

## 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  | 社会福祉法人親の家          |
| 事業所名 | 親の家                |
| 所在地  | 東京都武蔵野市八幡町3丁目4番18号 |
| 連絡先  | 0422-55-0509       |

## ○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) 所在地域で唯一の高齢者総合施設として要介護者とその家族を専門的視点から支援すること
- 2) 社会的使命として地域資源が有効活用できるよう積極的に人材、機能等を提供すること
- 3) 利用者にとって、明日への活力を生み出すことのできるサービスを提供すること

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【多彩な活動プログラムは利用者の生きがいや生活の幅を広げることに役立っている】

毎日の活動プログラムは「静」「動」「考」を意識し、バランスよく活動できるように企画している。音楽や体操、グループで行うゲームや外出支援の他、ボランティアによるコーラスやフラダンスの鑑賞など多彩である。特に外出支援では桜や紅葉の時期のドライブや近隣のレストランでの外食、カラオケや喫茶店などへ出かけている。また、運動会や文化祭なども実施し、文化祭では活動で作成したものを展示するなど、日ごろの成果を披露する場を提供している。このように幅広く考えられた活動は利用者の生きがいや生活の幅を広げることに繋がっている。

## 【待ち時間も利用者の意向を尊重しゆったりと心地よく過ごせるよう支援している】

事業所では活動が始まるまでと活動が終了し帰るまでの待ち時間の過ごし方については、特別メニューは決めず利用者の意向に沿った支援を行っている。フロアでは音楽を流し、朝はお茶を飲みながら新聞を読む人や、利用者同士やボランティア等と話をするなど自由に過ごしている。活動終了後、疲れた人はソファに座り休息を取ったり、ゆっくりとテレビ鑑賞をしている人や職員と一緒に壁紙作りや洗濯物を干す手伝いをする人など様々である。利用者が待ち時間もゆったりと心地よく過ごせるように、職員が見守り寄り添う姿勢が窺われる。

## 【厳しい経営環境の中にあって「家族介護を支える地域の信頼の場・地域の福祉の拠点」を目指して積極的に取り組んでいる】

地域の認知症高齢者の家族介護を支援するため、何でも話し合える場として、「より処親の家」を毎月第3土曜日に開催している。専門家を招き悩みや疑問などを相談したり、家族介護者同士が認知症家族への怒り、悲しみなどの気持ちや自分の言動への反省などを語り合っている。また、地域の事業所職員向けに「認知症基礎研修」「事例検討会」「認知症専門研修会」の企画・実施に、市内の他施設と協働して取り組んでいる。厳しい経営環境の中で「家族介護を支える地域の信頼の場・地域の福祉の拠点」を目指して積極的に取り組む姿勢は賞賛したい。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【全職員が利用者の通所介護計画を把握し、サービス提供ができるような工夫・改善が望まれる】

通所介護計画書は、相談員が居宅サービス計画書に基づいて細かい点までチェックしアセスメントを丁

寧に行い作成している。作成された計画書はパソコンではなく個人ファイルで確認するようになってい  
る。個人ファイルはスタッフルームのある2階ではなく1階で保管管理を行っている。そのため、職員  
はいつでも計画を確認しやすい状況にはない。常勤職員は判定会議などで計画について話し合う機会が  
あるが、非常勤職員は計画を確認しないで仕事をしている現状が見られる。全職員が利用者の計画を把  
握しサービスを提供できるような工夫・改善が望まれる

**【マニュアルは事業所の最新のあるべきサービスの基本事項や手順を示すよう随時変更し、親しみのあ  
るものに変えていくことを望みたい】**

手順書として、食事・入浴・排泄の3大介護以下必要なマニュアルが作成されている。マニュアルの冒  
頭に、当該サービス・介護の意義や心構えが記載され特徴的でもある。昨年度から各マニュアルの見直  
し・整備に着手し、進行している。しかし、職員に親しまれ、日常的に活用されるマニュアルとなっ  
ているとは言い難い。「マニュアルは事業所の最新のあるべきサービスの基本事項や手順を示すもの」と  
位置づけ、サービスに変更があればすぐマニュアルに反映すること、絵・図等を活用し親しみのあるマ  
ニュアルに変えていかれることを望みたい。

**【さらなる外部研修の受講、他事業所の見学研修などにより、新しい支援のあり方を学び、サービスの  
向上につなげていくことを望みたい】**

当事業所は皆で話し合える雰囲気があり、協力し合って前向きに取り組んで行く姿が、職員自己評価の  
意見から窺える。事業理念に沿い利用者の意思を尊重した支援の実施や多彩な楽しい活動なども高く評  
価できる。しかし、福祉や介護の事業環境や技術・方法などは日々変化し、日進月歩であることは否め  
ない。事業所の良い点を活かしながら、さらに環境変化に合わせて新しい技術や方法を取り入れていく  
ことが求められる。さらなる外部研修の受講や他事業所の見学研修などにより、新しい支援のあり方を  
学び、サービスの向上につなげていくことを望みたい。

**○事業者が特に力を入れている取り組み**

**【必須技術を徹底的にOJT研修し、1か月で目標レベルに到達させる新人研修の取り組み】**

事業所では、サービスの基本事項や手順の改善、マニュアルの見直し、内外研修参加等様々な取り組み  
により、サービスレベルの確保・向上を図っている。それらの中で特筆すべきは新人研修である。ほぼ  
1か月間にわたる個別研修計画を作成し、チェックリストにした習得必須の技術について担当職員から  
「説明を受け実践する」を繰り返す徹底したOJT研修を実施している。各週毎に達成目標を定め、到  
達状況のチェックを受けながら進められ、5週目にはリーダー業務の付き添いができることを目指して  
いる。効果的な研修で、今年度全員が目標達成している。

**【市の歯科検診を活用し利用者の口腔機能の問題の早期発見と予防につなげる取り組み】**

事業所では、市の歯科医師会が実施している年2回の無料の歯科検診を活用している。検診には歯科医  
師3名、歯科衛生士が6名で来所し利用者の口腔内と歯の状況の診察を行い、個別の口腔ケアの指導を  
直接利用者に行っている。口腔ケア指導時には看護師も一緒に聞き、見守りや介助が必要な利用者の口腔  
ケアは一緒に行っている。検診結果は検診票のコピーを家族に渡し、内容を説明している。自宅にいて  
も歯科に行けない人もいるため、通所で検診を受けることは、虫歯や口腔機能の問題が早期に発見でき  
予防につながる取り組みである。

**【家族介護者が日頃の介護について語り合い、相談できる「より処親の家」の取り組み】**

事業所では、市の委託により、地域の家族介護者を対象に日頃の介護について語り合い、助言が受けら  
れる「より処親の家」を開催している。毎月第3土曜日に定期開催され、同じ境遇の家族介護者が集ま  
り、介護にまつわる悩みや苦労、悲しみや喜びの気持ちを本音で語り合っている。その内容は半年ごと

にまとめ、「本音の語り集」として情報発信している。また、専門家による相談や助言、家族介護の先輩達の工夫や知恵などを聞く機会にもなっている。コーヒーとお菓子付きで気軽に参加でき、参加者にとって明日への元気が生まれる取り組みである。

## ○利用者調査結果

|        |     |
|--------|-----|
| 有効回答者数 | 49人 |
| 利用者総数  | 97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% | 12.0%       | いはいえ: 4.0% | 無回答・非該当: 4.0% |
| 2. 食事の献立や食事介助は満足か                        | 83.0% | 8.0%        | いはいえ: 4.0% | 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                 | 69.0% | 20.0%       | 10.0%      | いはいえ: 0.0%    |
| 4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか                     | 57.0% | 34.0%       | いはいえ: 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     | 46.0% | 28.0%       | 8.0%       | 16.0%         |
| 6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか                 | 71.0% | 20.0%       | いはいえ: 4.0% | 無回答・非該当: 4.0% |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か                          | 53.0% | 14.0%       | 24.0%      | 8.0%          |
| 8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか                | 75.0% | 10.0%       | 14.0%      | 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               | 59.0% | 12.0%       | 24.0%      | いはいえ: 4.0%    |
| 10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか                | 83.0% | 10.0%       | 6.0%       | 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                   | 75.0% | 14.0%       | 10.0%      | 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       | 71.0% | 16.0%       | 8.0%       | いはいえ: 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           | 65.0% | 22.0%       | 12.0%      | いはいえ: 0.0%    |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか                   | 77.0% | 14.0%       | いはいえ: 4.0% | 無回答・非該当: 4.0% |
| 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%       | 6.0%       | 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  | 社会福祉法人徳心会         |
| 事業所名 | デイサービスセンターさくらえん   |
| 所在地  | 東京都武蔵野市桜堤2丁目8番31号 |
| 連絡先  | 0422-51-5550      |

## ○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) 利用者の意向を尊重して、多様な介護サービスを提供する。
- 2) 利用者が個人の尊厳を保持しながら「その人らしさ」を大切にしたい生活を地域社会において営むことができるよう支援する。
- 3) 気づき（築き）創意を発揮し、介護サービスの質及び顧客満足の向上に努める。
- 4) 高い公共性・倫理性を旨として、事業経営の透明性を確保する。
- 5) 民間社会福祉事業の主たる担い手として、先駆性・独自性を発揮し、専門性の高い職員の質の向上に取り組む。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【常勤の機能訓練指導員3名による充実した機能訓練の環境が整っている】

常勤の機能訓練指導員として理学療法士1名と柔道整復師2名を配置し、専門性のある充実した内容の機能訓練が提供できるよう努めている。訓練用のマシンを導入し筋力トレーニングの充実にも力を入れている。利用者の希望や状況に応じて個別機能訓練計画書を作成し機能訓練を実施している。機能訓練のプログラムは日常生活で活かすことができるような視点で作成しているほか、介護職員が行う集団での体操は機能訓練指導員が監修するなど日常的に連携を図っている。

## 【支援の方向性を合わせたチームワークのある職員体制が整備されている】

介護技術や認知症対応などについての高い専門性が発揮されていることや、定着しているメンバーでのチームワーク良く連携のとれた職員体制により、細やかな配慮のある質の高いサービスが提供されている。共通認識に基づく協働による、統一した方向性での支援を重視し、職員個々が高い責任感を持ち、利用者・職員全体の動きを意識しながら的確に支援にあたっている。また職員の丁寧で親しみ深いコミュニケーションは利用者への安心感や心地良さ、信頼感に繋がっている。

## 【落ち着いてゆっくりと過ごすことのできる快適な生活環境が整備されている】

緑の多い自然に恵まれた閑静な住宅街に位置し、デイフロアに面している広々とした芝生の園庭では散歩や歩行訓練を随時行うことができる。採光がよく明るいデイフロアは、のびのびと活動が行えるスペースが採られている。また、デイフロアのシックな内装に合う、季節の飾り付けや利用者作品の展示がバランスよくなされ、ゆっくりとくつろげる快適な雰囲気となっている。特別養護老人ホームと併設の事業所であるが、事業所専用の玄関と浴室が配置されており、喧騒感のない落ち着いた環境となっている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【外部の社会資源導入による更なる活動プログラムの充実に取り組みたい意向】

活動プログラムは身体を使うもの・脳トレーニング・手先を使う作業・音楽など様々に実施しているもののマンネリ化を感じている。ボランティアも含め施設内だけでなく行事や外出など外部の社会資源を使ったプログラムの導入を積極的におこない、個々の利用者のニーズにより応えられるようプログラムの幅を広げていきたいと考えている。

### 【職員全体が確実に利用者個々の情報を収集・把握できる情報共有の在り方を】

職員は勤務日には業務日誌や個別のケースファイル等から毎朝必要な情報を把握して業務に入っている。また、毎日「職員連絡票」を使用し、その日の状況、特変事項、連絡帳にあった内容など1日を通して、記録係の職員を中心に職員が必要に応じて書き込んで情報共有に活用するしくみを整備している。朝夕とミーティングを行うが、7－9時間体制の中で申し送り・引き継ぎに取れる時間や参加人数に限りがある中で十分に情報を提供・把握しきれていない部分を課題としており、より確実な情報共有の方法の創出が今後期待される。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【職員研修計画により、専門的知識や技術の修得に向けた取り組みがなされている】

全体のスキルアップに繋がる取り組みとして、併設する施設全体で「職員研修計画」を年間で立てて実施しており、感染症予防・事故発生防止・マナー・システムセキュリティ・虐待防止および身体拘束の廃止などを課題として取り上げている。参加者は施設内研修実施報告書を提出する形式としている。研修参加は自主性を重んじるとともに、研修に参加しやすい職場環境整備、職員の自己啓発意欲を促進させるようなテーマを取り上げるように努め、全体的に積極的な参加が見られており、職員個々の専門的知識や技術の修得に向けた取り組みが進められている。

### 【入浴支援は安心・安全に配慮しできる限りニーズに対応している】

入浴は、一般浴・機械浴・機械個浴の三種類の浴槽があり、利用者個々の身体状況に応じた入浴形態で実施している。入浴利用のニーズが多く、入浴回数の制限は設けていないが1日の入浴できる人数を決め希望している方にはできる限り入浴していただけるよう体制を整えている。入浴支援は午前・午後実施している。午前の入浴は昼食の30分前には終了とし、落ち着いて食事時間を迎えられるよう安心・安全に配慮している。

### 【ボランティアの育成など地域に向けた取り組みに力を入れている】

武蔵野市の委託により「施設介護サポーター養成講座」として施設で活動して頂けるボランティアの育成をおこなっている。施設職員と外部講師による講座の内容は「高齢者福祉とその制度」「ボランティア活動について」「感染症の理解と対策」など10以上のテーマでおこなっている。また、「家族介護支援プログラム」として地域住民を対象に高齢者とともに楽しめる体操やレクリエーションを体験するプログラムを実施している。

## ○利用者調査結果

|        |      |
|--------|------|
| 有効回答者数 | 52人  |
| 利用者総数  | 120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               | 73.0% | 23.0% | いゝえ: 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                        | 73.0% | 17.0% | 5.0%      | 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                 | 78.0% | 11.0% | 7.0%      | いゝえ: 1.0%     |
| 4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか                     | 53.0% | 23.0% | 13.0%     | 9.0%          |
| 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% | 28.0% | 13.0%     | いゝえ: 3.0%     |
| 6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか                 | 88.0% | 5.0%  | 5.0%      | いゝえ: 0.0%     |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か                          | 73.0% | 11.0% | 13.0%     | 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                | 84.0% | 11.0% | いゝえ: 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               | 67.0% | 9.0%  | 23.0%     | いゝえ: 0.0%     |
| 10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか                | 84.0% | 13.0% | いゝえ: 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                   | 75.0% | 9.0%  | 15.0%     | いゝえ: 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       | 80.0% | 11.0% | いゝえ: 3.0% | 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           | 75.0% | 17.0% | 7.0%      | いゝえ: 0.0%     |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか                   | 71.0% | 21.0% | 7.0%      | いゝえ: 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% | 25.0% | 19.0%     | いゝえ: 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  | 社会福祉法人至誠学舎東京          |
| 事業所名 | 吉祥寺ナーシングホームデイサービスセンター |
| 所在地  | 東京都武蔵野市吉祥寺北町2丁目9番2号   |
| 連絡先  | 0422-20-0886          |

## ○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) 法人の理念             | 誠の心                                           |
| 2) 真心を込めた丁寧な福祉サービス   | 本物を追求し、奉仕の心をもって仕事をすすめる創設の精神を活かします。            |
| 3) 「ご利用者・家族との信頼による絆」 | サービスを通じて世代を超えたつながりを大切にします。                    |
| 4) 福祉コミュニティの協創       | 私たちの事業を地域の財産と考え、その価値の向上に努めます。                 |
| 5) 仕事を通じた職員の自己実現     | 自らの専門能力の向上を図り、互いを活かしかう職場にします。                 |
| 6) 法令遵守の履行           | 法令を遵守した業務の執行を心懸けるとともに業務を通じて知りえた個人の秘密と情報を守ります。 |

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>【職員は今その瞬間、瞬間を大切に最適な支援を提供することを心掛けている】</b></p> <p>施設運営の基本的姿勢は、地域の在宅高齢者への支援を厚くすることであり、医療的ニーズのある利用者、あるいは、困難ケースや認知症の進行している利用者を積極的に受け入れ、一期一会の触れ合い、今その瞬間、瞬間を大切に最適な支援を提供することを心掛けている。そのため支援中心に多くの時間を割いて利用者一人ひとりの特性を考慮しながら、目的を明らかに充実したアクティビティの提供に努め、また、機能維持を目指した生活リハビリや他に例を見ない筋力マシーンを活用した機能訓練の展開など日々中身の濃いサービス提供に取り組んでいる。</p>               |
| <p><b>【多くの余暇活動が用意されており利用者それぞれ個別の希望やライフスタイルに合わせた過ごし方ができる】</b></p> <p>ボランティア、介護サポーターなど数多くの人々の支援があり活動の幅を広げている。書道、茶道、華道、絵手紙、手芸など20を超える多くのクラブ活動が用意され、利用者は好みのものを自由に選んで参加することができる。また利用者がリクエストを出して散歩やバスハイクで美術館等への外出を行っている。静養コーナーがあり、ゆったりと過ごすこともできる。職員の支援に加え多くのボランティア活動があることで利用者それぞれが好みに応じた余暇活動ができるようになっている。施設内に喫茶があり利用者と地域の人々との交流の場になっている。</p> |
| <p><b>【相談者データベースを作成し利用申し込みなどの際の資料として役立てている】</b></p> <p>相談者データベースを作成して相談日、相談内容、見学の有無、利用体験等実際の利用に繋がるまでの過程をすべて記録している。このデータベースがあるため、利用希望者やその家族は、紙ベースの利用申込書を提出する必要がなくなり負担が軽くなっている。当施設では、記録類はすべて電子化され、グ</p>                                                                                                                                  |

グループウェアで閲覧、情報共有することができているため、利用の申込み、利用開始に際して、参考資料として活用でき業務の効率化が図られている。利用申込みに応じて担当の職員がこの資料に基づき、家庭を訪問し生活習慣などを把握して契約に繋げている

### ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

#### 【大規模災害発生に備えて、逐次事業継続計画としての体制整備とその訓練実施を期待したい】

事故防止検討委員会を中心に利用者や職員の安全確保に向けて、事故、感染症、不審者、災害などに対するリスクマネジメント対応に注力している。地震や富士山噴火などの災害については、近い将来にその発生が懸念されている。現在、4日分の食料備蓄など災害発生に備えているが行動の優先順位、危険が予想された場合の対応基準等の整備、訓練も大切であり、特に、送迎中の災害発生の場合に備えて、家族、委託運行会社との連携など実践的な訓練を積み、自ずと行動に移せることが大切である。事業継続計画画面と合わせての確認点検を期待したい。

#### 【施設が導入している情報共有の手段としてのグループウェアの活用に一層の工夫が大切と思われる】

施設内部のコンピュータネットワークを通じて迅速確実な情報の伝達や共有化、業務処理の効率化を目指してグループウェアを導入している。会議の議事録など決定事項の情報の周知に効果をもたらしていると思われるが、職員がその情報を確認したかは、把握できない状況にある。また、各種記録など文章の長短を含めて表現にバラつきが見られる。今後は、このグループウェア導入効果をさらに高めるため、情報を確認したという表示や記録の適切な表現方法の勉強会、表現のモデル例を整備するなど電子化の効果を高める工夫も大切と思われる。

#### 【入浴ニーズや利用者の機能特性に応じた入浴サービスの体制整備が必要と思われる】

入浴サービスは施設に設置されているリフト浴槽と特別養護老人ホームの一般浴槽を活用して行っている。リフト浴は毎日であるが、特養の一般浴は男性水曜日、女性木曜日のいずれも午前中のみに限られている。入浴の希望者は多く、日に5人～6人の入浴待ちがあり、希望してもサービスを受けられない状態が続いている。また、入浴できても、利用者個々の特性に応じた形でのサービスが提供出来ないことが課題となっている。この現状を踏まえ、将来計画としてハード面での改善を検討し、ニーズに適切に応える体制が必要と思われる。

### ○事業者が特に力を入れている取り組み

#### 【利用者の状態に応じた支援を目指し施設の総力を挙げて認知症ケア向上に取り組んでいる】

認知症の利用者の帰宅願望による不穏や徘徊に対して、職員は決して説得することなく利用者の目線での対応を心掛けている。周辺症状を問題と捉えることなく、帰りたいという気持ちに向き合い、その人らしさの枠の中で捉えながら対応している。毎年増加傾向にある認知症高齢者の居場所として、心から安心できる支援がなされている。今年度は責任者が都の認知症介護指導者資格を市内で初めて取得しており、施設全体の認知症ケアのスキルアップに大きく貢献できる態勢作りが整ってきている。

#### 【地域資源の活用、施設資源の開放が積極的に行われ、地域交流が活発に行われている】

施設の建物1階には地域開放型の喫茶「わだん苑」があり、利用者や家族、ボランティアに留まらず、近隣住民へも開放し、互いの交流の場として活用している。また、近くのコミュニティセンターで開催される作品展などの催し物に利用者が見学を訪れる事もプログラムとして実施しており、日常的に地域との交流が出来る機会となっている。更に設置してあるトレーニング機器を地域住民に週1回開放するなど施設の資源を積極的に提供している。地域との連携は、直接間接的に利用者の地域との交流となり生活の質の向上に寄与している。

**【利用者や家族の懇談会を定期的に行ってその意向・要望の汲み取りに努めている】**

利用者、家族のための懇談会を定期的に行い、施設と利用者や家族との信頼関係の強化に努めている。懇談会では、日頃の食事を味わってもらう試食会を始め、介護の基礎知識を職員が披露したり、満足度調査の結果を公表したりしている。またグループディスカッションをしたり、質疑応答、個別面談の時間も設けている。引き続き、利用者や家族の思いをくみ取る取組みに力を入れている。

## ○利用者調査結果

|        |      |
|--------|------|
| 有効回答者数 | 45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               | 88.0% | 6.0%  | いれえ: 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                        | 80.0% | 15.0% | いれえ: 2.0%       | 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                 | 91.0% | 6.0%  | どちらともいえない: 2.0% | いれえ: 0.0%       |
| 4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか                     | 75.0% | 13.0% | 6.0%            | いれえ: 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     | 60.0% | 26.0% | 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                 | 95.0% |       | どちらともいえない: 0.0% | いれえ: 0.0%       |
| 7. 職員の接遇・態度は適切か                          | 80.0% | 8.0%  | 11.0%           | いれえ: 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                | 75.0% |       | 22.0%           | どちらともいえない: 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               | 53.0% |       | 42.0%           | どちらともいえない: 4.0% |
| 10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか                | 86.0% |       | 13.0%           | どちらともいえない: 0.0% |
| 11. 利用者のプライバシーは守られているか                   | 71.0% | 8.0%  | 20.0%           | 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       | 68.0% | 11.0% | 20.0%           | 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           | 71.0% | 11.0% | 17.0%           | いれえ: 0.0%       |
| 14. 利用者の不満や要望は対応されているか                   | 68.0% | 6.0%  | 24.0%           | 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 | 46.0% | 13.0% | 35.0%           | いれえ: 4.0%       |