

別紙

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名称： 特定非営利活動法人 環境・福祉事業評価センター	所在地： 長野市南高田 2-5-16
評価実施期間： 令和4年7月28日から令和5年1月18日	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） B16024 60741 B15021	

2 福祉サービス事業者情報（令和4年11月現在）

事業所名： （施設名）ヒューマンヘリテージ神明34	種別：地域密着型介護老人福祉施設 入所者生活介護	
代表者氏名： （管理者氏名）施設長 宮本奈遠子	定員（利用人数）： 29 名	
設置主体：社会福祉法人 ヒューマンヘリテージ 経営主体： 同上	開設（指定）年月日： 令和2年12月1日	
所在地：〒388-8020 長野市神明34		
電話番号：026-274-5633	FAX番号：026-274-5634	
電子メールアドレス：s.info@humanheritage.net		
ホームページアドレス：http://www.humanheritage.net/shinmei/		
職員数	常勤職員： 23 名 非常勤職員 6 名	
専門職員	生活相談員 1名（社会福祉士）	
	看護師 3名	看護師（非常勤職員の内） 0 名 栄養士（ " ） 1 名
	介護支援専門員（兼務） 1名	
	介護福祉士9名（介護職員17名の内）	介護福祉士2名（非常勤介護職員5名の内）
施設・設備 の概要	（居室数）	（設備等）
	個室 29室	相談室・食堂・キッチン・リビング・トイレ・浴室（一般浴・特殊浴室）・地域交流スペース

3 理念・基本方針

「感性（思いやり・優しさ・美学）」と「哲学（理念・信念）」が求められる介護 イノベーションケア ~~~~脱・施設介護“自宅ではない在宅”暮らしの継続を目指して！~~~~

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

<p>理念・基本方針に掲げられているとおり、“自宅ではない在宅”と位置付けられた居住と暮らしの継続を柱にケアをされています。先ず目を引くのは、欧米の雰囲気や彷彿とさせる格調高い内装や調度品です。施設を感じさせない工夫はいたる所に見られ、玄関をあえて狭くする。下駄箱に子どもの靴を置くことで、靴をそこに置いてもらえる様にする。掲示物は、無機質に貼るのでなく、さりげなくオシャレに閲覧できる様にする。各居室の表札は、大理石風に紙で作られ、車椅子でも見やすい低い位置に付けられている等です。</p> <p>開所2年を迎える施設ですが、開所時からコロナ禍で様々な制約を受けるなか、万全の感染対策をして、事業活動を進めてきています。</p>

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	初 回（ 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

“ 自宅ではない在宅 ” を理念・基本方針に掲げ、生活の継続性を重視し、施設を感じさせない工夫があちこちに施され、利用者が個別に幸せに暮らせるケアに努めています。内装は、欧米の雰囲気を感じさせる調度品・装飾品等が置かれ、現在はコロナ禍により実施されていませんが、地域の交流の場となるスペースを施設内に作り、地域住民と施設利用者が自然と交流できるスペースを整備し、備蓄については、地域分の水を準備する等をされています。また利用者は、コロナ禍で外出が難しい状況ですが、訪問販売を楽しみにしているなど、工夫をしています。食事時間は、一斉でなく望まれる時間に摂れる様に幅を持たせ、入浴もお一人お一人のアセスメントに基づき、適した浴槽で個別に対応されています。また、各種会議や委員会が設置され、情報共有し検討されています。コロナ禍での開所 2 年の事業所ですが、全職員で協力して取り組んでいます。

特に改善する必要があると思う点

○苦情や要望に関する取り組みはされていますが、苦情受付担当者と責任者・第三者委員会を設置し掲示、利用者等への周知や苦情や要望を申し出しやすい工夫をされ、改善、周知、公開、フィードバックまでの一連の体制を定期的に評価し、改善すべき事項があるか検討されることを望みます。

○防災関連について、防災訓練は年 2 回実施され、備蓄もされています。さらに BCP（事業継続計画）も策定されていますが、夜間若しくは、夜間想定での防災訓練についてはリスクを評価し、実施を検討されることを期待します。

○ケアプランは、介護支援専門員が作成し、見直しも実施し、各利用者の個別の計画について、ユニットの全ての職員に周知できる様に、現在チェックシートの準備をされています。職員の標準的なサービスの実施や負担を軽減する上でタブレット等の ICT 技術の活用を更に広げられることを期待します。

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

アンケート方式の場合（別添 3 - 1）

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）

（令和5年1月12日記載）

コロナ禍が3年余り続き、終息の兆しは見えてきてはいますが、今後も気を緩められない期間が続くと思われます。このような社会環境の中では、どうしても施設利用者と家族との交流などが希薄になりがちです。引き続き感染対策を十分に行い、施設利用者と家族との面会の機会を増やすと共に、多様なコミュニケーションツールを活用し情報を発信していきたいと思います。

また、利用者が安心して当施設で暮らしていただくため、利用者はもちろんのこと家族からの要望や苦情に対しては迅速に対応する必要があります。それには、要望や苦情が直接、責任者に速やかに届き、解決に向けて行動することが重要と考えています。その際、客観的見地からの意見も重要ですので、第三者委員からの助言をいただき、施設の質の向上に努めたいと思います。したがって利用者・家族が困ったことがあった時にすぐに相談できるよう、複数のツールにより周知し、相談しやすい環境を整えます。

災害時の対応では、特に夜間時の災害に対する体制が十分とは言えないところがあります。したがって、当施設のBCPマニュアルに沿って現実に向けた訓練を定期的に行う必要があります。検討しています。

ケアサービスの質の向上には、当然のことながら「実行可能なケアプラン」と「現場での実施」が重要です。そのためにはマネージメント部分（管理者、ケアマネなど）とプレーヤー（現場職員）の利用者への思いに乖離（温度差）があってはなりません。よって、マネージメント部分と現場プレーヤー双方のレスpektと信頼を再構築していく必要があります。チェックシート導入に向け、さらに進化させようと考えます。