

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 9-9
評価実施期間：平成30年7月1日～平成31年2月12日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 060802 060672 060972 050231	

### 2 福祉サービス事業者情報（平成30年12月現在）

事業所名： 尚和寮 特別養護老人ホーム (施設名)	種別：介護老人福祉施設 併設短期入所生活介護	
代表者氏名： 理事長 寺田 裕明 (管理者氏名) 寮長 黒岩 百里香	定員（利用人数）：入所 30名 併設短期入所生活介護 8名	
設置主体： 社会福祉法人 長野市社会事業協会 経営主体： 社会福祉法人 長野市社会事業協会	開設（指定）年月日： 昭和・平成 15年 2月 1日	
所在地：〒381-1221 長野県長野市松代町東条 94 番地 1		
電話番号：026-278-2600	FAX 番号：026-215-6033	
ホームページアドレス： <a href="http://nagano-shajikyo.or.jp/nsjk/syouwa/index">http://nagano-shajikyo.or.jp/nsjk/syouwa/index</a>		
職員数	常勤職員： 24名（兼務4名含） 非常勤職員： 8名	
専門職員	看護師 3名（兼務1名含） 看護師 2名	
	機能訓練指導員（兼務1名） 機能訓練指導員（兼務1名）	
	介護支援専門員 1名 介護員 4名	
	生活相談員 3名（兼務2名含） 介護補助員 1名	
	介護員 15名	
	管理栄養士（兼務1名）	
施設・設備 の概要	(居室数) (設備等) 浴室（温泉、特殊浴槽） 理容室 食堂 機能訓練室 静養室 家族室 相談室 集会室 談話コーナー テラス	

### 3 理念・基本方針

<p>[基本理念] 長野市社会事業協会は、利用者の人としての尊厳を大切にし、地域社会でゆとりと潤いのある、その人らしく、いきいきと自立した日常生活が送れるよう、利用者本位のニーズに合った福祉サービスの提供に努めます。</p> <p>[基本的視点]</p> <ul style="list-style-type: none"><li>私たちは、利用者や家族の声を大切にし、利用者と対等な立場で信頼関係を築きます。</li><li>私たちは、サービスの質の評価を行い、公正で良質かつ適切なサービスを提供するよう努めます。</li><li>私たちは、地域やその他の関係機関と連携し、より充実したサービスが受けられるよう努めます。</li></ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- ・ 私たちは、サービス内容の情報提供を行い、個人情報 を適正に取扱い、事業運営の透明性の確保に努めます。
- ・ 私たちは、専門性を高めるため、常に研鑽し、資質の向上に努めます。

#### 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

☆利用者が、可能な限り居宅での生活に復帰できるよう、その有する能力に応じて各種サービスを提供し、日常生活上及び療養上の支援を行っています。

- ①包括的自立支援プログラムに基づいて利用者個々のケアチェックを行い、個別サービス計画を作成し日常生活全般（食事・入浴・排泄・整容等）に渡るサービス、心身機能の維持向上を図るための日常動作訓練を提供しています。
- ②内科（週2回）と精神科（月2回）の嘱託医による診察・定期健康診断及び看護師による健康相談・通院介助を実施して健康管理に努めています。
- ③31年度は、自立支援介護の視点から水分摂取を重点取り組みとしています。
- ④松代温泉を利用した入浴をゆっくり楽しんでいただけます。
- ⑤身体的状況・嗜好を配慮した家庭的な食事、郷土食・行事食・旬の食材を提供することにより季節を味わうことに努めています。衛生管理にも注意を払っています。
- ⑥長野県高齢者福祉事業協会の催す作品展に出品する等、各種クラブ活動（工作・絵画・カラオケ・体操）を通じ、生きがい対策の促進を図っています。
- ⑦地域ボランティアの受入れ、各種団体及び保育園、学校 等との交流を積極的に行っています。談話コーナーにおいてミニ演奏会も催します。
- ⑧家族を交えた行事（七夕レクリエーション、寮祭等）の開催を通じ、家族との絆の維持に努めています。

#### 5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	今回初受審
---------------	-------

#### 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 総合防災訓練の取組

尚和寮では、総合防災訓練を地域関係団体との応援協定により毎年秋に実施している。事前の打ち合わせ会を地域の複数の区長や役員、消防団、消防署、警察、自治体などの参加予定者が一同に会して実施している。施設からは、手順の確認や福祉避難所としての施設の役割を説明しており、災害時の備えとして有意義な機会ともなっている。

防災訓練では、重度化が進み介助を必要とする方、意思の表明が難しい方などへの対応として、全居室に掲示板を設置して避難の有無を確認する方法を採用している。この掲示板は、各居室に掲げられ、訓練時だけでなく非常時にも活用されるよう職員に加えて、防災訓練の参加者にも周知がされている。

応援協定、総合防災訓練など利用者の安全確保のための取組ではあるが、同時に福祉避難所として災害時の行政や地域自治会など関係団体との連携・協力について確認する場ともなっている。この関係、取組は施設、行政、地域住民に双方とっても有益な地域福祉向上の取組でもあり、優れている点である。

## ② 感染症への取組

感染症に対しては、現場の職員の意識が高く、看護師、栄養士とも連携して取り組んでいる。

感染症の施設内研修が計画的に2回実施され、施設外研修での復命はその都度、担当者により実施されている。さらに、朝会、職員間でのケアカンファレンスなど、利用者の状況に合わせた対応を話し合い、注意点なども共有している。また、感染予防の視点からの消毒薬や使い捨てのエプロンや手袋などの使用物品が使いやすいように個包装で用意され、薬品の作り方も同封され、慣れない職員でも戸惑わないように配慮されている。食堂でも、職員の手洗い場所には、注意喚起の掲示や消毒薬が置かれるなど、それぞれ関係する場所に掲示や注意点が置かれ、工夫されている。

サービスマニュアルにも、利用者の体調不良時の対応や、排泄物の取り扱いにおける感染予防と安全確保が記載されている。また、発生時や何かあれば主任や看護師に相談などの連携の体制整備がされている。

感染症は、いくら予防策を講じても、社会生活を営む上で発生は避けられない事ではあるが、予防対応策を職員で周知して取り組んでいる施設である。

### ◇特に改善する必要があると思う点

#### ①職員間の意思統一と職員採用への工夫

当事業所は、職員間のコミュニケーションが良く、利用者を中心とした支援により、生活のリズムが取れるように職員で協力し、職員の勤務時間を変更する等により質の向上に努めている。しかし、職員間での思いが統一できていないことや会議で決定したことが実行できないなど、職員間での意識の差異を生じている状況が見受けられる。今後、職員への福祉サービスの質の向上への取組、周知のために組織として何ができるのか、会議の持ち方、あり方の工夫、職員の意見や意向を集約し、職員が参画した計画運営していく方法や手順等、さらに検討していく必要性を感じる。また、職員の人材確保が、社会情勢の昨今の中、必要な人材確保に繋がらず、在職職員に負担がかかっていることはやむを得ない一因となっている。しかし、嘱託職員から正規職員への採用への壁は厚く、職員が転職したり、処遇面での不安に繋がりやすい環境がうかがえる。職員が将来を見据えた将来像を描ける体制づくりや法人が目指す地域住民の需要に応えるべく施設に期待したい。

## 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)

## 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（別添4）

平成 31 年 2 月 28 日記載

法人の理念、基本方針をはじめとして、施設の経営・運営課題等を全職員に周知し、意識付けを行い、解決に向かい意思統一を図ることの難しさと歯痒さを実感しました。リーダー層と一般職員特に臨時職員の認識の乖離が今回の受審により表面化したことに受審効果を感じます。まずは、「周知」を喫緊の最大の課題と捉えます。

地道に取り組んできた防災訓練・感染症対策に関して高評価をいただきましたことは今まで行ってきた支援に対し労われた感があります。

ターミナル期において積極的な治療ではなく、本人らしい生活を最優先した看取り介護を推奨して参りましたが、今回の受審において改めてグリーフケアの重要性を認識いたしました。今後は積極的にグリーフケアに取り組んで参ります。

利用者の満足度調査の結果を真摯に受け止め、今回の受審で表面化した諸々の課題を整理し課題解決に努力いたします。

全職員参画のもと足並みを揃えて経営・運営に取り組み、更なる利用者様のサービス向上に努めて参ります。

社会福祉法人 長野市社会事業協会  
特別養護老人ホーム 尚和寮  
寮長 黒岩 百里香