っていく上でも笑顔での対応が鍵となっている。機能訓練時や身体介助を行う際、ただ声をかけるだけでなく、笑顔で声をかけることで、利用者の「やる気」を促している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者ニーズに沿った行事や活動について職員皆で検討されることを期待する】

ボランティアを活用し、さまざまな趣味活動を提供しているが、利用者調査では「事業所で楽しみにしている行事や活動はありますか」に対して、「はい」と返答した方々は回答者の55.6%、「どちらともいえない」33.3%、「いいえ」3.7%、無記入3.7%であった。また、「もう少し身体を動かす内容を取り入れてもらえるとよい」「話し相手が欲しい」などの希望も寄せられていた。再度、利用者ニーズに沿った行事や活動について職員皆で検討されることを期待する。

【在宅で介護をしている家族同士の交流の切っ掛けにもなるため、家族会の開催を期待したい】

昨年度は、年3回、家族懇談会を開催し、家族との情報共有の機会を持っていた。しかし、今年度、家族会を実施していない。利用者の日々の様子は、連絡帳を活用し、家族と情報交換しているが、事業所側も、家族に対して、直接事業所の取り組み状況を家族に伝えるなどのアプローチが必要と考えている。家族会の開催は、家族への事業所側からのアプローチのみならず、在宅で介護をしている家族同士の交流の切っ掛けにもなる。家族会の開催を期待したい。

【研修等を含む職員育成にさらなる取り組みが望まれる】

事業計画の中に、年間研修計画を盛り込み職員がスキルアップできる環境を整えている。しかし、研修時間の問題や人員の関係からデイサービス職員の研修参加は少なくなっている。特に非常勤職員も研修に参加できる環境作りが望まれる。職員のスキルアップが利用者の支援につながるため、今後のさらなる取り組みに期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【サービス開始時に利用者が不安を感じない取り組みを行っている】

サービスの開始にあたり生活相談員は、利用希望者や家族と事前面接を行い、利用希望者の心身の状態を観察しフェイスシートにその情報を記載している。事前面接では、家族や本人からの要望を聴き取り、通所介護計画書や個別機能訓練計画書へ意向を反映している。事前に収集した情報を書面に起こし、ミーティング時に職員間で共有を行っている。職員は事前に利用者の身体状況やコミュニケーション方法の情報を得ることにより、利用当日から利用者一人ひとりに応じた個別ケアを行い、利用者の不安軽減に繋がっている。

【第三者委員を活用し、利用者本位のサービス提供に努めている】

第三者委員は月1回の活動のほか、家族懇談会にも参加してもらい、利用者・家族から要望や意向を直接聴取している。第三者委員が家族会に参加する際は、職員は参加せず、家族が施設に対して、意見を言いやすい雰囲気をつくっている。第三者委員が把握した家族の希望に対して、施設側は第三者委員に文書で返答している。

【「介護プロフェッショナル・キャリア段位制度」に基づいた人材育成に取り組んでいる】

「介護プロフェッショナル・キャリア段位制度」に基づいて人材育成を行い、人事考課シートにも反映している。法人で資格取得の助成金を出し、勤務扱いで研修派遣しており、今年度、2名の職員が資格を保有している。これから、アセッサーの資格保有者である職員が、被評価者である介護職員の「できる（実践的スキル）」の度合いを評価するとともに、職場における被評価者のスキルアップのための具体的な方策を被評価者と一緒に検討を行い、介護スキルの向上につなげていく予定である。また、法人内各施設間で交換研修を行い、互いの気づきを得ている。

○利用者調査結果

有効回答者数	27人
利用者総数	35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	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%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	11.0%	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	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. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	55.0%	33.0%	7.0%	いいえ: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	66.0%	29.0%	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	96.0%	どちらともいえない:0.0%	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	88.0%	11.0%	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	88.0%	7.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:3.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	74.0%	22.0%	どちらともいえない:3.0%	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	92.0%	7.0%	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	85.0%	11.0%	いいえ: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	74.0%	18.0%	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	81.0%	18.0%	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	88.0%	7.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:3.0%
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%	18.0%	14.0%	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	社会福祉法人多摩済生医療団
事業所名	多摩済生ケアセンター
所在地	小平市美園町3丁目12番1号
連絡先	042-342-0620

○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)施設の理念「添う心」を念頭に置き支援に努めている
- 2)利用者様の希望に沿った支援を提供する
- 3)どの様な状態な方であっても受け入れる
- 4)医療依存度の高い方でも受け入れられる様に職員の技術向上に努める
- 5)地域との交流を通し開かれた施設を目指している

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者支援に関する情報提供や共有がこまめに行われており、安心できる介護の提供に繋がっている】

利用者の支援に関しての家族との情報共有のツールとして、通所日に毎回持参する連絡帳「ほのぼの手帳」がある。その日の健康状態や一日の様子、排泄や入浴に関する情報など利用者の情報を余すところなく伝えている。また、送迎時に家族から得た情報については必要に応じて申し送り簿に記載し職員間で共有しすぐに生かせるようにしている。職員は家族が自宅での生活に生かせる情報を出来るだけ伝えるために、利用者の様子をわかりやすく伝達できるよう定期的に写真入りのお便りを発行して日頃の様子を伝える努力を行っている。

【スタッフ全員が重い疾病や重度の方に対して入浴方法を検討して受け入れを進めている】

事業所は医療依存度の高い利用者が増えていることから、入浴したくても自宅に訪問入浴が入らないケースやターミナル期にある人、退院直後でADLの急激な低下で安心して入浴が出来ない場合などそれぞれの事情を考慮し受け入れを検討している。てんかんの持病がある方の場合、疾病の特性に配慮して短時間での受け入れを実施している。入浴室はヒノキの浴槽に入れ替えるとともに手すりを廃し浴槽の形を利用して自ら浴槽に入る事が出来るようにしたことから、入浴する事で清潔を保つだけでなく、リハビリ効果も期待できる。

【緊急時には全館放送で他事業所にも情報提供され、職員がいつでも応援できる体制が整備されている】

当法人は一般型デイサービス、認知症対応型デイサービス、居宅介護支援事業所、特別養護老人ホーム、ショートステイ、訪問介護事業所など高齢者介護の専門機関が総合的に運営されている。状況に応じた連携が速やかに行える環境にあり、利用者の利益を最優先にしたケアが成されている。更に緊急を要する事態が起こった場合は、現場職員からの連絡が全館放送により他事業所へも情報提供され各事業所から職員が駆けつけ支援する仕組みが出来ている。併設の病院との連携も出来、縦横の連携が問題の早期解決につながっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【日曜日の開催は現状の利用者支援にとどまらず、地域貢献としての新たな取り組みの可能性に期待したい】

事業所は本年5月より週6日開催から日曜日を加えた全曜日開催を実行した。これにより利用者の生活の質向上および家族の介護負担軽減に大きく貢献できる体制が整った。また、地域包括支援センターとの連携により更に困難ケースの受け入れ先としての役割を果たし地域貢献が更に高まっている。今後は現状の利用者支援に留まらず法人の理念である「助け合い、共に生きる」を基にサービスにつながる前の地域の高齢者や家族の相談窓口として、気軽に訪れることが出来かつ交流が出来る場所として新たな可能性の広がり期待したい。

【在宅維持の為に、事故報告書に機能訓練指導員の視点が入ると更に良いと思われる】

機能訓練は、常勤の柔道整復師1名を新たに増員し併設病院所属の非常勤の理学療法士と共に3名体制で実施している。車椅子から椅子への移乗、歩行訓練やラバーバンド体操、プログラムの芸術セラピーでの手作り作品作りなど楽しみながら無理なく生活リハビリを中心として行なわれている。在宅生活の維持を目標として個々の利用者の機能訓練が実施されているものの、サービス利用中の尻もちや転倒による事故の報告書には機能訓練指導員の閲覧印が見当たらなかった。在宅維持の為に事故の状況を分析し機能訓練を見直す視点があると更に良いと思われる

○事業者が特に力を入れている取り組み

【味覚だけでなく視覚でも楽しめる工夫をして食事意欲の向上につながる努力をしている】

利用者に配布される献立表は摂取カロリーやたんぱく質、脂質、塩分を記載したものが1週間単位で作成されている。カロリー制限や塩分制限がある人にとって細かく栄養成分が記載されている為、自宅での食事作りにも役立っている。献立は郷土料理や行事食、季節の食材を使用した献立を提供するなど利用者に味覚だけでなく視覚でも楽しめる工夫をして、食事意欲の向上につながる努力をしている。外部の給食業者による配達弁当から自営の食事に変更になり、食事の質が大きく改善された成果であると思われる。

【利用者が一日を通して楽しめるよう居心地の良い環境づくりに取り組んでいる】

デイルームは建物3階に位置し、明るく見晴らしの良い環境である。デイルームの大きな窓からは敷地内の木々が全面に広がり、新緑や紅葉など四季折々に利用者の目を楽しませている。中でも利用者にとって楽しみとなっている昼食後の喫茶の時間がある。デイサービスの管理者がマスターになり、利用者は自ら喫茶コーナーに移動し好きな飲み物を注文し、利用者同士の交流を楽しむ時間となっている。利用者が来所し一日を送る場所として限られた環境を最大限に活用し居心地の良い環境づくりをしている。

【日曜日の開催により、家族の介護負担の軽減が進み地域の期待が更に高まっている】

本年5月から日曜日のデイサービスが開始された。事業所として医療依存度の高い利用者の受け入れを進めてきたことで家族の介護負担軽減に繋がってきたが、日曜日の開催が開始されたことにより更に負担解消が進んでいる。また、地域包括支援センターとの連携により、地域の困難ケースの受け入れがより可能になり、利用者の安心できる居場所として可能性が広がった。高医療依存度の利用者や認知症の重い利用者の受け皿として施設が果たす役割に地域の期待が高まっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	51人
利用者総数	120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	78.0%	17.0%	いはい:1.0% 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	86.0%	9.0%	いはい:1.0% 無回答・非該当:1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	78.0%	19.0%	いはい:0.0% 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	52.0%	31.0%	9.0% 5.0%
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:1.0% 無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	11.0%	いはい:1.0% 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	90.0%	5.0%	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	58.0%	17.0%	23.0% 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%	9.0%	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	86.0%	9.0%	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	80.0%	15.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当: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	84.0%	13.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	17.0%	13.0% 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	41.0%	19.0%	9.0% 29.0%

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	社会福祉法人白十字会
事業所名	白十字八国苑
所在地	東村山市諏訪町2丁目26番1号
連絡先	042-392-3402

○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) 安心できる一基本的な生活を回復し守る
- 2) いきいきできる一自立し、社会とつながりのある生活の実現
- 3) 心ゆたかにできる一快適な環境を実現し自己実現を支援する
- 4) 連携体制の確立ー4つの事業所の有機的で効率的な連携
- 5) 運営体制ー財務体制の確立

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【リハビリ専門職による多種多様な機能訓練プログラム活動を実施している】

機能訓練プログラムは、リハビリ専門職により企画されている。例えば理学療法士（リハビリクラブとして、個別のリハビリ訓練）、作業療法士（お楽しみクラブ）、言語聴覚士（作業やゲームを通じて言語を引き出す訓練）、音楽療法士（音楽を通じて口腔機能向上、季節の唄や演奏）など、レクリエーションや趣味活動の中に機能訓練の要素を取り入れ、利用者の機能向上に努めている。その他、介護職やボランティアによる体操や趣味活動なども含め、小規模デイにはみられない多種多様のプログラム活動を実施している。

【地域包括ケアの中核拠点として、同一敷地内に所在する数多くの施設が地域の社会資源としての存在感を高めている】

野に咲く花や終日聞こえる小鳥のさえずりなど豊かな自然に恵まれた当キャンパスの中には、病院をはじめ老人福祉法、老人保健法に関する多くの施設が存在している。地域住民の福祉サービスに関わる地域包括ケアの中核拠点として、高齢者や住民に向けた幅広い支援に取り組んでいると同時に、利用者は日々通所の度に恵まれた自然を実感している。「医療と福祉のハーモニー」を目標にその総合力を生かした地域への取り組みは、地域の社会資源としての存在感を高めると同時に、地域住民の安心・安全のよりどころとなっている。

【大規模デイにも拘らず一つのフロアで多種多様なプログラムを同時進行し楽しんでいる】

当苑は市内で最も歴史のあるデイサービスセンターで開始時は定員15名でしたがH13年に増改築し、定員50名で現在に至っている。介護保険事業として同業者も増え厳しい状況の中、魅力あるデイサービスとして「ラウンジプログラム」を実施している。限られたフロアで多種多様のプログラムを同時進行させ、趣味活動やレクリエーション、機能訓練を合わせてのサービス活動の充実したプログラム等であり、利用者個々のプログラムを上手く組み合わせ楽しく参加している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【業務水準向上をめざし、活用しやすいマニュアル整備に期待したい】

業務の一定水準を確保するために各事業の手順書（マニュアル）が整備され、職員事務所に設置し、いつでも誰でも利用できるようにし、定期的に見直しも行っている。しかし第3者評価の評価項目「業務点検として、日常的に手引書を活用しているか」の問いに、41%の職員が否と回答している。マニュアルの内容の問題なのか、あるいは活用機会・方法の問題なのか分析し、活用しやすいマニュアルの整備に期待したい。

【常勤・非常勤を超えてコミュニケーションを深めることで、更なるサービスの向上に繋がるものと思われる】

非常勤職員が8割近くを占める当施設においては、常勤職員と非常勤職員との連絡事項の徹底や、コミュニケーションが一層重要となる。また、非常勤職員のスキルアップをどのように早期に実現して行くか、常勤・非常勤を超えた責任ある業務単位や仕組みをどう構築して行くかも課題である。職員調査の改善したいと思う点にも「会議や話し合いの時間がもてにくい」「職員間での情報の共有が不十分」等の意見散見されリーダー層との認識の差が感じられる。職員間の意思疎通を進めることで更にサービスの向上に繋がるものと思われる。

【送迎に関する満足度を高めることで、総合的な満足度を更に高めて行きたい】

工夫を重ねながら多くの利用者を円滑に日々送迎している。それでも利用者調査や家族調査には送迎についての要望事項や意見が見受けられる。送迎に対する利用者の要望も様々であり、全ての利用者へ応えることは困難ではあるが、待ち時間の活用や利用者間の調整など更なる検討を重ねたい。そのことで利用者の送迎に対する満足度を上げ、従来から高かった総合満足度を更に高めて行きたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【認知症の介護ではグループ活動と個別対応に分け、安心、安全面に主眼を置いている】

認知症対応型通所介護（ひまわりの会）を行い、認知症の方でも住み慣れた地域で、安心、安全な生活が継続して送れるよう支援している。27年度事業計画の中では認知症施策推進5カ年計画に伴って、早期事前的な対応の危機管理に主眼を置き専任の担当職員と看護師が常時顔見知りの関係を築き、利用者の不安を取り除くと共に一人ひとりのペースに合わせたケアに努めることとし、グループ活動が可能な方と個別対応（特に食事・入浴・排泄等）が必要な方に分け支援を行っている。

【入浴希望者の増加に伴い効率的な誘導等で効果を挙げている】

デイサービス利用者は入浴希望者が年々増加しているため、受け入れ人数の上限を変更し対応を図っている。介助浴、特殊浴共に週6日、午前と午後フル回転で利用者は1日平均18、9人の実績である。これに伴い環境や備品の見直しにも力を入れ、壁面に富士山の絵画を設け浴室の雰囲気も明るく素晴らしい。利用者の要望に応えるため職員間で意見を出し合い、リーダーが利用者の誘導に入ること等、効率的な誘導や介助方法等の見直しで大きな効果を挙げている。

【複数の活動プログラムの中から、利用者が選択し楽しく機能訓練を行っている】

機能訓練サービスは、利用者の生活機能向上や健康増進を目的としている。そのため機能訓練プログラムは利用者の負担にならないよう日常のレクリエーションや趣味活動の中に機能訓練の要素を取り入れ、楽しく残存能力を引き出す工夫を凝らしている。このプログラムメニューはリハビリ専門職により数多く準備されており、利用者は自分にあったプログラムを選択している。1週間のプログラム日程の中で、利用者同士、機能訓練指導員、介護職員、ボランティア等との馴染みの関係や交流により、楽しく活動している。

○利用者調査結果

有効回答者数	18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	94.0%	5.0%	どちらともいえない: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	94.0%	5.0%	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	94.0%	5.0%	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	88.0%	5.0%	5.0%	どちらともいえない: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	94.0%	5.0%	どちらともいえない: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	94.0%	5.0%	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	94.0%	5.0%	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	88.0%	11.0%	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	94.0%	5.0%	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	100.0%	0.0%	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%	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	72.0%	16.0%	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	66.0%	22.0%	11.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	94.0%	5.0%	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	33.0%	33.0%	22.0%	11.0%

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	社会福祉法人白十字会
事業所名	寄合所あおば八国苑
所在地	東村山市青葉町2丁目5番2号 石黒ビル
連絡先	042-390-2020

○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) 「尊厳ある人間らしい生活」の具体化のために生活援助を行います
- 2) 個人の尊厳、自由、平等、生存権などの基本的人権の保障に留意した生活援助を行います
- 3) 地域住民としての利用者の生活援助と、社会的交流の場、相互支援の場としての施設作りを目指す
- 4) 整理、整頓、清掃の行き届いた安全で快適な生活環境の確保に努めます
- 5) 高齢者福祉の担い手として役割と責任を自覚し、自己研鑽に意欲を燃やす専門職として職務を遂行する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者や家族のニーズから始まった外出活動は年間通して行っている。】

事業者の特徴として、外出活動を行っている。利用者や家族のニーズから1日必ず外出しており、近隣公園や商店街を散歩するほか、四季折々の花の鑑賞、初詣、遠くの公園などへドライブにも行っている。また、3月の節句では、他市の資料館へ展示されたひな人形の観賞をして感激していた。金曜日に行っている言語聴覚士の個別機能訓練では、該当しない利用者2名の要望に応え、管理者自ら運転してドライブに出かけるなど、年間走行距離は1万キロを超えている。小さな事業所として、利用者一人ひとりにきめ細やかで、家族的な対応を行なっている。

【管理者は利用者や職員間のコミュニケーションを最重点に組織を運営している】

管理者1人と非常勤職員4人で定員7人の利用者にサービスを提供している小規模デイサービスである。非常勤職員の中には、看護師、言語聴覚士、機能訓練指導員もいてチームワークのとれたコミュニケーションのよい事業所である。利用者の状況の変化や連絡事項などは、職員連絡ノートに記載し職員全員に周知しているが、昼食後の休憩時には全員揃うことが多く、利用者情報や事業所の課題などリアルタイムで検討し対応している。管理者は詳細な会議運営規定や規則に捉われることなく、小規模事業所に適したガバナンスを発揮している。

【小さな事業所のメリットを活かしながら日常生活に繋がる自立にむけた支援を行っている】

利用者には、自分でできる事は自分で行うことを基本にし、職員全員で利用者の支援を行っている。小規模な事業所内では、歩行が不安定な利用者でもテーブルや棚など配置された家具に伝いながらトイレに行っているが、今まで移動による転倒事故がなくメリットになっている。昼食後に歯磨きする利用者の要望から洗面台に台やライトを設置した。持参した歯ブラシ、歯磨きチューブを置きやすい位置にしたことで、食後自分で歯磨きを行っている。音楽活動に参加したい利用者は、2階に上がっていくなど、生活の自立に向けたその人らしい支援を行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【管理者は送迎を含め全ての利用者サービスに関わるため、近隣駐車場の確保など車両の効率化を検討すべきと思われる】

管理者は施設内外の利用者サービスに関わっていると同時に、利用者の送迎を毎日実行している。それは利用者の日々の様子や行動を家族に直接伝える迅速にして確実な情報提供者でもある。信頼の於けるサービスを管理者直々に伝えているため、家族調査では総合満足度 100%（大変満足 18%、満足 82%）であった。重要な送迎サービスにも拘らず、駐車場は遠く往復 30 分近く費やしている。施設の近くに駐車場が少ないと思われるが、適切な駐車場確保に努力を重ね空車回送の労力を減らすべきかと思われる。

【アセスメントや計画書の作成と時期により見直しはされているが、見直し時期など基準書を作成していないことから今後の整備に期待したい】

本人、家族それぞれの要望、課題による援助方法などが記載されたアセスメントや、それに基づいた計画書を作成し、職員全員で周知しながら支援をおこなっている。また、介護支援専門員の短期的目標や長期的目標により計画を見直し作成するほか、緊急に変更する仕組みを整備して行っている。介護支援専門員に連絡し、職員全員のミーティングや職員連絡ノートで周知して行っているが、アセスメントや計画書の定期的見直しの時期と手順書などの基準を定めておきたい。今後見直しの基準書の作成と評価体制の整備に期待したい。

【感染症対策の進展と同様に、防災対策も自治会と合同で防災訓練を実施して行きたい】

利用者の感染症対策に関しては、「あおば拠点感染対応確認事項」があり、発生時に誰に報告者するかを明記しており関係機関への連絡もリストにしている。また、当事業所独自で「あおば八国苑感染症研修会」を実施している。また、送迎の車には感染症発症時の道具が常時整備されて迅速な対応ができるようになっている。防災については小規模事業所であるため、消防署主導による防火訓練の義務付けもないため実施されていない。今年度から地域の自治会に加入し地域と合同の防災訓練が計画されており実施して行きたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の生活機能向上のため看護師と言語聴覚士が取り組んで実施している】

生活機能向上のため、看護師と言語聴覚士の機能訓練がある。毎日行う体操は全身が動くよう工夫している。言語聴覚士の機能訓練には5名参加し、昼食前に口腔体操や氷水を飲んだあと食事となっていて、言語聴覚士も一緒に食事をしながら利用者の摂取状況などを確認している。記憶訓練の穴埋めゲーム、歌唱訓練での発声、唇、舌、頬を動かす体操など、日常生活での機能向上に繋がるプログラムを作成している。リズムに合わせる発声訓練で、話の声は出せないが歌うと出る方がいた。口腔体操や身体を動かす運動のマニュアルを作り継続して行っている。

【利用者の主体性、自律性を尊重した個別のレクリエーション計画により活動が行われている】

地域の散歩や遠出ドライブのほか、年間行事計画を利用者や家族に提示している。外出しない人には刺し子や書道、ちぎり絵、図工などがある。地域ボランティアから読み聞かせ、ドッグセラピーなど毎月行うほか、2階交流室では音楽活動が行われている。写真クラブの写真を貼り出すほか、園芸クラブでは地域の方の支援により収穫できた野菜を利用者の昼食に提供している。ガーデンパーティーや職員によるミュージカルの鑑賞にも参加している。利用者個別のレクリエーション計画を立て、主体性、自律性を尊重した多彩な活動を行っている。

【利用者の表情を知らせる新聞やブログは家族から好評を得ている】

利用者の日常の様子は毎月発行している事業所新聞やホームページのブログで家族などに知らせている。その月の活動状況など利用者の参加している雰囲気が伝わってくる内容となっていて利用料請求書、来月の昼食メニューと共に毎月送っている。毎月の出来事やニュースなどと利用者の活動状況の写真を載せることで家庭とは違って楽しそうな表情を知らせたかった理由から毎月発行となった。ブログも毎日更新していることから海外勤務の家族や遠方の親せきなどから利用者の様子が良く分かれると好評を得ている。

○利用者調査結果

有効回答者数	5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	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. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	60.0% 40.0% どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動(リハビリは、家での生活に役立つか	60.0% 40.0% どちらともいえない:0.0% 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	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	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%
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% 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	60.0% 40.0% どちらともいえない:0.0% 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% 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	60.0% 40.0% 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	60.0% 40.0% どちらともいえない: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	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	20.0% 20.0% 60.0% はい: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	社会福祉法人村山苑
事業所名	ハトホーム在宅サービスセンター
所在地	東村山市富士見町2丁目7番5号
連絡先	042-398-2555

○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）

●法人理念

- 1) 基本的人権の尊重
- 2) 個性の尊重
- 3) 地域社会への貢献
- 4) 利用者満足度の向上
- 5) 正直であること

●施設理念

- 「ともに優しく生きる」
- ①正直であること
 - ②その人らしさの尊重
 - ③笑顔のある暮らし

●ハトホーム在宅サービスセンター支援方針

- ・身体を動かすプログラムを中心にサービスを提供し、心身の機能を維持・向上させ、在宅生活を出来るだけ長く続けられるよう支援していく

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員が一人ひとりの利用者に対して丁寧な介護を行っている】

現在平均の利用者数は15人程度となっており、一人ひとりの利用者に目が届く状態であるため、落ち着いて施設での1日をすごすことができるよう丁寧な介護を行っている。定員も25名となっており、人数に対して活動スペースは十分にあり活動量もしっかりと取れる状態が維持できている。フロアには常時2人から3人の職員が配置されるように体制を整えており、また常勤の看護師もいることから急変の利用者などがあった場合もほかの利用者に対してしっかりと対応できるようになっている。

【広いスペースで集団体操やゲーム、機能訓練を行い、身体を動かす活動や脳トレを行っている】

施設はフロアスペースが広く、食事や手作業などを行うテーブルをその都度移動しなくても、体を動かして行うプログラムができるスペースが確保されている。体操やゲームの中に脳トレのプログラムを入れている。そのため、利用者がプログラムを楽しんでいる間に職員が昼食やおやつの準備などを同時に行うことが可能となっている。休養スペースも確保できおりベットが3台設置され、活動フロアとは別に照明の調節ができ落ち着いた雰囲気の中で休養できる。活動フロアの隣には機能訓練室があり、理学療法士による機能訓練が行われ好評を得ている。

【常勤の看護師が健康状態を把握し、相談などにも対応している】

職員の平均在職年数は6年で、非常勤も含め長く勤務している人が多く、変わらない顔がいつでも見られるということで利用者の安心感につながっている。利用者の健康管理に関してもマニュアルを作成し、急変時や症状に応じた対処など詳細に記載され適切な対応ができるようになっている。また看護師は常勤での勤務となっており健康状態や服薬内容の把握がしっかりとされており、利用者や家族から信頼され、健康上の相談などを受けている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【機能訓練など施設の特徴をアピールして利用者増への取り組みが必要】

利用者定員は25名であるが平均利用者は15.7人となっており、利用者増が重要となっている。施設では法人のホームページや広報誌、パンフレットなどで情報を周知しているが、直接居宅介護支援事業所を訪問して施設のPRをする機会などが職員が少ないことや時間がないことで出来ていない。広い機能訓練室があり、リハビリの環境も整っているなのでその内容をパンフレットに記載する、実績報告時に空き情報を持参するなどの働きかけが必要と思われる。

【入浴に向けた環境整備の検討を期待したい】

入浴希望者が増えており、職員体制を見直して午後入浴を開始するなど、受け入れ人数を増やす工夫を行っている。しかし、デイルームの浴槽は3段の階段があり、中重度の利用者は浴槽に入れないことがある。このため、シャワー浴や併設している特養の個浴槽を利用する日もある。一方、事業所では、利用率の向上が課題となっており、中重度ケア体制加算を取得するなど体制を充実させている。更に新規利用者を確保してくためには医療依存度の高い方の利用者受け入れが必要となっている。特養の機械浴の利用など入浴に向けた環境整備の検討を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【看護師が利用者の健康管理を行っている】

看護師が常勤で勤務しているため、利用者を疾患別に分類して考慮すべき対応などをわかりやすく表示するなど健康管理に力を入れ、昼食時も看護師がフロアに残り服薬の確認を行っている。緊急時もマニュアルに沿って適切に対応し、看護師が救急車に同乗することもある。また、インフルエンザなどの感染症対策として加湿器を新たにレンタルし湿度を一定に保つようにしたり、職員の勉強会でノロウイルス対策として発生時のシュミレーションを行い、送迎車には対応グッズを装備するなどの取り組みをしている。

【プログラムを通じて体を動かす取り組みを積極的に行っている】

広い活動スペースを利用して、通所時間中できるだけ体を動かす時間が取れるよう力を入れて取り組んでいる。午前中はリハビリ体操や整容体操などで体を動かし、午後の時間も風船バレーやカーリング、ボーリングなどのゲームを行い、送迎を待っている時間帯もテレビ体操のDVDを流すなど楽しみながら体を動かせる取り組みをしている。また機能訓練室もあり、理学療法士による個別リハビリも行っており、利用者から好評を得ている。

【手作りの道具でプログラムを楽しんでいる】

日中の活動は体を動かすことを中心に行うが、ただ体操などをしていても単調になってしまうため、ボーリングやゴルフ、輪投げなどのゲームを通じて自然に体を動かすことが出来るように工夫をしている。ボーリングのピンには職員の写真を貼ったり、輪投げも握りやすいようにするなど、道具は職員が手作りしている。また、得点は利用者自身に計算してもらうことで、脳のトレーニングを兼ねることが出来、楽しく参加できるような取り組みを行っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	38人
利用者総数	60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	78.0%	10.0%	5.0%	5.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	5.0%	10.0%		いはい:0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	81.0%	5.0%	13.0%		いはい:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	73.0%	10.0%	13.0%		いはい:2.0%
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	73.0%	18.0%	7.0%		いはい:0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	5.0%	5.0%		いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	5.0%	5.0%		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	84.0%	5.0%	7.0%		いはい: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	76.0%		18.0%		どちらともいえない:2.0% いはい:2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	94.0%	5.0%			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	94.0%	5.0%			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	92.0%	5.0%			どちらともいえない:2.0% 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	84.0%	13.0%			いはい:0.0% 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%	5.0%	10.0%		いはい: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	55.0%	15.0%	15.0%	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	社会福祉法人村山苑
事業所名	ほんちょうケアセンター
所在地	東村山市本町3丁目43番1号
連絡先	042-399-2102

○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) 利用者良し
 - ・常に利用者の立場にたって良質かつ安全で安心な福祉サービスを提供するよう努めます。
 - ・利用者の人権を尊重し、個人の尊厳が守られる福祉サービスの提供に努めます。
 - ・住み慣れた地域での生活が継続できるよう、在宅サービスの充実・強化に努めます。
- 2) 職員良し
 - ・円滑なコミュニケーションのもと、職員が仕事を通じて成長と達成を実感できる職場作りを進めます。
 - ・働きがいのある職場づくりのために、組織の仕組みづくり、風土づくりを行います。
 - ・職員の自己実現に配慮し、多様な人材が個々の能力を発揮できる職場づくりに努めます。
- 3) 地域良し
 - ・様々なニーズを有する人々に対する支援の拠点として地域と共に発展する組織を目指します。
 - ・多様な関係機関、組織、個人との連携・協働を主導して地域社会の様々な福祉課題に取り組みます。
 - ・地域の声を傾聴し地域の活性化、つながりの構築に向けて多様な生活課題の解決に取り組みます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【保育園などとの複合施設の特徴を生かして利用者支援の充実を図っている】

施設は、保育園との合築施設で、この特徴を生かした利用者支援を行っている。日常の活動の中で保育園児との交流が積極的に行われている。毎週1回は、乳児クラスの子どもがフロアに遊びにきている。デイルームの大きな窓からは、園庭で遊ぶ園児の様子を常時見ることができる。毎月のお誕生日会を合同で行ったり、七夕の集い、敬老の集い、クリスマスや新年の集いなど季節行事を一緒に行っている。交流により利用者の表情も笑顔になり生きがいにもなっている。また、併設の訪問介護・居宅介護支援事業所と連携し、利用者支援の充実にも繋げている。

【主体的に活動に参加できるように働きかけることを方針に、役割をもって活動に参加する機会を設けている】

利用者が自宅での生活を維持できるよう「できることは自分でする」を方針に、役割を持って施設で一日を過ごすことが出来るように工夫している。利用者の状態に応じ服薬を自分で管理してもらったり、連絡帳のバイタルを自身で記入してもらっている。活動用の用具もオープン棚に準備し、自分で取って楽しめるようにしている。お茶も自分で淹れることができるよう粉茶にしたりワゴンを用意して皆にお茶を配ってもらうようにしている。毎週購入する切り花は利用者が花瓶に活けたり、テラスの花の水やり等の役割も担って貰うなど、リハビリにも繋げている。

【地域のボランティア活動を推進し、クラブ活動の充実や世代間交流の促進を図っている】

毎週土曜の「土曜ステージ」は、地域ボランティアによる様々な発表活動があり、様々な年代との楽しい交流の場となっている。内容もフラダンス、お琴、バイオリン、マジックなど多種にわたっている。また、施設ではクラブ活動を毎日行い、利用者自身にどの活動を行うかを決めてもらっている。人気の卓球クラブでは、高齢者でも行いやすいように座って行う卓球バレーや、ADLの高い人は立って行うなど状態に応じ内容を工夫し楽しめるようにしている。その他、麻雀、将棋、創作、手芸、紙芝居など多彩である。歌や演奏を楽しむ音楽クラブも行っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【見た目も楽しめる献立の工夫が望まれる】

利用者懇談会で希望を聞いたり、給食会議で献立を検討し、利用者の好みやアレルギーに対応した給食提供に努めている。年間行事に即した食事を提供したり、利用者参加のおやつ作りも行っている。しかし、利用者調査では3/4分の利用者が食事の時間が楽しみと答える一方で、「いいえ」と答えた利用者も複数みられる。調理師が変更になり、以前に比べると食事の内容は主食をお米とパンで選べる、パスタや麺などのメニューを追加する等改善されている。今後、さらに、季節を感じる事が出来たり、見た目にも楽しめる献立などの工夫を期待したい。

【利用者一人ひとりとゆっくり関わる時間の確保が望まれる】

施設では生活リハビリを積極的に行うなど利用者の自立支援に向けた活動を多く行ったり、ボランティアを積極的に活用しての活動プログラムの充実を図っている。利用者懇談会を毎月行い、意向をサービスに反映させるなど利用者本位の支援を行っている。また、事業所は保育園や訪問介護、居宅介護支援との複合施設となっており、連携を図ることで利用者支援の充実にも繋げている。しかし、一方で、会議等が多く設定され時間的な負担がある。会議の中身を再確認し、利用者個々に関わる時間を増やしゆっくり話を聞くなどの支援ができる取り組みを望みたい

○事業者が特に力を入れている取り組み

【積極的に資格取得や研修に努め、業務水準の維持・向上に取り組んでいる】

職員が一定レベルの知識や技術を学べる機会を推進している。また、時代のニーズに応える介護技術等の習得に努め、資格取得を奨励している。昨年度は、社会福祉士に1人、介護福祉士に2人が資格を取得した。研修は、職員が希望する研修の他、施設が指定する研修の両面から研修を推進している。法人研修以外に、昨年度は、外部派遣研修に30回延べ43人、内部研修を年8回延べ76人が参加した。テーマは、倫理、身体拘束、口腔ケア、福祉用具、介護の実践、認知症研修等であった。研修後は報告会を実施し、研修成果を職員間で共有している。

【利用者一人ひとりに合わせたプランを提案し、納得の上で支援を開始している】

利用者一人ひとりに合わせた介護を提案している。きめ細かな見学と体験のもと、十分施設での生活を納得してもらった上で援助を開始している。利用者個別の意向や状態に合わせたケアプランを作成し、プランに沿った支援を行い、毎月ケア検討会で検討している。また、3ヵ月ごとにアセスメントシートを見直し、更新時は黒字で、追記の際は赤字で記入するなど変更点がすぐわかるように工夫されている。一方、毎日のクラブ活動では、通所時にプログラムを選択できる仕組みがある。入浴では時間をゆったり取り、湯温も個々に合わせて設定している。

【看護師を複数配置するなど健康管理の充実を図っている】

常勤看護師の他、非常勤看護師も配置し、健康管理を充実させている。看護師は、毎日朝の活動開始時に健康についての話をしている。感染症やインフルエンザなど身近な話題を提供し利用者の健康への意識を高めている。広報誌にナースタイムのコーナーを設け、健康をテーマに家族にも情報を提供している。また、毎日利用者の状態の変化や服薬内容の変更などを業務日誌に記入、非常勤職員の看護師とも情報を共有し体調の変化についても注意して支援を行っている。一方、「救急搬送時の情報提供書」を作成し、緊急時に備える仕組みを整えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	58人
利用者総数	71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%	15.0%	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	75.0%	17.0%	6.0% 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%	5.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:1.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	72.0%	20.0%	5.0% いはい:1.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動(リハビリは、家での生活に役立つ)	53.0%	37.0%	6.0% 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	93.0%	6.0%	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	94.0%	5.0%	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	70.0%	6.0%	22.0% 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	53.0%	15.0%	27.0% いはい:3.0%
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%	どちらともいえない:3.0% 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%	8.0%	12.0% 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%	8.0%	12.0% 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	70.0%	13.0%	13.0% いはい:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	70.0%	15.0%	13.0% 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	44.0%	27.0%	25.0% 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	社会福祉法人浴光会
事業所名	あじさい苑
所在地	国分寺市東恋ヶ窪3丁目23番8号
連絡先	042-300-2088

○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. 基本的人権の尊重
2. 利用者様の自主性の尊重
3. 利用者様の残存能力・能力の維持、向上
4. 利用者様・ご家族、また地域社会との連携
5. 優しさと思いやり、また助け合いの心を持った介護の提供

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「介護の理念と基本的な考え方」を明示し、職員の理解の上でサービスの向上を目指している】

事業所の基本理念とは別に、3サービスを提供しているあじさい苑としての「介護の理念と基本的な考え方」を明示し、すべての職員に周知している。優しさや思いやり、自主性の尊重、豊かな暮らし、地域への貢献を基本とし、年度計画の目標の中にも組み入れて支援に繋げている。利用者を主役とした利用者本位の支援や、地域に対しても事業所を開放してストレッチ体操を継続し、大きな貢献に繋がられている。目標を大きく置き、朝礼等で振り返りながら支援を行っている。

【法人の協力を得、医療とリハビリとの連携で利用者の健康面の支援を行っている】

法人の病院が隣接し、事業所では法人の医師や理学療法士等と連携して利用者支援を行っている。さらに管理栄養士や看護師も常駐し、医療面での手厚さを誇っている。体操やリハビリも充実し、医師や理学療法士による体操や機能訓練、さらに専門職直伝によるリハビリや職員による体操の支援が毎日のように行われている。身体を動かす支援と医療面での早期治療で、長期間の健康状態の保持に繋がられている。主治医を法人の医師としている利用者も多い。

【広いデイサービスルームの中で、静と動、個とグループ等、利用者の思いを支援に繋げている】

利用者は機能訓練やリハビリを目的に当事業所を利用するケースも多く、事業所では専門職との協力の上で身体機能を確認、利用者が一番合致した機能訓練を行っている。個別だけでなくグループや集団での訓練を実施し、さらに評価を基に目標を的確にした計画に繋げている。また、合同や個別でも多くのレクリエーションを楽しんだり、ゆったり出来る時間、さらに朝の会で脳トレーニングを毎日行い、メリハリのあるプログラムから利用者の思いを実現する支援に繋げている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【オールマイティーで幅広い研修計画や支援体制が期待される】

事業所はキャリアパス制度も導入し、法人理事長や施設長のトップ幹部による個人面談も実施している。さらに自己評価および上長評価を実施し、目標に対する達成度の評価や業務評価を5段階で行い、評価点数の相違を確認、共有している。この制度を活用し、レクリエーションや体操、さらに認知症周辺症状等、職員一人ひとりの得意な面をさらに伸ばすための研修の計画や支援が期待される。

【今後の事業所展開に伴いさらにレクリエーションの充実が期待される】

当事業所では今後、リハビリや入浴サービスが停止の方向とのことである。この二つは現在人気のあるサービスのため、現在のレクリエーションやクラブ活動でのさらなるバージョンアップが期待される。足浴やリハビリの要素を組み入れたレクリエーション、外へ向かって等々、さらなる「個」を大切にしたい利用者本位の支援への充実へも繋げられる。期待される部分も大きい。

【さらに多くのヒヤリハットの収集が期待される】

毎回、アクシデント報告書やインシデント報告書が提出され、委員会で集約し再発防止を図っている。その中で、ヒヤリハットに相当するインシデントの数がほぼ無い状態が続いている。ヒヤリハットは日常支援の中で数多く発生するものと思われる。ルールも見直しさらに多くのヒヤリハットの収集や検証が期待される。利用者一人ひとりの安全に向けた支援（手順書）に繋げられるものと思われる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【当事業所の医療連携は他に類を見ないほど優れている】

法人の病院が隣の敷地に在り、医師や理学療法士等とはいつでも連携されている。さらに施設として、当事業所を含む3事業所で看護師や管理栄養士が配属され、医・食・住すべての支援が連携して行われている。利用者や家族への安心に繋がれていると同時に、職員の安心に繋がりがり、医療面での不安の軽減された支援が行われている。

【身体を動かすことに力を入れ生活機能の低下予防が徹底されている】

利用者は、毎日体操だけでなく機能訓練や筋力強化の訓練等に参加している。専門の医師や理学療法士が参画したり指導し、集団リハビリ、筋力体操、レクリエーション体操等が行われ、個別での機能訓練等も計画的に行われている。利用者の積極的な参加が、リハビリ効果や生活機能の低下予防に繋がれている。

【身体も動かす利用者本位の支援を行っている】

事業所での午後のプログラムは、そのほとんどが活動的な内容で組まれている。利用者は毎月実施する行事やレクリエーション、クラブ活動等に参加して楽しんでいる。さらに職員は、利用者の「個」を大切にしたい支援を心掛けている。身体を動かすラジオ体操や筋力体操、散歩クラブやリハビリ、さらに趣味活動としてちぎり絵や書道、手芸や歌、折り紙や脳トレーニング等々、利用者の意思も尊重し提供している。

○利用者調査結果

有効回答者数	15人
利用者総数	39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	80.0%	20.0%	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	60.0%	20.0%	6.0%	13.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	86.0%	6.0%	6.0%	いいえ:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	73.0%	20.0%	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	66.0%	33.0%	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	73.0%	13.0%	6.0%	6.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	6.0%	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	93.0%	6.0%	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	60.0%	6.0%	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	86.0%	13.0%	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	73.0%	6.0%	20.0%	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	73.0%	13.0%	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	73.0%	26.0%	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	66.0%	13.0%	20.0%	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	33.0%	13.0%	6.0%	46.0%

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れます。

○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、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に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. 利用中の楽しい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が聞かれているか	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）

【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醸し出しています。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%

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こまえ正吉苑
所在地	狛江市西野川2丁目27番23号
連絡先	03-5438-0555

○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たします。
- 2）わたくしたちは、利用者が、住みなれた地域での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、利用者の自己決定と選択を尊重し、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）

【施設利用の目的を持っていただくように健康面に配慮しつつ楽しめる食事や活動等を専門職と介護職員が協力して支援しています】

施設利用の目的を持っていただけるように、食事を楽しく美味しく召し上がっていただくための選択食や季節に合わせた季節料理、行事食、鍋料理などの工夫や、趣味活動として陶芸や音楽、物作り、カラオケ、折り紙などを実施し、年度末には作品展覧会を行い、利用者も展覧会を目標に創作に励んでいます。この他リハビリでは歩行距離により富士登山や百名山登山などのコースを設定し、目的を持ってリハビリに取り組める仕組みがあります。専門職員と介護職員との連携により利用者のしたいことの実現に向けて協力して支援しています。

【利用者が在宅生活の中で主体的な活動や社会との関係を維持・向上するための支援体制づくりを進めています】

利用者が在宅生活を維持し地域と関わりながら生活していく事を目的に、実現可能な具体的目標を設定した機能訓練計画書の作成に努めています。例えば市のラジオ体操への参加や家で掃除をする、外出の頻度を維持するなど、意向を十分把握したうえで社会参加を見据えたプランを作成しています。リハビリにより歩行機能が向上し、利用者同士で誘い合ってコンサートに出かけるなど積極的に行動される方も出てきています。このように利用者の主体的活動や社会との関係を維持向上するために社会資源に関する情報を提供するなどの体制作りも進めています。

【送迎・入浴・体操・連絡帳の輪番担当制、チーム会議での勉強会を通じた業務改善の検討や接遇検討など、業務水準の底上げに努めています】

デイサービス事業に必要な送迎・入浴・体操・連絡帳記帳といったそれぞれの日常業務について、職員の理解が深まるよう輪番担当制を敷いています。職員一人ひとりが介助・支援手順の根拠や理由を理解することで、状況に応じた柔軟な対応ができるようチーム会議で振り返りを行い、ヒヤリハットや不適合の報告があれば、チーム会議で再発防止策の再評価をして再発防止について考える機会が作られています。また、介護に関する最新の知識と技術習得に向けた勉強会が計画的に行われているなど、全職員の認識の統一を図り業務標準の底上げに努めています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【支援の成果であるモニタリングや機能訓練による身体的効果と、在宅生活の目標達成状況を関係先に積極的に発信することが期待されます】

モニタリング力や観察力、記録の取り方の質の向上のため、チーム会議内で勉強会が行われており、職員の知識が確実に付くよう効果測定も行われたことにより、記録の内容の質の向上が見受けられます。その取り組みにより、利用者個々の支援計画の内容と日々の支援の質の向上も図られ、利用者の心身状態の維持・向上につながっています。支援成果が確認できるモニタリングの内容や、機能訓練によってもたらされた身体機能の向上による生活課題の解消効果など、在宅生活の目標達成状況を関係先に積極的に発信し、事業所価値を高めることが期待されます。

【利用者ニーズの多様化に対応するための重度化対応の体制づくりを早期に構築していく事が期待されます】

現在通所介護を利用している方が、重度になっても継続的に在宅生活を維持できるように支援していくことを部門目標に掲げています。この目標実現のため看護体制の充実や介護職員の対応力向上のために、複合施設の利点を生かして介護技術の特養に学ぶなど、今後介護職員の認識を高める取り組みを始め、徐々に受け入れを増やしていく予定です。医療ニーズや介護度の上昇など多様なニーズが加速している中、社会的期待に応えるためにも重度化対応の支援体制を早期に構築し、事例を積み重ねていく事が期待されます。

【地域資源情報の提供や地域ボランティアを施設活動へ有効に活用することで、利用者の生活の幅を広げることが期待されます】

ボランティア活動について市内の敬老会と連携し、ハワイアンバンドやマジックショーなどの演芸や書道や絵画などのクラブ活動の講師として活躍してもらっています。また、保育園や小・中・高等学校の児童・生徒との交流もあり、楽しみにしている利用者も多く日常生活に変化と潤いが持たられています。地域資源や地域ボランティアの有効活用に向けてボランティアコーディネーターを配置し、計画的かつ効果的に地域資源情報を提供し、地域ボランティアを施設活動へ有効に活用するなど、利用者の生活の幅をさらに広げ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

【目的を持って利用していただけるような食事や活動、リハビリに取り組んでいます】

施設利用の目的を持っていただけるように、食事を楽しく美味しく召し上がっていただくための選択食や季節に合わせた季節料理、行事食、鍋料理などの工夫や、趣味活動として陶芸や音楽、物作り、カラオケ、折り紙などを実施し、年度末には作品展覧会を行い、利用者も展覧会を目標に創作に励んでいます。この他リハビリでは歩行距離により富士登山や百名山登山などのコースを設定し、目的を持ってリハビリに取り組める仕組みがあります。専門職員と介護職員との連携により利用者のしたいことの実現に向けて協力して支援しています。

【在宅生活や地域との関わりを見据えた機能訓練の仕組みが機能しています】

利用者が在宅生活を維持し地域と関わりながら生活していく事を目的に、実現可能な具体的目標を設定した機能訓練計画書の作成に努めています。例えば市のラジオ体操への参加や家で掃除をする、外出の頻度を維持するなど、意向を十分把握したうえで社会参加を見据えたプランを作成し、次回訪問時には進捗状況を説明し、訓練内容を見直しています。3か月ごとに利用者宅を訪問することで具体的な働きかけが可能になり、ケアマネと一緒に訪問して残存能力を相互で確認し、利用者が持っている力を引き出す方法を提案しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	28人
利用者総数	115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%	10.0%	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	89.0%	10.0%	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	71.0%	10.0%	17.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	67.0%	14.0%	17.0%	いはい: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	60.0%	32.0%	7.0%	いはい:0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	96.0%	3.0%	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	89.0%	10.0%	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	75.0%	21.0%	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	64.0%	10.0%	21.0%	いはい:3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	7.0%	7.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	7.0%	3.0%	いはい: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	71.0%	7.0%	7.0%	14.0%
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	64.0%	14.0%	17.0%	いはい:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	60.0%	17.0%	17.0%	いはい:3.0%
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%	14.0%	10.0%	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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名	サービスセンターやまと苑
所在地	東大和市狭山2丁目1264番5号
連絡先	042-563-8163

○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、地域の人々が安心して輝いた人生を実現できるよう、慈悲のところで支援します。
- 2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。
- 3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切にしたい支援をおこないます。
- 4) 法令及び社会規範を遵守し、情報開示を積極的におこない、公正で透明な経営をいたします。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【日常動作の回復に目的を置く機能訓練をチームとして取り組み機能回復の効果が現れています】

理学療法士が訓練の目的を日常生活動作の回復に置いて居宅を訪問し、個別機能訓練計画書を作成しています。機能訓練計画は介護職、看護師、相談員が支援チームとして加わり、生活全般にわたって事前評価をし、生活目標を立て訓練プログラムを組み立てます。拘縮や変形が進まないように骨格からの姿勢作り(ポジショニング)を取り入れ、介護職員に指導して日頃の支援にも生かしています。計画は3ヶ月に1度居宅を訪問して見直します。機械浴から一般浴に、4点杖で10メートル歩行の方が見守りで杖無し歩行まで回復する等の効果が現れています。

【社会との関わりを深める取り組みで市の推奨する体操を取り入れ大会にも出場し3位に入賞しました】

苑は、地域資源の活用を図り、社会との関わりを深めようと取り組んでいます。日常の活動での趣味の作品作りは、福祉祭の出展品として利用者の励みとなっています。市の推奨する「元気ゆうゆう体操」は、転倒予防に効果があるとされ、一日の通所プログラムの終了の整理体操として取り入れています。このコンテスト大会に出場したところ3位に入賞しました。利用者の意気の高まりが見られました。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【苦情解決制度の周知の取り組みを期待します。】

苦情解決制度は、福祉のサービス受給者とサービス提供者とは対等の関係にあるとしているものの、サービス受給者の権利が確保されて来なかった歴史を踏まえ、権利の擁護を図る一つとして社会福祉法に苦情解決制度が定められています。利用者調査では「職員以外の相談先が知らされたか」が最低の「はい」の回答率でした。重要事項説明書には苦情相談窓口、苦情解決責任者の明示などがありますが、もう一步の制度の周知の取り組みを期待します。

【今後の団塊の世代の利用者にも目標の解決課題に対し、各種の趣味活動を用意して、さらに充実した活動を期待します】

通所介護計画では、利用者個々の解決すべき課題の短期・長期目標を設定し、利用者がしたい趣味活動に参加して他者との交流を楽しむことを短期の目標としています。例えば囲碁が趣味の場合には、囲碁の交流をし、その他絵手紙・カラオケ・水彩画の活動に参加して課題の解決を図ります。苑は基本型の活動の水彩画、フラワーアレンジ、折り紙等、認知症型のおしゃれ会、学習療法の活動をしています。今後、団塊の世代の利用の増加に合わせ、新規のプログラムにどのようなものを用意していくか検討しさらに充実した活動を期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【当日の活動データを出力して連絡帳として活用する等、活動の様子を詳細に伝えています】

利用者が通所してくると看護師が体温、血圧、脈拍を測定して、入浴の適否や入浴形態を判断しています。同時にデータを看護師がパソコンに入力します。昼食の食事量を介護職が入力、リハビリの訓練内容を理学療法士が入力、行事、サービス内容、苑からの連絡事項を担当職員が入力しています。利用者の帰宅準備中に個人ごとのデータは、当日の日付で出力して、本人に渡しています。連絡帳の域を超えてサービス提供記録表です。活動の様子を写真で家族へ知らせる取り組みをしています。

【地域との積極的なかわりに力を入れ取り組んでいます】

地域とのかかわりについては、保育園・小学校・中学校との世代間交流を継続的に実施し、未来を担う子どもたちが、高齢者を身近な存在として意識できる機会を提供しています。利用者・家族、関係諸機関との連携を強化し、積極的にコミュニケーションを図り、利用者・家族が抱える不安を解消できるよう信頼関係を構築しました。また、利用者の社会性を保持した活動を提供するため、生活ボランティア、傾聴ボランティアを導入して力を入れ取り組んでいます。

○利用者調査結果

有効回答者数	48人
利用者総数	88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%	10.0%	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	83.0%	14.0%	いはい: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	89.0%	6.0%	いはい:2.0%	無回答・非該当:2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	68.0%	18.0%	6.0%	6.0%
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	79.0%	16.0%	いはい:4.0%	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	91.0%	6.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:2.0%
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	87.0%	6.0%	どちらともいえない:4.0%	いはい: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	75.0%	8.0%	16.0%	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	89.0%	8.0%	いはい: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	85.0%	8.0%	いはい:2.0%	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	91.0%	6.0%	どちらともいえない:2.0%	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	83.0%	10.0%	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	81.0%	10.0%	8.0%	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	58.0%	18.0%	6.0%	16.0%

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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名	サービスセンターさくら苑
所在地	東大和市桜が丘2丁目122番4号
連絡先	042-566-3910

○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、地域の人々が安心して輝いた人生を実現できるよう慈悲の心で支援します。
- 2) 地域の皆様の声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。
- 3) 人権・人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で一人ひとりを大切にした支援をおこないます。
- 4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的におこない公正で透明な経営をいたします。
- 5) 人材の育成、内部牽制体制の確立、守秘義務の厳守。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者に充実した1日を過ごしてもらう為に趣味活動の充実を図っています】

通所介護では利用者の体力維持のトレーニングの他に午前のレクリエーションを毎日2種類おこない、午後の趣味活動として書道、編み物、毛糸を使った作品作り、裁縫、壁面を飾る大きな貼り絵など3から5種類を1日のうち1時間を趣味活動の時間として実施しています。利用者の趣味活動によって出来上がった作品は市役所などの作品展などで展示して一般市民に見て頂いたり、一部は販売に結びつく作品もあります。

【食事満足度調査をおこなって利用者の嗜好を把握しています】

通所介護では昼食の満足度調査をおこなっています。食事が美味しかったか普通だったか利用者にペットボトルのキャップを各投函容器に入れて貰い、1か月の集計を介護員、栄養士でおこなっています。結果はグラフにして公表されます。選択食は月に1回2種類のメインディッシュを用意して選んでもらいます。また、調理師メニューがあります。中華、洋食、和食など調理師の得意分野の料理を食べることが出来、大変に好評です。

【利用者がたのしみながら通ってこられるようにさまざまな企画をしています】

毎月、利用者が往時をしのびながら映画が見られるように本格的なスクリーンを用意して、「丹下左膳」「愛染かつら」「鞍馬天狗」等の古い映画を上映しています。本格的な大型のスクリーンは映画館に近い雰囲気です。リアルな映像を楽しんでいます。映写会のポスターは玄関ロビー、エレベーター等に貼り、利用者の参加意欲を引き出しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者に対してむらのないサービスを実施するために職員の情報の共有が必要です】

通所介護の職員は、送迎の運転手5名、看護師4名、相談員、介護職員が14名です。職員の連絡帳や介護ソフトの日誌で日々の利用者の状態を記録していますが、中には見落としをしまっている介護職員がいます。利用者に接するにあたって重要な要素が含まれているので、情報の共有は必要であり、今後プロジェクトチームを編成するなどして対策を検討していくことを期待します。

【より効率的で事故のない送迎を目指して定期的な送迎コースの見直しが必要です】

利用者の送迎のコースはその日に通所してくる利用者の住んでいる所を効率よく安全に運行されなければなりません。送迎車は6台あり、常時使用しているのは5台で車いす対応は4台です。今まで送迎の責任者が不在だったために送迎に無駄があったりむらがあったりしていましたが、このたび、主任が責任者に任命されたことで日課の改善をおこない、業務の効率化を図ることが出来る様になったので、安全で機能的な送迎が実行されるように期待します。

【地域の高齢化社会の要としての情報発信に努めることを期待いたします】

地域に開かれた施設として、地域の住民、高齢者、および元気老人などへ声掛けをして、情報の提供をおこなっていますが、施設周辺の住民のみで規模的には狭い地域になっています。出来れば多くの高齢者が参加して高齢化の知識を広め地域の交流の場となるような働きかけに取り組むことを期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【適材適所のサービスをおこなう為に有効な人材の確保を図っています】

通所介護ではやりがいのある職場環境を作って人材の確保と定着率が上がるような工夫をしています。法人では社会福祉士、介護福祉士、介護支援専門員などの専門の資格を持った人材を求めています。現実にはなかなか人材がそろいません。そこで、普通大学、普通高校の卒業生を採用して苑内で再教育をおこない、資格を取ってもらう方法や結婚して離職した経験者を再雇用するなど人材の確保に努めています。また、人事考課の中で職員の考える送迎の際の移乗、入浴の介助、トイレの介助等過重な業務を考課者が汲み取って改善で進めるように図っています。

【充実した業務を遂行するために人材育成に力を入れています】

利用者に直接携わる職員の教育について、法人で傘下施設の職員を集めて外部の講師を招いて研修をおこなっています。また、通所介護施設内では実践に即した内部研修、ベテランの介護職員のOJTをおこなっています。入浴介助、排せつ介助、食事介助、送迎の際の介助等、一つの業務について1週間程度かけるので全体が終了するのは場合によって2か月程度かかることもありますが、充実した研修が来ています。

【地域に開かれた施設としての姿勢の構築に努めています】

利用者一人ひとりの個性をとらえて趣味活動に積極的に参加できるよう、活動種目を多くしてバラエティに富んだ活動メニューを用意しています。利用者の満足とサービスの充実にも努め、開かれた施設として周知を図るとともに、利用者家族、介護支援専門員、地域住民を対象とした施設案内をおこなっています。見学希望者には施設内を案内して利用の促進と利用者確保につなげています。

○利用者調査結果

有効回答者数	63人
利用者総数	94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	79.0%	12.0%	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	90.0%	7.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	69.0%	22.0%	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・リハビリは、家での生活に役立つか	57.0%	31.0%	9.0% 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	87.0%	9.0%	いはい:1.0% 無回答・非該当:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	6.0%	いはい: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	69.0%	25.0%	どちらともいえない:4.0% 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	55.0%	9.0%	34.0% 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	66.0%	11.0%	22.0% いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	60.0%	14.0%	25.0% 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	65.0%	14.0%	20.0% 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	65.0%	11.0%	22.0% いはい:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	9.0%	23.0% 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	41.0%	19.0%	6.0% 33.0%

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	社会福祉法人多摩大和園
事業所名	東大和市高齢者在宅サービスセンターきよはら
所在地	東大和市清原1丁目1番地 34号棟1階
連絡先	042-590-1176

○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）地域の人々が安心して、輝いた人生を実現できるよう、慈悲のところで支援します。
- 2）地域の皆さまの声をもとに、安心して利用できる福祉の拠点を創造し、地域と共に歩みます。
- 3）人権人格を尊重し、慈しみと思いやりの心で、一人ひとりを大切にしたい支援をおこないます。
- 4）法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的におこない、公正で透明な経営を致します。
- 5）より質の高いサービスの提供を目指します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員は利用者担当制によって決まった利用者に深く関わります】

施設では介護職員の一人ひとりに利用者を割り振って、利用者に対して専任で担当します。通所介護計画書、ケースファイルの管理、機能訓練計画の立案等、専任することで利用者への理解が深まり、通所介護計画に関わる意識が高まって、充実したサービスに結びついています。

【地域の老人会や自治会との交流が盛んです】

地域の老人会の人たちは夏祭りの行事の時に踊りを披露してくれたり、忘年会の時に餅つきを手伝ってくれたりしています。老人会で活動していた人が介護認定を受けて施設に通所してくる例もあります。また、近隣の地域にある自治会とも行事への勧誘をしたり自治会開催の祭りに参加したりとの交流があります。老人会や自治会とは行事を通して定期的な交流を図っています。また、近くの保育所の幼児が毎月訪問してくれて利用者との交流を深めています。

【利用者の自主性を伸ばし自ら選択することによって生活力のアップを図っています】

常に利用者の意向を尊重し、利用者が自分で趣味活動、選択食、外出行事、レクリエーションへの参加等を自分で選択できる様に支援をしています。自分の意思で選択することは毎日の生活に活力が生まれ、自分の出来ることへの自信に繋がっています。自分で選択することをキーワードとしたサービス提供は趣味活動には積極性が生まれ、食事への選択食は食べるという喜びに繋がり、利用者の精神的な安定と健康の増進につながっています。「選択する」日常のどんなことでも自分が決定することは利用者が積極的に生活する姿勢を育んでいます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【業務改善として紙ベースでの新規利用者個人票の電子化に期待します】

施設では通所希望者に対して契約時に居宅を訪問してアセスメントをおこなって新規利用者個人票を作成しています。A3の用紙にいろいろな情報を書き込むようになっていますが、現在は手書きになっています。新規利用者個人票はフェイスシート・アセスメントシートを併せた書式になっていますが、介護保険システムと連動させて、電子化することによって業務の省力化が図られることになります。メンテナンス業者との連携になると思いますが、改善されることを期待します。

【毎日の支援にあたって職員間の連携が求められています】

日々の支援に関しては利用者一人ひとりの特性を捉えてきめ細かなサービスの提供をおこなっています。施設全体の仕事の流れ、利用者に対する姿勢を見ても何一つ不足が無く安心できるものです。しかし、第三者評価の事業評価における職員の自由意見の中に「他職種との話し合いの場を設けて欲しい」という意見が出されています。専門職種との連携を図った支援が求められています。忙しい中で話し合いの場を設ける事は大変と思いますが話し合うことで、より良い支援が深まるものと考えられます。

【帰りの送迎車に乗るための待機時間を有効に過ごす工夫が求められます】

定員35名の利用者を2台の送迎車で送迎しています。最初の帰りの車に乗る利用者から最後に乗る利用者迄はおよそ1時間の時間差があり、その間施設で待機をしています。職員の手伝いをしたり洗濯をしたりして過ごしていますが、1日の活動のために疲れていて、お茶を飲みながら職員とゆっくり会話をして過ごす利用者が多くいます。施設では待機の時間の過ごし方を工夫したいと考えていますが、1日の活動のクールダウンも必要ではないかと思います。利用者にとって良い解決法を期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【昼食には「おすすめメニュー」と称する郷土料理を食べることが出来ます】

施設ではおすすめメニューとして海外や各都道府県の名物メニューを月に1回提供しています。メニューは食事検討会議で決めています。メニューは献立表として毎月利用者に渡されると共に、おすすめメニューのポスターを掲示して当日に通所の予定のない人にも食べられるような工夫をしています。また、麺を楽しむ日として街のラーメン店が出張したり、日本そばを打ってもらったり、寿司を握ってもらったりする出張食堂もおこなっています。週3回メインディッシュを選択できる食事もあり、利用者全員にあたるように週単位で曜日を変更しています。

【施設では選択をキーワードとしたサービスを提供しています】

行事、活動、食事など、同時に2つ以上のメニューを用意して利用者にその日やりたいこと、食べたいものなどの選択をしてもらって決めています。多数決で決めてどちらか1つをおこなう事もあれば、2つのどちらかを選択して2班に分かれておこなう事もあります。常に選択をしなければならないことで、利用者の主体性の向上に役立っています

【利用者の個々の状況・希望を踏まえて個別機能訓練計画を策定しています】

機能訓練指導員が生活向上や健康増進に繋がるプログラムを作成しています。自分で選択することをキーワードとして掲げ、自分で決定することの大切さを感じ取れるようにしています。施設ではすべての活動をリハビリテーションにつながるものとして、生活機能向上や健康増進を目的とした機能訓練サービスを工夫し実施しています。集団でおこなわれるレクリエーションや健康体操・つかまり体操などを日中活動の日課に入れて生活機能の向上に努めています。趣味活動も自分が参加したい種目を選択できるように種類を多くして利用者の自主性を高めています

○利用者調査結果

有効回答者数	35人
利用者総数	73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%	14.0%	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	85.0%	8.0% 5.0%	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	94.0%	5.0%	どちらともいえない:0.0% いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	74.0%	17.0% 5.0%	いはい:2.0%
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	77.0%	17.0%	いはい:2.0% 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%	いはい:0.0% 無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	82.0%	14.0%	いはい: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	71.0%	25.0%	どちらともいえない:2.0% 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%	11.0% 28.0%	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	74.0%	5.0% 20.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	5.0% 22.0%	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	65.0%	14.0% 20.0%	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	65.0%	14.0% 20.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0%	11.0% 20.0%	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	51.0%	17.0% 28.0%	いはい: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	社会福祉法人大和会
事業所名	多摩市和光園ケアセンター
所在地	多摩市和田1532番
連絡先	042-375-9888

○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) 和の精神と人間愛
- 2) 信頼関係
- 3) 笑顔と丁寧な対応
- 4) 基本的人権の尊重
- 5) コミュニケーション

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者担当制を基本とした職員の連携・協力体制による個別支援の充実】

相談員、介護職、医療職、リハビリ職等全職員が一体となった支援体制を構築している。利用者一人ひとりの個別支援の充実および利用時の楽しさ・快適性のきめ細かな支援の実現に向けて、担当する利用者を決めて支援する制度（利用者担当制）を基本とした利用者支援に取り組んでいる。一人ひとりの利用者の意向、嗜好や性格など、個別状況に応じたサービス提供の実現を目指し、支援計画に基づき、集団、小グループ、個別での活動や対応が工夫されている。

【広いスペースを有効に活用した利用者の個別支援への取り組み】

施設は40名の定員に対し、184㎡と広い。この広さを生かし、午前中に通所してデイルームで過ごしたのち、昼食は食堂に移動する。昼食終了後は再び、デイルームへ移動したり食堂の隣にあるスペースに設置された12台の寝台で食休みを取ることにもできる。それに加えてトイレや浴室への移動も含めると利用者は施設に通所し一日過ごすだけでかなりの歩行量を知らない間にこなしていることになる。施設ではこのスペースを利用者の身体機能の維持のために有効に活用した個別支援に取り組んでいる。

【多彩なボランティアの協力のもとでの多様なアクティビティ活動の実施】

施設では多様なアクティビティを多数のボランティアの力を借りて行っている。セラピューティックケア（ハンドマッサージ・アロマ）、大人のぬりえ、陶芸、フラダンス、音楽レクリエーション、折り紙、書道など多岐に渡る。施設にはボランティアコーディネーターがおり、様々なボランティアの活用についての検討や整理が行われている。また、それらのボランティアの活用については併設の特別養護老人ホームとも情報共有がなされておりスケールメリットが生かされている。月間のアクティビティについては前月には企画され、計画的な実行がなされている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【管理者や特定業務に関わる後任人材の育成と組織力の向上に向けた取り組み】

職員の離職率が低く、常勤職員の最もキャリアの浅い職員でも3年となっている。職員の協力・連携のもとに、チーム（組織）としての運営がなされている。一方では管理者に続く中間層の職員の育成が課題となっている。様々な活動を支える特定業務の役割分担など、やや個人の力量に頼りがちな運営体制となっている。事業所として活動の継続性を担保する意味でも管理者や特定業務に関わる後任人材の育成とさらなる組織力の向上に向けた取り組みが期待される。

【モニタリング・評価についての明確化・深化に向けた取り組み】

ケアマネジャー、家族、主治医等より情報を集めた上、個別援助計画書(通所介護計画書)を策定している。この策定にはデイサービスとして独自の視点(送迎、入浴、食事、服薬など)や施設のスタンスを折りこんで作成している。計画書の短期目標の更新は3か月と指定されているが、モニタリング・評価としての内容的な明確化・深化に向けた取り組みの充実が課題として捉えられている。サービス提供を振り返り、一人ひとりの利用者意向に沿った計画の立案と実行に向けて、今後の組織としての取り組みを期待したい。

【利用者支援内容の充実に向けた介護技術の向上・統一化に向けた取り組み】

業務の基本事項を定めた「通所介護業務マニュアル」が作成されている。このマニュアルが業務の標準化・水準の確保の核となっており、年度初めに見直し、改訂がなされている。業務の標準化に向けた取り組みに対する職員意識について、やや意見が分かれている状況もみられる。今後、利用者支援内容のさらなる充実に向けて、今年度から導入を開始したキャリア段位制度の推進による専門職としてのスキル向上と併せて、各種マニュアルの見直し、充実に向けた取り組みが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員がチャレンジできる風土のもと、職員の気づきを大切にした支援を実践している。】

日中の活動や業務改善など、職員の気づきを大切にした提案等を取り入れてその実現に向けた取り組みが推進できるような組織風土が醸成されている。「失敗してもいいから、まずやってみよう」という管理者のスタンスに基づいている。もし失敗してもそれは周りがフォローすれば良い、何かを始めなければ何も変わらないをモットーに職員の気づきを大切にした支援に取り組んでいる。職員間の協力連携のもとに、利用者支援の充実に取り組んでいる。

【食事は通所の楽しみ、利用者に喜ばれる食事への取り組みを行っている。】

施設での昼食はデイルームから食堂に移動してからとなっている。施設のスペースは広く移動するだけでもある程度の運動量となる。移動することによりこれから昼食が始まるという意識づけもできる。食事に支援の必要な利用者には介護職、看護職が同席して支援する体制も整えられている。施設で提供される食事は利用者の状態に合わせた形態を用意、汁物については鍋のまま食堂に運び込まれ熱々の物が提供されている。これらの取り組みにより施設での食事が楽しいものになるように多方面からのアプローチがなされている。

○利用者調査結果

有効回答者数	33人
利用者総数	59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	84.0%	12.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:3.0%
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	90.0%	6.0%	いはい: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	60.0%	27.0%	9.0%	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	60.0%	27.0%	6.0%	6.0%
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:3.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	78.0%	12.0%	9.0%	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	78.0%	9.0%	12.0%	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%	18.0%	21.0%	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	81.0%	12.0%	6.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	12.0%	9.0%	いはい: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	84.0%	12.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当: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	84.0%	15.0%	いはい: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	90.0%	6.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:3.0%
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	60.0%	27.0%	9.0%	無回答・非該当:3.0%

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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	高齢者サービスステーションいなぎ正吉苑
所在地	稲城市平尾1127番1号
連絡先	042-331-2001

○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たします。
- 2) わたくしたちは、利用者が、住みなれた地域での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、利用者の自己決定と選択を尊重し、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）

【地域の広いニーズに対応するように自立度の高い方から重度・終末期の方まで受け入れる体制が整えられています】

地域のニーズや利用者・家族の要請に応えるために、重度や終末期の方を受け入れる方針を立て、ケアマネからの依頼に柔軟に対応し、緊急の場合にも書類を早急に準備するなどの体制を整えています。例えば退院後自宅で最期を希望された方の「通っていたデイサービスに行きたい」との希望を聞き取り事前の打ち合わせを重ねて対応した事例や、痰吸引が必要な方への対応に見られるように、看護師との綿密な情報収集や栄養・リハビリとの連携の他、介護職員も対応の仕方を看護師から学びながら体制を整え、利用者の希望に沿ったサービスを提供しています。

【利用者の在宅の自立やニーズに十分に伝えるように食事・排泄・入浴・機能訓練・趣味活動の支援内容を工夫し提供するように努めています】

利用者の自立した在宅生活の継続を支援し、その人らしい生活を実現していただくために、介護職員の小さな変化への気づきを大切にしながら関係する専門職員と連携して支援しています。例えば栄養から食に対するアドバイスの提供や一人暮らしの方へのサービス利用時の看護による健康管理、機能訓練指導員と相談しながらリハビリを進め、施設での個浴でまぎの練習を重ね、個浴から一般浴という段階を踏みながら在宅での入浴に取り組んだり、トイレでの座位や動作練習を重ね自立排泄に繋げた事例など、自立した生活に向けての支援内容を工夫しています。

【利用者サービスのプロセスや主要な業務を全職員が適切に実施できるように、必要なスキルアップや業務標準化が図られています】

業務を適切に実施できるよう、通所業務チェックリストを活用し日常業務を振り返る機会を作っています。チーム会議では、介助・支援手順の根拠や理由を理解することで、状況に応じた柔軟な対応ができるよう振り返りを行い、さらに利用者とのコミュニケーション能力や心身状態の変化を見逃さない観察力、危険予見能力の向上を図るための知識や技術を学習しています。ヒヤリハットや不適合の報告があれば議題にして意見交換を行い、朝・夕の申し送りでも詳細を全職員に伝えているなど、業務を適切に実施できるよう能力向上と標準化が図られています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【機能訓練・アクティビティを利用者が自ら運用するような工夫によって、さらに主体性や積極性を発揮できるような支援が期待されます】

機能訓練を含めたアクティビティ活動について、利用者は朝の会で多様なメニューの中から自分で選択し参加しています。また利用者の中から麻雀やカラオケ、カードゲームなどやりたい事を発案し、互いに誘い合って自発的に活動をする場面も見られています。しかし重度化対応など幅広いニーズに対応していくことで、利用者が主体的に目標を明確にして機能訓練に取り組んだり、趣味活動で企画や運用などにそれぞれの力を発揮する場面が縮小されている点も見受けられます。今後利用者がさらなる主体性や積極性を発揮できるような支援が期待されます。

【連携事業部との目指す姿やサービスの中で、自事業の特徴や支援の効果などを地域へ積極的に発信し、認知度を向上させることが期待されます】

施設全体の活動内容を地域の方々に知っていただく機会として、併設の特別養護老人ホームが取り組んだ看取りケアと当事業所も関係する地域包括ケアの考え方についての発表会を一昨年行われ、今年度も実施の予定です。今回は、より多くの方に知ってもらえるよう地域の社会福祉士や民生委員の方々にも声掛けするなどインフォメーションを充実させる計画です。当事業所や関連する拠点の事業所の目指す姿や連携サービスの中で、事業の特徴や提供サービスの効果などを地域へ積極的に・効果的にアピールすることで、認知度を向上させることが期待されます。

【利用者支援の成果や利用者の状態を適切に家族・関係事業所へ提供することで、関係性をさらに深めていくことが期待されます】

実施チェック表や経過記録を振り返り利用者の変化を把握し、通所介護サービス計画実施評価表にまとめて、継続、修正、削除、追加の評価を関係職員が行っています。評価表には、介護、看護、栄養、機能訓練の欄を設けそれぞれの専門職員が記入し、チーム会議等で職員全員で検討したうえでサービス計画の更新が行われています。計画とサービス実施の関係性の理解を深めているので、今後、利用者支援の効果である評価表を活用し、利用者支援の成果や利用者の状態を適切に家族・関係事業所へ提供するなど、関係性をさらに深めていくことが期待されます。

○利用者調査結果

有効回答者数	55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	78.0% 18.0% 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	85.0% 7.0% どちらともいえない:3.0% 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	80.0% 10.0% 7.0% いいえ:1.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	54.0% 21.0% 12.0% 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	76.0% 16.0% いいえ: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	83.0% 9.0% 5.0% いいえ:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0% どちらともいえない:3.0% いいえ:3.0% 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	89.0% 5.0% いいえ:1.0% 無回答・非該当:3.0%
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% 7.0% 23.0% 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	89.0% 7.0% どちらともいえない:1.0% 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% 12.0% いいえ:3.0% 無回答・非該当: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	87.0% 7.0% 5.0% 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	78.0% 16.0% いいえ:1.0% 無回答・非該当:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0% 10.0% 9.0% 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	54.0% 16.0% 7.0% 21.0%

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	社会福祉法人緑秀会
事業所名	グリーンロード
所在地	西東京市西原町2丁目2番11号
連絡先	0424-67-7736

○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）

基本理念

- 1) 希望に満ち、生き生きとした生活
- 2) 癒しと安心を感じる毎日の生活
- 3) 個人を尊重し、尊厳が保たれる生活

基本方針

- 1) 利用者さんの個性を大切に、その人らしく過ごして頂きたい。また、好奇心を持ち、新しい事へのチャレンジ精神を忘れずに、笑顔の絶えないデイサービスを目指します。
- 2) 利用者に寄り添い、常に利用者の気持ちになってケアが提供出来るように、職員の精神面や技術面での向上を図ります。
- 3) ご家族から身近なデイサービスと感じて頂けるように、連絡、報告、相談を密にして、「安心して、任せられる」と思ってもらえるデイサービスを目指します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【誕生日には、利用者の希望をきいて外出を楽しめるように支援している】

事業所では、利用者が楽しめるよう春のドライブお花見会、団地の夏祭り、秋の市民文化祭や近隣の学校の運動会に出かけている。さらに利用者の誕生日には「お誕生日記念外出」を設けて、それぞれの利用者の希望を誕生日前に聞き取り、お寿司を食べに行く、少し離れた大きな公園に出かけて散策する、趣味の手芸の材料を買いに出かける、また視覚の衰えた人とは点字図書館に行くなど、いつもと違ったデイサービスのひとときでハレの日を満喫できるよう支援している。

【四季折々に季節を感じる入浴で、利用者が楽しめるよう工夫している】

入浴はデイサービス利用の楽しみの一つで、入浴剤を入れていつもと違う雰囲気を楽しんでもらえるようにしたり、ゆず湯やしょうぶ湯の日を設けている。また、季節ごとに「お楽しみ湯」を企画し、冬には「ししおどし」を設えて「露天風呂」、春には浴室に桜を活けて「さくら湯」、夏には暑い日を涼しく感じてもらうようハイビスカスの花を飾ってハワイをイメージした「フラワーバス」、秋には紅葉の雰囲気を演出した。四季折々に季節を演出することで会話も弾み、利用者が入浴を楽しめるよう工夫している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【一人ひとりの機能訓練プログラムを作成し、機能訓練サービスを実施することが望まれる】

事業所では、さまざまなプログラム活動を用意し、利用者が身体を動かして楽しめるようにしている。しかし、機能訓練指導員等を配置しておらず、利用者一人ひとりに応じた機能訓練プログラムは作成していない。機能訓練指導員等をおき、日常生活の中で生かすことができる機能訓練プログラムを作成し、介護職員がプログラム活動や、入浴、食事の場面で、利用者の生活機能向上や健康増進につながるように工夫して機能訓練サービスを実施することが望まれる。

【研修計画を立てて計画的に研修を実施し、さらに職員のスキルアップを図ることが望まれる】

新入職時にはセンター長がオリエンテーションを行い、その後は2か月くらいかけて常勤職員が1対1で指導して、入浴の外介助から一通りの業務をこなして独り立ちするまでの指導をしている。内部研修として、今年度は食事介助や送迎の体感研修などを企画・実施したり、他事業所と交換研修を実施している。さらに、今後は、定期的に職員の意向を聴きとり、研修計画を立てて計画的に研修を実施し、職員の能力に応じて適切なスキルアップを図れるしくみを整えるとよい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【重度の利用者を積極的に受け入れ、在宅での生活の支援に力を入れて取り組んでいる】

事業所は「看護と介護の連携をとり、医療的に重度の方の受け入れをできる限りしていく」ことを課題事項としており、胃ろう、インシュリン注射やたんの吸引が必要な利用者を積極的に受け入れている。そのために介護職員がたんの吸引を行えるよう内部研修を行い、看護師を2名配置して医療ニーズにも対応できる体制を整えた。事業所は、利用者が在宅での生活をできる限り続けられるよう、重度化に対応した支援に力を入れて取り組んでいる。

【デイルームの装飾活動を利用者の創作活動に取り入れ、力を入れて取り組んでいる】

事業所は、デイルームの壁面や二抱えもある円柱の周りの装飾に力を入れて取り組んでいる。年度の初めに各月の装飾担当職員を決め、季節ごとにテーマを決め、月が替わると装飾の内容に少しずつ変化を持たせ、アクティビティの創作活動の中に盛り込んで、利用者が一緒に関わって春夏秋冬の季節感を感じられる装飾作品に仕上げていく。出来上がった装飾は、1年間のプログラム活動で作った個人の作品とあわせて市民文化祭に出品・展示し、みんなで見学に出かけることで満足感につなげている。

○利用者調査結果

有効回答者数	53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	79.0%	11.0%	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	64.0%	20.0%	7.0%	7.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	81.0%	9.0%	7.0%	いはい:1.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	64.0%	22.0%	7.0%	5.0%
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%	20.0%	11.0%	15.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83.0%	11.0%	5.0%	いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	5.0%	いはい:1.0%	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	73.0%	11.0%	13.0%	いはい: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	66.0%	15.0%	16.0%	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	81.0%	11.0%	7.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	69.0%	15.0%	13.0%	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	66.0%	22.0%	9.0%	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	58.0%	28.0%	9.0%	いはい:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	15.0%	9.0%	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	32.0%	20.0%	20.0%	26.0%

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	西東京市
事業所名	西東京市田無高齢者在宅サービスセンター
所在地	西東京市田無町5丁目5番12号 西東京市立田無総合福祉センター内3階
連絡先	0424-66-1681

○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)利用者の自立・自律の尊重
- 2)利用者の自己選択・自己決定の尊重
- 3)生活秩序の援助
- 4)健康づくりの援助
- 5)地域に密着した運営

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【集団での活動や個別の活動を充実させて、デイサービスが利用者一人ひとりにとって日中を過ごす心地よい場所であるための支援をしている】

集団で行うアクティビティーはスタッフが毎月内容を検討し、利用者からも意見を聞いて、リハビリの効果を得、かつ利用者が十分楽しめる内容にするための工夫をしている。また、利用者個々の状況に応じた軽いリハビリテーションや入浴、マッサージの支援のほか、読書、絵画、制作、書き物など一人ひとりに合った活動ができるようにしており、デイサービスが利用者にとって日中を過ごす心地よい場所である事を志向して支援に取り組んでいる。

【看護師を増員配置して健康管理やリハビリ等の質を高めている】

今年度から看護師を5名体制とした。土曜日以外は常時2名体制となったことで、利用者の到着後は看護師が時間をかけて体調を診ることができており、利用者の大きな安心につながっているものと推察された。また、看護師の加入により、看護師が担当する体操のバリエーションが増えた。ストレッチ体操後に脳トレを行う事ができるようなる等、プログラムの構成も利用者の状況に一層即したものとなっている。スタッフの支援体制においてもフロアの見守りが手薄になることがなくなるなど、看護師の配置が様々な効果を生んでいる。

【業務や支援に対する職員の意欲が高まり、利用者本位のサービスの質向上に結びついている】

利用者本位の福祉の視点で職員の意欲や責任感を引き出し、それをサービスの質向上に繋げる取組がされている。毎日のミーティングではケース研究や勉強会を適宜行い、職員からの改善提案や問題提起などもされるようになった。業務の質や利用者支援の質向上に関するスタッフの意欲が高まった事で、ミーティングにおいて一層深い内容の話し合いがもたれるようになったと管理者は認識している。スタッフの責任感を高めることが利用者からの信頼感を高めることにつながっているようであり、利用者調査の結果も非常に良い。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業計画や行動計画で PDCA サイクルを確立する事を期待したい】

内外の環境や職員の意向も踏まえ事業計画や個別実施事項の計画が作成されているが、実施後、最終的な結果を振り返り次期の計画に繋げることについては向上の余地もあるため、計画書の工夫等も行い、改善に取り組まれることを勧めたい。具体的な数値目標の設定などを行ってゆく意向があるため、次期の計画策定時にはそれらの点を強化されることを期待したい。

【事業所全体としての人材育成計画や個別の育成計画について仕組みを整備することを期待したい】

職員の自主性・自発性を尊重し、業務に責任を持って取り組んでもらっている。また、外部の研修に積極的に参加してもらっており、個人の能力向上と全体的な業務水準の向上に活かされているが、事業所全体としての人材育成計画や個別の育成計画については仕組みを整備する余地もある。この点を整備する事で職員個々が目標を持って業務に取り組み、研修の成果をいっそう享受する事にもつながるものと考えられるため、事業所に合ったかたちで整備を進める事を期待したい。

【現場での実技研修を今後も継続的に行き、介助スキルの一層の向上を目指してほしい】

個別の介助方法については管理者やベテラン職員による実技研修を行って日常の支援における安全の確保に取り組んでいる。職員が介助技術の習熟をしていない分野もあり、その点は法人とも連携して実技研修を行ってゆく意向があるため、ぜひ実現してほしい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【関係機関との連携強化による利用者支援の向上に取り組んでいる】

サービス担当者会議以外にもケアマネジャーを含む関係者との連携を図り、スムーズな利用につなげる事に取り組んでおり、例えば地域のケアマネジャーからデイサービスの見学依頼がある時などは対応している。また、利用者の支援をより一層、個々の状況や意向に合った内容とするために、初回利用後には担当ケアマネジャーに報告をして、連携を図りながら本人に合ったデイサービスの利用ができるよう配慮している。

【食事が利用者の楽しみとなるよう、さまざまな試行や工夫をしている】

食事の提供では栄養部門がさまざまなメニューを試行して利用者の満足度向上に努めている。行事食では、例えば夏祭りには枝豆や焼き鳥、フランクフルト、ノンアルコールビールなどを提供して祭りの気分を盛り上げたり、クリスマスにはノンアルコールでスパークリングワイン風の飲料や品数を多くしてローストビーフなどを提供する事をしている。また、山形や沖縄などの郷土料理を提供する事もあり、評判が良ければ次回から定番のメニューに加えている。

【利用者の安全に十分注意して送迎の体制を組んでいる】

送迎はドライバーのほかに職員が添乗して乗車、降車時の安全確保を図っている。また、ドライバーは運転中、曲がる時や段差がある時には必ず声をかける等、利用者が案して乗車できるよう配慮をしている。27年4月から職員が増員した事に伴い、送迎に人員を十分に割けるようになった事で安全性がさらに高められている。

○利用者調査結果

有効回答者数	35人
利用者総数	52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%	11.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	8.0%	5.0%	いはい:2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	91.0%	5.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:2.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	11.0%	5.0%	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	60.0%	22.0%	8.0%	8.0%
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:0.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	97.0%	どちらともいえない:2.0%	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	82.0%	14.0%	どちらともいえない:2.0%	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	68.0%	11.0%	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	82.0%	8.0%	8.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	11.0%	どちらともいえない:0.0%	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	71.0%	14.0%	14.0%	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	74.0%	14.0%	11.0%	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%	11.0%	8.0%	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	51.0%	17.0%	8.0%	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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	緑寿園ケアセンター
所在地	西東京市新町1丁目11番25号
連絡先	042-462-1206

○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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス
- 2) ご利用者・家族との信頼による絆
- 3) 福祉コミュニティの協創
- 4) 仕事を通じた職員の自己実現
- 5) 法令遵守の履行

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【大人が楽しめるアクティビティや集団での活動で、利用者の自尊心を高め、意欲向上、社会性の維持を図っている】

大人が楽しめる本格的な活動を行っている。内容によっては専門家に指導を依頼し、絵画、陶芸、書道、手工芸、グループ活動、カラオケ等から毎日3種類ほどの活動を提供し、利用者は興味や体調に合わせて参加している。利用者の隠れた能力が発揮された完成度の高い作品も多く、利用者の自尊心を高め、意欲の向上につながっている。またグループ活動では、会話をしながらの身体を使ったゲームや共同での製作を行い、大勢での楽しい体験を通して利用者の社会性の維持を図っている。

【美味しい食事を、利用者の状態・嗜好に合わせて提供するとともに、食事に関する情報提供で家庭と連携し利用者の興味も湧くようにしている】

旬の食材を使った美味しい食事を提供している。食事形態を利用者の嚥下の状態に合わせ、食事制限や嗜好にも対応している。毎月「献立予定表」を配布し、毎日の食事内容を伝えるとともにカロリーと塩分量も記載して、家庭での食事との連携を図っている。献立表に、近隣で採れた大根を使ったメニューがあることなどを記載して、利用者の興味が湧くような、生活に密着した情報も提供している。今年度からなめらか食（ソフト食）を導入し、嚥下状態の低下がみられる利用者が、より美味しく食べられるようにしている。

【内部、外部を問わず様々な研修の機会を設け、中核となる職員の育成も意識しながら、職員の能力向上や人材育成が図られている】

施設全体では制度、関連法令、組織、危機管理、ケア技術といったテーマ別に、年間計画に基づいた研修が多数実施されている。これ以外にも事業所内研修、OJT研修、新人研修、法人研修、外部研修など様々な研修の機会が設定され、職員は認知症実践者研修などの外部研修にも積極的に参加している。また事業所では中核となる職員の育成も意識しており、今年度よりベテラン職員だけでなくリーダー層の職員にも地域の介護教室や地域交流会での講師を担ってもらうよう取り組むなど、職員の能力向上、人材育成に対する取り組みがなされている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【介護支援ソフトなどの利用により記録の電子データ化等に積極的に取り組み、記録作業の効率化を図ることが望まれる】

事業所では当日の利用者に関する注意事項や家族からの伝達事項等は一覧で把握できる「通所介護日誌」、利用者ごとのケース記録、健康状況を記録する「健康チェック表」や「入浴日誌」、各記録の情報を集約した「共有日誌」など、様々な記録を作成している。日々の記録に関しては同一内容を手書きで複数記載したりコピーしてファイルする状況となっており、記録作業の効率化が望まれる。通所介護計画等、既に電子データ化しているものもあり、事業所では今年度中に介護支援ソフトを利用して記録の電子データ化を図る予定である。

【外部の相談窓口が設置されており、いつでも相談可能であることについて、契約時や家族会だけでなく継続的に周知を図ることが望まれる】

相談・要望・苦情の窓口として自治体の介護保険担当課など外部の相談窓口があることが、契約書や重要事項説明書に明記されており、契約時には苦情や意見を気軽に申し出てほしいことを必ず伝えている。年1回の家族会でも周知しているが、利用者調査において外部の窓口に相談できることを伝えられているかという問いに「はい」と回答したのは60%にとどまり、8%は「いいえ」と回答するなど、外部の相談窓口についての認識がなされていない。今後も継続的な周知を図っていくことが望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【入浴サービスは2種類から選択可能であり、毎週の入浴日を1日増やして対応している】

一昨年度個浴ができる浴槽を設置し、ストレッチャー浴と個浴から選択できるようになった。ストレッチャー浴は家庭では入浴がしにくい車イスの利用者や体力の低下した利用者が安心して入浴ができ、一方個浴は、見守りが必要な方、家庭での入浴の練習をしたい方、家庭で入浴拒否をされる方などが利用している。入浴サービスに対する利用者のニーズは高く、昨年度から入浴曜日を1日増やし、週4日サービスを提供している。居宅介護支援事業所に対しても事業所の特徴として入浴サービスの提供を伝え、毎月の空き状況を案内している。

【送迎時の安全を図り、機器の導入による安全研修などを行っている】

今年度はすべての車両にドライブレコーダーを設置し、送迎時の快適さ、安全性の向上を図った。ドライブレコーダーを活用して振り返りを行うことで、レコーダーの記録から実際に起きた小さな接触事故などの場合の問題点を共有し、安全意識の向上につながっている。送迎車への移動介助方法などを、機能訓練指導員の評価をもとに職員全体で情報を共有して安全に行い、迎えに行った際には利用者の意向に合わせて、独居の利用者の家庭での支援なども行っている。

【理学療法士による計画策定や家庭訪問で家族と連携を取り、生活の自立を支援している】

今年度より機能訓練指導員として常勤の理学療法士が加わり、事前訪問時に家庭を訪問し、利用者の意向を聞きとるとともに家庭での暮らし方や住環境を把握した上で機能訓練計画書を作成している。計画は、利用者の家庭での自立した生活を維持し改善することを目的として策定し、計画に基づいて機能訓練を実施、活動の際の支援方法を介護職員と共に検討している。サービス開始から3か月ごとに家庭を訪問し、訓練状況の報告を行うとともに家庭での様子を再確認している。身体機能を改善し、利用者の自立生活・社会性の維持、意欲の向上を図っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	48人
利用者総数	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	87.0%	8.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	87.0%	10.0%	いはい: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	87.0%	8.0%	どちらともいえない:4.0% いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	75.0%	22.0%	いはい:0.0% 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	68.0%	27.0%	いはい:2.0% 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	85.0%	6.0%	8.0% いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	6.0%	どちらともいえない:4.0% 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	77.0%	6.0%	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	68.0%	10.0%	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	89.0%	6.0%	どちらともいえない:4.0% 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%	8.0%	12.0% 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が聞かれているか	83.0%	6.0%	10.0% 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	75.0%	16.0%	8.0% いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	16.0%	どちらともいえない:4.0% いはい: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	60.0%	16.0%	8.0% 14.0%

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	社会福祉法人鶴寿会
事業所名	デイサービスセンタークレイン
所在地	西東京市西原町4丁目3番5号
連絡先	0424-68-3300

○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)利用者本位のサービスに努める
- 2)利用者の安心安全に努める
- 3)高齢者の尊厳を大切にする
- 4)人材育成の向上に努める
- 5)情報公開を積極的に行う

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【季節を感じられる行事や外出活動を実施し、生活の活性化や喜び・楽しみに繋げている】

年間行事として、季節を感じられるプログラムを用意しており、夏祭り、敬老祝賀会、運動会、餅つき、クリスマス会、節分、雛祭り、母の日・父の日セレモニーのほか、春の観桜会、秋の紅葉狩りは毎年バスハイキングとして実施し、初詣、花菖蒲、菊花展など外出する機会を多く作っている。心身機能の維持を目的として、生活にメリハリをつける機会を提供し、生活の活性化や喜び・楽しみに繋がるよう取り組んでいる。

【職員の接遇に関する意識の向上を図っており、職員の丁寧な対応等への利用者の満足度が高い】

職員のあるべき言動・行動については、定期及び随時の研修・会議・ミーティング等を通じて職員への周知・徹底を繰り返し行い、プライバシー保護や人権尊重の重要性を確実に伝えており、職員全体としての接遇への意識は高い。利用者の気持ちを傷つけないよう、日々振り返りを行って利用者の立場に立った目線で対応方法の確認を行っている。利用者アンケートでも、利用者の気持ちが尊重されているか、職員の対応は丁寧か、などの項目において、高い満足感が示されている。

【利用者のその人らしさや個人のペースを大事にした個別支援に努めている】

利用者の在宅生活の様子や心身状況とともに生活歴や趣味・嗜好等の把握のもと、利用者個々の特性に応じたコミュニケーションが図られ、明るく和やかな雰囲気の中で支援を行っている。日常の支援では利用者が選択できる状況を設け、利用者個々のペース、希望や意見を尊重して、無理なく心穏やかにその人らしいデイサービスでの時間を過ごすことができるように努めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所としてアピールポイントとなるような、新たな活動プログラムの創出にむけて】

基本的な職員主導の活動プログラムは、ゴルフ・ボウリング・輪投げゲーム等の体を動かす動的な活動、手工芸や脳活性化トレーニング等作業的なことを行う静的な活動、全体で楽しむ集団レクリエーションなどをバランス良く組み合わせて組んでいる。活動の在り方や内容については、より利用者の多様なニーズに応えられるよう利用者の個別性および選択性を重視しながら、プラスしていけるよう見直す必要性を感じて、個々の職員の特性を引き出したバラエティのある新たなプログラムの創出に向けて模索しており、今後の取り組みが期待される。

【職員間のコミュニケーションを密に図り、職員全体のスキルアップに繋げる取り組みにむけて】

職員が一定水準の知識や技術を確保する機会として、併設する施設と合同で研修を開催するほか、事業所として、日々の終礼や毎月のデイサービスセンター会議等を業務改善の打ち合わせに活用し、事例検討を研修に取り込んで職員が利用者状況を的確に捉え適切なサービスを提供するスキルを習得できるよう取り組んでいる。また、対利用者だけでなく職員間のコミュニケーションをも密にすることがサービス向上に繋がることを重視しており、非常勤も含めた職員全体のスキルアップおよびチームワークの確立に向けての取り組みが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の個別の状況に応じた細やかな食事提供を管理栄養士等と連携して行っている】

管理栄養士と委託業者の栄養士が密に連携して食事の支援の充実を積極的に図り、食事摂取状況や嚥下状態を把握して利用者個々の食事形態を決定し、利用当日の利用者の体調や、個別の禁食および嗜好等に合わせた柔軟な食事の提供・介助を実施している。また、行事食として毎月趣向を凝らした季節感のある献立を取り入れている。利用者の食事に関しての満足度は毎年聞き取りアンケートを実施して詳細に把握し、利用者の希望を献立に反映できるよう取り組んでいる。

【看護職員と介護職員の協働による連携強化を図り、ケアの質の向上に繋げている】

看護職員は、日々の細やかな健康管理や利用者・家族への相談対応、迅速な緊急対応等の医療面のサポートに加え、入浴時に常時外介助に入ったり、音楽療法の講師など務めるなど、介護職員と協力して幅広くデイサービスにおける介護への関わりを持っている。このような看護職員と介護職員の協働による連携強化はケアの質の向上に繋がっており、看護職員と介護職員の互いの視点の違いから学ぶ機会としても有効である。

【ボランティア活動を積極的に導入し、利用者へのサービス向上につなげている】

「地域交流活動」として、書道、フラワーアレンジメント、コーラス、ギターアンサンブル、大正琴のグループ、三味線、舞踊、フラダンスなど、地域のボランティアの方の協力を得て進めるプログラムが盛んにプログラムに取り入れられている。近隣の幼稚園・保育園児、中学生の職場体験、大学生の介護体験などを受け入れる等、様々な目的を持った地域の方々が日常的に多数参加されている。利用者が職員以外の人々と交流する機会を確保するとともに、ボランティアの協力を得ることで個別サービスの充実によるサービス向上につながるよう努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	28人
利用者総数	50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	96.0%	どちらともいえない: 0.0%	いいえ: 3.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	92.0%	7.0%	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	78.0%	7.0%	10.0%	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	71.0%	25.0%	いいえ: 0.0%	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	67.0%	14.0%	17.0%	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	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%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	7.0%	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	78.0%	7.0%	14.0%	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	67.0%	7.0%	25.0%	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	92.0%	7.0%	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	75.0%	7.0%	14.0%	いいえ: 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	75.0%	10.0%	10.0%	いいえ: 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	89.0%	7.0%	いいえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	21.0%	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	57.0%	17.0%	25.0%	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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	サンメール尚和デイケアセンター
所在地	西東京市新町1丁目11番25号
連絡先	042-467-8686

○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) 誠の心
- 2) みんなで創る地域の絆
- 3) 優しい心で笑顔のサービス
- 4) 仕事の工夫 スピーディな判断、スピーディな実践
- 5) 互いに活かしあう職場
- 6) 経営の安定と将来の発展

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「自分で考え、決め、自分で行う」をモットーに、利用者が選択できる活動を提供している】

「張り合いのある豊かな生活のサポート」を目標として、11種類と数多くのプログラムが用意されている。一日のプログラムはリハビリ・体操・歌・手工芸など3～4つほど並行して行い、「自分で考え、決め、自分で行う」をモットーに利用者は自分の希望で選ぶことができる。多様なメニューが揃い、手工芸は月曜から土曜まで毎日違うプログラムが設定されている。また講師やボランティアの力を積極的に活用している。墨絵や盤景、華道、書道に絵手紙、さらに窯と専用室を設けた陶芸など、利用者が選択できるようになっている。

【接遇に関する意識向上を図り、利用者個々を尊重する支援に組織的に取り組んでいる】

日々の職員の言動や行動について、朝・夕礼や職員会議などを利用して互いに確認したり、内部研修や自己評価等を通じ接遇に関する意識向上を図っている。職員は1日1回、利用者への『一声、ワンタッチ』をすることを指標としている。親しみ深いコミュニケーションやスキンシップを大事にし、利用者個々への挨拶や関わりを積極的に行うことを習慣化して利用者の小さな変化にも気付けるように努め、個々を尊重する対応に職員全体で努めている。利用者アンケートにおいても職員の親切で丁寧な対応について全員が満足という非常に高い評価を得ている。

【多彩に行われているボランティア活動を活用して個別サービスをより充実させている】

食事準備など生活の支援や日々の活動・体操や花壇の手入れ・喫茶ラウンジの運営などでボランティア活動が活発に行われ、長期継続して関わっているボランティアが数多く登録されている。配置については専任のボランティアコーディネーターが調整を行っている。年1回外部の会場を借りて、ボランティア感謝の集いを開催しており、ボランティア間で親睦を深める機会としている。利用者が職員以外の人々と交流する機会を多く確保するとともに、ボランティアの協力を仰いでいくことで個別サービスの充実による利用者へのサービス向上が図られている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【同業事業所が増加傾向にある地域の中での利用者確保に向けたさらなる取り組みを】

近年、事業所の在る地域に通所介護事業所が増加している状況を認識しており、関係機関や地域へ向け事業所の情報を随時発信して新規獲得に向けて取り組んでいる。リハビリや趣味活動の豊富さや広々とした居心地の良い環境、特別養護老人ホーム・ショートステイ等が併設された地域のセーフティネットとなり得る福祉総合施設である当事業所ならではの特徴など、数ある当事業所のアピール点をどう利用者確保に繋げ、他の事業との差別化をどう図っていくか方向性を定め、今後の利用対象者のニーズを的確に汲み取って稼働に繋げていく取り組みが期待される

【より現場で活用できるタイムリーな業務マニュアルの見直しに向けて】

食事、入浴、排泄、送迎、移乗・移動、認知症対応、地震対策、感染症防止等のマニュアルを各種整備し、フロア内のすぐに手に取れる場所に設置している。定期的に開催される職員会議やサービス向上委員会、業務検討会議、ミーティング等において改善点などを職員個々が出し合い、また利用者からのご意見箱やアンケートに寄せられた意見も含めマニュアルに反映するよう取り組んでいる。今後はよりタイムリーにマニュアルを更新し、新規職員も含め、より現場で活用しやすいマニュアル作成に向けて改善を図る意向を持っており、その取り組みが期待される

○事業者が特に力を入れている取り組み

【日本の食文化を重視し、栄養に富み、味・見た目にもこだわって食事を提供している】

季節の食材を使用した食事は、昆布・煮干し・鰹節から天然だしを取って美味しさにこだわっており、利用者個々の状態、体調や嗜好に応じて柔軟に対応している。また、食事を利用者の大きな楽しみと認識しており、節句・お彼岸・七草・節分など季節を感じさせるものから、敬老祝賀会の祝い膳、クリスマス忘年会の洋食、毎月の誕生日会の祝い膳やケーキなど様々に工夫して提供している。また、食堂では花を飾ったりBGMを流し、レストラン風のランチメニュー看板を入りに設置して献立内容が確認できるようにしている。

【機能訓練指導員による専門的なリハビリが提供され利用者は活発に参加している】

居宅サービス計画書、通所介護計画書に基づき、機能訓練指導員が身体機能を評価しながら、一人ひとりの目標に応じた機能訓練計画書を作成している。機能訓練指導員中心に個別および集団でのリハビリを行うリハビリAと、レクリエーションをベースにリハビリ要素を取り入れたリハビリBを整備し、提供している。マット上で全員横になりストレッチやおもりをつけて負荷をかけたりする運動は四肢の強化に大変役立っている。定期的な評価もきめ細かく行いながら専門的で効果的な機能訓練に取り組んでいる。

【個々の活動の内容や過ごし方に応じたスペースがあり、心地良い空間で活動ができる】

活動を実施する場所はデイルームのほかに、食堂、ラウンジ、リハビリ室、陶芸室などがあり、活動の時間や内容によって使用する部屋を決めている。廊下にはゆったり座れるソファがいくつも配置されており、利用者の状態に合わせ、深く座るタイプや立ち上がりやすいものなどを用意している。広々とした豊かな環境の中で多彩な活動内容を用意していることで、利用者の様々な意向・要望に応じることができている。利用者の自主性やペースに十分留意しながら、職員は利用者がやりがいがあり意義のある楽しい時間が過ごせるような支援に取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	62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	88.0%	11.0%	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	95.0%	どちらともいえない:3.0%	いいえ: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	72.0%	8.0%	6.0%	12.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	20.0%	いいえ:4.0%	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	66.0%	27.0%	6.0%	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	93.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:1.0%
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%	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	79.0%	8.0%	12.0%	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	48.0%	14.0%	35.0%	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%	6.0%	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	69.0%	12.0%	17.0%	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	72.0%	14.0%	12.0%	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	82.0%	9.0%	8.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	9.0%	16.0%	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	45.0%	14.0%	35.0%	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	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名	デイサービスぽぽたん
所在地	西東京市柳沢5丁目4番11号
連絡先	042-449-9086

○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) 地域の社会貢献と地域交流
- 2) 自宅以外での居心地の良い居場所作り。
- 3) 利用者の残存能力のを発揮して頂く為、役割を創出する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【それぞれの利用者がやりたいことに取り組める環境設定への取り組み】

通所時の過ごし方はフリーというコンセプトが実践されている。利用者一人ひとりの思いを尊重し、利用者がやりたいことを優先した支援に取り組み、利用者は過ごしたいように過すことができる。無論、アクティビティとして書道や将棋、囲碁、体を使った体操やゲームなどの準備はなされているが、それらを行うかどうかは利用者の意思に委ねられている。午後の生活では、眠気を覚ましつつ活動量を上げるための体操も行われている。これについては、基本的に全員に声をかけるが、利用者の体調に合わせて参加するかしないかを決めてもらっている。

【利用者の通所介護計画に外出を位置付けた生活の幅を広げる支援の実践】

施設では通所している利用者の全ての介護計画に外出が位置付けられている。高齢者は足腰が弱くなりがちという事実からできるだけ外出する機会を作り、身体機能の維持を図ることを目的としている。外出先は施設の近隣から、遠方まで様々である。通所介護は自宅から外出することを促すサービスであるが、通所した後もさらに外出することを位置付けることで利用者が自宅にいて体験できない様々な刺激を受ける機会となっている。

【栄養バランスを考慮した食事の時間が楽しくなるような取り組み】

昼食は、近隣の運営母体の法人の厨房にて調理されたものが届けられている。運搬は保温に優れたワゴンを使用し、温かい食事の提供がなされている。主食であるご飯については事業所内で炊飯し、炊き立てのご飯が提供されている。健康の保持・推進の観点から栄養バランスを考えた食事を、各利用者の疾患や嚥下能力を考慮して提供している。ピアノの自動演奏やCDなどの音楽を流すことで食事の時間が楽しいものになるようなきめ細かい配慮がなされている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【業務運営についての見直し、充実に向けた継続的な取り組み】

開所後2年目を迎える事業所として、毎年運営について試行錯誤しながら見直しに取り組まれてきた。現在は利用者や地域に事業所の評判が浸透し、運営も安定しつつある。今後は、それを踏まえてマニュアルの見直し整備に向けたさらなる深化、予防的な視点からの利用者の安全確保の取り組みや避難訓練の充実強化等、従来より課題と考えられてきた案件についての継続した取り組みに期待したい。

【アセスメント、記録に関する標準化、支援の充実に繋げる取り組み】

利用者の状況については、ミーティング等で話し合わせ共有化が図られている。記録化についても、業務日誌やケース記録、連絡メモ等で利用者状況を記録しているが、送迎等の関係もあり必ずしも十分とはいえない状況もみられる。計画作成等の手順の明確化やアセスメント能力の向上などと併せて、事業所は課題として捉えられている。今後、アセスメント、計画作成、モニタリング、記録という一連の流れの中で事業所としての標準化を図り、支援の充実に繋げていくことが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【段差を残したフロアは、利用者の自立を促す役割を果たしている。】

施設は民家改修型である。日本家屋を改造した造りとなっており段差が多い。その段差は敢えてバリアフリー化せずそのまま残されている。また、手すりも玄関に設置されているのみでデイルームとして使用している洋間にはない。利用者はできるだけ自分で段差を超えて移動することになる。利用者が通所して施設内を移動することで自立が促される仕組みとなっている。また、デイルームにはピアノやシャンドリアが設置され優雅で落ち着いた雰囲気が演出されている。

【日常生活に合わせた機能訓練を調整している。】

施設では直近の制度改正により設定された個別機能訓練を実施している。自宅に訪問して家屋の状況を把握し利用者の日常生活上で必要なリハビリの検討が行われている。利用者のニーズをアセスメントにて把握しリハビリの計画を立てている。リハビリの内容はより日常生活に則した設定となっている。例えば、自宅で入浴したというニーズであれば風呂場まで移動する、蛇口をひねるといった設定がなされている。より日常生活に近い目標を設定することで生活の質が向上するように取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	24人
利用者総数	32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%	いはいえ: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	79.0%	20.0%	いはいえ: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	91.0%	どちらともいえない:4.0%	いはいえ: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	70.0%	16.0%	12.0%	いはいえ: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)	50.0%	41.0%	8.0%	いはいえ:0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	95.0%	どちらともいえない:4.0%	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	83.0%	8.0%	8.0%	いはいえ: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	75.0%	12.0%	12.0%	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	70.0%	16.0%	12.0%	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	83.0%	8.0%	8.0%	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	83.0%	8.0%	8.0%	いはいえ: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	91.0%	8.0%	いはいえ: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	79.0%	20.0%	いはいえ: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	91.0%	どちらともいえない:4.0%	いはいえ:0.0%	無回答・非該当: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	70.0%	16.0%	12.0%	いはいえ: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	社会福祉法人都心会
事業所名	保谷苑デイサービスセンター
所在地	西東京市栄町3丁目6番2号 特別養護老人ホーム保谷苑
連絡先	042-423-8162

○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)福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。
- 2)職員は利用者の夢や希望を実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。
- 3)地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。
- 4)職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。
- 5)職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者ニーズの前向きな取り組みと介護支援困難者の積極的受け入れをしている】

事業所では利用者受け入れ時には利用者のサービス利用前の生活をふまえた支援を行っている。利用者の価値観、生活習慣に十分配慮し、ニーズを前向きに取り入れるため、利用開始前に生活相談員が介護・看護職員に本人の状態、要望等を伝え、スムーズに開始できるようにしている。また、サービス担当者と会議等で利用者の希望を聞き取り、通所介護計画に反映させている。一方、利用者の「夢や希望」を実現するプロジェクトの取り組み、要介護度の高い利用者の積極的受け入れを定着化させ、行政等外部機関からも高い信頼を勝ち得ている。

【職員が明るく活発で、利用者を楽しんでもらいたいという視点で、自発的に行事や活動を企画している】

事業所では利用者が積極的に楽しみながら自立に向かって欲しいとの職員の思いから、様々な日中活動支援を創意と工夫により行っている。利用者の主体性を大切に、一斉に皆でやる活動だけでなく、利用者自身で新聞を読んだり、仲間を誘って囲碁を楽しんだり、TVコーナーで過ごし、庭に出ることもできるようになっている。また、「第九の合唱」など利用者発案の企画の実現を支援し、行事などで発表の機会を作っている。希望の多い外出行事の回数も多い。これらは職員が明るく活発に、利用者の夢の実現プロジェクトを随時企画実施している結果である。

【地域交流の拠点であり、地域に開かれた事業所として地域貢献をしている】

法人として地域に開かれたデイサービスとして地域交流は活発化し拡大している。地域の保育園児に庭の開放を実施し、園児の遊ぶ姿をみて、利用者が楽しむといった良き環境が整備されている。小学校の音楽会訪問、小学校のマスコット人形を利用者が作りプレゼントするなど小中学生との交流も活発に行われている。また、若い世代の家族が事業所を訪れ利用者と接する機会も相乗的な効果として生まれて来ている。さまざまな年齢の学生の実習生だけでなく、地域の方々がボランティアで来ており、交流も図れている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ケア目標を意識したサービスの提供に今後期待したい】

事業所では朝、夕のミーティングの他、毎月定例の通所介護計画の検討会議等においても、利用状況や健康状況等の報告・確認を、看護師・介護職・生活相談員で行っている。生活相談員はきめ細かに家族、介護支援専門員、地域包括支援センター職員に連絡をとっている。今後、すべての職員が利用者個々の目標を意識した支援が毎日提供できるような職員配置を検討し、利用者ニーズに応えケア目標を絶えず意識した支援体制がとりうる様な人員計画の策定の工夫に期待したい。

【記録等のPC利用を進めてきており、改善もみてきているが、更に省力化を進め、今後のOA化促進に期待したい】

PC活用を進めてきており、改善もされている。例えば、毎日の送迎は朝夕4台のバス便3往復に軽自動車2台を使用し、職員が同乗している。従来、送迎表は運転手を含め職員全員に渡し、手書きであった。それをIT化し、送迎表原本は全車一表とし、それに基づいた表を各運転手のみ持たせ、色分け等の工夫も加えた。急な変更等にも簡単に対応出来、業務に改善がみられた。又、申し送り一覧表もOA化を図り、ケア記録との連動等も出来るが活用面では、必ずしも改善に結びついていない。更にOA化等での省力化推進に期待したい。

【利用者の状況等に関する情報の職員間での共有化を更に推進することを期待したい】

利用者の意向や状況、環境の情報については、多様なチャンネルの情報源（介護支援専門員、介護職、関係行政、関係医療機関等）を使い、日々吸収し、集積に努めている。集められた情報は通所介護検討会議や朝、夕のミーティング、職員会議等で多職種により検討し、情報を共有化し、統一した支援が出来る様になっている。職員全員への周知徹底についてのチェック体制の導入が、今後の検討課題かと思われる、それに向けての更なる工夫に期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【職員の能力と意識向上アップの為、研修制度の充実を図っている】

法人全体で職員の能力と意識向上目的の研修には注力している。ちなみに、昨年度、当事業所設職員の外部研修参加回数は18回であり、参加者人数は25名であった。常勤非常勤を問わず、内外の研修に参加し、受講者は会議等で伝達研修を行っている。内部でも、職員会議で介護技術やサービスマナー、認知症介護などの研修を行っている。

【質の高いケア実践のため、きめ細かい事業計画を策定し実践している】

法人全体で従前から、きめ細かい、行き届いた事業計画が立案され、それに沿って年度の事業が展開されてきた。今年度の当事業所の事業計画は運営方針、年度重点項目（8項目）、具体的な業務内容（11項目）、その他（3項目）から構成されている。例えば、法人全体の委員会や会議の他、当事業所独自の委員会、会議があり、両者は連動して機能している。この実施が利用者への手厚い質の高いケア支援の実践に繋がり、利用者側からも高い評価を受けていることが、利用者調査等でうかがえる。

【事業所と家族との交流・連携を図っている】

家族とはこまめに電話連絡をし、介護支援専門員とは月例報告以外にも随時連絡をしている。送迎時は家族との大切な交流・連絡の場であり、きちんと対応する様、職員は心がけている。また、家族からの愚痴も親身になって聞き、手落ちがあった場合には些細なことでも正直に報告し、謝罪している。日々誠実さの積み重ねが家族との信頼関係構築となっている。年2回家族懇談会を開催、認知症の利用者家族向けに家族茶話会を開催している。この様な会では、利用者と同じ昼食の試食をし、スライドショーによる利用中の利用者の姿を紹介するなどしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	82人
利用者総数	130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%	7.0%	いはい: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	80.0%	8.0%	10.0%	いはい:0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	86.0%	8.0%	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	70.0%	12.0%	12.0%	いはい: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	68.0%	21.0%	6.0%	いはい:3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	6.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	10.0%	いはい: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	78.0%	7.0%	14.0%	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%	10.0%	26.0%	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	92.0%	6.0%	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	79.0%	15.0%	いはい: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が聞かれているか	62.0%	10.0%	26.0%	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	76.0%	18.0%	いはい:0.0%	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%	9.0%	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	60.0%	19.0%	6.0%	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	社会福祉法人都心会
事業所名	西東京市高齢者センターきらら
所在地	西東京市富士町1丁目7番69号
連絡先	0424-51-1200

○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)福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。
- 2)職員は利用者の夢や希望を実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。
- 3)地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。
- 4)職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。
- 5)職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【従来から手工芸のプログラムが充実しており、利用者の活力や楽しさを引き出している】

事業所に入り目を引くのが、広く大きく取られた二面のガラス面からの明るい光のもと、壁に貼られた10面の巨大な貼り絵である。利用者が共同して創り上げた四季折々の季節の貼り絵である。創造的であり、楽しさが伝わる貼り絵は、日頃活発に交流を重ねている保育園に毎年寄贈されており、利用者はそれだけに作成に意欲的である。この様に利用者が事業所で意欲が持てるプログラムが数々組み立てられており、手工芸はその代表的な例で、作品展も毎年開催されている。利用者が楽しみながら自立出来る力を引き出す支援努力がされている。

【利用者の個別ニーズに対応し、食事等できめ細かい配慮をしている】

事業所では利用者のニーズには出来る限り配慮し、職員が満足を得られるサービス提供に数々の創意・工夫をしている。例えば、利用者の大きな関心である食事については、きめの細かいニーズ対応したサービス提供をしている。厨房が完備されており、専属の栄養士や調理員が炊き立てのご飯とみそ汁を提供直前に用意する為、利用者に好評であり、「部分バイキング」という、主食を選択できる試み等も同様である。また、利用者の嗜好、食事量等は徹底的に調査し、個別に代替メニュー等で提供する配慮をしている。

【職員の情報共有に工夫を重ねており、全員に徹底しサービス提供に怠りはない】

事業所に出勤した職員が必ずチェックするものに「ケア表」がある。ケア表は利用者について、気がついたことを記入する表であり、職員は誰でも記入できるようになっている。皆が目に入る所に置いてあるが、表カバーを工夫し、利用者のプライバシーへの配慮がされている。シンプル且つ職員間の情報共有と徹底の確保のため、職員で考え、職員が考案した独自の表である。この表が出来てから、情報の漏れがなくなり、日々最新の情報に基づいた支援活動が出来るようになった。利用者の状況変化へ敏感に対応し、ニーズに応えたサービス提供を実施している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【地域基盤作りに更なる取り組みをされることを期待したい】

事業所は大規模賃貸住宅 19 棟の中心部に位置する。市の中核的な住宅地の一つであり、この自治会とのパイプも芽生えつつあり、共同での企画案も構想中である。また、地域に住む職員スタッフより地元の社会資源の情報を得ており、外出、外食行事などに生かしている。数多くのボランティアも導入しており、書道・ヨガ・フラダンス講師の他、民謡・踊り・ギターなどの行事出演ボランティアも多数ある。中学生職場体験や、保育園児の招待等、地域との交流も多く行っている。今後のより密な地域基盤づくりに大いに期待したい。

【身体状況等に応じた機能訓練が実施されており、更に拡充されることに期待したい】

利用者調査等で自立の為のリハビリテーションへのニーズは高い。かつては、本格的なリハビリテーションの実施はしていなかった、現在、PT（理学療法士）が毎週金曜日の午前中、PT 個別機能訓練を行っている（10 人）。午後は PT が利用者全体体操を 30 分間実施している。その他の日も PT 訓練は行われているが、未だ、利用者要望全部へは応えられていない。予算面等解決しなければならない課題は多いが、利用者ニーズに応えるために、引き続き、課題解決に注力され拡充されることに期待したい。

【利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでおり、引き続き継続的な実施を図りたい】

法人全体で、防災については消防署・応援協定施設及び協定グループ内との連携、衛生面・感染症については保健所・市と、事故については市との連携を図っている。運営会議や事故防止対策・安全衛生・感染症対策等の各委員会で検討し、対策や予防策を策定している。事業所では最近「ヒヤリハット報告書」の様式を変え、より書きやすく報告しやすい書式とした。今後とも創意、工夫を図り不断的努力を継続し、利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んで欲しい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【事業所と家族との関係を緊密にすべく注力している】

事業所では家族からの連絡や相談には丁寧に対応している。家族の不安感や支援に齟齬が出ない様に気づかいをしており、介護支援専門員には、様子の変化など電話やFAXで随時知らせている。生活相談員は利用者の健康状態の情報を家族やケアマネジャーから電話等で聞き取り、利用者の生活歴などは家族の協力を依頼し情報収集に努めている。年2回家族懇談会、認知症型デイ家族茶話会を定期的に開催し、家族との交流により、家族との信頼関係を築き上げている。その結果、その人らしさの発見や、更なる利用者情報を家族から得る事がある。

【利用者の主体性、自立性を尊重しながら、施設での時間を楽しく快適なものにしている】

事業所独自発行の広報誌「きららだより」には月間の予定表が記載されている。全体レクリエーションを日々用意し実施しており、個別の趣味活動などは利用者が選択できるようにしている。ゲームをしている利用者、書道をしている利用者、絵を描く利用者などテーブルを分けて活動できるようにしている。運動系レクリエーションの他、趣味活動も多数準備している（例えば、俳句、フラワーアレンジメント等）。活動に参加しない利用者には自由にくつろげる空間確保のため、別途ソファを用意してあり、利用者の主体性、自立性は十分に尊重している。

【利用者の全体像のより深い把握の為、センター方式の活用を促進している】

事業所では、センター方式（認知症の人のためのケアマネジメントセンター方式）シートを職員会議の中で取り入れて、情報の共有化を図り、各職員が統一したケアが出来るよう取り組んでいる。また、サービス終了時は、特に認知症の利用者に対しては、他施設に移行の場合、センター方式を使って利用者情報を円滑に提供している。毎月、利用者を選択し、家族の協力も仰ぎ、シートを職員が一緒に共有し、利用者の生活内容を把握し、利用者に必要な支援を策定・実施している。

○利用者調査結果

有効回答者数	61人
利用者総数	64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%	6.0%	いいえ:3.0%	無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	9.0%	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	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%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	65.0%	18.0%	6.0%	9.0%
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	62.0%	27.0%	いいえ: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	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%
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	85.0%	11.0%	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	63.0%	9.0%	26.0%	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	88.0%	8.0%	いいえ:0.0%	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	85.0%	8.0%	6.0%	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	93.0%	どちらともいえない:1.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:4.0%
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	88.0%	8.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0%	6.0%	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	63.0%	14.0%	16.0%	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	社会福祉法人悠遊
事業所名	デイサービスいずみ
所在地	西東京市泉町3丁目15番28号
連絡先	0424-24-8106

○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) ご利用者様の意思、人格を尊重し、在宅で自分らしく生き生きと過ごせるようサービスの提供を行います。
- 2) 通所介護計画に基づき、利用者の自立を促すことができるサービスの提供をおこないます。
- 3) 「待ちの介護」を基本にサービスの質の向上を図ります。
- 4) 地域との交流を活発に行います。
- 5) 活動の充実・稼働率の安定・向上を目的とし、業務の見直しを行っていきます。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【豊富なアクティビティーを用意し、利用者の主体的な参加を促し、その人らしい過ごし方を推奨している。】

毎日、複数のアクティビティーを計画的に配置し、利用者は、事業所に到着した時点で、好きなプログラムを選択できるようにしている。利用者は、各種ゲーム、麻雀、手工芸、カラオケ、フラダンス、ベリーダンス等、ボランティアの協力のもと、日々の活動を楽しんでいる。その日の体調や心身状況に応じて、「何もしたくない」という利用者には、「のんびり」のプログラムを選択していただき、リビングのソファや畳の部屋でゆっくりくつろいでもらう取り組みを行っている。

【利用者が、地域とのかかわりを感じながら職員以外の人と交流することで、生活の幅を広げる取り組みを行っている。】

都心を離れた閑静な住宅街に位置する事業所は、様々な地域資源に囲まれている。事業所から徒歩で行ける圏内に、市のホール、リサイクルセンター、図書館や公園等が点在している。それら豊富な社会資源を活用し、事業所の中だけの生活ではなく、散歩や運動を兼ねた外出をすることで生活の幅を広げると共に、生活に彩を添える取り組みを行っている。利用者の8割が認知症を患っていることを考えると、外出の機会を創出することで、認知症の周辺症状の発現を抑え、安定した生活を送れる効果が表れている。

【利用者一人ひとりがその人らしく生活できるようにする取り組みを行っている。】

事業所の理念である「ご利用者の意思及び人格を尊重し、高齢者が在宅で自分らしく生き生きとした生活を送ることができるよう、サービスの提供を行います。」を実現するために、事業所のサービスである、送迎、入浴、食事、アクティビティー等全般にわたり、利用者本位を徹底する取り組みを行っている。利用者が「今日も来て良かった。」「ありがとう」と言ってくれるサービスの提供をするために、管理者を中心に全職員が目標に向けて日々の業務に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員のサービス提供の質の向上を図るための研修、勉強会、資格取得等に対する更なる取り組みに期待したい。】

「職員会議 全体研修計画」に基づき、月1回研修を実施すると共に、問題や課題が発生した時は随時開催する取り組みを行っている。「火傷」「食中毒」「接遇・マナー」「認知症ケア」「介護保険制度改正」「転倒予防・感染症対策」「おう吐物の処理」「虐待」等のテーマを設定して研修を実施しているが、職員のサービス提供の質の向上を図るため、更なる外部研修への参加や勉強会を実施したり、職員が主体的に資格の取得ができるような体制の構築に期待したい。

【各種マニュアルを整備し、業務の効率化を図っているが、時とともに変化する業務環境に鑑み、定期的な見直しを図る取り組みに期待したい。】

日常業務である介護サービスの提供に不可欠な、手順や手引書としてマニュアルの重要性を認識し、整備を進めているが、制定後の経年による業務環境の変化により実際の現場での対応等に合致しない部分も散見される。「ケア向上委員会」においてマニュアルの見直しの検討が行われているが、全ての見直しは行われていない。今後、更に現状に即し、より良いサービスの提供に資するマニュアルに改定する取り組みに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の生活機能向上と健康増進のため機能訓練を工夫し実施している。】

利用者の生活機能向上と健康増進を目的とした機能訓練の一環として、毎日行う体操に力を入れている。毎日の体操は、午前1回、午2回の計3回実施している。全ての職員が、「体操マニュアル」に沿って、利用者の運動機能を高め、転倒防止や自立した生活を送るために実施している。レクリエーションや趣味活動も機能訓練の一部として取り入れることで、楽しみながら心身機能の向上にも取り組んでいる。

【ボランティアの協力のもと、利用者が楽しく過ごせるよう支援している。】

事業所でのプログラムは、毎日複数用意し、その日の利用者の「したいこと」、「やりたいこと」を自由に選んでいただき、自らが主体的に参加できるようにしている。ほとんどのプログラムは、ボランティアの協力を得て実施している。ボランティアの受入に関しては、法人として「ボランティア登録制度」を導入し、「ボランティア受入指針」、「ボランティア受入マニュアル」を整備し、基本的には、積極的にボランティアを受け入れる体制を整えている。近隣の保育園や小学校の児童の来所も活発に受け入れて、利用者が楽しめるよう工夫している。

○利用者調査結果

有効回答者数	54人
利用者総数	91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%	12.0%	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	87.0%	9.0%	いはい:1.0% 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	87.0%	5.0%	7.0% いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	81.0%	11.0%	いはい: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・リハビリは、家での生活に役立つか	70.0%	22.0%	5.0% 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	96.0%		どちらともいえない:1.0% いはい:1.0% 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	87.0%	5.0%	7.0% 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	77.0%	11.0%	11.0% 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	94.0%	5.0%	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	92.0%	5.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当: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	81.0%	12.0%	5.0% 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	88.0%	7.0%	いはい:1.0% 無回答・非該当:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	7.0%	11.0% 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	57.0%	12.0%	25.0% いはい:3.0%

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	西東京市
事業所名	西東京市谷戸高齢者在宅サービスセンター
所在地	西東京市谷戸町3丁目23番8号
連絡先	0424-25-4626

○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)福祉の心を持って、安全で安心できる質の高いサービスを提供し、地域に開かれた施設を目指す。
- 2)職員は利用者の夢や希望の実現を目指して支援する事で、個人の尊厳と幸福追求につなげていく。
- 3)地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハードとソフトの両面で地域貢献に努める。
- 4)職員は「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの向上を目指す。
- 5)職員は、利用者の「心の通訳」となり、利用者の気持ちや要望を汲み取る姿勢で対応する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員の創意工夫や提案を良く汲み上げ、強い連携のもと、利用者サービス支援に繋げている】

事業所は、その規模からサービス全般において柔軟で且つ迅速な対応が可能である。その根底には、職員の利用者への強いサービス支援の思いがある。職員間の連携も取れており、事業所内の風通しも良く、透明性も高い。行事等で職員は絶えず、利用者サービスへ新たな挑戦が出来ないかと考えている。日々に新たに、今日よりは明日の向上を心掛けており、そのためのチームアプローチを図り、サービス支援の新鮮さを求めて業務に邁進している。集う利用者の笑顔が、その結果を物語っている。

【利用者のみならず利用者家族のニーズも汲み上げ、総合的な在宅支援を行っている】

事業所は認知症型サービス提供ではないが、ニーズに応じ、家族を中心とした茶話会等でレスパイト（在宅でケアしている家族の癒やし）支援に取り組んでいる。事業所では「心が動き身体が動く」生活の質の向上を目指し日々サービスに努めてきた。その視点から利用者の家族を含めた支援の必要性を痛感し、サービス支援の強化充実を図るべく、年に2回の家族懇談会と、加えて認知症家族向けの茶話会の開催を図った。介護者支援を実施しながら、更に一層の利用者家族との連携を深めることに注力し、効果もあげている。

【利用者の意向に即応的に対応し、利用者の信頼を勝ち得ている】

利用者一人ひとりの意見や要望、苦情に対して事業所は迅速で柔軟な対応を図っている。利用者が楽しく過ごせるように、各種プログラムを充実させている。その多彩なプログラムから利用者が自らのニーズにマッチしたものを選択できるようになっている。全職員が一定のレベルでプログラム提供できるように、活動のポイントや効果を明確にする為のマニュアルを作成し、必要に応じて絶えず更新を図っている。このような努力が利用者アンケートの高評価に表れ、利用者稼働率高水準の維持に繋がっているものと思われる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【情報伝達、連携の強化を図り、利用者並びに家族が安心して利用できる体制を整備されたい】

事業所では、新たに送迎に職員の添乗を図るようにした。そのことにより、利用者宅の状況や情報の伝達が従来にも増して強化され、家族との連携も深まった。また、毎月広報紙「センターだより」を発行しており、その内容は多彩で行事計画や料理紹介、ボランティア来所案内、和歌の発表等観て楽しいものとなっている。情報伝達がよりしやすいよう、カラー印刷し、見やすさや多くの情報提供を図るべくA3版にしている。今後とも利用者・家族への情報伝達・連携が不可欠であり、利用者並びに家族が安心して利用できる体制作りにきめ細かい配慮を期待したい

【創意に満ちた試みを基本として忠実で手堅く安定的な支援活動に結びつくことに期待したい】

事業所では斬新で創意工夫に満ちた新鮮な提案に基づくイベント等が行われており、利用者を大いに引きつけ、通所することの楽しみとなっている。例えば、例年実施される行事でも毎年変わった趣向で利用者が楽しむ仕掛けづくりをしている。この多彩さは注目に値し、事業所内だけではなくその評判が近隣小中学校の地域交流にも繋がっている。今後はこのような有意義な内容を分析や検討・協議し純化すれば基本に忠実で手堅く安定的な支援活動に結びつくのではないだろうか。大いに注目し期待したい。

【人材確保についての計画的な確保を図り、更なるサービス提供に期待したい】

事業所では新たな施策、例えば、送迎の添乗職員を配置する等利用者本位の施策を積極的に打っている。一方で、それらの施策実施には人材の確保が必要であり、経営陣も十分な認識と計画をもって実施を図っている。然しながら、地区的にも厳しい環境下の為、人材確保について計画的な採用に向けての改善策が難航している。人材の育成と定着化に努めている一方で、新規採用と中途採用のタイミング等で定期的な新卒採用には経営面で難しさがあるが、職員の定着状況を分析し、採用人数の検討を実施し、更なるサービス提供が図られることに期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【食事は栄養アセスメント、通所介護計画に基づき体調に合わせた形態で随時提供している】

事業所の厨房はカウンター式であるため、厨房職員もたえず利用者の食事状況が把握できる。また、食事中、テーブルに職員・厨房職員も入り、利用者と同じ食事を取りながら、食事の雰囲気や食べ方などの観察を行っている。できる限り利用者各人の嗜好を配慮し、希望があればすぐにミーティングで検討し、変更可能なものについては可能な限り対応している。バイキング形式や鍋等工夫をこらし実施している。食事内容は広報紙でも情報提供し、家族にも伝達されている。

【利用者の生活機能向上や健康増進を目的とした機能訓練サービスを提供している】

”心が動き身体が動く”という言葉が事業所の合言葉になっている。理学療法士が、健康年齢の維持の大切さを説いた言葉である。月2回開催してきた独自で楽しく、且つ理にかなった「すこやか体操」を指導する練達の理学療法士が指導しながら、絶えず言う言葉である。魅力的な体操と指導を目当てに通所する利用者も多い。その為、開催も3回に増やした。職員も共感を覚え、毎日、利用者、職員一体となって身体を動かすようにしている。

【緊急時、非常時の体制作りを着実に実施している】

事業所の玄関の誰もが気がつく所にAEDが設置されている。職員全員がAEDの講習を受講しており、未だ救急車要請はないが、万一の体制は出来ている。非常食等の災害対策も着々と準備しており、関係機関との連絡・連携も取れるようになっている。日常の福祉機器等の点検も安全パトロールを実施し、気づいた時点で常時点検、修理をおこなっている。今後、行政とも十分な協議を重ね、福祉避難所としての役割を果たすべく、人的、物的な整備促進に期待したい。

○利用者調査結果

有効回答者数	49人
利用者総数	77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%	6.0%	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	93.0%	どちらともいえない:2.0% いいえ:4.0% 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	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%		
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	71.0%	18.0%	8.0%	いいえ:2.0%
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	67.0%	14.0%	6.0%	12.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	93.0%	どちらともいえない:4.0% いいえ:2.0% 無回答・非該当:0.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0%	10.0%	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	91.0%	6.0%	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	75.0%	14.0%	10.0%	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: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	89.0%	8.0%	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	75.0%	10.0%	12.0%	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	83.0%	6.0%	10.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%	12.0%	どちらともいえない:4.0% 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	65.0%	14.0%	20.0%	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	特定非営利活動法人こげら会
事業所名	ケアこげら
所在地	西東京市無町2丁目15番6号 Mエーベンタイル1階
連絡先	042-452-7583

○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) パワーリハを中心とする健康維持、回復の場を提供する。
- 2) アットホームな雰囲気作りをし、笑い、語らいの中に来ることが楽しい場にする。
- 3) 利用者の意思、人格を尊重し、法令、法人の規定を遵守した支援、介護を行う。
- 4) 守秘義務を遵守し、個人情報の保護に努め利用者との信頼関係を築く。
- 5) 利用者に対する支援、介護の方針は統一した考えの基に行う。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【昨年4月から定員の増員に伴う新しい仕組みづくりに取り組んでいます】

平成15年8月よりパワーリハビリを中心に自立回復、健康維持を目指す支援を続けています。平成22年3月に現在の場所に移転して広いスペースとなり、増員が可能な中で少人数制（10人以内）を維持し、平成27年度介護報酬改正を受けて20名定員とし、昨年4月から管理者と正職員2名が中心になって、嘱託職員や非常勤職員等が共に増員に伴う新しい仕組みづくりに取り組んでいます。看護師に正職員が1名加わり、個別機能訓練加算（I）を申請する手続きを始めています。

【事業所が目指す楽しい社交の場としての役割を果たしています】

事業所の運営方針のひとつに楽しい社交の場とするがあります。利用者調査より、9割近くの方が自分に合っていると回答しています。行くのが楽しいや職員が親切、職員や利用者とのコミュニケーションが楽しい、利用者同士の自由な交流等の意見が多く、利用者にとって楽しい社交の場としての役割を果たしています。事業所は年1回の利用者へのアンケートを実施し、特に職員の対応については第三者評価の質問を参考にして7つの項目に分けて利用者から意見・要望を聞く取組みを行っています。

【提供するサービスを行う前に利用者の気持ちを尊重する声かけが行われています】

パワーリハビリのマシンを利用者に合わせてセットしながら、必ず体調はいかがですかの声かけを行います。ほとんどの利用者は大丈夫と答えが返ってきますが、大丈夫の声がいつもと違うと感じた時は無理をしていないか、膝の痛み等を話題にして利用者の表情や言葉を引き出し利用者の気持ちを確認しています。足湯では湯の温度を利用者に確認してもらうことや運動の合い間に休憩を取ること、水分を補給することも利用者の意向（気持ち）を先に確認しています。自由に利用者本人が選択出来る場面づくりを工夫しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員会議の頻度を上げる必要性があります】

センター内の組織的な活動として職員会議がありますが、定期開催には至っていません。「管理者はセンターをリードしているか?」、「着実な計画の実行に取り組んでいるか?」に対し、職員の満足度は32%、21%と非常に低位です。「職員同士のコミュニケーションの場が少ない」との職員からの意見もあります。職員の日常生活などのため一堂に会することが難しいとの話ですが、それでも毎月の定期開催を希望します。

【私達にとっての専門性とは何かについて、話し合ってください】

自立の方が多いセンターの利用者に対し、介護度の高い方が通うデイサービスほどの介護技術は求められません。看護師が常駐しているため、薬の知識やバイタルチェックの専門性も求められません。マシンの使い方、重りや可動範囲の設定は覚えてしまうとそれ程難しいことはないでしょう。管理者は「笑い」で溢れるセンターにしたいとの意向です。笑いで溢れるセンターにするための職員の専門性について、職員で話し合ってください。

【利用者は日常的なサービスばかりでなく、非日常的なサービスも望んでいます】

「年間数回しかしないカラオケ、皆さんもっと希望しています」「春はお花見、冬はクリスマスなど心身のリラックス、有り難く感謝です」との利用者からの意見です。もちろん通常利用時の足浴や歌の時間も本人にとっての癒しの間ですが、カラオケ、遠出といった非日常的な活動を利用者が望んでいることが確認できます。それを受けて管理者は、休日を利用した趣味活動の場を提供したいと意欲的です。

○利用者調査結果

有効回答者数	74人
利用者総数	90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	62.0%	33.0%	どちらともいえない:2.0%	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	94.0%	いはい:2.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	6.0%	8.0%	14.0%
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	79.0%	13.0%	5.0%	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	81.0%	10.0%	6.0%	いはい:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	5.0%	8.0%	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	74.0%	8.0%	17.0%	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	63.0%	12.0%	24.0%	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	86.0%	6.0%	6.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	86.0%	12.0%	いはい:1.0%	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	74.0%	10.0%	12.0%	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	75.0%	9.0%	12.0%	いはい:2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	9.0%	14.0%	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	55.0%	13.0%	5.0%	25.0%

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	社会福祉法人芳洋会
事業所名	在宅サービスセンターひので理想郷の園
所在地	西多摩郡日の出町平井3076番
連絡先	042-597-3200

○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) 安心と充実の人生をご一緒に
- 2) あたりまえのことをあたりまえに
- 3) 人材の確保と育成
- 4) 高品質なサービスの提供
- 5) 組織風土の充実

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【法人のバックアップのもと、地域の高齢者のセーフティネットとしての役割を果たそうとしている】
終末期に近く医療的なケアを要する方や、重度の認知症にともなう周辺症状に苦しむ方など、対応の難しい方であっても、担当のケアマネジャーを介して主治医との連携を図りながら受け入れている。自分らしい自立した在宅生活の継続を望む本人やその家族の願いに寄り添い、全力で支えることで、地域の高齢者のセーフティネットとしての役割を果たそうとしている。運営主体である社会福祉法人が地域に展開する在宅サービス及び中核施設としての特養によるバックアップ体制があることが、事業所にとって大きな強みとなっている。

【利用者が忘れていたり、あきらめていた願いを引き出し、その実現を図ることで、生活の活性化につなげている】

アセスメントにおいて必要な介護の量や範囲を見極めながら、利用者個々の状況に合わせた方法で活動及び生活を支援している。利用者の人となりを知るために、本人や家族から聞き取った情報をもとに、農作業を得意とする利用者に対しては個別にガーデニングの活動を提供している。また、利用者の希望に応じて外食の機会を設け、中には十数年ぶりにラーメン屋に出かけて念願を果たした利用者もあったという。利用者が忘れていたり、あきらめていた願いを引き出し、その実現を図ることで、生活の活性化につなげている。

【利用者本人の意思を尊重し、利用者が時間の過ごし方を自分で決めることを大切にしている】

「あたりまえのことを、あたりまえに」という法人の行動指針のもと、利用者本人の意思を尊重し、利用者が時間の過ごし方を自分で決めることを大切にしている。滞在時のスケジュールを立てている利用者には、それに従って自然な時間を過ごす姿を職員がさりげなく見守っている。人のざわめきの中で自分一人の時間を楽しみたい利用者には、デイルームの一角にその人の居場所を作り、そこで新聞や本を読むなどして自由に過ごしてもらっている。ロビーの談話コーナーや中廊下のソファ等、あちこちでおしゃべりを楽しむ利用者の姿が見ることができる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【新たな様式のアセスメントシートの全面的な展開により、利用者のその人らしさに焦点を当てた、より個別性の高い支援の実現が期待される】

今年度よりアセスメントシートを利用者の人となりを知る手がかりとなる情報を収集し把握しやすい様式に改めたものの、部分的な運用にとどまっている。既存の利用者に関しては、自己主張があまり盛んでない方やコミュニケーションが取りづらい方に対するアセスメントから段階的に移行を進めるとともに、他の利用者に関しては気付いたときに職員が書き込み、会議の場で共有するようにしている。新たな様式によるアセスメントを今後、全面的に展開することにより、利用者のその人らしさに焦点を当てた、より個別性の高い支援を実現することが期待される

【日々積み重なる支援記録から利用者の姿やニーズの把握につながる情報を拾い上げ、個別支援計画に反映する仕組みを整えることが期待される】

個別支援計画を軸にしながら、職員は利用者の状態の変化等について共有すべき気づき等を申し送り用のノートに日々記録している。そこには個別の支援計画に対するモニタリングや利用者のその人らしさの把握につながるアセスメントに直結する内容が含まれている。そうした貴重な情報を毎日積み重なる記録の中から効率的に拾い出し、確実に計画の見直しに反映する仕組みを整えることが期待される。また、個別支援計画の内容やアセスメント及びモニタリングの視点を念頭に置いた記録の書き方について、職員のスキルをさらに高めていくことが望まれる。

【事業所のキャパシティをフル稼働し、質の高いサービスをより多くの利用者に還元することが期待される】

厳しい競争環境のもと、一昨年度から2年続けて定員を減らす中で、今年度は利用率の安定を図るための新規利用者の獲得を重点課題に据えている。重度の認知症のある方の利用希望にも対応してきたことで、介護報酬の加算要件を満たし、昨年度よりも収入は増えている。今後、事業所のキャパシティをフル稼働し、質の高いサービスをより多くの利用者に還元するためにも、法人のスケールメリットと事業所の強みを活かした啓発活動をより活発に地域で展開し、新たなニーズを掘り起こして利用につなげていくことが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【法人の内部監査や事例検討会を通じて業務の手順等を定期的に見直し、改善を図っている】

品質管理の国際基準に従って、業務を推進するために必要とする各種のマニュアルを整備している。各マニュアルが実際の業務に沿っているかを把握するため定期的な内部監査を行うとともに、年度末にマニュアルの点検・見直しを行っている、また、法人の在宅サービス部で年5回、事例検討会を行い、情報の共有と職員のスキルアップにつなげている。それぞれの事業所の活動内容を報告し合う中で、サービスの改善や手順等の見直しに役立っている。

【必要な介護の量や範囲を見定め、職員が共通認識をもって利用者の支援にあたっている】

利用者の自立支援という基本方針のもと、アセスメントをもとに必要な介護の量や範囲を見定め、個別支援計画に反映して、職員が共通認識を持って利用者の支援にあたっている。利用者がスケジュールに動かされることなく、主体的に時間を過ごす姿を職員がさりげなく見守っている。また、ケアマネジャーが主宰するサービス担当者会議に職員が参加し、利用者の状況の変化等について報告を行うとともに、必要に応じてケアプランの変更等の提案を行っている。担当者会議の議事録を事業所内でも作成し、職員間で情報の共有を図っている。

【ボランティア講師による多彩なクラブ活動や外出の機会により生活の活性化を図っている】

脳活性プログラムやカラオケ、体操など複数の日中活動のメニューが用意され、希望した利用者が主体的に取り組んでいる。活動は心身機能の維持・向上を図るねらいを持ちつつ、大人が楽しめる内容になっている。また、利用者の状況と要望を踏まえて、定期的に外食を楽しんだり、近隣のショッピングモール等に出かける機会を設けている。利用者が当たり前に行ってきた地域生活を取り戻すことで、利用者の社会性の維持や生活意欲の向上につなげている。長年にわたりクラブ活動の講師を務めるボランティアと会うことが動機づけになっている利用者もいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	25人
利用者総数	46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%	8.0%	8.0%	12.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	76.0%	12.0%	12.0%	いはい:0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	80.0%	8.0%	12.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	72.0%	16.0%	12.0%	いはい: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%	20.0%	12.0%	いはい:0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	16.0%	いはい:0.0%	どちらともいえない:4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	8.0%	いはい:4.0%	どちらともいえない: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	72.0%	16.0%	12.0%	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	56.0%	8.0%	32.0%	どちらともいえない:4.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:4.0%	どちらともいえない:4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	16.0%	いはい:0.0%	どちらともいえない: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	80.0%	16.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:4.0%
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	64.0%	20.0%	16.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	20.0%	8.0%	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	32.0%	28.0%	24.0%	16.0%