

【サービスの維持・向上に向けた取り組み】

(1) サービスの維持・向上

① 主な取組項目・内容・結果

取組項目	取組内容	取組結果
花見による歩行訓練	桜や牡丹などの花見に出掛けて、川沿いや神社内などで歩行訓練を行った。段差などの危険箇所は声掛けなどで対応する。外出の写真を撮り、お客様にお渡しした。	<ul style="list-style-type: none"> ・歩行することを通して、機能訓練の効果をすることができた。 ・歩行時に危険箇所を声掛けすることで少しずつ注意力が向上している。 ・外出時の写真を、配布し活動の様子をご家族へお伝えすることができた。
虐待防止の取り組み	平成28年4月全職員対象に東京都社会福祉協議会作成「虐待の芽チェック」と法人の「サービスマナーチェック」を実施した。	職員は再度高齢者虐待と接遇について確認し、当施設で注意する点を所長が説明した。第三者から見ての接遇意識が高まり、より丁寧なお客様への対応を心がけるようになった。
近隣保育園との交流会(地域交流)	近隣保育園の園児(4~5歳)13名来所し、世代を超えての交流を行った。	<ul style="list-style-type: none"> ・デイサービスセンターのお客様だけでなく、園児達にとっても高齢者と触れ合う機会になった。 ・園児達と一緒に活動に取り組み、体を動かすことができた。 ・園児との会話や一緒に歌を歌うことで、声を出し、口腔機能向上に繋がる取組みとなった。
併設中学校の運動会見学と野菜バザー参加	併設中学校の運動会鑑賞と、併設中学校が主催するバザーにおいて、敷地内で採れた新鮮な野菜を購入した。	<ul style="list-style-type: none"> ・運動会鑑賞をするため、校庭に設置された席まで歩行訓練を兼ねて歩いて移動した。足元に注意し、慎重に歩くことで、自宅での生活に繋がる歩行訓練となった。 ・中学生が競技する様子を鑑賞し、大きな声を出して応援することで、口腔機能向上の取組みにも繋がった。 ・新鮮な野菜に触れ、ご自身で選び、購入することができた。 ・運動会や野菜バザーに参加することで、話題作りとなり、自宅に帰ってから家族との会話が増えた。
運動会	<ul style="list-style-type: none"> ・赤組と白組に分かれ、競技を通して日頃の運動の成果を発揮していただく。 ・チーム対抗での競技に取り組むことで、他者との交流を図ることができる。 ・機能訓練を意識して、競技へ参加することができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・チームの一員として日頃の訓練の成果を発揮して頑張り、競技を通し、お客様同士の結束力を深めることができた。『カーリングゲーム』で座ったり、立ったりすることで柔軟性や筋力を高めた。『ぶたさん逃げてゲーム』うちわをを仰ぐことで、上肢・手指の筋力向上やバランス能力を高めた。

家族介護者教室	講師として、理学療法士をお招きし「良い姿勢で転ばない身体づくり」をテーマにした講習と実技を受けた。	良い姿勢で歩行するための筋肉の使い方や姿勢保持の方法など、実際に体を動かしながら理解を深めることができた。
七夕交流会	併設中学校の特別支援学級5組の生徒15名との交流会を行った。七夕の歌やビンゴゲームをして交流した。	生徒に対し積極的に声かけたり、一緒に活動に取り組むことで、世代を超えた交流をすることができました。
排尿トラブル講座	排尿トラブル講座があり、保健師を講師にお招きしてトラブルが起こる原因や、その解決策などについて講義を受けた。	身体の仕組みから、アイテム選びまで、学ぶことができた。
体力測定	握力(握る力・掴む力)ファンクショナルリーチ(体幹の柔軟性・バランス)10m歩行、またぎ測定(湯船に浸かるう)バランス能力(バランスパットの上で50秒立位)の測定を行い、日頃の成果を発揮して取り組まれた。	体力測定の記録をご自身でつけ、前回(平成28年1月)の値と比べ、筋力や体力がどの程度維持しているか、また、減退しているか確認することができた。
夏のお料理作り	ちらし寿司・なすの煮びたし・たまご豆腐・すまし汁・みかん缶、おやつフルーチェを作りをした。酢飯を混ぜたり、うちわで扇いだり、また、野菜を切ったり、日ごろの家事能力や経験を活かし、グループで話あって役割分担し、楽しみながら調理することができた。昼食は、お料理作りを手伝って下さったボランティアさんと一緒に、食事をして「酢飯がちょうどいい」「やわらかくておいしい」など料理作りの感想を話しながら食事をすることができた。	<ul style="list-style-type: none"> ・料理作りを通して、自宅の家事に繋がる活動となった。 ・お客様同士やボランティアさんと料理作りの感想を話しながら交流することができた。 ・レシピを使って昼食作りの振り返りをして、夏場の食事の重要性を再確認することができた。
敬老祭	9月12日～9月17日の6日間、敬老祭を開催した。 敬老のお祝いとして、松華堂弁当を召し上がっていただいた。会話を楽しみながら食事を召し上がられた。 敬老祝賀式典を行い、賀寿の方々のお祝いや職員演芸(365歩のマーチ)、皆様に記念品授与を行った。おやつには、お点前の披露を楽しみ、抹茶を飲みながら、栗饅頭を召し上がられた。ボランティアの方の披露もあり、敬老のお祝いをさせていただいた。	<ul style="list-style-type: none"> ・お祝い膳を召し上がりながら、会話を楽しまれた。顔なじみの方々との交流を図ることができた。 また、ボランティア等、地域の方々の参加もあり、地域交流することができた。
春日小学校4年生との交流会	10月5日(水)、10月26日(水)の二日間、春日小学校4年生と交流会を行った。生徒による、はじめの言葉から始まり、歌の披露、動物ビンゴ、トランプ(神経衰弱)の順で会を楽まれた。小学生と会話したり、一緒にゲームすることで、笑顔多く過ごし、たくさん会話することができた。交流会のために小学生がメダルとしおりのプレゼントを準備して下さり、お持ち帰りになった。	中学生とデイサービスセンターのお客様、相互に世代を超えた交流をすることができた。

<p>家族介護者教室 排尿トラブル講座</p>	<p>10月13日(木) 前回、デイサービスセンターのお客様を対象に開催した、排尿トラブル講座が好評であったため、家族介護者教室として開催した。区民の方も対象に、保健師を講師にお招きしてトラブルが起こる原因や、その解決策などについて講義を受けた。</p>	<p>軽失禁を予防するための講義を聴き、また、アイテム選びなどを学ぶことができた。骨盤底トレーニングなど、自宅でも行える体操を実際に行った。軽失禁予防に関する不安の解消を期待して行うことができた。</p>
<p>秋のお料理作り</p>	<p>10月20日(木)～10月22日(土)の3日間、秋の料理作りをしました。おにぎり、具沢山豚汁、ほうれん草のごま和え、かぼちゃと里芋の鶏そぼろあんかけ、シューマイ・コロッケ(冷凍食品)みかん缶を献立にした。梅干、鮭、おかか、昆布など希望の具を入れ、新米を使っておにぎりを作った。食べやすいように力加減して、丸や三角など、慣れた手つきで形作った。豚汁などの具材切りやみかん缶の取り分けなど、役割分担した。包丁を使って野菜を食べやすい大きさに切ったり、調味料を作ったり、家庭での料理能力を発揮する活動になった。</p>	<p>・家事能力を発揮する活動となった。 ・作った料理を顔なじみの方々やボランティアの方々と一緒に食べ、感想を述べ合うなど交流を図ることができた。 ・簡単調理や保存が利く冷凍食品の便利さを知ったり、良い点や改善点など、意見交換し、料理作りの理解を深めた。</p>
<p>練馬中学校5組の生徒による、文化発表会前の劇の練習発表見学。</p>	<p>歩行訓練を兼ねて、良い姿勢で、足元の段差に注意しながら体育館まで移動し、約30分の劇を鑑賞。文化発表会に向けて一生懸命練習した5組さんの姿を観ることができた。感謝の言葉と拍手を送り見学会は終了となった。体育館から戻る際も、歩行訓練を意識して移動した。</p>	<p>中学生との交流と歩行訓練を兼ねた運動をすることができた。</p>
<p>にじいろ保育園との交流会。</p>	<p>4歳～5歳の園児15名が来所し、歌の披露を見学したり、じゃんけんをしたり、交流会の最後には、園児15名全員と握手をしてお開きとなった。</p>	<p>笑顔多く過ごし、園児達に積極的に声をかけるなど、世代を超えた交流をすることができた。</p>
<p>愛染院へ紅葉見学にでかけた。</p>	<p>車で愛染院まで移動し、紅葉を見ながら境内を散歩した。「紅葉きれい」、「見に来ることができて良かった」など、感想を述べ合いながら散歩することができた。</p>	<p>・季節を感じる取り組みとなった。 ・歩行訓練として、落ち葉の絨毯に足をとられないように、注意して歩くことができました。</p>
<p>ミカン狩りに出掛けた</p>	<p>・日ごろの力を活かし、目を凝らしながら懸命にミカンを選んでいました。 ・足元を確認しながら歩くことができた。 ・地域の方と交流を図る。</p>	<p>・土の上をバランスを取りながら、慎重に歩行することができた。 ・みかんの収穫をすることで、季節を感じる取り組みとなった。 ・みかん畑の所有者とセンターのお客様との交流の機会となった。地域交流に繋がった。</p>

お寿司の会	お寿司の日で、昼食にマグロ・サーモン・穴子・いなりずし・変わりずしなど目の前で板前さんが握ったものを召し上がった。「お寿司はおいしいね」「いつもよりたくさん食べました」と笑顔で話されていた。	<ul style="list-style-type: none"> ・食事を楽しむことができた。 ・食事をしながら同席の方と会話が弾み、交流を深めることができた。
クリスマス忘年会	ボランティアグループの協力で、オーボエコンサート、オカリナコンサート、ハーモニカコンサートを開催した。職員によるマジックショーも鑑賞。クリスマスソングや唱歌などの音楽を楽しみ、また、マジックショーでは「どうなっているの？不思議ね」など、興味津々なご様子。	<ul style="list-style-type: none"> ・心癒されたり、笑いのあるクリスマス忘年会となった。 ・ボランティアの方々との交流の機会となった。地域交流をすることができた。 ・顔なじみの方々と一緒に楽しみ、通所意欲を高めると共に、同年代の方々と交流を深めることができた。
初詣	高松八幡神社へ初詣に行きました。中学校の校庭を抜け、境内までしっかりと足取りで歩くことができました。お参りでは手を合わせて一年間の安全や幸せをお願いしました。	歩行訓練を兼ねた初詣になりました。
冬の体力測定	体力測定に取り組み、10m歩行、握力、ファンクショナルリーチ、バランス、浴槽またぎの5種類の測定を行いました。	日ごろの成果を発揮するため、集中して取り組まれました。
節分交流会	・にじいる保育園との節分交流会に参加されました。園児達の歌の披露を見学した後、園児達と一緒に赤鬼に扮した所長に向け、元気な声で「鬼は外、福は内」といって、落花生を投げました。笑顔溢れる交流会となり楽しまれている様子でした。	節分交流会の活動を通して、同世代の方々をはじめ、園児やボランティアさん達と積極的に交流を図ることができました。自発的に声をかける様子が多く見受けられました。
お鍋作り	鶏団子鍋作りをしました。野菜切りや鶏団子作り、また、デザートを取り分けなど、役割分担してお鍋作りをしました。昼食は、お料理作りを手伝って下さったボランティアさんと一緒に、食事をしました。「おなかいっぱいです。おいしかったです。」など、料理作りの感想を話しながら楽しく食事をすることができました。	<ul style="list-style-type: none"> ・お鍋作りでは、包丁を持って野菜を切るなど、家事能力を発揮するなどができ、自宅での家事に繋がる活動になりました。 ・お鍋作りの活動を通して顔なじみの方々と交流し、関係を深めることができました。また、顔なじみの方以外にも、ボランティアさんと交流することもできました。

2) 苦情等

苦情等の対応

発生日	内容	対応
7月13日	第三者委員の活動中、以下のようなご意見を頂戴した。 洗面台に設置してあるペーパーホルダーから、手拭の紙が取りづらいので改善してほしい。	職員からお申し出について回答した。 数年前にも、別のお客様から手拭の紙が取りづらいとのお申し出があり、ペーパーホルダーの設置場所について、業者を含めて検討したことがあった。検討を重ねたが、洗面台の構造上大規模な工事をしないと設置できないとの結論に至った。 構造上の理由で、現在の設置となっている旨を説明したところ、「構造上の理由では、しょうがないですね」と納得されてご様子であった。

職員体制・職員研修

①職員構成

職種	男	女	計	常勤 換算	うち 区内 雇用	年齢構成						
						10歳 代	20歳 代	30歳 代	40歳 代	50歳 代	60歳 代	70歳代 以上
介護士(相談員兼務2名含む)		6	5	2.7	6	0	0	0	2	3	0	0
看護師(機能訓練指導員兼務)		3	3	1	3	0	0	0	1	1	1	0
相談員(管理者兼務)	1		1	1.1	0	0	0	1	0	0	0	0
送迎員	4		4	1.1	4	0	0	0	0	0	4	0
合計	5	9	13	5.9	13	0	0	1	3	4	5	0

②職員数の推移

職種		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
施設長	増員												
	減員												
	職員数	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
介護職員	増員												1
	減員				1								1
	職員数	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
事務職員	増員												
	減員												
	職員数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他職員	増員												
	減員	1											
	職員数	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
合計	増員												
	減員				1								
	職員数	14	14	14	13	13	13	13	13	13	13	13	0

4月

転倒	1
忘れ物	2
車輻	0
ヒヤリハット	0
その他	1
合計	4

・レンジの火の消し忘れ

5月

転倒	0
忘れ物	1
車輻	0
ヒヤリハット	0
その他	2
合計	3

・業務用携帯電話の不携帯
・購入野菜の返却間違い

6月

転倒	0
忘れ物	3
車輻	0
ヒヤリハット	0
その他	2
合計	5

・伝言板の返却間違い
・セコムのセット忘れ

7月

転倒	0
忘れ物	1
車輻	2
ヒヤリハット	0
その他	0
合計	3

8月

転倒	0
忘れ物	2
車輻	2
ヒヤリハット	2
その他	3
合計	9

・炊飯スイッチ濡れ
・退勤時の電気消し忘れ
・ポランティアさんの怪我

9月

転倒	0
忘れ物	4
車輻	1
ヒヤリハット	0
その他	0
合計	5

10月

転倒	1
忘れ物	0
車輻	0
ヒヤリハット	0
その他	0
合計	1

11月

転倒	1
忘れ物	0
車輻	0
ヒヤリハット	0
その他	2
合計	3

・送迎忘れ
・お客様間トラブル

12月

転倒	1
忘れ物	2
車輻	0
ヒヤリハット	0
その他	3
合計	6

・請求間違い
・送迎車内に、給食を置き忘れた。
・離設

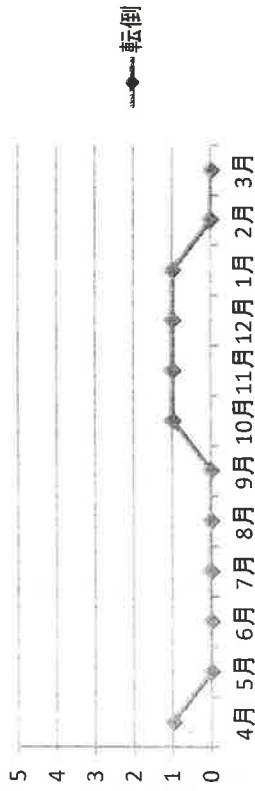
2月

転倒	0
忘れ物	1
車輻	1
ヒヤリハット	0
その他	0
合計	2

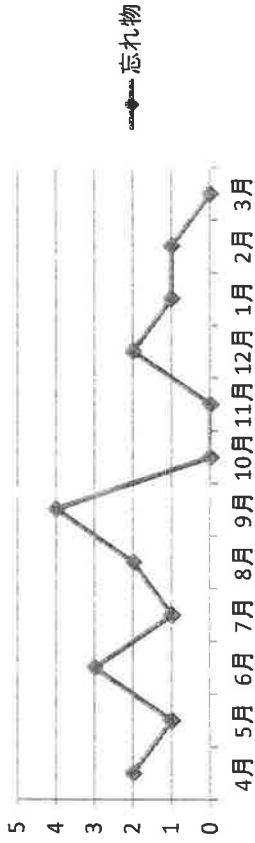
3月

転倒	0
忘れ物	0
車輻	0
ヒヤリハット	0
その他	0
合計	0

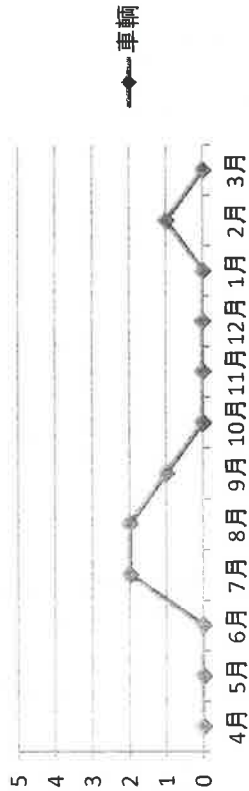
転倒件数



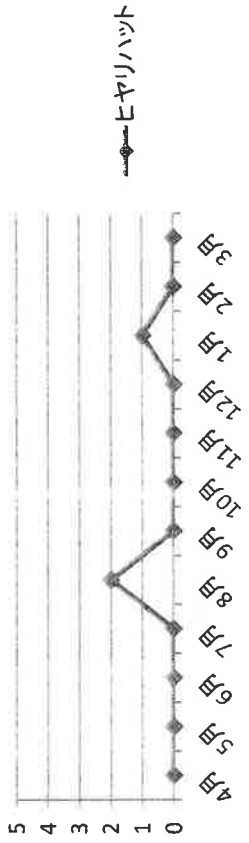
忘れ物件数



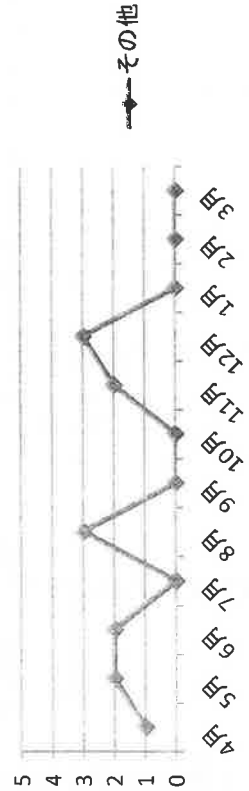
車輦事故件数



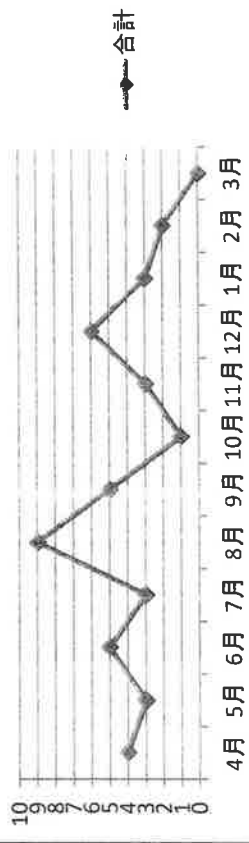
ヒヤリハット件数



その他件数



合計



権に関する研修(外部研修を含む)の実施状況

研修名	内容	日時	参加者数
東馬区社会福祉事業団 新任職員研修	①法人理念を理解し、規律を順守した職務遂行ができるようにします。 ②組織の一員であることを自覚し、積極的に仕事に取り組む姿勢を育みます。	4月1日	1
練馬区社会福祉事業団 人権研修 身近に学ぶ人権ワークショップ	様々な人権課題を知り、人権意識の向上を図ります。	11月7日	1
練馬区社会福祉事業団 人権研修 所内研修	事例検討などを中心にさまざまな人権課題の見識を深める。 「人権尊重」の経営理念を実現するために、研修会を開催した。	12月20日	10

護の質の向上に関する研修(外部研修を含む)の実施状況

研修名	内容	日時	参加者数
東京都認知症介護実践者研修	「認知症の人が有する能力に応じて、自立した日常生活を営む」ことを支援するための実践的な知識・技術を学び、居宅・施設等のサービス形態にとらわれず、支援を展開できる力を身につける。	7月14日、7月15日、 7月20日、7月21日、 7月22日、8月5日	1
食中毒を防ごう	食中毒予防における再確認と調理従事者の心掛けるポイントについて学ぶ	7月20日	8
接遇研修	第三者から見た接遇を考え、自身の接遇を見直す。	8月22日	9
生活相談員スキルアップ研修	平成30年の介護保険法の改正における対策と介護保険外サービスの導入事例に学ぶ。	10月21日	1
送迎員スキルアップ研修	お客様の命を預かる送迎員のスキルと意識の向上を図り、さらなる事故削減と防止につなげる。	10月30日	3
デイ事業課接遇研修	社会人として、また、デイ職員として求められる対応を学ぶ。全デイサービスセンターから職員が参加することにより、法人としての対応が統一されることを目指す。	11月10日 11月11日	4
感染症予防の研修	ノロウイルス等を原因とする感染性胃腸炎やインフルエンザの流行がいよいよ本格化してくる時期。感染予防対策として、正しい手洗いの方法や嘔吐物の処理方法を改めて所内研修で確認した。	11月18日	9

看護担当者会スキルアップ研修	薬剤師による、高齢者の薬について	11月19日	1
集団給食施設 食品衛生講習会	練馬区保健所生活衛生課 食品衛生監視担当係による、給食提供者として守ってほしいことや食中毒の予防方法など、安全に集団給食を実施する際の講習を受けた。	11月25日	1
事故事例勉強会	送迎中の事故やその対応方法について学んだ。また、訴訟や損害賠償の問題にも触れ、理解を深めると同時に、安全運転の大切さを学ぶことができた。	11月30日	1
認知症ケア事例勉強会	認知症ケアのアセスメントツールとして活用している、「センター方式」の理解について事例を通して深める。	12月8日	1
リハビリ担当者会スキルアップ研修	PTやOTなどが主催し、認知症の方に実践できるリハビリについて実技を交えた研修を開催した。	12月12日	1
介護担当者会スキルアップ研修	介護士が通所介護計画書の作成・実施に係る業務について理解を深める。通所介護計画書に基づくサービス提供ができる。	2月23日	2

3その他の研修(外部研修を含む)の実施状況

研修名	内容・目的	日時	参加者数
新任係長研修	・係長(4等級)に求められる役割について理解します。 ・意義や目的を理解し、役割遂行できるようになるために、実務に関する知識等を確認します。	5月17日	1
福祉車両安全運転講習会 架装装置操作講習会	1.事故発生のメカニズム・要因を知る。 2.事故0を目指す 3.事故をなくすことによって、経費節約をはかる	7月13日	1
個人情報保護研修	練馬区社会福祉事業団の職員は、利用者の個人情報を詳細に知り、取り扱う立場であることを再確認する。日々の業務での個人情報保護の重要性を再確認し、認識を高める。	12月14日	1

平成28年度 区立デイサービスセンター 通所者分布

施設名	4月										5月										6月									
	支1	支2	経過	1	2	3	4	5	その他	計	支1	支2	経過	1	2	3	4	5	その他	計	支1	支2	経過	1	2	3	4	5	その他	計
練馬中	4	5	0	20	15	2	1	0	0	47	5	3	0	19	16	2	1	0	0	46	4	4	1	19	16	3	1	0	0	48

施設名	7月										8月										9月									
	支1	支2	経過	1	2	3	4	5	その他	計	支1	支2	経過	1	2	3	4	5	その他	計	支1	支2	経過	1	2	3	4	5	その他	計
練馬中	3	4	2	18	16	3	1	0	0	47	1	5	0	20	16	3	1	0	0	46	1	5	0	20	16	3	1	0	0	46

施設名	10月										11月										12月									
	支1	支2	経過	1	2	3	4	5	その他	計	支1	支2	経過	1	2	3	4	5	その他	計	支1	支2	経過	1	2	3	4	5	その他	計
練馬中	1	5	0	19	16	3	1	0	0	45	1	5	0	20	15	3	1	0	0	45	1	5	0	20	15	3	1	0	0	45

施設名	1月										2月										3月									
	支1	支2	経過	1	2	3	4	5	その他	計	支1	支2	経過	1	2	3	4	5	その他	計	支1	支2	経過	1	2	3	4	5	その他	計
練馬中	1	5	0	19	15	4	1	0	0	45	1	5	0	19	14	4	1	0	0	44										0

施設名	総計																												
	要支援1			要支援2			経過措置			要介護1			要介護2			要介護3			要介護4			要介護5			その他			合計	
	人数	率	月平均	人数	率	月平均	人数	率	月平均	人数	率	月平均	人数	率	月平均	人数	率	月平均	人数	率	月平均	人数	率	月平均	人数	率	月平均	人数	月平均
練馬中	23	4.6%	2.1	51	10.1%	4.6	3	0.6%	0.3	213	42.3%	19.4	170	33.7%	1.8	33	6.5%	3.0	11	2.18%	1.0	0	0.0%	0.1	0	0.0%	0.0	504	42.0

平成28年度 区立デイサービスセンター サービス提供状況

施設名	4月										5月										6月										
	送迎		入浴		口腔ケア		栄養改善		機能訓練/向上		送迎		入浴		口腔ケア		栄養改善		機能訓練/向上		送迎		入浴		口腔ケア		栄養改善		機能訓練/向上		
	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	
練馬中	295	42	0	0	1	0	0	0	264	9	259	38	0	0	1	0	0	0	230	8	318	44	0	0	1	0	0	0	0	284	9

施設名	7月										8月										9月										
	送迎		入浴		口腔ケア		栄養改善		機能訓練/向上		送迎		入浴		口腔ケア		栄養改善		機能訓練/向上		送迎		入浴		口腔ケア		栄養改善		機能訓練/向上		
	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	
練馬中	293	35	0	0	1	0	0	0	261	8	323	35	0	0	1	0	0	0	300	5	295	38	0	0	1	0	0	0	0	270	6

施設名	10月										11月										12月										
	送迎		入浴		口腔ケア		栄養改善		機能訓練/向上		送迎		入浴		口腔ケア		栄養改善		機能訓練/向上		送迎		入浴		口腔ケア		栄養改善		機能訓練/向上		
	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	
練馬中	300	30	0	0	1	0	0	0	280	6	294	37	0	0	1	0	0	0	276	6	273	31	0	0	1	0	0	0	0	255	6

0

施設名	1月										2月										3月									
	送迎		入浴		口腔ケア		栄養改善		機能訓練/向上		送迎		入浴		口腔ケア		栄養改善		機能訓練/向上		送迎		入浴		口腔ケア		栄養改善		機能訓練/向上	
	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防
練馬中	266	37	0	0	1	0	0	0	250	6	271	39	0	0	1	0	0	0	250	6										

施設名	総計																			
	利用者延人数		送迎						入浴						口腔ケア					
	一般	予防	一般	利用率	月平均	予防	利用率	月平均	一般	利用率	月平均	予防	利用率	月平均	一般	利用率	月平均	予防	利用率	月平均
	3,187	408	3,187	100.0%	289.7	406	99.5%	36.9	0	0.0%	0.0	0	0.0%	0.0	11	0.3%	1	0	0.0%	0
	総計																			
	栄養改善						機能訓練/向上													
	一般	利用率	月平均	予防	利用率	月平均	一般	利用率	月平均	予防	利用率	月平均								
練馬中	0	0.0%	0.0	0	0.0%	0.0	2,920	91.6%	265.5	75	18.4%	6.8								

平成28年度 区立デイサービスセンター 通所者状況

施設名	4月														5月														6月																
	利用延人数		キャンセル延人数		登録者数		新規通所		通所待機		利用中止		苦情 件数	利用延人数		キャンセル延人数		登録者数		新規通所		通所待機		利用中止		苦情 件数	利用延人数		キャンセル延人数		登録者数		新規通所		通所待機		利用中止		苦情 件数						
	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防		一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防		一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防							
練馬中	295	42	54	6	38	9	0	1	0	0	1	0	0	259	38	47	7	38	8	1	0	0	0	1	1	0	318	46	30	6	39	9	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

施設名	7月														8月														9月																
	利用延人数		キャンセル延人数		登録者数		新規通所		通所待機		利用中止		苦情 件数	利用延人数		キャンセル延人数		登録者数		新規通所		通所待機		利用中止		苦情 件数	利用延人数		キャンセル延人数		登録者数		新規通所		通所待機		利用中止		苦情 件数						
	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防		一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防		一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防							
練馬中	293	35	48	8	39	8	1	0	0	0	1	0	1	323	35	38	1	40	6	0	0	0	0	0	1	0	295	38	42	1	40	6	0	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0

施設名	10月														11月														12月																
	利用延人数		キャンセル延人数		登録者数		新規通所		通所待機		利用中止		苦情 件数	利用延人数		キャンセル延人数		登録者数		新規通所		通所待機		利用中止		苦情 件数	利用延人数		キャンセル延人数		登録者数		新規通所		通所待機		利用中止		苦情 件数						
	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防		一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防		一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防							
練馬中	300	30	54	10	39	6	0	0	4	1	1	0	0	294	37	43	3	39	6	1	0	0	0	1	0	0	273	31	45	4	39	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

施設名	1月														2月														3月																	
	利用延人数		キャンセル延人数		登録者数		新規通所		通所待機		利用中止		苦情 件数	利用延人数		キャンセル延人数		登録者数		新規通所		通所待機		利用中止		苦情 件数	利用延人数		キャンセル延人数		登録者数		新規通所		通所待機		利用中止		苦情 件数							
	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防		一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防		一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防								
練馬中	266	37	55	2	39	6	1	0	1	2	1	0	0	271	39	48	1	38	6	1	0	0	0	2	0	0																				

施設名	年間														月平均													
	利用延人数		キャンセル延人数		登録者数		新規通所		通所待機		利用中止		苦情 件数	利用延人数		キャンセル延人数		登録者数		新規通所		通所待機		利用中止		苦情 件数		
	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防		一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防	一般	予防			
練馬中	3,187	408	504	49	428	76	6	2	9	4	8	2	1	289.7	37.1	45.8	4.5	38.9	6.9	0.5	0.2	0.8	0.4	0.7	0.2	0.1		

(利用率)

月	利用延人数			稼働状況				利用率
	一般	予防	計	日数	定員	利用可能定員		
4月	295	42	337	25	15	375	89.9%	
5月	259	38	297	23	15	345	86.1%	
6月	318	46	364	26	15	390	93.3%	
7月	293	35	328	25	15	375	87.5%	
8月	323	35	358	26	15	390	91.8%	
9月	295	38	333	24	15	360	92.5%	
10月	300	30	330	25	15	375	88.0%	
11月	294	37	331	24	15	360	91.9%	
12月	273	31	304	23	15	345	88.1%	
1月	266	37	303	23	15	345	87.8%	
2月	271	39	310	23	15	345	89.9%	
3月	0	0	0		15	0	#DIV/0!	
年計	3,187	408	3,595	267	15	4,005	89.8%	

《ご家庭でも確認しておきましょう！》

- ご自宅の地域の避難拠点（区立の小中学校）を覚えておきましょう。
- 早く迎えに行ける人と方法を決めておきましょう。（「緊急・災害時連絡先票」をそばに置き、ご家族内皆で確認し合っておきましょう。）
- 主治医とよく相談して普段のお薬のことも分かるようにしておきましょう。
- 日頃の備えをしておきましょう。



- 家具類の転倒防止・落下防止をしておきましょう。
- 家屋やブロック塀の点検をしておきましょう。
- 消火の備えをしておきましょう。
（消火器の設置、汲み置きなど）
- 非常用品を備えておきましょう。
（3日分の食料・飲料水、非常持出品等）
- 防災訓練に参加し、防災知識を身につけましょう。
- 交通機関がストップした場合の帰宅手段、帰宅ルートの確認をしておきましょう。



《大規模災害に備えて》

ご利用中に大地震などの大規模災害が起こった時の、デイサービスセンターの対応についてお伝えいたします。

ご家庭でもその時どうするか、よく確認しておきましょう。



《大地震などの大規模災害が起きたとき、デイサービスセンターでは・・・》

- 大地震のときは、すぐに頭を保護し、第一に皆様の身の安全を守ります。
揺れが収まって、大勢のお客様を外へ避難・誘導することは、かえって危険です。まずは、デイサービスセンターにとどまります。
- デイサービスセンターは、練馬区と「災害時の福祉避難所の開設と運営に関する協定書」を締結しており、一般の要援護の方も避難されることがあります。また、建物の被害状況によっては、避難拠点に移動する場合があります。

練馬中学校デイサービスセンター住所地の避難拠点は、
練馬中学校 です。

- 揺れが落ち着くなどしたら、可能な限りご家族の皆様と連絡を取るようにいたします。ご家族の皆様が可能な状況になりましたら、お迎えをお願いいたします。（しばらくは送迎車両の使用は不可能と考えます。）
- お迎えは、毎年4月に提出していただいている「緊急・災害時連絡先票」に記載されている方を基本をお願いいたします。緊急連絡先が変更した際は、デイサービスセンターにご連絡をお願いいたします。
- デイサービスセンターは、当面の食材、その他必要物品を備えています。ご家族の方がお迎えにいらっしゃるまでは、職員が一緒についてデイサービスセンター内でお待ちします。
- 送迎中の場合は、被災時の場所により、ご自宅に送迎するかどうか、そのときの判断となります。（デイサービスセンターに戻ることもあります。）

《災害用伝言ダイヤル「171」・災害用伝言板web171》

災害用伝言ダイヤル・災害用伝言板とは、大規模災害発生時にNTTグループが設置する「伝言板」です。一般電話、携帯電話、公衆電話、パソコン、スマートフォンから利用できます。

大規模災害が起きて、デイサービスセンターと連絡が取れない時、デイサービスセンターからご家族の皆様への伝言を録音・登録しておきますので、下記の方法でお確かめ下さい。

- 災害用伝言ダイヤル
 - ① 「171」をダイヤルします。
以下②～⑥の操作は音声ガイダンスに従って進みます。
 - ② 「2」をプッシュします。
 - ③ デイサービスセンターの電話番号「0352415451」をプッシュします。
 - ④ 「1#」をプッシュします。
 - ⑤ デイサービスセンターで録音した伝言が流れます。
 - ⑥ 録音された伝言を聞き終わったら終了です。
- 災害用伝言板
 - ① 「web171」へアクセスします。<https://www.web171.jp>
 - ② 利用規約に同意します。
 - ③ デイサービスセンターの電話番号「0352415451」を入力します。
 - ④ デイサービスセンターで登録した伝言を確認します。
 - ⑤ 返信の伝言を登録することも可能です。

「虐待の芽チェックリスト」自己チェック結果 平成28年4月実施分

配付数 15 枚・回収 15 枚・回収率 100%

虐待の芽チェックリストの実施ありがとうございました。集計結果を報告いたします。各項目において、「していない」と回答された方が殆どになりました。皆様が、人権や権利について深く理解されている結果だと思えます。ただし、少数ではありますが、「している」や「見たこと・聞いたことがある」といった回答がありました。

改めて自らの行動について、振り返っていただきたいと思えます。以下は、虐待行為における具体的な事例になります。皆様で確認し、虐待の芽を早期に発見し、改善していきましょう。

今年度は、第三者サービス評価を受信する予定です。第三者サービス評価は、外部機関によるサービス評価で、評価機関によるアンケート調査が実施されます。第三者サービス評価の日程が決まりましたら、お知らせいたします。

- ①身体的虐待：つねる、殴る、やけどさせる、打撲させるなど高齢者の身体に外傷が生じ、または生じる恐れのある暴行を加える事。
(例)・衣類の着脱など強引な介助を行っている。
 - ・座位姿勢が崩れているのに放置している。
 - ・排泄ケアのタイミングが悪く、汚染している時間が長くなっている。
 - ・お客様からの痛みの訴えを放置する。確認せずに「大丈夫です」とそのままにする。
 - ・お客様の身体に、要因分析しても分からない内出血の跡がある。

- ②介護・世話の放棄・放任：脱水症状や栄養失調、必要なサービスの制限、高齢者虐待と同様の行為の放置等、高齢者を衰弱させるような著しい減食または長時間の放置その他の高齢者を擁護すべき職務上の義務を著しく怠ることとされています。
(例)・衣類や寝具が汚れていることに気が付いているのに交換しない。
 - ・聞こえないふりや「ちょっと待ってください」を連発して、忙しい様子を見せる。
 - ・食事介助の1口の量が多い。強引に、無理やり全量摂取させる。
 - ・他の職員の不適切な対応に気づいても、「虐待？」と思っても、そのままにしてしまう。

- ③心理的虐待：高齢者に恥をかかせる、子供のように扱う、無視、プライバシーに配慮しない等、高齢者に対する著しい暴言または著しい拒絶的な対応その他の高齢

者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと。

(例)・お客様に対して友達言葉や赤ちゃん言葉で会話する。

- ・お客様への説明やご意向の確認を怠り、職員本位の一方的な介助。
- ・職員同士の私語。お客様に関係ない話題で、職員のみが盛り上がる。
- ・会話や掲示物などで、お客様の出来ないことや知られたくないことが周囲にわかってしまう。
- ・排泄などの介助の際に、お客様のプライバシーへの配慮に欠ける。

④性的虐待:高齢者にわいせつな行為をすることまたは高齢者をしてわいせつな行為をさせること。

(例)・コミュニケーションを図ることを目的に、お客様の身体に過渡に触れる。

- ・介助に関係ないお客様の身体的な特徴や性的な話をする。
- ・不必要に、身体を露出させてケアする。

⑤経済的虐待:高齢者の財産を不当に処分する事その他当該高齢者から不当に財産上の利益を得ること。

(例)・必要なサービスを利用させない。

- ・お客様のご意向を確認しないで、年金や預り金などのお客様のお金を使っている。

⑥緊急やむを得ない場合以外の身体拘束:介護保険施設の運営基準などにある切迫性、被代替性、一時性の要件に相当しない身体拘束を行うこと。

(例)・お客様に対して「立たないでください」を連発する。

- ・お客様を立ち上りにくいソファに座らせっぱなしにする。
- ・車いすにテーブルを付けるなど、お客様が立ち上がれないようにしている。
- ・適切なポジショニングを怠り、お客様が安楽な姿勢を維持できない。

平成28年5月集計
練馬中学校デイサービスセンター
所長 中山 翔平

平成 28 年 4 月 23 日（土）

職員の皆様へ

平成 28 年度 第 1 回“虐待の芽チェック”を実施します。今回の“虐待の芽チェック”は、デイ事業課全体の取り組みとなります。

デイ事業課では、接遇に力を入れていることは皆様ご承知かと思
います。接遇を常に意識して業務に取り組むことは重要ですが、接
遇も一歩間違えると高齢者虐待に繋がる恐れがあります。

そこで、今年度も“虐待の芽チェック”を実施し、皆様自身の“気
づき”にしたいと考え実施することにしました。

お忙しいとは思いますが、ご協力の程よろしく願いいたします。

提出期限：5 月 14 日（土）

提 出 先：中山まで

※“虐待の芽チェックリスト”は裏面です。

**第 3 者から見て
あなたの接遇は
いかがですか？
ふり返ってみましょう。**

虐待の芽チェックリスト(通所サービス版)

虐待の芽や不適切ケアを自己チェックして、高齢者虐待を防止しましょう。
あてはまるチェック欄に○をつけてみてください。

番号	チェック項目	チェック欄(○)		
		している	していない	見たこと・聞いたことがある
1	利用者に友達感覚で接したり、子供扱いしたりしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
2	利用者に対して、アセスメント・通所介護計画書等に基づかず、あだ名や〇〇ちゃん呼び、呼び捨てなどをしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
3	利用者に対して、威圧的な態度、命令口調(「〇〇して」「ダメ!」など)で接していませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
4	利用者への声掛けなしに介助したり、勝手に私物に触ったりしていませんか？	している	していない	見たことがある
5	利用者のプライバシーに配慮せず、職員同士で話題にしたり個人情報を取り扱ったりしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
6	利用者に対して、「ちょっと待って」を乱用し、長時間待たせていませんか？	いる	いない	見たこと・聞いたことがある
7	利用者の参加しやすさや尊厳保持、自立支援を考えずに、流れ作業的にレクリエーションを実施していませんか？	ある	ない	見たことがある
8	利用者の呼びかけを無視したり、意見や訴えに否定的な態度をとったりしていませんか？	している	していない	見たことがある
9	食事や入浴介助の無理強いなど、利用者に嫌悪感を抱かせるような援助を強要していませんか？	している	していない	見たことがある
10	利用者の身体で遊んだり、人格を無視した関わり(落書きをする、くすぐるなど)をしたりしていませんか？	している	していない	見たことがある
11	利用者や利用者の家族の言動をあざ笑ったり、悪口を言ったりしていませんか？	している	していない	聞いたことがある
12	プライバシーへの配慮に欠けたケア(排泄について大声で話す、カーテンを開けたまま排泄ケアをするなど)をしていませんか？	している	していない	見たことがある
13	利用者に対して乱暴で雑な介助や、いい加減な態度・受け答えをしていませんか？	している	していない	見たこと・聞いたことがある
14	他の職員に仕事に関わる相談ができない等、職場でのコミュニケーションがとりにくくなっていませんか？	とりにくい	良好	(自分以外の人で)該当する人がいる
15	他の職員が行っているサービス提供・ケアに問題があると感じることがありませんか？	ある	ない	-

(財)東京福祉保健財団高齢者権利擁護支援センター作成

☆無記名で定期的の実施・回収(年数回)し、権利擁護委員会等で課題把握(集計・分析)をして運営改善に取り組むと、より虐待防止につながります。

参考及び引用) 東京都社会福祉協議会高齢者施設福祉部会 生活相談員研修委員会 平成19年度生活相談員スペシャリスト養成研修会Cグループ 作成「虐待の芽チェックリスト」
社会福祉法人 徳心会 介護老人福祉施設 いずみえん 作成「虐待の芽チェックリスト」

サービスマナー自己チェック

自分の自分を振り返りチェックしてみましょう！

職員氏名： 中山 翔平

チェック項目	1月チェック	コメント (こんな自分に気づいてはいるが・・・)
お客様に友達言葉を使いません	△	会話が弾むと、友達言葉の近くなりました。
丁寧語を使います (です・ます調)	△	
笑顔で接します	○	意識しています。
挨拶はきちんとします (オ・ア・シ・ス)	○	元気で、挨拶しています。
お客様は苗字で〇〇さま、〇〇さん、と呼びます	○	
プライベートスペースには必ず「失礼します」の一言を	○	プライベートの配慮に行動を心掛けています。
人権に配慮した言葉を使います	○	人権と虐待について、常に考え行動しています。
介助はお客様の気持ちを確認して行います	○	
フッショ言葉を活用します (よろしければ・・・等)	○	
感情コントロールを心がけ無理しすぎずに代わります	○	

○：だいたい出来ている △：時々できていないことがある ×：もう少し意識が必要

期限：1月31日(金)

出先：中山

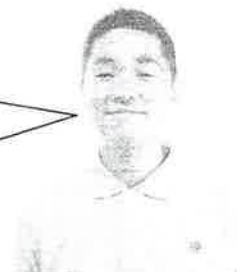
所長コメント

友達言葉を時々使っているのを、意識して言葉を遣い改善している所。

前日と比較して、笑顔の方が多くなった。

良かったです。

2/10 中山 翔平



平成28年度
練馬中学校デイサービスセンター
利用者調査結果

査票記入者

回答数=40人

1. サービス利用者本人(16人/40%)
2. 本人が家族や介助者と相談しながら回答(7人/18%)
3. 家族が本人の気持ちを推察して回答(9人/23%)
4. その他(0人/0%)

練馬中学校デイサービスセンターについて

サービス提供

上段:人
下段:%

		はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
1.	事業所の過ごし方は、あなたにとって合っていると思いますか(急がされたり待たされることは少ないですか)	39	1	0	0	0
		98	3	0	0	0
【意見】 いい。 いい意見】						
2.	あなたは事業所における食事の献立や食事介助などに満足されていますか	35	3	0	1	1
		88	8	0	3	3
【意見】 いつも美味しく頂いております。 料理は彩りも良く、味も満足しておりますので、運動後の食欲で毎回完食です。						
3.	あなたが利用中に介助が必要な時、職員は対応してくれていると思いますか	39	1	0	0	0
		98	3	0	0	0
【意見】 親切にしてくれます。 な思いはありません。 を遣ってくれる。 【他の意見】 が悪く食事が食べられる物が少ない。						
4.	あなたが事業所で楽しみにしている行事や活動はありますか	34	5	1	0	0
		85	13	3	0	0
【意見】 唱歌が楽しい。 老の日、お茶のお点前とても嬉しい。 一ラス、書道。 味活動で細かい手作業を手伝って頂いておりますが、自分で出来るところは自分でと、自作になることが楽しみです。 【他の意見】 望したいことは他にもある。						
5.	あなたにとって、個別プランで決めた事業所での活動やリハビリが家の生活に役に立っていると思いますか	32	6	0	0	2
		80	15	0	0	5
【意見】 動が大変楽になりました。 運動、体操、手作業。 さんと楽しくお話が出来て、散歩や手作り物など楽しいです。 いに役立つ。 操などは復習できますので、役立っています。						

《安心・快適性》

上段
下段

		はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
問6.	あなたは、練馬中学校デイサービスの生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	37	3	0	0	0
		93	8	0	0	0
【改善を要望する意見】 ・少し狭い。トイレが少ない。						
問7.	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	37	2	0	0	1
		93	5	0	0	3
【良い意見】 ・あまりに丁寧すぎる。対等の親しみで良いと思う。						
問8.	あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	36	2	0	0	2
		90	5	0	0	5
【良い意見】 ・すぐ来て下さいます。 ・事が起きますと、心を込めて(対応)なさって下さるので、感謝です。 ・看護婦さんが丁寧に相談に乗ってくれます。						
問9.	あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	30	2	1	4	3
		75	5	3	10	8
【良い意見】 ・一度もその様なことはありません。						
【その他の意見】 ・いじめはないからわからない。 ・まだそんなことはありません。もしあったとしても、適切に対応してくれると思います。						

《利用者個人の尊重》

上段
下段

		はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
問10.	あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	39	1	0	0	0
		98	3	0	0	0
【良い意見】 ・介護しながら対応しています。 ・心から色々な事下さるので感謝です。 ・気を遣ってくれます。客もちょっとズレてる人もいますから、見て大変と思うこともあります。						
問11.	あなたのプライバシー(他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと)を職員は守ってくれていると思いますか	34	3	1	0	2
		85	8	3	0	5
問12.	あなたのサービスに関する計画(目標)を作成したり見直しをする際に、練馬中学校デイサービスはあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	36	2	0	1	1
		90	5	0	3	3
【良い意見】 ・毎月、介護員が来宅してくれています。 ・まだそれ程困ったことはありませんが、聞いてくれると思います。						
問13.	あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	32	4	0	2	2
		80	10	0	5	5
【良い意見】 ・わかりやすく説明してくれます。						
【その他の意見】 ・高齢により理解力低下。 ・それほどつっこんで聞くこともありません。						

上段:人
下段:%

「不満・要望への対応」

		はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当	無回答
14.	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	35	2	0	1	2
		88	5	0	3	5

【善を要望する意見】

「いえでも回答がなく、どう対応しようとしているのか不明なことがある。」

【他の意見】

「そのようなことは一度もありません。」

「われたくないから、そのようなこと(不満や要望を伝えること)はしない。」

「このほうも、だいぶ分らず屋がいますから、限度があると思います。」

15.	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	20	8	1	3	8
		50	20	3	8	20

【いい意見】

「要だったらしてくれると思います。」

【他の意見】

「人は記憶にはないようですが、家族は聞いた覚えがあります。」

「わからない」とのこと。

《総合的な感想について》

[1]練馬中学校デイサービスの総合満足度

上段:人
下段:%

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	無回答
11	28	1	0	0	0
28	70	3	0	0	0

[2]練馬中学校デイサービスに対する意見・要望

良い意見、感謝の意見など
<p>デイサービスに行くことに満足しております。職員の皆様大変親切にして頂いてありがたいと思います。</p> <p>作品づくりは大変楽しみにしています。辞めようと思った時もあったが、続けられて良かったです。</p> <p>毎回楽しみにし、楽しんで元気になって帰ってきます。</p> <p>高齢で週に3回行かせて頂いて元気を保っていられるのは、デイサービスをきちんと行っているお陰だと思います。</p> <p>良く気を遣って下さっておられ感謝しております(本人)</p> <p>他に2ヶ所ほど施設に通所しましたが、主人には練馬中学校デイサービスが一番合っているようです。家族としてもデイ日より、保健、行事予定、栄養日より、きめ細かく知らせて下さり、また薬も車に乗った時点で確認され、安心して通所できる所だと満足致しております(家族)</p> <p>緑が多く、爽やかで嬉しいです。中学校内のため緑地、木々が周囲に豊かでその景色や眺めが、母にはとても癒されるものとなっているようです(家族記)。</p> <p>いつも丁寧で親切な対応、ありがとうございます。</p> <p>いつも色々なことをして下さいまして、感謝しております。</p> <p>みんなとても優しく良いです。</p> <p>いつもお世話になっております。心配事も何でもお話ができて、心安らいでおります。皆さんとお話できて、作品などご指導頂き、家族の悩みなどこのようなセンターが多くあると良いと思います。安心して話せます。</p> <p>職員さん方が何事にも心を込めて下さるので、いつも感謝の気持ちがございます。人間は心が第一ですね。</p> <p>皆さん優しく親切にして下さいます。</p> <p>所長はじめ職員に方々が、利用者の一人ひとりに気配りされているのが大変良い。</p> <p>練馬中学校デイサービスセンターの運営は、人の良い人たちが集まり、サービスセンターの職員が懸命な運営によって進められています。企画、行事がいつもスムーズに進行されていて、何としても嬉しい。これまでの長い歴史から作られた伝統を一層に発展させて下さい。そこにお世話になっている私ども利用者も協力を惜しみません。</p>
改善点、要望点など
<p>入浴施設が付いていると、なお良いと思います。</p> <p>リハビリ室がないので、廊下で5人ずつリハビリをするけれど、トイレに行く方が通る時に中止して通り過ぎてからリハビリする状態なので、リハビリする場所がほしい。</p> <p>もう少し利用時間が長ければ良いと思う。日・祝・年末年始等も利用したい。</p> <p>自分のやりたいことが全部出来たらと思うが(例えば自由に刃物を使えるとか、体を動かす運動具が使えるとか)無理でした。</p> <p>職員が客と話をするとき、いつも膝を折りますが営業用のような気がします。もっと時と場合を使い分けたほうが、和やかな感じになるとと思います。</p> <p>一部の人の暴力的な言動が利用者にとって恐ろしく、時によってはしばしば首をすくめております。一昨年のアンケートでも申し上げましたが、一向に改善されていません。職員のご努力は、その都度懸命に本人を説得されているのですが、利用者優位の立場を悪用されていることは、許し難いものを覚えます。本人の病気のこともあるでしょうが、他人に迷惑をかける言動は周囲に恐怖感を与えています。このまま放任をせず、サービスセンターのルール維持のため何らかのご努力をお願いします。デイサービスの方々の精神的、肉体的なご負担も大変だと思います。</p> <p>私の38年間の社会的な体験から、練馬中学校デイサービスの方々の献身的な働き方は、敬意の言葉しかありません。本当にご苦労様です。ただ、気がかりなのは正規職員と非正規職員の生活待遇はしっかり行われておられるとは思いますが、新聞で介護の給与充実が叫ばれているだけに、他人事と思わず大変心配であります。いろいろ書きましたが、前進あるのみで頑張ってください。</p>

[3]今回の調査について

<p>このような調査はよろしいです。</p> <p>デイのサービス調査と比べて、どれだけ有効性があるのか、調査結果に関心を持つ。</p> <p>意見、要望についての返事がほしい。</p> <p>税金利用のデイですが、もう少し利用者負担が多くても良いのでは(働き盛り、子ども達に回しても良いと思う)。老人(高齢者)も大切だけれど、これからの人達にもう少し回しても良いのでは？</p>
--

たご自身について

年齢

1. 65歳未満(1人/3%)	2. 65～70歳未満(0人/0%)	3. 70～75歳未満(2人/5%)	4. 75～80歳未満(9人/23%)
5. 80～85歳未満(10人/25%)	6. 85～90歳未満(6人/15%)	7. 90歳以上(12人/30%)	無回答(0人/0%)

性別

1. 男性(4人/10%)	2. 女性(35人/88%)	無回答(1人/3%)
---------------	----------------	------------

要介護度

1. 要介護1(17人/43%)	2. 要介護2(14人/35%)	3. 要介護3(3人/8%)	4. 要介護4(1人/3%)
5. 要介護5(0人/0%)	無回答(5人/13%)		

サービスの利用年数

1. 1年未満(10人/25%)	2. 1年以上3年未満(13人/33%)	3. 3年以上5年未満(4人/10%)
4. 5年以上10年未満(8人/20%)	5. 10年以上(4人/10%)	無回答(1人/3%)

