

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名称：有限会社 エフワイエル	所在地：390-0867 長野県松本市蟻ヶ崎台 24-3
評価実施期間： 平成 29 年 11 月 2 日から平成 30 年 6 月 19 日 *契約日から評価結果報告会日まで	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 050542 061163 B25108	

2 福祉サービス事業者情報（平成 30 年 1 月現在）

事業所名：佐久市みついでいサービスセンター	種別：通所介護
代表者氏名：代表者 小林 哲 管理者 伊藤 明弘	定員（利用者数）：通常型 22 名 (計 86 名)：認知症対応型 8 名
設置主体：佐久市 経営主体：(福) 県済生会支部長野県済生会	開設年月日：平成 13 年 4 月 1 日
所在地：〒385-0007 長野県佐久市新子田 866 番地	
電話番号：0267-66-6811	FAX 番号：0267-66-6810
ホームページアドレス： http://naganosaiseikai.jp/	
職員数	常勤職員：15 名 非常勤職員：4 名
職員内訳等	生活相談員：6 名（社会福祉士 2 名） 看護師・准看護師：5 名 介護職員：7 名（介護福祉士 4 名） 機能訓練指導員：5 名（看護師兼務） 30 歳未満：1 名 30 歳以上 40 歳未満：3 名 40 歳以上 50 歳未満：4 名 50 歳以上 60 歳未満：3 名 60 歳以上：4 名 ※平均在職年数：10 年 3 月
施設・設備の概要等	サービスの提供時間は月曜～土曜、祝日ともに、9 時～17 時 リフト車両 3 台、リフト車両以外 3 台

3 理念・基本方針

シルバーランドみついでいの基本理念は、「私たちは、入所者・利用者の皆様を、人生の先輩として敬愛するとともに、歩んでこられた人生を大切にし、穏やかで安らぎのある心豊かな生活と住まいを皆様・家族と共に築いていきます」である。

そして、佐久市みついでいサービスセンターの運営目標として

- ・質の高い福祉サービスの提供
- ・医療との連携
- ・経営の健全化
- ・運営基盤の整備 を謳っている。

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

シルバーランドみついは、旧三井小学校の跡地に設置され、周囲を木々に囲まれた豊かな自然環境に恵まれ、保育園や児童館などの児童福祉施設や地域の住民が集う世代交流館、さらにはグループホームが隣接し、高齢者福祉の向上に配慮された安全で快適な環境が整えられている。

桜の樹が迎える門からのアプローチはいかにも小学校跡地という雰囲気、大きさを感じさせる鉄筋三階建ての施設は屋根の色合いで落ち着きを保たせている。

その一階にある佐久市みついデイサービスセンターは広いスペースを有効に使い、落ち着きのある雰囲気を醸し出す空間で利用者が各種メニューを次々と意欲的に取り組んでいる。

また、併設の認知症対応型サービスでも、少人数が利用しており、それらの実践には、「私たちは、入所者・利用者の皆様を、人生の先輩として敬愛するとともに、歩んでこられた人生を大切に、穏やかで安らぎのある心豊かな生活と住まいを皆様・家族と共に築いていきます」という施設基本方針の下で、自立支援に重きを置いた利用者との関係性を重視した多彩な取り組みが視られる。

そこでは職員の年齢構成と勤続年数が程よくかみ合っていて、利用者への対応だけでなく、職員の成長・育成にも効果を上げていることと推測できる。

5 第三者評価の受審状況

二回目（前回 平成26年度）

6 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

国のガイドラインに基づき長野県の各サービス分野の評価基準等が改訂され、評価の判断基準も異なってきたので、初めにそのことについて説明いたします。

評価細目（別添1、2）に対する判断基準は以下の通りとなっています。

- a：よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
- b：aに至らない状況＝多くの施設・事業所の状態、aに向けた取り組みの余地がある状態
- c：b以上の取り組みとなることを期待する状態

つまり、「ある、ない」や「やっている、やっていない」という外的基準ではなく、やっている事の内容を評価員・評価機関が判断してa・b・cを決定しています。

そのため、当評価機関としては評価細目がaの場合は取り組み状況、b・cの場合は取り組み状況と改善課題を記載しています。

そして、各評価細目や利用者調査の内容を長期的、多面的、根本的に考え、事業所の全体像を把握して総評を決定・作成しています。

◇ 特に良いと思う点

- 資質向上の取り組みとその効果

シルバーランドみついで職員のスキル向上、理念の理解を運営目標として、職員の資質向上に重点を置いている。各フロアでの内部研修や学習は、個より施設全体での研修や各委員会主催の研修の下で介護技術を磨くとともに、常に新しい知識を修得して日々の支援に活かしている。

つまり、職員にとっては多方面に亘る学習の機会や資格取得の勧めなど、恵まれた環境が整っているといえる。

また、定期的にフロー目標をそれぞれ設定しているため、重点的な取り組みとなり効果を上げている。

その内容は「情報の共有でよりよいサービスの実践」「利用者、家族とのコミュニケーションの拡大」「丁寧な対応と言葉遣い」などで、それらについて3ヶ月後に自己評価を行い、フロー会議での検討を経て、不十分な場合は更に3ヶ月掛けて目標達成に向けて取り組んでいる。

当然、日々の支援の中で実践していることではあるが、目標として重みをおいて取り組むことで、自身と向き合いながら意識的な行動となり、また、振り返りの機会ともなっている。

その結果は職員の質の向上に反映され、定期的な利用者・家族の満足度調査においての職員の対応や支援内容で高い評価を獲得していることでも頷ける。

さらに、認知症対応型の利用者に対するケアの充実は目を瞠るものがある。

少人数で家庭的な雰囲気の中で一人ひとりに合わせたプログラムや機能訓練を提供し、落ち着いた活動で一日が過ごせるように支援している。

仲間との五目並べや大型かるた作り、帰宅前の日記の記帳、特に、目の前の畑作業は利用者の経験の下での指導・助言で職員が手伝う事もあるという。

利用中の時間の経過は単に一日を過ごすのではなく、日常生活の活性化へと繋がる内容で取り組んでいるので、育てた野菜の調理などは利用者自らが力を発揮できる場ともなっている。

心理症状のある利用者の言動や発言は否定や抑制もせず、受容的・支持的に関わり、発想の転換での工夫、寄り添う姿勢、穏やかな声掛け等、職員の質の高さを感じざるを得ない。

こうした月曜日～土曜日及び祝日の9時～17時までの利用時間は、家族の介護負担の軽減ともなっている。

理念・目標に向けてのこれら取り組みが、実践に活き、効果・成果が上がっていることは今回の利用者調査でも明らかであり、高く評価したい。

◇ 特に改善する必要があると思う点

○ 介護の介の進化

機能訓練やレクリエーションの充実は事業所の目的に向けた手段であり、その内容は利用者の心身機能の維持の役割を十分に果たしている。

機能訓練としての共通メニューは失禁予防体操、棒体操、ストレッチ体操、信濃の国体操、健康長寿体操等々、同じメニューであってもそれぞれが各職員の腕の見せどころである。

本人が主体的になれる場面や話題提供としての会話を交えての体操は、利用者が自ら積極的に体を動かしている姿から、進んで参加していることも容易にわかる。

また、思い付きやその場限りでないレクリエーション年間計画を立て、長期的な目的や継続性をもった内容となっている。

そして、楽しい時間の中に頭脳系と運動系のレクリエーションを織り交ぜながら生活機能低下防止となるように行なわれており、繰り返し活用しているレクリエーションの計画と実施方法、実施後の反省点や感想の記録綴りは事業所の宝である。

一般的に高齢になると身体を動かすことが少なくなると同時に、読む・書く・会話の減少が現実となる。

それらが苦手となるのは精神的衰えだけが原因でなく、日常生活の中でその機会が徐々に減っているためと考えるのはごく自然である。

事業所で過ごす空間のなかにおいては会話に注力することにとどまらず、読む・書くにも注力することで、以前のように社会への関心や生活の広がりへ更に繋がっていくと思われる。

「介護の介は媒介の介」を思い出して欲しい。

昼食メニューの配布と同様にレクリエーションの毎月のカレンダーを配布して、各レクリエーションの目的や目指す効果の周知を進めて本人が自宅で行う際の家族からの協力・励ましを促し、そのカレンダーに自宅にいる際の実施の印を付けたり、デイに到着時の靴箱、ロッカー、席位置などの名札は各自が作るなど、読み・書きを通しての社会や施設とのつながりが常を感じられるようにするなど、進化させることも可能である。

名札づくりやカレンダーに印をつけることなどは、本人のできることと思われる。

そして、人気の広報紙ひだまりに、日々の実施についてラジオ体操の皆勤賞のような欄を設けるのも一考であろう。

理想的な職員の年齢や勤続年数を考えれば、利用者本人が可能な読み・書きはまだまだ発案できるはずである。

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

アンケート方式（別添3-1）

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

デイサービスの第三者評価も特別養護老人ホームと同様に、今回で2回目となりました。総評で、特に良いと思う点として、職員の資質向上の取り組みとその効果について、施設の取り組み状況や利用者調査の結果などから高評価をいただくことができました。

このことは、職員にとっても喜ばしい結果でした。

しかしながら、高齢に伴いおっくうになりがちな「読む、書く、会話の減少」という視点から、何か工夫改善する必要性について、ハッとする指摘があり、今後、フロア会の中で、話し合いながら工夫をしていきたいと思えます。

この評価を踏まえ、改善を図りながら、良いことは継続するよう取り組んでいきたいと思えます。