

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名称：有限会社 エフワイエル	所在地：松本市中央2丁目7-21 川上ビル2F
評価実施期間： 平成20年8月8日から 平成21年2月10日 * 契約日から評価結果報告会日まで	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号） 061172 061163 050542 061221	

2 福祉サービス事業者情報（平成20年11月現在）

事業所名： 特別養護老人ホーム サンライフおみ	種別： 特別養護老人ホーム
代表者氏名： 管理者 小口 利幸 （管理者氏名）所長 清水 清	定員（利用人数）：105名（105名）
設置主体： 松塩筑木曾老人福祉施設組合 経営主体： 同上	開設（指定）年月日： 平成6年4月1日
所在地：〒399-7701 長野県東筑摩郡麻績村麻2117-1	
電話番号：0263-67-4555	FAX 番号：0263-67-4558
ホームページアドレス： http://www.aoihato.jp/omi/gaiyou.html	

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

サンライフおみ は、南に長野自動車道が走る「四阿屋山（あずまやさん）」、北に県立公園の「聖山（ひじりやま）」、東には月を詠んで有名な「冠着山（かむりきやま）」を仰ぎ、西には遠く北アルプス連邦「常念岳」が望まれる緑豊かな南面緩傾斜のすばらしい環境の麻績の里にあります。

入所されている皆さんの離床を積極的に進め、寝食分離を図り、単調になりがちな日常生活にメリハリを付け、生き生きとした生活をしていただくため、介護用天井リフトを21基、県下で初めて設置した施設です。

特に良いと思う点

○ 利用者への思い

「地域社会に貢献」「利用者・家族に満足を提供」「利用者の感謝の心は自らの喜び」の三つの理念を基に、利用者本位のサービスの提供に向けて、日々努力していることが確認できる。

敷地・建物とも広くゆったりとしており、落ち着いた雰囲気の中で入所者が生活をされ、管理者の利用者への毎朝の声かけや外出支援等により、利用者調査では管理者への満足度が非常に高いことも理解できる。このような触れ合いのなかから、利用者の意向を把握し、特に要望に対しては迅速な対応を心がけ、利用者を大切に思う姿勢がうかがえた。この思いが全職員へ広がると更にサービスの質も向上すると考える。

- 外部との交流

地域のボランティアも積極的に受け入れており、クリスマス会ではボランティアに来ている方々も楽しんでおられ、ボランティアとの相乗効果が確認できた。毎日洗濯物たたみに来ていただいたり、喫茶コーナーの開設等、施設を積極的に開放して、地域住民との交流の場としての役割を果たしている。家族会との共催の花火大会などは、地域住民が楽しみにしており、今後も事業所が有する機能を可能な限り拡大・継続していくことを期待したい。

- サービスの質の向上を目指して取り組む姿勢

馴染みの職員がきめ細かなケアができるよう、一般棟もブロックケア体制を導入するなど、管理者を始め全職員がサービスの質の確保に向け健闘されている姿が確認できます。

発見された新たな課題、特に身体拘束に関しては、「身体拘束ゼロ」に向け委員会を中心に検討・勉強会・研修等を通じて、廃止宣言への取り組みが始められた。各種の問題を現場の職員に投げ掛け、お互いの立場で意見を出し合い解決していくなど、管理者と職員の「溝なき関係」が更に深まり、今回の評価結果での改善課題を基に、「笑顔あふれるやさしい介護」に向けての今後の取り組みに期待したいものです。

特に改善する必要があると思う点

- ビジョンから組織体制の再構築

現場の創意工夫を生かし、職員の気づきを重要視し、職員の参画が確認できる等、管理者のリーダーシップの下に、現場を巻き込んだ質の改善へ向けての取り組みが動き出したことが確認できた。全職員の参画の下、「理想的な介護を行うサンライフおみ」のビジョンを描き、現場の問題点を洗い出し、内部から声が上がる「気づきを築く」という手法も必要と考える。計画は十分な時間的余裕を取り、ビジョンへのイメージを膨らませる努力も必要です。こういった取り組みは管理者単独でなせるものではなく、リーダー層の育成と共に、全職員が一丸とならなければ達成できないものです。全ての職員の参画、誰でも発言できる雰囲気、相互の安心感等、組織のあり方を整えることが急務と考えます。

また、相談・苦情が言いやすい環境の整備、利用者・家族の権利・保護の明示、対応体制の確立、些細な内容でも真摯に受け止め全体のものとし、配慮の上での公表等、お互いの信頼関係の基で構築・機能すれば、更に利用者・家族からの満足が増すと考えます。

- 基本的人権とプライバシーの保護

利用者を尊重する基本姿勢は明示されているが、果たして日々のケアのなかで人権の尊重とプライバシーの保護が確立しているのか、疑問を感じる。現状の見直しを行い、組織全体で基本的姿勢の確認や意識の向上を図り、認知症高齢者への理解をより一層深めることにより、プライバシーが保護された・生活感が感じられる・理念・基本方針に沿った、生活環境の改善の取り組みが更に効果を上げるものとする。

- 各種書類の有効活用

勤務形態の関係もあるが、各種の情報の周知・共有化が十分とはいえない。また、各種業務の手順書・各マニュアル・各職員の日常業務の手順書等、全体の整備・文書化が遅れている。記録の書き方、介護計画書の理解の仕方、ヒヤリハット報告書の指導等、利用者とは一番接しており把握している介護員からの情報が施設の情報となっていない面もある。日々の業務を利用者の「できること探し」と考えるなど、職員のモチベーションを更に上げる工夫が必要と思われる。介護施設における記録の重要性を全職員へ周知すると共に、記載することのみで終わるのではなく、気づきが得られる記録・活用できる記録となることを期待したい。

4 事業評価(評価対象 適切な福祉サービスの実施)の結果概要

福祉サービス種別 特別養護老人ホーム

事業所名(施設名) サンライフおみ

評価分類・評価項目 の番号	1 - (1)	1 - (2)	1 - (3)	2 - (1)	2 - (2)	2 - (3)	3 - (1)	3 - (2)	4 - (1)(2)
評価分類又は 評価項目	プライバシー保護	利用者の意向 への配慮	利用者が意見・ 要望・苦情を言 いやすい環境	サービスの質の 向上	ばらつきのない サービス	サービス実施状 況の適切な記録	入所前の十分な 情報提供と説明	退所後の相談 受付等アフター ケア	一人ひとりの ニーズに沿った 実施計画
着眼点の数	8	8	32	11	8	19	15	3	20
実施している数	6	5	21	8	7	14	14	3	18
実施率(%)	75.0	62.5	65.6	72.7	87.5	73.7	93.3	100.0	90.0

評価分類又は評価項目ごとの評価がaとなった評価細目

・プライバシー保護

・利用者の意向への配慮

・利用者が意見・要望・苦情を言いやすい環境

・利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。

・サービスの質の向上
サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。

・評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。

・ばらつきのないサービス
標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。

・サービス実施状況の適切な記録

・利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。

・入所前の十分な情報提供と説明

・サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。

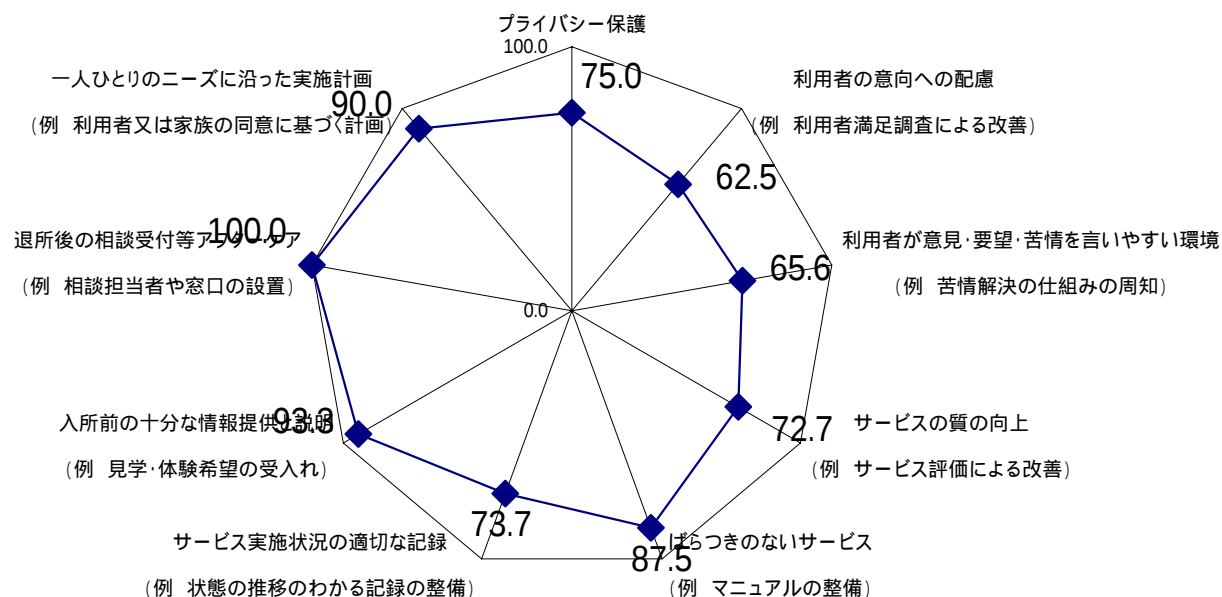
・正当な理由なくサービス提供を拒否していない。

・退所後の相談受付等アフターケア

・他の施設への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行なっている。

・一人ひとりのニーズに沿った実施計画
(1)の全細目でa評価

実施率(%)



着眼点の実施率のみで他の事業所・施設と単純な比較はできないことに十分ご注意ください。

なお、詳細な結果については、「5 事業評価の結果(詳細)と講評」をご覧ください。

5 事業評価の結果（詳細）と講評

評価対象 福祉サービスの基本方針と組織及び評価対象 組織の運営管理（別添 1）

評価対象 適切な福祉サービスの実施（別添 2）

6 利用者調査の結果

聞き取り方式の場合（別添 3 - 2）

7 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

私たちの施設は豊かな自然に恵まれ、施設も広くゆとりある生活ができる環境にあります。開設 15 年目を迎え、更に、利用者様のケアを充実させるよう努めております。また、個別ケアの推進と身体拘束廃止に向けて取り組んでいます。昨年の 9 月より、よりきめ細かい、利用者様に寄り添うケアを提供できるよう、ブロックケアを始めたところです。他の、先進施設も参考にしながら、少しずつ体制を整えています。利用者様が前より見えてきた、身近になった、なじみの関係もできつつあるとの声が聞かれてきました。まだまだ不十分な点も見られますが、わがままの言える関係を目指し、少しずつサンライフおみ「らしさ」を生かしたケアにつなげていきたいと考えています。単調になりがちな施設の生活ですが、自然を感じ、季節感を味わい外の空気に触れていただくよう、なるべく多くの外出の機会を設け、利用者様の要望もお聞きしながら、施設での生活が豊になるよう、ご家族と連携を取りながら対応していきたいと考えています。さらに、地域の皆様とも、ボランティアや施設に来ていただく機会を増やし、地域との交流が深まるよう努めていきたいと考えています。

今回の第三者評価で、できていると思っていたことができていなかったり、利用者様の意向が十分に汲み取れていなかったことが示されました。また、今までの延長の介護ではなく、意識を新たにし、「気づき」を大切に、実態を見すえて、ひとつひとつの問題に対応していきたい。第三者の目からは、施設が生活の場として十分に機能していないことが指摘されましたが、生活環境を整え、利用者のプライバシーに配慮したケアができるよう、利用者の要望を伺いながら努めて生きたい。今回の第三者評価の結果を真摯に受け止め、不十分な面については、一つずつ改善しながら、さらに利用者様に満足していただけるよう、現状に留まることなく、「笑顔あふれるやさしい介護」を目指し職員の意識改革をするとともに、時代の要請に応えるべくチームケアに努めていきたいと考えています。