

別紙

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名称：一般社団法人しなの福祉教育総研	所在地：長野県上田市下之条 804-39
評価実施期間： 令和2年1月15日から令和2年1月15日～令和2年9月17日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） *050431 *061243	

2 福祉サービス事業者情報（令和2年7月現在）

事業所名： （施設名） 介護老人福祉施設 ゆめの里和田	種別： 介護老人福祉施設
代表者氏名： （管理者氏名） 施設長 山崎 幸代	定員（利用人数）： 80 名
設置主体： 経営主体： 社会福祉法人松本ハイランド	開設（指定）年月日： 平成14年4月1日
所在地：〒390-1242 松本市大字和田 2240-33	
電話番号： 0263-40-3377	FAX 番号： 0263-40-3370
電子メールアドレス： wadast-m@yumenosato.info	
ホームページアドレス： https://www.yumenosato.info	
職員数	常勤職員： 49 名 非常勤職員 14 名
専門職員	介護職員 48 名（内介護福祉士 38 名） 介護支援専門員 3 名
	看護職員 5 名（正看 3 名 准看 2 名） 管理栄養士 1 名 理学療法士 1 名
	社会福祉士 1 名 歯科衛生士 1 名（看護と兼務）
施設・設備 の概要	（居室数） 個室 15 室 多床室 22 室
	（設備等） 相談室、機能訓練室、食堂、ホール 浴室（一般浴、特浴）その他

3 理念・基本方針

1. わたしたちは、地域とともに歩み、支え合い、助け合う地域福祉をめざします。
1. わたしたちは、一人ひとりの尊厳を大切に、自分らしい暮らしの実現に向け支援します。
1. わたしたちは、笑顔と思いやりの心、責任と誇りをもちより高い目標に向かい、惜しみない努力をします。

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

<p>平成14年の開所時から、和田地区をはじめとした沢山の地域の皆さまに支えられている施設です。地域との交流事業では、月1回開催する「居酒屋」や毎年夏に開催する「ゆめまつり」では、ご利用者やご家族、地域住民の方々が楽しめる交流の場になっています。「ゆめまつり」においては、実行委員会は、和田地区町会役員や地域のボランティア団体で組織され、地域行事の一環として位置づけられています。</p> <p>和田地区において高齢化がすすむ中で、買い物弱者の支援活動として J A 松本ハイランドと共同して行っている「買い物ボランティア」や月2回開催する「ゆめサロン（コーヒー喫茶）」、</p>
--

地域公民館における健康教室の開催、松本市と福祉避難所の協定を締結するなど、地域資源として地域に貢献できる活動に積極的に取り組んでいます。

チーム介護力向上のため、10 のサービス向上委員会（褥瘡予防、排泄、事故発生予防、入浴、レクリエーション、機能向上、口腔機能向上、人権侵害防止、食事、環境美化）を設置し、サービスの質の向上に取り組んでいます。正規職員は1人1委員会に属し、多職種協同で自主的に委員会活動を行っています。委員会ごとに業務マニュアル等の見直し、再作成を行い、業務上の安全性の確保と業務の統一化を図っています。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）

1回（平成23年度）

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）地域との関係が適切に確保され、地域住民と利用者の交流が定着しています。

○法人の基本方針や中期計画、広報誌には、「地域とともに」が法人のビジョンとして明示され、地域の福祉ニーズ・生活ニーズに地域と連携して取り組むことを表明していました。特に法人の母体であるJA松本ハイランドの地域の組合員とは、長年の深い信頼関係が構築されており、より良い地域との信頼関係が培われていることを行事やボランティア活動記録等でも確認できました。施設行事には多くの地域住民を招いて、地域のイベント等には積極的に参加する等の相互交流が図られ、利用者との地域住民のより良い交流関係が培われています。

（2）法人組織として地域の福祉ニーズを把握し、公益的事業活動に積極的に取り組んでいます。

○法人の中期計画や事業計画には、公益的事業として、地域の福祉ニーズにもとづいた、出張デイサービス、介護予防教室、認知症サポーター養成講座の開催の他にも、オレンジカフェの開設や地域の高齢者買い物支援が明示され、計画的に運営されていました。また、地域の福祉ニーズについては、JA助け合いネットワーク（夢あわせの会）支援活動や地域住民で構成されている利用者の声を聴く会、松本市介護保険派遣相談員の定期的訪問来所時に、待機者等の情報等も把握し、地域住民の緊急一時入所利用やデイサービス利用等により、地域の福祉ニーズに適切に対応していることを資料等で確認しました。

（3）災害時の利用者の安全確保の取り組み体制が整備されています。

○法人組織として、災害発生時事業継続計画（BCP）を策定し、当施設の事業計画にも、職員教育研修、訓練、検証等総合的な災害時対応計画が単年度事業計画に反映され、適切に実施されていました。

○マニュアルにより、地域住民や自治会役員、消防署の協力で防災訓練を年2回実施し、また、緊急連絡網や発生時緊急会議による、実践的な訓練を行い、役割や責任等、職員の周知共有の徹底に努めました。

○松本市と福祉避難所の協定を締結し、災害時の地域の二次的避難所として必要な物品を確保していました。また、被災を想定した備蓄品の試食も献立に反映していました。

（4）利用者の権利侵害の防止等に関する取り組みが徹底されています。

○利用者の権利侵害防止に関して、人権侵害防止委員会が中核になって、身体拘束防止や虐待防止マニュアル、苦情解決システム等にもとづいて、基準どおりに適切に実施していることをマニュアルや実施記録で確認しました。また、身体拘束は、一時的拘束の事例もなく、リスク回避支援を基本にした取り組みが認められました。

○年2回コンプライアンスチェックを実施し、人権侵害防止委員会にて不適切事例や発生時の対応手順、高齢者虐待防止法について、定期的に研修会を開催し、全職員の周知共有の徹底に努めていることを委員会資料で確認しました。また、各マニュアルの見直しや発生時の対応手順も定期的に見直しする仕組みになっていました。また、苦情解決委員会として苦情・意見・要望の内容と解決策を定期的に施設の掲示板に公示し、利用者や職員の周知共有に努めていました。

(5) 利用者の口腔ケア介護支援体制が確立しています。

○歯科医師や歯科衛生士の助言・指導のもと口腔ケア計画を作成し、実施・評価・見直しの仕組みがありました。

○毎月1回歯科医師に来所していただき、また、歯科衛生士が看護職員を兼務しているため、随時職員への助言や指導を行える体制があり、適切な口腔ケア支援が実践されていました。

○毎食後の口腔ケアが、計画にもとづいて、適切に実施されていることをチェック表で確認しました。

◇特に改善する必要があると思う点

(1) 利用者満足度調査を定期的実施し、結果を具体的なサービス改善に反映させることを期待します。

○利用者本位の福祉サービスは、施設事業所が一方向的に判断できるものではなく、利用者一人ひとりがどれだけ満足しているかという双方向性の観点が重要です。福祉サービスにおいて、上記のように専門的な相談・支援を適切に実施し、利用者満足度調査を組織的に調査・把握し、これを福祉サービスの質の向上に結びつけることを期待します。

○利用者のニーズ調査は、嗜好調査や外出希望調査を毎年度実施し、また、相談員やサービス向上委員会により利用者個別面談やケアマネジャー、担当職員のアセスメント、家族連絡等で、利用者個々の生活全般のニーズを把握する仕組みはありましたので、満足度調査もお願いします。

(2) 職員の自己評価を定期的（年1回以上）実施していただくようお願いします。

○福祉サービスの質の向上に関する組織的な評価の方法と第三者評価や自己評価を活用することが有効といわれています。第三者評価の受審については、3年に1回の受審を中期計画にも明示してありますので、できましたら、職員自己評価を毎年実施していただくように期待いたします。

○サービスの質の向上に向けた取り組みは、PDCAサイクルに基づいて、半期ごとに行う仕組みがありましたので、職員自己評価もよろしくお願いします。

(3) さらに公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のために外部監査の導入をお願いします。

○法人の定期的な内部監査の他に、年に1回、外部の公認会計士や税理士による監査を実施し、法人各事業の経営管理、財務管理、組織運営等に関する助言や指導を受けて、より公正で透明性の高い法人組織としての運営・経営が求められています。外部監査の活用を期待します。

○法人組織として、事務経理規程、取引等の規程等が整備され、各施設・事業所の事業計画に職務分掌として担当職員も明示され、職員会等で周知を図る仕組みがありました。また、基本方針の中には、透明性の高い運営を目指すことを明記し、組織としての方針が公表されていたので、外部監査もお願いできればと思います。

7 事業評価の結果（詳細）と講評

- ・ 共通評価項目（別添1）
- ・ 内容評価項目（別添2）

8 利用者調査の結果

聞き取り方式（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（別添4）