

別紙

## 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： 長野県長野市松岡1丁目35-5
評価実施期間： 平成31年1月11日から平成31年3月15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） B15018、050222、050482	

### 2 福祉サービス事業者情報（平成28年 2月現在）

事業所名： （施設名）しおが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）管理者 北島 広三	定員（利用人数）： 45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11年5月1日
所在地：〒386-0401 長野県上田市塩川1001番地	
電話番号： 0268-34-6511	FAX番号： 0268-34-6512
ホームページアドレス： <a href="http://keiroen.or.jp/">http://keiroen.or.jp/</a>	
職員数	常勤職員： 11名 非常勤職員 4名
専門職員	管理者 1名 介護職員 6名
	生活相談員 3名 機能訓練指導員 3名
	看護師・准看護師 2名
施設・設備 の概要	（設備等）
	・食堂 ・機能訓練室 ・浴室（個浴、一般浴、特殊浴） ・脱衣室 ・共有トイレ ・洗面台 ・静養室 ・相談室

### 3 理念・基本方針

#### 【理念】

社会保障費の抑制等々、年々厳しさを増す社会環境下にあつて、地域に根ざし、地域に信頼される社会福祉法人で在り続けるため、3つの理念のもと、役職員が一丸となり社会貢献を致します。

○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熱意をもって構築することを目指します。

## 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

運営主体の社会福祉法人敬老園は昭和48年(1973年)に設立され46年という歴史を経ている。

法人として、提供するサービスが人から人へと繋がり、利用者の喜びや感動はそのまま職員の喜びや元気になるとしており、また、法人のサービスを受ける利用者に対する「感謝の心」を基本とし、心と心の結びつきを誠意と熱意をもって構築し、地域の皆様に必要とされる存在価値の創造を目指している。

また、法人として世代を結ぶ福祉のトータルネットワークを標榜し、乳幼児期から老年期までのライフステージ(生活段階)における様々な場面において、7項目の事業、「①保育②食育・飲食③医療④教育⑤生きがい対策支援⑥住まい替え支援⑦介護事業」等を展開し、各事業における有機的連携を図り、地域社会の幅広い貢献に繋がるよう、日々取り組んでいる。

法人の事業の種別も60近くに及び事業所数も210以上となっている。超高齢社会に直面し、地域格差が広がる中、高齢者が抱える様々な問題をとらえ、利用者の視点に立ち、共に考え、地域の多様性を活かしながら、法人の拠点のあるそれぞれの地域が幸せになるように、また、必要とされるニーズに合わせサービス提供できるようにしながら、安心して生活できる地域づくりに取り組んでいる。

法人では長野県中部以北に6つの事業エリアを設けており、それぞれの地域に合わせたサービスを展開しており、当デイサービスセンターのある上田市丸子地区のエリアには特別養護老人ホームや住宅型有料老人ホーム、グループホーム、デイサービスセンター、ヘルパーステーション、居宅介護支援事業所、配食サービスなどがあり、車で20分以内の範囲で、トータル的な介護システムを展開している。

そのような中、当しおがわ敬老園デイサービスセンターは介護保険施行前の平成11年5月、併設の特別養護老人ホームとともに旧丸子町(現上田市)に開設されて間もなく満20年を迎えようとしている。

当デイサービスセンターの入る複合施設はしなの鉄道大屋駅から立科町へ向かう県道147号線から東へ100mほど入った場所にあり、県道沿いには郵便局や小学校、保育園、JAの事業所が並び、また、東御市や長和町へ続くバイパスも開通し交通の利便性も良く、当デイサービスセンターのサービス提供地域も隣接の東御市や長和町、立科町までと広範囲に渡っている。

複合施設は瓦屋根の純和風の造りで時代を超えた懐しさを感じさせる。その中には特別養護老人ホームやヘルパーステーション、居宅介護支援事業所、配食サービスなどがあり、互いに情報を共有しながら連携をとり、切れ目のない、良質なサービスを提供している。当デイサービスセンターの利用定員は45名で市内にあるデイサービスの中でも大きな規模に分類される。送迎車両もリフト車両3台、その他3台を有し、1日の平均利用者数も30名近くに及び、画一的なサービスを行うのではなく、利用者一人ひとりが自由な時間を過ごせるように配慮している。利用日数も平均2日から3日ほどの方が多く、利用者インタビューでも「でき得れば増やしたい」という希望者も多く、「以前から近所の方の評判を聞いていたが自分がその立場になって利用に到った」という声も聞かれ、法人や複合施設全体、あるいは、当デイサービスセンターが20年間にわたり培ってきた地域の人々との厚い信頼関係が脈々と続いていることが感じられた。

職員の研修や教育についても「人事評価制度研修キャリアパス」が定められ職員の経験や職位などに合わせた到達レベルも明示され、法人として長年にわたり継続されてきた研修がきめ細かく実施されている。また、法人内の各エリアには各種の委員会があり当デイサービスセンターの属する上田丸子ブロックにも幾つかの委員会があり、その専門性を維持しつつ法人本部の総務部や教育研修課と連携をとりながらサービスの質を高めるための活動を継続している。別に、法人としてデイサービス部会があり新しい知識や技術の習得にも努めており、そのため、利用者からも「職員の教育が行き届いている」と好感を示す声が聞かれている。

法人理念を紹介する前文にも「社会保障費の抑制等々、年々厳しさを増す社会環境下にあって、地域に根ざし、地域に信頼される社会福祉法人で在り続けるため、役職員が一丸となり社会貢献を致します」と掲げており、それに連動し複合施設や事業所の年度の事業計画の「地域貢献の視点」にも定期的なボランティアの受け入れや小学校との交流などが具体的に取り上げられ実践している。また、複合施設の地域交流スペースを使用しての「地域交流会&作品展」のイベントも開催し、地域の方々を招待し一緒に楽しんでいる。更に、複合施設として万が一に備え地元自治会との防災協定も締結し住民の避難先ともなり相互に協力し合うようになっている。

当デイサービスセンターの職員は地域との交流を通じ利用者や家族、地域住民など、関係する全ての人々との心と心の結びつきを大切に、「今、目の前にいる人が一番大事!」、「一生は、今ここ! この瞬間の**出愛**<sup>(注1)</sup>や出来事の**連結!**」とし、誠意と熱意をもって「**一瞬懸命**<sup>(注2)</sup>」に業務に取り組んでいる。

(注1)「出愛」は「出会」から連想した事業所の造語

(注2)「一瞬懸命」は「一生懸命」から連想した事業所の造語

## 5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	2回（平成28年2月に受審）
---------------	----------------

## 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) 利用者の満足度を高めるための創意工夫

一人ひとりの利用者と各職員が、ひと言で言えば「伸び伸びと」日々を過ごしており、一瞬一瞬の場面を大切に充実した一日を過ごそうと、その日一日限りかもしれない素晴らしいコミュニティーづくりのためにそれぞれの立場で前向きに取り組んでいることが感じられる。

利用者インタビューでも「自宅にしているとできなくなっていることも多くなっているが、ここへ来れば大勢の人の声が聞こえ、気持ちが明るくなり帰ることができる」との生の、また、満足の声が上がっている。

利用者のレクリエーション活動についても、利用者から意見を引き出す機会を意識的に作り出し、また、職員間の風通しの良さから生じる意見の反映と相俟って、例えば、ボイラー修理のため入浴ができない期間を逆手に取って晩秋の外出ツアーを企画し、「前山寺・生島足島神社ツアー」、「上田城散策・買い物ツアー」、「佐久びんころ地蔵参拝&寿司外食ツアー」、「焼肉外食ツアー」、「外出しないでゆっくり過ごしたい!」等のコースを一人ひとりの利用者が選択できるようにしている。「外出しないでゆっくり過ごしたい!」コースについても映画観賞会、マッサージ、そば打ち、おやき作り、うどん作りなどの屋内でのイベントを提案しており、一人ひとりの利用者に配慮している。

他のレクリエーションやイベントの機会にも職員の創意工夫が随所に見られている。人が生きるためには、ほんの少しであっても心が潤う時間が不可欠ではないかと思われ、ある意味、高齢であっても非日常的なイベントやレクリエーションは発掘仕切れていない可能性を引き出し、精神的な活力源にもつながるのではないかと思われる。

当デイサービスセンターでは利用者職員双方がとどまることなく、より良い明日を目指そうとする積極的な姿勢が随所に垣間見られている。

#### 2) 事業計画等の方針連鎖

法人として「人の尊厳を大切にした質の良い介護」、「社会に貢献する健全な経営」、「心と心のむすびつき」の三つの理念が掲げられており、法人の短期・中期計画や年度基本方針にも連鎖している。

当デイサービスセンターの年間事業計画にも法人理念とともに年度の方針や目標が具体的に記載され複合施設内の特別養護老人ホームほかの他事業所とも方向性を一つにしている。

また、管理者や役職者が中心となり運営や業務の効率化に向け全職員で取り組んでいる。前年度の事業報告書や事業活動収支計算書の検証結果を基に単年度の事業計画の「財務」、「業務プロセス」、「人材育成」などの各視点から重点実施項目や実行計画が新たに作成されている。事業所の定例会議で意思統一を図っているほか、各職員も複合施設や各地域別のブロックごとに組織された各委員会のいずれかに必ず属しており、業務の効率化やサービスの質の向上についての意識を高め取り組んでいる。

当デイサービスセンターの事業計画に連動した収支予算内訳表も策定されており、「地域貢献の視点」、「利用者の視点」などの五つの視点に沿って「重点実施項目」、「実行計画」などが具体的に示され、実行可能なものとなっている。それぞれの実行計画には「目標値」が付されており

結果としての事業報告でも定量的な分析が可能となっている。それに沿う形で定期的に、月次収支状況や事業活動進捗状況が管理者会議で細かく説明され、それが管理者から職員にブレイクダウン(上位の目標を下位に展開していくときの1つの方法)されている。それらの一連の活動のなかから現状の認識が共有され、具体的な対策が立てられている。

こうした組織としての取り組みは大変意義のある重要な取り組みであり、毎朝行われる朝礼での重要な報告事項の徹底は勿論であるが、職員間のコミュニケーションの場にも活用されており組織としての一体感の醸成に繋がっている。

更に、平成27年度から人事考課制度が本格的に導入されており、それと連動した各職員の目標管理シートがあり、事業所の年度事業計画に沿った「活動目標」や「自己啓発目標」を自ら立案し、それらを具体化するための方法も管理者との面談で確認しスケジュールに沿って3ヶ月毎の自己評価で振り返り、面接を実施し、利用者への接遇やマナー、職員の業務に対する意識づけなどが具体的に実施されている。

### 3) 研修・教育制度と委員会活動の充実

事業所の年間事業計画の中にも「人材育成の視点」として知識・技術の向上が掲げられている。当デイサービスセンターの属する法人内の上田丸子ブロックにもいくつかの委員会があり研修委員会により「年間教育スケジュール」が生まれ計画的に実施されている。

法人の研修は基礎研修Ⅰから始まっており研修受講要件もあり実務経験や習熟度により段階的に受講できるようになっている。「高齢者虐待防止」、「身体拘束について」、「危険防止」などの法定必須研修も含め、法人の数施設を1ブロックとし地域毎に開催するため、参加者の都合に配慮し同一研修が複数回開催されている。そのため、組織全体として職員の専門性、知識、接遇、手法の均質化が図られ、職員ノートには各職員が受講した法人内外の研修が「研修受講記録」として残されるようになっている。複合施設内には他に5つの委員会が独自に設けられサービスの質の改善について検討を重ねている。また、自己啓発についての法人内外の研修も自ら選択することができ職員の意識も高く、職員インタビューでも資格取得へ挑戦する力強い言葉が聞かれ職員同士で切磋琢磨している。法人としても介護福祉士やケアマネージャーを目指す職員への講習会を別途企画しサポートしている。

各委員会が中心になりブロック内や事業所内で研修や勉強会を定期的に行われ、各職員も何れかの委員会に属していることからお互いに知識や技術を学び、他の職員に指導したり伝えることにより自身の成長へとつなげ、法人や事業所の運営に活かしている。研修の結果は研修委員会で分析され、次の研修計画にも反映されている。

職員は復命で外部研修に参加することもあり、参加したい研修を職員自身で選択し参加することもできる。復命書を提出し、研修成果を報告書として上げ、こちらも、各職員の年度別「職員研修受講記録」に残すようになっている。外部研修の成果を伝達研修という形で事業所の定例会議で発表することもある。外部研修に関する情報提供は掲示板やメール等を使用して行われている。新人研修についてはチューター制度が導入されており、指導者として教え導く役割を担う先輩の職員も助言者としてサポートしつつ、自らも振り返りをしている。

法人としての「人事評価制度研修キャリアパス」が定着しつつあり、職員それぞれの経験や習熟度に合わせた「職員像」が示されており、目指す到達レベルも分かり易くなっている。毎年度、人事制度実施予定表に沿って実施されており、更に高度な知識と確かな技術そして豊かな人間力を身につけ、高品質な介護を法人全体で提供しようとしている。

### 4) 地域の人々との交流

法人の理念の前文に「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」としており、事業所の年度の計画の第一番目にも「地域貢献の視点」からの重点実施項目が具体的に掲げられている。

一般的に介護施設には外部の人がなかなか足を踏み入れにくく、介護利用者と職員だけの閉鎖的な空間になりがちと言われている中、当事業所を含む複合施設では保育園児や小・中学校の児童・生徒との交流、ボランティアの受け入れ、作品展などへの地域住民の招待など、将来介護サービス利用者になる可能性もある地域住民に介護施設があること、そこはどんな場所なのかを理解していただくという点や、災害時などの連携体制がとりやすい土壌を育むという点から地域の人々との交流を大切なこととして捉え積極的に取り組んでいる。

法人のブロックとしてボランティア委員会があり、当事業所の相談員が窓口となりボランティアを積極的に受け入れている。近くの保育園の幼児や小学校の児童との交流、理美容や朗読、傾聴、絵手紙、環境整備などのボランティアが訪れており、複合施設の地域交流スペースを使用している。「地域交流会&作品展」にも多くの地域の人々を招待し複合施設や当事業所の利用者と昼食を共にしながら親睦を深めている。事業所の納涼祭にも多くのボランティアが運営スタッフとして参加しており地域の人々や利用者とふれ合っている。

また、小・中学生の職場体験・ボランティア体験、高校生の就業体験なども受け入れている。初めて来訪していただくボランティア等には個人情報保護や守秘義務についてのお願ひも、その大切さも伝えている。言語聴覚士、介護福祉士、介護職員初任者研修など社会福祉に関する資格を目指す短大生・専門学校生等の研修の受入も行っている。

更に、身近な社会資源として利用者の方に特技を教えていただいたり、職員の特技も披露している。中でも「蕎麦打ち名人」職員のイベントは普段利用日ではない利用者の参加もあり、日々の運営内容にも職員の豊富な知識やスキルを取り入れ利用者の自立に繋げている。利用者の外出したいとの要望に応え「買い物ツアー」と銘打ち出かけたり、「外出ツアー」と「外食ツアー」を組み合わせ、利用者の方々の興味と楽しみをそそる企画なども行っており、地域に出ることで、生き生きと生活していただくための支援にも努めている。

複合施設や当デイサービスセンターの地域での役割りを広報活動などでわかりやすくしており、複合施設の広報誌「日々輝いて」や事業所としての「さぶちゃん通信」を主に地域の居宅介護支援事業所に配布し、特に事業所の通信はA4とA3の用紙を組み合わせた立体的な折り紙状態になっており、一ヶ所を触ると全開口になり圧巻のチラシとなっている。

## ◇改善する必要があると思う点

### 1) 口腔ケアの更なる充実

利用者は食事の前にはバタカラ体操や「わっはは」、「咳払い」などの口や喉、表情筋を動かす口腔体操を行い、美味しく食事ができ、食物の飲み込みもスムーズにできるようにしており、合わせて簡単な体を動かす体操も一緒に行っている。また、利用者は歯ブラシとコップを持参し、自宅でも食後の習慣になるように歯磨きをし、職員の声掛けや支援を受け歯磨きをしている。

口腔内の清潔や口腔機能の保持・改善により、虫歯・歯周病等を予防するだけでなく、誤嚥、嚥下性肺炎などの予防も可能になるのではないかと思われる。また、口腔ケアの実施により、できる限り経口での摂取を維持し、おいしく、楽しく食事ができるものと思われる。

歯科衛生士の有資格者が法人内の職員として在籍しているとのことであるので、職員の口腔ケア指導等の研修を行い今後のサービス提供に活かすとともに、専門家の助言などをいただき口腔ケアの計画なども織り込み、評価、見直し等に繋がられていくことを期待したい。

### 2) 兼任業務の段階的な解消

介護現場での人材不足が深刻化する中、当事業所でも人員基準を満たしつつも兼務者が多く、職員の業務上の負担が増しているのではないかと思われる。

また、組織として職員の同一部署での在籍期間が長期化する傾向があるように感じられる。これは、職員の要望を尊重するという職員ファーストという点の結果でもあるものと思われ、それにより経験や技術の高い職員への業務の偏りがやや散見される。

高い能力の職員が揃っているからこそ、「余人をもって代え難し」という部分もあるかと思われ、その現状は現状として尊重しつつ、今後は「職場内の余人でも代え得るチーム」としての体制作りが出来れば、将来一層盤石な事業所となるのではないかと思われる。

職員の意思（特に勤務地等）を尊重しつつ、また、優秀な職員の継続・確保という面からも、業務上の負担の軽減を図られ、かつ、職員の理解を得ながらチームとしての人員配置という点からの組織づくりを期待したい。

## 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、Ⅲ適切な福祉サービスの実施（別添1）並びに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30年 3月15日記載）

今回は3年前に受けた外部評価の更新という形でありましたが、前回に比べ、ご利用者も大きく入れ替わり、3年経った今日も、日々、「時代のニーズにあったデイサービスであるか」試行錯誤を続けている最中です。

国の政策的ニーズも、単なる「お預かりの介護」から、ADL改善等の「結果を求められる介護」へと変わってきている昨今です。

そうしたニーズを踏まえ、当デイサービスにおいては機能訓練士を配置していますが、機能訓練ばかりではなく、介護士の関わりによっても「デイサービスに行くようになってから元気になった」「歩けるようになった」「できなかったことが、できるようになった」と言っただけのよう、自立支援に向けた関わりを強く意識しております。

また、ご利用者との関わりも「このデイサービスを選んでよかった」と言っただけのよう、「毎日が一期一会」の気持ちで関わらせていただいております。

今回の第三者評価により、外部の方からの評価を得、私たちのめざす方向性がより具体的に見え、歩むべき道に自信を持つことができました。また、ご指摘を受けた課題についても今後、積極的に取り組んでいきたいと思っております。

今回は本当に有難うございました。