

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： 令和2年12月23日から令和3年3月12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、B16021、050482	

2 福祉サービス事業者情報（令和2年12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）管理者 塩見 信幸	定員：35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番地	
電話番号： 0267-44-1165	FAX番号： 0267-44-1167
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： 8名 非常勤職員 4名
専門職員	管理者 1名 介護職員 7名
	生活相談員 2名 機能訓練指導員 2名
	看護師・准看護師 2名 介護支援専門員 2名
	※兼務者あり
施設・設備 の概要	（設備等） ・食堂…1室 ・機能訓練室…1室 ・相談室…1室 ・静養室…1室 ・浴室…1室（一般浴槽と特殊浴槽） ・便所…3室 ・送迎車…5台

3 理念・基本方針

【社会福祉法人 敬老園の理念】

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。

【かるいざわ敬老園デイサービスセンターのスローガン】

・目配り、気配り、心配り

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

運営主体である社会福祉法人敬老園は昭和 48 年(1973 年)に設立され 48 年という歴史を経ており、現在、長野県中部・北部の 8 つの自治体所在地に 40 余に及ぶ拠点をも有し、200 以上のサービスを展開している。

当法人は介護保険制度施行前から地域に密着し、福祉・介護・医療等に懸命に取り組み、常に利用者・家族の視点から、また、必要とされるニーズを幅広く捉え、質の良い多様なサービスを提供している。更に、当法人のサービスを利用する地域の人々に対する「感謝の心」を基本とした心と心の結びつきを大切に、必要とされる存在価値の高いサービスの創造を目指している。

当法人では、常に多くの利用者・家族、地域住民、行政等、多くの関係者の理解と協力があつて事業運営が成り立っていることに鑑み、それに答えるべく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、それぞれがリンクし、「世代を結ぶ福祉のトータルネットワーク」、「点から面へのサービス提供」として地域社会へ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、地球温暖化に伴う想定外の自然災害などに対する防災計画の見直し、75 歳以上の後期高齢者を中心とした高齢者人口の増加、それに比しての生産・年少人口減少の広がりなどに対する対策などの多岐にわたる B C P (Business Continuity Plan : 事業継続計画)の重要性を感じている。従来から、地域を安全に支えるシステムづくりが不可欠となつてきているとし、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、邁進している。

更に、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、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もうとしており、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、市街地にあつ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)を目指している。

そのような中、当かるいざわ敬老園デイサービスセンターは平成 14 年 4 月、法人の運営する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等の入る複合施設 1 階に開設された。同じ軽井沢町内には平成 25 年 4 月、みなみかるいざわ敬老園が開設され、地域密着型特別養護老人ホームとデイサービスを提供しており、法人の目指す「点から面へ」という事業を展開し、施設、在宅を問わず、地域の高齢者福祉・介護に対する多様なニーズに応じ幅広いサービスを提供すべく二つの拠点が協働している。

当事業所は間もなく開設から 19 年目を迎えようとしており、「水と風を感じる」「文化を感じる」避暑地として有名な軽井沢の追分地区に位置し、浅間山を目前にし、白樺をはじめとする木々の間にある複合施設の一つの事業所として運営されている。国道 18 号線から北へ徒歩 3 分の場所であり、近くには保育園、小学校、大学のセミナーハウスなどがあり、また、西側の徒歩 10 分ほどの場所には旧中山道と北国街道が分岐し宿場町の風情を残す追分宿がある。国道沿いにありながら静かな環境に恵まれ、当デイサービスセンターのサービス送迎提供地域は軽井沢町と御代田町となっているが、車での移動上の利便性も良いことから、有料の送迎サービスを使い隣接する佐久市や小諸市から利用する方もいる。

当デイサービスセンターは重厚な造りの複合施設の 1 階で、食堂・デイルーム、浴室、静養室、畳コーナーなどがコンパクトに集約されている。同じ建物の 2 階には特別養護老人ホームがあり、同じ 1 階の西側が認知症高齢者グループホームとなっている。1 階の地域交流スペースから四季折々の軽井沢の美しい自然を眺めることのできる庭園があり、また、居宅介護支援事業所やショートステイも併設され、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35名で町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も含め5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27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に時間を過ごせるように配慮している。軽井沢町内の要介護認定者数が要支援と要介護を合わせ800名前後という中で、当事業所の登録者数は85名前後に及び、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ることになる。現状、当事業所では日曜日は営業していないが（年末年始、祝祭日は営業）、年に数回は、利用者を楽しんで参加いただけるように、日曜日に営業イベントを行うこともある。通常の1日のプログラムには身体機能維持、転倒予防を目的とした多くの体操、リハビリなどが取り入れられており、高齢者の自立支援に積極的に取り組んでいる。

利用日数も平均2日から3日ほどの方が多く、温泉を輸送した入浴やレクリエーション、今年度は新型コロナウイルスの影響を受け自粛気味であるが例年であればボランティアの来訪、外食、外出など様々な一日を楽しみに、平均年齢83.8歳、平均介護度2.0（要支援除く）の利用者が元気に通っている。

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軽井沢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、今年度、当事業所で実施した「利用者満足度調査」でも複数の方から「職員の皆さんが笑顔で、接し方が良い」「細かいところまでよく見て頂いて助かります」「スタッフの気遣いが良い」「職員だれもがおなじにやってくれる」などの声が聞かれ、法人や軽井沢地区の施設・事業所全体、あるいは、当デイサービスセンターが19年間にわたり培ってきた専門知識や介護技術のほかにプロとして求められる「接遇・マナー」にも力を入れ、利用者一人ひとりのニーズや状況、変化などに応じたケアを相手の立場に立ち思いやりの心を持って接していることが窺える。

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を含む複合施設「かるいざわ敬老園」全体の、平成2年度事業計画の「地域貢献の視点」にも「『心と心のむすびつき』の実践」を掲げ、「地域交流活動の推進・関係構築」「地域福祉への貢献」として具体的な実行計画を策定し、行動に移している。また、併設の特別養護老人やグループホームなどの利用者とともに複合施設1階にある地域交流スペースを使用するイベントにも参加し、地域の方々とも交流している。更に、複合施設として万が一に備え地元「追分区」との防災協定も締結し、地域特有のリスクとして活火山浅間山の噴火への防災対策なども立て、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日々変わる利用者のニーズに「目配り」「気配り」「心配り」をもって応じ、また、地域との交流を通じ家族、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、誠意と熱意をもって質の良い介護を提供している。

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3回目（平成29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) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取り組み

介護業界に限らず、近年さまざまな業界でリスクマネジメントの重要性が叫ばれるようになってきている。特に、介護現場でその重要性がいわれるのは、リスクマネジメントが利用者の安全に直結するため、ベッドからの転落や階段・廊下での転倒、外出中の事故、薬の誤飲など、介護現場にはさまざまなリスクが潜んでいるといわれている。もし、このような事故が起きれば利用者だけでなくその家族や地域からも信頼を失うことになる。

リスクマネジメントの能力を高めるためにはさまざまな場面での経験を積むだけでなく、研修などに参加することが大切で、研修を通じて多くの事例を知り、自分に何ができるかを考えることでリスクに対する意識が高まるのではないかと思われ、また、研修で学んだ知識や技術を職員全体で共有することも重要ではないかと思われる。リスクマネジメントは単独で実行することはできず、職員が一丸となってチームとして取り組まなければ防げない事故も数多くあるものと思われる。

当事業所の属する法人の軽井沢ブロックには安全衛生、感染症対策、危険防止の各委員会があり各施設・事業所から委員として職員が参画しており事例検討から対策へとつなげている。事故発生対応マニュアルや感染症対策マニュアルがあり、管理者は看護師などの関係職員とともに常に利用者の安全に留意し、事故があった後は検証を繰り返し再発防止に取り組んでいる。厳しい法人の基準で判断された事故報告書とヒヤリハット報告書も整備されており、参考事例として役立てられている。

リスクマネジメントに関する責任者は複合施設全体の施設長が担い、「事故発生防止及び発生時の対応の指針」「介護緊急事態対応フローチャート」「デイサービスセンター事故発生時連絡表」「事故報告手順」等が整備され、リスクマネジメント研修やデイサービス職員会議にて職員に周知されている。事故やヒヤリハット事例が発生した場合は、事故報告書に経過や考えられる原因、受傷部位の写真などを細かく記入し、職員間で対応策を検討し再発防止に役立てている。また、事故報告書は毎月危険防止委員会に提出し、委員会で集計した後、法人内の各事業所へ事故事例をフィードバックし、再発防止のための啓発も行っている。

また、施設長は感染症対策に関する責任者も兼ね、法人内には感染予防対策委員会も設置されている。「感染症マニュアル」「新型コロナウイルス感染予防対策マニュアル」「新型コロナウイルス感染症市民向け感染予防ハンドブック」等が整備され、その中に各種感染症に対するフローチャートや手順書があり、内部研修やデイサービス職員会議にて職員へ周知している。今年度新型コロナウイルス感染症が世界的に発生しており、利用者や家族へお知らせを配布し啓蒙したり、職員に対しても日頃より予防に努めることを喚起している。また、施設に利用者を迎え入れる際には靴の裏消毒や手指消毒、手洗い・うがいを励行し、送迎車やテーブル・イスなども徹底して消毒を行っている。

更に、法人には防災対策委員会があり、各ブロックからの職員が参加し、年2回の会議で非常時の対策について話し合っている。複合施設(特別養護老人ホーム、ショートステイ、グループホーム、デイサービス)として総合的に対応できる防災体制が構築されており、「防災マニュアル」や「消防計画書」に基づいて、年2回、夜間も想定し「通報・消火・避難訓練」を実施し利用者も参加している。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、そのため地元自治会との防災協定も締結され複合施設が住民の避難先ともなっており相互に協力し合うようになっている。備蓄品の管理も含めた災害対応の責任者は施設長が担い、食料品の備蓄も3日間分(2,500食)用意され、その他の介護用品などの備蓄品も保管されており、月2回建物全体の消火設備点検を各部署持ち回りで実施している。また、行政や消防署など関係機関との連携体制も整備されている。

リスクマネジメントの重要性をしっかりと把握することは利用者だけでなく、職員が安心して働くことにも繋がるものと思われ、当事業所では職員が情報を共有しつつ、全員でリスクマネジメントに携わり、あらゆるリスクに対しそれを防ぐために何をしたら良いのか日ごろから常に意識し利用者を守っている。

2) 「ブログ」を通じたサービス選択に必要な情報の提供

介護以外の一般的な営業活動としては、飛び込み営業、電話営業、ダイレクトメールなど、いろいろな方法があり、近年、インターネットでの営業がスタンダードになってきていることから、デイサービスでもブログやホームページなどが広報に有効な手段の一つではないかと思われる。

デイサービスの場合は、在宅のケアマネジャーを通じた利用であり、ケアマネジャーはいろいろな手段でデイサービスの特徴を調べているものと思われ、その中には行政の情報公開サービスなどのネットでの情報もあるものと思われる。また、利用者や家族などもインターネットで地域のデイサービスの検索をする時代になってきている。自分の親が利用するデイサービスをスマホやパソコンで検索して候補を探すことも十分あり得る。即効性はないかもしれないが、行政の情報公開サービスの他にもネット上での施設の紹介を掲載していくことは長いスパンで見ると効

果があがるものと思われる。

法人のホームページには当事業所の入る複合施設の紹介があり、また、法人の軽井沢・佐久地区独自のパンフレットもあり、法人概要、法人理念、各施設概要、サービス概要等が分かり易い内容で掲載され、また、紙ベースとしての法人の広報誌「敬老園だより」や軽井沢ブロック全体としての「おらち通信」が発行され、法人各施設や事業所の利用者・家族、地域の居宅介護支援事業所等に配布され、事業内容や活動報告などを知らせている。

そうした中、法人のホームページにはブログコーナーがあり、複合施設や当事業所としての活動をプライバシー保護や権利擁護に配慮しつつ情報として積極的に掲載している。当事業所のブログの内容は多岐にわたり、機能訓練やレクリエーション、食事、誕生日会、季節の行事などの様子と、今年度は新型コロナウイルス感染予防のため自粛せざるを得なくなっている外出や外食の内容がビジュアルに、また、タイムリーに掲載されている。当事業所のブログは記事とともに載せる写真を4コマから8コマほどに絞り込み、読む側も短時間で一読でき、最新情報として1ヶ月に3~4回ほど更新しており、事業所の活動を具体的に詳しく知ることができる。

デイサービスを利用する方にはいろいろな利用ケースがあり、利用者に合わせて柔軟なサービス提供を行っているということを知らせる適切な情報公開が必要であると思われる、当事業所ではその一環としてブログを継続的に載せることでそれを行っている。また、ホームページやブログの作成は、求人募集効果や離職防止にも効果があるといわれており、魅力的な施設や事業所であることをホームページやブログで紹介していくことが、介護福祉士などの社会福祉に関する資格を目指す短大生・専門学校生・高校生等の将来の福祉を担う若者たちにとっても重要な訴求要素となり、合わせて、働いているスタッフにとっても「良い施設・良い職場で働いている」という気持ちで離職の防止に繋がっているのではないかと思われる。

3) 事業計画の策定と職員への周知

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とも連鎖している。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、同じ法人の軽井沢地区の他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おり、法人やブロックとしての大きなPDCAと各施設・各事業所・各職員ごとの小さなPDCAを両輪として管理のサイクルを回すという取り組みにより、それぞれの組織間の連携とかじ取りを有効に行うシステムが機能している。

法人では時代の趨勢に合わせて一般的にいわれる中・長期計画を変化に即応できる短・中期計画としており、中長期の計画に基づいた複合施設の方針（大きな目標）をそれぞれの施設・事業所などでその機能に応じてより細かく展開しており、事業計画に基づき、重点課題にあげた方策を実施している。その実施内容は、管理項目で達成の度合いを図っており、実施計画の中でPDCAを何度も繰り返し、実施状況をチェックしたり、目標に届かないなどの異常が出たときには対策を講じている。

事業所の入る複合施設としても短・中期計画があり、絶えず組織の現状を整理・分析しつつ3年前後を目安とした収支目標とその実現に向けた事業計画が策定されている。長野県の高齢者プランや法人としてのサービス提供地域の福祉計画なども踏まえ、法人本部として実施する福祉サービスの内容、組織体制や施設の整備、職員体制、人材育成等の課題や問題点を毎年度分析しており、短・中期計画の見直しも行われている。法人内のデイサービスセンター17事業所で部会を設けており、各デイサービスセンター共通の目標も定め、当事業所の単年度事業計画の中でも重点実施項目として「地域貢献の視点」、「財務の視点」、「利用者の視点」などの五つの視点を挙げ、「重点実施項目」、「実行計画」、「目標値」、「スケジュール(最終期日)」などとして具体的に立案し、実行可能なものとなっている。

また、事業計画の実施状況は毎月の複合施設としての役職者会議で確認し、収支状況と合わせ半期ごとにふり返り、評価や見直しをしている。年度終了時には事業所としての「事業報告書」と「資金収支計算書」も作成されており次年度のみならず短・中期計画にも繋がられている。

更に事業所の事業計画は年度始めの職員会議で説明され、また、各職員に配布され「職員ノート」に綴られ、それぞれの目標管理シートに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。

各職員は事業所の職員会議だけでなく、法人ブロック内の委員会に委員として参画しており、日ごろから意見や提案を具申できるようになっており、計画の策定段階でも意見を申し出ることができるようになっている。別に、人事考課制度の中に組み込まれた「個人気づき報告シート」で改善項目を上げることができ、職員が法人やブロック、事業所の課題解決に具体的に取り組めるようになっている。

4) サービス向上のための研修・教育制度の充実

法人として「トータル人材マネジメント」の考え方が導入されつつあり、目標管理制度やOJTを含む教育・研修制度、キャリアパス、ジョブローテーション、人事考課制度などが機能している。

法人ではQCサークルとしての委員会活動に取り組んでおり、全施設・事業所で活発に行われており、職場の第一線に定着させ職場改善に取り組むことにより、単調になりがちな現場作業を創造性のある仕事に変え、品質の向上に寄与している。こうしたQCサークル活動は、その実践を通して、単なる改善だけでなく、人間の能力向上、活力のある職場づくりなどにつながり、当事業所の利用者満足度も高く、上質なサービス提供に大きく貢献しているものと思われる。

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軽井沢ブロックにもいくつかの委員会があり、そのうちの研修委員会が法人の教育研修担当部署と連携し研修の「年間教育スケジュール」を組み計画的に実施している。

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。パート職員に向けてもほぼ2ヶ月に1回、勤務時間内に法定必須研修が組まれている。

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、参加したい研修を職員自身で選択し参加することもできる。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。

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行われている。

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) 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動などへの取り組み

平成28年改正社会福祉法において、社会福祉法人の公益性・非営利性を踏まえ、法人の本旨から導かれる本来の役割を明確化するため、「地域における公益的な取組」の実施に関する責務規定が創設され、地域の福祉ニーズ等を踏まえつつ、法人の自主性、創意工夫による多様な地域貢献活動が求められている。

当法人では、常に多くの利用者・家族、地域住民、行政等、多くの関係者の理解と協力があって事業運営が成り立っていることに鑑み、それに答えるべく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、7つ事業を展開し、それぞれがリンクし、「世代を結ぶ福祉のトータルネットワーク」、「点から面へのサービス提供」として地域社会への幅広い貢献に繋がるよう、日々取り組んでいる。

当事業所でも例年であれば、避暑地という土地柄から夏場になると別荘に泊まりこみつ事業所のデイサービスを利用する方もおり、利用を希望する高齢者や家族に柔軟に対応し可能な限りの受け入れを行っている。

事業所の第三者委員として地元の民生児童委員の方などに関わりを持っていただいております、地域のニーズなども聞き、また、複合施設として町サービス担当者会議などに参画しており、地域の介護ニーズを把握している。すでに複合施設1階の地域交流スペースを使用し、他施設職員も交えた消防署員によるAED講習を行ったり、町内の診療所による看取り研修にも参加し互いに知識やスキルの取得に努めつつ情報交換も行い、また、「追分道中」や「軽井沢ハーフマラソン」などの地域のイベントにも参加している。

地域社会では、地域経済や生活環境の変化等（少子高齢化・人口減少、雇用環境の変化、単身高齢者世帯や高齢者のみの世帯の増加等）により、従来の社会福祉事業が対象とする範囲以外の生活課題・福祉課題等が顕著化しているといわれている。また、地域における生活課題・福祉課題の解決・緩和においては、福祉施設・事業所による専門的な地域への支援のみならず、地域住民の主体的な活動への協力・促進も重要ではないかと思われる。

今後、複合施設として相談事業を活発化させていく中で、把握した福祉ニーズにもとづき、施設の専門性や特性を活かし、新型コロナウイルス感染収束後、可能であれば、地域住民の生活に役立つ講演会や研修会等の開催、介護福祉士・ケアマネジャー・理学療法士・管理栄養士など、施設の専門職の地域の人々の元への派遣、理学療法士・作業療法士など、リハビリの専門職を体操講師として派遣するなど、地域社会での貢献活動を主体的、積極的に、進めていくことが期待される。

2) 利用者の状況に応じた更なる口腔ケアの充実

当事業所では口腔機能の低下している利用者やそのおそれのある利用者を対象に、要介護状態への重度化防止や要支援状態からの改善を目指したサービスを提供した場合に算定できる「口腔機能向上加算」をとっていないが、食事前には必ず顔の運動や顎と首の運動、表情筋を動かす等の口腔体操を行い機能の保持改善を図り、美味しく安全に食べられるよう取り組んでいる。特に嚥下障害のある利用者には嚥下機能向上のリハビリも取り入れている。

また、一人ひとりの利用者の口腔状態に合わせ口腔ケアの目標を立て定期的にモニタリングを行い、食後については肺炎予防の観点からも口腔内の食物残渣を除去するために歯磨きやうがいの励行を習慣化している。

介護保険制度が予防重視型システムへと変換を図っている中、口腔機能向上を実施することにより「食べる楽しみを得ることから、生活意欲の高揚がはかれる」「会話、笑顔がはずみ、社会参加が継続する」「自立した生活と日常生活動作の維持、向上がはかれる」「低栄養、脱水が予防できる」「誤嚥、肺炎、窒息の予防ができる」「口腔内の崩壊（むし歯、歯周病、義歯不適合）が止まる」「経口摂取の質と量が高まる」等が科学的に論証されているという。

法人内の職員として歯科衛生士の有資格者が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更に充実した口腔ケアの計画などを織り込み、合わせて職員の口腔ケア指導等の研修も行い、利用者の状況に応じた口腔ケアを可能な範囲で実施していくことが期待される。

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 3年 3月 5日記載)

今回も事業所の現状のサービス内容の見直し及びサービスの質の向上を目的として、第三者評価を依頼しました。評価結果の総評からリスクマネジメント、感染症対策、防災対策など、「特に良いと思う点」で挙げて頂き、今後も継続していきます。その中で、職員が安心して働くことが出来るように努めていきます。また、「ブログ」を通じたサービス選択に必要な情報の提供という点でも評価して頂きました。ブログ発信に関しては、当デイサービスで力を入れていた点であり、このことを評価頂いたことは、スタッフ一同、大変喜ばしく思います。今後も外部への情報提供として、引き続き、発信していきます。

利用者調査の結果（別添 3-1）に関しては、コロナ禍の中、前回とは違うアンケート方式（前回は聞き取り方式）で調査を行って頂きました。前回同様に概ね好評価を頂くことが出来ました。職員に対して、「親切」、「丁寧」という言葉を多数頂き嬉しく思います。今後も、ご利用者様の満足度の維持、向上に努めていきます。

改善する必要があると思う点から、1）地域の福祉ニーズに基づく公益的な事業、活動などへの取り組み、2）利用者の状況に応じた更なる口腔ケアの充実、この2点をご指摘頂きました。

1）に関しては、現在はコロナ禍の中、たくさんの人が集まる研修や講演会等の開催は難しい部分がありますが、感染症収束後は、地域にある大型複合施設として、近隣にある他法人の福祉施設職員との連携（研修会等の実施）、地元の方にボランティアとして来園頂き、ご利用者の方々の楽しみに繋げる等、地域福祉の発展に少しでも貢献できればと考えます。2）に関してですが、口腔ケアは前回の第三者評価受審以降、利用者支援の中で、日々積み重ねてきたサービスの一つです。口腔ケアを丁寧に行う事は、口腔内の清潔保持はもちろん、その方の疾患の予防にも繋がっていきます。これからも更なる口腔ケアの充実を目指して、スタッフ一同取り組んでいきます。

軽井沢町が避暑地という土地柄を活かして、多くのご利用者の方々に、雄大な浅間山の麓にある「かるいざわ敬老園デイサービスセンター」をご利用頂けるように、職員一同、継続して努力していきます。