

別紙

## 福祉サービス第三者評価の結果

### 1 評価機関

名称： しなの福祉教育総研	所在地：長野県上田市上田 180-6
評価実施期間： 5年10月15日から5年12月18日*契約日から評価結果の確定日（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） 050431 060872 B18021	

### 2 福祉サービス事業者情報（令和5年 3月現在）

事業所名： (施設名) れんげ荘	種別： 救護施設	
代表者氏名： (管理者氏名) 西澤 範昭	定員（利用人数）： 60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57年 10月 1日	
所在地：〒398-0001 長野県大町市平 1091-7		
電話番号： 0261-22-7000	FAX番号： 0261-22-0959	
電子メールアドレス： rengesou@dhk.janis.or.jp		
ホームページアドレス： https://rengesou.jp/		
職員数	常勤職員： 22名 非常勤職員 1名	
専門職員	(専門職の名称) 名	
	居宅生活訓練事業専任 1名	
施設・設備 の概要	(居室数)	(設備等) 事務室・医務室・支援員室
	4人居室 22室	作業室・集会室 各1室
	個室1室 静養室1室	食堂・休憩室 各1室 体育館1室

### 3 理念・基本方針

<p>○ 理念 共に生きる場として、その人らしい潤いのあるあたりまえの生活に寄り添います。</p> <p>○ 基本方針</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 私たちは、専門知識と技術に基づいた支援を通じ利用者の自立支援をこころがけます。</li><li>2. その人らしく生きられる選択肢を提供します。</li><li>3. 自己決定できる環境づくりに努めます。</li><li>4. 社会・地域とのつながりを大切にします。</li></ol> <p>○ 行動指針</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 私たちは、笑顔で接します。</li><li>2. 最後まで話を聴きます。</li><li>3. 想いに寄り添います。を行動指針に掲げ、利用者主体の支援を心掛けます。</li></ol>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

平成25年度から居室生活訓練事業の認定を受け、利用者2人を対象に施設と契約したアパートで、個々に社会復帰に向けて、日常生活に必要な訓練を積み重ねることで、自立した生活に結び付
-----------------------------------------------------------------------------------------

ける支援に取り組んでいます。

#### ○生産活動

- ・農作業 近隣の方より、畑を借り上げ、4月から11月末まで農作物を栽培し、収穫した野菜を給食の委託業者に買い上げていただき、利用者の食事に提供しています。
- ・内職、委託作業など 近隣の事業所より委託され、家庭用ガスコンロの敷きマットを出荷用に織りたたく作業をしています。
- ・余暇活動の一環として、オリジナルカレンダーや、雑巾、足ふきマット、アクリルたわしなど手芸の作品を、地域のイベントで販売し、収益を利用者に還元しています。
- ・アルミ缶回収 利用者の作業の一環として、施設内で消費した缶ジュースの空き缶を、回収し潰した後、一定の数量に達したら、廃品回収業者に持参して、収益を対象利用者に還元しています。
- ・公共施設の掃除などの行政役務等を行っています。 冬季を除き、地元のお堂を定期的に清掃しています。コロナ感染症流行以前は同法人の、特養2施設へ洗濯物たたみに出かけています。

#### ○その他の活動

- ・季節に応じた行事や活動など行っています。

## 5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	2回目（平成20年度）
---------------	-------------

## 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

#### ○利用者との深い信頼関係に基づく高い満足度

利用者の平均利用期間が20年近い当施設において、長く共に過ごした利用者とは職員は、長年の結びつきから、深い信頼関係にあり、利用者から、日々の支援に高い満足度の声が聞かれました。

特に精神的に不安定な利用者の方も、ベテランの職員の支援や言葉に安心し、落ち着きを取り戻すことが多々あるようです。経験の短い職員は、先輩の姿に尊敬の念をもって学び、利用者の皆さんの信頼を得るべく努力を重ねているようです。

今日まで築き上げた利用者との信頼関係が後進の職員に引き継がれ、施設が一体となって、心温まる支援が継続されることを期待します。

#### ○さまざまな委員会組織による支援向上体制

組織横断的に複数の委員会組織が構成され、様々な角度から支援の見直しと、改善が図られています。

事故防止委員会や苦情・要望委員会では、積極的な事例収集に努め、その分析と周知によって、再発の防止や支援の改善に努めています。また、支援サービス委員会では、年に3回のセルフチェックを行い、日常業務の点検に努めています。

今後は、これらの委員会組織の活動をより活発に行うとともに、情報共有の体系化に努め、利用者一人ひとりの支援の向上につながることを期待します。

#### ○バラエティー豊かで美味しい食事の提供

好みの違う多くの利用者が生活する中、季節感あふれる食事や、全国の郷土料理を紹介するなど、変化に富んだ食事の提供に心がけ、多くの利用者から満足度の高い言葉が多く聞かれました。また、従事する職員も利用者の喜びの声や、笑顔に励まされ、遣り甲斐をもって日常の業務にあたっているようです。

しかし、残念ながら、救護施設には「栄養管理体制加算」がなく、法律上、評価される制度がないようです。

利用者の食を、より楽しいものにするために努力されている皆さんのご苦勞が報われる制度や、システムが出来ることを期待します。

#### ○家族への連絡

様々な理由で地域生活が困難になった当施設の利用者の方々にとって、ご家族との関りを維持することは容易ではないと想像されます。

このような状況に対し、毎年、利用者の皆さん一人ひとりの誕生日に、ご家族に写真を交えた「家族通信」を個別に発送し、近況やそれぞれの利用者の思いを伝えています。

そこには、日々施設の活動で生き活きと過ごす姿や、それを伝える言葉、支援者の思いなどが綴られ、利用者一人ひとりとご家族をつなぐ大切な架け橋となっています。

この活動の継続によって、ご家族の訪問や利用者の皆さんの帰省などが活発に行われることを期待します。

#### ◇特に改善する必要があると思う点

#### ○施設方針の決定プロセス

当施設は、支援に積極的な職員によって様々な角度からの支援の見直しや、改善に向けた提案が行われているようです。

しかし、記録から、これらがどのような根拠やプロセスで提案され、どのような議論の結果をもって支援が行われているか確認できませんでした。また、職員アンケートにおいても、職員間での認識のずれを感じる箇所が散見されました。

施設運営での基本的な PDCA サイクルにおいては、客観的な評価・分析を基本としていますが、これらの議論が科学的根拠に基づき、民主的な議論を経ていることも大切な視点です。これは、言い換えれば、「経験や勘に頼らない」と多くの場面で言われているところです。

福祉施設を取り巻く社会的環境は、近年目まぐるしく変化してきております。今日まで築きあげた経験に新しい知識や発想を加え、「計画」（仮説）に対し、幅広い意見を求め、反映させた支援方針の決定プロセスの充実を図ることで、施設が一丸となって、諸課題に取り組まれることを期待します。

#### ○個別支援計画策定とそれに沿った支援システムの構築

当施設では、利用者の状況や日常の支援に対し、幅広い各角度からのアセスメントが行われ、そこから導き出された課題やニーズも適切に集約されていました。

しかし、アセスメントで明らかとなった課題が、個別支援計画に反映されていませんでした。一般的には、「アセスメント」も「ニーズまとめ」も個別支援計画策定過程のプロセスであり、アセスメントで明らかとなった課題（ニーズ）は、特別な事情がない限り、全て個別支援計画に反映されなければなりません。

そして、日常行われる支援は、原則的に全て個別支援計画に裏付けされたものである必要があります。また、その中で多くの利用者に通ずる項目については、施設の「標準的なサービスマニュアル」に集約することができます。

当施設では、変化にとんだ充実した支援が行われていますが、その多くが、職員の経験や思いによって行われており、客観的な根拠を説明しづらい状況にあると思います。

今後は、アセスメントやそれによるニーズを、部門を超えたできるだけ多くの人によって検討し、支援実施の根拠や、責任の所在を明確にした個別支援計画を策定し、それに沿った支援が行われるシステムの構築が必要です。

#### ○利用者ニーズと時代の変化に合った生活環境の改善

当施設は、昭和 32 年に開所し、今日までの間、利用者ニーズの変化や、より良い支援のために何度となく改築や改修を行ってきました。現在の建物は、昭和 57 年に新築され、最新の特殊浴槽などを導入し、重度化する利用者に対応する設備を備えています。

しかし、居住環境（居室）に限ると、従来の 4 人の畳部屋から、3 人部屋や、ベッド使用の部屋に改修が行われたものの、2 人部屋や個室が基準となっている現在の新設施設の基準と比べると、プライバシー保護の観点からは課題を感じます。

そのため、利用者からは、「お互い様だけど」との言葉が聞かれるものの、同室者の生活音や、心身の不安定な時の対応などに落ち着きのなさを感じているとの声が聞かれました。

施設を取り巻く財政状況が厳しくなる中、早急な対応は困難かと思いますが、利用者のプライバ

シーに配慮した居住環境の改善に向けた努力を期待します。

○将来を見据えた人事の活性化

当施設は、二つの特別養護老人ホーム等を併せ持つ法人によって運営されていますが、どの施設も社会全体の慢性的な人材不足の中、予定された人材確保に苦勞しています。このような状況下、当施設の職員は、利用者の生活水準を維持し、より良いものとするために日々努力と工夫を重ねておられます。また、法人本部は、人事異動によって施設間のマンパワーの均衡を保つよう努力されていますが、定期的な人事異動は行われていないようです。

一方で職員の中には、福祉に携わる人として、より多くの経験を積んでスキルアップを図りたいと思っている人もいます。

厳しい人員配置の中、定期的に人事異動をすることは、経験のある職員を放出することであり、一時的にせよ戦力ダウンすることを余儀なくされます。しかし、長い目で見れば、他施設で新しい経験を積んだ職員が、よりスキルアップして戻ってきてくれることも期待できます。また、当施設での経験や施設の機能を広く社会に理解される良い機会となると思います。

定期的な人事異動など、法人内の人事を活性化することで、個々または、組織としてのマンパワーが強化され、将来に向かって当施設と法人が益々発展することを期待します。

## 7 事業評価の結果（詳細）と講評

- ・ 共通評価項目（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）