

第三者評価結果概要版（通所介護【デイサービス】）



○基本情報

法人名	社会福祉法人大和会
事業所名	多摩市和光園ケアセンター
所在地	多摩市和田1532番
連絡先	042-375-9888

○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) 和の精神と人間愛
- 2) 信頼関係
- 3) 笑顔と丁寧な対応
- 4) 基本的人権の尊重
- 5) コミュニケーション

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者担当制を基本とした職員の連携・協力体制による個別支援の充実】

相談員、介護職、医療職、リハビリ職等全職員が一体となった支援体制を構築している。利用者一人ひとりの個別支援の充実および利用時の楽しさ・快適性のきめ細かな支援の実現に向けて、担当する利用者を決めて支援する制度（利用者担当制）を基本とした利用者支援に取り組んでいる。一人ひとりの利用者の意向、嗜好や性格など、個別状況に応じたサービス提供の実現を目指し、支援計画に基づき、集団、小グループ、個別での活動や対応が工夫されている。

【広いスペースを有効に活用した利用者の個別支援への取り組み】

施設は40名の定員に対し、184㎡と広い。この広さを生かし、午前中に通所してデイルームで過ごしたのち、昼食は食堂に移動する。昼食終了後は再び、デイルームへ移動したり食堂の隣にあるスペースに設置された12台の寝台で食休みを取ることにもできる。それに加えてトイレや浴室への移動も含めると利用者は施設に通所し一日過ごすだけでかなりの歩行量を知らない間にこなしていることになる。施設ではこのスペースを利用者の身体機能の維持のために有効に活用した個別支援に取り組んでいる。

【多彩なボランティアの協力のもとでの多様なアクティビティ活動の実施】

施設では多様なアクティビティを多数のボランティアの力を借りて行っている。セラピューティックケア（ハンドマッサージ・アロマ）、大人のぬりえ、陶芸、フラダンス、音楽レクリエーション、折り紙、書道など多岐に渡る。施設にはボランティアコーディネーターがおり、様々なボランティアの活用についての検討や整理が行われている。また、それらのボランティアの活用については併設の特別養護老人ホームとも情報共有がなされておりスケールメリットが生かされている。月間のアクティビティについては前月には企画され、計画的な実行がなされている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【管理者や特定業務に関わる後任人材の育成と組織力の向上に向けた取り組み】

職員の離職率が低く、常勤職員の最もキャリアの浅い職員でも3年となっている。職員の協力・連携のもとに、チーム（組織）としての運営がなされている。一方では管理者に続く中間層の職員の育成が課題となっている。様々な活動を支える特定業務の役割分担など、やや個人の力量に頼りがちな運営体制となっている。事業所として活動の継続性を担保する意味でも管理者や特定業務に関わる後任人材の育成とさらなる組織力の向上に向けた取り組みが期待される。

【モニタリング・評価についての明確化・深化に向けた取り組み】

ケアマネジャー、家族、主治医等より情報を集めた上、個別援助計画書(通所介護計画書)を策定している。この策定にはデイサービスとして独自の視点(送迎、入浴、食事、服薬など)や施設のスタンスを折りこんで作成している。計画書の短期目標の更新は3か月と指定されているが、モニタリング・評価としての内容的な明確化・深化に向けた取り組みの充実が課題として捉えられている。サービス提供を振り返り、一人ひとりの利用者意向に沿った計画の立案と実行に向けて、今後の組織としての取り組みを期待したい。

【利用者支援内容の充実に向けた介護技術の向上・統一化に向けた取り組み】

業務の基本事項を定めた「通所介護業務マニュアル」が作成されている。このマニュアルが業務の標準化・水準の確保の核となっており、年度初めに見直し、改訂がなされている。業務の標準化に向けた取り組みに対する職員意識について、やや意見が分かれている状況もみられる。今後、利用者支援内容のさらなる充実に向けて、今年度から導入を開始したキャリア段位制度の推進による専門職としてのスキル向上と併せて、各種マニュアルの見直し、充実に向けた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

【職員がチャレンジできる風土のもと、職員の気づきを大切にした支援を実践している。】

日中の活動や業務改善など、職員の気づきを大切にした提案等を取り入れてその実現に向けた取り組みが推進できるような組織風土が醸成されている。「失敗してもいいから、まずやってみよう」という管理者のスタンスに基づいている。もし失敗してもそれは周りがフォローすれば良い、何かを始めなければ何も変わらないをモットーに職員の気づきを大切にした支援に取り組んでいる。職員間の協力連携のもとに、利用者支援の充実に取り組んでいる。

【食事は通所の楽しみ、利用者に喜ばれる食事への取り組みを行っている。】

施設での昼食はデイルームから食堂に移動してからとなっている。施設のスペースは広く移動するだけでもある程度の運動量となる。移動することによりこれから昼食が始まるという意識づけもできる。食事に支援の必要な利用者には介護職、看護職が同席して支援する体制も整えられている。施設で提供される食事は利用者の状態に合わせた形態を用意、汁物については鍋のまま食堂に運び込まれ熱々の物が提供されている。これらの取り組みにより施設での食事が楽しいものになるように多方面からのアプローチがなされている。

○利用者調査結果

有効回答者数	33人
利用者総数	59人

■ 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	84.0%	12.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:3.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	84.0%	15.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:0.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	90.0%	6.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:3.0%
4. 利用中の楽しい行事や活動があるか	60.0%	27.0%	9.0%	無回答・非該当:3.0%
5. 個別プランに基づいた事業所の活動（リハビリは、家での生活に役立つ）か	60.0%	27.0%	6.0%	6.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	90.0%	6.0%	いはい:3.0%	無回答・非該当:0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	78.0%	12.0%	9.0%	いはい: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	78.0%	9.0%	12.0%	いはい: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	60.0%	18.0%	21.0%	いはい:0.0%
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%	6.0%	いはい:0.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	75.0%	12.0%	9.0%	いはい:3.0%
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	84.0%	12.0%	いはい: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	84.0%	15.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	90.0%	6.0%	いはい:0.0%	無回答・非該当:3.0%
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	60.0%	27.0%	9.0%	無回答・非該当:3.0%