

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果 (通所介護)

1 評価機関

名 称	株式会社 福祉規格総合研究所
所 在 地	東京都千代田区神田須田町1-9 相鉄神田須田町ビル203号
評価実施期間	令和元年9月4日～令和2年3月31日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称	南八幡デイサービスセンター		
(フリガナ)	ミナミヤワタデイサービスセンター		
所 在 地	〒272-0023 千葉県市川市南八幡5丁目20番地3号		
交通手段	JR総武線本八幡駅下車、徒歩10分		
電 話	047-378-3811	FAX	047-378-3814
ホームページ	http://care-net.biz/12/keibikai/		
経 営 法 人	社会福祉法人 慶美会		
開設年月日	1996年6月1日		
介護保険事業所番号	12700800210	指定年月日	2000年4月1日
併設しているサービス	なし		

(2) サービス内容

対象地域	市川市、鎌ヶ谷市、浦安市、松戸市、船橋市		
定 員	通所介護（予防含む）40名・認知症対応型通所介護（予防含む）12名		
協力提携病院	なし		
送迎体制	送迎車輛8台（リフト車含む）		
敷地面積	1,016㎡	建物面積(延床面積)	727.07㎡
利 用 日	通所介護：月曜日から土曜日・認知症対応型通所介護：月曜日から金曜日		
利用時間	9時15分～16時30分		
休 日	日曜、年末年始（12月30日～1月3日）		
健康管理	看護職員によるバイタルチェック（血圧・脈拍・体温・問診等）		
利用料金	介護保険料1割負担または2割負担または3割負担と食事代620円		
食事等の工夫	嚥下・咀嚼機能・病気に合わせた食事形態に対応の他、月に1週間の間、選択食を実施しております。		
入浴施設・体制	共同浴槽と機械浴完備。脱衣所にトイレ有り。シャワーチェア6台（内移動式2台）。胃ろう、バルーン留置カテーテル、人工肛門の方の入浴にも対応しています。		
機能訓練	歩行訓練・嚥下体操・リハビリ体操・マシーントレーニング・理学療法士によるリハビリ		
地域との交流	小学校・保育園・各種ボランティアと毎月交流あり。		

(3) 職員（スタッフ）体制

職 員	常勤職員	非常勤、その他	合 計	備 考
		11	16	27
職種別従業者数	生活相談員	看護職員	介護職員	
	4	4	15	
	機能訓練指導員	事務員	その他従業者	
	2	0	2	
介護職員が 有している資格	介護福祉士	訪問介護員1級	訪問介護員2級	
	10	0	0	
	訪問介護員3級	介護支援専門員		
	0	3		

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	随時電話連絡または、来所受付等にて対応		
申請窓口開設時間	8時30分～17時30分		
申請時注意事項	利用開始前に医療情報を書面にて提出していただきます。		
苦情対応	窓口設置	清山荘 お客様相談室	
	第三者委員の設置	有り	

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

サービス方針	<p>法人理念である「すべてのお客様に明るく健康で豊かな生活を」に基づき、要介護度の高い方への対応（胃ろうや寝たきり）や、認知症が進行している方に対して専門性のある対応など、重度化への対応を意識したお客様の受け入れを行います。</p> <p>お客様に対するおもてなしの気持ちを心掛け、常に優しさを忘れず、相手の立場に立って考え行動します。</p> <p>開設当初からの培ってきたノウハウを活用し、人材育成及び他職種との連携、協働を強化しながら、良質な介護サービスを確立し、多様化したお客様及び社会的ニーズにお応えします。</p>
特 徴	<p>通常型では午後のプログラムに選択レク2部制を導入し、1部では約25種類の様々な趣味活動から好きなプログラムを選択していただき、2部では理学療法士が作成したブロックステップ運動、ゴムバンド運動、ボール運動、マシントレーニングの中から選択して頂き、お客様の状態に合わせた機能訓練を行います。</p> <p>認知症対応型では個別ケアと周辺症状の緩和をベースに少人数のフロアで過ごしていただき、生活療法や作業療法、機能訓練を通して認知症の進行を予防していきます。</p>
利用（希望）者へのPR	<p>自宅での入浴が困難な方、閉じこもりがち、運動不足の方はもちろん、認知症を予防したい、認知症になっても穏やかに楽しく過ごしたい方や、機能訓練をして心身ともに元気になりたい、介護疲れで少しでも負担を減らしたいご家族様など、ぜひ一度ご相談ください。高齢になり社会的な交流の場が少なくなってきた方も是非、できれば実際にセンターにお越しいただき、ご利用者の方々がどのように過ごしているかを見ていただきたいと思います。皆さんのお越しをお待ちしております。</p>

福祉サービス第三者評価総合コメント

特に力を入れて取り組んでいること
充実した機能訓練と多彩な選択レクリエーションとで利用者の健康維持に努めている
2名の理学療法士が機能訓練指導員として配置され、利用者一人ひとりの状況に応じたプログラムを提供している。ボール体操・ゴムバンド体操・平行棒・マシントレーニングのほか、見学や他の余暇活動を選択することも可能となっている。帰宅前の5分間を「舞リハ」と名付けて踊りを取り入れるなど、1日4回体操の時間を設けている。ホームエクササイズとして自宅で行う機能訓練メニューを個別に作成し、利用者・家族に喜ばれている。また、レクリエーションの選択制を導入している。カラオケ・手芸など常時25種類のプログラムから、利用者が自由に選択し活動したり、日替わりメニューも準備している。認知症対応型ではコミュニケーションを図りながら、生活療法・作業療法を行い、脳の活性化を促進して認知症の進行の予防に取り組んでいる。
利用者の安全管理にハード面とソフト面の両面から取り組んでいる
施設の老朽化に伴い施設管理の難しさが顕在化している中であっても、空調設備の改善や湿度管理の徹底、施設内の整理整頓、備品やリハビリ器具の設置場所の見直しなどを行い、効果を上げている。利用者がセンター内で不調を訴える場面も少なくなり、職員・利用者ともに施設内の移動の安全も確保されるようになった。一日の業務を洗い直し、業務の実施理由の根拠が希薄なものは思い切って実施を止める措置も取っている。職員が考える改善のアイデアは、まず試してみることで、見直しによって生み出された余裕を、利用者が自主性を発揮できるプログラムの実施や、支援の実施に充てるように努めている。
福利厚生を充実させ職員の定着率の向上を図っている
一般事業主行動計画を策定して職員の働きやすい環境への取り組みを行っている。有給休暇に加えてバースデイ休暇を設けている。ノー残業デーを設けたり、ありがとう手当も設けている。福利厚生としてサークル活動支援金制度などもあり、職員は積極的に活用している。超過勤務時間をタイムリーに、かつより詳細に把握するため、PC上で出退勤管理を行っている。有給休暇については、各職員が計画的に取得しており、継続して有給消化率100%を達成している。

さらに取り組みが望まれるところ

多様な災害に対応できる体制と訓練の充実に期待する

近年多発する風水害や、予見される大地震等に備え、法人が策定したBCP(事業継続計画)を踏まえデイサービスセンター業務に落とし込んだ対策を強化されたい。現在、デイサービスを休んだ利用者に対して、食事やヘルパーの手配、介護支援専門員への連絡などきめ細かい対応がなされていて、利用者の緊急事態への対応力は高い。残る事業所として求められる備蓄の確保や、緊急連絡網、利用者及び職員の安全確保、避難訓練の実施、地域との連携など積極的な取り組みに期待する。

ハード面の老朽化と設備の充実にについて、継続した課題となっている

建物などが市の財産であり、大規模な修繕などは市との協議が必要となっている。市と連携をとり、平成30年12月に壁紙修繕・手すり修繕・入浴床修繕を行っている。平成31年2月には、蛍光灯の修繕などを行っている。トイレについては男女別の検討を業者に依頼したが、場所の確保が困難で保留になっている。今回の職員自己評価においても、昨年と同様に職員用トイレが男女共用であることをはじめ、施設の老朽化や衛生面を要改善点に挙げられている。また、車両の修繕等についても要望が出ている。

(評価を受けて、受審事業者の取組み)

BCPの再確認、風水害や地震の際の対応力を高めていけるよう取り組んでいきます。施設の老朽化・車輛の修繕は利用者の安心安全をしっかりと確保できるよう都度考慮していきます。

福祉サービス第三者評価項目（通所介護）の評価結果						
大項目	中項目	小項目	項目	標準項目		
				■実施数	□未実施数	
I	福祉サービスの基本方針と組織運営	1 理念・基本方針	1 理念や基本方針が明文化されている。	3	0	
			2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	3	0	
			3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	3	0	
		2 計画の策定	事業計画と重要課題の明確化	4 事業計画が作成され、達成のための重要課題が明確化されている。	4	0
			計画の適正な策定	5 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	3	0
		3 管理者の責任とリーダーシップ	管理者のリーダーシップ	6 理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等の取り組みに指導力を発揮している。	5	0
		4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	7 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	3	0
				8 人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	4	0
			職員の就業への配慮	9 事業所の就業関係の改善課題について、職員（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる。	4	0
			職員の質の向上への体制整備	10 職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。	5	0
II	1 利用者本位の福祉サービス	利用者尊重の明示	11 事業所の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	6	0	
			12 個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	4	0	
		利用者満足の向上	13 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	4	0	
			利用者意見の表明	14 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	4	0
	2 サービスの質の確保	サービスの質の向上への取り組み	15 サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し実行している。	2	0	
		サービスの標準化	16 事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	4	0	
	3 サービスの利用開始	サービスの利用開始	17 サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。	3	0	
	4 個別支援計画の策定	個別支援計画の策定・見直し	18 一人一人のニーズを把握して個別の支援計画を策定している。	4	0	
			19 個別支援計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	5	0	
			20 利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	4	0	
			21 食事の質の向上に取り組んでいる。	4	0	
	5 実施サービスの質	項目別実施サービスの質	22 入浴、排泄介助の質確保に取り組んでいる。	4	0	
			23 健康管理を適切に行っている。	4	0	
			24 利用者の生活機能向上や健康増進を目的とした機能訓練サービスを工夫し実施している。	4	0	
25 施設で楽しく快適な自立生活を送ることが出来るような工夫をしている。			4	0		
26 安全で負担の少ない送迎となるように工夫している。			3	0		
27 認知症の利用者に対するサービスの質の確保に取り組んでいる。			3	0		
28 利用者家族との交流・連携を図っている。			3	0		
29 感染症発生時の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。			4	0		
6 安全管理	利用者の安全確保	30 事故などの利用者の安全確保のためにリスクを把握し、対策を実行している。	3	0		
		31 緊急時（非常災害発生時など）の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	5	0		
		計	118	0		

項目別評価コメント

標準項目 ■ 整備や実行が記録等で確認できる。 □ 確認できない。

評価項目		標準項目
1	理念や基本方針が明文化されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 理念・方針が文書(事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等)に記載されている。 ■ 理念・方針から、法人が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。 ■ 理念・方針には、法の趣旨や人権擁護、自立支援の精神が盛り込まれている。
<p>(評価コメント)「すべてのお客様に明るく健康で豊かな生活を」である法人の基本理念を明文化している。対外的には、法人のホームページや、事業所のパンフレットなどで広く明示している。また、基本理念に基づいてサービス提供に必要な4項目(法人の使命・目指す方向・人権擁護・自立支援の精神)の実行方法(行動指針)を定めている。行動指針は基本理念とともにホームページでの明示およびフロア内に掲示をして、さらに朝礼で唱和している。フロアの掲示については、大きく利用者にも見やすく分かり易い掲示となっている。職員用のスペースには事業計画のうち今年度の重点目標も掲げて意識付けを図っている。</p>		
2	理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 理念・方針を事業所内の誰もが見やすい箇所に掲示し、職員配布文書に記載している。 ■ 理念・方針を会議や研修において取り上げ職員と話し合い共有化を図っている。 ■ 理念・方針の実践を日常の会議等で話し合い実行面の反省をしている。
<p>(評価コメント)朝礼にて法人理念・基本方針を唱和することで日常的に周知されている。また、廊下や事務所、朝礼を行なうフロアに理念・方針を掲示している。毎月行っている定例会議や、日々の申し送りで基本理念や事業計画に沿った内容の議題を話し合い、共有化を図っている。また、週に一度理事長、施設長が来訪し、法人の目標や法人内の他事業所の情報を直接伝えることでより一層の情報の共有ができています。基本理念および実行方法を記したシールを作成して職員に配布している。シールは普段目につきやすい場所や使用するノートなどに各人の判断で貼る事で何時でも確認できるよう工夫を行っている。</p>		
3	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 契約時等に理念・方針が理解し易い資料を作成し、分かり易い説明をしている。 ■ 理念・方針を利用者会や家族会等で実践面について説明し、話し合いをしている。 ■ 理念・方針の実践面を広報誌や手紙、日常会話などで日常的に伝えている。
<p>(評価コメント)基本理念等は、フロア内の掲示やパンフレット・ホームページ・事業所で使用する封筒などに明記して利用者及び家族、また広く一般の方へ伝えるよう取り組んでいる。また、サービス利用前に行う契約・面接時に詳細な説明をし、サービス利用開始後は連絡帳を活用して、基本理念に沿った相談支援、連絡事項の確認をしている。利用開始時にパンフレットや契約書及び重要事項説明書などを用いて、理念・方針について理解していただくよう丁寧に説明を行っている。</p>		
4	事業計画が作成され、達成のための重要課題が明確化されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事業計画には、中長期的視点を踏まえて、具体的に計画されている。 ■ 理念・基本方針より重要課題が明確にされている。 ■ 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。 ■ 現状の反省から重要課題が明確にされている
<p>(自己評価コメント)法人理念やビジョンの実現に向けた中長期計画は、各年度で作成している単年度事業計画書に盛り込み、全職員に事業計画書を配布することにより周知している。計画は事業所だけの課題にとどまらず、法人全体の施策に加えて、時代背景や環境を予測したうえで作成している。また、計画は年度毎に決算報告会や半期毎に評価しながら事業計画の推進、達成に向けて取り組んでいる。達成に向けてチームを編成しより具体的に意識や過程を共有できるようにしている。</p>		
5	施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各計画の策定に当たっては、現場の状況を把握し、職員と幹部職員が話し合う仕組みがある。 ■ 年度終了時はもとより、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。 ■ 一連の過程が、全ての職員に周知され、一部の職員だけで行われていない。
<p>(評価コメント)課題の明確化、計画の策定期間や手順について事業計画書作成手順を策定している。年度末に非常勤職員を含む全職員にアンケートを実施して意見を抽出し、それを基に事業計画策定会議を全員参加のもと開催している。毎月開催するセンター会議や日々の申し送りを通じて職員全員の声を吸い上げて意見・提案を集約している。各職員の意見が運営に反映されるこの仕組みには、職員の自己評価は高い。事業所外では、経営推進会議、法人内通所部門会議においても、事業収支を含め、理事長、管理者、幹部スタッフで話し合い、計画を作成する仕組みとなっている。</p>		
6	理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等の取り組みに指導力を発揮している。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 管理者は、理念・方針の実現、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な方針を明示して指導力を発揮している。 ■ 運営に関する職員、利用者、家族、地域の関係機関の意見を把握して方針を立てている。 ■ 職員の意見を尊重し、創意・工夫が生まれやすい職場作りをしている。 ■ 知識・技術の向上を計画的に進め職員の意欲や自信を育てている。 ■ 職場の人間関係が良好か把握し、必要に応じて助言・教育を行っている。
<p>(評価コメント)毎年一度全利用者・家族の意向を汲みながら、サービスの質の改善に取り組んでいる。相談員・介護職員は職員全員から意見を汲み取りやすい環境を作っている。看護職員は相談員と毎月話し合いの機会を設け、看護面はもちろんのこと、業務以外のことでも意見を汲み取れるようにしている。また委員会にも所属し、より連携を深めて多くの視点から課題を抽出できるようにしている。より一層のチームワークの重要性を再認識し、一人一人の責任感を高め、お互いがフォローしあうチームを目指している。知識・技術に関しては、施設内、法人内研修や、新入職員へ個別でのOJTに力を注ぎ、スタッフの介護技術向上に繋げている。</p>		

7	<p>施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 倫理規程があり、職員に配布されている。 ■ 従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施し、周知を図っている。 ■ 倫理(個人の尊厳)を周知を図るための日常的な取り組みが確認できる。
<p>(評価コメント) 法人の倫理規定をすでに策定し、法人主催の労務管理研修で法令遵守にかかわる事項について繰り返し説明を受け、全職員に配布し、定例会議の場で説明、周知している。法人の中期計画において「倫理(個人の尊厳)」、「お客様満足度向上」を掲げ、多様化するニーズへの対応を心掛けている。また、日常的にヒヤリハット報告を奨励し、個人の尊厳にかかわる改善提案について意見交換を行い、職員の倫理意識を高めている。利用者アンケートでは、職員のマナーや笑顔での対応に対する満足度が高いものとなっている。</p>		
8	<p>人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 人事方針が明文化されている。 ■ 職務権限規定等を作成し、従業者の役割と権限を明確にしている。 ■ 評価基準を職員に明確に示すことや、結果の職員へのフィードバック等の具体的な方策によって客観性や透明性の確保が図られている。 ■ 評価が公平に行われるように工夫している。
<p>(評価コメント) 常勤・地域限定契約職員を対象にDO-CAPシートを活用した人事考課制度が定着し、個人面談を行いながら、自己評価、課題分析、目標設定をして自己啓発できる仕組みとなっている。『新人職員育成シート』や『常勤職員の期待される水準』を作成し、より具体的な技術習得に向けた取り組みと定期的な評価や面談を行っている。また、法人部門会議にて職員の期待される水準を改定し、非常勤職員に対してもDO-CAPシート同様に6ヶ月に一度自己評価、業務に対しての振り返りができるように取り組んでいる。</p>		
9	<p>事業所の就業関係の改善課題について、スタッフ(委託業者を含む)などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 担当者や担当部署等を設置し職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを、定期的にチェックしている ■ 把握した問題点に対して、人材や人員体制に関する具体的な改善計画を立て実行している。 ■ 定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談をしやすいような組織内の工夫をしている。 ■ 職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生事業を実施している。
<p>(評価コメント) 一般事業主行動計画に従って、順次取り組んでいる。有給休暇については各職員が計画的に取得しており有給消化率100%を達成している。サークル活動支援金制度等もあり、スタッフも積極的に活用している。DO-CAPシートを活用した職員との個別面談を常勤・地域限定契約職員に対して6か月に1度行っている。非常勤職員に対して幹部職員、相談員との面接を実施し、就業関係やそれ以外でも意見を直接聞き取れるようにしている。バースデー休暇、ノー残業デー、ありがとう手当を設けている。毎月発行される「慶美会NEWS」では、法人内各事業所の職員がリレー形式で記事を担当し、相互理解を深めている。</p>		
10	<p>職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。 ■ 職種別、役割別に期待能力基準を明示している。 ■ 研修計画を立て実施し必要に応じて見直している。 ■ 個別育成目標を明確にしている。 ■ OJTの仕組みを明確にしている。
<p>(評価コメント) DO-CAPに従って、常勤・地域限定契約職員は個々に自己評価・課題分析・目標の設定を行い、今後の自分自身の成長について目標設定できる。中期計画のなかでキャリアパスを明示し、資格・能力に沿った職務・業務への就業を明示することを掲げている。常勤職員の法人内での定期的な異動で将来を担う人材の育成に注力するとともに、地域限定職員の採用により安定した雇用に努めている。また、施設内外の研修は、全職員にアンケートを実施して年間計画表にまとめて計画的に実施している。研修内容は回覧等により職員間に周知される仕組みとなっている。法人内で行われる研修は、初任者・現任・管理者・受験対策など対象者が明確となっている。</p>		
11	<p>事業所の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 憲法、社会福祉法、介護保険法などの法の基本理念の研修をしている。 ■ 日常の支援では、個人の意思を尊重している。 ■ 職員の不適切な言動、放任、虐待、無視などが行われることの無いように、職員が相互に振り返り組織的に対策を立て対応している。 ■ 虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている。 ■ 日常の支援では利用者のプライバシーに配慮した支援をしている。 ■ 利用者の羞恥心に配慮した支援をしている。
<p>(評価コメント) 法人倫理規程(業務管理体制整備規程)を全職員に配布し、説明・周知して、利用者の権利侵害や虐待などが起こらないようにしている。法人の中期計画において「お客様満足度向上」を掲げ、多様化するニーズへの対応を心掛けている。職員は、サービス提供者として適切な言葉遣い及び対応を実践している。身体拘束を行わず、利用者個々の意思を尊重している。入浴介助時に身体の状態を観察し、虐待を早期発見した際には担当の介護支援専門員などに報告することとしている。プライバシーへの配慮として、トイレや入浴の際にはカーテンで視界をさえぎったり、おむつ交換時にはパーテーションなどを活用するなど、利用者の羞恥心に配慮している。初回アセスメント時に利用者の意向を確認し、希望があれば同性介助にも可能な限り対応している。</p>		

12	個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■個人情報の保護に関する方針をホームページ、パンフレット等に掲載し、また事業所内に掲示し周知を図っている。 ■個人情報の利用目的を明示している。 ■利用者等の求めに応じて、サービス提供記録を開示することを明示している。 ■職員(実習生、ボランティア含む)に対して研修等により周知を図っている。
(評価コメント)法人のホームページにおいてプライバシーポリシーを開示している。法人として個人情報保護に関する規程を策定し、個人情報の利用目的や保護に対する取り組みを明確にして事業所内に掲示している。利用者および家族には、利用開始前に個人情報同意書を説明の上、同意をいただいている。また、法人と職員との間で誓約書を取り交わし、守秘義務や個人情報の取り扱いに関する理解と周知に努めている。実習生やボランティアに対しても、事前のオリエンテーションで留意事項を伝えている。契約書において、サービス提供記録の開示について明記している。利用者および家族から申し出があった場合には、所定の手続きを行い、サービス実施記録の閲覧や複写物の交付を受けることができる。個人情報管理簿を作成し、送迎時等で事業所外に持ち出す際の管理についても明確なルールを策定して徹底している。		
13	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者満足を把握し改善する仕組みがある。 ■把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。 ■利用者・家族が要望・苦情が言いやすい環境を整備している。 ■利用者又はその家族等との相談の場所及び相談対応日の記録がある。
(評価コメント)第三者評価アンケートを基に、集計結果を検証・評価し、サービスの質の改善をする仕組みがあり、利用者満足の向上に努めている。また、担当者会議や日々の送迎時に直接意向を確認したり、連絡帳等でも家族の要望や意見を確認することもできる。		
14	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある	<ul style="list-style-type: none"> ■重要事項を記した文書等利用者等に交付する文書に、相談、苦情等対応窓口及び担当者が明記され、説明のうえ周知を図っている。 ■相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。 ■相談、苦情等対応に関する記録があり、問題点の改善を組織的に実行している。 ■苦情等対応結果は、利用者又はその家族等に対して説明し理解を求めている。
(評価コメント)利用契約書と重要事項説明書において苦情受付担当者とサービス相談窓口を明記するとともに事業内にも掲示している。利用者及び家族に対して利用契約時に契約書・重要事項説明書をもとに丁寧に説明を行うよう心がけている。受付けた相談・意見等は直ちに上長に報告し、速やかに対応を協議する仕組みを整えている。利用者一人ひとりの意見・要望・苦情については、日頃の関わりの中でも随時把握し適切な対応に努めている。		
15	サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し実行している。	<ul style="list-style-type: none"> ■事業所全体としてサービスの質や介護方法を検討する会議があり、改善計画を立て実行している記録がある。 ■事業所全体としてサービス内容を検討する会議の設置規程等又は会議録がある。
(評価コメント)送迎、食事、入浴、排泄、リスク、感染症、看護と担当の委員をつけ、毎日のミーティングと月一回のセンター会議で話し合い、現状の問題点や今後の課題など、意見を出し合い改善点を確認する。ヒヤリハット事例、事故事例については予防策、対策を検討し、事故予防を図っている。また、各委員会担当者が全職員にアンケート等を行いセンター会議に繋げる仕組みがあり、サービスの質の向上に繋げている。看護会議、介護職ミーティングも行き情報共有とサービスのブラッシュアップを行なっている。		
16	事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■業務の基本や手順が明確になっている。 ■分からないときや新人育成など必要に応じてマニュアルを活用している。 ■マニュアル見直しを定期的実施している。 ■マニュアル作成・見直しは職員の参画のもとに行われている。
(評価コメント)入浴、食事、排泄、送迎など各業務ごとにマニュアルを作成している。マニュアル類は各委員が責任を持って変更・改善を行っている。毎日のミーティングや、センター会議で挙げた業務内容の改善案を基に随時、もしくは年1回の見直しを行っている。新人職員には育成担当の職員を決め、およそ3ヶ月を目途に教育を行う。チェックシートを用いて習得すべき事項とその定着を確認しながら育成に取り組んでいる。マニュアルの記述は、何が記載されているか把握しやすいように内容に一覧性を持たせる工夫がされている。		
17	サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。	<ul style="list-style-type: none"> ■サービス提供内容、重要事項等を分かり易く説明している。 ■サービス提供内容や利用者負担金等について利用者の同意を得ている。 ■利用者ニーズに対応して分かりやすい資料となるように工夫している。
(評価コメント)利用希望の見学は介護支援専門員経由に受けているが、直接連絡があった場合でも対応している。利用開始前に生活相談員が利用者宅を訪問し、契約書・重要事項説明書に基づき、利用料金の計算方法やサービス内容について説明のうえ同意を得ている。介護支援専門員や新規利用者向けに事業所を紹介する場合は、パンフレットや利用案内をセットしたファイルを利用して、デイサービスの1日の流れなどを説明している。パンフレットには周辺環境や事業所設備などの写真を掲載している。利用案内では食事・機能訓練・余暇活動・行事・地域交流などを写真で紹介し、事業所をイメージしやすい資料となるよう工夫している。		

18	一人一人のニーズを把握して個別の支援計画を策定している。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者及びその家族等の意向、利用者等の心身状況、生活環境等が把握され記録されている。 ■利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きや様式を工夫し記録している。 ■当該サービス計画は、関係職員が連携し、多角的な視点により検討が行われている。 ■計画は利用者や家族等に説明し同意を得ている。
(評価コメント)利用前の面接において、利用者の生活環境や家族の意向を聞き取りインタビュー票に記録している。住環境を中心に、医療・車の乗降・生活動線・生活様式の情報も収集し、安全に送迎ができるよう努めている。他事業との連携にも活用できるようにアセスメントの書式は地域生活連携シート(千葉県版)などを使用している。利用開始後約1ヶ月は、利用者の状況を特に留意して見守るようにしている。介護支援専門員が作成した居宅サービス計画に基づき、利用者のサービス利用目的と心身状況などを把握するほか、サービス担当者会議などでも利用者・家族のニーズを把握し、センターでの過ごし方を検討している。利用者の意向や課題に沿った長期・短期目標を設定し、通所介護計画や個別機能訓練計画を作成している。通所介護計画は生活相談員・看護職員・介護職員・機能訓練指導員の意見を取り入れながら作成し、利用者や家族に説明のうえ同意を得ている。		
19	個別支援計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	<ul style="list-style-type: none"> ■当該サービス計画の見直しの時期を明示している。 ■サービス担当者会議に出席し関係者の意見を参考にしている。 ■急変など緊急見直し時の手順を明示している。 ■居宅サービス計画(介護予防サービス計画)の変更について、介護支援専門員(介護予防支援事業所等)との密接な連携に努めている。 ■居宅介護支援事業所と定期的に連絡を取り合い、利用者情報を共有化している。
(評価コメント)通所介護計画や個別機能訓練計画は、作成時に期間を設けて次の見直し時期を明確にしている。要介護認定の更新前には非常勤職員を含めた多職種でモニタリングを行い、モニタリング表を作成してサービス内容の検討を行っている。また、利用者の心身状況やサービス内容などに変化が生じた際は、期間内であっても随時見直しをしている。居宅サービス計画や通所介護計画の変更が必要と判断した場合には、サービス担当者会議に出席して利用者の状況について話し合いを通じ、自宅での過ごし方や他サービスの提供方法を参考にしながら、事業所での対応を検討している。月1回介護支援専門員に利用状況を報告するほか、利用者に変化が見られた場合はその都度連絡を取り、対応方法について相談している。		
20	利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者一人ひとりに関する情報を記録するしくみがある。 ■計画内容や個人の記録を、支援するすべての職員が共有し、活用している。 ■利用者の状況に変化があった場合には情報共有する仕組みを定め実施している。 ■サービス計画の実践に向け、具体的な工夫が見られる。
(評価コメント)利用者の個別ファイルを作成し、個人票や個別援助内容、計画・医療・保険・契約に関する書類などをまとめている。ケース記録として利用ごとの健康・身体状況・食事・排泄・入浴・活動の様子や、申し送り事項・その日の出来事・気づいた点などをパソコンの介護ソフトに記録している。各記録はパソコンで一元管理しており、全職員が閲覧して情報を共有することができる。介護ソフトは職員全員にIDとパスワードが配付され、適宜入力が可能となっている。業務日誌を作成して毎日ミーティング時に報告を行い、対応方法や援助内容の見直しにつなげている。併せて当日の利用者に関する情報についても口頭で申し送りを行っている。全職員が共有できるよう、始業時間に合わせて同様のミーティングを1日3回行っており、情報共有については職員の自己評価も高い。送迎の段階から担当職員を2名配置できるように努めている。		
21	食事の質の向上に取り組んでいる	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者の希望や好みに応じて献立を工夫している。 ■利用者の状態に応じた食事提供をしている。 ■栄養状態を把握し計画を立て実施している。 ■食事を楽しむ工夫をしている。
(評価コメント)利用前の面接において、嗜好や嚥下・咀嚼状況などを確認し、利用者一人ひとりに応じた形態で食事を提供している。食事委員会が中心となり日々の喫食状況を確認するほか、定期的に行うモニタリングでは、個々の好みやカロリー計算による栄養状態を把握している。食事形態は主食が4段階、副食が5段階と細かく対応しており、個々に適した形態で食事が提供されているか確認している。調理は施設内の調理場で委託会社が行っている。委託会社の管理栄養士とも綿密に連絡を取れるようにし、窓口を食事担当職員に一本化し、両者は月1回話し合いの場を設けている。利用者のその日の体調に応じて職員と調理担当者が食事形態を検討し、変更時には「食事変更届」を提出して対応する。量・形態・禁食などを記入した食札を用いて個々の食事内容を把握し、ご飯・味噌汁はフロアで配膳している。アレルギーなどで食べられない食材がある場合は除去食で対応している。特にトロミの具合については分量を数値にして明確に示している。毎月1週間の期間を設けて選択食を実施しており、利用者には喜ばれている。あらかじめ献立表をお渡しし、当日朝の送迎時に2種類の主菜から希望を聞いている。見た目も楽しめるよう彩りに配慮し、行事の際には松花堂弁当にお品書きを添えたり、ワンプレートに盛り付けるなど工夫している。		

22	入浴、排泄介助の質確保に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■入浴、清拭及び整容、排せつ介助についての記載があるマニュアル等整備している。 ■マニュアルは介護職員の参画により、定期的に見直している。 ■計画は利用者の意思や状態を反映し主体的に行える計画となっている。 ■当該サービスに係る計画の実施状況が把握され、必要な改善が実施されている。
<p>(評価コメント)入浴・排泄介助に関するマニュアルにおいて、介助の流れ・手順や留意点・想定されるリスクなどをまとめている。着脱室に急変時の対応についてのフロー図を掲示し、職員が行動すべきことを明示している。月1回入浴・排泄委員会を開催して、利用者一人ひとりの状態に応じた手順の見直しを行っている。見直しがある場合はセンター会議で報告し、決定事項を全職員に周知すると共に必要に応じて再検討を行う。個々の介助内容を記した入浴カードを作成し、スムーズに入浴が行えるよう工夫している。日替わりで入浴剤を使用し、ゆず湯など季節感を味わえるようにしている。利用者の要望に応え、入浴順は男性と女性を1週間ずつ入れ替えている。同性介助を希望する場合も対応している。環境美化として浴室やトイレの整備を行ったり、利用者がリラックスできるよう浴室・トイレに装飾を施し、3か月ごとに更新している。入浴後はゆったりと髪を乾かせる場所を用意し、利用者自身で髪を乾かせるように軽めのドライヤーを用意している。</p>		
23	健康管理を適切に行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者の健康管理について記載のあるマニュアルを整備し、定期的に見直している。 ■利用者ごとに体温、血圧等健康状態を把握し、健康状態に問題があると判断した場合、サービス内容の変更をしている。 ■健康状態に問題があると判断した場合、家族・主治医等との連絡をしている。また、緊急連絡先一覧表を整備している。 ■口腔機能向上のためのサービス計画・実施・確認・評価が実施されている。
<p>(評価コメント)健康管理に関するマニュアルは、看護職員が中心となり見直しをしている。利用者の来所時には看護職員が体温・血圧・脈拍などを測定している。服薬は看護師による二重チェックを行い、利用者が薬を飲みこむまで確認している。異常がある場合は入浴をシャワー浴に変更したり、清拭・足浴・洗髪などで対応している。必要に応じて静養を勧めているが、対応が難しい場合は家族・介護支援専門員・主治医などに連絡して指示を仰いだり、救急車を要請することもある。食前に嚥下体操・肢体の運動を行い、口腔機能の向上や食欲の増進につなげている。食後は希望者(認知症対応型は全員)を対象に歯磨き・うがいなどの支援を行っている。使用するコップは利用者の身体機能の状態に合わせ、使いやすいものをセンター側で用意している。年4回身体測定・体力効果測定を実施し、利用者の状態を把握している。職員による測定値にばらつきが生じないように、職員研修を行い測定方法を学んでいる。事業所内にAEDを設置しており、職員は非常勤職員を含め全員、年1回普通救命講習を受講しAEDの使用方法や心肺蘇生法などの訓練を行っている。</p>		
24	利用者の生活機能向上や健康増進を目的とした機能訓練サービスを工夫し実施している。	<ul style="list-style-type: none"> ■機能訓練が必要な利用者に対して一人ひとりに対して、機能訓練計画を作成し、評価・見直しをしている。 ■機能訓練計画に日常生活の場で活かすことができる視点を入れている。 ■機能訓練指導員等の指導のもと、介護職員が活動の場で活かしている。 ■レクリエーションや趣味活動に機能訓練の要素を取り入れるなど、楽しんで訓練が行える工夫をしている。
<p>(評価コメント)機能訓練指導員として2名の理学療法士を配置し、身体測定の他、リハビリテーションを重視した個別機能訓練計画を作成している。計画は3か月ごとに評価・見直しを行い、利用者・家族に説明のうえ同意を得て実施する。理学療法士が利用者宅を訪問し、在宅生活における課題や問題点を確認している。利用者個々の状況に応じて平行棒での歩行訓練や踏み台を使用した昇降運動・マシントレーニングなどを提供している。訓練内容はその都度見直しながら新しいメニューを取り入れ、飽きないよう工夫している。午前中は個別訓練を中心に実施し、午後は1部が選択制のレクリエーション、2部が機能訓練として午後の活動を2部構成としている。2部の機能訓練は、ボール体操・ゴムバンド体操・平行棒・マシントレーニングの中から選択して行うが、見学のみにしたたり他の余暇活動を選択することも可能となっており、参加を強制することのないよう努めている。帰宅前の5分間を「舞リハ」と名付けて踊りで体を動かすなど、1日4回体操の時間を設けている。ホームエクササイズとして自宅で行う機能訓練メニューを個別に作成し、利用者・家族に喜ばれている。レクリエーション行事の中でも機能訓練として意識して取り組んでもらえるように声かけをしている。</p>		
25	施設で楽しく快適な自立生活を送ることが出来るような工夫をしている。	<ul style="list-style-type: none"> ■さまざまな内容のプログラムを用意し、個別対応している。 ■活動中の利用者の状態に変化がないか確認し、適宜休息ができる配慮をしている。 ■利用者が落ち着ける雰囲気づくりをしている。 ■食堂やトイレなど共用スペースは汚れたら随時清掃を行う体制があり、安全性や快適性に留意している。
<p>(評価コメント)年間行事計画・月間レクリエーション計画を作成し、計画に沿った活動を提供している。午前中はプリントファイルを各テーブルに用意し、ぬり絵・ドリル・間違い探しなど脳トレーニング中心のプログラムに取り組んでいる。ファイルの中身を定期的に更新し、飽きないよう工夫している。新聞や2台のテレビをフロアに設置しており、自由に利用することができる。少人数活動に力を入れており、午後は2部構成の活動のうち、1部に選択制のレクリエーションを取り入れている。カラオケ・手芸など、常時25種類のプログラムから自由に選択し活動している。「今日のおすすめ」として活動の1つに日替わりメニューを取り入れ、ゲーム・お菓子作り・ネイルアートなどを行っている。人気の高いメニューを通常のプログラムに加えるなど、活動の幅を広げている。誕生会は利用日に合わせて一人ひとり行い、夏祭り・敬老会・クリスマス会は家族を招いて実施している。季節の装飾など事業所内に利用者の作品を展示し、創作意欲が湧くよう促したり、食事のメニューのお知らせを利用者に書いてもらうなど、利用者自身が主体的に携われる機会を増やすようにしている。年に数回行う郊外遊歩では昼食後に公園などへ出かけるほか、「クリーン作戦」として近隣の清掃活動を行っている。活動中は職員が常に目を配り、必要に応じてベッドやソファでの静養を勧めている。トイレや共用スペースにアルコール消毒液や雑巾を設置し、汚れた場合は間接業務専門の職員が清掃を行っている。</p>		

26	安全で負担の少ない送迎となるように工夫している。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者の状況に応じた送迎についての記載のあるマニュアルを整備し、定期的に見直している。 ■送迎時、利用者の心身状況や環境を把握し、安全で負担の少ない送迎を実施している。 ■利用者の到着時や帰宅時の待ち時間の過ごし方に工夫をしている。
<p>(評価コメント)利用前の面接において、送迎時間の希望を聞き取り、利用者の意向に沿った送迎ができるよう努めている。利用者の心身状況などの変化を把握し、必要に応じて送迎の時間・方法を見直している。見直しがある場合は月1回開催するセンター会議で報告し、決定事項について全職員に周知している。車両事故・ヒヤリハット事例については、報告書を作成してその日のうちに対策を講じ、法人全体で情報を共有して再発防止に務めている。法人の交通事故ゼロ委員会では、交通事故の発生時刻や状況の分析を行い、安全運転研修を実施して運転に対するリスクの軽減に努めている。ミーティング時には「安全運転5ヶ条」を唱和し、職員に注意を促している。利用者の心身状況に応じた滞在時間となるよう送迎時間を調整している。利用者の急な都合や急変時にも対応し、安全な送迎を心がけている。送迎は8台の車両で送迎時間を早番・遅番として設定することで、利用者のほとんどがほぼ同時刻にセンターに到着し、午前中のプログラムをスムーズに開始できるようにしている。帰宅時には一斉に送迎を行い、待ち時間が短くなるよう配慮している。待ち時間に帰りの順番を確認できるよう送迎表を貼り出している。</p>		
27	認知症の利用者に対するサービスの質の確保に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■従業者に対する認知症及び認知症ケアに関する研修を実施している。 ■認知症の利用者への対応及び認知症ケアに関するマニュアル等が整備されている。 ■「その人らしく」生活できるように個別サービス計画に工夫が見られる。
<p>(評価コメント)法人内の認知症対応型サービスを提供している事業所との交換研修やセンター内研修を開催して認知症への理解や知識を深め、介護技術の向上に取り組んでいる。事業所では認知症ケアに関する研修を実施し、他職種との連携を図っている。日々のケアや利用者の様子などを介護ソフトに記録し、職員間で情報を共有している。個別の対応表を作成してケアの統一化を図り、成功事例やモニタリング表を個々のマニュアルとして活用している。認知症の進行を予防するため、職員や他の利用者とのコミュニケーションを図るほか、パズルや生活療法・作業療法を通して脳の活性化を促進するよう取り組んでいる。寄り添いを中心とした個別の支援を行い、自席での活動が難しい利用者もゆったり過ごせるようソファを設置している。</p>		
28	利用者家族との交流・連携を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者の家族等に対する定期的及び随時の状況報告書又は連絡している。 ■利用者の家族等の参加が確認できる意見交換会、懇談会等を実施している。又は利用者等の家族との連絡帳等で双方向の意思伝達をしている。 ■利用者の家族等への行事案内又は利用者等の家族の参加が確認できる行事を実施している。
<p>(評価コメント)利用開始時にお渡しする連絡帳は、自宅での様子やデイサービスでの利用状況を記録して、家族と事業所が意見交換できる仕組みとなっている。利用者の状況は生活相談員より電話で報告するほか、送迎時にも直接口頭で情報交換を行い家族と連携を図っている。夏祭り・敬老会・クリスマス会などの行事案内を作成し、連絡帳と一緒に渡して家族の参加を呼びかけている。家族の参加が見込めない状況であっても、開かれたセンターであることを周知できるように行事へのお誘いは継続して取り組むようにしている。認知症対応型サービスへの理解が深まるよう、利用者・家族・民生委員などが参加する運営推進会議を年2回開催している。会議では事業所のサービス内容や事故対応への取り組み、イベントなどを紹介している。また、地域の高齢者サポートセンターが主催する介護教室への参加を呼びかけるほか、職員も参加して交流を図っている。</p>		
29	感染症発生時の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関するマニュアル等を整備している。 ■感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関する研修を実施している。 ■感染症及び食中毒の発生事例、ヒヤリ・ハット事例等の検討している。 ■訪問介護職員の清潔保持や健康管理を行っている。
<p>(評価コメント)感染症対応・嘔吐物処理の方法は、法人の通所部門で手順書を作成し、対応手順を統一している。看護職員が中心となり地域の専門部会の研修に参加している。センター内研修を定期的に行うほか、手順書の掲示や「感染予防6ヶ条」を定めて唱和を行うなど、感染症・食中毒防止対策について理解や知識を深めている。下痢・嘔吐物処理キットを設置し、感染症が疑われる場合は迅速に対応できるよう備えている。職員は清潔保持に努め、出勤時には「健康チェックシート」にその日の健康状態を記入し業務に就いている。利用者は来所時や食前に手指消毒を励行し、整容で使用する櫛なども個々に持参してもらっている。記念行事で配布したノベルティに櫛を採用したところ、多くの利用者に喜ばれデイサービスでも利用してもらっている。入浴業務終了後には消毒液で用具を洗浄し乾燥させている。空調設備を整備し、加湿器の配備も見直し衛生管理や感染予防に努めている。感染予防対策として職員は11月よりマスクの着用期間を設けるほか、感染症の流行時期となる1月からは利用者にも送迎車に乗車するところからマスクの着用をお願いしている。</p>		

30	事故などの利用者の安全確保のためにリスクを把握し、対策を実行している。	<ul style="list-style-type: none"> ■事故の発生又はその再発の防止に関するマニュアル等を整備している。 ■事故事例、ヒヤリ・ハット事例等の原因を分析し、再発予防策を検討し実行している。 ■事故の発生又はその再発の防止に関する研修を実施している。
<p>(評価コメント) 事故・再発防止に関するマニュアルを整備している。毎年リスクマネジメント・危険予知研修を実施し、事故・再発防止に取り組んでいる。事故・ヒヤリハット事例が発生した場合は、その日のうちに原因を究明して迅速に対策を講じている。対策がすぐに行えるよう報告書にまとめて掲示すると共に、申し送りの際にも口頭で全職員に周知している。パソコンの共有フォルダを活用し、事業所の事故だけでなく法人全体で情報を共有している。事故の統計を取り、傾向と対策を検討するほか、朝のミーティング時には「事故予防5か条」を唱和し、注意を促している。事故・ヒヤリハットの書式を見直したことにより、些細なことも記入しやすくなった。より多くの事例を収集することができ、事故件数の減少につながっている。</p>		
31	緊急時(非常災害発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■非常災害時の対応手順、役割分担等について定められたマニュアル等を整備し、周知を図っている。 ■非常災害時に通報する関係機関の一覧表等を整備している。 ■非常災害時の避難、救出等対応に関する研修・訓練を実施している。 ■自宅の被災や道路の寸断等により帰宅できない利用者が発生した場合の対策を講じている。 ■主治医、提携先の医療機関及び家族、その他の緊急連絡先の一覧表等を整備している。
<p>(評価コメント) 法人の防災対策委員が中心となり「地震対応参集マニュアル」を作成し、カードにして全職員に配付している。事業所では周辺環境を考慮し、非常災害時など危機管理に関する独自のマニュアルを作成して事故予防・事故対応について定めている。年2回消防署員立ち合いの下、複合施設全体で避難訓練を実施し、利用者も参加して避難経路などを確認している。気象状況や交通状況・災害の規模によっては、提供時間を短縮することもある。利用者の安全を第一に考え、無理に帰宅せず事業所に待機することも想定している。水害時には建物の2階へ避難することとしている。日頃より、利用者がデイサービスを休まれた場合に発生する必要な食事やヘルパーの手配、介護支援専門員への連絡などを徹底して行うことを通し、緊急時対応の体制と職員の意識を強化している。</p>		