

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名称： コスモプランニング有限会社	所在地： 長野市松岡1丁目35番5号
評価実施期間： 平成29年5月17日から平成29年8月2日まで	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） B15019、B16021、050482	

2 福祉サービス事業者情報（平成29年6月現在）

事業所名： （施設名） かるいざわ敬老園 デイサービスセンター	種別： 通所介護
代表者氏名： 理事長 斎藤 俊明 （管理者氏名） 係長 塩見 信幸	定員（利用人数）： 35名
設置主体： 社会福祉法人 敬老園 経営主体： 社会福祉法人 敬老園	開設（指定）年月日： 平成14年4月1日
所在地：〒389-0115 長野県北佐久郡軽井沢町追分1436番地	
電話番号： 0267-44-1165	FAX番号： 0267-44-1167
ホームページアドレス： http://www.keiroen.or.jp	
職員数	常勤職員： 12名 非常勤職員： 3名
専門職員	（専門職の名称） 名
	・社会福祉士 1名 ・介護福祉士 5名
	・社会福祉主事 1名 ・作業療法士 1名
	・看護師 3名 ・介護支援専門員 3名
施設・設備 の概要	（設備等）
	・食堂…1室 ・機能訓練室…1室 ・相談室…1室 ・静養室…1室 ・浴室…1室（一般浴槽と特殊浴槽） ・便所…3室 ・送迎車…5台

3 理念・基本方針

<p>○社会福祉法人 敬老園の理念</p> <p>少子高齢化の進展に伴う様々な問題に、地域に根ざした社会福祉法人として三つの理念を掲げ、役職員が一丸となり社会貢献を致します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・敬老園は人間の尊厳を大切に、柔軟な心をもってあらゆる可能性のある質の良い介護を目指します。 ・敬老園は公平公正な施設運営を旨とし、変化する時代を的確にとらえ社会に貢献する健全な経営を目指します。 ・敬老園は心と心の結びつきを基本とし、取り巻く全ての関係を誠意と情熱をもって構築することを目指します。 <p>○かるいざわ敬老園デイサービスセンターのスローガン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目配り、気配り、心配り
--

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

かるいざわ敬老園デイサービスセンター(以下、当事業所)は運営主体の社会福祉法人敬老園の軽井沢・佐久地区の初めての拠点である複合福祉施設かるいざわ敬老園の一事業所として、他の特別養護老人ホーム、ショートステイ、グループホーム、居宅介護支援事業所とともに平成14年(2002年)4月1日に開設され16年目を迎えている。

社会福祉法人敬老園は40年以上にわたり一貫して福祉に携わり社会に貢献しており、乳幼児期から老年期までの七つのライフステージに合わせた事業を展開し、当複合施設でも町の地域ケア会議、介護保険策定委員会、介護保険運営推進会議などに職員が参画し地域のニーズを把握しつつ、地域の人々が安心して生活できるようにとサービスの質の向上に絶えず取り組んでいる。

当事業所でも今年度の4月から町の委託を受け総合支援事業を開始しており、法の改正等、その時々との趨勢に合わせ必要とされる事業を展開している。避暑地という土地柄から夏場になると別荘に泊まり込みつつ当事業所を利用する利用者もおり、利用を希望する高齢者や家族に柔軟に対応し可能な限り受け入れを行っている。複合施設としても、他に、配食サービスやタイムケアサービスなどを実施しており、利用者や家族、地域の人々からの信頼度も高い。

現在、軽井沢町内にはかるいざわ敬老園のサテライトとしてみなみかるいざわ敬老園があり、さらにも定員25名のデイサービスがあり、町内の要介護認定者数が600人前後という中で、当事業所の登録者数が80人前後に及び、みなみかるいざわ敬老園デイサービスセンターの利用者と合わせるとかなりのウェイトを占めることになり、町内の高齢者の自立支援に多大な貢献をしている。

中仙道と北国街道の分岐点、追分宿のすぐ近く、豊かな自然に囲まれ、また、温泉を輸送した入浴やボランティアの来訪、レクリエーション、外食、外出など様々な一日を楽しみに、職員の「目配り」、「気配り」、「心配り」を受けながら、平均年齢85.2歳、平均介護度1.94(要支援除く)の利用者が元気に通っている。

5 第三者評価の受審状況

受審回数(前回の受審時期)	2回目(前回は平成26年度)
---------------	----------------

6 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) チームケアによる質のよいサービスの提供

利用者のアンケートでも当事業所の職員教育が行き届いていることを上げ、言葉遣いや接遇、マナーなどに賞讃の声を上げている利用者が多く、職員への信頼度が高い一つの要因となっている。

法人の介護看護部会により作成されているケア毎の手順書は随時見直しが掛けられており、職員は入職時の研修から始まり、その後も法人の研修委員会により組まれる「年間教育スケジュール」に沿って継続して各種研修を受け、ケアの統一やスキルアップを図りつつブレのないサービスの提供に取り組んでいる。各種マニュアルは職員毎の「職員ノート」というファイルに綴じこまれ、また、当事業所の事務カウンターの棚にも保管されており職員はいつでも閲覧、確認することができ、また、利用者一人ひとりの処遇会議で支援方法の共有化も図っている。

組織である以上職員の異動は必至であり、また、当事業所では365日営業しているため職員の勤務体制も日々交替制となっていることから職員が変わることにより利用者への支援方法が変わることは好ましくなく継続されることが求められる。実際の介助では一人ひとりの利用者の日々の状況に合わせた臨機応変な対応も必要となってくるが、当事業所ではマニュアル等で基本を周知徹底しつつ、その上に利用者毎の担当者設置やエルダー制度(ベテランとのペア行動)等の仕組みを導入することによりチームとして水準以上の均質なサービスを提供している。

2) リスクを未然に防止するための取り組み

小さな出来事に対して少しでも違和感や危険を感じた時には日々の業務の中で「気づきとヒヤリハット」として記録し、即時性を大切に、日々の事例を終了時のミーティングで共有するとともに未然に事故やケガの予防に役立っている。

法人には安全衛生、感染症対策、危険防止の各委員会があり各施設から委員として職員がブロック毎の委員会に参画しており事例検討から対策へとつなげている。事故発生対応マニュアルや感染症対策マニュアルがあり、管理者は看護師などの関係職員とともに常に利用者の安全に留意し、事故があった後は検証を繰り返し再発防止に取り組んでいる。厳しい法人の基準で判断された事故報告書とヒヤリハット報告書を事業所内で分析し、参考事例として役立てている。

法人の基準は厳しく、一般的には報告書として上げなくても許されるような範囲にまで及び利用者の安全確保への警鐘としている。法人の危険防止委員会では事故やヒヤリハットの事例を各事業所を横断し収集しており、安全確保についての定期的な見直しも行いより実践的な研修を実施している。

また、事業所内の福祉用具は専門業者の訪問で定期的に点検を行っている。利用者の自宅と事業所間は送迎車で送迎し、職員は利用者の心身の負担に配慮し段差等を意識しつつ揺れない運転を心がけており、運転経験の浅い職員は交通安全についてのヤングドライバー研修を受講し、利用者の安全・安心に配慮し業務に当たっている。

3) 職員の就業状況の把握と改善

年度の当事業所としての事業所別計画書にも「労働環境の改善及び労務管理能力の向上」が掲げられており、具体的に「辞めない職場作りのための職員間で話し合える環境を作る」とし風通しの良い職場づくりに職員全員で取り組んでいる。

職員の人事管理の主管は法人本部となっているが、時間外労働などについては複合施設の役職者会議で分析したり、勤務実績確認時に管理者がチェックしている。分析結果については複合施設全体として偏りがないう、部署を越えた協力体制を組んでいる。

人事考課に伴う面談も定期的に行われており職員の意向・意見なども聞き、勤務体制を整備している。

また、法人ではメンタルヘルスが叫ばれるようになるかなり以前から法人の産業医による巡回を月1回、各事業所で実施しており、相談したりカウンセリングを受けることができ、希望者は本部へ直接連絡する仕組みとなっている。更に、法人内の安全衛生委員会が企画するメンタルヘルスカウンセラーによる研修もあり職員が受講しており、常に仕事に対して意欲的にのぞめるような環境を整えている。

4) 利用者一人ひとりに合った多様な一日の組み立て

当事業所の定員は35名で週2回から3回利用している方が多く、毎日利用している方もいる。そうした中で、当事業所に対する利用者の満足度は非常に高く、その一因として利用者一人ひとりに合わせた一日のスケジュールが組み立てられていることが挙げられる。

週3回(火・水・土)利用している利用者も他の方に紹介したいぐらいであると述べており、詩吟の有段者である利用者はたまに当サービスで披露することがある、また、他の利用者からも重曹まんじゅうづくりの講師役を仰せつかることがあるなどの声も聞かれ、当事業所では利用者の好きなこと、できること、得意なことをしていただく機会を作り、利用者の張り合いにつなげている。

身体機能維持と向上のための個別のリハビリ、趣味・希望に沿ったレクリエーション、おやつ作り、複合施設行事への参加などの屋内での活動、外食や季節に合わせた外出、畑作りなどの屋外での活動など、一人ひとりに合わせ一日を工夫している。

午睡をしない数名の利用者が「女子会」と称し、複合施設1階の共有スペースで週2回ほどお菓子を食べながらおしゃべりを楽しっており、利用者同士の自主的な活動も支援している。

◇特に改善する必要があると思う点

1) 顧客満足度調査の定期的な実施

今年度の事業所別計画の「利用者の視点」の、利用者の満足度の向上の中に「アンケートを取り利用時の意見や行事の内容について利用者個々に希望する物を提供していく」としており、顧客満足度調査を行う予定が挙げられている。

利用者本位のサービスの提供のためには利用者がどれだけ満足しているかという視点から分析する必要があるものと思われ、その結果をサービス内容の改善にもつなげることができるものと思われる。

当事業所でも過去に実施しており、仕組みは十分に整えられていると思われる。限られた職

員で実施することは時間的な負担となることも考えられるが、事業所のサービスの質を高めるためには欠くべからざるものではないかと思われ、早期に取り組み事業所の運営に反映されることを期待したい。

2) 口腔ケアの推進

当事業所には歯科衛生士の資格のある職員が勤務しており食事前には口腔体操を行い、美味しく安全に食べられるよう取り組んでいる。特に嚥下障害のある利用者には嚥下機能向上のリハビリも取り入れている。食後については肺炎予防の観点からも口腔内の食物残渣を除去するために歯磨きやうがいの励行を習慣化している。

口腔ケアの目的には大きく分けて「口腔内を清潔に保つこと」と「口腔機能を維持・向上すること」がある。

その前提として口腔ケアの計画が大切になってくる。通所介護事業所という入所施設とは違った態勢であることから、すぐに取り組むことは難しいものと思われるが介護報酬の加算に関わらず、利用者一人ひとりの口腔ケアの計画を作成し、歯科医師、歯科衛生士と協力し、口腔ケアを高めることによりできる限り経口での摂取を維持し、美味しく楽しく食べることで生活の質を高め、自立した生活が送れるよう支援に取り組まれることを期待したい。

7 事業評価の結果（詳細）と講評

共通項目の評価対象Ⅰ福祉サービスの基本方針と組織及び評価対象Ⅱ組織の運営管理並びに評価対象Ⅲ適切な福祉サービスの実施（別添1）
内容評価項目の評価対象A（別添2）

8 利用者調査の結果

聞き取り方式の場合（別添3-2）

9 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

（平成29年7月29日記載）

今回、事業所の現状のサービス内容の見直し及びサービスの質の向上を目的として、第三者評価を依頼しました。その中で、今回、利用者調査及び職員による事業評価を実施して頂きました。

別添3-2における利用者調査の結果、日頃、ご利用頂いているお客様から高い評価を頂いたことは、事業所として、大変喜ばしい結果でした。これを事業所職員一同の励みとします。但し、これで満足するのではなく、更なる顧客満足度の向上に努めていきます。

また別添1の事業評価の結果においても、特記事項を閲覧してみて、事業所の取り組みにおいて評価できる点、また不足している点等、課題を抽出することが出来ました。

総評として、福祉サービス第三者評価の結果から、特に改善する必要があると思う点として、顧客満足度調査の定期的な実施、口腔ケアの推進をご指摘頂きました。

顧客満足度調査に関しては、現状、アンケート調査等は行っていますが、単発の試みとなっています。事業所のサービスの質を向上させる為にも、今後、定期的の実施していく流れを作ります。

また口腔ケアの推進に関しては、清潔保持、経口摂取を維持する、疾患の予防等の観点からも、計画の作成および定期的な評価が出来るように事業所として取り組んでいきます。

今回の結果を活かし、事業所のサービスの質の向上に努める事で、より多くのご利用者様に、かるいざわ敬老園デイサービスセンターを選んで頂けるように職員一同、努力していきます。