

<別紙1>

第三者評価結果報告書

① 第三者評価機関名

株式会社 フィールズ

② 施設・事業所情報

名称：ほっぷ	種別：通所介護
代表者氏名：海老沢祐次	定員（利用人数）： 25 名
所在地：〒252-0226 相模原市中央区陽光台7-10-14	
TEL：042-777-7327	
ホームページ：http://www.tomoni.or.jp/	
【施設・事業所の概要】	
開設年月日：2000年4月1日	
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 県央福祉会	
職員数	常勤職員： 3名 非常勤職員： ②名
専門職員	（専門職の名称） 名
	生活相談員 2名
	看護師 3名 （機能訓練指導員を兼任）
施設・設備の概要	（居室数）活動室(1)、浴室・脱衣場(1)、静養室(1)、相談室(2)、トイレ(3)、医務室(1)
	（設備等）浴槽（3）、機械浴(1)、平行棒(1)

③理念・基本方針

（法人理念）

1. 障がい児・者、高齢者のノーマライゼーションの実現から「ソーシャル・インクルージョン」（共生社会）をめざします。
2. 社会・福祉・介護ニーズに応えるべく先駆的で開拓的な事業をめざします。

（法人基本方針）

1. 人権の尊重とサービスの向上を図ります。
2. インフォームドコンセント及びエンパワーメントを大切にした利用者主体の支援を行います。
3. 地域との共生をめざします。
4. ニーズの多様化・複雑化に対応していきます。
5. 社会的ルールの遵守（コンプライアンス）の徹底を図ります。
6. 説明責任（アカウンタビリティ）の徹底を図ります。
7. 人材の確保・育成のための研修体制の充実と、適切な人事、労務管理を実践します。
8. 柔軟で行動力のある組織統治（ガバナンス）の確立をめざします。
9. 財務基盤の安定化に努めます。
10. 国際化への対応に取り組みます。
11. 社会貢献活動に積極的に取り組みます。

④施設・事業所の特徴的な取組

- ・入浴、排せつ等は完全同性介助です。年齢を問わず、利用者の羞恥心への配慮を意識しています。
- ・リフト付きの車両を3台配車しています。車椅子の利用者が多く、あらゆる身体状況の方が利用できるようにしています。また、身体障害の方が多く、要介護4、5の方も受け入れています。特に身体介護の経験が多い職員を多く配置して、対応しています。
- ・利用者の平均年齢は71歳と若い方が多く、男性比率も7割と高いのが特徴です。曜日によっては男性のみ来所される日もあります。日中はご自身のペースで過ごせるように、全体でのレクリエーションなどは設定せず、その方らしい時間を使えるようにしています。趣味活動として、将棋、麻雀、トランプなどに参加される方もいらっしゃいます。
- ・活動室を広くとることで、車椅子でも移動しやすい導線を確保しています。また、個人占有スペースも広く、ソーシャルディスタンスの確保や、各テーブルにアクリル板を用意、適時消毒など感染症対策を行っています。
- ・社会貢献・地域貢献の活動として、地域の買い物支援運行事業への送迎車貸し出しや、職場体験及び近隣学生ボランティアの受入れを行っています。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和3年4月27日（契約日） ～ 令和3年12月8日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	1回（2018年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

1) 利用者の意思、意欲を尊重して対応しています

利用者の思いや意思を最大限に尊重し、日中は新聞を読んだり、トランプ、囲碁、将棋、麻雀や作り物など、それぞれが思い思いに過ごしています。全員で行うプログラムは、あえて企画していません。片麻痺の方でも、手持ちのトランプを並べて楽しめるよう、職員手作りの木製の台が用意されていました。トイレ、入浴は完全同性介助です。また利用者とは相談しながら、洗濯物たたみや、遊具の消毒など無理のない範囲で役割を持つように援助しています。そこには、一人ひとりの尊厳や意欲を大切に、あたたかなまなざしが感じられます。

2) 利用者とは丁寧なコミュニケーションをとっています

さまざまな生活場面で、利用者とは個別にコミュニケーションをとるように心がけています。接遇については、事業所として「接遇10か条」を作っています。身だしなみ、あいさつの仕方、表情、目を見て応対すること、理解できるような説明、間違いに対しては真摯な謝罪、馴れ馴れしい言葉遣いをしない、職員同士の会話に注意することなど、具体的な基準を立てています。失語症の方にも、さまざまな言葉を使ってやりとりを繰り返し、本人の意図を探り出すようにしています。研修や事例検討で、コミュニケーションのスキルを上げるように努めています。

3) 権利擁護について、工夫して取り組んでいます

法人で虐待防止に力を入れており、事業所でも事務所に「身体拘束排除宣言」と大きく

掲示し、年間研修計画の中で「虐待と身体拘束」を取り上げています。また事業所では、利用者の居住地域が分散しており、送迎の運転手が比較的長距離を走行するため、安全運転にも力を入れています。デスクワークの少ない運転手にも目に留まるよう、階段の踊り場に「ながら運転の罰則が強化」など情報を掲示し、運転中のスマホ使用禁止を徹底し、安全で安心な送迎を行っています。

◇改善を求められる点

1) 中・長期計画のわかりやすい公表

事業所では毎年「事業計画書」を作成していますが、その中の「5.今年度の事業課題」が実際の中・長期計画となっています。過去の事業計画書と比較すると、この項目が中・長期計画として設定してあることが明らかですが、説明がなければ理解が難しい内容です。中・長期計画を別の文書にして、わかりやすく公表されることが期待されます。

2) 苦情内容のより積極的な公表

苦情解決体制は整っていますが、内容、改善、対応の公表が十分ではありませんでした。苦情の内容にはどのようなものがあつたのか、施設はこれに対してどのように向き合い、どう解決を図つたのかという情報は、当事者だけでなく他の利用者、さらにはこれから施設を利用希望する市民にとっても重要な情報です。現在、「事業報告」には要旨が記載されていますが、今後は当事者の特定されないような配慮をしつつ、より積極的な公開に期待します。

3) 口腔ケアの充実

食後のブラッシングや入れ歯の洗浄、経管栄養の利用者のスポンジブラシによる口内のケアを行っています。しかし、口腔ケアの計画的な取組は実施されていません。今後は、歯科医師、歯科衛生士の助言・指導を得ながら口腔状態や咀嚼嚥下機能の定期的なチェックをしたり、一人ひとりに応じた口腔ケア計画を作成したうえで実施し、評価・見直しを行っていくことが期待されます。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

細やかな聞き取りをして頂き、事業所として実施が望まれる事柄や課題を確認する良い機会となりました。

日々の業務で取り組むべき内容について、評価項目を各職員で見直しを行うことができ、とても良かったと思っております。頂いた評価を基に、よかった点に関しては継続的に取り組みを行い、改善すべき点に関しては、今後の成長ととらえ取り組みを行っていきます。

課題として上がりました内容を踏まえ、利用者様へわかりやすい文章の作成や公表について、参考にさせて頂き改善を図っていきます。口腔ケアに対し、ご利用者様へ声掛けを行い実施に向け取り組みを行っていきます。

今後ご利用者様が安心かつ安全にご利用できる環境設定に日々努力を行っていきます。

⑧第三者評価結果

別紙2のとおり