

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	泉苑ケアセンター
所在地	府中市武蔵台1丁目10番4号
連絡先	042-366-0080

○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守ること
- 2) 社会・地域の要請に応える
- 3) 人と人との絆を大切にする
- 4) 共感する気持ちを大切にする
- 5) 水・電気などの資源を大切にし、防災に心がけ火を出さない

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「利用者が主人公」であることをサービス提供の基本とし、利用者の価値観を尊重し、多様な価値観の受け入れを行っています】

利用者が地域での生活を継続できるよう、ADL（日常生活動作）の維持・向上の為に作業療法士による個別機能訓練は生活リハビリを中心とし、楽しんで行えるような活動プログラムで構成されています。同時に複数のプログラムが行われ、利用者が自由に選択でき、集団での行動を好まない利用者には、プログラムに参加しないという選択肢もあります。正面玄関横のロビーでくつろいだり新聞を読んだり喫煙したり、自由に落ち着ける雰囲気作りを心掛けています。利用者の価値観を尊重し、多様な価値観の受け入れを行っています。

【サービス開始時には利用者の食事形態を把握していますが、来苑時に利用者の状況を確認し、食事形態を変更する臨機応変な対応も可能です】

利用者個々の状況を把握し、状態に合わせた食事を提供していますが、来苑時に毎回利用者の状況を確認しており、体調不良等の場合には食事の形態を変え、体調に合わせた食事に変更しています。施設内に厨房を持ち、看護師・栄養士との連携により、利用者の体調に合わせた安全な食事に変更する事が可能となっています。また、通所介護計画書策定にあたり、看護師・作業療法士・栄養士が利用者一人ひとりについて話し合える環境も大きく貢献しています。

【利用者の価値観を尊重し、多様な価値観の受け入れを行う為に、職員一人ひとりのスキルを上げる事を重点目標としています】

事業所では通所介護・介護予防通所介護・認知症対応型通所介護のサービスを提供しており、「地域の様々な利用者を受け入れるために、多様性を受け止めることが泉苑デイサービスの特徴」としています。利用者の多様性を受け止められる介護技術の向上に取り組む「チャレンジプラン」は職員が自らの業務目標を掲げ、研修計画を立て、法人や施設内外の研修に参加して知識や介護技術のレベルの向上を目指しています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の配置等、新規の入浴希望者の受け入れが難しく、地域の利用者の入浴ニーズに応えられていない現状の問題に取り組んでいます】

入浴の支援にあたっては個々の状況に即した入浴と、清潔保持や精神的なリラックス・気分転換の場として提供し、入浴介助技術の高い専門の職員を配置し、利用者がより安全に安心して入浴できるよう援助を行っています。現状での入浴方法は利用者・家族の満足度は高いですが、新規の入浴希望者が 10 名程待機しており、地域の入浴ニーズに応えられていません。入浴介助技術の高い専門の職員による、職員への技術指導も始まっていますが、職員一人ひとりの業務の幅を広げ効率的に業務を遂行できるよう、更なるスキルアップを期待します。

【センター事業でもっとも対応に苦慮する送迎時の大規模災害に対し、利用者の安全と負担を考慮した送迎の更なる取り組みに期待します】

利用者の状況に応じた安全・快適な送迎に努めており、毎朝の車両点検と環境整備、発進前・走行中・降車時等の留意すべき事項の周知、事故や利用者の体調変化時の対応、添乗職員の役割や連携等の「送迎マニュアル」に沿った送迎を行っています。また、基本的な送迎・添乗および緊急時にも迅速に対応するため、部署内での研修を実施しています。しかし、センター事業でもっとも対応に苦慮する送迎時の大規模災害に対し、さらなる協議と指導の検討を期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【在宅生活の継続を考慮し、デイサービスへ通いやすい支援をしています】

利用者が地域での生活を継続でき、デイサービスへ通いやすいよう個別支援を実施しています。作業療法士による個別機能訓練は生活リハビリを中心とし、楽しんで行えるような活動プログラムで構成されており、同時に複数のプログラムが行われ、利用者が自由に選択できます。また、集団での行動を好まない利用者には、プログラムに参加しないという選択肢も設けられており、職員が見守りながらコミュニケーションを大切に、正面玄関横のロビーでくつろいだり新聞を読んだり喫煙したり、自由に落ち着ける雰囲気作りを心掛けています。

【感染症予防に重点を置き、衛生的で安全な環境づくりに取り組んでいます】

集団生活をする事業所においてはインフルエンザ等の感染症予防は重要であり、来苑時・帰宅前・食事前等には手洗い・手指消毒の必要性を伝え、徹底して実施しています。また、職員には感染症予防研修・安全衛生委員会・感染症対策会議を通して意識啓発を行っており、週に 1 度の活動室・送迎車両・浴室・トイレ・椅子・テーブル等の消毒を施設全体として行い、感染症の予防をしています。手洗いや消毒を徹底したことから、24 年 3 月以降インフルエンザの事例は出ていません。

○利用者調査結果

有効回答者数	59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%	15.0%	いはい: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	79.0%	16.0%	いはい:1.0%	無回答・非該当:1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	86.0%	5.0%	8.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	69.0%	13.0%	5.0%	11.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動(リハビリ、家での生活)に役立つか	52.0%	28.0%	5.0%	13.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83.0%	13.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	10.0%	いはい:0.0%	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	79.0%	6.0%	13.0%	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	54.0%	23.0%	22.0%	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	88.0%	10.0%	どちらともいえない:1.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	79.0%	11.0%	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	72.0%	15.0%	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%	15.0%	8.0%	いはい:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	83.0%	6.0%	10.0%	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	62.0%	20.0%	13.0%	いはい: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	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名	府中市立あさひ苑高齢者在宅サービスセンター
所在地	府中市朝日町3丁目17番1号
連絡先	042-369-0080

○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) 家族が安心して暮らせるよう、家族を支援する
- 2) 最も困っている人々の命と生活を支える
- 3) 利用者に深い共感を持つ
- 4) 地域の方々に感謝する
- 5) 資源を大切にし、防犯に心がける

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【同一法人の複合施設の一つとして事業所を運営し、各事業所間で連携を取りながら高齢者と家族をトータルにサポートしています】

「私たちは家族を支援します」とパンフレットの表紙に明記して、「家族が安心して暮らせるよう、家族を支援する」ことを理念に掲げ、当事業所を運営しています。同施設内の地域包括支援センターや居宅介護支援事業所等と連携し、必要に応じてショートステイの利用等を提案するなど、高齢者の在宅生活を守るためトータルにサポートしています。今回実施した利用者アンケートの総合意見には、「皆さんとても良くして下さり何でも相談に対して応えてくれます」等、事業所に対する感謝の言葉が複数寄せられており、信頼の高さがうかがえます。

【法人の研修や人材育成のシステムを通じて、計画的に職員のスキルアップやサービスの向上に取り組んでいます】

法人では、入職時の新人職員研修はもとより、年間計画に基づいて、職位や職能別の研修や事業の基本スキルに関する研修を実施しています。その他、当事業所独自の研修も開催し、職員が一定レベルの知識や技術を学べるよう取り組んでいます。更に、正職員はチャレンジプランを作成し、重点業務目標や能力開発目標を定めて、育成担当職員から指導や助言を受けています。同じように非常勤職員もワークプランを作成しており、人材育成の法人システムに沿って、計画的に職員のスキルアップやサービスの向上に取り組んでいます。

【ゆとりあるスペースを活用し作品の掲示や展示を行っている他、利用者の状態に合わせたサービスの提供に努めています】

事業所は、開放的な空間とゆとりあるスペースを活かし、同一時間に一人ひとりに合わせた機能訓練プログラムの実施やクラブ活動を行っています。また利用者の作品の掲示や展示を行い、利用者の意欲につながるよう取り組んでいます。在宅生活のリズムを崩さずにサービスが利用出来るよう、利用者の状態に合わせた支援を行っており、本が好きな利用者がソファのコーナーで読書をしたり、ゆったりとテレビを視聴する利用者もいます。重介護度の利用者が静養出来るスペースも確保され、個々に合わせた環境作りに取り組んでいます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の日常の様子や施設の現況を家族等に伝える更なる手段として、紙媒体による定期的な連絡の検討も必要と思われます】

ケアマネジャーには毎月状況報告を行っている他、家族には利用時の状況を送迎時に伝えたり、必要に応じて個別に文書による対応もしていますが、全利用者に対しての、家族と事業所との「連絡帳」的な媒体は作成していません。当事業所は一日の利用者数も多く、毎回全員の「連絡帳」に記入することになると事務量も増えると推察しますが、ケアマネジャーからデイサービスの連絡ノート作成について要望もあることから、利用者の日々の活動や様子を、全家族に紙媒体による報告が出来るよう、何らかの手段を検討する必要があると思われます。

【在宅生活の支援を取り入れて、利用者一人ひとりの状況に合わせた機能訓練の充実に期待します】

利用者の状態に合わせた「個別機能訓練計画書」を作成し、個別の機能訓練プログラムに沿って、リハビリを実施しています。更に、在宅生活の動作に沿った、寝返り・座位保持・立ち上がり等の項目や状態について、モニタリングを行っています。平成27度から在宅生活を支援する取り組みとして、利用者宅を訪問し状態の把握も行っていますが、今回実施した利用者アンケートの自由意見に、「リハビリの時間が少ない」との意見もあることから、今後更なる取り組みにより、機能訓練が充実するよう期待します。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者をチーム担当制で支援し、より密に情報が共有出来るよう取り組んでいます】

平成26年度後半からチーム担当制を導入し、利用者を4つのグループに分けて支援しており、利用者一人ひとりの状態を把握するため密に情報を共有し、サービス内容やプログラムの改善に努めています。チーム担当制を導入したことで、職員は利用者の援助計画について意識を高く持つようになり、細かい意見も出ています。関連職種からの利用者に関する伝達事項等も最初にチームに伝えられ、職員間で共有しています。現在も試行錯誤しながらチーム担当制の充実に図っている所であり、このシステムが定着し十分機能するよう期待しています。

【法人の人材育成システムで育成担当者を明確にし、職員の能力向上を図っています】

法人ではサービス向上のため人材育成システムを構築し、育成担当者を明確にして職員の能力向上を図っています。正職員は年度初めに重点業務目標等を定めたチャレンジプランを作成し、同じように非常勤職員もワークプランを作成して、育成担当職員から指導や助言を受けています。更に、管理者は面談を行ってチャレンジプランやワークプランの進捗状況を確認しており、組織として計画的に人材育成に取り組み、職員一人ひとりの能力向上と職員全体のスキルアップを図っています。

○利用者調査結果

有効回答者数	112人
利用者総数	130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	83.0%10.0%		いいえ: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	81.0%13.0%		いいえ:1.0% 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	92.0% どちらともいえない:2.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:3.0%		
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	72.0%20.0%		いいえ: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%24.0%6.0%		いいえ: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%7.0%		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	86.0%11.0%		いいえ:0.0% 無回答・非該当: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	83.0%10.0%5.0%		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	67.0%15.0%16.0%		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	87.0%10.0%		いいえ:0.0% 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	82.0%10.0%7.0%		いいえ: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	84.0%10.0%		いいえ:0.0% 無回答・非該当: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	84.0%11.0%		いいえ:0.0% 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	77.0%8.0%13.0%		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	51.0%24.0%20.0%		いいえ: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	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名	府中市立よつや苑高齢者在宅サービスセンター
所在地	府中市四谷3丁目66番
連絡先	042-334-8133

○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) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。
- 2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。
- 3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。
- 4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。
- 5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【通所介護サービス計画実施評価表を関係職員が協働して作成し、家族への説明に活用することで支援内容の理解につなげています】

通所介護サービス計画に位置付けられた目標の達成度合いを確認し評価につなげるため、通所介護サービス計画実施評価表を活用しています。家族も参加するサービス担当者会議の場で、評価表を提示しながら利用者の様子や目標達成度合いを説明することで、家族の理解度が深まり事業所が提供する支援内容への納得度も高まっています。また、介護職や専門職などの関係職員が協働して作成していることから、支援内容の一つひとつが計画に裏付けられているという認識が深まり、サービス提供の意義や日常業務に対して再認識され理解度がさらに高まりました。

【選ぶ楽しみや季節感のある楽しく美味しい食事の提供に力を入れると共に、専門職と協力して健康な生活を維持できるように努めています】

食事を楽しく美味しく召し上がっていただくために、選ぶ楽しみや季節感のある食事の提供に力を入れ、メニュー表をテーブル上に配置したり、調理員と利用者が顔の見える関係になるなど、食事を楽しんでいただく工夫をしています。また自然排便を促すために繊維質の多い食品を提供するなど排泄の自立が実現するよう、栄養面から自立支援ケアの継続に取り組んでいます。また適切な食事と水分摂取により認知症の問題行動が改善された事例もあり、栄養や看護、介護が連携し、食を通して健康な生活が維持できるように努めています。

【個々の利用者の口腔・嚥下機能の状態に合わせて、食事提供の適正化を図ることで、利用者のリスク回避や健康維持につなげています】

介護職員が自主的に感染症の防止や入院者を減らすケアの統一を図るとともに、利用者の健康維持に必要な口腔内の清潔保持と咀嚼・嚥下機能の維持を目指して、歯科衛生士と協力し口腔ケアの徹底を図り、誤嚥リスクの高い方に対する食前のマッサージやスポンジブラシを活用した食後の口腔ケアなどが行われています。また、口腔リハビリの医師から専門的アドバイスをいただくことで、食事提供の適正化が図られ、嚥下状態から誤嚥リスクの回避や高カロリーの食事提供による体重低下の改善など、経口での食事摂取が継続され健康の維持に繋がっています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【よつや苑デイサービスの独自コンセプトと事業目標を明確化し、職員・利用者・家族・地域・関係機関との共有化を進めることが望めます】

利用者の在宅生活の継続を支援することを方針とし、機能訓練や趣味活動を改善し利用者サービスを向上させているほか、併設する在宅事業部から外部情報を収集し対応策を検討したり、事業部会で利用者ニーズへの対応方法を検討しています。今後は、外部環境を的確に把握する方法を検討するとともに、自事業の強み弱みを明確化したうえで、サービスの方向性や事業課題とそれを実現するために必要となる職員の能力課題を設定・展開するなど、自組織独自のサービス開発に結び付けていくことが望めます。

【利用者をトータルに支える事業部連携体制の促進に向けた取り組みが望めます】

利用者の在宅生活を苑全体でトータルにケアすることを目指し、運営会議等において、責任者レベルでの情報共有やサービス提供の検討、具体的には通所と短期入所の共通利用者への協働対応などが行われるようになってきています。今後、個々の利用者の在宅生活の問題を適切に解決するトータルケアを提供するためには、各事業部が具体的にどのように個人個人の問題解決を支援していくかの話し合いや支援内容の振り返りを密にするなど、連携体制をさらに促進する取り組みが望めます。

【提供する支援が利用者の在宅生活の問題解決や自己実現にどのような効果を与えているかを適切に観察し、情報収集することが期待されます】

個別のリハビリの充実を目的にパワーリハビリを導入し、利用者がその効用を理解して参加できるよう、効果や状態の変化を説明しながら実施しています。またお楽しみ活動も朝の会でその日の活動メニューを紹介し選んでいただいたり、サロン活動もボランティアの協力を得ながら積極的に取り組めるよう支援しています。今後リハビリや活動など提供する支援が、利用者の在宅生活の問題解決や自己実現にどのような効果を与えているのかを適切に観察したり、利用者の生活の変化や改善の声を情報収集するなどして成果を検証していく事が期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【多職種と連携し栄養面から自立支援ケアの継続に取り組んでいます】

排泄の自立に向け水分ケアに力を入れており、利用者の希望に応じフルーツ味や低カロリーの寒天ゼリー、フレバーティなど多種類の飲み物を提供しています。また自然排便を促すために繊維質の多い食品を提供するなど、下剤を極力使用せず食品から摂取することで排便のコントロールや排泄の自立が実現するよう、栄養面から自立支援ケアの継続に取り組んでいます。適切な食事と水分摂取により認知症の問題行動が改善された事例もあり、多職種連携により栄養面から低栄養や認知症の改善への取り組みを進めています。

【「生活文化の創造」に向け生活に季節感と潤いを感じられるような活動を支援しています】

「生活文化の創造」を事業課題にあげ、この実現に向け季節の行事やクラブ活動が行われています。生活の中に季節感と潤いを感じられるよう、手工芸では季節ごとの作品を作成しその工程を写真で掲示し利用者に達成感を感じていただくと共に、玄関フロアに展示し利用者や家族、地域の方の目を楽しませています。この他継続性のある簾細工や陶芸、アートフラワー活動や自主的に行う歌の会、ボランティアと共に行う麻雀など、利用者が活動を通じ孤立感の解消や社会性の維持、生活意欲の向上に繋がるよう支援しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	30人
利用者総数	98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	83.0%	13.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	6.0%	いはい: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	96.0%		どちらともいえない:0.0%	いはい:0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	76.0%	16.0%	6.0%	いはい:0.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動(リハビリ、家での生活)に役立つか	66.0%	23.0%	6.0%	いはい:3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	76.0%	20.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	86.0%	10.0%	いはい:0.0%	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	86.0%	6.0%	6.0%	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	73.0%	10.0%	13.0%	いはい:3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	90.0%	6.0%	いはい: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	83.0%	13.0%	いはい:0.0%	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が聞かれているか	96.0%		どちらともいえない:3.0%	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	93.0%	6.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	6.0%	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%	23.0%	23.0%	いはい: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	社会福祉法人府中市社会福祉協議会
事業所名	府中市立しみずがおか高齢者在宅サービスセンター
所在地	府中市清水が丘1丁目3番
連絡先	042-363-1403

○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) 利用者の権利を守り、良質なサービスの提供に努めます
- 2) 利用者及び家族の満足度向上に努めます
- 3) 安心してご利用いただける環境整備と保持に努めます
- 4) 地域住民との積極的な交流及び連携に努めます
- 5) 関係法令を遵守した透明性の高い施設運営に努めます

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【職員から「利用者の自立を支援する」ための新たな提案が活発に出されている】

今年度の介護報酬改定によって、通所介護の果たす役割が明らかになった。住み慣れた地域での在宅生活を継続することができるように、生活機能の維持・向上を目指し、機能訓練を実施すること、そのためにも、相談員が利用者宅を訪問し、在宅での生活状況を確認し、利用者の自立の支援と日常生活の充実に資することができるように、実践的な訓練を反復して行うことが求められてきた。これを受けて、センター長は日常生活動作の中に機能訓練の視点を持てるように指導し、職員からは「自立を支援する」ための新たな提案が活発に出されるようになった。

【日ごろの対応振り返りシートによる、業務点検が定着してきた】

昨年度は、業務改善のためにマニュアルの見直しを行った。職員は、度重なるマニュアル改訂に振り回され、意気消沈となる時期もあった。そこで、センター長は「日ごろの対応振り返りシート」の作成を導入。これは、職員が自ら業務点検を行うことが出来るチェックリストになっている。このシートを定期的に使用することで、職員の業務に対する自信が見られるようになり、「マニュアルがしっかり最新化されているので仕事がしやすい」など、職員アンケートにおいても積極的な意見が寄せられている。

【事業所内でサービス方針に対する理解と実践力が高まっている】

事業所の内部研修で「しみずがおかで行っている生活の中の機能訓練」といったサービス方針に直結する内容の研修を行っている。また、職員同士の気づきや学び合いを促すために「基本事項確認ワーク」を行っている。このワークは「振り返りシート・気づきシート・ひやりハット」等の結果から、年度毎に項目を抽出し、業務の基本事項を確認し、結果のまとめから課題を把握した上で研修を行うといった一連の流れになっている。このような取り組みを改善しながら継続的に行っていることで、事業所内でサービス方針に対する理解と実践力が高まっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【その人らしい支援につなげるために一層取り組んでいく】

「国が定める通所介護の役割」により、機能訓練は、生活機能の維持または向上を目指し訓練を実施することから、利用者の居宅を訪問し、利用者の生活状況を確認すること、相談員が勤務中に居宅を訪問して良いことになった。当事業所でも、「農作業が忙しいので休む」との連絡を受けた相談員が利用者宅を訪問すると、家族とともに農作業に励む本人の姿があった。相談員はその姿を写真におさめ、他の職員と「その人らしい生活状況」を共有した。今後も、その人らしい支援につなげるために、一層取り組んでいくことを課題としている。

【生活行為訓練を意識した支援体制を継続していく】

事業所では、趣味活動として、籐を使った作品や絵手紙の作成、組紐・編み物などをする機会を提供し、趣味活動を選択できるようにしている。また、利用者が有する能力を活かして、自立した在宅生活を継続できるように、利用者が事業所内で過ごす時間のすべてにおいて、機能訓練の視点を持てるように、職員をはじめ利用者にも意識づけを行っている。今後も、利用者が自分の「していること」「できること」に自信を持って生活できるように、このような支援体制を継続していくことを課題としている。

【サービスの質を保った上で費用の適正化を図っていく】

昨年度から委託料基準ではなく、利用料制度(介護報酬)での自主運営に変更になった。このため、より自立性を高めるための経営体制構築に努めている。今年度は、費用の見直しの一環として、給食業者の変更や運転業務の切り替え(委託から直接雇用へ)を行っている。この変更にあたり、委託先との調整会議や職員(運転手)への研修の実施など、いずれもサービスの質を保った上で費用の適正化を図っている。今後も、サービスの質の維持と費用対効果の検証を行いながら、自立的な経営体制の構築に努めていくことを課題としている。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者に「自分でできることはしても良い」という気持ちが広がっている】

本年から調理の委託業者が変更となり、食事の提供の形態が御膳形式から御弁当箱形式へと変更になった。そのような食事環境の変化の中、職員は調理担当者と協力して、主食や汁物は、食器を使用して配膳するように配慮した。下膳については、職員が生活行為向上の視点から個別の利用者の状況に合わせて、できる方々には自ら下膳をして頂くように依頼したところ、利用者側からも「自分でできることはしても良い」という気持ちが広がり、食後は自ら下膳する方が増えている。今後も自宅で自立した生活が可能のように支援を継続していきたいと考えている。

○利用者調査結果

有効回答者数	67人
利用者総数	115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%	13.0%	いいえ:1.0% 無回答・非該当:2.0%	
2. 食事の献立や食事介助は満足か	85.0%	10.0%	いいえ:1.0% 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	88.0%	7.0%	どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0%	
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	82.0%	14.0%	いいえ:0.0% 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、家での生活)に役立つか	58.0%	20.0%	19.0%	いいえ:1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83.0%	14.0%	どちらともいえない:1.0% いいえ:0.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	11.0%	どちらともいえない:4.0% 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	74.0%	8.0%	16.0%	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%	20.0%	20.0%	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	82.0%	14.0%	どちらともいえない:2.0% いいえ:0.0%	
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	8.0%	どちらともいえない:2.0% いいえ: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	77.0%	8.0%	13.0%	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	77.0%	10.0%	11.0%	いいえ:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	80.0%	8.0%	10.0%	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	49.0%	22.0%	8.0%	19.0%