

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30年11月15日から平成31年2月24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30年12月現在）

| | |
|--|---|
| 事業所名： （施設名） 介護老人福祉施設サルビア | 種別： 介護老人福祉施設 |
| 代表者氏名： 理事長 豊田 喜久夫 （管理者氏名） 施設長 清澤 秀彦 | 定員（利用人数）： 100名(95名) |
| 設置主体： 社会福祉法人 梓の郷 経営主体： 社会福祉法人 梓の郷 | 開設（指定）年月日： 平成13年12月1日 |
| 所在地：〒390-1701 長野県松本市梓川倭3234番地15 | |
| 電話番号： 0263-31-6231 | FAX番号： 0263-31-6232 |
| ホームページアドレス： http://azusanosato-salvia.jp/ | |
| 職員数 | 常勤職員： 61名 非常勤職員： 22名 |
| 専門職員 | （専門職の名称） 名 |
| | ・施設長 1名 ・機能訓練指導員 1名 |
| | ・生活相談員 4名 ・介護支援専門員 3名 |
| | ・看護師 4名 ・管理栄養士 1名 |
| ・介護職員 56名 ・その地 14名 | |
| 施設・設備 の概要 | （居室数） |
| | ・個室 … 100室 （設備等） ・食堂・談話コーナー … 10室 ・家族室…2室 ・医務・看護職員室…1室 ・静養室…1室 ・機能回復訓練室…1室 ・一般浴室…3室 ・特殊浴室…1室 ・洗面所… 居室内にあり ・便所…40室 ・霊安室…1室 ・地域交流スペース…1室 |

3 理念・基本方針

【社会福祉法人梓の郷の基本理念】

1. 介護とは、生きがいへの支援である
2. 介護とは、ヒューマンサイエンスの実践である
3. 介護とは、地域ネットワークである
4. そして、支え合うこと

【スローガン】

わたくしらしく、いつまでも
～いきがい、つながりあい、支えあい～

【運営方針】

入居者を管理するのではなく、「日常生活の継続」を基本に、入居者の「個性を大切に」しながら、「プライバシーとプライドを守るケア」を行い、入居者が「自分らしく生きること」を支援します。

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

社会福祉法人梓の郷は介護保険制度が始まった平成12年9月に設立され、長野県の中部、松本市梓川地区に本拠地を置き、平成29年4月、法人グループの別の株式会社から住宅型有料老人ホームなど福祉関連事業の全面譲渡を受け、特養事業部、施設訪問事業部、地域生活支援事業部の3事業部制とし法人本部機能として総務部を置き新たにスタートした。

当法人は特に平成13年の当介護老人福祉施設サルビアの開設以来、地域の人々のニーズに沿い、地域に根付いたサービスを拡充してきており、現在、1介護老人福祉施設、3住宅型有料老人ホーム、1サービス付き高齢者向け住宅、1デイサービス、1グループホーム、1居宅介護支援事業所、5ヘルパーステーション、1保育所などを展開しており、来年には20周年を迎える。

当老人福祉施設サルビアは法人の拠点施設として現在松本市となっている旧梓川村にあり、北アルプスの槍ヶ岳を源とする梓川の左岸にあり、当施設の外観にもそれをイメージした塔屋が造られ地域を象徴するシンボリックなランドマークとなっている。

当施設は地域の中核施設として重要な役割を担っており、現在、施設の定員は100名で現在入所現員は95名、ショートステイは空所型の利用で現在の短期入所現員が3名となっている。施設も平成13年12月に開設され19年目を迎えているが当初からユニットケアを実施しており、堅固な建物で管理が行き届いているということもありその歳月を感じさせないほど清潔である。

そうした中、当施設には法人本部や居宅介護支援事業所、ヘルパーステーションがあり、併設グループホームも1階の西側にあり、同じ敷地内には昨年5月定員12名の企業主導型の保育園も開設され職員の子どもや地域の主に3歳未満児の保育をしている。

当施設は指定上のユニットケアについては「小規模生活単位型」としており、開設当初から5フロア10ユニットで継続しており、当時では先駆的な取り組みをしており、ユニットケアを行っている松本地域の他の2施設とともに、「松本地域ユニット型施設交流研修「ほっとケアの会」として研修会などで交流をし切磋琢磨している。

開設からこれまでの間、介護保険制度の見直しがほぼ3年に1度あり国の施策の変更の度に事業計画の改変も余儀なくされ当法人・当施設でも地域のニーズに合わせながら基盤整備に努めている。当施設では主に入浴、排せつ及び食事等の介助、機能訓練、健康管理、生活等に関する相談及び助言、その他の必要な日常生活上の支援を行っており、また、ショートステイでは居宅要介護者等が、短期間入所し、入浴・排せつ・食事等の介護、その他日常生活上の支援及び機能訓練を受けている。

当施設では個別の施設サービス計画に沿い質の高いサービスを提供しており、24時間シートを使い利用者ニーズを把握し、日々の生活の中で役割を持ち、レクリエーションやユニット独自の行事・外出などを行うことで刺激を受け、家と同じような環境で過ごせるように努めている。現在、松本市(梓川地区含む)、安曇野市を主とした地区からの95名の利用者が生活しており、男性25名・女性60名で、90歳以上の方が44名で平均年齢が88.5歳、平均介護度4.0、在籍年数の平均が3.0年と、利用者の高齢化・重度化がかなり進んでおり、日課についてもそれに対応し利用者ニーズに合わせ、まさに「自分らしく生きること」を支援の柱として自由に生活できるようにしている。

介護保険の改正が3年毎に実施されている中で、介護保険改正のおおよその期間に合わせた中期計画が策定されており、施設の「2025年ビジョン」として、特に、2020年度には「セーフティネットとしての役割が果たせる専門集団になっている」と、理想とする姿を示し、小規模多機能施設の開設等も視野に入れた計画を立てている。また、「法人の理念の一つとして「介護とは、地域のネットワークである」とし、「自治体・医療機関・地域住民と連携し、福祉のまちづくり貢献すること」を謳っており、サービスの質の向上に積極的に取り組み、更に、地域社会に貢献しようとしている。

5 第三者評価の受審状況

| | |
|---------------|--------|
| 受審回数（前回の受審時期） | 今回が初めて |
|---------------|--------|

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) ユニットケアの推進

当施設をひとりで表すとすれば、「名実ともに明るい」ということではないかと思われる。ハード面では、どの居室もどのスペースも採光に配慮されており、利用者が太陽の光を全身に浴びて生活しているという印象である。

ユニットケアの利点を最大限に生かし、きめ細かな対応が出来ており、利用者と職員の会話も、俳句の季語に関する話など、趣味に関する専門的かつ細かな内容で話されており、また、昼食時も、ただ黙々と食事を摂るのではなく、時事に関する話題やそれぞれの利用者の家族に関する話題などを明るく話され、聞く側も明るく話題に参画しており、双方向の関係がしっかりと構築されている。採光やユニットケアから生じる結果であるかもしれないが、全体的に利用者が明朗闊達な日々を過ごされている。

当施設では利用者を「集団の中の一人の」として視るのではなく、利用者一人とひとりの「個性を大切に」しながら、入居者が「自分らしく生きること」を支援し、また、職員も大切な存在として支援しており、利用者の個性や生活スタイルに合わせたケアを行っている。

居室 100 室が全て一人部屋で、19 年前に計画された時点を思えば将来に向けて画期的な考え方が導入されていたことが解かる。ユニットの共有スペースにはリビング兼食堂があり、テレビやソファ等が置かれたくつろぎの場や調理スペース等も確保されており、それぞれの居室には洗面台があり「生活の場」としても環境が整備されている。

指定上のユニットケアについても「小規模生活単位型」しており、また、施設独自にユニット毎の運営費としてユニット費を計上しており 10 のユニットにはふつうの生活を感じただけのように様々な演出をしており、ユニット毎のカラーを肌で感じることができる。

各ユニットには 5 名の職員を固定配置しており、職員も従来の流れ作業的な集団行動に着目した職員本位の支援から利用者一人ひとりに着目した個別ケアを主軸とした利用者本位のサービスができており、ユニットケアにより利用者は在宅の時と変わらない暮らしを継続でき、自分の居場所があり、他の利用者や職員と絶えず交流し、家族や地域の人々とも触れ合うことができている。

2) 「個別ケア」を実現するための施設サービス計画

利用者の暮らしを支えるための一人ひとりの施設サービス計画が PDCA サイクルの、策定から実践、評価、改善等の一連の流れを職員に浸透させ、可能な限り利用者個々の自分らしい暮らしを支えようとしている。

サービス開始前後には、統一様式を用いてアセスメントを実施し、利用者の望む暮らしに向けてケアプランや 24 時間シートの作成、更に、個別機能訓練計画、栄養マネジメントなども交え、介護職員はユニット会議や日々の申し送り等で他職種と連携し、共有している。

また、サービス計画には一人ひとりの具体的なニーズが掲げられ、個別ケアを徹底し計画通りに実施されている。認定の有効期間を考慮しながら、1 年毎に評価、見直しを行い、本人や家族を交えて検討会議も行っている。

また、適切な記録を実施するために 24 時間シートを使い、3 ヶ月で見直し、一人ひとりの生活スタイルが継続できるようにサポートしており、また、タブレットなどによる一元化された記録システムも導入されており、職員間での情報の共有化ができている。記録の作成についても職員への研修を行い、統一様式を用いて情報の分別や必要な情報を取り込めるように工夫をしている。

3) 終末期ケアの充実

契約時に重要事項説明書の「看取りの介護について」を基に家族等に取り組みを伝え、必要に応じて随時の説明を繰り返し行っており、看取り介護の方針や手順が明確になっている。

終末期ケアに関しての研修が定期的に行われており、職員の意識も高く、心構えができていることが職員インタビューでも確認できた。看取りの研修において、終末期に入る前の入居者の変化について医療と連携をしっかりとできていれば、「看取り期」に入った時に医療を中心とするのではなく、介護職職員が本人や家族にいかに寄り添うことができるのかが問われていることを学んでいるという。また、生前の接し方から最期を迎える時まで利用者に真摯に向き合うことが出来たのか、悔いが残らないようにどう接したら良いのか等について学び、利用者だけではなく家族の不安や孤独、悲しみなどと言った、心のケアにも目を向けている。

当施設での看取り率は80%となっており、具体的に直面した場合にも利用者が満足感を抱いて悔いなく別れられるように、できるだけ一緒に過ごす時間を作り、話しかけたり聞き手になったりしながら、最期まで自分らしい人生を全うする支援に徹している。

終末期や看取りケアについては非常にづらい業務ではないかと思われるが、生きるということを真剣に考え職員が取り組んでおり、治療による延命よりも、病気の症状などによる苦痛や不快感を緩和し、精神的な平穏や残された生活の充実を優先させるケアを実践している。

4) 方針の連鎖と働きやすい環境づくり

当施設としての年度の目標が立案されており、「30年度改定に対応した支援体制の整備」と「セーフティネットとしての役割の強化」ができるように全職員で取り組んでいる。

事業計画等から「法人理念・スローガン→法人目標→施設目標→介護チーム目標→ユニット目標→個人目標」と、一人ひとりの職員までしっかりとブレイクダウン(上位の目標を下位へと展開していくときの方法)して伝えられ、共通認識に立ち各職員が自らの役割を自覚出来るシステムとなっている。また、それが各職員間の情報の共有化につながり協調し共に働こうという職場風土が培われていることが感じられる。

さらに、各種会議や各種配布物による、法人、あるいは施設長からの職員への動機づけが素晴らしいことが感じられ、職員の対応能力やスキルの向上に関しては、諸会議の開催や充実(定例会議23、委員会15、その他検討組織9)など、法人としてしっかりとシステムが構築され、個々の能力に依存するというよりも、全員が組織構成員としてレベル向上に努め、成果を上げている。

法人として、また、施設として子育てサポートや有給休暇・育児休暇の取得、ワークライフバランスにも取り組んでおり、職員が働きやすい環境づくりに努めている。昨年の5月には企業主導型の保育園(12名定員)が開設され、職員の子どものほか地域からも受け入れており、職員の継続的な確保とともに地域にも貢献している。

時間外労働などについてはユニットリーダーに口頭で伝え、事後の勤務実績確認時に施設長がチェックし、施設として偏りがないよう、ユニット間を越えた協力体制も組んでいる。人事考課に伴う面談も年2回行われており職員の意向・意見なども聞き、勤務体制を整備している。

当施設も含む同じ地域の3つの施設で行われる合同研修や法人内研修でもメンタル面での研修が行われており、ストレスチェックも毎年度行われ、法人内の産業カウンセラーに相談したりカウンセリングを受けることができるようになっている。

法人として仕事と生活の両立に向け、子育て支援制度や育児・介護休業等に関する規程なども整備し支え合う職場風土づくりが行われている。

◇特に改善する必要があると思う点

1) 事業計画の利用者等への周知

介護保険の改正が3年毎に実施されている中で、現在、過渡期ということもあるが、施設として中・長期計画が策定されており、単年度の事業計画や収支計画も中・長期計画を反映したものとなっている。

法人本部の事業計画に基づいた単年度の当施設としての単年度の事業計画と収支予算が立てられており、事業計画も具体的に数値で示され、実行可能なものとなっている。また、年度の終了時にはそれぞれの計画に沿った具体的な活動や現状分析という形で事業報告書を作成している。

フロア毎の家族会があり、年1回行われており、また、夏祭りなどで家族が集まる機会もある。今後、そうした機会をとらえ、法人や当施設の事業計画で運営状況についてふれることを期待したい。また、特別養護老人ホームという性格上、利用者への周知は難しいと思われるが、理解が可能な利用者に向けて説明方法に工夫を凝らし知らしめていくことを期待したい。

2)新しい人材の育成

法人として人材教育に相当重点を置かれており、職員は外部研修等の機会を与えられ組織の全体の底上げという面でも効果を上げている。また、その高いレベルと相俟って、組織的な活動も相当洗練されている。

介護という、職員の確保が難しい業態として、当然そこに新たな人材が加わることが大いに考えられ、新たに加わる側にとっては、組織が洗練されていればいるほど、結構高い壁と感ずる場合があるのではないかとと思われる。

高度に洗練された現状のレベルを維持・継続しつつ、新たな職員が入職した場合に到達が可能であるという認識で堅実に成長できるように、現在実施されているチューター制度を含めた新たな環境を整えていただければ、職員の定着と更なる戦力アップに繋がるものと思われる。

法人の長・中期的展望の中で現在取り入れられているキャリアパス制度とリンクさせ、更にきめ細かく人材の定着に向けて研修制度等を運用されていくことを期待したい。

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、Ⅲ適切な福祉サービスの実施（別添1）並びに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31年 2月24日記載）

今回初めて第三者評価を受審しましたが、理念や運営方針に基づいての日々の取り組みが客観的な立場の方からご評価いただいたことは、全職員の励みと自信になりました。今後も「わたしらしく、いつまでも」を合言葉に、さらなるサービスの向上を目指して努力をまいります。

改善点として挙げられました「事業計画の入居者等への周知」につきましては、家族会やホームページ等への掲載と通じてご説明する機会を設けてまいります。また、人材育成の課題として挙げられました「中途採用者の育成」については、多様な経歴を持つ職員にも対応できる、個々の状況に合わせた教育研修体制が構築できるように検討してまいります。