

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26年7月14日から平成26年11月10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	

2 福祉サービス事業者情報（平成26年8月30日現在）

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） 一般型：20名 認知症専門型：10名 （合計登録者82名）
設置主体：佐久市 経営主体：（福） <small>恩賜財団</small> 済生会支部長野県済生会	開設：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：0267-66-6800	FAX番号：0267-66-6810
ホームページアドレス： http://www.nagano-saiseikai.jp/index.html	

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

<p>シルバーランドみついは、旧東村の地にある旧三井小学校の跡地にある。</p> <p>平成13年に佐久市の高齢者福祉の拠点施設として設置され、全国で医療や福祉の事業に携る社会福祉法人<small>恩賜財団</small>済生会支部長野県済生会が業務委託を受けて運営してきたが、平成17年からは指定管理者として指定され業務運営を継続している。</p> <p>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だが、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。</p> <p>一階にある佐久市みついでいサービスセンターは広いスペースを有効に使い、落ち着きのあふれ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。</p> <p>また、併設の認知症専門型サービスでも、ほぼ同じような内容を少人数で提供している。</p> <p>その実践には、「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の関係性を重視した多彩な取り組みが視られる。</p>

◇ 特に良いと思う点

○ 介護の介

佐久市みついデイサービスセンターでは、「可能な限り、居宅において健康で自立した生活が営めることができるように支援する」を目標に掲げ、日々目標に向けての支援が展開されている。

「できる事はご自身で」に注力して、時間が掛かっても温かく見守る職員の姿がある。

それは、各場面において利用者を待たせることもなく、且つ、介護の基本の本人の主体性を「待つ」姿である。

そして、毎年の満足度調査では、職員対応の各項目はAランクの評価を獲得している。

基本方針である「やさしさ」「おもいやり」を全職員が共有して確認し合いながらの支援と、毎月フロア目標の立案・実施と、よりきめ細かな支援に取り組んでいるからであろう。

また、外部研修・各委員会中心の内部研修にも力を入れ、職員の質を高めていることもわかる。

職員に求められる知識や技術の習得の多くの機会の提供により、福祉の専門性を高め自信を持って日々の支援に当たっているから、利用者も安心して落ち着いていられるのであろう。

利用者調査においても、どの利用者・家族からも「職員の笑顔がよい」との声が聞かれる。

そして、「利用日が待ち遠しい」という利用者の多くの声は、職員にとって最高の勲章といえる。

特に、機能訓練としての共通体操は音楽体操・健康長寿体操・信濃の国体操・鉄道唱歌体操・棒体操・タオル体操・失禁予防体操・嚥下体操・口腔体操等々を用意し、何回かに分けながらゆつくりと飽きの来ない工夫で行っている。少人数の認知症専門型スペースでも同様である。

また、レクリエーションでも運動系と脳機能系を取り混ぜて、楽しみながら機能の維持・向上となるように取り計らっている。

利用者もデイサービス利用の目的の一つと理解しているので、利用者調査においては、「積極的に参加して、家でもやっているよ」との声も多く聞かれる。

提供する多くのプログラムは効果が実感できるものであり、自分に合ったものを日常生活のちょっとした時間に簡単に行うことができるので、家での継続した実施の要因となっている。

在宅で生活が続けられるように利用者職員が共通意識を持ち、楽しみながらの各場面は、佐久市みついデイサービスセンターの目標に向けての取り組みの実践と理解できる。

さらに、レクリエーション表の各レクリエーション計画書は内容とともに訓練目標を掲げるだけでなく、個々の利用者が各場面で輝けるような工夫がある。

単純でやりやすい内容を繰り返かえし、慣れたところで応用している。

手作りの棒などの利用者の体が動きやすい、家でも可能な小道具などを活用している。

レクリーダーが、プラス感覚の拍手と笑顔をふんだんに提供している。

そして、みんなの視線を意識しながら動き回っている。

それは、画一的で真似をさせる事もなく、職員のイメージを押し付ける事もなく、完成や実用を目指す事もなく、レクリエーションの本来の目的である主体性を発揮させることが中心である。

レクリーダーは、利用者がこの場で何を感じているか、そして、その集団の空気を読み、利用者の主体的な動きを待ち、臨機応変な進行を行っている。

この、レクリエーションで利用者を繋げ、その集団の動きをじっと「待つ」、この姿にも介護の基本が活かしている。そして、「待つ」ことの理解が進んでいるので、各レクリエーションのポイントもわかっているであろう。

使いこなしているこのレクリエーション表を担当者が確認し、実施の都度、評価・検討・見直しなどの加筆が成され進化し続けている。

事業所の強みの自覚が更に進むことで、この取り組み体制の整備・強化が始まると期待できる。

入浴・昼食をはじめ、利用者は待つこともなく次から次へと提供されるメニューに時間を忘れ、終了時には、今日の楽しみな時間を惜しむそれぞれの別れの姿がある。

まさに、舞台の演者を自分に重ね合わせた観客が、緞帳が下りるとともに我に返る瞬間である。

介護の介が媒介の介と痛感するとともに、利用日を楽しみにする理由も理解できる。

◇ 特に改善をする必要があると思う点

○ バージョンアップ

職員が法人を知る機会は入社後の法人説明の1回のみで、後は法人本部のHPを定期的に自分で見るしかないという。

そして、委託元からの限られた委託事業であり、利用者一人ひとりの口腔ケア計画の作成ができないジレンマも理解できる。しかし、現在の利用者を実施している内容の効果・検証を進めることにより、委託元の理解を深めることも可能と理解する。

また、デイサービスの力量を計るには、利用者の自宅での生活をどれだけ関係職員が知り、それを基にどのように関わっているかで大きく異なってくる事は知られた事である。

信頼関係と顔馴染みの関係を構築する事が大事であり、その一番良い機会は送迎である。この送迎時間に関する利用者の声からも、臨時や専属の送迎ドライバーの検討は必要と思われる。

こういった継続実施・検証を通して地域・利用者の現状課題を一つ一ついかに克服するかが、あるべき社会福祉法人としての本来の使命と考えたい。

個々の課題の解決や地域福祉の増進を進めるかは行政だけでなく、多くの社会福祉法人に委ねられる比重は多くなっており、(福) 豊田 済生会の使命といえるこの事の理解を施設・事業所全体、そして地域へと周知を広める工夫は更に期待したいところである。

行政の各種講習会や相談業務には、積極的な協力で講師派遣なども行っている。

利用者の満足度を高めるために毎年満足度調査を実施するとともに、調査結果からの課題克服の行動目標を掲げて日々の支援を進め、最も本人の意向に沿ったケア方法で楽しみと有意義な時間を過ごせるように取り組んでいる事は優れた点において記載したとおりである。

今回の第三者評価の受審に際しても、利用者調査を全利用者対象として、聞き取りとアンケート調査を併用実施するなど、常に利用者・家族の声を大切にしてサービスの質の改善に活用している。

そして、毎年アンケート調査の集計結果とその回答を全利用者及び地域や関係団体等へ郵送・配布もしている。

それは、言葉ではなかなか表現できない利用者や、言い出しにくい利用者の声をどう聞き出すか、より満足度を高めるにはどうすればよいかを常に意識しているものと思われる。

しかし、日々の生活のなかで本人を支え合っている利用者の家族等は試行錯誤で介護に当たったり、これから予測される本人の心身機能・有する能力の低下に伴う不安もあり、知りたいことや知っておきたい事など、多くの方が複雑に抱えていると察する。

信頼関係のできた職員による独自の介護者教室などの開催で、福祉サービスや介護に関する情報の提供、介護職・看護師・栄養士、認知症ケアの専門職等による自宅での介護方法・介助方法・負担軽減や介護用品の紹介など、知識・技術の情報提供は共に本人を支え合っていくうえで必要な事と思われる。それが目標である「可能な限り在宅での生活」へと結びつくのも確かである。

利用者と家族が共に過ごす機会・時間が持てるような取り組みや、家族が利用中の本人の様子、職員の支援状況を見る機会を提供する事も必要であろう。

家族会の組織化が困難で来所する家族等の少ない現状もあるが、過ごしている時間を実際に見る事が叶うと、家族は感じたことや気づいたことから新たな意見・要望・意向が自覚できて言いやすくなり、それが本人・事業所のサービスに反映されることは必至と思われる。

家ではなかなか見る事の少ない本人の生き生きとした表情を此処では確実に見ることができる。

定期的な家族参観日や相談日など、家族が来所しやすい機会を提供する取り組みは期待したい。

ショッパーとコンシューマーとの関係に似た利用者と家族との関係、そしてサービスの提供事業者の位置付け・関係の理解も進み、サービス計画とその実施の効果が更に増加すると思われる。

勤める法人の歴史や理念・現状活動を知る機会を増やして理解を深めることで、改善に向けた具体的行動も定まりやすいであろう。

また、事業所に求められるバージョンアップの内容も、より思考しやすいものと思われる。

- 4 事業評価の結果（詳細）と講評
評価対象 共通項目（別添1）
評価対象 内容評価項目（別添2）
- 5 利用者調査の結果
聞き取り方式とアンケート調査の併用式（別添3-2）
- 6 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

今回は特養に次いで二度目のデイサービスセンター受審となり、職員一同日頃のケアを振り返り、介護サービスに対する想いを新たにする有意義な機会となりました。

「職員の笑顔が良い」「利用日が待ち遠しい」という利用者の多くの声は、職員の勲章といえど《特によいと思われる点》で評価されたことは何よりの励みになります。

今後も、このことを旨とし「工夫」することでさらに利用される皆様に喜んでいただけるよう研鑽していきたいと思っております。