

## 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	社会福祉法人フロンティア
事業所名	松が丘高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都中野区松が丘1丁目3番10号 松が丘シニアプラザ
連絡先	03-5380-5761

## ○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) 人としての尊厳を守る
- 2) 住み慣れた身近な地域での生活の継続
- 3) 自立した生活を送る為のサービス提供
- 4) サービスの質を高め、利用者満足度も高める
- 5) 事業経営の透明化と適正化

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【「新人育成マニュアル」を活用して新人育成に効果的に取り組んでいる】

新規採用者には、「新人育成マニュアル」を活用して育成に取り組んでいる。マニュアルは、冒頭に職員の姿勢として「はいという素直な気持ち、感謝の気持ち」など日常の五心を明示するとともに「電話対応」、「コミュニケーション」、「クレーム受付」、「移乗・移動」、「食事介助」などと多岐にわたっている。受講に合わせ「業務水準チェックシート」を使って、①フロア業務、②送迎、③入浴、④リーダー業務、⑤事務、それぞれの項目について指導者がチェックして必要なアドバイスをすることにより新人育成に能率的、効果的に取り組んでいる。

## 【帰りの便を待つ利用者は、自ら過ごし方を選択し充実した時間をすごしている】

帰りの便を待つ利用者は、囲碁や脳トレに取り組むなど自ら選択して、利用者それぞれが、思い思いに過ごすことができるようにしている。中には「お世話になっているから出来ることはやろうと思ってね」と、お下拭き布を一生懸命切っている利用者もいる。また、理美容学校の生徒が月一度、ボランティアとして来所し、送迎者を待つ時間にアロマハンドマッサージなどをしてくれることを楽しみにしている。乗車を促され「まだ帰りたくない」という利用者もいるなど、退屈そうにしている利用者はいなく充実した時間を過ごしている。

## 【視力低下や難聴の利用者とのコミュニケーションを楽しめるよう工夫して支援している】

利用者の中には、視力低下や難聴の利用者がいる。難聴の利用者とのコミュニケーションを円滑にするために、個人用の小さなボードに書いた文字を使っている。視力低下している利用者には、大きなボードに字を大きく書くとともに、職員が隣りに座り、活動に参加できるよう説明したり、食事の場面では、メニューの説明をしながら利用者の手を取り、お膳のどこに何があるか、熱いか冷たいかなどを伝えていく。レクリエーションや活動時には視力低下や難聴の利用者を意識して、見えやすい、聞こえやすい位置に利用者を案内している。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【介護計画更新時のアセスメント不足の改善に期待したい】

2種類の個別日誌を使って利用者のセンターにおける生活状況などを記録している。その一つには、送迎時や入浴、喫食状況などの生活の様子、特記事項とともに家族・利用者からの把握したニーズなどを記録し、もう一つには、その日に支援したサービスの内容を記録するなど、支援に必要な情報を収集している。しかし、センターとしては、定期的なアセスメントの見直し時期がやや曖昧なことから介護計画更新時のアセスメント不足を課題にしているためその改善に期待したい。

### 【送迎車内で感染性胃腸炎等の発生を予測した備品を整備するとよい】

送迎車内での利用者の緊急時に備え、利用者名簿とそれぞれの緊急連絡先を3つ記載した一覧を備えている。送迎中の緊急事態発生時の対応に関して、運転手および添乗職員が対応すべきことを、一連のフローにしたマニュアルを整備しており、救急車要請すべきか否かの判断基準も詳細に織り込んでいる。車内には発熱、下痢・嘔吐などに対応するために、毛布・新聞・ティッシュペーパーを備えている。なお、感染性胃腸炎などの発生も予測して、感染防止図ることができるよう感染対策グッズの常備をするとよい。

### 【業務の標準化を図るために様々なマニュアルの定期的な見直しをすることを検討するとよい】

センター業務の標準化を図るために、「サービス向上マニュアル」、「感染症マニュアル」、「送迎マニュアル」、「虐待防止マニュアル」、「新人育成マニュアル」など様々なマニュアルを整備している。職員が業務遂行中、疑問点があったときなどは、マニュアルで確認することもあるが、統括センター長や副主任、生活相談員に指導などを仰ぐことの方が実態となっている。法令の改正などの機会にマニュアルを見直すことがあるが定期的に見直すことにはなっていないので、定期的な見直しをすることを検討するとよい。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【利用者の要望を活かし、満足度の高い食事の提供に取り組んでいる】

毎月行っている利用者懇談会での要望を献立に活かしており、肉・魚を利用者が好む調理方法でバランスよく提供している。毎月の行事食は主食からデザートまで季節の行事を堪能できるように工夫して提供している。行事食や誕生食は、全利用者が食べることができる。調理職人が利用者の目の前で提供するそば打ちやにぎり寿司のイベントは、お店の雰囲気を出し利用者の好評を得ている。また、通所日となっていない利用者などに安否確認を兼ねて配食サービスをすることにも取り組んでいる。

### 【全職員一体となり利用者の意欲を引き出すリハビリの実施に取り組んでいる】

OT・PTをそれぞれ週に2回配置している。職員との良好な連携で利用者・家族のリハビリのニーズに応えている。筋力をつけて足腰を鍛えたいという利用者が多く、四肢筋力をつけるリハビリを実施している。帰りの送迎者を待つ時間を利用して一人で訓練する意欲のある利用者も多い。家族には、訓練の内容や利用者の意欲ある姿勢などを伝えている。自宅用のリハビリプランは分かりやすく「自宅でも資料を見てやっている」と利用者・家族に好評を得ている。健康運動指導士による集団体操や健康談話も利用者から好評を得ている。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	34人
利用者総数	61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	88.0%	8.0%	いはい: 2.0%	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	70.0%	8.0%	5.0%	14.0%	
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	79.0%	14.0%	いはい: 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	79.0%	14.0%	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	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%
7. 職員の接遇・態度は適切か	91.0%	5.0%	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	73.0%	5.0%	5.0%	14.0%	
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%		26.0%	どちらともいえない: 2.0%	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	88.0%	8.0%	いはい: 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%	8.0%	5.0%	いはい: 2.0%	
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	55.0%	26.0%	5.0%	11.0%	
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	58.0%	29.0%	11.0%	いはい: 0.0%	
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	11.0%	20.0%	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	41.0%	20.0%	11.0%	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	社会福祉法人ケアネット
事業所名	老人デイサービスセンターふじみ苑
所在地	東京都中野区弥生町5丁目2番19号
連絡先	03-3382-0566

## ○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) お客様の人権、個性、プライバシーを尊重し、ニーズと期待に沿った安心できるサービスを提供する。
- 2) すべての利害関係者に信頼される介護施設の創造に努力する。
- 3) お客様の立場に立って、専門知識、技術の向上を図り、最大の誠意を持って仕事をする。
- 4) 他のデイサービスで受け入れが難しい方でも受け入れられる、質の高いサービスを目指す。
- 5) 職員はお互いに協力し合い、活気あふれた明るいデイサービスづくりに努力する。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【活気あふれた明るいデイサービスづくりのための「風通しの良い職場」となっています】

経営層は、現場職員の意見を大事にしていきたいと考え、率先して風通しの良い職場づくりに取り組んでいます。今年度の事業所の方針として、「職員一人一人が信用を重んじ、責任感を持ち、チームワークでサービスをおこなう」ことを明示して取り組んでいます。職員が意見を言いやすくするため会議体を整えたり、事業計画策定のために職員アンケートで意向を集めるなど現場の意見を集めるための様々な取り組みを行っています。職員調査の結果では、「職員が自ずと協力し合い、一丸となって職務を全うする体質になっている」という声も見られました。

## 【「実績表」を中心に個別のケアのため介助方法が具体的になっており、利用者一人ひとりへのきめ細かいサービスにつながっています】

個々の利用者の要望や服薬の情報、臥床の有無、水分のとり、食物アレルギー等の情報を「面接調査記録」より抜き出し、利用者の介助方法もまとめ、サービスを利用する曜日ごとに「実績表」を一覧表形式で作成しています。また「排泄チェック表」でも、移動、着脱、声かけの方法、個々の利用者の介助方法や特記事項等を一覧できるようにしています。介助方法が具体的であり、情報が更新されるしくみにしているため、シフト制の職場であっても、個々の利用者にとどのようなサービスをなすべきか情報共有ができ、きめの細かいサービスにつながっています

## 【最大の誠意を持って仕事ができるように、専門知識、技術の向上に努めています】

事業所の内部研修を増やせるように取り組んでいます。また、外部研修については、研修情報を回覧して希望を取り、非常勤職員も参加できるようになっています。正職員・常勤職員の育成については、チャレンジシートや人事評価表を活用して進めています。その結果、利用者への対応力が上がってきているのと同時に、向上心が芽生えてきていることが職員調査の結果からも見られています。また、今年度の利用者調査の結果を受けて、接遇向上を目指して、改善に取り組みはじめています。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【情報をもれなく記録、共有することによる業務負担解消のための工夫が期待されます】

記録書類は、利用者一人ひとりの情報を過不足なく記録するための仕組みとなっており、情報共有を行い、利用者情報を把握して支援を行うことでサービスの質の向上につながっています。一方で、業務日誌、ケース記録、申し送りノート、排泄チェック表、連絡帳など情報を漏れなく共有していくために、業務負担が増えている部分が見られます。今後は、記録を効率的に行うための整理、手書き以外の記入方法の検討が期待されます。事業所として今後力を入れていくべき業務への人員配置のためにも必要であると考えられます。

### 【非常勤職員に対するやる気向上のための取り組みが期待されます】

常勤職員に対する人事考課制度を導入や研修等への参加機会を増やすことで、個人の能力向上を進め、利用者に対するサービスの質の向上を図っています。デイサービスの事業環境はより一層厳しさを増すと予測され、今後の生き残りのためにも、組織力と職員個人の能力向上が必要になると思われま。現在、非常勤職員の働きが事業所運営に欠かせないものとなっている一方で、職員調査では非常勤職員から「やる気向上のための取り組み」が不足しているという結果が見られます。今後、非常勤職員の頑張りが認められるような仕組みの検討が期待されます。

### 【利用者への嗜好調査実施による食事メニューの工夫や調理方法の工夫など食事提供に関するさらなる取り組みが期待されます】

食事提供では、今後の課題として「選択食」の実現をあげています。今年度は、苦手な食材の代替食の提供など食事提供の面で改善も見られましたが、コストや手間の問題もあり、選択食の実現には至っておりません。利用者のニーズを食事提供に活かすということでは、利用者の食事への嗜好をアンケートなどで調査して実施するリクエスト食の提供なども考えられます。また、今後の利用者の状態変化、「他の施設での受け入れの難しい方」の受け入れに対応していくためにも、現在行っていない食形態の提供も検討が期待されます。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【利用者の身体状況に合わせて介助浴、リフト浴、機械浴を使いわけています】

ふじみ苑の「売り」の一つとして入浴介助があります。入浴前には必ずバイタルサインが正常な事を確認し、利用者の身体状況に合わせて介助浴、リフト浴、機械浴を使いわけています。入浴サービスを提供することで利用者の身体の清潔を保持し、精神的安定、自宅での介護負担の軽減を図っています。入浴時は必ず職員が立ち会い必要に応じた介助を行います。入浴時に異変があれば、速やかに家族、関係機関等に報告し、早期対策へとつなげています。また、毎月末に香りの湯を実施し、季節ごとに香りを変えて利用者が楽しめるようにしています。

### 【実習生のアイデアも取り入れ、レクリエーションの充実を図っています】

事業所で行っているレクリエーションは、40種以上あります。中でもテーブルピンポンやピンポン玉キャッチなどが人気を集めているようです。レクリエーションは職員が考案したもののほか、積極的に受け入れをしている介護体験中の実習生に考えてもらったアイデアで、好評となり定着したものもあります。実習生とのコミュニケーションも利用者にとっては楽しい時間となっています。「バス待ちレク」も、「利用者がふじみ苑に来ると楽しい、また来たいと思える雰囲気づくり」を目指し、レクリエーションの充実に取り組んでいます。

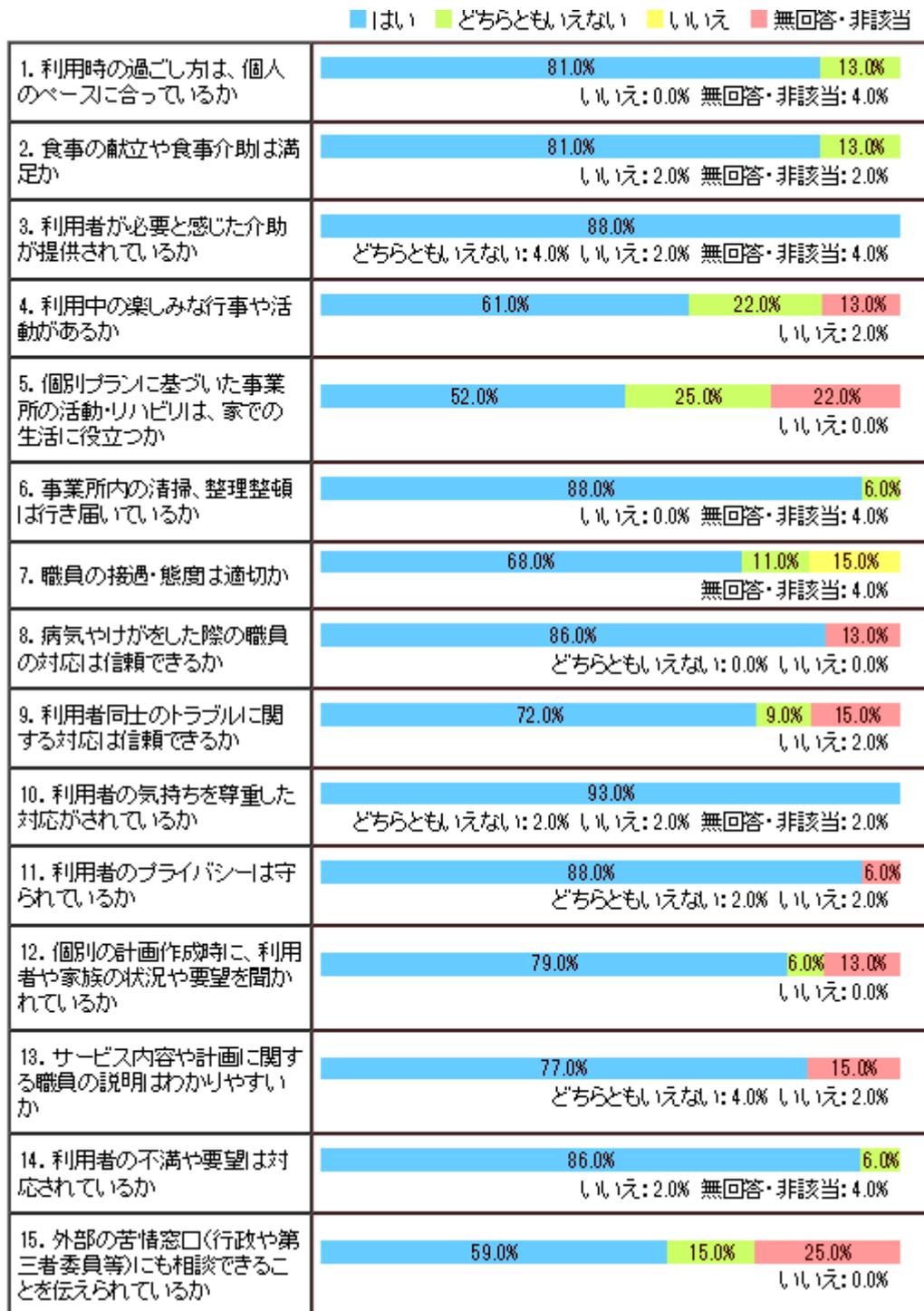
### 【「イベント」の着実な成功のために計画を綿密に立てています】

事業所が大切にしている考えとして、「ニーズと期待に沿った安心できるサービスを提供する」があり

ます。数年前の利用者調査で楽しみにしているものがあまりないという意見があつて以来、ニーズに応えるため、イベントに力を入れてきました。年間行事計画の他、行事の成功のため、各催物計画書を綿密に作成しています。担当を決めて、当日のタイムスケジュール、バス内の配置表、雨が降った場合の計画など詳細部分まで計画をし、様々なリスクにも配慮しています。また、準備も長期間となるため、職員のシフト表にもイベント準備時間を考慮しています

○利用者調査結果

有効回答者数	44人
利用者総数	57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	社会福祉法人奉優会
事業所名	中野区立弥生高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都中野区弥生町3丁目33番8号
連絡先	03-3370-9841

## ○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) 利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切に
- 2) 社会ニーズの発見から充足
- 3) 品質マネジメントシステムを継続的に改善する
- 4) 「4 'C s with Thanks」の行動をする

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【利用者の希望に応じて、積極的に外出する機会を設けている】

積極的に外出する機会を設け、お花見、外食などに出かけている。昼食外出のあとは、ドライブをしている。利用者から「～に行ってみたい」との希望が出た際には、希望地まで行き、希望に応じている。また、生活支援サービスとして買い物支援を実施しており、独居生活で買い物に出る機会のない方の支援をしている。現在は、便箋を買いに行きたいという希望があり、対応している。また、「地域溶け込み施策」に取り組み、地域の商店街のお祭りに参加する等、事業所の認知度向上のため積極的に働きかけている。

## 【アセスメントシートを活用し、利用者の課題分析を適切に行い、モニタリング・評価も計画的に実施している】

アセスメントシートはA4サイズ・1枚で、「送迎」「移動」「食事」「排泄」「入浴」「活動・コミュニケーション」などの項目設定で、通所介護計画書作成に必要な課題分析を行っている。また、家族の要望や自宅での様子も記入しているため、課題分析と同時に利用者の全体像を把握できる。このアセスメントシートを使って、職員間の情報共有を図り、共通認識を持ち、どの職員も同じ対応ができるようにしている。また、このシートを基に計画的に評価・モニタリングを行い、通所介護計画書の作成・更新もできている。

## 【保育園との交流、商店街との地域交流、認知症介護家族会の開催など、地域に根差した活動を展開している】

近隣の保育園と、定期的な交流の機会がある。「地域溶け込み施策」に取り組み、地域の商店街のお祭りに参加している。地域包括支援センターと共催し地域を含めた認知症の介護で困っている方々などに家族会「ほっと会」（認知症介護者家族会）を発足している。災害時に3階フロア（認知デイ）から利用者の誘導は現在の職員体制だけで厳しいため、地域の方々をお願いし4名の「おそのちゃんサポーター」を発足している。また、近隣の障がい者施設のバザーを年2回開催したり、障がい者施設の職員と話し合い、実習の場として提供している。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【食事の満足度向上に向けてより一層の取り組みが望まれる】

利用者調査では、食事に関して、満足と返答した方々は回答者の54.7%と食事の満足度は高くなかった。自由コメントでは、「見た目がもう少し大切に演出して欲しい」「汁物は出来るだけ温かくして欲しい」などの声が寄せられていた。食事の満足度向上に向けてより一層の取り組みが望まれる。

### 【休息できる環境はあるが、衝立やカーテンで他者に見えない空間を作ることが望ましい】

評価員の訪問調査時には、広い部屋に32名の利用者が過ごしており、少し狭く感じられた。利用者が休息をとれる場所としては、壁側にソファ2台、ベット1台を設置し、利用者の希望があればいつでも使用することが可能である。カーテンも衝立もなく、ソファ1台とベットには寝ている人がいたが、他の人から見える状態であった。利用者のプライバシー確保のため、目隠しになるようなものを設置することが望ましい。

### 【職員間の意思統一・情報共有に向けたより一層の取り組みが望まれる】

サービス提供時間を7～9時間に移行したことで、職員の勤務形態が4交代になったため、夕方の申し送りを職員全員でできなくなってしまった。そのため、朝の申し送りのほか、伝達メモを残したり、連絡ノートをさらに活用するなど、情報共有ができるシステムを確立したり、常勤職員はパソコンのシステムを活用し情報共有できる体制を構築している。しかし、職員アンケートでは、職員間の意思統一や情報の共有化が課題であるとの意見が寄せられていた。職員間の意思統一・情報共有に向けた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

### 【在宅での暮らしを継続できるよう、さまざまな生活基盤型サービスを提供している】

生活基盤型サービスの一環として、緊急時宿泊サービスの導入を法人として着手する予定である。家族に対し、「緊急ショートが必要かどうかのアンケートを実施」した際には、「必要」と回答する家族がいた。また、家族会の場でも、要望が出ている。また、その他の生活基盤型サービスとして、買い物支援や理美容サービスを実施している。月2～3回の理美容サービスでは、毎回10～15名が利用している。家族からも喜ばれているサービスである。

### 【認知症の介護で困っている方々などに家族会「ほっと会」を発足した】

地域包括支援センターと共催し地域を含めた認知症の介護で困っている方々などに家族会「ほっと会」（認知症介護者家族会）を発足し、地域の方で、認知症を抱えて介護で困っている方4～5名で行っている。3階（認知デイ）の家族も参加している。2か月ごとに家族も楽しみに参加している。毎回、参加する方もおられる。家族同士の交流ができ、外部の居宅介護支援事業所から、介護で困っている家族を推薦している。

### 【法人内で事例研究発表会や法人内階層別職種別連絡会を設け、専門性向上につなげている】

毎年法人内で事例研究発表会を実施している。法人内の他事業所の取り組みを知ることが出来るため、職員の良い刺激に繋がっている。今年度は、やよいの園から2事例を発表しており、うち1事例が高評価を得ている。また、事業所内だけでなく、法人全体での情報交換も活発に行われ、生活相談員、機能訓練指導員、看護師などの職種別連絡会や、事業所責任者、一般職員などの階層別連絡会が開催されている。事業所を越えた勉強の場は、豊富に設けられ、法人全体で職員の専門性の向上を図っている。

○利用者調査結果

有効回答者数	64人
利用者総数	151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% いいえ: 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	54.0% いいえ: 1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0% 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	59.0% 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	67.0% 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	75.0% いいえ: 4.0% 無回答・非該当: 4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	87.0% いいえ: 1.0% 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	82.0% 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	73.0% いいえ: 1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	96.0% どちらともいえない: 3.0% 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	89.0% いいえ: 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	87.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 3.0%
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	82.0% いいえ: 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	81.0% 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	54.0% いいえ: 4.0%

## 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	奉優デイサービス堀江
所在地	東京都中野区中野2丁目23番8号
連絡先	03-3382-1327

## ○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～日々の生活に笑顔と生きがいを
- 3) ご家族に安心感～介護疲れからの脱却
- 4) 地域貢献～地域が活性化する為に協力関係を構築
- 5) 職員育成～社会に貢献できる人材を増やす

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【自立支援型デイサービスを目指し、自宅での生活を想定した豊富に取り入れている】

自宅での生活を想定した活動を多く取り入れている。料理、食器洗い、テーブル拭き、洗濯物干しなど、自宅でも行う動作を職員の見守りのもとで実施している。また、近隣のスーパーに出向いて金額を計算しながら買い物をすることで、脳のトレーニングを行っている。また、スーパー内を歩くことで、楽しみながら自然に歩行訓練を行うことができている。陶芸活動では、粘土をこねて形を作り、好きな柄や模様を色づけし、手先をフル活用しながら、お皿や湯飲みなど、利用者が好きなものを作成している。

## 【多種多様なイベントプログラムを提供し、楽しい時間を豊富に提供している】

一人ひとりの個性を生かした趣味活動や生きがい活動に取り組んでもらうため、多種多様なイベント活動を行っている。陶芸教室、料理・おやつ作り、外出や外食、美術教室、社交ダンス、フラワーアレンジメント、マジックショーなど、その内容は豊富である。特別イベントの際には、臨時希望者も多く、一回での対応が難しい場合は、数回開催するなど臨機応変に対応している。また、囲碁の日を設けたり、カラオケを楽しむ時間を作るなど、男性にとっても通いやすいプログラムを実施している。

## 【複数利用可能な銭湯型入浴設備を設け、入浴回数も柔軟に対応している】

浴室は広く開放感にあふれ、昭和の銭湯のような雰囲気の中で入浴を楽しむことができる。風呂場の入口には、広くつろぎ場があり、マッサージ器やヘルストロン（電位治療器）を利用しながらゆっくりと過ごしている。ヘルストロンは、頭痛、肩こり、便秘、不眠症に効果があり、利用者の人気も高い。入浴回数も決められておらず、通所日に毎回入浴したい利用者は、毎回利用することが可能である。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【カンファレンスの充実が望まれる】

生活相談員が中心に、アセスメントを行い、通所介護計画書を作成している。計画の更新時は、介護職員に利用者の状況変化を確認しているが、再アセスメントの記録はない。また、全体会議で、利用者個々の状況変化について情報共有している。今後は、介護職員皆でカンファレンスを行い、介護職員皆が利用者の身体変化を見る目を養うことを期待したい。

**【中長期の戦略を立て、職員と共有化されることを期待する】**

2年後に当施設での運営が終了予定となっている。開設して1年目で利用者登録60名である。自立支援型デイサービスを目指し、利用者中心で昼食づくりを行うなど、ユニークな活動を展開している。法人全体、通所事業部の中長期経営計画は策定されているが、中長期の具体的な戦略を立て、職員と共有化されることを期待する。

**【リスクマネジメントのより一層の取り組みが望まれる】**

ヒヤリハットしたことをすぐに記入するよう職員に促し、皆でヒヤリハットを確認し、事故未然防止につなげている。事故・ヒヤリハットは、朝礼・夕礼で報告し、情報共有している。今後は、これらのヒヤリハットを集計分析し、事故未然防止に向け、支援内容を見直したり、その対応策を定期的に検証するなど、リスクマネジメントの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****【献立の決定から買い物・調理までの食事の一連の流れを利用者中心に行っている】**

昼食は、毎日手作りである。利用者が少なかった開設から秋頃まで、献立の決定から買い物・調理までの食事の一連の流れのすべてを利用者を中心に行った。利用者の数が増えて以降は、材料の調達は業者に依頼し、切る、混ぜる、和える等の作業を協力して行っている。継続して利用者一人ひとりに役割を持ってもらうことで、利用者の達成感につながっている。

**【複合施設のメリットを活かした活動を行っている】**

併設する敬老会館とは密な連携を図っており、敬老会館でのフラダンスやマジックショーのサークル団体には、練習の成果を披露する場として事業所を活用してもらっている。また、併設の敬老会館で行っている美術、陶芸、マジックショー、フラダンス、日本舞踊などの講師がデイサービスでボランティアとして活動している。

**【外食や公園や商店街など、様々な外出活動を実施している】**

近隣に商用施設があり、少人数で公園や商店街など、様々な外出活動を実施している。利用者の希望や意見を確認しながら積極的に企画を立て、近くの大学の学食に昼食を食べに出かけている。全体行事としては、桜や紅葉の見物、昼食外出、郷土資料館外出などを実施した。外出活動は人気があり、外出活動の際に、スポット利用する方も多い。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	26人
利用者総数	60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%	15.0%	いはいえ: 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	65.0%	15.0%	15.0%	いはいえ: 3.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	88.0%	11.0%	いはいえ: 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	80.0%	7.0%	7.0%	どちらともいえない: 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	53.0%	15.0%	11.0%	19.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	80.0%	7.0%	7.0%	いはいえ: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	3.0%	いはいえ: 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	80.0%	7.0%	11.0%	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	57.0%	15.0%	26.0%	いはいえ: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	92.0%	3.0%	いはいえ: 3.0%	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	88.0%	7.0%	3.0%	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	73.0%	15.0%	7.0%	いはいえ: 3.0%
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%	15.0%	3.0%	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	80.0%	11.0%	3.0%	無回答・非該当: 3.0%
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%	19.0%	34.0%	いはいえ: 3.0%