

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23年11月10日から平成24年3月6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） 061193 061163	

2 福祉サービス事業者情報（平成23年12月現在）

事業所名：ローマンうえだ 福祉相談センターひだまり	種別：居宅介護支援
代表者氏名：代表者 大槻 憲雄 管理者 小山 潔	定員（利用者数）： 名（79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15年4月1日
所在地：〒386-0004 長野県上田市殿城神林 250 番地 1	
電話番号：0268-26-8871	FAX 番号：0268-26-0875
ホームページアドレス： http://www.valley.ne.jp/~rooman-u/	

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

今年で10年を迎えるローマンうえだは、施設理念に「利用される方々の思いや日々の生活を大切にしたい支援を行うとともに、地域の皆さんとの交流を通して、いつまでも安心して過ごしていただける施設づくりに努めます」と謳っている。

そして、基本方針の中には、「利用者職員が共同して、プライバシーと人権の尊重に努めます」とある。

また、「地域の人々が施設を囲み、多様な交流と支え合いが広がるよう努めます」との方針も謳っている。

全職員に、この理解度・周知度を高め、社会の一つの機関としての存在意義を明らかにして、自らの組織の目指す成果を明確にしている。

目指す成果が何かと理解できれば、行動計画は自然と見えてくるものである。

そして、これの一つ持って貫く姿勢が、事業報告書・事業計画書から視えてくる。

さらに、この策定過程には多くの関係職員の参画だけでなく、サポーターともいえるボランティアや地域の声も取り込んでいることも確認できる。

実践の現場では「良い顔している利用者」の影に、常に自分に厳しく利用者に笑顔を提供する、「良い顔した職員」の姿を見ることができる。

組織が組織のためではなく、社会のためであると実感できるローマンうえだである。

そして、このような組織は信頼の獲得とともに、繁栄するものである。

◇ 特に良いと思う点

○ 上昇を保障する体制

サービスを提供する組織において、質の確保は重要といえる。
ローマンうえだでは、数々の取り組みに質の維持・向上を図る取り組みを視ることができる。

一つは、定期的に利用者満足度調査、自己評価、内部評価・内部監査、第三者評価などを行い、サービスの質の確保・向上が図れる、組織としての取り組みを行っている。

そして、課題・指摘事項などを、職員の参画を経て改善している。

また、今回の第三者評価の一連の過程で表出した課題に対しても、速やかな検討・改善を行っていることが確認できる。

利用者とサービスの提供者との関係が、契約を通して同時に進行していく事を理解している証と思われる。

次に、対人サービスの基礎といえる人材教育に熱心で、職員の資質向上の体制を整備している。
新規の職員採用は、意欲・健康・協調性を重視していると聞く。

そして、重複取得ではあるが、看護師 16 名、介護福祉士 62 名、社会福祉士 3 名、社会福祉主事 10 名、歯科衛生士 1 名、介護支援専門員 23 名、認知症ケア専門士 35 名、保母・保育士 7 名他（平成 22 年 3 月末）という、福祉の専門集団といえる組織に近づいてきている現状に驚いてしまう。

その段階的な育成計画を見ると、基礎・育成プログラムでは、「施設の理念を理解し、社会人・専門職業人としての責任ある行動を取れるようにする」「質の高いサービスの提供ができるようにする」という計画がある。

また、自己目標と研修習熟度の自己評価・管理者評価の定期的な見直しを経て、達成度を確認してステップアップを図っている。

そして、職員が事例検討を行い発表する場があり、個々のレベルを自他ともに確認できる取り組みもある。

さらに、切磋琢磨できる職員同士の勉強会や先輩職員の指導が得られる環境など、組織として職員の資質向上に向けての協力を惜しまぬ体制がある。

このような勉強会・研修内容などは、組織の実情に合わせたものになるように定期的に見直しなども行い、常に育成があり、どのような部門にも対応できるように職員を育てている。

現在、地域のニーズを把握して、新しい事業も展開している。

また、ローマンうえだでは定期的な異動もある。

しかし、研修体制は入所系事業所・在宅系事業所での区別はなく、各部署の会議録なども他部署へ回覧したり、研修成果が各事業所で共有できるように、報告会だけでなく職員が利用する廊下に貼り出したりもしている。

こうして、実務経験をつんだ有資格者を多様な視点からの育成に努めている。

この結果、どの部署へも異動を可能にしたり、突然の欠員にも安全・安心に対処できる体制に速やかに修復したりと、質の高いサービスの提供を維持・保障できるようになっている。

こういった人材育成を視ると、各種の内容を深める取り組みは研修が目的ではなく、基本方針の「文化的な生活を創造する」という実践の一つであると理解できる。

最期に、職員が定着しやすい環境も挙げたい。

職員の定着率を上げるには、労働環境の整備を行い魅力ある職場作りが欠かせない事は一般的に言われることである。

しかし、ローマンうえだでは定着率を上げることが目的ではなく、サービスの質の維持・向上を目的としていると感じる。

職員同士の連携が良くとれていて、意見が言いやすく、又聞いてもらえる仕組みもある。また、突然の配置転換などの際でも、先輩職員に支援やアドバイスが得られる環境もある。そして、悩み相談や苦勞を理解するなど、ストレスを解消できるシステムが組織として機能している。

さらに、外部の相談窓口も紹介されていて、職員のストレスの解消に積極的である。

そこには、積み重ねた数々の蓄積を更に高めるための取り組みがあり、対人サービスの要である職員の重要性を理解して対策を施しているの、自然と定着率が向上するのであろう。

「良い顔」は利用者だけでなく、人生の明日を拓く職員にも理解できる。

目指すのが福祉のこころであり、変わることのない福祉のこころが此処にはあると実感する。

○ 一隅を照らしだすアセスメント

利用者アンケートの集計結果は、高いレベルの好評価である。

また、自由な意見の中には、毎月の訪問を楽しみにしている言葉も多く寄せられている。

その内容を考察するに、毎月の定期的な訪問がモニタリングなどの制度上の行為だけでなく、利用者・家族に安心・信頼をも与えていることが解る。

さらに、独自事業として定期的に健康教室を開催し、各種の情報を利用者・家族・地域に提供している事実もある。

結果として、福祉相談センターひだまりの担当職員は、利用者にとってなくてはならぬ存在になっている。

さて、ケアマネジメントは「アセスメントに始まりアセスメントに終わる」と云われるが、福祉相談センターひだまりでは、利用者情報の収集力・引出力が優れていると感心する。

アセスメントから明らかになった客観的な情報を整理し、利用者状況を原因・状況・課題・将来の意欲の醸成へと繋げる取り組みが視られる。

前述の多様な関わりもあり、数回の面談などでは明らかにはならない事も明らかにして、利用者と共にこの一連の協働作業を行い、意識付けを経て最終的な意欲へと転換している。

個々のファイルから、ケアマネジメントに注いだ関係者の本気の思いを感じてしまうのはその証であろう。

なかには、家族同様のペットもケアプランに位置づけられ、在宅生活を維持している利用者の事実もあり驚いてしまう。

各職員が日々の仕事や人生に真剣に打ちこんでいるのであろう、利用者・家族の現在の状況を冷静に受け止める技がある。

そして、利用者・家族を今後の生活を積極的にとらえられる方向へ持っていく、一連の意欲を促す過程に、一人ひとりの利用者に光を当てる、ケアマネジメントの基本姿勢を視ることができる。

この一隅を照らしだす職員の育成・配置が、今後も続くことを期待したい。

○ 地域との相互協力

各種行事のある日が近づくと、ローマンうえだの入り口には季節感のある飾り付けを拝見することができる。

それで、施設への訪問者だけでなく、敷地内の診療所への来所者も気楽に覗くことができる雰囲気漂っていて、違和感なく自然と足が向いてしまう。

また、たまたま施設に来所したボランティアの方と、利用者が楽しそうにお喋りをしている姿も確認できる。

さらに、入り口を入るとデイサービスからの賑やかな楽しそうな声も聞こえる。

誰が言うのか、「どうぞお入りください」という声ができるような気がする。

これらのことから、ローマンうえだの訪問者が多いことも頷ける。

さて、ローマンうえだのサポーターは多彩である。

そして、地域の利用者家族、ボランティア、地域住民の相互の協力は多岐に亘る。

当然、ローマンうえだとの相互協力も見事であると感心してしまう。

まず、家族について視ると、年間面会者数が 4,000 名を越えている。

そして、重度化が進んでいる利用者層ではあるが、家族に帰省の意義を理解してもらい、協力を得て、帰省・外出に積極的に取り組んでいる。

また、家族会の活動も活発である。

施設運営委員会を中心に事業運営を決めているが、そこには家族会代表の経営参画の場もある。

次に、ボランティアの成り立ちにも感心する。

当時、あるセミナーを受けた地域の住民が、地域の中で自分達にも何かできないかと、「安心の会」を結成したと聞く。

そして、各種のボランティアは定期的な研修を経て、独自性を出した活動を行い利用者の日々の生活に変化をもたらしている。

この、各種ボランティアの来訪がほぼ毎日あるのである。

そして、各ボランティア同士の交流もある。

ローマンうえだでは、この「安心の会」と意見交換をして、地域の声を施設運営に反映している。

また、ボランティアの声を聴き取り、ケアの向上にも活かしている。

さらに、各ボランティアの地域活動に職員が参加したり、地域のボランティア研修のセミナーに職員と一緒に参加することもあると聞く。

当然のことながら、職員が地域で共に支えあう重要性を学んでいるのであろう、ボランティアと職員との交流会が年に一回ある。

地域住民との関係も強調できる。

地域への施設開放だけでなく、積極的に地域へも出掛けて、専門性を提供している事実もある。

地域住民からの要請を受けて、地元の地区単位での認知症サポーター養成講座の開催や、地域の子供達との定期的な交流を経て、小学生のための認知症講座も開催するなど、認知症の理解をすすめているのである。

こういった、サポーターを活かし協働する取り組みは、方針で謳う「施設を囲み、多様な交流と支えあい」の実践の一つであると理解できる。

◇ 特に改善をする必要があると思う点

○ 公開方法の工夫

意見・要望・苦情などは一冊のファイルにまとめられ、玄関に設置されている。
そして、何時でも誰でも閲覧できるようになっている。

しかし、入り口で自由に見てよい状況イコールゆっくり視る状況ではないと考える。
公開することの目的と効果を理解すれば、数件の掲示をするなどは有効であろう。
利用者・ボランティア・面会者などが集う、落ち着けるロビーを活用して、ローマンうえだの情報公開の姿勢を更に周知する取り組みも期待したい。

○ 障害への対応

ローマンうえだでは研修計画もさることながら、職員の意欲も高いのは事実である。
また、それを現場での実践に活かしていることも分かる。
そして、社会福祉事業全体の動向についても把握して、障害者自立支援法に基づく事業も始めている。

しかし、障がい者の高齢化・長命化・地域移行は、今後も進むであろう。
多様な障害に対応できる研修体制の構築は期待したいところである。
なかでも、コミュニケーションスキルやツールはその一つといえる。

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

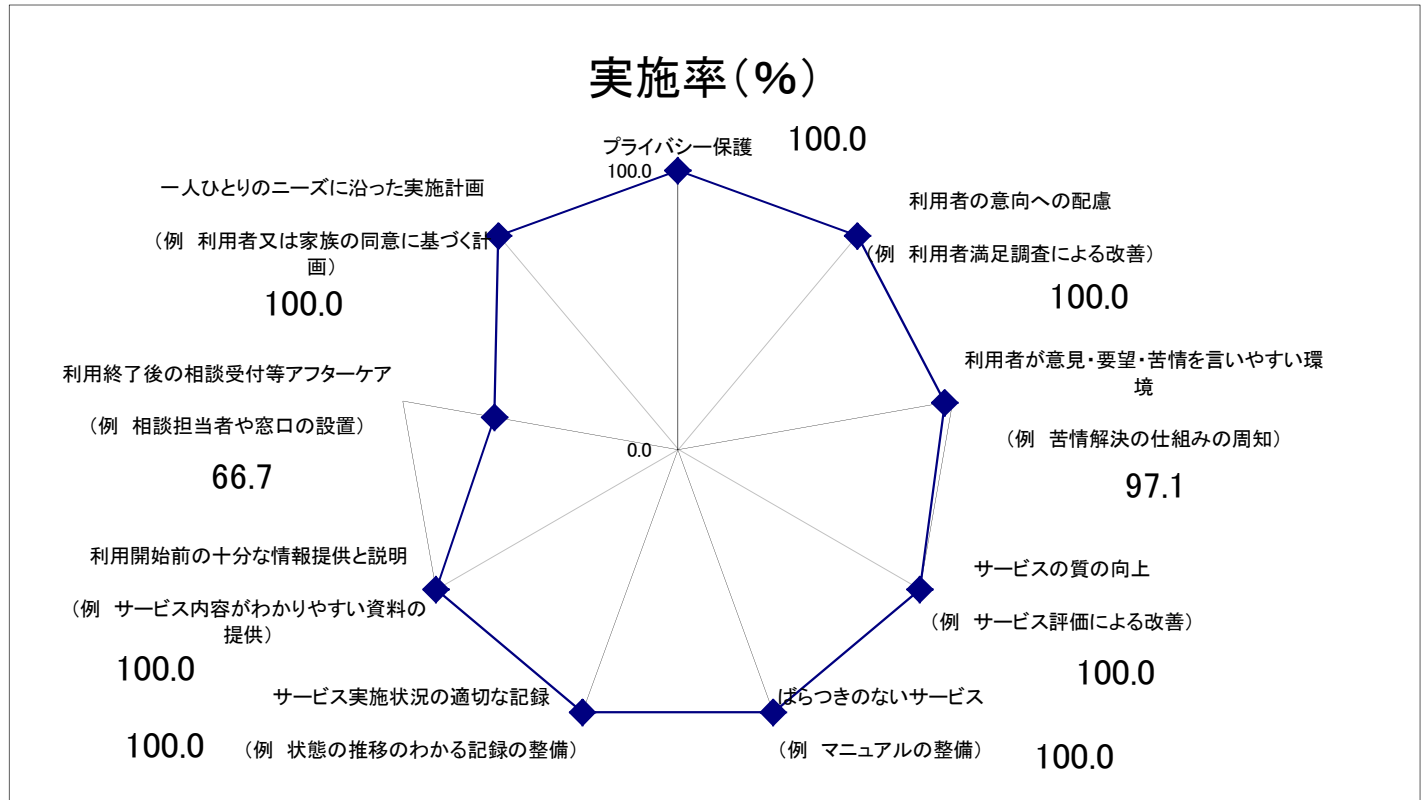
福祉サービス種別 居宅介護支援

事業所名 ローマンうえだ 福祉相談センターひだまり

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	利用開始前の十分な情報提供と説明	利用終了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
着眼点番号	155~161	162~168	169~203	204~214	215~221	222~239	240~249	250~252	253~273
着眼点の数	7	7	34	11	7	18	10	3	21
実施している数	7	7	33	11	7	18	10	2	21
実施率(%)	100.0	100.0	97.1	100.0	100.0	100.0	100.0	66.7	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
全細目でa評価
- ・利用者が意見・要望・苦情を言いやすい環境
①利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。
③利用者からの意見等に対して迅速に対応している。
④サービス提供事業者に対する苦情や意見に適切に対応している。
⑤苦情や意見を延べた利用者等を保護する仕組みが確立され十分に周知・機能している。
- ・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
- ・利用開始前の十分な情報提供と説明
全細目でa評価
- ・利用終了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
全細目でa評価



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。
 「着眼点の数」は非該当とした着眼点の数を除した値です。

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

アンケート方式（別添3-1）

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

厳正な評価をしていただき、ありがとうございました。
自立支援に向けたケアマネジメントの過程をご評価いただき、励みとなりました。
コミュニケーションスキルについてご指摘いただき、より信頼関係が構築できるよう、研鑽してまいります。