

## &lt;別紙1&gt;

## 第三者評価結果報告書

## ①第三者評価機関名

公益社団法人神奈川県介護福祉士会

## ②施設・事業所情報

名称：しなの森のさと	種別：特別養護老人ホーム	
代表者氏名：小林 亜矢	定員（利用人数）： 104名	
所在地：横浜市戸塚区品濃町1386-1		
TEL：045-826-1222	ホームページ:http://www.sinanomori.jp/	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日：2000年5月1日		
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人あゆみの国のなかま		
職員数	常勤職員： 41名	非常勤職員 38名
専門職員	介護福祉士 18名	管理栄養士 1名
	介護支援専門員 5名	栄養士 2名
	看護師 7名	
施設・設備 の概要	（居室数）	（設備等）
	個室(4)、2人部屋(2)、4人部屋 (28)	浴室、会議室、テイルーム、食堂

## ③理念・基本方針

## ◇基本理念

「安心」 「信頼」 「感謝」

当法人はお客様中心の体制でサービスの提供を行い、  
人権尊重・法令順守の徹底・介護活動等の透明性を確保し、  
＜お客様とご家族に喜んで頂けるサービスの提供をする＞を念頭に置き、  
以下、品質方針とする。

## ◇品質方針

「専門知識と介護技術を駆使し、緊張感を保ち、お客様に喜んで頂ける  
サービスを維持する為、お客様本位の品質マネジメントを実施する」

私達の仕事は、

1. 「お客様への感謝」の心と「信頼関係の構築」を基に、  
生活環境を整えることで「安全」への配慮を実施します。
2. お客様が長生きして良かったと思って頂けるように、  
ご自分で意思表示が難しくなったお客様に喜んで頂けるように、  
お客様本位の支援をすることで、「生きる尊厳」を支えます。
3. 「行動・言動・身のこなし等、礼儀・品位を保つ事」  
心・言葉・振る舞い、あなたの心のバランスが大切です。  
見直しを重ね、品質維持・向上に努めます。

#### ④施設・事業所の特徴的な取組

- 入居者の一人ひとりを大切に思う気持ちから、常に「お客様」と呼びかけ、職員全体が入居者を大切にすることをもち続けて、支援を行うよう努めている。職員は、皆とコミュニケーションが取れること、介助の際にきちんと声かけすること、挨拶がきちんとできることなどの基本を常に意識して、業務に携わっている。
- 施設開所時より、品質マネジメントシステムのISO9001に取り組んでいる。事業計画の実施状況の把握や評価、見直しは、「品質行動計画書兼報告書」で半期に1回行っている。ISOに取り組んで10年を超えた頃より、ISOマネジメントシステムと施設の流れが一体になっていると感じている。

#### ⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	2021年11月1日（契約日）～ 2022年2月9日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	3回（2015年度）

#### ⑥総評

- ◇事業所の特色や努力、工夫していること、事業所が課題と考えていること等
- しなの森のさとは、平成12年開所の従来型の特別養護老人ホームで、2～4階の4人部屋を中心に104名のお客様が日々の生活を送っている。また、各フロアに短期入所生活介護（ショートステイ）16ベッドを備えている。お客様の居室はすべて南向きで、陽当たりが良く、明るい雰囲気を出している。
- 居室内のスペースは広く、ベッドや備え付けの引き出し、箆笥があり、ソファを持ち込んでいる方もいる。一人ひとりの好みに合わせ、ご家族の写真や吊るし雛などを飾り、その人らしい空間を作って楽しんでいる。各フロアの廊下には、行事の写真や、クラブ活動の作品をたくさん飾っている。また、お客様の出身地の写真や郷土玩具を置き、故郷の懐かしさを味わうことができるよう工夫している。
- フロアのベランダも広く、天気の良い日はベランダに出て皆で体操をしたり、日向ぼっこをしたりしている。また屋上にはペントハウスがあり、焼き芋や芋煮会などの行事を行うことがある。コロナ禍の中、規模を縮小するなど工夫しながら行事を楽しんでもらっている。
- お客様とのコミュニケーションをととても大切にして、1日に一度もコミュニケーションを取らない方がいないよう配慮している。食事や排泄、入浴介助は、一人ひとりに関わるコミュニケーションの場としている。
- 食事が一番の楽しみと思っているお客様に、おいしいものを提供するため、栄養士が献立を工夫している。また、お客様の希望を聞き、献立に反映している。月1回、魚料理と肉料理などから、どちらか好みのものを選ぶ選択食を実施する他、季節の行事食を提供して、おいしく食べてもらうよう工夫している。
- 2階の認知症の方のフロアは、家庭的な雰囲気や季節感あふれる装飾品を飾っている。お客様は不安そうな表情もなく、落ち着いて過ごしている。職員がせわしなく動き回ったり、大きな声を出さないよう留意して、落ち着いたケアを目標にして支援している。日々の生活では、その方ができることを行ってもらいながら、お客様に寄り添った支援を提供している。
- ご家族には、お客様の身体状況や生活状況などを電話や手紙で伝えている。お客様から持ってきてほしいものなどの希望がある時には、ご家族に連絡しながら、最近の様子を伝えている。毎月、「施設長のお手紙」と、介護スタッフからの報告や写真を、ご家族に送っている。ご家族の面会も、1階のデイルームで対応している。

○理事長・施設長が交替して1年が経過する中、リーダー会議や部署会議、フロア会議を中心に意識の統一を図り、委員会活動を活発化するなど、改善に向けた取り組みを行っている。人員の確保や質の向上に努め、施設長と職員の個人面談も定期的を実施して、職員の声を把握するよう取り組んでいる。また、職員の働き方改革にも着手している。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

平成12年の介護保険が開始された時に開設し約22年が経ちました。現在、運営している特別養護老人ホームしなの森のさとの現状を見つめなおし、今後の運営改善に繋げていくため3回目となる第三者評価を受審いたしました。コロナ禍ではありますが、当法人の理念である（お客様とご家族に喜んで頂けるサービスを提供する）を念頭に置き、サービスの質の維持、向上を目指し、職員が一丸となってお客様本位の支援をすることについて評価していただくことができました。また、肯定的なアドバイスを頂いたり、客観的な評価や助言を頂くことにより、職員の意識も向上しました。今後はさらなる質の向上にむけて力を合わせて前向きに取り組んでまいります。

⑧第三者評価結果

別紙2のとおり