

福祉サービス第三者評価結果(養護老人ホーム版)

第三者評価機関名

合同会社 ジェウエサ

評価決定日 平成25年 2月 25日

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
〒 406 - 0004	TEL 0 5 5 3 - 2 6 - 6 6 3 1
所在地: 山梨県 笛吹市 春日居町 小松 855 - 192	

特徴

	福祉サービスの基本方針と組織	理念及び基本方針は明文化されており、会議や集会等で職員及び利用者へ周知されている。事業計画についても職員集団からの提案を取り上げつつ作成され、こちらも職員及び利用者へ周知されている。一方、中長期計画については計画期限後の見直しがなされていないので、計画の再考が求められる。管理者については、関連機関の会合や研修に積極的に参加しており、外部情報を業務改善に活かし、指導力を発揮している。
	組織の運営管理	地域の福祉ニーズ等は関係機関との連携が確保されており、運営の方向性の決定に活かされている。また、実習生やボランティアの受け入れ体制は計画等適切になされ、福祉人材の育成や地域と利用者の関わりを大切にしている様子が覗える。人材育成については研修体制は充実しているが、考課については一律的なので、考課の活用については一考の余地がある。また、リスク対応については重大事故の予防のためインシデントの積極的な吸い上げが望まれる。
	適切な福祉サービスの実施	利用者に対し満足度調査や嗜好調査を行っている。また、苦情箱や相談日の設定など、利用者の要望や苦情を吸い上げる仕組みが整っており、その内容がサービスの向上につながっている。利用者に対する個別サービスについては、担当職員中心に適切にアセスメントが行われている。その内容を元に会議の中で支援計画を検討することで、一職員のみ考えに偏らない計画の作成と、共通理解に基づいた支援が行われている。
の1	個別サービスの提供	食事に関しては嗜好調査を行っていることもあり、利用者の満足度も高く美味しい食事が提供されている。その他、健康管理等の基本的なサービスについては必要十分に行われている。唯一利用者調査の中では「入浴時間を長くしてほしい」との声が複数出ているので、要望に沿った対応の工夫ができないか、検討を望みたい。利用者のアクティビティーについては大変充実しているとともに、点字図書を用意する等、施設の独自性が随所に見られる。
の2	家族との交流の確保	今年度より行われている「家族に対する行事のお誘い」を含め、電話の受け継ぎや面会の推奨等、利用者や家族との交流の機会を多く保障する姿勢が覗える。また、広報誌の送付や誕生会のスナップ写真・手紙の送付等、施設としても積極的に家族への情報提供を行っている。
の3	利用者の人権の擁護	利用者に対する不当な取り扱いの防止に関しては、運営規定や職員向け冊子、外部研修の受講等により注意喚起し、人権擁護の風土を醸成している。利用者調査においても身体拘束や虐待に関する項目では100%の利用者が「ない」と答えている。また、虐待防止に留まらず、利用者が孤立・退屈・無気力に陥らないよう、様々な活動を保障するなど、積極的な人権擁護に努めている。

総評

特に評価の高い点

福祉サービス第三者評価の受審は今回で三回目となり、自らを省みてサービスの向上を行っていくとする姿勢が強く感じられる。また、受審の度に評価結果に対する改善が見受けられ、年々評価が高まっている。施設長が率先して毎朝利用者の部屋を訪ね、全員の利用者に関わりを持つという姿勢は、職員にとって良い規範となり、利用者一人ひとりを大切にするという風土を築き上げている。完全個室で個々人のプライバシーや自分の時間を大切にしている一方で、様々なボランティアによるサークル活動を多岐にわたって展開することで、利用者の生きがいや楽しみを創設し、身体や精神の健康を守っている。月例会においては施設からの情報を利用者に向けて発信し、相談や苦情解決窓口では利用者の要望や苦情を受け、相互の思いを交わす中で、利用者も「良い施設作りを行っている」という一体感を持つことができている。目に不安を持つ利用者が安心して生活できる県内の基幹施設として、今後ともサービスの向上に努めていくことが期待される。

改善を求められる点

- 1、ヒヤリハット:年間を通してヒヤリハットの報告は少ない。福祉現場においては大小に関わらず必ず存在するものなので、吸い上げる仕組みを構築して欲しい。ハインリッヒの法則にもあるように、小さなインシデントを無くしていくことで重大事故を防ぐことはリスクマネジメントでは重要なことと思われる。
- 2、入浴時間:入浴の設定そのものは問題のない現状ではあるが、「入浴時間を長くして欲しい」と言う利用者の声にいかに対応していくか、何らかの工夫はできないだろうか。
- 3、中長期計画:中長期計画が設定年度が過ぎているので、見直しを行っていただきたい。
- 4、人事考課:福祉現場において人事考課の実施は公平性や効果の点から難しさがある。しかし、考課者研修を受けた上で公平性を保ち、人材育成と結び付けて考課を行うことで、職員のモチベーションやスキルの向上に繋げることができるので、実施を検討してはいかがであろうか。

キーワード(3～5個)

サービス向上への意欲、高い人権擁護意識、個を大切にした支援、職員の向上心、高い専門性

利用者調査からの「概評」

利用者調査で特筆すべきことは、人権侵害項目が100%「なし」と返答されていたことであろう。今回の調査では全員が「職員は丁寧な対応をしている」と答えている。社会的には当たり前のことであろうが、色々な考え方の利用者が生活する中で、この項目が100%という施設は少ない。その他項目についても大きな不満は見受けられず、単にサービスが高いからという理由だけでなく、施設側と利用者の良好な関係があるからこそこの結果に現れているのであろう。唯一不満が多かったのは入浴時間のこと。施設の状況によって「できる・できない」はあるが、声には何らかの対応が求められよう。

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」を念頭に、前回の評価結果を踏まえてより良い処遇に心掛けてきました。今回の評価の中で十分にはできない項目が数点あったのでケア会議等の場において、全職員に周知し、改善を求め利用者本位のより適切なサービスの提供に繋げるよう、取り組みを深めて参りたい。

各評価項目にかかる第三者評価結果
別紙