

## 第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	相陽台ホーム 指定通所介護事業所
経営主体(法人等)	社会福祉法人 相模更生会
対象サービス	指定通所介護事業所(デイサービス)
事業所住所等	〒252-0335 神奈川県相模原市南区下溝4303
設立年月日	平成6年6月1日
評価実施期間	平成23年9月 ~ 24年1月
公表年月	平成 年 月
評価機関名	公益社団法人 長寿社会文化協会
評価項目	東京都方式
<b>総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項等）</b>	
<p>☆総評(相陽台ホームの組織特性)</p> <p>相陽台ホームの組織は、施設長の下に総務課・地域支援課・生活支援課で構成されている。地域支援課は通所介護部門・訪問介護部門・居宅支援部門・地域包括部門で構成され、生活支援課は特別養護老人ホーム(ショートステイを含む)で構成され、全ての部門が一体となって組織運営に携わっているのが特徴である。この為地域包括部門を除く5部門を統括した形で組織マネジメントを評価し、総評はこの組織の特徴を十分に伝えるため、5部門に振り分けて記載している。組織運営の全体像を掴むためには5部門全ての内容を見ることを推奨する。</p> <p>☆特に良いと思う点</p> <p>1. 風呂場の改修を職員等の手作りでを行いアメニティを改善している 施設職員による風呂場の改修が行われ、脱衣室の壁や床を木材で張り替えている。浴室内の壁画は利用者・家族・職員の協働作業として製作している。また、脱衣室前に設置された手作りの木製ベンチは、適度な高さで安定感があり、移動の安全性を考慮している。暖色系の温かな彩色を使用し、ぬくもり感ある空間に仕上げたため、利用者から大変喜ばれている。</p> <p>2. 地域との連携による利用者の実生活的な環境を提供している 月1回のイベント「喫茶店」は、近隣ボランティア協力の下に開催、近隣の障害者施設の方が作ったパンや菓子、地元の有機野菜、衣類等をロビーにて販売している。喫茶コーナーでは色とりどりのコーヒーカップを陳列し、好みのカップを選んでコーヒーを飲むことができる。利用者は自分の好きなものを自由に選んで購入、ご家族や地域の方も来店し、大賑わいを見せており、地域交流事業の場として取り組んでいる。</p> <p>3. 利用者には栄養バランスと楽しめる環境で食事提供している 食事は「選択メニュー制」を採用し、嗜好を加味した食事を利用者の状況に応じた食事形態で栄養バランスよく提供している。食事時間の延長はもちろん、行事食の提供、食事時のBGM、話しやすい利用者同士と一緒に食事ができるよう席を用意、食欲があるかどうか管理栄養士がチェックするといった食事環境面でも配慮している。特に敷地内の菜園で利用者が栽培した野菜を使って漬物やジュースにする等、日々の食事に楽しみを取り入れている。</p>	

## 総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項等）

### ☆施設が特に力を入れている点

1. 利用者や家族・関係機関に対しあらゆる手段を活用して情報発信している  
地域に根付いた情報発信源としての存在をアピールし、機関誌やパンフレット、ホームページ等を通じて事業所サービス情報を利用者や家族、関係機関に提供している。「職員は全員が営業マン」という施設方針で、自治会の掲示板・回覧板、FM放送、デイサービス送迎車（広告掲載）を活用し広報している。また、あらゆる地域交流に関する情報をあらゆる手段で情報発信している。特に機関誌は行事などの「お知らせ」目的から、媒体を通じて「福祉文化の発信＝地域福祉の向上」としての役割を目指している。今後はホームページのさらなる充実が期待される。

### ☆さらなる改善が望まれる点

1. 着実に計画が推進できるよう取り組むことが望まれる  
平成23年度の事業計画では、施設全体の事業目標(5項目)があり、通所介護部門としての3項目の方針を上げている。しかし、何のために(目標)、何を(具体的な取り組み内容)、誰がどの様な手段・方法で推進していくのか、どの様な指標・基準で効果を測定するのか(どの様な状態になれば効果が上がったと判断するのか)といった事柄が明確に示されていない。計画推進状況を一定期間毎に確認し、報告書で経営層へ報告・検討し、着実に計画が推進できるよう取り組むことが望まれる。

2. 情報の意図することを洞察して、情報を有効活用することが望まれる  
行政機関・施設協議会・福祉施設部会・業界誌・地域交流活動・研修資料などから福祉・介護に関する情報を収集し、必要な情報をジャンル別にファイリング又はデータベース化して整理している。これらの蓄積された情報を解読し、分析し、理解して情報活用されていない。混迷を極める福祉事業経営環境下において、事業運営に役立てるために、情報の意図することを洞察して、情報を有効活用することが望まれる。

3. 業務改善し安全性を確実に確保することが望まれる  
利用者の身体状況に応じて安全な送迎を心がけ、車酔いのある方は乗車時間を短くする等の配慮をしている。また送迎中、職員は必ず携帯電話を携帯し、緊急時には連絡が取れるよう備えている。添乗職員は送迎中に狭い車内で利用者の安全確認をし、検温も測っている。しかし添乗職員は送迎上の安全確保の義務があり、車内で検温することは安全性へのリスクが高く、配車ミスも起きており、業務改善し安全性を確実に確保することが望まれる。

## 評価領域ごとの特記事項

### 1.人権の尊重

\*個人情報保護法の趣旨を踏まえて、個人情報の収集・利用目的、保有個人情報の開示・訂正・利用停止請求への対応、個人情報漏洩防止対策、個人情報漏えい事故発生時の対応などが規定された個人情報保護規定がある。

\*重要事項説明書には、個人情報を利用目的に添って必要最小限の範囲内で使用(肖像権を含む)するとした同意書を取っている。

\*守秘義務・プライバシー保護に関する研修会を実施し法遵守の徹底を図るとともに、プライバシー保護マニュアルに従って日常活動を行っている。

\*神奈川県知事から個人情報取扱業務登録済証の交付を受けている  
契約時において、個人情報使用同意書にて署名・捺印をもらい、特に機関誌やホームページ等に利用者の名前や写真・映像を載せる場合においても、同意書に「肖像権の利用について」の同意欄を設け事前に確認している。

\*利用者の記録等については鍵付き書庫で保管、利用者と面談を行う際には相談室を利用するなど、日常的な生活支援の場においてプライバシー保護に配慮し、特に入浴介助や排泄介助の場面においては羞恥心に配慮した声かけ、支援を行なうよう徹底を図っている。

## 評価領域ごとの特記事項

### 2.意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

- \*利用者一人ひとりの意向を尊重し生活状況に応じた自立生活の支援のため、利用者家族や事業者、地域の居宅介護支援事業者と連携し、連絡を密に取り情報交換し合っている。
  - \*利用者一人ひとりの通所介護サービス計画書は、地域の居宅介護支援事業所などの担当ケアマネジャーが作成した居宅サービス計画書に基づいて作成し、利用者の自己実現や自立支援の達成に取り組んでいる。
  - \*個別の通所介護サービス計画書に記載された残存能力・嚥下の状態・嗜好などに基づき、個別の状況に配慮した食事介助や配膳をして食事提供を行っている。
  - \*食事する椅子又は車椅子の位置とテーブルの高さを利用者に合わせて調整を行ない、また必要に応じて自助具等を利用して食事摂取させるなど利用者の状態に応じた支援を行っている。配膳時には利用者が食事を摂りやすい座位・姿勢になっているかを確認し、誤嚥しないように取り組んでいる。
  - \*利用者の状況や希望などを考慮して、一ヶ月ごとに男女の入浴順番の入れ替えを行なっている。
  - \*利用者の心身の状況(片麻痺など)に応じて、安全で使いやすいように手すりの位置を左右に変えて設置、車椅子対応のトイレを設けるなどの取り組みを行っている。
  - \*帰りの送迎時にはトイレを利用する利用者が重なることを想定し、利用者が不快な思いにならないように声かけしたり、誘導したりする取り組みを行っている。
  - \*デイサービスを利用する前に利用者の主治医や常用薬を把握し、アセスメントシートに主治医名・主治医への連絡方法、服薬内容(処方薬罪名)・服薬回数・留意事項等を記載している。
  - \*利用者の健康を維持する支援を行うために、主治医や服薬内容が変更になった場合には、利用者から連絡帳などで連絡を入れてもらい、アセスメントシートの記載内容を変更して、職員間で共有する体制を整えている。
  - \*利用者の意向・要望を尊重し、車酔いに不安な利用者には短時間ルートを設定するなど乗車時間を考慮した取り組みを行っている。
  - \*送迎事故などの緊急時には、車内に送迎マニュアルを備え、職員が携帯電話を所持し、速やかに連絡対応がとれる体制を整えている。
  - \*利用者一人ひとりの個別活動では職員の支援を受けて施設内外で歩行訓練したり、屋外の散歩などを行なっている。
  - \*施設敷地内の菜園では農業や家庭菜園を経験した利用者を対象に野菜や花作り、草取り作業の機会を設け、自然とのふれあいを楽しむと共に、身体機能の維持につなげる取り組みをしている。
  - \*デイサービス見学の問い合わせがあった場合は、希望の日時を確認し、見学当日に対応する担当職員名を伝えて惑わないようにしている。
  - \*見学者希望に対しては、何時でも見学に応じられ、職員誰でもが説明や案内できる受け入れ体制となっている。また見学者は利用者と一緒に活動に参加することも可能な仕組みにしている。
- 利用者が目に付きやすく手に取りやすいデイサービス室前や廊下に情報コーナーがあり、行政や関係機関、地域が発行している情報源となるものを集めて展示している。
- \*情報コーナーには利用者が何時でも自由に使えるパソコンを9月1日から設置し、インターネットなどを活用して利用者にとって身近で参考になる情報を入手できるようにしている

### 評価領域ごとの特記事項

#### 3.サービスマネジメントシステムの確立

- \* 苦情対応については、契約書や重要事項説明書に明記して、契約時に説明するとともに、「苦情受付のご案内」を施設内に掲示している。
- \* 苦情・相談プロセスは、苦情相談受付又は設置されたご意見箱で受け、担当者が「事故報告書／苦情報告書」に内容を記入し、苦情解決責任者を經由して苦情対応委員会で対応策などの検討が行われ、第三者委員や法人役員会へ報告する仕組みになっている。
- \* 苦情解決責任者の指揮下、職員が決定した対応策を苦情処理マニュアルに基づき迅速に処理・解決し、全過程を記録している。
- \* 利用者一人ひとりの尊厳の意識や意向・要望をユニットごとの担当介護職が把握し、それらをケース記録に記録している。
- \* 機関誌・デイ便り・パンフレット・ホームページ等を定期的に発行更新し利用者、家族、関係機関に提供している。
- \* 地域交流事業のお知らせを自治会の回覧版、掲示板にて案内、相陽祭のチラシを近隣地域へポスティング、FMさがみ放送を利用し宣伝、施設のパンフレット、学習会、講演会のお知らせなどは行政や公民館・地域包括等関係機関に配布、デイサービス送迎車も広告媒体として活用する等、地域に根付いた存在として様々な形でアピールしている。
- \* サービスの開始にあたり担当職員は、契約書・重要事項説明書等で利用者や家族に対して事前の説明を行なっている。利用者の状況に合わせ、書類は一つひとつ丁寧にわかりやすく説明し、その都度確認を行ない、納得を得た上で同意欄に署名・捺印をもらっている。アセスメントの際は、利用者本人と家族の意向を確認し、カンファレンスにつなげている。
- \* 法人所定のアセスメントシートによる聞き取り、担当ケアマネジャーより提供していただく各種書類を基に利用者ニーズや課題を取り込み、利用者の心身状況や生活状況を記録し把握している。
- \* 居宅サービス計画書で確認されている利用者のニーズや課題を基にして、通所介護サービス計画書に取り込んでいる。通所介護サービス計画書の終了期限に伴ってモニタリングを実施、アセスメントの見直しを行い、通所介護サービス計画書に反映させている。
- \* 利用者の希望や意向を取り入れながら、通所介護サービス計画書の見直しを図っている。特に判断能力のない認知症等の利用者については家族同席の下、本人の意向を確認している。
- \* 一人ひとりの利用者に合わせ、身体状況やその他の理由により、通所介護サービス計画書を緊急に変更する場合には、生活相談員がケアマネジャーと連携を図りながら、利用者の担当職員に変更点を連絡し迅速に対応している。
- \* 各種のマニュアルが作成され、サービス内容や業務手順が示されている。業務に必要なマニュアルは、迅速に使用できるように読みやすく平易な表現にし、職員がいつでも参照しやすいように各現場での閲覧が可能になっており、またこれに基づいたデイサービス独自のマニュアルも整備されている。
- \* マニュアルは法人の各現場職員で構成するマニュアル委員会にて作成し、手順等の見直しが発生した場合にも、適宜現場職員の意見を取り入れ見直しの検討を行っている。

## 評価領域ごとの特記事項

### 4.地域との交流・連携

\*介護情報サービス公表制度に基づいた情報開示は行われている。開かれた組織となるように事業所のホームページでは、法人概要・施設案内・年間行事・提供している各サービスの概要等を掲載し、広報誌「わげん便り」に決算報告書を掲載するなどの取り組みを行っている。

\*地域の人の目に触れやすく、より透明性を高めるために、リニューアル予定のホームページ等を利用して、事業所に関する福祉サービス第三者評価結果などの情報を開示することが望まれる。

\*地域の人や関係機関を対象に、施設フロアの開放、会議室の貸し出しなどを行っている。

\*定期的に専門性を活かした地域交流事業(講演会、地域と共同の防災訓練、地域祭りへの参加など)を積極的に取り組んでいる。

\*利用者の生活権の拡大のために、ボランティア・実習生との交流や相陽祭などによる地域との交流といった社会資源の活用を通して、利用者の生活機能の向上、自立的な生活がおくれるように支援することにより、事業目標の「QOLの向上」や「利用者の自己実現と自立支援」の達成につなげている。

\*県及び市高齢者福祉施設協議会への参加、県及び市社協福祉施設部会への参加、施設長部会への参加、業界誌・新聞の購読、地域交流活動などから、地域の福祉ニーズ・福祉事業全体の動向を収集し、必要な情報をジャンル別にファイリングして整理している。

\*事業所として今後の在り方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を分析する体制は整っていない。今後、福祉業界の動向等を分析することが望まれる。

\*利用者が目に付きやすく手に取りやすいデイサービス室前や廊下に情報コーナーがあり、行政や関係機関、地域が発行している情報源となるものを集めて展示している。

\*情報コーナーには利用者が何時でも自由に使えるパソコンを9月1日から設置し、インターネットなどを活用して利用者にとって身近で参考になる情報を入手できるようにしている。

\*この利用者用のパソコンは、日常生活の行動範囲を広げる手段に活用してもらうことを目的としている。また職員は利用者に相模原地域の話題情報や必要な情報も提供している。

\*個別活動でボランティアの方々との交流できる場を設けている。利用者が職員以外の人と会話することで地域の一員として生活しているという認識を深めるきっかけづくりの取り組みでもある。

\*利用者に踊りなどを見せるボランティアはもとより、これからは利用者と一緒に活動してもらう参加型ボランティアの受け入れを増やし個別活動を充実させる方向である。

## 5.運営上の透明性の確保と継続性

\*施設の理念である「和顔愛語(わげんあいご)」と理念の解説文章をパンフレット、ホームページ、事業計画書に掲載し、職員会議で理念・事業目標等を説明している。

\*職員の名札の裏には理念と私たちの誓いを書き込み、重要な意思決定や判断が迷ったときなどに確認することで、理念・ビジョンを思い起こすことができるようにしている。この理念のもとで、どなたにも笑顔と心のこもった優しい言葉で接し、地域に根ざした施設として、地域福祉・高齢者福祉を高める活動を行い、相互信頼と健康で明るい社会生活を維持できることを目指している。

\*施設長は理事会で審議された重要な意思決定やその内容を職員に伝えるとともに、その意図したことがキチンと理解しているかどうかを職員とのミーティングや会話のなかで確認している。

\*職員自らの役割と責任を明示した職務分掌表を作成している。特に施設長は、常日頃から職員のみならず利用者・家族を含めて情報公開を心掛けており、開かれた施設にしようと意欲的に取り組んでいる。

\*年度末に今年度事業計画の実施結果を検証して次年度事業計画を作成することになっているが、課題を明確にするルールや計画を作成する手順が予め決められているという客観的な根拠が得られなかった。

\*作成された事業計画書において、「どの様な利用者の意向、現場の意向、地域の福祉ニーズ、事業環境、想定されるリスクなどを踏まえたのか」に関する客観的な根拠が不明確であった。目標に対する達成度合いを測る指標も示されなかった。多角的な視点から課題を把握する手順、計画作成手順、達成度合いを測る指標を予め定めておくことが望まれる。

\*コンピュータは起動時にパスワードが設定されており、USBメモリーなどの私物は持ち込み禁止になっている。

\*個人情報の記載がある契約書などの機密性を有するものには、改ざんできないようにロックをかける仕組みになっている。

\*利用者に関する情報は、個人別にファイリングし書庫で施錠管理され、各サービスの責任者が書庫の鍵を保管管理している。情報漏洩マニュアルに基づき、情報漏洩が起きないように予防に取り組んでいる。

## 6.職員の資質向上の促進

\*法人の人事は、職員の力量を勘案して行うことになっており、職員に求めている人材像を研修マニュアルに記載し周知している。

\*職員の能力及び専門性の向上を図るために、研修委員会で感染症予防研修・認知症に関する研修などの年間研修計画(施設内研修)を立案している。

\*生活支援課、地域支援課、総務課などセクションごとに数多くの施設外研修を行っている。

\*介護技術向上のための田中塾や職員からの申請による特別休暇を利用した資格取得などの育成制度が設けて職員育成を積極的に行っている。

\*職員一人ひとりの意向や能力向上に関する希望を個人面談で把握して個人面談表に記録している。

\*職員は評価シートに基づき、チェック項目毎に自己評価(第1ステップ)を行い、第2ステップとして評価記入欄にガイドに従って、個人目標の達成度等を記入する。これを上司に提出し、個人面談表や技術水準・知識・専門資格等の視点を取り入れた職階別の職員教育・研修マップ等を参考に、上司の評価を受ける仕組みを構築している。

\*個人面談表や評価シートの結果に基づき職員育成を行っているが、個人別育成計画がなく、これを策定することが望まれる。