

評価結果概要版



令和4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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	池袋ほんちょうの郷高齢者在宅サービスセンター
事業所所在地	東京都豊島区池袋本町1丁目29番12号
事業所電話番号	03-3986-4165

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)利用者の尊厳を守り、在宅生活が継続できるよう支援する。 2)利用者の身体機能の維持・向上を図る。 3)職員の介護の知識・専門性を高める。 4)地域交流を積極的に行い連携を図る。 5)環境整備に努める。

全体の評価講評

特に良いと思う点

・利用者にも最適な入浴支援を提供できるよう、個別入浴マニュアルを作成し、利用者個々に応じた入浴サービスを提供している

利用者個々の身体状態に応じた入浴支援をおこなうため、個別の入浴マニュアルを作成している。個別の入浴マニュアルには、入浴の種類（一般浴・機械浴）や介助の有無等を記載し、新規職員もその人に必要な介助方法が理解できるようにしている。また、利用者の状態に応じて、シャワー浴での対応や、一般浴から機械浴への変更も適宜おこなっている。利用当日の体調や状態変化に応じて臨機応変に対応できるようにしている。利用者にも最適な入浴支援を提供できるよう、マニュアル化および個別対応をおこなっている。

・家庭の事情にも配慮し、利用者にとって安全安心な送迎サービスを実施している

送迎マニュアルを作成し、朝礼時の出欠確認から施設到着の送迎終了までをフローチャートで示し、職員間で共有している。車内の温度調整や持参品の確認など確認するポイントや注意点などを記載し、利用者にとって安全・安心な送迎ができるようにしている。家族とも話し合い、送迎時に留意することを確認している。独居の方への自宅の施錠確認や鍵の保管場所など、必要に応じて対応している。また、利用者の急な体調変化に応じて、送迎時の独歩から車いすへの変更など、その人の状態に合わせて対応している。

・管理栄養士を配置し、利用者の食事について相談できる体制を整えている

栄養改善加算や栄養アセスメント加算、口腔・栄養スクリーニング加算を取得しており、利用者一人ひとりの栄養状態を把握し、計画的に改善に努めている。管理栄養士は、栄養指導だけでなく毎月のミールラウンドをおこない、利用者の食事状況を確認している。嚥下状態に応じた食事形態での提供や嗜好調査などにより、食事に対する満足度を高めている。家族にも低栄養状態に対するアドバイスや課題に応じた食事相談に応じており、在宅生活の手助けにもなっている。

さらなる改善が望まれる点

・オンラインを使ったレクリエーションなど、新たな余暇活動の取り組みを期待する

コロナ感染対策により、利用者全体でのレクリエーションや大規模な行事を控えている状態が続いている。日中活動は主に脳トレや少数で対戦するゲーム（オセロ・将棋）、塗り絵等が主流で、個別対応が多くなっている。コロナウイルス感染症状況が続いているが、オンラインを使ったレクリエーションなど、集団で楽しむ活動など、新たな余暇活動の取り組みを期待する。

・感染対策の徹底を継続しながらも、ボランティアの活用により、利用者の生活の幅をさらに広げていかれることを期待する

コロナ禍により、ボランティアの受け入れを制限している。利用者調査では、「コロナ禍前は、ボランティアさんたちの出入りで楽しかったのですが、今はそれも無理なことになってしまい残念に思います」などのコメントが寄せられた。事業所も、コロナウイルス感染を防ぎ、安全を第一に考えたサービス提供も大切であるが、利用者の社会性の維持・向上に関わる取り組みの必要性を認識している。感染症対策を継続しながら、ボランティアの導入により、利用者の生活の幅を広げていくことを期待する。

・オンラインなど、家族会のあらたな持ち方についてさらなる工夫を期待する

感染症蔓延防止対策の観点から、家族が参加できる行事やイベントを全面的に中止としている。コロナ禍以前は、家族間での情報交換ができるよう家族会を開催していたが、現在は家族会の開催を中止としている。新型コロナウイルス感染症の流行から3年近くになるが、終息の目途が立っていない状況から、家族にアンケートを実施し、家族の開催をどうしていくのか検討しているところである。オンラインでの開催など、家族会のあらたな持ち方についてさらなる工夫を期待する。

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者にとって安全安心なサービスを提供できるよう業務改善を積極的におこなっている

業務改善について検討し、その取り組みを積極的におこなっている。入浴希望者の増加に伴う対応として、午前の一定時間で一旦入浴を終わらせ、午後に入浴をおこなう方法を取るなど、利用者・職員にとって安全安心な入浴方法の改善について検討している。利用者ニーズの高いリハビリと入浴について、それぞれを重点的におこなう日を分けることなどを検討している。また、紙ベースの書類が多いという課題を受け、タブレット端末への各種記録の入力により、紙媒体への記入を減らしている。さらに、送迎表の見直しなどペーパーレス化をさらに進めている。

・在宅サービス事業所を併設しているメリットを支援に活かしている

地域包括支援センター、居宅介護支援事業、訪問介護事業を併設しているため、職員間で情報交換し、利用者にとってより良い支援ができるようにしている。在宅生活に必要な介護保険外の各種サービスに関する情報もすぐに利用者に提供している。ケアマネジャーや訪問介護員とは、日常的に利用者の状況変化について情報交換をおこない、課題に対して速やかな対応をおこなっている。複合施設のメリットを活かし、他在宅サービス事業所と有機的な連携を図っている。

・認知症対応型を併設しており、それぞれの事業のメリットを活かすようにしている

認知症対応型通所介護を併設している。そのため、双方で情報交換しながら、それぞれの事業のメリットを活かした取り組みができるよう検討している。一般型通所介護では、機能訓練に加え、利用者同士のコミュニケーションも楽しい時間となるよう、適宜、職員が介入している。認知症の進行がすすみ、より個別的な支援が必要な場合は、認知対応型通所介護への移行を提案している。利用者家族も認知対応型の取り組みを実際にみることで、認知対応型通所介護への移行がスムーズにできやすい。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/66

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	78.0%	19.0%	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	73.0%	9.0%	14.0%	無回答・非該当：2.0%
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	45.0%	28.0%	19.0%	7.0%
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	69.0%	19.0%	9.0%	いいえ：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	73.0%	16.0%	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	85.0%	9.0%	いいえ：2.0% 無回答・非該当：2.0%	
7. 職員の接遇・態度は適切か	78.0%	19.0%	いいえ：0.0% 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	78.0%	11.0%	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	57.0%	21.0%	19.0%	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	71.0%	23.0%	いいえ：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	80.0%	14.0%	どちらともいえない：2.0% 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	69.0%	11.0%	14.0%	いいえ：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	66.0%	14.0%	7.0%	11.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	9.0%	21.0%	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	38.0%	23.0%	33.0%	いいえ：4.0%

評価結果概要版



令和4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	社会福祉法人豊島区社会福祉事業団
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター菊かおる園
事業所所在地	東京都豊島区西巢鴨2丁目30番19号
事業所電話番号	03-3576-2203

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) 自立支援 2) 事故防止におけるリスク管理 3) 地域との調和 4) 自己研鑽 5) 職場の活性化と職員 の指導・育成

全体の評価講評

<p>特に良いと思う点</p> <ul style="list-style-type: none">・職員は業務前に個別計画を確認し、毎月リーダーが支援記録を振り返り個別の通所介護計画に沿った支援になるよう努めている <p>個人記録の表紙に通所介護計画を載せて、職員が常時閲覧できる状態にして、職員は利用者の介護計画を確認してから業務についている。毎月、リーダーは全利用者の通所介護計画と支援記録で計画が実施できたかを確認し、必要に応じて職員に助言・指導をしたり、計画の変更を検討している。また、毎日の申し送りや夕礼時は意見交換を積極的に行うようリーダーが指導しており、職員がお互いに計画に基づく個別の利用者支援について認識を高め、自立生活が営める支援になるよう努めている。</p> <ul style="list-style-type: none">・レクリエーションや趣味活動で指先を使う活動を多くして、巧緻機能の維持・改善に向けた取り組みをしている <p>箸が使いにくい、ボタンをはめにくいなど細かな作業が上手く進まない利用者には、活動の中で手指を使うペン習字や季節感を織り込めたちぎり絵、折り紙などの活動を取り入れて、巧緻機能のリハビリにつながる支援をしている。利用者同士で協力して作成した力作のちぎり絵やほうずきの水彩画、願いを書いた七夕の短冊などフロア内外に飾っており、家族など外来者にも楽しんでもらっている。このように、レクリエーションや趣味活動を楽しむことで巧緻機能の維持改善を図り生活機能の向上につながる支援をしている。</p> <ul style="list-style-type: none">・「送迎安全マニュアル」を整備しており、定期に行うドライバー会議で「安全運転研修」を実施するなど、安心・安全な送迎を行っている <p>事業所では、利用者の送迎に携わる運転業務を利用者支援の一環とした位置づけをしている。まず利用者を取り巻く状況の理解を深められるよう、朝の申し送りに参加して当日の利用者の状況を把握している。そして、「送迎安全マニュアル」を整備し、「安全運転研修」を実施している。直近では、保育園児の車中置き去り事件があった事から、以前にもまして乗車・降車確認を徹底して行うなど事故防止に努めている。</p> <p>さらなる改善が望まれる点</p>

・食後の口腔ケアは希望者に行っているが、口腔内衛生の意識をさらに高める取り組みを期待する

食後の口腔ケアは契約時に希望を聞き、希望する数名が歯ブラシを持参して行っている。現在の利用者は独居や高齢世帯が多く、自宅において口腔ケアが行き届いていないこともあるので、口腔内衛生について意識を高める機会を設けるなど、さらなる取り組みを期待する。

・重要なリスクを洗い出し必要な対策を講じているがさらに職員が計画への理解が深まるような働きかけが必要である

重要なリスクを洗い出し、発生抑制のために、リスクマネジメント、防災管理等の委員会を設置し、対応策を講じている。また、利用者と災害を想定した避難訓練を行い、非常時に行動できるようにしている。災害時の危機管理体制については、事業継続計画を策定して備えている一方、職員調査では「どのリスクを優先に必要対策を講じていくのか」などについて「そう思わない」、「わからない」と答えたのが各6割ほどで、理解が十分とは言えない。事業所として取り組んでいるリスクマネジメントへの理解が深まるような働きかけが必要である。

・

事業者が特に力を入れている取り組み

・利用者に関する記録が手書きと記録ソフトで行われ、確実に情報を職員間で共有している

1日の様子は個人記録に記載し、職員は就業開始時、業務の合間、終業前に必ず目を通して確認を行い、情報の漏れがないようにしている。記録は、手書きと記録ソフトを併用している。手書きの申し送りノートは、職員が手に取り確認しやすいため、記録ソフトのみに入れた個別の利用者の変化や情報などの重要事項は、コピーをしてノートに貼り共有している。また、申し送りノートの手書きの内容は記録ソフトに入力し、職員がいつでも閲覧できるようにし、利用者に関する記録を共有化している。事業所では、今後ソフト入力への一元化を図ろうとしている。

・各種委員会で課題解決に向けた話し合いをし業務水準の向上を目指している

「菊かおる園」全体として、各種委員会を設置し、予防策や再発防止策などを検討している。食事委員会では、栄養・献立、調理方法についての協議や食中毒対策等の検討、衛生委員会では健康管理や保健衛生についての協議・調整、リスクマネジメント委員会では事故予防策や再発防止の対策の検討、虐待防止委員会では、発生の防止や早期発見、再発防止策の検討等、様々な委員会を開催している。会議では、施設運営や利用者の処遇などについて話し合い、運営方針の実現や業務水準の向上を目指している。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

65/124

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	78.0%	20.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 1.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	72.0%	12.0%	12.0%	0.0%
			いいえ : 3.0%	
3. 利用中に興味・関心が持てる行事や活動があるか	63.0%	24.0%	7.0%	0.0%
			無回答・非該当 : 4.0%	
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	76.0%	15.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 4.0%	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	60.0%	26.0%	10.0%	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	84.0%	12.0%	0.0%	0.0%
			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	87.0%	9.0%	0.0%	0.0%
			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	80.0%	9.0%	10.0%	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	61.0%	16.0%	18.0%	0.0%
			いいえ : 3.0%	
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	81.0%	12.0%	0.0%	0.0%
			いいえ : 3.0%	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%	10.0%	7.0%	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	73.0%	10.0%	7.0%	7.0%
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	76.0%	6.0%	7.0%	9.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	69.0%	15.0%	15.0%	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	29.0%	33.0%	16.0%	20.0%

評価結果概要版



令和4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	社会福祉法人敬心福祉会
事業所名称	デイホーム南池袋
事業所所在地	東京都豊島区南池袋3丁目7番8号オリナスふくろうの杜
事業所電話番号	03-5958-1206

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)利用者ファースト 2)新しいことへの挑戦 3)業務改善 4)豊島区で1番のデイサービス（CS、稼働率、職員定着度） 5)地域連携

全体の評価講評

特に良いと思う点

・サービスの質向上のために職員のスキル向上に取り組んでいる

利用者がデイサービスでの時間を明るく楽しく過ごせるように職員自身が明るく元気で、かつ利用者と一緒に活動を楽しむことを大切にしている。季節行事などを取り入れて楽しい雰囲気作りを心がけており、このような姿勢は現場の職員だけでなく実習生や新人職員にも求めている。特に実習生には単なる傍観者としてではなく、当事者として業務に関われるように担当職員とプログラムを用意している。新人職員や実習生への指導を通して、サービス内容の見直しを図る機会ともしている。

・柔軟性があり、細やかで温かみのある支援により、利用者が居心地良く過ごせている

利用者個別に応じた細やかなニーズの把握に努め、利用者個々の状況・状態や希望に柔軟性を持って応じていく支援に各職種連携の下で取り組んでいる。また、利用者の主体性や役割の重要性を重視し、意欲や興味を引き出せるような支援にも積極的に取り組んでいる。経験値および専門性の高い職員による支援と明るく温かみあるコミュニケーション、柔軟性のある的確な対応によって、利用者は安心して居心地よく過ごすことができている。利用者アンケートにおいても、職員の親身で細やかな配慮ある対応について高い満足度がうかがえる結果となっている。

・介護職が一丸となり利用者が楽しめる行事・活動の継続や創出に継続して取り組んでいる

新型コロナウイルス感染症防止対策として例年豊富に実施する行事・レクリエーション・趣味活動等を中止または縮小せざるを得ない状況が一昨年から続く中、感染症対策を徹底しながらも、楽しめて興味ある活動を継続できるよう、概ね休止中の講師やボランティアが担っていた部分は介護職員が可能な限り対応するよう現在も努めている。利用者とともに楽しむ気持ちを大事にしながら、職員個々の努力や創意工夫、チームワークの下、行事・活動の継続および創出に積極的に取り組んでいる。

さらなる改善が望まれる点

・さらなる情報の共有化を目指して、記録の取り方のより一層の工夫や様式の整備が望まれる

よりよいサービスの提供を目指し、常に職員のスキル向上と情報共有に取り組んでいる。高い職業倫理意識を持つ職員が多く、チームワークがよいこともあり利用者の満足度も高い。個別の記録については利用者情報のシステムと手書きの書式を組み合わせ、より利用者の状況を把握し、職員間で情報共有できるよう試行錯誤を重ねている。介護ソフトの活用と併せて利用者の状況を詳細に記録するための様式を整備するなど、引き続きより一層の情報共有を目指してほしい。

・帰宅送迎時における限られた人員のさらなる有効活用と、活動の創出の継続を期待する

利用者の個別状況および利用者や家族の意向・希望への最大限の考慮を行った上で柔軟な送迎体制を整え、かつ新型コロナウイルス感染症の防止対策を徹底している中で夕刻の送迎時の時間帯に活動支援の職員体制の十分な配置が難しい場面があることを近年課題としている。現体制の中で利用者が負担感なく楽しめる活動を精査して提供するよう努め、今年は干支の絵などを貼ったしおりの作製を新たに取り入れて好評を得ている。今後も、業務体制の現状把握と課題検討を継続して進め、限られた人員の有効活用や新たな活動の創出への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

・利用者の状況把握や質の高い情報の共有化を目指して記録の取り方を工夫している

利用者の心身状況や活動内容、事業所が提供したサービスなどについては、各々の用途に合わせた書式に記録し、職員間で情報を共有している。ヒヤリハットなど共有のスピードが問われる事案については速やかに回覧したりタ札で伝達するなど、利用者の安全性に配慮した支援が提供できるよう、必ず全職員にフィードバックしている。介護システムへの記録と手書きの書式を使い、双方の利点を活かして利用者の状況把握に努めるとともに質の高い情報の共有化を目指している。

・「スイーツパラダイス」など、利用者の喜びに繋がる食企画に工夫して取り組んでいる

一昨年度より新型コロナウイルス感染症防止対策として食事関係の行事・活動の中止や縮小せざるを得ない状況がいまだあるが、感染症防止対策に則り、例年実施していたバイキング形式や調理プログラム等について安全面に十分に配慮し提供方法に工夫を凝らし一部再開し始めている。「スイーツパラダイス」と称したデパートの各種ケーキなど取り揃えた企画では、まるでレストランのようにフロアを飾り付け、お店で菓子を選べるような演出・雰囲気作りに取り組み、利用者から大変な好評を得た。継続して利用者の喜びに繋がる支援に積極的に取り組んでいる。

・機能訓練指導員と各職種が密に連携して、生活リハビリの支援向上を図っている

利用者や家族の意向・希望に応じた個別機能訓練を実施し、利用者個別に特化した機能維持向上、機能訓練を目指しており、本人のできることや意欲に着目しながら、可能な範囲で自立した日常生活に繋がられる生活リハビリも重視している。機能訓練指導員中心に介護職2名も参加して作成する、自宅で行えるストレッチ内容など載せた「機能訓練通信」の発行や機能訓練指導員が作成した写真・図解付きのわかりやすい「手技マニュアル」の共有など、機能訓練指導員と各職種が連携して生活リハビリへの取り組みを進めている。

利用者調査結果

有効回答者数/利用者総数

42/55

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	88.0%	9.0%	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	85.0%	7.0%	7.0%	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	52.0%	35.0%	11.0%	いいえ：0.0%
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	90.0%	9.0%	いいえ：0.0%	無回答・非該当：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	80.0%	19.0%	いいえ：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	90.0%		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	92.0%		どちらともいえない：4.0%	いいえ：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	90.0%		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	69.0%	19.0%	11.0%	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%	9.0%	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	88.0%	11.0%	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	80.0%	11.0%	7.0%	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	73.0%	19.0%	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	71.0%	14.0%	11.0%	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	50.0%	26.0%	21.0%	いいえ：2.0%

評価結果概要版



令和4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	社会福祉法人フロンティア
事業所名称	高齢者在宅サービスセンター山吹の里
事業所所在地	東京都豊島区高田3丁目37番17号山吹の里
事業所電話番号	03-3981-5067

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)人が人として尊厳を保ちながら、身近な地域で自立した生活が営めるように支援します。 2)在宅・施設福祉を基本とする生活支援 3)支援対象者を拡充しての福祉の推進 4)地域を拡大しての事業展開

全体の評価講評

特に良いと思う点

・職員間で利用者の変化等の情報共有を図り、適切な支援に活かす事で安心できる継続的な利用に繋がっています

利用者の心身状態や生活状況、服薬、送迎時の状況など個別の情報を職員間で共有を図っています。利用前日の準備や注意点を朝礼や夕礼時に行ない、また利用者全員の一か月毎の変化がわかる書式を作成し、注意すべきことや支援方法など利用時の様子観察を記録することで、利用者の状態変化に応じた適切な対応ができるよう工夫しています。職員に必ず確認して欲しい箇所に目印をつけ、適切な個別支援が実施できるよう取り組んでおり、こうした取り組みによって、個別の状態に応じた支援により、安心できる継続的な利用に繋がっています。

・利用者主体、利用者視点の運営を徹底することで、職員の資質及びサービスの質の向上、各専門職間の協働による相乗効果も生まれています

利用者主体の運営が徹底されています。例えば、施設見学を通じてサービス利用につながった利用者には、見学時に対応した職員が初回利用時の送迎を行うといった配慮で不安の軽減を図り、利用者視点での運営を随所で徹底しています。また、利用者主体を徹底するために、通所介護計画作成時のアセスメント、評価についても各専門職が意図的に行い協議することで、各専門職、特に介護職員のスキルアップ及びセンター全体のサービスの質の向上が図られています。研修も各専門職から必要に応じて随時行われ、協働による職員間の相乗効果が生まれています。

・利用者及び家族の在宅生活環境、生活リズムなどに配慮しつつ自立支援を行い効果を発揮しています

利用者が可能な限り自立した在宅生活を維持継続することができるための支援が徹底されています。例えば、自立した食事を維持継続するために家庭とデイサービスで食事の際に使用する福祉用具を統一してたり、自立支援のために導入する新たな福祉用具は、利用者の住環境を適切に把握するために理学療法士や生活相談員が自宅訪問し選定しています。そのうえで、まずはデイサービス利用中に使用し、問題がなければ自宅での使用を開始するなど、通所介護計画と機能訓練計画が、利用者の在宅生活の自立支援という視点で連動し活かされ効果を発揮しています。

さらなる改善が望まれる点

・利用者の思いや生活状況から生活課題を明確にし、在宅生活の維持・継続に繋がる個別計画の策定を期待します

利用者の思い、心身状況や生活状況から在宅生活の維持・継続に繋がる個別計画の立案が重要であり、在宅生活に必要な生活機能の維持・向上など利用者固有の目標を設定すると共に生活課題を明確にし、解決に向け利用者の可能性を引き出し、そこから生きがいや生きる喜びにつなげていく支援のあり方が求められます。職員間でなぜそれが必要なのか、なぜそのような方法でおこなうのか目的と意図をしっかりと情報共有を図り、支援の効果や達成状況のモ

ニタリングを連動させていくことが重要と思われます。

・ **地域や関係機関に事業所の特徴や強みを理解してもらい、積極的な情報発信が期待されます**

大規模修繕に伴い一般通所事業所として、入浴設備の改修のほか、静養ベッドや機能訓練スペースが確保され、地域の方が気軽に立ち寄れる交流スペースのカフェなども併設されました。近隣の居宅支援事業所や地域包括等へパンフレットを配布し、見学会や営業活動を行ないました。地域の居宅支援事業所と顔が見える関係を築いて行きたいと考えており、入浴施設の特徴や機能訓練士が個別のプログラムを作成し、在宅生活に必要なリハビリや運動を助言している事など、事業所の特徴や強みを理解していただく積極的な情報発信が期待されます。

・

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

27/37

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%	11.0%	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	77.0%	7.0%	14.0%	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	70.0%	25.0%	いいえ : 0.0%	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	88.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	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	70.0%	14.0%	11.0%	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	92.0%	7.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 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 : 3.0%	いいえ : 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	96.0%		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	62.0%	14.0%	22.0%	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%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	92.0%		どちらともいえない : 3.0%	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%	14.0%	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	96.0%		どちらともいえない : 3.0%	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%		11.0%	どちらともいえない : 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	48.0%	29.0%	18.0%	いいえ : 3.0%