

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	東京都府中市武蔵台 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、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）

【毎月利用者の機能や入浴状況の確認や調整を行い、個人の身体に応じたサービスの提供をしています。】

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、個々にあった入浴方法で援助を行っています。毎月利用者の機能を配慮し、入浴状況の確認や調整を行い、個人の身体に応じたサービスの提供をしています。感染症対策やリスク管理にも心がけ業務に当たっています。入浴援助、設備、機器の取り扱いや点検方法をチームで確認し、重度化する利用者への入浴提供について検討しています。

【嗜好調査や来苑時の利用者の状態を把握し、個々の状態に合わせた食事の提供ができるよう努めています】

利用者の意向調査において、食事の調査を行い嗜好のチェックや食事中に利用書の声聞くなど、食事に対する満足度を高めるよう努めています。個々の状況を把握し、状態に合わせた食事を提供する為、来苑時に利用者の状態を確認し一人ひとりの食事形態を食事伝票に記入し、その日の体調に合わせて安全に食事ができるよう変更しています。禁忌食には代替え食も用意し対応しています。食堂の隣に厨房があり厨房職員も利用者の様子を確認することができ、利用者の生の声を食事作りに反映させています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【口腔ケアを清潔保持だけではなく QOL の向上や感染症対策として捉え、取り組むことが望めます】

前年度の評価でも口腔ケアについての重要性が述べられていましたが、「死亡率第 2 位」とされる肺炎の多くは高齢者の誤嚥性肺炎と言われています。口腔ケアとは、「口腔の疾病予防・健康の保持増進・リハビリテーションによる QOL の向上を目指す科学であり技術である」と言われるように、単なる歯の清潔保持だけではなく、「疾病予防・口腔障害の改善・栄養摂取・いきがい、爽快感」に繋がるもの

とされています。高齢化に伴い誤嚥性肺炎が増えていることから、感染症対策としての取り組みとして口腔ケアに注力されることを望みます。

【地域の様々な利用者を受け入れるための事業所として職員一人ひとりのスキルを上げ、地域に根ざした事業所となるよう期待します】

法人全体としての取り組みである「チャレンジプラン」により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。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いく中で、「地域の様々な利用者を受け入れるために、多様性を受け入れ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る事業所として、職員一人ひとりが対応できるよう更なる研修を重ね、地域に根ざした事業所を目指す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

【毎回利用者の状況を確認して食事形態を変更し安全に食べられるよう留意しています】

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。来苑時に毎回利用者の状況を確認しながら体調不良時には食事の形態を変え、一人ひとり食事伝票に記入し、体調に合わせた食事の提供をしています。利用者のその日の体調に合わせて安全に食事ができるよう変更しています。また備考欄に禁忌食や量、とろみ、フォーク・スプーンの使用など個別に細かく表示されています。禁忌食の場合は代替え食も用意しています。行事食やお祝い食には部屋の飾りつけを行い、雰囲気を高め食事の時間が楽しくなるよう工夫をしています。

【感染症予防と衛生的で安全な環境づくりに取り組んでいます】

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を啓発しています。インフルエンザ等の感染症の予防については外部との接触が多いことから予防を強化させるため、来苑時や帰宅前、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、週に一度活動室や送迎車両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（26年10月現在まで）インフルエンザの事例はありません。

○利用者調査結果

有効回答者数	53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	77.0%	16.0%	いゝえ: 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	84.0%	9.0%	いゝえ: 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	84.0%	9.0%	5.0%	いゝえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	66.0%	9.0%	7.0%	16.0%
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%	20.0%	13.0%	いゝえ: 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%	9.0%	7.0%	いゝえ: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	73.0%	11.0%	11.0%	どちらともいえない: 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	75.0%	18.0%	どちらともいえない: 3.0%	いゝえ: 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	67.0%	26.0%	どちらともいえない: 3.0%	いゝえ: 1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	86.0%	5.0%	7.0%	いゝえ: 0.0%
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%	いゝえ: 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%	7.0%	11.0%	いゝえ: 3.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明がわかりやすいか	79.0%	9.0%	9.0%	いゝえ: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	15.0%	15.0%	いゝえ: 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%	16.0%	24.0%	いゝえ: 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	東京都府中市四谷3丁目6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）

【在宅事業部が連携して在宅生活の維持と向上に向けたトータルケアの提供に努め、一定の成果を上げています】

事業所は法人のトータルケアをめざし、居宅・訪問・短期入所などの職員と情報を共有してニーズに応え利用者の在宅生活を支援しています。今年の春よりパワーリハビリを導入し、機能訓練にも力を入れています。施設の機能訓練士、看護師、栄養士など専門職員とも話し合い健康面や栄養面の課題にも対応しています。利用者の中には特養施設から在宅復帰しデイサービスの他、ヘルパーサービスや短期入所も併用し在宅生活の継続を目指している方もいます。それぞれの専門部門と連携して支援していくことで利用者の在宅生活の維持・向上に成果を上げています。

【利用者に楽しみを提供し、「生活文化の創造」を達成するために、趣味活動や食の多彩な提供企画を考案し、実践につなげています】

利用者に楽しみを提供し、事業課題である「生活文化の創造」を達成するために、季節の行事やクラブ活動が活発に行われています。生活の中に季節感と潤いを感じられるよう、手工芸や楽しいクラブ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。また食事では選ぶ楽しみや季節を感じ楽しく美味しく召し上がっていただくために、選択食や季節行事に合わせた行事食、バイキング食、鍋料理などを提供し利用者の満足度の向上に繋がっています。

【全職員に施設方針や目標の浸透が図られたことにより、職員の仕事に対する主体的行動につながっています】

事業所の価値観を共有するため、メールによる施設長メッセージを昨年度から継続し、職員の自発性を高めることを目標として個別面談も継続しています。今年度は、在宅グループでのミーティングを毎日持ったり、利用者の健康を維持して入院を防ぐ主旨の会合を自主的に持ったりしたなど、具体的な取り組みが行われてきました。また、利用者から具体的にお礼を言われた良い利用者対応や、施設方針に貢献するような良い仕事を積極的に組織内で評価称賛する仕組みを運用し、職員の創造性や挑戦意欲を引き出すようにしています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【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】

利用者に快適に過ごしてもらうためにレイアウトを変更し、より良い環境づくりを目指しています。日々の支援を行う中で今春から、よりニーズに応えるべく機能訓練や趣味活動の幅を広げて、利用者の満足度を上げるなど、ある程度の成果が出ています。さらに成果を高めるためには日々の支援活動の内容が、どのように利用者に受け止められ、在宅生活にどのように効果として反映されているかの確認が重要となります。個々の職員の観察力・情報収集力・専門性の向上をめざすことで、利用者の在宅生活の現実を知り、QOLの向上につながることを望まれます

【事業計画の課題や重点施策の展開度を把握する指標の明確化と、現場へのフィードバックする仕組みの構築が期待されます】

事業計画は職員の意見を反映し作成され、計画に沿った事業が行われており、職員も計画達成に向けて日々取り組んでいます。例えば稼働率の目標値など、事業計画の課題や重点施策の展開度を把握する指標を明確にして、職員の理解を促し行動につなげ易いようにすることが望まれます。また、職員の取り組み状況や達成度合いを数値的に明らかにし四半期ごとに現場職員に提示し、事業所の状況や取り組み状況が現状どうになっているのかなど、職員が事業所の現在の状況を把握することができる仕組みを検討し、事業所全体で共有することが望まれます。

【非常勤職員に対するスキルアップ体制を構築し、それぞれの個性を活かした能力向上を図り、それぞれの能力に合った人材活用が望まれます】

法人の方針として人材育成に力を入れており、正規職員を対象に業務に必要な知識や技術が習得できる研修体系とキャリアアップの仕組みを整備するとともに、個人別実行計画で個々の職員の意向を入れた個別目標を明確にし、年2回の個別面接で進捗状況を確認するなどの取り組みが展開されています。今後は、方針を実現する大切な経営資源である非常勤職員に対しても、勤務に対する意向がそれぞれ異なり一概的な対応は難しいと思われませんが、法人の方針に沿う知識や技術の向上が見込める教育体制を構築し、それぞれの能力に合った人材活用が望まれます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【趣味活動や機能訓練、食事提供など利用者の期待に応えるサービス提供が行われています】

同施設の特徴ともいえるちぎり絵や陶芸、籐細工、アートフラワーなどの趣味活動やアクティビティが活発に行われている他、歌の会やトランプ、囲碁・将棋など利用者からの発案に応え、自立性や主体性を尊重した活動が行われています。また今年度トレーニングマシンの導入により、これまでの機能訓練に加え個別の身体機能の維持・向上にも取り組んでいます。食事では選ぶ楽しみや季節を感じ楽しく美味しく召し上がっていただくために、選択食や季節行事に合わせた行事食、バイキング食、鍋料理などを提供し利用者の高い満足に繋がっています。

【地域に必要とされる施設として地域と良好な関係性を構築しています】

地域に密着し必要とされる施設を目指し、地域に開かれた行事の際は、利用者と地域交流の意味を踏まえて、各部門の横断的参画により企画運営を進めています。また福祉施設としての専門性を生かした講師派遣など、地域のことを理解したうえで関係機関とコミュニケーションを図り、地域と連携した活動が計画的・継続的に行われています。これらによって地域の参加行事「よつや苑祭」や地域協働の「災害時応援協定」締結、教育機関や地域企業からの研修生依頼、地域ボランティアの採用依頼があることは、地域と良好な関係性が構築されていると言えます。

○利用者調査結果

有効回答者数	40人
利用者総数	132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% いゝえ: 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	95.0% どちらともいえない: 2.0% いゝえ: 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	87.0% 7.0% いゝえ: 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	70.0% 22.0% 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	77.0% 22.0% いゝえ: 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% いゝえ: 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% いゝえ: 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% 5.0% 20.0% いゝえ: 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	90.0% 7.0% いゝえ: 0.0% 無回答・非該当: 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% いゝえ: 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	62.0% 25.0% 5.0% 7.0%
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% 5.0% 5.0% いゝえ: 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	90.0% 5.0% いゝえ: 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	80.0% 17.0% いゝえ: 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	57.0% 5.0% 37.0% 無回答・非該当: 0.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

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	有限会社ナチュラル・ライフ
事業所名	デイサービス府中
所在地	東京都府中市新町2丁目59番23号
連絡先	042-361-8696

○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) 『尊厳のあるその人らしい穏やかな生活』
- 2) 在宅における多様な介護問題に迅速に対応していく事
- 3) 利用者様本位の尊重、価値観（好み・希望・満足）の尊重
- 4) 一人ひとりが高齢になってもその人の持てる力を活用し、生きている自信・喜び・生きる意味をそれぞれが自覚できるための支援をする
- 5) それまで馴染み暮らしした地域での暮らしの継続を守る

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【家庭的で温かみのある食事を提供しています】

「美味しいものをおなかいっぱい満足感が得られるように」をモットーに食事を提供しています。一汁三菜をめざし、身近な野菜を利用した箸休めの一品も、家庭的で温かみのある料理でした。透析や糖尿の方のためにタンパク質や塩分に配慮し、材料品目、彩、利用者の好みなどを考慮してメニューを作成しています。材料は毎日買い物に行き、季節の物を購入します。おやつも手作りで、期待に満ちた表情で、美味しそうに仕上がったクレープが運ばれてくるのを待つ利用者の姿がありました。家族から食事に関する感謝の言葉もあります。

【トイレなど水回りを含め、清潔を保つための努力をしています】

事業所全体が、隅々まで綺麗に片付いています。かつて外国人が住んでいた住宅は、リビングの一面に数段の飾り棚が設えてあります。CDや小物が置かれたその飾り棚に埃はありません。トイレや洗面台等の水回りも、磨きがかかっています。トイレや浴室の消毒も怠りません。管理者は、利用者に安全で心地よい生活空間を提供するために、清潔、清掃、整理は大切な仕事であると考えています。幸い清潔、整理好きの職員が数名おり、其々の職員が行う清掃は、水回りも念入りに手を入れ、常に清潔が保たれています。

【この一年間で職員が成長してきました】

「皆が同じ目標に向かって日々の業務に携わるようになった」「ケースの話題を通してコミュニケーションが取れ、業務中の連携もとれるようになった」「きめの細かいケアが出来るようになり、職員の視点が変わってきた」等いずれも“この1年間で変わった事”についての職員の意見です。新人や経験の浅い職員集団が、利用者の特性に関する見方を共有し、同じ方向性をもって話し合い、困難ケースとも向かい合えるまでに成長しました。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【理念、方針の作り方を学びましょう】

理念と方針は似て非なるものです。理念とは目指すべきもの、方針は理念を目指すための手段です。よって理念は目指すためのもので達成するものではありません。理念はあくまで覚悟と責任を持ったデイサービス府中の最高責任者の「思い」です。目指すための手段である方針作りには、役者の力量が問われます。主には利用者、職員、家族です。例えば利用者の ADL、職員の専門性、家族の協力を要因として、現時点での方針を決めましょう。

【介護保険法の「有する能力に応じる」について話し合ってください】

介護保険法は通所介護の成り立ちには欠かせない根拠法です。その第一条（目的）には、「これらの者（要介護者）が尊厳を保持し、その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・・・」とあります。キーワードは「有する能力に応じる」ということです。職員の皆さんで話し合ってください。

【事業計画を立案しましょう】

理念を目指すための手段としての方針を明示したら、事業計画を立案したいものです。例えば、「質の高いサービスを提供する」という理念、その理念を目指すために「職員間の情報共有を活性化させる」という方針があるとします。その具体的計画は、前期は「朝夕の申し送りを徹底する」、後期は「申し送りの徹底に加え、毎月、職員会議を開催する」などとします。年度末の振り返りも重要で、さらに中身にも言及したいものです。

○利用者調査結果

有効回答者数	10人
利用者総数	15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% はい 20.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0% はい 10.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	100.0% はい 0.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	60.0% はい 20.0% どちらともいえない 10.0% 10.0% 無回答・非該当
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% はい 20.0% どちらともいえない 0.0% 無回答・非該当
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	70.0% はい 30.0% どちらともいえない 0.0% 0.0% 無回答・非該当
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0% はい 10.0% どちらともいえない 0.0% 0.0% 無回答・非該当
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% はい 10.0% どちらともいえない 0.0% 0.0% 無回答・非該当
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% はい 10.0% 20.0% どちらともいえない 0.0% 0.0% 無回答・非該当
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	80.0% はい 10.0% 10.0% どちらともいえない 0.0% 0.0% 無回答・非該当
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0% はい 20.0% どちらともいえない 0.0% 0.0% 無回答・非該当
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% はい 20.0% どちらともいえない 0.0% 0.0% 無回答・非該当
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% はい 20.0% どちらともいえない 0.0% 0.0% 無回答・非該当
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0% はい 10.0% どちらともいえない 0.0% 0.0% 無回答・非該当
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	80.0% はい 20.0% どちらともいえない 0.0% 0.0% 無回答・非該当

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	東京都府中市朝日町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、防災に心がける

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【各種の活動を通じて生活を豊かにすることに努めている】

年間行事も充実しており、各月の下旬には誕生会・夏には七夕会週間・秋には利用者の作品展などを開催している。施設見学を行った際には利用者の作品が展示されており、利用者同士が楽しそうに話している様子もうかがえた。敬老会、ゆず湯、餅つきなど、季節にちなんだ催し物も開催されており、その際には行事食なども提供され食事にも変化を出している。また、選択活動で歌やゲーム、趣味活動を利用者に選んでもらい、ボランティアの講師の協力で書道なども行っている。利用者一人ひとりが豊かな気持ちで生活できるように支援している。

【家族や関係者と連携を図りながら支援している】

サービス開始前に生活相談員が自宅で聞き取りをするので、自宅での様子などを職員に伝え、利用者をより理解できるようにしている。また、家族とは、必要に応じて相談員が電話で話をしている。サービス担当者会議、月単位の報告、電話連絡などにより、居宅介護支援事業所との連携にも努めている。今回行った利用者調査の総合的な満足度も高く、家族や居宅介護支援事業所と連携して支援する取り組みが定着している。

【積極的な事業所の情報提供に取り組んでいる】

現在、地域の約20か所の居宅介護支援事業所からの紹介により、サービスを提供している。登録者数135名の内訳になっている。地域の居宅介護支援事業所に定期的に「空情報」を提供したりして、連携が図れるようにしている。また、併設する地域包括支援センター、ボランティアなどの来所者を通じた情報提供にも心がけている。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、新たな居宅介護支援事業所とネットワークを構築することをメ座あしている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【「ゆったりタイム」や「ブレイクタイム」のさらに内容を充実させることを目指している】

到着後の時間帯には、入浴・レクリエーション・職員との団らん・テレビ観賞・新聞などを取り入れており、利用者間の会話が弾むような座席の位置取りに配慮している。帰宅時の待ち時間には、ゲームなどの個別のレクリエーションなどに利用者の希望によって参加できるようにしている。一人ひとりの体力を踏まえ、静養を促すことも心がけている。さらに、利用者が手持無沙汰にならないように、「ゆったりタイム」や「ブレイクタイム」と名付けられた時間を作っている。開始して日も浅いため、さらに内容を充実させることを目指している。

【配膳に関してはさらなる検証が望まれる】

席は特に決めずに、仲の良い人どおし、会話を楽しみながら食事をしている様子が見受けられた。また、孤立する利用者や新規の利用者については職員が配慮して誘導しており、見守りが必要とされる利用者は職員の目が常に届く場所に座ってもらうようにしている。ただし、最初の配膳と最後の配膳では、かなり時間が掛っていることが懸念される。すでに隣席の利用者が食べ終わっている様子も見受けられ、同じテーブルの場合は同時に食事を提供することが望まれる。利用者からも評価の高い食事が提供されていることを踏まえ、検討することが望まれる。

【安全性の高い事業所運営を目指している】

利用者の安全の確保・向上のために複合施設全体として、事故防止委員会・防災委員会の定期的な開催や、保健・消防・警察などの関係機関との連携に努めている。また、事故・ヒヤリハット報告書がまとめられ、対応策の実施と要因分析・統計分析まで検証されている。さらに、職員一人ひとりが両者の区別を適切に認識し、迅速に改善に取り組む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

【利用開始時や終了時の丁寧な対応を心がけている】

利用開始時は馴染みの生活相談員が窓口となり、不安やストレスの軽減に努めている。声かけを適宜行ったり、プログラムも見学を促したりしながら、利用者の主体性や自主性を尊重した受け入れに心がけている。送迎時間はできる限り希望に沿って調整したり、雰囲気慣れしてもらうように配慮している。また、夕方の申し送り際には、日々の詳しい利用者情報を共有化することにも取り組んでいる。長期入院で利用が止まった場合でも、再開できるようになった場合は、再度同じ曜日等で利用できるように調整を行っている。

【利用者の意向をもとに浴槽や入浴方法を選定している】

介助浴・個浴・リフター浴・特殊浴槽など、利用者に応じた入浴方法で対応している。入浴方法や浴槽の選定については、見学申し込み時の利用者面談の段階で情報を収集している。介護職員や看護師などの専門職により、安全で快適な手段を検討して決定している。個別対応の内容は入浴チェック表にまとめられ、職員間で共有することで支援の統一につなげている。本年6月頃から週に2回の入浴にも対応しており、利用者と家族のニーズに応えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	74人
利用者総数	135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%	12.0%	いゝえ: 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	86.0%	12.0%	いゝえ: 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	90.0%	5.0%	どちらともいえない: 4.0%	いゝえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	71.0%	21.0%	いゝえ: 4.0%	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%	25.0%	5.0%	いゝえ: 4.0%
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%	いゝえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	71.0%	5.0%	16.0%	6.0%
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%	12.0%	どちらともいえない: 2.0%	いゝえ: 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%	27.0%	いゝえ: 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%	5.0%	8.0%	いゝえ: 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	10.0%	8.0%	いゝえ: 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%	12.0%	どちらともいえない: 1.0%	いゝえ: 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	86.0%	6.0%	どちらともいえない: 4.0%	いゝえ: 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	6.0%	14.0%	いゝえ: 2.0%
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	55.0%	18.0%	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	東京都府中市清水が丘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）

【職員が利用者の自立を支援することを意識し実践している】

今年度は、利用者の「自立を支援すること」に重点を置き、個々の利用者に必要な支援を行った。具体的には、同一時刻に同一介護から、職員が利用者の個別ケアができるように、入浴表・排泄表などの改善に力を入れた。入浴介助では、1人の職員が入浴に必要な一連の行為を担い、排泄介助では、希望する時間に誘導したり、職員が利用者の動きに併せて誘導するなど、「助ける介護」から、訴えや気づきに基づいた「必要な支援」を行った。その結果、利用者が「してもらう」ことから「自ら動く」ようになり、アンケートでも利用者の意欲の向上が窺えた。

【有効な介護過程を展開できるようになった】

今年度は、アセスメント・計画立案・実行・モニタリング・再計画という介護過程の展開で、個別性のあるサービス内容や自立支援の視点を反映させるため、「再アセスメント・モニタリング表」を作成した。同表をもとに、各専門職が支援上の課題や計画の実施状況などについて確認し、意見を記入した上で、ケースミーティングを実施している。この取り組みにより、介護の目的、具体的な方法、自立支援の視点などを再確認しながら介護計画を変更することができるようになり、相談員もサービス担当者会議でより有効な意見を伝えている。

【気づきや学び合いを促す取り組みにより、職員の能力向上を図っている】

職員同士の気づきや学び合いを促す取り組みとして、今年度から「基本事項確認ワーク」を行っている。事業所内で定めている業務等の基本事項について、単に出来ているかを確認するだけではなく、より深く考えてもらうために、質問形式で問う内容で行っている。また、大規模災害に備えた事業継続計画（BCP）について、現場職員も含めた検討を行っている。このような取り組みを通じて、職員の自発性・判断力の向上や基本業務への理解度の向上や業務の標準化が図られ、サービスの質・安全性の向上に結びついている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【さらなる情報の透明化を図り、職員の向上意欲に応える】

感染症の発生や把握表の紛失事故などから、マニュアル類の見直しを行った。その結果、短期的には、今までになじんだ手順と新たな手順との違いに戸惑いが職員間に生じた。このような状況を踏まえて、所長は、職員研修などを通じて経緯を説明し、質問形式のグループワークを行った。その結果、職員は、自分達の行っている仕事が前向きであることを確認できた。今後も、さらなる情報の透明化を図り、「自立支援の介護」の定着を目指したいと考えている。

【記録のさらなる蓄積に取り組む】

利用者の支援に関わる情報は、その日の「利用者名簿と各種項目別一覧表」に記録している。これらの記録の帳票は、フロアのカウンターに置き、職員は利用者の支援を行いつつ、必要な情報を確認し記録している。記録の方法はSOAP形式により統一し、多職種間での連携が取りやすくなっている。入浴表や排泄表も、職員の意見を取り入れてバージョンアップするなど、「利用者の尊厳ある支援」の提供がここにも見て取れる。今後も、日々蓄積される記録物を大切に扱い、利用者の計画更新の一助としたいと考えている。

【専門性を持った人材の確保・育成に継続的に取り組んでいく】

「職員資格取得補助要領」を策定し、介護福祉士等の資格取得を積極的に支援し、認知症実践者研修等の計画的な受講により、認知症ケアスタッフの充実を図っている。要介護者の増加に伴い、在宅サービスの強化が必要とされる中で、今後も、専門性を持った人材の確保・育成に向けて、継続的に取り組んで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

【利用者の自立支援、尊厳の保持への提供ができる入浴表がある】

入浴の支援にあたっては、個別の入浴方法が、入浴表に明記されている。それを確認することで個別に必要な支援の提供ができる。この入浴表には、排泄用具・入浴に際しての特記事項・貴重品の取り扱い・着替えの方法・浴室内外の移動方法・看護師による処置内容など、入浴の一連の行為の中で、各利用者に必要な個別対応の留意事項がきめ細やかに記載されており、利用者の自立支援、尊厳の保持の尊重の姿勢を窺うことができる。

【利用者のやる気・意欲向上のためツールを開発し好評を得ている】

作業療法士は、利用者のやる気・意欲向上のため、「ご自分測定と標準値」という運動器の測定と評価ができる様式を開発した。帳票には、「ご自分測定は<元気のものさし>です。元気でいるために<今の自分を測ってみる>というのがねらいです。標準レベルは3で、70歳の平均値<1人暮らし可能レベル>です。参考にしてください」という目的が記載されており、利用者は自らが自分の状態を把握して、達成可能な目標を立てて実践している。

【イベントを地域住民に開放し、利用者の自立支援や地域との関係強化に結び付けている】

年1回開催している「夕涼み会」（屋上で花火大会を観覧）に際して、地域住民にも施設を開放している。内容は花火観覧の他に軽食販売や事業所の利用者が行っている簾・革細工の体験や作品の販売などを実施している。地域住民に施設に来訪してもらい、事業所の運営についての理解を得る機会になっている。また、利用者に地域とのつながりや生きがいを感じてもらい、自立支援に結びつける貴重な場になっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	78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	87.0% はい 8.0% どちらともいえない 2.0% 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% はい 11.0% どちらともいえない 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	80.0% はい 8.0% どちらともいえない 6.0% 無回答・非該当: 8.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	78.0% はい 16.0% どちらともいえない 1.0% 無回答・非該当: 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	67.0% はい 17.0% どちらともいえない 10.0% 無回答・非該当: 8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0% はい 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	93.0% はい 5.0% どちらともいえない 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	83.0% はい 7.0% どちらともいえない 7.0% 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	88.0% はい 8.0% どちらともいえない 2.0% 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% はい 8.0% どちらともいえない 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	79.0% はい 6.0% どちらともいえない 10.0% 無回答・非該当: 8.0%
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% はい 6.0% どちらともいえない 8.0% 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	82.0% はい 5.0% どちらともいえない 10.0% 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	87.0% はい 5.0% どちらともいえない 5.0% 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	55.0% はい 5.0% どちらともいえない 33.0% 無回答・非該当: 6.0%