

別紙

福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

| | |
|---|-----------------------|
| 名称： コスモプランニング有限会社 | 所在地： 長野市松岡1丁目35番5号 |
| 評価実施期間： 令和2年1月20日から令和2年3月30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） B18014、05022、050482 | |

2 福祉サービス事業者情報（令和2年2月現在）

| | |
|--|--|
| 事業所名： （施設名） ころのひろば特別養護老人ホーム | 種別： 地域密着型介護老人福祉施設 |
| 代表者氏名： （管理者氏名） 理事長 金子 智子 施設長 林 大佑 | 定員（利用人数）： 29名(29名) |
| 設置主体： 経営主体： 社会福祉法人 ころ | 開設（指定）年月日： 平成26年4月1日 |
| 所在地：〒392-0022 長野県諏訪市高島1-21-14 | |
| 電話番号： 0266-54-5616 | FAX番号： 0266-54-5618 |
| ホームページアドレス： http://www.kokoro5560.or.jp/ | |
| 職員数 | 常勤職員： 16名 非常勤職員： 10名 |
| 専門職員 | （専門職の名称） 名 |
| | ・施設長 1名 ・介護職員 17名 |
| | ・医師(非常勤) 1名 ・機能訓練指導員(兼務) 1名 |
| | ・生活相談員 1名(兼務) ・介護支援専門員 1名 |
| ・看護師 3名 ・栄養士(兼務) 1名 | |
| 施設・設備 の概要 | （居室数） |
| | （設備等） ・食堂・談話コーナー…4室 ・医務・看護職員室…1室 ・一般浴室…2室・機械浴室…2室 ・特殊浴室…1室・便所…12室 ・洗面所…各ユニット2ヶ所ずつ ・地域交流スペース…1室(複合施設1階) |

3 理念・基本方針

【社会福祉法人ころ 運営理念】

私たちの各事業は、働くひとびとの福祉施設である。

*「働くひとびと」とは一部の富裕層のための施設でなく、働いてきた、働いている人々の施設である。

1. 私たちは、利用者の立場に立って親切でよい介護を行います
2. 私たちは、つねに学習し、たゆみなく福祉の充実と向上につとめます
3. 私たちは、職員の生活と権利をまもり、民主的運営につとめます
4. 私たちは、地域・職場のひとびとと協力を深め、福祉を守る運動をすすめます
5. 私たちは、社会保障制度の確立をすすめます

この目標を実現するために、私たちは、互いに団結します

【 民医連綱領 】

私たち民医連は、無差別・平等の医療と福祉の実現をめざす組織です。

戦後の荒廃のなか、無産者診療所の歴史を受けつぎ、医療従事者と労働者・農民・地域の人びとが、各地で「民主診療所」をつくりました。そして1953年、「働くひとびとの医療機関」として全日本民主医療機関連合会を結成しました。

私たちは、いのちの平等を掲げ、地域住民の切実な要求に応える医療を実践し、介護と福祉の事業へ活動を広げてきました。患者の立場に立った親切でよい医療をすすめ、生活と労働から疾病をとらえ、いのちや健康にかかわるその時代の社会問題にとりくんできました。また、共同組織と共に生活向上と社会保障の拡充、平和と民主主義の実現のために運動してきました。

私たちは、営利を目的とせず、事業所の集団所有を確立し、民主的運営をめざして活動しています。

日本国憲法は、国民主権と平和的生存権を謳い、基本的人権を人類の多年にわたる自由獲得の成果であり永久に侵すことのできない普遍的権利と定めています。

私たちは、この憲法の理念を高く掲げ、これまでの歩みをさらに発展させ、すべての人が等しく尊重される社会をめざします。

- 一、人権を尊重し、共同のいとなみとしての医療と介護・福祉をすすめ、人びとのいのちと健康を守ります
- 一、地域・職域の人びとと共に、医療機関、福祉施設などとの連携を強め、安心して住み続けられるまちづくりをすすめます
- 一、学問の自由を尊重し、学術・文化の発展に努め、地域と共に歩む人間性豊かな専門職を育成します
- 一、科学的で民主的な管理と運営を貫き、事業所を守り、医療、介護・福祉従事者の生活の向上と権利の確立をめざします
- 一、国と企業の責任を明確にし、権利としての社会保障の実現のためにたたかいます
- 一、人類の生命と健康を破壊する一切の戦争政策に反対し、核兵器をなくし、平和と環境を守ります

私たちは、この目標を実現するために、多くの個人・団体と手を結び、国際交流をはかり、共同組織と力をあわせて活動します。

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

社会福祉法人こころの前身は平成17年(2005年)、諏訪市に創立された特定非営利活動法人こころに遡ることができ、平成22年4月に社会福祉法人として改編し、同年12月、同じ諏訪市高島に「特定複合施設こころ高島」を開設した。その後、平成26年4月、諏訪市役所の向かい側にこころのひろば特別養護老人ホームが入る「総合複合施設」の「ひと・まち イキイキ こころのひろば」を開設した。

当法人は特に平成22年のこころのひろば特別養護老人ホームの入る総合福祉施設「こころのひろば」開設以来、地域の人々のニーズに沿い、医療機関や福祉施設などとの連携を強め、安心して住み続けられるまちづくりを進めている。現在、法人として2特定施設入居者生活介護事業所、1地域密着型特別養護老人ホーム、1小規模多機能型居宅介護事業所、1デイサービス、1グループホーム、1居宅介護支援事業所、1ヘルパーステーション、1福祉用具貸与・販売事業所などを展開しており、今年3月末には満10年を迎える。

こころのひろば特別養護老人ホームは法人の拠点である複合施設の一翼を担っており、すぐ目の前に市役所があり、諏訪高島城や城南小学校にも近く、当施設のバルコニーからは晴れた日に富士山を望むことができ、また、夏には全国に有名な諏訪湖の花火も鑑賞することができる。同じ複合施設内及び敷地内には特定施設入居者生活介護事業所、小規模多機能型居宅介護事業所、認知症高齢者グループホーム、福祉用具貸与・販売事業所、内科・外科クリニック、歯科クリニック、薬局などを展開しており、介護と医療を兼ね備えた複合施設となっている。

当施設は地域密着型特別養護老人ホームとして地域でも重要な役割を担っており、現在、施設の設定員は29名で現在入所現員は29名となっている。当施設は指定上のユニットケアについては「小規模生活単位型」としており、当初から7名から8名の小規模で実施しており、通常の29名の地域密着型特別養護老人ホームの9名、10名、10名のユニット構成とは違い、3世代が同居する家族構成と同じような規模となっていることから、法人が標榜している「施設でなく住まい」という考えを地で行っており、一人ひとりの利用者と職員の親密度は家族のように強くなっている。

開設からこれまでの間、介護保険制度の見直しが2度あり国の施策の変更の度に収支計画の変更も余儀なくされ当法人・当施設でも地域のニーズに合わせてながら基盤整備に努めている。当施設では主に入浴、排せつ及び食事等の介助、機能訓練、健康管理、生活等に関する相談及び助言、その他の必要な日常生活上の支援を行っている。

当施設では個別の施設サービス計画に沿った質の高いサービスを提供しており、24時間シートを使い利用者ニーズを把握し、日々の生活の中で役割を持ち、レクリエーションやユニット独自の行事・外出などを行うことで刺激を受け、家と同じような環境で過ごせるように努めている。現在(令和2年2月現在)、諏訪市を主とした諏訪広域からの29名の利用者が生活をしており、男性7名・女性22名で、90歳以上の方が10名おり平均年齢が84.6歳、平均介護度4.28、在籍年数の平均が2.5年と、利用者の高齢化・重度化がかなり進んでおり、日課についてもそれらに対応し利用者ニーズに合わせて、ゆっくり穏やかに、また、自由に生活できるようにしている。

介護保険の改正が3年毎に実施されている中で、介護保険改正のおおよその期間に合わせて2019年度からの5ヶ年の中期計画が策定されており、法人の各施設・事業所ごとの損益計画とアクションプランが掲げられている。介護業界全体の流れと、当施設のビジネスモデル俯瞰図が示されており、また、強み、弱みも示され、単年度の事業方針や収支計画にも中期計画が反映されている。人口減少や高齢化により拡散した低密度な市街地においては、今後、住民の生活を支える医療・福祉・商業等のサービスの提供や地域活力の維持が求められており、国の構想でも、多くの市町村において、持続可能なまちづくりを進めるため、医療・福祉・商業等の生活サービス機能や居住の集約・誘導によりコンパクトシティの形成に向けた取組が進められている。そうした意味からも複合施設の構想は合致しており、「年をとっても住み慣れた場所で心安らかに生活したい」という願いに応えよう」という法人設立当初の想いは色あせることなく、職員もサービスの質の向上に積極的に取り組み、地域社会に更に貢献しようとしている。

5 第三者評価の受審状況

| | |
|---------------|--------|
| 受審回数（前回の受審時期） | 今回が初めて |
|---------------|--------|

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

1) ユニットケアの充実

当施設は4ユニットで構成されており、1ユニットの利用者数が7～8人で職員配置も厚く地域密着型特別養護老人ホームの理想的な姿のように思われる。

当施設では入居する一人ひとりの意思及び人格を尊重し、地域密着型施設サービス計画（地域密着型特別養護老人ホームに入居している利用者に対して、その施設が提供するサービスの内容などを定めた計画）に基づき、その居宅における生活への復帰を念頭に置いて、入居前の居宅における生活と入居後の生活が連続したものとなるよう配慮しながら、各ユニットにおいて利用者が相互に社会的関係を築き、自立的な日常生活を営むことを支援している。

県内の一般的な地域密着型特別養護老人ホームは9～10人を1ユニットとする3ユニット構成のホームが多く、当施設の7～8人でユニットを組んでいるところは少ないと思われ、ユニットケアの利点を最大限に生かし、きめ細かな対応をしている。利用者と職員の会話も、利用者からカメラやかつて行かれた旅行に関する話など、趣味に関する専門的かつ細かな内容で話されており、また、昼食時も、ただ黙々と食事を摂るのではなく、職員は時間差を置きながら食事介助や見守りをしながら時事に関する話題やそれぞれの利用者の家族に関する話題などを明るく話し話題に参画しており、双方向の関係がしっかりと構築されている。また、当施設が入る複合施

設には地域密着型認知症高齢者グループホームや小規模多機能型居宅介護事業所が併設されており、いずれも少しでも長く住み慣れた家、地域で暮らし続けられるよう馴染みの職員により家庭的な雰囲気の中で一人ひとりに応じたきめ細かなサービスを提供していることから、そうした背景やユニットケアから生じる結果であるかもしれないが、全体的に利用者が穏やかに安心して日々を過ごしていることが感じられた。

居室 29 室が全て一人部屋で、ユニットの共有スペースにはリビング兼食堂があり、テレビやソファ等が置かれたくつろぎの場や調理スペース等も確保されており、それぞれのユニットには洗面台が 2 つあり「生活の場」としても環境が整備されている。

指定上のユニットケアについても「小規模生活単位型」しており、また、施設独自にユニット毎の運営費としてユニット費を計上しており 4 つのユニットにはふつうの生活を感じていただけるように様々な演出がされており、ユニット毎のカラーを肌で感じる事ができた。医療チームとして 3 名の看護師も配置されており、職員も従来の効率が優先された「集团的ケア」から尊厳を守る「個別的ケア」へと利用者本位のサービスを提供しており、できるだけ自宅に近い環境で、一人ひとりの状況に寄り添ったケアを行い、他の人との人間関係を築きながら日常生活を営めるようにサポートしている。更に、常に同じ利用者が顔を合わせて生活をする事で交流が生まれ、同じ職員が担当することで職員と利用者の相互理解が深まり、利用者の個性や生活リズムを保つことができ、職員が介入することで利用者同士の良好な人間関係も築いている。

2) 地域の人々との交流

利用者が地域の人々と交流をもち良好な関係を築くことは、利用者の活動範囲を広げ、QOL を高めるための大切なプロセスであり、福祉施設・事業所においては、利用者の地域活動への参加を推奨し、利用者が参加しやすくなるための体制整備を行うことが求められている。

当施設の入る複合施設を建設する際には「入居者のための施設」ではなく「地域に開かれた広場」という基本的な考えを持ち、単に福祉や介護の拠点となるだけでなく、地域に刺激を与えるような「まちづくり」という視点で構想され、複合施設全体のコンセプトを「ひと・まち イキイキ こころのひろば」としている。

複合施設内には地域交流センターとして「多目的ホール」「小・中会議室」「天然温泉」「屋外足湯」などが設けられ、また、複合施設内や広い敷地内にはクリニックや介護ショップ、薬局などもあり、地元野菜の販売等も定期的に行われ多くの地域住民が利用している。更に、複合施設全体の秋祭り等のイベントにも地域の人々が参加しやすいようにしている。また、利用者の理解度に応じ買い物や通院等日常的な活動については、定型的でなく個々の利用者のニーズに応じて支援しており、地域のイベントや社会資源を利用できるように情報も提供している。

当施設を含めた複合施設には傾聴や音楽療法、邦楽演奏、民謡などの幅広いボランティアが複合施設に来訪しており、利用者が多目的ホールなどに集まり楽しんでいる。中学生の夏休みや春休みのボランティア体験の受け入れもあり、複合施設全体での秋祭りにも子供会の「花笠踊り」・中学校合唱部の「合唱」などの参加もあり、諏訪地方で 7 年に 1 回開かれる御柱の小宮祭の休憩所としても場所を提供している。更に、市内の企業の労働組合から清拭用の布などの寄付も頂いており、複合施設周辺の地元町内と「災害時における緊急活動の協力に関する協定書」を取り交わし、万が一の場合には住民の避難場所として利用していただけるようにもなっており、食料品等も備蓄している。

利用者と地域の人々との交流は、地域と施設・事業所との相互交流を促進するという意味もあわせもっており、当施設は地域社会の一員としての社会的役割を果たすためにも、利用者が地域の人々と交流できるように様々な機会を提供し地域との繋がりを継続できるようにしている。

3) 終末期ケアの充実

契約時に重要事項説明書の「看取りの介護について」を基に家族等に取り組みを伝え、必要に応じて随時の説明を繰り返し行っており、看取り介護の方針や手順を明確にしている。

当施設では協力・嘱託医でもある複合施設内クリニックの医師と施設の看護師による医療チームとの連携により定められた手順と方法により喀痰吸引・経管栄養などが実施されており、利用者の健康管理を普段より小まめに行っているため、連携体制は盤石なものとなっている。また、終末期ケアに関しても話し合いを通して看護師と介護職員の連携が適切に行われており、職員の意識も高く、相互の専門性を通して適切な介護を行う体制ができている。

ターミナルケアに関する研修も定期的に行われており、職員インタビューでも職員の意識が高く、心構えもできていることが確認できた。ターミナルケアの研修においては、終末期に入る前の利用者の変化について医療と連携をしっかりできていれば、「看取り期」に入った時に医療を中心とするのではなく、介護職員が本人や家族にいかにかかり添うことができるかを学んでいるという。また、生前の接し方から最期を迎える時まで利用者に真摯に向き合うことが出来たのか、悔いが残らないようにどう接したら良いのか等について学び、利用者だけではなく家族の不安や孤独、悲しみなどと言った、心のケアにも目を向けている。

契約の終了事由として、当施設でできる限り終末に到るまで利用する例が多く、当施設での看取り率は高く、具体的に直面した場合にも利用者が満足感を抱いて悔いなく別れられるように、できるだけ一緒に過ごす時間を作り、話しかけたり聞き手になったりしながら、最期まで自分らしい人生を全うする支援に徹している。

高齢・多死社会を迎え、介護老人福祉施設における看取りの役割がますます重要となっている現在、当施設では地域における拠点施設としての機能を発揮すべく、地域支援事業を積極的に担いつつ、住み慣れた地域で最期までその人らしい生活を支える観点から、当施設に加え併設の特定施設入居者生活介護事業所、小規模多機能型居宅介護事業所、認知症高齢者グループホーム等の地域支援事業と併せ看取りに取り組んでいる。

4) 災害時における地域との連携と安全確保

当施設の入る複合施設では自施設での災害対応力の向上については勿論であるが、関係機関との顔の見える関係を構築するための取り組みを日頃から行っており、施設のある地域が災害に直面した際、関係機関との連携が有効に機能するかを考えており、地域全体で繰り返しチェックするための方策として地元との協定を結び協働しながら万が一に備えている。

当施設を含めた複合施設では消防計画の策定などの法律で定められた事項にとどまらず、実効性の高い取組を積極的に行っている。ハード面では立地条件から災害の影響を把握し必要な耐震措置や設備等の落下防止措置を講じ消火設備も充実させ食料や備品などの備蓄も整備している。また、ソフト面では、災害発生時の体制を整備し、利用者及び職員の安否確認の方法を確立し、災害発生時の初動時の対応などを示した行動の基準を策定し、定期的に訓練を行い、課題の把握や見直しを行っている。

更に、対外的には複合施設周辺の地元町内と「災害時における緊急活動の協力に関する協定書」を取り交わしており、万が一の場合には住民の避難場所として利用していただけるようになっており、敷地内にある防災倉庫には約170名分の食料や飲料水等が備蓄されており、日頃から体制を整え災害に備えている。複合施設内でも災害時における利用者の安全確保のため災害対策委員会を設置し、定期的な会議を開催し、年間計画を立て計画的に想定を変えた訓練も実施しており、防災・避難訓練（年2回）や施設周辺自主防災会との合同避難訓練なども実施している。

◇改善する必要があると思う点

1) 事業方針の利用者等への周知

介護保険の改正が3年毎に実施されている中で、現在、法人及び施設として2019年度からの5ヶ年中期計画が策定されており、法人の各施設・事業所ごとの損益計画とアクションプランが掲げられている。介護業界全体の流れと、当施設のビジネスモデル俯瞰図が示されており、また、強み、弱みも示され、単年度の事業方針や収支計画に中期計画が反映されている。

法人本部の事業方針に基づいた単年度の当施設としての事業方針と収支予算が立てられており、収支予算の骨子として具体的に数値で示され、実行可能なものとなっている。また、年度の終了時にはそれぞれの計画に沿った具体的な活動や現状分析という形で事業報告書を作成している。事業方針の進捗状況は毎月リーダー会、職場会等で検討されており、月別の当施設としての事業実施報告書や月別及び年度累計としての損益計算書が作成され、それらを基に振り返りや確認、見直しもしている。

家族会が年1回行われており、また、秋祭りなどで家族が集まる機会もある。今後、そうした機会をとらえ、法人や当施設の事業方針や運営状況について更に詳しくふれることを期待したい。また、特別養護老人ホームという性格上、利用者への周知は難しいと思われるが、理解が可

能な利用者に向けて説明方法に工夫を凝らし知らしめていくことも期待したい。

2) 目標管理制度の充実による職員の士気高揚

法人の運営理念の中の目標「私たちは、利用者の立場に立って親切でよい介護を行います」「私たちは、つねに学習し、たゆみなく福祉の充実と向上につとめます」は裏返せば「期待する職員像」として示されたものであり、職員は日々実践している。職員は「人材育成シート」でチャレンジ目標を立て、期待する成果や能力開発の目標を具体的に立て、振り返りの場にもしている。また、職員それぞれの職位や担当職種に応じた職責組織図や基本給与表があり、業務の内容は明確になっている。法人として職員の経験や習熟度に合わせキャリアパス制度を確立され、各職員がそれぞれの段階で「求められる職員像」を十分に理解できるようにし人事考課制度へと繋がられていくことを期待したい。

目標管理の主旨は「人材育成」にあるといわれており、一方的に何かを教えるのではなく、対象者に寄り添い、できるようになるまで導く指導法であり、職員に対して上司や法人が目標や課題を提示することではないとされている。

職員が自ら目標を考え、乗り越えるためにはどのような課題や障害が発生するか、そしてどのような能力があれば自分は乗り越えられるのかを考えることに意義があると思われる。これによって、単なる知識やスキルを持った人材ではなく、「目標達成のプロセスを自ら考えることができる人材」を育成することができるものと思われる。

今後、更に、「人材育成シート」を推進、定着されるためにも、運用の過程で面談する機会を持つこと、自己評価後のフィードバックをすることなどを確実に実行され、職員のモチベーションを高めるような取組として維持・継続されることを期待したい。

7 事業評価の結果（詳細）と講評

共通項目の評価対象Ⅰ福祉サービスの基本方針と組織及び評価対象Ⅱ組織の運営管理、Ⅲ適切な福祉サービスの実施（別添1）並びに内容評価項目の評価対象A（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

（令和2年3月26日記載）

満足して頂いている入居者様が94%ということで感謝の声が聞かれ、こちらとしても大変感謝しております。

利用者調査の問10を見ましてもまだまだチームケア不足を痛感しています。

評価して頂いた強みは継続しつつ弱みは改善へと努力していきます。

地域密着型の特養は第三者評価は義務化されていませんが、今後も質の向上を目指して職員一同努力してまいります。