

兵庫県福祉サービス第三者評価
評価結果報告書

施設名 : いやさか苑

(特別養護老人ホーム)

評価実施期間 2013年2月8日 ~ 2013年5月31日

実地(訪問)調査日 2013年3月29日

2013年5月16日

特定非営利活動法人

播磨地域福祉サービス第三者評価機構

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	特非) 播磨地域福祉サービス第三者評価機構
所 在 地	姫路市安田3丁目1番地 姫路市自治福祉会館6階
評価実施期間	2012年 2月 8日 ~ 2013年 5月 31日 (実地(訪問)調査日 2013年 3月 29日)
評価調査者	HF05-1-0021 HF10-1-0004 HF05-1-0027 2012006

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： (施設名) いやさか苑	種別： 地域密着型 介護老人福祉施設
代表者氏名： (管理者) 田上優佳	開設(指定)年月日： 昭和・平成 22年 12月 1日
設置主体：社会福祉法人 播陽灘 経営主体：社会福祉法人 播陽灘	定員(利用人数) 2013年3月現在 39名(短期入所生活介護10名含) (利用人数 29名)
所在地：〒 672-8013 姫路市白浜町宇佐崎北1丁目29番地	
電話番号：079 247 1122	FAX番号：079-247 1133
E-mail： info@iyasakaen.jp	ホームページアドレス：

(2) 基本情報

<p>理念（根底にある考え方）</p> <p>私たちは、『誠意』『清潔』『安全』の心を持って行動し、地域の方々が『ゆとりと笑顔のある暮らし』を実現するために貢献いたします。</p>						
<p>方針（目指す方向）</p> <p>1. 豊かな社会の実現に向かって『誠意』を持って取り組むこと。 1. 快適な生活が営めるよう『清潔』で安心できるサービスを提供すること。 1. 心のこもったサービスを『安全』に提供すること。</p>						
<p>力を入れて取り組んでいる点：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域密着型入居施設ということから、地域の方々やご家族が来苑しやすい環境づくりをしている。 ・世代間交流や学び合い、支え合いという視点から実習生を年間約 50 名程度受け入れしている。 ・地域への認知症サポーター養成研修や介護技術講習など職員を講師として開催している。 						
<p>職員配置 ()内は非常勤 2013年3月現在</p>	職 種	人 数	職 種	人 数	職 種	人 数
	施設長	1(0)	主任介護職員	0(0)	栄養士	1(0)
	事務員	2(1)	介護職員	25(5)	OT・PT	1(1)
	生活指導員	1(0)	看護師	7(5)	その他	12(9)
	調理員等	0(0)	医師	1(1)		
<p>施設の状況</p> <p>いやさかとは、平安時代にますます栄える事、繁栄を祈って使われた言葉で、万歳の意味があります。また、いやさか苑のある灘地区では灘祭りが大変有名です。その灘祭りの掛け声「ヨーイヤサ」の語源とも言われています。</p> <p>いやさか苑では、入所された地域の方々が自分らしく生き抜き、毎日を楽しく過ごせるように、「いやさか」と日々心に念じ、入所された方々を支えています。</p>						

3 評価結果

総評

特に評価の高い点

管理者は、意欲的にマネジメント力やリーダーシップを発揮しており、サービスの質の向上等では、「私の姿シート」や「24時間シート」を活用するなど先進的な取り組みがみられます。

地域との交流や連携について活発な取り組みがみられ、事業所が有する機能を地域に積極的に還元されています。

防災設備の充実や防災訓練の取り組み、衛生管理の徹底、事故防止でのヒヤリハットなど安全管理体制づくりに力を入れておられます。

利用者と地域との関係をはじめ、施設と地域との関係を大切にされています。

月3回の「おやつ作り」に力を入れており、利用者の余暇活動やいきがいにつながっています。

個々に合わせたヘアスタイルにされている事例やハンドケア・フットケアについても利用できる支援が伺えました。

特に改善を求められる点

基本方針について、基本理念や重点課題との関連性を整理されることが望まれます。

中・長期のビジョン(目標)に基づき「今後の事業方針」を具体的に示した事業計画を策定していくことが課題です。

人事に関する方針と施設の状況に応じた人事プランを確立していくことが必要です。

職員一人ひとりの資質向上に向けた研修計画を整備していくことが求められます。

利用者の意見に対する検討プロセスと改善に至る記録の充実、苦情の内容や結果等を公表していくことが望まれます。

利用者の情報の流れを明確にするとともに、サービス実施計画との連動性や記録の活用について充実を図られることが望まれます。

第三者評価結果に対する事業者のコメント

開設して2年が経過しました。施設のあり方自体を模索しながら今日をむかえています。第三者に評価を頂き、行ってきた方向に間違いなかったなあと実感しています。

入居者・家族・地域の方・職員のそれぞれの主体性を重要し、施設が更に地域の社会資源となれるよう、進めて参ります。

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)

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)・b・c
- 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)・b・c

特記事項

基本理念、基本方針、行動指針については、事業所の「年度事業計画書」、パンフレット等に記載され、施設内にも掲示することにより、利用者や家族等への周知が行われています。

また、理念・基本方針にもとづいて、施設が目指す行動指針を確認するためにその日の実践を一人ひとりの職員が記録されていました。

今後は、基本方針について、基本理念や重点課題との関連性を整理されるとともに、ホームページや機関誌等で公開することによって誰もが知ることのできる取り組みが期待されます。

- 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 (b)・c
- 2 -(1)- 各計画を職員や利用者等に周知している。	a (b)・c

特記事項

事業所において年度ごとに事業計画書が策定され、中間事業報告も作成されていますが、中・長期事業計画書は策定されていません。今後、中・長期のビジョン(目標)に基づき「今後の事業方針」を具体的に示した事業計画を策定していくことが課題です。

事業計画の周知については、職員には、行動指針を通して、身近に感じられるよう工夫がなされており、利用者や家族への周知についても年間行事計画において取り組みを紹介されています。今後は、図表や字の大きさの工夫をするなど、利用者や家族にとって、よりわかりやすい周知の方法が求められます。

- 3 経営層（管理者等）の責任とリーダーシップ

	第三者評価果
- 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。	a・ b ・c
- 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 ・b・c
- 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 ・b・c

特記事項

管理者は、意欲的にマネジメント力やリーダーシップを発揮しており、理事会、業務改善委員会などを通して自らもサービス面、経営面すべてにおいて積極的に関わられています。

また、施設長を含めた各職員の役割と責任が明記されている「キャリアパスフレーム表」を作成し、自分の立ち位置がよく分かる工夫がなされていました。

今後は、管理者としての業務を日常的に自己評価していくことが重要です。

評価対象 組織の運営管理

- 1 人材の確保・養成

	第三者評価果
- 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・b・(c)
- 1 -(1)- 職員の意欲向上に取り組んでいる。	a・(b)・c
- 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・(b)・c
- 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・(b)・c
- 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・(b)・c
- 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)・b・c
- 1 -(3)- 実習生の育成について積極的な取組を行っている。	a・(b)・c

特記事項

研修に積極的に参加され、研修報告の機会を設けるなど、職員の資質向上の取り組みが伺えます。また、職員の意向や意見を聞く機会を定期的に持つことで、モチベーションの維持につながっています。

実習生の受け入れについては、積極的に学校と連携しながら有意義な実習になるよう努められていました。

今後は、人材確保と養成の全般的なシステムについて、施設独自の人事プランや教育研修計画を整備することにより、「従事者自己評価」や「アンケート」、研修を活かす仕組み作りが求められます。

- 2 安全管理

	第三者評価果
- 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・(b)・c
- 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)・b・c

特記事項

利用者の安全管理については、業務改善委員会でマニュアルの作成や事例の蓄積・対策分析を随時行うことで利用者の安全確保が図られています。

また、ヒヤリハットも事象が起こった時に、職員会議やユニットごとの会議で検証し、迅速な対応と改善が図られていることが伺えました。

今後は、緊急の場合に備えて関係団体等と情報交換、連絡・協力体制を確立していくことが求められます。

- 3 地域との交流と連携

	第三者評価果
- 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・(b)・c
- 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・(b)・c
- 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)・b・c
- 3 - (2) - 事業所が有する機能を地域に還元している。	(a)・b・c
- 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)・b・c
- 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)・b・c
- 3 - (3) - 関係機関等との連携を適切に行っている。	a・(b)・c

特記事項

施設の方針として、利用者と地域との関係を大切にされており、民生委員や安心サポーターの施設訪問や地域の方々を対象とした介護技術講習会や在宅介護をされている方々の身近な相談を実施されることにより、社会資源や関係機関の情報提供をされています。

社会福祉事業全体の動向については、多様な研修会やセミナーに参加することで把握されています。また、地域包括センターとの連携の中で地域の利用者像についての特徴や変化も把握されていました。

今後は、把握された情報やデータを、中・長期計画や各年度の事業計画に反映していくことが課題です。

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・(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・(b)・c
- 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・(b)・c
- 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・(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

特記事項

利用者を尊重する姿勢は、意見箱の設置、利用者アンケートの実施、利用者・家族との相談によって意向を把握され、それに基づく改善に取り組んでいることが伺えます。

利用者が意見等を述べやすい体制は、日常的に接する以外の職員や、行政の窓口などを重要事項説明書に明記されています。また、苦情解決の仕組みについても、苦情解決から結果報告に至るまでの手順・書式が定められ、対応策について利用者や家族に説明がなされていました。

今後は、利用者に対して多様な相談先を明示するとともに、利用者の意見に対する検討プロセスと改善に至る記録の充実、苦情の内容や結果等を公表していくことが望まれます。

- 2 サービスの質の確保

	第三者評価果
- 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・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ている。	○a・b・c
- 2 -(1)- 課題に対する改善策・改善計画を立て、実施している。	a ○b・c
- 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 ○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を確立している。	a ○b・c
- 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 ○b・c
- 2 -(3)- 利用者に関する記録の管理体制を確立している。	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

特記事項

自己評価を毎年1回実施し、それをもとに分析・検討が行われ、課題について共有する仕組みが確立しています。しかし、改善計画については、現在策定しており確認できませんでした。

サービスの標準的な実施方法は確立しており、それに基づいたサービスが実施されています。マニュアルの更新についても行われていますが、更にマニュアルの実効性についての検証や周知の充実が望まれます。

サービスの記録は、コンピュータソフトを利用し、利用者の日常支援についての記録が行われ、会議等において周知されています。文書管理は、規定によって、文書ごとの管理責任者や保管期間などが定められています。

今後は、情報の流れを明確にするとともに、サービス実施計画との連動性や記録の活用について充実を図られることが望まれます。

- 3 サービスの開始・継続

	第三者評価果
- 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・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・○b・c

特記事項

パンフレットにサービスの詳細についての記載があり、相談や見学時を通じて、情報を提供しています。

契約の手続きについては、手順に基づいて丁寧に説明し、契約書が交わされています。サービス終了後のフォローについては、口頭での説明は伺えますが、移行利用者に対して文書での説明はありません。

今後は、利用者によりわかりやすい資料の工夫と提供が望まれます。

- 4 サービス実施計画の策定

	第三者評価果
- 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・○b・c
- 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・○b・c
- 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・○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

特記事項

サービス実施計画は、独自に定められた書式スタイルに基づいて、詳細なアセスメントが行われ、会議における合議を経て、計画が策定されています。また、日常生活における支援の留意点は、「私の姿シート」、「24時間シート」に記載されていました。

計画の見直しは、定期的な見直しに加え、毎月の会議から必要に応じ、見直しがされていることが伺えますが、ニーズの明示から見直しにいたるまでの明確な手順や仕組みは確立されていません。

今後は、利用者の意向の把握を含む計画策定の手順について、さらに明確にされることが望まれます。

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を尊重している。	(a)・b・c
- 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・(b)・c
- 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)・b・c
- 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・(b)・c

特記事項

「私の姿シート」や「24時間シート」を活用することで、利用者尊重と保護の姿勢が明確になっており、コミュニケーション支援を含めた日常の支援に反映されています。また、月3回の「おやつ作り」に力を入れており、利用者の余暇活動やいきがいにつながっています。

加えて、利用者が家族や友人とのつながりを維持するための支援は、個別の事情に合わせて積極的に行われていることが伺えました。

今後は、利用者や家族の希望に応じて、外出支援の体制を充実していくことを期待します。

- 2 快適な環境づくり

	第三者評価果
- 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)・b・c
- 2 -(2) 食事	
- 2 -(2)- 快適な食事環境の整備に配慮している。	(a)・b・c
- 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)・b・c
- 2 -(4) 排泄	
- 2 -(4)- 快適な排泄環境の整備に配慮している。	(a)・b・c
- 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)・b・c
- 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)・b・c
- 2 -(7) 睡眠	
- 2 -(7)- 安眠できるように配慮している。	a・(b)・c
- 2 -(8) 健康管理	
- 2 -(8)- 利用者の健康保持に配慮している。	(a)・b・c
- 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)・b・c
- 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・(b)・c
- 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・(b)・c
- 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。	a・(b)・c
- 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・(b)・c
- 2 -(14) ターミナルケア	
- 2 -(14)- 看取り介護や終末ケアを含め、ターミナルケアの概念が確立し、具体的な支援体制や取組みについて明示され、実施されている。	(a)・b・c

特記事項

<p>食事、排泄、入浴など日常生活の支援については、「私の姿シート」や「24時間シート」と支援マニュアルに基づいて、個別に応じた支援が行われていることが伺えます。</p> <p>衣服の選択やおしゃれの支援については、家族と本人の要望に応じて、髪形も一律でなく、毛染め・パーマなど、個々に合わせたヘアスタイルになされている事例やハンドケア・フットケアについても利用できる支援が伺えました。</p> <p>健康管理では、健康管理票(カルテ)が整備され、日常の健康管理が行われていると共に、医療機関との連携によって、緊急時など明確な手順に従い対応されています。また、看取り介護や終末ケアを含め、ターミナルケアの概念が確立し、具体的な支援体制や取組みが行われています。</p> <p>趣味・嗜好については、雑誌、テレビは個人で購読、設置できるようになっており、一定の自由が確保されています。</p> <p>今後は、施設内での日常的な生活の取り決めについて、更に利用者の意見や要望が取り入れられる仕組みの確立が望まれます。</p>
--

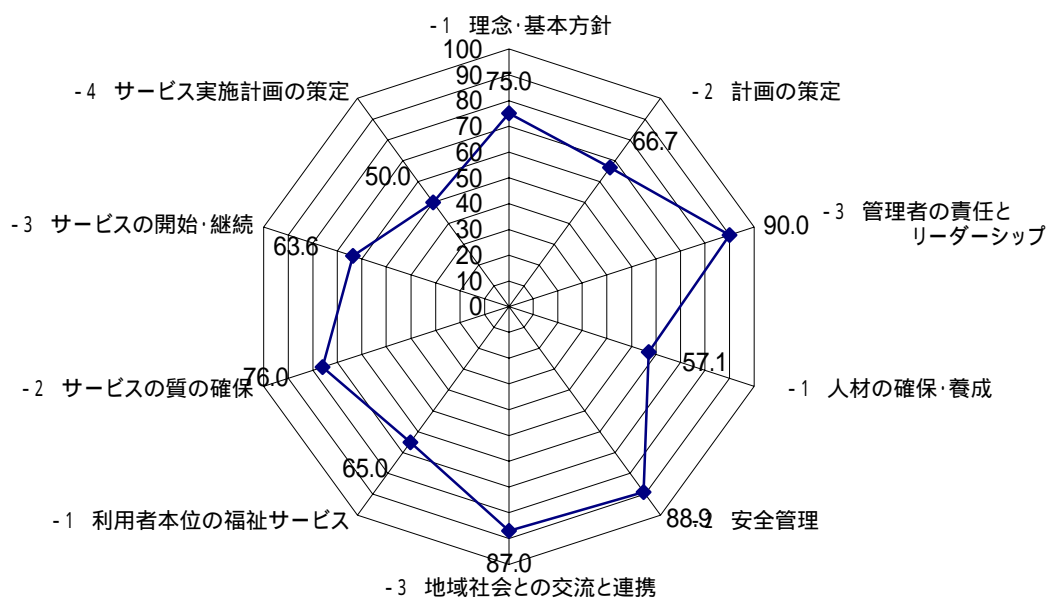
各評価項目に係る評価結果グラフ

(別紙2)

～ 達成度

	判断基準		達成率(%)
	基準数	達成数	
-1 理念・基本方針	4	3	75.0
-2 計画の策定	9	6	66.7
-3 管理者の責任と リーダーシップ	10	9	90.0
-1 人材の確保・養成	28	16	57.1
-2 安全管理	9	8	88.9
-3 地域社会との交流と連携	23	20	87.0
-1 利用者本位の福祉サービス	20	13	65.0
-2 サービスの質の確保	25	19	76.0
-3 サービスの開始・継続	11	7	63.6
-4 サービス実施計画の策定	10	5	50.0
～ 合計	149	106	71.1

～ 達成度



達成度

	判断基準		達成率(%)
	基準数	達成数	
1 - (1) 利用者の尊重・保護	14	12	85.7
2 - (1) 居室	2	2	100.0
2 - (2) 食事	2	2	100.0
2 - (3) 入浴	3	3	100.0
2 - (4) 排泄	4	4	100.0
2 - (5) 衣服	4	4	100.0
2 - (6) 理容・美容	4	4	100.0
2 - (7) 睡眠	4	3	75.0
2 - (8) 健康管理	7	7	100.0
2 - (9) 服薬管理	4	4	100.0
2 - (10) 外出	3	2	66.7
2 - (11) 通信	2	1	50.0
2 - (12) 情報媒体	3	2	66.7
2 - (13) 嗜好品	2	1	50.0
2 - (14) ターミナルケア	2	2	100.0
合計	60	53	88.3
総合計	209	159	76.1

達成度

