

福祉サービス第三者評価結果(特別養護老人ホーム版)

第三者評価機関名

合同会社 経営士山梨

評価決定日 2011年 2月 28日

事業者情報

名称: 穴山の杜	種別: 特別養護老人ホーム
代表者氏名: 施設長 栗原 徳昌	定員(利用人数): 60名
〒 407 - 263	TEL 0551-25-6100
所在地: 山梨県韮崎市穴山町5390番地	

特徴

福祉サービスの基本方針と組織	理念及び基本方針が明確にされており、それらを各フロアに掲示することで、職員に浸透させている。また、理念や方針を基に明確な中期計画を策定し、地域福祉への貢献姿勢を強めているのは高く評価されよう。事業計画については組織全体で検討仕組みができており、多くの意見が集約されたものとなっている。意見箱等の改善提案制度が定着しており、施設を少しでも良くしていこうとする風土ができてきている。
組織の運営管理	施設経営の要である職員の能力開発については、個々の「受講研修一覧」にて管理されており、必要技能・知識を計画的に受け入れられるようになっている。地域福祉の人材育成の一環として、実習生も積極的に受け入れている。施設の設備の貸し出しやボランティアの受け入れも行っているが、施設設立後3年が経過し、地域福祉への期待も高まってきているので、更なる積極性が期待される。
適切な福祉サービスの実施	意見箱、提案箱、苦情解決窓口、第三者委員等利用者や家族、職員らの意見を吸い上げる仕組みが整っており、利用者満足の向上に寄与している。利用者が入所する際には適切なアセスメントがなされており、本人の身体や精神の状況及び家族等の意向も確認した上で、それらをベースにしたケアプランが策定せられており、それに基づいて個々に応じたサービスが提供されている。
1 の個別サービスの提供	利用者の楽しみの一つである食事については、嗜好調査を行ったり、各種会議の中で内容や提供方法の検討を行ったりすることで、充実した食事が摂れるようにしている。入浴、排泄、移乗等の基本的な介護については標準化されたマニュアルが整えられており、職員の経験を問わず、一定水準のサービスが提供されている。一方で利用者個々人の実情に則した日課表を作成して、ターミナルケアに齟齬が生じないよう万全を期している。
2 の家族との交流の確保	プライバシーや安全に配慮された雰囲気の良い面会室が数ヶ所用意されており、いつでも自由に面会ができるようになっている。施設の行事も広報紙によって随時家族に情報提供がなされており、参加を呼び掛けている。「担当者会議」と呼ばれるケアプランについて検討する会議には本人及び家族に参加してもらい、サービスの提供に関して希望や意見が反映できるようにしている。
3 の利用者の人権の擁護	身体拘束解消マニュアル或いは身体拘束廃止計画を策定しており、拘束をしない介護を目指している。ユニット毎ではあるが「スピーチロック自己評価表」という言葉遣いに関するチェック表を用いる等、利用者への対応の向上を目指した取り組みを行っていることが、リーダー会議録などからも読み取れる。ターミナルケアを行っており、家族の希望を尊重した対応を実施している。

総評

特に評価の高い点

施設全体のいたるところに美術品が飾られており、訪れた人は一瞬美術館に来たかのような錯覚を覚えるようである。利用者の生活は10名単位のユニットで行われており、少人数ゆえに家庭的なきめ細かいサービスが提供されている。完全個室を実現しており、各部屋は個人の状況や好みに応じた調度品を整えることができる。プロの演奏家によるコンサートを毎月実施する等、適宜行事を組み入れることにより、単調になりやすい生活にアクセントをもたらしている。改善提案に関する仕組みや数値目標が設定されており、サービスの向上に関する強い姿勢が感じられ、それが組織の活性化にもつながっている。サービスを実施するにあたって必要なマニュアルが網羅されており、高水準の介護が実施されている事が、利用者調査・保護者アンケート等からも覗える。また、介護の個別性にも配慮されており、ケアプランを基軸とした個人の介護計画に本人及び家族の意見が色濃く反映されている。

改善を求められる点

ユニットケアを実施する以上は仕方ないことではあるが、ユニット間の連携や情報の伝達に関しては手薄になってしまうこともあるであろう。ユニットリーダーや支援の統括責任者のコミュニケーションが更に密接に行われるような工夫が望まれる。ユニット毎に平均的な介護度が異なる一方で職員の配置人数は同じため、職員の業務の比重に格差が生じてくることも考えられる。異性介護については、国の基準からは問題はないものの、更なるサービスの質の向上を図るため、少しでも解消できるような取り組みを期待したい。全体的に高いサービスを提供しているので、更に上を目指す努力を今後とも続けていかれる事が期待される。

キーワード(3~5個)

* 芸術を身近に感じられる環境 * 家庭的なきめ細かい配慮 * 接遇(思いやりの風土作り)・感謝(周囲の方々の理解と協力)・向上(より良いサービスへの自己研鑽) * 次への絆(ユニット仲間は永遠の友達)

利用者調査からの「概評」

* 利用者60名が、10名ずつ6ユニット(ツル1・2・3丁目、カメ1・2・3丁目)で生活しており、各ユニットから夫々2名合計12名の利用者と直接面談調査を行った(利用者の居室~個室又はユニットの中の共有スペース)。前回(19年度)は、90才以上が25名であったが、今回(22年度)は32名となり、3年前の年齢構成がそのままスライドしているが、利用者の元気ぶりは変わっていない。如何に利用者の方々が、伸び伸びと心豊かに施設生活を送っておられるかが、見て取れる。99才の女性が、お仲間の100才のお誕生日祝いの祝辞を筆で堂々と書いておられるかくしゃく振りには、頭が下がる思いがする。職員・ボランティアの方々の手厚い介護と暖かい接遇の様子が見て取れる。

第三者評価結果に対する事業者のコメント

施設運営に関して、常に留意している活動目標(接遇・感謝・向上)が定着しつつある事が評価されている点は、今後の活動の励みになる。普段の職員の行動が、適切に評価されていると思う。今後更なる改善に役立てたいと思う指摘をいただき、感謝します。

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 (穴山の杜)							
評価対	評価分	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果		
福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1)理念、基本方針が確立されている	理念が明文化されている	1		b	c
			理念に基づく基本方針が明文化されている	2		b	c
		(2)理念や基本方針が周知されている	理念や基本方針が職員に周知されている	3		b	c
			理念や基本方針が利用者等に周知されている	4		b	c
	2 計画の策定	(1)中・長期的なビジョンと計画が明確にされている	中・長期計画が策定されている	5			c
			中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている	6			c
		(2)計画が適切に策定されている	計画の策定が組織的に行われている	7		b	c
			計画が職員や利用者等に周知されている	8			c
	3 管理者の責任とリーダーシップ	(1)管理者の責任が明確にされている	管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している	9		b	c
			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	10		b	c
		(2)管理者のリーダーシップが発揮されている	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	11		b	c
			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	12		b	c
組織の運営管理	1 把握	(1)経営環境の変化等に適切に対応している	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている	13		b	c
			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	14		b	c
			外部監査が実施されている	15	a	b	
	2 人材の確保・養成	(1)人事管理の体制が整備されている	必要な人材に関する具体的なプランが確立している	16	a		c
			人事考課が客観的な基準に基づいて行われている	17		b	c
		(2)職員の就業状況に配慮がなされている	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	18		b	c
			福利厚生事業に積極的に取り組んでいる	19		b	c
		(3)職員の質の向上に向けた体制が確立されている	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている	20		b	c
			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	21		b	c
			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	22	a		c
		(4)実習生の受け入れが適切に行われている	実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している	23		b	c
			実習生の育成について積極的な取り組みを行っている	24		b	c
		3 安全管理	(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	緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている	25		b
	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			26	a		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 (穴山の杜)								
評価対象	評価区分	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果			
組織の運営管理	4	(1)地域との関係が適切に確保されている	利用者地域とのかかわりを大切にしている	27	b	c		
			事業所が有する機能を地域に還元している	28	a	c		
			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	29	a	c		
		(2)関係機関との連携が確保されている	必要な社会資源を明確にしている	30	b	c		
			関係機関等との連携が適切に行われている	31	b	c		
		(3)地域の福祉向上のための取り組みを行っている	地域の福祉ニーズを把握している	32	b	c		
			地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている	33	b	c		
		適切な福祉サービスの実施	1	(1)利用者を尊重する姿勢が明示されている	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	34	b	c
					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	35	b	c
(2)利用者満足向上に努めている	利用者満足向上を意図した仕組みを整備している			36	b	c		
	利用者満足向上に向けた取り組みを行っている			37	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	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	b	c		
	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	b	c		
	利用者からの意見等に対して迅速に対応している		40	b	c			
2	(1)質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている		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	b	c		
			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ている	42	b	c		
			課題に対する改善策・改善計画を立て実施している	43	b	c		
	(2)個々のサービスの標準的な実施方法が確立している		個々の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	44	b	c		
			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	45	b	c		
	(3)サービス実施の記録が適切に行われている	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	46	b	c			
利用者に関する記録の管理体制が確立している		47	b	c				
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		48	b	c				
3	(1)サービス提供の開始が適切に行われている	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	49	b	c			
		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	50	b	c			
	(2)サービスの継続性に配慮した対応が行われている	事業所の変更や家庭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	51	b	c			
4	(1)利用者のアセスメントが行われている	定められた手順に従ってアセスメントを行っている	52	b	c			
		利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	53	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	サービス実施計画を適切に策定している	54	b	c			
		定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている	55	b	c			

評価細目の第三者評価結果

特別養護老人ホーム版付加基準 (穴山の杜)						
評価対象	評価区分	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果	
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	食事を楽しめるような工夫を行っている	1	b	c
			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	b	c
			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	b	c
			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		c
		(2)利用者に対する入浴の提供	入浴や清拭は、安全かつ適切に行っている	5	b	c
			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	b	c
		(3)利用者の適切な排泄管理	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	b	c
			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	b	c
		(4)利用者の移乗の確保	利用者の意思に基づいた移乗の支援を行っている	9	b	c
		(5)利用者の整容の確保	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	b	c
		(6)個々の生活、障害に合わせた介護	個々の生活、障害に合わせた介護を適切に行っている	11	b	c
			認知症高齢者への対応を適切に行っている	12		c
		(7)医療依存度の高い利用者への対応	医療依存度の高い利用者も受け入れ、医療と連携するなど適切な対応を行っている	13		c
		(8)利用者の健康管理	日常の健康状態の把握を適切に行っている	14	b	c
			服薬の誤りがないよう対策を講じている	15	b	c
			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）	16	b	c
			食中毒予防対策を適切に行っている	17	b	c
		(9)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	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	18	a	c
			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	19		c
			寝たきり防止・離床のための取り組みを適切に実施している	20	b	c
			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	21	b	c
			転倒予防のための取り組みを実施している	22	b	c
		(10)利用者の希望、要望の尊重	主体的な生活や余暇活動を保障している	23		c
			利用者のライフスタイルを保障している	24	b	c
			預かり金は、利用者の希望に沿って適切に管理している	25	b	
			自由な生活が送れるよう配慮している	26		c
			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	27	b	c
	2 交流の確保 家族との	(1)利用者と家族との交流、家族との連携確保	利用者との交流の機会を配慮している	28	b	c
			利用者家族との連携を積極的に図っている	29	b	c

評価細目の第三者評価結果

特別養護老人ホーム版付加基準 (六山の杜)						
評価対	評価分	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果	
適切な処遇の確保	3	(1)利用者に対する不当な取り扱いの防止	身体拘束の廃止について明確な対応策を講じている	30	b	c
			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	31	b	c
			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	32		c
		(2)生きがいのある生活	孤立、退屈、無気力にならない配慮をしている	33		c
		(3)その他	自己評価を実施している	34	b	c
			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)	35		c