

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： 長野市松岡1丁目35番5号
評価実施期間： 平成27年10月20日から平成27年12月28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） B15018、050222、050482	

2 福祉サービス事業者情報（平成27年10月現在）

施設名： 特別養護老人ホーム 杏寿荘	種別： 特別養護老人ホーム	
代表者氏名：理事長 竹内 伊吉 管理者氏名：施設長 島田 正治	定員（利用人数）： 70名	
設置主体： 社会福祉法人 大志会 運営主体： 社会福祉法人 大志会	開設（指定）年月日： 昭和58年4月1日	
所在地：〒387-0004 長野県千曲市大字倉科79		
電話番号： 026-273-4350	FAX番号： 026-273-4406	
ホームページアドレス： http://taishikai.or.jp/		
職員数	常勤職員： 34名 非常勤職員 9名	
専門職員	（専門職の名称） 名 ・介護福祉士 16名 ・社会福祉士 1名 ・管理栄養士 1名 ・看護師 4名 ・介護支援専門員 1名	
	（居室数） ・2人室…1室 ・4人室…18室	（設備等） ・静養室…2室 ・食堂…2室 ・機能回復訓練室…1室 ・浴室…2室 ・足浴・リハビリ室…1室 ・医務室…1室 ・面接室…1室
	施設・設備の概要	

3 理念・基本方針

○社会福祉法人大志会 理念

職員基本理念 「礼節を重んじ、忍耐強く、何時如何なるときでも誠実であれ」

社会福祉法人大志会は、福祉サービスがその利用者の意向を尊重して総合的に提供されるよう創意工夫することにより、利用者が、個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において継続できるよう支援することを目的として、次に掲げる理念を制定し、その実現に取り組みます。

- 一 利用者の人間としての尊厳の保持に全力を尽くし、「人生の継続性の尊重」「自己決定の尊重」「人間らしい生活の確保」「有する能力に応じた自立支援による日常生活の継続」の実現のために良質かつ安全・安心なサービスの提供に努めます。
- 一 地域との連携により、公正公平かつ安定したサービスの提供を行うとともに、運営施設を地域の福祉活動の拠点とすることによって地域福祉の貢献に努めます。
- 一 地域に開かれた施設として、地域の皆様のご協力をいただき、安全で安心してご利用いただける施設運営に努めます。

○杏寿荘 運営方針

- 一 ご利用者がいつまでも家庭的な雰囲気のなかで安心・安全な日常生活を送れるよう支援いたします。
- 一 地域の皆様との共生関係を築くことで地域に開かれた施設といたします。
- 一 職員は礼節を基調にご利用者様及び関係の皆様によりやさしく親切にあたたく接することで良好な人間関係となるよう努めます。
- 一 ご利用者様に、より質の高いサービスを提供するため、組織力の向上に努めます。

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

特別養護老人ホーム杏寿荘は昭和 58 年 4 月に開設され、平成 26 年 4 月よりそれまでの長野広域連合の運営から社会福祉法人大志会に運営移管された。

当施設は全国的にも有名な杏の里、千曲市倉科地区にあり、春には隣の森地区と合わせひと目十萬本といわれる杏の花が咲き誇る。法人本部もその森地区にあり、特別養護老人ホームやデイサービスセンター、ホームヘルプステーション、居宅介護支援事業所などを展開しており、当施設や施設内のショートステイ、居宅介護支援事業所と共に千曲市東部地域の高齢者福祉の拠点として高齢者の介護分野で貢献している。

運営主体の法人は長野県下に 21 ヶ所の介護施設の他、障害者支援施設・相談支援センターを展開しており、広域連合からの移管施設の運営は初めてのケースである。公募方式により、平成 24 年 10 月 31 日付にて移管指名を受け、以後 1 年 5 ヶ月の準備期間を経て、施設の運営移管に至った。広域連合から引き継いだ有形、無形の財産に加え、民間の合理性や動機付けのノウハウを持ち込み、施設長と職員が協働しながら利用者との新たな関係づくりや新しい職場風土づくりに取り組むことで、移管から 1 年半が過ぎた現在では、職員間の意思統一も図られ、徐々に成果を上げており、利用者も穏やかな日々を送っている。

利用者の意向を尊重した利用者本位のサービスの提供に全職員が取り組んでおり、利用者からも「人(職員)に恵まれた」という声が聞こえ、日中の事務所には絶えず利用者が訪れ、コーヒーを飲みながら職員と話しや相談をしている。中には自作の詩をパソコンで清書してほしいと依頼に来る利用者もおり職員が快く応じている。職員もケアプランの見直しの時だけに利用者や家族の意向を聞くのではなく日ごろの利用者や家族との会話の中から意見や要望を聞き取り、三つある棟の棟会議やサービス担当者会議で看護職員や栄養士、機能訓練指導員などを交え多角的に一人ひとりに合ったケアプランを立てている。施設内には 6 の会議や 11 の委員会、4 の係会があり、縦の組織だけでなく職位や職種を超えた横断的な取り組みにより職員の経営参画意識も高まり、業務改善に向けた提案も多くなっている。

利用者は地元のみでなく周辺地域の方もおり、「地域の皆様との共生関係を築くことで地域に開かれた施設といたします」という施設の運営方針の通り、地域のボランティアとの交流や非常時の相互の協力体制の構築、地域の医療機関との連携など、介護保険制度が大きく変わろうとしている中でも腰を据え地域に根差した施設となっている。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	2 回（平成 23 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) 利用者ニーズの把握と張り合いのある生活の実現

施設利用前からの趣味や好きなこと・できることなどを継続して行えるようにしており、野菜や花作り、読書、歌を唄うなどの活動を続けている利用者がある。また、個別リハビリを兼ね、風船バレーや塗り絵、間違い探し、音楽リハビリに参加する利用者もおり、ボランティアの講師により定期的に行われる書道クラブや詩吟クラブで楽しむ利用者もいる。

特に外出支援では、年間延べ 100 名以上にも及ぶ少人数での外出支援に取り組んでおり、利用者の意向等を踏まえ外食やカラオケボックス、思い出の場所、買い物などに出掛けている。「杏寿荘の一年」と題した施設行事のスナップ写真が廊下の掲示板に張られており、季節に合わせた取

り組みから利用者の希望を取り入れたものまで様々な行事に取り組んでいることが見て取れた。

ケアプラン(施設サービス計画)は3ヶ月に1回、または利用者の状態に変化が見られた時には見直しが見直しがされており、その都度利用者や家族に要望等を聞き計画に反映している。3つの棟ごとに毎月1回サービス担当者会議が開かれ、介護支援専門員、生活相談員、介護職員、看護職員、栄養士、機能訓練指導員など横断的な職種により栄養計画や機能訓練計画も含めた利用者のニーズに合わせたプランが作成されている。

認知症の利用者についても「パーソン・センタード・ケア」を導入し日常の介護の中で利用者本位の視点で寄り添う介護に心がけ、言葉の不自由な利用者にも心身の状態に合わせセンター方式やひもときシートなどを使いその背景を分析し、利用開始当初から比べ表情も生き生きとし自主性も見られ介護度に改善の見られた利用者もいるという。

2) 地域との連携

法人の理念や施設の運営方針に地域との連携や地域との共生が謳われており、広域連合管理下で築かれてきた地域の人々との交流が踏襲されている。保育園児や小学生、中学生の来訪もあり、逆に、小学校の運動会へのお誘いもあり交流している。洗濯もの畳みや傾聴、書道クラブや詩吟クラブの指導など、ボランティアも定期的に訪れ利用者と馴染みの関係となっている。

また、ボランティアには特に盆踊り・花火大会、運動会などのイベント関連でスタッフの一員として活躍していただいております。定期的に訪れている多くのボランティアにも事前の説明資料を渡し協力をお願いしている。施設内にはボランティア日誌が備え付けられており、大勢のボランティアが関わっていることが見て取れる。

更に地元区とは「災害時における協力応援体制に関する協定書」を締結しており、夜間想定も含めた年3回の防災訓練には地域の人々も大勢参加し有事に備えており、特に秋9月に実施した「夜間想定総合訓練」では100名に及ぶ消防や地域関係者の参加があり、消火、通報、連絡、避難・誘導、応急救護などの訓練が実施された。

3) 風通しの良い職場風土

移管されてから、従来の環境に民間の合理性や動機付けのノウハウを持ち込み、施設長と職員が協働しながら新しい職場環境を整えつつあり徐々に成果を上げている。

業務の効率化と改善に向けての取り組みの一例として各会議や各委員会、各係会で品質評価シートを使用しその実効性について定期的に評価、分析し対策を考えている。また、職員アンケートや職員との個別面談を実施し慣行にとらわれず全職員からの提言に耳を傾け職員の働きやすい環境や職場風土づくりに努めている。

利用者や家族が満足する良質かつ安全安心のサービスを提供することを旨としており、そのために職員が主体性を持ち仕事に取り組めるようにしている。各職員が施設の6つの会議や11の委員会、4つの係会に複数関わり、組織の一端を担いつつ意見具申することで参画意識も高まり、職員が生き生きと働き甲斐を持って仕事に臨んでいる。施設長もほとんどの会議や委員会に出席し、利用者の利便性の向上や満足に繋がる改善策については即断し実行に移しており、言葉だけでなく自からの行動で範を示しモラルアップを図っている。

4) 職員の創意工夫

広域連合から移管を受け事業を開始し2年目を迎えている。建物は築30数年が経過しており、バリアフリーではあるが、使い勝手が不便な箇所も見受けられようになっている。そのような中、利用者の安心と安全に配慮しつつ職員の創意工夫により利用者が満足するサービスを提供している。

移管を受けてからの新しい試みとして足湯コーナーを設け、週2回利用者に足湯を楽しんでいただいている。事務所職員も毎週木曜日にコーナーを担当し利用者と直接触れ合う機会が設けられた。そのことにより、介護職の仕事の内容がよくわかりお互いがフォローし、スムーズな施設の運営に結びついている。また、役職者もフットワークが軽く、仕事の確実性と効率化を担当者と共に考え、菓の誤配を防ぐための手作りの移動式配薬用具や薬剤保管箱を考案し成果をあげている。更に、職員の得意とする分野からの提案も多くなり、それに耳を傾け実現することで利用者の満足度も上がっている。特に、浴室内の環境美化として壁面に富士山などの2Dのアートシールを貼り絵の効果で広がり明るさを確保するなど、入浴係職員の発想が活かされている。職

員のアイデアから季節に合わせたお風呂の種類も豊富になり、「りんごの湯」、「どくだみの湯」、「ハーブの湯」他、十数種類の名前がついたお風呂を準備し、利用者の方々に楽しんでいただいている。

棟と棟の間の中庭には利用者の名前入りのプランターが置かれ、利用者と職員の手で寒さに強い花が植えられ、鮮やかに咲き、明るさとなごやかさを醸し出していた。

◇特に改善する必要があると思う点

1) 中・長期計画の策定

移管後 2 年目であり法人本部を中心に利用者や人件費の増減、人材育成、建物の改修等については把握・整理されており個々の計画策定に取り組んでいるが、全体の中・長期計画は今後法人本部とともに策定する予定で現段階では事業計画の中に包括し運営している。

要介護者数の急激な増大が近い将来に予測される中で、長期計画の策定は困難かと思われるが、介護保険制度の改定が 3 年スパンで実施されることから地域の福祉活動の拠点としての「短・中期計画」的なものとして、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等の具体的な計画を立案されることが望まれる。

2) 教育・研修に関する中・長期的な基本姿勢の明示

移管から 2 年目ということで移管前の良いところを踏襲し、改善すべき事項を把握し独自の対応策も加え成果を上げているが、新しいことを導入するためにはそれに要する時間や仕事量も増え職員の数も限られていることから手が回らない可能性もあるのではないかと思われる。

限られた人員ではあるが職員の知識や技術を向上させることで一人ひとりの職員の負担を軽減していくことにもつながり、職場の活性化にもなるのではないかと思われる。職員の具体的な技術や専門資格の取得といった点からの教育・研修について将来を見据え組織全体として明確に示した基本姿勢を中・長期計画に織り込ま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組織の運営管理並びに評価対象Ⅲ適切な福祉サービスの実施（別添 1）

内容評価項目の評価対象 A（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

（平成 27 年 12 月 25 日記載）

当施設は、昨年 4 月 1 日に長野広域連合様から移管を受けた 32 年の歴史を持つ介護老人福祉施設で、移管後は関係の皆様にお約束した「移管前のサービス維持とその向上」を目指し運営しております。大変多くの有形・無形の資産を引き継がせていただき感謝の気持ちで一杯の毎日ではありますが、一方では、社会福祉法人の運営施設として、新たにその伝統を築いていかなければならないと認識しているところです。

移管後 2 年目で施設としての態勢・環境整備等は、まだまだ道半ばですが、今般、「福祉サービス第三者評価」を受け、評価機関様に当施設の運営状況やサービスの質等を多方面から専門的かつ客観的に評価いただいたことで、多くの課題が見え、また、施設として優先的に取り組まなければならない事項も明確になり、その責務の重大さを改めて感じることができました。

「ご利用者の生きがいや満足度向上に取り組むことで、安心してご利用いただける施設」を大きな目標のひとつとして運営してきましたが、今後は「第三者評価結果」から得られた様々な評価を重く受け止め、それぞれの課題について職員全員で検証するとともに、ご利用者様・ご家族様始め関係の皆様、地域の皆様、職員の知恵を結集しながら、「ご利用者様本位の福祉サービスの提供」の実現を図り、更には地域の福祉拠点としての機能を果たせる施設となるよう、計画的に取り組んでまいりたいと存じます。