

## 発展的評価項目＜独自評価項目＞

～事業所におけるサービスの質の向上のためのシステムについての評価結果です～

事業所名： えいむ

取り組み

給食時における利用者の動き、席配置、職員の動きを整理することにより、利用者に落ち着いた空間で、食事を楽しんでもらう環境を整備する

取り組み期間

4年8月～12月

PDCA	取り組みの概略
「P」 目標と 実践計画	<p>利用者の昼食は、短時間に利用者が多数食堂に集まることにより、利用者間でのトラブルが起き、落ち着いた食事空間の提供ができなくなっている。また、食事時間における利用者や職員の動きが全体として把握できていないことから、その都度状況をみて対応している。そこで長期目標に「食事を含めた利用者の一日の予定を整理し、安定して各活動に取り組んでいただく」とし、短期目標を「食事時間における利用者と職員の動きを整理し、また席配置を変えることで利用者が安定して食事を摂ることを目指す」として、取り組みを実践した。具体的には、①ホワイトボードを使い、食事時間における利用者と職員の動きを見える化する、②食堂への移動時間を調整する、③食堂内の席の変更や食堂内の構造化を図ることなどを計画した。</p>
「D」 計画の実践	<p>ホワイトボードで利用者と職員の動きの見える化を行い、計画の実践は、毎日のフロアミーティングで職員に口頭で説明した。また当日が休みの職員には、翌出勤日に引き継ぎノートの確認と、あらためて口頭で説明を行った。</p>
「C」 実践の評価	<p>利用者と職員の動きをホワイトボードに書き出すことにより、現状が確認でき、利用者と職員の動きを整理することができた。それに基づき、食堂に集まる人数を時間によって分けることで配膳時の行列を回避することができた。食堂内も静かになり、落ち着いて食事を摂ることができている。ただし、実際に行いながらの日々の時間調整や職員の配置変更に時間を要し、予定していた利用者の関係性や特性に応じた食堂内の席配置の変更などの構造化までには至らなかった。思いがけない気づきもあった。食事時間を確認するにあたり、「何故このような予定表を使用しているのか」など、当たり前提供してきた利用者の一日の予定を見直すきっかけになった。また、食堂までの移動時、配膳や下膳時に職員が付き添ったり、声を掛けていたが、本当に必要な支援か考えるきっかけになった。実際に本人の自立を促すために、声掛けを控え、見守ったところ、利用者自身が行えることが分かるなど、本人の状態像をあらためて確認することができた。</p>
「A」 結果と 改定計画	<p>計画は一部修正し、①再度ミーティングを開催し、食堂内の利用者と職員の席配置を見える化し、テーブルの向きやパーテーションの要否を検討する、②検討結果を基に、食堂内を構造化することを加え、取り組みを継続することにした。</p>

### ＜第三者評価コメント＞

利用者の特性に配慮して、利用者に落ち着いた空間で、食事を楽しんでもらう環境の整備に取り組んでいる。計画は継続することと、今後の取り組みの成果に期待する。