

福祉サービス第三者評価結果(養護老人ホーム版)

① 第三者評価機関名

合同会社 ジェウエサ

評価決定日 平成25年 2月 25日

② 事業者情報

名称: (福)山梨ライトハウス 青い鳥老人ホーム	種別: (盲)養護老人ホーム
代表者氏名: 施設長 小林 望	定員(利用人数): 50 名
〒 406 - 0004	TEL 0 5 5 3 - 2 6 - 6 6 3 1
所在地: 山梨県 笛吹市 春日居町 小松 855-192	

③ 特徴

I	福祉サービスの基本方針と組織	理念及び基本方針は明文化されており、会議や集会等で職員及び利用者に周知されている。事業計画についても職員集団からの提案を取り上げつつ作成され、こちらも職員及び利用者にも周知されている。一方、中長期計画については計画期限後の見直しが行われていないので、計画の再考が求められる。管理者については、関連機関の会合や研修に積極的に参加しており、外部情報を業務改善に活かし、指導力を発揮している。
II	組織の運営管理	地域の福祉ニーズ等は関係機関との連携が確保されており、運営の方向性の決定に活かされている。また、実習生やボランティアの受け入れ体制は計画等適切になされ、福祉人材の育成や地域と利用者の関わりを大切にしている様子が窺える。人材育成については研修体制は充実しているが、考課については一律的なもので、考課の活用については一考の余地がある。また、リスク対応については重大事故の予防のためインシデントの積極的な吸い上げが望まれる。
III	適切な福祉サービスの実施	利用者に対し満足度調査や嗜好調査を行っている。また、苦情箱や相談日の設定など、利用者の要望や苦情を吸い上げる仕組みが整っており、その内容がサービスの向上につながっている。利用者に対する個別サービスについては、担当職員中心に適切にアセスメントが行われている。その内容を元に会議の中で支援計画を検討することで、一職員のみ考えに偏らない計画の作成と、共通理解に基づいた支援が行われている。
IV 1	個別サービスの提供	食事に関しては嗜好調査を行っていることもあり、利用者の満足度も高く美味しい食事が提供されている。その他、健康管理等の基本的なサービスについては必要十分に行われている。唯一利用者調査の中では「入浴時間を長くして欲しい」との声が複数出ているので、要望に沿った対応の工夫ができないか、検討を望みたい。利用者のアクティビティーについては大変充実しているとともに、点字図書を用意する等、施設の独自性が随所に見られる。
IV 2	家族との交流の確保	今年度より行われている「家族に対する行事のお誘い」を含め、電話の受け継ぎや面会の推奨等、利用者と家族の交流の機会を多く保障する姿勢が窺える。また、広報誌の送付や誕生会のスナップ写真・手紙の送付等、施設としても積極的に家族への情報提供を行っている。
IV 3	利用者の人権の擁護	利用者に対する不当な取り扱いの防止に関しては、運営規定や職員向け冊子、外部研修の受講等により注意喚起し、人権擁護の風土を醸成している。利用者調査においても身体拘束や虐待に関する項目では100%の利用者が「ない」と答えている。また、虐待防止に留まらず、利用者が孤立・退屈・無気力に陥らないよう、様々な活動を保障するなど、積極的な人権擁護に努めている。

④ 総評

◇ 特に評価の高い点

福祉サービス第三者評価の受審は今回で三回目となり、自らを省みてサービスの向上を行っていくとする姿勢が強く感じられる。また、受審の度に評価結果に対する改善が見受けられ、年々評価が高まっている。施設長が率先して毎朝利用者の部屋を訪ね、全員の利用者に関わりを持つという姿は、職員にとって良い規範となり、利用者一人ひとりを大切にするという風土を築き上げている。完全個室で個々人のプライバシーや自分の時間を大切にしている一方で、様々なボランティアによるサークル活動を多岐にわたって展開することで、利用者の生きがいや楽しみを創設し、身体や精神の健康を守っている。月例会においては施設からの情報を利用者に向けて発信し、相談や苦情解決窓口では利用者の要望や苦情を受け、相互の思いを交わす中で、利用者も「良い施設作りを行っている」という一体感を持つことができている。目に不安を持つ利用者が安心して生活できる県内の基幹施設として、今後ともサービスの向上に努めていくことが期待される。

◇ 改善を求められる点

- 1、ヒヤリハット:年間を通してヒヤリハットの報告は少ない。福祉現場においては大小に関わらず必ず存在するものなので、吸い上げる仕組みを構築して欲しい。ハインリッヒの法則にもあるように、小さなインシデントを無くしていくことで重大事故を防ぐことはリスクマネジメントでは重要なことと思われる。
- 2、入浴時間:入浴の設定そのものは問題のない現状ではあるが、「入浴時間を長くして欲しい」と言う利用者の声にいかに対応していくか、何らかの工夫はできないだろうか。
- 3、中長期計画:中長期計画が設定年度が過ぎているので、見直しを行っていただきたい。
- 4、人事考課:福祉現場において人事考課の実施は公平性や効果の点から難しさがある。しかし、考課者研修を受けた上で公平性を保ち、人材育成と結び付けて考課を行うことで、職員のモチベーションやスキルの向上に繋げることができるので、実施を検討してはいかがであろうか。

キーワード(3~5個)

サービス向上への意欲、高い人権擁護意識、個を大切にした支援、職員の向上心、高い専門性

⑤ 利用者調査からの「概評」

利用者調査で特筆すべきことは、人権侵害項目が100%「なし」と返答されていたことであろう。今回の調査では全員が「職員は丁寧な対応をしている」と答えている。社会的には当たり前のことであろうが、色々な考え方の利用者が生活する中で、この項目が100%という施設は少ない。その他項目についても大きな不満は見受けられず、単にサービスが高いからという理由だけでなく、施設側と利用者の良好な関係があるからこそこの結果に現れているのであろう。唯一不満が多かったのは入浴時間のこと。施設の状況によって「できる・できない」はあろうが、声には何らかの対応が求められよう。

⑥ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

当法人が理想とする福祉サービス像「視覚障害者に明るく暮らし易い生活環境を提供し、心身ともに幸せな生活を送れるよう思いやりのあるケアに努める」を念頭に、前回の評価結果を踏まえてより良い処遇に心掛けてきました。今回の評価の中で十分にはできない項目が数点あったのでケア会議等の場において、全職員に周知し、改善を求め利用者本位のより適切なサービスの提供に繋げるよう、取り組みを深めて参りたい。

⑦ 各評価項目にかかる第三者評価結果別紙

評価細目の第三者評価結果

山梨県福祉サービス第三者評価事業 共通基本項目							
評価	評価	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果		
I	1	(1)理念、基本方針が確立されている	①理念が明文化されている	1	(a)	b	c
			②理念に基づく基本方針が明文化されている	2	(a)	b	c
		(2)理念や基本方針が周知されている	①理念や基本方針が職員に周知されている	3	(a)	b	c
			②理念や基本方針が利用者等に周知されている	4	(a)	b	c
	2	(1)中・長期的なビジョンと計画が明確にされている	①中・長期計画が策定されている	5	a	(b)	c
			②中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている	6	a	(b)	c
		(2)事業計画が適切に策定されている	①事業計画の策定が組織的に行われている	7	(a)	b	c
			②事業計画が職員に周知されている	8	(a)	b	c
			③事業計画が利用者等に周知されている	9	(a)	b	c
	3	(1)管理者の責任が明確にされている	①管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している	10	(a)	b	c
			②遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている	11	(a)	b	c
		(2)管理者のリーダーシップが発揮されている	①質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している	12	(a)	b	c
			②経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している	13	(a)	b	c
II	1	(1)経営環境の変化等に適切に対応している	①事業経営をとりまく環境が的確に把握されている	14	(a)	b	c
			②経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている	15	(a)	b	c
			③外部監査が実施されている	16	(a)	b	c
	2	(1)人事管理の体制が整備されている	①必要な人材に関する具体的なプランが確立している	17	(a)	b	c
			②人事考課が客観的な基準に基づいて行われている	18	a	(b)	c
		(2)職員の就業状況に配慮がなされている	①職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている	19	(a)	b	c
			②職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる	20	(a)	b	c
		(3)職員の質の向上に向けた体制が確立されている	①職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている	21	(a)	b	c
			②個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている	22	(a)	b	c
			③定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている	23	(a)	b	c
	(4)実習生の受け入れが適切に行われている	①実習生の受け入れと育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、積極的な取り組みをしている	24	(a)	b	c	
	3	(1)利用者の安全を確保するための取り組みが行われている	①緊急時(事故、感染症の発生時など)における利用者の安全確保のための体制が整備されている	25	(a)	b	c
			②災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている	26	(a)	b	c
③利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している			27	a	(b)	c	

評価細目の第三者評価結果

山梨県福祉サービス第三者評価事業 共通基本項目											
評価	評価	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果						
II	組織の運営管理	4 地域との交流と連携	(1)地域との関係が適切に確保されている	①利用者地域とのかかわりを大切にしている	28	a	b	c			
				②事業所が有する機能を地域に還元している	29	a	b	c			
				③ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している	30	a	b	c			
			(2)関係機関との連携が確保されている	①必要な社会資源を明確にしている	31	a	b	c			
				②関係機関等との連携が適切に行われている	32	a	b	c			
			(3)地域の福祉向上のための取り組みを行っている	①地域の福祉ニーズを把握している	33	a	b	c			
				②地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている	34	a	b	c			
			III	適切な福祉サービスの実施	1 利用者本位の福祉サービス	(1)利用者を尊重する姿勢が明示されている	①利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている	35	a	b	c
							②利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している	36	a	b	c
						(2)利用者満足の向上に努めている	①利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組みを行っている	37	a	b	c
①利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している	38	a					b	c			
(3)利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている	②苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している	39				a	b	c			
	③利用者からの意見等に対して迅速に対応している	40				a	b	c			
2 サービスの質の確保	(1)質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている	①サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している				41	a	b	c		
		②評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している				42	a	b	c		
	(2)提供するサービスの標準的な実施方法が確立している	①提供するサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている				43	a	b	c		
		②標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している				44	a	b	c		
	(3)サービス実施の記録が適切に行われている	①利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている	45	a	b	c					
		②利用者に関する記録の管理体制が確立している	46	a	b	c					
		③利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	47	a	b	c					
3 開始・継続サービスの	(1)サービス提供の開始が適切に行われている	①利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している	48	a	b	c					
		②サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている	49	a	b	c					
4 実施計画の策定	(2)サービスの継続性に配慮した対応が行われている	①事業所の変更や家歴への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている	50	a	b	c					
		(1)利用者へのアセスメントが行われている	①定められた手順に従ってアセスメントを行っている	51	a	b	c				
			(2)利用者に対するサービス実施計画が策定されている	①サービス実施計画を適切に策定している	52	a	b	c			
②定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている	53	a		b	c						

※ a:達成されている。 b:取り組みがされているが、不十分である。 c:取り組みがされていない。 と解釈願います。

評価細目の第三者評価結果

養護老人ホーム版付加基準								
評価項目	評価	評価項目	NO	第三者評価結果				
IV 適切な処遇の確保	1 個別サービスの提供	(1)利用者に対する食事の提供	①食事を楽しめるような工夫を行っている	1	a	b	c	
			②定期的に食事の環境を見直すシステムができていて、機能している	2	a	b	c	
			③利用者の心身の状態に応じた食事の提供を行っている	3	a	b	c	
			④食事について利用者の要望、希望を取り入れるよう努力している	4	a		c	
		(2)利用者に対する入浴の提供	①入浴や清拭は、安全かつ適切に行っている	5	a	b	c	
			②入浴に関して、利用者の自尊心、羞恥心やプライバシーに配慮した介護を行っている	6	a	b	c	
		(3)利用者の適切な排泄管理	①排泄の自立への配慮を個別の状態に合わせて考慮している	7	a	b	c	
			②排泄に関して、利用者の自尊心、羞恥心やプライバシーに配慮した介護を行っている	8	a	b	c	
		(4)利用者の移乗の確保	①利用者の意思に基づいた移乗の支援を行っている	9	a	b	c	
		(5)利用者の整容の確保	①利用者の状態や意思を反映した清潔な整容等の支援を行っている	10	a	b	c	
		(6)個々の生活、障害に合わせた介護	①個々の生活、障害に合わせた介護を適切に行っている	11	a	b	c	
		(7)利用者の健康管理	①日常の健康状態の把握を適切に行っている	12	a	b	c	
			②服薬の誤りがないよう対策を講じている	13	a	b	c	
			③感染症対策を適切に行っている（結核、インフルエンザ、疥癬等）	14	a	b	c	
			④食中毒予防対策を適切に行っている	15	a	b	c	
		(8)利用者に対する機能訓練又は生活の活性化（アクティビティケア）の実施	①個別プログラムを作成し、計画的な機能訓練又は、アクティビティケアを実施している	16	a	b	c	
			②機能訓練室以外の場所でも日常生活動作向上について計画的に行っている	17	a		c	
			③利用者の身体状況に応じて福祉用具などを適切に提供している	18	a	b	c	
			④転倒予防のための取り組みを実施している	19	a	b	c	
		(9)利用者の希望、要望の尊重	①主体的な生活や余暇活動を保障している	20	a		c	
			②利用者のライフスタイルを保障している	21	a	b	c	
			③預かり金は、利用者の希望に沿って適切に管理している	22	a	b	c	
			④自由な生活が送れるよう配慮している	23	a		c	
			⑤生活の継続性がある、なじみのある暮らしができるよう配慮している	24	a	b	c	
		2 家族との連携	(1)利用者と家族との交流、家族との連携確保	①利用者と家族との交流の機会を配慮している	25	a	b	c
				②利用者家族との連携を積極的に図っている	26	a	b	c

評価細目の第三者評価結果

養護老人ホーム版付加基準							
評価項目	評価内容	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果		
IV 適切な処遇の確保	3 利用者の人権の擁護	(1)利用者に対する不当な取り扱いの防止	①身体拘束の廃止について明確な対応策を講じている	27	a	b	c
			②利用者を傷つけるような職員の言動、介護放棄等の虐待が行われないための具体策を講じている	28	a	b	c
			③必要な利用者には成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の利用情報の提供など支援を行っている	29	a	b	c
	(2)生きがいのある生活	①孤立、退屈、無気力にならない配慮をしている	30	a	b	c	
		(3)その他	①自己評価を実施している	31	a	b	c
			②ターミナルケアを利用者、家族の希望に応じて行っている(ターミナルケアの検討をしている)	32	a		c

※ a:達成されている。 b:取り組みがされているが、不十分である。 c:取り組みがされていない。 と解釈願います。