

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：福祉相談センターりんごの郷 （施設名）	種別：居宅介護支援
代表者氏名：理事長 大槻 憲雄 （管理者氏名）管理者 西澤 利恵	定員（利用人数）：55 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 19 年 10 月 1 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：026-296-1172	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。）

#### 特に良いと思う点

#### 1 <在宅支援体制>

利用者は「高齢期になっても住み慣れた地域で人生を送りたい」という願いを持っている。さらに「人生の最後を何処で迎えるか」についても多くの方が悩み、「出来ることなら自分の家で」と思っている。利用者の願いや家族の思いを十分に聞いて、在宅での看取りも視野に入れながら医師や訪問看護、訪問介護などの関係機関との連携を深め、安心してその人らしく納得した最期を迎えられるような居宅サービス計画を作成するよう取り組んでいる。決めたことでも思いは常に揺れ動くので、状況の変化のたびに、利用者等との話し合いを充分に行い、思いの相違が無く、安心した最期となるよう支援していくことが大切である。

#### 2 <職員はストレスを感じることなく働いている。>

日常業務において専門の職種や、併設施設内の部門間を超えた協力体制が確立されており、ストレスを感じることなく行動している。職員はお互いの個人を尊重した優しさが、信頼関係に繋がることで不満を生ずることなく、職務に対する意欲の支えとなっている様子がうかがえる。

#### 特に改善する必要があると思う点

#### 1 <中・長期計画の策定>

中・長期的視野に基づいた設備整備や職員体制、利用者の推移、今後の事業展開等についての具体的な中・長期計画の策定までには至っていない。事業開始から 7 年が経過し、事務機器や業務用車両などの設備の経年劣化や地域ニーズに応じた事業の拡大（または縮小）などによる職員体制のあり方など長期的展望に立った時の事業展開について検討することが重要と思われる。中・長期計画は今後の施設のあり方を内外に発信することであるので、利用される方のみならず、職員にとっても自らの環境等が変化することにつながるため、重大な関心事であると言える。地域や職員から安心や信頼感を得るためにも、多くの方から指示される中・長期計画の策定が望まれる。現在計画策定に向けて検討中である。

4 事業評価の結果と講評  
評価対象 及び評価対象 (別添1)  
評価対象 (別添2)

5 利用者調査の結果  
聞き取り方式の場合 (別添3 - 1)

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。  
特に利用者の意向に沿った居宅サービス計画の作成などでは、細かな点で改善点はありましたが評価を  
いただき励みとなりました。  
引き続き、整備改善につとめ、利用者の願いや家族の思いを十分に把握し、住み慣れた地域で安心して  
生活を送れるようつとめてまいります。