

# 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：令和4年5月2日から令和5年1月27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） 050542 061163 B25108	

## 2 福祉サービス事業者情報（令和 4年 9月 1日現在）

事業所名：特別養護老人ホームさじきの里	種別：特別養護老人ホーム
代表者氏名：宗田 まゆ美 管理者氏名：矢口 貴洋	定員（利用者数）：60名（58名）
設置主体：（福）協立福祉会 経営主体：（福）協立福祉会	開始年月日：2019年5月16日
所在地：〒399-0716 長野県塩尻市浅敷 525	
電話番号：0263-88-8081	FAX 番号：0263-53-7711
電子メールアドレス：	
ホームページアドレス： <a href="http://www.kyouritsu-fukushikai.com">http://www.kyouritsu-fukushikai.com</a>	
職員数	常勤：31名（兼務含む） 非常勤：9名
職員内訳等	介護職員：23名 看護師：4名 生活支援員：1名 栄養士：1名
居室の状況	10室で1ユニットの60室

## 3 理念・基本方針

私たちは、優しさと思いやりをもって、ひとり一人に寄り添い、生きる力を支え、地域と共に「笑顔」が輝く介護・福祉をめざします。

- ・ひとり一人の「いのち」の平等と尊厳を大切にしたい、安心・信頼の介護・福祉を実践していきます。
- ・たとえ困難な状況があっても、あきらめない、あきらめさせない介護・福祉を行っていきます。
- ・利用者、家族、そして地域の人たちと共に、誰もが安心して豊かに生き、そして老いることができる社会の実現をめざします。

#### 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

- ・ユニットケアの環境を活かし、少人数単位で入居者さまとゆっくり関わる時間が持てる。また、関わる職員も固定となっているため顔なじみの対応ができ信頼関係も作りやすい。
- ・季節ごとや定期的な催し物を企画し、入居者さまに楽しみを提供させて頂いている。(畑作り、生け花レク、運動会、スイカ割り、ブドウ狩り等)
- ・連携病院である塩尻協立病院には人工透析内科があり隣接している為、透析治療を受けている方の入居を積極的にお声がけすることができる
- ・連絡会内では年単位で制度教育制度があり社会人、職能人としての学びの場の提供。職員の研鑽機会としている。

#### 5 第三者評価の受審状況

受審回数 (前回の受審時期)	1回 (初回)
----------------	---------

#### 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

##### ○ 速やかな行動

さじきの里は住宅地と田畑が広がる中にあり、また、北アルプスと東山・西山が一望でき、利用者は今までの馴染みの里山の風景に親しみながら生活を送っている。

また、6つあるそれぞれのユニットは個性のある環境づくりと、個室には利用者が使いなれた家具等の持ち込みが可能であり、今までの家庭的な雰囲気環境で過ごしている。

利用者の生活は起床や食事の時間など、決まった時間を設けているわけではなく、自分のペースに合わせた生活を送っている。

併設には法人の医療機関や介護施設もあり、常に連携を図りながら組織として運営しているので、利用者・家族等の安心、信頼となっている。

各ユニットの職員体制は4勤務2交代制であるため、皆で集まったの日々のミーティングは難しく、PC内情報や申し送り版にて情報の共有を図っている。

その内容は単に知っておく情報の流れのみでなく、話し合いの場の役目を果たしている。

ユニット全体の事柄や利用者一人ひとりについての関わり方、課題や問題点、生活について等を記載すると、他の職員からそれについての意見・アドバイス・支援方法等々のコメントがあり、それらを基に対応や支援を決め共有している。何事も職員自らの判断で決めるのではなく、皆の意見を纏めているので統一したサービスの提供が可能となっている。

また、介護現場での情報の共有が疎かになるのは勤務中と勤務交代時である。

そのため、さじきの里では付箋紙などを活用して、利用者の発した声を聞き逃さない、職員が気づいた時に直ぐに書く、書いたら直ぐに貼るという仕組みで、申し送り版に張り付けることで速やかな共有を図っている。

この仕組みが進むと、1日の利用者リストに時系列で貼り付けることも可能で、今までの情報が点から線、そして、面へと繋がりが見えてくる。

メモした本人は些細なことと感じてても、時間が経つにつれて関わりの長いベテラン職員には何らかの兆候と推測でき、対応も速やかとなる。

このメモ式記録が更に進むと、認知症の利用者一人ひとりの意思決定支援にも活用でき、利用者の立場に立った支援で満足度の向上へ繋がると思われる。

介護の質に関しては法人の注力もあり、階層別・職種別研修も体系化され、必要なマニュアル等も各施設担当者による定期的な見直しもある。そして、組織的なPDCAサイクルの回転も意識しており、事業評価の共通項目、内容評価項目についての課題発見で、速やかな改善も期待できる。

◇ 特に改善する必要があると思う点

○ 専門職としての行動

今年度の方針に「ご利用者一人ひとりに合わせた日課づくりの実現」を目標とし、本人の生活歴、ADL、本人の希望を再アセスメントし、個別の日課を提供するために取り組んでいる。

それは理念である生きる力を支え、笑顔が輝くに向けての具現化であろう。

ただ、職員の計画への思いは強くても、実際には日々の業務に追われる状況で、利用者が選べる複数の活動メニュー、個別に楽しめる活動の提供、皆で行うレクリエーションの機会、更にコロナ禍となり、外出・外食・行事等の実施はほとんどなく、生活のメリハリ、生活の楽しみが少ないと感じる。

そのため、利用者の時計の針はスローペースで廻り、職員の針はハイペースで動いている今の状況を分析し、職員体制・業務体制の見直しを含め、利用者優先での日々の生活の実現、また、コロナ禍という理由で利用者の行動を我慢させるのではなく、専門職として代替案を考えたり、新たな取り組みの提供、地域の社会資源であるボランティアの活用、近隣の保育園、学校等との交流など、暮らしがより豊かになり日々の生活が楽しみとなることで、笑顔が輝く支援と理解したい。

○ 意思決定支援の体制整備

法人の理念・基本方針には、優しさと思いやりを持って一人ひとりに寄り添い、また、誰もが安心して豊かに生き、そして老いることができる社会の実現とある。

軽度を含めた認知症利用者の割合は、ほぼ 100%となっていることもあり、厚生労働省より通知された「認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン」に基づき、さじきの里の取り組みを期待したい。

このガイドラインは「自分の暮らしは自分で決める」という、当たり前の人権を保障するものである。

どのような状況であれ、「人は基本的に意思決定の能力を有し、また、本人が周囲からのサポートを受けつつ必要な情報を理解し、その情報を頭の中に保持した状態で、幾つかの選択肢を比較して、意思決定したことを口頭や身振り手振り、その他の手段で表現することができる」という考えである。

そのため、意思決定の中心には常に本人を置き、本人のことを本人抜きで決めず、あらゆる意思決定のための支援を尽くしても意思決定が不可能な場合に限って、最終手段として支援者等が代理決定を行い、また、意思決定支援・代理決定のいずれにおいても、本人の生活に関わる支援者や関係者がチームで行うということである。

施設内でその意思決定支援が必要な場面は、利用者の日課、食事や排せつ、睡眠、入浴、整容、衣類や身に着けるものの選択、外出や買物、旅行、日中活動のメニューの選択、通院や健康診断等健康に関わること、対人面に関すること、金銭管理に関わることなど、日常生活における場面と、利用者が望む活動場所、地域行事やイベントへの参加等の体験、社会資源の利用等、社会生活における場面がある。

その際、自己決定や自己選択が難しい利用者には定めたガイドラインを用いて、本人がまわりの様々なサポートを受けながら、必要な情報を理解し自身が表明できる手段で意思の決定をする。

支援者や関係者のチームが意思の形成支援、表明支援、実現支援、最後に日常的なケース記録への記載の振り返りで、本人の意思の実現に叶っているかを確認する。

そして、蓄積された取り組んだ数々の意思決定支援の内容を収集して、根拠のある利用者本人の様子などととも事例集にまとめ、成功例、失敗例を纏めて全職員のものとする。

一人ひとりの具体的な事例を参考とすることで、本人の状況や状態に応じての意思の把握が今まで以上に容易となり、生活の意向や希望の暮らしへの効果を高めることも可能となり、本人らしい暮らしが保たれると思う。

現場職員が一人ひとりの日常的なつぶやきを記録として残すメモ式記録も有効であり、また、利用者と共にある、安定した関係、行動の了解、個別ケアの向上を見込むことも可能で、さじきの里の意思決定支援ガイドラインの策定・活用を期待したい。

## 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）

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aの場合は取り組み状況、b・cの場合は取り組み状況と検討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。

## 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

新型コロナウイルスの流行を機に、施設内外での活動は自粛せざるを得ない状況が長い間続きました。その中でもさじきの里職員は、入居者の為に何かできることはないかと感染対策をしながら様々な取組みにチャレンジしてくれていました。その反面、総評にも記載があったように、コロナ禍の慌ただしさの中で業務優先となってしまう、入居者主体のケア展開が疎かになってしまっていたことはあったように思います。今回、第三者評価を受け、コロナ禍が及ぼした当たり前の日常を当たり前と思わずに、改めて入居者ひとり一人に寄り添うことの必要性を振りかえる機会となった。

また、認知症を患っていることで意思表示が困難な入居者に対して、どのように意思決定支援をおこなっていくのか、まだまだ取り組みまで至っていないのが事実であるため「認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン」など活用させてもらいながら入居者を中心においた意思決定支援が展開でき、ケアの質の向上に取り組めたらと考えます。