

福祉サービス第三者評価結果(特別養護老人ホーム版)

① 第三者評価機関名

社団法人日本経営士会 山梨経営支援センター

評価決定日 平成20年 2月 16日

② 事業者情報

名称: 特別養護老人ホーム「穴山の杜」	種別: 介護老人福祉施設
代表者氏名: 施設長 栗原徳昌	定員(利用人数): 60名
〒 407 - 0263	TEL 0551-25-6100
所在地: 山梨県韮崎市穴山町5390	

③ 特徴

I	福祉サービスの基本方針と組織	「施設福祉の先導的な役割を果たす」との基本理念のもとに、“接遇”“感謝”“向上”を経営姿勢の根底に据え、“入所者の個性に合わせた支援・職員間の情報の共有化と連携・福祉のプロとしての研鑽と行動・地域社会の一員としての社会貢献”との行動規範を、経営層・職員層が一体となって実践していることは賞賛に値する。同一法人の”知的障害者更生施設・通所授産施設・グループホーム”と合わせて、地域福祉の担い手として更なる展開が期待される。
II	組織の運営管理	個々の施設運営から法人による事業経営へと制度改革が進む環境変化に対応した、法人の中長期ビジョン策定の中で、「穴山の杜」の将来像も明確になりつつある。最先端をいくユニット・ケア方式の施設運営も1年を過ぎ、ヨーロッパのリゾート・ホテルを思わせる施設・設備の高品質と提供サービスの質の調和はこれからが正念場とも云えるので、経営層・職員層・入所者(家族)が一体となった歩みが望まれる。
III	適切な福祉サービスの実施	ユニット・ケア方式なので、入所者は自分だけの居場所が確保されており、心の平穏が保たれている様子が伺える。その落ち着きの中から自然にリビング(共有スペース)での生活時間が長くなり、孤独感を感じさせない雰囲気も保たれている。職員の声掛けにも素直に応じている入所者が多く見られ、職員も居室での介護滞在より、余暇や交流支援のケアが多いようである。ボランティアの訪問も多く、家族の訪問と合わせて、時間の経過に豊かさが感じられる。
IV 1	個別サービスの提供	従来型の特別養護老人ホームと違い、単に個室化するだけではなく、ユニット・ケア方式の居住空間を取り入れているので、ユニットごとの共有空間が生まれ、入所者同士の交流もしやすくなっている。職員間の引継ぎも、記録類の細やかな記載によりスムーズにできている。入所者の状態に合わせた食事の工夫もなされている。完全個室のため、希望により夜間ポータブル・トイレを使用する入所者の評判は良い。
IV 2	家族との交流の確保	家族との面会は自由である。自室での面会のほかに、面会室や1階ロビーに談話・喫茶コーナーが用意されており、訪問人数や訪問者の構成に対する配慮が感じられる。家族の行事参加は自由であり、広報誌を郵送するなどして、早めに行事案内を行っている。施設開所後1年数ヶ月のためか、施設に対して遠慮がちな入所者や、家族と住みたいという入所者もいるが、いつでも家族と合えるという安心感からか、切実さは感じられない。
IV 3	利用者の人権の擁護	入所者の人権に対しては、可能な限りの配慮をしている。忙しい時でも、職員が冷静に対処している姿が見受けられる。軌道に乗り始めた施設なので、今後地域や外部機関との連携も徐々に築きあげられていくと思われる。今回、第三者評価調査を受審されたように、自己研鑽型の施設でもあり、入所者の立場に立って施設運営をしていることが見て取れる。

④ 総評

◇ 特に評価の高い点

* 経営姿勢: 社会福祉法人「信和会」の長い歴史の中から生まれた施設であり、入所者の人権に対する姿勢や社会福祉に対する認識が深いことが強く感じられる。いち早くユニットケア方式を導入し、順調に運営してきている。ユニットケア方式では、入所以前の生活スタイルを出来るだけ維持しつつ、段階的に施設内外での自分なりの過ごし方を築けるように、ユニットごとに工夫している様子が見て取れる。

* サービスの質: “接遇” “感謝” “向上” を基本とする経営姿勢が職員の入所者に対する姿勢として現れており、各ユニットごとの創意工夫を通じての職員の意欲向上の基となっている。

* 施設・設備: 1階は様々な行事にも使える広々とした共有スペース(ロビーとテラス、集会室、面会室、談話・喫茶コーナー)と機能訓練室、特浴室、厨房・配膳室、事務室などが配置され、2、3階はユニットケア方式の居住空間になっており、リビング(共有スペース)を中心に10の個室が放射状に配置され、サービス・カウンターから一目で入所者全員の行動が把握でき、安全と必要なサービスの提供に隙がないよう工夫されている。

◇ 改善を求められる点

* 仕組み: 職員の研修や会議など、「人材育成」「経営層と職員層の連携」「情報の共有化」などの仕組みは出来ているが、それらが職員の仕事面にどれだけフィードバックされているかの検証を行うことを通じて、更なる向上を期待したい。

* 運営: 施設運営から事業所経営へとなると、これまで以上に多角的な知恵が必要になると思われるので、他施設の事例研究などに経営層・職員層(特にリーダー職員)が一緒になって取組み、将来起こりうることへの備えをしておくことも大切と思われる。

キーワード(3~5個)

* 高齢者と自然との調和 * 家庭の延長線上にある施設づくり * 豊かな生活空間と手厚い介護
* ターミナルケアからスターティングケアへ * 施設ネットワークづくり

⑤ 利用者調査からの「概評」

6ユニットあるので、各ユニット2名の計12名の面談調査を行った。面談は各ユニットで行ったので(主として居室)、それぞれのユニットの文化にも接することができた。入所者の皆さんの満足度は大変高く、職員のサービスや設備の使い勝手についても良い評価が大半であった。中には、“他の人がいるのでこれ以上の贅沢はいえない”などと遠慮がちな入所者もおられたが、ユニットケア方式が順調に運営されているので、無理なく少しずつ施設に溶け込んでいる様子が伺えた。

⑥ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

開設1年3ヶ月で第三者評価を受審することには戸惑いもあったが、施設全般にわたり詳細な調査・診断により、施設の強み、良さ、また是正すべき点が明確になったことは、予想していたとはいえ大変大きな収穫であった。明確になった問題点について今後の改善業務として取組み、より良い施設づくりに邁進したい。精力的に評価に当たって下さった先生方に心より感謝申し上げたいと思っています。

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							
評価対	評価分	評価項目	評価細目	No	第三者評価結果		
I 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	a	b	c
			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	理念や基本方針が職員に周知されている	3	a	b	c
			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 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	a		c
			中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている	6	a		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	a	b	C
			計画が職員や利用者等に周知されている	8	a	b	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	a	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	a	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	a	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	a	b	c
II 組織の運営管理	1 経営状況の把握	(1)経営環境の変化等に対応している	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている	13	a	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	a	b	c
			外部監査が実施されている	15	a	b	C
	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	b	c
			人事考課が客観的な基準に基づいて行われている	17	a	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	a	b	c
			福利厚生事業に積極的に取り組んでいる	19	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	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている	20	a	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	a	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	b	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	a	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	a	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	a	b	c
			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	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											
評価対	評価分	評価項目	評価細目	N0	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	利用者地域とのかかわりを大切にしている	27	a	ⓑ	c				
			(1)地域との関係が適切に確保されている	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	a	ⓑ	c			
				関係機関等との連携が適切に行われている	31	a	ⓑ	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	a	ⓑ	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	a	ⓑ	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	利用者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)利用者満足の上昇に努めている	利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備している	36				a	ⓑ	c			
	利用者満足の上昇に向けた取り組みを行っている	37				a	ⓑ	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			a	ⓑ	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	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	ⓑ	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	a	ⓑ	c			
		課題に対する改善策・改善計画を立て実施している			43	a	ⓑ	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	a	ⓑ	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	a	ⓑ	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 サービスの開始・継続	(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 サービス実施計画の策定		(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	a	ⓑ	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							
評価対	評価分	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果		
IV	1	(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	a	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	a	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	a	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	a		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	a	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	a	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	a	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	a	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	a	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	a	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	a	b	c
			認知症高齢者への対応を適切に行っている	12	a	b	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	a	b	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	a	b	c
			服薬の誤りがないよう対策を講じている	15	a	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	a	b	c
			食中毒予防対策を適切に行っている	17	a	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	b	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	a		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	a	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	a	b	c
			転倒予防のための取り組みを実施している	22	a	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	a		c
			利用者のライフスタイルを保障している	24	a	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	a	b	c
			自由な生活が送れるよう配慮している	26	a		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	a	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	a
	利用者家族との連携を積極的に図っている	29			a	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							
評価対	評価分	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果		
IV	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	a	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	a	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	a	b	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	a	b	c
		(3)その他	自己評価を実施している	34	a	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	a		c