

利用者調査とサービス項目
を中心とした評価手法

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和6年度】

2025年3月13日

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 191-0062

所在地 東京都日野市多摩平1-2-26 シンデレラビル3階

評価機関名 特定非営利活動法人 あす・ねっと

認証評価機関番号

機構 09 - 189

電話番号 042-514-8061

代表者氏名 土方 尚功

以下のとおり評価を行いましたので報告します。



評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		修了者番号	
	①		H2001046	
	②		H0902025	
	③		H0902015	
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	小規模多機能型居宅介護(介護予防含む)			
評価対象事業所名称	小規模多機能ウエルケアひだまり		指定番号	1393000045
事業所連絡先	〒	190-0032		
	所在地	東京都立川市上砂町3丁目36番地の14		
	TEL	042-534-9966		
事業所代表者氏名	小田原 奈津美			
契約日	2024年10月1日			
利用者調査票配付日(実施日)	2024年10月25日			
利用者調査結果報告日	2025年1月3日			
自己評価の調査票配付日	2024年10月25日			
自己評価結果報告日	2025年1月3日			
訪問調査日	2025年2月7日			
評価合議日	2025年2月7日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	本評価は、利用者調査とサービス項目中心の評価方法を採用した。評価に当たっては3名の評価者が担当した。また、利用者調査は、利用者に対するアンケートを実施した。利用者や職員へのアンケート調査は匿名性を保持するため直接評価機関へ郵送してもらった。本報告書とは別にアンケート回答を集計・数量化し前年度比較や令和5年度東京都小規模多機能施設(37事業所)平均との比較をした報告書を提出した。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。
本報告書の内容のうち、

- ④ 機構が定める部分を公表することに同意します。
- ⑤ 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- ⑥ 別添の理由書により、公表には同意しません。

2025年3月13日

事業者代表者氏名 小田原 奈津美



1	理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）
	<p>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）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>敬愛会のモットー 「品位品格を持ち利用者の最善を考える。仲間とともに。そして自分自身のために。」</p> <p>[品位品格] <ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者やご家族に対して言葉遣いを丁寧にする。 ・話を聞く。気持ちに寄り添う。 ・苛立ったり、声を荒げるたいおうをしない。乱暴にしない。 ・ご利用者や職員の噂話を施設内外においてしない。 </p> <p>[仲間と共に] <ul style="list-style-type: none"> ・初めての業務なので、リーダーや施設長に相談、報告をする。 ・自分の判断で進めない。話を素直に聞く。 </p> <p>[自分自身のために] <ul style="list-style-type: none"> ・初めての業務でも、モットーを理解し、ご利用さまの最善のために対応することで、半年後には今よりもできる自分となるよう、やりがいを持って向上してほしい。 </p>
2	期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）
	<p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <p>介護者としての専門性を持った人材、いつも問題意識を持って仕事に従事する人材、一人のリーダーによる介護現場ではなく、誰もが問題提起をし、職員同士の話し合いにより問題解決するような環境であること。</p>
	<p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <p>介護者としてのプロ意識(介護力・認知症ケアへの向上心)と同時に、問題意識を持って仕事をしてほしい。</p>

《事業所名：小規模多機能ウエルケアひだまり》

調査対象	定員22名。利用者は男性4名、女性18名、合計22名であり、平均年齢は男性75歳、女性84歳、平均83歳。平均要介護度は2.1。車椅子を常時使用している利用者は5名であり、排泄介助を要する利用者は8名である。趣味の活動に参加している利用者は22名である。
調査方法	アンケートは利用者全員22名にアンケート用紙を配布し実施した。アンケート調査対象22名の内、回答数は17名であった。事業所に対する自由意見はあったが、各設問に対する自由記載意見はなかった。

利用者総数 22

	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	22		22
共通評価項目による調査の有効回答者数	17		17
利用者総数に対する回答者割合(%)	77.3	0.0	77.3

利用者調査全体のコメント

17名の回答のうち、事業所への総合的な満足度の回答内訳は「大変満足」9名、「満足」6名、「どちらともいえない」2名、「不満」0名、「無回答」0名であった。個別の設問については、「どちらともいえない」の回答もあった全体的には「はい」の回答が一番多かった。アンケートに対して全体的に肯定的な回答をした者が多く、特に問1、問3、問11、問12については、全員が「はい」と答えている。なお、問14「あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか」については、「はい」14名、「どちらともいえない」2名の回答であったが、「いいえ」回答が1名あり、最も評価の低い設問となった。総合的意見としては「いつも適切に対応いただき、ありがとうございます。」「明るく温かい雰囲気はとても良い。」「このままずっとお世話になりたい。」「など好意的な意見が多かったが、「朝食にパンを出してほしい。」「もう少しSNSを活用して情報を共有したい。」「言葉遣いがぐだけ過ぎている。」「などの意見もあった。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答非該当
1. 予定外の利用要求に柔軟な対応がされているか	17	0	0	0
「対応力は素晴らしいと思います。」という意見があった。				
2. 通いや泊りの際の過ごし方は、個人のペースに合っているか	15	2	0	0
「とても楽しんでます。」「自分からの意見を言えるようになった。」「居心地が良かったです。」などの意見があった。				

3. 日常生活で必要な介助を受けているか	17	0	0	0
「排泄介助はありがたいが、訪問時デイケアが使うものを忘れることがある。良心的にやると怒る。」という意見があった。				
4. 職員から必要な情報提供・助言を受けているか	16	1	0	0
「気配りが素晴らしいと思います。」「たまたま、報告・連絡・相談が違う時がある(水掛け論になるときも)。」などの意見があった。				
5. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	15	2	0	0
「消毒がきちんとされている。」「タンスの臭いが気になっていたが、改善された。」「壁紙の張替えありがとうございました。」などの意見があった。				
6. 職員の接遇・態度は適切か	14	3	0	0
「たまたま高圧的になり、余計なことを言う時がある。」「個人差がある。」などの意見があった。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	15	2	0	0
「柔軟に対応してくれますし、家族への連絡が早いです。」「看護師がいない日があるので不安。」「口では言わないが、嫌そうな雰囲気を出す(体調が悪くなった時)。」「いごちがいいです。」などの意見があった。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	15	1	0	1
「いつも対応いただきありがとうございます。」という意見があった。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	15	2	0	0
「苦手な職員がいるため、ストレスを感じる時がある。」という意見があった。				

10. 利用者のプライバシーは守られているか	15	2	0	0
この設問に関する意見はなかった。				
11. 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	17	0	0	0
「細かい所まで見てくれています。」という意見があった。				
12. 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	17	0	0	0
「いつも丁寧です。」という意見があった。				
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	14	3	0	0
「すぐに希望を叶えてくれる。」「館内での運動を増やして頂けると助かります。」などの意見があった。				
14. 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	14	2	1	0
この設問に関する意見はなかった。				

I サービス提供のプロセス項目(サブカテゴリ1～3、5～6)

No.	共通評価項目	
サブカテゴリ1		
1	サービス情報の提供	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 4/4
評価項目1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している		評点(0000)
評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	○非該当
◎あり ○なし	2. 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものとしている	○非該当
◎あり ○なし	3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	○非該当
◎あり ○なし	4. 利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している	○非該当
サブカテゴリ1の講評		
<p>ホームページやパンフレットを作成して、事業所の情報を利用希望者などに提供している</p> <p>事業所ではホームページやパンフレットを作成して、事業所のサービス内容や特色などの情報提供をしている。また、定期的に機関紙「ニュースレター」を発行して、事業所の直近の取り組みや高齢者の生活に役立つコラムなどを掲載している。これらは関連機関や近隣の居宅介護支援事業所にも配布され利用希望者などが容易に入手できるようにしている。事業所ではホームページに事業所での利用者の活動を紹介したり、利用希望者などにわかりやすく事業所のサービス内容などを紹介していくためにホームページの更新などをしていきたいと考えている。</p> <p>地域における長年の活動により関連機関など、緊密な連携体制を構築している</p> <p>運営法人は長年、保育園から特別養護老人ホームなど幅広い事業を展開しており、地域の関連機関とも深い信頼関係のもと密接な連携を取りながら活動をしている。また地域密着型の事業所であることから年に6回運営推進会議を開催している。こうした会議では事業所の運営状況や介護制度の概要などを説明することで地域の人々が高齢者支援の現場や情報を知るための機会となっている。事業所としては参加するメンバーが固定されていること、書面の読み上げが中心となっている状況を改善して、多くの人々に利用者の活動の様子などを紹介したいと考えている。</p> <p>事業所は利用希望者などの要望に応じて、随時見学ができるように対応している</p> <p>利用希望者などの希望により、事業所では随時見学を受け入れている。小規模多機能型居宅介護の希少性もあり病院や地域包括支援センターなどが紹介され見学を希望する人が多いとのことであり、事前の予約がなくても可能な限り事業所は見学対応をしている。見学時はサービス内容などの紹介だけでなく、将来的には同一建物内にあるグループホームや特別養護老人ホームに転居が可能なことや、それ以外の事業所の紹介も行い、中長期的な支援を事業所が行えることを伝えている。多くの事業を展開する法人ならではの強みを生かした対応が評価される。</p>		

サブカテゴリ-2		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	7/7
2	サービスの開始・終了時の対応		
評価項目1 サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている		評点(〇〇〇)	
評価	標準項目		
◎あり ○なし	1. サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している		○非該当
◎あり ○なし	2. サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている		○非該当
◎あり ○なし	3. サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している		○非該当
評価項目2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている		評点(〇〇〇〇)	
評価	標準項目		
◎あり ○なし	1. サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している		○非該当
◎あり ○なし	2. 利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている		○非該当
◎あり ○なし	3. サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている		○非該当
◎あり ○なし	4. サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている		○非該当
サブカテゴリ-2の講評		講評タイトル②を入力してください	
<p>事業所のサービス内容や料金、基本的なルールを書面で伝え同意を得ている</p> <p>事業所ではサービス利用開始時に重要事項を記載した所定の書面を用いて、サービス内容や料金、基本的なルールを利用者などに説明している。こうした書類への署名は原則利用者本人におこなってもらうことを基本としながらも認知症などがある場合には家族などにその代筆を求めている。事業所では既に在宅において介護サービスの利用をしている人もいて、これまでのサービスと事業所のサービス提供方法の違いに戸惑う人もいて、事業所ではこうした場合には他の在宅サービスとの違いや小規模多機能型居宅介護特有の支援体制などを説明している。</p> <p>訪問、通所、宿泊を一体として提供するサービスの性格上、事業所は利用者一人ひとりのこれまで生活習慣などに配慮してサービスを開始している。事前に利用者や家族などや支援者などからさまざまな情報や意向を聞き取りながら、利用者がストレスを感じないように支援を開始することを大切にしている。特に認知症のある利用者の中には、訪問サービスから開始し、慣れてから通いサービスを開始する。また、通いの回数も徐々に増やしたり、利用に慣れてから宿泊サービスを開始するなど、徐々に慣れてもらうよう個別に工夫してサービスを行っている。</p> <p>可能な限り在宅生活継続への支援を行うが、入所する場合には情報提供などを行っている</p> <p>事業所では在宅支援サービスとして利用者が、可能な限り住み慣れた自宅で生活できるように支援しているが、それが困難となった場合には施設入所などに向けた対応をしている。事業所では同一建物にグループホームがあることや、系列施設である特別養護老人ホームがあることから、利用者は一貫性のある支援方針のもとサービスを受けることができる。こうした運営法人のスケールメリットの強みを生かし、利用者や家族などが馴染みのある事業所やその職員との関係を絶つことなく、利用者の実状に合った支援を提供することが可能となっている。</p>			

サブカテゴリ-3	
3	個別状況に応じた計画策定・記録 サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 10/10
評価項目1 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している 評点(〇〇〇)	
評価	標準項目
◎あり ○なし	1. 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している ○非該当
◎あり ○なし	2. 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している ○非該当
◎あり ○なし	3. アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている ○非該当
評価項目2 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の計画を作成している 評点(〇〇〇)	
評価	標準項目
◎あり ○なし	1. 計画は、利用者の希望を尊重して作成し、柔軟に見直しをしている ○非該当
◎あり ○なし	2. 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直しをしている ○非該当
◎あり ○なし	3. 計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している ○非該当
評価項目3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している 評点(〇〇)	
評価	標準項目
◎あり ○なし	1. 利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしきみがある ○非該当
◎あり ○なし	2. 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している ○非該当
評価項目4 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している 評点(〇〇)	
評価	標準項目
◎あり ○なし	1. 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している ○非該当
◎あり ○なし	2. 申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している ○非該当
サブカテゴリ-3の講評	
<p>利用者の意向が支援計画に反映されるよう、ケアマネジャーを中心に計画作成している</p> <p>利用者の生活への意向などが個別の計画書に十分反映されるよう、事業所ではケアマネジャーを中心に計画作成を行っている。事業所では利用者の実際の健康状態や生活習慣を重視して無理なく現実的な目標が定められるよう継続的に、他職種が個別の計画の策定に関わっている。日頃から利用者に関わっている職員の報告や記録、エピソードなども事業所は重視して、一人ひとりの生活が充実したものになるよう計画作成している。計画は基本的に6ヶ月ごとに更新している、定期的にモニタリングや計画書が利用者の実状と合っているか職員間で検討している。</p> <p>業務管理システムや申し送りノートなどで、利用者の状況を職員間で共有している</p> <p>法人全体で導入した記録システムで事業所では利用者それぞれの状況を、職員間で共有している。事業所では訪問、通い、宿泊と3つのサービスを一体的に提供するため、各担当の業務の進捗状況を共有することが安全で円滑なサービス提供に必須となっている。また、その他にも申し送りノートを活用して、特記事項として伝達すべき利用者の状況や、事業所業務などの申し送りなどを行っている。業務に協力的な人々が多いので、事業所の職員は積極的に職員間で随時コミュニケーションを取って業務の引き継ぎや伝達を行っており、連絡漏れもほとんどない。</p> <p>事業所ではチームワークを大切にしながら、家族などへの情報共有も積極的に行っている</p> <p>事業所では利用者それぞれの生活に応じたサービスを提供していくために、利用者の状況の記録に加え職員が互いに良く連携を取り、一人ひとりの気持ちや生活状況を共有している。職員は朝礼や職員会議などの場だけでなく、日ごろから築いたことを職位に関係なく自由に意見交換できる風通しの良い職場環境となっている。また、家族などに対してもホームページ上から利用者の生活状況などを閲覧できるページがあるので、利用者の状況をタイムリーに共有できる仕組みがある。そのため職員だけでなく家族なども常時意見交換ができる体制となっている。</p>	

サブカテゴリ-5		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	5/5
5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重		
評価項目1 利用者のプライバシー保護を徹底している		評点(〇〇〇)	
評価	標準項目		
◎あり ○なし	1. 利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている		○非該当
◎あり ○なし	2. 個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている		○非該当
◎あり ○なし	3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている		○非該当
評価項目2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している		評点(〇〇)	
評価	標準項目		
◎あり ○なし	1. 日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)		○非該当
◎あり ○なし	2. 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている		○非該当
サブカテゴリ-5の講評			
<p>事業所の個人情報に関する管理規定について、入所時に利用者などに説明している</p> <p>事業所では運営法人が規定する個人情報管理規定に基づき利用開始時に個人情報の取り扱いについて、同意書をもとに利用者などに説明をして同意を得ている。同意書では利用者の健康管理やより実効性のある支援の提供のために、利用者などの情報を医療機関、訪問看護事業所などと共有しているが、こうした場合における外部への個人情報の提供先やその範囲などを説明している。また、職員には会議や研修などの機会に個人情報保護の重要性の意識づけを行っている。その他、個人情報は施錠できる書庫やパスワードの設定されたパソコンで管理している。</p> <p>利用者のプライバシーや、羞恥心に細心の注意を払った対応を行っている</p> <p>事業所のプライバシー保護規定に基づいた対応を行っている。特に通所や宿泊する場合には個人の私物の管理に注意して、他者の物と混ざらないように注意している。また訪問については入室方法から利用者のプライバシーに最新の注意を払っている。また、宿泊時に職員が個室にはいる時は必ずノックし利用者の許可を得て入室するなど、マナーの順守を徹底し、羞恥心については入浴や排泄の介助に他者に見られないよう配慮している。事業所では人員の関係から同性介助が実施できないが、異性による介助については利用者などに同意を得て実施している。</p> <p>一人ひとりの価値観や生活歴を尊重して、それぞれの意向に応じた支援をしている</p> <p>一人ひとりの生活習慣や価値観を尊重して、事業所では利用者が可能な限り選択できる機会を職員が提供しながら支援している。通所や宿泊は利用者本人の意向を尊重して、外出や外泊を好まない利用者に対しては訪問サービスを中心とした計画を立てている。事業所では利用者の興味関心を引き出すために、定期的に行事を開催することで事業所を訪れることが楽しみになるよう、職員が催事の開催に工夫をこらしている。こうした取り組みにより事業所は、一人ひとりの利用者の価値観に基づき活性化された生活を送れるように支援を提供している。</p>			

サブカテゴリ-6		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	5/5
6	事業所業務の標準化		
評価項目1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている		評点(〇〇〇)	
評価	標準項目		
◎あり ○なし	1. 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている		○非該当
◎あり ○なし	2. 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうか定期的に点検・見直しをしている		○非該当
◎あり ○なし	3. 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している		○非該当
評価項目2 サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている		評点(〇〇)	
評価	標準項目		
◎あり ○なし	1. 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている		○非該当
◎あり ○なし	2. 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映している		○非該当
サブカテゴリ-6の講評			
<p>「心得」を中心に業務の標準化を図り、職員の心構えから作業手順を統一している</p> <p>事業所では高齢者である利用者を敬う気持ちを職員一人ひとりが持つことを求めている。こうした理念から職員一人ひとりの日常業務の手引きとなる「心得」を作成し事業所に配置して事業所業務の標準化をおこなっている。心得には当法人の職員として求められる姿勢から、日常業務の手順、感染症への対応や、認知症や高齢者に多い疾病などを紹介して、いつでも職員が業務手順を確認できるようにしている。事業所では「心得」を中心に緊急対応のマニュアルやBCPも整備して、職員一人ひとりが法人の理念のもと業務に励める体制を整えている。</p> <p>職員が自発的に業務の改善点を話しあい、事業所運営に参画できる体制となっている</p> <p>事業所では利用者に質の高いサービスを提供し続けるために、事業所内で実状にあわなくなった業務手順や利用者への支援方法などは、即座に改善すべきとの考えから、改善が必要な事柄はその都度、職員同士で話しあい、重要事項は職員会議で改善している。事業所内の課題は、事業所に勤務する職員により改善すべきと考える職員が多い。職位や経験年数にこだわらず、すべての職員が良質なサービスの提供のために必要な意見や提案をおこなう職場環境であり、より良い業務体制や支援方法の検討をおこないながら、利用者支援に日々取り組んでいる。</p> <p>職員それぞれが自分が働く職場を、自分たちで良くしていこうとする気概がある</p> <p>事業所の職員は自分たちが働く職場を、自分たちで良くしていこうとする気概がある。これは法人の方針として「上司であっても指示的言葉を使わない」「みんなが意見を言えるような職場の雰囲気作り」を目指していることもあり、風通しの良い職場環境のなか職員はチームワーク良く、利用者をケアする支援が日々提供されている。職員の多くは良質なサービスを提供することは自分の働き甲斐を向上させると考えており、他者から指示を受けるのではなく自分が主体的に行動することが大事であると考えており、高い意欲のもと日々の業務に精励している。</p>			

II サービスの実施項目(サブカテゴリ-4)

サブカテゴリ-4	
サービスの実施項目	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 27/27
<p>1 評価項目1 小規模多機能型居宅介護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援を行っている</p> <p style="text-align: right;">評点(〇〇〇〇〇)</p>	
評価	標準項目
◎あり ○なし	1. 小規模多機能型居宅介護計画に基づいて支援を行っている
◎あり ○なし	2. 利用者が望む生活像に基づき、日常生活において利用者自身が選択、判断できるよう支援を行っている
◎あり ○なし	3. 利用者の心身の状況、家族の状況に応じて、必要なサービス(通い・訪問・宿泊)を柔軟に利用できるようにしている
◎あり ○なし	4. サービス(通い・訪問・宿泊)を利用していないときも、利用者の状況把握のための働きかけや、見守りを行っている
◎あり ○なし	5. 利用者の支援は、関係機関や関係職員が連携をとって、支援を行っている
評価項目1の講評	
<p>利用者の現在までの情報収集を十分に行いケアプランに反映させ支援に繋げている</p> <p>小規模多機能型居宅介護計画を作成するにあたっては、現在までの利用者の情報収集を十分に行うことが大切であると考えている。利用者本人や家族等が何を望んでいるのか、且つ、この事業所で提供できることをすり合わせて、実施可能な計画を作成することが大切であると考えている。その上で利用開始となった時点で、小規模多機能型居宅介護事業所の特徴である「通い・訪問・宿泊サービス」を組合せて、今最も必要とされているサービスから開始できるようにしている。</p> <p>利用者が望む生活像に少しでも近づけるように提供できるサービスを構築していきたい</p> <p>利用者が望む生活像が明確であれば、それに少しでも近づけるサービスを提供していきたいとは考えている。しかし、実情としては、そこまで明確である場合は少ないケースが多いと思われる。家族も含めて、一緒に今後の生活をどうしていこうか考えている段階か、あるいは、どうしていいかわからない段階にいる状況の利用者が多いといえる。利用者の性格、生活歴に応じた対応をしていく必要を感じている。一緒に考えていくという段階を大切にしていきたい。そのためには、この事業所で提供できるサービスを明確に提示することが求められている。</p> <p>提供するサービス内容の基本は利用者が自立生活を営めるように支援することとしている</p> <p>利用者が自立生活を営むための支援には、まず、利用者本人や家族が、自立生活というものをどのように捉えているかを把握することが、スタートラインである。今までの生活歴や性格をふまえたうえで、この事業所で提供できるメニューを示して、小規模多機能型居宅介護計画に基づいて自立生活が営めるように、プログラムを作成し、実施していくようにしている。そのためには、家族との情報交換や在宅での生活状況の把握、独居の利用者に対しては、電話での安否確認を行う等、利用者の生活を支えるために、ニーズに合わせた取り組みをしている。</p>	
<p>2 評価項目2 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている</p> <p style="text-align: right;">評点(〇〇〇〇)</p>	
評価	標準項目
◎あり ○なし	1. 利用者の状況に応じて、食事時間が楽しくなるよう工夫している
◎あり ○なし	2. 利用者の状況に応じて、入浴方法を検討し介助を行っている
◎あり ○なし	3. 排泄介助が必要な利用者に対して、一人ひとりに応じた誘導や排泄介助をしている
◎あり ○なし	4. 利用者の心身の状況、家族の状況に配慮して、送迎方法を検討し対応している
評価項目2の講評	
<p>食事に関しては生活の基本となる大事なことであり楽しみにしている様子もうかがわれる</p> <p>食事は、食事内容も含め栄養面からも大切な要素であると考えられている。自宅にいる時は、一人でとっている方もいて、通いの時の食事時間を楽しみにしている利用者も多い。一応食事の席は決まっているが、その時に応じて、自由に席を決めることもある。お喋りを楽しんでいる様子も窺われる。1週間に1回、利用者と一緒に献立を考え、内容によっては、車で一緒に買い物をして、食事作りをしている。利用者には、大変喜ばれている企画である。食事作りには、ある程度限られた利用者になってしまう傾向もあるが、積極的に参加してもらうようにしている。</p> <p>入浴や排泄等の生活基本動作については利用者それぞれに適切な方法で対応している</p> <p>入浴については、自宅において、利用者本人も家族にとっても最も大変な動作のひとつである。自宅の風呂場の構造上の問題もあるが、自宅で、ゆっくりと入りたいとの希望があっても難しい面が多い。そのこともあり、通いサービスの中で、希望する利用者が多い。家では、浴槽に入ることが難しかったが、リフト浴等も利用して久しぶりにゆっくり温まれたとの声も聞かれる。排泄介助については、定時誘導ではなく、利用者本人の排泄リズムを大切に、誘導するとともに、本人の訴え時には、即、誘導できるように心掛けている。</p> <p>利用者の心身状況や家族の様々な状況も勘案して送迎方法を検討している</p>	

「通い」事業のためには、送迎については、切り離せない項目である。なかなか利用者・家族の希望に添えないことも出てくるが、出来るだけ調整して妥協点を探って実施している。一応、自宅前の車が止められる場所までは出てきてもらうようにしている。「通い」の準備が必要な利用者については、出来るだけ「訪問」サービスと組み合わせも考慮にいれている。送迎時間の変更についても出来るだけ、随機応変に対応するよう努めている。どうしても調整がつかない時には、事業所に直接送迎する利用方法も可能としている。

3 評価項目3 利用者の健康を維持するための支援を行っている		評点(〇〇〇〇)
評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 利用者の心身の状況に応じた健康管理を行っている	○非該当
◎あり ○なし	2. 日常生活の中で、一人ひとりの有する能力の活用や日常生活動作の維持・拡大に向けた支援を行っている	○非該当
◎あり ○なし	3. 服薬管理は誤りがないようチェック体制の強化などのしきみを整えている	○非該当
◎あり ○なし	4. 利用者の体調変化時(発作等の急変を含む)に、速やかに対応できる体制を整えている	○非該当
評価項目3の講評		
<p>利用者がいつまでも自宅での生活ができるよう健康管理には細心の注意を払っている</p> <p>いつまでも自宅での生活ができることを目標として掲げている利用者・家族に対して、最大限の協力をしていることと意識で事業を運営している姿勢が見られる。そのためには、健康管理が大きな要素を占める。何かしらの疾病を抱えている利用者がほとんどであり、健康管理には、細心の注意を払っている。バイタルチェック、状態観察を実施することで、いち早い変化に気づき、重症化へと進まないように、健康管理にも力をいれて取り組んでいる。服薬管理も大切であり、服薬管理表を作成し、服薬担当者を設置して、チェック体制を整えている。</p> <p>コロナ禍の影響で外出する機会が減少した利用者に対して体力改善へ向け取り組んでいる</p> <p>コロナ禍の影響で、外出が極端に制限された時期もあり、全般的に体力が落ちてしまった利用者が多々みられる。一度落ちてしまった歩行能力等を回復させるのは、特に高齢者にとっては難しいものがある。事業所としては、事業を休むということはなかったが、人的交流は、極端に減少してしまい、行事等も中止せざるを得ない状況で、利用者の心身両面で影響は大きいものがあった。コロナが感染法上5類に移行し、徐々に活動は再開されてきているが、落ちてしまった体力を回復へ向けて、様々な活動を再開させたいと考えている。</p> <p>契約時に緊急時の対応も含めた意向確認を行い医療機関との連携にも留意している</p> <p>利用者の体調変化時(発作等の急変を含む)の対応については、まずは、家族を通じて主治医と連絡を取り、指示を仰ぐこととしている。状況によっては救急搬送することもある。いずれせよ、まずは家族と連絡と取ることとしている。家族と連絡が取れない場合、事業所の判断で、主治医等の判断をあおぐこともある。また、訪問診療を受けている利用者もいて、診察に職員が立ち会うこともあり、体調の変化の早期発見、早めに医療とつなぐことも出来ている。事業所ではマニュアル集を作成し、その中で、利用者の急変時の対応なども明確に定められている。</p>		
4 評価項目4 事業所内におけるサービス提供時には、利用者の主体性を尊重し、快適に過ごせるような取り組みを行っている		評点(〇〇〇〇)
評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 利用者が他の利用者とは快適な関係をもちながら生活することができるよう支援を行っている	○非該当
◎あり ○なし	2. 利用者の状況に応じて、多様な活動ができるよう支援を行っている	○非該当
◎あり ○なし	3. 利用者が落ち着いて生活できるような支援を行っている	○非該当
◎あり ○なし	4. 事業所内は、利用者の安全性や快適性に配慮したものとなっている	○非該当
評価項目4の講評		
<p>利用者同士の関わりを大切に快適な関係をもちながら過ごせるよう取り組んでいる</p> <p>職員が配慮することで、利用者それぞれ個々の性格や能力に応じて、グループ分けをしている。そのグループの中で、興味を持つ事や運動も含めて動くことが多い。それぞれの能力に応じたグループ活動を支援するという形での事業運営が多くみられる。それらのグループ活動に参加しない、参加できない利用者については、別プログラムで実施している。いずれにしても、利用者の状況及びニーズに応じて、多様な活動が出来るように支援している。</p> <p>事業所内の活動については利用者の主体性に任せて内容を定めることを原則としている</p> <p>事業所内におけるサービス提供時には、利用者の主体性を尊重するということが大切にしている。活動の内容についても、なるべく利用者からの提案に沿っていくことを理想としている。実際には、声の大きな利用者の提案が主になってしまう傾向もあるが、なるべく利用者から広く声を聴く姿勢を大切にしていきたいと考えている。基本的には、小グループに分かれて活動を行う場合が多いが、原則として、個別支援の実施を徹底させている。</p> <p>事業所内の環境は出来るだけ工夫をして安全性と快適性に配慮している</p> <p>事業所内の雰囲気が明るく家庭的なものになるように、職員一同さまざまな工夫をしている。まずは、利用者の安全性や快適性に配慮することが大切であると考え、必要な場所には、手すりを設置して、安全に移動できるようにしている。また、寒さ対策も兼ねて、ホットカーペットを敷いている場所を作っている。そのことでずっと活動がしやすくなっている面もある。ハード面では、出来る事は限られてしまうが、活動の内容を考えて、いろいろ工夫して環境を整えている様子が窺える。</p>		

5 評価項目5 訪問サービスが利用者や家族にとって安心・快適なものとなるようにしている		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 利用者の心身の状況に応じて、生活するうえで必要な支援を行っている	○非該当
◎あり ○なし	2. 合鍵や金銭等の取り扱いに関して、事業者として基本的な方針を明確にしている	○非該当
◎あり ○なし	3. 訪問サービスの際に、利用者や家族への接遇・マナーを徹底している	○非該当
評価項目5の講評		
<p>訪問サービスを同じ事業所で実施することのプラス面を活かして支援に当たっている</p> <p>連絡ノートや支援システムだけではなく、送迎時に家族とのコミュニケーションをはかることが出来るメリットは大きい。訪問サービスの利用時に、他の事業「通い」「宿泊」サービスでの経験が生かせるだけではなく、何が問題で、どうすれば改善できるか、また家族はどう思っているのか等、直接に見て、聞いて、実感できて、通所の際に、生かせるというメリットがある。また、事業所での利用者のやっていることを再現実することで、利用者本人のやる気にも繋がり、家族の協力も得やすいということもある。</p> <p>当事業者の訪問サービスと介護保険の訪問介護との違いを説明するようにしている</p> <p>利用者の中には、介護保険の在宅サービスである訪問介護を利用している利用者もいるので、以前利用していた訪問サービスと同様に考えている場合もある。提供するサービスは、もちろん同様のものもあるが、違いもある。当事業所の複数のサービスを利用している利用者にとっては、同じ職員が関わることで、援助の流れがスムーズにいくという利点もある。連携もうまくいくこともある。と同時に、多角的な視野で利用者を見るという点では、偏った見方になってしまう懸念もあるように思われる。</p> <p>訪問サービスの際の基本的なルールは前もって明確にしている</p> <p>訪問サービスの際のルールについては前もって明確にして、説明をして理解してもらうことが大切であると考えている。訪問サービスだけに限らないが、金銭管理は基本的には行わない。鍵類や貴重品の管理については、基本的には自己管理してもらうこととしている。特に訪問して、利用者の自宅でのサービス提供ということで、利用者や家族への接遇・マナー等に気をつけるように徹底している。しかし、家族・職員アンケートには、一部の職員の言葉遣いについての不快感が述べられていることもあり、注意したい点である。</p>		
6 評価項目6 事業所と家族との交流・連携を図っている		評点(〇〇〇〇)
評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 利用者のサービス提供時の様子や家庭での普段の様子を家族と情報交換し、共有している	○非該当
◎あり ○なし	2. 家族の状況に配慮し、相談対応や助言を行っている	○非該当
◎あり ○なし	3. 利用者や家族に合った介護方法について助言・指導している	○非該当
◎あり ○なし	4. 重度化した場合や終末期に備え、あらかじめ本人や家族等と話し合い、事業所のできることを説明しながら、方針を共有している	○非該当
評価項目6の講評		
<p>通い・訪問・宿泊のサービスを利用することで家族との密度の濃い連携も可能である</p> <p>「通い」「訪問」「宿泊」のサービスを複数利用することで家族との密度の濃い連携も可能である。単発のサービスの場合より、生活のいろいろな場面での関わりが可能になるので、必要な時に、待たせずに、即、報告や情報交換や疑問に答えられるという利点がある。家族の希望や意見等もその都度聞けるので、迅速な対応が可能であり、そのように心掛けている。</p> <p>家族の状況に配慮して情報伝達・相談対応や助言を行っている</p> <p>法人が先駆的に、当初から介護支援システムを導入していたこともあり、家族等とのリアルタイムでの情報交換が可能になっている。しかし、使いこなすには難しい状況の家族もいることも事実である。そこで、2ヶ月に1回は、写真とコメントを記入したお便りを個別に渡し、より利用者の様子が伝わるように工夫している。家族等にも喜ばれている企画である。また、家族とは事あるごとに状況説明や悩みや相談事を伺い、利用者のケアに反映させている。利用者だけではなく、家族の支援も生活の継続には大切であると考えている。</p> <p>重度化した場合や終末期において事業所で可能なことについては最初に必ず説明している</p> <p>利用者・家族が希望する限り自宅で生活が続けられるように支援していくこととしている。しかし、心身機能の低下等により自宅での生活が難しくなって、施設入所が必要になってきた時に備えて、準備しておくことも大切であると考えている。系列の特別養護老人ホームやグループホーム等の入所サービスの利用も含めて、一緒に考えて、寄り添っていく姿勢を大事にしていきたいと思っている。看取りについてもどこまでが事業所で対応可能であり、どこまで支援できるのかを検討していく必要を感じている。</p>		

7 評価項目7 利用者が地域で暮らし続けるため、地域と連携して支援を行っている		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している	○非該当
◎あり ○なし	2. 運営推進会議等を活用して、利用者が地域のさまざまな資源を利用するための支援を行っている	○非該当
◎あり ○なし	3. 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所が利用者と共に地域の一員として日常的に交流している	○非該当
評価項目7の講評		
<p>コロナ禍の影響で中止になっていた地域交流や地域での活動の再開が可能になってきた 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられたためにも地域交流の大切さは大きな要素の一つである。コロナ禍で中止となっていた地域の行事等が徐々に再開されてきた一年であった。今年度は、地域のイベント(夏祭り、同法人の上砂地域センターでの催し物等)に参加することが出来た。また、事業所で、地域の住民を招いての行事等も行い、利用者にも喜んでもらえたことは最大のご褒美であった。コロナ禍で途絶えてしまっていた地域との交流が再開できた年になった。</p> <p>運営推進会議などの開催もされ関連機関や自治会などとの連携を深めていきたい 事業所は、地域密着型サービスを提供していることから、運営推進会議の開催が義務付けられていることをプラスとして捉え、事業所の情報を提供したり、地域住民や関係機関との連携に努めてきた経過がある。しかし、ここ数年は、コロナ禍の影響が大きく、活動は形骸化していた経過があったが、やっと感染法上5類に移行したこともあり、従来に近い形で再開できるようになった。この機会に自治会との関係強化、地域住民の参加の促進を通して、利用者の地域でのつながりを深めていきたいと考えている。</p> <p>法人の介護施設も多く地域との連携面ではプラスにできる情報が得やすい環境である 同法人の入所系、在宅サービス系の介護施設が複数存在している地域であり、いろいろな情報が入手しやすい環境であると言える。それらの立地条件を活かして、利用者にとっても、この地域で暮らし続ける際の大きなメリットになりうる情報を職員間で共有して、利用者支援に活かせるものと考えている。同建物に、高齢者専用賃貸住宅もあり、その住民のほとんどが、同事業所の利用者ということもあり、住民同士の関わりを深めていく拠点にもなりうるのではないだろうか。今後の展開に期待したい。</p>		

Ⅲ 利用者保護に関する項目

利用者保護に関する項目		標準項目実施状況	9/9
1 評価項目1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている 評点(〇〇)			
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている		○非該当
●あり ○なし	2. 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある		○非該当
2 評価項目2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている 評点(〇〇)			
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している		○非該当
●あり ○なし	2. 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている		○非該当
3 評価項目3 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる 評点(〇〇〇〇〇)			
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている		○非該当
●あり ○なし	2. 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている		○非該当
●あり ○なし	3. 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している		○非該当
●あり ○なし	4. リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる		○非該当
●あり ○なし	5. 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる		○非該当
利用者保護の講評(※利用者保護の内容から3つ(必須)記載してください)			
<p>苦情や要望があった場合は、事業所としてその解決に至るまでの手順を定めている</p> <p>事業所では利用者などから苦情や要望があった場合には、その受け付けから解決まで組織的に解決するための手順を法人全体で定めている。苦情や要望への対応の経緯を記載して進捗状況を関係職員で共有できるようにしており、苦情に至らない案件も記録して同様の事故の再発に努めている。また、これまで組織的に対応して解決しなければならない苦情などは発生していないが、これは利用者などが事業所に意見や要望を言いにくい立場にあるとの認識から、事業所に意見を言いやすい環境づくりのため、家族などとのコミュニケーションを大切にしている。</p> <p>虐待防止に関する研修や各種の委員会を開催し、チェックリストを実施している</p> <p>事業所では虐待防止の研修を実施したり、身体拘束に関する委員会の開催で職員の意識を高めている。また、定期的に虐待防止のためのチェックリストを実施して、注意を要すると認められた職員に対して面談により必要な修正を行っている。事業所では利用者に対する接遇の向上に努めているが、職員がアットホームな対応をしているつもりでも、利用者への尊敬を欠いた対応となっている場合には、不適切な支援が行われる土壌となると考えており、即座に適切な対応ができ、虐待の発生を未然に防ぐために、リーダー層を中心に注意しながら職員を指導している。</p> <p>事業所を取り巻くリスク要因の洗い出しを行い、法人全体としてBCPを定めている</p> <p>感染症や災害により事業の継続に支障を来すリスクについて洗い出し、非常時の対応について各種マニュアルを整備した。また、法人全体としてもBCPをすでに完成させて、他の系列施設と協力しながら組織的な対応が可能な体制となっている。事業所では職員にBCPの内容を周知して、非常時の事業としての対応や職員それぞれの役割などを説明している。また、事業所は日ごろから非常時の対応を職員が考え、適切な行動を取ることができるよう職員間の話し合いや訓練が必要と考えており、BCPの検討が日常的に行われる環境づくりに努めている。</p>			

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-2-2	サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている
タイトル①	利用開始時のストレスケアに配慮した対応に、事業所は力を入れている	
内容①	利用開始時には利用者一人ひとりの生活習慣や、今後の生活に対する意向を事業所は丁寧に聞き取り、ストレスを感じることなくサービス利用ができるよう配慮している。訪問、通所、宿泊を一体として提供するサービスの性格上、外出する習慣のない利用者にとっては外出、特に宿泊することに抵抗感がある人も多いことを理解して訪問サービスから開始し、慣れてから通いサービスを開始している。また、通いの回数も徐々に増やしたり、利用に慣れてから宿泊サービスを開始するなど、徐々に慣れてもらえるよう個別に工夫したサービス提供に力を入れている。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-3-3	利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している
タイトル②	職員それぞれが記録の作成や、その共有を重視して業務に精励している	
内容②	事業所では法人全体で導入した記録システムで利用者それぞれの状況を、職員間で共有している。特に訪問、通い、宿泊と3つのサービスを一体的に提供しているので、それぞれのサービス提供状況を一人ひとりが把握することは、安全で円滑なサービス提供に欠かせない要件となっている。また、その他にも申し送りシートを活用して業務などの申し送りなどを行っているが、事業所の職員は業務に協力的な人々が多いので、積極的に職員間で随時コミュニケーションを取っており、業務の引き継ぎや伝達事項は漏れなく伝わる体制となっている。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-4	事業所内におけるサービス提供時には、利用者の主体性を尊重し、快適に過ごせるような取り組みを行っている
タイトル③	利用者同士の関わりを大切にして快適な関係をもちながら過ごせるように取り組んでいる	
内容③	事業所内におけるサービス提供時には、利用者の主体性を尊重することを大切にしている。活動内容は、利用者からの提案に沿って実施することを理想としている。基本的には、小グループに分かれて活動を行う。個々の性格や能力に応じて、グループ分けをしている。そのグループの中で、興味を持つ事や運動も含めて動くことが多い。それぞれの能力に応じたグループ活動を支援するという形での事業運営が多くみられる。グループ活動に参加しない利用者には、個別対応をしている。利用者の状況及びニーズに応じて、多様な活動が出来るように取り組んでいる。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	地域でも希少性の高い小規模多機能型居宅介護を提供して、利用者の実情に応じた柔軟な支援を提供している
	内容	事業所では地域でも希少性の高い小規模多機能型居宅介護を提供する事業所として、訪問、通い、宿泊の3つのサービスを柔軟に組み合わせて利用者の生活を支えている。サービス提供にあたっては事業所の都合ではなく、自宅でのサービスを中心に据えて欲しいと希望する人には、無理に通い、宿泊サービスを進めることなく、自宅に訪問した上でのサービスを提供している。また、逆に自宅から出ることを希望する場合にその意向を反映した支援を提供している。事業所は柔軟性のあるサービス提供で、個性の高い支援を日々利用者に提供している。
2	タイトル	提供するサービス内容の基本は利用者が自立生活を営めるように支援することとしている。
	内容	利用者が自立生活を営むための支援には、まず、利用者本人や家族が、自立生活というものをどのように捉えているかを把握することが、スタートラインである。今までの生活歴や性格をふまえたうえで、この事業所で提供できるメニューを示して、小規模多機能型居宅介護計画に基づいて自立生活が営めるように、プログラムを作成し、実施していくようにしている。そのためには、家族との情報交換や在宅での生活状況の把握、独居の利用者に対しては、電話での安否確認をおこなう等、利用者の生活を支えるために、ニーズに合わせた取り組みをしている。
3	タイトル	食事に関しては生活の基本となる大事なことであり、利用者が楽しみにしている時間にもしていきたいと考えている
	内容	食事は、食事内容も含め栄養面からも大切な要素であると考えられている。自宅にいる時は、一人ですべての方でも、通いの時の食事時間を楽しみにしている利用者も多い。一応食事の席は決まっているが、その時に応じて、自由に席を決めることもある。お喋りを楽しみしている様子も窺われる。1週間に1回、利用者と一緒に献立を考え、内容によっては、車で一緒に買い物をして、食事作りをしている。利用者には、大変喜ばれている企画である。食事作りには、ある程度限られた利用者になってしまう傾向もあるが、積極的に参加してもらっている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	現在の業務状況に応じた事業所内の設備環境などの改善がなされることを期待したい
	内容	事業所は開設以来、建物の経年劣化により事業所の修理修繕が定期的に必要な状態となっている。こうした根本的な問題は事業所単体で解決できる問題ではないが、建物が建設された時に想定していた利用者の心身状態像と現在のそれとに相違が出てきていることも事実である。具体的にはトイレや浴室が、利用者の身体的な介助をおこなうためには十分な広さとなっていない。物品の収納スペースが少ないと言った意見が現場職員から寄せられている。こうした課題の改善には多額の予算を伴うことから、運営法人と良く検討の上改善がなされることを期待したい。
2	タイトル	利用者が望む生活像に少しでも近づけるようになるためには、提供できるサービスを構築して、具体的に提示することが求められる。
	内容	利用者が望む生活像が明確であれば、それに少しでも近づけるサービスを提供していきたいと考えている。しかし、実情としては、そこまで明確である場合は少ないケースが多いと思われる。家族も含めて、一緒に今後の生活をどうしていくか考えている段階か、あるいは、どうしていいかわからない段階にいる状況の利用者が多いといえる。利用者の性格、生活歴に応じた対応をしていく必要がある。そのためには、利用者・家族と一緒に考えていく段階を大切にしていきたい。さらに、この事業所で提供できるサービスを明確に提示することが求められる。
3	タイトル	同法人の介護施設も多く存在している地域であり、情報も得やすい環境であることを鑑み、地域福祉の連携の中心となることが望まれる。
	内容	同法人の介護保険関連の施設が多く存在しており、入所系、在宅サービス系の介護施設も複数存在している地域であり、いろいろな情報が入手しやすい環境であると言える。それらの立地条件を活かして、利用者にとっても、この地域で暮らしていく際の大きなメリットになりうる情報を職員間で共有して、利用者支援に活かせるものと考えている。同建物に、高齢者専用賃貸住宅もあり、その住民のほとんどが、同事業所の利用者ということもあり、住民同士の関わりを深めていく拠点にもなりうるのではないだろうか。今後の展開に期待したい。