

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	社会福祉法人村山苑
事業所名	ハトホーム在宅サービスセンター
所在地	東京都東村山市富士見町2丁目7番5号
連絡先	042-398-2555

○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) 法人理念
- 2) ハトホームの基本方針
- 3) 体を動かすことを中心にしたメニューでデイサービスを行う
- 4) 利用者の心身の状況や環境に留意し、可能な限り居宅における自立した生活が営めるよう、利用者立場に支援する
- 5) 利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の選択にもとづいた適切なサービスの提供に努める

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【広いスペースを有効に活用して利用者の身体機能維持に努めています】

在宅生活の継続を留意し利用者へ個別サービスの提供を行い、楽しんで帰ってもらえるよう心掛け、利用者の心身の状況に配慮しながら、体を動かすことを中心にしたメニューを積極的に取り入れています。事業所は特別養護老人ホーム内に設置されており、広いスペースが確保されています。食事スペースとは別に体操やゲームを行うことができるため、利用者は他利用者の動きを気にすることなく身体を動かし伸び伸びと楽しんでいます。

【事業所の様子が良く分かる広報誌を毎月発行しています】

A4判の広報誌を発行していますが、25年度までは年4回だった発行回数を26年度は毎月の発行に変更しました。この広報誌には、毎月の行事や、職員の自己紹介、食事など盛りだくさんの内容が写真入りで紹介されており、事業所での活動の様子が一目で分かるようになっています。また、配布先は利用者、家族の他、地域の居宅介護支援事業所、地域包括支援センター等ですが、利用者、家族のみならず、ケアマネジャー等からも評価を受け、楽しみにしており、利用者、家族並びに関係機関との連携の強化に繋がっています。

【併設施設の調理に事業所職員を参加させる取り組みを始めました】

食事は併設の特別養護老人ホームと同じものが提供されています。事業所においても職員による検食を行い、管理栄養士と調理師が毎日食事中に巡回し、利用者の嗜好の聞き取りや摂取状況の確認をしています。より食べやすい食事となるよう、利用者の意見は厨房にも伝えていますが、さらに利用者の意向を反映できるよう、職員会議に調理員が参加し、要望を直接伝えていきます。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【利用者への質の高いサービス提供を行い、通所介護事業の発展に期待します】

事業所は3市の境に立地しており、いずれの市の中心部からも離れているため、居宅介護支援事業所か

らの紹介を受けにくく利用者が減少傾向にありましたが、センター長が専任となり営業日の見直しを行い、身体を動かすことを豊富にメニューに取り入れて利用者の増加に取り組んでいます。今後、積極的に営業活動を行い利用者が増加し、在宅生活継続のための質の高いサービス提供が行われるよう職員の意識の向上に期待します。

【利用者向けのパンフレットを更新することが望まれます】

パンフレットは数年前から内容が更新されていません。このため、アクティビティの内容が以前の手芸等を中心としたものから、現在は事業所の広いスペースを利用したゲームや体操が中心となっていることや、サービス提供時間が利用者の要望により24年度から7～9時間変わったこと、祝祭日も営業するようになったこと、年末年始の休みを変更したことが、新たに利用を希望する潜在的利用者、家族にはパンフレットから伝わりません。早急に必要な情報を網羅すべく、パンフレットを現状を反映した内容に更新することが期待されます。

【事業所独自の実践を、広く外部へ伝える事を期待します】

事業所が駅より離れており、積極的な営業もしなかった為、25年度の前期には利用者数の落ち込みが見られましたが、法人全体の人事異動が行われ、事業所間との調整や連携もより強く行われるようになりました。また、事業所独自の改革として、利用者の嗜好の聞き取りをはじめ職員会議に調理員が参加し、意向を直接伝えています。PTによる生活に結びついた訓練も、利用者の増加やADL（日常生活動作）の向上等、結果が出てきています。こうした実践や結果を具体的に外部へ広く伝える事も必要と考えます。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者や行政、関係機関に対する情報提供を強化し利用者の増加に繋がっています】

事業所は広報誌を26年度は毎月発行しており、利用者や居宅介護支援事業所等は最新の状況知ることができます。また、居宅介護支援事業所向けには、広報誌の裏面に空き情報も記載しており、居宅介護支援事業所が受入れの可否を容易に確認して利用希望者に紹介することができるようになっています。また、利用者の問い合わせ、見学希望は問い合わせノートに記載して迅速に情報を提供できる体制とした他、希望に応じて見学時の送迎も行っており便宜を図っています。この結果、現在は定員25名に対して目標の1日当たり17名が利用する日も出てきました。

【理学療法士による機能訓練は自宅生活にも結びつくプログラムとなっています】

専属PTによる機能訓練は、自宅での家族による介護負担の軽減を考慮して、下肢筋力を維持するようなプログラム等を実施しています。また、自宅生活でも必要となる歩行訓練・段差昇降など生活に結びつく訓練は利用者自らの強い希望により実施しています。利用者の目的意識もはっきりとしており、その効果を確認できる事から真剣に取り組んでいます。さらに、フロア内の歩行や送迎時のステップ昇降などのアドバイスは利用者ごとに受けられ、利用者や家族から喜ばれています。

【日常動作の訓練を楽しんで行えるよう、身体を動かすゲームを中心に組み立てています】

リハビリ訓練のほか、日常動作の訓練に結びつくようなレクリエーションを行っており、身体を動かすゲームを中心に、競技形式（チームに分けて競いあい得点表を貼り出す）をとる等、全員が楽しみながら行えるよう工夫しています。使用する道具は手作りしているものが多くあり、関節や筋肉の硬化を防ぐゲームだけでなく、利用者の工夫による創作活動にも繋がっています。また、薄紙を丸めて絵にする「マルマル」のような創作活動は、細かい作業を行うことで手の動きを良くすることに役立ち、利用者同士の協力しあう体制も作り出しています。

○利用者調査結果

有効回答者数	37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	67.0%	18.0%	10.0%	無回答・非該当: 2.0%
2. 食事の献立や食事介助は満足か	86.0%	8.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 2.0%
3. 利用者が必要と感じた介助が提供されているか	89.0%	8.0%	いゝえ: 2.0%	無回答・非該当: 0.0%
4. 利用中の楽しみな行事や活動があるか	70.0%	18.0%	8.0%	いゝえ: 2.0%
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	72.0%	18.0%	5.0%	いゝえ: 2.0%
6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	83.0%	8.0%	8.0%	いゝえ: 0.0%
7. 職員の接遇・態度は適切か	72.0%	8.0%	5.0%	13.0%
8. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	72.0%	10.0%	16.0%	いゝえ: 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	59.0%	13.0%	27.0%	いゝえ: 0.0%
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	83.0%	5.0%	8.0%	どちらともいえない: 2.0%
11. 利用者のプライバシーは守られているか	78.0%	5.0%	16.0%	いゝえ: 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	72.0%	8.0%	8.0%	10.0%
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	70.0%	16.0%	13.0%	いゝえ: 0.0%
14. 利用者の不満や要望は対応されているか	67.0%	13.0%	5.0%	13.0%
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	54.0%	18.0%	5.0%	21.0%

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当