

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： 令和4年12月21日から令和5年3月17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） B16021、B18016、050482、	

2 福祉サービス事業者情報（令和5年1月現在）

事業所名： (施設名) 茅野市養護老人ホーム寿和寮	種別： 養護老人ホーム
代表者氏名： 理事長 小松 弘 (管理者氏名) 施設長 濱 江里佳	定員（利用人数）：70名(67名)
設置主体： 茅野市 経営主体： 社会福祉法人 平成会	開設（指定）年月日： 昭和27年7月1日
所在地：〒391-0013 長野県茅野市宮川5010番地1	
電話番号： 0266-71-1610	FAX番号： 0266-71-1611
電子メールアドレス： —	
ホームページアドレス： http://www.heisei-kai.jp/sisetu/suwaryou.htm	
職員数	常勤職員： 11名 非常勤職員 11名
専門職員 (兼務者含む)	施設長 1名(兼務) 看護師・准看護師 1名
	生活相談員 5名(兼務者4名) 栄養士 1名
	支援員 14名(兼務者8名)
施設・設備 の概要	(設備等)
	・居室…70室(個室) ・食堂…5室 ・調理室…1室 ・機能訓練室…1室 ・浴室…1室 (一般浴室兼特別浴室) ・脱衣室…1室 ・共有トイレ…24室 ・医務室…1室 ・集会室…2室 ・事務室…2室(寮母室1室含む) ・家事室…1室 ・宿直室…1室 ・和室 …1室 ・喫煙所…2室

3 理念・基本方針

【社会福祉法人平成会理念】

共に歩む

桃李不言下自成蹊

桃李(とうり)不言(ものかたらず)とも、下(した)自(おのず)から成蹊(せいけい) 中国の大歴史家・司馬遷の『史記』にある、李広(りこう)伝記の最後の一文です。

桃や李は何も言わないが、人は皆美しい花や甘い実を慕って集まってきます。そしてそこには自然に蹊(こみち)ができる。人も同じことで、思いやりのある人のまわりには自然に人々が集まってくるものです。私どもは共に働くもの皆の苦楽を共有し、徳を育み、社会がどの様に変化しようと

も、地域や人々に慕われ必要とされる法人となるべく、地域の皆様の幸せづくりのお手伝いを続けてまいります。

【コンセプト】

希望に起きて感謝に眠る一日の幸を応援いたします。

「笑顔」 喜びや安らぎを運べる笑顔を大切にします。

「言葉」 心を暖める一言を大切にします。

「食」 心を豊かにする食事の提供を大切にします。

「住まい」 心地良い環境で癒しの時間を大切にします。

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

茅野市養護老人ホーム寿和寮(以下、当施設とする)を運営する社会福祉法人平成会は介護保険制度開始前年の平成11年(1999年)9月に設立されてから23年という歳月を経て、その制度が幾多の変遷を経る中、地域に密着した良質なサービスを提供し、また、地域の人々からの厚い信頼を得て、介護・保健・医療・障がい者支援などのトータル的なサービスを展開している。

法人として「利用者本位のケアの重視」を標榜しており、地域の居宅介護支援事業者や地域包括支援センターなどと協働しつつ、定期巡回随時対応型・訪問リハビリテーション・居宅介護支援などの在宅介護、通所介護・通所リハビリテーション、認知症対応型デイサービスなどの通所サービス、小規模多機能型居宅介護、介護老人保健施設・特別養護老人ホーム・養護老人ホーム・有料老人ホーム・ケアハウス・認知症高齢者グループホームなどの施設介護等を運営し、また、障がい者特定支援事業・障がい児相談支援事業なども実施し地域社会に幅広く貢献している。

当施設は昭和27年7月1日に開設され、70年という節目を迎えた施設である。平成17年に現在地の宮川地籍高台に新築移転され、1階がグループホームと養護老人ホーム、2階が養護老人ホーム、3階が高齢者公営住宅の3層からなる複合施設として新たな出発をしている。晴れた日には八ヶ岳や蓼科山が間近に望め、周辺も住宅地という静かな環境の中で70名の利用者の暮らしが営まれている。応接室には旧施設のどっしりとした木彫りの看板が置かれ歴史の重みを感じさせる。また、利用者の生活が快適に過ごせるように全室個室となっているため、本人の馴染みの物やテレビ等が持ち込まれ利用者本位のサービスが提供されている。居室の表示が何丁目何番地となっていることも我が家を連想させ、共有空間も広くゆったりとしており住みやすい環境づくりへの配慮がみられる。ハード面でも太陽光発電システムを整備し、新エネルギーを利用した環境にも優しいエコ施設となっている。

平成20年(2008年)4月からは社会福祉法人平成会が指定管理者として運営している。それまでのほぼ8年間は茅野市により直接運営されており、公設公営から公設民営へと大きく舵を切っている。茅野市当時の当施設は諏訪地域の他の公立施設と連携しつつも市内では単独施設であった。移管に伴い社会福祉法人平成会の多種多様なサービス事業の一つとして「点から面へ」という幅広い活動が可能となっている。

平成12年(2000年)の介護保険制度施行以来、介護サービスの利用者は増加の一途をたどっており、在宅サービスを活用しながら住み慣れた地域での生活を継続することが理想ではあるが、施設入所を希望される方が増え、多くの地域では入所希望者が過大になっているといわれている。いわゆる「団塊の世代」800万人全員が75歳以上、つまり後期高齢者となり、超高齢社会を迎えることによる「2025年問題」は雇用や医療、福祉といったさまざまな分野へ多大な影響を及ぼすことが予想されている。このような状況下、茅野市から運営を受託した当施設の建物の老朽化が進んでおり、温暖化ということも踏まえ令和4年度には全室と脱衣室にエアコンが設置され快適に過ごせるようになっている。

法人には大きな拠点が23あり、介護保険サービスなどを提供する施設・事業所数も55に及んでおり、少子高齢社会に直面し、地域格差が広がる中でも地域の多様性を活かしながら高齢者や障がい者が抱える様々な問題をとらえ、利用者の視点に立ち、利用者が求めるそれぞれの想いに応えるケアを大切に幸せづくりのお手伝いをすると共に、地域の人々の幸せづくりのお手伝いも継続的に

行っており、安心して生活できる地域づくりに取り組んでいる。

当施設は大型ショッピングセンターなどがある茅野市宮川地区の国道 20 号線と県道 197 号線の宮川交差点から北へ 5 分ほどの高台にあり、施設の眼前には保育園、小学校、中学校、高校が望め、この数年は新型コロナ感染拡大の影響を受け自粛しているが、例年であれば交流や実習の受け入れなどを行っている。また、同じく、例年であれば、地域のひばりが丘区合同防災訓練に参加し、絵手紙教室などに施設の集会室も開放し地域の方やボランティアが大勢訪れ利用しており、複合施設としてボランティアとの交流についてのノウハウが蓄積されていることから新型コロナ収束後にはいつでも立ち上げられるようになっている。

利用者のうち介護度のある利用者が 68%に近く、平均年齢も 82.6 歳、「認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲa」以上の方が約 25%を占め日常生活で支援を要する機会が増えており措置施設とはいえ高齢化、重度化が進んでいることから、医療機関や関係者と連携しターミナルケアを実践するなど「終の棲家」としての役割も担いつつある。

職員の研修や教育についても法人や施設としての教育研修計画が定められており、特に法人として「ユマニチュード」「シーティング」「KTSM」に力を入れて取り組んでいる。入職時からのキャリア形成のためのプランも策定されている。また、施設内には各種の委員会があり教育・接遇委員会、防災委員会、感染症・褥瘡対策委員会、医療安全・身体拘束廃止委員会、いくつかの委員会があり、その専門性を維持しつつ法人本部と連携をとりながらサービスの質を高めるための活動を継続している。

法人として年 2 回定期的に発行する広報誌「平成会通信」には「介護のいまを知り、みらいを創る」として、令和 4 年春号には法人の運営に長くかかわってきた施設長の記事が特集されており、施設介護が一般的でなかった時代の経験から「目の前の一人ひとりの気持ちを大事に受けとめ、心を知って丁寧に関わることが介護では一番必要なんだと気づかせていただきました。そのためには介護する側の心も育っていないといけません。」とし「介護はこころ」と説いている。また、法人として介護を家庭や施設の中だけでなく、「認知症サポーター」を地域に広げていこうという活動を始め色々な啓蒙活動をしており、地域の人々と「共に歩む」という理念は将来に向けての方向性も示しており、高齢者の思いを地域全体で理解し「地域の幸せ」にも貢献しようとしている。

そうした中、「地域での自立を支える拠点施設」として当施設が進むべき方向性も示されているのではないかと思われ、こうした機能を持つことによって、地域包括ケアシステム確立のために、当施設が欠くべからざる存在になっていくのではないかと思われる。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	2 回目（平成 24 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) 寮内話し合いの実施と利用者・家族との意思疎通

法人の基本理念「共に生きる」とコンセプト「希望におきて感謝に眠る一日の幸を応援いたします」を反映した「利用者様一人ひとりの思いに応えるケアを大切にします」として利用者を尊重した具体的な方針を示している。

今年は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設内の放送を使用した「寮内話し合い」の実施となっているが、例年、利用者との話し合いが毎月 1 回開催されており、半数以上の利用者が参加している。内容は、食に関することや翌月の行事予定、人事異動など、多岐に渡っている。都合で出席出来なかった方には、大きな文字や漢字にふりがなをつけた議事録を回覧するとともに、各ユニットの掲示板に会議録を貼るなど、細やかな配慮が窺える。

また、利用者が気軽に事務所を訪れ、意見を述べたりすることができ、職種を問わず、利用者の話に耳を傾け、利用者一人ひとりとの意思疎通を図りながら、利用者本位のサービスに徹し、良好な人間関係を築いている。

職員は、法人として力を入れている「ユマニチュード」でコミュニケーションの大切さを学び、

「利用者本位」「人権の尊重」などに配慮した接し方や言葉遣いでコミュニケーションに努めている。利用者一人ひとりの心身の状態に配慮し、利用者の居室や席を回り近くに寄り添い、本人の思いや希望を言葉のみでなく、一人ひとりと目を合わせ話せる時間を作るようにし、日々の変化の気づきを大切に見逃さないようにしている。利用者一人ひとりの思いや希望などをしっかりと把握し、記録や OneNote（普段のメモ・タスク管理・顧客情報など、スマートフォンで記録したサービス内容や申し送り事項をパソコンに自動で集約し周知できるシステム）で共有し支援につなげている。利用者が話したい時は、居室担当職員が先ずはその役割を担い、また、日々の関わりの中でもできるだけ多くの方と関わるように努めている。施設の老朽化が進みつつあるが、居室は一人部屋で十分な広さがあり、昨年、各居室と脱衣室にエアコンが設置されたことで、快適な生活が送られている。換気器機が居室に設置されており、新型コロナウイルス対策として十分に機能している。

例年であれば、施設として家族会を年に一度開催しているがこの3年間ほど新型コロナウイルス拡大の影響を受け、また、養護老人ホームという特性上、利用者や家族が一堂に会することは難しく、家族との連携をスムーズに行うために日頃から良好な関係づくりに努め、伝達方法や手段を工夫し適切な支援が行えるようにしている。新型コロナウイルス禍の中、家族との面談が自粛となっていることから、利用者と家族がつながりをもてるように、電話や施設の便り「寿和寮通信」を年2回発行し関係を継続するようにしている。職員は信頼関係の基礎となる「身だしなみ」「挨拶」「言葉遣い」等に留意し、家族とコミュニケーションを図っており、大切な案件については直接電話で連絡を取り、施設での様子を伝えながら家族等の要望も受け付けている。

2) 個別処遇計画の策定と実施

処遇計画に関してはPDCAサイクルを継続的に実施しており、計画策定、計画実施、実施状況の評価、計画の見直し、必要があれば計画変更というサイクルが機能している。また、利用者一人ひとりの処遇計画に関しては支援員、生活相談員、栄養士、看護師等、横断的な職種が係わり検討・作成しており、利用者一人ひとりの暮らしの向上につなげている。

施設サービスで提供される標準的な実施方法の見直しについては利用者等からの意見や要望に基づき、また、一人ひとりの「個別処遇計画」の実施状況を踏まえ、利用者が必要とする福祉サービスに新たな知識・技術等も加え、丁目(ユニット)チーフや委員会(排泄、入浴、食事他)が主になり検証・見直しを行っている。定期的に現状を検証する機会として毎月、丁目(ユニット)毎の会議を開催して検討し、計画内容に変更等があれば関係者に相談し、PDCAサイクルに沿って実施している。

主任生活相談員が利用者一人ひとりの「個別処遇計画書」を作成し、施設入所にあたり、施設が定めた様式でアセスメントが実施され、計画を適切に策定している。入所後のアセスメントも計画的に行われており、主任生活相談員により半年毎の個別処遇計画立案時にアセスメントを実施している。丁目(ユニット)会議や担当者会議等では異なった職種の職員が参加しアセスメントされた内容について協議している。利用者の状態に変化が見られた場合には丁目会議等でその都度サービス内容を見直し、利用者や家族等の意向・要望などを反映している。個別処遇計画で一人ひとりの具体的なニーズが明確にされ、半年ごとに更新されていることが確認できた。支援の実施状況は日々の支援経過に記録され実践状況を評価している。支援困難なケースについては施設内で抱え込まず、措置元の市町村に相談し指示を仰いでいる。

策定した個別処遇計画についてサービス提供記録、個別機能訓練計画、モニタリング表等の各資料からPDCAサイクルを継続して行っていることが読み取れた。基本的に評価・見直しは半年ごとに行い、環境、身体状態の変化等で随時評価見直しを行っている。各丁目(ユニット)の会議が毎月行われ、様々な職種が関わり意見を出し合い、計画の達成状況や問題点の確認をし計画を見直している。施設サービス計画書の見直しに伴い新しく作り変えた場合には本人に説明し了承を頂き、職員に周知するようにしている。

利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われており、職員間で共有されている。施設サービスに必要な情報(身体状況、生活状況等)は施設として決められた「利用者情報提供書」に記録され半年毎に更新し、生活全般の解決すべき課題が明確にされている。

パソコンでの情報管理体制が進んでおり、今年度までに法人の全事業所へのタブレット端末の導入が完了している。当施設でもペーパーレス化により記録に関する時間が減り、ケアに向ける時間が増えたことで業務の効率化やケアの向上に繋がっている。

3) 認知症の状態に配慮したケアと認知症啓蒙活動への取り組み

当施設として事前情報からの細かなアセスメントで認知症の種類や現病、既往歴、内服薬、生活歴、日常生活能力、身体機能、中核症状の有無等を把握し、その内容について職員間で共有し、利用者の状態に合わせてケアを行っている。施設利用者のうち「認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲa」以上の方が約4分の1を占めており、利用者への関わり方については医師や看護師から指導・助言を受けている。職員は法人として力を入れている「ユマニチュード」についての研修を受け（法人内研修）認知症を正しく理解しており、抑制や拘束をしないケアに努め、一日のメリハリや一年の季節感が感じられるような工夫をしながら、日中の生活ができるだけ活動的となるように支援している。また、利用者との関わりを振り返りながら、行動パターンや危険性について十分理解し、認知症の症状に合わせ環境を整備し、受容的な態度で行動を受け止めている。

高齢社会において、認知症の人に対する正しい理解を持ち接することは地域で共有すべき大切な課題であるという。認知症の方が安心して暮らせるまちづくりの実現を目指し、法人では、スタッフの専門性を生かした地域貢献活動として、認知症啓蒙事業に取り組んでいる。法人では平成28年(2016年)から「認知症サポーター養成プロジェクト」を立ち上げ、認知症サポーター養成講座の講師として認定された「キャラバンメイト」の職員が、地域の企業や団体、学校などへ出向いて講座を開いており、すでに、一般市民・法人職員合わせて5,000名以上のサポーターを養成した(2022年1月現在)という。

当施設の施設長も豊富な経験を活かし「キャラバンメイト」の一員として地域の小・中学校、高校などに出向き、認知症を学び地域で認知症の人を支えるための基盤づくりに積極的に取り組んでいる。小学校での講座ではアドリブも交えリアルな寸劇を取り入れるなど、対象者に合わせて、楽しく学ぶ工夫をこらしている。

認知症サポーターは“何かをする人”ではないといわれ、認知症を正しく理解し、当事者と家族の応援者になる人であるといわれている。認知症について一定の研修を受講した人なら、年齢に関係なく誰でも「認知症サポーター」として認められる。

誰でもがなる可能性のある認知症を、正しく知って支えられる人が増えれば、認知症になっても地域で安心して暮らせることができ、また、身近な人が認知症になった時、正しい知識を持っていれば落ち着いて対応ができるものと思われる。

認知症は誰にも起こりうる脳の病気で、65歳以上では4人に1人が認知症及び認知症予備軍であるといわれているが、周囲の理解と気遣いがあれば穏やかに暮らしていくことは可能であるといわれている。そのためには地域の支え合いが必要で、誰もが認知症についての正しい知識をもち、認知症の方や家族を支える手だてを知っていれば、「尊厳ある暮らし」をみんなで守ることができ、普段の生活の中でできることが多いという。法人として近い将来に備え、また、安心できる地域づくりのために認知症の方の「応援者」を増やそうとしている。

4) 研修・教育制度と委員会活動の充実

法人として長野県研修登録機関の認証を受けている研修センターを持ち、“もっと介護のプロになる”をミッションに、法人内の介護サービス力の向上のため、スタッフの基礎技術と先端技術の習得を支援している。また、介護の専門技術を必要としている方が地域にも多くいることから、介護の最新事情をテーマにした「市民公開講座」の開催や、一般向け各種介護研修会も実施しており、法人理念の「共に歩む」の実践を支えるため、法人内にとどまらず地域全体の福祉向上に貢献しようとしている。

法人として教育・研修についての中・長期計画があり、経験年数や習熟度に応じた段階的なカリキュラムが組まれている。それに沿い、職員それぞれの経験や習熟度に合わせ目指す到達レベルが示され、「職員像」として示されている。更に、新卒者、中途採用者対象の研修や3年目以上の職員に対する外部研修の受講など法人内外での年間教育・研修計画が組まれている。資格取得にむけた研修や自由参加としている法人の全体研修にも大勢の職員が参加している。

特に、今年度の法人の事業計画には「研修事業」としての記載があり『「シーティング」』『KTSM』『ユマニチュード』を柱とする介護技術の向上』『ユマニチュード』ケア技法標準化に向けた研修強化』ほかが明記され、計画的に実施されている。

「シーティング」では視覚的に数値分析ができる体圧測定器によるシーティング技術を導入し、「座る姿勢」の改善を図り、痛みのない座り姿勢を保つことで、利用者様の快適な生活を支援している「ユマニチュード」は、フランス発祥の、病院や施設で援助を必要とする人々への

ケア技法で、“人間らしくある”ことを意味する造語で優しさを伝える技法であるという。「KTSM」とは「口から食べる幸せを守る会」の略称で、「口から食べて幸せに暮らせる優しい社会」のための普及啓発と人材育成に努め、食べるリハビリの専門家による研修では、食事介助の基礎から応用スキルまでを学んでいる。

更に施設内には横の組織としての委員会があり、「教育・接遇推進委員会」「防災委員会」「感染症・褥瘡対策委員会」「医療安全・身体拘束廃止委員会」などの11の委員会を設け、各委員会が中心となり法人内や施設内で研修や勉強会を定期的に行い、職員も何れかの委員会に属していることから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自らの成長へとつなげ、法人や事業所の運営に活かしている。

当法人では業務の内容や拠点ごとの特性に合わせた縦型に細分化された組織とともに横の組織として委員会活動を重視しており、縦の流れに対して、横の流れが十分に機能している。横の流れは、仮になくとも今すぐに事業活動が止まるものではないが組織の発展のためには不可欠であるといわれ、上手く機能すれば、縦の流れを増幅し、盤石なものにする原動力になるともいわれている。また、共通の目標に向かって日々進化していく組織であるためには委員会のメンバー同士が強固な結びつきでオリジナルのルールや仕組みを構築しながら組織運営を行っていく必要があるともいわれている。

利用者のニーズをどう把握し、オリジナルのルールや仕組みを構築しながら時代に合ったサービスの在り方をどのように具体化していくかを話し合う場として当施設の委員会活動は機能している。また、職員が持っている業務でのスキルに加え、思考や性格などの多様性を活かして職種間をまたいでコミュニケーションが図れる良い機会となっており、各自の視点からではなく、新鮮な意見や情報を得ることができている。

当施設では、法人の理念に沿い、組織としてめざすもの、価値観、存在意義等、組織の構成員である職員としての共通目的を研修や委員会活動で培うことで、強い組織づくりを図っている。また、研修と自己啓発などを兼ねることにより、誰かに要求されて学ぶのではなく、自発的に学び、成長していく人材を育成することが可能となっている。

◇改善する必要があると思う点

1) 中・長期計画の策定

法人の理事会が開かれ、また、評議員会も開催され方向性が決定されているが、法人の中・長期計画として明文化されたものを見ることができなかった。当施設としての中・長期計画についても同様で、管理者委託制度の中での運営であるため、日頃、運営している中での課題や問題点については市と協議をしながら地域の高齢者福祉に貢献できるように可能な範囲での事業に取り組んでいる。

法人や当施設としての中・長期計画はないが、法人の今年度の事業計画を基にした施設としての単年度事業計画及び資金収支計算書が策定されている。当施設としての事業計画には「総合目標」とそれを具体化した「テーマ」と内容が示され、実行可能なものとなっている。

単年度から中・長期にわたる目標や行動計画など、法人としての方向性が明確にされることで、取り巻く経営環境の変化や新たな経営課題が発生した際に、計画にもとづいた意思決定により、スムーズな対応が可能になるといわれ、また、職員にとっても、法人や施設・事業所の進む先が理解でき、法人への信頼性や業務の発展性につながることもいわれている。更に、事業を継続、発展させる営みとして中・長期計画を策定、実施することで、法人内だけでなく、社会や国民に対するアカウンタビリティ（説明責任）を果たし、社会福祉法人への信頼を得ることもつながるといわれている。

今後、それぞれの事業として変化するニーズや福祉施策の動向を踏まえ、法人や各施設・事業所の進むべき方向性を「中・長期事業経営収支見込」等の数値目標とともに、その達成のためにも法人の中・長期計画(3~5年程度)の作成に努められることを期待したい。

7 事業評価の結果（詳細）と講評

共通項目の評価対象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、Ⅲ適切な福祉サービスの実施（別添1）並びに内容評価項目の評価対象A（別添2）

8 利用者調査の結果

インタビュー方式の場合（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

（令和 5年 3月 17日記載）

今回、福祉サービス第三者評価を受審し、専門的かつ客観的な立場から評価をいただき、たいへん貴重な機会となりました。

特に良いと評価された点として、「利用者・家族との意思疎通」「個別処遇計画の策定と実施」については、今後もよりご利用者・ご家族ともに安心し、穏やかで、かつ生きがいややりがいを持って自立・自律した生活を送っていただけるよう、支援していきたいと思えます。

また「認知症ケアや啓蒙活動への取り組み」「教育制度と委員会活動の充実」についても、より地域貢献にも繋がっていただけるような活動を、今後も取り組んでいきたいと思えます。

ご指摘いただいた長・中期計画の策定について、法人とも相談のうえ、取り組んでいきたいと思えます。

様々な声を真摯に受け止め、今後も想いに寄り添った支援を追求していきます。