

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2月3日から令和2年8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、B18015、050482	

2 福祉サービス事業者情報（令和2年2月現在）

事業所名： （施設名）うえだ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 三井 登美子	定員：35名（登録者数117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15年4月1日
所在地：〒386-0012 長野県上田市中央3丁目14番15号	
電話番号： 0268-28-1165	FAX番号： 0268-28-1166
ホームページアドレス： http://keiroen.or.jp/	
職員数	常勤職員： 11名 非常勤職員 1名
専門職員	管理者 1名 介護職員 9名
	生活相談員 4名 機能訓練指導員 3名
	看護師・准看護師 2名 ※ 兼務者あり
施設・設備 の概要	（設備等）
	・食堂 ・機能訓練室 ・浴室（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】

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。

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 余に及ぶ拠点を有し、200 以上のサービスを展開している。

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 BCP(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ってきたとし、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、法人として、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んでいる。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に出来、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)を行っていかうとしている。

そのような中、当うえだ敬老園デイサービスセンターは平成 15 年 4 月、同じ法人の運営する特別養護老人ホーム、ショートステイ、ケアハウス、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。平成 17 年 3 月までは法人本部もこの建物内にあり、その後の法人発展の第二の礎の地となっている。複合施設の住居表示は現在「上田市中央」と市街地の真ん中に位置しており、旧町名は城下町の風情を残した「馬場町(ばばんちょう)」として地域の人々にも馴染みの名前と呼ばれて続けている。

当事業所は開設から 17 年を迎え、まさに「市街地にある、やすらぎの空間」を担う、一つの事業所として運営されている。上田駅から北へ徒歩 10 分余の場所にあり、近くには保育園、公民館、飲食店などが並び、また、西側の徒歩 15 分ほどの場所には上田城跡公園もあり四季折々の様相を呈し、市街地でありながら静かな環境に恵まれ交通の利便性も良いことから多層階のマンションも多く、当デイサービスセンターのサービス送迎提供地域も上田市(旧武石村、旧丸子町の属)となっているが利用者のニーズが多い旧市街地を中心としている。

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・3 階は特別養護老人ホームで、4 階がケアハウスとなっており、屋上には東屋・庭園などがあり、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 名で市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 3 台、その他 2 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。利用日数も平均 2 日から 3 日ほどの方が多く、利用者インタビューでも複数の方から「できれば更にもう 1 日増やしてもらえればありがたい、毎日でも通いたい」などの声が聞かれ、法人や上田地区施設・事業所全体、あるいは、当デイサービスセンターが 17 年間にわたり培ってきた地域の人々との厚い信頼関係がその基盤となっていることが感じられ、施設・設備も充実しており利用者や職員の人数も多いことからコミュニケーションが活発で風通しの良い事業所となっている。

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上田東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、そのため、利用者からも「わがままな自分を受け入れてくれ、いやな気分になったことがない」「職員の方々が親切で丁寧にかかわってくれる」「目配り、気配りができている」「昔から知っている職員がいて安心」との満足の声が聞かれている。その背景ともなる職員の研修や教育についても「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が明示され、法人として長年にわたり継続されてきた研修が新規の研修内容も加えきめ細かく実施されている。

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の年度の事業計画の「地域貢献の視点」にも「上田市総合事業 ミニデイサービスの実施」「近隣住民を対象に、サテライト的デイを継続」「近隣リハビリテーション事業 体操教室の講師として参加」などが具体的に取り上げられインフォーマルなサービスとしても実践されている。また、併設の特別養護老人やケアハウス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してのイベントにも参加し、招待された地域の方々と一緒に楽しんでいる。更に、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を「ホスピタリティ=おもてなしの精神」をもって対応し、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サービスを提供している。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	今回が初めて
---------------	--------

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) 地域支援事業の充実

当デイサービスセンターの事業計画の「地域貢献の視点」に「1. 地域支援事業」として「・上田市総合事業ミニデイサービスの実施 ・近隣住民を対象に、サテライト的デイを継続 ・地域リハビリテーション事業、体操教室の講師として参加」ほかを掲げ、現在、国が2025年を目標に「施設から在宅へ」介護の場を移行する「地域包括ケアシステム」を打ち出している中で、地域の高齢者からの要望を受け、フォーマルなサービスを活用しながら、現在の介護保険制度ではカバーできない部分を補うインフォーマルサービスを充実させ、高齢者を継続して見守りながら、日々、サポートしていくシステムを構築しようとしている。

当デイサービスセンターでは併設複合施設内の特別養護老人ホーム、ショートステイ、ケアハウス、居宅介護支援事業所等と連携しながら、比較的症状が軽い「要支援」や今は元気な「自立」の人たちが「要介護」にならないようにする予防重視型システムに力を入れ取り組んでいる。この予防重視型システムの2本柱として、要支援の人向けの「介護予防サービス」と支援を必要としない自立の人向けの「地域支援事業」があり、そのうちの「介護予防サービス」として上田市総合事業のミニデイサービスを実施し筋力トレーニングや脳トレ、レクリエーションなどの介護予防を重点として、2時間半程度のサービスを提供している。また、自立の方向けの健康「地域支援事業」の増進プログラムとして、近隣住民を対象に複合施設の地域交流スペースを使いサテライト的デイサービスを毎月継続実施しており、更に、2地域の公民館に月1回職員が出向き、地域リハビリテーション事業・体操教室の講師として指導し、毎回10名から20名の高齢者が常々楽しみながら介護予防に取り組めるようにしている。

予定される2021年の社会福祉法等の一部改正では、「地域共生社会の実現を図るため、地域住民の複雑化・複雑化した支援ニーズに対応する包括的な福祉サービス提供体制を整備する観点から、市町村の包括的な支援体制の構築の支援、地域の特性に応じた認知症施策や介護サービス提供体制の整備等の推進、医療・介護のデータ基盤の整備の推進、介護人材確保及び業務効率化の取組の強化、社会福祉連携推進法人制度の創設等の所要の措置を講ずる」とされている。

その中の「市町村の包括的な支援体制の構築の支援」では、「市町村において、既存の相談支援等の取組を活かしつつ、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため、Ⅰ相談支援、Ⅱ参加支援、Ⅲ地域づくりに向けた支援を実施する事業を創設する」とし、地域包括ケアシステムが更に強化され、「Ⅰ相談支援」では「包括的な相談支援の体制 ※多機関の協働をコーディネート」を、「Ⅱ参加支援」では「既存の取組では対応できない狭間のニーズにも対応（既存の地域資源の活用方法の拡充） ※ 既存の取組で対応できる部分は、既存の取組を活用」を、「Ⅲ地域づくりに向けた支援」では「・世代や属性を超えて住民同士が交流できる場や居場所の確保 ・交流・参加・学びの機会を生み出すためのコーディネート ※ これまで結びつきのなかった人と人がつながり、新たな参加の場が生まれ、地域の活動が高まる」と掲げている。

当デイサービスセンターでは複合施設に併設された各サービスと連携しながら、現在、既に地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応するために地域支援事業に誠意と熱意をもって取り組んでいる。と同時に、地域共生社会の実現に向けて、利用者の家族・友人・知人、地域の民生委員、近隣住民、ボランティア団体等との情報共有も図りつつ、色々なサービスに関わりを持ち、誰もが住み慣れた地域で、介護が必要な人も、必要でない人も、自分らしい暮らしを続けながら人生の最期を安心して穏やかに迎えられるよう「感謝の心」を基本とし利用者一人ひとりを支えている。

2) 明るく風通しの良い職場風土

特別養護老人ホーム、ショートステイ、ケアハウス、居宅介護支援事業所等の入る複合施設全体の施設長の指揮の下、管理者が当デイサービスセンターの事業全般の運営管理を行い、各職員もやり甲斐を持ってのびのび、元気に現場で業務に励んでおり、大変風通しの良い活気のある職場となっている。

法人の組織の意思統一を図るための会議として、施設長が参加する法人の運営会議、複合施設各担当部署の職場長会議、デイサービス職場会議などの縦の流れがあり、また、法人全体のデイサービス管理者が集まる横の組織としてのデイサービス部会もあり、互いのデイサービスの課題を共有しサービスの均質化を図っている。更に、各職員は法人全体あるいは法人の数施設を1ブロックとする地域別ブロックの横の組織としての委員会活動に必ず参画しており、サービス向上や危険防止、感染症予防など、日頃働いている中で感じている「ちょっとした要望」「小さな改善案」を拾い上げて、迅速に改善を進めようとしている。職員体制、人材育成という面からもキャリアパス制度等が導入されており、その一環の「個人気づき報告シート」で改善項目を挙げる事ができ、職員も事業所内の課題解決に向けて自由に意見を述べ具体的に取り組めるようになっている。

当デイサービスセンターの大きな特徴として、また、キーワードとして「元気さ」が挙げられる。各種会議での情報や知識・ノウハウの共有、各ブロックでの研修を通じた知識・技術の共有、そして、一人ひとりの利用者の情報の共有など、決して排他的にならず、他の職員に積極的に話しかけ、腹藏なく気軽にコミュニケーションできる明るい雰囲気を感じられる。各職員は自ら取り入れるべきものは取り入れ、アレンジするものはアレンジするという、協調しようとする大人の姿勢があり、それが働き易い職場につながり、当センター全体に「元気さ」をもたらしている。

介護という仕事は、利用者の身体と心の両面をサポートすることで「人間の尊厳」を守る最高のサービス業であるといわれている。当デイサービスセンターでは一人ひとりの利用者の通所介護利用までの経緯、本人や家族の希望等を大切にしながら情報として吸い上げ、利用目標、サービス内容など、細部にわたり検討を重ね方向を一にし、また、何よりも、一人ひとりの利用者に対する支援内容を職員間で共有し、担当、担当外の垣根を越えて支援に取り組んでおり、法人理念にもある「心と心の結びつき」が利用者職員間に培われ利用者の日々の満足に繋がっている。

当デイサービスセンターは「介護は高齢者がいるところ」という限定的なイメージを翻すために一人ひとりの高齢者の「普通の生活」をサポートする、また、日常生活全般に対してできない部分をサポートする場として、利用者が自分の意見を言いやすく、また、利用者同士、利用者職員が互いを尊重しあう風通しの良い「つどい処」となっている。

3) 利用者の満足度を向上させる取り組み

当デイサービスセンターとして第三者評価の受審は初めてではあるが、サービス評価については法人の同じ地域の数施設・事業所を一つとするブロックのサービス向上委員会に当事業所として職員が参画しており、利用者の声・評価（満足度）を踏まえCS向上課題を設定し、また、解決に向けた取り組み活動を実践し、その結果を改めて評価していただくという利用者とのコミュニケーションサイクルを採り入れながら継続している。

事業所の事業計画の「利用者の視点」にも「CS(顧客満足度)向上事業」や「CS調査の実施」として掲げ、CS調査を年2回行ったり、嗜好調査を年1回行うことによって、利用者の満足度を向上させる取り組みを行っている。また、苦情に対しても事実確認をした上で何度も謝罪するなど、誠意ある対応をし、その後も第三者委員会やデイサービス部会などでその内容を共有して再発防止に努めている。

更に、サービスを提供する側としての職員個々の自己評価シート等の結果も分析し、単年度では解決ができないものについては計画の見直しあるいは計画の変更等を行い、解決に向けて前向きに取り組んでいる。各職員は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」で改善課題を挙げることができ、法人やブロック、事業所の課題解決に向けて具体的に参画できるようになっている。

当事業所の組織として管理者がサービスの質の向上のために利用者や職員の声に耳を傾け、日々、改善すべき課題の把握に努め、毎月の事業所の会議や法人のデイサービス部会などで事業所の提供しているサービスをふりかえり全職員で改善へとつなげている。事業所としての「介護事故防止のための『気づきとヒヤリハット報告書』」、「介護事故報告書」、「相談・苦情記録」なども整備されており、その反省などを事業所の運営に活かし顧客満足に繋げている。また、ブロックのサービス向上委員会に参画している当事業所内の委員が法人の他の施設・事業所の事例などを持ち帰り共有しサービスの向上に活かしている。

CS活動はマーケティング活動そのものであり、企業経営の考え方の一つとして重要であるといわれている。法人の理念にも「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」と掲げ、「CS調査」をただ単に、アンケート調査を行い、顧客のサービスに対する評価傾向を把握するためのものとするのではなく、それらを基に日ごろの利用者との対話の中で検証し、利用者の声に対する応えをどの部門・担当が推進していくのかを明確にしている。そうした取り組みにより職員のモチベーションを高める働きかけ、仕組みづくりをし、顧客満足につなげている。

(注)CSとは顧客満足度を意味する「Customer Satisfaction」を略した言葉

4) 研修・教育制度と委員会活動の充実

当デイサービスセンターの年間事業計画の中に「人材育成の視点」として「介護者としての質、技術の向上」や「人事制度による能力向上」が掲げられている。当事業所の属する法人内の上田東ブロックにもいくつかの委員会があり研修委員会により「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。

法人の研修に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。また、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。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、各職員が受講した法人内外の研修が職員ノートの「研修受講記録」として残されている。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、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。

各委員会が中心となりブロック内や事業所内で研修や勉強会を定期的に行い、各職員も何れかの委員会に属していることからお互いに知識や技術を学び、他の職員に指導したり伝えることにより自らの成長へとつなげ、法人や事業所の運営に活かしている。研修の結果は研修委員会で分析され、次の研修計画にも反映されている。

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職員会議で発表す

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) プライバシー保護等の不適切事案が発生した場合の対応方法の文書化

当デイサービスセンターでは利用者のプライバシーの保護や虐待防止などの権利擁護に関して「重要事項説明書」や「身体拘束廃止に関する指針」でふれており、身体拘束・高齢者虐待についての研修や法人の身体拘束委員会による注意喚起などによって、職員の理解を深めている。

また、利用者や家族にはサービス開始時に重要事項説明書で説明したり、エレベーター前の虐待防止や虐待相談窓口に関するポスターでその重要性について啓蒙している。

更に、撮影した写真を当デイサービスセンターの「うえだデイ新聞」に掲載する際には、事前に施設長の許可を得るようにしている。

個人情報の取り扱いが個人情報保護法で規定されているが、プライバシー性のある情報の取り扱いについては、法令上の明確な規定はない。実際に高齢者に介護サービスを提供している事業者は高齢者に一番近く、高齢者虐待・権利侵害に気づきやすい立場であることを自覚し、サービス担当者会議などのケースカンファレンスに積極的に参加し、チーム全体での支援をする必要性が感じられる。

今後、事業所内で研修を行う等、プライバシーの保護や高齢者権利擁護に関する知識を更に身に付け、不適切事案が発生した場合を想定して、職員が対応できるようにその方法などを文書化されることが期待される。

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、写真入りのパンフレットはケアマネジャーを通して必要な方へ配布したり、地域へ出向いての体操教室やミニデイサービスの際に配布して情報を発信している。また、見学や体験利用などは、随時、管理者を窓口として対応し、ホームページやパンフレットは必要に応じて見直しをしている。

また、上田東地区全体としての「ふれあい」が年2回発行され、更に、事業所としての「うえだデイ新聞」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知らせている。

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。当デイサービスセンターのブログも不定期ではあるが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、当デイサービスセンターでの活動量からすると掲載の回数がやや乏しくもったいないように思われる。

今後、遠方にいる利用者の家族・知人への活動報告や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期待できることから、ブログを小まめに更新し、事業所の活動を利用者・家族、地域の人々に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

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

(令和 2年 8月10日記載)

今回、うえだ敬老園デイサービスセンターのサービスの質の向上を目的として、第三者評価を実施していただきました。

利用者調査では、ご利用者様から高い評価をいただいた事は、職員の励みとなりました。

また事業所評価では、良い点、改善すべき点を知ることができ、業務を見つめ直す良い機会ができました。

改善の必要のある点としてご指摘のありました、マニュアルの文書化されていない物については、法人として文書化に取り組む方針です。

ブログの掲載数の乏しい点については、ブログの掲載をこまめに行い、遠方のご家族にも、最新の情報を発信できるよう心掛けてまいります。

今回の評価を機に、更なるサービスの質の向上に努めます。

地域の皆様に信頼され、ご利用者様に選ばれる施設となるよう、職員一同努力してまいります。