

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	社会福祉法人四葉晃耀会
事業所名	老人デイサービスセンターブルーポピー
所在地	板橋区大門8番14号
連絡先	03-5904-0220

○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) 新しい介護の価値を創造し、地域へ還元します
- 2) ホームにおける普通の生活
- 3) サービスマナーの向上
- 4) 真のターミナルケアの実行
- 5) ブルーポピーにおけるユニットケアの見直し

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者が楽しみながら参加して能力を維持、改善に繋げる多彩なレクや訓練、生きる意欲や自信を喚起する機会提供等の取り組み】

事業所では楽しく参加して、出来る力を維持し改善に繋がる活動に取り組んでいる。活動中の多くの移動の機会、音楽や道具を使う等工夫されたオリジナル体操、意欲的な機能訓練の取り組み、外出や散歩、体と頭を使うレク活動、更に、自分たちで作るおやつレク、昼食の盛り付け、配膳、片付けへの参加の機会が提供されている。自宅での家事能力の維持、体の動きがよくなった、自立歩行やトイレ排泄、大浴槽入浴の実現等にその成果が表れている。利用者のペースで見守り、促し、謝意や成果を伝えながら根気強く取り組まれる多彩な活動を高く評価したい。

【利用者が役割を持ち、人の役に立って自信や意欲を喚起することを、職員が待ちの姿勢で支援する昼食準備の良質な取り組み】

事業所では昼食の一連の作業が利用者の能力を発揮する機会となっている。目の前で炊かれたご飯、大皿盛りや調理鍋で運ばれる副菜や汁物は利用者と職員で盛り付け、下膳、残菜処理、食器の整理、お盆拭き等に利用者が積極的に参加している。月数回実施されるおやつレクは軽食や甘味づくりに利用者の経験の力が発揮されている。利用者の持てる力を引き出し、自宅の暮らしの継続に必要な能力を維持し、人の役に立って生きる自信や意欲を喚起する良質な取り組みと待ちの姿勢でその利用者の活動をさり気なく支援する職員の対応を高く評価したい。

【ヒヤリハット事例を通して職員の意識が高まり、様々な新しい取り組みに繋がっている】

当法人では、より多くのヒヤリハット事例を収集するために、1年間を通して提出枚数の多い職員上位3名を表彰するなどして取り組んでいる。職員も事故防止の意識が高まり、事前に事故を防ぐための様々な提案が出ている。ヒヤリハットの書式も、記録しやすい簡易なものに工夫されている。また、毎月の会議において前月の事故報告と対策が検討され、半期ごとに事故内容を集計・分析して再発防止に努めている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【福祉の専門性を地域に還元しながら、利用者獲得に繋げていくことも期待したい】

当法人では、地域において、多くのボランティアや実習生を受け入れ、また町会活動にも参加しているが、福祉の専門性を地域に還元するという面においては、まだ改善の余地がある。栄養士や看護師等の専門職が積極的に地域に出て講演するなど、地域の福祉に役立つ活動を行い、当法人をアピールすることが、利用者獲得にも繋がると思われる。今後のさらなる取り組みを期待したい。

【在宅で介護をする家族を支えるために、さらなる取り組みを期待したい】

家族とのコミュニケーションは、日々の連絡帳や電話連絡、送迎時の会話を中心に行われ、家族からの様々な相談に乗ると同時に、様々な意向や意見を把握して実現に向けて取り組んでいる。今後は、事業所と家族の関係構築にとどまらず、利用者家族同士の交流を作る場として、家族懇談会を企画するなど、今まで以上に、在宅で介護をする家族を支える取り組みにも期待したい。

【利用者の安心安全な足となる送迎の取り組みとサービスセンター送迎独自の留意点の周知等への更なる期待】

事業所の送迎はドライバーが車両管理や安全運転を、利用者の快適な送迎対応を添乗職員が担っている。事前に車両環境や安全点検を済ませ、利用者の心身の状況や家庭事情に配慮した送迎に努めている。しかし、ドライバーの運転技術や安全意識の継続的なスキル維持、送迎車固有の留意事項、例えば発停車時、右左折時等の声出し確認、添乗員が利用者を出迎え家族と打ち合わせ時の車中の安全確保等の徹底周知には課題があるように感じられる。安全送迎の課題や連携等を話し合う機会を設ける等、更なる利用者の安心に繋がる取り組みを期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【情報の共有化】

- ・毎朝・毎夕のミーティングで利用者の情報共有に努めており、一目で分かる引き継ぎファイルを作成している。
- ・朝礼、終礼にて申し送りをし共有している。パソコン内閲覧や配布ボックスを設置している。

【利用者の力を引出し、「食」を楽しむ】

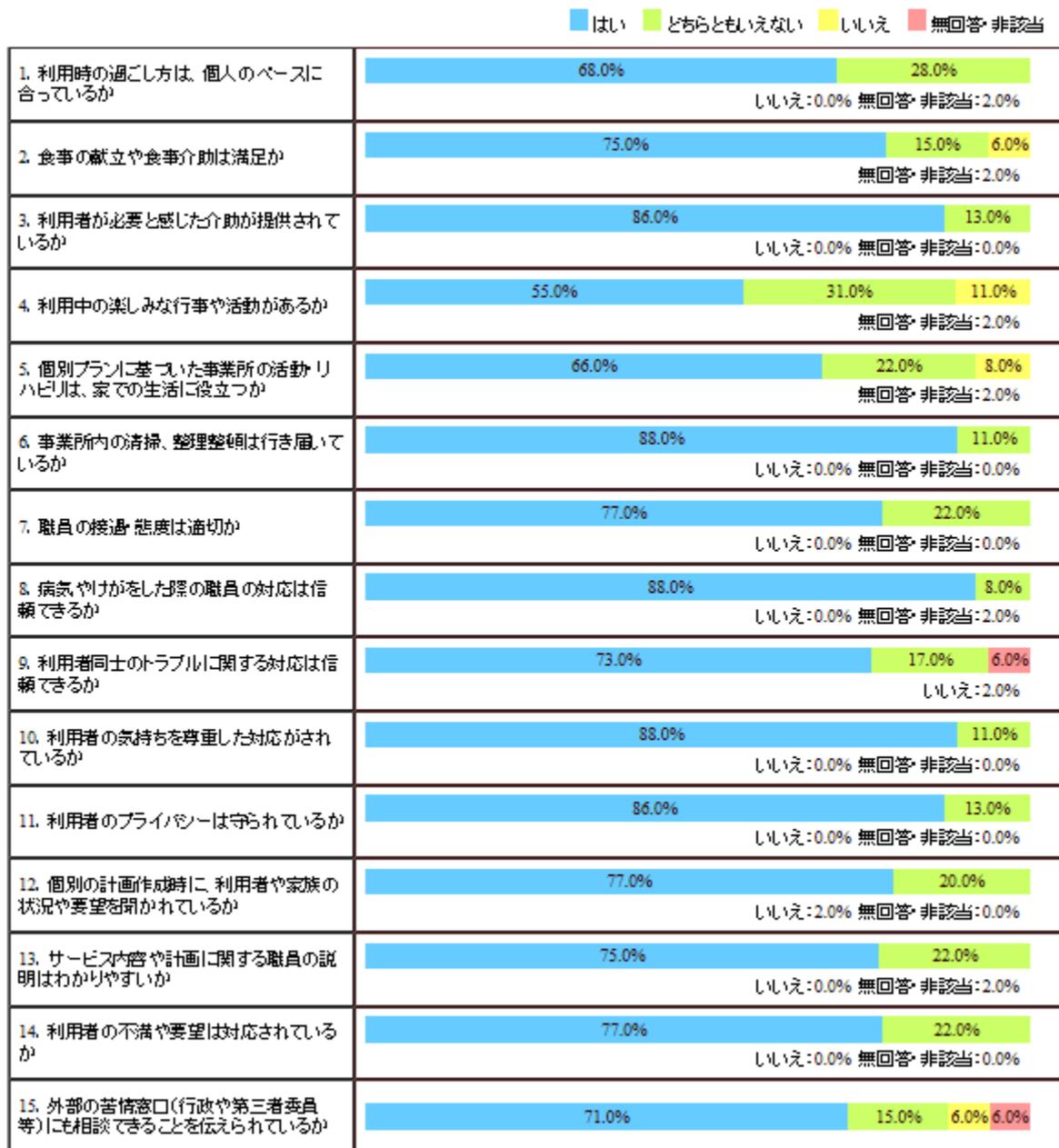
- ・料理の楽しさを思い出して頂ける様に食事(調理)のイベントを定期的実施。また、個々の状態に合わせて作業を分担（作る・外食・出前等）又は、盛り付けも可能なお年寄りと一緒にしている。
- ・月1回給食会議を実施。定例報告と共に利用者からの要望を報告し、献立に反映するようにしている。

【「楽しむ」ことから健康増進へ繋げたい】

- ・ブルーポピーオリジナル体操を用意し、体力の維持向上を目指し、室内だけでなく外出の機会も設けている。

○利用者調査結果

有効回答者数	45人
利用者総数	110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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名	いずみの苑通所介護事業所
所在地	板橋区東坂下2丁目2番22号
連絡先	03-5970-9105

○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) 地域連携と社会貢献
- 2) 安定経営と利用拡大
- 3) 人材の育成と確保
- 4) 利用者本位のサービス提供
- 5) リスクマネジメント

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者への食事の提供については、食事箋をホワイトボードに掲示するなど様々な工夫をしている】
 利用者の食事形態は嚥下状態に合わせ、常食・きざみ食・極きざみ・粥食・ミキサー食が用意され、とろみをつけた副菜やアレルギーに対応した代替食なども提供している。このように利用者一人ひとりの食事形態や代替食などが細かく明記された食事箋をホワイトボードに掲示している。利用者に食事を準備する際には介護職員がホワイトボードに書かれた食事箋を確認して食事をトレーに並べ、さらにその食事を別の職員が確認してから利用者に配膳している。利用者への食事の提供はダブルチェックが行われ、安全性に留意している。

【地域に開かれた施設となるよう、地域のイベントに積極的に参加して交流を行い連携を図っている】
 施設では地域で開かれるイベントである“さくら祭り・盆踊り・トレイン祭り”などに参加し介護相談を行うほか、パンフレットを配布して、地域住民に施設の存在をアピールをしている。また町会のお祭りには施設のブースを設けて、カタログを配布したり、輪投げやアイスクリーム売りなど行って、地域との交流を深めている。今後は利用者にも販売用のペン立てやキーホルダー等を作ってもらうことにより、間接的にも地域交流に参加する機会を作りたいと考えてる。

【実習生や介護体験学生等を積極的に受け入れ利用者に新鮮な刺激を与えている】
 当施設では毎年、福祉関係の学校から社会福祉士、介護福祉士、看護学生の実習生を多く受け入れている。また教職課程の介護体験学生、地元中学生の職場体験先としても多くの学生を積極的に受け入れている。これは施設の社会貢献活動の一環であるが、他方で、施設に外部の風を入れ、利用者に刺激を与える目的も有している。利用者は外部から訪れる若い実習生等に介護してもらったり会話をすることによって、新鮮な刺激を受け活力をもらえるのである。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員のリスク管理意識を高めるためヒヤリ・ハットの事例の一覧表の作成等の工夫を期待したい】

当施設はヒヤリ・ハットの事例については、一件毎に、発生日時、対象者、場所、状況、発生原因、対策、対策の効果等を記録して管理者の決裁を受けている。事故対応マニュアルに沿って行う適切なリスク管理である。しかし、一件毎の綴りとなっており、全職員に回覧して情報を共有化するには情報量が多すぎるように思われる。例えば、毎月、主要な事例の一覧表を作成し、原因分析と再発防止策、講じた対策の効果等を記載して全職員に回覧する方法も考えられよう。職員のリスク管理意識の共有・向上に役立つ一覧表等の作成の検討を期待したい。

【利用者家族との連絡・連携をより密にするため連絡帳の対象の拡大と一層の活用を期待したい】

当施設は介護度の重い利用者や認知度の高い利用者の家族には連絡帳によりその日の施設での状況をお知らせしている。また家族からは自宅での心身の状況を記載してもらって、連携を密にした手厚い支援を行っている。現在、連絡帳を活用しているのは10人程度である。しかし、家族と連絡・連携を密にして支援することが必要な利用者は健康状態や生活状況によっては他にもいるのではないかと推測される。利用者の置かれた状況に即したより質の高い支援を実現するために連絡帳の対象の拡大と一層の活用を期待したい。

【静養コーナーは静かで、より快適な環境となるよう遮音に配慮した一層の工夫を期待したい】

静養コーナーは食堂の奥の一角に間仕切りされた場所に男女別に3台ずつベッドが置かれ設置されている。間仕切りボードで仕切られているが遮音の点では十分とはいえない。横になりたい利用者が静かに休める快適な静養コーナーとするための工夫が求められる。例えば天井まで届く高さの間仕切りボードに替えることも考えられる。既存の静養コーナーを静かで快適にするための創意工夫を期待したい。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【多様な専門委員会を設置してケアの質の向上に取り組んでいる】

当施設は、多様な委員会を設置して利用者ケアの質の向上に取り組んでいる。通所運営委員会、レク委員会、給食委員会、業務検討・事故防止委員会、入浴委員会、医務委員会、広報紙「一里塚」委員会の7種類である。委員会の構成員はそれぞれの関係職員である。各委員会の検討・討議内容はさまざまである。例えば、レク委員会は外出支援の充実、給食委員会はアレルギー対策、医務委員会は筋トレの見直しや内服薬のダブルチェック等の重要な課題に取り組んでいる。このような地道な取り組みの積み重ねがケアの質の向上を推進している。

【施設内の担当ケアマネージャーと連携を密にして迅速・適切な医療サポートを行っている】

当施設では、看護師を中心に利用者の健康状態の把握を詳細に行っている。病気や医療に関する利用者・家族からの相談も随時応じている。しかし、一人暮らしの利用者など家族との連絡・連携が困難な利用者に医療サポートが必要になった場合は、利用者がデイサービスを利用する前の生活歴、生活状況や普段疎遠となっている家族のこと等も詳しく把握している担当ケアマネージャーと連携を密にし、利用者の現在おかれている状況に即した医療サポートを迅速・適切に行うよう努めている。

【機能訓練は、利用者同士が励まし合い楽しく取り組めるよう配慮されている】

機能訓練専門員と介護職員の支援の下に午前中は上肢・下肢運動を中心に集団機能訓練で身体をほぐし、徐々に硬直気味な身体が柔軟になっていくように運動が進められている。午後からは個別プログラムによる機能訓練が利用者で自主管理されて進められている。各運動器具の順番はイスに座って待ち、その間、利用者同士でおしゃべりを楽しみ、運動している利用者を励ますなど、意欲を喪失せずに継続できるように刺激し合って取り組む姿がうかがえる。

○利用者調査結果

有効回答者数	71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	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	92.0%	7.0%	いはい: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	87.0%	11.0%	いはい:0.0% 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	76.0%	11.0%	12.0% 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	76.0%	19.0%	いはい:4.0% 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	88.0%	9.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	11.0%	いはい:4.0% 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	85.0%	9.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当:4.0%
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	66.0%	18.0%	14.0% いはい:1.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	87.0%	11.0%	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	81.0%	15.0%	いはい: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	78.0%	18.0%	いはい:0.0% 無回答・非該当: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	71.0%	22.0%	いはい:1.0% 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	77.0%	18.0%	いはい:2.0% 無回答・非該当:1.0%
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	57.0%	15.0%	8.0% 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	社会福祉法人東京援護協会
事業所名	蓮根高齢者在宅サービスセンター
所在地	板橋区蓮根2丁目28番2号 新蓮根公園内
連絡先	03-5994-1111

○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・家族のニーズに応える質の高いサービス内容
- 2) 下肢筋力の強化を重視した機能訓練の実施
- 3) 口腔ケアの充実により、誤嚥性肺炎や嚥下障害を防ぐ
- 4) 地域に根差した事業所（老人会・ボランティアグループ）との交流
- 5) 働きやすい職場・現場の声を集約した業務改善

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【ヒヤリ・ハットの事例を1か月ごとに集約して一覧表にし全職員に回覧して周知を図っている】

当施設ではヒヤリ・ハット事例が発生した場合は、その事例ごとに、発生日時、対象者、場所、報告者、発生事案の状況、ヒヤリとしたときのあらまし、職員の動き等を記録し、事例を分類したうえで、教訓、対策、評価を記述している。また、それとは別に、それらの個別記録を月別に集約し、分類別件数、内容の分析、対応策等を記載した月別一覧表を作成して、全職員に回覧し周知を図っている。このように見やすい一覧表にして回覧することは、職員のヒヤリ・ハットの事例についての認識を深め、リスク管理意識の向上に大きな効果があるものと思われる。

【カラー写真満載の楽しく思わず手に取りたくなる広報紙を発行している】

当施設は、年4回広報紙を100部発行し、利用者・家族やケアマネージャー、関係機関等に配布している。広報紙の内容は、思い切ってカラー写真を多く掲載し、説明文は必要最小限に抑えている。写真は四季折々の行事に参加した利用者の方々が元気に活動する姿を紹介している。新年会、初詣、施設内でのおやつ作り、ブドウ狩りや敬老会、近隣の小学校との交流会、など、利用者の皆さんが笑顔いっぱい活動している写真が満載で、この広報紙を見るだけでこの施設を利用したいと思う人が増えるのではないだろうか。

【様々な活動プログラムが工夫され利用者が活気のある充実した活動をしている】

当施設では利用者は午前中は機能訓練指導員の指導の下、呼吸法、手指の体操、体幹ストレッチ等で、身体機能の維持・向上を図っている。訓練中は利用者が相互に励ましあい活気にあふれている。歩行訓練は、季節、天候の良い時は、近隣の環境の良い街路をウォーキングして楽しく行われている。また、レクリエーションでは、紙製の古銭を投げて捕り物をする「銭形平次ゲーム」などの全利用者が参加できる「曜日対抗選手権」方式のゲームも行われ人気がある。利用者は様々に工夫された活動プログラムで活気のある充実した生活を楽しんでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用率向上のため、利用者獲得のためのさらなる創意工夫を期待したい】

当施設の1日利用定員は25人、現在の登録者数は58人である。前回の調査時より向上は見られるが、施設の目標とする85%には届いていない。施設では利用者獲得のため、ケアマネジャーへの空き情報の送付、カラー写真満載の広報紙「蓮根ネットワーク」の配布等の努力を重ねている。ホームページもリニューアルしブログの更新も行っているが、利用率の大幅な向上には繋がっていない。さらなる居宅介護支援事業所への宣伝広報活動を進め、利用率者の獲得に繋げることを期待したい。

【職員の高齢化が急速に進行しているため、早めの対策を講ずることが望まれる】

当施設の職員の平均年齢は現時点で56,0歳である。職員数は常勤が6名、非常勤が14名である。非常勤職員には若い職員が多いため、全体の平均年齢を引き下げている。しかし、介護職員だけに限ると平均年齢は58,5歳と驚くほどの高齢化である。通所介護事業の業務は、高齢の利用者の介護を伴うサービスであり、職員には体力的に相当な負担が強いられる。職員の若返りは短期間では実現が難しい。業務に著しい支障が生じないうちに早めの対策を講ずることが望まれる。

【担当ケアマネジャーへの状況報告書の様式の早期改善を期待したい】

当施設は担当ケアマネジャーへ利用者の状況を毎月報告している。状況報告書は4分の3位のスペースを使って、当施設の空き情報や最近の施設の活動内容を紹介している。残りの4分の1のスペースで利用者の最近の状況を数行にまとめて報告している。しかし、文章記述では、職員にも負担がかかり、担当ケアマネジャーも読むのが負担であるとのことである。そのため、施設では、状況報告書の様式を、報告事項を類型化して該当するものにチェックする「チェック方式」に変更することを検討している。よりよい様式を検討して早期改善を図るよう期待したい

○事業者が特に力を入れている取り組み

【排泄の支援は排泄チェック表の活用により失禁する利用者が減り、成果が表れている】

当施設では、自然な排泄ができるよう排泄チェック表を作成し活用している。排泄チェック表は曜日毎の利用者に割り振られた1時間刻みのグラフに、排泄時間と排便・排尿の状態を記入して把握している。自発的にトイレに行くことが難しい利用者には、その表を活用して時間で誘導し、失禁がないよう配慮している。現在、排泄介助を要する登録利用者は58名中10名で、失禁も少なくなってきた。

【施設周辺の静かで平坦な立地条件を活かし、楽しみながら下肢筋力の強化を図っている】

当施設の周辺は集合中層団地や戸建て住宅が多い静かな住宅街である。周辺の道路は生活道路で車の通行は少ない。また桜並木や小公園も点在している。当施設に通所して機能訓練を受けている利用者が、無理のないペースでウォーキングをするためにはちょうど良い環境である。そのため、施設周辺を巡る散歩に利用者を誘い、楽しみながら気づかないうちに下肢筋力の強化を図る機能訓練を行ない、効果を上げている。当施設の方針の一つである「下肢筋力の強化を重視した機能訓練の実施」の実践である。

【近隣の保育園・小学校・中学校との交流は、利用者の活性化を図り交流の幅を広げている】

当施設では地域交流として保育園とは年に1回、小学校とは年に3回の交流を行なっている。また中学生の職場体験や大学生の教育実習を受け入れ、若い世代との交流に取り組んでいる。近隣の保育園児や小学生との交流会では、昔遊びやゲーム、また子ども達のダンスや歌の発表などを通し子供たちと触れ合うことで、利用者は新鮮な刺激を受け、元気づけられている。交流後、小学生からの感想文や手紙が届くと、利用者は満面に笑顔を浮かべている。また中学生の職場体験や大学の教育実習生との、交流でも会話が弾み、利用者にとって楽しい時間となっている

○利用者調査結果

有効回答者数	43人
利用者総数	58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: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	79.0%	16.0%	いはい:4.0%	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	81.0%	16.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:2.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	67.0%	30.0%	いはい: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は、家での生活に役立つか	55.0%	37.0%	6.0%	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	93.0%		どちらともいえない:4.0%	いはい:2.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	9.0%	いはい: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	81.0%	9.0%	9.0%	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	67.0%	9.0%	20.0%	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	76.0%	18.0%	いはい:2.0%	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	90.0%	9.0%	いはい: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	79.0%	18.0%	いはい:2.0%	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	88.0%	11.0%	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	67.0%	30.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:2.0%
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%	27.0%	6.0%	23.0%

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	板橋区立特別養護老人ホームみどりの苑
所在地	板橋区前野町5丁目9番3号
連絡先	03-5994-5925

○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) 職員の確保に努め、働き易い環境をつくることで定着を促進する。
- 2) サービス向上と法令遵守
- 3) リスクマネジメントを進め、事故の無い施設にする。
- 4) 身体拘束ゼロの継続、個別介護
- 5) 地域との連携

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【研修報告に上司も関与することで研修がより活かせるよう取り組んでいる】

正規職員には個々の希望を取り入れた個人別育成計画を立案している。また外部研修に参加したい場合のルールに沿って希望する研修に参加すると報告書を提出して貰うが、研修報告書には主任や室長がコメントを付し受講者に返している。研修参加を個人のみ経験にとどめず、上司もそこに関与することで意識化され研修内容も活かされやすいと推察する。

【ボランティアを活用してアクティビティの幅を広げている】

手工芸、革細工、書道フラワーアレンジメントといったプログラムにはボランティアの講師の協力を得て、本格的なプログラムの提供が可能となっている。利用者個々が楽しみにしているプログラムがあり、自主的に参加する方も多いとのことであった。中には、家族やお孫さんが舞いや歌の演奏を披露してくれるボランティアとして活躍している方もあり、様々な方に支えられて楽しみが提供されている。

【外部からの来訪者が多く活気にあふれている】

施設全体でボランティア活動が活発であり、毎日20名前後の方が来訪している。利用者はプログラム講師以外にも、環境整備や喫茶店担当のボランティアと交流する姿が見られていた。喫茶店では特養入所者との面会に来た家族とデイサービス利用者との交流があり、将棋を指す姿も見られた。多様なボランティア活動を通して、多くの交流を促す良い効果が生まれていた。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【BCP（事業継続計画）について具体的な行動指針に沿ったシミュレーションをお願いしたい】

利用者の安全な生活を確保するため、感染症対策・事故防止・防災推進委員会を設置し、各委員会で情報収集を行うとともに予防と対策について検討を重ねている。また、区の危機管理室からは犯罪情報なども発信され、受信内容を各部署にも伝えている。災害時における福祉避難所として協定の締結や受け入れ人数などを明確に定め、災害対策本部の設置や職員の自動参集などについても事前に取り決めはあるようなので、今後はその取り決めに沿って具体的なシミュレーションなどを実施することが望ましい。

【特養との交流機会をより設けられるよう希望する】

現在、併設特養との交流行事は特に行っていないとのことである。デイサービスでの演奏会等の際には、特養入所者が参加する場合もあるが、あくまでも不定期とのことであった。デイサービスの利用者がいずればショートステイや入所にとサービスを広げていく方も多いことから、なじみの関係を築けていることで、利用者本人や家族の安心にも繋がると推察され、意識的に交流する機会を設けるよう望みたい。

【施設の生き残りをかけて良いサービスをアピールして頂きたい】

近隣に福祉施設が多く開設されることで利用者獲得が厳しくなっていくことが推測される。みどりの苑の生き残り策として、サービスの特長を分かりやすく広報する必要があるとのことで、今後の方向性について検討している。重度化への対応はハード面からも限界があり、プログラム内容や予防支援の面を強化するなど生き残りをかけた施策を検討している。みどりの苑が培ってきた良いサービスの伝統を継続できるよう健闘を望む。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【研修を通して利用者目線での支援を目指している】

ホスピタリティ研修や不適切事例検討会を設けることで、日頃のケアの中で見過ごしていることが無いか確認できる環境を整えている。利用者の立場に立った声掛けや支援の仕方とはどのようなものであるかについて、自発的に考えられる職員を目指している。クレームが挙がったことについては小さいことでもそのままにせず、すぐに対応を検討して、利用者説明を行うことで遺恨などを残さないように心を配っている。

【複数のアクティビティを設け選択できるようにしている】

みどりの苑のデイサービスの特長として、プログラムの豊富さが挙げられよう。書道や絵画、革工芸、手芸といった内容から、利用者が主体的に実施しているミニクラブ、カラオケ、ゲーム、お買い物外出等多岐に渡っている。利用者を飽きさせないよう、常にプログラムの内容について検討を行っており、得意な方から不得手な方までが楽しんで貰える工夫やマンネリ化していないかなど考察している。

【個人情報の漏えい防止のため確実な対応を行っている】

正規職員には事業計画書を配布しており、理念や重点取り組み事項の明文化がなされている。年度途中での進捗状況把握に活用したり会議には計画書を持って臨んでいる。育成研修において、持ち出し可能な資料もあるのだが個人情報が記載されていることもある。これらの計画書が外部に持ち出されないように、計画書においては年度末にすべて回収、業務に使用するためとはいえ持ち出し資料の場合においても確実に回収できるような仕組みづくりが構築されている。

○利用者調査結果

有効回答者数	55人
利用者総数	86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	94.0% どちらともいえない:3.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:1.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	87.0% 7.0% 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	89.0% 7.0% どちらともいえない:1.0% いいえ:1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	85.0% 7.0% 7.0% いいえ: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)	76.0% 14.0% 9.0% いいえ: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% どちらともいえない:1.0% いいえ:1.0% 無回答・非該当:1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	78.0% 5.0% 14.0% 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	80.0% 16.0% どちらともいえない:3.0% 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	65.0% 9.0% 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	92.0% どちらともいえない:3.0% いいえ: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	81.0% 9.0% 9.0% 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	81.0% 7.0% 7.0% いいえ: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	81.0% 9.0% 7.0% いいえ:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0% 7.0% 14.0% 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% 20.0% 27.0% いいえ:3.0%