

## 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

株式会社 山梨県環境科学検査センター

評価決定日 20年11月19日

### ② 事業者情報

名称: 養護老人ホーム 聖ヨゼフ寮	種別: 養護老人ホーム
代表者氏名: 施設長 松本 敏子	定員(利用人数): 50名
〒 400 - 0022	TEL 055-252-8955
所在地: 山梨県甲府市元紺屋町60	

### ③ 特徴

I	福祉サービスの基本方針と組織	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 創立者アントニオ・カヴォリ神父の意思を受け継ぎ、キリスト教的人間観に根ざした「慈愛と奉仕の実践」を施設の理念・方針と位置づけ、この思いが「職員倫理要綱」および職員研修で職員に徹底されており、利用者一人ひとりを尊重し、個々のニーズに対応したサービスを提供する活動が実践されている。</li> <li>2 施設長が現場に積極的に足を運ぶとともに、ほとんどの定例会議に出席することにより、サービス状況の把握を行い、サービスの質の向上に向けての必要な改善にリーダーシップを発揮している。</li> </ol>
II	組織の運営管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 法人本部、施設が加入する全国組織の団体および関係行政からの情報を収集し、取りまく環境を的確に把握した中で「奉仕」と「経営」のバランスをとった運営管理が行われている。</li> <li>2 職員の外部年間研修計画を明確にし、研修への積極的な参加と参加者による内部研修を通して、全職員のスキルアップに努めている。</li> <li>3 安全管理に力を入れており、事故防止マニュアルおよび緊急事態対応マニュアルが整備され、定期的に訓練を行い、安心・安全な生活確保に努めている。</li> <li>4 利用者が地域と交流することに積極的であり、ボランティアも各種の活動に受け入れており、利用者の生活の質の向上に役立てている。</li> </ol>
III	適切な福祉サービスの実施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 職員は、「みなぎる愛、満ち溢れる優しさ、こぼれる微笑み」を行動の基本と位置づけて利用者と接している。利用者を大切にしながら個々の状態に合わせたサービスが実施され大変満足しているという、利用者の声もあった。</li> <li>2 日常生じる様々な課題は、その都度関係職員で解決を行い、連絡ノートで他の職員と共有を図っている。</li> <li>3 個々のサービスの実施方法は、マニュアルで明確にし、内部教育で職員間のバラツキをなくしている。</li> <li>4 サービス実施計画は、新型養護老人ホームパッケージプランを導入し、現在試用品中で「計画・実施・確認・見直し」に対する活用が期待できる。</li> </ol>
IV 1	個別サービスの提供	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 利用者の最大の楽しみである食事は、利用者の嗜好調査が適切に行われており、リクエストメニュー、選択食、お楽しみ弁当、松花堂弁当等を毎月メニューに取り入れ、利用者大変喜ばれている。</li> <li>2 居室、トイレ、浴室等が利用者の状態に対応できるように改修されており、利用者の一人ひとりの状態にあった適切な支援のもとに安心・安全な生活が送れるようなサービスが提供されている。また、該当者には外部デイサービスや訪問介護など介護保険サービスの利用の便宜も図っている。</li> <li>3 嘱託医による定期的な健康管理および看護師による日常管理・指導・相談が行われている。希望者は、通いなれた病院への通院も可能である。</li> <li>4 外出しての買い物や美容院に出かけることも認めており、他の利用者に迷惑をかける範囲で、起床、就寝時間も自由であり、利用者の意志を尊重している。</li> </ol>
IV 2	家族との交流の確保	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 当施設は、様々な事情でご家族との縁が薄い方を入所対象とする役割があり、家族との交流の機会や方法に難しさを持っている。そのような中で、車いすでも対応可能な面会室の設置や面会時間の拡大により、利用者が家族と面会しやすい環境を整備している。</li> <li>2 施設としても、家族が施設を訪問した機会を利用してのコミュニケーション、行事案内や刊行物の定期的送付および訪問のない家族に利用者の近況を報告する等、家族との交流確保に努めている。</li> </ol>

IV の 3	利用者の人権の擁護	<p>1 キリストの慈愛深い聖心の愛「カリタス」の精神に則り、「利用者一人ひとりを尊重し、いかなる差別、虐待、人権侵害も許さず、人としての権利を擁護する」との考えが職員に徹底されており、利用者との信頼関係も厚い。</p> <p>2 成年後見制度や介護保険サービスの利用など利用者の利便性に対しても積極的に対応している。</p> <p>3 施設内に納骨堂を持ち、生前に希望があった利用者については、心身の状態の変化により特別養護老人ホームや病院等の他の施設に転居した方も含めて受け入れをしている。</p>
--------------	-----------	---

#### ④ 総評

##### ◇ 特に評価の高い点

- 1 キリスト教的人間観に根ざした「慈愛と奉仕の実践」に基づき、「みなぎる愛、満ち溢れる優しさ、こぼれる微笑み」の達成を図ろうとする施設の精神が職員に浸透しており、職員一人ひとりが自分の役割分担を自覚し、利用者の人権と個性を尊重した中で、利用者が個々の能力を発揮し、希望と活気に満ちた日々が送れるような支援を実施している。
- 2 施設長が各種会議に積極的に参加する、また自ら現場に出向き直接利用者に関わりを持つことにより、サービスの実施状況の把握を行い、質の向上に必要な改善を迅速に行うことにリーダーシップを発揮している。
- 3 利用者の最大の楽しみである食事は、栄養士、介護職員および厨房職員の連携が的確に行われており、利用者の状態に合わせたきめ細かい配慮や利用者にも喜ばれる多彩なメニューの取り込みを行っている。
- 4 利用者が施設の外に出て、買い物や外食を楽しむことが可能であり、また地域住民との交流の機会も設けて、利用者の生活の質の向上につなげている。
- 5 施設の建物には、安心・安全の確保に対する工夫が随所に施されており、整理整頓、内外美化も行き届き、快適な生活を送る環境が整備されている。
- 6 ターミナルケアは、利用者の願いや思い、家族の希望に沿って、医師と連携して身体的苦痛やさまざまな不安を取り除く支援を行っている。
- 7 地域住民の様々な悩みや相談に専門家の立場で応じる、施設の行事を地域住民に解放する等、社会貢献に積極的に取り組んでおり、施設と地域が共存している。

##### ◇ 改善を求められる点

- 1 現状は職員一人ひとりの努力によって、質の高いサービスが提供されているが、職員の入れ替わり等があった場合でも、引き続き質の高いサービスが継続できるようにするために、総合的にかつ計画的にサービスの実施状況を確認、評価、改善する仕組みを構築し、実行することが望まれる。
- 2 施設の事業運営に必要な法令は、リスト化するなどの方法で「見える化」し、職員の理解とともにそれを共有して、有効にかつ継続して活用できるようにする工夫が望まれる。
- 3 各種マニュアルは整備されているが、どれが原本であるかわからない、現在どれが使われているのかわからない、制定・改訂の履歴がわからない、等の事例が見受けられるので、文書類の維持・管理の仕組みを明確にし、定期的な見直しのもとに最新版の管理を行うことが望まれる。
- 4 活動の記録を事例毎に一連の処理の経過が追えるようにまとめる等の工夫により、活動内容を全職員間で共有し、次の活動に有効活用できるような記録の取り方、残し方を工夫することが望まれる。

##### キーワード(3~5個)

1. 慈愛と奉仕の心
2. 一人ひとりを大切に
3. 利用者に安心・安全を提供
4. 家庭的雰囲気
5. 多彩なメニューの食事

#### ⑤ 利用者調査からの「概評」

- 1 入浴、トイレ、着替えなどのサービスに対しては、サービス対象者のほとんどの利用者が満足しており、職員の気配りが行き届いている。
- 2 自分の部屋の広さについては、約63%の利用者が満足しているものの、約33%の利用者はもう少し広いスペースを望んでおり、現在計画中の1人部屋化の早期実現を期待します。
- 3 利用者一番の楽しみである食事については、約90%の利用者が満足しており、施設内での調理によるきめ細かい配慮および嗜好調査の結果の反映が確実におこなわれている。 今後は、嗜好調査の回数を増やすなどの検討により、さらなる満足度の向上を図ることを期待する。
- 4 自由時間は各々が好きなことにチャレンジして、楽しみとともに老化の防止に努力しているとの声が聞かれましたが、外出などは、安全面に対するより一層の配慮が求められる。
- 5 施設利用者の約84%が施設のサービスに満足して、毎日楽しく過ごしていると答えており、施設に対する感謝の声も多い。 聞き取り調査から不満であるとの答えの中には、家族に対する不満も混在しており、施設への直接の不満はほとんどなく、施設が提供するサービスの状態は、利用者にも大変喜ばれていると言える。

⑥ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回の第三者評価の受審は、施設を第三者の目で四方から評価して頂くことにより、大筋では日頃の利用者を大切にした運営活動の妥当性が確認され、職員の自信につなげることができたとともに、私たちもたくさんの気づきを得ることができ、将来に向けての新たな課題が見えてきました。

今後も利用者が、優しさと温もりを感じられる施設運営の整備に努め、一人ひとりの命に寄り添いながら、日々を心身の安らぎの中で生活していけますように職員一丸となって支援していきたいと思っております。

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							
評価対象	評価分類	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	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								
評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果			
II	組織の運営管理	(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	
			地域の福祉ニーズを把握している	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	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	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
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	(a)	b	c	
	利用者満足向上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	
適切な福祉サービスの実施	(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	
	サービス開始・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	(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	
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)	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					
評価対象	評価分類	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	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	(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
	利用者との交流の機会を配慮している		25	(a) b c	
	2 家族との交流の確保	(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 c
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							
評価対象	評価分類	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