

# 福祉サービス第三者評価 評価結果報告書 (概要)

公表日：令和3年10月25日

評価 機関	名称	(社福)広島県社会福祉協議会
	所在地	広島県広島市南区比治山本町12-2
	事業所との契約日	令和3年4月1日
	訪問調査日	令和3年8月3日
	評価結果の確定日	令和3年10月15日
	結果公表にかかる事業所の同意	あり・なし

## I 事業者情報

### (1) 事業者概況

事業所名称	養護老人ホームあすらや荘	種別	養護老人ホーム		
事業所代表者名	萬行 隆晴	開設年月日	昭和51年7月1日		
設置主体	社会福祉法人 三篠会	定員	50人	入所者数	50人
所在地	〒737-0161 広島県呉市郷原町2380番地				
電話番号	0823-77-0949	FAX番号	0823-77-1207		
ホームページアドレス	<a href="http://www.misasakai.or.jp/shisetsu/asurayaso.php">http://www.misasakai.or.jp/shisetsu/asurayaso.php</a>				

### (2) 基本情報

サービス内容 (事業内容)	事業所の主な行事など
○入所施設 (特養・ショートステイ・老健)	毎月:誕生日会, ショッピング, 農販, 手話サークル, 合同懇談会
○在宅支援 (通所介護・訪問介護)	元旦互礼会・初詣(1月), 節分(2月), 花見(4月)
○居宅介護支援事業所	一泊旅行(6月), 開所記念・夏祭り(7月)
	バーベキュー・敬老式典(9月), 利用者交流会(10月)
	もちつき・忘年会・クリスマス会(12月)
	避難訓練(年2回)
居室の概要	居室以外の施設設備の概要
● 総居室数 50 室	○食堂 2か所 ○洗濯室 2か所
○個室 50 室	○浴室 2か所 ○家族室 1か所
	○洗面所 4か所 ○手工芸室 1か所
	○便所 8か所
	○静養室 1か所

### 職員の配置

職種	人数 (うち常勤の人数)	職種	人数 (うち常勤の人数)
施設長	1人(1人)	介護支援専門員	1人(1人)
生活相談員	3人(3人)	事務員	3人(2人)
支援員	11人(7人)	技術員	3人(0人)
看護職員	2人(1人)	宿直員	3人(0人)
栄養士	1人(1人)	日直員	1人(0人)
調理員	5人(3人)		

## II. 第三者評価結果

### ◎評価機関の総合意見

養護老人ホームあすらや荘は、社会福祉法人三篠会が昭和51年に設立したわが国最初の聴覚障害者専用の養護老人ホームで、全室個室というスタイルも当時としては先駆的な施設でした。呉市郷原町の住宅街に連なる丘陵地帯の中腹に位置し、同じ敷地内には特別養護老人ホームや老人保健施設、グループホームなどの施設と、居宅介護支援事業所や通所リハビリ・通所介護などの居宅サービス事業所もある高齢者施設群となっており、当施設は、その中の地下1階プラス6階建ての建物の1・2階にありました。施設の最大の特徴は聴覚障害者専用の施設で、県内外の広域からの利用者があることと、利用者・スタッフとも手話や視覚的サインなどを駆使したコミュニケーションが当たり前で成立している点でした。新たに着任したスタッフも数ヶ月で一通りの手話はできるとのことでした。

第三者評価は3年前に受審されて今回で2回目であり、幹部スタッフによる自己評価は毎年行われていますが、改善項目は必ずしも多くなかったようですので、今回の受審を機に全職種での評価も検討いただければと思います。

### ◎特に評価の高い点

(1)あすらや荘は当施設も含まれるキャンパス(施設群)の名称でもあり、そこには養護老人ホーム(あすらや荘全体の荘長兼務)、老健(グループホーム兼務)、特養にそれぞれ異なる年齢層の3人の施設長がおられ、一番若い施設長は特養で就任4か月とのことでした。うち2人の施設長は経験豊富で、施設設立の経緯も踏まえてそれぞれその経験を生かして法人内を横につなぐ機能を果たしておられます。また、全国や県レベルでの種別協議会においても、理事長とともに事務局や研修委員などの重要な役割を担いながら、リーダーシップを発揮しておられます。これら3人の施設長がそれぞれの個性も発揮しながらチームとして多角的視点で管理運営されている体制と、ベテラン施設長が新しい施設長も育成されている点は、特筆に値すると思われました。(管理運営編No.6 リーダーシップの発揮)

(2)スタッフの長時間労働については、法人のコンプライアンス委員会で定期的にチェックし、特に労働時間の長いスタッフに対しては、当施設以外のキャンパスのコンプライアンス委員(施設長クラス)が個別に面談して、施設長とともに改善を図っていくという仕組みになっており、円滑な是正が期待できるものでした。(管理運営編No.10 職員の就業状況への配慮)

(3)当施設は聴覚障害者専用の養護老人ホームとして、居室には「ノックランプ」を取り入れ、黄色ライトの点滅は訪問を知らせ、緊急時は赤色ライトの回転灯、ナースコールは青・緑ランプ等、随所に工夫が見られました。一方、聴覚障害の職員はナースコール等を振動で伝えるセンサーウォッチ「シルウォッチ」を装着し、新入職員や異動職員は手話本や定期的な手話勉強会等で手話技術を習得するなど、入所者との円滑なコミュニケーションに取り組まれていました。(サービス編 No.16,33:入所者への言葉づかい、ナースコールの活用)

(4)当施設は入所施設の強みを活かし、豊かで快適な生活を提供されています。例えば、①嗜好調査からバーベキュー会やマグロの解体ショーなど、非日常的な食への楽しみの工夫、②昼食後～19時の毎日、親しい入所者との自由な入浴、③公共交通機関を利用した自由な外出・外泊や家族用宿泊室の提供、④定期的な訪問販売による食料品・雑貨・衣料・たばこ等の自由な購入、⑤毎月、入所者の苦情や要望を聞く場としての「合同懇談会」の設置、⑥個人用テレビや新聞購読、携帯電話やタブレットを用いた外部との自由な交信、⑦手芸・鉢植え・木工品などの手作り品のバザーへの出店や収益を食事会やお茶会・生花等のクラブ活動に還元するなど、様々な工夫によって入所者に楽しみや生きがいを提供されています。(サービス編 No.7,9,12,14,16,18,21,22,32:料理の保温に対する配慮、入浴日以外の入浴、自立を促す適切な支援、外出の機会の提供、入所者への言葉づかい、主体的な参加・活動、書籍等の自由な利用、外部との自由な連絡、快適性への配慮)

### ◎特に改善を求められる点

(1)年度毎の事業計画は丁寧立てられているものの、中・長期計画にあたるものが見当たらず、法人の課題として認識しておられました。施設建物の更新などのハード面だけでなく、ノーリフティングケアや記録の電子化、制服の見直しなどのソフト面も複数年をかけて貴重な取り組みとして実際にされていますので、中・長期計画として明文化してみてもいかがでしょうか。(管理運営No.3\_中・長期的なビジョンと計画の明確化)

(2)苦情処理については仕組みからマニュアルまで整備されていましたが、苦情に至らない意見に対応するルールが明文化されていませんでした。この意見をスタッフで共有・検討してサービス向上につなげるプロセスを、苦情と同様にマニュアル化されることを提案します。(管理運営編 No.24:意見を述べやすい体制の確保③)

(3)処遇計画について、入所者や家族の思い・意見を計画に反映させることや計画を実施する際の同意・承認を得ることに不十分だと思われています。入所者主体の処遇計画とするためにも、今後は本人やご家族の思いの汲み取り方や同意・承認を得るための確実な方法等を検討され、入所者と事業所の双方にとって、処遇計画がさらに有益なものになることを期待します。(サービス編 No.1:処遇計画の策定)

### Ⅲ. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

聴覚障害者専用の養護老人ホームとして、障害特性に配慮した建物の設えの工夫や、手話をはじめ職員が入所者との円滑なコミュニケーションに取り組んでいくことを高く評価していただきました。しかしながら一方では、入所者・ご家族様や評価者の皆様から、改善の必要な課題とアドバイスをいただきました。この度指摘していただいた貴重なご意見をしっかりと受けとめ、ビジョンに謳っております「ここで、あなたに会えて良かった。安心をありがとう。～あっ、あすらや荘って何かいい」に基づいて改善を図り、聴覚に障害のある方々が老後を安心して過ごしていただけるように努めてまいります。

## IV. 項目別の評価内容

## 1 管理運営編

1 福祉サービスの基本方針と組織	(1)理念・基本方針 自己評価：NO.1-2	法人理念「歩・実・心(あゆみのこころ)」のハンドブックを作成するとともに、事業所内およびホームページにも掲げることで、職員のみならず、入所者や家族にも周知され、全体に浸透しています。また、ハンドブックは持ち歩き可能な手帳サイズで作成し、職員が常に携帯されています。新入職員には、理念・基本方針を理解するための研修機会が確保されている他、施設内のスタッフ会議等でも常に確認し、周知徹底されています。あすらや荘では、理念・基本方針をもとに、職員自らが「合言葉」を作成し、また、キャンパスとして管理職が「あすらや荘vision2021」を掲げて、職員全員が同じ目標に向かって支援をされています。
	(2)計画の策定 自己評価：NO.3-4	年度毎の事業計画は丁寧に立てられているものの、中・長期計画にあたるものが見当たらず、法人の課題として認識しておられました。 ◎施設建物の更新などのハード面だけでなく、ノーリフティングケアや記録の電子化、制服の見直しなどのソフト面も複数年をかけて貴重な取り組みとして実際にされていますので、中・長期計画として明文化してみたいかがでしょうか。
	(3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ 自己評価：NO.5-6	あすらや荘の施設長は、養護老人ホーム(あすらや荘全体の荘長兼務)、老健(グループホーム兼務)、特養のそれぞれ異なる年齢層の3人の施設長がおられ、一番若い施設長は就任4か月とのことでした。2人の施設長は、それぞれの経験を活かして法人内を横につなぐ役割だけでなく、全国や県レベルでの種別協議会で理事長とともに事務局や研修委員などの重要な役割を担い、リーダーシップを発揮しておられます。これらベテラン施設長が新しい施設長を育成する体制と、3人の施設長がそれぞれの個性も発揮しながらチームとして多角的視点で管理運営されている点は、特筆に値すると思われました。
2 組織の運営管理	(1)経営状況の把握 自己評価：NO.7-8	広島県老人施設連盟の養護部会に参画されている他、全国高齢聴覚障害者福祉施設協議会の事務局も担っておられます。これらの会議等を通じて得る方針や内容についても事業計画等に反映されています。定期的にコスト分析やサービス利用者の推移、利用率等の分析を実施され、事業計画や施設の経営状況の改善に活かされています。年に2回、公認会計士による監査を受けられています。
	(2)人材の確保・養成 自己評価：NO.9-12	スタッフの長時間労働については、法人のコンプライアンス委員会で定期的にチェックし、特に労働時間の長いスタッフに対しては、あすらや荘以外のキャンパスのコンプライアンス委員(施設長クラス)が個別に面談して、施設長とともに改善を図っていくという仕組みになっており、円滑な是正が期待できるものでした。法人で作成する基本的な職員配置基準をもとに、毎月の運営会議で採用計画を見直し、採用活動を展開されています。 年間研修計画に沿って、法人全体・事業所単位で計画的な研修が実施されています。法人で実務者研修等の研修も実施されており、資格取得も奨励されています。 「実習の手引き」「実習プログラム」に基づき、実習生を積極的に受け入れ、将来につながる人材育成にも努めておられます。
	(3)安全管理 自己評価：NO.13	緊急時に備え、連絡網・家族連絡先一覧を作成し、部署に設置されています。ヒヤリハット事例・事故報告書をもとに、リスク委員会にて、改善策を検討されています。 事業所内での危険箇所を把握され、手すりの設置、バリアフリーの廊下、床へのクッション材使用など転倒・怪我の軽減につながられています。

2	組織の運営管理	(4)設備環境 自己評価：NO.14-15	<p>車いすや歩行器を使用される入所者にも対応できるよう、エレベーターやトイレなどの共有スペースも十分な広さを確保されています。入所者の居室は全室個室で、1階には地域交流スペース、2階には食堂が配置され、各フロアともに入所者がくつろげるスペースが確保されています。地域交流スペース内には談話室も設置されています。</p> <p>掃除は1日に1回、入所者自身で担当を決めて実施し、空調やワックスがけなどの大規模な清掃については、年に2回、専門業者が対応されています。掃除は毎日実施されているということでしたが、チェック方法が明確にされていませんでした。</p> <p>◎トイレにチェック表を設置されるなど、掃除をしたことがわかるような工夫をされてはいかがでしょうか。</p>
		(5)地域との連携 自己評価：NO.16	<p>あすらや荘と地域の関係については、地域行事や作品展示への参加、手話サークルとの毎月の交流など、歴史を感じさせるものがあります。ボランティアの受入れは継続しているものの、その受入れのルールや手順は明文化されていませんでした。</p> <p>◎実習生受入れマニュアルは整備されていましたので、それと同様にボランティア対応についてもマニュアル化されることを提案します。</p>
		(6)事業の経営・運営 自己評価：NO.17-18	<p>地区社協主催の会合に出席して意見交換をされたり、行政や種別団体の研修に参加されるなど、国・県・市からの情報は常に確認され、事業運営に反映されています。また、全国高齢聴覚障害者福祉施設協議会の事務局を担われ、意見を提示されています。</p> <p>財務諸表は、ホームページで公開されていますが、わかりやすい公開方法を模索されているようでした。</p> <p>◎難しい内容ではなく、財務諸表の変化や特徴的な部分を取りあげて解説をつけるなど、資料を通じて事業所に興味を持ってもらうとともに、事業所の広報にも活用できるような内容について、今後検討されてはいかがでしょうか。</p>
3	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 自己評価：NO.19-24	<p>入所者を尊重したサービス提供は、法人理念・基本方針にも掲げ、研修会や会議等で常に確認されており、手話など様々な方法を活用し、聴覚障害の入所者を尊重したサービス提供を心がけておられます。</p> <p>個人情報およびプライバシー保護については、策定した規程・マニュアルに沿って対応されています。身体拘束については、身体拘束廃止委員会を定期的に開催し、検討されています。</p> <p>利用者満足の上に向けては、合同懇談会や個別相談で意見聴取が行われているものの、満足度調査は数年前に見直しのために中止されてそのままになっていました。</p> <p>苦情処理については仕組みからマニュアルまで整備されていましたが、苦情に至らない意見に対応するルールが明文化されていませんでした。</p> <p>◎利用者満足度調査については、現在法人の相談員部会で検討中とのことでしたが、新型コロナ対策で施設と家族のコミュニケーションが乏しくなる傾向もあるので、何らかの形で再開が望まれます。</p> <p>◎苦情に至らない意見をスタッフで共有・検討してサービス向上につなげるプロセスを、苦情と同様にマニュアル化されることを提案します。</p>
		(2)サービス・支援内容の質の確保 自己評価：NO.25-28	<p>第三者評価を受審し、事業所内の自己評価も毎年実施されていますが、今後は、相談員だけでなく多職種が参画して実施されてはいかがでしょうか。</p> <p>入所者の個人記録は、電子化して記録され、IDで職員が閲覧・確認できる体制を整えられ、記録をもとに定期的なカンファレンスも実施されています。入所者・家族から個人情報開示を求められた場合は、法人の開示規定に基づき対応されています。</p>

<p>3 適切な福祉サービスの実施</p>	<p>(3)サービスの開始・ 継続 自己評価：NO. 29-32</p>	<p>あすらや荘の会報誌を年3回発行し、ホームページやフェイスブックでも施設の様子を発信されています。 入所時には、職員の意見をもとに作成したパンフレットに沿って説明されています。パンフレットはイラスト入りで、事業所内の設備や生活、利用料等について聴覚障害のある入所者にもわかりやすく、パンフレットに沿って説明できる職員の説明マニュアルも兼ねた構成になっています。 独居の入所者等には、成年後見人を立てて対応してもらうよう事前に関係機関に依頼されています。 利用終了時は、状況に応じた説明を実施し、利用終了後も継続した支援を心がけておられますが、あすらや荘内の特別養護老人ホームや老人保健施設に移行・転籍されるケースが多いため、サービス利用終了後の流れは文書化されていませんでした。 ◎運営規程をもとに入所者・家族に渡すことができる文書の作成について、今後検討されてははいかがでしょうか。</p>
---------------------------	--	--

## IV. 項目別の評価内容

## 2 サービス編：養護老人ホーム

1 計画に基づいた支援	(1)処遇(支援)計画の策定, 評価 自己評価：NO.1-2	<p>処遇計画は担当の支援員が作成し、カンファレンス等で内容を確認後、管理者が承認されています。また、半年毎のプランの見直しとケアカンファレンスも定期的実施されています。一方、入所者や家族の思い・意見を処遇計画に反映させることや計画の同意・承認については不十分だと思われています。</p> <p>◎入所者主体の処遇計画とするためにも、今後は本人や家族の意見・思いの汲み取り方、そして同意・承認を得るための方法を検討され、入所者と事業所の双方にとって、処遇計画がさらに有益なものになることを期待します。</p>
	(2)サービスの質の確保 自己評価：NO.3-4	<p>入所者の記録は処遇計画に沿って整理・作成され、作成後は職員全員が閲覧できるよう配慮されています。</p> <p>毎週、あすらや荘内の事業所が集まる合同会議が行われており、会議後は会議録が作成され、関係部署に配布されていますが、周知の程度までは把握できていないとのことでした。</p> <p>◎今後は情報等の周知を確実にするためにも、閲覧者がサインや押印等で証拠を残すなど、誰もが伝達の状況を確認できるような工夫をされてはいかがでしょうか。</p>
2 日常生活支援サービス	(1)食事 自己評価：NO.5-8	<p>食堂は各フロアともに明るく、温かみのあるテーブルを使用されるなど家庭的な雰囲気づくりを心がけられていました。</p> <p>コロナ禍でイベント開催が制限される中、合同懇談会等で入所者の意見を聴き、外部の仕出し屋への弁当発注、事業所内でのバーベキューやマグロの解体ショーなど、食を通じて非日常的な楽しみを工夫されています。</p> <p>入所者が苦手な食材は代替食で対応し、日曜日の主食のパンとご飯の選択や副食の卵料理等の調理方法も選択ができるなど嗜好への配慮もされていました。</p> <p>給食は配膳時間までは厨房の保温・冷蔵庫で保管して適温で提供され、食堂で入所者と職員と一緒に配膳を行っていました。</p> <p>定期的に嗜好調査を行い、毎月の合同懇談会等で出された入所者の嗜好は、管理栄養士に伝えられ、献立に活かされています。</p>
	(2)入浴 自己評価：NO.9-10	<p>1階の浴場は、毎日昼食後から19時頃まで使用でき、自分で入浴できる入所者は親しい利用者と一緒に自由に入浴できます。男女の入浴時間は、夕食の時間帯を境にして入れ替えを行っています。支援員と入所者との話し合いでおおよその入浴時間が決まっているため、入所者同士での大きなトラブルはないと伺いました。2階の浴場は介護が必要な入所者専用となっており、同性介助に配慮した入浴介助が行われています。</p>
	(3)健康管理と自立支援 自己評価：NO.11-13	<p>歯科・精神科・眼科は週に1回、内科は週に4日、定期的に診察が行われています。要介護の入所者も積極的に受け入れ、医師からの質問等の理解が難しい入所者には職員が付添っています。特に精神科への受診が多く、その大半は認知症とのことでしたが、コミュニケーション等の問題から、認知症の診断が難しい入所者もおられるとのことでした。</p> <p>家族への連絡は、入所者の健康状態等の悪い時だけではなく、元気で過ごされている時にも定期的な連絡を心がけるなど、入所者の家族との関係構築の努力をされています。</p> <p>木作業室は入所者の木作業の他、鉢植えの植物を手入れする場となっています。また同室の一角には理美容室用の椅子を設置し、業者が定期的に来所します。理容・美容の料金に関しては費用の一部を施設が負担するなど、入所者の負担軽減に努められています。</p>
	(4)外出・外泊・家族等との交流 自己評価：NO.14-15	<p>毎月、入所者と職員が同席しての「合同懇談会」では、入所者からの意見も多く、季節の食事会や外出行事等が計画されています。入所者の外出に関しては、外出届を出したうえでバスやタクシー等で外出でき、外泊なども認められています。また、家族用の家族宿泊室も準備されています。現在は、家族等の面会も難しいため、手話や筆談でのオンライン面会が実施されています。</p> <p>家族等に対しては、あすらや荘合同での広報誌や定期的な電話連絡等での関係づくりを心がけられています。一方、入所の長期化にともない、入所者と家族との関係の維持に苦慮されているとのことでした。</p>

2 日常生活支援サービス	(5)コミュニケーション 自己評価：NO.16-17	聴覚障害の入所者とのコミュニケーションは、手話・口話・筆談を通して行っています。そのため、新入職員や異動してきた職員は、手話本や定期的な手話勉強会等を通して手話技術の取得に取り組まれています。介護度の低い入所者が多く、日常的なコミュニケーションは可能のようです。また、入所者・職員が同席して毎月開催される「合同懇談会」では、入所者の苦情や要望等を聞く機会とするなど、利用者にとって住みやすい環境作りに努められています。
	(6)レクリエーション等 自己評価：NO.18-19	木工・園芸・生け花・お茶会・手芸・壁画のクラブ活動や季節に応じた野菜栽培等が入所者の手によって行われていました。製作された手芸・木工品等は、お祭りや地域のバザー等で販売し、収益は食事会やお茶会などの費用に還元されるなど、入所者の楽しみや生きがいにつながっています。毎年の夏祭りは、入所者の家族をはじめ、女性会・民生委員など地域の方を招き、学生・高校生・採用内定者などのボランティアの協力を得て実施されています。現在はコロナ禍で行事や外出の機会が減っているため、レクリエーション等の工夫が課題だと考えられています。
	(7)入所者の自由選択 自己評価：NO.20-22	毎週火曜日には、食料品・雑貨・衣料・たばこなどの訪問販売があり、入所者が自由に購入できます。その他、入所者自身が通信販売を利用されたり、月に1回、入所者が希望するものを職員が代行して購入する機会も設けています。今後は生協等の導入も視野に入れ、入所者の選択肢の幅を広げることも検討されています。テレビは各フロアに設置されている他、各居室にも個人用のテレビが設置できます。また、希望者には各自で新聞が購読できるよう、居室の入り口には専用のポストが設置されていました。さらには、携帯電話やタブレットなどを用い、LINEやメール、テレビ電話等で外部の情報収集や交信が自由にできるようになっていました。外出に関しても、届出をすれば外出・外泊も自由にでき、また、友人・家族等が来所して面会できるなど、外部との繋がりを大切にされています。
	(8)家族等との連携 自己評価：NO.23-24	成年後見制度等の相談など、家族からの相談や調整は相談員が対応し、内容は個別記録に残されています。施設としての看取りは実施されていませんが、入所者が重篤な状態になった場合には、家族・行政と連携して入院等の対応をされています。入所者の死去に際しては、家族の希望があれば、地域交流スペースで通夜・葬儀も執り行われます。法人の出発点がお寺ということもあり、施設では朝夕の仏壇へのお参り、盆法要、花祭りなども大切にされています。
3 その他のサービス	(1)入退所に関する項目 自己評価：NO.25-27	入退所に関しては、他の事業所や多職種のスタッフと連携して対応されています。特に同敷地内の特別養護老人ホームへ転籍されるケースが多く、相談員・医師・看護師・介護職等と連携して情報等を共有し、円滑な移行を心がけられています。養護老人ホームの入退所に係る「相談員マニュアル」は2年をかけて作成中とのことで、入退所の手続きや連絡・調整等に関する内容がフローチャート等を用いて分かりやすく作成されていましたが、完成までには今しばらく時間が必要とのことでした。◎今後は、試作段階であるマニュアルを実際に現場で使用しつつ、関係者から意見を聴き、修正を繰り返すことで、マニュアルの早期完成をめざされては如何でしょうか。



4 地域とのつながり	(1)医療機関・他機関との連携 自己評価：NO. 28-30	<p>入所者の入院は家族への状況説明と同意を得て進められています。遠方の家族も多いため、家族の来院が難しい場合は相談員が入院に関する手続き等を代行し、家族へ入院状況を報告されています。コミュニケーションが難しい聴覚障害者の対応については、かかりつけ医と協力して対応されています。</p> <p>社会的には聴覚障害者対応の施設を知る人も少ないことから、周辺の市町のみならず、県外の福祉事務所に事業所の資料を送り、連絡を取り合うなどの広報活動に努められています。</p> <p>地域に対しては、ノーリフティング研修や手話サークルなどの専門的知識や技術を学ぶ場を提供しています。また、民放テレビ局で毎週放送されている呉市の情報番組「くれワンダーランドJourney」では、職員が手話通訳として出演されています。</p> <p>平成30年の豪雨災害では地域住民に事業所の井戸水を開放し、入浴や洗濯場として提供するなど、様々な地域貢献活動を積極的に行っておられます。</p>
	(2)権利擁護に関する取り組み 自己評価：NO. 31	<p>成年後見制度に関しては入所時に説明されています。また、入所者の判断能力が低下した場合にも、再度、入所者・家族等に成年後見制度について情報提供し、関係機関とも連携することで、現在では成年後見制度を利用している入所者もおられます。</p>
5 施設設備環境	(1)施設設備 自己評価：NO. 32-33	<p>共有スペースにはソファを配置し、事業所が購入している新聞や雑誌が読まれています。入所者の趣味である鉢植えや手工芸が自由にできるよう、作業室が開放されています。入所者や他の事業所の利用者が制作した絵画は丁寧に額装され、木工や手工芸の作品も大切に展示されていました。</p> <p>居室は個室となっています。入所者はテレビ台や棚を手作りし、自分にあった生活スタイルを楽しまれました。</p> <p>居室には黄色の「ノックランプ」の点滅で訪問を知らせ、緊急時には赤色の回転灯、ナースコールは青・緑ランプで知らせる等、入所者への配慮や工夫が随所に見られました。また、聴覚障害のある職員にも、入所者からのナースコールを振動で伝えるセンサーウォッチ「シルウォッチ」が携帯できるように整備されていました。訪問当日もナースコールがあり、10秒以内には職員が駆けつける様子を見ることができました。</p>
	(2)保健衛生 自己評価：NO. 34	<p>看護スタッフが主体となり、感染症対策マニュアルの作成や感染症予防研修を実施されています。感染症が発症した際も、全室個室のため、居室対応をすることで感染症の拡大を防ぐことができています。</p> <p>定期的な健康診断も実施し、嘱託医と連携して支援することで、入所者の健康状態も確認されています。</p>

# 自己評価・第三者評価の結果（管理運営編）

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の必要性
-----	-----	----	------	-------	--------

## 1 福祉サービスの基本方針と組織

### (1)理念・基本方針

1	理念・基本方針の確立	法人としての理念，基本方針が確立され，明文化されていますか。	A	A	
2	理念・基本方針の周知	理念や基本方針が利用者等に周知されていますか。	A	A	

### (2)計画の策定

3	中・長期的なビジョンと計画の明確化	中・長期的なビジョン及び事業計画が策定されていますか。	D	D	○
4	適切な事業計画策定	事業計画が適切に策定されており，内容が周知されていますか。	A	A	

### (3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ

5	管理者(施設長)の役割と責任の明確化	管理者(施設長)は自らの役割と責任を明確にし，遵守すべき法令等を理解していますか。	A	A	
6	リーダーシップの発揮	管理者(施設長)は質の向上，経営や業務の効率化と改善に向けて，取り組みに指導力を発揮していますか。	A	A	

## 2 組織の運営管理

### (1)経営状況の把握

7	経営環境の変化等への対応①	事業経営をとりまく環境が的確に把握されていますか。	A	A	
8	経営環境の変化等への対応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ますか。	A	A	

### (2)人材の確保・養成

9	人事管理の体制整備	必要な人材確保に関する具体的なプランをたてて，実行していますか。	A	A	
10	職員の就業状況への配慮	職員の就業状況や意向を把握し，必要があれば改善するしくみが構築されていますか。	A	A	
11	職員の質の向上に向けた体制	職員の質の向上に向けた具体的な取り組みを行っていますか。	A	A	
12	実習生の受け入れ	実習生の受け入れについて，積極的な取り組みを行っていますか。	A	A	

### (3)安全管理

13	利用者の安全確保	利用者の安全確保のための体制を整備し，対策を行っていますか。	A	A	
----	----------	--------------------------------	---	---	--

### (4)設備環境

14	設備環境	事業所(施設)は，利用者の快適性や利便性に配慮したつくりになっていますか。	A	A	
15	環境衛生	事業所(施設)は，清潔ですか。	B	B	

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の必要性
-----	-----	----	------	-------	--------

**(5)地域との交流と連携**

16	地域との関係	利用者と地域との関わりを大切にし、地域のニーズに基づく事業等を行っていますか。	C	C	
----	--------	---	---	---	--

**(6)事業の経営・運営**

17	制度に関する意見・意向の伝達	制度について、保険者あるいは行政担当部署等に意見や意向を伝えていますか。	A	A	
18	財務諸表の公開	地域住民、利用者に対して財務諸表を公開していますか。	B	B	

**3 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**

19	利用者を尊重する姿勢①	利用者を尊重したサービス提供について、共通の理解を持つための取り組みを行っていますか。	A	A	
20	利用者を尊重する姿勢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ますか。	A	A	
21	利用者満足の上	利用者満足の向上(または保護者の意向を尊重)に向けた取り組みを行っていますか。	C	B	
22	意見を述べやすい体制の確保①	利用者(または保護者)が相談や意見を述べやすい環境を整備していますか。	A	A	
23	意見を述べやすい体制の確保②	苦情解決の仕組みが確立され、十分に周知・機能していますか。	B	B	
24	意見を述べやすい体制の確保③	利用者(または保護者)からの意見に対して迅速に対応していますか。	D	D	○

**(2)サービス・支援内容の質の確保**

25	質の向上に向けた組織的な取り組み	自己評価の実施や第三者評価の受審により、提供しているサービス・支援内容の質向上を図っていますか。	B	B	
26	標準的な実施方法の確立	各サービス業務が標準化され、マニュアル化されてサービスが提供されていますか。	A	A	
27	サービス実施状況の記録	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ますか。	A	A	
28	記録の管理と開示	記録等の開示を適切に行っていますか。	B	A	

**(3)サービスの開始・継続**

29	サービス提供の開始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ますか。	A	A	
30	サービス提供の開始②	サービスの開始にあたり、利用者等に説明し、(同意を得)ていますか。	C	A	
31	利用契約の解約・利用終了後の対応	利用者がいつでも契約の解約ができることを説明し、また、利用者または事業者から直ちに契約を解除できる事由を定めていますか。	C	B	
32	サービスの継続性への配慮	事業所変更や家庭への移行(または保育サービスや保育所の変更)にあたり、サービスの継続性に配慮した対応を行っていますか。	B	B	

## 自己評価・第三者評価の結果（サービス編：養護老人ホーム版）

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の必要性
-----	-----	----	------	-------	--------

## 1 計画にもとづいた支援

## (1) 処遇(支援)計画の策定, 評価

1	処遇計画の策定	処遇計画は、適切に作成されていますか。	A	B	○
2	カンファレンスの開催	入所者の生活状況に変化があった場合、必要に応じてカンファレンスを開催していますか。	A	A	

## (2) サービスの質の確保

3	記録の管理と活用	サービス提供に関する記録は適切に記入され、管理され、活用されていますか。	A	A	
4	情報共有の仕組み	職員間の情報交換や伝達はスムーズにできる体制になっていますか。	A	A	

## 2 日常生活支援サービス

## (1) 食事

5	食堂の雰囲気づくり	食事をおいしく、楽しく食べるための食堂の雰囲気づくりを行っていますか。	A	A	
6	食事の選択	食事の選択が可能になっていますか。	B	A	
7	料理の保温に対する配慮	温かいものは温かく、冷たいものは冷たい状態で食べられるような配慮がされていますか。	A	A	
8	栄養管理	入居者に対する栄養管理が適切に行われていますか。	A	A	

## (2) 入浴

9	入浴日以外の入浴	入浴日以外の日でも希望があれば入浴あるいはシャワー浴ができますか。	A	A	
10	羞恥心等への配慮	入浴は、入所(居)者の羞恥心や希望に配慮していますか。	A	A	

## (3) 健康管理と自立支援

11	健康管理	入居者の健康管理を適切に行っていますか。	A	A	
12	自立を促す適切な支援	入所(居)者が自立して健康的な生活を送ることができるよう支援していますか。	A	A	
13	入所者及び家族等への説明	入所(居)者及び家族等に健康状態を分かりやすく説明していますか。	A	A	

## (4) 外出・外泊・家族等との交流

14	外出の機会の提供	外出の機会が少ない入所(居)者に対して、外出・外泊の機会を提供していますか。	A	A	
15	家族等への働きかけ	家族等との交流の機会が持てるよう積極的に働きかけていますか。	C	B	

## (5) コミュニケーション

16	入所者への言葉づかい	入所(居)者への言葉づかいに特に注意し、そのための検討が行われていますか。	B	A	
17	適切なコミュニケーション方法の実行	日常会話が不足している入所(居)者に対して、言葉かけと相手の話に耳を傾けるように配慮していますか。	A	A	

NO.	小項目	設問	自己評価	第三者評価	改善の必要性
-----	-----	----	------	-------	--------

**(6)レクリエーション等**

18	主体的な参加・活動	レクリエーション活動(行事・クラブ活動等)は、入所(居)者が積極的に参加しやすいように計画され、実施されていますか。	A	A	
19	家族等・地域住民等の参加	行事は、家族等や関係者、地域住民も参加できるように配慮していますか。	A	A	

**(7)入所者の自由選択**

20	嗜好品の自由な利用	嗜好品等は、自由に利用できますか。	A	A	
21	書籍等の自由な利用	テレビ・ラジオ・新聞・雑誌・図書・ビデオが自由に利用できますか。	A	A	
22	外部との自由な連絡	外部と自由な通信(電話・ファクシミリ・手紙)や交流ができますか。	A	A	

**(8)家族等との連携**

23	相談体制	家族関係等についての調整や制度利用について、相談に応じていますか。	A	A	
24	終末期等の対応	重篤な状態や終末期に入った場合、家族等との連携が密にとれていますか。	A	A	

**3 その他のサービス****(1)入退所に関する項目**

25	入退所に関する相談の対応	入退所(居)相談は、生活相談員等により専門的な対応をしていますか。	A	A	
26	自立支援に向けた検討	入所(居)者の自立支援のために適切なサービス利用を検討していますか。	A	A	
27	退所(居)先への情報提供	退去にあたり、退去先に対して入居者に関する情報を適切に提供していますか。	A	A	

**4 地域とのつながり****(1)医療機関・他機関との連携**

28	入所(居)者等への説明	入院等に関して入所(居)者や家族等と相談していますか。	A	A	
29	関係施設との連携・協力	必要に応じて、措置機関や病院・診療所・歯科医療機関・介護保険施設等と連携がとれていますか。	A	A	
30	地域の社会資源としての施設	事業所の持つさまざまな機能を地域に還元したり、地域とのつながりを作るようにしていますか。	A	A	

**(2)権利擁護に関する取り組み**

31	成年後見制度等の情報提供	入所(居)者の判断能力が低下した場合、成年後見制度等の利用を勧めていますか。	A	A	
----	--------------	--	---	---	--

**5 施設設備環境****(1)施設設備**

32	快適性への配慮	施設全体の雰囲気は、入所者の快適性に配慮していますか。	A	A	
33	非常通報ボタン(ナースコール等)の活用	居室及びトイレや浴室の非常通報ボタン(ナースコール等)は円滑に作動していますか。	A	A	

**(2)保健衛生**

34	感染症対策	感染症(例:かいせん・MRSA・インフルエンザ・結核等)に対する対策は検討されていますか。	A	A	
----	-------	---	---	---	--