

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	社会福祉法人芳洋会
事業所名	在宅サービスセンターひので理想郷の園
所在地	東京都西多摩郡日の出町平井3076番
連絡先	042-597-3200

○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) 自立支援と自己決定
- 2) 個々に合わせた効果的なサービス提供
- 3) 安定した事業運営
- 4) 地域との連携
- 5) 職員の人材育成

○全体の評価講評（特に良いと思う点）

【利用者一人ひとりの意向を丁寧に確認しデイでの過ごし方に反映することで、利用者が自主的に気持ちよく過ごすことができる。】

「あたりまえのことを、あたりまえに」という法人の行動指針のもと、サービスの現場では、利用者の希望に応じて、活動内容やくつろぐ場所がそれぞれ配慮されている。利用者本人の意思が優先され、集団での活動への参加が強制されることはない。人のざわめきの中で自分一人の時間を楽しみたい利用者には、デイルームの一角にその人の居場所を作り、そこで新聞や本を読むなどして自由に過ごしてもらっている。滞在時の過ごし方について、その人なりにスケジュールを立てている人には、それに従って自然な時間を過ごす姿を職員がさりげなく見守っている。

【利用者が主体的に日中活動に取り組む環境を整えることで、社会性の維持や生活意欲の向上につなげている】

脳活性プログラムやカラオケ、体操など複数の日中活動のメニューが用意され、希望した利用者が主体的に取り組んでいる。活動は心身機能の維持・向上を図るねらいを持ちつつ、大人が楽しめる内容になっている。また、利用者の状況と要望を踏まえて、定期的に外食を楽しんだり、近隣の娯楽施設等に出かける機会を設けている。かつて利用者が当たり前に行ってきた社会生活を取り戻すことで、利用者の社会性の維持や生活意欲の向上につなげている。長年にわたりクラブ活動の講師を務めるボランティアと会うことが動機づけになっている利用者もいる。

【厳しい競争環境のもと、ハード面の優位性を活かしてサービスの差別化を図ろうとしている】

厳しい競争環境のもと、ハード面の優位性を活かし、入浴サービスと機能訓練の充実に重点的に取り組むことでサービスの差別化を図ろうとしている。昨年度より幅広いニーズに対応できる各種のリハビリ機器を導入し、理学療法士の管理・指導のもとで安全な機能訓練を実施し、利用者にも好評を博している。入浴方法は利用者の身体機能や希望に応じて3種類のスタイルから選択することができる。ソフトの面においても、準備ができると職員がデイルームに迎えに来て、マンツーマンで浴室まで案内するなど、利用者の生活リズムを優先した支援が行われている。

○全体の評価講評（さらなる改善が望まれる点）

【日々の申し送りの記録から利用者の姿やニーズの把握につながる情報をすくい上げ、個別支援計画に反映する仕組みを整えることが期待される】

通所介護計画の作成にあたり、利用者本人の希望を可能な限り尊重して意欲を引き出す方針があるものの、主張が少ない利用者の意向把握の方法に課題があるとしている。職員は利用者の様子等について全体で共有すべき情報を申し送り用のノートに記録しており、そこには個別の計画に対するモニタリングや利用者のその人らしさの把握につながるアセスメントに直結する内容が豊富に含まれている。そうした貴重な情報を日々積み重なる記録の中に埋没させることなく計画に反映する仕組みを整えることで、冒頭の課題の解決にも役立てることが期待される。

【利用者にとって最も身近な介護者である家族と支援の方針を共有し、在宅生活の継続に向けた連携のさらなる強化を図ることが期待される】

利用者の家族に事業所の取り組みを知ってもらうために、年に数回、家族会を開いている。これまでに昼食の試食や機能訓練の取り組みの紹介を兼ねたりハビリ機器の体験会などを行ってきたものの、参加者が少なく、今後の課題となっている。当事業所のサービスの目的である利用者の在宅生活の継続を図るためには、最も身近な介護者である家族の理解と協力は欠かすことができない。家族の関心を繋ぎとめ、支援の方針を事業所と共有することは利用者の権利擁護の観点からも重要であり、今後の改善が期待される。

【利用者が安心して不満や要望を職員及び外部の苦情相談窓口伝えることができる仕組みを機能させることが期待される】

今回の利用者調査の結果を見ると、不満や要望に対する職員の対応について、「きちんと対応してくれると思う」と回答した人の割合が約6割と、他の項目に比べると低い水準にとどまっている。まずそのことの原因を事業所として分析することが望まれる。もし職員に対して不満や要望を直接伝えにくいと感じている利用者が一定数いるとすれば、外部の苦情相談窓口が利用者にとって使いやすい状態になっていることが重要となってくるが、そうした窓口があることの周知が十分でないことが利用者調査の結果から明らかになっており、今後の改善が期待される。

○事業者が特に力を入れている取り組み

【利用者が自分らしい時間を過ごせような居場所づくりやさりげない見守りが行われている】

利用者の希望に応じて、活動内容やくつろぐ場所がそれぞれ配慮されている。活動も無理強いされることなく、利用者本人が参加と不参加を決めることができる。利用者の中には滞在時の過ごし方について、その人なりにスケジュールを立てており、それに従って自然な時間を過ごしている。人のざわめきの中で自分一人の時間を楽しみたい利用者には、デイルームの一角にその人の居場所を作り、そこで新聞や本を読むなどして自由に過ごす姿を職員がさりげなく見守っている。「あたりまえのことを、あたりまえに」という法人の行動指針が現場で活かされている。

【ライブ感のある演出等により、利用者が食事を楽しむ工夫が行われている】

利用者の嚥下能力に応じた形態で用意された食事について、厨房スタッフが介護職員とともに利用者のその日の体調等に合わせて個別の調整や盛り付けをデイルームで行っている。デイルームのベランダで利用者と職員が協力して栽培した野菜を食事の際に味わうことができるほか、利用者の目の前で厨房スタッフが寿司を握って供したり、旬の時季に庭でウナギの蒲焼きを焼くといった取り組みにより、食事を楽しむ工夫が行われている。

【利用者の状況や家族の要望に柔軟に対応するとともに、安全な送迎を実現している】

曜日ごとの送迎コースを決めているものの、利用者本人あるいは家族の都合による乗降車の順番や時間の変更について要望があれば、可能な限り対応している。送迎車の運転業務は職員が行っているほか、5人の非常勤の理学療法士がそれぞれ月1回、迎いの送迎車に添乗し、必要に応じて家族に対する直接のアドバイスを行っている。また、毎年安全運転講習を施設内で実施し、その中で、送迎車内の車いすに職員が座り、カーブや段差での実際の揺れや衝撃を体感している。送迎エリアが広く、運転時間が長いにもかかわらず、車両事故がない点は評価できる。

○利用者調査結果

有効回答者数	34人
利用者総数	52人

