

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：長野県松本市中条1-14
評価実施期間：平成29年8月1日～平成30年3月22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 060872 050231	

2 福祉サービス事業者情報（平成30年3月現在）

事業所名：社会福祉法人 ジェイエー長野会 （施設名）特別養護老人ホームりんごの郷	種別：介護老人福祉施設 短期入所生活
代表者氏名：理事長 油井 博一 （管理者氏名）施設長 千野 真	定員（利用人数）：78名（77） 併設 短期入所生活介護 12名
設置主体：社会福祉法人 ジェイエー長野会 経営主体：社会福祉法人 ジェイエー長野会	開設（指定）年月日： 平成14年12月10日
所在地：〒381-0003 長野県長野市大字穂保字町裏207番地1	
電話番号：026-296-1165	FAX番号：026-296-1788
ホームページアドレス： www.ja-naganokai.or.jp/facilities/ringo/	
職員数	常勤職員：47名 非常勤職員9名
専門職員	（専門職の名称）看護師 5名 介護福祉士 30名
	社会福祉士 1名 介護支援専門員 5名
	管理栄養士 1名
施設・設備 の概要	（居室数）1人部屋12室 2人部屋 15室 4人部屋12室 （設備等）

3 理念・基本方針

私たちは、利用者一人ひとりの個性と生き方を尊重し、安心して生活が送れるよう、より良いサービスの提供につとめます。また、地域社会福祉活動や家庭介護の拠点として、皆様に愛され、信頼される施設を目指します。
--

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

質の高い利用者本位のサービスの提供 ・外部研修はもとより内部研修、研究にも積極的に取り組んでいます。 また、利用者のニーズを把握しできるだけ応えるかたちでスペシャルデーも設けています。
地域との交流を通して豊かで安心して暮らせる地域福祉の拠点としての機能発揮 ・出前講座、研修の受入を積極的に行っています。 ・「りんごの郷祭り」をはじめ、JAグループの特徴を活かし、JAとともに「りんごのご縁日 with アグリ」を開催し、地域との交流を深めるとともに福祉について情報を発信しています。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	4回（平成26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

○地域交流への取り組み

施設が目指す方針として「地域ニーズを踏まえた、事業構想の確立・対応」と示されている。それに向けて地域と接する機会・地域の人に施設を知っていただく方法を検討し、JAグループと協力のもと、広報活動の取り組みを行い、地域住民の施設周知や地域住民が施設を訪問する機会につながっている。

更に近隣地域からの入所利用が増えたため、地域住民との信頼・関係性も深まり、地域貢献につながってきた。また、施設職員が地域住民の主催するお茶のみサロンなどにも出向き、講話の機会、ボランティアの働きかけを行い、地域包括支援センターとの協力のもと地域の拠点を目指した活動が行われている。

○事故・ヒヤリハット・苦情・要望等、様々な情報収集の分析と改善

「事故・ヒヤリハット」・「苦情・要望」などの危機管理、苦情対応の記録を丁寧に行い、深く分析し、改善策を明確にしている。

加えて、「ヒヤリハット」につながる以前の「気づき」の情報収集を行い、何ら問題が起こっていなくても未然に事故を防ぐ努力が行われている。また、「苦情・要望」と共に利用者の「意見」と称した「要望にも至らない小さな声」「職員に対する励ましや感謝の言葉」など、常に利用者の声に耳を傾け、利用者・職員双方の信頼関係を築いている。

これらの結果は、施設の広報誌やホームページでも紹介され、高い透明性と地域からの信頼も得られている。

○人権に関するマニュアルの周知と徹底

施設内において特に重要な人権に関する「人権擁護」・「プラバシー保護」・「虐待防止」・「身体拘束」は、「指針」として明文化している。

また、これら重要な「指針」について集中的に議論し、周知を図るために「ふれあい委員会」を設置すると共に、同委員会で議論・決定されたことについては、「資料読み込み研修」を全職員に命じ、確実に周知されるよう努めている。

高い人権意識に裏付けされたより質の高い支援の継続に期待できる。

◇特に改善する必要があると思う点

○サービス実施計画の支援への反映と共有

当施設の「サービス実施計画」は、「栄養ケア計画」と連動し、年4回の改定が行われている。しかし、その内容は毎回あまり大きな変化はなく、また、利用者の日々のサービス提供の内容や変化の記録は、担当者を決めて、毎日きめ細かく記載されているが、それがどのような過程で「アセスメント」や「サービス実施計画」に反映されているのか確認することが出来なかった。

利用者のケース記録は、日々の変化のみならず、「サービス実施計画」に沿った支援が出来ているかの確認が必要であり、見直しの根拠となる。日々変化の記録に基づいて利用者の実態について

考察・検討された「カンファレンス会議」・「アセスメント結果」、そして、これらに即した「サービス実施計画」の作成が必要と思われる。

また、ユニットに分かれた広い施設でありながら、パソコンのネットワークが有効に使われていない。必要な記録や情報を確実に共有し、次の支援の改善につながるシステムの構築が求められる。

施設内の管理部門・介護支援専門員・介護部門・医療部門・給食部門等が、日常の支援、ネットワークを介した記録、会議等の様々な方法と場面で連携し、「サービス実施計画」を身近に意識した基本的なPDCAサイクルの確立が早急に必要と思われる

○機能訓練の実効性と記録

利用者の生活の維持や介護予防のために、看護師が中心になり機能評価・計画を作成して介護職員と協働して個別リハビリ、生活リハビリを中心に支援している。また、3ヶ月毎に計画の評価・見直しを多職種で行っている。

しかし、機能訓練計画にもとづいた記録が少ない。記録は、支援に対して実効性に関する情報の共有を図り、実施計画の評価・見直しを行う際の基本情報となるため、機能訓練を通して、利用者の状態はどのように推移したか、具体的に記録されることが望まれる。

○更に質の高いサービス提供のための職員研修

職員の教育・研修はキャリアプラン・ライフプランに研修理念、研修計画、研修目標、個別支援計画が具体的に明示され、「私の仕事プラン」に反映し、計画的に研修が行われている。

しかし、研修会欠席者は、班内伝達されているが、業務研修関係は、特に、職員一人ひとりの習得が重要であるため、習得状況の確認をする取組み、また、入職した職員は、一定の期間毎に業務全般にわたり、個々の業務内容の研修・習得状況の確認方法等が必要と思われる。

施設内の教育委員会、リーダー会等で研修内容、研修方法、内容の習得状況の確認方法等を検討し、更に、質の高いサービス提供ができるよう職員研修の取組みに期待したい。

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

平成30年3月23日記載

平成26年度を受審から3年が経過し、今回は4回目の受審となりました。前回の評価における改善点についてはその取組について一定の評価をいただきました。今回の受審では、より質の高いサービスの提供に向けて、改善すべき点をご指摘いただきました。全職員が今回の受診結果を真摯に受けとめ、着実に改善を進め「安全」「安心」「信頼」を提供するJAグループの社会福祉法人として、また、地域の社会福祉の拠点として、親しまれ信頼される施設づくりにつとめてまいります。