

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和7年度】

2025 年 11 月 25 日

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 101-0041
所在地 東京都千代田区神田須田町1丁目9番
神田須田町プレイス203号

評価機関名 株式会社 福祉規格総合研究所

認証評価機関番号

機構 03 - 109

電話番号 03-3258-0348

代表者氏名 代表取締役 林 俊哉



以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	杉浦慎也	経営	H0702029
	②	川津明弘	福祉	H1302019
	③	大橋玲子	福祉	H2101081
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】			
評価対象事業所名称	西砂ホーム		指定番号	1373000247
事業所連絡先	〒	190-0034		
	所在地	東京都立川市西砂町5-5-5		
	TEL	042-531-5957		
事業所代表者氏名	施設長 廣瀬信二			
契約日	2025 年 5 月 20 日			
利用者調査票配付日(実施日)	2025 年 6 月 25 日			
利用者調査結果報告日	2025 年 7 月 28 日			
自己評価の調査票配付日	2025 年 6 月 11 日			
自己評価結果報告日	2025 年 7 月 28 日			
訪問調査日	2025 年 8 月 6 日			
評価合議日	2025 年 8 月 6 日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	利用者調査は聞き取り方式で実施した。5名の調査員を配置し、施設職員に案内の協力を得ながら、順次話しを聞いていった。 調査は介護支援専門員や社会福祉士等の資格を有する調査員を配置して実施した。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。
本報告書の内容のうち、

- ⑥ 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。

2025 年 11 月 12 日

事業者代表者氏名 施設長 廣瀬信二



1	理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）
	<p>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）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 事故防止を徹底し、安全安心な介護を提供する。 2) 人間としての尊厳の確保、適切な自立支援。 3) サービスの多様化と質の向上の実現。 4) 地域の独自性を活用し、地域社会との連携の強化。 5) 防災、防犯により利用者の生命の安全を確保する。
2	期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）
	<p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <p>チームケアを実施するため、同職種・他職種との報告・連絡・相談といった連携が大事であり、そのような行動力や意識をもって働ける方が必要である。</p>
	<p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <p>業務の改善、利用者の観察やニーズに応じた対応、事業所の運営状況、自己研鑽等 こういった事項に積極的に取り組んでいただきたい。また、そのために、管理者や役職者と職員とのコミュニケーションの更なる充実が必要である。</p>

調査対象

調査当日に在籍していた利用者全員。

調査方法

聞き取り方式で実施した。5名の調査員を配置し、施設職員に案内の協力を得ながら、順次話を聞いていった。

利用者総数

89

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
0	89	89
0	73	73
0.0	82.0	82.0

共通評価項目による調査の有効回答者数

利用者総数に対する回答者割合(%)

利用者調査全体のコメント

73名の利用者より回答を得ることができた。

施設に対する総合的な感想では、「大変満足」が5名、「満足」が35名、「どちらともいえない」が26名、「不満」が6名、「大変不満」が1名であった。

自由意見では、「施設での生活に満足している」という内容のコメントが複数あった。また、散歩等の外出の機会を望む声や、食事に関する意見等も聞かれた。

場面観察方式の調査結果

調査の視点：「日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

評価機関としての調査結果

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-4-7	利用者の身体機能など状況に応じた機能訓練等を行っている
タイトル①	利用者自身の力を引き出す生活リハビリに多職種が協働して取り組んでいる	
内容①	日常の中で繰り返し行う生活動作や移動動作を安全で円滑に自立的に行えるように、生活リハビリを提供している。食事の場面では自助具や扱いやすい食器を工夫し、安全に飲み込みができる姿勢を取り利用者が自力で食器を持って食べ始めるのを見守っている。移動動作ではトイレまでの手引き歩行や、ベッドや便座から立ち上がる際に適切な足の位置や姿勢に留意し、しっかり立位を取れるように介助している。機能訓練指導員が訓練や介助で利用者と接する中で身体状況を観察、評価し、各利用者に合わせて支援内容を設定し、介護職員と連携して支援している。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-5-2	サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している
タイトル②	利用者とのコミュニケーションを図り、一人ひとりの意思を尊重した支援に努めている	
内容②	日頃から利用者との積極的なコミュニケーションを図り、個々の気持ちに寄り添った支援に努めている。「いいえ」と言えない利用者に対しては、日頃から細かな言動を職員が把握し、非言語的な表現(表情等)から気持ちを汲み取ることができるよう努めている。「その人らしい生き方」の実現を目指し、入所前の生活歴や家族の価値観等に配慮し、本人や家族の意向を確認して施設サービス計画等に反映させている。居室内の装飾や趣味活動への参加等、施設での生活の中で利用者の意向や思いを汲み、生き活きたした生活を送ることができるよう支援している。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	5-2-1	組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる
タイトル③	職員の資質向上のため、内部・外部研修等に積極的に取り組んでいる	
内容③	質の高いサービス提供のため、内部研修の実施、施設外研修への参加、外部講師を招いての研修等に取り組んでいる。内部研修は原則として全職員が参加している。外部研修や外部講師の研修は、その内容を参加できなかった職員にも伝えることで知識や技術の共有を図っている。職員の意向やスキルに応じて、適切な研修を都や社会福祉協議会の研修等から選択している。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	協力医療機関と介護・医療連携を進め、医療へのアクセスや入院、感染症対策がスムーズに進んでいる
	内容	協力医療機関と介護・医療連携を促進し、施設での医療体制を強化している。定期的に連携機能の確認や看護師との入退院に関する相談、利用者急変に備えた会議等を実施し、利用者に関する情報共有を進めている。また、年1回、医療機関の感染症対策チームが施設を訪問し、感染対策の指導・助言を行っている。連携が進むことで、利用者の体調不良の際に速やかに受診や入院ができています。日常的には配置医であるホーム医が利用者を診察し、看護師からは利用者の状況について報告・相談し、連携した医療体制で利用者の健康維持を支援している。
2	タイトル	地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みとして、多世代交流やボランティアの積極的な受け入れ体制を整えている
	内容	地域の人々との交流を積極的に行っている。施設内で実施しているサークル活動では民謡のほか、書道、カラオケ、塗り絵等を実施しており、市内外からボランティアを受け入れている。今年度は、ふれあい喫茶に関わってもらうことができている。今後は読み聞かせのボランティアの実施も予定している。小学生を対象とした苗植え体験・芋掘り体験、中学生の職場体験等の受け入れを実施して交流している。また、近隣保育園や幼稚園児の慰問、保育園の行事の招待を受ける等、子どもたちとの交流の機会を定期的に設けている。
3	タイトル	従来採用活動に加え各学校への訪問や合同説明会に参加する等して、人材の確保に力を入れて取り組んでいる
	内容	法人の理念や方針を実現するための人材の確保に力を入れて取り組んでいる。ハローワークやフリーペーパー、ホームページ等で求人をしている。また従来採用活動に加え、各学校への訪問や合同説明会に参加する等して力を入れて取り組んでおり、新卒者の採用につながっている。外国人についても今後採用予定であり、その受け入れに向けて準備を進めている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	各職種が専門性を持って業務に通り組むとともに、連携したチームケアを推進していくことが期待される
	内容	特別養護老人ホームは多くの職員で利用者を支援し、同職種がチームで動く部署もあれば一人部署もある。各職員が自らの専門性の向上に励みつつ、互いの専門性への理解や尊重が必要になる。異なる視点を持つ専門職だからこそ利用者の課題を多角的に捉え支援することができる。当施設では生活相談員や介護支援専門員、機能訓練指導員、入浴担当職員が利用者の食事、排泄、見守りの介助に協力し職種間の良好な関係性がある。さらに利用者を中心に専門職同士としての意思疎通を深め、情報や目標を共有してチームケアを進めていくことが期待される。
2	タイトル	施設内での行事や余暇活動等が充実しているため、現在の利用者の状態に応じて地域に出向く機会や外出活動のさらなる実施が期待される
	内容	利用者の気分転換や職員とのコミュニケーションを図る機会として、季節行事の開催、歌・体操・カラオケ等の余暇活動、様々なサークル活動、園庭やベランダでの日光浴、施設の外周散策等を実施している。以前はミニバスハイクや外食会等の外出活動に力を入れていたが、コロナ禍を経て利用者の重度化が進み、また、感染症発生のリスクがあり、外出行事の実施を見合わせている。今後は地域と連携を図りながら地域に出向く機会を模索したり、利用者の意向を確認しつつ個別や小規模の外出を実施する等、生活の活性化を図るさらなる活動の実践が期待される。
3	タイトル	稼働率を確保して安定的な運営を継続しつつ、新規利用者の獲得に向けて更なる情報の発信が期待される
	内容	安定的に介護報酬(収入)が確保できることは、利用者への安定したサービス提供につながり、サービスを提供する職員も安定的に確保することにつながると考え、稼働率について目標値を掲げその達成に向けて取り組んでいる。稼働率確保のために具体的な対策も複数実施している。今後はさらに施設の強みを外部に向けて広く発信していくことが必要であると考えている。現在実施している対応を継続するとともに、新規の利用者の獲得に向けてさらにアプローチをしていくことが期待される。