

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	株式会社ジャパンケアサービス
事業所名	ジャパンケア成田
所在地	東京都杉並区成田西3丁目7番4号
連絡先	03-5307-3821

○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) 人と人とのつながりを通じて、一人ひとりの「自分らしさ」の実現に貢献する
- 2) 顧客の心を動かすサービスを提供する
- 3) 知識と技術は社会に役立てる
- 4) 受け継いだ豊かさを次世代へつなぐ
- 5) 健全な利益とともに発展する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の生活や活動の幅を広げ、社会や自然を感じられる外出行事を数多く企画し、安全性・快適性に配慮しながら実施しています】

外食会を年4回開催し、近隣の商店街やレストランを活用して、利用者に食を楽しむ機会を多く提供し、買い物やウィンドウショッピングも体験できるようにしています。その他にも、都内の遊園地や都庁の展望室、東京タワー、寺院、近隣の公園でのバラ鑑賞等々、利用者の希望を踏まえ、可能な限り生活や活動の幅を広げる外出を企画しています。利用者は、社会や季節を感じ、心豊かなひと時を過ごしています。外出先は職員が事前に下見をしてトイレや通路等の動線の確認、駐車場の確認を行う等、利用者の安全性・快適性への配慮も徹底しています。

【音楽体操やストレッチ、農園での栽培活動、外出行事等、全て目的を持って、利用者の活動性を高める取り組みとして実践しています】

機能訓練の運動や音楽体操はもとより、農園での栽培活動や外出に至るまで目的を持ったプログラムを立案し、利用者一人ひとりにも、自宅より安全に過ごせるよう、個別に必要な目的を明確にした計画を立てています。脳の活性化を意識した両手を使ったジャンケン等の指先運動、関節の拘縮予防を目的としたストレッチや運動、自宅で手すりが必要な利用者には事業所内でも手すりやつかまり歩きの練習、旬のものを味わう外食会や買い物、従前の趣味を生かした栽培活動等、全て意味のある目的を持って、活動性を高める取り組みとして実践しています。

【利用者や家族の希望を踏まえて常にサービスの改善・向上を図る、きめ細やかな対応が利用者の高い満足度となって現れています】

利用者や家族の意向は、契約時のアセスメントの他、日々の送迎や活動での関わりの中で把握し、連絡ノート等に記録して、朝礼・終礼時や毎月の定例会議により全職員で共有化しています。毎年度の第三者評価での利用者アンケートも現状把握に積極的に活用しています。これらを個別の趣味・嗜好のプログラムへの反映、柔軟な送迎対応、外出企画に活かすとともに、配食業者の変更や事業所内での炊飯の実施、テレビの買い替え等のサービスの改善・向上につなげています。きめ細やかな配慮が利用者の高い満足度となって現れています。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【法人のマニュアルとともに、事業所の実態に即したマニュアル・手順書を作成・周知し、職員間で再確認を行うことが期待されます】

全社共通のマニュアルや業務フローが整備され、帳票類を含め、常に最新版が法人のグループウェアを通じて提供されていますが、パソコン内であるため、一般職員はあまり目に触れる機会はありません。事業所独自の手順書等も一部作成しているほか、ベテランが多いこと、事業所規模が比較的小さいことで、日常業務は問題なく行われていますが、今後の新人等のためにも、特に服薬管理や水分・排泄管理表の記載方法については、詳細の手順書の作成が望まれます。また、これらを定期的に読み合わせる等、内容を周知・再確認することも必要と思われます。

【事業所通信やブラックボードをさらに有効に活用し、認知度を高め、地域福祉に貢献する情報発信や企画を工夫することが期待されます】

地域との交流を深め、より貢献できる活動を模索して、毎月の事業所通信の充実・配布にも努めていますが、新たな関係を構築するまでには至っていません。事業所通信の配布範囲を拡げ、より多くの人々に知ってもらうとともに、地域に向けた講座や交流イベントを開催する等、事業所の認知度を高め、地域福祉に貢献する情報発信や企画を工夫することが望まれます。新たに入り口にブラックボードを設置し、その日のプログラムや食事内容等を分かりやすく掲示し、地域にアピールする取り組みを始めており、さらに有効に活用していくことが期待されます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【毎月の事業所定例研修は、職員が学び合えるよう内容や実施方法を毎年度工夫しています】

月1回、全職員を対象とした定例研修を事業所内で実施し、年間研修計画に沿って認知症ケアやコミュニケーション技術、医療知識、事故予防、接遇マナー、倫理等の全社共通の重要テーマを繰り返し学び、個々に振り返りの報告書も提出しています。今年度はWEBを活用した、法人グループ会長による「役立つ医療知識」の講義や解説等も用意されています。講師は非常勤も含め職員が輪番で務め、責任感と説明能力の向上も図っています。職員が意欲を持って参加し、知識や技術を学び合えるよう、毎年度、研修の内容や実施方法を工夫しています。

【利用者の自立性を高め、積極的な参加に繋がる行事やプログラムを企画しています】

敷地内の「成田農園」での野菜や草花の栽培や、世相を反映した時事問題の話題提供、季節感ある行事の企画等により、事業所での時間を幅広く豊かなものにしています。植木の手入れが好きな利用者には、草むしりや苗・花植え、剪定を率先して実施してもらい、利用者のやりがいに繋がる活動の一つとなっています。年間を通しての行事では、季節に応じて花見やバラ観賞、紅葉狩り等を行っています。今年度は事業所内でハロウィン仮装ショーも行いました。100円ショップや商店街での外出でも、買い物を楽しむなど自立性を高める活動を取り入れています。

【家族との協力・連携を図り、家族懇親会等により工夫して利用者の様子を伝えています】

事業所での利用者の様子は、毎回の詳細をサービス実施記録に記載して伝えているほか、昨年度から定期開催している家族懇親会でも、テレビモニターにイベントの写真や映像を映し、観賞してもらう等して伝えています。普段はなかなか見ることができない外出やイベントの利用者の様子を見ることができ、家族にも好評でした。職員との懇談や家族同士で自由に話してもらう時間も設け、高齢者の理解や悩みの共有につなげています。事業所との関係をより近いものにし、家族と協力・連携を図る上で有意義な取り組みとなっています。

○利用者調査結果

有効回答者数	18人
利用者総数	31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%	11.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	66.0%	22.0%	11.0%	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	88.0%	11.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	77.0%	5.0%	16.0%	い: 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	77.0%	11.0%	11.0%	い: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	11.0%	どちらともいえない: 0.0%	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: 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	77.0%	5.0%	16.0%	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	72.0%	16.0%	11.0%	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%	11.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	88.0%	11.0%	どちらともいえない: 0.0%	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%	11.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	88.0%	11.0%	どちらともいえない: 0.0%	い: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	11.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	77.0%	5.0%	16.0%	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	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名	高齢者在宅サービスセンター和泉ふれあいの家
所在地	東京都杉並区和泉4丁目40番31号
連絡先	03-3321-4808

○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) 法人理念
- 2) 利用者・家族の思いに寄り添う
- 3) 地域、地域住民との連携
- 4) 地域包括、同事業所との連携
- 5) 実習生などを受け入れることでの人材育成

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の利益を最優先にサービス向上に努めている】

職員は関わりの中で個々の心身状態の把握と要望の聞き取りを行い、個々のニーズに即した支援が出来るよう努めている。真の要望が引き出すため信頼関係の構築に努めている。サービスは選択できるような声掛けを基本とし意向を尊重している。朝起きられないという方にはモーニングコールサービスを行うなど、サービスが利用できるよう工夫している。入浴対応が困難になった場合も他事業所への移行支援を行い、利用者が安全に快適に過ごせることを第一義に考え支援している。今後もチームワーク力を高め琴線に触れる優れたサービスの提供を期待する。

【ボランティアの活用により多彩なプログラムを用意している】

アクティビティ・プログラムは日替わりで2種類づつ用意し、月間予定表で利用者・家族に伝えている。身体機能維持のみならず個々の発言や考えを引き出すようなプログラムも用意し認知症進行予防も意識している。プログラム参加は自由で将棋や大正琴などの個別活動も選択できる。地域の方や講師ボランティアも継続して活動し、活動の幅が広がっている。忘年会や夏祭り、外食などの行事も好評である。

【地域包括ケアシステムの担い手として地域交流に力を注いでいる】

大正琴クラブの利用者は地域の老人会の発表会で成果を披露し、参加者との交流も含めて生き甲斐となっている。またフラワーセラピーや歌の会などは地域住民にも公開し参加を呼び掛けている。施設側の姿勢としてはいつでも開放して、見学・体験参加も歓迎とのこと。地元の小学4年生の訪問が年9回程あり利用者也交流を楽しんでいる。地域の介護者の会「ワイワイクラブ」に月1回場所を提供し相談員が専門職として参加し支援を行うことなど、施設全体として地域に住む高齢者を見守っていく地域包括ケアシステムの担い手を任じている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【通所介護計画の整備と計画に沿った記録実施が望まれる】

通所介護計画は居宅ケアマネから提供されたケアプランに基づき自宅での生活を考慮して作成してい

る。また利用者の意向を確認しデイサービス利用が利用者の心身に良い影響となるような計画を立案している。現状では通所介護計画は利用開始後に立てることが多く整備も不十分で職員への意識づけも弱いことが課題となっており、計画の整備が不十分のため記録も計画に沿ったものとなっていない。実施したケアとその記録、通所介護計画が連動していること、計画の整備を定期的に行えることが望まれる。

【業務の標準化と職員のスキルアップをお願いしたい】

業務の標準化や職員のレベルアップについては職員からも出来ていないとの指摘があり、マニュアル整備などが改善点に上げられている。職員研修もなかなか実施出来ていないため、スキルアップ、モチベーションアップのためにも定期的な研修が望まれる。使えるマニュアルがあれば新人研修にも役立ち、一定水準に基づく業務遂行が可能となるだろう。現状は常勤・非常勤のベテラン職員の技量や人間関係の良さで保たれているが、業務の標準化により施設全体のレベルアップを図るよう希望する。

【地域ニーズに応えるべく登録利用者を増やしたい】

現在各曜日とも利用定員に余裕がある状況である。入浴ニーズが高いことをから1日の対応人数を増やし、臨時入浴の実施を検討しており、要望に合わせた臨時利用や振り替え利用も継続して対応する方針である。和泉ふれあいの家ではボランティアも多く活動しており、地域住民の見学や体験利用も積極的に受け入れている。今後も地域ニーズの把握に努め、地域包括ケアシステムをさらに推進して地元住民との関係作りを深めることで、安定した利用者確保を望みたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【業務日誌と申し送りで職員は情報を共有し合っている】

業務日誌には入浴予定者も記載され看護師がバイタルチェックをし記入し入浴可否の判断も共有出来ている。また申し送りは各出勤職員の就業時間に応じてこまめに行っており情報の漏れがない様に努めている。利用者の変化やケアの変更、家族からの情報など申し送るべきことも業務日誌に記載し1週間にわたり申し送るシステムができている。利用時間内での利用者の様子や注意事項などはその都度職員同士が確認し合い、漏れがないように努めている。

【毎日さまざまなプログラムを用意し楽める雰囲気を提供している】

プログラムは日替わりで2種類ずつ用意し月間予定表にて利用者・家族に知らせている。季節の行事や外出などの企画の際には利用者にも意見を聞き内容を検討している。身体機能維持だけでなく発言や考えをひきだすプログラムも用意し認知症進行予防にも意識して対応している。プログラムへの参加は利用者の意向を尊重し基本的には自由に過ごして貰っている。座席も自由で利用者同士の交流もみられる。

【ボランティアが定期的に訪れ活動の幅を広げている】

和泉ふれあいの家では地元の方や元職員が定期的にボランティアとして訪問している。絵手紙、書道、俳句などの講師もボランティアが担っておりプログラムの幅を広げている。訪問時には踊りの会が訪問し踊りを披露していたが、利用者の一人はその踊りの会に昔入っていたとのことで再会を喜んでいた。最後には利用者、職員も共に振付をおそわりながら一緒ににぎやかに踊りが始まり、地域の方との楽しい交流がなされていた。

○利用者調査結果

有効回答者数	48人
利用者総数	74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%	14.0%	いれえ: 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	89.0%	10.0%	いれえ: 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	89.0%	6.0%	いれえ: 0.0%	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	75.0%	18.0%	いれえ: 4.0%	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	54.0%	22.0%	6.0%	16.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	12.0%	いれえ: 2.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	8.0%	16.0%	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	83.0%	8.0%	8.0%	いれえ: 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	68.0%	18.0%	12.0%	いれえ: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	12.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	8.0%	6.0%	いれえ: 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	79.0%	8.0%	12.0%	いれえ: 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	64.0%	18.0%	16.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	14.0%	12.0%	いれえ: 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	52.0%	20.0%	25.0%	いれえ: 2.0%

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	社会福祉法人サンフレンズ
事業所名	高齢者在宅サービスセンター和田ふれあいの家
所在地	東京都杉並区和田3丁目5番4号
連絡先	03-3312-9556

○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) 民主的な運営（理念：できるだけ自由に）
- 2) 地域住民を巻き込んだ活動（理念：どこまでも対等に）
- 3) 利用者本位のサービス提供（理念：他者への思いを生かしあう）
- 4) 一人ひとりの人権が尊重される事業運営
- 5) 声なき声を拾いあげる気づきを大切にする

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【事業所の持ち味「アットホーム」な雰囲気の中で食事提供している】

食事は大きな楽しみの一つで来所理由にもなっており、事業所はニーズを的確に捉え食事提供に臨んでいる。訪問時、落ち着いた雰囲気の中で食事を楽しんでおり、食卓はテーブルクロスや一輪挿しなど食事が楽しくなるような配慮があった。食堂は2階配置のため、エレベーター使用（車椅子）組と階段組の二組に分かれ移動、誘導は職員全員で行い利用者状況に合わせた丁寧な対応による移動誘導の様子も確認できた。食後のひと時もそれぞれにアットホームな雰囲気の中、おしゃべりしながら午後のプログラム開始までの時間を思い思いに過ごしていた。

【2階屋上庭園を活用して歩行訓練を実施している】

2階の屋上（屋上庭園）に歩行訓練コースを作り天気の良い日は外での歩行訓練を可能としている。漠然と歩くことにならないように、花壇（プランター多数）と井戸のオブジェを置くなど屋上全体を演出して利用者の方々に楽しんで歩行訓練に参加してもらう工夫をしている。昼食時の2階への移動も階段を利用できる方には、出来る限り階段を利用してもらい足腰の訓練の機会と捉えている。所長が述べていた「利用者の事業所内での行動がすべてリハビリに結びつくようにしたい」が着実に実を結んでいる。

【看護職員は常に利用者に寄り添いながら健康管理を行っている】

和田ふれあいの家の特長は看護師である。個人別ファイルによって各職員が現状を把握し緊急時にも対応できる体制がある。看護職員（2名）による健康チェックは利用者の通所毎に行われている。また、状況により家族や居宅ケアマネジャーと連絡を取り合い対応している。長年、救急医療の現場経験を積んだ看護職員もいて利用者の細かな状態変化も見逃さない。日々プログラムに参加して常に利用者に寄り添う形で健康管理を行っている。訪問時もパタカラ体操をはじめとする口腔機能向上につながる体操を積極的に指導していた。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所毎のBCP計画策定を進めることが望ましい】

災害時の対応は、利用者への対応と施設機能の災害復旧の両面がある。首都直下型地震や大規模火災を

想定した対策整備を法人「地域防災プロジェクト」により策定し、各事業所では、法人が策定した防災計画に沿ってBCP（防災により事業所機能が停止した場合速やかに機能回復をする手順）計画を策定する手順となっているが、現状では実現していない。年を追うごとに大規模災害のリスクが高まることは必至であり、危機意識を高めて推進するようお願いしたい。

【職員間の共有意識の更なるレベルアップを期待する】

事故発生時の取り組みは事故報告書を基に要因分析、再発防止策を職員間で徹底した話し合いを重ねる体制がある。一方、課題も挙げられ、細かな部分でベテラン職員の経験内で処理されてしまっている事柄もあり、共有意識を強化する必要性を感じている。ベテラン職員の経験内判断および無意識に事を終了させてしまうことは、それが積み重なると大きな事柄に発展するリスクがあると共に、新人職員がなかなか育たないことにもつながるため、職員会議等にて常に取り上げ共有意識の向上を図ることを期待したい。

【運転手各々の利用者へのサービス提供意識の統一をお願いしたい】

送迎担当の運転手は毎朝点検（運転免許証提示・アルコールチェック）を受け業務に就き、送迎はリフト付きワゴン車、リフト付き軽自動車の計3台で行い、介護職員1名が送迎先での誘導と家庭状況確認も兼ね添乗する。運転手は交代勤務で情報共有の手段として運転手ミーティング（全員参加）を月1回開催している。現在、運転手個々の利用者へのサービス提供意識にバラつきがあることが課題として上がっている。送迎は通所事業所における重要事項で、送迎対応の良し悪しは利用者からの評価対象となることを意識し、各運転手の意識改革をお願いしたい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【在宅生活の継続を見据えた支援を一貫した流れで行っている】

「在宅生活の継続を見据えた支援」「住み慣れた地域で可能な限り暮らすことが出来るような支援」に沿って通所介護計画は纏められ、アセスメント表・ケア（モニタリング）会議録・特記事項の各帳票類から一貫した流れで支援している。利用者各々の家庭環境や在宅での状況を踏まえ、家庭でも継続してできる方法で訓練を実施している。個々の残存能力の見極めを大切にして、能力低下を防ぐ手立てを自然な形で実施できるような配慮がある。家庭生活の継続を目標に、現在、アセスメント表へIADLの視点を取り入れるように見直しも積極的に進めている。

【個別サービスの実施により生活に潤いをもたらすよう支援している】

浴室設備は普通浴槽とイギリス製のリフト式浴槽の二つを完備。新導入されたリフト式浴槽は事業所パンフレットで紹介し売りの一つになっている。利用者の家庭状況の変化を反映し、年々高まる入浴ニーズに出来る限り応えるよう努力している。浴室内、脱衣室内、共に清潔が保たれ、利用者毎にタオル類を交換するなど衛生面での配慮も行き届いて、整容にも力を入れ「ハンドケア・フットケア」「口腔ケア」「耳かき」等のサービスを個別に実施して生活に潤いのあるよう支援している。

【利用者の希望に添えるよう多種多様なアクティビティ・プログラムを提供している】

プログラム実施場所の1階デイルームは職員手作り装飾で彩られ季節感を演出。1日の活動内容は正面ボードで書かれ壁には当月の利用者誕生日表が掲示されている。プログラムは朝の話に続き軽体操、嚥下体操、考えるプログラムの順に利用者の体調を含め状況を把握しながら実施されている。趣味プログラムは囲碁・麻雀・書道・押し花等外出を含め利用者の希望に添える内容となっており2階廊下には利用者の書道作品を展示しモチベーションアップにつなげている。利用者アンケートでも「通所が楽しみで生き甲斐になっている」との声が聞かれた。

○利用者調査結果

有効回答者数	35人
利用者総数	77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	85.0%	8.0%	5.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	91.0%	5.0%	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	88.0%	5.0%	5.0%	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	71.0%	20.0%	5.0%	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	71.0%	22.0%	5.0%	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%	0.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	5.0%	5.0%	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	77.0%	22.0%	0.0%	無回答・非該当: 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%	11.0%	31.0%	無回答・非該当: 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%	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	80.0%	8.0%	11.0%	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	65.0%	8.0%	5.0%	無回答・非該当: 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	68.0%	14.0%	17.0%	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%	17.0%	2.0%	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	45.0%	17.0%	8.0%	無回答・非該当: 28.0%

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	株式会社京桃
事業所名	ナイス杉並なでしこ倶楽部
所在地	東京都杉並区阿佐谷北1丁目3番5号 京桃ビル
連絡先	03-3339-1748

○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) ご利用者一人ひとりの状況に合わせ、時間等対応します。
- 2) 人として食を楽しめることを大切にします。
- 3) ご利用者の尊厳を尊重し、一人ひとりの入浴を大切にします。
- 4) 自立支援に基づき、一人ひとりの状況に合わせた機能訓練を行います。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【「食は生きる源」として具現化された食事を提供している。】

事業所は、食に関して特別な思いで提供している。食は人にとっての3大欲求のひとつでもあり、健康維持の源であるということを前提として具現化されている。食器は陶器や木の器を使い、品数も通常で6～7品で提供されており、会席料理的な見栄えである。また料理は全て手作りであり、少人数のデイサービスではあるが専任の調理士を配置している他、食材も毎日仕入れており、新鮮さや季節感が感じられる料理がうりとなっている。更に、嚥下力に応じて形態を変えたり好き嫌いに配慮した代替食も用意されている。

【利用者が合わせるのではなく、事業者が合わせるサービス提供体制としている。】

事業所は、手芸やカラオケなどベースとなるプログラムを提供しながらも、利用者個々の要望をそのままプログラム化したり、買い物など個別援助を行うなどニーズに向き合ったサービスを提供している。更に、脳・食・体それぞれに効果が期待できる機能訓練プログラムが運営されており、幅広いニーズに対応できる他、意欲を引き出しながら自然体で過ごせることを目標としている。利用者アンケートからも「マッサージも他ではできないことをしていただき・・・」という記述もあり、サービスの幅が伺える。

【ケアマネジメントや記録がとても丁寧に行われている。】

事業所は、コンプライアンス体制を重要としており、ケアマネジメントや記録の整備を丁寧に行っている。ケアマネジメントでは、ファーストコンタクト時点よりニーズの把握を行い、利用初日には必要なサービスが受けられる体制や通所介護計画の共有など活きた仕組みとなっている。またサービス提供記録も、健康等に関する記録をはじめ、実施されたサービス項目ごとに時間や参加の様子などが丁寧に記録されている。更に、1月毎にモニタリングを行い、総評として家族へも報告されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【明確な課題を掲げ、次につなぐ取り組みに期待したい。】

事業所は、開設後3年が経ち、運営及び提供サービスは安定している。運営では、利用者の稼働率もほ

ば満定員で遂行しており、地域ニーズに応えている。サービス面でも、個別機能訓練やカラオケなどベースとなるプログラムを提供しながらも、利用者からの要望を組み入れた利用者提案プログラムに対応し、幅広いニーズに応じている。しかし事業所は、現状が良いのか悪いのかの振り返りが出来ていないとの課題や、勉強会や研修などがサービスに活かされているか等の課題を掲げており、今回は第三者評価を受けることで課題解決の一步としている。

【一つ一つの課題と丁寧に向き合っている。】

事業所は、リスクマネジメント体制のうち2点に絞って課題を掲げている。1点は事故に関する事案で、事故の再発を防ぐ目的で事故報告書の作成と共有に取り組んでいるが、予防に越したことはないと考えている。その為、ヒヤリハットの活用を更に高める意識改革を進めている。2点目は、急病などの緊急時対応に関して課題としているが、幸い必要な実例が無いことが経験や知識の不足となっているのではとの自己評価を得ており、連絡体制や勉強会または他事業所との連携など更に体制を高めることが必要と捉えており、双方の向上に期待したい。

【利用者の楽しみを更に広げるための取り組みを課題設定している。】

事業所は、個別機能訓練やカラオケなどベースとなるプログラムが用意されているが、より利用目的となるサービスの構築や主体的な参加を目指しており、個別外出など個々の要望も可能な限り直接提供サービスに組み込んでいる。一方、職員は基準より多く配置してはいるものの、限界も見られている。その為、職員の労働の代替ではない専門分野のボランティア等の活用が必要になっているとの課題を掲げ、更に利用者の楽しみにつなげたいとの目標が設定されており、今後の取り組みに期待したい。

○利用者調査結果

有効回答者数	33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	72.0%	18.0%	6.0%	いれえ: 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	6.0%	9.0%	いれえ: 0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	72.0%	6.0%	15.0%	6.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	42.0%	15.0%	6.0%	36.0%
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	30.0%	33.0%	36.0%	いれえ: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	72.0%	6.0%	15.0%	6.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	96.0%	どちらともいえない: 0.0%	いれえ: 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	54.0%	12.0%	33.0%	いれえ: 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	81.0%	12.0%	6.0%	いれえ: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	12.0%	6.0%	いれえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	63.0%	33.0%	どちらともいえない: 3.0%	いれえ: 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	69.0%	21.0%	9.0%	いれえ: 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	69.0%	18.0%	12.0%	いれえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	60.0%	9.0%	30.0%	いれえ: 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	33.0%	36.0%	30.0%	どちらともいえない: 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	株式会社京桃
事業所名	ナイス.杉並 華クラブ
所在地	東京都杉並区阿佐ヶ谷北1丁目17番3号
連絡先	03-3336-1748

○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) お一人お一人の状況、状態に添った支援を心掛ける事。（身体・心理・環境）
- 2) 言葉に表現することが難しい不安や心配を抱えているかもしれない、ということを、常に念頭に入れて対応すること。
- 3) ご家族の置かれている状況を、良く理解し、解決の為の支援をすること。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【物的環境からも支援を行っている。】

事業所は、一般住宅を改装して運営しているが、内装は木をふんだんに使いクラシック音楽が似合いそうな雰囲気となっている。合わせてカーテンや照明なども雰囲気に合わせられており、落ち着く環境でもあり、やや非日常感も持てる環境である。その他、浴室やトイレも質の高い設えとなっており、合わせてとても清潔感あふれる環境となっており、食堂なども含め気になる匂いは皆無である。この環境は、利用する方にとって大切にされているという「おもてなし」感が伝わるとともに、法人の考えである「心」が伝わる支援の具現化である。

【法人本部と事業所の関係がサービス向上に貢献している。】

事業所は、複数の事業を運営する法人の1つであり、小規模事業所である。その法人との関係性を運営に上手く活かしている。例えば、法人理念をはじめコンプライアンス体制に関わる基準は法人管理下で準拠しながらも、アクティビティの構築や現場でしか判らない課題解決など、利用者に直結するサービスは事業所で責任を持つという運営である。その結果、把握したニーズや要望は直ぐにサービスに反映できることにもつながることに加え、職員が主体的に動けることで達成感にも期待できる体制である。

【「食は生きる源」として具現化された食事を提供している。】

事業所は、食に関して特別な思いで提供している。食は人にとっての3大欲求のひとつでもあり、健康維持の源であるということを前提として具現化されている。食器は陶器や木の器を使い、品数も通常で6～7品で提供されており、会席料理的な見栄えである。また料理は全て手作りであり、少人数のデイサービスではあるが専任の調理士を配置している他、食材も毎日仕入れており、新鮮さや季節感が感じられる料理がうりとなっている。更に、嚥下力に応じて形態を変えたり好き嫌いに配慮した代替食も用意されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【稼働率向上に期待したい。】

事業所は一般住宅を改装した建物であるが、設えは洋風のクラシカルな雰囲気でもとまられている他、

サービスもその設えに合わせ、賑やかと言うよりは少人数で活動するお茶会やおやつ作りなど集中力を必要とする取り組みが中心となっており、双方が事業所の「うり」である。一方、稼働率にやや波があり客観的にはまだ余力があると考えられる。事業所の課題としてホームページの活用を掲げていることやセフティネットの一端を担うという観点も合わせ、稼働率向上に期待したい。

【焦点を絞った課題解決に努めている。】

事業所は現在重要な課題を2点掲げ、改善に取り組んでいる。1点は、職員の定着率が高いことの反面、新人教育に関するプログラムの整備がなかったことに気づいている。その為、1日の業務の流れをベースとして座学研修とOJTの新人研修マニュアルとして形にしている過程である。もう1点は、「少人数の事業所だからこそできること」というテーマを掲げ、外出支援に焦点をあてたサービスの見直しを行っており、これはニーズとも合致する取り組みとなっており、この2点の今後に期待したい。

○利用者調査結果

有効回答者数	11人
利用者総数	13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	90.0% どちらともいえない: 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	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%
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	63.0% 27.0% 9.0% いれえ: 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	63.0% 18.0% 9.0% 9.0%
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% どちらともいえない: 0.0% いいえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	90.0% 9.0% どちらともいえない: 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	90.0% 9.0% 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	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%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	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%
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	90.0% 9.0% いれえ: 0.0% 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	54.0% 45.0% どちらともいえない: 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	90.0% 9.0% どちらともいえない: 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	63.0% 9.0% 9.0% 18.0%

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	デイホーム高円寺北ふれあいの家
所在地	東京都杉並区高円寺北3丁目20番8号
連絡先	03-3330-4903

○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）

【選択プログラムを導入し、利用者が主体的に好きな活動に参加できるようにしている】

絵手紙教室・フラワーアレンジメント・えんちゃん体操（音楽を取り入れた体操）・臨床美術などの教室・講座を実施している。選択プログラムを導入し、利用者が主体的に好きな活動に参加できるようにしている。絵手紙教室では、毎月季節の花を見ながら、絵の具を利用して葉書に絵を描き、真剣な表情で取り組んでいる。手先を動かしたり、頭を使うプログラムが多く、利用者の認知症予防や日常生活動作（ADL）維持にもつながっている。

【家族への支援を大切にしており、レスパイトケアや生活支援サービスを実施している】

家族への支援を大切にしており、レスパイトケアや生活支援サービスを実施している。利用者や家族の希望に応じて、買い物支援や期日前投票の支援、シルバーパスの更新、ヘアカット、通院支援等を実施している。利用者から寄せられる希望に、柔軟に対応している。また、家族介護者教室や定期的な自宅訪問を通じて、家族の話を聞いたり、支援方法の相談に応じるなど、家族の心身の負担が軽減できるよう、日々取り組んでいる。

【地域交流や情報の拠点としての役割を担い、さまざまな活動を行っている】

デイサービスの枠を超えたサービス提供を心掛け、利用者・家族・地域住民・地域高齢者へ対して、生活支援活動や認知症の普及啓発などの情報発信を行っている。その一環として、年4回の地域住民を対象とした介護者教室を開催している。また、「運営委員会」を開催し、町会長が参加し、情報交換を行っている。地域包括支援センター主催の地域ケア会議にも参加している。高齢者福祉センターを活用するサークル団体が、当事業所で日頃の成果を発表している。地域交流や情報の拠点としての役割を担っている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【今後も引き続き利用者にとって居心地の良い生活環境となるよう取り組むことが望まれる】

施設が老朽化し、入浴設備がなく、利用者数に対して手洗い・トイレの数も不足の状態である。利用者

調査でも、利用者からこの点に関しての指摘・苦情が寄せられていた。区立施設であるため、このハード的環境は当事業所だけで解決できない課題であるが、今後も引き続き、美化活動に取り組み、利用者にとって居心地の良い生活環境となるよう取り組むことが望まれる。

【職員の定着化に向けたより一層の取り組みが望まれる】

職員アンケートでは、「職員の質の向上に取り組んでいる」に関して、一般職員の自己評価が低かった。一般職員（非常勤職員）の離職率も高い。非常勤職員の離職率が高いのは、当事業所に限った課題ではなく、介護業界全体の課題でもある。また、非常勤職員の仕事内容と処遇の整合性に関しては、当事業所だけで解決できる問題ではなく、法人全体で対応策を講じることも必要と考える。職員の定着率を図るための改善策について検討されることを期待する。

【職員間のコミュニケーションを活発化に向けたより一層の取り組みが望まれる】

職員アンケートでは、「事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる」に関して、一般職員の自己評価が低く、また、リーダー層と一般職員との意識の差が明らかになった。月1回、非常勤職員も含めた全職員対象の全体会議を開催し、不参加の者には議事録を回覧しているが、今後も引き続き、職員間のコミュニケーションを活発化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

【いつまでも地域で暮らしていけるよう、生活基盤型サービスを提供している】

いつまでも地域で暮らしていけるよう、生活基盤型サービスを提供している。その一環として、買い物支援を実施している。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。車での送迎もあるため、一週間分の食材等を買うことができ、利用者から喜ばれている。また、夕食持ち帰り・延長サービス、訪問美容でのヘアカットなどがあり、利用者・家族から好評を得ている。

【マーケティング計画を作成し、地域の福祉拠点としてのあり方を明示している】

通所事業部としての取り組みとして、各事業所がマーケティング計画を作成し、優秀な計画に対してマーケティング大賞を与えている。外部・内部環境を整理分析し、効果的に市場を開拓するためマーケティングの分析手法を使い、今後の事業所のあり方を検討している。地域における社会福祉法人としての公益性、高齢者のデイサービスに対するイメージの一新、地域の元気高齢者によるボランティアの輩出を戦略とし、当事業所の存在意義・存在価値を再認識し、地域の福祉拠点としてのあり方を明示している。

【毎年、法人内で事例研究発表会を実施し、職員の達成感ややる気向上につながっている】

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、重度の認知症利用者に対する支援内容について、本選にて発表予定である。事例発表会を通して職員間でノウハウの共有化を図っている。同時に、職員の達成感ややる気向上につながっている。

○利用者調査結果

有効回答者数	53人
利用者総数	82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%	15.0%	いはい: 1.0% 無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	77.0%	15.0%	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	94.0%		どちらともいえない: 1.0% いはい: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	79.0%	9.0%	7.0% いはい: 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	69.0%	22.0%	5.0% いはい: 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	88.0%	7.0%	いはい: 1.0% 無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	96.0%		どちらともいえない: 1.0% いはい: 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	90.0%		5.0% どちらともいえない: 1.0% いはい: 1.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	75.0%	11.0%	13.0% 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	94.0%		どちらともいえない: 3.0% いはい: 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	90.0%	7.0%	いはい: 0.0% 無回答・非該当: 1.0%
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%	9.0% いはい: 1.0%
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	79.0%	15.0%	いはい: 1.0% 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	86.0%	5.0%	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	49.0%	20.0%	28.0% いはい: 1.0%

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

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
--

【洋食ランチバイキングなど楽しく食事ができるよう工夫し、利用者満足度が高い】 洋食ランチバイキングを開催し、豪華でバラエティ豊かな料理を並べ、利用者が好きなメニューを選んでいる。調理プログラムでは、利用者が切ったり、煮込んだり、盛り付けたり、片づけたりと協力して調理を行い、自分たちが作った料理を食べることで、自信回復にもつながり、利用者から大好評である。事業所の食事を評価員も検食したが、野菜も多く、見た目の彩りや味付けもよく、食器は陶器で家庭的な雰囲気である。利用者からも満足の声を実際に聞くことができた。
【外出の機会を積極的に設けており、非日常の楽しみの機会を提供している】 外に出る機会を積極的に設けており、近隣の喫茶店、カラオケボックス、郷土博物館、デパートなどに出かけている。外に出る機会の少ない高齢者にとって、貴重な一日となっている。また、定期的に交流している児童館より招待をいただき、近くの小学校で開催された「宮前あきまつり」に利用者も出かけている。また、法人内の他事業所との合同プログラムとして、お寿司を食べに出かけている。外出の機会を設け、非日常の楽しみの機会を提供している。
【理学療法士2名を常勤職員として配置し、個別機能訓練に力を注いでいる】 理学療法士2名を常勤職員として配置し、利用者一人ひとりの状態・課題に合わせた機能訓練に力を注いでいる。「作業認知プログラム」を作成し、手指を使う作業を通しての訓練も行っている。4月より階段昇降プログラムを開始し、目標をもって楽しみながら訓練を実施している。また、法人他事業所の言語聴覚士の協力を得て、利用者の嚥下状態や発語状態を評価し、介護職員に対して食事介助や日常のかかわりについてアドバイスをし、生活の質（QOL）向上につなげている。

【ボランティアの方々が活動の継続化を図れるような取り組みの工夫が望まれる】

近くの児童館の子どもたちが年４回ほど訪問し、歌を歌ったり、作品を持ってきてくれている。今後は、保育園・幼稚園などとの交流も期待したい。また、地域柄、潜在的なボランティア希望者は多いと思わ

れる。さらにボランティアの受け入れ体制を整え、ボランティア懇談会・ボランティア表彰など、ボランティアの方々が活動の継続化を図れるような仕組みを設け、より多くのボランティアが活動し、利用者の生活の幅を広げていくような取り組みが望まれる。

【組織内の円滑な意思疎通に向けたより一層の取り組みが望まれる】

常勤会議（月1回）、フロアミーティング（月1回）を中心に現場の問題課題について検討している。また、年2回ほど、一般型2フロアが全体会議を開催し、共通課題について検討し、事業所としての方針を同じにするよう話し合っている。その他、職種別会議、テーマ別の会議を設け、フロア横断的な課題解決の場も設けている。しかし、事業所内は3つのフロアがあり、介護職員約40名、ドライバー・理学療法士・看護師も合わせると約70名であるため、事業所全体での意思疎通が課題となっている。

【研修実施後の職員間のノウハウの共有化に向けたより一層の取り組みが望まれる】

事業計画書には、外部研修と事業所内勉強会について、対象者・テーマ・担当者を記載し、計画に沿って実施している。たとえば、外部研修では、接遇マナー研修、管理者研修、リーダー研修などに職員を派遣している。事業所内勉強会では、介護技術など介護現場で必要な知識の取得・スキル向上を図っている。しかし、研修報告書の作成が滞っている状況である。今後は研修報告書の作成とその後の伝達研修を着実に実施し、研修実施後の職員間のノウハウの共有化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

【フロアごとに特色を持ち、通所目的に応じた利用ができる】

当事業所には3つのフロアがある。フロアごとにコンセプトを持ち、特色を持った取り組みを実施している。1階一般フロアでは、利用者の自立支援を目指し、自ら選択してもらうプログラムを導入し、理学療法士2名を中心に機能訓練の充実を図っている。2階一般フロアでは、介護者負担軽減を視野に入れ、夕食延長サービスを実施している。2階認知フロアでは個別ケアを中心とし、自宅を訪問して、家族の相談を定期的に行い、あわせて理学療法士による機能訓練も継続して行っていくことを検討している。

【安全衛生委員会を設け、職員の心身の健康管理に努めている】

安全衛生委員会を設け、月1回、産業医が来所し、職員の心身の健康管理に努めている。産業医は、約20分かけて各フロアを巡視し、現場職員の状況を把握している。また、職員の勤怠状況を産業医に報告し、アドバイス・助言をもらっている。また、産業医に健康診断の結果をみせてアドバイスをもらったり、職員との個別面談も実施している。

【ダイバーシティ（多様性）を大切にし、活力ある職員集団づくりを図っている】

職員集団は20歳代から80歳代まで幅広く、80歳代の介護職員、障がい者など多様な人材で構成されている。また、特技を持っている職員が多く、活動で職員個々の特技を活かした取り組みをし、職員のやりがいにつなげている。

○利用者調査結果

有効回答者数	97人
利用者総数	160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%	14.0%	いはいえ: 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	94.0%	5.0%	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	93.0%	どちらともいえない: 4.0%	いはいえ: 1.0%	無回答・非該当: 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	77.0%	17.0%	いはいえ: 1.0%	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	59.0%	32.0%	5.0%	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	92.0%	どちらともいえない: 2.0%	いはいえ: 2.0%	無回答・非該当: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%	6.0%	いはいえ: 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	92.0%	どちらともいえない: 4.0%	いはいえ: 0.0%	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	71.0%	7.0%	21.0%	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	95.0%	どちらともいえない: 2.0%	いはいえ: 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	88.0%	9.0%	いはいえ: 0.0%	無回答・非該当: 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	73.0%	17.0%	8.0%	いはいえ: 1.0%
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%	13.0%	7.0%	いはいえ: 2.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	87.0%	5.0%	7.0%	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	45.0%	24.0%	5.0%	24.0%