

## 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	社会福祉法人福音会
事業所名	まちだケアセンター
所在地	東京都町田市野津田町1932番
連絡先	042-734-8935

## ○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）

福音会はキリスト教精神に基づく、隣人愛「自分を愛するようにあなたの隣人を愛しなさい」（マタイによる福音書22章39節）を基本に、利用者の意見を最大限に尊重した福祉サービスを提供する。基本理念としては「隣人愛の精神（三つの心）」である「仕える心・担う心・感謝の心」を掲げ、利用者のサービスを実践する。「仕える心」・・・神に仕える事であり、其の心を持って利用者へ仕える。「担う心」・・・自分の責任として引き受ける事であり、全ての重荷を負う。「感謝の心」・・・常に感謝の心を失わず、すべてに感謝する。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【利用者や家族に寄り添ったサービス提供に高い満足度が示されています】

当センターは昭和58年に市内で初のデイサービスセンターとしてスタートし、今日まで一貫して利用者や家族に寄り添った支援を継続しています。大型のセンターなのでサービスの幅は広く、受け入れ体制も充実しており、利用者はゆったりとした時間を過ごしています。趣味活動の時間には利用者が自発的に計画を作り、職員は安全を確認しつつ後方から支援して楽しんでもらっています。また、送迎の工夫などで医療依存度の高い方や外出が困難な方、さらに認知症の方にも手厚い支援をしています。センターの活動は利用者・家族から高く評価されています。

## 【ボランティアの活動を積極的に受け入れて、センター運営の協力者となってもらっています】

センターでは伝統的に多くのボランティアを受け入れています。受け入れ体制を整え、年間を通して定期的に活動してくれる大勢のボランティアを迎えています。また、行政が高齢者のボランティア活動を支援する「いきいきポイント制度」も利用しており、多くのボランティアが継続的に活動しています。ボランティアの方々は音楽療法やクラブ活動の指導者あるいは講師として活動するほか、男性向けの囲碁・将棋、行事への協力、その他多くの分野で活動しています。利用者はなじみの職員だけでなくボランティアとの交流もセンター利用の楽しみにしています。

## 【センター会議（職員会議）の進め方を工夫して、実質的に議論できる時間を増やしています】

センター会議は原則として全職員が出席するもので、法人やセンターで決定した重要事項を報告・説明したり、センター運営に関する議論や職員間で情報を共有する場としています。ただ、従来は報告・説明に時間を割かれて、議論や情報共有の時間が少なくなっていました。今年度から所長が事前に報告事項を印刷しておき、冒頭に配布して報告・説明する方式としました。事前の準備に時間を割かれますが、議論や情報共有に割く時間が増えています。さらに、ワーキンググループも活発化し、多くの職員にとって発言する機会が増えて職場が活性化しています。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【新規利用者を開拓し、既存利用者の利用回数を増やすための対策が課題となっています】

当センターの歴史は古く、長年利用している方も大勢いて経営状態は安定的に推移しています。しかし、最近ではデイサービスや特養など高齢者施設の新設・増床の影響を受けて、センターの稼働率を維持していくことが課題となっています。センターでは地域のケアマネジャーを直接訪問して情報交換したり、関係機関に情報提供するなど、利用者を増やすための活動をしています。今後は職場全体の課題として、大型センターの総合力を活かしたサービスで魅力を高め、多くの人に知ってもらう姿勢が必要という意識改革に取り組むことを期待します。

### 【現状のマニュアルのどこに問題があるか、見直すことを望みます】

センター業務に必要なマニュアルは一通り揃っています。また、定期的に見直す仕組みもあり、実施されています。しかしながら、今回の職員アンケートではこの項目の職員の評価はやや低い結果となっており、標準化にさらに取り組むことが必要という意見も出されています。現状の問題点を明らかにするとともに、もう一度マニュアルの内容やマニュアル見直しの仕組みなど、幅広い観点から見直すことを望みます。業務そのものを見直す必要がある場合には、利用者や職員の意見、要望などにも配慮することを期待します。

### 【日々の業務連絡における連絡漏れの防止策をさらに強化することを期待します】

職場はシフト勤務体制をとっていることから、全員が一斉に集まって情報を共有することは難しいという事情があります。センターでは申し送り方式で全員が情報を共有できる仕組みを作っています。パソコン数台をLANで結び、職員が自由に申し送り事項を書き込んだり、読み取ったりしています。また、特記板にメモ書きをして最新情報を伝えています。この方式でも大きな問題は発生していませんが、職員は小さな見落としが発生することを懸念して職員室の掲示板を利用することを検討しています。より正確な申し送り方式を作ることを期待します。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【利用者の負担にならないよう送迎を工夫し、重度の方を柔軟に受け入れています】

当センターでは利用者の送迎を工夫して、経管栄養やターミナルなど、医療依存度の高い利用者も可能な限り柔軟に受け入れています。住宅事情によってはショルダー担架、おんぶ、車いすのまま職員による階段昇降などでベッドからベッドへのサービスを行っています。送迎中の緊急事態への対応もマニュアルを整え、安全確保に備えています。外出が困難な利用者には生活の質の向上となり、家族にもレスパイトケア(休息支援)をもたらしています。また、看護職員の複数配置や職員研修、急変時の受け入れ先の確保など、受け入れ体制も整備しています。

### 【利用者の主体的な取り組みを支えるために幅広い活動を提供しています】

利用者の意向を出来る限りくみ取り、画一的なサービスにならないよう、個々の要求に応じたプログラムを用意しています。デイサービス利用中に買い物に出かけたいという利用者の要望に対して、リハビリの一環として受け入れています。参加希望者が集まったら利用者が自ら「お買い物ツアー」として行き先や日程などを企画し、職員は後方から安全を確認しながら支援しています。また、利用者自身が取り仕切るカラオケもあり、利用者主体の活動を積極的に支援しています。さまざまな趣味活動や機能訓練のプログラムで利用者のしたいことに応えています。

### 【現場のリーダー役を全員に体験させ、業務への責任感を強めています】

日々のデイサービス業務のリーダー役を全職員に交代で体験させています。職員は担当の日にはリーダーとして業務全般に目を配り、責任をもって取り組んでいます。経営層はリーダー役に必要な判断基準

を事前に示すとともに、不明な点があったらいつでも権限者に質問できるよう、権限者も含めた勤務体制を整えています。職員全員の自覚と責任を育成することを目的として、経営層と職員の合意のもとに実施しています。職員が業務の内容や狙いを的確に把握し、自発的に考え、実行する動きが見られるようになっていきます。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	70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	82.0%	15.0%	1.0%	0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	18.0%	2.0%	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%	5.0%	7.0%	0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	71.0%	18.0%	5.0%	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	68.0%	21.0%	7.0%	2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0%	7.0%	7.0%	0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	95.0%	2.0%	1.0%	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	82.0%	10.0%	7.0%	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%	12.0%	21.0%	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%	5.0%	0.0%	0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%	7.0%	7.0%	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%	10.0%	7.0%	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	78.0%	15.0%	5.0%	0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	11.0%	10.0%	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	58.0%	22.0%	17.0%	1.0%

## 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	社会福祉法人福音会
事業所名	デイサービス鶴川
所在地	東京都町田市鶴川3丁目22号
連絡先	042-737-1941

## ○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) 職員憲章における聖句「自分を愛するように あなたの隣人を愛しなさい」
- 2) 基本理念（三つの心） 「仕える心」 … 神に仕えることであり、その心を持って利用者へ仕える。 「担う心」 … 自分の責任として引き受けることであり、すべての重荷を共に担う。 「感謝の心」 … 常に感謝の心を失わず、全てに感謝する。
- 3) 基本方針「たとえ困難・苦難があろうとも、それを耐え抜いて、心と技を磨いて成長し、希望の明日を目指して進もう」
- 4) 利用者の自己重要感を高める。自己重要感を高める人材を育てる。
- 5) 「親切であれ」…相手の身になって何かをすること。思いやりをもって人のために尽くすこと。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【小規模デイサービスの特性を生かし、認知症利用者への個別支援を強化しています】

小規模事業所なので全ての利用者に目が行き届くという特長を生かして、認知症利用者への個別対応に力を入れています。利用者の全体的な姿を把握することを重視して、日々の関わりの中で本人の能力や特性を把握し、家族からの聞き取りも行って利用者への理解を深めています。職員は毎年施設内外の認知症に関わる研修に参加し、スキルアップに努めています。一人ひとりの特性に応じた声掛けや興味を持ちそうな活動への誘い、徘徊への対応などで、利用者へ安心をもたらしています。また、認知症予防として個々の能力に応じた学習療法にも取り組んでいます。

## 【サービス提供時間の延長に伴いサービス内容の充実を図っています】

サービス提供時間を延長して、新たなプログラムを作ったり入浴枠の拡大を図るなど、利用者へのサービス向上に取り組んでいます。今年度6月より利用者ニーズに対応して、2時間の利用時間延長を行いました。新たなプログラムとして、機能訓練の面では下肢筋力低下を予防するための下肢筋力体操を追加したほか、資格を持った職員によるリフレクソロジー（ひざ下のリンパマッサージ）を導入しました。また、リハビリとしての外出支援、カラオケの新規導入、おやつタイムの飲み物サービスの充実などにも取り組み、利用者から大変高く評価されています。

## 【今年度の重点目標である「地域住民の良きパートナーとなる」に向けて様々な活動をしています】

事業所では、今年度の重点目標の一つとして「地域住民の良きパートナーとなる」ことを掲げています。当事業所は小学校の余裕教室を利用して開設され、15年が経過しています。開設当初から地域のデイサービスとして地域住民から認知されており、地域のボランティアの支援も受けて質の高いサービスを提供しています。事業所主催の健康体操教室や介護予防体操教室への参加を地域の方にも呼び掛けています。小学校に併設されていることから事業所の行事、学校の行事には双方が参加しており、長年にわたって構築した信頼関係を維持しています。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【設備機器の更新を着実に進めることを期待します】

事業所は小学校の一角にあるという構造上の制約がありますが、限られた空間を工夫してサービスを提供し続けています。設備機器についても制約条件を考慮して設置し、修理・修繕をしながら使っています。しかしながら、現状では送迎車両と浴室脱衣所については改善すべき課題を抱えています。送迎車両は車内設備を良くすることで利用者の送迎は快適になります。また、浴室の脱衣所は夏の暑さと冬の寒さを少しでもしのぎやすくすることが利用者サービスに直結します。すでに経営層は予算の確保に取り組んでいるとのことですので課題の解決を期待します

### 【利用者の休息する場所を確保するためのレイアウト変更が課題となっています】

サービス提供の時間を延長したことは多くの利用者、家族に歓迎されています。一方で、利用者の中には事業所で長時間を過ごすことが身体的な負担につながり、横になって休息する必要がある方が増えています。これまでも休息場所を作り、ベッドやリクライニングチェアを置いて必要な時に休息できるようにしてきましたが、休息場所を増やすことが求められています。スペース上の制約から介護ベッドの増床は難しいようですが、事業所ではレイアウトの変更とリクライニングチェアの導入での解決を検討しています。解決策の早期実現を期待します。

### 【マニュアルの見直しの仕組みが有効か、再確認することを望みます】

マニュアル類は事業所が提供しているサービス全般にわたって整備されています。サービス内容に変化があった場合には見直しが行われ、提供しているサービスがマニュアルから逸脱していないかについては職員会議などで確認しています。このようにマニュアルを管理する仕組みは整っていますが、今回の職員アンケートではこの項目の評価は低くなっており、マニュアルが効果的に使われていないことが考えられます。マニュアルの見直し体制が有効に機能しているか再確認することを望みます。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【利用者と厨房とのコミュニケーションを大切に、おいしい食事を提供しています】

デイルームに隣接して調理室があり、利用者は厨房スタッフと気軽に触れ合える環境にあります。季節感を重視して旬の食材を使い、利用者の一人ひとりの状況に合わせて普通食、刻み食、ミキサー食、さらには減塩食アレルギー対応食など、きめ細かい食形態で対応しています。管理栄養士は利用者の当日の体調や口腔内の状況に合わせて、代替食や形態の変更に応じたメニューを考えています。おいしい食事には利用者とのコミュニケーションが大切との考えで、利用者、ボランティア、職員が同じテーブルについて会話を楽しみながら食事をしています。

### 【一人ひとりの「できること」に着目した自立支援に力を入れています】

一人ひとりの持っている能力を見極め、出来ることは自分でしてもらうことで、「出来ないことを増やさない」支援に力を入れています。アセスメントの際には利用者の身体、認知能力だけでなく、性格なども把握した上で、適切な声掛け、見守りや支援をしています。例えば下膳や来所時の荷物の片づけも、出来る限り利用者自身に行ってもらっています。ともすれば利用者がやろうとしていることを職員が先回りしてやってしまうことがありますが、職員はできないことを部分的に介助するに留め、利用者自身の力を発揮してもらえよう支援しています。

### 【職員が業務全般に目を配り、自分の役割を再確認する仕組みをとっています】

入職2～3年目の職員にも当日のデイルームのリーダー役を務めてもらっています。多くの職員が、リーダー役を務め責任を持つことによって、業務全般に目を配りをして理解し、自分の役割を再確認できる体制を作っています。経営層はこの運営方法に合わせて、リーダー役に必要な判断基準を示すとともに、

不明な点があったらいつでも権限者に質問できるよう、権限者も含めた勤務体制を整えています。また、職員間の連携体制が良くなり、業務全般の効率化にもつながるものと捉えて取り組んでいます。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	28人
利用者総数	45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	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%
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	78.0% 14.0% 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	71.0% 25.0% いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	85.0% 7.0% 7.0% いいえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	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%
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% 10.0% 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	71.0% 10.0% 17.0% 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	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	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%
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	89.0% 7.0% どちらともいえない: 3.0% 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	85.0% 7.0% 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	92.0% 7.0% 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	64.0% 10.0% 21.0% いいえ: 3.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

## 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	特定非営利活動法人湧和
事業所名	湧和
所在地	東京都町田市本町田2102番1号 本町田高齢者在宅サービスセンター
連絡先	042-729-0422

## ○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) 住み慣れた地域で安心して暮らせるよう、支援を行なう。
- 2) 利用者の尊厳を尊重する。
- 3) 地域の福祉の拠点として、地域住民にサービスを提供する。
- 4) 出来るだけ残された能力や潜在能力を生かした介護を行なう。
- 5) 高齢者の介護予防の為に自立を支援する。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【会議での検討を踏まえてマニュアルを最新の内容にして支援している】

相談員マニュアル、入浴マニュアル、排泄マニュアル、危機管理マニュアル、震災非常災害マニュアルなど業務遂行に必要な基本的なマニュアルを用意し、職員は、いつでも必要に応じて見ることができるようデイルームにおいている。マニュアルは、年1回、マニュアルごとに複数の担当者で見直しの時期を特定し計画的に見直している。個人記録などを活用しながらデイ会議での検討を踏まえたり、緊急に変更する場合はミーティングで周知するなど、現実とくいちがいが出ないように最新の内容に基づいて支援している。

## 【個別の入浴マニュアルをつくり、安全な入浴サービスを提供している】

個別の入浴マニュアルをつくり、浴槽の種類、介助方法、介助者の人数、留意することを示して、利用者ごとの状態に合わせた、安全な入浴ができるようにしている。職員は、利用者をデイルームに迎えに行き、入浴後に身だしなみを整えてデイルームに送るまでをひとりで対応している。職員はマニュアルにもとづき、利用者の状態をよく見ながら、利用者が自分できることは極力利用者自身にやってもらい、持っている力を引き出す支援をしている。

## 【広い庭は、利用者の体力維持増進、食欲増進に活用し、皆の憩いの場になっている】

デイサービスセンターには広い庭があり、一周85mの周遊路をつくり、利用者の体力維持・増進に活用している。周遊路の内側はボランティアが管理する畑と庭園、外側には樹齢を重ねたシンボルツリーや植栽があり、手入れが行き届いている。利用者には周遊カードを用意して、毎日歩く目標が持てるように工夫している。ボランティアとの連携により、庭全体を気持ちの良い場所にして、利用者、職員、ボランティアの交流の場になっている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【個人情報の利用目的と同意書を1枚の書式にまとめることを検討するとよい】

個人情報を適切に取り扱うために、「個人情報保護について」を定め、①個人情報の取得・管理・利用、

②個人情報の開示・訂正・削除などへの対応、③苦情の処理などになどについて事業所に掲示するとともにホームページにも掲載している。利用契約時には、「個人情報の利用目的」の書式により利用目的を説明するとともに、別書式により「個人情報の使用に係る同意書」をもらうなど丁寧な対応をしている。しかし、両書式については重複する部分もあるので、利用者対応の簡素化や効率化のために1枚の書式にまとめることを検討するとよい。

**【外部研修については、職員の意向を把握して、受講の機会を増やすことを期待したい】**

職員のスキルアップを図る機会としてはデイ会議における内部研修をはじめとして、外部研修の受講がある。そのほか、日常的には管理者が折に触れて指導したり、専門的なことは、看護師や作業療法士が指導している。外部研修は、現場からの参加希望のほか法人事務局からの意向によって参加者を決めていることもある。なお一層の職員のスキルアップや業務水準のアップを図ることを目指すために、職員の意向を把握して外部研修受講の機会を増やすことを期待したい。

**○事業者が特に力を入れている取り組み**

**【湧和通信、広報誌「えくぼ」によりデイサービスセンターの情報を広く提供している】**

「湧和通信」を2か月毎に発行し、毎日のアクティビティの予定、献立表や時季に応じたコラムを掲げ、利用者・家族に配付している。職員とボランティアグループ「えくぼの会」の協働により、えくぼの会・デイサービスセンターと地域をつなぐ広報誌「えくぼ」を3か月毎に発行している。15周年を迎えたこと、デイサービスセンターを使ったラジオ体操やイベントの案内などを掲載し14,000部作成の上、デイサービスセンター周辺の本町田地区全世帯にボランティア、町内会、自治会の協力を得て配布するなど情報を広く提供することに力を入れている。

**【多彩な趣味活動から参加したいプログラムを選び、主体的に関われるようにしている】**

趣味活動には大勢のボランティアに関わってもらい、習字、花あそび、水彩画、絵手紙、短歌、紙工作、音楽などに利用者が取り組めるように教えたり、ハーモニカ、オカリナ、コーラス、江戸芸、朗読、ギターなどのミニコンサートを曜日ごとに実施してもらっている。利用者は参加したいプログラムのある曜日を利用日に選択しており、趣味活動に主体的に参加することができている。出席希望が多い趣味活動については、新たなボランティア講師を募集して講習日を増やすなど、利用者が主体的に関われる機会をつくることに力を入れている。

○利用者調査結果

有効回答者数	78人
利用者総数	106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	84.0%	5.0%	5.0%	5.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	10.0%	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	87.0%	7.0%	1.0%	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	70.0%	16.0%	10.0%	いいえ: 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	61.0%	32.0%	5.0%	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	93.0%	5.0%	0.0%	無回答・非該当: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	66.0%	10.0%	16.0%	6.0%
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%	5.0%	12.0%	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	55.0%	15.0%	29.0%	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	80.0%	10.0%	7.0%	いいえ: 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	69.0%	15.0%	14.0%	いいえ: 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	76.0%	14.0%	8.0%	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	75.0%	10.0%	12.0%	いいえ: 1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	10.0%	14.0%	いいえ: 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	48.0%	20.0%	26.0%	いいえ: 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	社会福祉法人賛育会
事業所名	高齢者在宅サービスセンター清風園
所在地	東京都町田市金井7丁目17番13号
連絡先	042-734-8096

## ○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) 地域包括ケアの理念のもと、ニーズに応じて提供できる総合的介護サービスの実現
- 2) 法令を順守した経営の効率化と安定した組織を作り、信頼される施設を目指す
- 3) 利用者の視点に立ち、専門性を持ったプロフェッショナル職員の育成
- 4) 職員がやりがいを感じられる環境を整備する
- 5) 開かれた施設を目指し、地域への社会貢献を実施

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【地域包括ケアの構築に向けて、情報収集や新規事業の準備などを進めています】

地域包括ケアの構築に向けて、職員が地域ケア会議や関係団体の研修や集会に参加して、情報収集を進めるとともに、行政動向や今後の福祉のあり方等について、事業所全体で共通理解が図れるように努めています。地域ニーズ調査の結果を受けて、サービス付高齢者住宅の開設や、定期巡回・随時対応型訪問看護介護事業の開始の準備を始めています。また、近隣にある同一法人の事業所とも合同で在宅支援に関する会議を実施しており、地域を支える仕組みや事業所における新たなサービス内容等について検討を重ねています。

## 【食事を楽しむ為の工夫や喫茶店を思わせるような本格的コーヒーのサービス等が年度を越えて継続的に取り組まれています】

利用者には楽しみな日々の食事にご飯や麺類にパン類も盛り込み、食材は季節感を大切に献立を立てています。毎月の郷土料理めぐりには各地方で食べられている料理を提供し、出身の利用者には懐かしさを感じ喜ばれています。バイキングや目の前で握るにぎり寿司やシェフの焼く肉料理などは好きなものを選び、いつもと違った食事は好評になっています。またドリップコーヒーを楽しめる「今日のコーヒー」のサービスや、小休憩にジュースやお菓子などの販売して利用者が自由に購入できる工夫を年度を越えて継続的に取り組みが行われています。

## 【標語の唱和や自らのケアを振り返る等、常にサービスマナーを意識して業務にあたるような機会を持ちました】

施設としてサービスマナーに力を入れて取り組んでおり、今年度はサービスマナーに関する標語を決め、朝のミーティング時に唱和して職員の意識付けを行ったり、自らのケアを自己評価で振り返り、その結果を勉強会で共有するとともに、サービスマナーの抜き打ちチェック等、職員が常にサービスマナーの意識を持って業務にあたるような機会を持ちました。また、職員が互いに感謝の気持ちを伝える「ありがとうの木」の取り組みを通して、職員同士がお互いに言葉遣いや対応で注意し合えるような関係作りに繋げられるように取り組んでいます。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

**【機能訓練指導員は利用者の一日を通した生活に関わりを持ち、さらに自立に向けてのリハビリと運動させた取り組みが期待されます】**

希望利用者の自立に向けての機能回復訓練を機能訓練指導員が毎日2名対応で実施しています。機能回復訓練を利用者や家族の希望に沿って実施した結果、歩行が安定し、リフト浴から一般浴に移行した人や、デイサービス利用をやめて自宅の畑仕事に復帰した事例は訓練の成果が表れています。これらの事例を踏まえ、機能訓練指導員が利用者の入浴場面等を見学したり、一日を通して心身の状況を見ることで、利用者の希望を取り入れながらよりの確なりハビリに繋げることが必要と職員達は感じています。各場面での自立に向けての支援が期待されます。

**【通所介護計画書をより意識した個人記録の内容の充実が期待されます】**

個人記録は項目毎にチェックと記述方式に見直したことで、同じ項目の変化や推移が分かりやすくなりました。また、活動内容や日中の様子、相談内容を記述できるように工夫したことで、モニタリングの基となる情報も通所介護計画書の目標を意識した具体的な記録になりつつありますが、複数の職員で個人記録を記入しているため、記入者によって記録の視点にばらつきがあることを課題と捉えています。今後、通所介護計画書をより意識した記録内容の充実が期待されます。

**【人材マネジメントにおける難局を乗り越え、より強い組織へと成長することが期待されます】**

法人の意向としての中途正規職員の採用中止や、介護職員を中心に疲労感を訴える職員意識調査の結果など、人材マネジメントにおける難題を抱えつつも、立ち止まることなく前進する組織を目指しています。従来以上に法人研修や外部研修への職員の参加を増やして、組織力の向上と職員の意欲の維持に努めています。職員一人一人もこうした理念や方向性を意識した業務を実施しています。人材採用等で苦しい時期ではありますが、非常勤職員を含む、職場全体で認め合う風土を大切にして、より強い組織へと成長する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

**【男性利用者が企画運営する童謡の会を発足させ、年4回童謡大会が行われています】**

男性利用者が職員と一緒に企画と運営をしている唱歌・童謡の会を週1回行っています。企画した利用者が日時や「一緒に歌いましょう」「青春は2度とない・・・」等の文言と絵も描き、分かりやすく楽しいポスターも作ってデイフロアに掲示して知らせています。初めての童謡大会には表彰状を贈り、年4回開催のカラオケ大会には半被を着て曲に合わせて踊ったり楽しい時間を過ごしています。新春のど自慢大会の企画も立て準備しています。他の行事のポスターの作製もし、利用者の自立に向けてのモチベーション向上に繋がる取り組みになっています。

**【地域住民や各種団体と協働し、活力ある地域づくりに貢献しています】**

地元の自治会との合同防災訓練を実施したり、地元の中学校の生徒が事業所の秋祭りや防災訓練に参加するなど、地域住民との交流を深めています。中学校との協働については、ギャラリーウォーク（絵手紙の掲示）や生徒会活動など地域でできる「教育と福祉」の連携を目指しています。また、町田市の社会福祉協議会が主催する焼いものイベントに協力したり、市の人材開発センターが実施する市民向け介護講座への施設貸出を行うなど、各種団体との協働にも力を入れています。このような多様な実践を通じて、活力ある地域づくりに貢献しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	49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	73.0%	12.0%	8.0%	6.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	77.0%	8.0%	10.0%	いはいえ: 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%	6.0%	16.0%	いはいえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	69.0%	14.0%	12.0%	いはいえ: 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	55.0%	18.0%	8.0%	18.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	87.0%	6.0%	6.0%	いはいえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	71.0%	6.0%	20.0%	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	75.0%	8.0%	14.0%	いはいえ: 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	61.0%	20.0%	18.0%	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	87.0%	8.0%	無回答・非該当: 4.0%	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	79.0%	6.0%	12.0%	いはいえ: 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	77.0%	6.0%	16.0%	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%	16.0%	6.0%	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	79.0%	8.0%	10.0%	いはいえ: 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	42.0%	18.0%	16.0%	22.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

## 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	社会福祉法人賛育会
事業所名	第二清風園高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都町田市薬師台3丁目270番1号
連絡先	042-736-6906

## ○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) キリスト教に基づく隣人愛精神
- 2) 安全な介護と良質なサービス提供
- 3) 信頼される事業運営
- 4) 利用者が住み慣れた地域で、生き生きと生活が送れるよう支援
- 5) 開かれた施設として地域社会への還元・貢献

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【利用者が自分で過ごし方を選択でき、活気にあふれた事業所となるよう、更なる充実に向けて取り組んでいます】**

当事業所で提供している活動プログラム、午前中に集団レクリエーション的な活動、午後はボランティアの協力を得ながら個別活動を選択できるなど、利用者が自分で過ごし方を選択できる、主体的に取り組めるよう、活動を組み立てて提供しています。季節を感じられるもの、家族参加型、地域交流など行事も多岐に渡り計画されており、職員一丸となり取り組んでいます。そこには、活気にあふれた利用者の笑顔があります。職員はレクリエーションはマンネリ化しつつあると感じており、現状に甘んじることなくサービスの向上に取り組む姿勢が表れています。

**【職員の声を基にした業務改善の取り組みを始めました】**

4月から職員にも組織経営の参画意識を高めてもらうため、職員の声を基にした「業務改善シート」の取り組みを始めました。組織的に業務改善・省力化に取り組んでいくために、意見を所属長および施設長に提出した後、職員会議で検討され、実際に業務改善に繋がっています。これまで20件弱の意見が挙がっており、地域交流スペースにある書庫の古い本を新しい本に入れ替える等、常勤・非常勤職員問わず意見が挙がっており、業務改善案が取り上げられた職員のモチベーションの向上にも良い影響を与えています。

**【「ホットHOTメモ」により、良いことも悪いことも言い合える関係作りに繋がっています】**

今年度より「ホットHOTメモ」という取り組みを始めました。これは職員の声かけや接し方等を違った角度から見て良いと思うことを自分も取り入れていこうという取り組みで、思わずニコッとしたこと、その時思ったことを書き留めています。職員から挙がった「ホットHOTメモ」は職員が使用する階段にヒヤリハットと対をなすように掲示され、どちらが多く挙がっているか一目で分かるようにして、職員のモチベーションを高めています。職員同士が互いに良い所を見つけようとする中で、良いことも悪いことも言い合える関係作りに繋がっています。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

**【安全な送迎を行う為に様々な取り組みを行っていますが、必要時の振り返り確認の為に送迎記録を残すことの検討が望まれます】**

利用者の送迎を安全に行う為に、運転業務職員はアルコールチェックを行う、急ブレーキ時は自動的に管理者メールに届く等、また緊急時には添乗職員持参の携帯電話から電話をかける仕組みを整えています。利用者の送り時はマグネット式ボードに、送迎車毎に座席や降りる順番と注意事項を明記し、車内に持ち込み確認しながら送迎を行っています。しかし送迎に関する記録はなく、職員達も必要と気づきはじめて、車内の様子やボードに明記した事柄と個々の送迎時間を記録に残し、必要時に振り返っての確認できるよう検討を進めていくことが望まれます。

**【非常勤を含む職員全員のレベルアップを図る取り組みの継続的な実施に期待します】**

常勤職員については、能力開発カードの作成や個別面談の実施を通じて、能力向上に関する希望の把握や研修受講等を進めてきましたが、新たに非常勤職員も対象として非常勤面接カードを作成し、レベルアップのための計画的取組を広めています。研修の成果を職員全員で共有するために、年2回、研修内容を報告・共有する勉強会を実施しています。今年度は、非常勤職員からボランティアコーディネーターに関する報告がありました。このような取り組みを継続して、職員全員のレベルアップにつながる仕組みとして機能していくことに期待します。

**【生活相談員の増員に伴う聞き取りの充実を活かすべく、効果的な計画の見直しにつながるよう、モニタリングの工夫が期待されます】**

今年度から生活相談員を1名増員し、3名体制となったことで、これまで以上に丁寧に利用者からのヒアリングができる体制が整いました。通所介護計画をもとに実施しているモニタリングは要介護者は半年毎、要支援者は毎月行い、利用者の現状を評価しています。しかし、現状のモニタリングでは、複数あるサービス内容のどの部分が達成なのか、未達成なのか判断しにくい状況が見受けられます。効果的な通所介護計画の見直しにつながるよう、工夫が期待されます。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

**【地域住民に開かれた施設として認知されて、多様な交流が生まれています】**

事業所の設備を利用する地域住民や団体が多く、自治会の会合や、子育てサロンの開催、市民楽団の練習場として頻繁に利用されており、地域の貴重な社会資源として認知されています。子育てサロンが事業所の玄関ホールで開催するイベントには利用者も自由に参加して、世代間の交流が生まれています。春に行われるフリーマーケットには、近隣の福祉作業所や民生委員の出店もあり、地域の福祉関係者の連携を深めるきっかけとなっています。秋には地域合同防災訓練も実施されて住民も参加するなど、地域との多様な交流が生まれています。

○利用者調査結果

有効回答者数	95人
利用者総数	182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%	18.0%	いゝえ: 3.0%	無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	70.0%	17.0%	6.0%	5.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	84.0%	6.0%	8.0%	いゝえ: 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	57.0%	18.0%	6.0%	16.0%
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%	5.0%	8.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	76.0%	9.0%	10.0%	いゝえ: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	5.0%	14.0%	無回答・非該当: 4.0%
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%	12.0%	いゝえ: 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	55.0%	6.0%	37.0%	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	89.0%	6.0%	2.0%	いゝえ: 2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	9.0%	16.0%	いゝえ: 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	80.0%	13.0%	4.0%	いゝえ: 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	73.0%	8.0%	14.0%	いゝえ: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	76.0%	8.0%	11.0%	いゝえ: 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	55.0%	11.0%	9.0%	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	特定非営利活動法人みずきの会
事業所名	みずきの家
所在地	東京都町田市本町田 2797 号
連絡先	042-860-7337

## ○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) 地域社会において、お世話されるの関係ではなく共に生きる関係づくりを培う
- 2) 心を支援する 人生の応援団
- 3) 非営利団体として、制度にしばられない柔軟な思考と行動力

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【必要に応じて食形態を見直し、自分で摂取できる食事提供を行っている】

食事は夜6時以降も滞在する利用者には夕食も提供している。食形態は主食は通常食、おかゆ、副食は一口大、刻み、細刻み、ミキサー、ペーストなどを提供している。できるだけ自分で食べられるように、スプーン、柄の曲がるスプーン、すべり止めマットなどを活用して、利用者ごとの食札に「スプーン、箸、ミキサー、細刻み、量半分」など提供内容を表示している。食札は配膳時まで片付けずトレイに置き、毎月見直しをして確認を徹底している。体調に変化がある時は、食形態変更のメモを調理者に渡すなど、利用者の状態に応じた食事提供を行っている。

## 【利用者の希望時間に沿った、個別の送迎を実施している】

朝8時半から夜8時半まで、12時間に渡る営業時間の中で、利用者が好きな時間帯に通所できる制度にしている。そのため一人だけの送迎とし、専任のドライバーは配置せず、介護職員等が送迎を担当している。送迎車は助手席が回転するタイプも含め、車イス対応や座面を低く設定した車も用意し、利用者の状態に応じて、車イス対応車両や座面調節車両を選択し、マイカーのような送迎を実現している。

## 【利用者の要望に沿った運営を行っている】

法人が大切にしているサービス提供の考え方は「みずきの家」でも実践している。利用者の意思を尊重し、家族支援も大事な仕事で、要介護度や認知症の有無で利用者を選別せず、今できていることを保ち、できなくなるスピードをより遅くし、掴まる、立つ、歩く、座る、寝転ぶ、這う、話す、笑う、歌うなど全てを生活リハビリと考え、ADLと同時にQOLにも注目している。介護保険で担えない部分を法人が提供する自主契約サービスで援助し、併せて街づくり活動も在宅支援の基盤作りと考え利用者の要望に沿ったサービス提供を実践しており評価できる。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

## 【管理者に集中している業務を見直し、法人理念を担う職員育成が必要と思われる】

「みずきの家」管理者は、法人の理事長の他、安全運転管理者、防火管理責任者、衛生推進者、苦情解決責任者、食品衛生責任者等を兼務している。また介護業務にも入り利用者へのサービス提供も行っている。月1回の職員ミーティングでも議題を整理し会議をリードするなど多くの業務が管理者に集中し

過ぎ、その事が職員全体の力量向上に結びつかない業務構成となっている。介護技術等は研修等で向上させることは可能と思われるが、法人理念を踏まえた事業所運営を担う職員の育成には、管理者の担当業務の見直しや権限委譲を進めることが必要と思われる

**【通所介護計画書の記載内容の見直しと基本情報やアセスメントシートの統一化が望まれる】**

通所介護計画書に事業所の週間計画や個別援助内容を具体的に記載しているが、課題や目標は事業所としてとらえた内容が明確になっておらず、記載内容の見直しが必要と思われる。また、その前提となる基本情報やアセスメントは、ケアマネジャーから提供される書面に事業所が必要とする事項を追記する形で活用しているため、利用者によって書式や記載内容に違いがみられる。利用者の状況把握がより容易になるように、統一書式の導入を検討することが望まれる。

**【マニュアルを有効に活用し、より安定した質の高いサービスにつなげることを望まれる】**

倫理規定や行動指針、健康管理、食事介助、排泄介助、感染症予防など16項目のマニュアルを整備し、事務室に備え付けているが、日常業務においては個々の職員が培ってきた技術にたよる傾向がみられ、マニュアルは日常的に活用されていない。サービス水準の底上げやばらつき解消の必要性については、職員からも意見があがっており、事業所ではミーティングでのマニュアル確認や大切な部分を職員に配布するなど浸透を図るとしている。マニュアル活用に向けた継続的な取り組みで、より安定した質の高いサービスにつなげることを望まれる。

**○事業者が特に力を入れている取り組み**

**【痰の吸引など医療的ケアを実施している】**

通所している利用者20数名のうち、痰吸引が必要な人、経管栄養の人、気管切開をしている人など医療的ケアが必要な利用者を受け入れている。経管栄養・痰吸引が必要なケースでは、医師の指示のもと家族の同意を得て、資格のある介護職員が看護師と共にケアを実施している。現在、胃ろう造設者、在宅酸素使用者、インスリン自己注射使用者、膀胱留置カテーテル使用者、人工肛門造設者などを受け入れ可能利用者としている。これからも必要とする利用者に医療的ケアを提供していきたいとしている。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	19人
利用者総数	22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	89.0%	10.0%	0.0%	0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	78.0%	15.0%	5.0%	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%	5.0%	0.0%	0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	42.0%	26.0%	15.0%	15.0%
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	78.0%	10.0%	10.0%	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%	0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	84.0%	15.0%	0.0%	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	89.0%	5.0%	5.0%	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	89.0%	10.0%	0.0%	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%	5.0%	0.0%	0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	84.0%	15.0%	0.0%	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	78.0%	15.0%	5.0%	0.0%
13. サービス内容や計画に関する職員の説明がわかりやすいか	73.0%	15.0%	5.0%	5.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	78.0%	5.0%	5.0%	10.0%
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%	31.0%	10.0%	5.0%

## 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	社会福祉法人七五三会
事業所名	デイサービス木曾
所在地	東京都町田市木曾西3丁目23番7号
連絡先	042-789-0753

## ○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) 個人の尊厳を重んじた福祉活動をする
- 2) 福祉活動を通して地域社会に貢献する
- 3) ご自宅において自立した生活を送る為の支援
- 4) 真心をこめた接遇をする
- 5) 社会福祉法人として国や地域に貢献する

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

**【新規利用者の増加傾向を受けて定員を増加し、さらに多くの人々に事業所のサービスを提供する姿勢で取り組んでいる】**

これまでの支援実績を通じて地域の居宅介護支援事業所や高齢者支援センター等からの信頼を得ていることや、要介護の高い利用者であっても受け入れ可能性を十分検討したうえで決定する姿勢、さらには現在の利用者の関係者からの紹介等もあり、新規利用者が増加してきている。そのため、今年8月から定員を5名増やして50名とし、さらに多くの人々に事業所のサービスを提供する姿勢で取り組んでいる。

**【月1回の行事食や季節感あるさまざまな食材を使用した美味しい食事を提供し、利用者の楽しみにつなげている】**

利用者の食事はダイルームに隣接している厨房において作られており、温かいものは温かく、冷たいものは冷たいまま食することができる。さらに、厨房との境には網戸がはめられているため、美味しい臭いが漂い、食欲を増進する効果にもなり、調理員とのコミュニケーションもとることができる。月に1回の行事食の提供や、季節感あるさまざまな食材を使用し、見た目にも食欲をそそるよう彩りや味付け、栄養状態に配慮しながら利用者の状況に即した美味しい食事を提供し、利用者の楽しみにつなげている。

**【法人理念や「職場の約束」等の浸透に取り組み、それらを踏まえた日々のサービス提供に努めている】**

法人理念の浸透を図るために管理者が全職員に対して筆記試験を実施し、浸透を強化したことに加え、「職場の約束」を利用者や職員の目につく場所に大きく掲示することを通じて自覚を促している。日々の支援場面では職員間で協調性を維持しながら職種を問わず連携する場面も多く、利用者と直接関わる場面では各職員が自覚を持って明るく笑顔で接する姿勢を維持するように努めている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【福祉用具の定期的な点検により安全性に配慮した利用者支援が望まれる】

利用者が使用している車椅子や杖、シルバーカーなどの点検整備は必要に応じて行っており、タイヤの空気なども送迎バスの運転手が気づいた時に入れている。事業所で使われている福祉用具はさまざまあり、利用者が日々使用しているが定期的な使用状況の確認はなされていない。今後は定期的な点検・整備とともに、常に安全で清潔な支援が提供できるよう、さらなる利用者支援に努められたい。

### 【利用者の支援にあたり通所介護計画書の確認がスムーズにできるよう、職員の工夫や取り組みに期待したい】

利用者の支援の記録はチェックシートと入浴表、必要に応じた排泄表などに記入しており、職員間の共有確認ツールとして活用している。利用者の通所介護計画書は個別のファイルに挟みこみ事務所に保管しており、日々の支援に際して、職員は必要に応じて確認することができるが、その都度確認に行くことは困難と思われる。利用者の計画に沿った支援がスムーズにできるよう、職員の工夫や取り組みに期待したい。

### 【高齢者虐待発生時の対応等、具体的になしくみ作りが期待される】

高齢者虐待に関する基本知識は事業所内の研修等の機会を通じて職員の理解が進んでいる一方で、万一利用者が虐待被害にあった場合について、各職員が初期動作としてどのような行動をとり、関係機関に通告するか等、一連の手続きが明確になっていない状況は改善が求められる。今後は虐待発生時から通告に至るまでの流れをマニュアル化して職員間で共有化を図っていくことが期待される。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【口腔ケアや機能訓練の充実により利用者の自立支援に取り組んでいる】

利用者の口腔機能の維持、促進に力を入れており、「口腔機能アセスメント」や「実施のための利用者の情報」を2ヶ月ごとに確認したり、「口腔機能自己チェックシート」を活用し、利用者の歯や咀嚼能力、嚥下状態等を確認している。また、利用者の状態に応じて個別機能訓練計画書・評価表を作成し、毎月の経過時評価に加え、3ヶ月ごとの評価・見直しで、リハビリにつなげている。利用者個々の状況に応じた機能訓練に取り組み、口腔機能の維持、促進により在宅においても自立した生活が送れるよう支援している。

### 【法人内の人的交流を活性化して一体感の醸成に努めている】

風通しの良い組織文化を作るために、人事異動を活発に行っている。法人内他施設への短期研修制度を通じて職員の視野を広げ、信頼関係が醸成されている。また、キャリアパス人事制度を導入しており、人材育成の視点として、業種・職種にこだわらず、法人「七五三会」の職員として自覚を持ってもらうことを目指している。さらに職員の任意団体「なごみ連携会」はさまざまなイベントを開催して、部門の垣根を越えた交流を活発に行っている。このような人的交流を通じて部門間の相互理解が深まりトータルケアの推進に寄与している。

### 【職員が一丸となってチームワークを保ちながら運営がなされている】

防災訓練の機会や日々の業務遂行場面では、介護職員や看護師、調理や運転等の非常勤職員も含めてチームワークを保ちながら一丸となって運営していくことに力を入れている。それぞれの連携場面等では各職員が法人理念を念頭に、相互にコミュニケーションを図りながら理念に基づいた利用者支援が展開できるように努めている。日々、職員と利用者一人ひとりが明るく笑顔の多い事業所であり続けることを目指して取り組んでいる。

○利用者調査結果

有効回答者数	53人
利用者総数	125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	67.0%	20.0%	5.0%	5.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	75.0%	11.0%	7.0%	5.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	86.0%		9.0%	
	いいえ: 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	62.0%	28.0%	5.0%	
	いいえ: 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	60.0%	28.0%	7.0%	
	いいえ: 3.0%			
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	86.0%		7.0%	
	いいえ: 3.0% 無回答・非該当: 1.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%		9.0%	5.0%
	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%		5.0%	9.0%
	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	56.0%	18.0%	22.0%	
	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	88.0%		5.0%	
	どちらともいえない: 3.0% いいえ: 1.0%			
11. 利用者のプライバシーは守られているか	69.0%	15.0%	13.0%	
	いいえ: 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	75.0%	9.0%	11.0%	
	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	67.0%	15.0%	13.0%	
	いいえ: 3.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	73.0%	13.0%	11.0%	
	いいえ: 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	49.0%	16.0%	11.0%	22.0%

## 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	社会福祉法人町田市福祉サービス協会
事業所名	小山田高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都町田市下小山田町3580番 ふれあい桜館1階
連絡先	042-797-9489

## ○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) 地域に暮らす人々が自分らしく生きるためのパートナーを目指す。
- 2) 一人ひとりの「いのち」を限りなく大切にする。
- 3) 地域の人々とともに、地域福祉を支える生活拠点をを目指す。
- 4) 認知症高齢者の生活相談や情報提供による包括的なサービスに努める。
- 5) 職員一人ひとりが個性と能力を発揮できる職場環境づくりに努める。

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【得意なことや好きなことを促してその人らしい過ごし方を支援している】

利用者の楽しみや好きなことなど価値観を知るように努めており、サービス開始時のアセスメントで生活歴・性格・趣味・嗜好などを確認し、その人らしく過ごしてもらうためのヒントにしている。「体操や運動系のゲームで活躍する人」、「手芸や工作に集中する人」、「歌の上手な人」など、各々が満足できるようプログラムに配慮している。「家事の得意な人」、「お世話好きな人」などについては、おしぼり受けやお盆を拭いてもらったり、趣味活動の道具を片づけてもらったりするなどを促している。利用者の個性を大切にすることを心がけている。

## 【自営の厨房は利用者の急な要望・状態の変化にも応じて、利用者の高い満足度を得ている】

相談員はアセスメントによって利用者一人ひとりの食形態・摂取量・塩分やカロリー制限・禁忌食・嗜好などを確認している。また嚥下状態・自助具の使用・介助の範囲なども確かめている。それらを踏まえて栄養士・介護職員・看護師が、利用者に適した食事を検討している。決定事項は通所介護計画書に記載され職員に統一されている。厨房は自営であり、献立の変更から味付け・分量などの細やかな調整に取り組んでいる。急な利用者の希望や体調の変化に応じることができており、利用者調査の食事満足度91%という高い評価につながっている。

## 【地域の共通課題を協働する体制作りに取り組んでいる】

「ボランティアのしおり」を作成しており、新たにボランティアを受け入れる際には基本姿勢を担当者から伝えている。常勤職員をボランティア受け入れ担当として配置し窓口業務を行っている。また、「しおり」にはプライバシーの尊重、個人情報保護、その他留意点を記載し、担当者より事前の説明を行っている。管理者が市内の通所介護事業者連絡会の副会長となり、通所介護事業のネットワーク形成に尽力している。さらに、地域包括支援センター主催の地域ケア会議に出席して、情報共有に努め地域課題について協働できる体制作りに取り組んでいる。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【自宅で効果を感じられる機能訓練が期待されている】

機能訓練は個別機能訓練計画のもと実施されており、機能訓練指導員が定期的に機能評価を行い、身体機能の状況を把握し課題を抽出している。利用者の要望を踏まえて目標を設定し、個別機能訓練計画書に記載され、利用者・家族に説明されている。訓練はイスや手すりを用いるなど、生活環境を踏まえた方法が選択されている。評価は3か月に1回行われ、結果に応じて計画を見直している。事業所は、さらに利用者・家族が訓練の効果を実感できるような、生活課題の解消を目指した具体的な目標設定や機能訓練を目指している。

### 【職員への通所介護計画の共通理解が望まれる】

朝の申し送りや月次ミーティングを通じて、職員間で利用者情報を共有できるようにしている。日誌や申し送りノートには、家族の要望・薬の変更・事故防止対策など、重要な利用者・業務情報を記載しており、職員は出勤時に確認することをルールとしている。新規利用者の情報は、申し送りでの説明と申し送りノートに計画書を添付する方法を用いているが、サービス項目や介助方法の把握に留まっていることを認識している。生活上の課題や支援の目標などに着目して、共通理解のもとに個々の支援に反映されることを課題としている。

### 【人事考課制度が確立されていないことを課題としている】

館長、センター長、管理者が必要とする人材を確認し合いながら人材募集にあたっており、採用の基準に基づいて法人内で決裁・承認を受け採用している。新入職員に対しては、職員の心得として求められるものを提示し、その目標に向かって育成・指導に取り組んでいる。管理者が担当職員と話し合い、より適正と思われる人員配置に取り組んでいる。ただし、職員個々のやる気、成果を認めつつも、それに対応した昇給などの人事考課制度が確立されていないことを課題としている。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【入浴者数増加後も馴染みの職員によるマンツーマン入浴を継続している】

事業所はヒノキと陶器の2種類の個浴槽とリフト浴槽を設置しており、立位・座位・歩行などの自立度を確認して、利用者一人ひとりに適した入浴方法を決定している。認知症状のある場合には、入浴への抵抗感についても確かめている。症状のある場合は、案内のタイミング、時間を変えるなど工夫している。馴染みの職員とのマンツーマン入浴を全利用者に実施しており、安心感のある入浴に取り組んでいる。年々入浴希望者が増えており、今年度は入浴定員数を拡大した。利用者のニーズに応じながら、サービスの質の確保を果たしていることは高く評価できる。

### 【ケアマネジャーとの関係を深める各種取り組みを定期的に実施している。】

利用者ごとのサービス経過報告書を作成しており、それをもとに担当のケアマネジャーに、毎月様子を報告している。内容としては1か月間の利用者の心身状態・活動参加時の様子などとしている。相談員は、毎月担当のケアマネジャーを訪問して手渡し、加えて口頭でも説明している。また、その際には事業所の予定を伝えたりしている。さらに、地域のケアマネジャーを対象にした見学会・試食会を開催して、利用者の活動を観てもらい、昼食を味わってもらうなどサービスを理解してもらうことに努めている。

### 【外出プログラムを通して心身の活性化を促進している】

事業所は利用者の外出プログラムを大切にしており、季節のドライブツアーを企画して、桜・アジサイ・紅葉・梅など年間を通して花見スポットを散策している。また、歩くことや外の空気にふれることは心

身の活気に効果があるとして毎月外食を行っており、近隣のレストランに出かけている。地域に出てさまざまな資源を利用することで、社会参加につなげたり、毎回帰宅前に散歩の時間を設けたりしている。今後も地域に出て行き、利用者の社会交流や心身の活性化のために取り組みを継続されたい。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	61人
利用者総数	90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% 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	91.0% どちらともいえない:4.0% いいえ:0.0% 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	95.0% どちらともいえない:4.0% 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	81.0% いいえ:3.0% 無回答・非該当:1.0%
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% 無回答・非該当:1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0% どちらともいえない:3.0% いいえ:0.0% 無回答・非該当:4.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	73.0% 無回答・非該当:4.0%
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% 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	62.0% 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	83.0% どちらともいえない:1.0% いいえ:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	73.0% 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	72.0% いいえ: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	68.0% いいえ:1.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	68.0% 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	社会福祉法人竹清会
事業所名	美郷
所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目2番地9号
連絡先	042-797-0565

## ○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) 人間尊重、地域での身近なサービス、潤いのある老後の支援
- 2) 家族も参加できる、安心して任せられる施設の運営
- 3) 心温まるサービスと笑顔あふれる施設づくり
- 4) 接客と接遇マナー
- 5) 経費削減と独立採算制

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【選択肢の幅の広い多彩なプログラムは利用者の満足感を高めている】

各種のプログラムは選択制で利用者の意向・自主性を大切に行われている。ホッケー・カーリングなどの運動ゲーム、射的・すごろくなどの卓上ゲーム、書道・生け花・陶芸などの手工芸、音楽レク・英会話・ハンドマッサージ・ネイルサロンなど多種多彩である。新たに模型クラブをつくり、男性利用者に喜ばれている。各種プログラムをもっと楽しみたいとの希望を受けて、土曜日を終日選択制プログラムの日とした。利用者主体のサービスとして好評であり、利用者調査の「楽しみにしている活動はありますか」の問いに84%の満足度が得られている。

## 【改訂版アセスメントとモニタリングの書式により利用者の状態把握の精度が高まっている】

利用者の日々の様子を各種書式に記録しており、健康・食事・排泄状況などのチェック表、趣味活動の参加や入浴状況などのサービス提供記録、家族や介護支援専門員からの情報を支援経過記録に落とし込んでいる。昨年度、アセスメントとモニタリング用の書式を改訂した。「何をしたか」から「どうであったか」の視点が養われて、利用者の状態把握の精度が高くなっている。通所介護計画書に沿ったサービス実施の点検とその達成状況、利用者の変化などが分かりやすくなったとして多職種から効果が聞かれている。

## 【家族との信頼関係を築くためにさまざま工夫がある】

利用希望者や利用者家族の見学を受け付けており、必要に応じて送迎も行っている。相談員が担当し、利用者のプライバシーに配慮して活動中の様子やトイレ・浴室環境なども案内している。その際、リーフレット・広報紙など4種類の施設PRの書面を渡している。また家族向けの施設説明会を年1回開催して、制度改正や事業計画などについて伝えている。満足度アンケートも実施して、その結果を書面で通知している。利用者の支援は家族との協力・連携が欠かせないとして、信頼関係を築くためにさまざまな取り組みを行っている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【介護計画のさらなる共通認識・理解を目指している】

通所介護計画書は専用台帳に綴じ込んであり、計画を効率よく周知するために支援目標・サービス内容・具体的対応などについて、必要事項を日報に落とし込み共有している。「計画通りに実施できたか」や「その支援の効果はどうだったのか」は、日々のミーティングで報告され介護記録に記載される。それらは、半年に1回の計画の見直し時に分析されている。現在、計画の理解・把握については、さらなる精度を上げた伝達方法を模索している。

### 【薬の取り扱い・服薬の手順などのマニュアル整備・点検の仕組みづくりに期待したい】

看護師は利用者の服薬管理・与薬介助を行っており、薬は連絡帳のケースに入れて持参してもらい、到着時に薬のある人と無い人を仕分けしている。日報の書面にある薬欄に、持参・預かりのチェックを入れて確認している。今年度、誤薬は発生していない。しかし現在、配薬・与薬などが適切に行われたかどうかの点検は行われていない。今後は、配薬・与薬マニュアルの整備やチェック方法を取り決めるなど、薬に関するトラブルを回避するための仕組みづくりを検証されたい。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【初回利用後はサービス利用中の様子を家族に報告し、帰宅後の様子も確認している】

サービス開始前に、利用者の心身状況や生活歴・既往歴・性格・趣味などを確認している。「基本情報」「ADL状況」に記録され介護職員・看護師などに共有され、その人らしい通所介護計画の策定のために検討されている。初回利用時には、契約時に面会している相談員がこまめに声を掛けて安心感を与えるよう努めている。また利用者の負担を軽減するために、適宜疲労の具合をみて休息を促している。帰宅後は家族に参加の様子を報告したり、本人の感想・様子を聞いたりするなど、次の利用につながるよう取り組んでいる。

### 【管理栄養士・生活相談員などが協働して利用者一人ひとりに応じた食事を調整している】

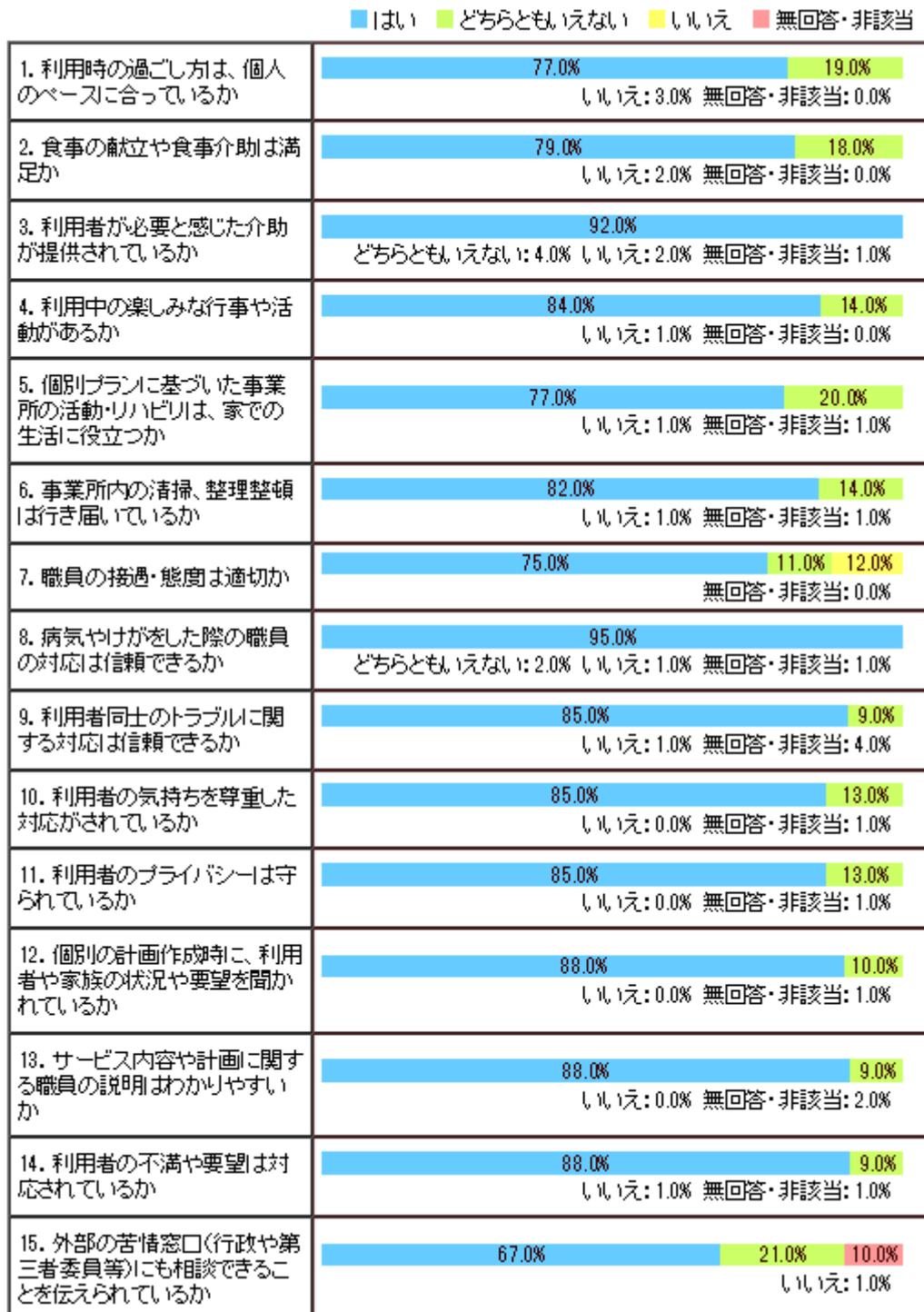
利用者の食事状況をアセスメントして個別性のある食事を提供している。食形態・食事量・塩分などの制限・禁止食・嗜好など意向を把握して、米飯・粥、大盛り・小盛り・普通盛り、刻み・極刻み・ミキサーの選択、糖尿病食・肥満食・減塩食などにも応じている。自立度・嚥下状態・自助具の使用なども確かめて、管理栄養士・相談員・介護職員などにより利用者に適した食事や食べ方などが調整されている。見学时、フロアで、配膳直前に職員が利用者一人分ずつ、ご飯をよそって計量し提供していた。個別性のある食事への丁寧な取り組みを評価する。

### 【地域住民・ボランティアとの連携・交流を通して利用者の心身の活性化が図られている】

施設には職員以外のさまざまな人たちが訪れている。職場体験の中学生、ボランティア部の中学生、保育園の園児がいる。行事や季節のイベントを通して交流している。また利用者の趣味活動やイベントを支えているボランティアである、お花クラブ・音楽療法・書道の先生、大正琴・大道芸の披露、理髪サービスの理髪師やメイクセラピーの先生など多様である。施設は、多くの人との交流こそ利用者の活気を引き出すとしてボランティアを大切にしている。さらに特別支援学級の生徒との交流も実現しており、地域福祉にも貢献している。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	94人
利用者総数	162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	社会福祉法人竹清会
事業所名	花美郷リハビリデイサービス
所在地	東京都町田市小山ヶ丘1丁目12番5号
連絡先	042-798-7720

## ○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) 人間尊重、地域での身近なサービス、潤いのある老後の支援
- 2) 家族も参加できる、安心して任せられる施設の運営
- 3) 心温まるサービスと笑顔があふれる施設づくり
- 4) 接客と接遇マナー
- 5) サービスの向上と職員のスキルアップを目指す

## ○全体の評価講評（特に良いと思う点）

## 【「その人らしく1日を過ごしてもらおう」ことを大切にしている】

各種のクラブ活動をはじめ脳取れや囲碁などの個別のプログラムや、集団で行うリハビリテーション体操などの各種プログラムが日常的に実施されている。また、四季にちなんだ行事や四季を楽しむ外出訓練などの幅広いプログラムを用意している。定期的開催されている職員会議において精査された内容は、スケジュール表を通じて利用者へ伝える流れが定着している。充実したプログラム構成による運営は高く評価できる。通所介護計画書にて個々の目的に応じたプログラム・タイムスケジュールを設定しており、過ごし方は個別を基本としている。

## 【訓練指導実施記録をもとに、自立支援へ向けた個別計画プログラムを作成している】

利用者一人ひとりの個別機能訓練を実施しており、実施記録をもとに運動機材・機能訓練プログラムの見直しを状況により1か月～3か月ごとに行っている。機能訓練指導員は、利用者個別に自分のやりたいことを取り入れたプログラムを作成することを大切にしている。リハビリ実施中も、個別に声掛けを行い、頑張りすぎずに注意するなど、細やかな指導を行っている。また、「計画目標」は専門用語を使用せずやさしい言葉で明示されており、利用者や家族への分かりやすさに配慮している。目標と訓練内容も適切に合致しているように見受けられた。

## 【介護計画は利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている】

通所介護計画書には、健康、入浴、移動、排泄、送迎などの各項目別の支援内容が具体的に掲載されており、分かりやすい内容にまとめられている。担当のケアマネジャーにも送付されており、居宅サービス計画との連携も図られ、ミーティングやサービス担当者会議において定期的な見直しにも取り組んでいる。さらに、正規職員と非常勤職員との間にサービスの質の差が生じないように、職員全体ミーティングに参加することが義務付けられ、サービス提供に反映できるようにしている。

## ○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

### 【ケース記録への記載内容の標準化を目指している】

利用者の日々の様子はケース記録をはじめ、バイタルサイン、服薬、入浴、排泄などのチェック表を設け経過を観察することに取り組んでいる。個々の記録は相談員が確認することを取り決めており、カンファレンスにおいてさらに詳しい情報を収集したり報告することで、状態を把握する基礎資料とされている。ただし、ケース記録の記載内容については、「何をしたか」や「どのような様子であったか」など、職員の視点が標準化されていないように見受けられた。

### 【到着直後の待ち時間の過ごし方をさらに工夫することが望まれる】

利用者全員が到着するまでの時間帯の手持無沙汰対策に取り組んでいる。到着後には、集団や個別プログラムをはじめ、利用者同士の会話、職員との談話、入浴・リハビリなどを用意している。ただし、利用者が全員揃うまでの待ち時間について、さらに工夫することが望まれる。帰宅時については体力を踏まえ静養を促している様子も確認できている。さなざまな利用者はいることを踏まえ、到着後・帰宅前の過ごし方について再度検証することが望まれる。

### 【丁寧に健康相談に応じることを検証されたい】

利用者や家族から健康に関する相談があった際には、適宜対応し連絡帳や申し送りノートを用いて情報提供することに努めている。通所時にはその都度バイタルサインのチェックを行ったり、月1回の体重測定をによって、日常の健康管理に取り組んでいる。介護場面を観察した際にも、丁寧なバイタルサインの測定が行なわれていたが、利用者へのフィードバックについてはバラツキが見受けられる状況であった。業務の標準化に関するさらなる見直しが望まれる。

## ○事業者が特に力を入れている取り組み

### 【多職種が連携して楽しめる支援を行っている】

自ら楽しめる時間を過ごせるよう、利用者への支援は多職種が連携し、自立へ向けての情報共有を図っている。自立支援への取り組みとして、リハビリ会議月1回、夕方のミーティング、ミーティングノートにより、その日あった情報などケース記録で確認をとっている。機能訓練指導員が中心となり、看護師・相談員・介護職員との連携のもと、自立支援に向けた個別機能訓練計画書が作成されている。介護支援専門員とはサービス担当者会議への参加により、支援の報告と調整を行っている。地域包括支援センターとの協働による介護者の支援にも努めている。

### 【「行事食」を取り入れて食事を楽しんでもらえるようにしている】

今回行った利用者調査の、「献立や食事介助に満足しているか」の設問に関しては、「はい」が77.8%であり、高い満足度であった。自由意見では、「美味しいです」、「うどん・そば・ラーメンなどのびています」、「値段が高すぎる。町の食堂ではあの値段では通らないです」という声が聞かれた。四季にちなんだ催し物を行う際には「行事食」を提供して食事を楽しんでもらえるようにしている。さらに、好き嫌いの尊重と食域を広げる働きかけの見極め、食欲の低下した方への勧め方など自立支援の視点と意向尊重のバランスを心がけている。

### 【利用者の意向のもと、無理のないプランで支援を行っている】

身体機能チェック表をもとに機能訓練指導員と介護職員の連携によって、利用者の希望に沿いつつ、負担のない状態に気を付け、身体を動かし、現状維持の向上を目標に支援している。また、口腔機能訓練の実施結果や食事の様子などから嚥下の状態の確認を行っており、むせ込みなどの状態変化やリハビリ中の急変時に気を付けている。医療に問題ある場面でのリハビリとの兼ね合いの見極めをし、看護師と機能訓練指導員による調和を作ることに努めている。

## ○利用者調査結果

有効回答者数	27人
利用者総数	40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	66.0%	22.0%	11.0%	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%	7.0%	14.0%	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%	14.0%	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	59.0%	25.0%	14.0%	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	74.0%	25.0%	0.0%	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	77.0%	18.0%	3.0%	無回答・非該当: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	77.0%	11.0%	11.0%	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	88.0%	7.0%	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	77.0%	18.0%	0.0%	無回答・非該当: 3.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%	14.0%	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	88.0%	3.0%	3.0%	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	74.0%	14.0%	11.0%	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	74.0%	18.0%	7.0%	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	81.0%	7.0%	7.0%	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	40.0%	18.0%	40.0%	無回答・非該当: 0.0%