

## 福祉サービス第三者評価の結果

### 1 評価機関

|   |                 |
|---|-----------------|
| 名称：株式会社 マスネットワーク  | 所在地：長野県松本市巾上9-9 |
| 評価実施期間：平成30年7月1日～平成31年2月12日                             |                 |
| 評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載）<br>060802 060672 060972 050231 |                 |

### 2 福祉サービス事業者情報（平成30年12月現在）

|   |  |
|---|--|
| 事業所名： 尚和寮 養護老人ホーム<br>(施設名)  | 種別：養護老人ホーム   |
| 代表者氏名： 理事長 寺田 裕明<br>(管理者氏名) 寮長 黒岩 百里香   | 定員（利用人数）：50名   |
| 設置主体：社会福祉法人 長野市社会事業協会<br>経営主体：社会福祉法人 長野市社会事業協会  | 開設（指定）年月日：<br>明治16年3月10日   |
| 所在地：〒381-1221<br>長野県長野市松代町東条94番地1   |  |
| 電話番号： 026-278-2600  | FAX番号： 026-215-6033  |
| ホームページアドレス： <a href="http://nagano-shajikyo.or.jp/nsjk/syouwa/index">http://nagano-shajikyo.or.jp/nsjk/syouwa/index</a> |  |
| 職員数   | 常勤職員： 19名（兼務4名含） 非常勤職員： 7名   |
| 専門職員  | 看護師 2名 看護師 1名  |
|   | サービス提供責任者 1名 介護員 6名  |
|   | 計画作成担当者 1名   |
|   | 生活相談員 4名（兼務2名含）  |
|   | 介護員 8名   |
| 管理栄養士<br>(兼務1名)   |  |
| 施設・設備<br>の概要  | (居室数) (設備等)  |
|   | 2人部屋 20室 浴室（温泉、特殊浴槽） 理容室<br>1人部屋 10室 食堂 機能訓練室 静養室 家族室<br>相談室 集会室 談話室 洗濯室<br>ウッドデッキ |

### 3 理念・基本方針

|  |
|--|
| <p>[基本理念]</p> <p>長野市社会事業協会は、利用者の人としての尊厳を大切にし、地域社会でゆとりと潤いのある、その人らしく、いきいきと自立した日常生活が送れるよう、利用者本位のニーズに合った福祉サービスの提供に努めます。</p> <p>[基本的視点]</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 私たちは、利用者や家族の声を大切にし、利用者と対等な立場で信頼関係を築きます。</li><li>・ 私たちは、サービスの質の評価を行い、公正で良質かつ適切なサービスを提供するよう努めます。</li><li>・ 私たちは、地域やその他の関係機関と連携し、より充実したサービスが受けられるよう努めます。</li></ul> |
|--|

- ・ 私たちは、サービス内容の情報提供を行い、個人情報 を適正に取扱い、事業運営の透明性の確保に努めます。
- ・ 私たちは、専門性を高めるため、常に研鑽し、資質の向上に努めます。

#### 4 福祉サービス事業者の特徴的な取組

☆環境上及び経済的理由により居宅において生活に困難を生じた利用者を対象に、施設を利用することにより能力に応じた日常生活が営めるよう支援を行っています。また、要介護利用者に対しては、介護保険法に定められた適正な外部サービス利用型特定施設入居者生活介護サービスを提供しています。

- ①利用者のそれぞれの身体的・精神的状況に応じた個別支援（サービス）計画に基づいて、訪問介護・通所介護による日常生活全般（食事・入浴・排泄・整容等）に渡るサービスを提供し、機能回復及び減退防止に努めています。
- ②内科（週1回）と精神科（月2回）の嘱託医による診察・定期健康診断及び看護師による健康相談・通院介助を実施して健康管理に努めています。
- ③31年度は、自立支援介護の視点から水分摂取を重点取り組みとしています。
- ④松代温泉を利用した入浴をゆっくり楽しんでいただけます。
- ⑤身体的状況・嗜好を配慮した家庭的な食事、郷土食・行事食・旬の食材を提供することにより季節を味わうことに努めています。衛生管理にも注意を払っています。
- ⑥長野県高齢者福祉事業協会の催す作品展に出品する等、各種クラブ活動（書道・絵画・カラオケ・体操）を通じ、生きがい対策の促進を図っています。
- ⑦地域老人クラブ及び諸行事への参加を勧めると共に、地域ボランティアの受入れ、各種団体及び保育園、学校等との交流を積極的に行っています。
- ⑧家族を交えた行事（七夕レクリエーション、寮祭等）の開催を通じ、家族との絆の維持に努めています。

#### 5 第三者評価の受審状況

|               |       |
|---------------|-------|
| 受審回数（前回の受審時期） | 今回初受審 |
|---------------|-------|

#### 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 総合防災訓練の取組

尚和寮では、総合防災訓練を地域関係団体との応援協定により毎年秋に実施している。事前の打ち合わせ会を地域の複数の区長や役員、消防団、消防署、警察、自治体などの参加予定者が一同に会して実施している。施設からは、手順の確認や福祉避難所としての施設の役割を説明しており、災害時の備えとして有意義な機会ともなっている。

防災訓練では、重度化が進み介助を必要とする方、意思の表明が難しい方などへの対応として、全居室に掲示板を設置して避難の有無を確認する方法を採用している。この掲示板は、各居室に掲げられ、訓練時だけでなく非常時にも活用されるよう職員に加えて、防災訓練の参加者にも周知がされている。

応援協定、総合防災訓練など利用者の安全確保のための取組ではあるが、同時に福祉避難所として災害時の行政や地域自治会など関係団体との連携・協力について確認

する場ともなっている。この関係、取組は施設、行政、地域住民に双方とっても有益な地域福祉向上の取組でもあり、優れている点である。

## ② 感染症への取組

感染症に対しては、現場の職員の意識が高く、看護師、栄養士とも連携して取り組んでいる。

感染症の施設内研修が計画的に2回実施され、施設外研修での復命はその都度、担当者により実施されている。さらに、朝会、職員間でのケアカンファレンスなど、利用者の状況に合わせた対応を話し合い、注意点なども共有している。また、感染予防の視点からの消毒薬や使い捨てのエプロンや手袋などの使用物品が使いやすいように個包装で用意され、薬品の作り方も同封され、慣れない職員でも戸惑わないように配慮されている。食堂でも、職員の手洗い場所には、注意喚起の掲示や消毒薬が置かれるなど、それぞれ関係する場所に掲示や注意点が置かれ、工夫されている。

サービスマニュアルにも、利用者の体調不良時の対応や、排泄物の取り扱いにおける感染予防と安全確保が記載されている。また、発生時や何かあれば主任や看護師に相談などの連携の体制整備がされている。

感染症はいくら予防策を講じても、社会生活を営む上で発生は避けられない事ではあるが、予防対応策を職員で周知して、取り組んでいる施設である。

## ③ 家族等との連携支援

家族との関係でさまざまな事情で関係が取り難い状況にある利用者が多い中で、家族会を行事に合わせて実施し、担当職員から家族に対して定期的に行事参加の呼び掛けや生活の状況等を知らせている。行事参加や食事が一緒にできる配慮をして、利用者と家族がつながりを持ち、家族が関われる機会の提供等を工夫している。必要に応じて家族面談を行い、個別の事情を十分に踏まえ、家族との連携支援を行っている。

## ◇特に改善する必要があると思う点

### ① 将来を見据えた全職員体制への取組

養護老人ホームは、行政と連携し、措置として社会のセーフティネットの役割を担う施設として、大事な役割を長年担ってきている。利用者の自立への課題を共に考え社会復帰の目的がある一方、養護老人ホームに入居している利用者が年々高齢化、重度化し介護福祉施設と変わらぬほどの介護認定の重度な方が増加している。制度の間の中で職員の配置の難しさや経営面での課題が大きく、社会的にも養護老人ホームの施設の課題を抱えている。職員も正規職員、嘱託職員がそのような中でも職員間の連携の良さやコミュニケーションの良さにより、日々の仕事に取り組む職員の姿に感銘を受ける。しかし、施設の経営面や運営面について、職員周知や共に改善していく姿勢には課題が感じられる。会議の持ち方、職員の意見・意向の把握の機会などの工夫が求められる。今後の施設の在り方、養護老人ホームの役割を果たしていくためにも更なる職員・幹部職員がともに運営に携わり、行政と連携を図りつつ求められる養護老人ホームの将来像に向けたさらなる取組に期待したい。

### ② 看取り後のケアの取組

終末期の対応は、終末期の方針を明確にして、利用者や家族の意向を確認し、同意

を得て支援している。医師・医療機関と連携し、対応、手順等の職員研修を行い終末期の対応や終末期ケアが行われている。

看取り後にケアに携わった職員や家族に対する精神的負担に関するケアは、福祉施設の責任として適切になされることが重要となっている。看取り後のカンファレンス等を行い、職員や家族の思いを語る機会をつくる等してグリーフケア（喪失と立ち直りの二つの間で揺れ動き、不安定な状態となった人にさりげなく寄り添い援助する）の取組が期待される。利用者の尊厳を重視し、家族や職員の精神的配慮をして、最期まで安らかな気持ちで生きられる支援を目指して、内部、外部研修の構築等も望まれる。

## 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（別添 4）

平成 31 年 2 月 28 日記載

法人の理念、基本方針をはじめとして、施設の経営・運営課題等を全職員に周知し、意識付けを行い、解決に向かい意思統一を図ることの難しさと歯痒さを実感しました。リーダー層と一般職員特に臨時職員の認識の乖離が今回の受審により表面化したことに受審効果を感じます。まずは、「周知」を喫緊の最大の課題と捉えます。

地道に取り組んできた防災訓練・感染症対策・家族との連携支援に関して高評価をいただきましたことは今まで行ってきた支援に対し労われた感があります。

また、行政と連携し、軽費⇒養護⇒特養と利用者様の身体状態にあった支援・介護が実施できるような本来の養護老人ホームの姿を取り戻し、養護老人ホームの役割を果たしたいとは考えておりますが一施設で解決のできる問題ではありません。これは高齢者福祉行政にとっても大きな課題と考えます。

利用者の生活費の単価が平成 16 年以降改定されておらず、消費税率が 8% に引き上げられた際にも見直しもないまま現在に至っております。経費を抑える中、利用者様にはご不自由をおかけしないように精一杯工夫を重ねて支援してきた成果が利用者満足度調査の結果に表れたと胸を撫で下ろした幸いです。

今回の受審結果の諸々の課題を整理して全職員参画のもと足並みを揃えて経営・運営に取り組み、さらなる利用者様のサービス向上に努めて参ります。

社会福祉法人 長野市社会事業協会  
養護老人ホーム 尚和寮  
寮長 黒岩 百里香