

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	西東京市
事業所名	西東京市田無高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都西東京市田無町5丁目5番12号 西東京市立田無総合福祉センター内3階
連絡先	0424-66-1681

○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) 利用者の自立・自律の尊重
- 2) 利用者の自己選択・自己決定の尊重
- 3) 生活秩序の援助
- 4) 健康づくりの援助
- 5) 地域に密着した運営

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者一人ひとりの意思を尊重し、だれもが自分らしく過ごせることを志向している】

職員は時間があれば利用者に元気な声かけをしており、デイルームには穏やかで生き活きとした時間が流れている。利用者には笑顔が多くみられ、また、居心地のよさそうな表情の方も多く、気兼ねなく過ごされている状況がうかがえた。利用者の日々の状況はケース記録とミーティングによって共有し、一人ひとりの状況を考慮して、個々に合った日中の活動や食事、送迎の待ち時間の過ごし方等に配慮しており、デイサービスが居心地の良い場所であるように過ごしてもらっている。

【職員が一丸となって常に新しいテーマにチャレンジしている】

利用者の参加する行事プログラムやアクティビティについては現状に満足せず、職員が一丸となって常に新しいテーマにチャレンジしている。毎月のプログラム会議を通じ、例えば、ビンゴゲームであれば、チーム戦で競い頭を使う内容にしてリハビリの要素に楽しさを加える事や、企画したアクティビティーには利用者の意見を反映し、時にゲームの名称をネーミングをしてもらう等、利用者の意見に耳を傾けながら、利用者が意欲的かつ自発的に参加できるさまざまな活動を創造している。

【職員の意欲と自発性、そして高いチーム力が発揮されている】

職員個々の業務は裁量の度合いを増しており、役割分担や適材適所の業務分担をして毎日の業務が遂行されている。管理者は常勤、非常勤を問わず、その個性を理解し能力を発揮させるための環境づくりに注力しており、職員は毎日の情報共有を行い、利用者の支援やプログラム内容、業務内容に関する提案をして全体の業務改善や個別の状況に沿ったケアの向上に取り組んでいる。業務改善やサービスの質向上が職員の能力及び意欲の向上と自発性の中から生み出されており、高いチーム力が発揮されている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【事業所の方針と目標を共有し、その達成のための実行計画策定を勧めたい】

今年度から計画の実行度を上げるために、ミーティング時にテーマごとの進捗確認を行ったり、事業方針の中で、市から委託された「選ばれる事業所」として、平均利用者数の目標値が掲げられたことを評

価したい。今後は年度事業計画の中にこの目標を達成するための重点施策を明確にして取り組むことで計画の着実な実施につながることを期待したい。また、施策によっては、中期的な観点で毎年ステップアップしていくことも視野に入れながら計画策定されることを勧めたい。

【アセスメントから支援に至る一連のプロセスを明確化し、実践する体制づくりを期待したい】

日常の様子や会話から利用者を理解して、一人ひとりに合った支援を提供しているが、アセスメントから支援に至る一連のプロセスについては、組織的な取り組みとして一層の向上余地があるように見受けられた。見直しの基準づくりやPDCAの明確化、およびそれらに基づく支援の実践は、利用者一人ひとりの全体像理解や、現在実施している個別支援における改善の取り組みを一層スムーズにすることにも役立つものであり、利用者像が多様化している中、利用者個別の状況に一層適した支援の確立につながってゆくと考えられるため、取り組みを期待したい。

【利用者、職員が安心できる防災体制の構築と周知が望まれる】

防災に関しては建物を管轄する田無総合福祉センターの防災訓練に利用者も含めて参加しており、今年度はセンター独自で防災に関する研修（避難経路、初期消火など）を計画している。今後は大規模災害時における、利用者、職員の安全確保、二次災害防止、避難誘導、緊急時の連絡、救急体制など事業所としての防災体制を明確にして文書化し関係者に周知しておくことで、万一の時の防災への意識がさらに高まると思われる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【研修の充実化と職員間の情報共有でケアの水準を向上させる事に取り組んでいる】

25年度は、延べ11人の職員が外部研修を受講しており、受講後は受講者が他の職員に研修を行う「伝達研修」も実施している。また、今年度は個別の介助方法や入浴設備の安全な操作等は内部の勉強会や実地研修で習熟の機会を持ち、実施頻度も増えている。毎日のミーティングでは職員間で話し合いを持って利用者理解を深め、個別ケアの改善・向上に取り組んでおり、外部研修への参加と事業所内の研修、情報の共有により、職員一人ひとりの能力向上と個別ケアおよび全体的な業務水準の向上を推し進めている。

【食事を充分楽しんでもらえるよう、味付けや品数、バラエティー、演出に工夫をしている】

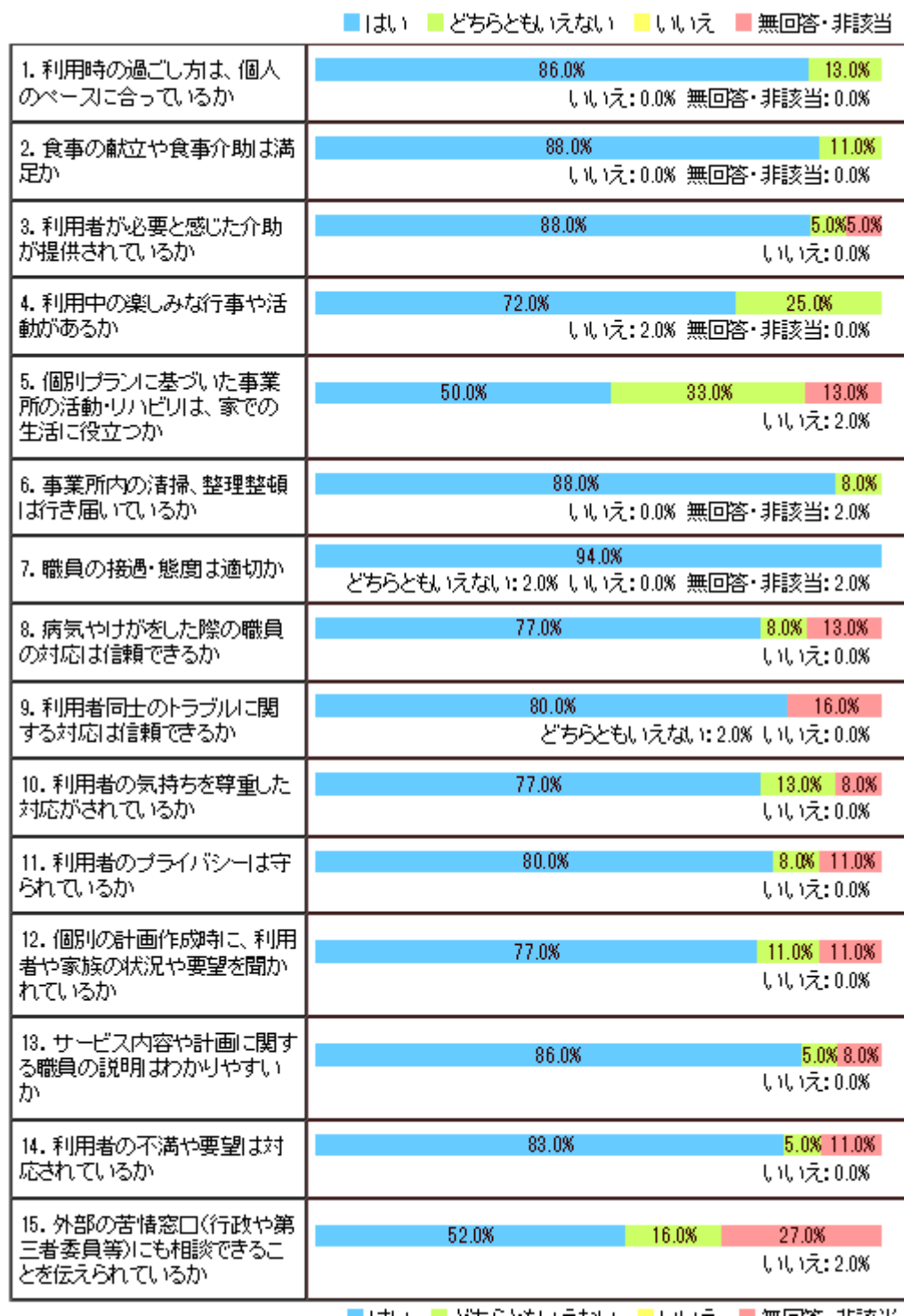
毎日の食事では品数を増やし、見た目でも楽しめる食事の提供を心がけている。また、行事食の時はメッセージカードや御品書きを添える等で楽しさを演出している。毎月の誕生膳のほか、日本全国の郷土料理を提供する事もしており、郷土料理では材料や添え物もその土地の食材にする等、こだわりを持って食事を提供している。食事をデイサービスに通う楽しみの一つと捉え、味付けやメニューのバラエティー、演出にも工夫をして、食事を楽しんでもらうための取り組みを長年続けている。

【利用者一人ひとりの心身状況にあったアクティビティを追及している】

利用者のニーズは常に変化しているという認識の下、絶えず新たなプログラムをチームとして模索している。毎月行っているプログラム会議では各利用者の心身状況にあったアクティビティを追及しており、職員が企画、試行を重ねて新規メニューの種類を増やし、その内容をさらに高めている。最近では脳のトレーニングのための手段として頭を使うゲームにも力を入れ、言葉や発想を引き出すことに取り組んでおり、これらの取り組みの結果、利用者が意欲的に楽しく参加できるアクティビティーが年々増加している。

○利用者調査結果

有効回答者数	36人
利用者総数	65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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	緑寿園ケアセンター
所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
連絡先	042-462-1206

○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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス
- 2) ご利用者・ご家族との信頼による絆
- 3) 福祉コミュニティの協創
- 4) 仕事を通じた職員の自己実現
- 5) 法令遵守の履行

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【デイサービスの利用が難しいと思われる利用者に対しても工夫し、利用できるような支援を行っている】

事業所では、利用が難しいと思われる利用希望者に対しても、工夫し利用してもらうように取り組んでいる。コミュニケーションをとりづらい利用者には、筆談を用いたり、手話ボランティアを募集しその助けを借りたりして利用者を支援している。耳の遠い利用者が歌の時間にぬり絵をするなど個別の活動を用意したり、独居者の送迎を工夫するなど個別の対応を取り、利用してもらうように取り組んでいる。

【食事形態等を変更する、介助方法を工夫するなどして、利用者の状態に合わせた食事支援を行っている】

利用者調査でも約8割が食事の献立や食事介助に満足していると回答している。利用者の状態に応じて、国産中心の食材を使用した食事を提供し、主食はごはんとおかゆ、副食は普通、きざみ、みじん、極きざみ、流動食やソフト食を提供している。体調不良時には代替食などに変更することもある。年2回の食事懇談会には栄養士や調理員、介護職員が参加して、利用者の意見を直接聞き取り献立に反映させている。自助具等によりできるだけ自分で食事ができるよう、また介助方法、水分制限、誤嚥など考慮し利用者の状態に合わせた食事支援を行っている。

【利用者一人ひとりについて個別の対応をとり、安全で負担の少ない送迎となるよう心掛けている】

移動介助の方法を統一し、送迎表やマニュアルを用意し、安全に送迎できるよう努めている。体調不良や支度が遅れたなどで乗車に間に合わない時は、後からの便で再度迎えに行くなど個別の対応を取っている。迎えに行く際には、家族の要請があれば火や電気の安全を確認し、鍵を預かるなどの対応を行い、自宅へ送る際は、利用者が部屋に入り鍵をかけるのを見届ける等、最後まで安全な送迎になるように工夫している。また、新たに全車両にドライブレコーダーを搭載し、冬季にはスタッドレスタイヤを装着するなどさらに安全な送迎に向けて取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の負担軽減のために、記録類の書類を整理し、IT化も検討することを期待する】

現在、事業所では利用者の支援に必要な記録類として「通所介護日誌」「健康チェック表」「入浴日誌」「相談支援日誌」等があり、それぞれ利用者の当日の活動や健康状態を把握し記録しファイルしている。これらの情報は「共有日誌」に集約し、送迎の運転手も含めた職員全員での情報共有を図っている。これらの記録類は手書きが大半で、同じ記録内容を重複して記入することも多い。今年度行われている施設の耐震化工事を機にこれらの書類を整理し、職員の負担軽減のために今後IT化も検討することが望まれる。

【今後予想される職員やボランティアの高齢化に伴い、その世代交代についての対策が望まれる】

事業所では充実した研修を実施し、職員の定着率もよい。また事業所を含め、施設では職員の安全にも配慮し、働きやすい職場環境作りに取り組んでいる。しかし、今後起こりうる職員の高齢化を課題と捉え、中堅職員や次世代をになう職員の育成や人員確保に一層取り組むことが望まれる。また、現在は多数のボランティアの協力を得ているが、高齢等の理由により引退するボランティアもあり、新たにボランティアを呼び込むような働きかけも望まれる。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の状況の変化をタイムリーに把握し、情報の収集と共有に努めている】

利用者の当日の活動や健康状態について様々な書式で記録しファイルしている。記録した情報は最終的に「共有日誌」に集約し、送迎の運転手も含めた職員全員での情報共有を図っている。また1日3回のミーティングでも職員間で情報共有を図っている。ミーティングに参加できない職員は日誌を各自確認している。日誌や、利用者の支援経過を記録した「個人ケース」は職員が随時確認できる体制にし、利用者の小さな変化にも対処するよう心がけ、利用者に安心して利用してもらうよう情報の収集と共有に努めている。

【希望のプログラムに参加することで達成感を感じ、意欲を引き出すようにしている】

陶芸や絵画、手工芸、書道等のプログラムやグループワークを毎日複数用意して、デイサービスでの楽しみを見つけてもらうように工夫している。陶芸などのプログラムは、大人が楽しめる本格的なもので、指導する講師とも連携し、その人らしさや持っている能力を発揮できるような活動となるように努めている。活動への参加や作品作りを通して達成感を感じてもらい、意欲を引き出し、自立支援へとつなげるようにしている。職員には、利用者の持つ良い面を見つけ支援することが職員の役割であると指導している。

【ヒヤリハットであっても会議等で要因分析や対応策を検討、改善策や効果を検証している】

施設全体で、安全衛生管理体制を構築し、安全衛生基本方針を定め、本年度の年間スローガンとして、「探ろう事故原因！無くそう類似事故！」をかかげ取り組んでいる。事故はもとより事故に至らないヒヤリハットの段階の事例についても、ミーティング・業務改善会議・事故防止検討委員会で要因分析や対応策について検討し、改善策は1か月後に検証会議でその評価を行い、事故防止に向けた具体策を検討するなど、事業所も施設と共に常に利用者の安全性に配慮した支援ができるように努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	58人
利用者総数	84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%	6.0%	いれえ: 0.0%	無回答・非該当: 3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	82.0%	8.0%	6.0%	いれえ: 1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	94.0%	どちらともいえない: 1.0%	いれえ: 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	82.0%	10.0%	6.0%	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	74.0%	18.0%	5.0%	いれえ: 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	5.0%	5.0%	いれえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	どちらともいえない: 1.0%	いれえ: 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	87.0%	8.0%	どちらともいえない: 3.0%	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	74.0%	24.0%	どちらともいえない: 1.0%	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	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	93.0%	5.0%	どちらともいえない: 1.0%	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	84.0%	10.0%	5.0%	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	87.0%	8.0%	いれえ: 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	79.0%	6.0%	13.0%	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	65.0%	6.0%	27.0%	いれえ: 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	社会福祉法人鶴寿会
事業所名	デイサービスセンタークレイン
所在地	東京都西東京市西原町4丁目3番5号
連絡先	0424-68-3300

○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) 利用者本位のサービスに努める
- 2) 利用者の安心安全に努める
- 3) 高齢者の尊厳を大切にする
- 4) 人材育成の向上に努める
- 5) 情報公開を積極的に行う

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【季節を感じられる外出行事や、ボランティアの協力を得た活動を多く取り入れている】

年間行事として、季節を感じられるプログラムを用意している。夏祭り、敬老祝賀会、運動会、餅つき、クリスマス会、お汁粉会、節分、雛祭り、母の日・父の日セレモニーのほか、春の観桜会、秋の紅葉狩りは毎年バスハイキングとして実施している。ほかに初詣、花菖蒲、菊花展など外出する機会を多く作っている。ボランティアによる楽器や歌などの客演も盛んに行われており、生活の中の楽しみや喜びに繋げている。

【職員の接遇に関する意識の向上を図っており、職員の丁寧な対応等への利用者の満足度が高い】

職員のあるべき言動・行動については、定期及び随時の研修・会議・ミーティング等を通じて職員への周知・徹底を繰り返し行い、プライバシー保護や人権尊重の重要性を確実に伝えており、職員全体としての接遇への意識は高い。利用者の気持ちを傷つけないよう、日々振り返りを行って利用者の立場に立った目線で対応方法の確認を行っている。利用者アンケートでも、利用者の気持ちが尊重されているか、職員の対応は丁寧か、などの項目において、高い満足感が示されている。

【利用者の個別の状況に応じた細やかな食事提供を管理栄養士等と連携して行っている】

管理栄養士と委託業者の栄養士が密に連携して食事の支援の充実を図り、食事摂取状況や嚥下状態を把握して利用者個々の食事形態を決定し、利用当日の利用者の体調や、個別の禁食および嗜好等に合わせた柔軟な食事の提供・介助を実施している。また、行事食として毎月趣向を凝らした季節感のある献立を取り入れている。利用者の食事に関する満足度は毎年聞き取りアンケートを実施して詳細に把握し、利用者の希望を献立に反映できるよう取り組んでいる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者の個別性および選択性をより重視した、新たな活動プログラムの創出にむけて】

職員主導で行う活動プログラムは、ゴルフ・ボウリング・輪投げゲーム等の体を動かす動的な活動と、手工芸や脳活性化トレーニング等の座って作業的なことを行う静的な活動と、全体で楽しむ集団レクリ

エーションをバランス良く組み合わせて組んでいる。活動プログラムの在り方や内容については、利用者の個性および選択性を重視しながら見直していく必要性を感じており、改善に向けた提案などを職員から受け付け検討を進めており、今後の取り組みが期待される。

【非常勤職員も含めての職員全体の底上げを着実に図る取り組みにむけて】

職員が一定水準の知識や技術を確保する機会として、併設する特別養護老人ホーム等と合同で施設内研修を開催している。また、日々の終礼や毎月のデイサービスセンター会議等を業務改善の打ち合わせに活用している。今後は、職員個々のできることややりがいを引き出しながら通所介護職員としての水準に到達できるまでの段階的な指導の在り方や、各職員の到達レベルを測るしくみ作り、またチームワークの確立に向けて一層取り組んでいく意向としており、その非常勤職員も含めての職員全体の底上げを着実に図る取り組みが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【入浴者数に対する担当職員数を臨機応変に調整し、状況・希望に応じた入浴支援に努める】

入浴の誘導・脱着衣介助・見守りを行う担当者についてはフロアの職員と連携を図りながら、利用者に負担をかけないスムーズな誘導に努めている。入浴時には全身状況・皮膚の状況などにも留意して介助している。年々入浴希望者が増加傾向にあり、できる限りニーズに応えるよう体制を整えて一般浴・チェア浴の入浴支援にあたっている。当日の入浴者数を考慮して、その日ごとの状況を確認した上で必要な職員の人員配置を行っており、臨機応変な対応に努めている。

【送迎マニュアルは利用者ごとに個別に作成し、送迎時に必ず持参している】

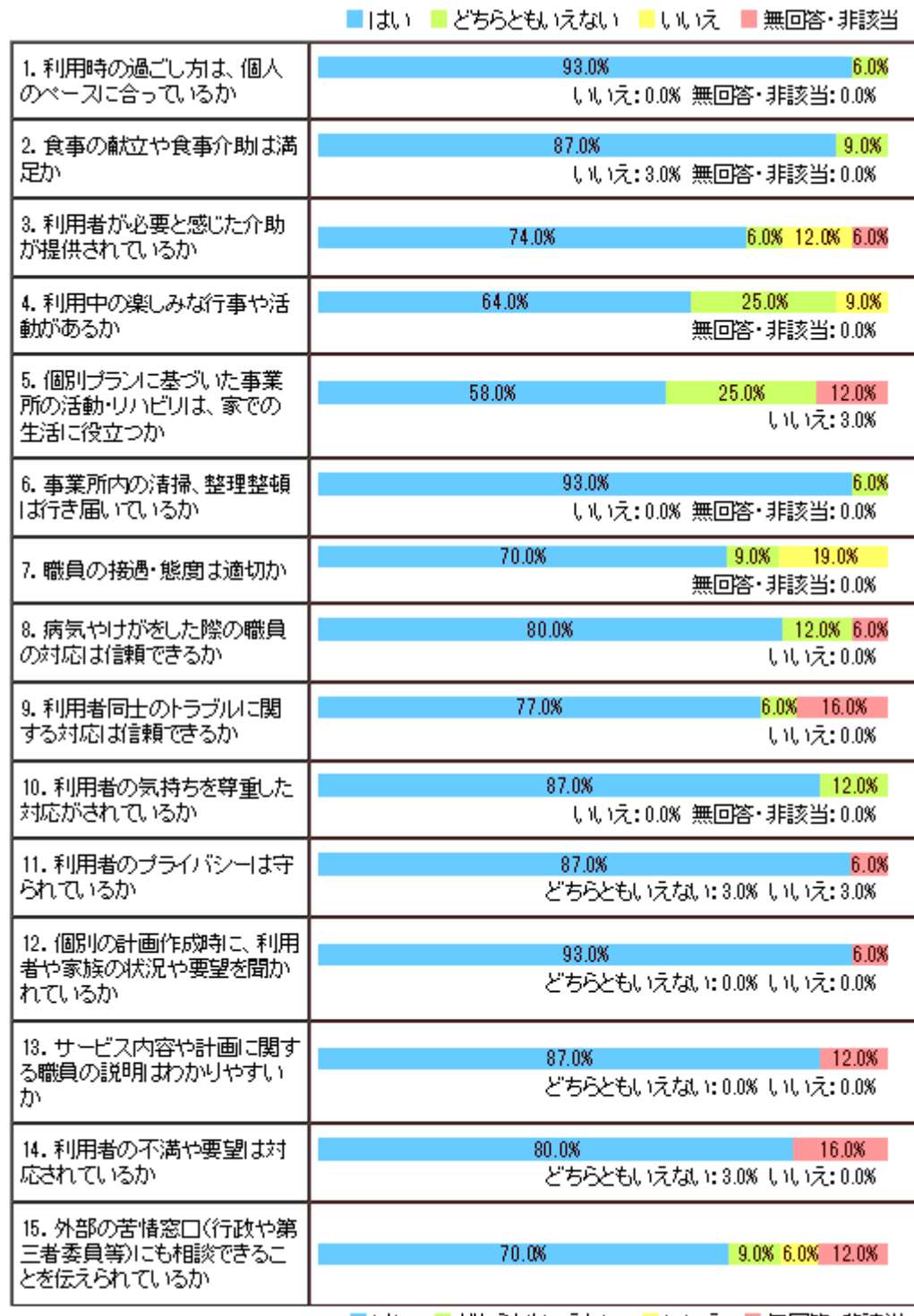
利用者の送迎を安全確実に行うことを第一に考え、送迎マニュアルは利用者ごとに個別に作成している。契約前の自宅訪問で生活相談員が確認した自宅周辺の状況を写真付きで説明しているほか、特記事項として薬の預かりなどやらなければいけないことや、インターホンや声掛けの際に注意することなど明示している。状況が変わった際には当マニュアルを更新する。このマニュアルを送迎時に必ず持参し、運転手や添乗員が代わっても迷うことがないようにしている。

【地域のボランティアの協力を得た「地域交流活動」を充実させている】

「地域交流活動」として、書道、フラワーアレンジメント、コーラス、ギターアンサンブル、大正琴のグループ、三味線、舞踊、フラダンスなど、地域のボランティアの方の協力を得て進めるプログラムが盛んにプログラムに取り入れられている。近隣の幼稚園・保育園児、中学生の職場体験、大学生の介護体験などを受け入れる等、様々な目的を持った地域の方々が日常的に多数参加されている。利用者が職員以外の人々と交流する機会を確保するとともに、ボランティアの協力を得ることで個別サービスの充実によるサービス向上につながるよう努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	31人
利用者総数	45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	西東京市
事業所名	西東京市谷戸高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都西東京市谷戸町3丁目23番8号
連絡先	0424-25-4626

○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) 福祉の心をもって、安全・安心・質の高いサービスを提供する、地域に開かれた施設であること。
- 2) 職員は、利用者の夢や希望の実現を目指して支援する。そのことが利用者個人の尊厳と幸福追求につながる。
- 3) 地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハード、ソフトの両面において地域貢献に努める。
- 4) 「都心会はひとつ」の方針の下、連携と協働を図り、サービスの質の向上を目指す。
- 5) 職員は利用者の心の通訳となり、利用者の気持ちや要望を察知して対応する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者に喜ばれるサービスの工夫が行き届き、高い利用率を確保】

前の庭で栽培した野菜を利用したの料理教室や直営の調理は嗜好に配慮した献立、郷土食、バイキングなど高い評判を得ている。楽しみながら健康増進を図れるようアクティビティの工夫やボランティアの参加を得て、変化に富み飽きさせない様々な内容のプログラムを実践している。また、利用者がくつろげるベッドを用意するなど、職員がきめ細かく配慮を行き届かせている。こうしたサービスは、施設の利用率（定員に対する利用者の割合）は年間9割前後であり、利用者調査の結果、非常に高い満足度となっており、優れた運営となっている。

【通所介護計画を適時に見直すなど工夫された日常業務の遂行によるサービスの質の向上】

利用者の日々の記録は、通所介護計画に照準を合わせて観察、支援内容が記入され、毎月開催のケース会議で、定期と随時の見直しを全職種の職員が参加して行っている。見直しのためのアセスメント用紙には、健康状態・ADL から居住環境、成年後見の特別な事項等、生活全体を網羅する項目で構成されており、見落としのないように工夫されている。職員体制が安定している環境もあり、日々の業務遂行がサービスの質の向上を実現している。

【笑顔あふれる美味しい食事の提供、熱中できるレクリエーションは、利用者に高い満足を提供】

毎月の給食会議で季節感ある行事食や郷土料理を検討し、選択食やバイキング食の工夫をして、美味しい食事の提供をしている。なお、調理する職員の顔と食べる利用者の笑顔とが共にわかり合えるオープンな厨房が整えられ、利用者の満足度を高めている。レクリエーション活動の運動系プログラムは、職員が毎回アレンジを変えて、楽しさに機能訓練の要素を取り入れ提供している。利用者が笑いながら体を動かすことに思わず熱中するなど、健康増進につながっている。このような工夫に富んだ取り組みは、利用者からも好評で、質の高いサービスは評価できる

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の確保、育成、定着へさらなる働きやすい魅力ある職場の創造を】

職員の勤務環境を整えるため出産・育児、職場復帰への運用、健康管理に社会福祉施設従事者相互保険への加入、メンタルヘルスケア、特別表彰制度を創設し、自選・他薦で選考して年間2回表彰しているなど、従事する職員に配慮した環境整備に努めている。新採用者の2週間にわたる新任研修も充実している。職員の勤続年数は長く、職員の定着状況も良好である。しかし一方で、幹部職員の育成の遅れ、新卒・常勤職員の確保難が続いており、職員からも人材の充実を望む声もあるので、さらに職員の待遇、育成、働きやすい魅力ある職場の創造を期待する。

【状況の変化に合わせてマニュアル類について速やかな文書化を】

マニュアル類は、業務の内容に合わせ良く整備されているが、利用者の状況、環境の変化等に合わせて改定を繰り返してきたため、文書の整理、更新が追い付いていない状況が見られる。現在は、職員研修も充実しており、マニュアルの改変について周知徹底しているため、業務上の不都合はみられないが、マニュアルの主旨を踏まえ、今後の業務水準の維持向上を図るため、速やかに変更内容を文書化し、更新が望まれる。

【きめ細かく全ての職員に情報共有を図り、業務遂行に一層の配慮を】

センター長、主任を中心に人材育成や情報の共有に積極的に取り組んでいる。また、情報の共有を推進するため、法人内ネットワークがあり、必要な情報は、事務室のパソコンでいつでも情報にアクセスでき、ミーティングで連絡を図っている。しかし、職員自己評価では、情報共有（事業運営、利用者支援の状況）について、一部少数の職員に「知らない」との回答がある。勤務の形態・期間、職種、パソコンの得意・不得意などにかかわらず漏れが生じないよう細心の配慮が望まれ、全ての職員が、きめ細かく業務の情報を共有し、業務に参画することを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【通所介護計画に沿った質の高いサービス、支援業務の向上を追及している】

利用者支援の基礎になる介護支援計画の「計画一支援一記録」の連携した改善に取り組み、利用者サービスの向上を図った。相談員が自宅訪問して丁寧なアセスメントを行い、職員は利用者の「心の通訳」者になり、一人ひとりにあったサービスに努め、計画項目に沿った実践記録を充実させている。ケース会議等に全職種が参加し、モニタリングと見直しを着実に実行している。検討結果の議事録を即時に作成し、サービス担当者の情報共有を図り、職種にかかわらず一体となった支援をしている。

【利用者の食事を「五感」で喜んでもらえる多様な工夫を積極的に行っている】

食事は、直営のメリットを生かして「五感」で喜んでいただける食事を徹底して追求している。「顔の見える厨房」で、調理職員と利用者がカウンター越しに顔を合わせて話を交わし、「どのように召し上がっているかを把握」して感想・意見を可能な限り対応している。行事食、郷土料理、バイキング食など多様な内容を個々の状況に合わせ食事の改善が進められている。また、活動プログラムで、前の庭で自分たちで育てた野菜を料理教室で調理してもらうなどの試みをしている。その結果、利用者調査では90%以上の満足度となっている。

【日常生活に役立つ体操や多彩な運動系プログラムなどに取り組んでいる】

理学療法士は、生活の中で気軽に日常的に身体を動かすことが機能訓練や安全な行動につながる「すこやか体操」を工夫し、身体状況に応じた転倒予防等個別の質問に応じている。また、活動プログラムは、レクリエーションの楽しさに機能訓練の要素を取り入れ、楽しみながら健康増進を図っている。例えば輪投げやボーリング遊びにオリンピックの競技をまねた要素を入れ、笑いながら、思わず体を動かすこ

とに熱中するよう運動系のプログラムの工夫と充実を図っている。その他、図書館から団体貸し出しで図書コーナーの設置をしている。

○利用者調査結果

有効回答者数	50人
利用者総数	70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%	8.0%	いゝえ: 4.0%	無回答・非該当: 0.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	94.0%		どちらともいえない: 4.0%	いゝえ: 2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	92.0%		どちらともいえない: 4.0%	いゝえ: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	80.0%	14.0%	いゝえ: 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	74.0%	20.0%	6.0%	いゝえ: 0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	82.0%	6.0%	12.0%	いゝえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	80.0%	6.0%	12.0%	いゝえ: 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	86.0%		14.0%	どちらともいえない: 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	74.0%		22.0%	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	82.0%		14.0%	どちらともいえない: 4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	80.0%	6.0%	14.0%	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	74.0%		22.0%	どちらともいえない: 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	74.0%	6.0%	20.0%	いゝえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	86.0%		12.0%	どちらともいえない: 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	68.0%	12.0%	18.0%	いゝえ: 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	社会福祉法人都心会
事業所名	西東京市高齢者センターきらら
所在地	東京都西東京市富士町1丁目7番69号
連絡先	0424-51-1200

○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) 福祉の心をもって、安全・安心・質の高いサービスを提供する、地域に開かれた施設であること。
- 2) 職員は、利用者の夢や希望の実現を目指して支援する。そのことが利用者個人の尊厳と幸福追求につながる。
- 3) 地域に根差した開かれた施設運営を目指し、ハード、ソフトの両面において地域貢献に努める。
- 4) 「都心会はひとつ」の方針の基、連携と協働を図り、サービスの質の向上を目指す。
- 5) 職員は利用者の心の通訳となり、利用者の気持ちや要望を察知して対応する。

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者に喜ばれるサービスの実践に努め、高い利用率を確保】

利用者の受け入れを重度であっても積極的に行い、調理は直営で嗜好に合わせた献立、バイキングなどを提供し、また、活動プログラムは男性利用者にも喜ばれる創造的な内容を工夫している。入浴設備は整い、積極的に大勢の入浴希望に応じている。さらに、福祉避難所の指定を受けるなど地域貢献に努めている。こうした地域ニーズへの対応が図られ、市民から良好な評判を得ており、センターの利用率は年間9割前後で、利用者調査の結果でも職員の態度は信頼され、サービス内容は非常に高い満足度となっている。全般にわたり優れた運営となっている。

【情報の共有化の徹底とスキルアップとチーム力向上への努力】

非常勤職員は意欲はあっても、各種会議や研修への参加は時間的に制約される状況がある。そこで、朝のミーティングは、利用者情報の共有化の場とし、ポイントを絞った報告を徹底し、不足する情報は職員間の教え合いで補充している。夕のミーティングは、朝の報告を踏まえて、サービス提供の具体的方法や通所介護計画の見直しにつながる討議の場としている。朝夕のミーティングの在り方の変更によって、リーダー層は力量を高め、職員のスキルアップとチームワークの向上が図られ、サービスが円滑に推進されている。

【介護支援記録を充実させ、生活課題の分析と計画の見直しで質の高いサービスの提供】

的確な記録をするため利用者の個別ファイルは、「通所介護計画」を見開きの左側に置き、支援記録の「個別援助内容」を右側に対照して綴じ、計画事項と関連させた記録となるように工夫している。支援記録の内容は、送迎・食事等サービス内容項目に分類して、具体的で詳細に記録している。それによって、利用者の変化に対応し、迅速な計画の見直しに結び付けている。今年度からは、生活上の課題を明確にし改善を図るため「生活課題分析シート」を導入して、きめ細かい分析と計画の見直しを図っており、サービス向上に役立っていると評価できる。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【職員の確保、育成、定着へさらなる働きやすい魅力ある職場の創造を】

職員の勤務環境を整えるため出産・育児、職場復帰への運用、健康管理に社会福祉施設従事者相互保険への加入、メンタルヘルスケア、特別表彰制度を創設し、自選・他薦で選考して年間2回表彰しているなど、従事する職員に配慮した環境整備に努めている。新採用者の2週間にわたる新任研修も充実している。職員の勤続年数は長く、職員の定着状況も良好である。しかし一方で、幹部職員の育成の遅れ、新卒・常勤職員の確保難が続いており、職員からも人材の充実を望む声もあるので、さらに職員の待遇、育成、働きやすい魅力ある職場の創造を期待する。

【マニュアルの整備、運用により、サービス向上や職員の協働推進を】

マニュアルは、「通所介護計画作成マニュアル」、送迎・食事・排せつ・入浴等の「各業務マニュアル」、「健康危機管理マニュアル」等センター業務全般にわたって良く整備されている。しかし現場の状況は流動的で、ヒヤリハット事例検討を反映するなどマニュアルを不断に見直すことが求められている。加えて、短時間勤務の非常勤職員が少なくなく、サービスの平準化や質の向上にいかに関活用していくか、多様な勤務形態の職員がどのように協働していくか、の観点に立ってマニュアルの整備や運用の方法を高めていくことを期待する。

【活動・リハビリについて利用者の満足度を高めるため、さらなる取り組みを】

文化系プログラム（俳句・書道・ちぎり絵・絵画など）による活動が盛んである。創造的なプログラムの開発に努力し、男性にも楽しみな内容を工夫をしている。また、リハビリについては、毎週、理学療法士による個別リハビリの実施、月1回、リハビリの講義をするなど充実に努力している。しかし、利用者調査では、「楽しみな行事や活動」、「リハビリは家での生活に役立つか」については、他の項目と比べ満足度がやや低い状況にある。一人ひとりの好みや状況をより細かく把握して、満足度を高めるようさらなる取り組みを期待する。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の「五感」を満足させる食事の内容や質の向上を迫及している】

食事は、直営のメリットを生かして「五感」で喜んでいただける食事を徹底して追求している。「顔の見える厨房」で、調理職員と利用者がカウンター越しに顔を合わせて話を交わし、「どのように召し上がっているかを把握」して感想・意見に対応している。行事食、郷土料理、バイキング食など多様な内容を個々のニーズに合わせ食事の改善が進められている。また、活動プログラムに料理教室を開き、前の庭で自分たちで育てた野菜を調理してもらうなどの試みをしている。その結果、第3者評価の利用者調査で90%以上の満足度となっている。

【男性利用者へも配慮した創造的な手工芸プログラムの充実を図っている】

センターでは利用者が、施設でいかに楽しく、有益に過ごすか、を大事にし、利用者一人ひとりの創造性を発揮できる手工芸プログラムの充実を図っている。男性でも喜んで取り組める多様な趣味、意向に沿ったプログラム1を工夫している。活動（アクティビティ）では、2か月ごとのペーパークラフトで大きな作品づくりには全員で取り組み、完成後展示し来所者にも見てもらっている。他にも書道、フラワーアレンジなど多数の選択できるメニューを増やしている。そのため、ボランティアの持つ技術を幅広く受け入れ、多様な要望に応えている。

【職員の積極的な業務上の気づきや利用者支援の取り組みに脚光をあてている】

法人は職員採用で「福祉の心」を持って、「利用者の心の通訳」者となることを求めている。新規採用職員研修では、2週間にわたり講義だけでなく法人内の各施設現場での実習も行っている。朝・夕のミ

ーティングなどで情報共有を図り、看護師、介護職員、相談員などの職種にかかわらず一体となった利用者支援に取り組んでいる。また、昨年度から職員表彰制度を設け、自薦、他薦され者を選考し、年2回、特別功労賞、アイデア賞、チャレンジ賞と金一封を贈り、職員の積極的な業務への取り組みに対して目立たない気づきや努力に脚光をあてている。

○利用者調査結果

有効回答者数	60人
利用者総数	83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%	8.0%	いれえ: 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	85.0%	11.0%	いれえ: 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	91.0%	6.0%	いれえ: 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	68.0%	21.0%	5.0%	5.0%
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	65.0%	23.0%	10.0%	いれえ: 1.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83.0%	13.0%	どちらともいえない: 1.0%	いれえ: 1.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	83.0%	15.0%	どちらともいえない: 0.0%	いれえ: 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	76.0%	6.0%	16.0%	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	50.0%	16.0%	33.0%	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	78.0%	16.0%	どちらともいえない: 3.0%	いれえ: 1.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	5.0%	16.0%	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	71.0%	6.0%	20.0%	いれえ: 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	66.0%	11.0%	18.0%	いれえ: 3.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%	5.0%	6.0%	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	88.0%	5.0%	6.0%	いれえ: 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	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名	サンメール尚和デイケアセンター
所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
連絡先	042-467-8686

○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) 誠の心
- 2) みんなで創る地域の絆
- 3) 優しい心で笑顔のサービス
- 4) 仕事の工夫 スピーディな判断、スピーディな実践
- 5) 互いに活かしあう職場
- 6) 経営の安定と将来の発展

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【本人らしさを大切にした「自立支援」の要として利用者が選択できる活動を提供している】

プログラムが12種類用意され、利用者個々に合いそうな活動プログラムを紹介し、試してから自分で決めていくシステムがある。一日のプログラムはリハビリ・体操・歌・手工芸など3～4つほど並行しておこない、「自分で考え、決め、自分で行う」をモットーに利用者は自分の希望で選ぶことができる。多様なメニューが揃い、手工芸は月曜から土曜まで毎日違うプログラムが設定されている。また講師やボランティアの力を積極的に活用している。墨絵や盤景、華道、書道に絵手紙、さらに窯と専用室を設けた陶芸など、利用者が選択できるようになっている。

【機能訓練指導員による専門的なリハビリテーションが提供され、利用者は活発に参加している】

居宅サービス計画書、通所介護計画書に基づき、機能訓練指導員が身体機能を評価しながら、一人ひとりの目標に応じた機能訓練計画書を作成している。機能訓練指導員中心に個別および集団でのリハビリを行うリハビリAと、レクリエーションをベースにリハビリ要素を取り入れたリハビリBを整備し、提供している。マット上で全員横になりストレッチやおもりをつけて負荷をかけたりする運動は四肢の強化に大変役立っている。定期的な評価もきめ細かくおこないながら専門的で効果的な機能訓練に取り組んでいる。

【接遇に関する意識向上を図り、利用者個々を尊重する支援に組織的に取り組んでいる】

日々の職員の言動や行動については、朝・夕礼や職員会議などを利用して互いに確認したり、内部研修や自己評価などを通じて接遇に関する意識向上を図っている。職員は1日1回、利用者への『一声、ワンタッチ』をすることを指標としている。コミュニケーションやスキンシップを大事にして、利用者個々への挨拶や関わりを積極的におこなうことを習慣化し、利用者の小さな変化にも気付けるように努め、一人ひとりを尊重する対応に職員全体で努めている。利用者アンケートにおいても職員の親切で丁寧な対応についての満足度は非常に高い結果となっている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【より現場で活用できるタイムリーな業務マニュアルの見直しに向けて】

マニュアルについては、食事、入浴、排泄、送迎、移乗・移動、認知症対応、地震対策、感染症防止など各種整備し、フロア内のすぐに手に取れる場所に設置している。定期的に行われる職員会議やサービス向上委員会、業務検討会議、ミーティング等において改善点などを職員一人ひとりが出し合い、また利用者からのご意見箱やアンケートに寄せられた意見も含め、マニュアルに反映するよう取り組んでいるが、タイムリーな見直しが行われていないと認識しており、新規職員も含めたより現場で活用しやすいマニュアル作成に向け改善を図る意向を持っている

【同業事業所が増加傾向にある地域の中での利用者確保に向けたさらなる取り組みを】

近年、事業所の在る地域に通所介護事業所が増加している状況を認識しており、関係機関や地域へ向け事業所の情報を随時発信して新規獲得に向けて取り組んでいる。リハビリや趣味活動の豊富さや広々とした居心地の良い環境など、数ある当事業所のアピール点をどう利用者確保に繋げ、他の事業との差別化をどう図っていくか方向性を定め、今後の利用対象者のニーズを的確に汲み取って稼働に繋げていく取り組みが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【食事を楽しんでいただけるように、様々な工夫をおこなっている】

季節の食材を使用した食事は、昆布・煮干し・鰹節から天然だしを取って美味しさにこだわっており、利用者個々の状態、体調や嗜好に応じて柔軟に対応している。また、食事を利用者の大きな楽しみと認識しており、節句・お彼岸・小正月・節分など季節を感じさせるものから、敬老祝賀会の祝い膳、クリスマス忘年会の洋食、毎月の誕生日会の祝い膳やケーキなど様々な工夫して提供している。また、食堂では花を飾ったりBGMを流し、レストラン風のランチメニュー看板を入り口に設置して献立内容が確認できるようにしている。

【手工芸や音楽療法、生活リハビリを取り入れ、楽しみながら取り組んでいる】

楽しみながら取り組めるリハビリテーションとして、「みずき工房」と称する手工芸の活動がある。手芸・書道・墨絵・盤景・絵手紙・折り紙など作業療法的な取り組みを通じて、手先の機能を維持して認知症予防にも繋げているほか、利用者自身のやりがいを引き出している。また、音楽療法は週1回、専門の講師によって実施している。

【専任のボランティアコーディネーターを設置し、ボランティアの調整を行っている】

ボランティア活動は食事準備など生活の支援や、日々の活動・体操や花壇の手入れ・喫茶ラウンジの運営など幅広い活動内容で行われており、専任のボランティアコーディネーターが調整して配置している。年1回外部の会場を借りて、ボランティア感謝の集いを開催して、ボランティア間で親睦を深める機会としている。利用者が職員以外の人々と交流する機会を確保するとともに、ボランティアの協力を仰いでいくことで個別サービスの充実による利用者へのサービス向上につながるよう努めている。

○利用者調査結果

有効回答者数	64人
利用者総数	128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% どちらともいえない: 4.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 4.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	93.0% どちらともいえない: 3.0% いいえ: 1.0% 無回答・非該当: 1.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	73.0% 12.0% 12.0% い いいえ: 1.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	71.0% 12.0% 7.0% 7.0%
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% 25.0% い いいえ: 3.0% 無回答・非該当: 4.0%
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: 4.0% い いいえ: 0.0% 無回答・非該当: 3.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	76.0% 7.0% 10.0% 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	81.0% 17.0% どちらともいえない: 1.0% い 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	51.0% 10.0% 35.0% い 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	93.0% どちらともいえない: 4.0% い いいえ: 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	68.0% 10.0% 20.0% い 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	84.0% 10.0% どちらともいえない: 4.0% い 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	79.0% 14.0% い いいえ: 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	79.0% 7.0% 12.0% い 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	46.0% 15.0% 6.0% 31.0%

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	社会福祉法人東京老人ホーム
事業所名	デイサービスぽぽたん
所在地	東京都西東京市柳沢5丁目4番11号
連絡先	042-449-9086

○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) 地域の社会貢献と地域交流
- 2) 自宅以外での居心地の良い居場所作り
- 3) 利用者の残存能力のを発揮して頂く為、役割を創出する

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者の尊厳を尊重した居場所の提供、支援の実践】

施設では利用者の家族とのコミュニケーションには連絡帳を用いている。バイタルサイン(血圧、脈拍、体温など)の記録、その日の様子や施設の活動内容などを記している。排泄の項目については敢えて載せていない。排泄は個人の羞恥心に著しく影響を与える項目であり、失禁などの記録が利用者の眼に触れると施設に対する印象がネガティブなものになってしまう。施設では利用者の自尊心が傷つかないように最大限配慮するとともにどんな人にも居場所を提供するという施設のモットーを実践している。

【看護師を中心とした安心した利用者の健康管理の取り組み】

施設には看護師が常勤で常駐している。利用者のバイタルサイン(血圧、脈拍、体温など)の測定、通所中のケア、身体上もしくは精神上的の相談など幅広く利用者に関わっている。また、看護師が利用者から受けた相談の内容について必要な場合には職員間で共有して日常のケアにも役立てている。職員間の情報の共有についてはサービス終了後にその日の業務内容についての話し合いと確認が行われ、必要事項については別途ケース記録と呼ばれる帳票に要約して記録化されている。

【基本コンセプトは自由、利用者が思い思いの時間を過ごすことができる環境設定】

施設では利用者の「一日の過ごし方は自由」という考え方をコンセプトとしている。例えば、施設が事前にレクリエーションメニューを作成して実行するという方式ではなく、利用者が過ごしたい過ごし方を尊重している。その中で施設から、レクリエーションの提案を行い受け入れられたものを行っている。勿論、遊戯道具や書道などの趣味活動、体を使ったゲームや運動などの準備はなされているがそれらを利用するかどうかは利用者に委ねられている。施設の理念の「自宅以外での居心地の良い場所づくり」を実践している。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【サービスの基本事項や手順の見直しや業務点検のルール化に向けた取り組み】

朝、タミーティング等で職員間のコミュニケーションは密に図れており、情報共有している。開所して間もないため、サービスの基本事項および手順について、順次、業務マニュアル化を推進している。また、マニュアル（基準書等）は、業務の遂行の中で職員から出された意見や利用者の要望などから、事

業計画やマニュアルの見直し・変更につながる案件など、必要に応じて変更しているが、その基準は明確ではない。サービスの基本事項や手順の見直しや業務点検のルール化が課題として捉えられ、今後の取り組みが期待される。

【利用者ファイルのルールの明確化、利用者情報のファイリングの統一に向けた取り組み】

施設調査時に利用者ファイルの帳票について確認を実施したがファイルによっては本来、添付されるべき基本情報が記載されたフェイスシートが添付されていないなど顧客情報管理にルールがないように見受けられた。施設内の帳票の整備については一定のルールを設け、どの利用者ファイルにおいても統一されたルールの下でファイリングが実施されることが情報管理セキュリティーの面でも必要である。施設は開設して間がないとはいえ、個人ファイルのルールの明確化など、利用者情報のファイリングの統一に向けた推進が期待される。

【予防の観点からの安全管理体制の充実に向けた取り組み】

法人全体での委員会活動を中心に利用者の安心と安全な生活支援に積極的に取り組んでいる。事故については顕在化したものについては直接対応、フォロー、解決、改善が一連のフローとして報告され、再発防止策に繋がっている。今後事業所の現場における顕在化する前のいわゆるヒヤリハット情報の集積もあり、これは将来の事故の未然予防に寄与するものとして活用が期待されている。安全管理体制の充実に向けて、対策のみならず情報の集約と傾向分析等から予防に向けた継続した取り組みが期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者の状態に合わせた食形態を提供している。】

施設での昼食は法人が運営している東京老人ホームよりワゴン車により運ばれている。提供される食形態は常食、粗刻み(一口大)、刻み食、ペースト食が用意されている。また、利用者の好みにより代替食の用意もある。食形態は事前のアセスメントや普段の観察より利用者の状態にあったものを選択している。また、常食の白飯については施設の炊飯器で炊いており、利用者は熱々のご飯を好きなだけ食べられるようになっている。今後は利用者の要望の高い麺類の提供について検討がなされている。

【民家改修型の施設は敢えて段差を残し、利用者の機能を引き出している。】

施設は日本家屋の民家改修型の小規模型である。施設内は敢えて手すりを設置せず、段差も残している。開所前の設計の段階において手すりの設置とバリアフリー化も検討したが、利用者の自立度向上を考えて見送られている。利用者は施設内を移動する際には自分でバランスを取ったり、段差を乗り越えたりしなくてはならず、それが利用者の身体機能の維持・向上に寄与している。また、デイルームにはピアノが置かれ職員の生のピアノ演奏を聴くこともでき、施設の理念である「自宅以外での居心地の良い居場所づくり」の実践となっている。

【外出の機会を多く設けて利用者が楽しく過ごせる時間を作っている。】

施設では普段より外出の機会を多く設けている。利用者は自宅から施設への通所だけでなく施設からさらに外出することとなる。外出先は施設の近所から、遠方まで様々で、職員が事前のリサーチを行い、その日の利用者の顔ぶれや天気などを総合的に判断して利用者に提案。賛同が得られればそのまま外出している。施設にとって外出のレクリエーションは特別なものでなく普段の当たり前の活動となっている。これらの取り組みにより通所の活動そのものにメリハリがつけられており、利用者からも好評を博している。

○利用者調査結果

有効回答者数	11人
利用者総数	19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	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%
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	72.0%	27.0%	いいえ: 0.0%	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	45.0%	45.0%	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	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	81.0%	18.0%	どちらともいえない: 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	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	72.0%	27.0%	どちらともいえない: 0.0%	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	72.0%	9.0%	18.0%	いいえ: 0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	72.0%	9.0%	18.0%	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%	9.0%	18.0%	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	72.0%	9.0%	18.0%	いいえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	72.0%	9.0%	18.0%	いいえ: 0.0%
15. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員会等)にも相談できることを伝えられているか	72.0%	9.0%	18.0%	いいえ: 0.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当