

別紙

## 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：長野県松本市巾上 13-6
評価実施期間：平成 26 年 4 月 1 日から平成 27 年 3 月 3 日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 060881 060802 060952 050231	

### 2 福祉サービス事業者情報（平成 26 年 11 月現在）

事業所名：ローマンうえだデイサービスセンター （施設名）	種別：通所介護
代表者名：理事長 大槻 憲雄 管理者名：施設長 永井 統二	定員（利用人数）：35 名（登録者 96 名）
設置主体：社会福祉法人 ジェイエー長野会 経営主体：社会福祉法人 ジェイエー長野会	開設年月日：平成 14 年 9 月 1 日
所在地：〒386-0004 長野県上田市殿城 250 番地 1	
電話番号：0268-26-8872	FAX 番号：0268-26-0876
ホームページアドレス：http://roman-ueda.jp/	

### 3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

特に良いと思う点

#### 1 <サービスの質向上に直結した苦情対応システムの確立>

利用者からの苦情は、施設内の各事業所の委員で構成される苦情解決委員会で検討される。この経過は、受付から検討内容まで適切に記録されている。また、その内容は報告書としてまとめられ利用者に届ける体制が整っている。対応も迅速であり、苦情受け付けから報告まで、数日程度と短期間であり、報告書には利用者から報告を受けた日付及び署名がされるほど徹底している。

苦情として処理されている内容には、電話対応だけで済ませてしまうような軽微な内容（例えば、送迎車の駐車時の向きなど）もあるが、十分検討され、図を用いた記録により全ての職員が理解することができる。こうした懇切丁寧な対応により、利用者も「苦情」ではなく、施設をよくするための「利用者の声」として施設に訴えやすい環境がある。

このような、事業所内部の体制が整っていることに加え、利用者からも訴えやすい環境が整い実践されているため、サービスの質向上に直結した苦情対応システムとして高く評価できる。

#### 2 <地域力と個別支援を重視したデイサービスの取組>

地域とともに事業所作りを目指す法人の方針から、その機能はデイサービスにも発揮され、デイサービス利用者の意欲的な外出の源にもなっている。デイサービスの利用者満足度の高い要因にもつながり、職員も更なる質の向上に向けサービス実施に取り組んでいる様子がうかがえる。

アセスメントの活用によりパーソンセンタード・ケアを活かした個別支援の実践、家族とのかわり、要望・意見を大切にされた職員間の共有の工夫により、家族の介護負担軽減や在宅生活の継続にもつながっている。

#### 3 <利用者にとってより良い日々を実現する理学療法士を加えた統合的ケアの実践>

理学療法士が配置され2年目を迎えている。しかし、通所介護に理学療法士を配置しリハビリに重点をおいて事業を展開しているだけではなく、センター方式によるアセスメントにより「利用者本人にとって大切な場所、暮らし方の願いや想い」を受けとめ、それを実現するために統合的ケアが実践されている。それは、利用者本人を中心として各専門職が、どの場面でどの様に専門性を発

揮していくか統合されたケアであり、通所介護事業所内だけではなく、利用者の視点で自宅から送迎中の風景まで考慮した実践(その人にとって安心できる景色が見られる道順を考えるなど)に繋がっている。こうした取り組みに、理学療法士が関わっていることを高く評価したい。

例えば理学療法士が送迎時に、自宅の様子や福祉用具の選定・使用状況を確認し介護支援専門員と調整しながら改善を図ったり、通所事業所内でも自宅の生活場面を想定したりハビリ指導を行ったりしている。また、介護職員も理学療法士の専門性を理解し、状況に応じて相談や支援の依頼をし、理学療法士も介護職員など他職種から情報を得ながら支援を展開している。

利用者本人を中心としたケアの実践が根付いていることから、今回は理学療法士が関わったことを評価したが、今後も状況、利用者(利用者層)の変化に合わせて様々な専門職を加えた統合的ケアの実践を展開していける基盤(ケアチーム)が構築されている。

#### 4 事業評価の結果と講評

共通項目(別添1)

内容評価項目(別添2)

#### 5 利用者調査の結果

聞き取り方式の場合(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(別添4)

(平成27年3月16日記載)

受審は、全職員が、自施設について、また、チームや自分自身の日ごろのケア実践について立ち止まり、何か問題はないか、利用者目線で考えてみる貴重な機会となりました。目の前のお一人おひとりにきちんと向き合うことから全てが始まります。受審で学んだことを活かしながら、ご本人に聴くことを大切にし、ご家族や地域のみなさんとともに、一つひとつ実践を積み上げていきたいと思えます。