

## 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	社会福祉法人東京栄和会
事業所名	千代田区立一番町高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都千代田区一番町12番 いきいきプラザ一番町3階
連絡先	03-3265-6131

## ○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) 思いやりのこころの介護を実践する。
- 2) 家庭的な雰囲気大切に作る。
- 3) 尊厳を持った、その人らしい自立生活が送れるよう支援する。
- 4) 自己決定の尊重と残存機能の活用に努める。
- 5) 地域と共生し地域福祉の拠点を目指す。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【外部からの講師・職種による専門性の高い活動を幅広く提供している】

活動プログラムは、身体的プログラムと作業的プログラムを複数用意している。認知症予防プログラムとして、書き写しトレーニング・作業療法・計算等を同メンバーの少人数制で継続して実施する講師による学習療法、口腔ケアの意識を高める言語聴覚士による言語療法や個別訓練、運動力学の講師による健康体操、講師による書道など、外部の専門講師による各種プログラムを行っている。利用者は専門性のある活動を幅広く楽しむ事ができている。

## 【日々の食事を大切にしながら、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おり、当日の利用者の体調に留意して柔軟に食形態を変更して提供したり、適温での提供に努めている。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季節行事や催し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おり、おでんバイキング、お寿司バイキング、鍋料理などを取り入れて、利用者の好評を得ている。

## 【利用者一人ひとりを尊重した、親切で丁寧な対応についての評価・満足度が高い】

利用者への接遇の向上に、力を入れて取り組み、法人の理念である「思いやりの心の実践」を遂行するための行動規範として、職員倫理綱領を制定している。事業推進会議では、利用者の気持ちを理解できるよう、「相手を思いやる言葉遣いを」など、毎月目標を設定し、これを朝礼時に全員で唱和している。また、活動や日常の生活については利用者の意思遵守を基本に支援している。選択制の活動を用意し、利用者の希望する活動を尊重している。今回の利用者調査でも、職員の個々の利用者を尊重した、親切で丁寧な対応について利用者の満足度は高い。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【より専門性の高い機能訓練を提供し、利用者のニーズ・満足度に応える取り組み】

看護職員が個別機能訓練計画を作成し、利用者個々の生活ニーズに応じた機能訓練を行っている。利用

者のADL（日常生活動作）やIADL（日常生活関連動作）、家族の介護負担軽減など、個別の状況を把握して目標を設定し、必要な体操やリハビリを行っている。今後は、体操やリハビリについてより専門性の高いものを提供し、利用者のニーズや満足度に繋げていきたい意向を持っており、内部体制を整えて、個別機能訓練加算の取得に向けて取り組んでいくことを課題としている。

**【利用者の希望を汲んだ、楽しめる活動プログラムのさらなる開発にむけて】**

活動プログラムは、専門講師による各種プログラムが定期的に行われているほか、職員による体操、レクリエーション、脳トレーニング、手工芸、カレンダー作りなどの活動を実施している。また、少人数で行える刺し子や園芸などの選択性プログラムも実施し、利用者同士の自主的な交流も図られている。専門講師による活動が幅広い内容である一方で、職員による活動提供についてやや内容が固定化しつつある現状を把握しており、利用者の希望を汲んだ内容の活動を新たに導入していきたい意向を持っている。

**【現在の制度実態を反映した、新たな人事制度の研究成果に期待する】**

現在運用されている人事制度は平成22年度後半に外部コンサルタントの協力を得て完成したものであるが、その後の介護保険制度の改正を反映できるような構造になっていないため、効果的な運用が滞っている。介護報酬の継続的な減少が予想されるなか、仕組みとしてやや重装備であり、よりシンプルでわかりやすいものに再構築することが検討されている。特に若い職員の待遇改善につながるような人事制度の研究を推進していくことが期待される。

**○事業者が特に力を入れている取り組み**

**【職員の就業状況の改善、業務の効率化に向けた継続的な取り組み】**

以前より休憩の確保や時間外業務の削減が要改善点として挙げられていたことから、毎月2回、第1・第3水曜日に「ノー残業デイ」を継続して実施している。また、今年は職員異動もあり、新体制として業務改善に向けて職員全体で積極的に取り組み、入浴体制、連絡帳の書式、役割分担等について見直し・変更を図っている。利用者に提供するサービスの質を低下させることなく、かつ職員が効率良く業務を遂行し、健康面も精神面もリフレッシュできるよう、どの業務を削れば良いか、声を掛け合いながら手順を見直していることで、効果が出始めてきている。

**【重度者のニーズを汲み取り、看護職員中心に介護職員と連携しながら支援している】**

重度者の受け入れについては、提供するサービス内容、またセンターでできるサービス内容について、医師の診断・所見をもとに利用者・家族と十分に確認を取った上でやっている。糖尿病の利用者へのインシュリン注射、胃ろう、在宅酸素の対応など医療行為の支援を看護職員が行い、介護職員と連携しながら支援している。重度者のニーズを汲み取り、安全面に十分配慮しながらケア体制を整備している。

**【専属の運転手による、安全な乗降や送迎ができるよう仕組みを作っている】**

利用者の送迎は、専属の運転手によって4台の送迎車を使って2便運行する形で行っている。バス送迎表を作成して、安全に留意した乗降や送迎の実施に努めている。運転業務以外の時間帯はフロアでの食事の配膳や水分補給、入浴後の髪を乾かすなどの支援も行っているため、送迎時以外の利用者の状態把握ができていることから、コミュニケーションも豊富に図られ、個別ケアの向上に繋がられている。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	56人
利用者総数	150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	76.0%	12.0%	7.0%	いはいえ: 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	14.0%	8.0%	いはいえ: 1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	71.0%	8.0%	16.0%	いはいえ: 3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	10.0%	5.0%	いはいえ: 3.0%
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	69.0%	16.0%	5.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	10.0%		いはいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	12.0%		どちらともいえない: 3.0% 無回答・非該当: 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	85.0%	14.0%		どちらともいえない: 0.0% いいえ: 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	58.0%	7.0%	30.0%	いはいえ: 3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	98.0%			どちらともいえない: 1.0% いいえ: 0.0% 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	83.0%	5.0%	10.0%	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	78.0%	14.0%	7.0%	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	76.0%	17.0%	5.0%	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	75.0%	7.0%	17.0%	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	48.0%	17.0%	32.0%	いはいえ: 1.0%

## 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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	かんだ連雀高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目8番1号
連絡先	03-3252-8815

## ○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) 利用者に深い共感を持つ
- 2) より支援を必要としている方を優先して支援する。個人及び家族のきずなを大切にする
- 3) 利用者が満足する質の高いサービスを提供する
- 4) 法人の最大の財産は人材であることから、職員の一定水準の生活を守る
- 5) 地域の方々に感謝する

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【行事や定例の活動に関しては、利用者から高い評価を得ている】

年間を通じて開催される行事や定例の活動に関しては、毎月開催してるデイサービス担当者会議において詳細を取り決め、利用者に伝えている。利用者調査の「楽しみにしている行事や活動はあるか」の設問は、高い満足度が聞かれている。自由意見では、「各季節にあった行事をしていただき喜んでいきます」、「春の花見など遠足のようなことを楽しんでいる」などの声が聞かれている。利用者の個別性・選択性を重視しつつ、利用者同士の交流が深められるように努めており、個々の状況に合わせたプログラムを提供できるようにしている。

## 【利用者別の担当者を配置しニーズに沿った個別支援計画を策定している】

利用者別に担当職員を配置し、利用者の状況の把握に努めている。通所介護サービス計画は、介護職員、相談員、看護師などが参加するディサービス担当者会議で検討され担当職員が纏め上げる。担当者は、毎月モニタリングを行い結果をケアマネジャーに送付している。担当職員を配置することで、利用者のニーズを細かく把握する仕組みが整い個別援助計画に結びついている。

## 【昼食については利用者から高い満足度が得られている】

郷土料理を取り入れたり、四季折々の行事の際の特別メニュー、利用者参加のおやつ作りなどを定期的に取り入れている。利用者調査の「献立や食事の介助に満足しているか」の設問に関しても高い満足が得られている。食事の座席設定は、利用者の人間関係、雰囲気、見守りや介助の必要度合いを配慮して決定したり、職員が適宜声かけをしてコミュニケーションを取ったりして、落ち着いて楽しく食事ができるようにしている。また、複合施設内の各担当者が参加する食事研究会が組織されており、さまざまな改善に取り組んでいる。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【脳トレーニング系プログラムを充実して欲しいとする声も聞かれている】

利用者間のコミュニケーションを図りながら心身機能を活性化させる各種のプログラムを用意し、利用者

の意思を聞き取り参加を促している。集団で行う軽体操などの体を動かすアクティビティを用意している。利用者一人ひとりの意向や要望に沿って参加できる機能訓練の要素を取り入れたプログラムを日々実施している。ただし、利用者調査の自由意見欄には、漢字の読み書き、ことわざ、間違い探しなどの脳トレーニング系プログラムを充実して欲しいとする声も聞かれている。

#### 【積極的な情報提供を目指している】

事業所では毎月給付管理を行う際や、それ以外にも定期的に「空情報」を地域の居宅介護支援事業所に提供して、利用促進を促している。併設する地域包括支援センター、他の在宅サービス、ボランティアなどを通じても利用情報を提供している。本年度上期は概ね前年同様の利用者を獲得できているが、曜日における差異もあるため、さらに利用率の向上を目指している。目標とする利用率を達成するために、地域のニーズを把握し、積極的な情報提供を課題としている。

#### 【職員一人ひとりのサービス提供方法の向上の取り組みに期待したい】

研修体制が整備されており、法人研修や外部研修、施設内研修などが体系的に実施され、職員は参加し知識や技術を身に付けている。新任職員に対しては「新人育成プログラム」が用意されている。外部研修についても個人の業務に関わる必要な研修に管理者は派遣している。なお、ディサービスの業務は多岐に亘っており、OJTを中心に経験の浅い職員を対象とした、サービス提供方法の向上を目指す取り組みを行い、職場全体のサービスの標準化が図られることを期待したい。

### ○事業者が特に力を入れている取り組み

#### 【利用者や家族の意向を確認しフェイスシートに記録している】

サービスの利用にあたり利用者宅への訪問にて聴き取った情報は、フェイスシートに詳しく記入している。特記事項欄には、利用の特長や、支援を提供する際に有益になる情報を細かく記載し、共有できるようにしている。また、状況の変化があれば随時変更して最新情報を把握できるようにしている。利用者ごとに担当職員がおり、ディサービス担当者会議では中心になり意向に沿った個別援助計画を作成している。策定された通所介護計画書は、パソコンで共有され誰でも確認することができるシステムとなっている。

#### 【担当者会議や申し送りなどで利用者情報の共有に取り組んでいる】

利用者の支援の記録はパソコン内の共用ソフトをはじめ、ディサービス担当者会議で情報を共有し、利用者の意向に沿った支援について話し合っている。毎月の利用者ごとのモニタリングはケアマネジャーにFAXで送信し連携を図っている。日々の朝礼や夕礼には多職種が参加し利用者の状況について確認するほか、申し送りノートでも利用者に関する必要な情報を共有している。家族に対しては連絡ノートや送迎時に、その日の活動や食事について伝えている。

#### 【災害対策に万全を期し利用者の安全確保に取り組んでいる】

毎月、地震や火災を想定した利用者参加の避難訓練を実施している。また、施設は町会と地域防災協定を結び協力体制を作っている。組織の体制として継走連絡網を整備し緊急時に備え、利用者用の防災ずきんや職員用のヘルメットの用意もある。また、予告なしの訓練（シェイクアウト訓練）も実施し、職員の動きなどを防災委員会のメンバーが観察し、課題や反省点などを見い出している。今年、台風が直撃した際は、前日までに利用者・家族に、場合によっては活動を中止する旨の連絡と、意向の確認を行い当日朝にはは管理者で最終判断を下している。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	33人
利用者総数	44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	87.0% 6.0% どちらともいえない: 3.0% 無回答・非該当: 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0% 6.0% いいえ: 3.0% 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	100.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0% 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	78.0% 12.0% 6.0% いいえ: 3.0%
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	54.0% 21.0% 6.0% 18.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0% 9.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0% 12.0% どちらともいえない: 0.0% 無回答・非該当: 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	78.0% 9.0% 9.0% いいえ: 3.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	66.0% 30.0% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	84.0% 12.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0% 6.0% 12.0% いいえ: 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	81.0% 9.0% 9.0% いいえ: 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	75.0% 15.0% 9.0% いいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0% 6.0% 12.0% いいえ: 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	45.0% 15.0% 6.0% 33.0%

## 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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	千代田区立岩本町高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都千代田区岩本町2丁目15番3号 岩本町ほほえみプラザ2階
連絡先	03-5825-3407

## ○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) 最も困っている人々の命と暮らしを支える
- 2) 利用者に深い共感を持つ
- 3) 地域の人々に感謝する
- 4) 常に防災を心がけ火を出さない

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【チャレンジプランという職員育成の制度が整っている】

事業所は「職員の士気高揚に注力する」としており、「職員が力を発揮できてこそ、質のよいサービスができる」という考えのもと、職員自身で自分の事業計画にあたるチャレンジプランを策定し、年3回育成担当者との面談を通して達成状況を確認している。職員一人ひとりには「マイファイル」を持ち、研修計画や研修報告を記録し、キャリアアップの方向性やスキルの向上につながっている。

## 【よかったサービスを蓄積した「にやりほっと」報告書を継続している】

認知症状の強い利用者に対して、職員は「できない」と決めつけず、いろいろなアイデアで対応している。その中から、よかった事例を「にやりほっと報告書」として記録・蓄積している。この取り組みは数年前から始まり、ヒヤリハットとは逆の視点で情報収集することで、職員の利用者への接し方も変わってきた。移動を拒む利用者に対して、「あちらに席を用意しましたよ」と声かけしたり、よかった事例が数多く蓄積されている。

## 【区を中心施設として、多世代による交流が盛んである】

「サポート隊」と名づけられたボランティアや、教員免許取得希望者介護等体験実習生、近隣のオフィスからの企業ボランティアなど、多数の人が事業所を訪問して利用者と交流している。地域の保育園、小学校のビッグバンド、学童児童によるジャズダンス、小学4年生との交流会、高校生などたくさんの若い世代が訪問して交流し、地域の中心施設として、利用者も楽しむ機会に恵まれている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【多様化する利用者のニーズに応える活動を課題としている】

利用者は複合施設全体の行事に参加し、多数のボランティアや若い世代と交流できるなど、たくさんの活動から利用者自身で選ぶことができる環境にある。一方で、年代の若い利用者の特徴として、集団での活動よりも、デイサービスでの時間を個人で楽しむということもある。心身状況が軽度から重度まで幅広い利用者に対して、どのような活動プログラムを提供していくか課題としている。

## 【基本指針に基づき、災害のリスクに備える体制づくりを進める】

定期的に防災訓練を実施し、災害時等に対応できるよう、複合施設全体で外部の管理会社とも連携して、



日頃から訓練を行っている。消防計画にはそれぞれの職員の役割を明示し、法人の基本指針の一つである「常に防災を心がけ火を出さない」を念頭に置いた防災態勢がしかれている。今後は、事業継続計画（BCP）についてさらに検討を加え、大災害にも備えたサービス継続の仕組みを整備したいと考えている。

### ○事業者が特に力を入れている取り組み

#### 【サービス向上を目指して、職員の育成に力を注いでいる】

職員の士気高揚に注力しており、「職員が力を発揮できてこそ、質のよいサービスができる」という理念のもと、みずから自分の事業計画にあたるチャレンジプランを策定し、年3回育成担当者との面談を通して達成状況を確認している。この制度により、研修受講を含めキャリアアップの方向性が明確になり、スキルの向上につながったと事業所は見ている。非常勤職員はワークプランを策定し、年3回確認する場を設定している。

#### 【利用者の特性に合った対応方法を模索し、よかった事例を蓄積している】

利用者によっては、送迎車から降りない、入浴したがる、座席の移動を拒むなど集団生活に向かない行動を取ることがあるが、そういう場合でも利用者に気持ちよく動いてもらう声かけの仕方を模索している。特に認知症状の強い利用者に対して、職員は「できない」と決めつけず、いろいろなアイデアで対応している。その中から、よかった事例を「にやりほっと報告書」として記録・蓄積し、自立支援に生かしている。



○利用者調査結果

有効回答者数	41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	82.0% はい 7.0% どちらともいえない 4.0% 無回答・非該当 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	95.0% はい 4.0% どちらともいえない 4.0% 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	73.0% はい 9.0% どちらともいえない 9.0% 無回答・非該当 7.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	73.0% はい 17.0% どちらともいえない 4.0% 無回答・非該当 4.0%
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	60.0% はい 19.0% どちらともいえない 17.0% 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	60.0% はい 14.0% どちらともいえない 21.0% 無回答・非該当 2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0% はい 17.0% どちらともいえない 2.0% 無回答・非該当 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	60.0% はい 14.0% どちらともいえない 21.0% 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	70.0% はい 7.0% どちらともいえない 19.0% 無回答・非該当 2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	70.0% はい 7.0% どちらともいえない 19.0% 無回答・非該当 2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	65.0% はい 17.0% どちらともいえない 17.0% 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	68.0% はい 7.0% どちらともいえない 21.0% 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	78.0% はい 7.0% どちらともいえない 9.0% 無回答・非該当 4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	85.0% はい 7.0% どちらともいえない 7.0% 無回答・非該当 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	73.0% はい 17.0% どちらともいえない 9.0% 無回答・非該当 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	社会福祉法人奉優会
事業所名	フォーユーデイサービス淡路
所在地	東京都千代田区神田淡路町2丁目109番
連絡先	03-5298-6018

## ○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) 在宅で自立した生活を送る為の支援～その人らしさの生活保持
- 2) ご利用者の自己実現～心身に活力と身体・脳機能低下予防
- 3) ご家族に安心感～介護疲れからの脱却
- 4) 職員育成～社会に貢献できる人材を増やす
- 5) 地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【多種多様な活動プログラムを用意し、楽しく過ごせるよう工夫している】

活動プログラムは大きく3種類に分かれている。健康なからだづくりを目的とした、機能訓練・スポーツ拭き矢・音楽プログラム等の「機能訓練」、生きがいつくりを目的とした健康麻雀・筆ペン書道・パステルアート等の「趣味サークル活動」、気分転換や社会交流を目的とした車椅子ダンス等の「イベント行事」である。そのほか、裁縫、ペン習字、ダンス体操、車椅子体操などの手先を使う作業や、音楽に併せて身体を動かすプログラムなどもあり、多種多様な活動プログラムを用意し、提供している。

## 【家族参加型プログラムを開催し、利用者・家族・職員の交流を深めている】

年3回家族会を開催している。家族会の中では、事業所の活動について報告し、事業所でも利用者の様子について伝えている。意見交換の場では、家族が介護で悩んでいることや不安なことを、家族と職員で共有している。また、「臨床心理士」の資格をもった元職員も参加し、心理的アドバイス伝え、有意義な意見交換の場となっている。また、納涼祭や紅葉外出など家族参加型プログラムもあり、利用者・家族・職員の交流を深めている。

## 【ソーシャル・ネットワーキング・サービスも含めて、積極的に事業所の運営状況を情報発信している】

利用希望者等に対しては、ホームページ、ソーシャル・ネットワーキング・サービスなどのインターネット上で情報発信している。ホームページは、ほぼ毎日更新されており、文章や写真で事業所の活動が伝えられている。広報紙やプログラム表も、ホームページからダウンロードすることが可能である。掲載されている情報は豊富で、ホームページを見れば事業所のサービス内容のほとんどを知ることができる。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【定期的な危険箇所の点検や事業継続計画（BCP）の策定、その訓練も望まれる】

年2回、災害を想定した避難訓練を実施している。そのうちの1回は、併設のショートステイ・保育園の3施設合同での避難訓練も実施している。保育園からアナウンスをし、利用者が集まって避難経路を

確認した。非常時に備え、毎月、事業所責任者などが災害伝言ダイヤルの訓練を行っている。今後は定期的な施設内の危険箇所がないかどうかの点検や事業継続計画（BCP）の策定、その訓練も望まれる。

**【業務の標準化を進め、組織力・介護力の向上を図っていくことが望まれる】**

法人で作成しているマニュアル類の整備はできているが、事業所内の業務フローやマニュアルの作成が不十分である。また、職員アンケートでは、業務の標準化に関してリーダー層・一般職員とも自己評価が低かった。開設して2年目で、職員のスキルにもバラつきがある。業務の標準化を進め、組織力・介護力の向上を図っていくことが望まれる。

**【地域との連携に向けてより一層の取り組みが望まれる】**

65歳以上の高齢者を対象に、歌、体操、美容・パステルアートなどの予防委託事業を実施し、地域還元している。事業所責任者は、町会役員・民生委員などに参加してもらい「運営協議会」を開催したり、お祭りなどの地域イベントに利用者と参加、家族介護者教室・地域開放事業の開催などを企画しているところである。地域との連携に向けてより一層の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**

**【利用者が講師となって講座を行う「淡路大学」を実施している】**

利用者が講師となって講座を行う「淡路大学」を実施し、利用者のやりがいにつながっている。歴史の話や、古都の魅力について、歴史上の人物を織り交ぜながら講座を開催している。講座の際には、利用者が身を乗り出すほど興味深く聞いている光景も見られ、「淡路大学」に参加したいためにスポットで利用を希望する方もいる程、人気のプログラムとなっている。利用者が仕事や趣味にしてきたことを他利用者に披露することで、利用者は活気を取り戻している。

**【積極的に外出する機会を設け、気分転換を図っている】**

高齢になると外に出かけることが難しくなるため、当事業所は積極的に外出する機会を提供している。お花見、紅葉狩り、初詣など、様々な場所に出かけ、季節の風を感じ、非日常のひと時を楽しんでいる。また、外食の機会もあり、利用者は寿司屋に出かけ、好きなにぎりを注文し、外食を楽しんでいる。

**【ボランティアの方々が生きがいや達成感が持てるようサポートしている】**

ボランティア担当を決めて受け入れ体制を整え、ボランティアからは「利用者やスタッフに受け入れられ、溶け込み、私自身が蘇る心地良さ」という声が寄せられており、ボランティアの方々が生きがいや達成感が持てるようサポートしている。職員は「いつも元気で気さくに話をしてくださり、本当に助かり、気分が明るくなり、蘇っているのは職員の方です。いつもありがとうございます」とホームページ上でもボランティアに対する感謝の思いを寄せている。

○利用者調査結果

有効回答者数	23人
利用者総数	88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	86.0%	8.0%	いはい: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	8.0%	8.0%	どちらともいえない: 4.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	86.0%	どちらともいえない: 4.0%	いはい: 4.0%	無回答・非該当: 4.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	82.0%	8.0%	どちらともいえない: 4.0%	いはい: 4.0%
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	65.0%	21.0%	8.0%	無回答・非該当: 4.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	どちらともいえない: 4.0%	いはい: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%	どちらともいえない: 4.0%	いはい: 0.0%	無回答・非該当: 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	86.0%	8.0%	いはい: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	52.0%	17.0%	30.0%	いはい: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	8.0%	いはい: 0.0%	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	73.0%	17.0%	8.0%	いはい: 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	65.0%	13.0%	17.0%	いはい: 4.0%
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	69.0%	13.0%	13.0%	いはい: 4.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	17.0%	8.0%	いはい: 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	39.0%	34.0%	26.0%	いはい: 0.0%