

別紙

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 13-6
評価実施期間：平成 26 年 4 月 1 日から平成 27 年 1 月 30 日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 060881 050011 060792 050231	

2 福祉サービス事業者情報（平成 26 年 11 月現在）

事業所名：特別養護老人ホームりんごの郷 （施設名）	種別：介護老人福祉施設 短期入所生活介護
代表者氏名：理事長 大槻 憲雄 （管理者氏名）施設長 千野 真	定員（利用人数）：70 名(68 名) 併設 短期入所生活介護 20 名
設置主体：社会福祉法人 ジェイエー長野会 経営主体：社会福祉法人 ジェイエー長野会	開設年月日：平成 14 年 12 月 10 日
所在地：〒381-0003 長野県長野市大字穂保字町裏 207 番地 1	
電話番号：026-296-1165	FAX 番号：026-296-1788
ホームページアドレス：www.ja-naganokai.or.jp/facilities/ringo/	

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

【概況】

特別養護老人ホームりんごの郷は平成 14 年に訪問介護事業と共に開所し、桜の花、りんご園、田植えなど季節が感じられる自然豊かな環境にあり、近くに国道 18 号線が通り、交通の便も良好である。地域のボランティア団体や保育園、小・中学生との交流などを通して、地域とのつながりが良く、地域や近所の方からのお裾分けや温かい声が得られている。利用者は、ゆったり自由な時間を楽しみ、施設は家族との良好な関係を作り、一人ひとりの利用者が安心して暮らしていけるよう支援している。

特に良いと思う点

1 < 重度化や終末期に向けた方針が確立されている >

団魂の世代の高齢化と 75 歳以上の高齢者人口が著しく増加することにより、死亡者数が急増している中、利用者や家族の大きな関心と不安のひとつが、重度化した場合の対応のあり方と考えられる。「特別養護老人ホームりんごの郷」では、入所契約時に看取りに関する指針及び契約同意書を作成し、終末期を迎えた際、施設でどのような対応を希望されているか利用者、家族に確認をされている。「看取りに関する指針」に「看取り介護実施理念」を盛り込み看取り体制（看取りに対する自己決定と尊厳を守る看取り介助、医師・看護体制、職員教育等）、医療機関や在宅への搬送の場合等明記して、利用者や家族の意向を踏まえ、医師、職員が連携をとり、安心して納得した最期を迎えられるように、随時意思確認しながら取り組まれている。重度化や終末期の利用者に対して、安心と安全を確保し、最終場面であってもよりよく暮らすために、家族や医療機関等と連携を図りながらチームで支援していくことが重要であり、医療ケア体制の整備と維持に努め急変した場合にも、すぐに対応していただけるよう医療機関とも密に連携を図り対応されている。

2 < ボランティアの受け入れと地域開放 >

ボランティアを「施設理解を深め、地域社会とのパイプ役を担っている存在」と位置付け、開かれた施設作りのために、りんごの郷祭りなどの施設行事への協力依頼、仮設店舗「よってけや」（菓子等の販売）、ハーモニカやオカリナ、草笛などの演奏、書道、ハンドフットケア、外出支援など、多くのボランティアを受け入れ、利用者と地域をつなぎ、地域の一員として暮らしていける環境作

りをしている。また、施設は地域における福祉教育の役割を担っていることを踏まえて、保育園、小・中学校との交流を行い、子ども達の高齢者理解、ふれあいやいたわりの大切さを学ぶ機会として施設開放を行っている。ホームページにボランティアの募集をするなどボランティア受け入れに力を入れている。地域の中で、地域の人々に見守られて、安心して生活できる場所作りに積極的に取り組んでいる。

3 < 係会や委員会の組織のあり方 >

「職員一人ひとりがサービスの質を如何に向上させるか」は施設にとっての課題であるが、りんごの郷では、利用者に提供するサービスの質の検討部門として、安全対策・業務・ふれあいの各委員会があり、その委員会を支え、具体的な検討を行う係会が設けられ、職員はどこかの係会に所属している。職員に関する部門としては、防災委員会や教育研修委員会があり重層的な組織作りが出来ている。各係会は、自らの係会のテーマを主体とした内部研修会を企画・実行し、職員の資質向上の一翼を担う評価の高い取り組みをしている。係会の一つとして、事故対策係会があり、介護・医療事故防止と安全かつ適切なサービスの提供を目指して、リスクマネジメントシステム指針を策定して、事故防止対策の強化充実を図っており、誤嚥・転倒・離脱・症状別の対応など想定されるあらゆる事故等に対応できる体制を整え、職員の自信や安心を持って臨める介護・医療対応へ導いている。それぞれの係会を通して委員会が取りまとめ、全体会としての運営会議の場で検討される仕組みとなっており、職員一人ひとりの意見や提案が大切にされ、事業所全体での取り組みとなり、組織的仕組みが十分に機能する体制になっている。職員は各係会の中で、課題等を検討することにより、資質の向上を目指すことになり、施設としては多くの職員の意見を支えにして業務展開をすることが出来て、それは、利用者の利益となり、職員は意欲的に業務に取り組める環境となっている。職員の働き易い施設作りにも積極的な取り組みが行われている。

特に改善する必要があると思う点

1 < 中・長期計画の策定 >

具体的な中・長期計画策定までには至っていないが、設備整備や職員体制、地域の利用者状況などの課題の把握は出来ている。また、将来に向けての資金準備としての修繕積立金、事業報告を踏まえての事業計画の策定、事業計画の年度内での実施状況の把握など、長期的視野に立って解決すべき課題等も把握できる体制になっている。さらに、風呂の改修については、現在、運営会議で検討中である。中・長期計画は、利用者や家族、職員にとって今後の事業展開により、自分たちはどのように関わって行くのかなど直接的な影響が出るので重大な関心事である。開所から12年が経過し、設備等の更新、各所の修繕、より専門性を求められる職員配置など長期展望の中で順次解決しなければならない課題があり、利用者等の安心や安全を確保できる環境作りのためにも中・長期計画の策定が望まれる。

2 < 人事考課の実施 >

キャリアパス制度は導入されており、職員一人ひとりの技術や知識等は把握されており各種の研修参加の基準となっているが、人事考課までには至っていない。人事考課は組織の目標を達成できるような人材を育成することであり、考課は「現状の課題を上司と一緒に考え、本人の力量のアップを支援すること」であるので、単に賃金や処遇に格差をつけるものではない。業務の達成度、協調性、責任性、実行力などを基準にして、自己評価と上司評価との整合性を図りながら、課題を把握し、本人の力量をステップアップするような人事考課が望まれる。また、職員面接等を通じて一人ひとりの力量を把握し、今後への研修等の希望等を聞くことにより、一人ひとりの研修計画の策定へつながって行くものと思われる。人事考課の実施に当たっては、その目的を職員に充分説明し、理解と納得の下、行われることを期待したい。

3 < 外部監査の実施 >

現在、市の監査や法人内部の監査は行われているが、外部監査は行われていない。監査自体は行われているので、経営管理や財務管理などの事業の適切な運営確保や今後の解決すべき課題の把握は出来ている。外部の専門家による監査の実施は透明性の確保であり、地域や家族等の事業運営全般に対する信頼感を得ることである。内側から見るとあたり前のことが、外側から見ると、また、

より専門性を持ってみると異なった印象を受けることがある。外から見えることも考慮した事業展開が、より透明性を増した運営になるので、外部監査の実施に向けた取り組みが望まれる。

4 事業評価の結果と講評

共通項目（別添 1）

内容評価項目（別添 2）

5 利用者調査の結果

聞き取り方式の場合（別添 3 - 2）

6 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 27 年 2 月 20 日記載）

平成 23 年の受審から 3 年が経過し、今回は 3 度目の受審となりました。
前回の受審結果を受け、課題解決とサービスの質の向上に積極的に取り組んでまいりました。
今回の受審ではその成果が確認され、数多くの改善や質の向上への取組を評価いただきました。
しかし、中長期計画や人事考課制度を活用した人事育成など施設全体として取り組むべき大きな課題をいただきました。このような課題は、一朝一夕にはまいりませんが早急に着手し、「安心」「安全」「信頼」を提供する JA グループの社会福祉法人として、また、地域の社会福祉の拠点として、親しまれ信頼される施設づくりにつとめてまいります。