

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	東京都東大和市狭山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、慈悲のこころで支援します。
- 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支援を行います。
- 4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い、公正で透明な経営をいたします。
- 5) 喜び悲しみを分かち合う心を大切にし、自由で自立した生活を支援します。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【理学療法士によるマンツーマン指導で成果を上げている】

専任の理学療法士がおり、個別の機能訓練計画書を作成し支援している。機能訓練は、理学療法士と利用者の1対1で行われ、一人当たり10分以上をかけている。時には、機能訓練の手順を写真に撮り、家庭でも機能訓練ができるよう写真を見ながら家族にも、説明している。切れ間なく訓練ができるよう指導することで、介護度が2段階も改善した利用者もいる。また、3台の機能訓練用の機械があり、家庭での取り組みが難しい専門性の高い機能訓練もおこなっている。

【利用者のできる事、やりたいことを日々の活動に生かしている】

通所介護でのスケジュールは、ホワイトボードに記載されている活動の中から、好きなものを時間が許す中で好きなだけ、選択することができる。その選択肢は豊富で、書道、華道、将棋、麻雀、編み物、籐工芸、アレンジフラワー、塗り絵、折り紙等、毎日6種類以上のメニューが用意されている。その他、個々にやりたいものがあれば、持参して行うことも可能だ。利用者懇談会では、外出について聞いており、それぞれの通所介護計画に合わせ、足湯や食事会、ショッピングにも出かけ、できることへの支援をおこなっている。

【様々な研修の場や仕組みを設定し業務水準の確保・向上に取り組んでいる】

事業所は年2回人事考課時に各職員が目標設定シートの所定欄（自己研鑽・チャレンジ、研修計画、業務遂行能力、必須知識）に具体的な研修目標や目標達成方法等を記入し、考課者との面談で確認・育成指導し、業務水準の確保・向上する仕組みにしている。業務実践能力を習得するためにOJTによる実践研修をおこない、職員が一定レベルの知識・技術を学べるようにしている。階層別研修・内部研修・外部研修、職員会議をはじめとする各種会議、各種マニュアル等で業務水準の確保・向上に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【ヒューマンエラーは動作ミス・判断ミス・誤認・ルール違反等によって起きており、これらの原因を除去する取り組みが望まれる】

事故報告書では浴槽栓を抜く棒が倒れてきて利用者の右足に当たる（原因：見守り不足）、お盆に溢れていた食事に手を伸ばし嘗めた（原因：見守り不足）等ヒューマンエラーに起因する内容の記載が多く見受けられる。ヒューマンエラーは動作ミス(職員が意図したとおりに動作できない)・判断ミス(動作の意図そのものが間違っている)・誤認・錯誤・ルール違反等によって起きており、これらの原因を除去する取り組みが望まれる。

【記録は職員が気付いた事・感じた事(リスク・注意点、次の介護計画に反映できる内容)等を個々のケア記録へ正確に記入する事が望まれる】

苑長は利用者の日々の生活の様子を詳しく記録して欲しいと考えている。変化を起こした利用者の記録はケアの様子・観察した内容、職員が気付いた事・感じた事等を記録している。変化のない利用者については「特に変化なし」と記録しているものが多い。変化が見られない時でも利用者の生活の証拠を記録し、職員のケアの効果的な運用の証拠とし、利用者の様子・発言、職員が気付いた事・感じた事(リスク・注意点、介護計画に反映できるメリハリのある内容)等を個々のケア記録へ正確に記入する事が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者等に対して事業所情報を分かり易くして提供している】

事業所ホームページとリンクした法人ホームページには法人概要に経営理念・運営方針・職員基本理念・組織図等を掲載、料金表に各事業別の利用料金が掲載されている。事業所ホームページはトップページ・事業運営方針・サービス概要・苦情相談・個人情報保護関係等の情報を掲載している。サービス概要では事業所行事の様子（お花見・外出行事・文化祭・初詣・節分会等）を写真とコメントで分かり易く提供している。事業所情報を季刊誌等で利用希望者・市役所担当課・市社協・地域包括支援センター・地域のケアマネジャー・近隣自治会等に提供している。

【バラエティに富んだメニューで、食べる楽しみを提供している】

月に2回以上の選択食、毎月の行事食、外食、お楽しみ食、お刺身等バラエティーに富んだメニューを提供している。利用者懇談会等で提案された食べ物は、2か月以内に必ず提供している。最近では、要望によりアイスクリームが提供された。器にもこだわり、ガラス製の器で提供したところ、大盛況であった。また、創立記念日には、すし職人が、目の前ですしを握ってくれるイベントがおこなわれている。創立記念日の寿司は、ゼリー食での提供もあり、利用者の食べる楽しみを支援している。

【ポジショニングに力を入れ、拘縮の防止等に取り組んでいる】

理学療法士の指導の下、様々なクッションを使い、ポジショニングに力を入れている。ポジショニングにより得られる効果は、安定した姿勢が保てることで、呑み込みがしやすくなり、食欲が増進したり、安定した睡眠が得られたり、筋肉の拘縮を防止ししたりする。背が丸くなっていて寝つきの悪い利用者が、ポジショニングを受けることで、安定した睡眠を得ることができている。また、筋肉が拘縮している利用者では、緊張している筋肉付近にクッションを充てることで、程よく筋肉が柔らかくなり、厳しかった表情も柔らかくなっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	58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%	13.0%	5.0%	いゝえ: 1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	8.0%	いゝえ: 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	82.0%	10.0%	5.0%	いゝえ: 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	63.0%	27.0%	6.0%	いゝえ: 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	70.0%	17.0%	5.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	13.0%	いゝえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	77.0%	13.0%	5.0%	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	81.0%	13.0%	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%	8.0%	22.0%	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	84.0%	10.0%	いゝえ: 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	86.0%	8.0%	いゝえ: 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を聞かれているか	79.0%	8.0%	10.0%	いゝえ: 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	65.0%	17.0%	15.0%	いゝえ: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	77.0%	15.0%	5.0%	いゝえ: 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	65.0%	15.0%	15.0%	いゝえ: 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	東京都東大和市桜が丘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行います。
- 4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行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）

【食事の献立内容、おやつ、行事食等は利用者・家族の意向や希望を様々な方法で把握し、見直して提供している】

食事献立会議、食事満足度調査、利用者懇談会、家族試食会等様々な機会を設けて利用者・家族の意向を把握して食事の献立やおやつ、行事食を検討して、提供している。食事満足度調査は年3回実施し、美味しいと評価された上位10位までの献立と美味しくないとして評価された上位5位までの献立を集計し、満足度の高かった献立・低かった献立等メニューを評価し、献立面・調理面・提供面での改善策を検討し、その結果を踏まえて継続的に献立内容・おやつ・行事食を見直し、食事満足度の向上に取り組んでおり、利用者調査でも食事の献立への満足度は高い。

【魅力的で多様なレクリエーション・趣味活動を提供している】

事業所の総合計画の事業目標に「アクティビティ活動の充実と日々の余暇時間の活用による生活の質の向上」をあげ、多様なレクリエーションや趣味活動を提供している。月毎の行事は端午の節句、納涼祭、福祉祭、初詣、節分等の他、年2回、公園散策・買い物・外食等の外出の日がある。また、趣味活動は編物とメイクセラピー、書道と訪問美容、絵画とメイクセラピー等毎日2種類おこない、利用者が自由に選択して楽しく過ごせる環境を整えている。書道や絵画は「みんなの作品展」や「福祉祭」に出品することで制作意欲を高めている。

【地域の様々な世代との交流するとともに、災害時応援協定を締結して地域との連携に取り組んでいる】

趣味活動、外出、音楽演奏、傾聴、お茶出し等様々な分野に地域ボランティアが参加している。近隣の保育園園児の月1回の来苑、中学生の奉仕活動、高校生の職業体験、大学生の教職課程等による来苑で、多様な世代と交流している。隣接する大規模な社宅とは納涼祭での応援と災害時の応援協定を結び、災害時での連携体制を構築している。また、事業所は高校の校長、保育園園長、民生委員等で構成する地域懇談会を年3回開催し、地域情報の交換や地域課題の検討をおこなう等地域連携に取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【注意力の特性やヒューマンエラーに起因する原因を除去する取り組みが望まれる】

利用者のヒヤリハット・事故報告は、毎月開催する事故対策委員会に報告、事故分析結果はサービス向上委員会で事故の再発防止のため関係職員に伝達し、注意喚起を図っているが、ヒューマンエラーによる事故が再発している。注意力には①限界がある、②継続して維持する事が難しい、③指向性がある（他の事が目に入らなくなる）、④多方面に注意を振り向けば散漫になる、という特性がある。これら注意力の特性やヒューマンエラーに起因する原因を除去する取り組みが望まれる。

【東日本大震災の教訓を活かし、事業継続計画（BPC）を整備する事が望まれる】

防災訓練では地震を想定した訓練を年1回実施している。東京首都直下型地震の被害想定ではライフライン停止・交通手段麻痺等大きな影響が出ると予測しているが、福祉サービスを提供していく使命を果たすための人員の確保（通常時職員配置、緊急時職員配置）、電話等通信手段が機能しない場合の対応等が検討されていない。東日本大震災の教訓を活かし、事業継続方針・計画、実施及び運用、教育訓練、点検及び是正処置、経営層による見直しのサイクルを繰り返しまわし、事業継続計画を整備する事が望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【目標設定シートを管理する事で各職員が一定レベルの知識や技術を学べるようにしている】

各職員が目標設定シートの目標項目からチャレンジの観点で5項目以上選択し、具体的目標又は目標達成方法を記入している。例えば、研修計画（必須）に施設内・施設外研修を記入、業務遂行に、必須知識のうち不足する知識を記入すると共に、年2回人事考課時に考課者との面談で確認・育成指導・評価する仕組みにしている。また、業務実践能力を習得するためにOJTによる実践研修に力を入れておこなっている。目標設定シートを管理する事で各職員が一定レベルの知識や技術を学べるような仕組みにしている。

【魅力的で多様なレクリエーション・趣味活動を提供している】

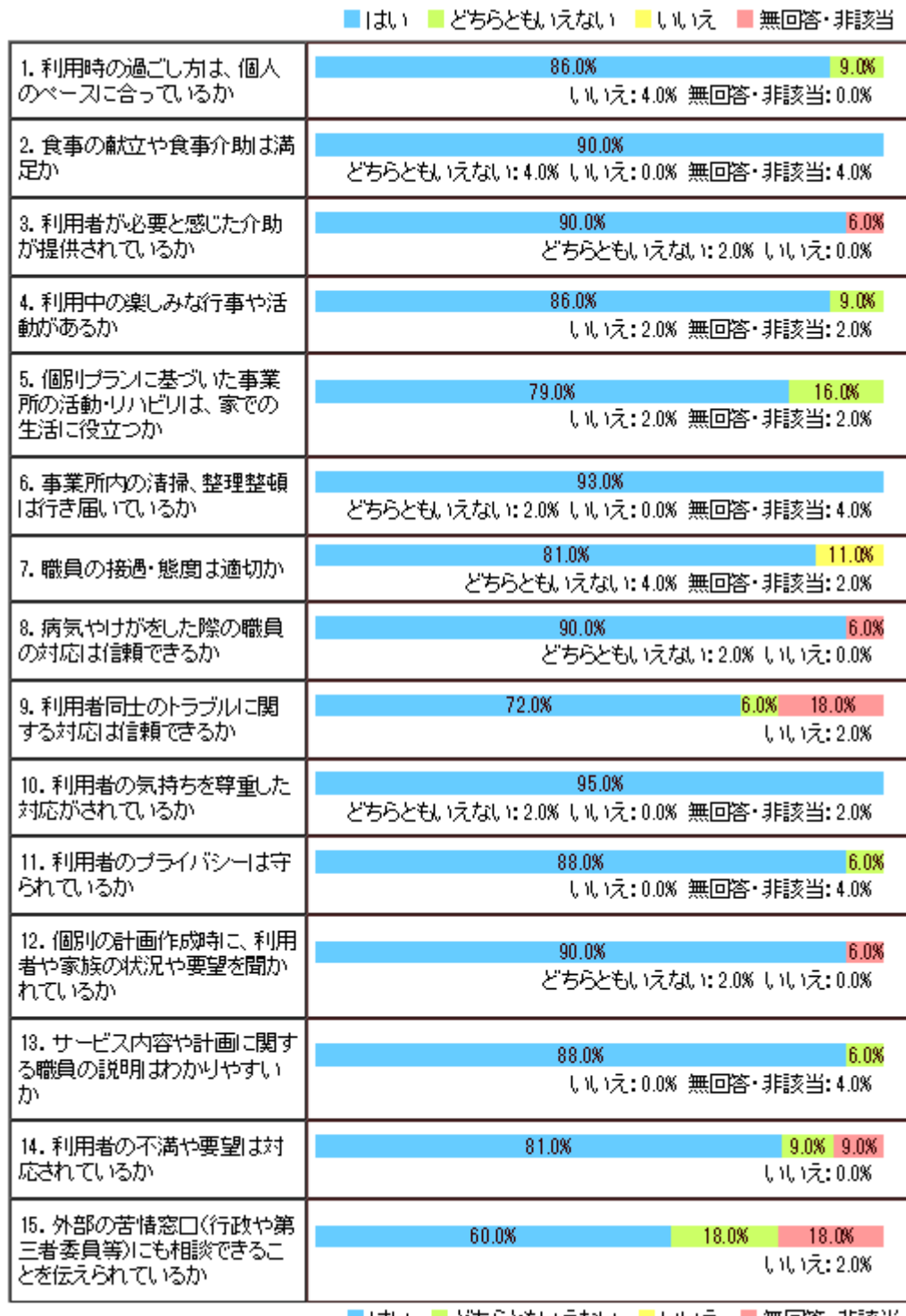
事業所の総合計画の事業目標に「アクティビティ活動の充実と日々の余暇時間の活用による生活の質の向上」をあげ、利用者が楽しんでサービスを利用できるように取り組んでいる。レクリエーションを毎日2種類おこない、多様な趣味活動を提供し、利用者が自由に選択でき、楽しく過ごせる環境を整えている。適宜、水分補給ができるようお茶タンクを設置し、希望によって静養ができるようベッドを準備している。魅力的な活動や行事を提供するため活動に関する外部研修を職員が受講すると共に積極的にボランティアを募集している。

【地域の様々な世代との交流の機会を提供している】

趣味活動、外出、音楽演奏、傾聴、お茶出し等様々な分野で地域ボランティアが協力し、利用者と交流している。近隣の保育園2ヶ所の園児たちが月1回来苑して手遊びや唄で利用者と交流している。また、中学生が奉仕活動として、高校生が夏休みに職業体験として、大学生が教職課程として来苑する等、多様な世代との交流の機会を設けている。「みんなの作品展」や「福祉祭」にはグループで車で見に行っ

○利用者調査結果

有効回答者数	43人
利用者総数	100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	東京都東大和市清原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行います。
- 4) 法令及び社会的規範を遵守し、情報開示を積極的に行い、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す。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【レストランのような食堂で、握り寿司や手打ちそば等利用者の希望を取り入れた食事が提供されている】

事業所として力を入れている取組の一つとして食事があり、食事を大きな楽しみとして通所される利用者も多い。広々とした食堂はレストランのような雰囲気です。窓からは庭の花や木々を眺めながら食事を楽しめる。そば職人による「麺を楽しむ日」、本格的な握り寿司と豚汁が楽しめる「料理の日」、週3回の選択食、職員提案の「おすすめメニューの日」、利用者参加の手作りおやつ等利用者の希望を取り入れた変化のある食事が提供されている。

【複数のプログラムを用意すると共に、豊で潤いのある利用者の安全な生活環境の構築に取り組んでいる】

利用者の自発性・主体性が向上し、自立生活が営めるように「選択」をキーワードとした支援を提供する事で目標の達成に取り組んでいる。基本的サービスプログラムを実践する上で利用者個々の自主性を重んじ、選択して自分の意向に沿って参加できるスタイルになるよう選択肢を拡げるようにしている。例えば、食事は週3回の選択メニューを提供、レクリエーションは投票制で決定、趣味活動では14種以上もの活動を用意、外出先も複数の場所等、複数のプログラムを用意すると共に、豊で潤いのある利用者の安全な生活環境の構築に取り組んでいる。

【広い庭は畑ともなって利用者が腕をふるい野菜が収穫され、調理に活かされている】

事業所がある団地の1階は庭付きで面積は387平方メートルあり広々としている。その3分の2は畑にされ、サツマイモ、ジャガイモ、トマト、ピーマン等季節毎に野菜が収穫されている。生家が北関東の農家という利用者等は率先して畑に出て、昔とった杵柄とばかりに腕を振るい、畑仕事に慣れない利用者、職員を指導している。サツマイモとジャガイモは年2回、芋掘り行事となって全員が参加して歓声をあげ、調理しておやつになっている。肥料は落ち葉を堆肥にしてのエコロジー栽培で、味には太鼓判が押されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【変化が見られない時でも、利用者の様子・発言、職員が感じたこと(リスクや注意点)等を個人記録に記入することが望まれる】

特別な変化を起こした利用者についてはケア記録にケアの様子・利用者の発言・利用者を観察したことの内容、職員が気付いたこと・感じたこと等を記録している。特に変化のない利用者のケア記録については、時系列で参加した活動等実施したサービス内容を記録している。苦情等の発生時における証拠にするために、変化が見られない時でも利用者の生活の証を残し、職員のケアの証を残し、利用者の様子・発言、職員が感じたこと(リスクや注意点、介護計画に基づいたサービス提供になっているか)等を個人記録に記入することが望まれる。

【様々な工夫を凝らしてケア目標（定性目標）を達成できたとする指標を決める事が望まれる】

全職員に事業計画策定アンケートを実施、アンケート項目ごとの回答欄に評価を記述する事にしているが、アンケート項目が事業目標の要約であり、評価基準が示されていない。例えば、事業計画の目標ごとに達成できたとする基準欄と評価コメント記入欄を設け、更に基準欄は「達成できた」「達成できていないところがある」「五分五分」「達成できていない」という欄を設ける等の工夫をすれば達成度合いが確認できる。様々な工夫を凝らしてケア目標（定性目標）を達成できたとする指標を決める事が望まれる。

【動作ミス・判断ミス・誤認・錯誤・ルール違反等のヒューマンエラーに起因する原因を除去する取り組みが望まれる】

事故報告書原因欄に「確認を怠る」等ヒューマンエラーに起因する内容の記載が多く見受けられる。ヒューマンエラーに関してはヒューマンエラーパターン・チェックリストを用いて分析し、自分の陥りやすいエラーを自覚して事故防止に取り組んでいるが事故が発生している。ヒューマンエラーは動作ミス(職員が意図したとおりに動作できない)・判断ミス(動作の意図そのものが間違っている)・誤認・錯誤・ルール違反等によって起きており、これらヒューマンエラーに起因する原因を除去する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

【毎月の「おすすめメニュー」が人気で利用日を振り替えて味わう利用者が増えている】

毎日の食事は手作りでおいしいと好評であるが、それに輪をかけて人気を呼んでいるのが毎月の「おすすめメニュー」である。手作りのポスターが食堂に貼られ、利用者の注目を集め、その曜日に合わせて利用日を振り替える利用者が目立つ。今年度は4月がハワイのロコモコ丼、5月がメキシコジャンバラヤと国際色豊かである。近年、話題を集めている国内のB級グルメ等もお目見えする。また、「麺を楽しむ日・そば打ち」もおこなわれ、男性利用者が蕎麦職人の指導を受けながら打って昼食となると、食堂のあちこちから「うまい」と声があがっている。

【ドライバー3名を雇用し、添乗の介護職員と協力して利用者送迎の安全を図っている】

今年度からドライバー3名を雇用して、これまで介護職員が兼ねていた送迎車2台の運転を任せている。ドライバーは定年退職後の男性で長年の運転歴がある。市内の道路を知り尽くし、利用者とも顔なじみになっている。道路の段差で車体が上下する時は「ちょっと揺れます」と声をあげ、左折、右折時も同様である。利用者の自宅前で車を止め、介護職員と一緒に利用者を車から降ろし、玄関まで送って行くのも手慣れている。午後4時過ぎ、最終便に同乗して5名の利用者の送りを見学したが、ドライバーの利用者に対する丁寧な対応が安心感を醸し出していた

【レクリエーションや体操、個別に取り組む趣味活動などが心身の活性化に繋がっている】

事業所では基本方針として「全ての活動をリハビリテーションに繋げ、心身の機能維持を図ります」を掲げて機能訓練に取り組んでいる。理学療法士を週1日、機能訓練指導員（看護師）を週5日配置し、利用者のニーズに応じて個別機能訓練計画書を作成し訓練を実施している。集団で行われるレクリエーションや健康体操・つかまり体操などは日課に組み入れ参加は自由だが大勢の利用者が熱心に取り組む姿が見られた。趣味活動は利用者の好きなものや得意なものなど14種以上も提供され、自主的に選択して楽しく参加することで生きがいに繋がっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	37人
利用者総数	63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%	13.0%	5.0%	いはいえ: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	89.0%	10.0%		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	89.0%	8.0%		いはいえ: 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%	24.0%	16.0%	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	70.0%	24.0%		いはいえ: 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	91.0%	5.0%		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	67.0%	16.0%	13.0%	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	83.0%	5.0%	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	67.0%	13.0%	16.0%	いはいえ: 2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	75.0%	18.0%	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	75.0%	18.0%	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	67.0%	18.0%	13.0%	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	78.0%	10.0%	10.0%	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	78.0%	10.0%	10.0%	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	51.0%	21.0%	5.0%	21.0%