

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： 令和元年10月1日から令和2年1月14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（令和元年11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 俊明 （管理者氏名）管理者 井出 達志	定員：27名（登録者数85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
ホームページアドレス： http://keiroen.or.jp/	
職員数	常勤職員： 6名 非常勤職員 3名
専門職員	管理者 1名 介護職員 3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 ※ 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

【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47年という歴史を数えており、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、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、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たと見られ、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、超高齢社会に直面し、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、ご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、市街地であって買い物も身近に出来、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、北陸新幹線佐久平駅から至近距離の場所に移転新築され事業所としては満10年を迎え、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旧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名近くに及び、画一的なサービスを行うのではなく多くの選択メニューを用意し、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、利用者インタビューでも「できれば増やしたい」という声も聞かれ、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10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「職員の教育が行き届いている」「職員は『やらせてください』という。よくできていて、天使のような人たちです」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されてきた研修が新規の内容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「体験学習、ボランティアの受け入れ充実」などが具体的に取り上げられ実践されている。また、近くにある2つの有料老人ホームの地域交流スペースを使用しているイベントにも参加し、招待された地域の方々と一緒に楽しんでいる。更に、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、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、利用者満足度の向上のため、日々サービス内容の見直しをしている。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）

今回が初めて

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)機能訓練の充実

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、レクリエーションの選択メニューを取り入れ大きな効果を得ている。

「身体機能の維持・向上」では「高齢だから」「病気だから」と運動に消極的な高齢者が多いが、動かないでいると、骨や筋肉はどんどん細くなって、関節も固くなり、より運動量が減ってしまうという悪循環に陥ってしまうと言われている。適度な運動を取り入れるという意味で、レクリエーションには大きな効果があり、当事業所でも様々な体操等を取り入れている。

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）ため、利用者と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、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。

「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は、認知症の予防や症状の進行を遅らせる効果が期待でき、また、単調になりがちな日常生活の中で、「非日常」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もあり、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。利用者の制作した「貼り絵」は縮小し、12ヶ月分の卓上カレンダーとして各家庭に配布し、その成果を家族等にも理解していただいている。更に当事業所では、年中行事や季節感を取り入れプログラムをアレンジし、マンネリ化しないようにしている。

「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、時にはボランティアの方に協力をいただき、同じ法人の運営する直ぐ近くにある有料老人ホームで行われる地域の集まりにも参加していただくことで新しい出会いに繋がっている。たくさんの方が集まると活気が出て、いつもと違う雰囲気をつかち合うことができ、「カラオケ」「テーブルホッケー」「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や創出するきっかけとなり、認知症予防にもつながるともいわれられており、当事業所でそれらを実践している。加えて、当事業所のお風呂は上田地区の鹿教湯温泉の温泉をタンクローリーで週2回輸送し利用しており好評を博している。

こうした豊富なメニューや機能訓練に沿い、一人ひとりの利用者は集中して取り組むことができおり、職員も通所介護計画や機能訓練計画を定期的に振り返り、目標達成状況について評価し見直しをしている。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今一度振り返り、どのようなサービスをどの頻度で提供するかをケアマネジャーと利用者、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」への取り組み

法人として「食」については力を入れており、季節の食材を生かしたメニューが組まれている。特に、法人独自に佐久地域の契約農家に委託し「敬老園米」として生産しおいしく、安全・安心なお米が提供されている。

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

ては食事オーダー書にて嗜好調査を行い、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。

前日に食数と内容を法人内の栄養課に食事伝票により発注をしている。食事内容は、利用者の心身の状態と嗜好調査に基づき食事提供され、利用者インタビューでも「味が良い」「食べやすい大きさに切っただいている」等の意見をいただいている。食事時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。また、「食事介助手順書」により職員への共通認識のため指示書が整備され、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。

また、当事業所は佐久平駅近くという立地から、多くの和・洋・中、エスニックなどの料理店が立ち並び、ほぼ、毎月外食ツアーを組み、寿司、和食、そば、焼肉、パスタなど、利用者の好みに応じて希望者を募り、参加者も舌鼓みをしている。

当事業所では食事を楽しく、おいしく食べるための環境と雰囲気づくりに配慮しており、座る席や一緒に食事をする人について利用者の意向を聴きとり、テーブルや席の配置を工夫するなどの取組みを行っている。会話をしながら食事をするにより、なごやかに楽しい雰囲気をつくることができている。

3) 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」の三つを主旨とした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法人の佐久地区の2つの有料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、当事業所として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。それに沿い、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おり、事業所の定例会議で意思統一を図っているほか、各職員も佐久地区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周知されている。それらの一連の活動のなかから自らの事業所の実態が共有され、具体的な行動へと繋がっている。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として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、法人として平成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年度の「人事制度予定表」に沿い、3ヶ月毎の自己評価で振り返り、上長の面接を受け、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行われている。

4) 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佐久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」から段階的に受講できるようになっている。法定必須研修の「高齢者虐待防止」「身体拘束について」「危険防止」なども含め、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。また、自己啓発についての法人内外の研修についても自ら選択することができ、職員の意識も高く、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。

各委員会が中心と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い、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、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おり、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」が定着しており、職員それぞれの経験や習熟度に合わせた「職員像」として、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。

◇改善する必要があると思う点

1) 口腔ケアの更なる充実

当事業所では食事の前に必ず歌やパタカラ体操を行い顔の運動や顎と首の運動、表情筋を動かす口腔体操を行い、誤嚥等の発生を少なくし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いる。合わせて簡単な運動で、手を回したり足踏みをしたりと体を動かす体操も一緒に行っている。また、要望がある利用者や特定の利用者に歯磨きの声掛けを行っている。

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。口を開けたり閉じたりして嚙んで食べるという行為は、脳に酸素を送ったり刺激を与えたりするため、中枢神経を活性化し認知症を予防するといわれている。

すでに、当事業所では近くに歯科医院ができ協力の声掛けをいただいているため、口腔ケアや指導等の研修についても検討課題に上げているが、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、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、合わせて職員の口腔ケア指導等の研修も行い、今後のサービス提供に更に活かされていくことを期待したい。

2) 事業所の有する機能の地域への還元

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、万が一の場合には地区公民館・小学校等が避難場所となっていて、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、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。更に、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。

地元自治会との防災協定に基づき避難所として有料老人ホームを利用していただくことや水・食料品等も事業所として備蓄し方が一に備えている。

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、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、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と思われる。

今後、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、地域に還元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組織の运营管理、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

（令和 2年 1月10日記載）

今回の第三者評価に際しましては利用者様をはじめ多くの皆様のご協力をいただきましてありがとうございました。

利用者様への接遇、サービス内容など日々の業務の振り返りの機会にもなり、事業所の良い点や改善すべき点が把握できました。今回得たものをもとに、質の向上に努めていきたいと考えています。

また、運営上必要な書類や記録物など営業記録マニュアルの徹底など基本に立ち返ることができ今後の書類整備の基礎としていきます。

今回の評価を機に改善点の見直しを行い、よりよいサービスに繋げていきたいと思えます。さらに、今回の受審で良い評価を頂いた項目については、全職員の励みとし、施設の特徴として活かしながら継続し、さらなるサービスの向上につながるよう一層努力をしていきます。