

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株式会社	所在地： 長野県長野市松岡1丁目35-5
評価実施期間： 平成28年1月12日から平成28年3月16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、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： 13名 非常勤職員 0
専門職員	生活相談員 3名 機能訓練指導員 4名
	看護師・准看護師 2名
	介護職員 10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】

新しい社会機構の中で、多様化する高齢者福祉のニーズをあらゆる角度から検証し研究し事業領域を拡大することで一層の社会貢献を目指します。そして、その目標を確立しなければならないと考え理念を制定しました。

○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)に設立され平成25年に40年という節目を迎えた。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7つのライフステージに合わせた事業を展開し地域社会に貢献しようとしている。法人の事業の種別も60近くに及び拠点数も210以上となっている。その中には新しく取り組み始めた、高齢者の生活全般を幅広くサポートする介護保険外の総合的な事業もあり、近い将来に実施されるであろう介護予防・日常生活支援総合事業についても上田市の受託を受け試行事業にトライしており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と基盤整備を行っている。

法人の事業エリアも長野県中部以北となっており幾つかのブロック制をとり意思統一を図っている。当デイサービスセンターの属する上田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、介護のトータル的なシステムが展開されている。

そのような中、当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17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、瓦屋根の純和風の造りで時代を超えた懐きさを感じさせる。複合施設内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情報を共有しながら連携をとり良質なサービスを提供している。県道沿いには郵便局や小学校、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。

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名以上と多いが、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日ほどの方が多く、でき得れば増やしたいという希望者も多く法人や複合施設全体への信頼度も高く近所の方から評判を聞き利用に到ったケースが相当数あるようである。

職員の研修や教育については法人としての一環した取り組みがあり研修の受講資格や内容についても一定基準に沿って段階的・継続的に実施されている。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10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」と好感を持たれており、併せて職員間での情報の共有や意思疎通もできていると満足度が高い。

法人理念を紹介する前文にも多様化する高齢者福祉のニーズをあらゆる角度から検証し研究し事業領域を拡大することで一層の社会貢献を目指すことが掲げられており、それに連動し複合施設や事業所の年度の活動計画の「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地元自治会へのミニ講演の開催などが具体的に掲げられ取り組んでいる。シルバーバンドやハーモニカ演奏をはじめ多くのボランティアの来訪があり、複合施設の地域交流ホールを使用しての絵手紙などのイベントも開催している。また、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。

地域との交流を通じ利用者や家族、地域住民との心と心の結びつきを大切にしている法人や複合施設、当事業所への信頼度が高まっている。

## 5 第三者評価の受審状況

受審回数(前回の受審時期)	1回(今回が初めての受審)
---------------	---------------

## 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) 法人理念や事業所年度活動計画と目標管理シートとの連動

法人には人の尊厳を大切にしたい質の良い介護、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も連鎖している。

当デイサービスセンターの年間活動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。

事業所の活動計画に連動した収支予算内訳表も策定されており、事業計画は「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。

今年度(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、事業所の年度活動計画に沿った「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年初の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、その都度面接を実施し、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具体的な改善と繋げている。

法人創立者の設立時の思いを踏まえた三つの理念は人事考課制度の導入という新たなステップを踏みながら更にゆるぎないものとして職員に浸透し引き継がれようとしている。

#### 2) サービスの向上のための研修・教育制度と委員会活動の充実

事業所の年間活動計画の中にも「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10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。また、複合施設内にも他に6の委員会を独自に設けている。同一研修が複数回開催されるので職員は業務の都合に合わせてながら必要な研修を漏れなく受講できる。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。

ブロック別に取り組んでいる研修活動として身体拘束・高齢者虐待防止、危険防止などの法定必須研修なども組み込まれており、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開催し、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。

今後の介護事業を展開する中で地域包括ケアシステムの構築は重要なものになっていくものと思われ、「介護」、「医療」、「予防」など専門的なサービスをつなぎ合わせる役割としての優秀な人材の育成にも積極的に取り組んでいる。

#### 3) 利用者の満足につながるサービスの提供

「わくわく感のある来たくなるデイサービスを目指している」、「利用者や家族の希望するどのような時間帯にも合わせている」という職員の前向きな取り組みが利用者の満足に繋がっている。

管理者と職員は法人の理念に沿った上で「今できることを」と「きょうも利用者さんを喜ばせていこう」という合言葉で、一人ひとりが力を合わせ一つのチームとなりより良いサービスに励んでいる。利用者や家族の都合に合わせて、早朝から夕刻まで求められた時間帯に応じ臨機にサービスを提供したり、複合施設として独居者や老々世帯への支援をするため食事サービス(配食)の提供なども行っている。

複合施設内にはボランティアコーディネーターの資格を持つ職員がおりボランティア計画を立て、地域のボランティアの方々の趣向を凝らした多彩な演目があり、バルーンアート・ハーモニカ・語り部・手話ダンス・フラダンス・絵手紙等々のボランティアの来訪もあり、小学校の行事の運動会や音楽会等にも招待を受け出席し地元に着した事業所となっている。

また、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。

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、お寺のはすの花や水仙の見学にも出かけ、「外食ツアー」の内容も利用者の方々の興味と楽しみをそそる企画となっており、生き生きと生活していただくための支援に努めている。

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、その一つの「さぶちゃん通信」は主に居宅介護支援事業所用配布物としてなかなかの傑作でA4とA3の用紙を組み合わせた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) 利用者の状況に応じた口腔ケアの更なる充実

利用者は歯ブラシとコップを持参し、自宅の延長として食後の習慣になるように、職員の声掛けや支援を受け歯磨きをしている。また、食事前に口腔体操を行い、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簡単な体を動かす体操も一緒にされている。

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。

今後、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実施され、評価、見直し等に繋がられていくことを期待したい。

## 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28年3月11日記載）

今回、第三者評価を受けるにあたり、当デイサービスとしては初めての試みであり、どのような内容や手順で行われるのか不安もありましたが、事前の説明や工程表もあり理解しやすく、また丁寧に対応して頂き、無事終わることができました。

事業所の中に第三者の方の目が入り、現在私たちの行っているご利用者様への挨拶や言葉遣い、介護技術、介護知識、地域とのつながり、法人としての在り方等、あらゆる方面から検討して頂きました。

私たちの高齢者介護はこれでいいのか、職員の対応はこれでいいのかと、日々自問自答し、試行錯誤している中で今回の第三者評価を受けて、まだ道半ばですが方向性が見え、自信を持つことができました。

第三者評価機関に後押しされ、大きな自信を頂くとともに、ご指摘を受けた課題についても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。