

別紙

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名称： コスモプランニング有限会社	所在地： 長野県長野市松岡1丁目35-5
評価実施期間： 平成27年7月22日から平成27年10月21日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） B15018、050222、050482	

2 福祉サービス事業者情報（平成27年7月現在）

事業所名： （施設名） うえだはら敬老園ショートステイ	種別： 短期入所生活介護
代表者氏名： 理事長 齋藤 俊明 （管理者氏名）片桐 万治子（統括施設長） 今井 裕司（管理者）	定員（利用人数）： 28名
設置主体： 経営主体： 社会福祉法人 敬老園	開設（指定）年月日： 平成24年2月1日
所在地：〒386-1102 長野県上田市上田原1050	
電話番号： 0268-27-1165	FAX番号： 0268-27-1161
ホームページアドレス： http://www.keiroen.or.jp/keiroen/index.shtml	
職員数	常勤職員： 16名 非常勤職員 2名
専門職員	（専門職の名称） 名
	介護福祉士 7名 栄養士 1名
	看護師 1名
施設・設備 の概要	（居室数）
	（設備等） ・ 静養室 ・ 食堂・機能訓練室 ・ 相談室 ・ 浴室（個浴室・特浴室） ・ 看護・介護職員室 ・ 研修生宿泊室 ・ 洗濯室
	・ 個室 4室 ・ 2人室 4室 ・ 4人室 4室

3 理念・基本方針

【理念】

少子高齢化の進展に伴う様々な問題に、地域に根ざした社会福祉法人として三つ理念を掲げ、役職員が一丸となり社会貢献を致します。

○敬老園は人間の尊厳を大切に、柔軟な心をもってあらゆる可能性のある質の良い介護を目指します。

○敬老園は公平公正な施設運営を旨とし、変化する時代を的確にとらえ社会に貢献する健全な経営を目指します。

○敬老園は心と心の結びつきを基本とし、取り巻く全ての関係を誠意と熱意をもって構築することを目指します。

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

運営主体の社会福祉法人敬老園は昭和48年(1973年)に設立され一昨年40年という節目を迎えた。法人として乳幼児期から老年期までの7つのライフステージに合わせた事業を展開することで地域社会に貢献しようとしており、事業の種別も50以上に及び拠点数も200以上となっている。その中には新しく取り組み始めた、高齢者の生活全般を幅広くサポートする介護保険外の総合的な事業もあり法人の進取の気概を感じることができる。

法人の事業エリアも長野県中部以北となっており幾つかのブロック制をとり意思統一を図っている。当ショートステイの属する上田西地区のエリアには養護老人ホームやグループホーム、デイサービスセンター、ヘルパーステーション、居宅介護支援事業所、訪問リハビリテーション、訪問看護ステーション、小規模多機能居宅介護事業所、配食サービス、クリニックなどがあり、ほぼ10分以内の間で、また、車で15分ほどの地区には同じ法人の運営する特別養護老人ホームもあり、まさに「地域包括ケアシステム」のさきがけ的な医療・介護のトータル的なシステムが展開されている。

そのような中、当ショートステイは平成24年2月、法人の発祥の地である市内南東部の西内地区から移転し養護老人ホームとの複合福祉施設として2階にオープンした。

当ショートステイの入る複合施設は上田駅から青木村へ向かう県道143号線から南へ300mほど入った場所にある。県道沿いには商店も並び賑わいを見せ、ほぼ隣接地には市の上田創造館や長池公園もあることから社会資源に恵まれ適度な刺激とやすらぎを得ることができる。

当ショートステイの利用定員は28名で市内にある15のショートステイの中でも大きな規模に分類される。個室、2人室、4人室と選択肢も幅広く、4人室もゆったりとしたスペースがとられ明るい。利用者の平均利用日数は8.67日で、3日から14日ほど利用する方が多く、定期的に利用されている方や入院を経て利用している方も見受けられた。法人や複合施設全体への信頼度もあり家族や周囲の勧めで利用に到ったケースも相当数あるようである。

職員の研修や教育についても法人としての一貫した取り組みがあり研修の受講資格や内容についても一定基準に沿って段階的・継続的に実施されている。職員会議で意志統一しながらサービスの均質化にも努めているので、どの職員であっても一人ひとりの利用者に合わせたブレのない支援ができるようになってきている。また、各種の委員会もありその専門性を維持しつつサービスの質を高めるための活動を継続している。そのためか利用者からも職員間での情報の共有や意思疎通ができていと満足度も高い。

法人理念を紹介する前文にも役職員が一丸となり地域貢献をすることが掲げられており、それに連動し事業所の活動計画の「地域貢献の視点」にも定期的なボランティアの受け入れ、困難事例の受け入れ、自治会との総合防災訓練の実施など、具体的に掲げ取り組んでいる。歌のボランティアをはじめ多くのボランティアの来訪があり、複合施設の地域交流ホールを使用してのイベントなども開催している。また、年に1回全ボランティアに声かけし懇親会を実施し意見や要望を聞いている。自治会の草取りに参加したり、毎週金曜日に複合施設周辺の道路のゴミ拾いをするなど、美化活動にも取り組んでいる。複合施設として万が一に備え地元自治会との防災協定も締結し住民の避難先とも相互に協力し合うようになってきている。地域との交流を通じ複合施設やブロック内それぞれの事業所への地域住民の信頼度は厚い。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	1回（今回が初めての受審）
---------------	---------------

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

1) 法人の理念、短期・中期計画、年度基本方針と事業所年度活動計画の連動

人の尊厳を大切にされた質の良い介護、社会に貢献する健全な経営、心と心のむすびつきなどの

三つの理念が法人として掲げられており、短期・中期計画の7つの項目として落とし込まれ、法人の年度基本方針に連鎖している。当ショートステイの年間活動計画にも理念が記載され、年度の方針や目標も具体的に示され複合施設内養護老人ホーム及び同じブロックの他事業所とも方向性を一つにしている。

事業所の活動計画とともに収支予算内訳表も策定されている。活動計画は「地域貢献の視点」、「利用者の視点」などの五つの視点に沿って「重点実施項目」、「実行計画」、「目標値」、「スケジュール(最終期日)」が具体的に示され、実行可能なものとなっている。また、目標値により定量的な分析も可能となっている。職員は期初に管理者と面談し目標管理シートを作成し、6ヶ月毎の自己評価で振り返り、スケジュールに沿って面接を実施しており、職員の業務に対する意識づけ、利用者への接し方など具体的な取り組みにつながるようになっている。

法人創立者の設立時の思いを踏まえた三つの理念はゆるぎなく、組織の拡大に伴い40年以上の間に培ってきた法人の50以上の事業種別と200以上の拠点数として昇華している。

2) 研修・教育制度とQC活動の充実によるサービスの向上

事業所の年間活動計画の中にも「人材育成の視点」として知識・技術の向上が上げられている。法人内の研修委員会でブロック別に「年間教育スケジュール」が組まれ計画的に実施されている。数施設を1ブロックとして地域毎に開催し、同一研修が複数回開催されるので職員は業務の都合に合わせて必要な研修を漏れなく受講できる。そのため、組織全体として職員の専門性、知識、接遇手法の均質化が図られている。また、自己啓発についての職員の意識も高く、職員インタビューからも資格取得へ意欲を示す言葉が聞かれ職員同士で切磋琢磨している姿が想像できた。

ブロック別に取り組んでいるQC活動として身体拘束・高齢者虐待防止委員会、危険防止委員会、サービス向上・環境美化委員会など、11の委員会があり、各委員会が中心になりブロック内や事業所内で研修や勉強会を定期的に開催している。職員はいずれかの委員会に必ず属し、お互いに知識や技術を学び、他の職員に指導したり伝えることにより更に自身としてのノウハウを蓄積し成長へとつなげ、法人や事業所の運営に役立てている。

法人理念の一つ「敬老園は人間の尊厳を大切にし、柔軟な心をもってあらゆる可能性のある質の良い介護を目指します」を実践すべく担い手を育てる取り組みにも怠りがない。

3) 地域の福祉向上のための取り組み

法人の短期・中期計画にも「地域包括ケアシステム」が掲げられ、現在、長野県内各地に事業所を展開しており県や市町村の介護事業計画に沿って既存事業の再構築や新規事業所の立ち上げなど地域に密着した独自の取り組みとして画策している。

当ショートステイの属する上田西・下之郷ブロックには法人の特別養護老人ホームや養護老人ホーム、グループホームなどの入所施設、デイサービスセンターやヘルパーステーション、居宅介護支援事業所、訪問リハビリステーション、訪問看護ステーション、小規模多機能居宅介護事業所、配食サービスなどの在宅サービスがあり、ほぼ10分から15分の間で、クリニックも含めた医療・介護のトータル的な事業が展開されている。

市の社会福祉協議会が主催するふれあい広場等でも医療や介護相談を実施しており、また、複合施設内で行われる納涼祭等でも地域のボランティアや住民に参加を呼びかけ複合施設内のサービスについて理解を深めていただくように働きかけている。介護相談についても事業所の属するブロックの広報誌で案内し電話での相談にも応じている。複合施設内の居宅介護支援事業所を始めとした在宅サービスの事業所が地域ケア会議に出席しているほか、利用者のサービス担当者会議にも生活相談員が参加し関係者や関係機関と連携している。

法人内外のネットワークを通じ情報を集め、ブロック内の地域ニーズを把握しつつ「地域包括ケアシステム」の構築に向けて協働している。

◇特に改善する必要があると思う点

1) 事業所からの働きかけによる事業所機能の地域への還元

市の社会福祉協議会が主催するふれあい広場等で医療や介護相談を実施し、事業所の属するブロックの広報誌で案内し電話での相談にも応じられるようになっている。ショートステイとして

の対応は難しいと思われるが、複合施設の他のサービスと共同介護についての技術講習会や研修会、講演会等の開催を検討され、専門的な技術や情報を地域に提供するような機会を持たれたら良いのではないだろうか。

地域との交流を通じ複合施設や事業所への住民の信頼度は厚いので、地域の人々からも受け入れていただき易く、更に住民からの協力が得られ信頼度も増し、地域貢献にも繋げるのではないかとと思われる。

2) 役割を越えた更なる協働

当ショートステイには看護師、機能訓練指導員、栄養士がおり、また、複合施設内には居宅介護支援事業所やデイサービスステーション、ホームヘルパーステーション、訪問リハビリステーションなどがあり、職種や部門にとらわれず協力して課題解決に取り組んでいる。また、法人内には各種委員会がブロックごとにあり、横断的な取り組みにより法人のサービスの均質化を図っている。

一人ひとりの職員の役割が遂行できている反面、役割以外の部分ではやや「待ち」の姿勢が見受けられる。一人ひとりの職員の見識も高いことから、立場にこだわらない前向きで活発な意見交換がなされれば更なる組織強化に繋がるのではないかとと思われる。

7 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）

8 利用者調査の結果

長野県福祉サービス第三者評価事業評価結果取扱要領第2条第1項の規定により、有効回答者数が10人未満のため、非公開とします。

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

（平成 27年10月15日記載）

平成15年にしうち敬老園ショートステイとして指定を受けてから12年、うへだはら敬老園に平成24年に移設し3年、法人の理念のもとに、地域貢献、財務、利用者、業務プロセス、人材育成の5つの視点で事業を進めてまいりました。一番中心に置くべき「利用者の視点」においては「ご利用者に寄り添う介護」の実践を重点項目として進めてまいりましたが、更に「ケアの質」を見直し高めるため、第三者から見た事業所はどうなのか、見失っていることは何か、課題を抽出し今後の方向性を定めていくきっかけとして第三者評価を受審しました。

事業所の長所、短所を明確にし、ご利用者に向かう視点や家族、地域との関りを振り返る良い機会となりました。良いケアの実践に対しては、職員を認め感謝し、改めるべきところは皆で目標を定め改善していきたいと考えます。

在宅生活を支える事業所の役割として、地域との関り方においては、ご家族や地域の方々の知恵をかり協力を得ながら地域に貢献したいと思います。

また、ご指摘いただいた事項については、皆が二段階上の発想を持ち前向きで活発な意見交換が行えるよう努力してまいります。