

## 福祉サービス第三者評価の結果

### 1 評価機関

名称：株式会社 マスネットワーク	所在地：長野県松本市中条 1-14
評価実施期間：平成 29 年 7 月 1 日～平成 30 年 2 月 1 日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 060802 060872 060672 050231	

### 2 福祉サービス事業者情報（平成 30 年 2 月現在）

事業所名： 松代デイサービスセンター (施設名)	種別：通所介護	
代表者氏名： 理事長 寺田 裕明 (管理者氏名) 所長 飯島 芳夫	定員（利用人数）：30名	
設置主体： 社会福祉法人長野市社会事業協会 経営主体： 社会福祉法人長野市社会事業協会	開設（指定）年月日： 昭和 58 年 2 月 1 日	
所在地：〒381-1221 長野市松代町東条 94-1		
電話番号：026-278-8438	FAX 番号：026-278-1207	
ホームページアドレス： <a href="http://nagano-shajikyo.or.jp/nsjk/syouwa/day/day-index.html">http://nagano-shajikyo.or.jp/nsjk/syouwa/day/day-index.html</a>		
職員数	常勤職員： 11 名 非常勤職員 13 名	
専門職員	所長 1名	
	看護師（機能訓練指導員） 1名	看護師（機能訓練指導員） 4名
	生活相談員 4名 介護員 4名 (管理栄養士 1名)	介護員 5名 運転士 4名
施設・設備 の概要	(設備等) 食堂 機能訓練室 浴室(温泉、特殊浴) 相談室	

### 3 理念・基本方針

#### 基本理念

長野市社会事業協会は、利用者の人としての尊厳を大切にし、地域社会でゆとりと潤いのある、その人らしく、いきいきと自立した日常生活が送れるよう、利用者本位のニーズに合った福祉サービスの提供に努めます。

#### 基本的視点

- ・ 私たちは、利用者や家族の声を大切にし、利用者と対等な立場で信頼関係を築きます。
- ・ 私たちは、サービスの質の評価を行い、公正で良質かつ適切なサービスを提供するよう努めます。
- ・ 私たちは、地域やその他の関係機関と連携し、より充実したサービスが受けられるよう努めます。
- ・ 私たちは、サービス内容の情報提供を行い、個人情報適正に取扱い、事業運営の透明性の確保に努めます。
- ・ 私たちは、専門性を高めるため、常に研鑽し、資質の向上に努めます。

#### 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

- ・松代温泉を利用した入浴をゆっくり楽しんでいただけます。
- ・レクレーションには様々なゲームを取り入れ皆さんに楽しみながら、体を動かしていただきます。また、希望の方には広い施設内の歩行訓練も実施しています。
- ・職員はご利用に際しては、明るい雰囲気作りに取り組んでいます。
- ・職員が趣向を凝らした、季節に沿った行事を行い皆様に楽しんでいただいております。また併設の尚和寮と合同で、七夕レクレーション、寮祭等も実施しており、好評です。
- ・地域交流を積極的にやっており、地域の方の演奏、マジック、その他、小学校、保育園、幼稚園児との交流も多い事業所です。
- ・桜餅、コネツケなど旬の食、郷土色のおやつ作りを実施しています。
- ・張り子等の作品作りにも力を入れており、長野県高齢者福祉事業協会で賞をいただきました。
- ・地域の案山子コンテストの実行委員となり、参加しています。

#### 5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	今回初受審
---------------	-------

#### 6 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

◇特に良いと思う点

##### ○天然温泉と食の楽しみの支援

当施設は、地域の天然温泉を利用した通所介護である。地域の温泉の恵みを高齢者の還元する目的で導入し、通所介護での入浴は、施設の特徴でもあり、利用者の通いの楽しみにもなっている。

利用者は、この地域の方が多く温泉の性質を良く知っている利用者であるため、入浴を楽しみ、通いへの満足度の高さにつながっている。

また、栄養士を中心に年齢に応じた食の楽しみに積極的に関わり、毎年2回の嗜好調査をもとに、食事計画を策定している。

その結果、食事目標として、食と健康・食の安全・食の楽しみ・食と文化を柱に利用者の好みを把握し、季節や季節の行事更に郷土食をメニューに入れ文化継承にも努めている。

##### ○長い歴史に裏付けされた地域の子ども達との世代を越えた日常的な交流。

長野県初の老人デイサービス事業所として、介護保険制度発足以前から先駆的な事業を展開してきた。

特に地域の子ども達との交流は、近隣の保育所や小中学校の社会教育の一環として、保育園や小・中学校の依頼により、併設する入所施設と共に実施され、利用者の大きな楽しみとなっている。また、施設内には、子ども達の絵が飾られ、温かい雰囲気に包まれている。これらの交流は、意図的に計画されたというよりは、ごく自然な地域のお年寄り子ども達との交流に感じられた。当施設の長い歴史の中で育まれた心あたたまる交流をこれからも確実に後世に伝えて頂きたい。

## ○利用者の高い満足度

利用者への聞き取り調査や利用者との会話からも不満の声は一切聞かれなかった。

特に、「職員の皆さんの温かい心遣い」という声が多く聞かれた。職員の言葉遣いも上辺だけの敬語や優しい言葉ではなく、利用者と職員が互いに思いやる姿が随所に感じられた。また、毎朝の利用者との気持ちよい挨拶から始まる利用者との会話の中で職員は利用者の話を傾聴し必要な支援に繋げている様子がかがえた。

サービス提供という昨今の域を超え、先駆者から引き継がれた本来の地域福祉の姿、地域のお年寄りを心から敬う姿、そして、互いに感謝しあう姿が感じられた。

## ◇特に改善する必要があると思う点

### ○基本的な PDCA サイクルによる福祉サービス計画の実施

通所介護計画書、更に個別機能訓練計画書の作成は居宅サービス計画書に基づき作成されている。しかし、その前提に、福祉サービス実施計画書を策定にあたっては、アセスメント・計画作成・実施・評価・見直しに至る PDCA サイクルのプロセスを定める必要がある。

福祉サービス実施計画書策定の手順は、正確的なアセスメントを行うために計画的なものになっていること、その手順のもとに実施されていること、アセスメントにより利用者全員について個別的に具体的なニーズが明示されていることなどが求められるが、当施設の場合、アセスメント様式等が明確ではなく利用者の適切なニーズ把握には至っていない。

更に福祉サービスの質の向上を継続していく為には、作成した実施計画について PDCA サイクルを継続し実施することにより、恒常的な取り組みの必要がある。

今後、福祉サービス実施計画策定の手順を定め、多職種による利用者のニーズ把握や検討によりすべての職員が PDCA サイクルを把握し、福祉サービスが行われる仕組みが求められる。

### ○マニュアルの整備の必要性

福祉サービスの標準的な実施方法は、業務の流れ、送迎マニュアル、緊急時連絡体制等が整備されているが、福祉サービスの限られた部分に留まっている。

施設で提供される福祉サービスは、文書化されたマニュアルが必要であり、職員の理解の違い等による福祉サービスの水準・内容や対応方法の差異をできるだけなくし、一定の水準を確保することが求められている。

そのためには、基本的な支援・介護方法（相談・援助時の留意点や利用者のプライバシーへの配慮、設備等環境に応じた手順）が明示され、すべての職員が理解することが必要である。

全ての職員が標準的な業務が実践できるよう、全職員の参画で細部にわたる業務の見直しと、マニュアルの作成が必要と思われる。

### ○地域ニーズの拡大に向けて

当施設の利用率は、現実的な経営目標を設定し、利用率の拡大に地道な努力をしている。また、ご利用の皆さんはご高齢ではありながら、比較的自立度の高い方が多く、近所の温泉に行きながら、日中活動を楽しむという方が多く、当施設の特徴であり、それ故に当施設を選ばれた方も少なくないと推測される。

しかし、入浴を楽しみに利用される方が多い当施設において、出来るだけ温泉での入浴を勧めているので特殊浴槽の利用者が少ないとのこと。また、利用者の皆さんが日中過ごす場には、介護用のベッド数は充分でなく、午睡は、施設内の畳みのスペースも利用されていた。

そこで、日中過ごす場所にベッドや、おむつ交換を容易にしやすい区画を用意することで、より介護度の高い高齢者の利用が可能となり、自宅での入浴が極めて困難な方の利用も増えるのでは

ないかと思われる。

より幅広い地域ニーズに応えと共に、利用率の向上と経営状態の改善を考え、設備の改善と、介護する職員の知識・技術の向上を期待したい。

#### ○将来像が描ける人事管理体制の確立

当施設が所属する法人は、児童から障害者、高齢者まで多様な福祉事業数を運営しており、正規職員は、資格により種別の違う施設間の異動がある。その過程で、広く社会福祉全体の経験を積み、社会福祉に携わる者としての広い視野と経験が身につけられている。

しかし、一方で福祉施設に特化した十分な経験を積む前に多種別の施設への転勤を求められる場合もあり、専門性を極め、将来を見据えた施設の質の向上への取り組みに不安を感じる職員の様子も感じられる。

また、職員全体の非正規職員の比率が高く、このような状況で高いサービスを提供している当施設の努力は素晴らしいと感じた。今後 福祉人材の確保が本当に難しくなっている現在、一人ひとりの職員が自らに希望が持てる将来像を考えられる人事管理と人材育成が必要と思われる。それによって、当施設がより一層、専門性を活かした貴重な地域に愛される社会資源となることを期待したい。

## 7 事業評価の結果（詳細）と講評

共通項目（別添 1）

内容評価項目（別添 2）

## 8 利用者調査の結果

聞き取り方式の場合（別添 3 - 2）

## 9 第三者評価結果に対する福祉サービス事業者のコメント

平成 30 年 2 月 10 日 記載

第三者評価を受ける中で、利用者の方の満足度が高かったことに驚きました。日頃から利用者本位という事は思っておりましたが、利用者に通じていたという結果をありがたいことだと思っています。しかし、利用者の支援に向けて、当事業所に足りない部分や改善点も多々あることが分かりました。第三者評価で得られた結果を整理し、課題一つ一つ解決して、利用者の皆さんのサービスの向上につなげていきたいと考えています。今後も職員一丸となってサービスの質の向上に努めてまいります。