

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	東京都国立市北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）

- 1) 心身の自立のための働きかけとそのための援助をします
- 2) 集団の中で個人個人を尊重します
- 3) その方のそれまで積み重ねてきた生き方を尊重します
- 4) 手作り・豊富なメニュー・楽しさとゆとりのある食事時間を提供します
- 5) 家族・各関係機関と連携し、一人ひとりに合った援助内容を提供します

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者は食事時間が生活の中で大きな楽しみのひとつとなっている】

事業所内にて調理される食事は、様々に工夫されている。食事形態は常食以外にお粥や刻み、軟菜食などの多様な対応が可能であり、咀嚼・嚥下機能低下者への対応にも努めている。季節感、栄養バランス、バラエティに富んだ内容の主菜おかずを2種類用意し、当日に好きな方を選択できるシステムを採っている。選択できるシステムになり、残菜も少なくなっている。このような改善を重ねることで、利用者は食事時間がデイサービス生活の中で大きな楽しみのひとつとなっている。

【利用者の心身状況を把握し、安全で快適な送迎ができるよう配慮している】

送迎について、利用開始前にはコースの試運転を行い、時間配分を確認した上で運行表を作成している。車酔いの有無、心身状況、生活環境などに配慮し設定している。2便以降で帰宅する利用者に対しては、利用者の希望や状況に合わせてレクリエーション活動などを提供し、数種類のメニューから好きな飲み物を選んでもらい提供する「おもてなしの時間」という取り組みを行って、落ち着いて過ごしていただいている。

【利用者の気持ちを大切にされた対応などに、利用者・家族の満足度が高い】

今回の利用者調査では、7割強の利用者および家族から回答を得ることができた。その中でも、「生活スペースは清潔で整理された空間か」、「あなたの気持ちを大切にしながら対応しているか」などの設問に対してほぼ全員の方が「はい」と回答され、高い満足感を示されている。自由意見でも、「ベテランの職員が多く、本当に助かる」、「全て安心してお任せできる」、「自分のペースで過ごすことができ、気持ちよく過ごせている」などの声が聞かれた。総合的な感想では、「大変満足」・「満足」が有効回答数の9割強を占めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【選択制のあるプログラムなど活動内容のさらなる充実に取り組む】

作品作り・手工芸・書道・生花・ヨガ・カラオケなどの趣味活動、合唱・音楽レクリエーションなどの

音楽活動、誕生日会、外出、ほか各種ゲームやレクリエーション等を講師やボランティアの協力を得ながら多様な内容で実施している。ただ、今回の職員自己評価では、「事業所を選んでもらえるようチャレンジしたい」、「活動内容に変化を持たせたい」、「時代やニーズに合わせた新しい行事を検討したい」などの声が聞かれ、事業所としても利用者個々に応じた選択制のあるプログラム作りなどに取り組んでいく意向である。

【現状に則したマニュアルの見直しと活用を進めていく意向である】

マニュアルは法人内で統一されたものが備え付けられており、食事、入浴、排泄などのサービスに関するマニュアルをフローチャート形式で作成するなど工夫している。マニュアル作成や見直しは、委員会で共同作業を行っており、各部署の意見が反映されるようになっているが、マニュアルの見直し時期や点検は不定期的な状況となっている。事業所では日常的な活用に至っていないと感じており、現状に則した内容への見直しと活用を進めていく意向である。

【事故・ヒヤリハット事例を集計・分析して、さらなる安全性の向上に活かしていく】

事故の再発防止ため過去の事例をもとに見直しに取り組んでいる。事故や事故には至らなかった事例（ヒヤリハット）を収集し、全職員に回覧して予防対策に活用している。事業所としては、これらの事例を定期的集計・分析して、安全性の向上への意識付けと改善策を検討していきたいと考えており、今後の対応が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【計画に基づいて様々な内部研修を行い、職員の資質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よう、研修計画に基づいて研修を実施している。デイサービスへの通所が利用者にもたらす効果を検証し、さらに支援技術を高めていくことなどを目的とした「支援効果」の研修を取り入れている。新任職員に対しては、研修チェックリストに基づき、漏れの無い教育とOJTを通じた育成を図っている。内部研修として、今年度は、送迎車の乗り心地・感じ方を体験するドライバーズ研修、外部講師を招いて転倒リスクについての講習、法人内事業所間の交換研修などに取り組んでいる。

【外出行事は2週間の実施期間をとり、少人数で時間に追われることなく楽しんでいただく】

季節折々の行事、作品展、外出行事を開催し、季節感を感じてもらったり、楽しみや喜びに繋がるよう職員が綿密に企画し実施している。花見ドライブ、秋のピクニック、散歩など利用者が希望する外出行事を数多く実施し、大変に好評を得ている。昨年までは大勢で外出を行っていたが、今年度から年に2度の外出は実施期間を2週間とり、午前・午後に分かれ、少人数で出かけている。職員と利用者がゆっくり会話しながら、時間に追われることなく楽しめることと好評である。

【体操や運動的プログラムを健康の維持・増進を目的として計画的に取り入れている】

プログラムの中で必ず体操や運動的プログラムを健康の維持・増進を目的として計画的に取り入れている。訓練内容については、利用者が自宅でもできるような内容のプログラムを取り入れるよう努め、残存機能を活かした内容となるよう留意している。リハビリコーナーには歩行訓練並行棒が設置されている。継続した歩行訓練ができるよう、すぐ横の壁には東海道五十三次の地名を張り、個々のペースで完歩できるようになっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	50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	90.0% はい 8.0% どちらともいえない 2.0% いいえ 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% はい 12.0% どちらともいえない 2.0% いいえ 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% はい 8.0% どちらともいえない 2.0% いいえ 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	86.0% はい 12.0% どちらともいえない 2.0% いいえ 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% はい 16.0% どちらともいえない 8.0% いいえ 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	98.0% はい 2.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0% はい 6.0% どちらともいえない 4.0% いいえ 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	96.0% はい 2.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 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	76.0% はい 20.0% どちらともいえない 4.0% いいえ 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	96.0% はい 4.0% どちらともいえない 0.0% いいえ 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% はい 16.0% どちらともいえない 4.0% いいえ 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	38.0% はい 10.0% どちらともいえない 50.0% いいえ 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	76.0% はい 16.0% どちらともいえない 8.0% いいえ 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	92.0% はい 2.0% どちらともいえない 4.0% いいえ 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	42.0% はい 50.0% どちらともいえない 4.0% いいえ 無回答・非該当: 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	社会福祉法人弥生会
事業所名	くにたち苑デイケアセンター
所在地	東京都国立市泉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）

私たちが約束すること（基本方針）

1. 地域にあるもうひとつの家として、最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. 家族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）

【事業所内外の研修を充実させ、サービス向上に職員全体で継続して取り組んでいる】

デイサービスへの通所が利用者にもたらす効果を検証し、さらに支援技術を高めていくこと等を目的とした「支援効果」等をテーマとした研修のほか、各種の内部研修を隔月で計画的に行っている。各職員の業務に対する振り返りや見直しに繋げ、福祉に関わる上での基本理念等についても深く考え学ぶ機会を得ている。また、利用者の重度化によりベッド上のおむつ介助の利用者も増えてきており、おむつ介助や移動・移乗介助の実技研修を実施して職員の統一したケアにむけて取り組んでいる。

【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】

常勤・非常勤共に職員が定着していることもあり、細やかな配慮のもとで対話を大事にした対話・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、明るく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。

【日々の食事を大切にしながら毎月のご馳走日や季節に応じた行事食を提供している】

利用者の個別の状態に応じて、彩りよく栄養バランスに富んだ食事を利用者の希望や嗜好に配慮しながら提供している。食事を生活上の大きな楽しみのひとつとして認識しており、日々の食事を大切にしながら毎月のご馳走日や季節行事に応じた季節感のある美味しい食事の提供にも力を入れている。毎月「季節のランチ」として「お花見ランチ」、「開所記念ランチ」、「敬老ランチ」、「クリスマスランチ」などの特別食を提供しているほか、年間行事食として「鍋の日」・「寿司の日」などを取り入れて、利用者の好評を得ている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【より現場で活用できる業務マニュアルの整備・見直しに向けた取り組みを】

昨年度より「支援効果」の内部研修や「業務課題検討シート」等により、各職員の意見をより集約した上で業務の見直し・変更に繋げる取り組みを積極的に進めている。マニュアルについては、食事・入浴・排泄・送迎等のサービスに関する内容で作成し、業務、緊急時対応、感染症対応等の業務フローや感染症対応マニュアルはフロア内のすぐに手に取れる場所に設置している。見直しは担当職員が中心に行うが、十分に見直しがいと認識しており、新規職員も含めたより現場で活用しやすいマニュアル作成に向け改善を図るよう取り組んでいる。

【新規利用者獲得・利用率の拡大に向けた、さらなる積極的なアピールを】

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利用者の獲得に向けて取り組んでいるが、同地域での通所サービス事業所が増加している状況の中で、なかなか稼働率が伸びない現状となっている。現在、重度化ニーズに対応できる体制作りをすすめているが、今後の利用対象者のニーズを的確に汲み取り、特別養護老人ホーム・ショートステイ・地域包括支援センター・居宅介護支援事業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を前面に出した積極的なアピールによる利用率の向上が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【全体会議や「業務課題検討シート」を活用し、課題や提案を職員間で共有し検討している】

デイサービスの業務の詳細や職員の意識・能力の向上に向けて、情報共有・考察・検討の機会の確保に継続して取り組んでいる。毎月1回常勤と非常勤の職員が参加する全体会議を実施している。また、夕方の申し送り・ミーティング時に検討してほしい内容や検討事項・提案などを各職員が記入できる「業務課題検討シート」を取り入れて日々の課題や提案を職員間で共有し、速やかに検討していく仕組みを作って活用している。

【利用者の重度化に対応できるよう職員体制・環境の整備・ケアの向上に取り組んでいる】

これまで看護職員が入浴時に利用者の衣服着脱や誘導等を行う外介助として入浴担当の一員を担っていたが、吸引等の医療対応、要観察者の対応、集団グループのリハビリ対応など、フロアでの看護職員の業務が増加しつつある現状があり、今年から看護職員は外介助には入らずにフロア対応となっている。また通所中にベッドを長時間使用する利用者の人数も考慮して静養スペースの整備を進め、電動ベッドも導入中である。ベッド上でのおむつ介助の利用者も増えてきており、おむつ介助や移動・移乗介助の実技研修を実施して統一したケアに向け取り組んでいる。

【季節行事・催しを多く実施し、生活の中のメリハリ・楽しみ・喜びに繋げている】

年間行事として、新年会・節分・ひな祭り・クリスマスなどの季節折々の行事のほか、ボランティアによる太鼓・ハーモニカ・歌などの客演、誕生日会・運動会・作品展示会・外出・買い物などの催し物を行い、季節感を味わうとともに生活にメリハリをつけ、生活の中の楽しみや喜びに繋げている。動物園へのピクニックやスーパーへの買い物等はより多くの利用者が希望に応じて参加できるよう各々6日間実施する日程を組んでいる。普段在宅時には外出の機会が少ない利用者の期待に応えるよう取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	49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	67.0%	22.0%	6.0%	いはいえ: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	83.0%	16.0%		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	79.0%	12.0%	8.0%	いはいえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	65.0%	14.0%	8.0%	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	55.0%	10.0%	32.0%	いはいえ: 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	77.0%		20.0%	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	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%
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%		16.0%	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	61.0%		34.0%	どちらともいえない: 4.0% 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	85.0%		10.0%	いはいえ: 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	57.0%	6.0%	36.0%	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	16.0%	8.0%	75.0%	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	46.0%	8.0%	44.0%	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	67.0%	12.0%	20.0%	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	8.0%		89.0%	どちらともいえない: 0.0% いはいえ: 2.0%