

(別記)

(公表様式1)

熊本県福祉サービス第三者評価結果公表基準

評価機関

名 称	特別養護老人ホーム慈幸苑
所在地	熊本県玉名市横島町横島2381-1
評価実施期間	25年2月7日～25年8月29日
評価調査者番号	06-026
	09-005
	10-003

1 福祉サービス事業者情報

(1) 事業者概要

事業所名称： （施設名）	特別養護老人ホーム 慈幸苑	種別：	特別養護老人ホーム
代表者氏名： （管理者）	施設長 松崎幸子 同上	開設年月日：	平成11年 4月 1日
設置主体： 経営主体：	社会福祉法人創友会 同上	定員： （利用人数）	60床 60名
所在地：	〒865-0072 熊本県玉名市横島町横島2381-1		
連絡先電話番号：	0968 84 3711	F A X 番号：	0968 84 2752
ホームページアドレス	http://www.		

(2) 基本情報

サービス内容（事業内容）	施設の主な行事																														
特別養護老人ホーム、短期入所、通所介護、訪問介護、居宅介護支援事業所	桜の花見、藤の花見、菖蒲の花見、七夕会、祭、収穫祭、クリスマス会大掃除・もちつき、初詣、どんどや、節分、ひなまつり																														
居室概要	居室以外の施設設備の概要																														
従来型特養 = 4人部屋10、個室10 新型特養 = 個室 10	浴室2、ユニット6、調理室1、談話室3、機能訓練室1、寮母室2、仮眠室2、リネン庫3																														
職員の配置																															
	<table border="1"><thead><tr><th>職 種</th><th>常勤</th><th>非常勤</th><th>資 格</th><th>常勤</th><th>非常勤</th></tr></thead><tbody><tr><td>施設長</td><td>1</td><td></td><td>看護師</td><td>3</td><td></td></tr><tr><td>副施設長</td><td>1</td><td></td><td>准看護師</td><td>2</td><td></td></tr><tr><td>支援相談員</td><td>1</td><td></td><td>社会福祉主事</td><td>1</td><td></td></tr><tr><td>介護支援専門員</td><td>1</td><td></td><td>介護支援専門員</td><td>1</td><td></td></tr></tbody></table>	職 種	常勤	非常勤	資 格	常勤	非常勤	施設長	1		看護師	3		副施設長	1		准看護師	2		支援相談員	1		社会福祉主事	1		介護支援専門員	1		介護支援専門員	1	
職 種	常勤	非常勤	資 格	常勤	非常勤																										
施設長	1		看護師	3																											
副施設長	1		准看護師	2																											
支援相談員	1		社会福祉主事	1																											
介護支援専門員	1		介護支援専門員	1																											

看護職員	3		介護福祉士	3	1
介護職員	24	4	栄養士	1	
機能訓練指導員	1				
栄養士	1				
調理員	4				
合 計	37	4	合 計	11	1

資格の種別は、保健・福祉・医療に関するものを記入してあります。

複数の資格を持ち重複計上している場合があるため、職種と資格の数は必ずしも一致しません。

2 評価結果総評

特に評価の高い点

1) 理念・方針に沿った家庭的な介護、人としてあたりまえの生活、自立支援を積極的に推進している事業所です。

『お年寄りを大切に慈しみ、幸せを分かちあう』利用者職員がひとつの家族として、家庭的な温かな介護が実践されています。「家庭の中で制服を着て介護をするところはないでしょう?」「ご飯も一緒に食べますよね!」と、施設長が語るように事業所に制服はなく、職員はそれぞれが動きやすさに配慮しながらも自宅にいるような服を着用しケアにあたっています。食事も全利用者がユニットホールに移動し、見守りや介助を行いながら職員も同じ食事を一緒に摂る家庭団欒の光景です。幅広い年齢層の男女の職員の姿も家庭的な安心感を醸し出しています。また、『真の介護は自宅で』の方針が、高齢者施設の姿より自宅の姿に近づくべく、『オムツはずし、夜間入浴、抑制・眠剤なし』人としてあたりまえの生活を全職員は志を一つに取り組んでいます。

2) 地域福祉のニーズに基づいた積極的な事業運営が展開され、信頼を得ている事業所です。

代表者である施設長の『自分が入りたいと思える施設、親を入れてもいいと思える施設』を目指し平成11年開設に至った特別養護老人ホーム慈幸苑は、その時々に応じた地域のニーズから老健施設やグループホーム、小規模多機能型事業所など各種の高齢者福祉事業を積極的に展開しています。法人で統一した処遇内容により、各事業所が同じ方向性を持って実践にあたり、利用者がデイサービスから特養へ、特養から老健へなどサービスの変更が生じた場合でも、安心して利用を続けることができることで利用者・家族の信頼感につながっています。

施設長は地域のシルバーヘルパーの講師を努めるほか、事業所全体で地域貢献に力を注ぎ、行政とも連携を図りながら高齢者介護へ取り組む姿勢は地域・行政からも信頼を得ています。

3) 多くのボランティアとの交流が利用者の日常の楽しみや、参加したボランティア自身の福祉への志を高める交流の機会に繋がっています。

ボランティアとの交流は利用者にとって楽しみの機会であり、事業所には歌や踊り・マジックなどの多種のボランティアが訪れています。事業所は夜間入浴を実施している為日中の時間に余裕がありボランティア団体への制限も殆どなく受け入れができ、利用者も入浴日と重なり参加できないという心配も無く交流を楽しんでいます。

また、『慈幸苑運動会』『慈幸苑祭』には、学生ボランティア（実習や研修生）や一般ボランティア（区長、民生・児童委員など）として多くの参加協力が得られ毎年盛大に開催されています。この機会は利用者・家族の楽しみだけではなく、福祉に関わる、又、志す参加者にとって現場の雰囲気味わいながら共有や意識を深める最良の機会となっています。家族ボランティアによる年末の行事（掃除・餅つき）は、事業所への感謝や信頼が表れており変わらぬ支援として引き継がれています。

改善を求められる点

1) 今後も地域を支える期待の事業所として中・長期計画の作成が望まれます。

法人のこれまでの事業展開や明白な事業意識から、地域福祉のニーズを把握し地域の行政・福祉・医療との連携により中・長期展望を持って運営されてきたことが窺えます。

社会的・環境的变化も大きく具体的な中・長期的展望は困難かと思われませんが、将来の事業運営を方向付ける意味で早期の中・長期計画作成により更なる事業所の活躍に期待します。

特に利用者に必要なレベルアップを目指し、人材の養成に対する意欲は各種の研修参加や勉強会の開催状況から読み取れます。今後は目指す福祉サービスを継続して実施していくために基本方針や中・長期計画の中に職員に求める基本姿勢を明示し、職員一人ひとりについて基本姿勢に沿った研修計画の策定を行い、法人の姿勢を受け継ぐ人材育成にも大いに期待されることです。

3 第三者評価結果に対する事業者のコメント(400字以内)

(H 25 . 8 . 26)

慈幸苑は平成11年4月開設以来、人が人として当たり前暮らしに暮らせる施設作りに努め、家庭に近づく家族により近づく為の努力をして参りました。結果、利用者のレベルアップが図られ、認知症の方も残存能力を生かし、在宅サービスへの復帰が可能となり役割が担えるグループホームへ移られた方もあり、反面、医療依存度が高くなられ、夜間帯介護職の対応だけでは困難な方が出て来られ、地域の要望と必要性を感じ、老人保健施設を開設するに至りました。どのレベルになっても同じ取り組みで支援出来るサービスを全事業所が実践し、現在に至っております。

今回第三者評価を受審した事で、利用者にとっていいと思えることの実践だけでは不十分であり、最も重要視すべきことは将来展望を明確に見据えた中・長期計画が不可欠であることに気付くことができました。

今後、事業所のみならず、職員の質の向上も踏まえた事業展開を確固たるものとし、取り組んでいきたいと思えます。

4 評価分類別評価内容

<p>評価対象 1 理念・基本方針</p>	<p>『自らが入りたいと思える施設、親を入れてもいいと思える施設』を基本理念とし、利用者のレベルに合わせたユニットケアにより24時間オムツはずし、夜間入浴、抑制無しに取組み、自立支援を積極的に推進することを運営方針に掲げています。</p> <p>理念や方針はパンフレットや重要事項説明書への掲載とともに玄関に掲示しています。</p> <p>理念や方針は年間研修の中に組み込まれ、理事長より法人設立に至った経緯とともに説明が行われています。特に新人研修の中では、法人一員として「理念・方針を心にとめこれから業務にあたって欲しい」ことが伝えられています。</p> <p>会議や毎日の暮礼の中でも折にふれ共有の機会を設けており、職員も理念・方針の実現に向けた年目標の話し合いや、スタッフルームなどに掲示し意識付けを図っています。</p> <p>事業所の取り組む介護方針を納得し安心して利用を開始してもらえよう、入所申し込みの時点からパンフレットに加え、事業所案内を行い、理念・方針を伝えています。</p> <p>理念は玄関に掲示され、利用開始時に重要事項説明書の中で説明を行う他、家族の集まる機会には堅苦しい雰囲気では無く理念や方針を盛り込みながら事業所の近況や取組みを伝え、家族からの質問を受け入れています。</p> <p>また、家族の来訪時にも同様、事業所の方針を確認しながら信頼関係を築いています。</p>
---------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>2 計画の策定</p>	<p>法人のこれまでの事業経緯等から地域の現状を踏まえ長期的展望をもって事業運営をされていることが伺えますが、文書としての中・長期事業計画書は策定されていません。事業としてのみならず、運営の方向性を定める事業所・組織として具体的な内容で明文化された中・長期計画の策定が望まれます。</p> <p>単年度計画は、処遇会議の中で部分的に職員関与の上策定されています。</p> <p>今後は事業計画策定を前提とした会議を開催することで新たな視点も見出されるのではないかと考えられます。</p> <p>事業計画の職員への周知は会議の中で施設長による説明や事務所カウンターに設置し、いつでも確認できるようにしていますが、職員によっては周知の度合いに開きがあり、周知方法や確認など今後の課題と言えるようです。また、家族へは利用開始時や家族参加の行事などに施設長が説明を行う他、利用者へは必要な内容を主任が中心となり、ユニットの中で伝えるなど工夫をしています。</p>
----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>3 管理者の責任とリーダーシップ</p>	<p>管理者は、組織の中で自らが果たす役割を自覚し、職員会議や利用者・その家族・地域にも会議や懇談の場等で表明しています。</p> <p>施設長・管理者研修会等に積極的に参加し、介護・経営・環境への配慮を含む法令などを把握し、組織全体をリードする立場として研鑽に努めています。</p> <p>事業所の掲げる理念や方針の実現に向け、職員の持つ資格や持ち味を活かし、頑張れる人員配置、働きやすい環境整備に取り組み、自らも職員と行動を共にし、日進月歩する高齢者介護事業やサービスの質の向上に日常業務や各種の会議等自らも真摯に取り組んでいることが窺えます。管理者への信頼の高さは今回の職員の自己評価や利用者・家族アンケート及び聞き取り調査にも表れていました。</p>
<p>評価対象 1 経営状況の把握</p>	<p>特別養護老人ホーム開設にはじまり、老健・デイサービス・グループホーム・小規模多機能型事業所など多数の事業所を抱えているため、間近に福祉サービスのニーズを把握できる状況にあり、事業計画に反映されています。</p> <p>また、サービスのコスト分析やサービス利用者の推移、利用率などを分析し、経営状況や課題について会議の中で共有を図っています。</p> <p>税理士による会計監査が実施され、指導に基づき経営改善が行われています。</p>

<p>2 人材の確保・養成</p>	<p>利用者に必要なレベルアップを目指し、事業所内研修の充実や外部研修への派遣を行うこと、新人を多めに採用し長いスパンで指導・教育を充実させること等人事管理に対する事業所の方針は聞き取り調査から確認されました。また、人材養成に対する意欲は各種の研修参加や、勉強会の開催状況から読み取れます。</p> <p>今後は法人が目指す福祉サービスを更に高めるために基本方針や中・長期計画の中に基本姿勢を明示し、職員一人ひとりについて基本姿勢に沿った研修計画の策定が期待されます。</p> <p>職員の就業状況や意向については副施設長が中心になって把握を行い、希望や必要に応じ職員との面談を実施しています。職員は出・退勤時は必ず事務所で挨拶を行うことが開設当初から実施され、その中で副施設長や事務長などが職員の表情などから些細なことでも気づいたことがあれば声をかけ、心身ともに健康で力を発揮できるよう努めています。</p> <p>また、福利厚生として同法人事業所との交流を兼ねた国内・外の研修旅行、年1回の健康診断や2回の腰椎検査を実施していますが、40歳以上や夜勤業務に携わる職員は年2回の健康診断（2回目は公的医療機関）が行われています。</p> <p>人事考課については現在のところ勤務年数による考課となっており、取り組みに関する資料や情報収集が行われている段階です。</p> <p>事業所の基本姿勢に沿った職員研修が実施され、報告レポートや伝達講習の後は、日々の業務の中で確認し研修を現場に活かす取り組みが行われています。</p> <p>今後は人材養成に関する具体的・個別的プランを確立させ、プランに沿った研修計画への取り組みが期待されます。</p> <p>実習生受け入れについて基本的姿勢・体制や取り組みは記録等により確認できます。</p> <p>受け入れの担当者をケア部長とし、状況に応じ副施設長や看護・栄養など部署による指導を徹底するなど次代を担う人材育成に積極的な姿勢が窺われます。</p>
<p>3 安全管理</p>	<p>利用者の生命、身体、財産の安全・確保に努める事を事業者としての義務であると重要事項説明書の中で謳い、施設長を安全確保の担当者とし、フロア毎に部署を設置しています。</p> <p>身体拘束、感染症対策、リスクマネジメント委員会などが中心となり定期的な勉強会や年二回の避難訓練、栄養課による備蓄管理など有事に備えた取り組みが行われています。</p> <p>また、地域消防団との災害時の協力体制が文書で交わされています。</p>

	<p>利用者の安全確保のためのリスクは、処遇会議をはじめユニット間でも日頃より職員の気づきや意見を確認しています。特に抑制をしない介護に努めている事業所は、ベッドに全柵は行わず、転落防止のために畳に布団敷きでの対応や、床が滑りやすい方には滑り止めマットの使用など、あくまでも利用者本人が落ち着いて過ごせる環境を、家庭で馴染んでいたものを家族とも連携を図りながら取り入れ安全確保に取り組んでいます。</p>
<p>4 地域との交流と連携</p>	<p>地域の中の事業所としての重要性・役割を施設長は機会あるごとに地域の会合や職員研修の中で発信しています。</p> <p>医療機関や理美容室、衣類・テレホンカード購入など利用者のニーズに応じて地域社会資源を利用しています。地域の一員として区費の納入を行い、職員が清掃活動へ参加した際や、利用者と花見などで近隣の展望公園、地域商店へ出かけた折は挨拶を交わしながら積極的に地域の人々との交流に努めています。</p> <p>施設長はシルバーヘルパーの講師を努める他、副施設長と連携を図り可能な限り講師依頼への対応や介護情報などの提供を行うなど地域福祉に尽力しています。また、玉名地域の最大イベントでもある『いちごマラソン大会』では、事業所駐車場の開放や会場までの送迎など貢献に努めています。このマラソン大会には職員のサポートを受けながら日々事業所内でのランニングに励み参加される利用者もおられます。</p> <p>利用者の状況に応じて対応できる行政や医療機関をはじめ、地域の福祉サービス事業所、介護・福祉タクシーなど様々な社会資源を明確にし、事業所の情報を発信しながら連携を図っています。また、それらの最新の情報は会議の中で共有し、必要に応じて活用できるよう努めています。地区の特養嘱託医会（みとりびと）や総合医療機関との連携を図り、連絡会には施設長や看護職員など状況に応じて参加を行い、共通の問題に対して解決に取り組んでいることが聞き取りや書面からも確認されました。</p> <p>地域の状況を踏まえた高齢者福祉サービスの充実を掲げ、民生・児童委員、老人会との会合や交流に努め、具体的な福祉ニーズの把握により老健施設・グループホーム・小規模多機能事業所など常に地域の福祉ニーズに基づいた事業が展開されています。</p> <p>事業所の地域への思いや福祉貢献への尽力から日頃より歌や踊りのボランティアをはじめ、事業所イベント『慈幸苑運動会』の開催時には一般ボランティア（老人会、民生・児童委員、社協）や実習・研修を受け入れている中・高生、福祉専門学校などの学生ボランティア150名程の参加協力により盛大に行われています。このイベントは、それぞれの立場が</p>

	<p>ら福祉の現場を間近に捉えながら交流を行い、今後に繋げ活かす最良の機会となっています。</p> <p>事業所は夜間入浴を実施しているため、日中行われるボランティア交流も日程調整や制限もなく受け入れが可能であり、入浴日に左右されず利用者は常に交流を楽しむことができます。また、ベッドごと会場へ移動するなど個々に応じた支援に努めています。</p> <p>恒例となっている家族ボランティアによる新年を迎えるための大掃除・草刈り（道具は家族が持参）、その後の餅つき大会は事業所の大きな特徴であり家族の信頼が伝わります。</p> <p>今後はこの有意義に取り組まれているボランティア交流も含め、地域との関わりについて基本的な考え方や受け入れの目的、トラブル・事故を防ぐための研修などが盛り込まれたボランティア受け入れに関するマニュアルの整備が期待されます。</p>
<p>評価対象</p> <p>1 利用者本位の福祉サービス</p>	<p>家庭的な介護、人としてあたり前の生活（オムツはずし・夜間入浴・抑制なし）に取り組む自立支援を積極的に推進することを理念や方針に掲げ、身体拘束・プライバシーの保護のマニュアルの整備と共に勉強会の中で、管理者による指導や会議の中で常に理念や事業所の方針を確認し業務にあたっています。</p> <p>あたりまえの生活として、トイレで排泄をする、可能な限り口からの食事摂取を（離床しホールにて）、個々に応じた昼間のアクティビティの充実や夜間の入浴支援により眠剤に頼ることなく安眠支援に努めています。</p> <p>個々の身体状況などによって夜間ポータブルトイレを使用する場合も、日中はトイレでの排泄に努め使用したポータブルは洗浄を徹底し天日干しを兼ね庭先で保管されています。</p> <p>食事支援においてもキザミやミキサー食の利用者も職員が同じテーブルと一緒に食事を摂る事で、料理の確認ができています。明るいそれぞれのユニットで庭先を眺めながらその方のペースで料理の説明を受けながらの食事風景に事業所が取り組む『家庭的な介護』の一コマを確認することができました。</p> <p>利用者の満足に関する調査では、栄養部や日々の食事支援の中で職員が嗜好を聞き取り献立に反映させています。</p> <p>利用者・家族の満足に関するアンケート調査などには行われていませんが、ユニット制で利用者との馴染みの関係の構築を図りながら意見・要望を確認しています。事業所は家族へも利用開始時や電話連絡、面会時等に気軽に意見や意向などを申し出て欲しい旨を伝えています。</p> <p>今回の第三者評価アンケートの中でも本人・家族の信頼や満足度の高さが確認されましたが、改善可能な要望もありました。今後は定期的なアンケートの実施や活用しやすい意見箱の工夫などに期待が持たれます。</p>

	<p>苦情解決の仕組みが整備され、利用者が安心してサービスの提供が受けられるよう最大限の努力を行うことが家族へ説明されています。出された意見や苦情は記録に残し早急に対応を検討し、職員への周知と利用者や家族へフィードバックされています。</p>
<p>2 サービスの質の確保</p>	<p>今回初めての第三者評価受審は、副施設長や介護・看護主任職員を担当者とし自己評価に取り組みました。今後は再度評価の意義や目的を共有し評価結果の分析を行い、明確になった課題に向け改善策や計画を策定し、年1回以上の自己評価や定期的な第三者評価の受審が期待されます。</p> <p>“お年寄りを大切に慈しみ、幸せを分かち合う”これを慈幸苑の心とし、利用者の日常のあらゆる場面で家庭的な介護に取り組んでいます。</p> <p>この家庭的な温かな介護が利用者の尊重やプライバシーに配慮した支援となっています。</p> <p>提供するサービスについては研修会や会議の中で共有を図り、特に新人職員に対しては標準的な実施方法をマニュアルに加え、ケア部長・看護主任やユニットリーダーが実践を通して周知徹底に努めています。</p> <p>また、処遇会議の中で医師の指導やアドバイスを取り入れながら最善の支援方法を追求しています。</p> <p>サービス実施記録は副施設長やケア部長によって記録の内容や書き方に差異が生じないように職員への指導が行われ、新人研修の中にも組み込まれています。利用者に関するサービス実施状況は、ケース記録やリハビリ記録をはじめユニット日誌などにより適切に行われていることが確認されました。</p> <p>また、当日の実施記録は夜勤者が施設長（不在時は副施設長）に提出を行い押印がされています。</p> <p>利用者に関する記録は2年間の保存・管理とし、請求に応じ開示や個人情報の使用、事業者及びサービス従事者の守秘義務の徹底についても重要事項に記し説明を行っています。又、会議の中で個人情報に関する研修を行い、暮礼や日誌など業務の中でもプライバシーや守秘義務について事例を通しながら共有が図られています。</p> <p>利用者の状況は処遇会議をはじめ、毎日の暮礼ノートやユニット日誌の中で共有を図り、特に重要な事項は赤で書き込みを行っています。食欲や嚥下力が低下した利用者の食事摂取について検討され、『特性シャーベット』と名付けられた手づくり嚥下食の提供など介護・看護・栄養など部門を横断した職員間の取り組みが聞き取りや実際の食事の場面でも確認されました。</p>

<p>3 サービスの開始 継続</p>	<p>『ようこそ、ようこそ慈幸苑へ。』と表紙に記されたパンフレットは、裏面に紹介されている法人系列各事業所(老健・居宅・地域密着型事業所など)でも入手できます。また、インターネットからも合わせて関連事業所の情報収集が可能であり、組織の幅広い介護への取り組みが確認できます。パンフレットは、高台に位置する事業所が天草・金峰山・遠く雲仙岳も望める環境にあることが写真で掲載され、穏やかな時間を利用者職員がひとつの家族として過ごして欲しい思いが記されています。見学や相談など随時、副施設長を中心に相談員や部署担当者によって行われ記録に残しています。また、家族には法人の取り組む介護に納得した上で一緒に利用者を支えていきたいという方針から、当事業所だけではなく他の高齢者事業所の情報収集や見学なども遠慮なく行って検討することが望ましい事を伝えるなど、利用者・家族の立場にたった言葉を添えています。</p> <p>サービスの開始にあたっては、副施設長や支援相談員により希望や状況によっては再度ゆっくり事業所案内を行った後、重要事項説明書(重要事項説明書付属文書含む)などをもとに、本人・家族に運営方針や職員の配置、利用料金、サービスの概要、苦情受付、ケアプラン作成などの説明を行い署名・捺印により契約を交わしています。</p> <p>また、家族の役割や面会への依頼についても話を行うなど家族の存在の重要性を伝えています。</p> <p>家庭的介護に取り組む当事業所の方針は安心した日常や家族の信頼に繋がり『一つの家族』『今を大切に』のケアが利用者の介護度軽減となって表れ、他の事業所(通所・ショートステイ併用)や家庭への移行の事例もあるほどです。</p> <p>手順や引き継ぎ文書は定められていませんが、看護主任を担当者としてサービスの継続がスムーズに図られるよう必要に応じた文書や情報提供が行われています。</p>
<p>4 サービス実施 計画の策定</p>	<p>利用者の持つ残存機能を活かし、理念に沿った一貫したケアサービスを継続するために、法人全体で統一した『ケアチェック表』と題したアセスメント様式を使用しています。</p> <p>サービス実施計画策定の責任者は、介護・看護・栄養・機能訓練指導員など利用者に関わる全ての職員と日々情報の共有を図っています。</p>

アセスメントは利用者本人や家族からの情報収集が不可欠であり、入居時に事業所と一緒に本人を支えて行くことの重要性や家族の役割について副施設長より話が行われています。家族の来訪時には担当職員をはじめ職員は積極的に利用者の様子を伝える中で、身体・精神面など家族の気づきを確認しアセスメントに活かしプラン作成に反映させています。アセスメント同様、法人独自のプランは農繁期や家族構成など、それぞれの状況に配慮した時間や方法で丁寧な説明を心がけ納得の上で了承を得ています。基本的に2ヶ月毎にプランの評価を実施していますが、状況に応じその都度評価・修正され処遇会議や暮礼・ユニットノート等あらゆる機会に周知徹底に努めています。法人理念を活かし独自の様式による介護計画と全職員のチームプレーによる支援は、利用者の介護度減となって表れるいくつかのケースが今回の調査でも確認されました。

(参考) 利用者調査の手法等

調査の手法	対象者	対象数(人)	基準数に満たない場合の理由
アンケート調査	利用者本人 及び家族	22名	
聞き取り調査	利用者本人	8名	
観察調査	利用者本人		

評価細目の第三者評価結果

(特別養護老人ホーム慈幸苑)

評価対象 福祉サービスの基本方針と組織

- 1 理念・基本方針

		第三者評価結果
- 1 - (1) 理念、基本方針が確立されている。		
	- 1 - (1) - 理念が明文化されている。	(a)・b・c
	- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	(a)・b・c
- 1 - (2) 理念、基本方針が周知されている。		
	- 1 - (2) - 理念や基本方針が職員に周知されている。	(a)・b・c
	- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	(a)・b・c

- 2 事業計画の策定

		第三者評価結果
- 2 - (1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
	- 2 - (1) - 中・長期計画が策定されている。	a・b (c)
	- 2 - (1) - 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a・b (c)
- 2 - (2) 事業計画が適切に策定されている。		
	- 2 - (2) - 事業計画の策定が組織的に行われている。	a (b)・c
	- 2 - (2) - 事業計画が職員に周知されている。	a (b) c
	- 2 - (2) - 事業計画が利用者等に周知されている。	(a)・b・c

- 3 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
- 3 - (1) 管理者の責任が明確にされている。		
	- 3 - (1) - 管理者目らの役割と責任を職員に対して表明している。	(a)・b・c
	- 3 - (1) - 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	(a)・b・c
- 3 - (2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
	- 3 - (2) - 質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	(a)・b・c
	- 3 - (2) - 経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	(a)・b・c

評価対象 組織の運営管理

- 1 経営状況の把握

		第三者評価結果
- 1 - (1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
	- 1 - (1) - 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	(a)・b・c
	- 1 - (1) - 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている。	(a)・b・c
	- 1 - (1) - 外部監査が実施されている。	(a)・b・c

- 2 人材の確保・養成

		第三者評価結果
- 2 - (1) 人事管理の体制が整備されている。		
	- 2 - (1) - 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	(a)・b・c
	- 2 - (1) - 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	a・(b)・c
- 2 - (2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
	- 2 - (2) - 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。	(a)・b・c
	- 2 - (2) - 職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	(a)・b・c
- 2 - (3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
	- 2 - (3) - 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	(a)・b・c
	- 2 - (3) - 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組が行われている。	a・b・(c)
	- 2 - (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。	a・b・(c)
- 2 - (4) 実習生の受入れが適切に行われている。		
	- 2 - (4) - 実習生の受入れと育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、積極的な取組をしている。	(a)・b・c

- 3 安全管理

		第三者評価結果
- 3 - (1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。		
	- 3 - (1) - 緊急時（事故、感染症の発生時など）における利用者の安全確保のための体制が整備されている。	(a)・b・c
	- 3 - (2) - 災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている。	(a)・b・c
	- 3 - (1) - 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。	(a)・b・c

- 4 地域との交流と連携

		第三者評価結果
- 4 - (1) 地域との関係が適切に確保されている。		
	- 4 - (1) - 利用者と地域との関わりを大切にしている。	(a)・b・c
	- 4 - (1) - 事業所が有する機能を地域に還元している。	(a)・b・c
	- 4 - (1) - ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。	a・(b)・c
- 4 - (2) 関係機関との連携が確保されている。		
	- 4 - (2) - 必要な社会資源を明確にしている。	(a)・b・c
	- 4 - (2) - 関係機関等との連携が適切に行われている。	(a)・b・c
- 4 - (3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
	- 4 - (3) - 地域の福祉ニーズを把握している。	(a)・b・c
	- 4 - (3) - 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	(a)・b・c

評価対象 適切な福祉サービスの実施

- 1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
- 1 - (1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
	- 1 - (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組を行っている。	(a)・b・c
	- 1 - (1) - 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。	(a)・b・c
- 1 - (2) 利用者満足の向上に務めている。		
	- 1 - (2) - 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取組を行っている。	a・(b)・c
- 1 - (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 - (3) - 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	(a)・b・c
	- 1 - (3) - 苦情解決の仕組みが確立され、十分に周知・機能している。	(a)・b・c
	- 1 - (3) - 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	(a)・b・c

- 2 サービスの質の確保

		第三者評価結果
- 2 - (1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。		
	- 2 - (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。	a・b・(c)
	- 2 - (1) - 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、改善策・改善実施計画を立て実施している。	a・b・(c)
- 2 - (2) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。		
	- 2 - (2) - 提供する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。	(a)・b・c
	- 2 - (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。	(a)・b・c
- 2 - (3) サービス実施の記録が適切に行われている。		
	- 2 - (3) - 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。	(a)・b・c
	- 2 - (3) - 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	(a)・b・c
	- 2 - (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。	(a)・b・c

- 3 サービスの開始・継続

		第三者評価結果
- 3 - (1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
	- 3 - (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。	(a)・b・c
	- 3 - (1) - 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。	(a)・b・c

- 3 - (2)	サービスの継続性に配慮した対応が行われている。	
	- 3 - (2) - 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。	a · (b) · c

- 4 サービス実施計画の策定

		第三者評価結果
- 4 - (1)	利用者のアセスメントが行われている。	
	- 4 - (1) - 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	(a) · b · c
- 4 - (2)	利用者に対するサービス実施計画が策定されている。	
	- 4 - (2) - サービス実施計画を適切に策定している。	(a) · b · c
	- 4 - (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。	(a) · b · c

(参考)

	第三者評価結果		
	a	b	c
共通評価基準 (評価対象 ~)	41	6	6
合 計			