

福祉サービス第三者評価 評価結果報告書

社会福祉法人 横浜社会福祉協会
特別養護老人ホーム 南太田ホーム

平成29年2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
 - 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 10
- 地域支援機能 14
- 開かれた運営 15
- 人材育成、援助技術の向上 16
- 経営管理 17

利用者本人調査

- 利用者本人調査結果 18

家族アンケート結果

- アンケートの概要 22
- アンケート結果 23

事業者コメント

- 事業者からのコメント 26

評価結果総括

法人名 社会福祉法人 横浜社会福祉協会
事業所名 特別養護老人ホーム 南太田ホーム
施設長名 早園 信也

評価方法

自己評価方法

実施期間 平成 28 年 11 月 1 日～平成 28 年 12 月 1 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 1 月 11 日、平成 29 年 1 月 18 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 28 年 11 月 1 日～平成 28 年 12 月 11 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 1 月 11 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「南太田ホーム」は京浜急行線南太田駅より徒歩15分、市街地から少し離れた緑に囲まれた、近くに公園のある丘の上にあります。施設の周囲にはプールや体育館を備えた緑が一杯の大きな公園や高等学校があります。

平成12年4月に社会福祉法人 横浜社会福祉協会が温かみの感じられる木造3階建ての施設として開設し、入所定員60名（他に短期入所40名、通所介護35名）のところ現在57名の利用者が入所し生活しています。各居室は見晴らしや日当たりがよく、木のぬくもりを感じる作りとなっています。

入所利用者の平均年齢は86歳、平均介護度は3.3です。利用者の幸福・地域貢献・職員の質の向上・今後の福祉などの4つの「福祉の追求」を理念として、利用者には選ばれる、より良い施設づくりを目指しています。

《優れている点》

1. 多職種の職員は良好なコミュニケーションを介護に反映しています

利用者のケアに関わる小さなことでも気づいたことは、職種が異なっても職員間で確認し合っています。職員は各部署の持っている技術や知識を出し合い、さらに良いケアにつなげていかれるよう取り組んでいます。サービスの基本となる「施設サービス」や「栄養ケアサービス」を利用者及び家族の意向に沿って、多職種共同で策定しています。

介護職員はじめ看護師、管理栄養士、機能訓練指導員、生活相談員などの各部署の職員はいろいろの委員会や行事の中でいくつかの担当を受け持っています。身体拘束廃止委員会、事故対策委員会、感染症対策委員会など7つの委員会や納涼会、敬老会などのイベントやお花クラブ、料理クラブなど職員は多くの委員会や行事の担当者となり、職員同士の横の連携が密接です。職種・年齢などを超えて話し合うことが多く、多職種間のコミュニケーションがうまく取れています。

また、ホームは適切な人員配置と業務分担により、安定した業務を行える環境を整備し、職員の負担が過度にならないよう配慮しています。

2. 地域との交流や連携 に積極的に取り組んでいます

以前は施設中心の夏祭りでしたが、地域参加型に切り替えて夏祭りを実施しています。近隣の住民や職員による模擬店・ゲームコーナー・メイクコーナー、特に高校生茶道部の茶会や美術部の学生が利用者や家族の似顔絵を書くコーナーは好評で大勢の住民が参加されています。

近隣の地域ケアプラザが主催する「生活支援推進連絡会」には施設長が出席しています。区の職員や他の地域ケアプラザの職員、民生委員、一般の地域住民などが参加し、地域の人々が必要とするサービスについて意見交換や情報交換しています。

事業所内で実施している通所介護や短期入所生活介護の窓口となっている生活相談員は地域の家族の悩みや相談に常に対応しています。

《努力・工夫している点》

1. 利用者中心の介護に向けて、職員間の情報の共有が図られています

利用者一人一人に対して利用者担当者制を採用し、利用者と職員との馴染みの関係を重要視し、利用者の要望や思いを引き出すよう支援しています。職種間の「業務引き継ぎ書」は看護記録、介護記録、栄養管理など一冊のノートに一元化され情報を共有しています。

「サービス担当者会議」には施設長はじめ介護主任・副主任・介護者・看護主任・看護者・管理栄養士・生活相談員など複数の職員が参加し、身体の医療情報やコミュニケーション能力、利用者のニーズ、課題など各面から把握しています。「担当者会議開催カレンダー」を作成し、ADLの低下やターミナルケアの開始時期など必要に応じて随時、会議を開き、変更しています。「栄養ケア計画」を本人及び家族の意向を反映して高齢者の低栄養状態の改善を行い、要介護状態の重度化を予防するよう、努めています。

2. 食事を大切な時間と捉え、利用者に喜んでもらえるように工夫しています

ホームは月に2回は行事食を提供しています。その他、季節感のある献立、郷土料理、バイキング方式、リクエスト食、お好み食、外食、利用者と手作りおやつを作っています。職員の聞き取りによる利用者への嗜好調査など、ホームでの生活の重要な時間である食事について、利用者に喜んでもらえるように工夫、実践をしています。

スイーツ外出は何回か日にちを分けて実施しており、車イスなど介護度の高い利用者も多数参加ができる企画となっており、利用者に好評です。また、日々記入する検食簿は、提供された食事がどうか、職員自身の意見を交えながら、利用者の視点に立っての記入を心がけています。献立は委託業者の栄養士が立てますが、ホームの栄養士が中心となり意向を伝えており、柔軟かつ臨機応変に対応できる体制を整え、利用者のホームでの食生活を支えています。

《課題や改善することが期待される事項》

1. 入職後も理念や運営方針を職員に周知徹底することを期待されます

法人が目指すサービスのあり方を4つの「福祉の追求」という理念として事務所に掲示しています。また、法人の理念を基に施設の運営方針が作成されています。

入職時の研修だけでなく、安定した質の高いサービスを提供するためにも常時、全職員に浸透させる取り組みが必要です。理念・方針を事務所などに掲示するだけでなく、朝礼などでの唱和や訓示、毎日の日誌や議事録などに掲示、研修会での説明などで職員に周知徹底することを期待されます。

2. 家族との交流連携を深めるためのさらなる具体策が期待されます

納涼祭、敬老親睦会のお知らせを郵送し、家族の参加を呼びかけています。家族面談は必要に応じて行っており、ケアプランの更新時期以外でも家族との交流連携に努めています。

今後は、家族との交流連携をさらに深めていくために、家族懇談会、介護教室の開催やインターネットに馴染みが少ない家族に向け、広報誌などの発行も期待されます。預かり金の定期的な書面報告に関しても検討改善が期待されます。

3. 環境に配慮した方針を明文化することを期待されます

ごみの分別化や紙のリサイクルなど全職員の取り組みにより、ごみの減量化が進み、環境配慮への意識や経費削減に努めています。今年度よりLED化の工事を始めると共に、より省エネルギー化を図っています。しかし、削減数値などの方針は理念や事業方針の中で明文化して公表していません。電気量や水道料などの数値から、前年比での削減数値を目標にかかげ、施設全体で省エネルギー化を促進し、その効果を明確にして取り組む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 法人が目指すサービスのあり方を「利用者の幸福・地域の幸福・職員の幸福・未来の福祉の幸福」という4つの「幸福の追求」を法人の理念として事務所に掲示されています。法人の理念を基に具体化した「利用者の自立支援に努め、家庭的な心のこもったサービスにより安心して快適な生活を送る施設づくりを目指す」という運営方針を基に職員は日々支援に努めています。
- ② 4人部屋が10室と多床室がメインですがプライベートカーテンや家具などで仕切られ、個々のペースは確保されています。一人一人の馴染みのテレビなど持ち込まれ、ベッドの位置や向きも個別に配慮されています。一人一人の身体機能に合わせた危険防止の手すりや自分の力を活かした作品なども見られます。食堂のテーブルも利用者の身長に応じて用意されています。

2. 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス

- ① 利用者一人一人に対して利用者担当者制を採用し、利用者と職員との馴染みの関係を重要視し、利用者の要望や思いを引き出すよう支援しています。
- ② サービス担当者会議には施設長はじめ介護主任・副主任・介護者・看護主任・看護者・管理栄養士・生活相談員など複数の職員が参加し、身体の医療情報やコミュニケーション能力、利用者のニーズ、課題など各面から把握しています。「施設サービス計画」及び「栄養ケア計画」を利用者及び家族の意向に沿って他職種共同で策定し、利用者及び家族の同意を得たうえでサービスを提供しています。
- ③ サービス計画作成・見直しを6ヶ月ごとに実施するよう、徹底しています。担当者会議開催カレンダーを作成し、ADLの低下やターミナルケアの開始時期など必要に応じて随時、会議を開き、変更しています。「栄養ケア計画」を本人及び家族の意向を反映して高齢者の低栄養状態の改善を行い、要介護状態の重度化を予防するよう努めています。

3. サービスマネジメントシステムの確立

- ① 感染症予防委員会を中心として感染症対策を徹底して実施しています。10月から3月までを感染症予防強化月間として、手洗いの励行、施設内の消毒の徹底、面会方法など対策を実施しています。利用者や職員にインフルエンザワクチン予防接種を行い、感染症の発生を予防しています。汚物処理用のダムウォーターを設置し、汚物の運搬経路や保管場所を明確化し、清掃員の作業動線を区分しています。事故防止委員会、身体拘束廃止委員会、褥瘡防止委員会を3ヶ月に1回それぞれ開催し、全職員を対象に研修会を年に2回、実施しています。
- ② 苦情受付ボックスを玄関の事務室前に設置し、生活相談員の職員が気楽に相談を受けています。毎月、市の介護相談員が来訪し、第三者的な立場で利用者とは話し合い、施設での生活やサービスに対する要望や苦情について聞き取り、職員と意見交換しています。玄関に「苦情解決に関する規定」を掲示し、内容や今後の対応については利用者・家族、職員に事業報告書の中で報告しています。

- ③ 医療依存度の高い利用者の増加に伴い、ターミナルケアの実施体制を強化しています。利用者本人が終末期を迎えた場合や突然心肺停止状態になった場合の対応について家族の意向をアンケートで確認しています。

4. 地域との交流・連携

- ① 施設を地域に開放した地域参加型の夏祭りは模擬店をはじめ、家族や地域の住民も多く参加されています。自治会のお祭りには、飲み物の冷却用にプラスチック製のプール（クーラーボックス）を貸し出し、協力しています。南太田二丁目町内会と防災協定を締結し、災害時の特別避難所として、受け入れ体制を整備しています。「南太田消防計画」に基づき合同防災訓練を実施し、常に火災や災害に対しての心構えを持つように努めています。
- ② ボランティアや実習生の受入れマニュアルや手順などを整備し、積極的に取り組んでいます。近隣の傾聴ボランティアやコーラスや沖縄舞踊、バンド演奏、動物とのふれあい、高校生の茶道部の茶話会・美術部の似顔絵書きなど 10 団体以上を積極的に受け入れています。
- ③ 社会福祉士や介護福祉士の実習体験や教職員を目指す学生の介護体験、横浜市新採用職員活動の実習体験などに協力しています。また、近隣の福祉専門学校や医療秘書福祉専門学校、看護福祉学校などの実習生を継続的に受け入れています。

5. 運営上の透明性の確保と継続性

- ① 新聞やテレビで公になった事例など、不適切な行為を行わないよう、「倫理法令順守マニュアル」や「勤務心得」などをテキストに守るべき法・倫理などについて確認しています。法人のホームページには決算状況など公開し、透明性を図っています。ホームの玄関にも掲示し、職員や家族も閲覧しています。
- ② 施設長は年度初めに前年度の事業報告、新年度の事業計画を作成し、職員・利用者・家族に発表しています。利用者の日課や行事・レクリエーションに対する取り組み、食事・感染症対策などの健康管理、地域との交流・連携、職員の育成、施設環境の整備、防災・事故防止対策など施設運営に関して振り返りを行っています。インフルエンザやノロウイルスなど感染症の予防対策の活発化を図る感染症・食中毒予防委員会は看護師や介護士、栄養士、生活相談員など多複種の職員が参加し、取り組んでいます。
- ③ 生活相談員は介護保険の改正や動向など事業の運営に関する情報を収集しています。施設長は市が隔月主催する施設事業部会に参加し、外部環境の変化など重要な情報について把握し、職員会議で検討しています。

6. 職員の資質向上の促進

- ① 施設内研修は事故防止委員会や食事委員会などの各種委員会の委員が中心となって企画し、実施しています。施設外研修は上司の推薦により参加しています。外部研修に参加した場合は研修結果を活かすため、研修報告を提出し研修結果を部門ごとに共有しています。研修のテーマによっては各委員会が取上げ、参加者が講師となって施設内研修を行っています。

- ② 職員の専門性の向上を図るため外部研修に参加し職場の活性化につなげています。介護員には「喀痰吸引研修」、看護師は「喀痰吸引指導者研修」、ケアマネジャーは「介護支援専門員更新研修」、生活相談員は「ソーシャルワーク技術研修」、事務職員は「事務職員研修」、施設長は「高齢福祉部会研修」など各種・職務に応じて援助技術の向上に取り組んでいます。
- ③ 人事制度マニュアルや目標制度の目標シートにより、職務の役割を明文化しています。サービス計画を作成するときの担当職員への権限移譲や感染症・食中毒予防委員会の委員長の責任など明確にしています。県が主催する「かながわ高齢者福祉研究大会」に参加し、優秀な成績を収めています。また、法人内の13施設における「法人内技術発表大会」においても介護技術の事例発表を行い、職員の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 法人が目指すサービスのあり方を「利用者の幸福・地域の幸福・職員の幸福・未来の福祉の幸福」という4つの「幸福の追求」を法人の理念として事務所に掲示されています。
- ② 法人の理念を基に具体化した「利用者の自立支援に努め、家庭的な心のこもったサービスにより安心して快適な生活を送る施設づくりを目指す」という運営方針を基に職員は日々支援に努めています。しかし理念や基本方針は非常勤職員も含めた全職員に徹底するに至っていません。

I-2 利用者のニーズを正しく把握した個別援助計画の作成



- ① サービス担当者会議には施設長はじめ介護主任・副主任・介護者・看護主任・看護者・管理栄養士・生活相談員など複数の職員が参加し、身体の医療情報やコミュニケーション能力、利用者のニーズ、課題など各面から把握しています。
- ② 「施設サービス計画」及び「栄養ケア計画」を利用者及び家族の意向に沿って他職種共同で策定し、利用者及び家族の同意を得たうえでサービスを提供しています。

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 利用者一人一人に対して利用者担当者制を採用し、利用者と職員との馴染みの関係を重要視し、利用者の要望や思いを引き出すよう支援しています。
- ② サービス計画作成・見直しを6ヶ月ごとに実施するよう徹底しています。担当者会議開催カレンダーを作成し、ADLの低下やターミナルケアの開始時期など必要に応じて随時、会議を開き、サービスを変更しています。
- ③ 「栄養ケア計画」を本人及び家族の意向を反映して作成し、高齢者の低栄養状態の改善を行い、要介護状態の重度化を予防するよう、努めています。

I-4 快適な施設空間の確保



- ① 施設の内外清掃員として非常勤職員を雇用し、生活空間の清潔を保たれています。食堂やリビング、一部の居室などに加湿器を設置しています。開放的なロビーは床暖房、エアコンなどで適切な室温を確保しています。廊下やデッキにはソファーが置かれ、一人で過ごしたり、仲の良い利用者同士がくつろげるスペースとなっています。一人一人の馴染みのテレビなど持ち込まれ、ベッドの位置や向きも個別に配慮されています。食堂のテーブルも利用者の身長に応じて用意されています。

- ② 利用者の重度化が進むこともあり、利用者のベッドを低床ベッドに移行しています。感染症予防委員会を中心として感染症対策を徹底して実施しています。10月から3月までを感染症予防強化月間として、手洗いの励行、施設内の消毒の徹底、面会方法など対策を実施しています。汚物処理用のダムウエーターを設置し、汚物の運搬経路や保管場所を明確化し、清掃員の作業動線を区分しています。
- ③ 事故防止委員会、身体拘束廃止委員会を3ヶ月に1回それぞれ開催し、全職員を対象に身体拘束廃止に関する研修会を年に2回、実施しています。「南太田ホーム消防計画」に基づき、防災意識を高め、常に火災や災害に対しての心構えを持つように努めています。南太田二丁目町内会と防災応援協定を締結し、合同防災訓練を実施しています。

I-5 苦情解決体制



- ① 苦情受付ボックスを玄関の事務室前に設置し、生活相談員の職員が気楽に相談を受けています。毎月、市の介護相談員が来訪し、第三者的な立場で利用者と話し合い、施設での生活やサービスに対する要望や苦情について聞き取り、職員と意見交換しています。
- ② 玄関に「苦情解決に関する規定」を掲示し、内容や今後の対応については利用者・家族、職員に事業報告書の中で報告しています。
- ③ ホーム以外に苦情を申し出る窓口をホームでは紹介をしていません。また、第三者委員がおらず、ホーム単独で解決が困難な場合に外部と連携する体制もありません。

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 配慮が必要な利用者の課題を職員間で情報共有して、定期的にカンファレンスを実施しています。個別ケア計画には実際の対応を想定して策定しています。
- ② 医療依存度の高い利用者の増加に伴い、ターミナルケアの実施体制を強化しています。昨年、数名の看取りを実施しています。
- ③ 利用者本人が終末期を迎えた場合や突然心肺停止状態になった場合の対応について家族の意向をアンケートで確認しています。

Ⅱ サービスの実施内容

Ⅱ-1 入退所時の対応



- ① 設置法人、社会福祉法人横浜社会福祉協議会の入退所検討委員会の運営要綱に則り、原則毎月開催しています。委員会のメンバーは施設長、生活相談員、介護職員、看護職員、介護支援専門員等施設関係者で構成されています。委員会には第三者委員などの外部の参加がなく、今後の検討が期待されます。
- ② 委員会の議事録は保管しており、本人や家族から問い合わせがあった際には、経緯を説明する体制を整えています。
- ③ 入退所の日時は月曜日から金曜日の午前中を基本として対応していますが、希望により、午後や土曜日にも柔軟に対応しています。

Ⅱ-2 利用者本位のサービス提供（食事）



- ① 毎月の献立は委託業者の栄養士が立てますが、ホームの栄養士が中心となり意向を伝えており、ホームでの生活の重要な時間である食事について、丁寧に対応し、利用者に喜んでもらえるように工夫をしています。残食は、介護職員が記録をしています。検食簿には提供された食事がどうであるか、職員自身の意見を交えながら、利用者の視点に立っての記入を心がけています。この検食簿の意見も参考に次回に活かしています。
- ② 施設長、看護主任、介護主任、栄養士、業者の栄養士が参加する食事会議で、行事食について、季節感のある献立、郷土料理、食のイベント、お好み食など利用者が食事を楽しめるよう話し合い、実践しています。職員の聞き取りによる嗜好調査の結果も反映しています。食事の時間は一斉ではなく、利用者の状況やその日の気分で12時から14時まででは自由としています。
- ③ 個別の栄養ケアマネジメントを作成し、職員の介助方法、個人に合った食具や食器、食事形態（普通食、刻み食、ソフト食、流動食）など変化する利用者の状況に合った食事を提供し、高齢者の低栄養状態の改善を通じて要介護状態の重度化を予防するよう努めています。栄養士、看護師は各フロアの食堂を回り、利用者の摂取状況、嚥下の様子など確認、観察し、必要に応じて介護職員に指示、アドバイスをしています。
- ④ テーブル、椅子、食器などが各利用者の身体に合っているかの見直しを必要に応じて随時としています。背の低い利用者に合わせてテーブルなどを準備しており、今後も3ヶ月から半年程度の定期的な見直しが期待されます。

Ⅱ-2 利用者本位のサービス提供（入浴）



- ① 入浴は週2回支援をしています。入浴を控える場合は清拭を行っています。特殊浴槽での入浴者が半数近くおり、利用者の個別の希望による入浴対応は難しい状況があります。入浴の際は介護職員と看護職員が協力をして支援しています。
- ② 利用者の希望があれば、同性職員で対応する体制があります。脱衣の際は利用者の羞恥心への配慮を忘れないようにしています。しかし、一般浴室に個浴槽がなく、希望による個別の入浴対応は行うことができません。

Ⅱ-2 利用者本位のサービス提供（排泄）



- ① 排泄は、職員による定時誘導ではなく、一人一人の排泄間隔、リズムを把握しています。トイレの訴えが頻回であっても、本人が安心できるよう付き添い、支援をしています。本人が伝えにくい場合は、表情や仕草から推し量っています。おむつ使用であっても、日中はトイレに誘導しています。日中はトイレ、夜間はポータブルトイレのほか、安眠を優先し、おむつを使用する場合があります。
- ② 自尊心やプライバシーに配慮し、トイレにはドアがあり、居室で排泄の支援をする場合は必ずカーテンを引いています。同性職員による支援も希望があれば対応が可能です。
- ③ ケアプランのほか、要排泄介助者記録表を付け、支援しています。医療依存度の高い利用者の支援には、看護師が衛生管理など丁寧に説明、指導をしています。変化があれば、速やかに看護師に報告する体制を整えています。

Ⅱ-2 利用者本位のサービス提供（その他）



- ① 入所時に「ご利用者様への今後対応について」の書式を用い、終末期の対応として、経口での食事が困難になった時や、利用者の最期をどこで迎えることを望むかといった意向を確認しながらホームでの対応の説明をし、同意を得ています。医師により終末期と判断された場合は、再度家族と話し合い、利用者にとっての最善を検討しています。
- ② 看取りケアを行う場合は、ケース会議で支援の方向性を統一し、看取りのケアプランを立てています。看取りの後に現場の職員の声を聴き、各職種の主任クラスの職員が確認し合うことはありますが、振り返りカンファレンスや看取りケア全般に関する研修や勉強会は今年度行っていません。

Ⅱ-3 余暇・生活内容の自由な選択



- ① 新聞広告でゴミ箱作り、食事用のエプロンたたみ、おしぼりたたみ、医務室で使用するガーゼ折りなど、座ったままでも行える手伝いをお願いしています。ゴミ箱作りは利用者の判断にすべて任せ、必要な時は広告を職員が用意しています。
- ② ホームの行事イベントの内容、進め方など、会話の中から利用者の意向を聞き、反映する場合があります。納涼祭で出店する焼きそばなど、事前に利用者が試食をして意見を聞いています。ホームで提供している余暇活動に、お花クラブ、お料理クラブがあり利用者は好みのクラブに参加し、楽しんでいます。参加をしない自由もあります。
- ③ 花見、春・秋の遠足（横須賀や湘南鎌倉方面）、演芸鑑賞（三吉演芸場）など外出行事は、もっと利用者を楽しんでもらいたいとの現場職員の強い思いを原動力に、行事企画委員会を中心に積極的に取り組んでいます。スイーツ外出は何回か日にちを分けて実施しており、車イスなど介護度の高い利用者も多数参加ができる企画となっており、利用者には好評です。
- ④ 入居前からの生活習慣を継続できるよう、顔そり、買い物、散歩、喫茶店でお茶など個別の外出支援にもできる限り対応しています。
- ⑤ 個人用のテレビを居室に置き、利用者は好きな番組を鑑賞しています。長年愛読している新聞の個人購読、カセットデッキを持ち込み、好きな歌を楽しむ利用者もいます。外出時には希望を聞き、服装を選んでいきます。飲酒に関しては、家族の協力を得て、面会時に差し入れてもらい嗜んでいます。ホーム内の自動販売機を利用して、自由に飲み物を選んでいきます。

II-4 機能回復・寝たきり防止等への支援



- ① 立位保持訓練、屈曲運動、シルバーカー等を使つての歩行練習などケアプランに取り入れ機能訓練、寝たきり防止の支援をしています。介護、看護職員が常に協力連携を図り、機能向上あるいは現状を保つためのケース検討をしながら支援をしていますが、機能訓練指導員としての専任配置はありません。
- ② ADL（日常生活動作）が安定している利用者の居室は食堂（リビング）から離れた居室にし、歩いたり体を動かす機会を増やす、車イス利用であっても、なるべく自走をお願いする、椅子やトイレでの自力の立ち上がり、おしぼりたたみやゴミ箱作りなど指先を使う作業、食後の歯磨きなど生活リハビリを取り入れ、職員は見守りを中心に、利用者が必要とする部分を支援しています。また、レクリエーションで合唱やカラオケを楽しむことも肺活量や口腔ケアに一役買っています。
- ④ じょくそう予防のためのマニュアルがあります。さらに外部の講師を招いて全体研修を行い、じょくそう予防に取り組んでいます。強い拘縮があるなどで困難な場合以外の利用者は日中に服を着替え、食堂で食事を摂っています。その他離床時は、テレビやDVD鑑賞、BGMを流すなどゆっくり過ごせるようにしています。
- ⑤ 車イス、歩行器、シルバーカー、低床ベッドなど、利用者ごとの身体状況に応じた福祉用具を検討し、提供しています。身体機能が低下し、座位が保ちにくくなった場合など、車イスを変更しています。

II-5 健康管理



- ① 利用者の健康状態の把握に関し、看護師間は申し送りノート、介護職員はミーティングノートで情報を共有しています。業務引き継ぎ書は看護記録、介護記録、栄養管理など一元化されています。体重・食事摂取量・水分記録についての書式もあり、各フロア・各部署で確認することができます。
- ② 薬は嘱託医の処方に従っています。利用者ごと一包化された薬は2週間分を医務室で保管管理しています。看護師が朝・昼・夕・眠前の薬を配薬ボックスに移し、各フロアに運んでいます。服薬時には介護職員あるいは看護師が再度名前や薬名を確認しています。服薬後の空袋は看護師が回収し、再度確認をしています。
- ③ 利用者のケアに関わることで気づいたことは職種が異なっても、小さなことでも職員間で確認し合っています。各部署間の持っている技術、知識を出し合ってさらに良いケアにつなげていかれるよう取り組んでいます。

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組み等）



- ① 職員は入職時に個人情報管理規定に則った対応の説明を受け、誓約書を交わしています。実習生受け入れ時にも誓約書をとっています。個人情報に係わる記録類は各フロアの事務室のカギのかかる棚に保管管理をしています。「各種文書保存年限表」に基づき、書類を保管、処分をしています。相談員はパソコンデータについてパスワードで適正に管理しています。

- ② 「身体拘束はしない」という意思統一の下、支援をしています。身体拘束廃止に関するマニュアルは具体的な行為ごとの工夫ポイントを明記し、支援につなげています。身体拘束廃止委員会は3ヶ月ごとに開催しています。全職員に向け、身体拘束における弊害について筆記問題を提示したり、外部講師を招いて介護における身体拘束を再確認し、グレーゾーンとされるスピーチロック、介護用品使用状況についても個人の日々の業務と照らし合わせ学んでいます。
- ③ 職員が守るべき法・規範・服務規程などは就業規則に明記されており、入職時に説明をし、新人研修で学んでいるほか、毎年倫理法令順守の研修を行っています。毎月の職員会議、週2回のミーティング時に、言葉遣い、不適切と思われる対応など積極的に話し合っています。支援が必要と思われる利用者、家族に成年後見制度の情報提供を行い、横浜生活安心センターといった外部の関係機関とも連携を図る体制を整えています。その他利用者に区の担当ケースワーカーがつき、支援をしているケースも少なからずあります。

Ⅱ-7 利用者家族との交流・連携



- ① 納涼祭、敬老親睦会のお知らせを郵送し、家族の参加を呼びかけています。その他面会時には歌や楽器演奏のボランティアの訪問機会が多数あることを知らせ、家族の参観も可能であることを話しています。家族面談は必要に応じて行っています。家族懇談会、介護教室の開催はありません。
- ② ケアプランの更新時期には、面談や電話で計画についての説明と利用者の様子を伝えています。その他、ホームの現況や利用者の様子はホームページやブログを発信しています。ブログはボランティアとの交流、食事風景、外出などホームでの一コマと利用者の笑顔を写真とコメントで知らせています。インターネットに馴染みが少ない家族に向け、広報誌などの発行も期待されます。

Ⅱ-8 ユニット型施設（特養・老健）のサービス提供

(非該当)

Ⅲ 地域支援機能

Ⅲ-1 施設の専門性を活かした地域の人々に対する相談・サービスの提供



- ① 今年度、施設長が横浜市清水ヶ丘地域ケアプラザ主催の「生活支援推進連絡会」に出席しています。会は、区職員、他のケアプラザ職員、民生委員、一般の地域住民等で構成され、地域の人々が必要としているサービスについてなど意見交換、情報交換をしています。民生委員から提案があり、地域の方向けの施設見学会（10名程度）を実施予定です。
- ② 設置法人が地域ケアプラザ事業を行っているほか、ホームで実施している通所、短期入所の在宅サービスの利用申し込み時には、窓口となっている相談員が、家族の悩みや相談に対応しています。
- ③ 関係機関との連携の担当者は施設長としています。相談内容に応じた必要な関係機関、地域の団体等リスト化や関わり方についてのマニュアルなど明確化については確認ができませんでした。今後の体制作りが期待されます。

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 施設を地域に開放した地域参加型の夏祭りは模擬店をはじめ、家族や地域の住民も多く参加されています。自治会のお祭りには、飲み物の冷却用にプラスチック製のプール（クーラーボックス）を貸し出しています。
- ② 社会福祉士や介護福祉士の実習体験や教職員を目指す学生の介護体験、横浜市新採用職員活動の実習体験、福祉保健の人材育成・普及啓発などに協力しています。
- ③ 南太田二丁目町内会と防災協定を締結し、災害時の特別避難所として受け入れ体制を整備しています。合同防災訓練も実施しています。
- ④ 今後、生活困窮者の生活支援など地域福祉増進に向けた取り組みなど地域における公的活動を法人と連携して取り組む計画です。清掃の職員として、障害者の雇用を継続しています

IV-2 サービス内容等に関する情報提供



- ① 施設ホームページを活用してホームで行われる行事や日常の様子など、プライバシーに配慮して情報発信を行っています。外部の情報提供媒体からの取材や媒体への情報提供は特になく、ホームとして料金や内容などの詳細をすすんで提供していません。
- ② 地域の包括支援センターなどに施設のパンフレットなど配布しています。ボランティアが運営しているコーヒーショップの「喫茶コーナー」を相談の窓口を活用し、生活相談員が対応しています。近隣の地域交流連絡会では施設の見学など実施し、施設の理解を促進しています。

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 ボランティアや実習生の受入れのマニュアルや手順など整備し取り組んでいます。これらの外部の方々と打ち合わせて意見や指摘事項をホーム運営に利用するまでには至っていません。
- ② 近隣の傾聴ボランティアやコーラスや沖縄舞踊、バンド演奏、動物とのふれあい、高校生の茶道部の茶話会・美術部の似顔絵書きなど 10 団体以上を積極的に受け入れています。
- ③ 福祉専門学校や医療秘書福祉専門学校、看護福祉学校などの実習生を継続的に受け入れています。

V 人材育成・援助技術の向上

V-1 職員の人材育成



- ① 法人の目標制度を活用し、職員のキャリアアップに努めています。新人職員に対しては指導担当職員を配置し、施設の理念や方針を実現するための指導指針に基づき、統一した指導を実施しています。
- ② 施設内研修は事故防止委員会や食事委員会、感染症・食中毒予防委員会など各委員会の指針で定められています。その委員が中心となって身体拘束廃止研修会や感染症・食中毒予防研修会、救急法講習会、ターミナルケア研修会など各種の研修会を企画し実施しています。
- ③ 施設外研修は上司の推薦により参加しています。外部研修に参加した場合は研修結果を活かすため、研修報告を提出し研修結果を部門ごとに共有しています。研修のテーマによっては各委員会が取上げ、参加者が講師となって施設内研修を行っています。

V-2 職員の援助技術の向上・一貫性



- ① 適切な人員配置と業務分担により安定した業務を行える環境を整備し、職員の負担が過度にならないよう配慮しています。業務にあたっては職員と非常勤職員の組み合わせには配慮し、研修会への参加などは常勤・非常勤の区別なく取り組んでいます。
- ② 職員の専門性の向上を図るため外部研修に参加し職場の活性化につなげています。介護員には「喀痰吸引研修」、看護師は「喀痰吸引指導者研修」、ケアマネジャーは「介護支援専門員更新研修」、生活相談員は「ソーシャルワーク技術研修」、事務職員は「事務職員研修」、施設長は「高齢福祉部会研修」など各種・職務に応じて援助技術の向上に取り組んでいます。

V-3 職員のモチベーション維持



- ① 人事制度マニュアルや目標制度の目標シートにより、職務の役割を明確化しています。サービス計画を作成するときの担当職員への権限移譲や感染症・食中毒予防委員会の委員長の責任など明文化し、やりがいを高めています。
- ② 備蓄した非常食について5年の賞味期限のアルファ米の交換時期に全職種が集まり、管理栄養士の提案により、その利用方法について自ら講師となり講習会を開催しています。作成手順の説明から試食まで評価し、今後の非常時に対応できることを確認しています。職員は非常時に新聞紙で作成するトイレなども考案しています。
- ③ 県が主催する「かながわ高齢者福祉研究大会」に参加し、優秀な成績を収めています。また、法人内の13施設における「法人内技術発表大会」においても介護技術の事例発表を行い、職員の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 新聞やテレビで公になった事例など、不適切な行為を行わないよう、「倫理法令順守マニュアル」や「勤務心得」などをテキストとして守るべき法・倫理などについて確認しています。
- ② 法人のホームページには決算状況など公開し、透明性を図っています。ホームの玄関にも掲示し、職員や家族も閲覧できるようにしています。
- ③ ごみの分別化、紙のリサイクルなど全職員の取組みにより、環境配慮への意識・経費節減を図っています。LED化により電気量の削減を促進しています。空調給湯関係や特殊浴槽の節水により、省エネルギー化を図り、施設環境の整備を行っています。しかし環境への配慮した方針などは明文化して公表していません。

VI-2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等



- ① 施設長は年度初めに前年度の事業報告、新年度の事業計画を作成し、職員・利用者・家族に発表しています。利用者の日課や行事・レクリエーションに対する取り組み、食事・感染症対策などの健康管理、地域との交流・連携、職員の育成、施設環境の整備、防災・事故防止対策など施設運営に関して振り返りを行っています。
- ② インフルエンザやノロウイルスなど感染症の予防対策の活発化を図る感染症・食中毒予防委員会は看護師や介護士、栄養士、生活相談員など多複種の職員が参加し取り組んでいます。
- ③ 施設長は毎朝、施設内を巡回し、現場の様子を確認し、職員や利用者にも声掛けし、要望など把握しています。
- ④ 法人による主任クラスの育成プログラムでは感染症に関する専門的な知識を習得する研修会に施設の主任クラスの職員は積極的に参加しています。

VI-3 効率的な運営



- ① 生活相談員は介護保険の改正や動向など事業の運営に関する情報を収集しています。施設長は市が隔月主催する施設事業部会に参加し、外部環境の変化など重要な情報について把握し、職員会議で検討しています。介護職員による「喀痰吸引等の特定業務」を習得し、処遇向上に貢献しています。
- ② 平成29年に実施予定のショートステイの本入所への転換実施事業である「特養転換」については市に応募して、獲得できるよう職員へも周知し施設全体で取り組んでいます。
- ③ 施設長や主任などの幹部は今後の施設運営に備え、経営全般についての研修会に積極的に参加しています。経営コンサルタントなどの専門的な業者に委託し、運営に関する意見を取り入れています。しかし、中長期的計画書として明確にして周知していません。

利用者本人調査

調査概要

施設の入所定員数 60 名の中から 10 名の利用者を選んでいただき、2 名の調査員がそれぞれ 5 名を担当しました。利用者が落ち着いて話ができるようにと面談はそれぞれの個室で行いました。対象者は平均年齢 87.0 歳、男性 1 名、女性 9 名、平均要介護度 2.5 でした。

ホームへの総合満足度では 10 名全員が「居心地が良い」と満足しています。項目では施設の快適性、入浴について全員が満足しています。一方で「いいえ」が 3 名の項目は、入所時の説明、自由時間に好きなことができるかになっています。

個別の設問・回答の分析

《入所時について》

「施設入所時・施設での生活内容について十分な説明がありましたか」

回答は、「はい」5 名、「いいえ」3 名、「わからない」2 名です。

意見では、「だいぶ前なので、(説明があったかどうか) 忘れた」「(東日本大) 震災で、岩手からこちらにきた。息子の家から週 3 回くらいデイサービスに通っていたが、息子が (病気で) 倒れたので仕方なく入所した」「妹と一緒に来て、聞いてくれた」「一人で来た」「息子夫婦が聞いていたかもしれない」「目が悪いので覚えていない」となっています。

《ケア計画について》

(1) 「個別ケア計画はあなたや家族の希望に合った内容ですか」

回答は、「はい」2 名、「いいえ」2 名、「わからない」6 名です。

意見では、「縛られるものは何もない」「見たことはない」となっています。

(2) 「ここでの生活リズムはあなたに合っていますか」

回答は、「はい」8 名、「いいえ」1 名、「わからない」1 名です。

意見では、「入所 3 年くらいだが、まあこんなものだと思う」「感謝している」「みんな親切。わからないことは教えてくれる」「私は古くからいるので、みんな遠慮していると思う」「自然が好き」「面白くないけど、いやなことない」「家族と離れていると、つらい」「手芸店をやっていた。楽しかった」「生活リズムについてはわからない」となっています。

《施設の快適さについて》

「お部屋や食堂はいつも清潔で、温度や明るさもあなたにとって丁度良いですか」

回答は、「はい」10名、「いいえ」0名、「わからない」0名です。

意見では、「ありがたく思っている」「食事の間に掃除している」「きれいにしてくれる。きれいでしよう」「清潔です」となっています。

《食事について》

「食事はおいしいですか」

回答は、「はい」9名、「いいえ」1名、「わからない」0名です

意見では、「おいしい(2名)」「なんでも好き嫌いは無い」「今のままで良い」「上げ膳据え膳、贅沢は言えない」「毎日おいしくいただいています」「ごはんはおいしい。残すと悪いから食べる」「全部おいしい」「文句は言わない」「出してくれるものを食べている。嫌いなものは箸もつけない」「意外とダメ。いつも自分で作っていた」となっています。

《入浴について》

「お風呂の回数や時間には満足していますか」

回答は、「はい」10名、「いいえ」0名、「わからない」0名です。

意見では、「夏はもっと入りたい」「もう少し(回数)入りたい気持ちもあるが・・・」「足が悪い」「いつも感謝している」「帰ってくると、いつも入っている」「毎日入りたい。だけど仕事をしていないから、汚れない」「お風呂は上等です」「広いので楽しい。気持ちがいい」「満足している」となっています。

《排泄について》

「あなたが希望する時にトイレへ連れて行ってもらえますか、おむつを交換してもらえますか？」

回答は、「はい」3名、「いいえ」2名、「わからない」5名です。

意見では、「自分で行くから(支援は)必要ない」「自分でやっている」「一人で行くので大丈夫」「時々、おむつを使っている」「介助してもらっている」「自分で段取りしている」「行きたい時間に行けないことがある」となっています。

《余暇・生活内容の自由について》

「自由時間には、外出や趣味の活動など、好きなことができますか」

回答は、「はい」5名、「いいえ」3名、「わからない」2名です

意見では、「年に1度、息子のところに行く」「お花クラブに参加している(2名)」「洋服とか買い物に行っている」「楽しい。桜を観に行ったことがある」「金のかかることはできない」「見たいものを見ている」「手が悪いので自由にできない」となっています。

《健康管理、機能回復について》

(1) 「リハビリや機能回復のための訓練はあなたにとって十分に行われていますか」

回答は、「はい」3名、「いいえ」0名、「わからない」7名です

意見では、「どこも痛くない。左手をマッサージしてもらっている」「けがをすると皆に迷惑をかけるから、あまり動かない」となっています。

(2) 「体調が悪いと訴えたときには、すぐに職員が対応してくれますか」

回答は、「はい」9名、「いいえ」1名、「わからない」0名です

意見では、「(シルバーカーを使って) 食堂まで歩いて行っていたが、足が痛いので、このところ車イスを使っている」「なんでも自分でやれる」「体の調子が悪い時は声をかける」となっています。

《苦情対応について》

「施設に対する不満や要望を気楽にいうことができますか」

回答は、「はい」7名、「いいえ」1名、「わからない」2名です

意見では、「今のところはないが、言えると思う」「すぐ言うことを聞いてくれる」「言ったことがないのでわからない」「主任に相談する。お風呂の対応が良くないことを言った」「嫌なことは無い」「何もない。言えば聞いてくれると思う」「別に不満はない」「よくやってくれる」「こっちが悪いと思ったこともあるけど、悪いことは言いにくい」となっています。

《プライバシー保護・人権擁護、職員の対応について》

(1) 「他の人に見られたり、聞かれたり、したくないことは配慮されていますか」

回答は、「はい」6名、「いいえ」2名、「わからない」2名です

意見では、「カーテンを閉めるのを忘れていた時もある」「4人部屋だけど、平気です」「プライバシーは守られていると思う」となっています。

(2) 「職員は優しく丁寧に接してくれますか」

回答は、「はい」9名、「いいえ」1名、「わからない」0名です。

意見では、「職員は優しい」「お風呂の対応良くない時もある。服を着せてくれない。それ以外の職員はまあ良い」「職員はみんないい人」「別に優しいこともない。うっとうしいこともある。」となっています。

《地域に開かれた運営について》

「地域の方やボランティアの方との交流はあなたにとって十分に行われていますか」

回答は、「はい」3名、「いいえ」3名、「わからない」4名です

意見では、「歌が好き」「その時間は楽しい」「なんでも楽しい」「イベントにはいかない」「何も見たことがない。忘れていたかもしれないけど。」「コーラスや踊り、和太鼓などみんな好きです」「イベントには出かけない。ベッドが友達です」となっています。

《総合満足度について》

「ここはあなたにとって居心地の良いところですか」

回答は、「はい」10名、「いいえ」0名、「わからない」0名です

意見では、「楽しい」「暮らしやすい」「居心地はいいです」「ほかに行くところがない」「ここしか知らないなので、比較できない」「わからないことは聞かないことにしている」

《施設への要望などはありますか》

意見では、「居室の居心地があまり、良くない。(同室者の) いびきがひどい。それが良くなれば満足」「ありがたい」「あまり他の人と話す機会が無い。職員も忙しそう」「嫌なことはない」「みんな言うこと聞いてくれる」「自分ではできないので普通でいい」「もう少し、外に出たい」となっています。

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、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： 61 通 返送数： 29 通 回収率： 48%

4. 全体をとおして

利用者の家族からのアンケートは48%の回収を得ることができました。

その回答者は「施設を総合的に評価」して、55%が「満足」と答えて、「どちらかといえば満足」を含めると97%の高率で満足している状況です。

個別の項目で「満足」が高いのは「ご本にが病気や怪我などの時の対応」で72%となっています。続いては「ご本人の体調への日常的な配慮」「職員の対応（易しく丁寧など）」が「満足」62%と利用者への対応が評価されています。

その一方で、「満足」の低い項目は「リハビリや機能回復のための取り組み」で21%となっており、「不満」も3%あります。同じく「不満」が3%ある項目は「じゅくそう予防や寝たきり防止のための取り組み」であります。

自由記入欄には、感謝の意見と共に、「歩行訓練を行ってほしい」「入居者の居場所として、役割りを持たせるなどして、元気に生きる源を持たせてほしい」の意見が寄せられています。

施設の理念や基本方針を知っている回答した62%（「よく知っている」10%、「まあ知っている」52%）の方の、94%が共感（「共感できる」「まあ共感できる」の合計）と答えています。施設の理念・基本方針の周知を進めることで共感者を増やし、アンケートの回収率を上げる必要があります。利用者の家族と施設が協力し合うことで、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			
	6	21	2			
年齢	40～64歳	65～74歳	75～84歳	85～94歳	95歳以上	無回答
	0	3	7	17	2	0
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
	2	0	5	8	12	2
入所期間	平成20年度以前	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	
	7	5	5	2	1	
	平成25年度	無回答				
	7	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
2	12	8	2	5	0
その他：後見人、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
	10.3%	51.7%	20.7%	13.8%	0%	3.4%
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
	50.0%	44.4%	5.6%	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	41.4%	51.7%	0.0%	0.0%	3.4%	3.4%
	その他：入所時はわからない、					
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	44.8%	41.4%	0.0%	0.0%	6.9%	6.9%
	その他：わからない、					

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	44.8%	48.3%	3.4%	0.0%	0.0%	3.4%
	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	41.4%	51.7%	0.0%	0.0%	0.0%	6.9%
	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)	55.2%	44.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他：					
入浴については (頻度や介助の対応など総合的に)	34.5%	51.7%	3.4%	0.0%	6.9%	3.4%
	その他：わからない、					
トイレやおむつの介助の対応	34.5%	55.2%	0.0%	0.0%	6.9%	3%
	その他：わからない、					
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)	34.5%	51.7%	0.0%	0.0%	6.9%	6.9%
	その他：わからない、					
預かり金の管理方法や出納状況の説明について	69.0%	20.7%	6.9%	0.0%	3.4%	0.0%
	その他：					
リハビリや機能回復のための取組みについて	20.7%	55.2%	3.4%	3.4%	6.9%	10.3%
	その他：					
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	34.5%	55.2%	0.0%	3.4%	6.9%	0.0%
	その他：よくわからない、					
ご本人の体調への日常的な配慮について	62.1%	37.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	その他：					
ご本人が病気や怪我などの時の対応について	72.4%	24.1%	3.4%	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)	58.6%	37.9%	3.4%	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	55.2%	41.4%	3.4%	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	51.7%	37.9%	3.4%	0.0%	0.0%	6.9%
	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	48.3%	41.4%	0.0%	0.0%	0.0%	10.3%
	その他：					

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	48.3%	41.4%	3.4%	0.0%	3.4%	3.4%
	その他：					
一人ひとりの利用者の尊重については	48.3%	48.3%	0.0%	0.0%	0.0%	3.4%
	その他：					
職員の対応については (優しく丁寧な対応など)	62.1%	34.5%	0.0%	0.0%	0.0%	3.4%
	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)	41.4%	51.7%	3.4%	0.0%	0.0%	3.4%
	その他：					
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)	55.2%	34.5%	6.9%	0.0%	0.0%	3.4%
	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	55.2%	41.4%	0.0%	0.0%	3.4%
	その他：				

事業者コメント

事業者名：特別養護老人ホーム南太田ホーム

平成29年1月11日、1月18日に第三者評価を実施いただきありがとうございました。

南太田ホームとして努力している点、力を注いでいるイベントなど細かくヒアリングをしていただきました。

具体的には、サービス計画、各委員会など他職種間と連携を取りながら行っているものに関して会議や運営方法など適切に行えていると評価をしていただいたことで、今後も継続していく必要性があると思いました。

地域との交流では、夏祭りを中心にボランティアの受け入れなど数年前から南太田ホームとして力を注いできたことであり、その点を評価されたことは職員にとっても自信になります。

課題や改善が必要な事項として、理念や運営方針を職員への通知がありました。目標支援制度が始まり、各職員が目標を決め努力しています。目標をたてるには部署目標があり、更に施設の運営方針、法人理念に関係してきます。

今後は、自身のたてる目標が部署目標に基づき、施設の運営方針や法人理念につながっている意識をもつことで周知につなげていければと考えています。

家族との連携交流では、今後ケアプランや預かり金、最近のご様子など書面報告をしていく準備を考えています。

上記のように評価していただいた点では、サービス計画作成、委員会の運営など適切にできていると捉えて継続していくこと。改善点では課題に取り組む機会と捉えるよい機会だと考えています。



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4F

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