

アドバイス・レポート

平成 23 年 12 月 26 日

平成 23 年 9 月 15 日付けで第三者評価の実施をお申込みいただいた（嵐山寮デイサービスセンター）様につきましては、第三者評価結果に基づき、下記のとおりアドバイスをいたしますので、今後の事業所の運営及びサービスの提供に役立ててください。

記

<p>特に良かった点と その理由(※)</p>	<p>1) 質の向上に係る取組 交通の利便性が良い観光地の中で、四季折々の変化が感じられる地域性の良さをそのまま施設内に持ち込まれる工夫が随所に感じられました。各テーブルに季節の花が生けられた花器と急須にも情緒が感じられ、壁面の飾りや手作りの作品に暖かさと優しさが感じられました。その心は利用者にも受け止められ、穏やかな笑顔で利用しておられました。</p> <p>2) 組織の理念・運営方針や事業計画等の策定 法人内の様々な情報や取り組みが公開された見やすく充実したホームページを作られ、その内容も多岐にわたり頻繁に新しい情報が発信されています。事業計画に関しても中長期ビジョンとして 2011 年度から 2025 年度まで見据えられ、将来的に大きな変化が見込まれる社会的状況にも対応できる事業展望が明確に示されています。</p> <p>3) 人材の確保・育成 充実した内部研修の他、様々な研修実施機関が開催する研修への参加を通じて社会福祉の専門性を向上させ、新人職員に対してもチューター制で確実な人材の育成を目指されています。職員ひとり一人がモチベーションを持って自立支援のためのサービスを目指し、できる部分から取り組んでいこうという意欲が感じられました。利用者の立場に配慮した食事時のご飯・お汁・お茶のセルフサービスの徹底や、ヒバの浴槽での入浴は、現場職員の声の実現し利用者にも好評であることから「やりがい」も大きいことがヒアリング等でも窺えました。</p>
	<p>1) 個別状況に応じた計画策定 「自立支援のサービスのためにひとり一人のできることをアセスメントし、残存能力を引き出したい」という目標を持たれていますが、個別状況に応じた計画策定からモニタリング、評価という一連のプロセスに帳票も含めて課題が見受けられました。その点については現在変革期であると認識されていることから、今後は管理者が主体的に関与しながら利用者個々の状況に応じた一連の計画プロセスを確立することが望まれます。</p>

<p>特に改善が望まれる点とその理由(※)</p>	<p>2)利用者の意向を広く拾い上げ、収集する仕組み ブログの更新や満足度調査等の取り組みをされていますが、利用者家族に対しての情報共有の機会やアンケートの周知等に課題が見受けられました。利用者や家族が自由に意見を等交換できる環境整備をすることでより貴重な声が集まり、サービスの質の向上につながるのではないのでしょうか。</p> <p>3)衛生管理、利用者保護 歴史ある施設であるが故の施設内スペースの制約もありやむを得ないところではありますが、そのことで見落としがちになっている用具類の収納場所（出入り口付近のスペース）やプライバシーに配慮した配置（記録記入場所への配慮）、置き場所への固定観念等、設えや置き場所等に改善の余地があるように思われました。</p>
<p>具体的なアドバイス</p>	<p>1)個別状況に応じた計画策定 それぞれの職員が、専門的な観点で利用者の状況を把握し、意向を確認し問題点も感じ、記録に残されていますが、一連の流れが仕組みとして機能していないところが見受けられました。アセスメント様式の見直しも行われていますので、形式にとらわれることなく本来必要な項目をアセスメントシートに集約し、モニタリングにおいても適切な仕組みが機能すれば、自ずと計画を見直す必要のある状況の確認ができていくのではないのでしょうか。改めて管理者も主体的に関与しながら、ケアプランの一連の手順、マニュアルの見直しを図っていかれてはいかがでしょうか。</p> <p>2)利用者の意向を広く拾い上げ、収集する仕組み 意見・苦情・要望等を真摯に受け止め、改善されている点多々見受けられ、ホームページ等を通して公開もされています。しかし、家族との日々の情報交換の場が送迎時や連絡ノートとのことですが、もう一歩進んで定期的な意見交換や交流会の場などの情報共有の機会の設定を積極的に図ってはいかがでしょうか。</p> <p>施設内での掲示の方法（利用者の目線の高さ、見やすい字の大きさ等）やパソコン操作が困難な人々に対してデイサービスの状況を発信できる機関誌やお便りなどの作成、家族合同の外出、レクリエーション等の行事企画、アンケートについても項目ごとに自由記載の欄を設けた様式など、利用者、家族の自由な意見や意向を確認できる工夫が考えられます。</p> <p>2)衛生管理、利用者保護 長い歴史の中で用具の配置場所や利用者の入浴後の整容スペース、記録記入場所など固定観念に陥っているところはないのでしょうか。出入り口から利用者の記録をしているパソコンも机の配置を見直す事で、個々の利用者のプライバシーをより保護できます。また髪を乾かす時もフロアに向くのではなく、壁面の鏡に向いて利用者が自身の状態を確認できる状況で行う方法も考えられるのではないのでしょうか。収納場所も現在の置き場所が本当に必要な箇所なのか、職員ひとり一人がちょっとした視点を変えることで飛躍的な効果が望めます。改めて利用者本位のケアの意識づけにもなりますので、利用者の目線での設えの工夫や環境整備改善に取り組まれてみてはいかがでしょうか。</p>

※それぞれ内容を3点程度に絞って掲載しています。評価項目毎のコメントを「評価結果対比シート」に記載しています。