

福祉サービス第三者評価結果

①第三者評価機関名

特定非営利活動法人
ケアマネージメントサポートセンター

②事業者情報

名称：デイサービスセンター かぐや姫	種別：通所介護 介護予防通所介護
代表者氏名：施設長 服部 充	定員(利用人数)： 45 名
所在地： 〒369-1246 埼玉県深谷市小前田2670-1	
Tel 048-584-7111	

③評価実施期間

平成 29 年 8 月 1日（契約日）～平成 29 年 12 月 6日（評価結果確定日）

④総評

<p>◇特に評価の高い点</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、法人が経営する各福祉介護事業の中での「通所介護」の位置付けと役割が、「地域との繋がりと広がり」の接点を担うもの」と明確にされ、その役割を具体化した運営がなされている。 2、家族を含め利用者一人ひとりとのコミュニケーションが深められ、それぞれの状況に応じた対応がなされることで、職員との信頼関係が深まり、高い満足度に繋がっている。 3、バラエティに富んだ催しと美味しい食事が提供されると共に、職員の「仕事が楽しくなければ利用者も楽しくない」との思いが相まって、デイサービスへ来ることが楽しく、次回が待ち遠しくなるように、利用者の気持ちが醸成されている。 4、利用者に対する質の高いサービス提供の基となる職員の介護技術(テクニカルスキルとヒューマンスキル)の習得のために、基礎的な研修と個人のキャリアや目標・資質に合わせた研修の双方が、計画的、且つ、継続的に行われている。 5、主任が現場のリーダーとなり、課長がサポートをする仕組みの推進により、中間管理職育成の効果が上がり、職員と上司との信頼関係が深まっている。 6、各部門と各委員会及び主任・課長会議が有機的に繋がって機能し、業務上の計画の実行や課題の解決に対して、各々の役割が果されている。 7、地域のニーズがよく把握され、同一法人の他事業所や地域の代表、行政機関などと積極的に協力が図られ、事業所の有する機能・設備を地域に提供し、多彩な交流や貢献が継続的に行われている。 8、ワークライフバランス実現のため、勤務形態に多様性を持たせることで、職員の定着とキャリアパスに応じた職員の育成に繋げ、法人は、埼玉県の「多様な働き方実践企業」の、ゴールドのレベルに認定されている。 9、公認会計士による会計監査が毎年行われ公表されていることに加えて、社会保険労務士による労務監査も行われ、課題があった場合の改善と経営の透明性が担保されている。
<p>◇特にコメントを要する点</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、法人としての事業力が強く、「通所介護」の位置付けと役割も明確で、実践力も十分ですが、将来のデイサービス像を描く上で、自主的なボトムアップ力の強化が期待されます。

⑤第三者評価結果に対する事業者のコメント

「第三者評価」を実施して

平成3年に特別養護老人ホームの併設としてデイサービスセンターを開所し27年が過ぎました。また、現在のデイサービスセンターかぐや姫は、リハビリのできるデイサービスとして、現住所に移転して、4年が経過しました。

施設もスタッフも安定しており、順調に事故もなく運営できているデイサービスです。しかし、ある時、スタッフから「うちのデイサービスは他と比べてどうなのか？」という意見がありました。他と比較することはないと思いつつも、なぜそのような疑問がスタッフから？と、逆に疑問も感じていましたが、それは、スタッフの在職年数が長く、他の施設を経験したことのない者ばかりのデイサービススタッフであることに気づきました。また、そのことがスタッフから純粋に意見として出てくるデイサービスのスタッフの前向きさと意欲も感じ、管理者としては心なしか嬉しく思いました。

現在、当法人の監査指導（実施指導）は、3年に一度になっておりますが、その実施指導を振り返るとともに、また、表面的な内容だけでなく、違った側面と内面的な奥深いところまで確認していただける評価機関にも見ていただくことで、スタッフの言う「うちのデイサービスは？・・・」の疑問を、一度はつきりさせてみたいと思いました。

今回は、特別養護老人ホームの第三者評価（H27,実施済み）に続き、事業所は別でも、2度目になります。前回の法人の第三者評価の総評を振り返り、平成27年から法人として改めなおす点を充分意識しながら取り組んできました。デイサービスの第三者評価の取り組みは、スタッフの一言の発言からでしたが、そのことが前回からの評価を振り返るきっかけを作ってくれました。そして、今回の評価を頂き、こんなに当事業所が高評価されていたことにとっても嬉しく思います。しかし、その反面、ここからのスタートはとても厳しいことと感じております。それは、常に変わらないサービスの維持と継続、そのためには、常にスタッフの育成と教育の大切を必要以上に実感したからです。

これは、この「第三者評価」を初めて担当した主任が、「身の凍る思いです。」と、高評価で喜ぶべき内容に対する感想の第一声でした。良い評価に対して、逆に自分を追い詰めていく、これはより良いサービスへまだまだ、進むというメッセージであるとも聞こえてきました。そして、スタッフがこの評価で、よりケアに対する意欲と積極性が持てるようになってきました。

評価というと、注意や指摘ばかりでナーバスになりがちですが、高評価を受けたことで、「これで良かった。」という自分に対する自信を頂いたような気持ちにスタッフ自身がなれたことだと思いました。それが、学びにまた繋がっていくと実感しております。

最後になりましたが、思い切って「第三者評価を受けてよかった。みんな成長したね。」と主任が、全スタッフに声をかけている姿に、主任自身も成長できたと感じました。今後も常にスタッフ全員で課題意識を持ち、ケアの質の向上を目指したいと思います。このようなきっかけを頂き感謝しております。有難うございました。

⑥各評価項目にかかる第三者評価結果

別紙「評価細目の第三者評価結果」のとおり