

# 福祉サービス第三者評価の結果

## 1 評価機関

名称：有限会社 エフワイエル	所在地：390-0867 長野県松本市蟻ヶ崎台 24-3
評価実施期間： 平成 29 年 10 月 2 日から平成 30 年 3 月 15 日 *契約日から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） 050542 061163 B25107	

## 2 福祉サービス事業者情報（平成 29 年 11 月現在）

事業所名：シルバーランドみつい	種別：特別養護老人ホーム
代表者氏名：代表者 小林 哲 管理者 小林 哲	定員（利用者数）：80 名（79 名）
設置主体：佐久市 経営主体：(福) 賜 済生会支部長野県済生会	開設年月日：平成 13 年 4 月 1 日
所在地：〒385-0007 長野県佐久市新子田 866 番地	
電話番号：0267-66-6800	FAX 番号：0267-66-6810
ホームページアドレス： <a href="http://naganosaiseikai.jp/">http://naganosaiseikai.jp/</a>	
職員数	常勤職員：57 名 非常勤職員：20 名
職員内訳等	生活相談員：2 名（社会福祉士 2 名） 介護職員：50 名（介護福祉士 39 名） 機能訓練指導員：1 名 看護師・准看護師：5 名 栄養士：1 名（管理栄養士） 介護支援専門員：5 名  30 歳未満：6 名 40 歳以上 50 歳未満：14 名 60 歳以上 12 名 30 歳以上 40 歳未満：14 名 50 歳以上 60 歳未満：10 名 ※平均在職年数：7 年 8 月
施設・設備の概要等	個室：28 室 2 人部屋：2 室 4 人部屋：17 室

## 3 理念・基本方針

<p>シルバーランドみついは、多年にわたり社会の伸展に貢献されてこられた入所者を敬愛し、健全で安らかな生活を保障することを基本理念として、適切な介護サービスを提供し、人生の完成期を心豊かにお過ごしいただけるような施設運営を目指します。</p> <p>さらに、家族（会）との連携を図りながら、地域、ボランティア等との交流を積極的に行うことにより、地域社会へ参加をしていくものとしますと謳っており、</p> <p>その基本理念は</p> <p>「私たちは、入所者・利用者の皆様を、人生の先輩として敬愛するとともに、歩んでこられた人生を大切に、穏やかで安らぎのある心豊かな生活と住まいを皆様・家族と共に築いていきます」である。</p>
--

また、基本方針は、

シルバーランドみつについては入所希望者の増加、要介護状態の重度化がすすむ中、今まで積み重ねた実績をもとに、公共性、公平性を保ちながら、社会福祉法人<sup>豊田</sup>済生会の創設の出発点となった「済生勅語」の精神を現代に生かし、老人福祉法ならびに介護保険法の目的を理解すると共に、入所者・利用者本位の介護のあり方を追求していくことを運営の基本方針とし、

私たちは「やさしさ」と「思いやり」を持って、皆様一人ひとりが安心のできる、居心地の良い住まいを入所者・利用者、家族の皆様と共に築いていくことを基本理念として掲げます。

となっている。

#### 運営目標

##### ○ 質の高い福祉サービスの提供

- ・済生会の理念、施設の基本理念等を理解し、職員としての役割を果たしていきます。
- ・24時間シートやひもときシートを使い、入所者中心の個々に沿ったケアプランを関係職員及び家族と共に作成し、それに基づくサービスを提供していきます。
- ・個々の入所者・利用者に最も適した食事内容で、楽しんで食べてもらえるようにします。
- ・入所者、利用者及び家族が施設に何を求めているか知るために満足度アンケートを実施し、満足度90%以上を目指します。

##### ○ 医療との連携

- ・嘱託医と入所者、家族との面談の場を、必要に応じ看護職員、介護職員が設定し、連携を図ります。
- ・入所者・利用者の主治医、ケアマネージャーとカンファレンスを行い、適切なサービスを検討していきます。

##### ○ 経営の健全化

- ・長期入所の利用率を97パーセント以上にします。
- ・短期入所の利用率を93パーセント以上にします。
- ・職員を対象にした年1回以上の経営報告会を開催していきます。

##### ○ 運営基盤の整備

- ・研修等を通して職員のスキル向上に努めます。
- ・施設整備の計画的な推進を図り、経費の削減に努めます。
- ・情報システム等の整備により、業務の省力化、効率化を図ります。
- ・施設の持つノウハウを地域へ還元していくために、地域での社会福祉活動に貢献します。
- ・介護サービスに関わる全ての分野に課題、目的意識を持ち、研究テーマを設定し研究を行い、発表していきます。
- ・広報活動の充実を図るとともに、地域に発信していきます。

##### ○ 生活困窮者等への援助

- ・介護虐待等の社会的弱者（なでしこプラン）等の受け入れについて、関係機関と連携を図り対応していきます。
- ・関係機関と連携し生活困窮者で支援を要する人を受け入れていきます。

## 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

シルバーランドみついは、旧三井小学校の跡地に設置され、周囲を木々に囲まれ豊かな自然環境に恵まれています。そして、保育園や児童館などの児童福祉施設や地域のみなさんが集う世代交流館、さらにはグループホームが隣接し、高齢者福祉の向上に配慮した安全で快適な環境が整えられています。

そこでの特徴的な取り組みとして、月1回の心のいやし事業が挙げられる。

佐久地域2 1寺院2 3名の住職さんで組織された「佐久仏教会・シルバーランドみついの会」の皆さんが、居室訪問・お話の会（法話）・行事への参加をしています。

居室訪問では、入所者の話し相手になって、心配ごとなどの相談にもものっていただいています。

また、来訪の際の法話では人生論をはじめ、自由なテーマでお話いただき、時には笑いのある話の中、入所者の皆さんは次回の来訪を心待ちにしています。

当然、入所者の家族の皆さんの参加もあります。

## 5 第三者評価の受審状況

二回目（平成25年度）

## 6 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

国のガイドラインに基づき長野県各サービス分野の評価基準等が改訂され、評価の判断基準も異なってきたので、初めにそのことについて説明いたします。

評価細目（別添1、2）に対する判断基準は以下の通りとなっています。

a：よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態

b：aに至らない状況＝多くの施設・事業所の状態、aに向けた取り組みの余地がある状態

c：b以上の取り組みとなることを期待する状態

つまり、「ある、ない」や「やっている、やっていない」という外的基準ではなく、やっている事の内容を評価員・評価機関が判断してa・b・cを決定しています。

そのため、当評価機関としては評価細目がaの場合は取り組み状況、b・cの場合は取り組み状況と改善課題を記載しています。

そして、各評価細目や利用者調査の内容を長期的、多面的、根本的に考え、事業所の全体像を把握して総評を決定・作成しています。

### ◇ 特に良いと思う点

#### ○ 利用者と家族との絆の保証

特別養護老人ホームは在宅での生活が困難とされた要介護度が高い高齢者が利用し、終の棲家として長期入所が可能な施設である。

そこに高齢の家族を入所させようとする時、利用者の家族の中には罪悪感や安堵感等、様々な思いを抱いているであろう。

また、施設入所により家族の関係が疎遠になったり、入所期間が長くなるに従って家族の面会が少なくなるという事態も起きるものである。

そんな中、シルバーランドみついで年間延べ面会者数が6,000人に上っており、毎日、面会に来る家族もいる。この実績は利用者・家族に配慮した施設の数々の取り組みの成果と感心する。

その一つは、面会時間がAM7:00～PM9:00と長いことで、仕事の行き帰りに家族の顔を見ることが可能な事である。

窓口担当者や休日の宿直職員が面会者の来所の際は各フロアに連絡し、フロアの担当者はスペースや椅子を用意して利用者と共に待ち、お茶を出し日頃の様子を伝えるように接待する。

また、施設行事も多く企画して、広報誌やお便りで参加を呼び掛けている。

一人ひとりの写真付きのお便りを、担当職員が工夫して作成し郵送することもある。

3ヶ月に1回のケアプランに関する説明・同意についても、来所の呼びかけや郵送でのやり取りをするために電話での連絡をするなど、家族に良い事も都合の悪い事も連絡を取るように心掛けている。

さらに、面会のために遠方からはるばる来る家族は利用者と一緒に宿泊ができる等々、面会実績に繋がる取り組みは多種・多様に行われている。

「入所者ご家族様サービス満足度調査」が年1回、毎年実施され、家族としても意見を述べる機会があり、また、結果報告も家族あてに郵送されているので、施設がより身近に感じられることにもなる。

また、終末期になると、家族も一緒に泊まって最後の時間を共に過ごすことができる。こうして施設で看取りを行った場合は、後日に遺族を招き、偲びのカンファレンスを実施しており、家族は看取り介護を担った職員と一緒に亡き家族を偲ぶことができる。

最後に、家族会を組織しての取り組みである。

少額の年会費で、年度当初の総会に始まり、運動会・総合防災訓練・夏祭り・敬老会・そば打ち・忘年会・クリスマス会・寿司バイキング等、施設行事に参加することも合わせて活動をしている。自ずと施設に足を運び面会する機会が増え、施設の職員との面識・交流も蓄積される。

家族が施設に宿泊した場合の費用の補助事業も家族会として実施している。

また、施設として家族会の役割を尊重し、家族会に対する支援にも積極的に取り組んでいる。

基本理念に謳う「入所者・利用者の皆様を、人生の先輩として敬愛するとともに、歩んでこられた人生を大切に、穏やかで安らぎのある心豊かな生活と住まいを皆様・家族と共に築いていきます」の実践を、これらの取り組みに視ることができる。

#### ◇ 特に改善する必要があると思う点

##### ○ 利用者一人ひとりの日常の時間への配慮

介護保険制度の見直しにより、特別養護老人ホームを利用できるのは要介護3～5の介護度の高い要介護者に限られ、ここシルバーランドみついで要介護度4、5の介護度の高い利用者が全体の90%を占めるに至っている。また、意思伝達ができない利用者は半数を超えている。

生活支援の基本は、利用者一人ひとりに応じた生活となるように支援することである。

利用者一人ひとりの生活と心身の状況に配慮して、どんな工夫をしたら日常の時間の中に楽しみや喜びを見出して生活を送ることができるのだろうか、これが支援する者の腕の見せ所である。

しかし、身体機能や認知機能の障害が重度であればあるほど、それは難しく、集団の中では個別の工夫した取り組みも同様である。

入所施設での生活の快適性とは、今までの生活環境とのギャップを少なくすることであり、シルバーランドみついの内外は広く、手入れや清掃が行き届き清潔感もあり、加えて職員の笑顔や優しい声掛けで施設全体が明るい雰囲気となっている。

また、各階の出入り口、エレベーターには施錠もなく、利用者の行動範囲に制限を設けていない。

そこで、広いフロアやコーナーを有効的に使えば、より利用者の行動範囲や楽しみが広がると思われる。

今までの生活の継続性を考慮した、週刊誌や漫画などの書籍コーナー、音楽や馴染みのパーソナリティーの声聞こえるラジオやCDのコーナー、囲碁や将棋のコーナー、大正・昭和を懐かしく感じる物品展示のコーナー、居室においては本人が愛用していた物品・写真や使い慣れた物などを傍らに置くだけで安らぎや落ち着きが芽生えてくると思う。

担当フロア・職員が一人ひとりの利用者に対する洞察をアセスメントのみに留まることなく深め、信頼関係を築き寄り添う中から、日常の時間の中に楽しみや喜びを今以上に創出することも必要と思われる。

新たな、大いなる挑戦である。

それこそが基本方針である「一人ひとりが安心のできる居心地の良い住まいを入所者・利用者、家族の皆様と築いていく」の実践と理解したい。

#### ○ 極みも基礎も重視する職員育成

シルバーランドみつについては職員の資質の向上に重点を置き、年間では外部研修95名、内部研修633名が参加して専門性を高めている。

それらの研修は職員一人ひとりに計画が立てられた段階を追っての研修で、専門資格である介護福祉士は職員の78%となっている。

その質の高さは家族満足度調査の評価や現場で確認することは可能である。

利用者を人生の先輩として敬愛する言葉がけや行動、尊厳を尊重した対応、寄り添う支援など、知識・介護技術とともに常に理念・基本方針を念頭に置いているものと思われる。

前回の第三者評価受番での改善事項を全職員で検討し改善していることで、施設全体の質が更に向上し、結果として表れていることは職員のモチベーションの向上にもつながっている。

職員の年齢層も平均的に整っていることで、利用者へのサービスの提供にも良い結果となり、退職・異動者が少ない事も、利用者の不安を取り除いている。

施設の運営・業務・提供するサービスについて、各会議に於いては勿論であるが、委員会の活動には目を見張るものがある。

小委員会を合わせると19の委員会があり、施設長をはじめ各フロアから選出された職員で構成されている。

事業計画に各委員会の目標を立て、利用者のサービスの向上について、地域福祉の向上について、職員の資質向上と働く環境について等、各委員会で協議し、結果を全職員に周知徹底する仕組みとなっている。

研修も各委員会が中心となり実施し、委員・職員の専門性が高められている。

そして、それらの活動内容は事業報告で報告されている。

利用者の問題や課題は各フロアで完結しがちであるが、シルバーランドみつについては全てを各委員会で検討し、解決や改善など、結果を出すことで施設全体でのサービスの向上となり、理念へ繋がっていると理解する。

それらの会議は勤務時間内に開催され、職員の時間的負担は少ないが、兼ねられる委員会は統一するなどの見直しを進め、職員の働きやすさに寄与したいという。

しかし、これらの取り組みの中で、「利用者・家族と共に」の視点が少ないと思われる事もある。

それは、定期的なアンケートなどにおいて類似した内容が上がっていることである。

福祉施設における特色として、専門性を高めることも大事ではあるが、レベルアップと同時に人間性の幅を広げ・高める取り組みも必要である。

日々の業務に直結した、最も基本となる実践能力を向上させるOJT、学習のきっかけを作り、幅や奥行きを与えて系統的・専門的に学ぶOFF-JT、自己啓発を促進し、主体性や自主性を伸ばして組織の育成体制の礎となるSDSなどの内容の見直しなど、更なる高みを目指す新たな取り組みが期待される。

それが施設の魅力に新たに加わることの意味は大きいと理解したい。

- 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（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

第三者評価も今回で2回目となりましたが、前回評価を踏まえ日頃の介護サービスの提供が利用者の皆様にとって、良好といえるのかを改めて振り返る機会となりました。

総評価の中で、多くのご家族が面会に来られる状況など利用者・家族との絆の視点から、高評価を受けたことは当施設として、また、職員にとっても励みとなる結果でした。

今後もより一層の絆となるよう取り組みたいと思います。

一方で、集団的生活の流れの中で、個々人の身体状況や趣味なども踏まえた楽しみや喜びなど、利用者一人ひとりの日常の時間への配慮について、もう少し、工夫することの必要性や、人材育成の中で、人間性の幅を広げ高める取り組みの必要性など課題も見分かりました。

この評価を踏まえ、それぞれの課題について、一步一步前進できるよう職員一丸となって取り組んでいきたいと思ひます。