

福祉サービス第三者評価結果(養護老人ホーム)

① 第三者評価機関名

(社)日本経営士会 山梨経営支援センター

評価決定日 2007年 2月 20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: 養護老人ホーム
代表者氏名: 施設長 平賀久夫	定員(利用人数): 50名
〒 406-0004	TEL 0553-26-6631
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	「視覚障害者に明るく暮らしやすい生活環境を提供し、心身共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」という「基本方針」のもとに、開かれた施設を目指しており、「親切な処遇」「健康の推進」「信頼される職員」などのモットーが、事業計画書やパンフレットに明示されている。広報誌にもあるように、多彩なボランティアの協力による幅広い活動のほか、高齢視覚障害者へのケアの専門性を高めると共に、介護サービス事業の施設内併営も進めている。
II	組織の運営管理	個々の施設運営から法人による事業所経営へと、諸制度が改定されていく大きな経営環境の変化の中で、法人の中期経営計画に則って老人ホームの年度事業計画が策定され、施設長自ら全盲老連(注1)の理事として活動する中からも情報収集と課題発見に努めており、職員(幹部・一般)の資質向上を重点課題の一つとして取り組んでいる。法人内事業としての福祉サービスと介護サービスの提供という構図も見えてきており、今後の組織運営に期待がかかる。
III	適切な福祉サービスの実施	「利用者の個人としての尊厳を守る」という理念のもと全員が個室で生活しているが、居室の行き来は自由になっている。サービス提供を阻害するような事態に備えての危機管理の一環として、事故防止マニュアルの整備や避難訓練などを実施している。「お茶の時間」「入浴の順番」など利用者に必要な情報を丁寧に全館アナウンスしている。館内はどこも清潔で利用者の身だしなみも整っている。またボランティアも積極的に受入れており、利用者の孤立感はない。
IV 1	個別サービスの提供	利用者個々人に「ケアサポートプラン」を作成し、プランに基づいた個別ケアを実施している。更に、個別面接や懇談会などの機会を利用して、個々人の新たなニーズを把握し、ケアのマンネリ化の防止とケアの向上に努めていることが伺える。食事は自家厨房で提供し、年二回の嗜好調査と月一回の給食会議で心身状態に合わせた食事の提供に腐心している。生活・余暇活動に関しても、利用者の希望・要望を尊重し、強制はしていない。
IV 2	家族との交流の確保	「家族への連絡を密に図り、利用者の心身の安定と健康維持への一助となるよう努める」との方針に基づき、家族に対して様々な働きかけ(面会・外泊・行事への招待・広報誌の発行送付など)をしており、又利用者の電話は自由としているが、家族との絆が困難な利用者も多く、家族との交流の確保は難しい問題のようである。
IV 3	利用者の人権の擁護	高齢者・障害者の個人としての尊厳の確保は、法人全体の基本理念であり、老人ホームとしても管理規程・支援員心得などに明記しており、処遇会議・ケア会議などでも常に議題として確認し合い、注意を喚起している。また、ケアプランなどにより、「孤立」「退屈」「無気力」にならないような配慮が伺える。 (上記IIの注1)全国盲老人福祉施設連絡協議会)

④ 総評

◇ 特に評価の高い点

[運営面] 理念・基本方針が確立されており、法人の中期経営計画に則った年度計画と施設運営に必要な諸規程が整備され、指定管理者措置施設として粛々と運営されている。更に利用者の高齢化に伴い必要となってきた介護サービスについても、同一法人内にある支援センターとの協働による提供が始まっており、将来を見据えた経営基盤が確立されつつある。

[サービス面] 70才以上が75%、視覚障害者が95%を占める利用者に対して、相談員・支援員10名が介護福祉士やヘルパーの資格を持ち、行き届いたサービスを行っており、利用者調査でも全員が満足を表している。

[施設環境面] 築後約3年ということもあり、居室・食堂・集会室・談話室・廊下・男女別浴室(温泉)・トイレなど全てが清潔でゆとりがあり、バリアフリーと手すりも完備され、利用者が気持ちよく生活している様子が見て取れる。施設の周辺は笛吹川の岸辺の閑静な環境なので、利用者の健康維持のための散歩姿も見受けられる。

◇ 改善を求められる点

[運営面] 全国的にみても数少ない盲老人施設かつ措置施設であり、日本で最初の盲学校の流れをくんでおり注目度が高いと思われるので、福祉と介護のコーディネートなど新たな展開のさきがけとして、今後というより現在取り組むべき課題が沢山あると思われる。課題の明確化・優先化と取り組み方について、法人内外の知恵と力を結集して対処されることを望みたい。

[サービス面] 本来の養護老人ホームから特別養護老人ホームに近いサービスが今後更に増えてくると思われるので、サービスの質・量を維持・向上させるためには、財政面を考えると今以上に外部のサービス・パワー(ボランティアの協力など)の活用が大切になってくると思われる。温泉街には、日中活用できるパワーが幾つかあると思うので、いろいろ試行してみてもどうだろうか。

キーワード(3-5個)

* 楽しく生きる * 人生いろいろ * 終わりよければ全てよし
* やさしい福祉と手厚い介護 * ゆとりの館内と憩いの散歩道

⑤ 利用者調査からの「概評」

* 障害を持ち、家庭的にも恵まれない利用者が多く、しかも措置費でサービスを受けているという意識からか、遠慮がちで自分の思いを正直に表に表せないこともあって、心底では家庭的な優しさを切望している様子が言葉の端々からも見て取れる。時にはクールな対応も必要と思われるが、廊下ですれ違った際などの”一言声かけ運動”を更に進めて欲しい。

* サービス面では、食事・起床睡眠・諸活動が利用者の状況に合わせていること、自主点検表やタイムワーク表に基づいた介護関係職員のきめ細かなサービスなど、ほとんどの利用者が感謝・感謝の様子である。

⑥ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

日々変化、多様化し、ニーズが増大する福祉サービスの提供現場を、第三者の目でトータルに評価していただき、また、本県唯一の盲養護老人ホームの在りように認識を深めてもいただいたことは、事業者として、大変、有意義であった。評価の中で十分にはできていない項目について、職員に周知し、改善に努め、検証していくことによって、視覚障害者である利用者本位のより適切なサービスの提供に繋げるよう、取り組みを深めていきたい。

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				青い鳥老人ホーム			
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	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
	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				青い鳥老人ホーム					
評価対	評価分	評価項目	評価細目	N0	第三者評価結果				
II	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	a	b	c		
			事業所が有する機能を地域に還元している	28	a	b	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	b	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	b	c		
			関係機関等との連携が適切に行われている	31	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	地域の福祉ニーズを把握している	32	a	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	a	b	c		
		III	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	a	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	a	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	b	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	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	a	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	a	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	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	a	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	a	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	a	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	a	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	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	a	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	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	a	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	a	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	a	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	a	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	a	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	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		サービス実施計画を適切に策定している	54	a	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	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		青い鳥老人ホーム			
評価対	評価分	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果		
IV	1 個別サービスの提供 適切な処遇の確保	(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
		(7)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	12	a	b	c
			服薬の誤りがないよう対策を講じている	13	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）	14	a	b	c
			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	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
			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
			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
			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	主体的な生活や余暇活動を保障している	20	a		c
			利用者のライフスタイルを保障している	21	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	22	a	b	c
			自由な生活が送れるよう配慮している	23	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	24	a	b	c
		2 交流の確保 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	利用者との交流の機会を配慮している	25	a	b
	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	青い鳥老人ホーム				
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	27	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	28	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	29	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	30	a	b	c
		(3)その他	自己評価を実施している	31	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)	32	a		c