

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：390-0867 長野県松本市蟻ヶ崎台 24-3
評価実施期間： 平成 24 年 1 月 10 日から平成 24 年 5 月 15 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を記載） 050581 061202 061163	

2 福祉サービス事業者情報（平成 24 年 1 月現在）

事業所名：特別養護老人ホーム 紅林荘	種別：特別養護老人ホーム
代表者氏名：代表者 大槻 憲雄 管理者 小池 松人	定員（利用者数）：80 名（80 名）
設置主体：社会福祉法人ジェイエー長野会 経営主体：社会福祉法人ジェイエー長野会	開設 年月日： 平成 14 年 12 月
所在地：〒399-0211 長野県諏訪郡富士見町富士見 3107 番地 2	
電話番号：0266-61-2080	FAX 番号：0266-61-2081
ホームページアドレス： http://www.ja-naganokai.or.jp/facilities/kourin/index.php	

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

美しい自然林に囲まれた紅林荘は、四季の変化が楽しめる恵まれた環境に位置している。
そして、この富士見高原の自然の中で、利用者が長年大切にしてきた「思い・もの・生活」がそのまま継続され、やさしく温かい、木洩れ日に包まれた利用者的一天が始まり、ゆっくりと一日が過ぎていく。

入所部門・通所部門、共に介護職の年齢は適度にバランスが取れており、温かみのある優しい対応ができています。そして、入所部門では平均勤続年数が五年を超えています。
平均年齢が八十五歳を超える利用者への聞き取り調査ではあったが、多くの回答者が個々の職員の能力・人間性などを把握していて、良好な人間関係が維持・継続できる一端もここにある。

レクリエーションは、一人ひとりの状況に合わせたグループ分けのものや、個別対応などもある。
また、利用者の重度化が進んだとはいえ、外出支援の積極的な姿勢はいまだ健在である。

接遇マニュアルには「介護者である前に、一人の社会人として」とある。
また、日常の業務はどんな場面でも利用者のいる業務と位置づけており、ケアプラン作成マニュアルも問題解決プランから目標思考型プランへの発想の転換を促している。

専門スキルばかりを重視する風潮の中で、対人サービスの要である「利用者との人間性」を重視するこの方針に、今後の紅林荘の姿が想像できる。

◇ 特に良いと思う点

○ 「生きる」を重視した支援

高齢者が生きていくためには医療との関わりが重要なことはいまでもないことである。紅林荘は富士見高原病院との強力な連携もあり、医師・理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・管理栄養士の支援が充実している。

そして、この連携を活かして、施設での関係職種が連携して支援している。

機能訓練では、ケアプランでリハビリの強化計画が作成され、機能訓練指導員として理学療法士が専従している。

結果、リハビリの充実で身体の現状維持と負担軽減が図られ、その効果も出ている。

また、利用者に合った排泄を目指して、排泄記録から利用者の排泄時間を把握し、定時ケアから随時ケアに取り組むなど、利用者の不快感を軽減している。

さらに、時間・労力ともに大変にはなるが、カバー式から通常の下着・パットに変えるなど、皮剥け等の皮膚の状況改善にも取り組んでいる。

介護用品等のサンプルを利用しながらその人に合ったより良いものを探したり、服薬のコントロール・タイミングを探ったりと、現状のケアの見直しもある。

こういった、利用者の様子をきめ細かく観察して課題の抽出を行い、多職種の連携の下に検討・改善が行われている事実には感心する。

また、寝たきりにしない支援もある。

寝たきり状態の利用者の離床に心がけ、一日に一度はリクライニングの車椅子に移乗してホールに誘い出すなど、内外の景色を楽しめる環境の提供をしている。

そして、それが無理な方には、ベッドごとホールに移動して、刺激を与えている。

結果として、利用者の表情に明るさが見えたり、精神面での改善に繋がっている。

食事は直営であり、個人対応や必要に応じて補助食品の提供もあり、細やかな対応が可能である。行事食・バイキング・選択メニュー・セレクトおやつを提供だけでなく、地域のお店からの楽しみな出前デーもある。

また、多職種の職員が利用者個々の栄養状態をアセスメントしている。

そして、管理栄養士が栄養ケア計画を作成し栄養管理を行い、結果を定期的に評価している。

さらに、嗜好調査はもとより、調理員・管理栄養士がホールを回り利用者の状況把握に努めている。

支援の基本に謳う口腔ケアは、その実施と共に週一回の言語聴覚士の訪問指導もある。

結果として、利用者一人ひとりの効果も確認できる。

施設内の看取りケアの充実も感心する。

医師の診断による経口摂取維持のアドバイスを得て、嚥下障害のある方でも最後まで経口摂取ができるように、関係職種で計画書を練り上げて実施している。

そして、家族にもその旨を説明し、同意を得ている。

看取り体制というより、より気配りされた集中ケア体制といえる。

外出・外泊の手順は整理され、マニュアルとして整備されており、その外出・外泊票の看護師・機能訓練指導員の記入欄は、責任者会議での検討から始まったという。

退所時には、アフターケアがスムーズに行われるように、相談員がコメントも載せている。

そこには個別のケア内容をはじめとして、入所時の様子・リハビリの内容などを関係職種が記載していて、生活の継続性への配慮がうかがえる。

紅林荘では、医療との連携・多職種間での連携を活かし、利用者の「生きる」を支援する姿を視ることができる。

○ 新人の育成

紅林荘では新人職員に対して新人ノートが用意されており、日々の業務の様子を書いてもらい、その内容を担当者がチェックし、適切なアドバイスを書き込んで返却している。

そして、新人ノートの使用期間は決まりがなく、本人に自信が付き、自覚が育ち、独り立ちできるまでという。

自分で目標と決めた項目は細かく具体的に掲げ、項目ごとに自分の習得結果と反省点、今後どのようにしていくかなど、本人が詳細に記入している。

また、自信が付かないときは、担当者・同僚などからの評価やコメント・注意点など、アドバイスを受けながらの成長の援助があり、組織として育成させる仕組みとなっている。

これらの一連のプロセスにより、レベルアップの状態が本人だけでなく、担当者・同僚・上司も確認することが可能であり、次の必要な研修が視えてくる。

この新人職員の育成に関する取り組みを更に進化させ、「磨くほど輝く宝石」を手放すことのない体制へと繋げることも間近であろうと推測する。

○ 家族会の立ち上げ

地域の関係者との集会や、ボランティア活動、介護相談員などの受け入れは確認できる。

そして、ボランティアは訪問の際に感想を記載し、定期的な介護相談員は施設状況を感じるままに記載している。

それら指摘事項などは随時責任者会議で活用し、検討・改善が行われている。

しかし、家族会の組織結成がなかなか困難であったという。

前回の受審結果での課題であった家族会結成については、今回発足が確認でき、徐々にではあるが活動が進み始めているという。

年1回の家族会の開催とはいえ、家族会を通じて施設の理念や基本方針、施設の現状を周知するなどの機会を得たことは評価したい。

地域との交流が少ないわけではないが、ボランティア・家族会・月1回の丁内会（利用者会）などの活動をより盛んにすることによって、地域との連携なども更に増してくると推測する。

◇ 特に改善をする必要があると思う点

○ 仕組みの見直し・整備

気付き・連絡・ミニカンファレンス・食事・トランスファーと、それぞれのノートが作成され担当職員による詳細な記録がなされ、また、他の職員が付け足し、より良い方法を求めて職員全員での情報の共有化が図られている。

また、各種の研修会後には復命書を作成しており、その中には紅林荘でできる事も提案・記載されている。

これらの取り組みは評価できるが、その後のプロセスが物足りないと感じてしまう。

あらゆる情報を組織として活用できる、仕組みの整備・構築は期待したい。

各種の会議や委員会を整理して、基本方針に沿った委員会に再編する必要がある。

サービスの質や利用者満足の向上を図る目的の委員会を立ち上げることは、その一つであろう。

○ コミュニケーションの見直し・検討

信頼関係を高めるには多くの声に耳を傾ける必要がある。

利用者からの声、ボランティアからの声、介護相談員からの声、現場職員からの声などである。

それらの声を改善に結びつけることで、更に信頼関係は高まるものである。

職員は利用者に対して早く慣れ安心してほしい、馴染みの関係になりたいという気持ちがある。

また、コミュニケーションの取れていない人間関係では、時として職員の言葉が暴言・言葉の虐待・いじめと捕らえられてしまうこともある。

そして、馴れ合いの言葉は、人生の先輩に対する敬愛の念を欠いていると捉えられることもある。

三感四恩の気持ちを常に持ち、利用者が自発的に、より多くの声を挙げられる関係を期待したい。

サービスの質の改善・向上の最初のスタートは、利用者の要望・期待をいかに把握するかであり、継続的な信頼関係の構築が重要と考える。

4 事業評価(評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施)の結果概要

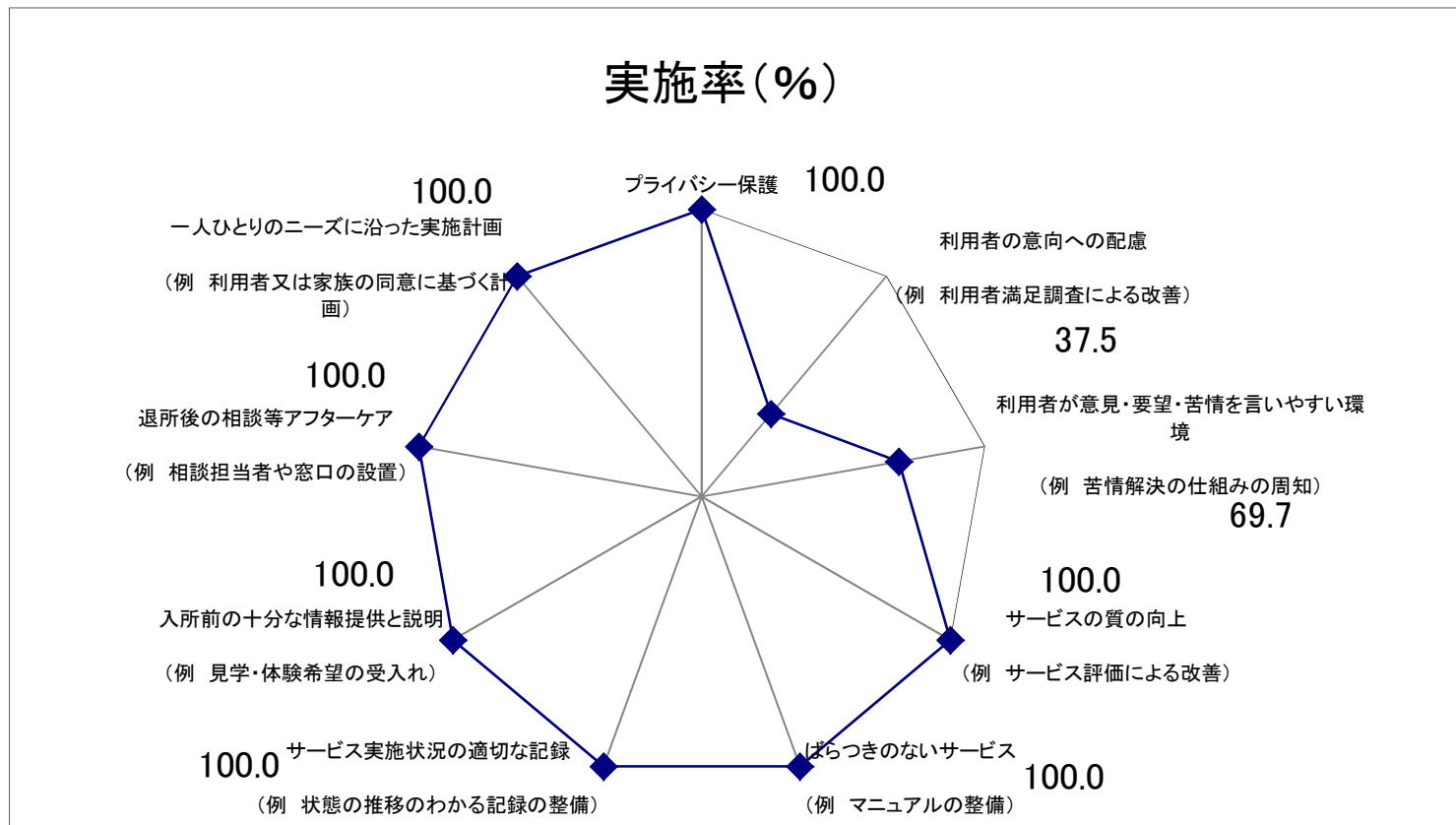
福祉サービス種別 特別養護老人ホーム

事業所名(施設名) 特別養護老人ホーム 紅林荘

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
着眼点番号	155~162	163~170	171~203	204~214	215~222	223~241	242~256	257~259	260~280
着眼点の数	8	8	33	11	8	19	15	3	21
実施している数	8	3	23	11	8	19	15	3	21
実施率(%)	100.0	37.5	69.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

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
全細目でa評価
- ・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
全細目でa評価
- ・ばらつきのないサービス
全細目でa評価
- ・サービス実施状況の適切な記録
全細目でa評価
- ・入所前の十分な情報提供と説明
全細目でa評価
- ・退所後の相談等アフターケア
全細目でa評価
- ・一人ひとりのニーズに沿った実施計画
全細目でa評価



「着眼点の数」は非該当とした着眼点の数を除いた値です。
 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留意ください。
 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（別添1）
評価対象Ⅲ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（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

当施設は平成14年12月に開設し今年の12月で10年を迎えようとしています。

前回(平成20年)受審した同評価では、施設だけで改善できない多くの課題の方向性を示していただき、それらの改善に向けた努力を今回評価いただけたことは、職員の大きな励みとなりました。

特に「良いと思う」点では、施設が掲げる「利用者と共に生きる」を基本とした支援を高く評価いただき、今後一層の充実が図られるよう職員一同取り組みます。

また、「改善をする必要」がある点でご指摘いただいた項目については、それぞれ現状から一歩踏み込んだ組織体制を整備するとともに、利用者や家族の方々が気楽に相談や苦情を言え、信頼関係を一層深められる施設を目指し努力いたします。