

# 福祉サービス第三者評価結果 (グレード1)

事業所名 芙蓉の園

発効:平成25年10月15日(平成28年10月14日まで有効)

公益社団法人神奈川県介護福祉士会

## 公益社団法人神奈川県介護福祉士会 第三者評価結果

### 事業所基本事項

フリガナ	ロウジンデイサービスセンター フヨウノソノ
事業所名 (正式名称を記載)	老人デイサービスセンター 芙蓉の園
事業所種別	通所介護事業所
事業所住所 最寄駅	〒252-0314 神奈川県相模原市南区南台5-10-26 小田急小田原線「小田急相模原」駅下車 徒歩3分
事業所電話番号	042-744-1860
事業所FAX番号	042-748-5953
事業所代表者名	役職名 施設長 氏名 坂本 堯則
法人名及び 法人代表者名	法人名 社会福祉法人たちばな福祉会 法人代表者氏名 理事長 坂本 堯則
URL	http://www.rissho.or.jp
e-mail	fuyo.no.sono@gmail.com
問合せ対応時間	8:00~18:00

### 事業所の概要1

開設年月日	平成11年11月1日
定員数	29名
都市計画法上の用途地域	宅地
建物構造	鉄筋コンクリート 3階建 (2階、3階は保育所)
面積	敷地面積 (1,199.04) m <sup>2</sup> 通所介護面積 (113.90) m <sup>2</sup>
居室あたりの人数 (入所施設の場合のみ)	

### 事業所の概要2 (職員の概要)

総職員数	31名
次の職種に該当する職員数	施設長 (常勤 1名) 副施設長 (常勤 1名) 生活相談員 (常勤 1名: 常勤以外 2名) 介護職員 (常勤 4名: 常勤以外 9名) 看護職員 (常勤 名: 常勤以外 3名) その他 (生活援助員7名、運転手2名、交通整理1名)

事業所PR 評価に臨んで事業所としてアピールしたいこと	当園は保育園との複合施設になっており、常に子どもたちの笑い声が聞こえ、交流が出来る環境にあります。また、大きな温泉のような浴槽、機械浴槽を完備し、体に重度の麻痺などを抱える方でも入浴できるようになっております。 法人の歴史が62年と長いこともあり、地域の方々に支援されています。また、職員、看護師が勤勉で長期間勤務しております。
--------------------------------	---

## 公益社団法人神奈川県介護福祉士会 第三者評価結果

### 1. 総合コメント

#### 総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項）

##### 優れている点・独自に取り組んでいる点：

- 「介護事業はサービス業である」、「利用者の自立と施設の自立」を、芙蓉の園の運営方針に掲げ、地域に選ばれる施設運営を目指している。利用者の尊厳を守り、利用者が自立した日常生活を送ることができるよう、取り組みを展開している。
- デイルームや浴室、廊下等に、利用者にとって昔懐かしい家電製品や歌手のポスターを掲示している。利用者が昔話に花を咲かせ、利用者間の対話が活発になり、落ち着いて一日を過ごすことができるよう配慮している。デイルームには、利用者が描いた油絵等を展示している。
- 一般浴槽（循環浴槽）は、手足をゆったりと伸ばし、リラックスして入浴できるような広い浴槽を設置し、片麻痺の方や立位保持が困難な方でも入浴できる特別浴槽（機械浴槽）も設置している。要介護度が重い利用者でも入浴が可能となるよう、体制を整えている。
- 家庭では対応が難しい外出行事に積極的に取り組んでいる。年2回、ファミリーレストランまでの外出行事を企画、実施し、春にはお花見にも出かけている。外出行事の参加は、その都度希望者を募り、利用者の意向を確認して対応している。
- 利用者が自立した日常生活を送ることができるよう、車椅子利用者にはブレーキ操作が楽にできるような工夫をしたり、テーブルの高さに合わせて手作りの足台を作成したりして、利用者個々の障害特性に合わせた工夫をしている。
- 口腔体操は、開設当初より歯科衛生士の指導を受け、毎日実施している。当日のホール担当の職員が、お菓子の箱で作った「顔や口」、靴下を活用した「舌」を使って実演している。利用者が楽しく口腔体操に取り組むことができるようにしている。
- 同一建物内に保育園があり、利用者との交流を活発に行っている。また、地域のニーズに応えることができるよう、居宅介護支援事業所や、認知症対応型共同生活介護事業所（グループホーム）、小規模多機能型居宅介護支援事業所を運営し、地域に根付いた施設運営を行っている。

##### 改善すべき事項：

- マニュアルやそれに基づく記録類を整えているが、生活環境のマニュアルや会議録の書式等、見直しが必要なものも一部あることから、今後に向けて整備を進めていくことを期待する。

#### 評価領域ごとの特記事項

1	人権への配慮	<ul style="list-style-type: none"><li>○利用者への呼称や言葉遣い、不法行為の防止は、「介護事業はサービス業である」や「利用者の自立と施設の自立」にて、毎朝のミーティングや職員会議の場で、理事長より挨拶や利用者との接し方について話をしている。</li><li>○利用者の援助記録等の書面は、すべてキャビネットの中に保管し、利用者のプライバシーの確保に配慮している。利用者のホームページ等への写真の掲載も、契約時に可否を確認している。</li><li>○実習生の受け入れにあたっては、プライバシー確保のための「誓約書」の提出を促している。利用者のプライバシーの保護や個人情報の取り扱いについては、事前のオリエンテーション時にも、説明している。</li></ul>
---	--------	--

2	<p><b>利用者の意思・可能性を尊重した自立生活支援</b></p>	<p>○朝のバイタルチェック時には、看護師が利用者の思いや希望を聴き、介護職員は入浴介助の場面等で個別に対応して、利用者の思いやニーズを受け止めている。身体面の不安については作業療法士がアドバイスする等、通所介護利用時に、利用者の思いを受け止める体制を整えている。</p> <p>○通所サービス計画は、利用者や家族に内容を説明し、同意の署名、捺印をもらっている。通所サービス計画は、利用者の希望やニーズを最優先して作成している。</p> <p>○自分で油絵を描きたい、折り紙がしたい等の希望を聴き取り、利用者の意欲を大切にして、道具や材料を揃え、いつでも利用者が主体的に取り組むことができるよう環境を整えている。</p>
3	<p><b>サービスマネジメントシステムの確立</b></p>	<p>○苦情解決システムを整備し、苦情受付担当者や苦情回答責任者、第三者委員名を掲示している。利用者や家族からの意見や苦情は、意見受付書にまとめて対応している。</p> <p>○「事故防止マニュアル」や「感染症マニュアル」を整備して、事故や感染症の発生に備えている。また、利用開始時にアセスメントを行い、利用者個々のリスクに配慮した通所サービス計画を立て、実行している。</p> <p>○浴槽は、一般浴槽(循環浴槽)だけでなく、特別浴槽(機械浴槽)も用意して、立位保持が困難な利用者でも入浴が可能となるよう、利用者個々のニーズに応えられるよう配慮している。</p>
4	<p><b>地域との交流・連携</b></p>	<p>○地域と合同で、文化祭を毎年開催している。地域の演芸関係のボランティアを受け入れ、利用者が楽しむことができる機会を多く作っている。また、同一建物内に保育園があり、利用者と園児の交流も活発に行っている。</p> <p>○法人が運営する居宅介護支援事業所が、近くの商店街・サウザンロードの中にある。事務所の一部を、地域の方が休憩したり、トイレを利用したりすることができるサロンとして開放している。サロンでは、地域の方が絵画展等も開いている。</p> <p>○地域の警察署に講演を依頼したり、利用者の作品展を開催する等、地域とのつながりを大切にしている。地域の消防署と連携し、防災訓練も実施している。</p>
5	<p><b>運営上の透明性の確保と継続性</b></p>	<p>○職員会議や情報交換会議の場で、日常のケアや、サービス全体を振り返り、職員間で話し合いを行っている。</p> <p>○また、利用者満足度調査の結果からも、サービス内容を振り返り、職員間で話し合いを行っている。</p>
6	<p><b>職員の資質向上促進</b></p>	<p>○毎朝のミーティングや職員会議、情報交換会議の場で、理事長が施設の理念や方針を説明し、職員への周知を図っている。</p> <p>○外部研修に参加した際には、研修報告書を提出し、職員会議や情報交換会議等で内容を報告している。研修報告書は閲覧し、内容を共有することができるようにしている。</p> <p>○介護福祉士や看護師を目指す学生や、市の職員の体験研修等の受け入れを積極的に行っている。実習生ガイドブックを整備し、受け入れ担当者を決めて対応している。</p>

2. 基本的サービス評価

～ 評価機関が定めた評価項目に添って、調査を行った結果です ～

基本的サービス評価		
大項目	項目の内容	達成率 (%)
人権を尊重したサービスの提供 (4項目 20事項)	職員の適切な言葉遣い、態度	達成率 100 %
	プライバシーの確保	
	職員への人権教育	
	苦情解決システムの機能	
一人ひとりに適したサービスの提供 (4項目 20事項)	個々の心身機能にあわせた個別支援計画の実施	達成率 100 %
	相談支援と情報提供	
	ケアマネジメントの理念にそった個別支援計画策定	
	個別のリスク管理	
サービスを提供するための体制の整備 (10項目 50事項)	福祉機器、生活環境の整備	達成率 98 %
	生活支援マニュアルの整備と職員への周知	
	生活環境整備マニュアルの整備と職員への周知	
	感染症対策マニュアルの整備と職員への周知	
	救命救急マニュアルの整備と職員への周知	
	防災マニュアルの整備と職員への周知	
	利用者支援システムとサービス管理システムの一体的機能	
	地域への理解促進のための取り組み	
	自己評価の実施と評価結果公表	
計画的な職員研修による職員の資質向上		

2-2. 日常生活の支援に関する事業所アピール

～ 事業所から自己申告された内容について、事実確認を行った結果です ～

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>食事支援の取り組み</p>	<p>①看護師による胃ろう(経腸栄養、経管栄養等)の対応。                  ②食事制限(塩分、水分)またアレルギー、とろみ、刻み食等、ご利用者様のニーズに合わせた食事の提供(食事札使用)。                  ③食前の口腔体操(パタカラ体操)等の実施。</p>	<p>①現在、2名の胃ろうを造設した利用者が通っていること、施設の方針として1日1名、経管栄養の利用者を受け入れており、2名の利用者は曜日を変えて利用していること、昼食時にはベッド上やテレビの前で胃ろうによる食事摂取を行い、看護師が常時状態を観察していること、また、気管切開し吸引が必要な利用者や、在宅酸素を使用している利用者の受け入れも行っていることを、聴き取りや「処置表」、「経過記録」、「ケア実施チェック表」、「与薬表」で確認した。                  ②利用者の食事形態や食事制限については、利用開始前に相談員が聴き取りを行い、利用者のニーズに合った食事を提供していること、食事内容は利用者個々に食事札を用意し、トレイに載せて提供していること、水分の摂取に関しても契約時に聴き取りを行い、水分制限札を使ったり、利用者に合ったマグカップを持参してもらい対応していること、食事等の内容は実際に提供した後、状況を確認し、家族や担当の介護支援専門員等と今後の提供について話し合いを行っていることを、聴き取りや「食事札」、「水分制限札」で確認した。                  ③口腔体操は、開設当初より歯科衛生士の指導を受け、毎日実施していること、当日のホール担当の職員がお菓子の箱で作った「顔と口」や靴下を活用した「舌」を使って実演し、利用者が楽しく口腔体操に取り組めるよう工夫していることを、聴き取りや昼食前の口腔体操の様子で確認した。</p>

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
入浴支援の取り組み	①麻痺を持つご利用者様でも入浴できるよう、特別浴槽(機械浴)を装備。 ②手足をゆっくり伸ばすことの出来る大きな浴槽を完備。 ③すべて女性職員が入浴の対応をしている。 ④バイタルにより看護師に相談の上、実施するかしないかを対応。	①一般浴槽の他に座位式の特別浴槽を設置し、立位等が難しい利用者の入浴介助を行っていること、特別浴槽は1日2～3名の利用者が使用していること、特別浴槽の利用は担当の介護支援専門員等の意見を聴いて対応し、利用開始後は状況を確認しながら、使用する浴槽の変更を提案していることを、聴き取りや特別浴槽の設置状況で確認した。 ②一般浴槽は手足をゆっくりと伸ばせる広い浴槽を設置していること、利用者からは「温泉のよう」との声があがり好評であること、浴槽への出入りは階段状になっており、浴室内では3名の職員が介助等を行っていることを、聴き取りや一般浴室の状況で確認した。 ③職員は意識して女性職員のみを雇用していること、女性利用者のプライバシーの確保に配慮し、やさしく、きめの細かい介護が提供できるようにしていることを、聴き取りや「役割表」で確認した。 ④その日の体調を確認するため、看護師がバイタルチェックを行い、入浴の可否を判断し、バイタル記入用紙に記載していること、バイタルチェックの記録はパソコンにも取り込んでいることを、聴き取りや「バイタル記入用紙」で確認した。
整容支援の取り組み	①理容師免許を持つ職員が要望があれば無料でヘアカットを実施している。 ②施設でのつめきりは勿論、お化粧品等の整容を実施している。	①ヘアカットは理容師免許を持つ職員の出勤日に合わせ、月に5～6回無料で行っていること、実施予定日は毎月のたよりで利用者や家族に知らせ、希望者を募っていること、ヘアカットの希望は直接口頭で申し込むことが多いこと、ヘアカットは1日2～3人の利用者に提供していること、大きな鏡を用意する等利用者が楽しめるよう工夫していること、ヘアカットを行った際には連絡帳に記入して、家族が内容を確認できるようにしていることを、聴き取りや「毎月のたより」、「カットノート」、「連絡帳」で確認した。 ②手足の爪切りは、介護職員や看護師がお風呂上りやおやつ時間に実施していること、利用者の希望を聴き、お風呂上りにお化粧の介助も行っていること、爪切りやお化粧の援助は、連絡帳に記入して家族が内容を確認できるようにしていることを、聴き取りや「連絡帳」で確認した。

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
日中活動支援の取り組み	<p>①半年に一度社会生活の維持という目的で、近隣のレストランへお食事に出かけています。ご利用者様本人にメニューから食べたいものを選択していただいています。</p> <p>②お花見を実施(希望者のみ)。</p>	<p>①レストランへの外出は10年前より6月と11月の年2回実施していること、レストランへの外出行事は月曜日から金曜日の5日間実施し、利用者の希望を聴き、参加者を募っていること、利用者の約半数が参加していること、毎回職員2名が付き添って5～6名の利用者が外出していること、利用者は1500円用意し、メニューの中から、お寿司等好みのものを選び食事を楽しんでいること、外出時の様子や食事内容は連絡帳で家族にも知らせていることを、聴き取りや「毎月のおしらせ」、「参加記録」、「連絡帳」で確認した。</p> <p>②お花見は毎年、利用者の希望を聴き、その日の体調を確認して月曜日から土曜日の6日間実施していること、その年により場所や内容を変え、ドライブで回ったり、車を降りて現地で1時間ほど過ごしたりしていること、お花見も利用者の約半数が参加していること、その他の行事では、保育園が同一建物内にあることから、園児との交流を積極的に行ったり、敬老の日等に特別食を提供していることを、聴き取りや「毎月のおしらせ」、「参加記録」で確認した。</p>
地域生活支援の取り組み	<p>①居宅事業所を一般の方に開放し、いつでもお手洗いが使用出来、サロンでは休憩、お茶をご自由にいただけるようになっています。</p>	<p>①法人が運営する居宅介護支援事業所の事務所を、地域の商店街の中に移転したこと、地域の方からは、商店街は距離が長く途中にトイレもないため不便である、休む場所もない等の声が上がっていたこと、そのため平成24年2月より地域の方が気軽に自由に立ち寄ることができる場として、居宅介護支援事業所の事務所の一部を地域の方のサロンとして開放することにしたこと、サロンには車椅子の人でも利用できるトイレを用意したこと、地域の方からは「トイレを自由に借りることができて助かる」「暑いときに一休みできる」等の声があがっていること、サロンでは介護支援専門員が介護の相談を受け、地域の方が絵画展等を開催していることを、聴き取りやサロンの見学、「神奈川新聞の紹介記事」、「業務日誌」で確認した。</p>

## 2-3. 利用者へのヒアリング調査

～ 利用者から任意でヒアリング調査をした結果です ～

調査した利用者数 3名

### 利用者の状況、特性

訪問調査当日、通所介護を利用している3名の女性にヒアリングを実施した。3名の利用者は、ともに80代前半で、週2～3回、通所介護を利用しているとのことであった。

### 調査結果の概要

以下の意見が寄せられた。

- 職員がやさしく、ここは楽しいところ。
- 職員は話をよく聴いてくれ、面倒もよく見てくれる。
- 長く利用しているので、職員とも気兼ねなく話ができる。
- 一人で家にいると話をする人がいないが、ここでは同じテーブルの人と楽しく会話できる。
- ここを利用しているので、一人暮らしを続けることができる。
- 利用日は家のことから解放されるので、嬉しい。
- 運動したり、ゲームをしたり、とても楽しい。
- 食事がとてもおいしくて、満足している。
- バランスのよい食事で良い。
- お風呂は介助を受けず、一人で入っている。

### 利用者調査担当調査員の所感

3名の利用者は、通所介護利用時の感想を積極的に話してくれた。通所介護の利用に、満足している様子がうかがえた。

### 3. 発展的サービス評価

～ 事業所におけるサービスの質の向上のためのシステムについての評価結果です ～

取り組み	選択的サービス・レクリエーション	取り組み期間	25年5月～7月
------	------------------	--------	----------

PDCA	取り組みの概略
「P」 目標と 実践計画	これまで利用者のレクリエーション活動は、入浴が終わった午後に集中して行っていた。入浴時間を午前・午後に分散させることで、レクリエーションに対応できる職員を増やし、個別の趣味活動を提供することとした。施設内や園庭をフルに活用し、個々の利用者にあったレクリエーションや遊び、工作等を提供することを目標とした。取り組みの内容は、月1回の職員会議の場で検討した。職員全員で話し合い、利用者それぞれに適した遊びや工作、塗り絵等を検討するとともに、介護職のリーダーが集まり、「少人数アクティビティ計画表」を作成した。取り組みの期間を1ヶ月として、入浴時間を変更して、実施することとした。
「D」 計画の実践	脳トレや塗り絵、ドリル、カラオケ、囲碁等のプログラムの中から、来所時に希望するメニューを利用者に選んでもらった。入浴を一日かけて実施することにより、ホール担当の職員を増やし、コミュニケーションを密にとりながら、個別の対応ができるよう取り組んだ。午前中だけで入浴を介助していた時は、入浴介助に5人の職員が必要であった。午前・午後の実施では、入浴担当の職員を3人とし、ホール担当の職員を増やして、個別の対応に心掛け、計画を実施した。
「C」 実践の評価	1ヶ月後、実施状況を振り返った。入浴を一日かけて実施することで、入浴介助の人数を減らすことができ、その人数を趣味活動等のサポートに回すことができた。利用者全員参加の集団レクは実施できないが、慌てることなく、個々の利用者に対応できるため、「ひやり・はっと」の事例も少なくなり、利用者と接する時間も確実に増えた。利用者からはおおむね好評であったが、集団レクの実施を望む声も上っている。入浴時間の変更についても、「何で私が午後に入浴?」と、戸惑う利用者もいた。今回の取り組みでは、園庭を使つての実施までには至らなかった。また、大勢で賑やかにレクリエーションを行いたいという利用者の声もあった。
「A」 結果と 改定計画	メニューの選択は、職員の促しによって行っていたため、今後はデイサービスでの時間の過ごし方を、利用者自身が主体的に、自由に決めることができるよう取り組んでいきたい。取り組み期間を終え、現在は入浴も午前のみに戻している。メニューの選択方法や、事前説明の方法等、課題も残っている。今回の実施で確認できた問題点を整理し、来年度、選択的サービスを本格的に実施できるよう、検討している。

#### <第三者評価コメント>

選択的サービス・レクリエーションの実施を、施設全体の取り組みとして検討している。また、取り組みの結果を評価、分析して、次につなげている。選択的サービス・レクリエーションは、今後も継続していく予定であることから、デイサービスでの時間の過ごし方を、利用者が自由に、また主体的に決めることができるようになることを期待する。