

## 第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	ル・リアンふかみ（2回目受審）
経営主体(法人等)	社会福祉法人相模翔優会
対象サービス	特別養護老人ホーム
事業所住所等	〒242-0011 神奈川県大和市深見2106-1
設立年月日	平成23年10月 1日
評価実施期間	平成30年 7月20日～平成31年 2月13日
公表年月	平成31年 2月
評価機関名	公益社団法人神奈川県介護福祉士会
評価項目	推進機構ガイドライン準拠版
<b>総合評価（事業所の特色や努力、工夫していること、事業者が課題と考えていること等）</b>	
<p>○法人の基本理念に、「①法令を遵守し、ご利用者が安心して生活できる施設運営を徹底いたします、②地域との関わりを重視した個別ケアに努め、その人らしい生活支援を心がけます、③積極的な研修支援を行いサービスの質の向上に努め、常に職員一人ひとりがプロ意識をもってサービス提供をいたします、④地域で求められる福祉サービスの提供に努めていきます、⑤職員の定着をたかめるため、一人ひとりを大切にし、生活者の援助を行います」を掲げ、利用者や家族、職員、地域との絆（ル・リアン）を深める介護を提供している。</p> <p>○短期入所生活介護の2つユニットを含め、利用者は1～3階の11のユニットで生活を送っている。利用者の居室はすべて個室で、各ユニット10名の利用者が共同で生活している。ユニットごとに特徴を活かし、アクティビティを企画し、利用者が楽しみを持って毎日の生活を送ることができるよう支援している。また、桜ヶ丘のお花見や座間神社の雛祭り等、できるだけ多くの利用者が外出の機会を持つことができるようにしている。</p> <p>○これまでは、栄養・機能訓練、相談員、介護担当、看護職員と縦割りの組織であったが、今年度10月よりひとつにまとめ、施設課に統合している。直接処遇にあたる部署を一元化したことにより、一体的に問題解決ができるよう取り組んでいる。</p> <p>○職員の人権教育に力を入れている。各ユニットリーダーが人権擁護委員会に参加して、職員の言葉かけや態度等について話し合いを行っている。人権擁護委員会は毎月開催し、ユニットリーダーが職員の手本となるよう、注意喚起している。</p> <p>○ユニット内に、2部屋に1つのトイレと、介助が必要な利用者のための共用の広いトイレが1つある。共用のトイレは職員2人で介助し、ドアを閉めてプライバシーに配慮している。また、ユニット内に個別浴槽があり、職員がマンツーマンで対応している。立ち上がり等でふらつきがある方、また常時介助が必要な方は、1階のリフト浴や機械浴を利用している。介護職員や機能訓練指導員、看護師等が連携し、個々の利用者に応じた介助方法を検討している。</p> <p>○車椅子は利用者の身体状況に合わせて、数種類のタイプを揃えている。また、市の助成金を活用した介護ロボット（ベッドと車椅子が一体になっている福祉機器）や、移乗用シートを導入し、利用者や介護職員の負担を軽減している。現在、介護ロボットは1台だが、今後は台数を増やしていきたいと考えている。</p> <p>○利用者に季節の食べ物を楽しんでもらうため、毎月、行事食としてお節料理や七草、お汁粉、節分、雛祭り、花見、七夕、お月見、クリスマス会等で季節感を味わってもらっている。各ユニットやエントランスに献立表を掲示し、ユニットのホワイトボードにも献立を記載して、利用者に食事の楽しさをアピールしている。</p> <p>○経口維持の取り組みに力を入れている。食形態やとろみについて多職種で検討し、利用者の食形態やと</p>	

ろみの濃度は一覧表を作成し、把握しやすいようにしている。嘱託の歯科医師が週2回往診する他、年2回、外部の専門医による回診・講演を行い、職員の研鑽及び実施状況の助言を受けている。

○施設活動委員会により年間行事を計画し、大相撲藤沢場所の見学やカフェ、七夕、初詣、居酒屋等の行事を毎月行っている。買い物希望者を募り、衣類の購入等の買い物ツアーも実施している。また、ボランティアの協力により、月1回お花俱樂部や習字俱樂部を行い、利用者は居室やフロアに作品を飾って楽しんでいる。

○8月に夏祭り、10月にバザーを行い、地域の方へ参加を呼びかけている。施設開行事の周知は、近隣にポスティングを行ったり、自治会の掲示板や回覧を活用している。地域に向けた活動としては、近隣の小学校の福祉体験授業や、市の少年消防団の受入れを毎年行っている。福祉体験授業や少年消防団の訪問では、車椅子や福祉車両を使った体験学習に協力している。

○福祉サービス第三者評価の受審は今回が2回目となる。福祉サービス第三者評価を継続して受審し、提供する福祉サービスの質の向上に、施設全体で取り組んでいる。

### 評価領域ごとの特記事項

<p><b>1.人権の尊重</b></p>	<p>○施設活動委員会が企画する内部研修では、職員が講師を担い、高齢者虐待や身体拘束に関する研修会を企画、開催している。例えば、自力でベッドから車椅子に移乗して転倒してしまう利用者等の対応を、危険防止のため車椅子の置き場所を遠くにするのが虐待につながっていないか等、職員間で話し合い、人権への配慮を行っている。</p> <p>○利用者の入居時及び短期入所生活介護利用時に、同性介助の希望を確認している。他ユニットの協力も得て、入浴に関しては希望者に同性介助を提供できているが、排泄介助に関しては難しい面もある。今後の課題としている。</p> <p>○「個人情報保護に対する基本方針」や「個人情報保護規程」を整え、個人情報の漏えいに配慮している。記録類は各ユニットの鍵の掛かる棚に保管し、日常使用しているチェック表等もユニットのカウンターの上に置かないようにしている。</p> <p>○実習生の受入れの際には、事前説明にて利用者のプライバシーの保護について説明し、「誓約書」を提出してもらっている。実習生や見学者等の訪問については、事前に利用者には知らせている。</p>
<p><b>2.意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供</b></p>	<p>○利用者が持っている力を発揮してこそ、質の高いサービスの提供につながると考えている。居室担当制をとり、利用者が担当職員と一緒に衣類整理や居室内の片付け等を行いながら、利用者の「できること」を確認している。</p> <p>○市の介護相談員が毎月、定期的に施設を訪れ、利用者とは直接話をする機会を設けている。介護相談員からは口頭と文書での報告がある。また、市の社会協議会からの傾聴ボランティアが週1～2回訪れ、利用者の思いを聴き取っている。</p> <p>○毎月、居室担当職員が利用者の日々の様子を記載した「ひとロメモ」を家族に送っている。面会になかなか来ることができない家族から、「楽しみ」との声があがっている。</p> <p>○現在、看取り介護の対象者が10名いる。家族から看取り介護の希望がある場合は、嘱託医から状況を説明している。「看取りに関する指針」に基づいて説明し、「看取り介護の同意書」に署名、捺印をもらっている。家族の思いを如何に汲み取るか、難しさも感じている。</p>
<p><b>3.サービスマネジメントシステムの確立</b></p>	<p>○「苦情対策要綱」や「苦情対応規程」等により、苦情解決のシステムを整備している。各階に苦情受付担当者や苦情解決責任者名、第三者委員名を記載した苦情解決のポスターを掲示し、利用者や家族が理解しやすいようにしている。</p> <p>○第三者委員を3名置いている。第三者委員は四半期に1回、定期的に施設を訪問し、施設の職員で構成する人権擁護委員会のメンバーと苦情解決第三者委員会を開き、職員の報告を受けて話し合いを行っている。</p> <p>○ヒヤリハット発生時は、「ヒヤリハット報告書」に記載してユニットリーダーと</p>

	<p>生活相談員に報告している。最近、ヒヤリハットの報告件数が少ない傾向にあり、そのことは必ずしも良い状況ではないと捉えている。</p> <p>○今年度、転倒による怪我という大きな事故が発生している。事故発生時は、医療職が身体状況を確認し、医療機関につなげ、家族にも迅速に連絡、報告している。事故後は関係した職員や看護師、生活相談員等でカンファレンスを行い、実際の事故の場面を再現して、今後の介助方法を検討している。</p> <p>○感染症対策のマニュアルは、全職員に周知できるよう、各ユニットや医務室、事務室に置いている。職員は、感染症について大げさに過剰反応しないで、知識と予防方法の習得を目指している。職員自身が健康であることが、利用者への適切な介護につながると捉えている。</p> <p>○「非常時災害対応マニュアル」を整備し、職員に周知している。昨年10月のゲリラ豪雨では、道路から雨水が施設の庭に流れ込み、利用者を上階に避難させる等、大変な経験をしている。施設の横には川もあり、災害対策は大切と考えている。防災訓練では、土嚢を積む訓練も行っている。</p>
<p><b>4.地域との交流・連携</b></p>	<p>○生活相談員をボランティアの受入れ担当としている。現在、お花や習字のクラブ活動や傾聴ボランティア、園庭の植木の手入れ等にボランティアが活動している。ボランティアの受入れは、希望があれば随時行うようにしている。</p> <p>○年2回、施設開放の行事として、8月に夏祭り、10月にバザーを行い、地域の方へ参加を呼びかけている。施設開放行事の周知は、近隣にポスティングを行ったり、自治会の掲示板や回覧を活用している。夏祭り、バザーともに、地域の方が200人以上参加している。</p> <p>○利用者家族や自治会、地域の会社関係等で組織した「後援会」が活動している。施設運営に関して協力を仰ぐとともに、地域に福祉を理解してもらえるよう努めている。</p> <p>○近隣の小学校の福祉体験授業や、市の少年消防団の受入れを毎年行っている。福祉体験授業や少年消防団の訪問では、車椅子や福祉車両を使った体験学習に協力している。</p>
<p><b>5.運営上の透明性の確保と継続性</b></p>	<p>○施設の基本理念については、運営会議等で職員への周知を図っている。施設の基本理念は施設内にも掲示し、職員や利用者、家族、訪問者に周知するようにしている。</p> <p>○「キャリアパス相談・介護及び管理者」や「職務分掌規程」にて、施設長以下各職員の役割と責任について明記している。運営会議等の場で、施設長より職員に対して、法令や規程等の説明を行っている。</p> <p>○事業報告書及び事業計画書の作成時には、各委員会やユニットが振り返りを行っている。事業報告書では、前年度目標、取り組み評価、反省点と要因、次年度課題をあげて次につなげている。</p> <p>○第三者評価の評価結果は、掲示板に掲示し、利用者や家族、訪問者に開示している。事業報告書や事業計画書もファイルにしていいつでも閲覧できるようにして、運営上の透明性を確保している。</p>
<p><b>6.職員の資質向上の促進</b></p>	<p>○「研修マニュアル（規程・ルール）」に沿って、外部研修に職員を派遣している。外部研修参加後は、参加者が研修報告書を作成し、各部署に回覧している。研修報告書はまとめて事務室に置き、職員がいつでも閲覧できるようにしている。</p> <p>○新人職員については、個人別の「新人研修計画」により研修を実施している。職員の採用は不定期のため、採用者が何人か集まった時に開催している。新人研修では職員が講師を担い、接遇やマナー、基本的な援助技術等を指導している。</p> <p>○以前は近隣に新設の施設ができるまで辞めていく職員がいて、派遣職員に頼っていたが、現在は短時間就業の正規雇用で職員も増え、派遣職員はゼロとなっている。介護現場の人材不足は今後も続いていくと思われるため、積極的に求人活動をす</p>

すめていく予定である。