

評価結果概要版



平成28年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター松ノ木ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区松ノ木2丁目14番3号
事業所電話番号	03-3318-2660

事業者の理念・方針

理念・方針	
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）利用者の自己実現 2）利用者の自立支援 3）利用者同士の交流 4）地域交流 5）人間育成

全体の評価講評

特に良いと思う点

・地域の高齢者の拠り所として、長きにわたり地域に深く根差した事業所である

19年前に開所して以来、地域との関わりを大切にしてきた。地域の学校等との交流はもちろん、近年では近隣の診療所の研修医やバス会社の社員研修なども受け入れている。また世代を超えた交流も重要と考えており、ボランティアや実習生の受け入れにも積極的である。訪問調査当日にも3名の実習生が活動する様子を見ることができた。今後も地域との交流を継続していく意向であるが、さらに地域に開かれた事業所とするため、2階食堂の空き時間の有効活用も検討中である。

・豊富なプログラムを準備し、利用者に活動を楽しんでもらっている

当事業所の利用者の日課は3つのプログラムで構成されている。プログラムは「頭を使う活動」と「身体を使う活動」を複数用意し、さらに選択プログラムもあり、利用者自身に選択してもらう。テーマを決めた毎月のプログラムも数多くあり、また季節感のあるプログラムもその都度提供している。気候のよい時期には外出プログラムも実施している。また、空いている時間には利用者自身が選択した百人一首やカードゲーム、塗り絵、編み物、DVD鑑賞などの活動を行うことができる。「利用者に楽しんでもらおう」という空気が当事業所には伝統的にある。

・それぞれタイプの異なる3台の車両を用意しており、利用者側の要望に柔軟に対応できる送迎体制を作っている

送迎サービスには3台の車両を使用している。ワンボックス型の乗用車・小型乗用車・軽自動車の3台で利用者の住まいや道路状況に応じて適切な車両を選択することができる。利用者が送迎者に乗車している時間を少なくすることができるよう運行調整を細やかに実施し、極力負担がないようにしている。当日の利用者の状態を申し送りして把握して、状態に基づいた送迎を行う仕組みがある。臨時利用や振り替え利用等、利用者側からの要望に対してタイムリーに運行調整を実施するようにしている。

さらなる改善が望まれる点

・大規模な災害を想定した備蓄品の整備やマニュアルを整備する必要があると感じている

日々の避難訓練は実施しており、今年9月には地震による停電を想定した避難訓練も実施した。今後はさらに大規模な災害を想定した訓練やマニュアルが必要と感じている。保存食の備蓄がなく、備えることを検討している。また、帰宅困難者の受け入れやBCP（事業継続計画）の整備も課題としている。まず災害規模に応じた職員の参集状況を調査し、業務の優先順位を決定するなどの手順をふみながら大規模災害に対応するマニュアルの整備とそれをもとにした訓練を実施していく必要があると感じている。

・利用者の個別の記録の記載内容がより充実していくことが望ましい

利用者個別のサービス提供の記録に関しては通所介護計画書の個別の課題に対する具体的な目標とサービス内容の記載がやや不十分な面も見られる。事業所としてはより個別性の高い内容が記載できるよう研修を実施していく意向を持っている。ケース記録はサービス提供の証左ともなる非常に重要なものでもあるので、この点で改善が進められていくことが望ましい。

・利用者の意向と自立支援に向けた個別プログラムの追求に今後の期待が持てる

当事業所では利用者の希望に合わせて外出や外食などのプログラムも提供している。その他、利用者の希望に応じたプログラムの提供を心がけており、利用者の生活歴や価値観を尊重した関りの実践に留意している。普段の生活で外出が難しい利用者には、理美容のサービスを用意している。また、1日8人までと限られるが、入浴を希望する利用者にサービスを提供している。より一層利用者の意向と自立支援に向けた個別プログラムを用意しようという意向があり、今後の取り組みの深化に期待が持てる。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者の意向と自立支援に向けた個別プログラムを用意している

当事業所では利用者の希望に合わせて外出や外食などのプログラムも提供している。外食は年に2回実施しており、利用者の意に沿った店を選ぶことができるようにしている。他にも利用者の希望に応じたプログラムの提供を心がけており、利用者の生活歴や価値観を尊重した関りの実践に留意している。普段の生活で外出が難しい利用者には、理美容のサービスを用意している。毎月2回理美容の業者が当事業所を訪れ、利用者の希望に応じてカットや顔そりをしてくれる。また、1日8人までと限られるが、入浴を希望する利用者にサービスを提供している。

・地域住民と利用者が交流できる機会を十分に設けている

高齢者を地域で支えるという考えに基づき、利用者が職員以外の地域住民と交流できる機会を様々な設けている。各学校からの訪問以外にも、教育実習生やボランティアの受け入れにも積極的である。特に世代を超えた交流に力を入れており、訪問調査当日にも3名の実習生が活動する様子を見ることができた。さらに交流の機会を広げるため、2階食堂の空き時間を有効に活用する方法について検討を重ねている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

47/81

■ 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	89.0%	8.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	93.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 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	85.0%	6.0%	6.0%	0.0%
	いいえ：2.0%			
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	68.0%	21.0%	6.0%	0.0%
	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	61.0%	25.0%	0.0%	8.0%
	いいえ：4.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	8.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%	8.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：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	74.0%	10.0%	14.0%	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	48.0%	17.0%	31.0%	0.0%
	いいえ：2.0%			
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	93.0%	6.0%	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	76.0%	19.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：4.0% 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	74.0%	14.0%	8.0%	0.0%
	いいえ：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	80.0%	12.0%	0.0%	0.0%
	いいえ：2.0% 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	78.0%	17.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない：4.0% 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	40.0%	31.0%	6.0%	21.0%

評価結果概要版



平成28年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人奉優会
事業所名称	デイホーム宮前ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区宮前5丁目17番15号
事業所電話番号	03-3335-8161

事業者の理念・方針

理念・方針	
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)満足度向上 2)介護者の負担軽減 3)経営基盤の安定 4)地域連携強化 5)労働環境の安定

全体の評価講評

特に良いと思う点

・理学療法士と作業療法士を配置し、リハビリ訓練に力を注いでいる

理学療法士と作業療法士を配置し、リハビリ訓練に力を注いでいる。リハビリ開始時には10秒程度しか立位保持ができなかった利用者が、15秒以上立位保持できる等の効果が上がっている。また、今年の6月より、「歩行倶楽部」として歩行訓練プログラムを新たに開始した。「いつでも自分のペースで歩けるデイ」をコンセプトとし、事務室の前をスタートし、廊下を一周して50メートルの距離を設定し、1往復する毎に「目指せ東海道五十三次制覇」と記載したプリントの一枚をスタンプで埋め、楽しみながら訓練している。

・今年度より利用者一人週2回の入浴を可能とし、利用者の希望を叶えている

ケアマネジャーからの要請もあり、今年度より入浴の定数を変え、一人あたり週2回利用できるようにした。昨年度までは、午前のみで14名の枠だったが、12月から午後の入浴にも取り組み、1日24名（一般・認知含めて）の定員としている。月・水・金曜日には入浴専門の職員を配置して対応し、週2回利用している方は6～7名である。一人当たり週2回入浴できる体制を構築できたことで、ケアマネジャーからの利用希望が増えることが期待される。

・家族介護者教室などの地域住民に向けた支援を実施し、地域貢献に努めている

地域包括支援センター主催の医療介護の連携会に参加している。地域包括支援センターに施設の配食サービスを利用してもらっている。配食サービスは、地域の方々への配食（区の制度利用）と夕食持ち帰りで30名、地域の方々5名が利用している。当日でも頼めるため、自費サービスで利用している利用者もいる。配食サービスの利用者は、年々微増している。また、家族介護者教室を1年間に3度開催している。理学療法士や看護師、厨房職員による専門的な教室を開催し、地域の方々5～6名が参加している。

さらなる改善が望まれる点

・活動状況を伝え、当事業所の大切にしていることを理解をしていただくためにも、家族会の実施を期待する

家族会は未実施となっている。当事業所は各フロアでコンセプトを持ち、ビジョンを明確にしてさまざまな活動を展開している。家族にもそれを理解してもらうためにも、また、家族の介護負担の軽減を図るための切っ掛けづくりのためにも家族会の開催を期待したい。

・事業所の方針・ビジョンや、情報の共有化に向けたより一層の取り組みを期待する

登録利用者数は一般型デイおよび認知対応型デイ合わせて約170名、職員数は約50名である。正規職員、契約職員、パート職員と職員の雇用形態もさまざまである。そのため、情報共有は重要課題である。常勤会議（月1回）、フ

フロア別ミーティング（月1回）、相談員・送迎担当・看護師などの職種別ミーティングの開催や、決定事項を各フロア・職種に回覧している。今後も、事業所方針・ビジョン・情報の共有化に向けたより一層の取り組みを期待する。

・**利用者の楽しみを創出するためにも、利用者ニーズの把握に向けてより一層の取り組みを期待する。**

利用者の状態や事業所に求めているものはさまざまである。さまざまな活動を展開したり、「生活基盤型サービス」で生活上の困りごとに対する支援も工夫している。第三者評価事業で利用者調査も行なっているが、今後は、テーマ別に事業所独自に利用者・家族にアンケートを行なったり、ケアマネジャーへのアンケートを実施するなど、利用者の楽しみを創出するためにも、利用者ニーズの把握に向けてより一層の取り組みを期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**活動のコンセプトを明確化するため、フロア編成を行なった**

活動のコンセプトを明確化するため、一般デイを1階2フロア、認知デイを2階フロアとして編成し直した。今年度11月から、2階の認知デイはそのまま、1階では介護予防・自立支援を目的とする「カトレア」フロア、生活基盤型サービスを目的とする「すずらん」フロアに変更している。フロア編成の変更に伴い、職員配置を変更し、職員が互いに助け合う環境を作った。一般デイをワンフロア化したことによる協働体制と、認知デイとの協力体制により、余剰人員を上手く入浴サービスに活用し、入浴数を増やすことで、利用者満足につなげている。

・**障害者雇用に取り組み、段階的に業務効率を上げることを支援した**

平成26年度より障害者の雇用に取り組み、平成26年度の3度の職場実習を経て、平成27年4月から出勤を開始している。現時点で4名（介護職2名、介護補助・清掃2名）である。周辺の清掃や送迎車の洗車、事務所業務等の業務にあっている職員に対し、職員全員が同じ考えで指導・指示できるように取り組み、毎日、家族と日誌を交換することで、本人の職場での様子と家庭での様子を情報共有し、不安要素を取り除けるように取り組んだ。その結果、担当する業務の時間短縮につながり、利用者とのコミュニケーションや関係構築にもつながっている。

・**営業活動や勉強会など、杉並エリア内他事業所と有機的な連携を図っている**

同法人内の事業所の情報や人脈を共有し、営業活動や勉強会等に取り組んでいる。杉並エリアで、事業所合同による営業活動、お互いの勉強会やイベントへの参加等、協力の内容は幅広い。また、週1回、他事業所から言語聴覚士が来所し、利用者の嚥下状態を評価してもらっている。言語聴覚士の資格を持つ職員の協力を得られることは機能維持向上への効果大きい。一つの事業所では活動内容や時間にも限界があるが、エリア内で協力し合う関係を作ることにより、様々な面で支援の質向上を図っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

77/160

■ 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	85.0%	14.0%	いはいえ：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	88.0%	11.0%	いはいえ：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	94.0%		どちらともいえない：3.0%	いはいえ：1.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	72.0%	22.0%	5.0%	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	61.0%	29.0%	6.0%	いはいえ：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	9.0%	いはいえ：0.0%	無回答・非該当：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	5.0%	いはいえ：1.0%	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	89.0%	5.0%	いはいえ：1.0%	無回答・非該当：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	64.0%	12.0%	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	90.0%	7.0%	いはいえ：1.0%	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%	10.0%	いはいえ：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を聞かれているか	80.0%	14.0%	5.0%	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	75.0%	20.0%	いはいえ：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	77.0%	12.0%	9.0%	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	42.0%	25.0%	5.0%	25.0%

評価結果概要版



平成28年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター永福ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区永福2丁目14番20号
事業所電話番号	03-3327-5811

事業者の理念・方針

理念・方針	
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、職員個々の意見や発言が尊重される。 2）利用者本位のサービス提供 3）地域とともにある施設であるという自覚 4）介護保険法令を理解した適切な事業運営 5）表面的な事象だけではなく、内面や根本にあるものに目を向ける

全体の評価講評

特に良いと思う点

・複数の選択できる活動を提供するなど、利用者本位のサービス提供に取り組んでいる

活動プログラムには、健康体操、頭の体操、ゲームなど主にリハビリ的要素を含んだ活動のほか、歌や音楽などのレクリエーションがある。また、全体で行う活動のほかに、クラブ活動や個別の趣味活動などを随時実施している。クラブ活動には書道・手工芸・絵手紙・塗り絵などがある。集団での活動が苦手な方には、一人のスペースを作って趣味に取り組めるようにしたり、少人数で将棋やマージャンを楽しめる機会を提供するなど、利用者本位のサービス提供を目指し取り組んでいる。

・献立には季節ごとの行事食などを盛り込み、バリエーションを持たせている

献立は同法人内の他事業所と共通のものとなっているが、事業所独自で味付けや調理方法など細かな工夫を加え、一定水準以上の食事内容を意識して提供している。日頃から調理職員が積極的に利用者と関わり、利用者の声を反映した食事作りに努めている。献立には季節ごとの行事食などを盛り込み、バリエーションを持たせている。毎月の誕生会ではおやつにケーキを提供して誕生者を祝っている。厨房職員によるフルーツカットパフォーマンスなどもある。季節感のある食事やおやつの提供を行い、食事を楽しめるように工夫している。

・クラブの講師やレクリエーションなどに地域のボランティアが携わり利用者と交流を深めている

日頃からクラブの講師やレクリエーションなどに地域のボランティアが携わり、利用者との交流を深めている。また、近隣小学校の生徒が来所して、利用者と交流する機会を設けている。子どもたちが高齢者とふれあう機会や施設について子どもたちに学習してもらう機会として実施している。外出行事として、「あじさい外出」や「もみじ外出」などを実施している。ドライブしながら季節の花を鑑賞する機会となっており、近隣の街並みや季節の移ろいを直に感じられると利用者からも好評を得ている。

さらなる改善が望まれる点

・機能訓練など、身体機能の維持に対する取り組みの充実を課題と考えている

機能訓練など、身体機能の維持に対する取り組みの充実を課題と考えている。通所介護計画書には身体機能維持について目標を掲げているが、現在行っているのは、集団体操と数名に対する個別リハビリとなっている。歩行クラブなど、筋力維持を視点に入れたクラブ活動などを取り入れていきたいと考えている。

・さらなるレベルアップのために、マニュアルやチェックシートを整備していく

職種により、基本方針やマニュアルの策定にばらつきが見られる。介護職員は、チームとしての結束力は高いが、

マニュアルがないため個別判断での行動も起きやすいと認識している。今回の職員自己評価でも、さらなるレベルアップのためにマニュアルやチェックシートがあるといい、との声が聞かれた。看護職員は、今年度常勤職員が配置されたため、業務分担などの見直しを行っているところである。

・ボランティアの高齢化が進んでおり、新たな方々を開拓していきたいと考えている

趣味活動として、書道、絵手紙、手芸、俳句、ハンドベル、大正琴など豊富な内容を用意している。これらは多くのボランティア講師陣に協力をいただいている。また、コーラスなど多くのボランティアグループが来所している。ただ、ボランティアの方々も高齢化が進んできており、協力いただける方が減ってきている。新たなボランティアを開拓していきたいと考えている。

事業者が特に力を入れている取り組み

・業務内容向上シートを活用して、接遇や介護などの振り返りを毎月行うようにしている

日々の業務内で、意識的に業務改善や見直しを行っている。業務分担は各シフトで決まっており、それぞれの役割を職員各自が理解して業務に入っている。また、毎月の会議のなかで、各職員の意見を踏まえて業務内容の改善を図っている。今年度、トレーナー制度を設けて、正規職員が非常勤職員を指導する仕組みを作った。法人では今年度から人事考課の検討が始まったため、これが職員の資質向上、やる気向上につながる事が期待されている。今年度より、業務内容向上シートを活用して、接遇や介護などの振り返りを毎月行うようにした。

・運転職員向けの研修を実施するなど、安全な運行体制の確立に努めている

安全な送迎を実施するため、運転職員は運転業務マニュアルを作成するほか、定期的な運転研修を実施している。運行ルート上の危険箇所を抽出して図や写真を用いてわかりやすく示したり、利用者の乗降時の注意点を再度確認するなど、情報共有を図りながら安全な運行体制を確立できるように努めている。

・日頃からこまめな連絡を心がけ、家族も安心して利用してもらえるように努めている

家族との連絡・連携は主に生活相談員が行っている。利用者の状態変化があった際や送迎バスの時間に変更がある場合など、随時電話連絡をするようにしている。また、必要や希望に応じて連絡ノートを用意したり、手紙やパイタル表などを渡している。毎月末には、日々の様子をまとめたものを書面にして報告している。日頃からこまめな連絡を心がけ、利用者だけでなく家族も安心して利用してもらえるように努めている。家族等の見学は、希望があれば随時応じている。催し物などの見学・参加も、要望に応じて声かけするようにしている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

71/150

■ 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	85.0%	11.0%		
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
2. 食事の献立や食事介助は満足か	90.0%	5.0%		
	いいえ：0.0% 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	77.0%	7.0%	12.0%	
	いいえ：2.0%			
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	71.0%	8.0%	11.0%	8.0%
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%	22.0%	18.0%	
	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	95.0%			
	どちらともいえない：1.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：2.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：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	85.0%	9.0%		
	どちらともいえない：4.0% 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	69.0%	5.0%	25.0%	
	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	97.0%			
	どちらともいえない：2.0% 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	76.0%	8.0%	15.0%	
	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	74.0%	12.0%	12.0%	
	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%	15.0%	7.0%	
	いいえ：0.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	71.0%	12.0%	15.0%	
	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%	15.0%	5.0%	29.0%

評価結果概要版



平成28年度

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人奉優会
事業所名称	デイホーム高円寺北ふれあいの家
事業所所在地	東京都杉並区高円寺北3丁目20番8号
事業所電話番号	03-3330-4903

事業者の理念・方針

理念・方針	
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) ご利用者の意思や気持ちを大切にしながらサービスを提供する 2) ご利用者が在宅生活を継続する為に私たちができる支援を常に考える 3) 地域に向けた福祉の拠点となるようなサービスの構築 4) 情報共有と相互研鑽 5) 業務の創意工夫、提案ができる

全体の評価講評

特に良いと思う点

・買い物や外出などの外出する機会を設け、気分転換を図っている

普段の生活では、自宅と事業所の往復が殆どであり、外に出る機会が少ない利用者に対して、外出の機会を多様に設けている。初詣やお花見などの季節を楽しむ外出や有名な観光地への外出、近隣の保育園の運動会を見に行く等、様々な場所に出かけている。保育園の運動会に出かけ、園児の取り組みをみて喜んでいる。敬老の日のイベントとして有名な観光地に出かけた際には、商店街で買い物を楽しみ、地蔵を参拝し、昼食を食べて帰っている。外出の際には、いつもと違う利用者の表情も見られ、喜ばれている。

・法人内杉並エリアで言語聴覚士を配置し、摂食嚥下機能の評価などを通して、生活の質（QOL）向上に取り組んでいる

毎週金曜日に言語聴覚士を配置しており、認知や理解面からの関わり、摂食・嚥下機能の評価等、他事業所とは違う専門的支援を行なっている。質問や共感的対応により、どんな場面でどんな反応があったか、どんな話題に興味があるか、その日毎に新しい反応や言葉の表出があったか等を記録している。記録からは、共感の姿勢で寄り添い、自身を表出しやすくなるような関わりをしていることがうかがえる。また、摂食嚥下の様子や姿勢を観察することで、本人に適した介助方法を評価・検討している。

・「運営推進会議」（年2回）、「家族介護者教室」（月1回）などを開催し、地域との連携に努めている

年2回、民生委員・地域包括支援センター・地域住民の方々が参加した運営推進会議を開催している。また、月1回、地域包括支援センターと共催しての家族介護者教室を開催しており、地域の方々が参加している。また、「杉並区ひとり暮らし高齢者等たすけあいネットワーク（地域の目）事業者連絡会」、地域包括支援センター主催の「在宅医療地域ケア会議」にも参加し、地域との協働体制を整え、地域への貢献活動に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・家族会を開催し、事業所の活動の様子を伝えたり、家族同士の横の交流を促すことも期待したい

月1回、地域の方々を対象とした家族介護者教室を開催している。そこに、利用者の家族の参加を働きかけている。今後は、家族会の開催を期待する。事業所の活動の様子や、事業所が目指していること、大切にしていることなどを家族に伝え、家族に理解していただくことを期待する。また、家族会を開催することで、家族同士の横の交流も促すことで、同じ家族の気持ちを共有することもできると思う。

・利用者にとって快適な場となるよう、ハード面での工夫を期待する

施設は入浴設備がなく、手洗い・うがいの場所もトイレの中の手洗い場のみである。また、デイルームと食堂も同じフロアとなっている。そのため、常日頃より、職員は整理整頓に努めており、利用者調査でも「事業所内の清掃、整理整頓」に関して、「はい」と返答した方々は回答者の87%と高い満足を得ている。今後も、利用者が疲れたら寛げる場所を工夫するなど、利用者にとって快適な場となるよう、ハード面での工夫を期待する。

・**職員間のコミュニケーションの活性化を期待する**

職員アンケートでは、今後の改善点として「職員間のコミュニケーション」「チームワーク」を挙げていたコメントが複数寄せられていた。職員アンケートでも「事業所が目指していることの実現に向けて職員が一丸となって取り組んでいる」に関して、一般職員の自己評価が低かった。職員間のコミュニケーションの活性化を期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・**勉強会やマニュアル作成を通じ、職員の質向上に取り組んでいる**

月1回、職場内での勉強会を開催し、介護に必要な知識や技術を高めている。今年度は、リスクマネジメント、食事介助、送迎時のベルトの付け方、認知症ケアなどである。また、施設独自のマニュアル作成にも積極的に取り組んでおり、今年度は送迎に関するマニュアルを新たに作成し、安全な送迎につなげている。

・**法人内他事業所との有機的な連携を図り、改善につなげている**

同一法人内杉並エリアの事業所合同で、営業活動や勉強会等に取り組んでいる。また、他事業所での餅つきなどのイベントへの参加など、その協力の内容は幅広い。また、「虐待の芽チェックリスト」を通所事業部内のコンプライアンス委員が集計している。チェックは無記名式で実施し、集計分析を行っており、その結果を各事業所の改善に役立てている。通所事業部全22事業所で比較分析することで、自事業所のレベルを確認することができる。

・**ヒヤリハット報告書を作成し、改善することを大切に取り組んでいる**

ヒヤリハット報告を活用し、改善に取り組んでいる。ヒヤリハット報告書には、発生場所・内容・状況・考えられる原因・今後の対策案を記載している。職員のミスを見つけるのではなく、ミスの原因を把握し改善することを大切にしている。また、防ぐべき事故と防げない事故を区別し、防ぐべき事故に防止対策を講じている。11月のリスクマネジメント勉強会では、「コミュニケーションを職員間で取り、何か起きた際には、報告・記録をして誠心誠意、初期対応をし、利用者が緊張感なく過ごせるフロアにする」ことを職員皆で確認し合っている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

46/83

■ 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%	17.0%		
	いいえ：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	82.0%	6.0%	6.0%	
	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%	6.0%		
	いいえ：0.0% 無回答・非該当：4.0%			
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	82.0%	13.0%		
	いいえ：2.0% 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・リハビリは、家での生活に役立つか	65.0%	32.0%		
	いいえ：0.0% 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	86.0%	13.0%		
	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	93.0%			
	どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0% 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	93.0%			
	どちらともいえない：4.0% いいえ：0.0% 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	78.0%	10.0%	10.0%	
	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	89.0%	8.0%		
	いいえ：2.0% 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	82.0%	13.0%		
	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	76.0%	15.0%		
	いいえ：4.0% 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	78.0%	19.0%		
	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	82.0%	8.0%	8.0%	
	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	60.0%	13.0%	6.0%	19.0%