

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

合同会社 経営士山梨

評価決定日 2009年10月27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: (盲)養護老人ホーム
代表者氏名: 施設長 小林 望	定員(利用人数): 50 名
所在地: 〒 406-0004 山梨県笛吹市春日居町小松855-192	TEL 0553-26-6631

③ 特徴

I	福祉サービスの基本方針と組織	理念・基本方針・長期計画・事業計画などは、法人が理想とする福祉サービス像「視覚障害者に明るく暮らしやすい生活環境を提供し、心身とも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」を反映させて策定されている。これらの内容は職員全体には周知されているが、利用者への周知は十分とは言えないので、障害特性に応じた周知方法の工夫が望まれる。又、管理者は全盲老連や県老施協の役員として活動しており、情報収集と共に事業推進に尽力している。
II	組織の運営管理	今年度、指定管理制度に基づく外部監査を実施しており、施設の適切な運営の一助としている。職員の人事考課は行われていないが、年2回の職員面談の中で職員の就業状況や意向を十分に把握しており、施設運営の要となる人材育成に力を入れていることが窺われる。数年前に施設移転したことから、現在のところは地域との交流は少ないが、地域への積極的な呼び掛けも行って、地域に根差した施設作りに注力していることが見て取れる。
III	適切な福祉サービスの実施	利用者の満足度調査・嗜好調査や利用者の月例会での聞き取り等、常に利用者の意見を汲み取り、サービスの向上に努めていることが窺われる。又、所定の手順に従ったアセスメントが実施されており、個々の利用者の状況を的確に把握すると共に、ケアプランに反映させている。利用者の居室は全て個室で、他の利用者の居室訪問は一応20分間にするなどのルールの中で、利用者は自由な生活を送っている様子があちこちで見受けられる。
IV の 1	個別サービスの提供	利用者個々人の実態に応じたケアプランが立てられており、ゆったりとした日課の中で個々人のペースに沿った落ち着いた生活が展開されている。食事については年2回の嗜好調査や健康状態・食困難度合に応じた食事が提供されている。入浴は、施設が温泉町にあることもあって「温泉浴」で、利用者の評価も高い。今後は利用者の高齢化が更に進むので、介護(生活支援)と看護(医務-健康管理)に関する利用者情報の共有化が一層大切になるとと思われる。
IV の 2	家族との交流の確保	原則的には、面会や電話、行事への家族の参加は自由であるが、それぞれに事情があって入所しているため、実質的な交流は多くないようである。施設側でも広報誌を家族に送ったり、行事へのお誘いをしたりと、家族との連携に努めているが、家族との絆が厚くない利用者も多く、なかなか難しい面もあるようである。
IV の 3	利用者の人権の擁護	施設としては全職員に配布している「寮母心得」や処遇会議の中で人権に対する意識付けを行なっている。障害特性上、利用者は音や言葉かけに対しての反応は敏感であり、ちょっとした声かけの差から不満へと発展するケースもあり、スタッフは苦慮しながらも誠実に対応している。施設内の活動(散歩、体操、サークル等)への参加の呼びかけは常に行われており(強制ではない)、利用者が孤独感や無気力感に陥らぬよう配慮している。

④ 総評

◇ 特に評価の高い点

[運営面] * 法人全体の理念・基本方針が当事業所においても脈々と受け継がれてきており、特殊性が高い盲老人施設として、規律の中にも温かさが感じられる組織運営がなされていることが、利用者・経営層・職員層との面談等を通じてよく分かる。* 生活相談員・支援員(介護)・看護師(医務)が連携して利用者への支援を展開しており、これから更に高齢化が進む利用者に向けた協働体制が確立している。[サービス面] * 散歩・リズム体操・琴・俳句など様々なメニューが用意され、アクティビティケアが行われている。メニューによっては専門のボランティアが定期的に訪れており、聴衆・観衆としての利用者の参加も多く、コミュニケーションの場となり、外部の人との接触の場ともなっている。[設備・環境面] * 施設は笛吹川の岸辺の静かな環境にあり、利用者の居室は完全個室で、利用者は趣味嗜好に応じた生活を保障されている。* 温泉町の一角という立地なので、館内にも温泉が引かれている。* 館内は清潔で、関係者全員が施設を愛おしく思っている様子が見て取れる。

◇ 改善を求められる点

[運営面] * 盲老人措置施設という特殊性から、利用者の心理状態は様々であり、自分の居場所としての個室が確保されている安心感と、ややもすると孤独感が共存している様子も覗える。福祉・介護・看護が共存する中での職員の対応には限度があり、語りべ・聞き手ボランティアなどの外部支援の更なる活用を期待したい。[サービス面] * 施設内の色々なルールは集団生活上必要な決め事なので、一つ一つの目的について、利用者の理解が深まるよう更なる工夫が望まれる。[設備環境面] * 視力の衰えを聴力の鋭さで補っている利用者が多いので、居室の位置によって異なるラジオの雑音対策は、今後共続けていかれることが望まれる。

キーワード(3~5個)

* 館内どこにも自分の居場所がある安心感 * 自主性尊重による心の安らぎ * 福祉と介護の両面に亘る充実したサポート * (スタッフの)仕事への熱意・利用者への誠意・自らの謙虚さ * 5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰け)によって創り出される爽やかな環境

⑤ 利用者調査からの「概評」

* 基本的に利用者個々人に応じた支援が行われており、全般的には利用者の満足度は高い。* 入所前の生活習慣の違う利用者の集団生活なので、多少の不満はやむを得ないことであろう。* 施設内の色々なルールについては、入所後まだ日の浅い利用者は施設への要望が色々あるようである。入所期間の長い利用者は、一つ一つのルールの持つ意味を理解し、自然体でルールに合わせている様子が覗える。* "盲"という障害特性故に職員からの声かけの頻度や語気については敏感に反応しており、そのことに職員は細心の注意を払っていることが、利用者との関わり合いの色々な場面で見取れる。

⑥ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

当法人が理想とする福祉サービス像「視覚障害者に明るく暮らし易い生活環境を提供し、心身とも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」を念頭に、利用者に対し完璧な処遇を行って参りましたが、今回の評価結果によると、何点か改善を求められましたので、その点については全職員協議の上、早急に改善を行い利用者のために、更により良い処遇を行って参りたいと思う。

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21）							
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	① 理念が明文化されている	1	Ⓐ	b	c
			② 理念に基づく基本方針が明文化されている	2	Ⓐ	b	c
		(2) 理念や基本方針が周知されている	① 理念や基本方針が職員に周知されている	3	Ⓐ	b	c
			② 理念や基本方針が利用者等に周知されている	4	Ⓐ	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	① 中・長期計画が策定されている	5	Ⓐ		c
			② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている	6	Ⓐ		c
		(2) 計画が適切に策定されている	① 計画の策定が組織的に行われている	7	Ⓐ	b	c
			② 計画が職員や利用者等に周知されている	8	a	Ⓑ	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	① 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	Ⓐ	b	c
			② 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	Ⓐ	b	c
		(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている	① 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	Ⓐ	b	c
			② 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	Ⓐ	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	① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている	13	a	Ⓑ	c
			② 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	Ⓐ	b	c
			③ 外部監査が実施されている	15	Ⓐ	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	① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している	16	Ⓐ	b	c
			② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている	17	a	Ⓑ	c
		(2) 職員の就業状況に配慮がなされている	① 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	Ⓐ	b	c
			② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる	19	Ⓐ	b	c
			(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている	① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている	20	Ⓐ	b
		② 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	Ⓐ	b	c
		③ 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	Ⓐ	b	c
		(4) 実習生の受け入れが適切に行われている		① 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	Ⓐ	b
			② 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	Ⓑ	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	① 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	Ⓐ	b	c
			② 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	Ⓐ	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21）									
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	①利用者地域とのかかわりを大切にしている	27	Ⓐ	b	c		
			②事業所が有する機能を地域に還元している	28	Ⓐ	b	c		
			③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	Ⓐ	b	c		
		(2) 関係機関との連携が確保されている	①必要な社会資源を明確にしている	30	Ⓐ	b	c		
			②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	①地域の福祉ニーズを把握している	32	Ⓐ	b	c		
			②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	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	①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	Ⓐ	b	c
					②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) 利用者満足の向上に努めている	①利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している			36	Ⓐ	b	c		
	②利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている			37	Ⓐ	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	①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		
	②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		
	③利用者からの意見等に対して迅速に対応している			40	Ⓐ	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			①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	Ⓐ	b	c	
				②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	
			③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		①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		
			②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	Ⓐ	b	c		
	(3) サービス実施の記録が適切に行われている		①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		
			②利用者に関する記録の管理体制が確立している	47	Ⓐ	b	c		
			③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		
	サービス開始・継続の開始		(1) サービス提供の開始が適切に行われている	①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	
②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			①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		
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		①定められた手順に従ってアセスメントを行っている	52	Ⓐ	b	c		
			②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		①サービス実施計画を適切に策定している	54	a	Ⓑ	c		
		②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

養護老人ホーム版付加基準（青い鳥老人ホーム 21）

評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果		
					a	b	c
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	①食事を楽しめるような工夫を行っている	1	a	b	c
			②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
			③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
			④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	①入浴や清拭は、安全かつ適切に行っている	5	a	b	c
			②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	①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
			②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	①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	①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	①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	①日常の健康状態の把握を適切に行っている	12	a	b	c
			②服薬の誤りがないよう対策を講じている	13	a	b	c
			③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
			④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	①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
			②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
			③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
			④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	①主体的な生活や余暇活動を保障している	20	a		c
			②利用者のライフスタイルを保障している	21	a	b	c
			③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
			④自由な生活が送れるよう配慮している	23	a		c
			⑤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 流、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	①利用者と家族との交流の機会を配慮している	25	a	b	c
			②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 21）							
評価対象	評価分類	評価項目	評価細目	NO	第三者評価結果		
					a	b	c
IV 適切な処遇の確保	3 利用者の人権の擁護	(1)利用者に対する不当な取り扱いの防止	①身体拘束の廃止について明確な対応策を講じている	27	Ⓐ	b	c
			②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	Ⓑ	c
			③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	Ⓑ	c
		(2)生きがいのある生活	①孤立、退屈、無気力にならない配慮をしている	30	Ⓐ	b	c
		(3)その他	①自己評価を実施している	31	Ⓐ	b	c
			②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	Ⓐ		c