

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： 令和5年1月10日から令和5年3月29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） B16021、050482	

2 福祉サービス事業者情報（令和5年1月現在）

事業所名： （施設名）さくだいら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 剛志 （管理者氏名）管理者 井出 達志	定員：27名（登録者数121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21年10月1日
所在地：〒385-0027 長野県佐久市佐久平駅北16-7	
電話番号： 0267-66-6545	FAX番号： 0267-66-6547
電子メールアドレス： —	
ホームページアドレス： http://keiroen.or.jp/	
職員数	常勤職員： 10名 非常勤職員 2名
専門職員	管理者 1名 介護職員 9名
	生活相談員 3名 機能訓練指導員 4名
	看護師・准看護師 3名 ※ 兼務者あり
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

【社会福祉法人敬老園 理念】

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。

○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)に設立され満50年という節目の年を迎えており、現在長野県内8つの自治体所在地に40余に及ぶ拠点を有し、200以上のサービスを展開している。当法人では介護保険制度施行前から地域に密着し、福祉・介護・医療等に取り組み、地域ニーズを形にし、常に利用者・家族の視点から、必要とされるニーズを点から面で提供している。

そうした中、当法人では、地域を支えることを使命として、乳幼児期から老年期まで、ライフステージ(生活段階)における様々な場面において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介護事業等の7つの事業を展開し、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、良質で安価なサービスの提供を目指して、日々取り組んでいる。

また、法人として高齢者の増加、生産年齢人口減少の広がりなどによって、地域を支えるシステムづくりが不可欠となってきているとし、人と人のつながりが希薄化していく中、これまでの実績のもと、地域で高齢者が生活し続けられるよう、ますます深刻化する人材不足に対しても外国人介護職員の確保や教育にも取り組み、地域が幸せになるような、なくてはならないサービス提供基盤の継続・強化に向け、日々邁進している。

更に、法人として、超高齢社会に突入し、地域格差が広がる中で、社会福祉法人として、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、生涯安心して生活できる地域づくりに取り組んでいる。生活の利便性、温泉・旅館などの地域資源を有効に活用し、住まい・医療・介護、市街地にあって買い物も身近で出来、駅の近く、できれば温泉もあるような街づくり(コンパクトシティ)を行っていかうとしている。

そのような中、当さくくだいら敬老園デイサービスセンターは平成21年10月、同じ法人の佐久地区に先に設立された2つの有料老人ホーム、ヘルパーステーション、居宅介護支援事業所等の利用者の要望を受け、法人の有料老人ホーム2階に小規模デイサービスとして開設され、その後、北陸新幹線佐久平駅から至近距離の場所に移転新築している。事業所としては14年目を迎えており、まさに「地域に根ざして、高齢者と共に歩む」事業所として運営されている。

当デイサービスセンターは佐久平駅から北へ300mほど入った場所にあり、近くには小学校、幼稚園、公民館、飲食店、家電量販店、大型ショッピングモールが並び、また、西側には佐久市南部や佐久穂町・小海町等へ続く中部横断道や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佐久市内の広範囲に渡っている。

当デイサービスセンターは平屋で食堂、機能訓練室、浴室、静養室、相談室などがコンパクトに集約されている。歩いて数分という場所に同じ法人の有料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27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2台、その他車両1台を有し、1日の平均利用者数も介護予防・日常生活支援総合事業(総合事業)対象者も含め25名前後に及び、画一的なサービスを行うのではなく多くのメニューを用意し、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、利用者アンケートでも「来るのが楽しみ」「至れり尽くせり言うことなしです」という声が寄せられ、法人や佐久地区施設・事業所全体、あるいは、当デイサービスセンターが14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その基盤となっていることが感じられる。

法人内の各ブロック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佐久地区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「職員がとても親切だと感じた」「こちらの言うことをよく聞いてくれる」と好感を示す声が聞かれている。その背景ともなる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が明示され、法人として長年にわたり継続してきた研修が新規の研修も加えきめ細かく実施されている。

法人理念を紹介する前文にも「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」と掲げており、それに連動し当事業所の年度の事業計画の「地域貢献の視点」にも「地域交流の取り組み推進」「職場体験学習、養成校実習の受け入れ検討」などが具体的に取り上げられ、新型コロナ禍の中でも可

能なものが実施に移されている。また、佐久ブロック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。そうした中、ブロック内にある同じ法人の居宅介護支援事業所と協働し、市の介護予防・日常生活支援総合事業などの利用状況から地域のニーズを把握し、オンライン、メール、電話等で関係機関との連携を図っている。

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（令和元年度）
---------------	------------

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) 心身の状況に合わせた機能訓練の充実

法人の1日の介護サービス利用者は4,000人以上を超えており、法人として加齢や病気で自らしたいことに不安を抱えている方を減らしたいとデイサービスや施設、訪問などのリハビリスタッフを強化し、利用者に寄り添いながら利用者自らが望む生活の維持・向上に努めている。

法人内には看護師資格のリハビリスタッフのほか、作業療法士、理学療法士、柔道整復師などの資格を持つ職員が30名以上おり、利用者が自分らしい生活を意欲的に続けるために一人ひとりの心身の状況や生活の仕方に合ったリハビリを提案し指導している。法人内のリハビリスタッフの定期的な会議が開かれており、一人ひとりの利用者の望む生活を実現する方法について知恵を出し合い、時には専門職ならではの発想と知恵で喧々諤々とした熱心な話し合いが行われているという。

当事業所の機能訓練指導員は作業療法士の資格を有する管理者と3名の看護師で、機能訓練を希望する一人ひとりの利用者の体力や目標に合わせて個別の機能訓練計画を組み、「リハビリ」ニーズにも応えている。管理者が機能訓練指導員（作業療法士）であるため、利用者との日常的な接点があり安心の支援に繋がっている。利用者は1対1での機能訓練を受け、「立つ」「歩く」などの基本動作に必要なストレッチや筋力強化を行い、無理のない範囲で機能の維持回復を図り、日常生活の自立を目指している。

また、事業所としての個別機能訓練計画書を作成し、利用者一人ひとりに合わせた計画により身体機能の維持向上に努めており、3ヶ月毎に実践状況を振り返り、目標達成状況について評価し報告書を作成している。利用者は1対1での機能訓練を受け、無理のない範囲で身体機能の維持向上に繋がっている。利用者に変化が見られた時には、居宅ケアマネジャーに速やかに連絡を取り対応している。また、家族との話し合いにより、家庭内の建物構造に合わせ予防に結びつくような訓練も行っている。

更に、当事業所の通所介護計画では「身体機能の維持・向上」「脳の活性化」「コミュニケーションの促進」等に力を入れ、利用者自ら考え取り組むようにし大きな効果を得ている。

「身体機能の維持・向上」では適度な運動を取り入れるという意味で、当事業所でも様々な体操等を取り入れている。「脳の活性化」という面では手先や頭を使うレクリエーションで脳を活性化することが認知症の予防や症状の進行を遅らせる効果が期待できるということから、非日常的なレクリエーションの時間をもつことにより、日々の生活に刺激を与え、心を明るくする効果を狙い、当事業所では「貼り絵」「塗り絵」「編み物」「折り紙」「雑巾縫い」などをメニューに上げ取り組んでいる。「コミュニケーションの促進」という面でも、当事業所では一人ひとりの「個」を大切にしながら、他の人とのコミュニケーションを生み出し、促進するために、「カラオケ」「トランプ」「学習(国語・算数)」などのメニューを組んでいる。人とのふれあいは、高齢者にとって生きがいを出し出すきっかけとなり、認知症予防にも繋がっている。

新型コロナ禍で制約を受けることもあったが、利用者はこうした機能訓練や豊富なメニューに集中して取り組むことができおり、職員も機能訓練計画や通所介護計画を定期的に振り返り、目標達成状況について評価・見直しをしている。利用者に変化が見られた時には、居宅ケアマネジャーに速やかに連絡を取り、心身の状況や生活環境を振り返り、どのようなサービスをどの頻度で提供するかを利用者、家族としっかり話し合い、より良い支援に繋がっている。

2) 「食」への取組みとその充実

法人ではすべての施設・事業所の給食を外部に委託せず自家厨房で調理し、管理栄養士による献立作成やカロリー計算など、栄養マネジメントも徹底し、食事を美味しく食べられるよう、また、オリジナル米、地産地消による安全・安心な食の提供を行っている。

当事業所の食事は事業所から数分離れた同じ法人運営の施設内厨房で作られ保温保冷庫を使って適温で運ばれている。運ばれた食事は事業所内パントリー室にて職員が取り分け・配膳を行っている。新規利用者については食事オーダー書にて嗜好調査を行い、また、年2回、全利用者を対象に嗜好調査を実施し、管理栄養士の献立により利用者の身体状況に合わせて提供されている。また、パントリー内に立ち入り、取り分け・配膳に携われる職員は、毎月、専門機関で行う「保菌検査」で陰性の職員のみで行っている。新型コロナ禍でテーブルや席の配置にも配慮がされ和やかに食事が食べられるように工夫し、衛生管理についてもマニュアルに基づき適切に行われている。

食事は生活をするうえで欠かすことのできない大切なもので、体に必要な栄養素の摂取はもちろん、楽しみや生きがいにもなるほか、生活リズムの要となり、食の旬や季節の料理により季節感を感じることもできるといわれている。また、介護状況や口腔内の状態、誤嚥の危険性の有無などによって、メニューが同じであっても提供する際の形状に工夫が必要な場合があり、当事業所として小まめに対応している。更に、食事の自立促進という役割もデイサービスには求められていることから、当事業所では利用者が「食べたい」「おいしい」と感じてもらえるように、利用者の心身の状態や嗜好調査に基づき提供し、利用者アンケートでもほとんどの方が「おいしく、食べやすい」としており利用者から好評を得ている。

当事業所では利用開始前に一人ひとりの利用者の食事形態やアレルギーの有無、好き嫌い等についてもアセスメントしている。また、利用者の「食事介助手順書」により職員への共通認識のための指示書として整備し、手順書は職員がいつでも手にとれ確認が出来るように事務コーナーに置かれている。食事をゆっくり食べていただけるよう声を掛けており、一人ひとりの心身の状況に合わせた食事形態で自助食器等を使って、自分のペースで食事が食べられるよう支援している。また、食事中は職員が側に付き、緊急時の対応ができるように配置されている。食事中の水分補給は職員がさりげなく声掛けをしながら、継ぎ足しに回っている。「事故発生予防及び発生時の対応指針」があり、誤嚥・誤飲に関するマニュアルもあり、「事故発生防止・発生時の対応（リスク管理）」等の内部研修も職員は受けている。食事摂取量や水分量は一覧表に記録し把握しており、家族とも情報を共有している。

法人の理念の前文には「社会貢献」を掲げており、「地産地消」の考え方を大切に食事にはできるだけ地場の食材を用いるようにし、旬の食材を使いながら、昔ながらの地域の食文化を感じられる食事作りにも努めている。また、当事業所の食事は味へのこだわりはもちろん、彩り豊かな食材や盛り付けなど、少しでも味わいが増すような工夫をしており、「季節を感じられる献立」や「温かいものは温かく、冷たいものは冷たく」という食事の基本を大切にしている。更に、健康の維持増進はもちろん、ADL や QOL の向上、精神的な安定などにも関わりながら「食」への支援をしている。

3) 研修・教育制度と委員会活動の充実

法人としての「人事評価制度、キャリアパス」が定められており、職種、等級ごとの到達レベルを明確に設定している。また、法人の研修は研修受講要件があり実務経験や習熟度により、「基礎研修Ⅰ」から「管理コースⅢ」まで段階的に受講できるようになっている。

事業所の年間事業計画の中にも「人材育成の視点」として「職員資質向上・育成への取組み」が掲げられている。法人の教育研修担当部署と連携し佐久ブロックの研修委員会にて「年間教育スケジュール」「法定研修計画表」が生まれ、計画的に実施されている。「高齢者虐待防止」「身体拘束について」「感染予防」などの法定必須研修も含め、参加者の都合に配慮し法人の数施設を1ブロックとし地域毎に開催し、また、web研修としてほぼ1ヶ月の期間を定め同一研修が複数回開催されている。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。更に、研修の結果は研修委員会で分析され、次の研修計画に反映されている。

自己啓発についての法人外の研修についても自ら選択し受講することができ、復命書を提出

し、研修成果を報告書として上げ、そ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。職員の意識も高く、法人としても介護福祉士やケアマネ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。新人研修についてはチューター制度が導入されており、指導者として教える役割を担う先輩の職員も助言者としてサポートしつつ、自らも振り返りを行っている。

また、当デイサービスセンターの属する法人内の佐久ブロックにはいくつかの委員会があり、各委員会が中心となりブロック内や事業所内で研修や勉強会を定期的開催し、各職員も何れかの委員会に属している。

組織は縦割り構造が一般的であるが、委員会では様々な組織の人が関わり活動する、横串の組織であることが大きな特徴であるといわれている。また、組織の本来の業務は各部署が行うが、委員会では、それ以外の改善すべき課題に対してやや長期的な視点で取り組むことが多い傾向にあるといわれている。しかし、場合によっては、ある一定の時期だけ人手が多くかかる、部署を横断した取り組みが必要といった業務にも活用されることもあるという。

委員会制度のメリットは、日常にかかわりのない他部署の人と交流でき、それにより互いの部署のことが理解できるため、全従業員に当事者意識が生まれることであるといわれている。事業の規模が大きくなり、事業が多角化していくにつれ、職員同士のコミュニケーションは徐々に希薄化しがちとなり、コミュニケーションの不全は組織としてうまく機能せず、結果として事業に悪影響が出るともいわれ、職員の意識を高め、法人の組織力を強化するためにも、委員会制度は有効な制度ではないかと思われる。

法人では委員会活動を職員の「成長機会の醸成」「コミュニケーションの活性化」「職員の経営への参画」の場として活かし、職員が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、高品質なサービスを法人全体で提供しようとしている。

4) 温泉を活用した入浴と入浴支援

現在、法人では、それぞれ拠点のある上田市の鹿教湯温泉と松本市美ヶ原温泉の温泉をタンクローリーで運搬し、年間を通して各施設や事業所で温泉入浴を楽しめるようにしている。

当デイサービスセンターでも週2回、温泉をタンクローリー車で運んでいることから利用者アンケートでも96%の方が「お風呂は楽しみ」と満足の声が寄せられており好評を得ている。

通所系サービスでの入浴介助は、居宅生活を継続するための重要なサービスであるといわれている。当事業所では利用者の心身の機能、居宅等の入浴環境、入浴への希望を前提とした、適切な介助の仕方が計画され、また、提供することを目指している。一人ひとりの利用者にとっては清潔の保持のみならず、全身状態のチェックを受け、心身機能の維持、リハビリテーション効果を高めるためのサポートも得られる良い機会となっている。また、入浴による温浴効果で血行の流れを良くし、心身のリラックスが得られ、ストレス解消、楽しみとしての機会の提供を通じて、QOLの向上にも寄与している。更に、家族介護者の負担軽減にも繋がっているように思われ、通所系サービスにおける入浴介助は、自宅での入浴をなるべく継続できるよう支援し、尊厳の保持・自立支援に資することも目標としているものと思われる。

当事業所では利用日当日の体調を家族等から予め話を聞いているため、入浴前の健康チェックと共に入浴に適切に取り組むことができている。入浴時には必ず職員が寄り添い、見守り・介助を行い、身体状況、バイタル、感染症なども考慮して一般浴、個浴などの対応を行っている。体調不良で入浴できない場合は家族と連絡を取り清拭や着替えをしたり、足浴等の部分浴に変更し対応をしている。職員は過剰介助にならないように自らできることは行っていただくよう職員間で意思統一を図っている。入浴を拒む利用者には無理強いせず、利用者の状況に応じて対応している。脱衣室は外部から見えないように衝立を使ってプライバシー保護に努め、浴室には一般浴槽、特殊浴槽、個浴槽を備え身体状況に合わせ様々な対応をし、また、壁に手すりを設置し安全に入浴できるようにしている。更に、浴槽消毒については「浴槽水等の消毒・入浴設備の日常点検記録票」があり記録をつけ清潔に管理している。

当事業所として利用者の入浴の希望や残存能力を活かせる入浴環境を整備し、また、入浴介護の技術を習得した多職種の職員が連携して一人ひとりの入浴を支援し、温泉を活用することで総じて元気のない温泉地の魅力をPRし、結果として化石燃料の削減にも協力している。

◇改善する必要があると思う点

1) 地域の活性化のための事業所の有する機能の還元

同じ法人の近くにある有料老人ホームとして地元の「長土呂地区」と「災害時における相互援助に関する協定書」を交わしており、地区としては万が一の場合に地区公民館・小学校等が避難場所となっているが、有料老人ホームの地域交流スペースとしても避難者の受け入れが可能となっている。また、食料、水、備品類等の備蓄品を当業所内に用意し、母体ともいべき有料老人ホーム他にも置き災害時に備えている。

更に、地域にむけての情報発信として法人佐久地区の広報誌「さあくる～よって鯉便り～」、事業所の「さくいだいら敬老園デイ通信」を発行し、利用者や家族、地域の居宅介護支援事業所などに配布しブロック全体としての発信に努めている。新型コロナ禍で自粛ぎみとなっているが例年であれば法人のホームページのブログも小まめに更新し事業所の活動を地域に発信している。また、法人の佐久地区として「佐久平浅間地域包括支援センター」の地域ケア会議に参画しており、地域のニーズを把握している。

当事業所には専門的な知識・技術を身に着けた職員が多く、特に、作業療法士や看護師資格の機能訓練指導員によるリハビリテーション面に優れており、についてはこうした専門的な情報を地域に提供することが、更に、事業所の存在を地域の人々に知らしめる良い機会になるのではないかと思われる。

今後、新型コロナ収束後に向けて、事業所の専門性や特性を活かし、地域住民の生活に役立つ講演会や研修会等を開催し、地域住民の主体的な活動を促進・支援されていくことで地域コミュニティの活性化やまちづくりなどに貢献さ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、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

アンケート方式の場合（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

（令和 5年 3月29日記載）

今回は、2回目の再審であり前回の受審結果から業務改善の指導やアドバイスを中心として課題に取り組んでいった状況や結果を評価してもらえたと感じています。

また、デイサービスセンター事業における感染症対応の困難さや稼働維持の取り組みといった運営経営上の困難さも理解して頂きながら訪問調査を進めてもらい感謝しています。

今回の受審結果から記録の整備や日報などの報告様式などでまだまだ業務改善点において課題が多い事も理解が出来て今後の運營業務においての参考になりました。

同時に地域におけるデイサービスセンターの役割についても検討を図り、地域コミュニティの活性化に協力できるような事業展開も考えていきたいと感じました。

今後も書類整備やサービスの質について職員全員で検討していき利用者様にとって安全で楽しい施設環境を整えられるように努力していきたい。