

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4年2月7日から令和4年7月21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） B16021、050482	

2 福祉サービス事業者情報（令和4年2月現在）

事業所名： （施設名）しおが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 剛志 （管理者氏名）管理者 北島 広三	定員（利用登録者数）：45名（121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11年5月1日
所在地：〒386-0401 長野県上田市塩川1001番地	
電話番号： 0268-34-6511	FAX番号： 0268-34-6512
電子メールアドレス： —	
ホームページアドレス： http://keiroen.or.jp/shisetsu/#maruko	
職員数	常勤職員： 12名 非常勤職員 7名
専門職員 （兼務者含む）	管理者 1名 介護職員 12名
	生活相談員 3名 機能訓練指導員 4名
	看護師・准看護師 3名
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】

社会保障費の抑制等々、年々厳しさを増す社会環境下にあつて、地域に根ざし、地域に信頼される社会福祉法人で在り続けるため、3つの理念のもと、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

社会福祉法人敬老園は昭和48年(1973年)に設立され49年という歴史を経ており、介護保険制度施行以前から地域に密着した良質なサービスを提供しており、地域の人々からも信用され、愛顧される「老舗」といっても良い法人ではないかと思われる。

1980年代には「企業の寿命30年」説がいわれ、近年の世界的な金融危機では「100年に一度の不況」のフレーズがよく使われている。企業にとって、30年や100年のラインが発展を阻むひとまずの壁になるのかもしれないともいわれている中、三代目の理事長が就任し50年という節目をまもなく迎える。

法人として、提供するサービスが人から人へと繋がり、利用者の喜びや感動はそのまま職員の喜びや元気になるとしており、また、法人のサービスを受ける利用者に対する「感謝の心」を基本とし、心と心の結びつきを誠意と熱意をもって構築し、地域の人々に必要とされる存在価値の創造を目指している。

また、法人として世代を結ぶ福祉のトータルネットワークを標榜し、乳幼児期から老年期までのライフステージ(生活段階)における様々な場面において、7項目の事業、「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。

法人の事業の種別も60近くに及び、事業所数も210以上となっている。少子高齢社会に直面し、地域格差が広がる中、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、法人の拠点のあるそれぞれの地域が幸せになるように、また、必要とされるニーズに合わせサービス提供できるようにしながら、安心して生活できる地域づくりに取り組んでいる。

法人として長野県中部以北に7つの事業エリアを設けており、また、8つの自治体にサービス拠点を置きそれぞれの地域に合わせたサービスを展開している。当デイサービスセンターのある上田市丸子地区のエリアには特別養護老人ホームや住宅型有料老人ホーム、ショートステイ、グループホーム、デイサービスセンター、ヘルパーステーション、居宅介護支援事業所、配食サービスなどがあり、トータル的な介護システムを車で20分以内の範囲で展開している。

そのような中、当しおがわ敬老園デイサービスセンターは介護保険施行前の平成11年5月、併設の特別養護老人ホームとともに旧丸子町(現上田市)に開設されて23年目を迎えている。

当デイサービスセンターの入る複合施設はしなの鉄道大屋駅から立科町へ向かう県道147号線から東へ100mほど入った場所にあり、県道沿いには郵便局や小学校、保育園、JAの事業所が並び、また、東御市や長和町へ続く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隣接の東御市や長和町、立科町までと広範囲に渡っている。

複合施設は純和風の、瓦屋根の造りで時代を超えた懐かしさを感じさせる。その中には特別養護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、配食サービスなどがあり、互いに情報を共有しながら連携をとり、住み慣れた地域で高齢者が安心して暮らし続けられるように切れ目のない、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45名で指定上は通常規模となっているが、市内にあるデイサービスの中でも大きなほうに分類される。送迎車両もリフト車両3台、その他3台を有し、1日の平均利用者数も30名前後に及び、本人・家族、担当ケアマネジャー等関係者から情報収集し独自のフェイスシートやアセスメントシートを作りつつサービスをトータル的に考え課題を把握し、画一的なサービスを行うのではなく、利用者の自立や活動参加への動機づけを図っている。事業所では集団で過ごす日課と選択メニュー制(利用者の意向を活動に反映させる)を取り入れ、体操や脳トレ、他レクリエーション等も組み合わせ、自己選択や自己決定を通じて一人ひとりに応じた過ごし方ができるように工夫している。

職員の研修や教育についても法人として「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も明示され、新型コロナ禍の中でも長年にわたり継続されてきた研修がオンライン研修などできめ細かく実施されている。また、法人内の各エリア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上田丸子ブロック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、利用者満足にも努めている。そのため、「俺はこのデイサービスに週2回以上通えればいつまでも

元気に生きられる気がするよ」という利用者からの声を頂いており、職員への信頼度が高いことが窺える。

法人として年4回定期的に発行する「地域とのコミュニケーション情報発信紙 敬老園便り」の令和3年7月特別号表紙には「歩んだ歴史と想いを未来へ」と掲げ、「今後も、法人役職員が利用者・地域住民の視点で、皆さまが生涯安心して生活していただける地域づくりを推進していく」としており、法人の3つの理念とも連動し、複合施設や事業所の年度の事業計画の「地域貢献の視点」にも地域ボランティアの受け入れや小学校との交流、地域の小中学校・高校・専門学校の実習などの受け入れが実行計画として具体的に取り上げられ、新型コロナウイルス禍の中でも可能なことについては工夫しながら実行に移している。また、複合施設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、施設としてのBCP(事業継続計画)^(注1)作成段階にあり相互に協力し合うようになっている。

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、誠意と熱意をもって「今日を最後だと思って、利用者に接する!」とし、職員自らも「感動、感謝、かっこいい!」という働きやすい職場づくりのため懸命に業務に取り組んでいる。

(注1)

BCPとは事業継続計画(Business Continuity Plan)の頭文字を取った言葉です。企業が、テロや災害、システム障害や不祥事といった危機的状況下に置かれた場合でも、重要な業務が継続できる方策を用意し、生き延びることができるようにしておくための戦略を記述した計画書です。

5 第三者評価の受審状況

受審回数(前回の受審時期)	3回目(平成30年度に受審)
---------------	----------------

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) 事業計画の策定と評価・見直しによる課題の意識づけ

当デイサービスセンターの年間事業計画には「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」という法人の三つの理念とともに年度の方針や目標が具体的に記載され複合施設内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いる。

当センターでは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を新たに作成しており、それぞれの実行計画には「目標値」が付され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複合施設の管理者会議で細かく説明され、それらを管理者がセンターの月例会議にて職員にかみ砕いて更に説明し周知を図っている。

こうした一連の活動のなかから現状認識として共有され、具体的な対策が立てられている。センターの月例会議で意思統一を図っているほか、各職員は複合施設や各地域別のブロックごと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向けて意識を高め、課題解決に取り組んでいる。また、年度の計画の策定段階でもそれぞれの委員会を通じて意見具申ができるようになっている。

更に、平成27年度から法人として人事考課制度が本格的に導入されており、それに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」を職員自ら立案し、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、スケジュールに沿って3ヶ月毎の自己評価で振り返り、利用者への接遇やマナー、職員の業務等に対する意識づけが具体的に行われている。

法人として、本格的な少子高齢・人口減少社会の到来、地域格差の広がり等を危惧し、地域を支えるシステムづくりを標榜しており、その一翼を担う当センターとしても地域の高齢者福祉を具体的に推進するために職員が地域・家庭・職場といった生活のさまざまな場において、家族も

含めた地域の関係者とともに連携し高齢者を支える基盤づくりを懸命に行っている。

2) 一人ひとりの利用者の満足度を高めるための工夫

新型コロナ禍の中、管理者と職員はサービスをトータル的に考え、利用者の自立や活動参加への動機づけを図っている。

利用者一人ひとりのADL(日常生活動作)やIADL(手段的日常生活動作)、現病や既往歴等、生活支援に必要な情報を本人・家族、担当ケアマネジャー等関係者から収集し、当センター独自のフェイスシートやアセスメントシートに記載し、課題を把握している。事業所では集団で過ごす日課と選択メニュー制(利用者の意向を活動に反映させる)を取り入れ、体操や脳トレ、他レクリエーション等も組み合わせ、自己選択や自己決定を通じて一人ひとりに応じた過ごし方ができるよう工夫している。

職員は「今日を最後だと思って、利用者に接する!」とし、日々気持ちも新たに、一瞬一瞬の場面を大切に、その日一日限りかもしれない利用者との素晴らしいコミュニティづくりのためにそれぞれの立場で前向きに取り組んでおり、「俺はこのデイサービスに週2回以上通えればいつまでも元気に生きられる気がするよ」という利用者からの声もあるといい、利用者との心の絆が強いことが窺える。

利用者のレクリエーション活動についても、利用者から意見を引き出す機会を意識的に作り出し、また、新型コロナ禍の中、地域の商店の活性化に寄与するために昼食時に出前やケータリングを取り、職員の特技のウクレレや小話なども披露し、活気があって、親切で、面白いところ、という、「非日常性」を演出し、高齢者の方々に刺激を与えている。その刺激で利用者の心と体を呼び起こし、呼び覚ますことが、利用者の自立支援に役立つと考え、実践している。

センター玄関脇には「ずくでない農場^(注1)」が設けられ、農業に携わった経験がある利用者や園芸好きの利用者がナス、ピーマン、トマト、枝豆などの夏野菜を栽培している。職員が利用者へ教えていただきながらミニ菜園の農作業に勤しんでいる光景が複合施設の広報紙「日々輝いて」や事業所の「さぶちゃん通信」に掲載されており、「わいわい、ガヤガヤ」と賑やかな声が聞こえてくるようである。

新型コロナ禍で外出がままならない中、また、地域のボランティアの協力を得ての催しが中止となっている中、季節を実感でき、利用者同士のコミュニケーションを促進し、脳の活性化を図り、身体機能の維持向上に役立てる、楽しみや生きがいにつなげる、役割を持って達成感を感じる等、多くの目的を持ってレクリエーションやイベントの機会を職員が創り出している。今年度も少人数で初詣に出掛けたり、送迎車の車窓から桜や水仙などを眺めたり、また、新型コロナ禍以前から屋内でのイベントにも力を入れており「外出しないでゆっくり過ごしたい!」コースを設け、接触感染、飛沫感染等に十分注意を払いながらイベントを提案し、一人ひとりの利用者に配慮している。

利用者にはそれまで長い年月をかけて培ってきた生活パターンやペースがあり、そういった、その人ならではの生活パターンやペースを知り、それに合わせることは認知症の人に関わる際にも重要であるとされている。送迎と健康チェック、アクティビティ・レクリエーション、入浴と食事等の支援の中で、「感動」「感謝」「かっこいい」という当センターならではの「3K」を念頭に利用者との職員双方がとどまることなく、より良い明日を目指そうとする明るく前向きな姿勢が随所に感じられた。

(注1)「ずくでない農場」とは

方言辞典には『ずく』という言葉は、長野県民なら誰もが知る方言で、『精を出してする気力。根気。やる気。活力。こまめに動くこと。熱心さ。労をいとわずに働く生活態度、性分、意欲、気力などを総合した言葉』とあり、怠けることを『ずくなし』と軽く咎がめ、こまめに動く人を『あの人はずくがある』と褒める…こうした言葉を生んだ勤勉な県民性が健康長寿の一因と考えられているとある。

当デイサービスでは今まで懸命に働いてきた高齢者に頑張らなくても良いから楽しみながら、また、時には根をつめず気軽に休みながら作物を育て、その生長を共に喜び合おうという意味からネーミングしたものと思われる。

3) 感染症対策の充実

法人としての感染症対応マニュアルがあり事業所事務スペースに置かれ、いつでも職員が手に取り確認ができるようになっている。また、法人の地区ブロックとして感染症対策委員会があり定期的に研修や会議を開き対応策を検討している。

特にこの数年は新型コロナ感染に対して法人及び複合施設等と協力しながら事業所として万

全の対策を取り、感染経路の遮断という観点と、つながりや交流が心身の健康に与える影響という観点の両方を含め対応している。併設の特別養護老人ホーム及びショートステイとの経路の遮断についてはパーテーション、ビニールカーテンなどで万全を期している。職員は日々の朝礼時にも新型コロナ以外の感染症情報等も踏まえ確認と話し合いを行い、職員が感染の媒体になる可能性も踏まえ、家族等との連絡の強化や職員の健康管理も含め、適切な対応をしている。

新型コロナ禍の中でも法人としてより効率的な業務推進を目指し、多くの新型コロナウイルス感染症対策を立案している。直接現場のサービスに直結することではないが、特に、長野県内7市1町で事業展開をする法人にとって多くの会議をする機会があり、集合場所への移動時間は悩みとなっていたがオンラインでつながることで時間の効率化が図られ、職員の負担の軽減に繋がっている。

法人として、新型コロナウイルス感染警戒レベルに合わせ感染予防上やむを得ず利用者の面会・外出制限、ボランティア等の受け入れ禁止、職員・家族の県外往来の行動規制など、緊張感を持って対策を講じている。長野県の発する感染警戒レベルが「2(感染が確認されており、注意が必要な状態)」でも今まで通りの厳しい対応を取っている。

当デイサービスセンターでも、新型コロナウイルスの感染防止対策を徹底して行っており、送迎で使用する車内の消毒、デイサービス内の手すりやトイレ・テーブル・椅子の消毒、リハビリの手すりや器具等の消毒を定時で実施している。また、寒い時期も含め換気もしっかり行っている。

ウイルスはどこにいるかわからないということを前提に、当センターでは職員・利用者宅にウイルスを持ち込まないように、新しい生活様式を実践し、職員は利用者の心身の介護をするため、介護における標準予防策(スタンダード・プリコーション)を徹底している。

4)働きやすく風通しの良い職場風土

「働き方改革」が叫ばれる中、介護業界でも「従業員が働きやすいと感じる職場環境づくり」が注目されている。介護職員が「働きやすい」と思う職場とは、ただ残業をなくしたり福利厚生を充実させるだけではなく、不要なストレスがなく、職員がモチベーションを向上・維持でき、パフォーマンスを最大限に発揮できる職場のことであるといわれ、自然発生するものではなく、事業者や事業所側が環境や制度を整え、作っていく必要があるともいわれている。

介護職員が働きやすいと感じる具体的な環境には「人事評価制度が明確で納得感があること」「研修や勉強会、資格取得支援など成長を後押しする制度が整っていること」「プライベートも大切に、柔軟に働けること」「人間関係が良好で雰囲気良く風通しが良いこと」などが挙げられる。

法人として「人事評価制度研修キャリアパス」が定められており、職員それぞれの経験や習熟度に合わせた「職員像」が示されている。年度の「人事制度予定表」に沿い、職員は資格面での「仕事調べ」・「目標管理シート」、行動面での「自己評価シート」・「必要ツール(職員研修受講記録・個人気づき改善報告書)」・「行動評価表」を作成し、半期ごとの管理者等との面談で進捗状況を確認している。管理者等は支持的・援助的な姿勢を保ちつつ、日常的に適切な助言・支援も行っている。また、介護福祉士やケアマネジャーなど、資格取得のための法人としての支援体制も整えられている。

法人本部総務部が職員の人事管理を主管し、毎年度、人事制度実施予定表に沿い、職員はそれぞれの上司と定期的に面談を行っている。労働衛生法上のメンタルヘルスチェックについても実施されており、法人としてメンタルヘルスカウンセラーによる研修なども年度によって組まれることがあり職員が受講できるようになっている。毎月1回、法人の産業医が各施設や事業所を巡回しており、職員が直接相談したりカウンセリングを受けることができる。仕事と生活の両立に向け、法人として子育て支援制度や育児・介護休業等に関する規程なども整備し、有給休暇取得の促進も行っている。当デイサービスセンターの会議でも有給休暇取得について勧奨がされている。

当デイサービスセンターの大きな特徴として、人間関係が良好で雰囲気が良く風通しが良いことが挙げられる。また、キーワードとして「明るさ」「元気さ」「素直さ」が挙げられる。管理者は当デイサービスセンターの事業全般の運営管理を行いつつ生活相談員も兼務し現場重視ということ大切にしていることから、各職員もやり甲斐を持って当センターならではの「3K」、「感動」「感謝」「かっこいい」を実践し、のびのび、元気に業務に励んでおり、「一期一会」を

大切に利用者として接しており、所員間だけでなく、利用者とも大変風通しの良い活気のあるセンターとなっている。

◇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「口腔機能向上加算」をしていないが、口腔機能の保持・改善を目的に、口腔体操の実施（舌や口、表情筋を動かす運動）や口腔ケアを行っている。食後には口腔内の清潔保持と肺炎予防も兼ねて、うがい、歯磨き（義歯洗浄）のケアを日常的に行っている。

口腔ケアは、歯科疾患の予防にとどまらず、肺炎など種々の疾病や認知機能の低下を予防することにもつながると言われている。また、摂食嚥下機能の向上は、栄養状態の改善を促し、口腔機能の向上は要介護状態の進行や生活機能の低下を抑制するとも言われている。更に、できる限り経口での摂取を維持することで、おいしく、楽しく食事ができるものと思われる。

通所介護事業所という入所施設とは違った態勢であることから、介護報酬の加算に関わらず、すぐに取り組むことは難しいものと思われるが、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該当する利用者の口腔ケア計画を作成し、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活かされていくことを期待したい。

2) ブログでの事業所の活動の更なる公開

法人の理念・方針や事業所のサービス内容は法人ホームページ内で紹介されており、当事業所の写真やイラスト入りパンフレットは複合施設に置いたり、ケアマネジャーを通して必要な方へ配布し情報を発信している。また、現在、新型コロナウイルス感染防止のため見学は休止しているが、体験利用は、随時、管理者を窓口として対応し、パンフレットは必要に応じて見直しをしている。

また、複合施設の広報誌「日々輝いて」が年2回発行され、更に、事業所としての「さぶちゃん通信」も月1回発行され、利用者・家族や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掲載し当複合施設・事業所への理解につなげている。

当法人のホームページにはブログコーナーがあり、法人の各施設・事業所の活動が詳しく紹介されている。当複合施設、デイサービスセンターのブログは新型コロナ感染が拡大する前は時系列的に公開されており、掲載されている写真やコメントが見る側に心温まるものを感じさせてくれる。しかし、新型コロナ感染拡大とほぼ同時に途絶えた形となっている。新型コロナ感染拡大で活動量が減少していることは致し方ないが、そうした中でも職員が様々な工夫を凝らし季節や行事等に応じた活動をしていることから公開できる内容は揃っているものと思われる、ややもったいないように思われる。

今後、利用を希望する方に合った適切なサービスを選択する際にアピールする有効な一つの手段として、また、遠方にいる利用者の家族・知人への活動報告としてブログを小まめに更新し、事業所の活動を広く発信されていくことが望まれる。

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 4年 7月22日記載)

第三者評価を受けることで日頃の業務のいい点、至らない点が具体的になり、見直し改善するいいきっかけになりました。

私たちは何のために仕事をしているのか。ご利用者、家族を喜ばせているのか。「たとえ人生の99%が不幸だとしても、最後の1%が幸せならば、その人の人生は幸せなものに変わる」(マザーテレサ)の言葉を旨に、ご利用者に「今日が最後だと思って」接しているか。つつい作業的に業務をこなしているだけではないのか。反省を含め、初心に戻ることができました。

これをきっかけに、日頃の業務を見直すとともに、多くの方に当事業所を知っていただき、「あってよかった敬老園」。

そういわれる事業所であり続けるために職員一人一人がご利用者、ご家族に寄り添うとともに、自己研鑽を積んでいきたいと思いました。