

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名称：株式会社福祉経営サービス研究所	所在地：長野県松本市深志3丁目7番17号
評価実施期間：平成20年12月1日から平成21年4月7日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） 主任評価調査員 (060892) 評価調査員 (060991) (050231)	

2 福祉サービス事業者情報（平成20年9月現在）

事業所名： （施設名）特別養護老人ホーム 高瀬荘	種別：介護老人福祉施設
代表者氏名：理事長 平林 明人 管理者氏名：所長 太田 和子	定員（利用人数）：88名 入所 80名 短期入所 8名
設置主体：社会福祉法人大北社会福祉事業協会 経営主体：社会福祉法人大北社会福祉事業協会	開設（指定年月日）：昭和52年4月1日
所在地：〒399-8601 長野県北安曇郡池田町池田大字池田3210-5	
電話番号：0261-62-4181	FAX番号：0261-62-6119
ホームページアドレス： http://www.takasesou.jp	

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

「概況」

社会福祉法人大北社会福祉事業協会「特別養護老人ホーム高瀬荘」は、昭和52年4月開所し、眼前に雄大な北アルプスの美しい山並みを仰ぎ、近くには高瀬川が流れ、四季の移ろい鮮やかな自然環境を有する池田町の中心地に位置している。施設周辺には病院・小中学校・神社や町役場などがあり、地域の方々が来荘しやすい立地環境にある。同法人内には、救護施設れんげ荘（大町市）・特別養護老人ホーム白嶺（白馬村）・白馬村デイサービスセンターを配置し、大北地域市町村との連携の基に、地域のニーズに応えつつ、地域の施設としての役割を果たして来られた。地元住民の方々との様々な交流を積極的に行い、また時代のニーズに沿いながら、ユニット型ケアの取り組みも逸早く実践される等、介護経験豊かな管理者と職員が一体となって、より良い施設づくりへの取り組みを積み重ねて来られ、地域住民の信頼を得ている。その中で、高瀬荘は開所後30年を越え、施設の老朽化が顕著となり、平成23年度に新施設へ移転の計画を進めている。

特に良いと思う点

1 法人の理念が具体的に示されている

高瀬荘の理念である「尊厳ある温かな生活の場を、専門職としての“技術支援”と“まごころ”と共に提供できる施設作りを目指す」を基調とし、基本方針を4項目掲げている。基本方針は全て“私たちは～努めます”と表現され、理念を具現化したわかり易い表現となっている。同時に職員の行動目標（行動規範）として位置づけ、職員の取り組み姿勢や意識を保ち、職員が一体となって高瀬荘づくりを目指すことが見え、利用者や家族、地域住民からも分かりやすい方針となっている。

2 環境を最大限に活かした施設サービス

施設は昭和52年の開所である。定員88名（短期入所8名）の利用者に対して3ユニットを配置し、多様性のある利用者ニーズに応えるサービスへと移行して来た。その中で内部の充実が図られ、現在ユニット毎に介護主任又は介護係長、介護員を配置し、統括の介護課長を中心に施設サービスを提供している。ユニット毎の利用者の状態や意向を把握し、余暇活動の充実などを重視した支援へと取り組んでいる。既存の環境を、最大限に活用した施設サービスを行っている。

3 管理体制が整っている

職務内容や役割が明確になっており、施設全体の運営や管理体制が整っている。職種代表者会議やチーフ会議、職員会を毎月行うと共に、多くの委員会や検討会議が開催されている。ユニット型サービスの取り組みと共に、職員一人ひとりが専門性を発揮し、主体的な判断と行動により、組織としての力や職員力の向上が図られている。また、有資格者が多く介護職集団としてのレベルが保たれている。

4 防火管理体制の強化が図られている

利用者の安全を確保するための仕組みとして、3ユニットそれぞれに防火管理者講習受講修了者の男性職員を配置し、防火管理体制の強化を図っている。取り組みとしては、非常召集訓練を行うと共に、特に夜間の災害・事故などを想定しての訓練を行い、安全確保のための体制を整えている。

特に改善する必要があると思う点

1 地域への還元への取り組み

施設は多くのボランティアや介護実習生を受け入れ、保育園及び小・中・高校生との交流を行う等、地域の施設としての取り組みを大切にしている。今後は、高瀬荘が有する優れた機能を、高瀬荘が主体となって地域に発信し、一般の地域住民に向けた講演会や介護研修会を行う等、地域福祉の拠点となるよう、さらなる取り組みを期待します。

2 職員へのサポートを行う仕組みの見直し

職員の不安やストレスを受け止めるしくみについて、高瀬荘は経験の長い職員が多く、職員間の融和があり、自然な形で不安や悩みを相談できる状況にある。その中で、経験の浅い職員や、新入職員の就業状況に配慮し、より職員が気軽に相談できる仕組みの見直しが望まれる。関連項目の、“職員に必要なサポートを行っている”についても、職員の立場に近づきサービス場面毎のきめ細かな個別指導や研修を行い、記録し、継続的な職員へのサポートを行う仕組みの見直しを望みます。

3 マニュアルの見直しや活用

施設サービスを提供するにあたり、様々なマニュアルの整備を行っている。必要に応じてマニュアルの見直しは行っているが、さらに、定期的に確認や見直しを行い、更新し、活用に向けての取り組みを期待します。

4 事業評価（評価対象 適切な福祉サービスの実施）の結果概要

福祉サービス種別: 介護老人福祉施設

事業所名(施設名): 特別養護老人ホーム 高瀬荘

評価分類 評価項目の番号	1 - (1)	1 - (2)	1 - (3)	2 - (1)	2 - (2)	2 - (3)	3 - (1)	3 - (2)	4 - (1)(2)
評価分類又は評価項目	プライバシー保護	利用者の意向への配慮	利用者が意見・要望・苦情を言やすい環境	サービスの質の向上	ばらつきのないサービス	サービス実施状況の適切な記録	入所前の十分な情報提供と説明	退所後の相談等アフターケア	一人ひとりのニーズに沿った実施計画
着眼点の数	8	8	32	11	8	19	15	3	20
実施している数	8	7	31	11	7	16	15	3	19
実施率(%)	100.0%	87.5%	96.9%	100.0%	87.5%	84.2%	100.0%	100.0%	95.0%

評価分類又は評価項目ごとの評価が a となった評価細目

1 利用者本位の福祉サービス

- (1) 利用者を尊重する姿勢を明示している。
利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。
利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。
- (2) 利用者満足の上昇に努めている。
利用者満足の上昇に向けた取り組みを行っている。
- (3) 利用者が意見等を述べやすい体制を確保している。
利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。
苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。
苦情や意見等を述べた利用者等を保護する仕組みが確立され十分に周知・機能している。

2 サービスの質の確保

- (1) 質の向上に向けた取り組みを組織的にしている。
サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。
評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。
課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。
- (2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。
個々のサービスについて標準的な実施方法を文書化し、サービスを提供している。

- (3) サービス実施の記録を適切に行っている。
利用者に関するサービス実施状況の記録を適切に行っている。
利用者に関する記録の管理体制が確立している。
利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。

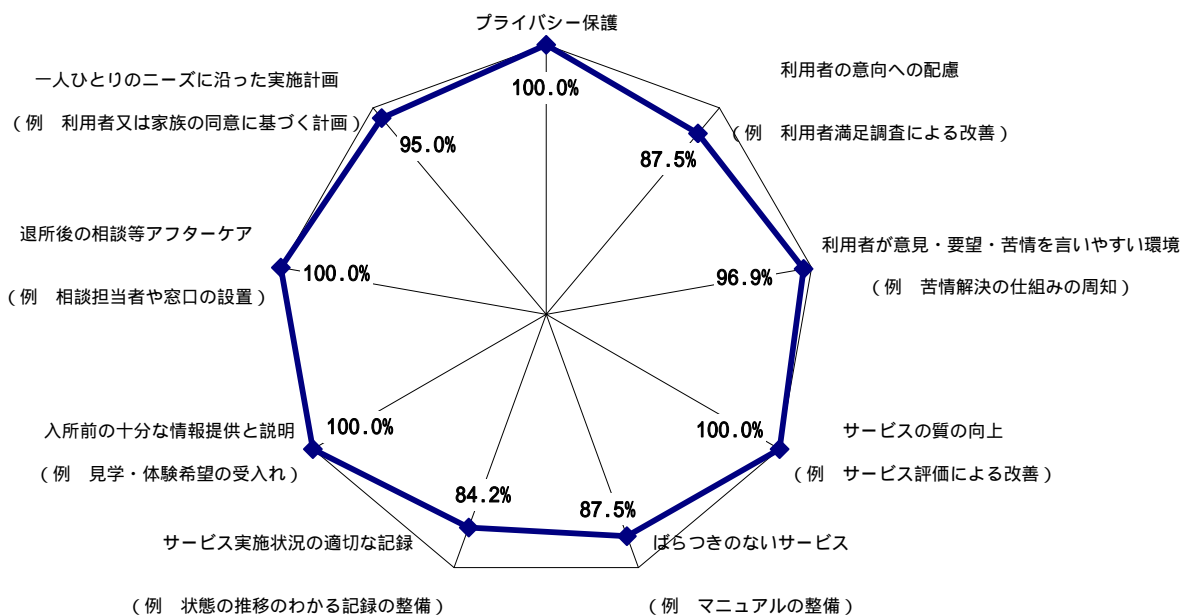
3 サービスの開始・継続

- (1) サービス提供の開始を適切に行っている。
利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。
サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。
正当な理由なくサービス提供を拒否していない。
- (2) サービスの継続性に配慮した対応を行っている。
他の施設への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。

4 サービス実施計画の策定

- (1) 利用者へのアセスメントを行っている。
定められた手順に従ってアセスメントを行っている。
利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。
- (2) 利用者に対するサービス実施計画を策定している。
定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。

実施率(%)



着眼点の実施率のみで他の事業所・施設と単純な比較はできないことに十分ご注意ください。
なお、詳細な結果については、「5 事業評価の結果(詳細)と講評」をご覧ください。

5 事業評価の結果と講評

評価対象 福祉サービスの基本方針と組織及び評価対象 組織の運営管理（別添１）

評価対象 適切な福祉サービスの実施（別添２）

6 利用者調査の結果

聞き取り方式（別添３ - ２）

7 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２１年 ４月１３日記載）

特別養護老人ホーム高瀬荘では、理念の基「一人ひとりの思いに寄り添い、安心の暮らしをお手伝いします～ゆったり・のんびり・楽しんで～」のキャッチフレーズを常に達成できるよう努めております。

現在のケア体制である「ユニットケア高瀬荘モデル」は、既存施設を最大限に活かし、ご利用くださっている皆様個々に最適なケアの提供を行なう体制として平成１０年より取り組み、関係各所より高い評価をいただきました。体制を磐石のものとしているのは、平均勤続年数１０年を超え、各専門資格を有する職員そのものであり、高瀬荘の最大の財産であります。今後も職員一人ひとりが専門性を発揮し、施設が一丸となり体制の更なる向上を目指すとともに、その専門性と施設の機能を地域福祉に還元し、多目的にご利用いただけるよう努めて参ります。

今回の第三者評価の受審により、改めて施設の長短所及び特徴を様々な角度から見つめ直すことができました。良い点については立ち止まることなく邁進し、改善が必要とされる点については前向きに検討して参ります。