

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】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	サンメール尚和デイケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-467-8686

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) 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

・多種類の機能訓練やアクティビティから、利用者の意向により1日の活動内容を選択でき、利用者の健康増進、意欲向上が図られている

集団での機能訓練はマットの上で行うタイプとイスを利用するタイプの内容の異なる2種類を実施し、また書道、華道、陶芸、絵画、刺し子、音楽療法等10種類以上のアクティビティを行っている。曜日によって実施内容を変え、複数の内容を同時に実施することで、利用者が好みの機能訓練やアクティビティから選択できるようにしている。機能訓練指導員やボランティア講師、介護職員などの指導があり、本格的な作品を完成させることもできるため、利用者の達成感、満足感につながっている。利用者の健康を増進し、意欲を向上させる取り組みになっている。

・ボランティアや保育園児、中学生など多くの地域住民が来所し、利用者に関わりを持ち、利用者の生活に変化や活気を与えている

毎月150名近くのボランティアが来所し、利用者の様々な活動を支援している。ボランティアは体操の補助やアクティビティ活動の講師、手伝い、利用者の見守り、誘導、配膳などを行い、利用者と一緒に会話を交わし安全に活動が行えるよう助けている。また毎年中学生の職場体験などを受け入れ、敬老祝賀会では保育園児との交流を持っている。事業所の玄関横にはボランティアによる喫茶室があり、利用者も利用することができる。年齢の異なる多くの地域住民が利用者に関わりを持ち、利用者の生活に変化や活気を与え豊かなものにしている。

・『ひと声、ワンタッチ』で利用者と積極的に関わり、意向や体調を把握して日常の支援に反映させ、信頼関係の構築につなげている

施設全体で利用者の尊厳を大切にケアプラン・サービスの提供とチームケアの向上を目指すことを重点取り組み項目としている。事業所では1日1回すべての利用者に『ひと声、ワンタッチ』として一言交わし、利用者に異変を感じる場合には軽く体に触れるなどによって状況を確認するよう取り組んでいる。事業所では、利用者に積極的に関わり、何気ない会話などから意向を漏らさず把握し、心身状況の小さな変化に気づいて日常の支援にきめ細やかに反映させることにより、満足度の向上と信頼関係の構築につながっていくと考えている。

さらなる改善が望まれる点

・事業所独自のマニュアルを充実させるとともに、変更内容を速やかにマニュアルに反映できるような仕組みづくり

が望まれる

1日の業務の流れ等に関して事業所独自のマニュアルを作成しており、食事や入浴、排泄といったサービス関連のマニュアルは併設の特別養護老人ホームが規定しているものを共有している。、現在事業所にはベテラン職員が多く、マニュアルを確認する機会は少ないと思われるが、新人が入職する際にも活用できるよう事業所独自のマニュアルの充実が望まれる。また、事業所ではサービス手順の変更が事業所独自のマニュアルに随時反映されていないため、変更内容を速やかにマニュアルに反映できるような仕組みづくりが望まれる。

・ **日常業務が優先され、記録類の整理や電子化の促進などで業務の効率化を図り、職員の負担軽減につなげることが期待される**

職員間の情報共有を図り、利用者の意思を反映させた支援となるよう、事業所では「特変者ノート」「業務連絡ノート」「経過記録」「チェック表」等複数の様式を作成している。ケアマネジャーには栄養スクリーニングに基づくモニタリング報告を毎月送付しているが、手書きのものが多く、内容の重複も多くみられる。日常業務が多忙であり、施設全体の重点取組目標においても記録の電子化による根拠に基づいた介護の提供が掲げられていることから、記録類の整理や電子化の促進等により業務の効率化を図り、職員の負担軽減につなげることが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・ **通所介護計画に的確に反映できるよう、アセスメント力のさらなる向上に取り組んでいる**

事前訪問や担当するケアマネジャーから把握した利用者・家族の要望や健康状態、ADL等の情報は所定のアセスメント表に記入している。また栄養スクリーニング加算を受けており、毎月モニタリングを行い、ケアマネジャーに情報提供をしている。今年度、従来より詳細な内容を記入できるよう、併設の居宅介護支援事業所と同一のアセスメント表に変更しており、アセスメント内容を通所介護計画に的確に反映し、サービス提供の根拠を利用者・家族にも明確に説明できるよう、アセスメント力のさらなる向上に取り組んでいる。

・ **利用者のニーズを把握して、入浴の対応日を増やすとともに対応時間を延長している**

入浴は従来火曜から金曜の週4日、午前中の対応であったが、入浴を希望する利用者の声を受け、今年度は月曜から金曜の週5日に増やし、火曜は午後にも対応している。入浴は利用者のADLや体調に合わせて個浴槽またはチェアインバスを使用し、バイタルチェックを行って体調を確認したのち一人ずつ行っている。しょうぶ湯、ゆず湯のほか、入浴剤を使用し、リラックスして入浴を楽しめるようにしている。広い静養室には昔懐かしい広告ポスターやおもちゃなどを飾り、楽しい雰囲気になっている。利用者は水分補給や整容を行いベッドで休むこともできる。

・ **地域の方の協力により講座や演奏会を行って、利用者には有用な情報などを提供している**

今年度は毎月1度「おたのしみ企画」のプログラムがあり、介護職員が中心になり検討を重ねて、利用者の意向にマッチした様々な企画を実施している。企画の一つとして、警察署による高齢者を狙った詐欺被害についての講座や、近隣病院の医師による感染症予防方法の講習会などを行い、在宅で生活する利用者にとって有益な情報を伝える機会となっている。また地域のボランティア情報を把握して協力をお願いし、小さなオカリナであるコカリナの演奏会など、ボランティアによる演奏を楽しむ機会を提供している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

39/91

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	87.0%	5.0%	7.0%	いはいえ：0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	64.0%	5.0%	28.0%	どちらともいえない：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	71.0%	5.0%	6.0%	17.0%
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	82.0%	10.0%	7.0%	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	74.0%	15.0%	7.0%	いはいえ：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	89.0%		10.0%	どちらともいえない：0.0% いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	89.0%		10.0%	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	76.0%		20.0%	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	58.0%	7.0%	33.0%	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%		12.0%	どちらともいえない：0.0% 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	69.0%	12.0%	17.0%	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	76.0%	7.0%	15.0%	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	79.0%	5.0%	15.0%	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	79.0%		17.0%	どちらともいえない：2.0% 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	43.0%	15.0%	38.0%	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】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人悠遊
事業所名称	デイサービスいずみ
事業所所在地	東京都西東京市泉町3丁目15番28号
事業所電話番号	0424-24-8106

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) ご利用者の意思及び人格を尊重し、自分らしく生き生きとして生活が送れるようサービスの提供を行います 2) 通所介護計画書に基づき利用者の自立を促すことができるサービスの提供を行います 3) 在宅介護を継続することができるよう介護者を支えるための援助を行います 4) ご利用者の生活の幅が広がるよう地域と連携して支援します

全体の評価講評

特に良いと思う点

・ボランティアを活用して多彩な活動プログラムを提供し、利用者の生活の活性化を図っている

人と人のつながりを重視する等事業所では多くのボランティアが活動している。その活動は多岐にわたり、利用者の中活動支援の一翼を担っている。ボランティアに関しては「ボランティア受け入れ指針」「ボランティア受け入れマニュアル」を整備するなど、ボランティアが活動しやすいしくみづくりをしている。ボランティア間の情報交換や交流の場として「ボランティア交流会」を年2回、法人と共同開催している。ボランティアの活用は、事業の透明性を高めると同時に、利用者が多様な人との触れ合いにより生活の幅を広げる機会になっている。

・「10の基本ケア」の実践で、利用者の自立度を促進させている

障害や認知症の程度にかかわらず、さらに医療的処置を必要とする利用者も受け入れる方針である。支援は「10の基本ケア」（自立した在宅生活を実現するための実践）に基づき、利用者が自己選択・自己決定できる機会を随所に設けている。一日をどのように過ごすかは、豊富な活動プログラムから利用者自身が決めている。具体的には通所した際のテーブルに、実施予定のプログラム表が置かれ、利用者はそれを見て選ぶしくみである。自己選択が難しい利用者に対しては、受容的なかわりのなかから本人の「できる」を引き出す支援を実践している。

・

さらなる改善が望まれる点

・サービスの差別化を図り、利用者増につなげる工夫が求められる

当事業所は大規模通所介護事業所として1日7時間以上9時間未満、利用定員45名で事業運営してきている。介護保険開始以前から当サービスに取り組んできた経緯があり、地域からの信頼も厚い。しかし、こここのところ利用者数は伸び悩んでいる。介護保険制度の改正に伴い、事業所周辺にも利用者ニーズを反映させた通所介護事業所が増えつつあることが一因と考えられている。「10の基本ケア」を前面に掲げた個別ケアの徹底など現状の支援力を活かしつつ、さらに独自性を考慮したサービス提供など周囲との差別化を図ることで利用者増が期待できる。

・利用者の個別性に対応したりハビリテーションプログラムの「見える化」を期待する

看護師が機能訓練指導員を兼務しているが、機能訓練に関して個別のプログラムは作成されていない。生活リハビ

リテーションを提唱し、日常生活の繰り返しが利用者の機能維持につながるとの考えがあるため、活動プログラムにもリハビリテーションの要素が加えられている。しかし、利用者の状況はさまざまで、今後さらなる多様化も考えられる。現在実施しているリハビリテーション（生活リハビリテーションを含む）の評価や、機能向上のために何が必要か、作業療法士等によるより専門的な支援についてスーパービジョン体制を構築することが期待される。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・酸性水の活用、全館一斉換気により、快適な環境づくりに取り組んでいる

当事業所では、利用者が通所生活を快適に過ごすための工夫をしている。座席の位置に配慮するとともに、清潔な環境づくりに取り組んでいる。浴室や洗面所での手洗い等には、皮膚損傷の改善や消毒の効果があると言われている酸性水を使用している。また「10の基本ケア」の実践として、法人をあげて、合図とともに一斉に窓を開け換気を行っている（1日4回：10時・12時・14時・16時）。これらの換気により、快適な環境づくりと、ウイルスの蔓延防止に取り組んでいる

・年2回、家族交流会を開催し、事業所に対する家族等の意見を聞く機会を設けている

事業所の支援方針の一つに「在宅介護を継続できるよう介護者を支えるための援助を行います」がある。「利用者家族は利用者の在宅生活の維持のために大切な存在である」との認識を持ち、良好な関係性が維持できるように配慮している。家族からの相談にはいつでも応じる用意があり、連絡帳を介して、また毎回の送迎時などをその機会にしている。家族が利用者への関心を持ち続けられるように、年2回、茶話会形式や時には関心のあることの「講演会」を開催するなど、利用者家族同士の交流を深めたり、事業所へ意見を言える機会をつくっている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

48/82

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%	8.0%	6.0%	6.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	81.0%			14.0%
				どちらともいえない：2.0% いいえ：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	66.0%	18.0%		12.0%
				いいえ：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%	22.0%		
				いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	72.0%	20.0%		
				いいえ：4.0% 無回答・非該当：2.0%
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%
				いいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	85.0%		8.0%	
				いいえ：2.0% 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	87.0%		6.0%	6.0%
				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%	8.0%		27.0%
				いいえ：2.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	85.0%		6.0%	
				いいえ：4.0% 無回答・非該当：4.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	85.0%			8.0%
				どちらともいえない：4.0% いいえ：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	83.0%		10.0%	6.0%
				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%	18.0%		6.0%
				いいえ：0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	81.0%		6.0%	8.0%
				いいえ：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	58.0%	18.0%	6.0%	16.0%

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】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人至誠学舎東京
事業所名称	緑寿園ケアセンター
事業所所在地	東京都西東京市新町1丁目11番25号
事業所電話番号	042-462-1206

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) 真心を込めた丁寧な福祉サービス 2) ご利用者・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

・利用者一人ひとりの意思の尊重や自主性を大切にし、主体的に利用者自ら活動を選択・変更できるようにしている

事業所では年間を通して様々な行事やグループ活動、趣味活動を行っている。絵画や陶芸など専門家による指導が行われている活動も加え、常に同時に複数の活動プログラムを提供している。いずれの場合もサービスの提供にあたっては、利用者自身に主体的に選んでもらえるようにしている。日々の活動については介護計画に記載されているが、その日の利用者の希望や体調によって参加する活動を自由に選択・変更できるようにし、利用者一人ひとりの意思の尊重や自主性を大切にサービスを提供を行っている。

・利用者が「園に来てよかった」と思える気持ちを大切に、利用者の思いに寄り添う柔軟な支援の提供に努めている

事業所では、送迎時から利用者・家族の様子や、体調の変化等を確認し、声かけ、観察を重視しその日の利用者の状況に合わせた支援ができるよう努めている。表情、声、行動などから利用者の体調や思いをくみ取り、活動内容、食事内容、入浴方法、排泄介助、送迎方法を多職種で検討している。集団の中で「個」の存在を常に大切に、利用者「園に来てよかった」と思ってもらえるような、利用者の思いに寄り添う柔軟な支援の提供に努めている。

・利用者に季節感あふれる食事、活動、行事等を提供し、利用者が楽しく来園できる支援に努めている

食事の素材は旬の素材を取り入れ、季節感あふれる食事の提供に努めている。グループ活動では、季節感を感じられる創作活動や回想法を取り入れている。季節の行事としては新年会、節分、夏祭り、敬老会、文化祭、クリスマス会など利用者が楽しめる企画を担当職員がボランティアの協力を得て企画・実施している。月数回のお楽しみ会はボランティアによる演奏会、コンサート、演芸などが行われ、利用者の楽しみとなっている。

さらなる改善が望まれる点

・大災害発生などに備え、実行性のあるBCP（事業継続計画）の検討を更に進められることを期待している

消防計画のなかに震災対応や施設再開に向けてのBCPとしての復旧計画を作成している。非常時対応マニュアルの作成や、職員が災害状況に応じて適切な判断と行動がとれるよう様々な場面を想定しての防災訓練を実施している。大規模台風や大雨などには事前に災害対策委員会を開き、送迎時の危険度などを考慮し、必要な処置を取れるようにしているが、災害の規模によっては家族への連絡や建物の崩壊、道路・交通網の遮断、ライフラインの停止なども想定される。これらを踏まえ実行性のあるBCPとして更に検討を進められることを期待している。

・利用者情報共有のための帳票等の重複項目を確認するなど、作業内容省力化の検討を期待する

事業所では日々の利用者情報を通所予定表（受付業務日誌）、送迎表、通所介護日誌、入浴日誌等に記載し、情報共有を図っている。連絡ノート、利用者個々の状況をケース記録に転記、記載している。書類の中には重複部分も見られた。作業内容省力化のために、これらの記録帳票の見直しやIT化の推進などの検討を期待する。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・初回訪問は相談員2名と機能訓練指導員で行い、情報収集・把握や計画作成を行っている

初回訪問は相談員2名と可能な限り機能訓練指導員で訪問し、利用者の心身状態や住環境、生活歴、価値観、利用者・家族の要望などの収集・把握と信頼関係の構築に努めている。相談員2名で訪問することで認知症利用者に対しては家族と別々に面接をすることもでき、その場で相談員の1人は通所介護計画をまた機能訓練指導員は住環境などを踏まえ在宅生活の継続を目的として機能訓練計画を作成し、説明・同意を得ている。多角的視点での情報収集・把握を各計画に反映できると共に時間を有効に使うことで利用者や家族の時間負担の軽減にも繋げている。

・利用者一人ひとりの日々の状態変化に合わせて支援を行っている

利用者が食事を楽しく、美味しく、季節感を感じられるよう工夫し、利用者一人ひとりの状況に合わせた入浴方法や排泄介助方法を検討し、在宅生活を継続できるよう支援している。しかし利用者の状態は日々変化している。送迎時の家族からの情報や職員の観察等を通し、その日の体調に合わせた食事内容や移動介助、入浴介助、送迎方法、また活動への参加や事業所での一日の過ごし方等多職種で常に検討し、調整・見直し等を行ないながら支援をしている。

・利用者が自ら選ぶ活動等を通して自己表現の喜びと、達成感を得られるよう支援している

事業所は複数のグループ活動や趣味活動を並行して行なっている。利用当初は利用者自身の趣味、希望を聞き取り、参加を勧めている。趣味活動では、職員や講師、ボランティアが利用者の自主性、主体性をうながす声掛けを行い、その人らしさを大切に意欲をもって取り組めるよう支援している。事業所では利用者が自己表現する喜びと共に、達成感を得られ、自信をもって在宅での自立した生活が送れるよう支援を心がけている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

53/89

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	92.0%	5.0%			
			いいえ：1.0%	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	77.0%	5.0%	15.0%		
			いいえ：1.0%		
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	77.0%	15.0%			
			いいえ：3.0%	無回答・非該当：3.0%	
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	84.0%	11.0%			
			いいえ：1.0%	無回答・非該当：1.0%	
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	86.0%	5.0%	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	86.0%	5.0%	7.0%		
			いいえ：0.0%		
7. 職員の接遇・態度は適切か	92.0%				
			どちらともいえない：1.0%	いいえ：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	88.0%				9.0%
			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	79.0%				18.0%
			どちらともいえない：1.0%	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%	5.0%			
			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	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	79.0%	5.0%	13.0%		
			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	84.0%	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	75.0%	7.0%	16.0%		
			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%	15.0%	28.0%		
			いいえ：1.0%		

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】

利用者調査とサービス項目を中心とした評価手法

法人名称	社会福祉法人鶴寿会
事業所名称	デイサービスセンタークレイン
事業所所在地	東京都西東京市西原町4丁目3番5号
事業所電話番号	042-468-3300

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) 共にふれあい、語り合い、生きる（法人理念） 2) 利用者の安全安心に努める 3) 高齢者の尊厳を大切にす 4) 人材育成の向上に努める 5) 情報開示を積極的に行う

全体の評価講評

特に良いと思う点

・開設から20年の節目を過ぎ理事長が連絡会監事を務めて地域に貢献している

西東京市内の社会福祉法人が、高齢・障害・子どもなどの垣根を超えて連携することを目標にした連絡会が3年前に立ち上がり、法人理事長が役員監事に就任している。「住みやすい安心して暮らせる地域の為に新たな一歩を」をテーマに、各法人の専門性を活かして相互のつながりを深め、地域住民と共に地域づくりを進めたい、と謳っている。人員確保や後継者問題など福祉施設をめぐる課題は山積しており、共通の課題について互いに協働することで今後も地域に貢献できるよう望みたい。

・クレインウエストカフェは地域住民の為に開放的な役割を担っている

西東京市や同市社協並びに応援団（ボランティア）の支援を受けて、今年度2月13日の第2木曜日13時半～15時半、参加費100円にて「クレインウエストカフェ」をオープンした。月1回参加費100円で2時間ほどのカフェは、地域の方々の集いの場として誰でも気軽に立ち寄ってもらい、コーヒーはもちろん軽体操・談話・介護相談などを提供することで、孤立予防や介護負担軽減の一助になれるよう努めている。ポスター・広報誌のほかHPでもカフェの様子を紹介し、毎月実施することで地域の方に足を運んでもらえるよう取り組んでいる。

・法人を挙げて個人情報保護について取り組んでいる

契約時に個人情報保護の利用目的について丁寧に説明して同意を得ている。法人として個人情報保護規程・個人情報保護方針を策定し館内に掲示しているが、デイでは利用者のハンガーで隠れているため、掲示場所について検討をお願いしたい。ホームページでもプライバシーポリシーを掲載して法人を挙げて取り組んでいることを発信している。加えて現場では同性介助を基本とするが男性職員が不足しているため、可能な範囲で対応することも伝えている。

さらなる改善が望まれる点

・クレインとしての独自性や特徴を生み出すように他施設の動向にも気を配って貰いたい

現状のクレインは全ての面で人材不足の影響が大きく、人材の確保と育成が課題となっている。長年勤務してきたかけがえのない職員が辞めることは大なる損失であり、経営上の最大のリスクでもある。今回の評価はデイサービス単体であるが、特養やヘルパーステーション、居宅も含めたオールクレインとして、他に類を見ない取り組みが作られていないのは残念である。職員は他施設の情報収集に努め、今のクレインでやれること、やってみたい事を全員で話し合い、クレインならではのオリジナリティを發揮できるようになって貰いたい。

・防災訓練やBCPの確実な作成と実行を希望する

防災委員会を中心に30年度は、防災訓練実施計画を一部変更して総合訓練等を実施している。参加職員からは夜間時の火災発生時における初動対応の再検討の指摘が聞かれているほか、職員参加率も低くAED研修が未実施のため、次年度の計画に盛り込みたいとしている。BCP（事業継続計画）についても大筋な書式は作成しており、詳細については各部署に作成を依頼する予定として次年度における課題となっており、早急な実施をお願いしたい。

・職員は声の大きさや盛り上がる表情のもと利用者と一緒に楽しめるよう望みたい

訪問時、午前は体操・脳トレ（トランプ神経衰弱）、午後は体操・書道を実施していた。リーダー業務マニュアルに沿って、午前・午後の体操・食事前の嚥下体操・レクにおいてリーダーを中心に実施している。担当職員のやる気次第でその日のデイが決まると思われるので、担当職員は皆が体操をやるうという気持ちになるよう、表情や声掛けに工夫して貰いたい。また、他職員も盛り上げ役に徹して利用者が皆と一緒に楽しめるようにするほか、利用者自身が選べるプログラムが増えるよう新たな取り組みにも期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

・個別送迎シートを作成して安全かつ安心な送迎に努めている

個別送迎シートを作成してドアからドアまでの送迎を行い、車両は大型が主流だが状況に応じては軽自動車でのピストン送迎を実施することで、安全かつ安心できる送迎になるよう努めている。利用者等から変更希望が出た場合にも、コースを工夫することで臨機応変に対応している。平均すると10分前後かかることを伝え、それ以上の場合は携帯で連絡し、利用者・家族が安心できるよう配慮している。独居の方が多いが鍵の預かりはしていないため、キーボックスやドアポストに袋に入れた鍵を入れておくことを確認したうえで、安全な送迎を実施している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

36/55

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	75.0%	16.0%	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	80.0%	8.0%	11.0%	いはいえ：0.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	58.0%	22.0%	8.0%	11.0%
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%	16.0%	5.0%	無回答・非該当：2.0%
5. 職員から適切な情報提供・アドバイスを受けているか	77.0%	11.0%	8.0%	いはいえ：2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	91.0%	5.0%		どちらともいえない：2.0% いはいえ：0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	88.0%	8.0%		どちらともいえない：2.0% 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	72.0%		22.0%	どちらともいえない：2.0% 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%	11.0%	27.0%	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	91.0%	5.0%		どちらともいえない：2.0% 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	83.0%	13.0%		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	80.0%	5.0%	11.0%	いはいえ：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	77.0%	8.0%	13.0%	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	66.0%	16.0%	16.0%	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	44.0%	22.0%	30.0%	いはいえ：2.0%