

# 評価結果概要版



令和元年度  
(2019年度)

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	府中市立あさひ苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市朝日町3丁目17番1号
事業所電話番号	042-369-0080

## 事業者の理念・方針

理念・方針	
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）	<p>4つの信念を基本的な指針とする</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 利用者に深い共感をもつ ・いたみを分かちあう共感 ・相手の立場に立つ共感</li><li>2. 地域の方々に感謝する ・他者への感謝 ・我以外みな我が師 ・内部にあっては職員相互あるいはご利用者への「ありがとう」の気持ち</li><li>3. 水、電気などの資源を大切に ・自然を大切に ・環境を汚さない ・自然の恵み、資源を未来につなげる</li><li>4. 常に防災を心がけ火を出さない ・安心安全を常に心がける ・安全を脅かさない ・自然発生災害に備える ・BCP（事業継続計画）</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・【現状】ボランティアの活動を積極的に取り入れています。

年間のクラブ活動の俳句・絵手紙・書道等は専門の講師のボランティアによるもので、また援助者とし活動支援に当たっている方も含めると、講師・援助者は10名です。その他、昨年度は小・中学校の職場体験として100名、夏ボラ、親子ボラは10名、学生の実習の受け入れが50名となっています。毎年夏休みには小中学生の合唱や吹奏楽部の発表と異年齢交流が楽しまれています。9月には敬老の日に因んで、毎週のように演芸や琴、囃子や詩吟サークルの発表の場を提供し、ボランティア活動を行なう側・受ける側相互の満足に繋がっています。

・【現状】日中活動に関する話し合いを持つことで職員の活動への意識が向上しました。

カラオケ、ゲーム、手工芸等の午後活動は、今年度からは担当制にして各活動には、常勤・非常勤も含めた固定メンバーで臨んでいます。担当職員の固定化は、協力体制を構築し、協力には事前の打ち合わせが必然と必要になります。そこから各グループごとに簡単な打ち合わせが行なわれるようになり、更に内容の充実には全体での確認や意見交換へ発展しています。今年度からは月1度、全体での検討会を開催し、意見交換を行なうようになり、活動内容の充実に向けて更なる一歩を踏み出しました。

・【現状】介護保険サービスの枠を飛び越えた新たな地域貢献事業を模索しています。

あさひ苑は通所、短期入所、特養の3サービスが同一敷地内に存在することで、利用者からすると通い始めた馴染みの施設で最新近くまで迎えることができる安心感があります。センター長は社会福祉法人としての社会貢献を念頭に置いた複数の介護保険サービスを絡めた事業展開を考えています。そして地域と関わりを持つことができる通所事業を介護保険サービスの枠を飛び越えた新たな地域貢献事業を模索しています。

さらなる改善が望まれる点

・【目標】利用者アンケートの取り方の検討と実行が目標となります。

今回の利用者の意見からは、ボール体操、カラオケ、塗り絵、歌、書道、麻雀といった活動が上がりました。今後、より満足のいく活動を目指しアンケートを取る必要があると評価者は感じます。ただ、アンケートの取り方が難しく、恐らく個々の利用者の生い立ちや文化から紐解き、複数の案を提供するのが正論ですが、例えばアセスメントシートから活動をピックアップし、それを絞り込んで案を作る作業は中々骨の折れることでしょう。

・【目標】まずは3項目に関し、“知らない”の割合減が目標となります。

一般職の組織分野の認知度の低さが今年度の課題となりました。それでは認知度アップの手掛かりを考えてみましょう。組織分野の質問項目全53項目中、“知らない”と回答した割合が40%以上の項目は16項目（30%）を占めました。まずは“知らない”の回答割合を減らすことが次年度の目標となります。ただ今回の職員アンケートでは、リスク、BCP、キャリアパスといった自身が知らないキーワードを検索することなく回答している現状も確認出来ました。

・【課題】計画の周知を図り記録との連動を図りましょう。

職員アンケートの「支援計画を意識しているか」の一般職員の意識度は50%と低位でした。また「利用者の望みに基づき、利用者自身が選択、判断できるよう支援を行なっているか」も60%と低位です。職員の支援計画への周知を図り、計画を意識した支援、更に記録の内容が計画と連動したものとなるよう、職員に周知する取り組みが望まれます。「その時どうしていたか」といった状態の記録は、職員の観察の目を磨き、利用者理解を深め、状態の変化や推移の気づきにも繋がります。計画、支援、記録の連動を図りましょう。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

51/98

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：1.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：3.0%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	86.0%		9.0%	
	どちらともいえない：3.0% いいえ：0.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	72.0%	11.0%	9.0%	5.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	86.0%		5.0%	
	いいえ：3.0% 無回答・非該当：3.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	84.0%		13.0%	
	いいえ：0.0% 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	94.0%			
	どちらともいえない：1.0% 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	92.0%		5.0%	
	いいえ：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	86.0%		11.0%	
	どちらともいえない：1.0% 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	76.0%	5.0%	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	90.0%		7.0%	
	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	86.0%		5.0%	7.0%
	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	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%			
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	84.0%		11.0%	
	いいえ：1.0% 無回答・非該当：1.0%			
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	92.0%		5.0%	
	どちらともいえない：1.0% 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	78.0%	5.0%	11.0%	
	無回答・非該当：3.0%			

# 評価結果概要版



令和元年度  
(2019年度)

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人多摩同胞会
事業所名称	泉苑ケアセンター
事業所所在地	東京都府中市武蔵台1丁目10番4号
事業所電話番号	042-366-0080

## 事業者の理念・方針

理念・方針	
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) 最も困っている人を支えていく 2) その方も含めた「家族」を支援していく 3) 「安心」・「安全」に過ごせる場所としての泉苑 4) 利用者に深い共感を持つ 5) 地域の中の泉苑としての役割を果たす

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

・【現状】根拠や効果の説明があるグループ体操が利用者のやる気につながっています。

午前中に行うグループ体操は自己紹介もあり和やかな雰囲気で行われています。筋力が低下し、バランス感覚が衰えてきている利用者に適切な運動効果を安全で楽しいメニューへと組まれています。いつもの顔ぶれで運動することで孤立感を解消することが出来ています。インストラクターは「この体操は〇〇筋肉が鍛えられ〇〇が予防されます」といったメニューの一つひとつに根拠や効果性の説明があります。「やる気」に働きかけて楽しく体を動かすことで、生きる「意欲」が自立支援につながっています。

・【現状】終末期、亡くなる数日前まで事業所を利用した事例があります。

デイサービスを利用し自宅で最期を迎えたい」とその思いに寄り添った事例があります。無理な延命を行わず、身体的にも精神的にも苦痛を伴わないよう、ご本人らしく人生の最期を生き、入浴や食事の介助が必要であってもギリギリまで利用されました。褥瘡は看護師が処置を担い悪化を防ぎました。家族や利用者の思いを大切にし一日でも多くデイサービスで過ごすことが出来るよう家族と連携した結果、数日後に自宅で安らかにお亡くなりになりました。中断せずに自宅での看取りをサポートし、重要な役割を果たしました。

・【現状】全職員は利用者へ水分補給を上手に勧める方法を身につけています。

認知症であっても認知症でなくても、脱水や意識障害などを起こさないように、水分補給は小まめに行うことの必要性を啓発しています。心・腎疾患等から制限ある利用者以外は食事のほかに1000～1500ml/日を目指しています。テーブルでお茶を注ぎ「飲みましょう、残さないで、もう一杯どうぞ、次はコーヒーを」と職員が関わる度に湯呑に触れ、目を合わせ笑顔と熱意ある言葉でお勧めします。利用者はその度に口にし、飲み干したらさらにお替わりを促します。脱水や認知症の防止につながる効果的な水分補給をしています。

さらなる改善が望まれる点

・【目標】泉苑ケアセンターの売りを明らかにするのが目標です。

泉苑ケアセンターの売りについて論議を進めていた最中、フロアで行われている職員の利用者対応の特徴的な傾向が評価者の頭に浮かびました。「通常ですと、介護職は元気で良く動く方へつい目がいってしまいがちが、センターの職員は軽い方より重い方を目配せする、軽い方同士でおしゃべりどうぞといった感じがする」に対し、リーダー層は「特養経験が生きているからだと思う」との見解でした。看取りで亡くなる数日前までお預かりしていた経験

もあり、“重い方でも受け入れる”が売りの明確化のための起点となると感じました。

・【課題】利用者の感動を呼ぶサービスを職員に伝えるが新たな課題です。

リーダー層は「ただテレビを通じて野球をみせているのではなく、一工夫が欲しい。例えばテレビの枠に実物のスコアボードを置き、点が入ったら利用者がボードの点数を記入することが感動を呼ぶ。」と話します。利用者に喜怒哀楽といった感情を呼び起こすことが重要との認識です。評価者は目に見えることが次の実行に繋がることで記憶に刻まれるといった学習効果との認識です。そのリーダー層の信念をどう職員に伝えるのか、それが新たな課題です。

・【課題】職員配置についての新たな問題点を解決しましょう。

認知デイの稼働率がアップしたことは喜ばしいことですが、一方弊害も生まれています。“【5-1-1】職員配置や異動が適切と感ずますか？”の認知度をみると、昨年のリーダー33%、一般職46%に対し、今年はリーダー33%、一般職17%と一般職の認知度が低下しました。認知デイを単独運営化したことにより、一般デイの職員の融通が利きにくくなったことが背景にあります。昨年同様、職員不足の意見が2件（職員不足、人材不足）上がっていました。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

30/67

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	80.0%	16.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	90.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 3.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	36.0%	43.0%	10.0%	10.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	63.0%	26.0%	6.0%	3.0%
	いいえ : 3.0%			
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	66.0%	26.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 3.0% 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	86.0%	6.0%	6.0%	0.0%
	いいえ : 0.0%			
7. 職員の接遇・態度は適切か	93.0%	0.0%	0.0%	3.0%
	どちらともいえない : 3.0% いいえ : 0.0% 無回答・非該当 : 3.0%			
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%	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	63.0%	6.0%	30.0%	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	93.0%	6.0%	0.0%	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	83.0%	13.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 0.0% 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	80.0%	10.0%	10.0%	0.0%
	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	80.0%	16.0%	0.0%	3.0%
	いいえ : 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	90.0%	6.0%	0.0%	0.0%
	どちらともいえない : 3.0% 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	46.0%	10.0%	40.0%	3.0%
	無回答・非該当 : 3.0%			

# 評価結果概要版



令和元年度  
(2019年度)

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人正吉福祉会
事業所名称	府中市立よつや苑高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市四谷3丁目66号
事業所電話番号	042-334-8133

## 事業者の理念・方針

理念・方針	
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）	<ol style="list-style-type: none"><li>1) 地域に根ざした福祉社会の進展と多様な福祉文化の創出に役割を果たす。</li><li>2) 利用者が住みなれた地域での生活が続けられるよう、支えあう地域福祉のまちづくりに寄与する。</li><li>3) 利用者が尊厳をもって、自分らしく自立した生活が送れるよう、総合した支援に努める。</li><li>4) 利用者個人の尊厳が守られるよう、自己実現と選択を尊重し、利用者本意のサービスを目指す。</li><li>5) 地域に開かれた運営とサービスの質向上に努め、利用者やご家族が満足されるよつや苑を創る。</li></ol>

## 全体の評価講評

特に良いと思う点

**・今後通所介護に求められる重度者の受け入れ態勢を強化するために、入浴支援や口腔ケア、環境の整備などの取り組みを進めています**

今後通所介護に求められる重度者の受け入れ態勢を強化するために、体制の整備に取り組んでいます。職員の医療的知識を高めているほか、併設特養と連携してストレッチャーでの入浴方法を習得したり、保湿をしながらの口腔ケアの方法等を歯科衛生士から学び実践しています。また重度の方が寝たきりにならないように機能訓練指導員の指示の下、身体機能の維持にも努めています。この他静養スペースの確保など環境面も整備され、ソフト・ハードの両面から重度者への対応を行い、社会的ニーズに応えられるよう取り組みを進めています。

**・利用者自身の可能性を引き出し、健康管理やリハビリ活動を行えるよう支援し、自主的行動を促しています**

利用者の自主的行動を推進する取り組みを行っており候補者を選んで働きかけと説明をし、血圧の自己測定やパワーリハビリの機械操作を自主的に行う人が増え、車いす操作を説明すると他者の車いすを押してあげたり、血圧の自己測定をする中で他の利用者から助言を得る等の対人交流が増えました。自主性を促しやりたい気持ちを引き出した結果、食後の下膳やテーブル拭き、役割を分担して湯飲みを洗い、拭く等自分のことは自分ですることで生活リハビリに繋がりが、行事の企画や司会も利用者が参加し、デイサービスの雰囲気が活性化しています。

**・職員主体のチームを編成し事業課題の達成に向けた活動を職員が主体となって推進しています**

一日の提供サービスの送迎や活動プログラム、入浴・食事介助、健康管理、リハビリなどの主要な業務を適切に行うために、各専門職が担当や役割をもって遂行しています。また今年度は3つの事業課題ごとにチーム体制を敷き、企画チームでは行事等の企画と重度化対応の入浴支援の工夫、広報チームでは事業のPRをする工夫を考案して家族やケアマネに情報発信するように改善、運営チームでは業務改善や情報共有の仕組みづくり、学習システムの検討など、全職員が参画したチームが主体となって重要課題に取り組みチームワークの醸成が進んでいます。

さらなる改善が望まれる点

・家族へ利用者の自立支援の様子を積極的に収集して発信することで、利用者支援の理解と協働関係を深めていくことが期待されます

利用者の施設での生活や入浴状況・食事量・排泄状況・活動の様子などは連絡帳や送迎時の家族への報告により発信しています。さらに、自立支援を推進している中で利用者が施設での過ごし方を自ら選択し、活動の選択や健康面・リハビリの自己管理等自主的な行動に取り組んでいる様子を積極的に収集して、利用者の変化を家族やケアマネジャーに発信することが大切です。利用者の在宅生活を継続するために、利用者支援の理解と協働関係を深め、生活相談員を中心に、施設の専門職、ケアマネジャーと家族が連携を強めていくことが期待されます。

・利用者の在宅生活に焦点を当てて利用者の可能性を引き出す活動支援を充実させることが望まれます

自立支援をキーワードに利用者が自ら活動を選択し取り組めるよう心がけています。また自分で血圧測定できる方を選び測定の手順を示して自己測定につなげたり、パワーリハビリの機械操作を説明し自主的に実施していただくなど主体的な行動を促しています。今後さらに自立に向けた支援を充実するためには、利用者の在宅生活やこれまでの生活に焦点を当て、その方の可能性を引き出していくことが必要と思われます。ケアプランに利用者の自立を引き出す具体的な目標を設定し、役割を持ちながら生活の継続を支援していくことを期待します。

・職員の自己成長ややりがいをもっと高めるための、チーム活動の達成感の共有や人材育成の仕組みの検討が望まれます

事業課題を非常勤職員を含めた職員チームが役割をもって取り組み、活動成果を定期的に振り返りをして次の活動につなげています。また常勤職員のスキルアップは個人別目標管理の仕組みで支援し、非常勤職員もチーム活動の中で出来そうなことややってみたいことを目標に持ってもらい、その達成の支援しています。今後さらに、職員の自己成長ややりがいを高めるためには、チーム活動の成果や達成感を共有する仕組みや、非常勤職員を含めた人材育成の仕組みを職員がチームとなって展開する方法、例えばチューター制などの検討が必要と思われます。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

該当データがありませんでした。



## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

37/97

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	86.0%	5.0%	8.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	78.0%	8.0%	13.0%	どちらともいえない：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	64.0%	16.0%	5.0%	13.0%
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	75.0%	18.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	78.0%	16.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%	5.0%	5.0%	いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	94.0%	5.0%	0.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：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	86.0%	10.0%	0.0%	どちらともいえない：2.0% 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	70.0%	13.0%	16.0%	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	94.0%	2.0%	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	86.0%	10.0%	0.0%	どちらともいえない：2.0% 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	81.0%	8.0%	10.0%	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	78.0%	10.0%	8.0%	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	83.0%	10.0%	5.0%	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	56.0%	21.0%	18.0%	いはいえ：2.0%

# 評価結果概要版



令和元年度  
(2019年度)

通所介護【デイサービス】

利用者調査と事業評価（組織マネジメント項目・サービス項目）の評価手法

法人名称	社会福祉法人府中市社会福祉協議会
事業所名称	府中市立しみずがおか高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都府中市清水が丘1丁目3番
事業所電話番号	042-363-1403

## 事業者の理念・方針

理念・方針	
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)利用者の権利を守り、良質なサービスの提供に努めます 2)利用者及び家族の満足度向上に努めます 3)安心してご利用いただける環境整備と保持に努めます 4)地域住民との積極的な交流及び連携に努めます 5)関係法令を遵守した透明性の高い施設運営に努めます

## 全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>高い専門性を有する職員集団が安心のサービス提供体制を支えている</b> 認知症高齢者への対応力を向上させることを目的とした「認知症介護実践者研修」の受講、その成果の内部での共有により、職員全体で実践に活かしている。これまでに取得した資格や受講した研修、経験の積み重ねと合わせて、職員の質の向上への取り組みは、現在の利用者に対し質の高い支援を提供する上で活かされており、利用者の豊かな活動や機能の維持を支えている。また事業廃止後の職員の活躍を支えるものでもあり、その意味で育成の効果の及ぶ範囲は、当事業所内にとどまらない。</li><li>・ <b>他事業所に移行する利用者の支援の継続性の維持に取り組んでいる</b> 事業廃止の時期を見据えて、他のサービス事業所への移行を希望する利用者を支援している。介護支援専門員と連携し、移行後も、現在の生活機能を維持できるように協力・支援を行っている。利用者による同意の上、健康に関する情報、日常生活動作能力に関する情報、価値観、大事にしていることと、本人がしていた役割、家族との関わり方などについて、文書化して提供している。特に集団生活において発する、本人のストレスサインなどがあれば、対応方法なども伝えている。</li><li>・ <b>同業他社の底上げを含め、地域福祉の向上に貢献している</b> 開設以来、支援を必要とする地域の人々に対し、それぞれの生活がより豊かなものとなるよう、創意工夫を重ねながらサービスを提供してきた。また地域における通所系事業所との連絡会を立ち上げ、情報交換や共通の課題に対し取り組むことを通じて、地域のサービス水準の底上げに貢献してきた。当事業所の経験によって育まれてきた専門性や知恵を活かしてサービス水準の向上を図るのみならず、地域に還元することで地域福祉の向上につなげている。</li></ul> <p>さらなる改善が望まれる点</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>引き続き、利用者のサービスの円滑な移行支援を進めていく</b> 平成32年（2020年）度末での事業廃止に向けて、利用者や関係機関への説明を行い、理解を得つつ、定員の縮小や人員体制の見直しを進め、利用者のサービスの円滑な移行支援を進めている。今後も引き続き、関係各所との調整・連携を進めていくことを課題としている。</li><li>・ <b>残された職員の士気を今後も継続的に維持していく</b> 事業廃止を見据えた取り組みとして3年間の期間が準備されていた。この期間中、利用者・家族の準備という点で</li></ul>
---

は一定の成果をあげてきた。また非常勤職員を含め、本人の向上意欲に応える支援を行ってきた。正規職員が5名残る今後は、法人として実施している事業の拡充を含め、活躍できる場の模索も進めている。残された期間においても、高い専門性と豊富な経験を有する人材の意欲を支えていくことを課題としている。

・ **ボランティアという資源をいかにして地域に還元していくか、検討していく**

利用者の活動はバラエティに富み、楽しさを支えてきた。その多くにおいて力を発揮してきたのが、ボランティアの方々である。事業廃止を見据えた活動の縮小により、ボランティアに携わる方々は新たな場を探していく必要性に迫られている。ボランティアの多くは、当事業所の活動を通じて育成され力をつけてきた人的資源であり、社会資源でもある。当事業所が育ててきた資産をどのように地域に還元していくか、検討していく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

・ **職員一人ひとりの気づきを運営・支援の向上につなげている**

安全にかかわること、サービスの基本、守秘義務・個人情報に関わること、環境整備、利用者、職員などのテーマに基づく職員の日々の気づきを毎月とりまとめ、振り返りや課題の抽出、対応策の実行を行っている。これらをドライバーを含む職員全体に周知している。この実践が、運営および現場業務のモニタリングの機能を果たすと同時に、事業や業務に対する一人ひとりの理解を促している。

・ **内服薬一覧表などの活用により、正確な服薬を支援している**

利用者から提供されるお薬一覧表のコピーをファイル化し、看護師が作成した「内服薬一覧表」を活用して薬を管理している。内服一覧表には、利用者名、薬剤名、数量を記載している。看護師は、通所時に利用者の健康状態や薬の持参の有無を確認し、薬を預かり、内服薬一覧表を参照して相違ないことを確認した上で、赤ペンでチェックを行っている。職員は、薬袋と利用者名を確認し、本人が飲み込むのを目視し、空き袋を配薬庫に収め、看護師が空き袋に残薬のないことを確認後、本人に空き袋を返却している。

## 利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

50/81

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：2.0%	いいえ：2.0%	無回答・非該当：0.0%	
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	90.0%		10.0%	
	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%		
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	82.0%		14.0%	
	いいえ：2.0%	無回答・非該当：2.0%		
4. 個別の計画に基づいた事業所での活動・機能訓練（体操や運動など）は、在宅生活の継続に役立つか	70.0%	14.0%	16.0%	
		いいえ：0.0%		
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	90.0%		10.0%	
	どちらともいえない：0.0%	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%		6.0%	
	どちらともいえない：4.0%	いいえ：0.0%		
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%	いいえ：0.0%	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	90.0%		10.0%	
	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	76.0%		22.0%	
	どちらともいえない：2.0%	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	94.0%		6.0%	
	どちらともいえない：0.0%	いいえ：0.0%		
11. 利用者のプライバシーは守られているか	94.0%		6.0%	
	どちらともいえない：0.0%	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%	6.0%	22.0%	
		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	70.0%	6.0%	24.0%	
		いいえ：0.0%		
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	88.0%		10.0%	
	どちらともいえない：2.0%	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	66.0%	16.0%	14.0%	
	どちらともいえない：4.0%			