

## 福祉サービス第三者評価の結果

### 1 評価機関

名称：一般社団法人しなの福祉教育総研	所在地：長野県上田市真田町長 6918-1
評価実施期間：令和元年10月1日～令和2年2月19日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 060672 050022 B18056 050231	

### 2 福祉サービス事業者情報（令和1年12月現在）

事業所名：駒ヶ根市デイサービスセンター 竜東やまびこ園 (施設名)	種別：通常規模型通所介護
代表者氏名：堀越 晃滋 (管理者氏名)	定員（利用人数）：39名
設置主体：社会福祉法人 駒ヶ根市社会福祉協議会 経営主体：	開設（指定）年月日： 昭和・平成 7年 4月 1日
所在地：〒399-4231 長野県駒ヶ根市中沢12076-1	
電話番号：0265-83-5060	FAX番号：0265-82-6722
ホームページアドレス：www.kmshakyo.org/	
職員数	常勤職員：11名 非常勤職員：18名
専門職員	(専門職の名称) 名 作業療法士 1名
	介護福祉士 9名 介護支援専門員 1名
	看護師 6名 調理師 3名
施設・設備 の概要	(居室数) (設備等)

### 3 理念・基本方針

キャッチコピー 「風と樹々と花の薫る山のデイサービス 郷土の豊かな自然と人の温もり・・・ ～住み慣れた地域の中で、自分らしき生きる～」
基本理念 地域の中で支え合い、寄り添い、共に生ききる
基本方針 ・地域、自宅で自分らしく生ききる事ができるよう精一杯お手伝いする ・支援を必要とするすべての方を常に中心に、取り巻く人や環境との架け橋となる ・自分自身、自分の家族が受けたいサービスの提供と創出 ・地域の中での介護、介護予防、機能訓練、生活支援の拠点として社会的役割を果たす ・地域と協働し、高齢者や、ハンデのある方、誰もが安心して暮らし続けられる地域づくりを目指す

### 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

・豪雨土砂災害発令時の地区内一時避難所 ・駒ヶ根市福祉避難所指定 ・災害用自動販売機設置運営管理 ・法人内他事業所と連携した地域相談及び防災拠点 ・閉園日を地域サロン等での有効活用、拡充(施設貸出・サポート)
--

- ・職員の地区サロンへの参加協力
- ・「ふれあい食堂によってかんげ」への食器貸出、サポート
- ・やまびこ茶屋（認知症カフェ）の定期開催及びサポーター養成、協力支援
- ・小地域ネットワーク会議への参加・連携
- ・NPO地域支え合いネットとの相互連携
- ・中沢支え合い推進会議への参加、活動支援
- ・地域、個人、団体ボランティアとの交流懇談会開催
- ・利用者家族との研修交流会の開催
- ・中沢、東伊那保育園児・小・中学生との定期的交流会開催
- ・青年海外協力隊所外活動受入
- ・個人・団体（不登校、引きこもり等）各種ボランティア受入、活動支援
- ・地域周辺での日常的な挨拶・声かけ・ゴミ拾い・草刈り・除雪（環境美化作業）
- ・送迎、出退勤時歩行者見守り、声かけ

## 5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	今回初受審
---------------	-------

## 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 地域の一員として事業所運営が実践されています

事業所は、通所介護（デイサービス）事業である利用者本位の福祉サービスの提供に留まらず、様々な自主事業や地域交流・貢献・支援事業を積極的に取り組んでいます。

法人内障がい者支援事業所や関係者と協働し、やまびこ茶屋（認知症カフェ）が運営され、毎回、30数名から60名の参加者を得て、体操、様々なカルチャー、介護相談などお茶を飲みながら人と人とのふれあいの場作りを実施、対応する職員はボランティアで行われています。その他、地区サロンのお手伝いや小地域ネットワークへ参加、関係者と連携もされています。地元、中沢地区支え合い推進会議や民生児童委員連絡会等へ出席して様々な地域課題の解決に取り組まれています。

事業所では、日常的に近隣住民の方とのふれあい、かかわりなどの関係性を大切にして、挨拶を交わし、会話を楽しまれています。また、野菜の差入れや散歩途中から立ち寄られた方など近隣に住む人達とのふれあう機会が多いです。自治会事業である草刈りにも参加、協力しています。広報誌「やまびこだより」の回覧や全戸配布など事業所が地域との交流を広げる取組みが多岐にわたり積極的に展開されています。

### ② 事業所の維持と発展に責任をもって邁進しています

管理者は、職務分担表により有事における管理者の役割も含めて明確に示されています。また、職員にも様々な役割を配分して責任を持って職務に当たり、仕事を通じて働く人を励まし、生かすことを目指しています。

すべての職員と個人面談を行い、職員ごとに資格取得や働き方などについて意見要望を聞き支援、助言をしています。同僚職員の協力を得ながら、特に子育てや介護世代へのきめ細やかな対応を心掛けて働きやすい職場環境づくりに努め、結果として離職率の低下に役立っています。また、新人職員に対して一年間程度は3ヶ月ごとに面談を行ったり、専門資格の資格取得の試験前に休暇を与えるなど個別の対応が図られています。

管理者は、法人及び事業所の会議や職員全体研修に出席、外部研修などで学び、法令に基づく事業所運営に積極的に取り組まれています。事業計画遂行や業務執行に対して責任を持ち、利用者・地域の動向に対して事業所の適正な対応ができています。事業所の責任者としての責務を果たしています。

### ③ 連携の取れた事業所運営に取り組んでいます

事業所は、地区が眼下に広がり、アルプスの眺望、日当たりの良い場所に設置されています。

地域の方々は、よりよい景観、環境づくりのために建物周辺に季節毎に咲く花や、花桃などを植えて花壇作りをしています。建物周辺の林を間伐して山並みが見える景観造りもされています。団体、個人の方々がレクリエーションの支援や入浴後の整髪などの福祉サービスの支援に来所され、事業所と連携しながら利用者支援の協力をされています。

職員は、「地域、自宅で自分らしく生きることができるよう精一杯お手伝いする」「支援を必要とするすべての方を常に中心に、取り巻く人や環境との架け橋となる」の基本方針を日々意識して、福祉サービスの提供に取り組んでいます

利用者が帰宅時に玄関先で「今日も楽しく過ごせたね」の声が聞かれることを目標に、利用者一人ひとりに向い合っています。職員会や、朝夕のミーティングで利用者支援について見直し・検討して職員間で利用者の支援方法について共有を図っています。職員同士の声掛け、利用者への声掛けが耳に入ってきます。事業所と地域の方々、職員同士の連携が取れた事業所は、利用者の満足度が高められています。

#### ◇特に改善する必要があると思う点

##### ① 職員一人ひとりの質の向上に向けた体制づくりに期待します

すべての職員と定期的な個別面談を行い、職員一人ひとりの就業状況や意向を把握して働きやすい職場作りに取り組んでいます。また、面談した内容を集約して法人に報告を行い、事業所の人員体制に関して具体的な計画に反映される仕組みがあります。

法人は、地域福祉部門、介護・障がい部門の3事業を通じ推進して、その人らしく地域生活できる「住み良い地域」を目指しています。法人の基本方針や運営方針など目指している方向性を全職員に伝え、すべての職員が望ましい行動をとることが必要であります。そのために、法人が育てたい職員像や目に見える職場内の具体的な行動を示して、個々の職員レベルにふさわしい目標の設定する仕組みが必要です。

法人で実施されている人事管理業務の中に職員一人ひとりの育成のために働きぶりを認める仕組みである人事評価の導入することで法人全体の底上げを図ることを期待します。

##### ② 標準的な実施方法などの継続的な取組みに期待します

虐待・人権擁護、直接処遇関係、防災関係、緊急時の対応などを文書化して、職員に周知を図り質の高い福祉サービスの提供に努めています。見直しは、年度末および必要に応じて随時行い、見直しをされた内容は職員で共有をしています。

標準的な実施方法は、利用者・家族への尊重・プライバシー保護への配慮、設備や環境面に応じた手順などが含まれます。福祉サービス実施計画、記録方法など福祉サービス全般にわたり定められることが必要です。標準的な実施方法を職員が随時確認できる工夫も望まれます。

事業所は、多くのボランティア、実習生、保育園児、小・中学生などを受け入れ、地域に開かれた事業所運営に取り組んでいます。ボランティア、実習生などの受入の際にトラブルや事故を未然に防ぐために基本姿勢を明確にして、受入体制、利用者・家族・職員への周知や事前説明が必要です。ボランティア、実習生などへの事前のオリエンテーションの実施方法等、受入状況の記載も含め、事業所として実習生、ボランティアの受け入れに関する文書化をすることが期待されます。

標準的な実施方法などは、現状を検証し、必要な見直しを委員会を組織するなどして組織的に継続して行う体制が期待されます。

## 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

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（別添4）

（令和2年2月27日記載）

今回初めて第三者評価を受け、多くの気づきを得る事ができ、大変喜ばしく感じております。

非常に多くの調査項目や長時間の面談、聞き取りにより多面的な視点での確に事業所の課題を抽出していただくことができました。

事業所運営に際し、段階的に様々な項目に対して整備を進めて参りましたが、不足な部分や弱い部分が明確化されたと共に、自信に繋がるような内容も確認できました。

抽出された課題について、職員間で共有、検討し優先順位をもうけ、年度末から新年度に向け、修正や整備、作成を開始していく予定です。

今回の結果を踏まえ、今後も更なるサービスの質の向上に努めて参ります。

評価事業者さまにおかれましては、適正な評価と細やかなアドバイスをいただき、大変感謝いたします。