

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名称：株式会社 マスネットワーク	所在地：長野県松本市中条1-14
評価実施期間：平成29年7月1日～平成29年12月11日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 060802 061122 050231	

2 福祉サービス事業者情報（平成29年11月現在）

事業所名： （施設名）はなみずき	種別：生活介護
代表者氏名： （管理者氏名）小須田真人	定員（利用人数）：20名
設置主体：（社福）長野市社会事業協会 経営主体：（社福）長野市社会事業協会	開設（指定）年月日： 昭和・平成23年4月1日
所在地：〒381-0006 長野市富竹1520-3	
電話番号：026-296-1520	FAX番号：026-296-1527
ホームページアドレス：	
職員数	常勤職員：12名 非常勤職員 12名
専門職員	（専門職の名称） 名
	看護師 1名 看護師 2名
	サービス管理責任者 1名
施設・設備 の概要	（居室数）：支援室（活動室）、食堂、 （設備等）

3 理念・基本方針

<p>社会福祉法人 長野市社会事業協会基本理念</p> <p>基本理念</p> <p>長野市社会事業協会は、利用者の人としての尊厳を大切に、地域社会でゆとりと潤いのある、その人らしく、いきいきと自立した日常生活が送れるよう、利用者本位のニーズに合った福祉サービスの提供に努めます。</p> <p>基本的視点</p> <ul style="list-style-type: none">・ 私たちは、利用者や家族の声を大切に、利用者と対等な立場で信頼関係を築きます。・ 私たちは、サービスの質の評価を行い、公正で良質かつ適切なサービスを提供するよう努めます。・ 私たちは、地域やその他の関係機関と連携し、より充実したサービスが受けられるよう努めます。・ 私たちは、サービス内容の情報提供を行い、個人情報適正に取扱い、事業運営の透明性の確保に努めます。・ 私たちは、専門性を高めるため、常に研鑽し、資質の向上に努めます。 <p style="text-align: right;">平成14年12月19日</p>

プライバシーポリシー

社会福祉法人長野市社会事業協会は、利用者の人としての尊厳を大切にするという基本理念のもと、個人情報の適正な取り扱いに関して、「個人情報の保護に関する法律」及びその他の関連法令等に基づいて制定した「社会福祉法人 長野市社会事業協会 個人情報保護規程」によって、以下の事項を定めています。

1. 本法人が個人情報を取り扱うに当たっては、その利用目的をできる限り特定いたします。
2. 本法人は、あらかじめ本人（保護者又は後見人を含む。以下同じ）の同意を得ることなく、上記の利用目的を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。
3. 本法人が個人情報を取得するときには、その利用目的を具体的に特定して明示し、適法かつ適正な方法で行います。
4. 本法人は、利用目的の達成に必要な範囲内において、常に個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めます。
5. 本法人は、個人データを取り扱わせる本法人の職員に対し、個人データの安全管理のために必要かつ適切な監督を行います。
6. 本法人は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、個人データを第三者に提供いたしません。
7. 本法人は、ご本人から保有個人データの開示を求められたときは、身分証明書等によってご本人であることを確認した上で、ご本人に対して保有個人データを開示いたします。
8. 法人の職員等（ボランティア等を含む。）又は職員等であった者は、業務上知り得た個人情報の第三者への漏洩、不当な目的のための利用などは絶対にいたしません。

平成 18 年 1 月 1 日

長野市社会事業協会職員基本指針
(求められる職員像)

基本指針

私たちが業務を遂行する上で前提とすることは、法人の基本理念に基好き「人権尊重」「利用者主体」「自立支援」の福祉サービスを提供することです。この実践のために福祉サービスを提供する者として確固とした職業倫理をもち、常に研鑽を積む必要があります。私たち一人ひとりの資質を向上させることで、多様なニーズに応え得る良質な福祉サービスを提供することになり、ひいては地域福祉の向上、豊かな地域社会づくり貢献することが可能となります。

私たちに求められる資質を、目指すべき職員像として掲げ、人材育成の目標とします。

目指すべき職員像

- 1 人に優しく思いやりと気配りの出来る誠実な人
- 2 自主的かつ自立型の行動ができ困難にも立ち向かえる人
- 3 良好なコミュニケーションがとれチームワークを大切にする人
- 4 問題を発見する意識を常に持ち、自ら粘り強く問題を解決する気概をもつ人
- 5 習得した先進的な「知識及び技術」を業務に生かせる人
- 6 知的好奇心が旺盛で変化に積極的にチャレンジし、新しい企画や斬新なアイデアを生み出せる人
- 7 自己の向上に努める意欲をもち自ら進んで社会が求める資格取得などにチャレンジする人

はなみずき信条

- ・われわれの業務は常に利用者さんを中心にしてプランニング作成、ニーズの実現や環境整備など行います。
- ・やりがいを感じる職場・仕事・仲間づくりを自ら行い停滞しない明るい職場を目指します。
- ・安全配慮義務を果たしながら、サービスの質の向上・拡大・効率化を目指します。
- ・ご利用者・ご家族と対等に礼儀正しく笑顔で接し、快適な時間と空間を提供します。
- ・業務に入ったら相手の立場を考え尊重しながら考え行動できる福祉の専門家としての自覚をもち公人として行動します。
- ・挨拶と声掛け、アイ・コンタクト、傾聴はコミュニケーションの基本、時に優しく、時に元気に適切に行います。
- ・いろいろなアンテナの精度を向上させ範囲を拡大します。

⑦言葉のない方はじめご利用者などの気持ちを察するアンテナ

⑧地域・家族のニーズを受信するアンテナ

⑨求められる知識・スキルなど時代の要請に気付くアンテナ

2013年4月1日

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

- ・歯科衛生士の検診を月2回受け、希望するご利用者さんには歯科医が出張で歯科治療を実施しているなど口腔ケアに力を入れている。(結果：感染症予防、虫歯進行予防嚥下の改善につながっている)
- ・静的弛緩法というリラックス法をボランティアさんに週1回来ていただき利用者さんに施術して頂いている。(結果：緊張や体の拘縮が緩和された。)
- ・音楽療法の講師を年8回招き音楽を通して精神的解放感やリラクゼーションの時間を提供している。
- ・7月から9月の第1週にかけて広いベランダに大きなビニールプールを出して微温湯を入れて水浴の時間を提供している。(結果：皮膚が丈夫になったり日光浴からくる体力の増強で冬場の感染症の流行を減らしている。)
- ・ムーブメントで音楽を年間3回、運動を年間3回講師により指導して頂き音楽や運動や体感することを楽しんでもらっている。それらを基に施設で出来るプログラムを開発して利用者さんに提供している。
- ・近くの施設に所属している健康運動指導士の出張指導を年間12回受けて重度の身体障がいのある方もできる運動プログラムを実践してもらっている。
- ・毎日、昼食後の口腔ケアの後スヌーズレンで心や体の緊張を緩和している。不定期だが別室で特別のスヌーズレンも提供している。
- ・個別支援計画のモニタリングと新規支援計画の面談は各ケース、平均して1時間近くかけて年2回実施している。
- ・栄養士と協力してミキサー食から常食までアレルギーの有無も含めて個人の状態により食事形態を変えている。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	今回初受審
---------------	-------

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

<利用者の権利擁護に配慮した取り組み>

通所介護という日中支援の中で、障がいを持つ様々な利用者により自己決定・自己選択への支援がしやすいように利用者特性を十分理解した個別支援マニュアルを作成し、一人ひとりの表情やコミュニケーションを大事にした支援に取り組んでいる姿が見られる。対応すべき支援がひいては、利用者の意思決定・自己選択につながり個別支援計画での意向の明示にもつながっている。職員が利用者に関わるための大切なものは何か、サービスの質の向上とは何かを考え、質の向上の可視化への取り組みが「笑顔のある生活」であり、家族への通信にも写真を多く載せる等の工夫も行っている。また、日々の生活ですべての職員が利用者の笑顔と安全への取り組みを慣例的に行っている。

<利用者の健康を第一に考えたケア実践>

家族が望む利用者への思いの第一は、安全に過ごすことである。そのために健康管理に留

意する一つ的手段として口腔ケアに力を入れている。口腔ケアによる嚥下の改善、感染防止にもつながるなど具体的な実践結果も出ている。歯科衛生士が毎月2回訪問し、どのような方法が利用者に効果的であるのかを検証し職員に指導し、寝かせ歯磨きが緊張を下げ、ケア実施し、更なる学びの機会や実践の取り組みに努めている。

<施設長のリーダーシップ>

施設長は、利用者の安全な生活支援、経営面からも職員に対する現状理解への取り組みが必要なことを十分理解され、社会資源のニーズ、実績やバランスを見据えた高い目標を掲げ、職員にも周知し、積極的なリーダーシップを発揮している。更に、施設長は積極的に支援に関わり、また職員とともに質の高い支援方法を検討し実践に努めている。

◇特に改善する必要があると思う点

<リーダー職員の力を発揮した組織体制の構築>

夜勤等の変則勤務のない通所施設で、職員数も意思統一しやすい規模であり、階層別や関係者ごとに必要な会議も開催され情報共有や意思疎通が図られて標準化された支援が提供される体制であるが、家族アンケート等では職員の言動や業務に対し改善希望があることがうかがわれる。リーダー職員の職務分掌の明確化や役職員化等を検討することや正規職員と嘱託職員の業務責任の明確化を図ることで、より組織力を高められ支援が充実すると思われる。

<標準マニュアルの作成>

意思統一しやすい組織規模であり、連絡・報告・通達等で周知が図られ業務の標準化が行われ、資料化もされているが、基本業務のマニュアル化、標準化した事柄のマニュアルへの反映や更新など、業務の指針とするための根拠として、さらに書類化の運用が必要と思われる。

<施設環境の整備改善への取り組み>

施設の建物は平成8年の建設で、当初は総合福祉センターとして身体・施設・知的障害3施設の先駆的施設として開設された。しかし、法の改正により施設運営が様々な変革を経て、施設の利用勝手や老朽化も否めない。

車いすからの移乗介助など身体介護が多く、転倒のリスクや職員の腰痛など負荷が多い業務である。車いすから移乗しにくいフロアーの高さ、機能的でない水道設備の現状、利用者特性に対する小部屋の不足等がある中、様々な場面で職員は工夫し対応しているまた、複合施設のため浴室を共用しており、入浴回数が限られてしまう現状もあり、設備面での課題が感じられる。重度障がいの利用者が多く、通所施設に期待する家族のニーズに応えることまた、重度利用者の利用する通所施設であるが複合施設のため、入浴回数も限られてしまう現状であり、設備面での課題が感じられる。今後、法人として施設の見直しや計画的な改修の予定もあろうかがう。通所介護としての家族のニーズや利用者・職員にとって安全で安心な環境と接遇の提供や業務効率化のため、施設、設備の改修や福祉機器の導入等を積極的に検討し改善することが望ましい。

7 事業評価の結果（詳細）と講評

共通項目（別添1）

内容評価項目（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（別添4）

平成30年3月22日記載

引き継いできた長所を継続しながら課題を改善する大切さが分かりました。

今後ともご利用者の権利、ご家族のニーズを大切に、職員の業務内容・責任・マニュアルが目的に添っているか検討を続けます。

併せて職員の職場環境を整え腰痛や転倒などの予防にも配慮致します。

P D C Aサイクルの第三者 Check の有効性が分かりました。