

# 福祉サービス第三者評価 評価結果報告書

社会福祉法人 横浜市福祉サービス協会  
新鶴見ホーム新館

平成29年12月22日

株式会社フィールズ

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構 認証第6号

# 目次

## 評価結果総括

- 評価方法 ..... 1
- 総合評価 ..... 2
- 評価領域ごとの特記事項 ..... 5
  - 人権の尊重
  - 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供
  - サービスマネジメントシステムの確立
  - 地域との交流、連携
  - 運営上の透明性の確保と継続性
  - 職員の資質向上

## 分類別評価結果

- 利用者本人の尊重 ..... 8
- サービスの実施内容 ..... 11
- 地域支援機能 ..... 15
- 開かれた運営 ..... 16
- 人材育成、援助技術の向上 ..... 17
- 経営管理 ..... 18

## 利用者本人調査

- 利用者本人調査結果 ..... 19

## 家族アンケート結果

- アンケートの概要 ..... 23
- アンケート結果 ..... 24

## 事業者コメント

- 事業者からのコメント ..... 27

## 評価結果総括

---

法人名 社会福祉法人 横浜市福祉サービス協会  
事業所名 新鶴見ホーム新館  
施設長名 藤本 省二

### 評価方法

#### 自己評価方法

実施期間 平成 29 年 8 月 20 日～平成 29 年 9 月 30 日  
実施方法 全職員が合議して自己評価を実施し、施設としてまとめた。

#### 評価調査員による評価方法

実施日 平成 29 年 11 月 10 日、平成 29 年 11 月 17 日  
実施方法 評価調査員が訪問し、施設の見学、資料確認およびヒアリング等で実施した。

#### 利用者家族アンケート実施方法

実施期間 平成 29 年 9 月 10 日～平成 29 年 10 月 10 日  
実施方法 施設より利用者家族へ配布し、返送は直接家族より評価機関に郵送してもらった。

#### 利用者本人調査方法

実施日 平成 29 年 11 月 10 日  
実施方法 評価調査員 2 名が訪問し、入所者 10 名に対して一対一の面談で実施した。

## □ 総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項）

### 〔施設の概要〕

特別養護老人ホーム「新鶴見ホーム新館」はJR川崎駅西口より「元住吉行き」のバスで10分、バス停「江ヶ崎八幡」から徒歩1分の所にあります。JR貨物線の操車場跡地が開発され、現在でも再開発が行われています。施設の裏手にはJR横須賀線が走ります。住宅街の他にも、スーパーなどの大型商業店舗や企業、高層マンション、大型福祉施設、小学校などの環境の中にあります。

母体の社会福祉法人「横浜市福祉サービス協会」は横浜市内に多数の福祉施設を運営しています。「新鶴見ホーム新館」は平成25年4月に「本館」の敷地内に増設されました。新館はすべて個室のユニット型で1階・2階に各2ユニット、3階が1ユニットとショートステイとなっています。1ユニット10床で合計5ユニットの定員50名と、ショートステイ10名の施設です。全室個室で10人の小グループを一つの生活単位として分けられることで細かな介護ケアが行われています。個室となっていることからプライバシーもしっかり確保され、食事介助や入浴介助などもユニットごとに行われ、利用者一人ひとりのニーズに応えられる個別ケアを実現しています。

### 《優れている点》

#### 1. 居心地よく過ごせるよう共用空間や居室が配慮されています

居室はすべて個室であり利用者のプライバシーが確保され、快適に居心地よく自由に過ごすことができます。隣接する同一法人が運営する「新鶴見ホーム本館」と連携しながらもユニット型の特徴を打ち出しています。特別養護老人ホームとしての方針に沿い、ユニット体制を構築しています。

居室それぞれに玄関を設えた作りとなっています。表札の他、個人の好みで居室入り口を花や季節のものなどで飾っています。居室内には馴染の家具や趣味の小物、写真などを持ち込むことができ、入居者が快適に安心して過ごせるよう配慮しています。家族や知人との面会については談話コーナーの他、屋上も人気があります。

屋上には芝生や花壇、プランター栽培の野菜作り、壁に野鳥の巣箱、目の下には横須賀線の走る様子、小学校の子どもたちの声など楽しみが一杯です。屋上の入り口には椅子付きのカウンターがあり、飲料用自販機も近くに設置してあるなど家族や利用者にとって快適な面会の場となっています。

## 2. 苦情対応マニュアルが整備され、サービスに関する相談や窓口、改善などが明確化されています

苦情対応マニュアルが整備され、毎月尊厳委員会を開催し苦情や虐待、接遇などに関することについて検討しています。サービスに関する相談や窓口については苦情受付担当者や苦情解決責任者が決められています。第三者委員は中立公正な立場から学識者、福祉分野の有識者、マスコミ分野の有識者などで構成され、重要事項説明書にも記載されています。その他の公的機関も明示しています。

また、本部のサービス向上課が担当しているお客様相談室は、向上課の職員が定期的に来所して利用者や家族から話を聞く機会ができています。

発生した苦情や要望については、フロア会議や管理職会議で調査し速やかに改善するよう努めています。内容によっては公的機関に相談して適切な対応を図っています。設置したご意見箱や家族会、自己評価時の家族アンケートなどで要望や苦情を聞いています。寄せられた意見は「苦情・要望受付記録」に記載し、本部のサービス向上課が中心となり、データを蓄積し解決に取り組んでいます。

## 3. 人材育成や技術の向上に取組み、人事考課に反映し職員のモチベーションの向上に努めています

法人本部の人事課で人員計画を作成しています。所長や事務長を交えた課長補佐会議で具体的なホームの人事に関する取り組みや各フロアの運営について随時話し合っています。人材育成のための研修計画等は課長補佐が中心となって策定しています。新採用時の研修をはじめ2年目研修・3年目研修・4年目研修と年次ごとに段階的にレベルアップするように研修の機会を設けています。

入職後1年間はプリセプターによる個人別教育（プリセプター制度）を採用しています。内部研修や外部の研修会には常勤・非常勤を問わず、本人が受講を希望すれば参加できるよう、勤務表に配慮しています。研修受講後は報告書を作成しフロア会議で共有し、日々の支援に取り入れるよう努めています。

### 《努力・工夫している点》

#### 1. 感染症対策やノロウイルスの予防対策を徹底しています

感染症予防会議は発生しやすい6月・9月・12月・3月の年4回感染症発生状況の確認や予防、研修に関することなど外部専門家を交え、話し合っています。清掃については委託業者により定期清掃をしています。

一般のエレベーターとは別に、リネンや汚物専用の小荷物用ダムウェータを備え、感染症や臭気に配慮しています。ドアの下部にセンサーを取付け、手がふさがっている場合や汚れているとき等、センサーの反応により手を使わずにドアを開閉できるようになっていて衛生管理への対策をしています。トイレではアロマスプレーにより消臭と除菌を行うとともにバリアフリーにより転倒防止などに配慮しています。トイレには手や身体を清潔にするためにホットキャビネットを設置し、暖かいタオルを備えています。

## 《課題や改善することが期待される事項》

### 1. 入退所委員会の透明性や公平性を高めるために施設外の第三者の参加

入退所検討委員会を設け、毎月定期的に委員会を開いています。横浜市の申し込みセンターからの連絡を受け、入居希望待機者の自宅を訪問し、その後入所検討判定会議を経て入所決定します。入退所検討委員会の内容は議事録に記録され、利用者や家族から要望があった場合は検討内容について公開し、待機期間中の相談に応じるなど必要な際には助言等を行っています。

現在、入退所検討委員会メンバーには施設外の第三者が入っておらず、透明性・公平性を高めるためにも、今後、第三者委員等の参加が期待されます。

### 2. 環境配慮に対する取組みについて運営方針などに明文化し、職員一同で取組むこと

ペットボトルやゴミなど分別し業者が回収しています。紙のリサイクルや電球をLEDに変えるなど省エネルギーに取り組んでいます。施設の敷地内で地元の住民の協力で花壇や屋上の芝生の敷地、プランターで稲・野菜の栽培など小規模ですが緑化に努めています。

しかし、高齢者の健康などに配慮している施設としては一般企業以上に厳しい社会的責任が課せられています。施設の環境に対する取組みや理念が、運営方針に明確ではありません。具体的にどのような環境改善に取り組むか明文化して節電や節水の目標値を定め、職員に周知徹底されることが期待されます。

## □ 評価領域ごとの特記事項

### 1. 人権の尊重

- ① 利用者一人一人をお客様として考え「一人ひとりが主人公」と利用者を尊重し、日常生活、食事・排泄・入浴など具体的なサービス提供場面において職員は利用者の立場に立って常に利用者に必要なケアを提供しています。必要なケアを実施することによって利用者本人がどう改善されたかなど利用者の担当職員を中心にいつもチェックをしています。また必要なケアだけでなく、これまでの長い生活習慣を尊重し支援しています。担当職員はモニタリングした情報を介護ソフトに入力し、職員全員で共有し、次のケアプランに反映しています。
- ② 「個人情報規定」や「基本方針」を整備し、職員や実習生から個人情報の守秘義務に関する誓約書を交わしています。職員の入職時や法人内・施設内研修では、個人情報保護に関して実施し意識を高めています。尊厳委員会を設置し、虐待・接遇に関する事項を含め身体拘束を行わない取り組みをしています。
- ③ 居室はすべて個室であり、利用者のプライバシーは確保され快適に居心地よく自由に過ごしています。家族や知人との面会については、談話コーナーの他に屋上も人気があります。屋上には芝生や花壇、プランター栽培の野菜作り、壁には野鳥の巣箱、目の下には横須賀線の走る様子、小学校の子供達の声など楽しみが一杯です。屋上の入り口には椅子付きのカウンターがあり、そばに飲み物の自販機があるなど家族や利用者にとって快適な面会の場となっています。

### 2. 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

- ① 利用者一人ひとりのニーズに沿ったサービスを提供するために食事から心理面まで詳細なチェック表を作成しています。カンファレンスにはケアマネジャーをはじめ、介護職員や看護職員、栄養士、生活指導員などそれぞれの担当者が参加しアセスメントを行っています。職員は利用者の日々の変化に気づいた時は、介護ソフトの「ケース記録参照一覧表」に入力して情報を共有しています。必要なケアを実施することにより、利用者がどう改善されたかなど担当職員やフロアリーダー、ユニットリーダーなどが確認し、介護ソフトに入力し次のケアプランに反映しています。
- ② 食事については利用者の希望や体調により食事時間を変更したり、居室内での食事提供をするなど、ユニット制度ならではの細かな個別支援が行われています。給食委員会を立ち上げ、食べる楽しみを重視した食事支援に努めています。管理栄養士と委託給食業者が連携し、旬の素材を生かしたメニューを提供しています。利用者が季節を感じられる行事食や、月に一度の全国郷土料理は利用者が出身地を思い出すことができるようにと工夫しています。入浴は週2回が基本ですが清拭、足浴など適宜行っています。
- ③ 排泄については利用者一人ひとりの排泄パターンに合わせた支援をしています。夜間トイレに行くのが困難な利用者にはポータブルトイレを使用し、安易にオムツを使用しないようにしています。トイレ内にはアロマを定時に散布して清潔に保つとともに心地よく排泄ができるよう努めています。また、便座に座った状態で腹圧が掛かるように可動式の補助レバーを設置し、排便しやすい様に工夫しています。

- ④ 利用者それぞれ好きなこと、興味あること、得意なことを引き出せるよう工夫・配慮しています。余暇活動や行事が単なる活動とならないように一人ひとりのケアプランに盛り込んでいます。その人らしい生活が送れるよう支援しています。日々の生活の中で歩行訓練や口腔機能を高める嚥下体操など行って機能を維持できるよう支援しています。

### 3. サービスマネジメントシステムの確立

- ① 苦情対応マニュアルが整備され、毎月尊厳委員会を開催し、苦情や虐待、接遇などに関することについて検討しています。サービスに関する相談や窓口については苦情受付担当者や苦情解決責任者が決められています。第三者委員は中立公正な立場から学識者、福祉分野の有識者、マスコミ分野の有識者などで構成され重要事項説明書に記載されています。発生した苦情や要望についてはフロア会議や管理者会議で調査し、速やかに改善するよう努めています。設置したご意見箱や家族会、自己評価時の家族アンケートなどで要望や苦情を聞いています。寄せられた意見は「苦情・要望受付記録」に記載し、本部のサービス向上課が中心となり、データを蓄積し解決に取り組んでいます。
- ② 感染症予防会議は発生しやすい6月・9月・12月・3月の年4回感染症発生状況の確認や予防、研修に関することなど外部専門家を交え、話し合っています。清掃については委託業者により定期清掃をしています。一般のエレベーターとは別にリネンや汚物専用の小荷物用ダムウェータにより動線や臭気に配慮しています。汚れた洗濯物で手がふさがっている場合ドアの下部にセンサーを取付け、汚れた手を使わずにドアを開閉できるようにして衛生管理に工夫しています。トイレではアロマスプレーにより消臭と除菌に努めるとともにバリアフリーにより転倒防止などに配慮しています。トイレには手や身体を清潔にするためにホットキャビネットを設置し、暖かいタオルを備えています。
- ③ 事故に対しては、事故防止対策委員会は尊厳委員をはじめ衛生委員、防災委員、給食委員など多くの委員が参加して事故防止対策について検討します。内容によっては事故対策マニュアルの見直しを図っています。

### 4. 地域との交流・連携

- ① 毎月第一火曜日に新鶴見ホームの本館の地域交流室で「コミュニティカフェ」を開催し地域の住民が認知症の家族で悩んでいたり、近所の高齢者のことで気になることなど気楽に相談を受けています。災害時における在宅要援護者のための避難場所の協定を区役所と結び、協力体制ができています。
- ② 地域のボランティアの協力で植物を育てる体験を通して利用者の心身を生き生きと若返る園芸療法や利用者の若い時代を思い出す回想法など余暇活動に取り組んでいます。雛飾りの準備や片付けなども近隣の住民の協力を受けています。事業所の「秋まつり」には多くの地元住民や他の福祉施設の職員や利用者も参加して毎年盛り上がっています。近隣のお祭りにも職員が神輿担ぎに参加して、施設の玄関先で休憩する時は利用者も楽しんでいます。
- ③ 散歩や外出の際には近隣の商店やスーパーなどとは日常的に交流しています。近くの障害者作業所ではクッキーを作り販売しています。毎月施設に販売に来た時には、利用者は自分でお金を出してクッキーを買っています。また、その作業所にある喫茶店に、利用者は時々職員と出かけお茶の時間を楽しんでいます。



## 5. 運営上の透明性の確保と継続性

- ① パンフレットやカラー刷りの広報誌など定期的に発行し、入居のご案内や時期に応じた情報を地域や関係機関に随時わかりやすく提供しています。玄関わきに置かれたきれいな立て看板では、事業所の行事の案内など紹介しています。施設独自の媒体だけでなく、新聞社が施設の秋祭りや介護現場で採用している介護ロボットなどの様子を紙上で紹介しています。
- ② 新採用時に理念や基本方針や倫理綱領を配布し、施設長より説明しています。毎年施設長から発表される事業計画書には、理念を基に新年度の「新目標」を掲げ1年の思いを説明しています。経営・運営状況などの情報は法人のホームページで公表しています。施設長は施設内を定期的に巡回し、利用者に気楽に声掛けしコミュニケーションに努める一方、利用者の要望など聞き取りながら職員のケアについても利用者に質問しています。
- ③ ホーム全体の運営や経営に関する重要な課題については全体会議で職員に説明し、さらに所長や事務長による管理職会議やフロア会議で検討しています。各フロアの運営や具体的なホームの課題などの取組みに関することは課長補佐を含めた課長補佐会議で討議しています。ホーム全体の適正な運営やサービス向上に向けた取組みは各種職員でチームを編成し「あり方プロジェクト」として取り組んでいます。

## 6. 職員の資質向上の促進

- ① 法人本部の人事課で人員計画を作成しています。所長や事務長を交えた課長補佐会議で具体的なホームの人事に関する取組みや各フロアの運営について逐次話し合っています。人材育成のための研修計画等は課長補佐が中心となって策定しています。新採用時の研修をはじめ2年目研修・3年目研修・4年目研修と年次ごとに段階的にレベルアップするように研修の機会を設けています。入職後1年間は各フロア長によるOJTの個人別教育（プリセプター制度）を採用しています。内部研修や外部の研修会には常勤・非常勤を問わず、本人が受講を希望すれば参加できるよう、勤務表に配慮しています。研修受講後は報告書を作成し、フロア会議で共有し日々の支援に取り入れるよう努めています。
- ② 介護マニュアル、看護マニュアル、生活相談員マニュアルなどにより求められるそれぞれの技術のレベルが示されており、職員は利用者一人ひとりの特性に応じたサービスが提供できるよう努めています。毎年、2年目職員による課題発表会が行われ、1年間の自己のケアを振り返り、フォローアップ研修として発表しています。歯科医などの外部講師を招き、口腔ケアの講習や内部の看護職員・生活相談員により、感染症、喀痰、褥瘡など一貫性のある援助技術の取得に取り組んでいます。それぞれのマニュアルは担当委員会が定期的に見直し、いつも新しい現実的な基準書となっています。
- ③ 各種の業務マニュアルにより経験や能力による業務分担や権限など明文化されています。各フロアでは職員同士で介護方針について話し合い「フロア目標」をそれぞれ作成し、身近な目指すべきものを掲示しています。さらに職員一人ひとりも自己の目標を作成しその成果を発表しています。人事考課制度を導入し、所長や事務長は職員と面談の上、職員の目標や成果について評価・査定し、報酬に反映することによりモチベーションを高めています。

## 分類別評価結果 (および理由)

※ ひょう太マークは各項目において下記の水準をあらわしています。また、各項目ごとにひょう太の数の理由のコメントがあります  
 3つ：高い水準にある 2つ：一定の水準にある 1つ：改善すべき点がある

### I 利用者本人の尊重

#### I-1 利用者本位の理念



- ① 法人の理念や新鶴見ホーム本館の基本方針を基に「一人ひとりが主人公」をテーマに簡潔でわかりやすい介護方針を玄関や廊下になど誰でも見やすい場所に掲示しています。理念や基本方針、新館独自の介護方針、毎年の新目標等については職員の新採用の研修時にわかりやすく説明しています。
- ② 施設全体の日常生活、食事、排泄、入浴など具体的なサービス提供の場面において、職員は利用者「一人ひとりが主人公」という利用者の立場に立ってやるべき必要なケアを見つけ出しています。また必要なケアだけでなく、これまでの長い生活習慣を大切に尊重しています。担当職員はモニタリングした情報を「介護ソフト」に入力し、次のケアプランに反映しています。各フロアでは職員同士で介護方針について話し合い各フロアの「フロア目標」をそれぞれ作成し、掲示して、日々のケアと取り組んでいます。

#### I-2 利用者のニーズを正しく把握した施設サービス計画の作成



- ① 利用者一人ひとりのニーズに沿ったサービスを提供するために食事から心理面までの数枚にわたる詳細なケアチェック表を作成しています。
- ② カンファレンスにはケアマネジャーをはじめ介護職員、看護職員、栄養士、生活指導員など複数・複種の担当者が参加し、アセスメントが行われています。医療面など嘱託医の助言を取り入れています。
- ③ 施設サービス計画の作成には、本人及び家族や後見人へ説明し同意を得ています。家族が参加できない時は意向を聞き取り反映しています。
- ④ 利用者の日々の記録は「介護ソフト」を活用しています。目標やニーズを確認しながら利用者の様子や変化に合わせたサービスをチェックしています。

#### I-3 利用者の状況の変化に応じた適切なサービス提供の実施



- ① 職員は利用者の日々の変化に気づいた時は介護ソフトの「ケース記録参照一覧」に入力して情報を共有しています。介護方針の利用者「一人ひとりが主人公」を振り返り、個別支援に努めています。
- ② 介護職員、看護職員、生活相談員が参加して毎月モニタリングを実施し、変化や利用者の意向があれば適切な見直しや改善を実施しています。必要なケアを実施することによって利用者本人がどう改善されたかなど利用者の担当職員だけでなく、フロアリーダー、ユニットリーダー、フロア長などが確認してチェックしています。担当職員は「介護ソフト」に入力し、次のケアプランに反映しています。

## I-4 快適な施設空間の確保



- ① 清掃については委託業者により定期清掃をしています。一般のエレベーターとは別にリネンや汚物専用の小荷物用ダムウェータにより動線や臭気に配慮しています。汚れた選択物で手がふさがっている場合ドアの下部にセンサーを付け汚れた手を使わずにドアを開閉できるようにして衛生管理に工夫しています。トイレではアロマスプレーにより消臭と除菌に努めるとともにバリアフリーにより転倒防止などに配慮しています。トイレには手や身体を清潔にするためにホットキャビネットを設置し、暖かいタオルを備えています。
- ② 利用者がベッドから起き上がりやすい様に滑りにくいトランスシートを設置し、移乗しやすい様に工夫しています。居室への私物の持ち込みは制限がなく、馴染みの家具や電化製品などが持ち込まれています。本人が好きだった釣り道具やファンであった野球チームのユニホームを飾るなど思い思いの居心地の良い空間を作っています。
- ③ リビングはテーブルの配置などいろいろ工夫して、利用者同士の会話が進むよう配置しています。家族や知人との面会については、談話コーナーの他に屋上も人気があります。屋上には芝生や花壇、野菜畑、壁に野鳥の巣箱、目の下には横須賀線が走る様子や学校の子供達の声が聞こえます。屋上の入り口には椅子付きのカウンターあり、そばに飲み物の自販機があるなど居心地の良い休憩場になっています。感染症や食中毒防止のための詳細なマニュアルが整備されています。
- ④ 感染症予防会議は発生しやすい6月・9月・12月・3月の年4回感染症発生状況の確認や予防、研修に関する事など外部専門家を交え話し合っています。毎月開催する労働安全衛生会議は産業医も参加して職場環境など確認しています。職員の中には産業医と面談し、精神的な相談を受けています。
- ⑤ 事故に対しては、事故防止対策委員会は尊厳委員をはじめ衛生委員、防災委員、給食委員など多くの委員が参加して事故防止対策について検討します。内容によっては事故対策マニュアルの見直しを図っています。
- ⑥ 防災マニュアルを整備し、毎月防災会議を開催しています。災害時の危険個所のチェックや年2回避難訓練、防災訓練を近隣の企業の社員も参加して実施しています。災害時の備蓄については近隣の高齢者も含め3日分の水や食料など確保しています。「新鶴見ホーム」は災害時の特定避難場所に指定され、災害発生時の連絡や誘導など協力体制を整備し、消防や災害時については、地域の町内会や近隣の企業と協定書を交わしています。

## I-5 苦情解決体制



- ① 苦情対応マニュアルが整備され、毎月尊厳委員会を開催し苦情や虐待、接遇などに関する事について検討しています。サービスに関する相談や窓口については、苦情受付担当者や苦情解決責任者が決められています。第三者委員は中立公正な立場から学識者や福祉分野の有識者、マスコミ分野の有識者などで構成され、重要事項説明書に記載されています。その他の公的機関も明示しています。また本部のサービス向上課が担当しているお客様相談室は、向上課の職員が定期的に来所して利用者や家族から話を聞く機会ができています。
- ② 発生した苦情や要望についてはフロア会議や管理者会議で調査し、速やかに改善するよう努めています。内容によっては公的機関に相談して適切な対応を図っています。
- ③ 設置したご意見箱や家族会、自己評価時の家族アンケートで要望や苦情を聞いています。寄せられた意見は「苦情・要望受付記録」に記載し、本部のサービス向上課が中心となりデータを蓄積し解決に取り組んでいます。

## I-6 特に配慮が必要な利用者への取り組み(医療対応を含む)



- ① 褥瘡防止や事故防止に対応するため職種間でカンファレンスを行い、随時ケア計画を変更しています。重度の利用者へのリクライニング車いすやエアマットなどの介護用品の補充に取り組んでいます。医療依存度の高い利用者を受け入れて個々に対応していますが、それぞれの対応についてのマニュアル整備には至っていません。
- ② ターミナルケアについては尊厳委員会を開催しています。職種を超えた職員が参加するカンファレンスを行い、情報の共有化を行い取り組むべき課題の把握を行っています。

## Ⅱ サービスの実施内容

### Ⅱ-1 入退所時の対応



- ① 入退所検討委員会を設け、毎月定期的に委員会を開いています。横浜市の申し込みセンターからの連絡を受け、入居希望待機者の自宅を訪問し、その後入所検討判定会議を経て入所決定します。医療依存度の高い方、一般の方の入居受け入れ枠の割合は定まっています。入退所検討委員会の内容は議事録に記録され、利用者や家族から要望があった場合は検討内容について公開し、待機期間中の相談に応じるなど必要な際には助言等を行っています。現在、入退所検討委員会メンバーには施設外の第三者が入っておらず、透明性・公平性を高めるために、今後、第三者委員等の参加が期待されます。
- ② 隣接する「新鶴見ホーム本館」の多床型ホームの見学希望者が同時に新館も訪れています。それぞれの施設の特徴を利用希望者や家族に詳しく説明しています。見学は予約制ではなく、柔軟に対応しています。また、ショートステイの活用や他の施設の紹介など、待機者家族の相談に応じるようにしています。入退所日、時間についてはできる限り、利用者や家族の希望に沿うように努めています。

### Ⅱ-2 利用者本位のサービス提供（食事）



- ① 給食委員会を立ち上げ、食べる楽しみを重視した食事支援に努めています。食事は本館内の調理場で一緒に作られ、管理栄養士と委託給食業者が連携し旬の素材を活かしたメニューを提供しています。また、利用者が季節を感じることができるよう、正月や節分、ひな祭り、七夕、秋まつり、敬老会、クリスマス会等の行事食も大切にしています。月に一度の全国郷土料理の昼食は、利用者が出身地を思い出すことができるようにと工夫しています。
- ② 利用者の嚥下状態に応じて一口大食やキザミ食、ソフト食、ミキサー食などの形態で食事提供しています。食事後、管理栄養士は利用者の食事の状況を観察し、声かけしながら利用者の好みや希望を把握するよう努めています。給食委員会と口腔ケア委員会は合同で、「みんなで食べてみよう」のスローガンのもと、職員もその形態を実際に食べ体感した感想や意見を食事に反映させるように取り組んでいます。
- ③ 利用者の希望や体調により食事時間を変更したり、居室内での食事を提供するなど配慮しています。現在使用している食器については変更の予定があります。利用者がさらに美味しく食べられるよう食器の材質や色合い等、職員は細かく検討しています。

### Ⅱ-2 利用者本位のサービス提供（入浴）



- ① 利用者は週に2回の入浴を原則としていますが、清拭、足浴、着替えは適宜行っています。浴室は広く、木製の個浴槽での入浴は利用者の楽しみごととなっています。床材は冬でも暖かく、滑りにくいコルクタイルが使用されています。浴室、木製浴槽は職員が適切に清掃し、衛生管理に努めています。
- ② 希望があればできる限り同性介助で対応するようにしています。

## Ⅱ-2 利用者本位のサービス提供（排泄）



- ① 排泄チェック表を活用しながら個々の排泄パターンを把握して個別に支援しています。夜間、トイレに行くのが難しい利用者にはポータブルトイレを使用し、安易にオムツを使用しないようにしています。
- ② トイレ内は広々とした作りで、清潔を保つとともにアロマを定時に散布する等、利用者が心地よく排泄ができるよう工夫しています。また、便座に座った状態で腹圧がかかるように可動式の補助バーも設置し、排便しやすいように工夫しています。

## Ⅱ-2 利用者本位のサービス提供（その他）



- ① ターミナルケアの実績があります。入所時には「看取り介護指針」を示し、「ご本人、ご家族希望する緊急時の医療対応の意見確認書」・「看取り介護についての同意書」を交わしています。医師、看護、介護職員等チームを編成し、カンファレンスを重ね、利用者や家族の希望に添ったターミナルケアに取り組んでいます。また、平成29年11月からは看取りケアについてわかりやすく書いた書面「最期までしんつる（新鶴見ホームの略）で過ごす」を渡しています。これは新任職員の研修資料としても活用しています。
- ② 入所した早い時期から、利用者や家族から死生観を聞いておくことが大切と考えています。穏やかに日々過ごせるように職員は利用者寄り添うように努めています。

## Ⅱ-3 余暇・生活内容の自由な選択



- ① 余暇活動や行事は単なる活動とならないようケアプランに盛り込んでいます。利用者それぞれの好きなこと興味のあること、得意なことを引き出せるよう工夫、配慮しています。その人らしい生活が自由に送れるように職員は支援しています。
- ② 居室にテレビを所有し好きな時間に見る利用者もいます。好きな新聞や雑誌を購読している利用者もいます。施設の隣にはホームセンターやスーパーマーケットがあり、職員と一緒に買い物に出かけることもあります。またカタログショッピングでおしゃれを楽しむ利用者もいます。

## Ⅱ-4 機能回復・寝たきり防止等への支援



- ① 必要に応じ、機能訓練を個別のケアプランに盛り込み、成果をもとに次の支援計画に反映させています。日々の生活の中でも歩行訓練、口腔機能を高める嚥下体操等、機能を維持できるよう支援しています。現在、必要に応じた対応はされていますが、さらに利用者の生活の自立度を向上させるために組織的、計画的な取り組みが期待されます。
- ② 寝たきり防止のために、出来るだけ日中はベッドから離れるように促し、食事前には軽い体操を行ったりしています。日常生活における動作や身体機能を高めるために、レクリエーションを計画しています。定期的に園芸・回想法・音楽等のボランティアも来所し、多くの利用者が参加し、心身のリフレッシュや機能の向上させる機会となっています。
- ③ 褥瘡予防対策委員会が定期的に開催されています。褥瘡発生の可能性の高い利用者については計画書を作成しています。福祉用具の選定、導入にあたってはその効果を定期的にモニタリングして、利用者それぞれが快適に生活の空間が広がるように支援しています。

## II-5 健康管理



- ① 看護師による毎日の血圧測定、入浴時には血圧・脈拍・体温、月1回の体重測定など利用者の体調の変化を見逃さないように努めています。その結果により食事量の調整や糖尿病予防をしています。さらに必要に応じて医師への受診など健康状態の管理を行っています。日々のケアで一人一人の利用者へのバイタル、食事、水分摂取、排泄、入浴等の記録をとり、介護士と看護師が連携をとり、健康管理への取り組みをしています。嘱託医とは連絡を密にして変化や異常の早期発見、治療に努めています。
- ② 服薬の誤り、事故が起こらないよう服薬管理マニュアルに基づき、体制を整えています。毎朝、看護師が薬局で分包された薬を確認し、決められたボックスに入れていきます。服薬時、各ユニットの職員が一人体制の際にはそれぞれのユニットの職員が必ずお互いにチェックしあうシステムを決めています。

## II-6 プライバシーの保護・人権の擁護（身体拘束廃止への取り組み等）



- ① 「個人情報規定」や「基本方針」を整えています。職員や実習生から個人情報の守秘義務に関する誓約書を取っています。利用者との契約書・重要事項説明書では守秘義務や個人情報の利用目的を明示し、サービス情報の開示請求が可能であることも示しています。職員の入職時や法人内・施設内研修では個人情報保護に関して実施意識を喚起しています。個人情報に関する書類は鍵のかかる書庫に保管されています。
- ② 尊厳委員会を設置し、虐待・接遇に関する事項を含め身体拘束を行わない取り組みをしています。虐待・身体拘束・人権擁護に関する法人内研修も実施しています。組織として「緊急やむを得ない場合を除き廃止する」方針を示しています。利用者へ不適切な言動が行われないよう、併せて管理者は周知徹底し職員の意識を高めています。
- ③ 成年後見制度については情報提供されており、現在2名が利用しています。制度利用について相談に応じ、利用手続きのアドバイスを言い関係機関と連絡調整しています。

## II-7 利用者家族との交流・連携



- ① 利用者家族が参加しやすい日程で設定したイベントに合わせ、年一度家族会を開催しています。日頃から家族の来所時には面談し、利用者の体調や生活について報告し、家族からの要望や意見をよく聞いています。
- ② 法人ホームページや広報誌の新鶴見ホームだより「さるびあ」等で、施設の様子や利用者の状況を家族に知らせています。施設と利用者家族は良好な関係が築かれており、信頼関係が保たれています。地域と施設の合同行事「江ヶ崎サマーフェスティバル」においても地域住民の他、家族の参加も多数あります。

## II-8 ユニット型施設（特養・老健）のサービス提供



- ① 個室により利用者のプライバシーは確保され、快適に自由に過ごしています。隣接する同法人運営「新鶴見ホーム本館」と連携しながらも、ユニット型の特徴を打ち出しています。特別擁護老人ホームとしての方針に沿い、ユニット体制を構築しています。

- ② 居室は全て個室であり、それぞれに玄関を設えた作りとなっています。表札の他、個人の好みで居室入り口を花や季節のものなどで飾っています。居室内には馴染の家具や趣味の小物、写真などを持ち込み、入居者が快適に安心して過ごせるよう配慮しています。共有部分のリビングスペースでは、入居者同士の交流や、余暇活動やプログラムを実施しています。また各フロアの一角にはソファを置き、ゆったりと過ごせる談話コーナーも設けています。
- ③ 食事については本館の共同厨房で作られ、配膳車で新館へ運ばれてきています。調理に参加することはできませんが、ご飯（白米）のみ各ユニットの炊飯器で炊いています。ご飯の炊けるにおいは利用者にとっても心地よく食への誘いに役立っています。お酒の好きな方はトロミをつけたビールや梅酒を飲む機会も得ています。
- ④ 個別入浴に対応し、各利用者の状態に合わせた入浴ケアを行っています。入浴方法や湯温等は、入居者個々の好みに配慮し対応しています。入浴時にはバイタルチェックを行い、身体状況に変化がみられた場合は適宜、見直しを行っています。



### Ⅲ 地域支援機能

#### Ⅲ-1 施設の専門性を活かした地域の人達に対する相談・サービスの提供



- ① 敷地内には同一運営法人の「新鶴見ホーム本館」があります。お互いに連携しながら地域の福祉の拠点となっています。福祉に関する総合相談、コミュニティカフェしんつる（認知症カフェ）の開催等で地域と深く関わっています。職員は地域連携会議に参加し、意見交換や施設への要望を聞く機会を得ています。
- ② 地域の在宅介護生活を支援するために ショートステイ事業を運営しており、1ユニット10名が利用できる体制になっています。認知症カフェでは認知症について理解する機会の場合だけでなく、地域の方々の気軽な交流な場とも捉え、様々な企画で参加者を募っています。
- ③ 地域住民からの相談や利用者・家族の相談内容に応じ関係機関との連携を図っています。関係機関、団体のリストや書類は本館の共通事務所に整備されています。施設入所希望者の見学では新館・本館のそれぞれの特色や多床型とユニット型との相違、利用料金等を説明し、入所待機に困っている場合には近隣施設の情報も伝えています。

## IV 開かれた運営

### IV-1 施設の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ



- ① 地域のボランティアの協力で屋上の庭園で植物を育てる体験を通して、利用者を生き生きと若返らせる園芸療法や利用者の若い時代を思い出す回想法など余暇活動に取り組んでいます。雛飾りの準備や片付けなど地域の住民の協力を受けています。毎月第一火曜日に認知症を理解する機会として地域の住民が気楽に参加できる「新鶴見ホームの本館」の地域交流室で「コミュニティカフェ」を開催しています。認知症の家族で悩んでいたり、近所の高齢者のことで気になることなど相談を受けています。
- ② 毎年人気のある「秋まつり」は、焼き鳥や豚汁の飲食ブース、輪投げなどのお楽しみブース、工作ブース、ブラスバンド、消防車の体験ブースなどを設け、多くの地元住民や他の福祉施設の職員や利用者など参加して盛り上がっています。自治会の一員として毎年行われる近隣の神社のお祭りに職員が参加しています。子ども神輿が施設の玄関先で元気な掛け声で担ぐ子どもたちの姿に多くの利用者は元気付けられています。地域の災害時における在宅要援護者のための避難場所の協定を結び協力しています。
- ③ 散歩や外出行事の際には、近隣の商店やスーパーなどとは日常的に交流しています。近くの障害者の作業所ではクッキーを作り販売しています。毎月施設に販売に来て、利用者は自分でお金を出してそのクッキーを買っています。また、その作業所の1階にある喫茶店に、利用者は時々職員と一緒に掛けてお茶を飲む時間を楽しんでいます。

### IV-2 サービス内容等に関する情報提供



- ① 柔らかな印象の挿絵や手書きでアットホーム的なパンフレットやカラー刷りの広報誌など定期的に発行し、入居のご案内や時期に応じた情報を地域や関係機関に随時わかりやすく提供しています。玄関わきに置かれたきれいな立て看板では事業所の行事の案内など紹介しています。
- ② 施設独自の媒体だけでなく、新聞社が施設の秋祭りや介護現場で採用している介護ロボットなどの様子を紙上で紹介しています。近隣の人達から電話での施設見学の問い合わせの時はパンフレットと一緒に詳細な入居のご案内を同封しています。見学の日程や時間について担当の職員は調整して最優先に受入れています。

### IV-3 福祉に関する普及・啓発・ボランティア活動等の促進



- ① ボランティア受入れのマニュアルを整備しています。フロア会議で職員に趣旨を説明すると共に利用者にも伝えていきます。受け入れの担当者を定め、打合せからオリエンテーションなど受け入れのプログラムを作成し、ボランティアの登録や契約書を交わし記録しています。毎年開催するボランティア感謝会では、地域の住民も招待し意見や指摘事項を外部の声としてサービスの質の向上や今後の運営に反映しています。
- ② 実習生受入れのマニュアルを整備しています。実習プログラムや施設の組織図、介護方針、利用者に対する接遇ケアなど説明しています。先方のカリキュラムを確認しすり合わせをしています。受け入れ時の承諾書や契約書を交わし実習記録を整備しています。

## V 人材育成・援助技術の向上

### V-1 職員の人材育成



- ① 法人本部の人事課で人員計画を作成しています。所長や事務長を交えた課長補佐会議で、具体的なホームの人事に関する取り組みや各フロアの運営について逐次話し合っています。
- ② 人材育成のための研修計画等は課長補佐が中心となって策定しています。新採用時の研修をはじめ2年目研修・3年目研修・4年目研修と年次ごとに段階的にレベルアップするように研修の機会を設けています。入職後1年間は各フロア長によるOJTの個人別教育（プリセプター制度）を採用しています。
- ③ 内部研修や外部の研修会には常勤・非常勤を問わず、本人が受講を希望すれば参加できるよう、勤務表に配慮しています。研修受講後は報告書を作成し、フロア会議で共有し日々の支援に取り入れるよう努めています。

### V-2 職員の援助技術の向上・一貫性



- ① 介護マニュアル、看護マニュアル、生活相談員マニュアルなどにより、求められるそれぞれの技術のレベルが示されており、職員は利用者一人ひとりの特性に応じたサービスが提供できるよう努めています。毎年、2生職員による研究発表会が行われ、1年間の自己のケアを振り返り、フォローアップ研修として発表しています。
- ② 歯科医などの外部講師を招き、口腔ケアの講習や内部の看護職員・生活相談員により、感染症、喀痰、褥瘡など、一貫性のある援助技術の取得に取り組んでいます。それぞれのマニュアルは、担当委員会が定期的に見直しいつも新しい現実的な基準書となっています。

### V-3 職員のモチベーション維持



- ① 各種の業務マニュアルにより経験や能力による業務分担や権限など明文化されています。各フロアでは職員同士で介護方針について話し合い「フロア目標」をそれぞれ作成し、身近な目指すべきものを掲示しています。さらに、職員一人ひとりも自己の目標を作成しその成果を発表しています。
- ② 人事考課制度を導入し、所長や事務長は職員と面談の上、職員の目標や成果について評価・査定し、報酬に反映することによりモチベーションを高めています。

## VI 経営管理

### VI-1 経営における社会的責任



- ① 理念や基本方針と共に倫理綱領を明文化し、定期的に見直しをしています。職員は人間の尊厳・人権を大切に、力を合わせ日々の業務に取り組んでいます。職員は、毎年不祥事故防止研修会の取り組みを受け、不適切な行為をおこなわないよう規範・倫理など周知しています。経営・運営状況などの情報は法人のホームページで公表しています。
- ② ペットボトルやゴミなど分別し業者が回収しています。紙のリサイクルや電球をLEDにかえるなど省エネに取り組んでいます。施設の敷地内で地元の住民の協力で花壇や屋上の芝生の敷地、プランターで稲・野菜の栽培など小規模ですが緑化に努めています。

### VI-2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等



- ① 新採用時に理念や基本方針、倫理綱領を配布し、施設長より説明しています。毎年施設長から発表される事業計画書には、理念を基に新年度の「新目標」を掲げ、1年の思いを説明しています。
- ② 施設長は施設内を定期的に巡回し、利用者に気楽に声掛けしコミュニケーションに努める一方、利用者の要望など聞き取りながら職員のケアについても質問しています。
- ③ ホーム全体の運営や経営に関する重要な課題については全体会議で職員に説明し、さらに所長や事務長による管理職会議やフロア会議で検討しています。各フロアの運営や具体的なホームの課題などの取り組みに関することは課長補佐を含めた課長補佐会議で討議しています。ホーム全体の適正な運営やサービス向上に向けた取り組みは各種職員でチームを編成し「あり方プロジェクト」として取り組んでいます。

### VI-3 効率的な運営



- ① スーパーバイザーを育てるため管理職研修会や中堅研修会の外部研修会に参加しています。業務マニュアルにフロアリーダーとしての職務が記載され、職員の職務を把握し的確な指導を行っています。職員からの相談には生活相談員を含め、職員が正常な心身で取り組めるよう配慮しています。
- ② 制度改正などの事業環境の変化などについては行政の連絡会や部会などで確認しています。重要な情報は法人の協会内部の所長会議などで議論しています。
- ③ 管理者会議では各方面での3年後の中期的な予測を行い職員に説明しています。毎年実施している管理者研修会を通して後継者を育成しています。財務管理に関して監査法人などの意見を取り入れています。

## 利用者本人調査

### 調査概要

10人の利用者に対し、調査員2人が5人ずつを担当しそれぞれ別の部屋でヒアリング調査を行いました。調査は所定の「利用者本人調査票」に基づき行いました。10人中、1人が直前になって拒否されました。

### 個別の設問・回答の分析

#### 《入所時について》

施設に入るとき、施設での生活内容についての十分な説明については、

回答数： はい4名　いいえ1名　わからない4名

コメント： ・家族が聞いている。

- ・娘に任せていた。
- ・息子が手配してくれた。
- ・女房が聞いている。
- ・たぶん手続きは妹がしてくれたと思う。
- ・宗教が一緒だから。
- ・覚えていない。

#### 《ケア計画について》

回答数： (1) はい3名　いいえ0名　わからない6名

回答数： (2) はい4名　いいえ0名　わからない5名

コメント： ・息子がよくやってくれている。

- ・テレビや歌を歌うと気持ちがよくなる。じっとしているよりはいい。
- ・自分でやっている。
- ・合っていると思う。
- ・ケア計画についてはわからないが、楽しく過ごしている。
- ・まあまあ、快適です。

#### 《施設の快適さについて》

回答数： はい6名　いいえ0名　わからない3名

コメント： ・いつもきれいだ。

- ・業者が掃除している。
- ・自分でワックスやモップでやっている。
- ・あまり汚さない、汚すと悪いから。
- ・外にも出かける。
- ・個室はきれいで気に入っている。
- ・普通です。
- ・楽しく過ごしている。
- ・壁に夫の写真を飾っている。

《食事について》

回答数: はい7名 いいえ1名 わからない1名

- コメント :
- ・肉が好きだ。
  - ・何とも言えない。
  - ・ショートステイの方が美味しかった。
  - ・自分で炒めて作る。
  - ・自分で買ってきた方が美味しい。
  - ・毎日おいしく食べている。
  - ・普通かな
  - ・味付けがいい。お米が美味しい。
  - ・すき焼きが食べたい。(今日の味はちょっと似ていた)

《入浴について》

回答数: はい5名 いいえ1名 わからない3名

- コメント :
- ・週に2回ぐらい。
  - ・1番先に入っている。
  - ・シャワーでやる。
  - ・1日置きぐらいだ。
  - ・家では一人で入っていた。
  - ・いつ入れるのかわからない。
  - ・もっと入りたい。
  - ・家では毎日入っていた。
  - ・ちょうどいい。

《排泄について》

回答数: はい7名 いいえ0名 わからない2名

- コメント :
- ・出かける前にしていく。
  - ・自分でトイレに行っている。
  - ・おもらしはしていない。大変なもの。
  - ・部屋のポータブルトイレでやっている。介助してもらうこともある。
  - ・自分でやっている。
  - ・一人で全部できている。
  - ・トイレに行きたいと伝え、連れて行ってもらう。

《余暇・生活内容の自由について》

回答数: はい7名 いいえ0名 わからない2名

- コメント :
- ・前はお墓参りに行っていたが今はできない。
  - ・散歩したい。今度屋上に行ってみる。
  - ・軽く焼酎の水割りを飲んでいる。調節ができる。
  - ・盆踊りをやっている。
  - ・楽しく過ごしている。
  - ・ここは好き。歌が特に好き。
  - ・お誘いがあれば、レクに参加している。

《健康管理、機能回復について》

回答数 (1) : はい 1 名      いいえ 4 名      わからない 4 名

回答数 (2) : はい 2 名      いいえ 4 名      わからない 3 名

- コメント : ・ずっと元気です。  
 ・「微熱なら気にすることはない」と言われた。  
 ・朝夕、医者に行く。  
 ・職員に言えば薬をくれる。  
 ・ちょっとした体操はすることがある。  
 ・リハビリはわからない。  
 ・今は元気にしている。

《苦情対応について》

回答数:    はい 4 名      いいえ 2 名      わからない 3 名

- コメント : ・職員さんを増やしてほしい。  
 ・自分で言う。  
 ・ここに入ってよかった。家で、一人でいるよりはいい。  
 ・言っても仕方がない。  
 ・職員の人親切だ。  
 ・特に不満はない。

《プライバシー保護・人権擁護、職員の対応について》

回答数 (1) : はい 4 名      いいえ 0 名      わからない 5 名

回答数 (2) : はい 7 名      いいえ 0 名      わからない 2 名

- コメント : ・失業保険をもらっている。  
 ・最近、やめた人はひどかった。職員に命令していた。  
 ・職員に怒られたことはない。  
 ・係の人は皆優しくしてくれる。  
 ・特に困ったことはない。

《地域に開かれた運営について》

回答数:    はい 4 名      いいえ 0 名      わからない 5 名

- コメント : ・ボランティアに会ったことがない。  
 ・いつもおしゃべりをしている。  
 ・お祭りにボランティアが来ている。  
 ・お神輿が来たときは楽しかった。

《総合満足度について》

回答数:    はい 6 名      いいえ 1 名      わからない 2 名

- コメント : ・自宅では何もできない、ここがいい。  
 ・具合が悪くてもビールを一杯飲んで寝ちゃう。  
 ・時々、変な夢を見る。  
 ・悪くはない、まあまあだ。  
 ・普通だと思う。  
 ・楽しく過ごしている。

《施設への要望などがありますか》

- コメント : ・別に無い。
- ・手が使えないと口に出して言えない。
  - ・健保も失保もないから、痛い時見てもらえるから、まあいいです。
  - ・お茶碗を自分で洗いたいと云ったらさせてもらえた。
  - ・やれないことはすべてやってもらっている。
  - ・いつまでもここにいるつもりはない。家は区内で近いので早く帰りたい。
  - ・冬服が少ないのでほしい。
  - ・以前行った三ツ池公園にまた行きたい。
  - ・3月から髪を切っていないので短くしたい。本当はショートヘアが好き。
  - ・顔がいつもかゆくなる。
  - ・買い物がしたい。



## 家族アンケート結果

### □ アンケートの概要

#### 1. 調査対象

全利用者家族を対象にアンケート調査を実施しました。

#### 2. 調査方法

利用者家族分のアンケートを施設より利用者家族に配布しました。回答は無記名で記入してもらい、準備された返信用封筒にて評価機関に直接送付して頂きました。

#### 3. アンケート発送数等

発送数： 50 通      返送数： 35 通      回収率： 70%

#### 4. 全体をとおして

施設利用の全家族にアンケートを行い、70%の家族からの回答を得ることができました。

家族からの「施設を総合的に評価した」満足度は94%（「満足」46%、「どちらかといえば満足」49%）となっています。

個別で「満足」の多い項目は、「施設の構造や設備の安全性について」であり「満足」が71%となって、「どちらかといえば満足」を含めると100%の満足になっています。同様に「ご本人が病気や怪我などの時の対応について」でも「満足」が71%であり、「どちらかといえば満足」を含めると97%の満足になっています。

その一方で、「満足」が低い項目としては、「リハビリや機能回復のための取組みについて」があげられ「満足」は26%にとどまっています。また「不満」と答えている回答者が少ない中で、3%の「不満」となっている項目は「個別ケア計画の説明について」「個別ケア計画へのご本人やご家族の意向・要望の反映について」「食事について」「トイレやおむつの介助の対応」となっています。

自由記入欄では、「皆様に大変良くしていただいております。」「居心地の良い施設のようなので私たち家族も満足しています。」と感謝の声が上がっています。また、「ケガを2回したのが心配。」「職員の対応は個人差を感じる。」などの意見もあります。

「あなたは、施設の基本理念や基本方針をご存知ですか」では、「よく知っている」は17%に留まっています。「まあ知っている」を含めた方の96%が理念・方針に賛同しています（「まあ賛同できる」を含む）。今後は方針などの施設の考えを周知する工夫により、「賛同できる」保護者を増やして、家族と施設の協力によりサービスの質の向上につながることを期待されます。

## アンケート結果

### 【入所されているご本人についておたずねします】

性別	男性	女性	無回答			
	12	22	1			
年齢	40～64歳	65～74歳	75～84歳	85～94歳	95歳以上	無回答
	0	3	5	22	4	1
要介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	無回答
	0	2	5	12	15	1
入所期間	平成24年度以前	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	
	3	10	4	7	4	
	平成29年度	無回答				
	5	2				

### 【あなたご自身についておたずねします。ご本人から見た続柄は何ですか】

配偶者	子ども	兄弟姉妹	甥・姪	その他	無回答
4	25	3	0	3	0
その他：義娘、					

### 【施設の基本理念や基本方針についておたずねします】

問1 あなたは、施設の基本理念や基本方針をご存知ですか	よく知っている	まあ知っている	どちらともいえない	あまり知らない	まったく知らない	無回答
	17.1%	60.0%	14.3%	5.7%	0.0%	2.9%
付問1（よく知っている、まあ知っている、とお答えの方へ） あなたは、その理念や方針は共感できるものだと思いますか	共感できる	まあ共感できる	どちらともいえない	あまり共感できない	共感できない	無回答
	44.4%	51.9%	3.7%	0.0%	0.0%	0.0%

### 【ここからは施設のサービス内容について、満足度をおたずねします】

- ※ 1. 満足      2. どちらかといえば満足      3. どちらかといえば不満  
4. 不満      5. その他      6. 無回答

問2 入所した時の状況	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
施設に関する情報の得やすさについては	40.0%	51.4%	5.7%	0.0%	2.9%	0.0%
	その他：家族の別の者が受けた					
具体的なサービスの内容や費用に関する説明については	54.3%	40.0%	0.0%	0.0%	2.9%	2.9%
	その他：家族の別の者が受けた					

問3 ご本人へのサービス提供に関する計画について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
個別ケア計画の説明については	51.4%	42.9%	2.9%	2.9%	0.0%	0.0%
	その他：					
個別ケア計画へのご本人やご家族の意向・要望の反映については	48.6%	45.7%	2.9%	2.9%	0.0%	0.0%
	その他：					

問4 日常のサービス内容について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
食事について (内容や介助の対応など総合的に)	51.4%	37.1%	2.9%	2.9%	5.7%	0.0%
	その他：胃ろう、よく知らない					
入浴については (頻度や介助の対応など総合的に)	34.3%	54.3%	0.0%	0.0%	5.7%	5.7%
	その他：よく知らない					
トイレやおむつの介助の対応	42.9%	40.0%	5.7%	2.9%	0.0%	8.6%
	その他：					
自由時間の活動について (ご本人の希望に添った活動など)	31.4%	48.6%	11.4%	0.0%	2.9%	5.7%
	その他：よく知らない					
預かり金の管理方法や出納状況の説明について	42.9%	28.6%	2.9%	0.0%	22.9%	2.9%
	その他：預り金なし、よく知らない					
リハビリや機能回復のための取組みについて	25.7%	42.9%	17.1%	0.0%	8.6%	5.7%
	その他：リハビリなし					
じょくそう予防や寝たきり防止のための取組みについて	51.4%	34.3%	8.6%	0.0%	2.9%	2.9%
	その他：					
ご本人の体調への日常的な配慮について	54.3%	40.0%	2.9%	0.0%	0.0%	2.9%
	その他：					
ご本人が病気や怪我などの時の対応について	71.4%	25.7%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他：					

問5 施設空間の快適さについて	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
施設の快適さについて (清潔さ、適切な温度や明るさなど)	57.1%	34.3%	8.6%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他：					
施設の構造や設備の安全性については	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他：					

問6 施設と家族との連携・交流について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
ご本人の様子に関する説明や情報提供について	51.4%	45.7%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%
	その他：					
施設行事などの開催日や時間帯への配慮について	57.1%	37.1%	0.0%	0.0%	2.9%	2.9%
	その他：参加していないのでわからない					

問7 職員の対応について	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	その他	無回答
ご本人のプライバシーへの配慮について	62.9%	34.3%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%
	その他：					
一人ひとりの利用者の尊重については	60.0%	37.1%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%
	その他：					
職員の対応については (優しく丁寧な対応など)	60.0%	34.3%	0.0%	0.0%	0.0%	5.7%
	その他：					
職員のサービス提供方法の統一性については (どの職員も同じレベルのサービスを提供してくれるかなど)	37.1%	45.7%	8.6%	0.0%	5.7%	2.9%
	その他：個人差があるような気がする					
不満や要望を聞く体制と対応については (気軽にいうことができるか、しっかりと対応してくれるかなど)	37.1%	51.4%	2.9%	0.0%	2.9%	5.7%
	その他：					

問8 施設を総合的に評価すると、どの程度満足していますか	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満	無回答
総合満足度は	45.7%	48.6%	0.0%	0.0%	5.7%
	その他：				

## 事業者コメント

---

事業者名：社会福祉法人 横浜市福祉サービス協会 新鶴見ホーム新館

当ホームは、平成 25 年 4 月 1 日に開所し、この度初めての第三者評価を受審させていただきました。県内で多くの評価実績のある評価機関の調査員により専門的かつ客観的な視点で評価していただくことで、日々の支援や運営のあり方について振り返る機会となりました。

また、受審の過程を全ての職員が関わり取組むことで、自分たちの現状やこれからの課題、出来ていることや一緒に働く仲間のいい所などを再確認することができました。

自己評価、ユニットの評価、職種別の評価を通し、施設の方針にそった職員一人ひとりの姿勢を振り返ることができ、それぞれが今後取組むべき課題を意識し意欲を持って進み始めています。

今回、受審にあたりご家族様には、お忙しい中アンケートにご協力いただきまして心より感謝いたします。この評価の内容をしっかりと今後のサービスに繋げていきたいと思えます。

地域の方々とご家族のさらなる理解やご協力を得られるよう、今後も努力してまいります。

社会福祉法人 横浜市福祉サービス協会

新鶴見ホーム新館

管理者 新垣 恵子



**株式会社フィールズ**

〒251-0024 藤沢市鵜沼橋1-2-7 湘南リハウスビル3F

TEL : 0466-29-9430 FAX : 0466-29-2323