

様式第1号

兵庫県福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名 称	ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク兵庫福祉センター
所在地	尼崎市南武庫之荘2丁目27-19
評価実施期間	平成19年4月26日～19年8月13日 (実地(訪問)調査日 19年7月11日)
評価調査者	HF05-1-0067 HF05-1-0068 HF05-1-0071 HF06-1-0002

契約日から評価
結果の確定日まで

2 福祉サービス事業者情報

(1) 事業者概要

事業所名称：あしや喜楽苑 (施設名)	種別：特別養護老人ホーム
代表者氏名：施設長 田中 喜代子 (管理者)	開設(指定)年月日： 平成 9年 1月 14日
設置主体：社会福祉法人 きらくえん 経営主体：	定員 80人 (利用人数)
所在地：〒659-0043 芦屋市潮見町31-1	
電話番号：0797-34-9287	FAX番号：0797-34-9292
E-mail： @	ホームページアドレス：あり http://www.kirakuen.or.jp

(2) 基本情報

理念・方針 ノーマライゼーション						
力を入れて取り組んでいる点 人権を守る。プライバシーの保護。民主的運営。						
職員配置 ()内非勤働	職 種	人 数	職 種	人 数	職 種	人 数
	施設長	1名 ()	主任介護職員	2名 ()	介護職員	28名 (13名)
	事務員	4名 (1名)	主任生活相談 員	1名 ()	生活相談員	1名 ()
	看護師	4名 ()	栄養士	2名 ()	医師	(2名)
	鍼灸師	(1名)	その他	(1名)		

施設の状況

阪神淡路大震災により開設が2年遅れたが、その間のグループホーム型ケア付仮設住宅の運営経験を生かし、特養を核に、多岐にわたる福祉サービス事業を着実に推進している。また近年は、芦屋市潮見地区ケアネットワークに取り組むなど、地域福祉の充実のためにも力を入れている。

3 評価結果

総評

特に評価の高い点

- ・ 法人の方針であるノーマライゼーションと人間の尊厳を守るとの理念のもと、利用者のプライバシー保護に取り組み、経験と蓄積豊富な幹部職員が核となり全職員一丸となって民主的かつ多様な事業運営を推進し、特養におけるケアは一定水準が確保されている。
- ・ 一階の多目的地域交流スペースは、その広さ、眺望、壁面ギャラリーなどすべてが、清潔と余裕のある活動空間として、各種展示会、音楽会の開催等と地域自治会への開放により、利用者等への福祉サービスの向上、地域への貢献など、文字どおりその役割を果たしている。
- ・ 嘱託医の協力、医務室と支援部門の連携のもと、重度化が進む中で健康管理と感染症対策がしっかり出来ており、排泄サポートや口腔ケアのサポートも良く出来ている。
- ・ プリセプターシップ制など業界をリードした体質が引き継がれ産学協同プロジェクトで、新しい技術（歩行器開発、トランポリン療法等）を生み出している。

特に改善を求められる点

- ・ ヒヤリハットや苦情処理事例からは、利用者のためのケアの貫徹が見られるが、更に、職員間のホウ・レン・ソウの徹底を望みたい。
- ・ アンケートで希望の多い入浴回数の増加について検討されたい

第三者評価結果に対する事業者のコメント

生活の主体者の目線で、調査・評価がなされ、さまざまなご指摘をいただきました。ご指摘いただいた事項は、特養ホーム職員とともに改善に努めたいと存じます。今後も利用者、入居者の方々の「主体者としてのゆたかな生活作り」を実践してまいります。

各評価項目に係る第三者評価結果
(別紙1)

各評価項目に係る評価結果グラフ
(別紙2)

(別紙1)

評価細目の第三者評価結果

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) 事業所が目指すことの実現に向けて取り組んでいる。	
- 1 -(1)- 事業所が目指していること(理念・基本方針等)を明確にしている。	a
- 1 -(1)- 事業所が目指していること(理念・基本方針等)を利用者やその家族等に周知している。	a

特記事項

各種の資料とヒヤリングから明示・取り組みが為されていることが確認できた。

- 2 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を明確にしている。	
- 2 -(1)- 事業所が目指していること(理念・基本方針等)に向けた計画的な取組を行っている。	a
- 2 -(1)- 各計画を職員や利用者等に周知している。	a

特記事項

環境の変化にマッチさせた計画がすすめられていることが理解、確認できた。
特に、日々のの実務とのすり合わせ、関係者への周知徹底努力が記録資料から確認された。

- 3 経営層(管理者等)の責任とリーダーシップ

	第三者評価結果
- 3 -(1) 経営層(管理者等)の責任を明確にし、リーダーシップを発揮している。	
- 3 -(1)- 経営層(管理者等)自らの役割と責任を職員に対して表明している。	b

- 3-(1)- 経営層(管理者等)は、質の向上に向けて職員が意欲的に取り組めるような指導力を発揮している。	a
- 3-(1)- 経営層(管理者等)は、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

特記事項

地域の生活文化特性とのすり合わせの苦勞があり、反省されているが、それらを今後の運営に生かすよう努力されたい。
P D C A サイクルが回っているのは、記録から確認できた。

評価対象 組織の運営管理

- 1 人材の確保・養成

	第三者評価結果
- 1-(1) 必要な人材確保の仕組みを整備している。	
- 1-(1)- 必要な人材に関する具体的なプランを確立している。	a
- 1-(1)- 職員の意欲向上に取り組んでいる。	a
- 1-(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を構築している。	a
- 1-(2) 職員の質の向上に向けた体制を確立している。	
- 1-(2)- 職員の資質向上に向けた体制を整備している。	a
- 1-(2)- 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
- 1-(3) 実習生の受入れを適切に行っている。	
- 1-(3)- 実習生の受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。	a
- 1-(3)- 実習生の育成について積極的な取組を行っている。	b

特記事項

自己評価においても、組織内各セクションごとに、取り組みが確立されており、個人別研修記録等の記載内容も確認が出来た。
個別の研修記録においては、望むべく姿と、目標達成度が明記され、研修者本人の自己評価とセクションリーダーのコメントが表記され意欲向上に向けてのわかりやすい取り組みがなされている。
また、法人内他施設と交流研修にも取り組み意欲を刺激する姿勢が見られる。
労働衛生委員会が組織され、人事考課制度にのっとり、面接などで職員の意向調査などが実施され、フィードバックできる取り組みがなされている。実習受け入れについては、介護職のみならず、職員らの研修についても受入れを行い、オリエンテーションやミーティングを通じて効果的な研修内容になるような取り組みがなされているが、多数の実習者の対応にきめ細かい対応が困難な現状が理解できる。

- 2 安全管理

	第三者評価結果
- 2 -(1) 利用者の安全を確保するための取組を行っている。	
- 2 -(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を整備している。	a
- 2 -(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

特記事項

月1回リスクマネジメント委員会が開催され、緊急解決を急ぐものについて優先順位を設けて取り組んでいる。事故発生時の対応については、特に新人研修は、対応マニュアルに基づき、指導がなされている。

ヒヤリ・ハットについては、日時の記録をこまめにし、フロアミーティングなどで生かせるよう工夫されている。感染症については、看護師も含め外部研修にも積極的に参加し、学習会にも取り組まれている。

- 3 地域との交流と連携

	第三者評価結果
- 3 -(1) 地域・事業環境を把握・分析し、取組を行っている。	
- 3 -(1)- 事業経営をとりまく環境を的確に把握している。	a
- 3 -(1)- 地域の福祉ニーズを把握し、事業・活動を行っている。	a
- 3 -(2) 地域との関係を適切に確保している。	
- 3 -(2)- 利用者と地域との関わりを大切にしている。	a
- 3 -(2)- 事業所が有する機能を地域に還元している。	a
- 3 -(2)- 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
- 3 -(3) 関係機関との連携を確保している。	
- 3 -(3)- 必要な社会資源を明確にしている。	a
- 3 -(3)- 関係機関等との連携を適切に行っている。	a

特記事項

地域ケア会議において、所在地域の中核的存在となっている。

一階の多目的地域交流スペースは、まさに地域の福祉ニーズの交流の場となっており、画期的な取り組みがなされている。

地域の行事には積極的に参加できるよう職員の付き添いも日常的に行われている。

介護予防教室の開催・さわやか体操・すずかけサロンなど地域住民との交流の機会を多く開催している。

実習受け入れについては、介護職員のみならず、教員らの研修についても受け入れを行い、オリエンテーションやミーティングを通じて効果的な研修内容になるような取り組みがなされている。

ケアプランセンターが主となり近辺の社会資源を把握し、資料をファイリングし、共有化を図っている。

地域ケア連絡会議・サービス調整会議・権利擁護委員会・小地域ブロック会議・LSA連絡会など福祉系関係機関はもとより、地域の自治会、幼稚園や作業所などとの交流も積極的に取り組んでいる。

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を明示している。	
- 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
- 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
- 1 -(2) 利用者満足の向上に努めている。	
- 1 -(2)- 利用者やその家族等の意向の把握と満足の向上への活用に取り組んでいる。	a
- 1 -(3) 利用者が意見等を述べやすい体制を確保している。	
- 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
- 1 -(3)- 苦情解決の仕組みを確立し、十分に周知・機能している。	a
- 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

特記事項

<p>新任職員の教育訓練において、「福祉職員としての心構え」の周知徹底と1ヶ月にわたる実習を含めた訓練が行われている。「高齢者ケアのマナーと言葉づかい」等から実地の指導が行われていることが確認できた。また、利用者自治会の設置、事業所毎（特養、SS,DS）の家族会の開催等に努めている。苦情解決の仕組みが整備され、苦情等については敏速な対応がされているが、さらに職員間の連絡調整の徹底を図りたい。</p>

- 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を組織的に行っている。	
- 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
- 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ている。	b
- 2 -(1)- 課題に対する改善策・改善計画を立て、実施している。	b
- 2 -(2) 個々のサービスの標準的な実施方法を確立している。	
- 2 -(2)- 個々のサービスについて標準的な実施方法を文書化し、サービスを提供している。	a
- 2 -(2)- 標準的な実施方法について見直しをする仕組みを確立している。	a
- 2 -(3) サービス実施の記録を適切に行っている。	
- 2 -(3)- 利用者に関するサービス実施状況の記録を適切に行っている。	a
- 2 -(3)- 利用者に関する記録の管理体制を確立している。	a
- 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

特記事項

ケア等サービスの質の向上については、大変意欲的で、これまでに兵庫県の第三者評価推進組織の認定評価機関ではないが、関西地域で高名な二箇所の評価を受けている。更に、コンサルタント会社による経営診断を2年続けて受け、人事考課の定着と年2回の職員自己評価が専任職員分野において確立し、賞与加算等の具体的成果が図られた。他方で労組活動も大事にしている。

- 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を適切に行っている。	
- 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
- 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
- 3 -(2) サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	
- 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

特記事項

ケアプランの策定、見直し、サービスの種類、内容等の変更については、日々のミーティングとリーダー会議、援助員会議等、各種委員会において関係職員が、必要な情報・データ等の交換を踏まえ、適時、適切な対応を行っている。

- 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を行っている。	
- 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
- 4 -(1)- 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。	a
- 4 -(2) 利用者に対するサービス実施計画を策定している。	
- 4 -(2)- サービス実施計画を適切に策定している。	a
- 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

特記事項

利用者のアセスメントとサービス実施計画の策定実施がかみ合っている。ターミナルの利用者については、事前の確認と家族の意向把握により、状況を踏まえ、適切な対応がされている。

評価対象 実施する福祉サービスの内容

- 1 利用者の尊重・保護

	第三者評価結果
- 1 -(1) 利用者の尊重・保護	
- 1 -(1)- 行事やクラブ活動などへの参加や内容の決定に利用者の意向	a

を尊重している。	
- 1 -(1)- 余暇活動や生きがいづくりへの支援を行っている。	a
- 1 -(1)- 家族や友人等とのつながりを維持するための支援を行っている。	a
- 1 -(1)- コミュニケーション手段を確保するための支援や工夫をしている。	a

特記事項

入居者懇談会、入居者自治会等組織するのは、大変なことであるが積極的に取り組まれている。グループ活動、余暇活動も、生きがいのある生活には欠かせないが、ボランティアとの共働で充実させる努力をされている。

ハード的には1Fに地域交流スペースがあり、喫茶も営業されており、環境が整っている。ギャラリーの開催も盛んなようで、地域との接点が豊富である。地域の風が今以上に入ってくるよう、又、福祉文化の実現に期待します。

- 2 快適な環境づくり

	第三者評価結果
- 2 -(1) 居室	
- 2 -(1)- 快適な生活空間（居室）の整備に配慮している。	a
- 2 -(2) 食事	
- 2 -(2)- 快適な食事環境の整備に配慮している。	a
- 2 -(3) 入浴	
- 2 -(3)- 快適な入浴環境等の整備に配慮している。	a
- 2 -(4) 排泄	
- 2 -(4)- 快適な排泄環境の整備に配慮している。	a
- 2 -(5) 衣服	
- 2 -(5)- 利用者の個性や好みを尊重し、衣服の選択について支援している。	a
- 2 -(6) 理容・美容	
- 2 -(6)- 利用者の個性や好みを尊重し、理容・美容への支援を行っている。	a
- 2 -(7) 睡眠	
- 2 -(7)- 安眠できるように配慮している。	a
- 2 -(8) 健康管理	
- 2 -(8)- 利用者の健康保持に配慮している。	a
- 2 -(9) 服薬管理	
- 2 -(9)- 内服薬・外用薬等の扱いを確実にしている。	a
- 2 -(10) 外出	
- 2 -(10)- 外出は利用者の希望に応じて行っている。	a
- 2 -(11) 通信	
- 2 -(11)- 郵便や電話などの通信機会を確保している。	a

- 2 -(12) 情報媒体	
- 2 -(12)- 新聞・雑誌の購読やテレビ等は利用者の意志や希望に沿って利用できるよう配慮している。	b
- 2 -(13) 嗜好品	
- 2 -(13)- 嗜好品（酒、たばこ等）については、健康上の影響等に留意した上で、利用者の意志や希望を尊重している。	a

特記事項

<ul style="list-style-type: none"> ・ しっかりしたパーティションで区切られて個室と変わらない。 ・ ・ 食事が楽しくできるための工夫が多くなされている。食事時間に幅を持たせたり座る場所もその人の希望により日々変えることはなかなかできないことである。テーブルに花をいけたりと目からの楽しみもあるが、その人その人の生活リズムや性格（静かな場所や一人で食事する方がよい）に合わせて、食事介助をすることは大変だが努力されている。 ・ ・ 入浴介助の方法がハードの改修によってマンツーマンになったことのメリットは大きい。ゆっくり楽しく、又同性介助の努力は継続されたい。アンケートで入浴回数を増やして欲しいとの記入があります、夏場だけでも週3回にむけて実現することを期待します。 ・ ・ 排泄介助は基本的人権の際たる場面で、個別介助は、ぜひ継続して下さい。個人個人のADLに基づいて、随時に排泄介助されることは、人間としての尊厳の保たれる大切なことです。 ・ ・ 理容、美容、服装に関して、個性を大切に、その人らしい生き方を支援されている。 ・ ・ 希望によりベッドの配置も変更して安眠を確保している。9時消灯であるがテレビを見る人もあり自由である。 ・ 職員とナースとの連携がとれていて、服薬管理もキチンとされている。 ・ ・ 部屋の中に電話を引ける設備があることはとてもよいことで2名の方が利用されておられるとのことである。他人に気をつかうことなく話せることは、生活に変化をつけ、少しでも心豊かになれる時間を持つてると考えます。 ・ ・ 飲酒が自由であることは、いろいろ心配があると考えられるがとてもよいと思う。今後は、施設内でふれあい酒場が開かれるよう期待します。
