

# 福祉サービス第三者評価の結果

## 1 評価機関

名称：有限会社 エフワイエル	所在地：390-0867 長野県松本市蟻ヶ崎台 24-3
評価実施期間：令和3年9月10日から令和4年3月30日*契約日から評価結果報告会日まで	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 050542 061163 B25107	

## 2 福祉サービス事業者情報（令和 3年10月30日現在）

事業所名：高森町社会福祉協議会通所介護事業所	種別：通所介護
代表者氏名：会長 佐藤 直司 管理者氏名：光沢 英明	定員（登録者数）：37名（78名）
設置主体：高森町 経営主体：高森町社会福祉協議会	開始年月日：平成 2年 7月
所在地：〒399-3101 長野県下伊那郡高森町山吹 3618	
電話番号：0265-34-3717	FAX 番号：0265-35-9589
電子メールアドレス：	
ホームページアドレス： <a href="https://www.takamori-shakyo.com/">https://www.takamori-shakyo.com/</a>	
職員数	常勤：18名
職員内訳等	介護職員（介護福祉士）：9名 看護師：5名 生活相談員（介護福祉士）：3名 平均在職年月：11年2か月
施設・設備の概要等	デイルーム、浴室、特殊浴室、機能訓練室、厨房、便所

## 3 理念・基本方針

<p>○ 経営理念</p> <p>だれもが安心して暮らせるまちづくりをすすめます。 人として人を大切にするプロフェッショナルをめざします。 住民の満足、お客様の満足、職員の満足を追求しつづけます。</p> <p>○ 基本方針</p> <p>私たち高森町社会福祉協議会は、高齢者や障がいをお持ちの方、その他様々な生活上の問題を抱えた方が、住み慣れた地域でいつまでもその人らしく暮らしていくための支援、福祉サービスの整備を行っています。</p> <p>地域の人々の結び付きを強め、誰もが安心して暮らすことの出来る地域、より暮らしやすい地域を住民の皆さんと一緒に作っていきます。</p>
--

## 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

私たち高森町社会福祉協議会は、

- ・高齢者や障がいをお持ちの方、その他様々な生活上の問題を抱えた方が、住み慣れた地域でいつまでもその人らしく暮らしていくための支援、福祉サービスの整備を行っています。
- ・地域の人々の結び付きを強め、誰もが安心して暮らすことの出来る地域、より暮らしやすい地域を住民の皆さんと一緒に作っていきます。

と謳い、

- ・全職員が事業活動を通じて、老若男女、貧富の差、障がいの有無等などに関わらず、すべての町民が安心して暮らせるまちづくりをすすめて行きます。
- ・私たちは、1人の人間として知識と技術を身に付け、人間性を磨き、利用者様を始め、町民1人ひとりを大切にする福祉のプロを目指します。
- ・地域住民の満足、お客様の満足、職員の満足を追求しつづけます。

のために、行政と連携した地域福祉の増進に努めている。

## 5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	初回
---------------	----

## 6 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

国のガイドラインに基づき長野県の各サービス分野の評価基準等が改訂され、評価の判断基準も異なってきたので、初めにそのことについて説明いたします。

評価細目（別添1、2）に対する判断基準は以下の通りとなっています。

- a：よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
- b：aに至らない状況＝多くの施設・事業所の状態、aに向けた取組みの余地がある状態
- c：b以上の取組みとなることを期待する状態

つまり、「ある、ない」や「やっている、やっていない」という外的基準ではなく、やっている事の内容を評価員・評価機関が判断してa・b・cを決定しています。

そのため、当評価機関としてはaの場合は取り組み状況、b・cの場合は取り組み状況と検討課題を記載しています。

そして、各評価細目や利用者調査の内容を長期的、多面的、根本的に考え、事業所の全体像を把握して総評を決定・作成しています。

◇ 特に良いと思う点

- 組織的な幸齢化への取り組み

各地域社協の活動は幅広く、地域社会で暮らしていくうえで人々に共通の生活課題や福祉課題に組織的に取り組み、地域福祉を推進する役割がある。

高森町社協でも様々な地域福祉事業を展開しており、通所介護事業所や訪問介護事業所単体で見れば小さな組織であるが、高森町社協全体の組織力をもって介護保険事業に取り組み、居宅介護支援事業所、訪問介護事業所、通所介護事業所の3つの事業を一体的に運営している。

従って、支援の対象となる要介護者も同じ地域に暮らす町民で利用は重なり、また、サービスの提供を担う職員も同じ高森町社協のワンフロアで働く仲間であり、各事業の連携体制もある。

また、行政の横出し事業ではあるが、ふれあい広場事業、地域福祉活動推進事業、安心コール事業、家庭介護者交流事業など、町民、在宅介護者、一人暮らし世帯、高齢者世帯等に対する事業を通してニーズを拾い上げ、行政に繋げている。

さらに、行政の高齢者実態調査から、認知症の正しい知識の普及、啓発が更に必要とのニーズを請け、認知症サポーター養成講座への協力も事業計画に謳い、地域のサポーター育成への協

力、また、あんしん創造ネット（生活改善支援事業）による地域公益活動の参画についての検討も始まっている。

新型コロナウイルス感染症に対しての対策や研修、災害時事業継続計画の策定も組織的に取り組み、各事業の安定的な運営を目指している。

街より少し離れた小高い場所のやすらぎ荘には、高森町役場山吹支所、高森町社会福祉協議会事務局、そして、居宅・訪問・通所の各事業所がある。

ボランティアセンターを含めて全てがワンフロアにあることで連携は大変密と感じる。

古い施設を上手に使い分け、デイルームの広い窓からは、天竜川と街並み、遠く南アルプスが一望できる景色は最高のおもてなしとなっている。

また、反対側の窓越しから見える厨房の調理の様子は利用者の関心を高め、調理が始まると漂う香りは五感刺激の役割も果たしている。

午睡室は独立した2部屋で、静かな空間でゆっくり休める贅沢な環境を提供している。

デイルームからトイレ、午睡室までの動線は少し長いが、利用者にとっては却って歩行訓練となっていると思われる。

デイルームでの活動は利用者の個別の通所介護計画のサービス内容に基づき、送迎、移動、入浴、処置、食事、機能訓練等について、毎朝紙ベースにて支援方法が確認できるシステムとしているため、当日の利用者の状況、状態でサービス内容を修正したり、必要な事柄が最新の情報として記載され、共有のもとで統一したサービスの提供が実施されている。

利用者、家族の安心と共に、職員にとっても間違いや迷いのない支援ができ、利用者が楽しく一日を過ごせる基となっている。

なによりも、介護支援専門員のデイルームへの立ち寄りで利用者の情報・報告・連絡等が対面で確認できる利点もあり、また、ワンフロアのため訪問・通所の管理者と介護支援専門員との情報共有もしやすいと思われる。

地域ボランティアの活動も活発で、デイサービスでの行事の協力、出し物披露、そして、シーツ交換を行ってもらう等、地域の方々が共に高齢者を支えている場面となっている。

このワンフロアの組織は、住み慣れた地域で安心して暮らす為に支援を求めている高齢者に素早く手を差し伸べる環境ともなっている。

また、介護の実践に科学的裏付けに基づいたケアを行うことを目指し、新しいシステムを前向きに活用する姿勢も見られる。

今年度、科学的介護情報システム LIFE の導入に積極的に取り組んだ事である。

これには新しいシステムの操作方法を覚えなければならず、苦労もあると思われるが、ケアの向上を図るための様々な分析を行うことが実現する。

PC作業の苦手な職員もいるであろうが、負担が偏らないように配慮しつつ、出来るところから始めて全体で挑戦して活用できるようになることも近いであろう。

併せて、支援記録や個別支援計画書の様式等も検討しており、より使い勝手が良く、目的にかない、利用者本位の実践が容易に可能となるものと期待できる。

#### ◇ 特に改善する必要があると思う点

##### ○ スタートライン

福祉サービスにおいては何事も P（計画の策定）、D（実行）、C（評価）、A（見直し）のサイクルを継続して行う事が最も重要で且つ必要な事である。

事業計画を策定したら、それに関わる具体的な取り組み内容、実施、実施の結果はどうであったかの事業報告、十分でない内容については次年度に持ち越す等が明確化されることで、一年のまとめとなる。

事故、ヒヤリハットにおいても、起きてしまった事項についての対応策までは全員で検討し、危険への気づきとなっているか、その対応策が果たして最善であったかの検証まですることで、再発防止へと繋げることができる。

また、一年間の事故、ヒヤリハットを集計し、何時・どこで・どのようなことが発生したかの

分析を行う事で明らかとなり、早目の対策も立てられる。

高森町社協でも職員のスキルアップの為に、内部研修、外部研修に力を入れている。

その研修で職員が知識、技術を高めることは最も重要であるが、本人の中に留めておく状態であれば勿体ない。

研修で学んだことを現場でどう取り組んでいくかの具体的な内容、そして実践の後、実践でどのような成果がでたかを評価することで研修の成果が見える形で生きてくる。

自宅で可能な限り日常生活が営めるよう機能訓練、介護予防活動、認知症予防活動等に強い思いで取り組んでもいる。

しかし、その結果や成果はどうであったかの検証、毎年同じ項目で実施することで、その推移が分かり、機能の低下がみられる利用者には、それに応じた新たな訓練や活動内容の提供ができ、そして、機能の維持や向上となれば職員のやり甲斐、自信となる。

そのやり甲斐と利用者の笑顔こそが職員の仕事への原動力になり、自信が付き育ってくる。

常にPDCAサイクルの実施とその継続でサービスの質の向上となり、利用者、家族の満足度を高めることへと繋がる。

福祉施設としての利用者の尊重と権利擁護は使命と役割の基本として、近年、特に求められ、重要視されている。

利用者のその人らしい尊厳ある姿を大切に誇りやプライドを傷つけない対応、援助の際も羞恥心に配慮した言葉掛けや本人を大切にケアの実施、親しくなるにつれて馴れ合いの言葉づかいになりがちとなるが、常に年長者として敬意を払い、敬語・丁寧語をつかう専門職としての意識を更に高めてほしい。

当然、身体的拘束や虐待は行っていないが、言葉の制止・行動の抑制、また、心理的・精神的ダメージを与える行為など、広い意味での拘束や虐待となるような行いをしていないか、常に職員同士で確認し合い、日常的に話し合う機会を持ち理解を深める取り組み、そして、「不適切な芽チェックリスト」にて職員が自らを評価することも有効と思われる。

自己決定や自己選択を尊重する視点から利用者自らが主体的、趣味的活動ができる環境の整備、また、サービスの選択や開始にあたり、資料や契約書及び重要事項説明書は本人にも分かり易い説明文とし、自己決定を容易にできるようにすることが望まれる。

基本方針に「利用者の尊厳、人権尊重の保持」を掲げ、それに向けて取り組んでいるので、更に職員一人ひとりが知識・技術・接遇等について理解を深め、利用者の尊重と権利擁護は福祉施設の最大の使命であることを意識した実践の継続的な提供を期待したい。

組織横断的な虐待・身体拘束防止、サービス向上、事故・ヒヤリハットなどの各委員会を設けることで、職員の参画意識と思考を高めるとともに、個々の職員レベルだけでなく、組織全体のレベルも上がると理解したい。

笑顔があり、やすらぎがあり、心が通うデイサービスを目指していると理念に謳い、食事や入浴などの日常生活上の支援だけでなく、レクリエーションや個別プログラムを通じて心身機能の維持・向上や、社会的孤立感の解消を図ることを基本的な方針としている。

こうした理念や基本方針を通所介護の場で具体化する取り組みが介護職員一人ひとりに課せられている。

利用者一人ひとりの個別支援計画を計画担当者だけでなく、全職員が自ら立案し計画作成する心づもりを持って、計画策定や職員会議でのケース検討等に参画して欲しい。

そのためには、日常的に利用者一人ひとりに名前を呼んで声をかけ、話を聞き、関わりを多く持ち、信頼関係を築く中でアセスメント情報が豊かになってモニタリングにも反映されていくと思われる。

こうした積み重ねの中で通所利用者が笑顔を見せ、安らぎを見つけられる、多彩なプログラムが提供できる体制が築かれると期待する。

医療保険とは異なり、基本的に福祉サービスの消費者は地元住民であり、その担い手を育てることは社会福祉法人に課せられた責務である。

福祉サービスの提供者として、常に地産地消を意識したい。

7 事業評価の結果（詳細）と講評  
共通項目（別添1）  
内容評価項目（別添2）

8 利用者調査の結果  
アンケート方式（別添3-1）

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

今回、福祉サービス第三者評価を受審し、多くの課題が見つかりました。  
今後、当事業所において、課題を明確にして改善を行うための指標となりました。  
日頃からPDCAサイクルの取り組みができていなかった。介護現場で何をどのように取り組んでいるのか、何事にもPDCAサイクルを継続して行い、サービスの質の向上に努め、満足度を高めるサービスを提供したい。  
福祉施設における権利擁護の取り組みについて、職員一人ひとりが日々のケアを振り返り、権利擁護の理解を深め、組織全体の質の向上に努めたい。  
今回の評価を受け、自分たちのこれまでを省みて改善を行い、選ばれる施設となるよう努力していきたい。