

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： 平成27年8月7日から平成27年9月30日	
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（平成27年 7月現在）

事業所名： （施設名）望月デイサービスセンター駒	種別： 通所介護
代表者氏名： 理事長 竹花 健太郎 （管理者氏名） 篠原 郁子	定員（利用人数）： 30名
設置主体： 経営主体：社会福祉法人望月悠玄福祉会	開設（指定）年月日： 平成15年4月1日
所在地：〒384-2202 長野県佐久市望月317-2	
電話番号： 0267-51-1525	FAX番号： 0267-51-1526
ホームページアドレス： <a href="http://www.yuugen-fukushikai.com/">http://www.yuugen-fukushikai.com/</a>	
職員数	常勤職員： 12名 非常勤職員 7名
専門職員	生活相談員 2名 機能訓練指導員 1名
	看護師・准看護師 4名 介護支援専門員 1名
	介護職員 11名
施設・設備 の概要	（設備等）
	・ 食堂兼ホール ・浴室（一般浴、 リフト浴、機械浴） ・共有トイレ ・洗面台 ・ 機能訓練室 ・静養室 ・給食室

### 3 理念・基本方針

<p>（基本理念） 「利用者の尊厳を支えるケアの確立」にむけて、一人一人の個性と生活のリズムを尊重した全人格ケアをめざす。</p> <p>1 運営理念</p> <p>(1) 運営の適正化 社会福祉施設の公共性を自覚し、運営、管理、経理はもとより、利用者の処遇及び職員の処遇について、常に研究を怠らず改善を図ります。</p> <p>(2) 施設の社会化 地域に開かれた施設として、利用者も地域の一員として受け止め、地域社会との交流を深めるために、ボランティアの受け入れや交流事業を積極的に進め、地域ニーズに即したサービスの開発・実施を行います。</p>
---

(3) 多様なニーズに対応できる職員の育成

個別ケア・グループケアの理念をよく理解した上で、常に相互のコミュニケーションを図り、職員同士の連携や意識・技術を高める研修をおこない高品質サービスを実現するための人材育成に努力します。

2 介護理念

- (1) 一人一人の今までの生活リズムを尊重し、プライバシーを守ります。
- (2) 「生活リハビリ」基本にすえた個別ケアを構築します。
- (3) 利用者が相互に社会的関係を築き、自律的な日常生活を営めるよう援助します。
- (4) 利用者の主体性を引き出す介護とその人らしさの生活をつくる介護をめざします。

#### 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悠玄福祉会は昭和 59 年(1984 年)8 月に旧望月町(2005 年 4 月佐久市に合併)に設立され現在、佐久市西部で軽費老人ホーム、特別養護老人ホーム、認知症デイサービス、居宅介護支援事業所、ヘルパーステーション、高齢者生活支援ハウス、障がい者就労支援 B 型施設 2 ヶ所、当望月デイサービスセンター駒などを運営している。

法人が 30 年有余の歳月をかけてその人らしい当たり前の暮らしを住み慣れた地域で継続できるように高齢者や障がいをもつ方を支えることで培ってきた地域の人々からの信頼度は高く、当デイサービスセンターも長年の地域との繋がりから友人や知人の口コミで利用する方が多く見受けられる。

望月デイサービスセンター駒は平成 15 年(2003 年)4 月 1 日から佐久市望月総合支援センターの管理運営に関する指定管理事業者として社会福祉法人悠玄福祉会が受託し三期目に入っている。同じ総合支援センター建物内には他の法人が運営する地域包括支援センターも併設されており地域に密着した事業所となっている。

当デイサービスセンターは旧中仙道から南へ徒歩わずか数分の場所にあり、ほぼ同じ敷地内には地域に親しまれた病院があり、高校も隣接している。その歴史と文化の薫りの高い地域にある当デイサービスには現在、ほぼ 110 人の利用者が週 1 日から 3 日のサイクルで四季の色彩豊かな自然を見ながら通っている。介護度の中心値は要介護 2 で支援の方も多く、利用者のうちのほぼ半数に近い方が 90 才以上で、また更に女性はその殆どを占めておりしかも生き生きと暮らしており、平均寿命の高い長野県に置いて佐久地域はさらに突出してその縮図を当デイサービスにも見ることができる。

国の来年度からの介護予防事業の拡充に合わせ法人としても来年度から介護予防・日常生活支援総合事業への参入を計っており、事業所としても全職員がリハビリテーションについて研鑽を重ねている。その一つとして外部講師を招き、毎月、職場内でリハビリテーションの勉強会を開き知識・技術の習得に励んでいる。また、職員が外部研修に参加し生活機能の向上に役立つレクリエーションの最新の情報を集め職員間で共有しつつ多彩なプログラムを組んでいる。

今年度の運営方針に掲げられている「利用者の人生が少しでも、太く長く有意義に過ごせるように」、職員が親身になって一人ひとりの利用者に最善のサービスをつくっている事業所である。

#### 5 第三者評価の受審状況

受審回数 (前回の受審時期)

1 回 (今回が初めての受審)

#### 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)生活リハビリを基本とした個別ケアの提供

法人の介護理念に「生活リハビリ」を基本にすえた個別ケアを構築することが掲げられており、

介護予防に向け全職員がリハビリテーションについて学びそれを活かし利用者の生活リハビリを推進している。

法人として来年度には介護予防・日常生活支援総合事業の立ち上げを計画しており、事業所の内部研修として毎月1回リハビリテーション研修を実施し一人ひとりの利用者の心身の機能の向上に全職員で取り組んでいる。

当デイサービスセンターには機能訓練指導員がおり必要とする利用者の機能訓練計画を作成し看護師とともに訓練を実施している。計画を必要としない利用者にもボールやビー玉、お箸など、身近な道具を使っての生活リハビリを指導している。利用時に毎回受けている利用者から体が回復傾向になってきているとの声も聞かれた。

今年度の事業所の重点目標にも利用者の出来ることを認め生きがいにつながるケアを提供することが盛られており、一人ひとりの利用者の心身の状況、生活習慣、暮らしの意向などを十分把握し生き生きと生活できるように支援している。また、事業所内のレクリエーションや趣味活動・行事、外出・買い物・外食なども利用者一人ひとりの意向に沿っている。

30人規模のデイサービスというところ画一化されたサービスになりがちであるが当デイサービスセンターでは利用者の主体性を引き出し高齢になっても自律した生活が送れるよう一人ひとりに合わせ支援している。

## 2) 役付け者の率先垂範と職員間の意思統一

管理者である施設長の意を受け実質的に事業所を統轄している副施設長とチームリーダーが率先垂範し当デイサービスセンターを牽引しており全職員が目的意識を共有している。

副施設長とチームリーダーは生活相談員としても日々の送迎に出かけ、自宅の様子や家族等の様子を把握しているので事業所の運営状況を総合的に判断することができ、要望の実現や支援内容の具体化に取り組んでいる。

また、各職員も気づいたことを自ら進んで行動に移している。利用者の言葉や仕草で何か感じるものがあれば即座にキビキビと対応している姿を見ることもできた。更に、全職員に共通して言えることはハキハキとした言葉使いでケアに当っており利用者からも明るい印象をもたられている。言葉が出にくい利用者もおり、職員は表情や動作などから推し量り声もかけていた。利用者からも職員間の意思統一と連携が取れており、どの職員にお願いをしても同じように介助していただけるという声も聞かれ現場でも視ることもできた。

新任職員には経験豊富な職員が業務内容全般に亘り指導に当たっているので介助方法や記録の書き方についても統一がされている。基本的な部分ではブレのない均質なサービスが提供されており、「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OJTを中心に利用者一人ひとりに合わせ臨機応変な対応をし利用者満足につなげている。

## 3) 地域貢献事業の推進

当デイサービスセンターの今年度の運営方針に地域に根ざし、地域と共に成長する事業所を目指すことが掲げられ法人の他事業所とともに推進している。

法人の運営理念にも「施設の社会化」として掲げており、利用者を地域の一人として受け止め、地域社会との交流を深めるためにボランティアの受け入れなど、交流事業を積極的に進めている。民謡や歌、マジックなどのボランティアを法人の「ゆうちゃん応援団」として組織化し定期的に訪れていただいている。その中に利用者の顔馴染みの方もおり、お互いに励まし合う姿も見られる。

また、事業所として外食や買い物ツアーなども企画し一人暮らしの利用者などから喜ばれており、不用タオルを回収し利用者に雑巾を縫っていただき近隣の中学校や高校などに寄付をしていることが地元紙にも取り上げられ、利用者の生きがいとなっている。

さらに、待ちの姿勢だけでなく法人や事業所として地域へ出たり利用者のみならず地域の人々への啓蒙活動も実施している。事業所内の歯科衛生士や介護福祉士、機能訓練指導員が法人の他の事業所の職員とともに、地域の公民館に出向き介護予防を目的とした「つどいの輪」を催したり、法人で実施する講演会や健康教室、介護予防リーダー研修などにも事業所として協力している。利用者の生きがいとなるような取り組みもしている。

#### ◇特に改善する必要があると思う点

##### 1) 法人としての中・長期計画の文章化

法人の理念の実現に向けた中・長期の収支計画があり、地域のニーズに沿って、来年度、新たなサービスの介護予防・日常生活支援総合事業への参入を決定し人材育成なども進んでいる。数値目標を示した収支計画が立てられているが文章化されたものはなく、法人の運営幹部層に限られた機密事項の範ちゅうに入る可能性があるものの組織の現状を整理し福祉サービスの更なる充実と課題解決に向け中・長期計画を文章化したほうが良いのではないかとと思われる。

また、利用者や地域のニーズの変化に対応するためにも幹部職員に中堅職員等も加え、より利用者に近い目線の職員が自分達でつくり上げたという自負心を感じ意欲を持ちながら積極的に法人運営に関わって行けるような仕組みづくりも期待したい。

##### 2) 外部研修への参加と各種委員会への職員の参画

研修の体制は法人研修・内部研修・事業所に関わる外部研修があり年間計画が組まれておりそれに沿って職員が参加している。キャリアパス制度が導入されており目標管理という点では職員一人ひとりに合わせた目標設定がされているので、さらに目標を達成するための一人ひとりに合わせた研修計画を策定されることが望ましい。

法人研修・内部研修は全職員を対象とした総体的なものが多く、緊張感も失われがちでマンネリ化の傾向になりやすいのではないかとと思われる。当事業所の時間的な制約もありすぐに取り掛かることは難しいとかがと思われるが職員の経験や習熟度、専門性、将来の意向などを勘案し、外部研修にも参加し刺激を受け、事業所へ戻り伝達研修等でその内容を職員間で共有されることを期待したい。

また、法人内には褥瘡や感染症、身体拘束や虐待防止などの各種委員会があるが業務の都合上、現状では施設長が事業所を代表して出席している。一般職員が委員会へ出席することで法人の考え方、自分の知識やスキルを更に掘り下げ自己啓発にも繋げることができるのではないかとと思われる。一般職員等にも時間的な配慮をし機会を与えていただき意欲の向上や組織の活性化にも役立てていただくことを望みたい。

## 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）

## 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

（平成27年 9月28日記載）

今回、当施設の事業運営を検証し改善を図る目的で初めて第三者評価を実施致しました。利用者様からの聞き取り、職員からの聞き取り等、何日も丁寧な審査をしていただきありがとうございます。サービスについて、「特に良いと思われる点」で、日頃の職員の行動や法人全体で目指している地域貢献事業への取り組みについて、評価をいただけたことをうれしく感じております。これからの運営に対して励みになりました。

「特に改善する必要があると思う点」については、一事業所の課題としてではなく、法人全体の問題と捉え、早急に改善できるよう努力して参ります。

今後も利用者様に住み慣れた地域で「あたり前の暮らし」を継続していただけるように、法人の職員一同、最善のサービスの提供に努めて参ります。