

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： 長野市松岡1丁目35番5号
評価実施期間： 平成26年6月3日から平成26年8月22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） 060741、050452、050482	

2 福祉サービス事業者情報（平成26年7月現在）

事業所名： （施設名）かるいざわ敬老園 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： 係長 齊藤 隆道	定員（利用人数）： 35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14年4月1日
所在地：〒389-0115 長野県北佐久郡軽井沢町追分1436	
電話番号： 0267-44-1165	FAX番号： 0267-44-1167
ホームページアドレス： http://www.keiroen.or.jp	

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

◇概況

かるいざわ敬老園デイサービスセンターは平成14年(2002年)4月1日に複合福祉施設かるいざわ敬老園として特別養護老人ホーム、ショートステイ、グループホーム、居宅介護支援事業所とともに開設された通所介護事業所で13年を迎えている。

運営主体の社会福祉法人敬老園は昭和48年(1973年)に設立され昨年40年という節目を迎えた法人である。当デイサービスセンターの入る複合福祉施設かるいざわ敬老園は法人の拠点展開のうちの軽井沢・佐久地区のさきがけとして重要な役割を担いつつ今日に到っている。中仙道と北国街道の分岐点、追分宿のすぐ近く、国道18号線からわずか100m足らず北に入った別荘地にあり、1階がグループホームと当デイサービスセンター及び居宅介護支援事業所、2階が特別養護老人ホームとショートステイとなっており豊かな自然に囲まれている。

法人として乳幼児期から老年期までの七つのライフステージに合わせた事業を展開することで地域社会に貢献しようとしている。複合福祉施設としても通常の介護のサービスを通じて、利用者が困っていること、ニーズを把握するよう努めており、介護保険適用外のサービスも手掛け、有償で家事や身の回りのお世話をするサービス、配食サービス、障害者や障害児のタイムケアサービス、ナイトケアサービスなどを実施し地域住民からも頼りにされ地域との交流を通じ愛されている施設でもある。

現在、軽井沢町の要介護認定者数は700人前後で、当デイサービスセンターへの登録者数は90人前後に及び、平成25年(2013年)に開設されたみなみかるいざわ敬老園デイサービスセンターの利用者と合わせるとかなりのウェイトを占めている。通常、新規利用者が毎月2~3名のところ夏場は軽井沢という特性から10名位に一気に増えるので職員会議で意志統一しサービスの均質化に努め、どの職員であっても一人ひとりの利用者に合わせてブレのない支援ができるようにしている。

◇特に良いと思う点

1) 質のよい介護サービスの提供

「敬老園は人間の尊厳を大切にし、柔軟な心を持ってあらゆる可能性のある質の良い介護を目指します」との理念があり、具体的に実践している。

質の良い介護として食事を例に挙げると、職員は利用者が席に着くと一人ずつお膳を運び、「温かいうちにどうぞ」と声を掛けている。食べ終わるころになると利用者に薬を持参し名前を確認し錠剤を手のひらにのせて水の入ったコップを渡していた。

当デイサービスセンターの食事はまさにレストランでお客様にするように心をこめて利用者一人ひとりに接している。

介護サービスは人対人の対応が基本であり、実際の介助では利用者の状況に合わせた臨機応変な対応が必要となり、「目に見えない」、マニュアル等の文書では表現できない部分を利用者毎の担当者設置やエルダー制度（ベテランとのペア行動）等の仕組みを導入することにより担保し、均質的なサービスを提供している。

40年の歳月をかけて法人が培ってきた接遇や支援方法が脈々と受継がれ、好ましくないこと（サービス）が駆逐され、好ましいこと（サービス）が良い意味で生き残ってきた。2020年東京オリンピック招致活動で一気に話題になった「おもてなし（ホスピタリティ）」が既にこの法人ではごく自然な形として実践されており、当デイサービスセンターへの利用者の満足度・信頼度も非常に高い。職員の接遇や支援方法の節々から法人が積み重ねてきたサービスの奥深さを感じ取ることができた。

2) 充実した内部研修制度と職員の質を高めるためのQC活動

法人の規模のメリットを活かし研修委員会にて「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。研修は法人の数施設を1ブロックとした地域毎に開催するため、参加者の都合を考慮し同一研修が複数回開催されている。職員は必要な研修を漏れなく受講できるため、組織全体の職員の専門性、知識、及び接遇手法の均質化が図られている。研修は基礎研修Ⅰ、Ⅱから始まっており実務経験や習熟度により段階的に受講することができる。また、外部研修についてもそれぞれの職種により必要な研修を自分自身で選択できる体制が整っている。当デイサービスセンターの単年度の事業計画の中の「人材育成の視点」にも介護福祉士や介護支援専門員の資格取得を事業所として支援する計画が立てられている。

QC活動として身体拘束ゼロ委員会、危険防止委員会、サービス向上人権啓発推進委員会など11の委員会があり、各委員会主催の研修や勉強会を定期的で開催している。職員はいずれかの委員会に属し、知識や技術を学び、お互いに切磋琢磨し自身の成長へとつなげ、法人や事業所の運営にも役立っている。

3) 地域住民との交流と協働

町内の病院や学校、他の介護サービスの事業所、ボランティア団体、自治会など、地域の機関や団体と連携し問題提起をしたり解決に向け協働している。職員もそれぞれの業務で関わりをもっているため職員間での情報の共有化も図っている。介護や認知症についての研修会や講演会を複合施設として地域に向け行い、地域からの認知症などについての研修の講師依頼にも応じ派遣している。また、地域住民が独自に企画するイベントも地域交流スペース「ふれあいの森」を使用し行われている。

広報・ボランティア委員会が窓口となり積極的にボランティアを受け入れ、現在、6団体と5名の個人がボランティア登録簿に登録されている。傾聴や歌、演芸、そばうちなど季節や行事にあわせ単独で、あるいは10人前後で定期的に来訪していただいている。隣接する西部小学校の児童との交流もすすめており、運動会や音楽会に招かれたり、逆に、複合施設全体のイベントに招いている。

「馬子唄道中」や軽井沢ハーフマラソンなどの地域のイベントに職員が運営スタッフとして参加し地域住民との交流も深めている。複合施設は万が一に備えた広域の浅間山火山防災マップの範囲内にあり活火山浅間山の噴火への防災対策が進められており、地元自治会との地域防災協定に基づき避難所として利用していただくことや食料品等を備蓄し万が一への策を講じている。食料品の備蓄も3日間分(2,500食)用意されている。

◇特に改善する必要があると思う点

1) 口腔ケアの更なる推進

口腔ケアの目的には大きく分けて「口腔内を清潔に保つこと」と「口腔機能を維持・向上すること」がある。

職員は口腔ケアの大切さについては十分理解しており、昼食前の口腔体操など可能な限りの対応をし「口腔機能を維持・向上すること」に努力している姿は見られたが、昼食後、午睡や排泄への誘導等で多忙を極めており、「口腔内を清潔に保つ」というもう一つの口腔ケアの目的への取組みがやや不足しているように感じられた。「口腔内を清潔に保つこと」の重要性を再認識していただき、一人ひとりの自主性に任せるだけでなく、歯ブラシを持参しない利用者や歯磨きを拒否する利用者に歯磨きや入れ歯の手入れの必要性を十分説き、口腔ケアを行なうことにより生活の質を高め、心身共に自立した生活が送れるようお互いの意思疎通をはかることを期待したい。

すぐに取り組むことは難しいとは思われるが将来的には利用者一人ひとりの歯科医師、歯科衛生士の協力を得て一歩踏み込んだ一人ひとりの口腔ケア計画の作成までの協働も望まれる。

2) 休憩場所の環境整備

タタミコーナーに敷かれている蒲団については職員間で何時敷くのが良いのかを検討し早い時間から準備するようになったと伺ったが、ホールに案内された時、並べられた沢山の蒲団に違和感を覚えた。

パーテーションで目隠しをしたり、窓側に蒲団をセットし折りたたみ使用時に引き出すなど、衛生面や視覚面からも何らかの工夫をしていただくことを期待したい。

4 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）

5 利用者調査の結果

長野県福祉サービス第三者評価事業評価結果取扱要領第2条第1項の規定により、有効回答者数が10人未満のため、非公開とします。

6 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）