

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 29 年 10 月 2 日から平成 30 年 3 月 23 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） 050522 050542 061163	

2 福祉サービス事業者情報（平成 29 年 11 月現在）

事業所名：シルバーランドきしの	種別：特別養護老人ホーム 小規模生活単位型
代表者氏名：代表者 小林 哲 管理者 岩間 英一	定員（利用者数）：100 名（99 名） 短期入所生活介護：20 名（8 名）
設置主体：佐久市 経営主体：(福) 長野県済生会支部長野県済生会	開設年月日：平成 20 年 4 月 1 日
所在地：〒385-0062 長野県佐久市根岸 113-1	
電話番号：0267-64-6635	FAX 番号：0267-64-6637
ホームページアドレス： http://naganosaiseikai.jp/	
職員数	常勤職員：80 名 非常勤職員：20 名
職員内訳等	生活相談員：2 名（社会福祉士 1 名） 介護職員：65 名（介護福祉士 49 名） 機能訓練指導員：1 名 看護師・准看護師：5 名 栄養士：1 名（管理栄養士） 介護支援専門員：9 名 30 歳未満：9 名 30 歳以上 40 歳未満：24 名 40 歳以上 50 歳未満：23 名 50 歳以上 60 歳未満：21 名 60 歳以上：4 名 ※平均在職年数：6 年 5 月
施設・設備の概要等	個室：120 室

3 理念・基本方針

私たちは、皆様一人ひとりが安心して、過ごしやすい住まいを皆様と共に築いていくために次のことを基本理念として掲げます。

☆ 私たちは、皆様を人生の先輩として敬愛するとともに、その生き方を大切にします。

☆ 私たちは、皆様に寄り添い、声に耳を傾け、想いを大切にします。

☆ 私たちは、出来ることを大切に、足りないところはみんなで支えて穏やかで心豊かな生活を大切にします。

☆ 私たちは、皆様並びにご家族と共に、「きしの」の生活を楽しみ、安らぎのある生活を営める住まいにします。

☆ 私たちは、経済的、社会的等の理由で利用が困難な状況に置かれている人々に対して、関係機関と協議して、施設が有する資源を提供することに努めます。

また、基本方針（運営方針）は、

私たちは、社会福祉法人恩賜財団済生会の創設の出発点となった「済生勅語」の精神を現代に生かし、佐久市の老人福祉の拠点施設として「利用者のための公共施設」であることを念頭に、老人福祉法ならびに介護保険法の目的を理解し、入居者、利用者本位の介護のあり方を追求していくことを運営の基本方針とします。

また、職員を適切に配置し、施設管理するとともに、施設長以下全職員は、社会福祉専門職として自覚し、自己研鑽に努め、皆様並びに家族とよく話し合い、満足される介護サービスの提供に努めるものとします。

運営目標

○ 質の高い福祉サービスの提供

- ・済生会の理念、施設の基本理念等を理解し、職員としての役割を果たしていきます。
- ・24時間シート、ケアプランを関係職員及び家族も入り作成し、それに基づくサービスを提供していきます。
- ・個々の入居者、利用者にもっとも適した食事内容で、楽しんで食べてもらえるようにします。
- ・入居者、利用者及び家族が施設に何を求めているか知るためにアンケートを実施します。

○ 医療との連携

- ・嘱託医と入居者、家族との面談の場を、看護職員、介護職員が連携し適切に設定していきます。
- ・利用者の主治医、ケアマネージャーとカンファレンスを行い、適切なサービスを検討していきます。

○ 経営の健全化

- ・長期入所の利用率を98パーセント以上にします。
- ・短期入所の利用率を90パーセント以上にします。
- ・職員を対象にした年1回以上の経営報告会を開催していきます。

○ 運営基盤の整備

- ・研修等を通して職員のスキル向上に努めます。
- ・施設整備の計画的な推進を図り、経費の削減に努めます。
- ・情報システム等の整備により、業務の省力化、効率化を図ります。
- ・地域での社会福祉活動に貢献していきます。
- ・広報活動の充実を図るとともに、地域に発信していきます。

○ 生活困窮者等への援助

- ・介護虐待等の社会的弱者（なでしこプラン）等の受け入れについて、関係機関と連携を図り対応していきます。
- ・関係機関と連携し生活困窮者で支援を要する人を受け入れます。

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

シルバーランドきしのの長期利用者は90歳以上が5割を超え、要介護度4と5の方で97.0%、平均介護度は4.5となっており、全国平均を大きく上回っている。

そのため、基本理念に基づく質の高いサービスの提供のために、職員研修の充実に努めている。

それは、ユニットケア、認知症介護、感染症・食中毒等の予防・蔓延防止など、スキルアップのための外部研修、全職員対象のコンプライアンス研修のほか、普通救命講習会、接遇マナー・虐待防止と倫理・ケアプラン・記録方法などの内部学習会である。

そして、ユニットリーダーを中心としたスタッフで各ユニットの年間目標を考え、利用者・家族・職員との良好な関係作りを意識した暮らしが繰り広げられている。

地域に開かれた施設全体での各種行事も多彩で参加も多いが、このユニットごとの催しも同様で、利用者と家族との絆を意識したものとして評価できる。

ちなみに、年間面会者数は1日平均23人、年間延べ8,500名を超えている。

この自律したユニット経営を支えるリーダーの育成が重要と意識しており、徐々にではあるが、その取り組みは増え、効果を上げている。

5 第三者評価の受審状況

二回目（平成25年度）

6 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

国のガイドラインに基づき長野県の各サービス分野の評価基準等が改訂され、評価の判断基準も異なってきたので、初めにそのことについて説明いたします。

評価細目（別添1、2）に対する判断基準は以下の通りとなっています。

a：よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態

b：aに至らない状況＝多くの施設・事業所の状態、aに向けた取組みの余地がある状態

c：b以上の取組みとなることを期待する状態

つまり、「ある、ない」や「やっている、やっていない」という外的基準ではなく、やっている事の内容を評価員・評価機関が判断してa・b・cを決定しています。

そのため、当評価機関としては評価細目がaの場合は取り組み状況、b・cの場合は取り組み状況と改善課題を記載しています。

そして、各評価細目や利用者調査の内容を長期的、多面的、根本的に考え、事業所の全体像を把握して総評を決定・作成しています。

◇ 特に良いと思う点

○ 長寿の素

食は人間の最も楽しみな一つであり、生きる基本でもある。

シルバーランドきしのでは、より楽しみな食となるように様々な取り組みや、工夫が視られる。今までの生活習慣を重視して、主食（パン・ご飯）の選択、起床時間などに合わせた個別の食事時間での提供や、晩酌を嗜むことも可能である。

毎食のご飯は各ユニットで炊き、夕食には味噌汁も作り、大皿に盛り付けられたおかずを取り分けて食べるなど、五感刺激を意識した家庭的な演出で食欲の増進を図っている。

食事形態も常食、刻み食、ソフト食とし、特に見た目があるままでも食べやすいソフト食は利用

者の3割近くが利用しており、楽しみの基となっている。

また、各種の行事食や郷土食での献立、月2回の利用者の希望によるお好み献立、また、少数者の要望で希望に添えない場合は、購入や外食で個別に対応もしている。

さらに、各ユニットでは利用者・家族・職員とのおやつ作りや、家族一緒の食事交流会も盛んで、絆を感じさせるこの催しも好評である。

ベランダや畑での野菜作りにも力を入れ、成長を楽しむとともに、収穫した野菜を味噌汁の具にしたり、カレーの具材としたりするので、その一連の作業も利用者の楽しみとなっている。

高齢や虚弱になれば、人間らしく食べる事は当然困難になるが、シルバーランドきしの中では、最後まで自分で食事ができるようにと、歯科医師・衛生士の指導によるミールラウンドの実施もある。

居室には慣れ親しんだ物品の持ち込みを勧め、「居室に入る物ならなんでも」との施設側の大らかな言葉に日常的な愛用品はもとより、仏壇やコタツ、椅子などもあり、自分らしい居室で落ち着いた生活を続けることができている。

また、各ユニットには自由に使える設え費が設けられており、玄関に鉢を置いたり、自宅のような食器を揃えたり、プランターや畑で野菜を作ったりと、普通の家庭のような雰囲気となっている。

そして、各ユニット内に洗濯機と物干しスペースを設置することで、今までの家庭での生活とシルバーランドきしでの生活を連続したものに近づけている。

当然、今までの生活と同じような様々な家事や作業が身近にあり、利用者の活躍の場・機会も豊富にあるので、生きる張りとし生活の潤いをもたらしている。

できるかぎり、その人の生活のリズムに沿ったサービスの提供を基本としているので、本人に合わせた起床時間や食事時間、消灯時間を決めず好きな時間での就寝など、職員の時間に合わせるのではない自由な時間の使い方、その人らしい生活が営まれている。

また、利用者や家族の一人ひとりの思いを汲み取るために、アンケート調査や面談の実施、その人に応じた関わりの中から見たり、感じたりした事、また、入居者、利用者、ご家族の訴えを聞いた職員がホットカードを通して訴える仕組み、これらを総合的に介護サービス計画の中に反映し、その思いを大切に支援・実行している。

ユニットや居室の作りは同じでも、ポスター、絵、季節ごとの折り紙、食器、利用者が落ち着ける馴染みの私物の配置、自宅ではどのような景色の中に居たのかなど、思いを馳せながら個性が発揮できる環境を維持している。

人によってはユニットを出て歩行器を使つての運動、好きな歌を歌うカラオケ、好きな雑誌の読書、好きな番組の鑑賞など、利用者全員が同じことをするわけでもない、その人の在るがままの自由な落ち着ける時間を過ごしている。

健康維持のための栄養摂取、その人らしい生活や長年の慣れ親しんだ生活習慣の継続、一人ひとりの思いの尊重など、開設10年を迎えるシルバーランドきしの長寿の素は、今後も進化していくと期待できる。

◇ 特に改善する必要があると思う点

○ 明日の成果のために、今日何をするか

現在、どの福祉施設でも人材確保は深刻で、シルバーランドきしの中でもその兆候は見えている。職員から「利用者一人ひとりに正面から向き合う時間が少ない」、利用者からの聞き取りでは「職員が忙しそうと頼みにくい」という声が上がっている。

質の高い職員、施設サービスに感謝する利用者だからこそ発する言葉だと思われる。

各ユニットの行動目標を実施・達成できるのは、各職員の日々の努力・知力・経験等が基であり、この人財を放出させない新たな取り組みが期待される。

提供するサービスの質を落とさず業務の効率化や簡素化で、働きやすい職場として離職を防ごうとする目標は納得できるものであり、成果が表れるのは将来かもしれないが、行動するのは明日ではなく今日である。

- 7 事業評価の結果（詳細）と講評
共通項目（別添１）
内容評価項目（別添２）
- 8 利用者調査の結果
聞き取り方式（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

今回二回目となる第三者評価を受け、その中で「特に良いと思う点」で頂いた内容は、職員の日頃の努力の結果と評価いただき、今後の職員のモチベーションアップに繋がっていくと思います。ごく普通の生活、同じ日常が送れるようになるよう、職員が同じ方向を向き、入居者様、利用者様の声に耳を傾けて行きたいと思います。

また、改善事項につきましては、職員と共にP D C Aサイクルを活用し、業務を継続的に改善して行きたいと思います。