

## 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	社会福祉法人聖風会
事業所名	デイサービスセンター扇
所在地	足立区扇1丁目5番23号
連絡先	03-3856-1144

## ○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）

事業所では、介護保険法の理念、尊厳の保持と自立支援を受け、法人理念である「最高の価値あるものを、すべての人に」～地域に信頼される施設を目指して～を受け、大切にしている事（運営理念）相手の立場で見る・聞く・考える。相手の笑顔、自分の笑顔。その人がその人らしく生きる事を大切に、目標（経営理念）地域に貢献する総合福祉事業の展開、卓越したケアサービスによる顧客満足、効果・効率を考えた弛まぬ業務改善を目標としている。また、サービス提供の考え方として、ご利用者、ご家族は勿論の事、当事業所に関わる全ての方々への接遇・マナーを徹底することを大切にしている。ご利用者、ご家族への対応は即、地域への対応に繋がっている。ご利用者個々との関係だけでなく担当ケアマネジャーや他の関係機関との連携においても良好な関係を築いていかなければいけないと考えている。ゆうあいの郷・扇の一員としての重要性を充分理解し、系列サービスと連携、地域の有意義な財産としての存在価値を発揮出来る事を全職員が取り組む事を目指している。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【ご利用者の快適な在宅生活を支え、ADL、QOL維持、向上に繋がり、笑顔に満ちた暮らしを確保する機能訓練への確実な取り組み】**

ご利用者の残存機能を充分発揮、安心した在宅生活、自立支援への取り組みがある。現在3名の理学療法士が日替わりで勤務、職員と連携して個別機能訓練に取り組んでいる。個別機能訓練計画書では、本人・家族の希望、長期・短期目標、20種にも及ぶプログラムからご利用者に合わせた訓練を決定、年4回の体力測定結果、評価までが纏められた良質な計画、実践が行われている。理学療法士と職員が考案した独自の集団体操も実施。四点杖を使用のご利用者が2本杖を経てT字1本杖での移動を可能にした事例は良質、自立支援への取り組みを高く評価したい

**【利用者一人ひとりの過ごし方への意向や家族のサービス利用への期待に応えるサービス提供の取り組み】**

事業所はご利用者のサービス利用の目的や期待に応える支援に取り組んでいる。歩行が不安定なのでリハビリをしたい、きちんとした食事をとりたい、楽しくおしゃべりしたい等の其々の目的を実現と家庭介護の課題に配慮している。長く課題となっていた入浴提供について工夫、検討を重ね回数を増やす事が出来、期待が大きい分大変喜ばれた。また、読書や脳トレを楽しむ、得意な編み物を教える、野菜栽培のリーダーを務める等、ご自分の意思で過ごし方を決め、得意な事ややりたい事に力を発揮、生きる意欲を喚起する良質な取り組みを高く評価したい。

**【ご利用者の会話が広がり笑顔誘う質の高い食の取り組み】**

ご利用者にとって、食事は大きな楽しみとなっており、事業所ではそれを十分理解した上で、栄養バランスが良く、季節感がある献立で、一人ひとりのご利用者の状態や要望に合わせた食事提供に力を入れている。明るい食堂の入り口には本日のお品書き、心地よい音楽、テーブルコーディネートにも手作りの装飾や花、特別な日にはテーブルクロスなどで演出している。イベント食として寿司バイキング、手打ちそば、大皿にフルーツを盛りフルーツバイキング、熱々餃子を提供するなど、会話が広がり笑顔誘う質の高い取り組みを評価したい。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

**【ご利用者の心に寄り添い、ご家族の気持ちを受け留め、サービスの質向上に繋がる職員の更なる接遇を含めたスキルアップへの取り組み】**

法人理念「最高に価値あるものをすべての方に、地域に信頼される施設を目指し」の達成に向け日々弛まぬ努力を重ねている。職員教育は法人の教育プログラムに従い取り組み、事業所独自では、活動中のOJT教育を軸に行っている。第三者評価利用者アンケートでは、多くの感謝の声と共に、接遇などに関する前向きな意見が寄せられている。職員アンケートでは、知識、技術面も含め、スキルアップに期待を寄せる声がある。ご利用者の重度化など様々な課題が増すことを踏まえ、職員のスキルアップに期待すると共に、良質な取り組みに注目したい。

**【ご利用者やご家族の意向や要望を反映した通所介護計画書に沿った支援実践が、もれなく記録される事を目指す更なる工夫に期待】**

事業所では通所介護計画の作成に全介護職員と各専門職が関わり計画内容を充分理解して、計画に沿った支援実践に取り組んでいる。計画書は十分なアセスメントでご利用者とご家族のサービスへの意向や要望を確認、居宅介護計画書に沿って作成されている。日々の支援は時系列に、保健・訓練・活動内容に分けて個別記録に記録され、1カ月単位でモニタリングされている。しかし、その内容は通所介護計画書に沿って支援が行われていることを確認する記録としてはやや不十分と感じられる。計画と実践が照合できるような書式等の更なる工夫を期待したい。

**【ご利用者の心を動かす様々な提案で意欲を引き出す更なる取り組みに期待】**

事業所では3ヶ月に1回身長、体重、握力、歩行などを測定、1週間かけて恒例行事のように実施、ご利用者一人ひとりの測定値を把握してリハビリテーションに繋げている。毎日のアクティビティーとして、ボウリング、風船バレー、園芸等の楽しく自然に体を動かす活動と書道、貼り絵、折り紙など静かに指先を動かす活動をバランスよく組み合わせ働きかけている。最近では職員の提案でソックスモンキーがご利用者の中で人気が高く、ちょっとしたブームである。次のヒットを狙い、ご利用者の心を動かす提案で意欲を引き出す取り組みに期待したい。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

**【在宅介護をするご家族に安心した介護の継続に繋がる取り組み】**

事業所では、利用を希望される方々への広報活動に力を入れている。利用状況は日々変化することから、近況報告を毎月発行、空き情報をお知らせ、最近のイベントや活動を写真付きで紹介している。また、日頃の活動を紹介するチラシも作成、工作や園芸、おやつ作り、ゲーム、カラオケ、書道、ぶどう狩り、壁面制作、納涼祭、年忘れ会、初詣、体操などに加え、浴室やリハビリ環境などの設備をカラー写真で紹介伝えている。さらに、1日の流れを伝えるチラシや毎月発行の機関誌「そよかぜ」などもご覧頂き、わかり易い事業所紹介を行っている。

**【ご利用者の快適な在宅生活の継続に繋がる機能訓練への取り組み】**

事業所では、ご利用者の残存機能を把握しながら、リハビリテーションへの取り組みを行っている。理学療法士による計画に基づき機能訓練を専門的に提供している。また、筋肉のこわばりなどから、活動が制限される事を考え、専属のマッサージ師による施術も提供している。ご利用者の希望に応じ、マイクロやマッサージ機も自由に使用することができる。ケアマネジャーの要望やご家族の意見などを担当者会議で検討、実践に繋いでいる。痛みやむくみを軽減しながら、身体を動かしながら快適な在宅生活に繋げる取り組みを行っている。

**【メリハリある在宅生活に繋がり、豊かな日常が実感できる様々な活動への取り組み】**

事業所では、ご利用者一人ひとりの心身機能を把握しながら個々のADLに合わせた日々の活動を提供している。ボーリングや壁面制作、納涼祭、おやつ作り、園芸、西瓜割り、ぶどう狩りなど集団での活動に加え、書道、手芸など集団活動が困難な方向けにサブ活動も用意し、提供している。また、外部のボランティアや保育園などの乳幼児施設なども招き、ご利用者が様々な方々と触れ合う機会を提供している。ご利用者が楽しく取り組める事を目指したプログラムを日々検討、実践に繋いでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	15人
利用者総数	16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	80.0%	6.0%	13.0%	0.0%
	いいえ:0.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	6.0%	6.0%	0.0%
	どちらともいえない: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%	20.0%	6.0%	0.0%
	いいえ:0.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	73.0%	6.0%	13.0%	6.0%
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	66.0%	20.0%	6.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%	6.0%	6.0%	0.0%
	いいえ:0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	6.0%	13.0%	0.0%
	いいえ: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%	6.0%	6.0%	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	80.0%	6.0%	13.0%	0.0%
	いいえ:0.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	66.0%	33.0%	0.0%	0.0%
	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	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない:0.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:0.0%			
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	53.0%	13.0%	13.0%	20.0%
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	40.0%	26.0%	33.0%	0.0%
	いいえ:0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	26.0%	6.0%	0.0%
	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	26.0%	13.0%	33.0%	26.0%

## 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	社会福祉法人愛寿会
事業所名	社会福祉法人愛寿会紫磨園在宅サービスセンター
所在地	足立区入谷3丁目3番6号
連絡先	03-3857-8419

## ○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 安心、安全、明るい施設、いつも笑顔であなたのそばに
- 2 暖かい心といたわりの気持ちで、充実した快適なサービスを一丸となってお届けします
- 3 地域の皆さんと手をつなぎ、豊かな社会づくりに貢献します
- 4 親しみやすく利用者本位のサービスを提供していきます
- 5 社会福祉事業の長い歴史を生かし地域福祉の役割を果たしていきます

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【多様なニーズを有する利用者を幅広く受け入れている】

看護師が常駐して、気管切開や胃ろう造設、痰の吸引等の医療的ケアを必要とする利用者を可能な限り受け入れている。介助浴・リフト浴・カプセル浴・機械浴の4種類の入浴設備を備えて、さまざまな身体状況を有する利用者に快適な入浴サービスを提供している。また、複数の機能訓練やレクリエーションを同時に実施できるスペースとプログラム等を用意して個別の状況に対応する等多様なニーズを有する利用者を幅広く受け入れている。

## 【独居の利用者や介護者が日中不在の利用者の在宅生活を支える取り組みをしている】

心身状況から独居での在宅生活が困難な利用者が強く在宅生活を希望している場合、できる限りの個別対応で在宅生活を継続できるように支援している。また、日中、介護者が不在であったり、別居している場合には、担当の介護支援専門員と緊密な連携をとり、ショートステイの利用などで在宅生活が継続できるように支援する等在宅生活支援の姿勢が明確である。

## 【利用者に関する情報は、一元的に管理され、職員間の共有化が図られている】

介護計画のためのアセスメント結果や「利用者の状況と留意点」、通所介護計画、機能訓練評価表、通所日に提供したサービスや活動内容等の利用者に関する情報は詳細にパソコンに記録されている。別途、各人別にファイルが作成され、パソコン情報を印刷したもの外、サービス開始時の予約表、相談員・看護師の訪問面接記録、家族からの連絡事項の写し等を編綴している。また、各人の活動やケアの記録はパソコン処理により、一日の業務日誌となる。パソコンと紙情報の併用で利用者情報を一元的に管理し、職員が共有する体制ができている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【サービスを必要とする人へよりきめ細かな情報発信が望まれる】

行政や関係機関にはパンフレットの送付等により情報提供はなされているが、サービスを必要とする人を確実に利用に繋げるためには具体的で細やかな情報発信が求められる。本センターの特色である、多様なニーズを有する利用者の幅広い受け入れ、理学療法士による個別の機能訓練、多様な形態の入浴や複数のプログラムの選択等を居宅介護支援事業所だけでなく、訪問看護・介護事業所、病院の相談部門等にスタッフが赴き説明することなどが考えられる。きめ細かで具体的な情報発信により、利用率の向上が期待できる。

### 【マニュアルを業務の手引きとして日常的に活用できるように再整理をされたい】

業務に関するマニュアルは、日常業務、送迎、機能訓練、看護業務、誤嚥や感染症対策等必要なものは制定されている。しかしながら、業務の見直しがマニュアルに反映されていない、マニュアルにより精粗のバラつきがある、一部重複や用語や形式に工夫の余地がある等整理の必要がある。マニュアルは職員誰もが同じ水準でサービスを提供し、事業所全体の業務水準を維持するためのものであり、常に見直し、新任職員の研修や現任職員が日常の業務を見直す手がかりとして活用できるように分野別に編綴し、勤務場所に備え付けておくことが望まれる。

### 【デイサービスの今後を視野に入れた研修の充実を期待する】

接遇や感染症対策等の所内研修の実施、認知症ケアの所外の専門研修の受講等徐々に研修実績を重ねている。本センターでは、認知症ケアのエキスパートの育成、新しいアクティビティの導入等を今後の課題としているので、その実現のためにもさらなる研修の充実が望まれる。非常勤職員の中からもスキルアップを望む声があるので、非常勤職員の認知症ケア等の専門的研修の受講の検討を期待したい。また、新任職員の育成研修もマニュアルを作成して実施しているが、新人が意欲をもって職務に取り組めるようなものになっているか検討が望まれる。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【入浴は身体状況に合わせて4種類の設備で利用者の気持ちを尊重しておこなっている】

施設の入浴設備は、機械浴、リフト浴、一般浴（介助浴）と、座ったままお湯につかるカプセル浴の4種類あり、入浴担当のスタッフが3名で対応し、どのような介助状態の利用者も入浴が可能である。それぞれの支援内容などはマニュアルに沿って利用者の気持ちを尊重しておこなわれている。その日の体調は看護師が判断して、短時間浴あるいはシャワー浴にする等の変更をしている。その状況は家族に「連絡ノート」で知らせている。なお、看護師が2名出勤する日は1名は入浴担当となり、常時利用者の様子を直接観察して、体調の変化に対応している。

### 【リハビリは理学療法士の指示の下、毎日集団訓練と個別訓練が行われている】

毎日午前中のプログラムには、集団リハビリ体操と、理学療法士が利用開始時に評価して決めた個人訓練プログラムが組み込まれている。集団体操は、椅子に座っての体操と各自に合わせた錘をつけての足あげをおこなう。個別訓練は、滑車、平行棒、エアロバイク、マットなどを使っての訓練をおこなっている。また、デイルームのまわりの廊下や階段等を利用した歩行訓練もおこない、歩いた距離を東海道を模した「ウォーキングマップ」に記入することにより利用者自身の意欲を高めている。

### 【長年の願いであった施設内カフェがボランティアの運営で開かれている】

近隣の小中学校等との交流は、以前からおこなわれていたが、10月から毎週土曜日、中庭でカフェが開かれるようになった（冬季は紫磨園の4階へ移動）。カフェの開設は、地域住民が気軽に立ち寄り、利用者とはふれ合う場になるとして、センターとしても長年の願いであったが、ボランティアの協力を得て開店にこぎつけることができた。紫磨園だよりでお知らせするほか、施設の外に看板を出すなどしてPRに努めている。今のところ利用者は限られているが、近隣の方にも利用してもらい、センターをよく知ってもらおうきっかけにしたいと思っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	59人
利用者総数	86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	88.0%	6.0%	いはいえ:3.0%	無回答・非該当:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	10.0%	いはいえ: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	89.0%	8.0%	いはいえ:1.0%	無回答・非該当:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	67.0%	23.0%	6.0%	無回答・非該当: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	69.0%	27.0%	いはいえ:1.0%	無回答・非該当:1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	79.0%	8.0%	11.0%	いはいえ:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	81.0%	5.0%	11.0%	いはいえ:1.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	76.0%	10.0%	13.0%	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	69.0%	8.0%	20.0%	いはいえ:1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	6.0%	11.0%	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	71.0%	13.0%	15.0%	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が聞かれているか	76.0%	10.0%	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	74.0%	8.0%	13.0%	いはいえ:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	16.0%	10.0%	いはいえ: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	59.0%	22.0%	15.0%	いはいえ: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	社会福祉法人東京蒼生会
事業所名	足立区さのデイ・サービスセンター
所在地	足立区佐野2丁目30番12号
連絡先	03-5682-0657

## ○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) 利用者それぞれの人格と生活を大切にする
- 2) 利用者それぞれの人生を支えるサービスの創造と提供
- 3) 経営基盤の確立
- 4) 心に壁のない施設（コミュニケーション）
- 5) 地域における高齢者福祉の核（拠点）になる

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【事業所独自の書式を用いて利用者の情報を職員が共有している】

サービス開始前に自宅で本人、家族と面接を行い健康管理や食事、入浴、コミュニケーション等や本人家族の意向を聞いている。在宅生活を送るうえで機能訓練で改善できる課題についての情報を収集し、利用者個々の介助方法を「利用者個別対応留意点一覧表」に記録している。個別対応の援助内容が記載されており、職員間で利用者の情報を共有し統一したケアに努めている。また、新規の利用者への配慮を行うために新規利用者状況表を作成し職員間で新規利用者への配慮ができるようにしている。

## 【リハビリ加算の有無に関係なく機能訓練に力を入れており、設備を整え機能訓練士も3名配置している】

事業所内には広い機能訓練室が用意され、六木や平行棒、訓練用の階段、運動用のマットなどを設置している。さらにペットボトルを開ける訓練用具は独自に工夫され、その他手作業の訓練用具も多数揃えている。現在、リハビリ加算はとっていないものの機能訓練士を3名配置し常勤看護師も訓練をサポートしており、機能訓練メニューの作成と評価を行い自宅生活での課題に取り組み利用者の機能維持に努めている。

## 【法人の理念である「自主自立の経営基盤の確立」に努めサービス向上を図っている】

施設全体として損益確立しており当事業所はそこの中であってトップの業績となっている。施設の給与条件は他の施設と比較しても優れており退職率が少なく、社会的に福祉人材確保が困難な中であって新入職員確保ができています。また、子どもを産み育てても働き続けることのできる労働環境となっている。よって、人員確保されていることから職員の適材適所が進んでおり、また、事業所は人員配置基準を上回る体制を確保しサービス向上に努めている。これは法人の基本課題である「自主自立の経営基盤の確立」を実現している証左である。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

**【中堅職員育成のための法人研修を推進するとともに個々の育成研修計画をさらに充実させることが求められる】**

法人では中堅職員層がリーダーとして活躍することを期待するため、リーダー・マネジメント力に関する研修に注力しており、主任研修や係長研修といった階層ごとの研修や採用年数ごとの研修を実施している。また、実践発表会を行い法人傘下の事業所からサービス実践報告を募っている。事業所では「日々の業務を回すことでいっぱい」といった声が聞かれるが、そうした中であっても中堅職員の育成のために法人研修を推進するとともに育成研修計画をさらに充実させること、特に自己啓発を推進することが期待される。

**【非常勤職員の到達状況に応じた育成研修プログラムの確立が求められる】**

事業所の職員数の内、7割余が非常勤職員であることから、サービスの向上を図るには非常勤職員の育成が決定的となる。事業所はこれまで非常勤職員の連絡会を月一回開催し業務運営等について報告するとともに研修への参加を促してきた。しかし、職員の自己評価結果からは、理念等に裏付けられたサービス提供ができていないという点で弱さが伺われる。非常勤職員の到達状況に応じた育成研修プログラムの確立及び法人理念及び基本方針が周知徹底されるとともに利用者情報の共有が的確に図られる非常勤職員の会議参加のあり方を検討することが求められる

**【施設は大規模改修、改築が求められている】**

施設は大規模改修、改築が求められている。第1に、浴室であるが、特養ホームとの共用であることから感染症発症の際は両事業所とも入浴も中止せざるを得ない、また、浴室利用時間が重なる場合、エレベータ使用が混雑する等の問題点がある。第2に、トイレであるが、トイレの数や設置場所が不足しており、トイレ待ちの列ができており、また、片麻痺の利用者には使いづらい跳ね上げバーとなっている等の問題点がある。第3に、水道光熱費が民設民営施設の平均額の2倍近くかかっている。以上のことから早急な対策が求められる。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

**【法人独自に開発した「支援ソフト」の導入により情報の共有を図っている】**

独自開発した「支援ソフト」により、利用者個人情報、各種会議、連絡事項等すべてパソコン上で管理されている。職員はその内容を閲覧でき情報の共有化が図られるとともに、パスワード設定され個人情報の取り扱いには配慮がなされている。事業所はサービス提供時間を変更せざるを得なくなり、朝のミーティングを昼に変更したが、ミーティングの時間確保のためにも「支援ソフト」を十分に活用するようにしている。また、「支援ソフト」の活用により業務を標準化することに努め、職員の更なる資質向上に向け取り組んでいる。

**【併設の特養ホームの機能を生かし食形態への対応と行事食などの楽しさを提供している】**

事業所の食事は併設の特養ホームの厨房で用意されており、食形態は常食、あら刻み、きざみ、極きざみ、ソフト、ミキサーと6段階の食事の提供が可能である。行事食にも力を入れ、正月には鯛の姿焼き、夏にはうなぎのひつまぶし、クリスマスにはチキンの丸焼きの解体ショーを企画するなど食の楽しみへの取り組みが行われている。さらに2ヶ月に一度はおやつ作りもあり、その他に年に2回、近隣のパン屋の協力を得てパン作りの日を設け、特養ホームの利用者の分までアンパンや調理パンを作り、利用者の楽しみとなっている。

**【中重度の利用者の入浴希望に積極的に応えている】**

事業所では、併設の特養ホームの浴室を使用しており、身体的に重度化が進んだ利用者が寝たまま入れる機械浴や座位姿勢で入れるリフト浴などで入浴を可能としている。近年、中重度の利用者の入浴希望が増加傾向にあり、胃ろう対応のケース、ターミナル時期のケース、また、病気の回復などのために心身をゆったりと休めるケース等に対応している。多くの場合、自宅での入浴が困難な状況であることから、それだけに職員の介護負担は大きいと、利用者、家族の要望に積極的に応えている。



○利用者調査結果

有効回答者数	46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	76.0%	19.0%	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	76.0%	15.0%	8.0%	いはい:0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	86.0%	6.0%	いはい:2.0%	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	69.0%	23.0%	いはい:2.0%	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	65.0%	28.0%	いはい:4.0%	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	82.0%	15.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	76.0%	6.0%	15.0%	いはい: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	71.0%	13.0%	15.0%	いはい: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	60.0%	21.0%	17.0%	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	78.0%	6.0%	15.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	71.0%	10.0%	17.0%	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が聞かれているか	63.0%	17.0%	19.0%	いはい: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	67.0%	15.0%	17.0%	いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	8.0%	19.0%	いはい: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	50.0%	17.0%	32.0%	いはい: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	社会福祉法人聖風会
事業所名	デイサービスセンター六月
所在地	足立区六月1丁目6番1号
連絡先	03-5242-0301

## ○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)相手の立場で見る、聞く、考える
- 2)相手の笑顔、自分の笑顔
- 3)その人がその人らしく生きること
- 4)地域に貢献する総合福祉事業の展開
- 5)効果効率を考えた弛まぬ業務改善

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【利用者の要望を具現化して他の事業所との差別化を図り、独自のサービスを提供することで、利用者の満足度を高めていくことに尽力している】**

利用者懇談会で、利用者が求めていることを収集・把握し、プログラム内容の拡大や入浴回数の増加、初夏や新春外出、季節毎のドライブ等、行事の企画等に反映している。また、食事場所についてのさまざまな意見に応じ、可能な限り意向に沿うよう取り組んでいる。事業所は、利用者の要望をサービスの質を高めるための提案だと捉え、それを具現化することで、他の事業所との差別化を図り、独自のサービスを提供することで、利用者の満足度を高めていくことに尽力している。

**【プログラムを選択する機会や役割を提供することでその人らしい自立を支援することに努めている】**

手芸や書道、紙粘土、絵画などの創作活動、脳力トレーニング、ペン習字や英語などの学習活動、ピンポンなどの身体を動かす活動等、多岐にわたるプログラムやレクリエーションを実施している。プログラムの実施は、利用対象者ごとのグループ単位で行うことが基本であるが、グループ間を相互に行き来して利用者が望む講座を毎日選択することもできる。さらに、利用者は昼食係をはじめとして担当を受け持つ等、能力の範囲で何らかの役割を果たす機会が用意されており、その人らしい自立に向けた取り組みがなされている。

**【利用者の在宅生活環境を見据えた機能訓練計画書を作成し、理学療法士によるリハビリに取り組んでいる】**

今年採用した理学療法士を中心に自宅を訪問し、生活状況を確認した上で機能訓練計画書を作成して、リハビリを実施するという手順を踏んでいる。自宅の上がり框が想像より高い、玄関までの私道が砂利道である等、生活の様子を実際に確認することで、住宅改修や福祉用具の導入、砂利道の歩き方のアドバイスなどにつなげている。リハビリ機器を利用した個別の機能訓練のみならず、レクリエーションや創作活動でのリハビリを含め、在宅生活のしづらさを軽減するためのリハビリに取り組んでいる。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【マニュアル等の「見直し手順書」に基づく定期的な点検・修正が望まれる】

事業所は、マニュアルの見直し時期を定めた手順書を作成しており、毎年4月1日に変更、改正箇所を確認するよう手順書で定めている。さらに、マニュアルの種類、見直し年月日と確認・修正の別を記録する一覧表も整備している。しかし、現状は、わからないことはマニュアルを活用することよりも熟知した職員に聞くことが多いため、今年度はマニュアルそのものの確認や修正の記録がなされていない。今後は、マニュアルが実際の業務と整合しているか定期的に検証し、手順書に従って見直しを行い、必要に応じて修正することが望まれる。

### 【食事場所や時間帯が利用者の意向に近づくようさらなる改善が期待される】

食事は週1回の選択食の日のみデイルームを使用し、それ以外は、法人内他施設と共同で使用している食堂で摂っている。現在、他施設との時間調整の関係上、食事の開始時間が12時30分頃と遅くなっていることから、利用者からは早く食べたいとの要望が出されている。それを受けて、生活相談員が利用者一人ひとりと面接し意向を聞き取り、見守り体制なども含めた検討をすすめているため、食事場所や時間帯が利用者の意向に近づくようさらなる改善が期待される。

### 【利用開始後も継続してサービス内容を説明する機会を持つ等、さらなる理解につながるよう検討されたい】

利用開始の際は、サービス内容を理解したうえで通所してもらうため生活相談員が利用者の自宅を訪問し、契約書・重要事項説明書、パンフレットや月間プログラム予定表などを用いて、説明を行い契約をしている。その際、同じ日に他の事業所との契約が重なることもあり、一度に提供する情報が多くなることで、利用者が混乱することもある。そのため、利用開始後も状況や様子を確認しながら、継続してサービス内容を説明する機会を持つ等、柔軟な対応により、さらなる理解につながるよう検討されたい。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【利用者が自己決定できる機会を設け、それを尊重することに努めている】

利用者座談会で利用者の意向を把握し、手芸、書道、紙粘土等曜日別の活動に加えて、大正琴、絵画教室、英語講座を実施する等、利用者が選択できるプログラムを拡大している。なお、当日のプログラムに参加したくない利用者には、希望に合わせ他の活動室へ移動したり、自主活動できるようテーブルを分ける等の配慮をしている。また、選択食の際は職員がサンプルを見せながら一人ひとりの希望を聞き取ったり、入浴を希望しない際は他の日に振り替える等、利用者が自己決定できる機会を設け、それを尊重することに努めている。

### 【継続性ある各種プログラムとともに生活に密着したリハビリを実施している】

利用者個々の意向や目標に沿ったプログラムとともにリハビリに力を入れており、脳力トレーニングは継続するに従って利用者の能力が深まり、書道や鉛筆画、ペン字は新たな興味の対象を広げ、塗り絵等についても上達してきている。さまざまなプログラムの実施にあたっては、指導するために職員だけでなくボランティアの協力も得て行っている。また、常勤の理学療法士が在宅環境をアセスメントし、生活に合ったリハビリも行っており、リハビリを希望する利用者の増加にもつながっている。

### 【利用者の選択の幅を広げるために、多くの講座やレクリエーションの種類を用意している】

脳力トレーニングや体操、口腔体操等の介護予防の他、レクリエーションとしてボーリングや魚釣り、風船入れなどのゲーム、絵画や書道、ペン習字、歌の会、書道の講座等、さまざまなプログラムを毎日実施している。利用者の自主活動では、手芸や紙粘土細工といった利用者が得意な活動を用意し、完成した作品を披露してもらう等、利用者の意欲を引き出すことを意識した、一人ひとりの利用者の特性に応じた個別のプログラムを準備している。

○利用者調査結果

有効回答者数	34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	82.0%	14.0%	いはい:2.0%	無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	14.0%	いはい: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	85.0%	14.0%	いはい: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	73.0%	23.0%	いはい:2.0%	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	73.0%	20.0%	いはい: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%	8.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%	いはい: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	94.0%		どちらともいえない:2.0%	いはい: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	64.0%	23.0%	8.0%	いはい:2.0%
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	85.0%	14.0%	いはい:0.0%	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	79.0%	17.0%	いはい:2.0%	無回答・非該当: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	70.0%	20.0%	5.0%	無回答・非該当:2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	17.0%	5.0%	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	52.0%	29.0%	5.0%	11.0%

## 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	社会福祉法人聖風会
事業所名	千住桜花苑
所在地	足立区千住元町18番19号
連絡先	03-5244-6884

## ○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) 最高に価値あるものをすべての人に～地域に信頼される施設を目指して～
- 2) 地域に貢献する総合福祉事業の展開/卓越したケアサービスによる顧客満足度
- 3) 効果・効率を考えた弛まぬ事業改善
- 4) 相手の立場で見る・聴く・考える/相手の笑顔・自分の笑顔
- 5) その人がその人らしく生きること

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【充実した機能訓練の効果と個別対応の入浴支援が在宅生活を支えています】

あらゆる要素を取り入れた機能訓練が実施されています。「健康週間」を取り入れるなどで健康になろうという意識が高められ、個別機能訓練の方へは、在宅を訪問して生活動作を確認することで、自立支援につながる効果的な支援となっています。入浴ではシャンプーなどの持ち込みを受入れるなど個別性を尊重した入浴介助が実施されており、また日々30名近い入浴希望に添えるようチームワークと人員配置を工夫して希望者全員の入浴を可能としています。共に在宅支援に欠かせない取り組みは高く評価できます。

## 【「認知症デイ」は利用者の尊厳が尊重されたきめ細かい支援をしています】

「認知症デイ」は、感情のコントロールができてにくい利用者も集います。あらゆる状況においても常に職員間の連携によって、利用者一人ひとりのその日その時の状況をきめ細かく把握することで、家庭的な雰囲気とゆったりとした時間が保たれるよう心がけています。共同作業に参加できない利用者には、根気良く信頼関係を築き、その人の能力を引き出すなど充実した支援をしています。利用者が安定して在宅での生活が可能となる個別性を尊重した支援は、家族にとっても喜びと共に励みとなり高く評価できます。

## 【千住桜花苑のデイサービスは自由に寛げる空間となっています】

活動室は明るく活気があり一体感があります。日々の活動は担当リーダーのもと取り組みが実施されますが、到着時にプログラムの選択ができる仕組みになっています。職員は決して強要することではなく、利用者の自由性が尊重され各々が自分に合った時間を過ごしています。職員がさりげなく見守る中で、自由に寛げる空間は利用者にとって心地よい場所となり、自己決定につなげる支援は高く評価されます。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【食事環境のひと工夫を望みます】

食事メニューは、主菜の選択食を始め歳時記食、行事食などが大変豊富に提供され利用者にとっては楽しみのひとつになっています。アンケート調査でも殆どの方が「満足しています」「美味しいです」などの回答がありました。しかし盛り付けの色取りや食器、トレーなどで目でも楽しむ工夫が望まれます。ゆったりと豊かに食事が楽しめるしつらいと環境の雰囲気作りを期待します。

### 【日々の記録の充実を望みます】

日常の活動はケアプランに添った支援が行われています。しかしケース記録の内容は健康状態の記録が多く、偏りが見受けられます。利用者が数々のレクリエーションで楽しまれている様子など、その人らしさの記録を加える事によって、より充実したケース記録になることを望みます。

### 【千住桜花苑デイサービスの積極的なPRを期待します】

デイサービスの活動は充実した内容で、利用者にとっては楽しみの場所にもなっています。地域との交流も積極的に取り組んでいますが、管理者はより多くの人に知ってもらえるようにと、独自のパンフレット作成の計画を進めています。多くの方が住み慣れた地域で暮らし続けられる支援のためにも、早急の実現できる事を期待したいと思います。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【職員の質の向上のための取り組みを行なっています】

在宅生活を支える大きな役目になるデイサービスは、さまざまな取り組みが必要です。職員は今後重度化していく利用者の支援をしていくために、同施設内の特養ホームが実施している「基礎介護研修」に参加すると共に、外部講師を招いての研修や、デイサービスに特化した課題などのミニ研修も始めました。職員自ら課題を出し合い講師役を務めるなど、積極的に取り組むことでやる気向上にもつながり、職員の定着率も高くなっています。

### 【充実した機能訓練の工夫で健康への意識づけができ自立支援につながっています】

機能訓練指導員と職員が一体となり、健康への取り組みをしています。セラバンドや歌を取り入れた筋力トレーニングや口腔体操などを、楽しみながら手足を動かす要素を活かした取り組みになっています。また機能訓練の意義を伝えることが利用者を受け入れられ、健康への意識づけができてきました。「健康週間」の活動を取り入れることで、より健康への意識も高まり自立生活に役立つ支援となっています。

### 【地域との連携に力を入れています】

行政が打ち出している「孤立ゼロプロジェクト」に地元の町会が参加したこともあり、町会との連携で「認知症サポーター養成講習」を施設内で開催しました。90名近い参加者は、現場職員の経験談を交えた講義などの講習を受け資格を取得されました。地域の方々には、千住桜花苑が身近な存在として理解された上に、いつまでも住み慣れた家で安心して生活が続けられる取り組みとなりました。



○利用者調査結果

有効回答者数	67人
利用者総数	103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%	5.0%	いいえ:4.0%	無回答・非該当:2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	7.0%	いいえ:1.0%	無回答・非該当:4.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0%	5.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	67.0%	19.0%	8.0%	いいえ: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	59.0%	35.0%	いいえ:4.0%	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	94.0%	5.0%	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	91.0%	5.0%	いいえ: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	88.0%	7.0%	いいえ: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	85.0%	10.0%	どちらともいえない:4.0%	いいえ:0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	88.0%	7.0%	いいえ:2.0%	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	83.0%	11.0%	いいえ:0.0%	無回答・非該当:4.0%
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	86.0%	7.0%	いいえ:2.0%	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	85.0%	8.0%	いいえ:2.0%	無回答・非該当:2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	14.0%	7.0%	いいえ: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	62.0%	16.0%	7.0%	13.0%

## 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	社会福祉法人はとせふ
事業所名	老人デイサービスセンターはるかぜ
所在地	足立区東保木間1丁目19番5号
連絡先	03-5851-7055

## ○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)ご利用者様の尊厳を守る。
- 2)生活されている中で、生きる喜びを感じていただく。
- 3)孤独感を生じさせない。ご利用者様の心に寄り添っていく。
- 4)ご利用者様、ご家族様、スタッフが当施設を選んで良かったと思っていただくため、常に改善。
- 5)介護者の負荷を軽減していく。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【毎月6回のイベント食を実施し、食事の楽しみが利用者の通所への意欲を高めている】

自宅では配食サービスやホームヘルパーの作り置きした料理を電子レンジで温めて食事を取っている利用者の生活実態もあり、通所時に皆と一緒に、毎回メニューの異なる出来立ての料理を味わえることは、通所への楽しみにつながっている。さらに、事業所では毎月6回のイベント食の企画を行い、バイキング形式や選択食等で昼食やおやつ楽しみが増すように努めており、イベント食の予定は配布されるお知らせの中に実物のカラー写真が紹介され、通所へ期待を高めている。

## 【開放的なりハビリコーナーの運営と利用者の主体性を尊重した訓練の機会を提供している】

デイルームの一角にリハビリコーナーが設けられており、利用者の滞在中は機能訓練指導員が常駐して利用者が好きな時に自由にリハビリコーナーを活用できるようにしている。機能訓練指導員は訪れた利用者が今困っている事や対応してほしい事柄を受容し、希望に応えるところから関係づくりを行う。利用者との信頼関係が深まった段階で、専門家から見た訓練の必要性について提案し、利用者の納得性や自主性に基づく訓練が展開されるリハビリ支援を目指している。

## 【利用者の外食への希望を外出活動に取り入れ、地域での生活圏が広がるように努めている】

職員が利用者との日頃の会話の中から、普段の生活ではできない事、やってみたい事等について利用者ニーズを把握したところ、社会一般では日常的な地域の外出先であっても、歩行が不自由で人付き合いの少ない利用者の中には機会が得られていないことがわかり、月間活動への反映に努めている。ラーメン店やファミリーレストランへの外食、地域の寿司店からの出前等、さまざまな利用者の希望を活動に取り入れており、近隣にある社会資源を活用することで、地域で暮らしているという実感にもつながる効果がみられている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

**【「虐待の芽チェックリスト」を活用する等、職員の利用者に対する言動を振り返るよう取り組まれたい】**

虐待被害にあっていないか、些細なアザ等利用者の身体状態に注意を払い、必要時状況の確認にあっている。また、職員による不適切な対応がないかについては毎日ミーティングで確認するよう努めているが、個々の職員に、利用者の気持ちを傷つけていることへの認識が不足している場合は表面化しない可能性もある。そのため「虐待の芽チェックリスト」等の活用により自身および周囲を定期的に振り返る機会が望まれる。さらに、その結果から導き出した事例をもとに、日頃の言動で虐待にあたることはないかを話し合うことも実践的であり取り組まれたい。

**【業務の標準化を図るため、マニュアルを定期的に見直し、職員へ活用を促すことが求められる】**

一日の業務の流れを示した「デイサービス一日の流れ」や介護ソフト入力手引書等、日常業務に関する基本的手順書を作成している。また、排泄介助・入浴介助、感染症対策マニュアル等各種マニュアルも整備している他、おう吐物の処理手順書を作成し、業務日誌の特記事項欄に全職員が確認するよう明示している。マニュアルは整備されているものの、作成以降見直しがされておらず、活用もされていない状況がある。今後は見直し時期や基準を定め、事業所の現状に即したマニュアルとなるよう改訂するとともに、職員へ周知を図り活用を促すことが求められる

**【利用者への支援の全体像が把握できる個人記録を整備し、現場職員が必要な都度確認や活用が行えるように期待したい】**

現場職員は利用者に対し、通所介護計画で示された生活課題や援助目標を根拠としたケアやサービスを提供することが求められている。事業所の記録はパソコンのソフトウェアを用いて行われているが、職員の大半は非常勤職員でありデータへのアクセス権を持たないとともに、印刷された個人記録の整備も不十分である実態が見受けられた。全職員がケアマネジメントの各書類を必要な都度確認し、事業所において計画との連動性を持つ支援が行われるために、個人記録の整備と活用が進むことを期待したい。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

**【利用者が通所日の楽しい時間を持つことで、週の生活に充実感が増すよう支援している】**

事業所はデイサービス機能として、利用者がリラックスして自由に過ごせる居場所としての役割を大切にしている。利用者が「楽しいからまた通所したい」と思える雰囲気づくりのためには、まず職員自身が楽しいと感じられる場になることが必要とリーダー職員は考え、利用者と一緒に座りおしゃべりや活動を楽しむことが大切な業務であるという指導を行っている。また、自宅と事業所での生活が連動するために、自宅で行えている動作や行為については、時間がかかっても職員は手を出さずに見守り、在宅支援の一環である事業の位置づけを大切にしている。

**【地域からの高い入浴ニーズに応え、希望する回数で入浴できる介護体制を組んでいる】**

通所目的の中でも入浴への期待は高く、多くの利用者が希望しており、広い浴槽で仲の良い友達と入浴を楽しんでいる声も聞かれている。そうした期待に応えるため、事業所では希望に応じ通所日毎に入浴が行える介護体制を組んでいる。背景には単身のため自宅での入浴中に急変や事故が起きる心配があったり、家族が就労で帰宅が遅く入浴介助が難しい家庭が多い等の地域事情があり、十分な介護の手がなく着替えがままならない利用者にとっては更衣の機会ともなっている。さらに職員はアザや傷を発見した場合には事情を尋ねる等虐待防止にも留意している。

○利用者調査結果

有効回答者数	26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	84.0%	15.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	15.0%	いはい: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	92.0%		どちらともいえない:0.0%	いはい:3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	65.0%	26.0%	7.0%	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	57.0%	42.0%	いはい:0.0%	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	92.0%	7.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇態度は適切か	84.0%	15.0%	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	96.0%		どちらともいえない:3.0%	いはい: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	80.0%	11.0%	いはい:3.0%	無回答・非該当:3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	7.0%	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	96.0%		どちらともいえない:3.0%	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	88.0%	7.0%	いはい:3.0%	無回答・非該当: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	84.0%	11.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%		どちらともいえない:3.0%	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	69.0%	15.0%	7.0%	7.0%

## 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 西新井だいわ会
事業所名	高齢者在宅サービスセンター西新井
所在地	足立区西新井2丁目5番5号
連絡先	03-5837-5131

## ○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) 住み慣れた地域で生き生きとした生活が送れるための自立支援体制を創造する。
- 2) 地域密着の基盤のもと活動展開を行い、地域福祉の拠点としての役割を担う。
- 3) 日々の動向に視点を合わせ、多様化するニーズに対応し、社会福祉施設として多元的に発展する。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【利用申し込みから、介護計画の作成までの仕組みができています】

相談員は、今年度、国が「興味・関心チェックシート」「居宅訪問チェックシート」という帳票を示したことから、利用者宅を訪問し、この帳票を用いて利用者を支援するために必要な情報を得ることを説明した上で、援助に必要な情報を得ている。居宅訪問には必要に応じて作業療法士も同行し、自宅内での暮らしぶりの困りごとについての専門的視点からアドバイスを行うなどしている。自宅訪問を通して作成される個別機能訓練計画及び通所介護計画は、個別性に富んでおり、利用者が自宅で少しでも自立した生活を維持向上できるような支援内容となっていた

## 【利用者の自立した日常生活を支援するための取り組みが豊富にある】

事業所では、利用者の自立した日常生活を支援する一環として、施設内通貨「スマイル」を発行し、利用者が様々な場面で「紙幣」を使える機会を提供している。職員は、常にスマイルの使い勝手について改善策を考え、今年度はスマイルマーケットを開始し、利用者が「買い物」をする機会が増えた。マーケットでは、季節の野菜や花を育てる「園芸活動」の一環により、収穫した種なども販売し、在宅での栽培にもつながった。また、事業所内には「スマイル銀行」も設置されており、利用者が銀行にて、出し入れの手続きが行えるような支援も行っている。

## 【介護職、医療職、機能訓練指導員がアセスメントを実施し、自立支援につなげている】

事前面接は相談員、看護師が同席して行い、それぞれの視点で情報収集し、記録を残している。また、在宅生活の課題を知る上で家屋内外の写真を撮影し、在宅生活を支える機能訓練等に役立てている。必要に応じて機能訓練指導員である作業療法士が同行することも増えており、心身ともに生活機能訓練に重きを置いた自立支援の視点で通所介護計画書を作成している。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【利用者の生活行為向上に向けたさらなる取り組みに期待する】

職員は、利用者の日常生活の維持向上を目指し、様々な取り組みを提供している。活動の中には、「片手でできる料理教室や男の料理教室」「自らお茶を入れて飲む喫茶コーナー」園芸活動などもあり生活行為向上訓練として評価できる。利用者アンケートには、職員が、うまく行った時に褒めてくれたり、自分でできるようにそばについて励ましてくれたりするので頑張れる。その結果できることが増えたことに自分でも驚いているなど、事業所の取り組みに寄せる感謝の言葉も多い。今後も、様々な機会を捉えて、生活行為訓練を多く取り入れた取り組みに期待する

### 【利用者の状態に応じた第三の浴槽の購入を検討している】

事業所では、介護職と作業療法士が連携を図り、利用者の機能に応じた入浴形態を提供している。ただし、重度者に対応できる入浴機器がなかったため、職員は慎重な入浴を心がけ、過度な援助を提供せざるを得なかった。そこで法人と検討を重ね、平成27年度中に利用者の状態に応じた第三の浴槽の購入ができる見通しがついた。職員は第三の浴槽の搬入後は、軽度者にとどまらず重度の方にもその方の身体機能に合わせ、本人のできる機能を活かせる介助ができるようにしていくことを課題としている。

### 【ホームページが見やすく楽しい内容になるように期待する】

利用者等への情報提供は、法人の3事業所合同のパンフレットや事業所独自の手作りのチラシがあるが、法人全体でホームページも開設しており、事業内容や相談、見学の案内等を掲載している。ただ、活動風景や食事の様子など具体的な情報が少なく、事業所の魅力や強みが利用者に届いていない可能性がある。今後は、バイキング食の様子やパン作りなど、事業所の楽しい活動写真を紹介するなど、地域に向けて情報発信することが課題と思われる。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

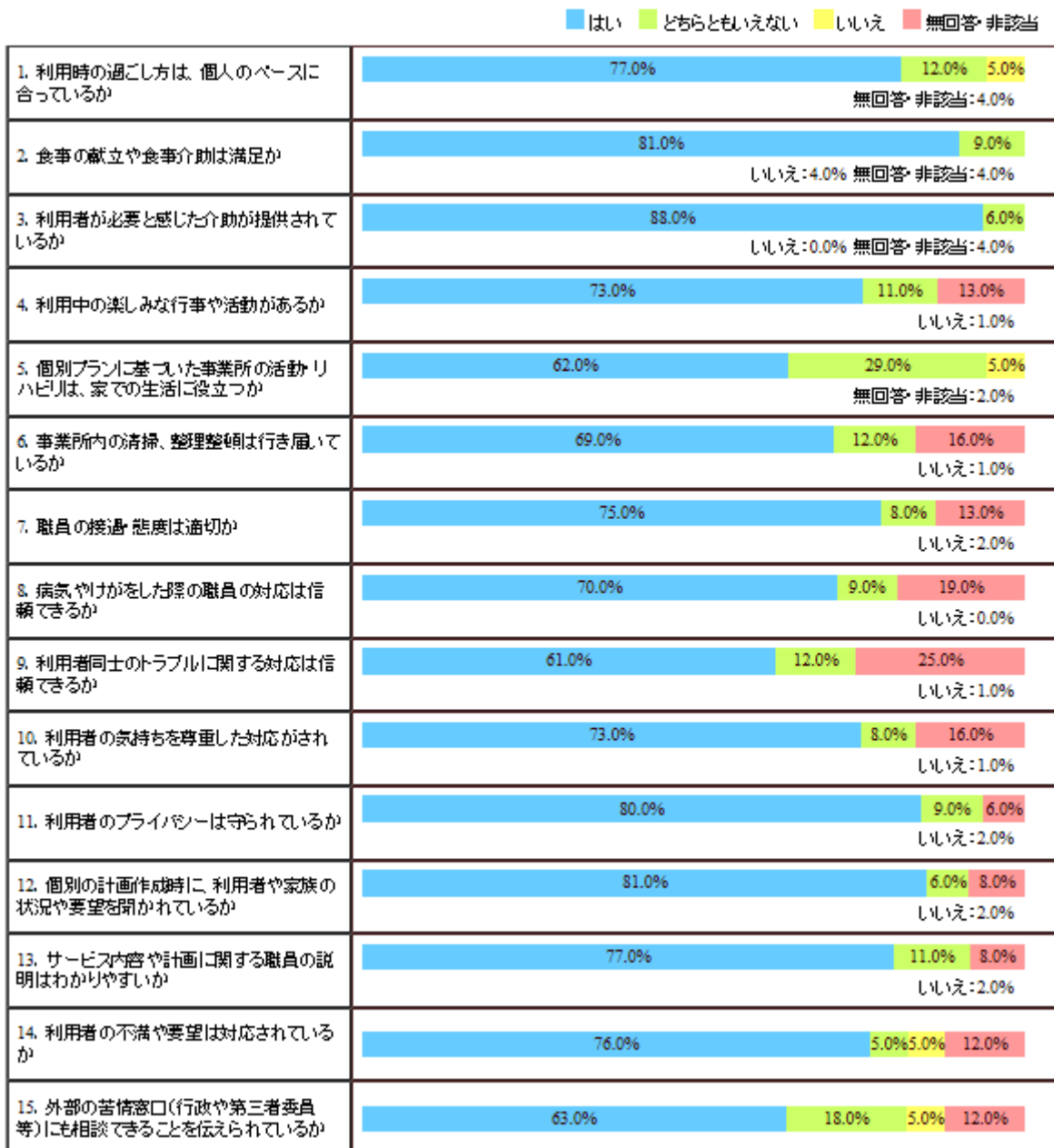
### 【自宅内の生活にあった訓練を提供している】

作業療法士は、介護支援専門員からの事前情報を読み込み、支援する上で必要な情報の過不足を分析・把握し、事前訪問時などで確認できるように準備して、その人らしい生活ができるように、本人の生活歴や今後の希望などの把握に努めている。必要に応じては、作業療法士が同行して、利用者などに断りを入れ、自宅内を写真におさめていき、自宅内の生活にあった訓練ができるようにするため、個別機能訓練計画にも反映させている。また、生活しやすいように各種アドバイスを行っている。



○利用者調査結果

有効回答者数	72人
利用者総数	165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	社会福祉法人ウエルガーデン
事業所名	ウエルガーデン伊興園
所在地	足立区伊興3丁目7番4号
連絡先	03-5691-9501

## ○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)利用者本位の質の高いサービス提供
- 2)家族・関係機関との連携を密にする
- 3)地域との連携
- 4)職員育成を行い、風通しの良い職場づくり
- 5)効率化を図り安定した経営

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【利用者一人ひとりに情報収集して個別の支援を行っている】

サービスの開始にあたり、相談員が自宅等に出向き事前面接を行っており、現在の家庭での生活状況・家庭環境・過去に就業していた仕事・生活について聴取し、「フェイスシート」に記載している。また、必要に応じて看護師が同行し、ADL、既往歴、服用管理の確認を行い医療面でも本人や家族が安心できる「通所介護計画」「個別機能訓練計画」を策定して利用者・家族に説明を行っている。利用にあたっては各職員が事前に情報共有して、特に利用者の好みや得意なものを把握し、デイサービスの日課からサービスを選択して要望に合った個別対応している

## 【利用者一人ひとりに対する細やか支援計画】

利用者を4つのグループに分けゆるやかな担当制をとっており、「アセスメントシート」を活用したグループの合議により「通所介護計画」を作成している。計画は可能な限り利用者・家族の要望、目標が反映されたものとして、すべてのサービス提供場面において利用者の有する能力を活かしたケアを心がけている。また、支援の結果利用者の状態がどのように推移したのかについて、2か月に1度のモニタリングと6か月に1度の再アセスメントを基本にして確認しており、ADL低下による状態の変化やその他の変化に対しても柔軟に対応している。

## 【地域資源（ボランティア）を活用出来るように体制を整えている】

利用者の潤いのある生活、人間らしい喜びに満ちた生活を実現する上で、ボランティアはなくてはならない存在であるので、地域社会資源として募集・活用するため、毎月ボランティア委員会を開催して受け入れ体制を整えている。また、親睦を深めるため「ボランティア交流会」を開催し、交流や意見交換が行われている。軽作業、活動の補助、傾聴、演芸、踊り、歌等多くのボランティアや小学校や中学校の体験学習や職業体験実習生、福祉関係の専門学校、大学等の実習生を受け入れることで、利用者にとっても有意義な地域との幅の広い交流が行われている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【更なる入浴支援の充実】

回数制限の無い入浴を行っているため、希望があり体調不良がなければ利用都度入浴できる体制が整っていて入浴を楽しみにしている利用者が多数いる。そのため、希望者が多い時は急がせてしまうこともあり、利用者にゆっくりと入浴を楽しんで貰うことが難しくなっている。また、開設から十数年を経ており、浴室の環境整備や機械浴のメンテナンスも課題になっている。利用者が快適に入浴できる環境を整えることはサービスの向上にも繋がることから改善に向けた対応が取られることに期待したい。

### 【職員間の意思の統一】

目標である基本ケア（水分摂取・バランスの取れた食事・排せつ・運動）の徹底と個人に合わせた自立支援ケアの展開、地域との積極的な連携が図れるように業務ごとにマニュアルを用意し、知識や技術を学べるように計画的に研修を実施している。また、業務を効率良く行うための業務支援ソフトも導入されている。しかしながら、日々の職員間の情報共有の場面や利用者のプライバシーの保護に対して職員の意識に偏りが見られる結果となっており、意思の統一が課題となっている。利用者本位のサービス提供に向けた組織力の強化が求められるところである。

### 【更なる情報提供・情報発信】

園全体のパンフレットや「デイサービスパンフレット」広報誌「伊興園通信」で情報提供が行なわれている。また、区内のドラッグストア8店舗に施設パンフレット・ポスターを設置して情報提供に努めている。さらに、ホームページでサービス内容や空き情報・パンフレットを取得することもできるほか、関連企業のホームページにもリンクして、ウエルガーデン全体の情報提供をしている。しかしながら、リアルタイムでの情報更新が滞りがちとなっている。リニューアルも視野に入れた検討がなされている事からも更なる情報発信が待たれる所である。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【自立支援に向けた取り組み】

基本ケアの徹底と個人に合わせた自立支援ケアを展開するため、利用者一人ひとりに対して、居宅サービス計画書の支援目標から「通所介護計画」や「個別機能訓練計画」を作成してサービスを提供している。自然排便・機能維持に繋がる運動については、毎日の体操や敷地内や近所の公園までの散歩で楽しみながら行えるような工夫をしているほか、レクリエーションやアクティビティなどの取り組みによる自立に向けた支援を実施している。また、3か月に1回の居宅訪問を行い、在宅での生活に活かせる機能訓練の計画となるような見直しをしている。

### 【小グループによるアクティビティ】

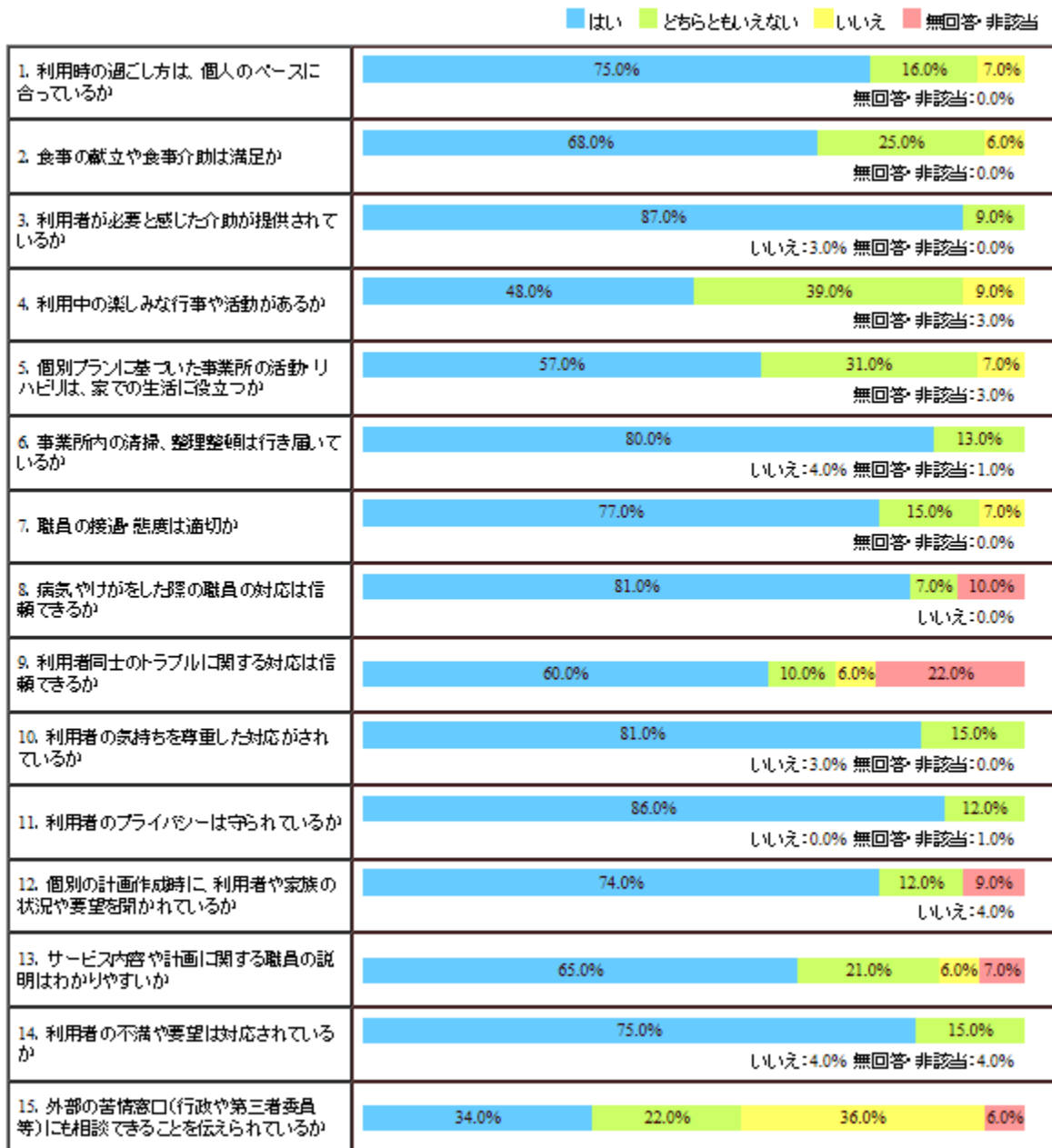
入浴・リハビリ・食事・アクティビティといった一日のスケジュールは職員主導で進行していたが、利用者から自由のきかないことへの不満が寄せられた。それを契機に職員による話し合いが行われて、7つアクティビティを用意し、小グループでの活動を支援する取り組みを行っている。時間の使い方は個人の自由とし、自己決定した「やりたいこと」が出来るため、利用者同士のコミュニケーションも活発になっている。また、小グループの中での役割も自然にでき、役割意識を持つことが意欲を引き出し、生きがいや楽しみ・生活の活性化に繋がっている。

### 【業務改善ミーティング】

園の重要な案件は、各課長の意見を組み入れ調整のもとに施設運営連絡会議で決定する事となっているが、今年度から、他部署の問題点について改善提案を出し話し合う業務改善ミーティングが行われている。他部署の職員からサービス向上や業務の効率化の意見をプレゼンされることで、部署の問題点に対する幅広い視点からの気づきが得られるほか、部署を超えた職員間の連携も生まれている。また、職員が客観的に現場を見て業務効率の改善やサービス品質の向上にたいする提案をする機会を得たことで、施設全体についての改善が図れるように取り組んでいる

○利用者調査結果

有効回答者数	66人
利用者総数	120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	社会福祉法人杉の子
事業所名	高齢者在宅サービスセンター中央本町
所在地	足立区中央本町4丁目14番20号
連絡先	03-3886-0002

## ○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)利用者様一人ひとりを大切にします
- 2)生活の場を提供し、家庭的な雰囲気の中でサービスの利用をしていただけるよう努力します
- 3)地域に開かれ誰でも気軽にお越しいただけるようにします
- 4)利用者様の尊厳を重視します
- 5)どのようなサービスを利用したいか利用者様の身になって考えサービス提供を行います

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【歩行リストを作成し、過度な介助をしないように取り組んでいる】

個別機能訓練計画を作成して3か月ごとに身体機能の評価を行い、新たな計画を作成する仕組みが整っている。利用者や家族の意向や要望を把握して計画を作成し、評価後に見直す流れとしている。機能訓練指導員の評価をもとに歩行のリストを作成しており、三段階に分け「自立見守り」、「軽見守り」、「要見守り」と分かれて支援することになっている。デイサービスでの移動をできる限り見守りに移行し、過剰な介護をしないように取り組んでいる。また、歩行リストを定期的に見直しながら活動時に役立てている。

## 【特養の関連サービス提供をデイサービスでも提供できるようにしている】

毎月、書道やちぎり絵のボランティアを受け入れて活動の支援を依頼している。和のおやつの中には「抹茶ボランティア」を受け入れ、茶道具もすべて持参してもらい、利用者一人ひとりにお茶を立ててくれ、楽しみの支援の一つにもなっている。特養に出入りしている洋品店がデイサービスでも洋品の展示販売を行い、利用者も職員も自由に誰もが買い物ができるサービスも開始している。デイサービスの入口前で販売されており、どの洋服も税込1000円で購入ができ、季節に応じて衣類を補充してもらい利用者と職員の共通の話題にもなっている。

## 【各種勉強会なども積極的に開催しスキルの向上に取り組んでいる】

職員が日頃の業務に追われて一日を回していくのではなく、利用者目線でゆったりとくつろげる空間づくりに取り組んでいる。具体的には、職員の休憩時間をずらすことによって、ゆとりをもって午後の準備や介助ができるようにしており、日々の取り組みを円滑にできるようにしている。また、勉強会なども積極的に開催しており、サービスの向上に取り組んでいる。さらに、担当のケアマネジャーが主管するサービス担当者会議には必ず出席することにしており、課題などを話し合いケアプランの見直しにつなげている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【地域の居宅介護支援事業所とのネットワークの拡充を目指している】

介護支援専門員との連携を図りながら、利用者の在宅生活を支援することに心がけている。サービスの実施状況に加え、心身の変化・趣味活動・社会参加などの多角的な情報を把握しており、サービス担当者会議などを通じて、ケアマネジャーと直接情報交換を行うことに努めている。地域の居宅介護支援事業所や関係機関との円滑な連携が図られていることが確認できている。さらに、地域の居宅介護支援事業所とのネットワークを拡充することを目指している。

### 【朝の到着時の玄関前での混雑の解消を検討している】

利用者や家族の様々な条件やニーズに沿った送迎サービスを行うために、車両の台数も十分配置しており、体調不良の利用者には迅速に個別対応できるようにしている。また、到着10分前には電話連絡を実施し、支度などを支援できるようにしている。ただし、車両の到着時に玄関が混乱してしまうことを事業所では認識している。交通の関係や利用者の状態などで到着時間が重なることを想定して、車両内で待機したり、事故の無いよう安全運転にさらに配慮するなど、さらにその他の対応についても検討することが望まれる。

### 【ダイルूमで季節を感じられるような装飾が期待される】

デイサービスのテーブルを買い換えるのをきっかけに座席の見直しを職員間で検討し、配置変えに取り組んでいる。利用者同士のコミュニケーションも増え気軽にお互いが会話できるようになっている様子が見受けられた。座席配置には職員間できめ細かい配慮に努めたり、歩行の際の動線もきちんと確保したりしている。自由に過ごせるソファや静養ベットも完備しており、安心してデイサービスでの一日を過ごせるように整備してある。ただし、季節を感じるダイルूम内の装飾などは、さらに配慮することが必要とされる。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【関係機関や事業所へも活動カレンダーやデイ便りなどによる情報提供に取り組んでいる】

各種の媒体は地域の居宅介護支援事業所などにも配布しており、今後デイサービスの利用を検討している方へケアマネジャーを通じて提供してもらえるようにしている。また、定期的に居宅支援事業所を訪問して、空き情報をはじめ高い入浴のニーズに対応するために「入浴空き情報」なども提供し積極的な情報提供に取り組んでいる。また複合施設内の地域包括支援センターや居宅介護支援事業所、ボランティアなどを通じた情報提供にも取り組んでいる。

### 【「温かいものは温かく」を原則として提供し利用者の評価も高い】

昼食は12時開始を原則として提供は実施されているが、入浴などで遅れて喫食する利用者に関してはその都度個別に対応することになっている。その際には、温かい物は温かく、冷たい物は冷たく提供することを基本としており、個別のニーズに対応できるように細かい配慮に取り組んでいる。汁物はやけどの恐れなどを考慮しているが、やはり利用者からのニーズで「熱い味噌汁がいい」との声が多くそれを反映し提供している。その際には職員もやけどしないよう一人ひとり配膳時の声かけを心がけている。

### 【年間を通じて行事やイベントを開催し利用者を楽しんでもらえるようにしている】

入浴やリハビリを楽しみに通所したり、カラオケで好きな歌を歌うことを楽しみにしていたり、それぞれの目的で過ごしてもらえるようにしている。年間を通じて行事やイベントなどを開催しており、利用者を楽しみと一緒に参加できる喜びをともに共有している。節分、花見、流しそうめん、夏祭り、クリスマスなどの季節の催事をはじめ、秋には恒例の敬老会でそば打ちを楽しみ、紅組・白組に分かれて全員ハチマキを付け運動会を行い10月にはハロウィンをテーマに秋祭りを開催している。



○利用者調査結果

有効回答者数	46人
利用者総数	55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	91.0%	8.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	15.0%	いはい:4.0% 無回答・非該当:2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	97.0%		どちらともいえない:0.0% いはい:2.0% 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	65.0%	26.0%	いはい: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	65.0%	26.0%	6.0% いはい:2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	10.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%		どちらともいえない:2.0% いはい:0.0% 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	86.0%	6.0%	どちらともいえない:4.0% いはい: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	69.0%	13.0%	15.0% いはい:2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	95.0%		どちらともいえない:2.0% いはい:0.0% 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	84.0%	8.0%	6.0% 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	78.0%	10.0%	8.0% いはい: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	84.0%	8.0%	6.0% いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	8.0%	13.0% 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	50.0%	19.0%	6.0% 23.0%

## 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	社会福祉法人ファミリー
事業所名	デイサービスセンターハピネスあだち
所在地	足立区江北3丁目14番1号
連絡先	03-5839-1560

## ○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) 「笑顔」、「言葉づかい」、「挨拶」、「利用者に接する態度」この4つを基本理念としています。
- 2) 在宅の基本方針である「自立支援」を目指してサービスを提供します。
- 3) 「誇り」をもてる環境作りに努めます。
- 4) 地域との関わりをもち、地域の核となれるように努めます。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【余暇活動に向けた様々な取り組みが利用者家族からも喜ばれている】

余暇活動は、様々な物品をフロアに置いておき、利用者が好みの物品を使って、種々の活動ができるように支援しており、今年度は他者と関わる対局形式のゲームの将棋、グループでできる麻雀などに人気が集まった。また、事業所には、音楽療法士の資格を持つ職員がおり、音楽療法を行う場合は、「セッションプログラム」を作成している。プログラムには、歌を歌うだけでなく、手指の運動を行い、脳を刺激し、回想法により利用者の発言を活性化し、楽器を奏でたり、達成感を感じられるように組まれている。様々な取り組みが利用者からも好評を得ている

## 【安心安全な送迎を行えるように運転管理者が車の整備を担当している】

事業所では、利用者が安心して車に乗車できる安全と信頼を維持するため、運転管理者を任命し、送迎車の管理している。運転管理者は、毎日車体を目視で確認、エンジンなどの異常音を察知した場合には、整備できるように、速やかに車をディーラーに持ちこんでいる。また、タイヤの摩耗度合にも着目し、必要に応じてタイヤ交換を行っている。このような常日頃の整備のおかげで、東京に雪が降った折にも、職員が早めに出勤し、チェーンを装着、利用者の送迎を安全に行うことができた。

## 【利用者へ接する態度や言葉遣いに気をつけることを徹底して教育している】

在宅部門のマネージャーは、業務分担表を決め、リーダーには職員の育成や指導を担わせている。職員はお互いの言動に注意を払い、気がついた点があれば、事業所内ミーティングで議題にあげ、必要に応じて研修会を開き、各職員が利用者の尊厳保持の支援に努めている。職員採用後は、あいさつすること。元気であること。利用者へ接する態度や言葉遣いに気をつけることを徹底して教育している。これは通所介護の基本理念でもある。利用者からは「職員には思いやりと優しさがあり、楽しい気持ちで通わせて頂いている」との声が多く寄せられている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【利用者の「生活行為向上」に向けた支援の継続性を図っていく】

今年度は、利用者の「生活行為向上」に向けた支援として、利用者が普通に在宅で行っていることを、事業所内でも継続してできるように、意識した支援を行っている。具体的には、個別の利用者の能力を配慮し、お茶の準備やおしぼりの配布、味噌汁や主食の盛り付けなどを依頼し、協力動作があれば感謝の意を伝えるなど、意欲の向上に向けた支援を行っている。これらは介護職の専門的行為であり、多いに評価できる。今後は、このような職員の関わり方を記録として残して、支援の継続性につなげたいと考えている。

### 【家族への支援を強化していく】

通所介護には、利用者が住み慣れた地域で、その方の能力に応じ、自立した日常生活を送れるように支援するという役割がある、また、利用者の活動を増やし、社会参加の促進が図られ、その結果、家族の介護負担の軽減につながっていく。そこで、事業所では、行事やレクリエーション活動を行い、写真に撮り、日々の活動の様子を「ハピネス通信」として家族向けに発信している。結果として家族の安心にもつながっている。そのような中、家族から「家族参観」があれば、いっそう、事業所が身近なものになるという意見も出て、新たな課題としてとらえている。

### 【在宅部門で働く職員向けの教育のツールを構築していく】

施設部門では、「にじ色ノート」という研修制度を設けており、職員のスキルアップに努めている。そのノートは、業務マニュアルを細分化したものが記載されており、育成を担当する職員が、この職員は「この分野は、ここまでは1人でできるようになった」と評価して、ステップアップを図るシステムである。このようなシステムは通所介護にはないこともあり、リーダーは、通所介護の業務マニュアルを見直しながら、通所介護版の「にじ色ノート」を作成して職員の育成を図りたいと考えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	27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	81.0%	14.0%	いはい:3.0% 無回答・非該当:0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	92.0%		どちらともいえない:3.0% いはい: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	85.0%	14.0%	いはい: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	70.0%	22.0%	いはい:3.0% 無回答・非該当: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	66.0%	18.0%	14.0% いはい:0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	74.0%	11.0%	14.0% いはい:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%		11.0% どちらともいえない:0.0% いはい: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	81.0%		14.0% どちらともいえない:3.0% いはい: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	74.0%		22.0% どちらともいえない:3.0% 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	77.0%	11.0%	11.0% いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	81.0%	11.0%	7.0% 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	81.0%	7.0%	11.0% いはい: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	74.0%	11.0%	14.0% いはい:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	74.0%	18.0%	7.0% 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	44.0%	22.0%	33.0% いはい:0.0%