

## 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	東京都調布市飛田給3丁目37番1号
連絡先	0424-80-3011

## ○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）

## 【利用者を楽しんでもらえるよう豊富なアクティビティや行事等を行っています】

利用者が自ら選択し活動に参加できるよう多数のアクティビティを展開しています。曜日ごとに書道、手工芸、絵画、体操、ゲーム、カラオケなど楽しい活動を用意しており、年1回は作品展での発表の機会も設けています。利用者からの要望の多い外出行事は、小規模の機動性を生かして通年を通して企画しており、市内の名所や自然等を観光しながら外食を楽しむなど工夫しています。利用者調査でも「外出が楽しみ」や「手仕事が好きなので、何でも楽しみにしている」など、事業所での活動内容を評価する声が複数上がっていました。

## 【食事イベントを取り入れ、豪華さと特別感を味わえるよう工夫しています】

季節感に配慮した日々の食事に合わせて、行事食ではその行事にちなんだメニューやお祝い事に花を添えるメニューを出すように心掛けています。中でも利用者の誕生日には松華堂弁当にケーキを付けた豪華なメニューを提供しており、誕生者に特別な気分を味わってもらえるように配慮しています。また外出行事では市内の名所まで足を伸ばし名物の蕎麦を食したり、回転ずしなどを楽しむ機会を設けています。食事が単調とならないよう、イベントとして食事を取り入れ、豪華さと特別感を楽しめるよう工夫しています。

## 【ホームページをリニューアルして施設の情報開示が一段と進みました】

ホームページをリニューアルして施設の情報開示が一段と進みました。ホームページは、大きな文字でわかりやすく、統一された色でまとめられています。サービス内容、サービス料金に加え、空き情報も掲載されました。また、お知らせ欄にはボランティア募集、求人募集、施設長の挨拶が掲載され、おおよそ隔週間隔で更新されています。社会福祉法人の事業報告として前年度の現況報告書、貸借対照表、事業活動計算書、収支計算書も掲載するなど、広く情報を開示しています。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【「中長期経営企画書」の見直しが望めます】

単年度ごとの事業計画は、主に施設長と副施設長が、事業環境や利用者への影響、職員の業務負担、経費増大のリスクなどを踏まえて策定しています。また、施設の理念・基本方針等を要領良くまとめた「中

長期経営企画書」も策定しています。ただ、この企画書には、具体的な達成目標時期が記載されていません。施設を取り巻く福祉事業環境が大きく変化している時期でもありますので、向こう3～5年程度の将来を見据えて、計画全体の見直しをすることが求められます。

**【地域に根差した取り組みが課題となっています】**

施設の専門性を活かした取り組みの一環として、市の「福祉バザー」の際に、施設内の「地域交流スペース」や駐車場を準備用に開放したり、近隣の小学校の防災組織の会合に事務長補佐が出席して、災害時には施設として協力できることを伝えています。しかし、施設の専門性を活かして、地域の人や関係機関を対象とした研修会を開催したり、地域の様々な事業者連絡会に参加したりはしていません。地域に根差した更なる取り組みが期待されます。

**【職員のやる気向上が課題となっています】**

賞与時に、全ての職員に対し、副施設長と事務長補佐が個別面談を行っています。外部研修を受講する場合は、勤務時間扱いとし、受講費・交通費も実費を支給しています。職員3名の小規模事業所でもあり、経営層は職員と日常的に会話を通してコミュニケーションを図ると共に、できるだけ工夫しながら有給休暇を取得するように努めています。しかし、職員アンケートでは、「やる気向上」の項目の評価が良くありません。職員に潜在する不満を把握する事が求められます。

**○事業者が特に力を入れている取り組み**

**【利用前にはお試し利用を勧め、納得してからの利用につなげています】**

デイサービスを希望する方には正式な利用申し込みの前に無料でのお試し利用を勧めています。希望者は朝の送迎から入浴、昼食、趣味活動、レクリエーション、帰りの送迎まで一連の活動をほぼ本利用と同様に受けることができ、利用者は自分のペースに合うかどうか、事前に確認することができます。小規模のデイサービスの雰囲気を経験してもらうことで、納得の上での利用となるよう努めています。尚、体験利用に当たっては事前に身体状況や留意点などを本人・家族、ケアマネジャーから聞き取り、事故防止に努めています。

**【一人ひとりに応じた楽しく細やかな食事提供に取り組んでいます】**

利用者の状況に応じて、普通食、大キザミ、キザミ、極キザミ、ミキサーの5段階の食事形態別メニューや、カロリー制限食、アレルギー除去食、嫌食者には代替食を提供するなど細やかに対応しています。日々の食事は季節感に配慮し、家庭的な雰囲気の中で楽しく食べてもらえるようにしています。また誕生日には松華堂弁当にケーキを付けた豪華なメニューを提供するなど、特別な気分を味わえるようにしています。また外出時には名物の蕎麦を食したり、回転ずしなどを楽しむ機会も設け、時に豪華さと特別感を楽しめるよう工夫しています。

**【楽しいレクリエーション、行事などを展開しています】**

デイサービスでは利用者のニーズに応じ、多数のアクティビティを展開しています。曜日ごとに書道、手工芸、絵画、体操、ゲーム、カラオケなど楽しい活動を用意しており、年1回は作品展での発表の機会も設けています。また料理クラブなどのクラブ活動も月1回程度開催しています。通年を通して外食を兼ねた外出行事を企画するなど、デイサービスを楽しく過ごしてもらえる様工夫しています。行事を行った際には振り返りを行い、次回につなげています。また行事の際の写真は家族に配布し、「様子がよく分かる」と大変喜ばれています。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	16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	75.0%	18.0%	6.0%	いれいれ: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	18.0%	6.0%	いれいれ: 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%	いれいれ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	75.0%	12.0%	12.0%	いれいれ: 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	43.0%	43.0%	12.0%	いれいれ: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	75.0%	12.0%	12.0%	いれいれ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	12.0%	12.0%	いれいれ: 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%	6.0%	12.0%	いれいれ: 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%	6.0%	43.0%	いれいれ: 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%	6.0%	6.0%	いれいれ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%	0.0%	6.0%	どちらともいえない: 0.0% いれいれ: 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%	6.0%	12.0%	いれいれ: 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%	6.0%	6.0%	12.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	75.0%	12.0%	12.0%	いれいれ: 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%	12.0%	6.0%	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	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	東京都調布市国領町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、いきがいを持って生活していくことを支えるために支援する
- 3) トレーニングマシンを用いて機能訓練を行っていく
- 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）

## 【機能訓練に特化したデイサービスを提供し、利用者の自立や生きがいへの支援に徹している】

事業所は、9種類のリハビリ用マシンとダンベルやチューブも活用し、機能訓練に特化した支援を行っている。マシンは利用者の体力等に応じて負荷を調整し、全身の筋力の維持を目的としている。昼食とおやつの休憩時間帯を除き、すべてに身体機能維持のための支援が行われている。3ヵ月毎に評価を実施、利用者との個別面談も行い機能訓練の効果や利用者の意思を確認している。目的を持ったデイサービスが、利用者の生きがいをさらに大きくし、長期間の自立生活を提供している。

## 【利用者の個々の機能訓練への意識が高く事業所全体の明るさや雰囲気醸し出している】

利用者は、機能訓練で生活機能の向上と健康の増進を目的に当事業所を利用している。この目的意識の高さや強い意志が会話の中や、時間前から行動に移そうとする前向きな姿勢に顕れている。すべての利用者が同じ目的を持ち、同じ行動を起こすことが助け合いにも繋がり、事業所内全体の活気や明るさを醸し出している。長期間利用している利用者も多く、新しい利用者もすぐ同じ目的をもった仲間として目標を共有している。時には利用者を主体とした職員の関わりも射ている。

## 【医療面でのバックアップ体制が安心を提供し前向きなチャレンジにも繋がられている】

利用者には病院全体でのバックアップ体制が感じられる。機能訓練は夢中になりすぎてしまう心配もあるが、怪我をすることも殆んどない。利用者は病院内にいる安心感からか、前向きに機能訓練に取り組んでいる。怪我や体調不良の場合でも、内科や整形外科ですぐに診療が受けられ、入院にも対応されている。医師をはじめ看護師や作業療法士、管理栄養士等の専門職からもアドバイスが得られ、機能訓練とともに健康増進での安心も提供されている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【空き待ちの待機者への工夫が期待される】

事業所は機能訓練を考えている利用者には人気があり、介護支援事業所からも多くの問い合わせや予約もある。また、利用者の目的も生活機能の向上や健康の増進に向けられているため、新規利用者数がそ

れほど多くない状況が続いている。そこで、介護保険等の範囲内で、待機者に対する事業所の専門性を活かした面での還元等、待機者対策の工夫が期待される。

**【慣れに対しての言葉遣いでのルールづくりが期待される】**

接遇や言葉遣いに関しては、病院全体でも研修が実施され、サービスに従事する職員としての振り返りも行われている。事業所でもミーティング時に振り返りを実施し、確認もなされている。同じ言葉遣いでも、別の職員が話し掛けると利用者の受け取り方に大きな違いが生まれている。これからの課題として、コミュニケーションの深まった利用者との言葉遣いについての基本的なルール作りが期待される。

**【インシデント報告をさらに多く収集し、利用者への支援の手順書に繋げることが期待される】**

アクシデントやインシデントは病院全体のものとして報告書を収集、委員会で要因を分析し、再発防止に取り組んでいる。事業所ではアクシデントもほとんどない状態が続いている。そこで、インシデントだけでもヒヤリハットとして、事業所独自に収集して検証することが期待される。報告しやすいルールや書式を再構築し、より多く収集して分析、さらに利用者個別の手順書に繋げていきたい。

**○事業者が特に力を入れている取り組み**

**【昨年度に続いて第三者評価を受審し事業所の情報の周知や開示に力を入れている】**

昨年度に引き続き今年度も第三者評価を受審し、事業所の情報として地域に周知を図り、東京福祉ナビゲーションも活用してサービス状況の開示を行っている。また、市内および当事業所を利用できる隣市の地域包括支援センターのすべてや、近隣の居宅介護支援事業所にも新たに当事業所の周知を図り、事業所のサービス内容のオープン化を図っている。

**【3ヵ月毎に評価を実施し、個別面談も実施して生活機能の向上を目指している】**

機能訓練に特化した事業所として、利用者一人ひとりに合わせた機能訓練に徹し、3ヵ月毎に機能訓練の評価を実施し、利用者一人ひとりとの個別面談も行い、さらなる生活機能の向上を目指している。利用者とともに目標設定をしているため、利用者の機能訓練に対する意識の高さとともに効果も表れている。

**【機能訓練を利用者の楽しみとして提供し、自立への支援を行っている】**

一般的なデイサービスと違い、1日中機能訓練を実施している。そのため事業所の行事は年に2回のみ、毎日マシンやダンベル、チューブが活用されている。1日の後半、3時以降に職員の工夫や手作りの、競争も加えた身体を動かすゲームを行っている。事業所は利用者の自主性や自立を大切にし、利用者は楽しみながら機能訓練を行い、地域での生活を安心して1日でも長く続けていくことを目指している。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	18人
利用者総数	116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%	0.0%	0.0%	0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	88.0%	11.0%	0.0%	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%	0.0%	0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	100.0%	0.0%	0.0%	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	88.0%	11.0%	0.0%	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%	0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%	5.0%	0.0%	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	100.0%	0.0%	0.0%	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	94.0%	5.0%	0.0%	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%	0.0%	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%	0.0%	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	94.0%	5.0%	0.0%	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	88.0%	11.0%	0.0%	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%	0.0%	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	27.0%	33.0%	38.0%	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	東京都調布市国領町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) 住み慣れた地域で出来る限り暮らし続けることができるような自立支援
- 5) 役割を持つことで生きることの針を取り戻し、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）

## 【靴の履き替え・手洗い・うがいなどを自立して行いことを支援している】

運動系のレクリエーションや集団体操を行うなど、楽しみながらできる機能訓練を取り入れている。朝の到着時に、外履きから上履きに履き替える・手を洗う・うがいをするという一連の流れを見守りを中心に支援している。見学时、職員はできることを見守っており、生活行為の自立支援を大切にしていることが確認できた。今回の利用者調査で「活動やリハビリは自宅で役立っているか」の問いの満足度について、昨年の57%から64%に上昇しており、成果が理解されていることがうかがえる。

## 【服薬管理・与薬の仕組みが確立されて誤薬防止が徹底されている】

適切な服薬管理、与薬のルールに基づき誤薬を防止している。利用者名を記載した専用の薬袋を提供し、連絡帳に差し込んで持参してもらう。施設に到着後、持参を確認し、預かり用の個別の薬袋（食前・食後・おやつ後など条件を記載）に移し、専用ケースで保管する。この手順を、看護師と相談員がダブルチェックしており、それを服薬チェック表に記録している。また持参薬の種類と数、留意点を記した配薬一覧表を作成して、正確な情報をすぐに把握できるようにしている。与薬後の空き袋は回収して、最終点検も行うなど徹底した仕組みが定着している。

## 【利用者の意向を尊重した支援を大切にしている】

各種の活動への参加は、個々の自主性を尊重し自分で選択ができるよう支援している。その日の過ごし方を自分で決められるようなアプローチに努めている。介護場面を観察した際にも、利用者同士の会話など思い思いの時間を過ごしている様子が確認できている。利用者調査の「デイサービスはあなたの過ごし方に合っているか」の設問に関しても、かなり高い満足度が確認できている。自由意見欄にも、「満足しているようです」、「送迎サービスは時間通りきちんと守られています」などの評価の声が数多く聞かれている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【準備や片付けなどを通して利用者の参加できる食事を目指している】

食事前の献立の発表とその唱和、ランチョンマットの使用、クラシックなどのBGMなど、食事を楽しむための雰囲気づくりを行っている。また味噌汁などは、職員が配膳直前に器に注いでおり食欲を引き出す工夫も行っている。また、食事の支援に関わる職員は、エプロンを付けて、使い捨て手袋やマスクをするなど衛生面に配慮している。さらに利用者の主体的な食事として、盛り付けを行ったり、テーブルを拭いたり、食器を片付けたりするなど、できる範囲の軽作業を通して自立支援を促すことを目指している。

### 【送迎中の事故を減らすための研修・再発防止対策の強化が必要とされる】

人身事故と物損事故を想定した車両事故対応マニュアルを整備している。加えて利用者の急変時のために緊急対応マニュアルも作成している。いずれも車両に配備されている。他に車中で嘔吐を想定し、感染症対策セット（ゴム手袋・ビニール袋・消毒スプレーなど）を積んでおり、全車両に携帯電話を常備した添乗員を配置して、送迎表に記載の連絡先一覧表を活用し緊急時の連絡体制を整えている。ただし、今年度は車両関連の事故が発生してしていることを踏まえ、定期的に研修を実施するなど再発防止の強化が望まれる。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【入浴アセスメント表をリニューアルして身体観察の精度を高めている】

利用者の身体状況に応じた入浴として、更衣・洗髪・洗顔・洗体の介助方法とその範囲・湯温と入浴時間の好み・耳栓の必要性やひげそりの希望などを記載する「入浴アセスメント表」を用いている。今年度、その表に「ボディチェック」用の人型の枠欄を加え、身体状況・皮膚状態の変化を迅速・適切に把握でき、看護師への情報伝達も分かりやすくなったと効果がみられている。変化の認められた際は、家族・介護支援専門員に報告し、必要に応じて受診を勧めている。入浴は健康状態の管理を行う機会にもなっている。

### 【写真集「活動風景」は見学者にひと目で利用者の様子を伝えている】

見学は月曜日～土曜日を実施しており、相談員がフロアを案内しながら、活動状況や設備・環境などを紹介している。パンフレットには、料金・一日の流れ・持ち物・食事・送迎・連絡先などについて、挿絵つきで分かりやすさに努めている。広報紙・月間活動予定表・食事献立表・職員紹介のチラシなどもセットで配布している。今年度、写真集「活動風景」を作成した。利用者の活動の様子を写真で整理して、日常活動・イベント・仲間などを紹介したものである。いきいきとした利用者の表情が映っており、ひと目で伝わる内容となっている。

### 【外出活動を地域とふれあう機会として定期的開催している】

「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」を目指して外出活動を実施している。お花見・外食ツアー・甘味ツアー・買い物ツアー・紅葉ツアー・初詣など、季節を楽しむことや買い物・外食を目的に定期的に行っている。事前に希望者を募り、小集団のグループをつくり、順番に出向いている。また、柔軟に対応できる体制で無理なく実施されている。今後も地域との接点をつくる外出活動を継続されたい。

○利用者調査結果

有効回答者数	42人
利用者総数	89人

