

福祉サービス第三者評価 評価結果報告書(概要)

公表日:平成 年 月 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	平成23年8月24日
	事業所への評価結果の報告日	平成24年4月11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	コープしんいち	種 別	軽費老人ホーム(A型)		
事業所代表者名	近藤 泰明	開設年月日	昭和52年10月1日		
設置主体	社会福祉法人 大滝会	定 員	50人	利用人数	50人
所 在 地	〒729-3104 広島県福山市新市町大字宮内1316番地1				
電話番号	0847-52-5599	FAX番号	0847-52-7943		
ホームページアドレス					

(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
<input type="checkbox"/> 軽費老人ホーム(A型)		<input type="checkbox"/> 誕生日会
		<input type="checkbox"/> 節分豆まき
		<input type="checkbox"/> バーベキュー大会
		<input type="checkbox"/> 敬老会
		<input type="checkbox"/> クリスマス会
居室の概要		居室以外の施設設備の概要
<input type="checkbox"/> 総居室数	50室	<input type="checkbox"/> 食堂 : 1
<input type="checkbox"/> 個室	50室	<input type="checkbox"/> 浴室 : 2 (男女各1)
<input type="checkbox"/> 2人部屋	室	<input type="checkbox"/> 機能訓練室 :
<input type="checkbox"/> 4人部屋	室	<input type="checkbox"/> 談話室 :
<input type="checkbox"/> その他	室	<input type="checkbox"/> その他 : 面談室 : 1 , ロビー : 1

職員の配置

職 种	人 数	職 种	人 数
施設長	1	医師	0
事務員	2	栄養士(管理栄養士含む)	1
生活相談員または指導員	1	保育士	0
介護職員	4		
看護職員	1		
機能訓練指導員	0		
介護支援専門員	0		

II. 第三者評価結果

◎評価機関の総合意見

今回の評価対象である軽費老人ホームコーポしんいちは、建物設備については、築後年数の経過による老朽化は否めないものの、利用者の自立支援に対する様々な配慮が随所に見られるとともに、利用者への心配りを行おうとする姿勢がひしひしと伝わる施設でした。

この度、初めての第三者評価受審による取り組みに、サービス内容の現状や課題を認識し、さらなるサービスの向上、改善に向けたスタートにしたいとの思いで受審されました。

◎特に評価の高い点

施設の持つ雰囲気が、アットホームな感じで、利用者目線で施設運営がなされ、自由な雰囲気があると感じました。職員の定着率もよく、安定感や安心感というものを伺い知ることができました。初めての第三者評価受審による取り組みの中で、各種のチェック項目について、日頃実施されているケアについて、職員全員で再確認されている点やその中で発見した今後、施設が実施していかなければならない点を謙虚に確認され、今後の方針に取り入れていこうとする姿勢が評価できました。

◎特に改善を求められる点

理事長は地区の民生委員でもあり、地域との情報や地域とのかかわりを深めている中で、地域が求めている施設の機能などを考慮しながら、例えば、施設の自動販売機を地域住民に開放するなど、施設の開放を検討いただければと思います。

今後制作予定のホームページや機関誌等を活用し、利用者や家族、地域住民との情報共有に取り組まれることを期待します。

III. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

第三者評価受審にあたり不安もありましたが、多くの項目で良い評価をいただき、今まで取り組んできた事の再確認が出来ただけでなく、自信にもつながり大きな励みになりました。

また、いろいろな気づき・発見もあり、改善すべき点が明確になった事で、今後取り組むべき課題が具体的になりました。

第三者評価の結果を参考に、今後もサービスの質の向上に努めていきたいと思います。

IV. 項目別の評価内容

1 管理運営編

福祉サービスの基本方針と組織	(1)理念・基本方針	施設創設時からの「施設訓」である「誠実と和」を法人の理念として掲げ、基本方針も理念に基づいて策定されています。施設内に掲示し、毎日の朝礼時において、この理念及び基本方針が唱和されています。 ◎パンフレットや今後制作予定のホームページ、機関誌等に掲載するなど今後の取り組みを期待します。
	(2)計画の策定	事業計画については、全体行事、処遇、健康管理、生活指導、給食等の内容ごとに重点実施項目を設定し、年間行事を具体的に明記されています。また、施設開設から34年が経過していることもあり、建物、設備の修繕、改修等の中・長期的な計画が策定されています。
	(3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ	施設長は、各種研修会に積極的に参加するとともに、必要な都度、毎日のミーティングや職員会議において、職員に周知されています。理念・基本方針の実現に向けて、現状分析、業務の効率化と改善に積極的に取り組まっています。
組織の運営管理	(1)経営状況の把握	施設協議会への参加や地域の状況把握、情報収集等、関係者との連携を深め利用者の定員確保に努められています。職員会議等で経営状況や改善すべき課題など情報伝達を行い、検討する場も設定されています。
	(2)人材の確保・養成	必要な人材や人員体制についての基本方針があります。事業規模が小さな法人で少人数の人員体制であるため、職員の就業状況や意向は常に把握し、職員と共に積極的に事務改善に取り組もうとする意欲が認められます。また、毎年研修計画は策定され、希望すれば受講できる体制がとられています。
	(3)安全管理	事故や感染症に対応する研修のほか、救命救急訓練、AEDの取扱研修などが行われています。
	(4)設備環境	施設開設時からの建物で、廊下の一部に階段があるため、車いすでの移動は、できない状況にあります。そのため手すりや補助いす、ブザーが設置され、職員が直ちに対応できるよう工夫されています。 ◎利用者が自由に移動できるよう今後の整備、改善に期待します。
	(5)地域との連携	地域の行事や祭り、保育所の運動会等に積極的に参加するほか、ボランティアを積極的に受け入れ、地域との交流を図られています。
	(6)事業の経営・運営	福山地区のブロック別協議会、業種別協議会に参加し意見を提示したり、これらの情報を得て行政関係に意見を提案されています。地域住民等に対する事業計画、財務諸表の公開については、現在、広報紙の作成、ホームページの開設等が予定されており期待できます。

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	理念・基本方針をもとに、事業計画の重点実施項目に具体的な取り組みを掲げ、利用者を尊重したサービス提供ができるよう周知徹底が図られています。また、施設内には、事業計画が掲示されています。
	(2)サービス・支援内容の質の確保	この度、第三者評価を初めて受審されています。職員間で現状や課題について共通認識し、さらなるサービスの質の向上、改善に向けての契機にしたいとの思いから、朝礼、職員会議等において具体的な課題について検討されています。次回の第三者評価の受審を期待しています。
	(3)サービスの開始・継続	利用希望者に対しては、入居案内を行うほか、施設の見学案内を実施されています。サービス開始時には重要事項説明書、パンフレット、利用者心得等を使って説明をし、同意が得られています。また、移行に当たっても、家族、医療機関、行政機関等と連携しスムーズに行えるよう配慮されています。

IV. 項目別の評価内容

2 サービス編:養護老人ホーム・軽費老人ホーム・ケアハウス

1 計画に 基づいた 支援	(1)処遇(支援)計画の策定、評価	介護保険サービスの他施設との調整がなされ、その計画を本人だけでなく施設にも記録を残してあり、また、その記録を職員も確認することができています。
	(2)サービスの質の確保	処遇記録があり、介護保険と施設処遇の内容が一覧できます。 ◎今後は、いつも同じという記録は時間系列に分けて一覧表にするなどの工夫が必要と考えます。
2 日常生活支援サービス	(1)食事	食堂は明るく、利用者全員が食事をできるスペースを考え利用者間の問題の早期発見に努めている姿勢が評価できます。主食の変更や好き嫌いにも対応されています。業務委託により、食事に関する希望が直営の時より提案しやすい雰囲気になっています。
	(2)入浴	身体状況の低下に伴い、介護入浴などが実施されている点は評価されます。 ◎夜間や自由に入浴する日の設定を検討されてはいかがでしょうか。
	(3)健康管理と自立支援	各種グループワークを実施し、自分で選択して参加できるよう配慮されています。
	(4)外出・外泊・家族等との交流	施設から家族へのアプローチが本人の希望で難しい場合があります。 ◎今後、そのようなケースについて、アプローチの方法や機会の検討が望まれます。
	(5)コミュニケーション	常時、職員室を開放し、利用者がいつでも相談できる体制を取られています。
	(6)レクリエーション等	レクリエーションのメニューを増やし、参加しやすいように配慮されています。自治会等との交流が始まっていますので、今後、積極的に取り組まれることを期待します。

2 日常生活支援サービス	(7)入所者の自由選択	家族等が訪問しやすい雰囲気づくりに努めておられます。利用者は原則自由にグループワークや介護保険のサービスが選択できるようになっています。施設内ではお茶・ミネラルウォーターなどのサービスが無料で受けられるようになっています。
	(8)家族等との連携	入所するまでの家族関係が利用者一人ひとり異なっているため、個々の利用者の事情に応じた対応に努められていることが確認できました。 ◎今後のホームページの整備などに期待します。
3 その他のサービス	(1)入退所に関する項目	入退所時に、本人との手続きはされています。 ◎家族等がおられる場合などは、家族等の同意を書面で得ることを今後、考慮されてはいかがでしょうか。
4 地域とのつながり	(1)医療機関・他機関との連携	施設を地域へ開放することについて、施設側はその意識があっても地域にどのようにアピールするかが、今後の課題であることを確認しました。
5 施設設備環境	(1)施設設備	施設建設から年月が経過しているため、当時の基準のままのところがあります。施設内の階段などについて、サポートする体制は整えられています。 ◎自由に移動できないところがありますので、今後の整備に期待します。
	(2)保健衛生	看護職・嘱託医の連携が上手に図られています。院内感染についても看護職員がリーダーとなって対応できる体制になっています。

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。	C	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。	C	B	

(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。	C	A	
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。	C	B	

(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。	C	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。	C	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。	C	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。	B	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。	B	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き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。	C	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。	—	—	

(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。	C	A	
15	環境衛生	事業所(施設)は、清潔ですか。	A	A	

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

(5) 地域との交流と連携

16	地域との関係	利用所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	A	
----	--------	---	---	---	--

(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。	D	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。	B	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	利用者満足の向上	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。	B	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	A	
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。	C	A	

(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。	D	C	
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。	D	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。	B	A	
28	記録の管理と開示	記録等の開示を適切に行ってていますか。	C	B	

(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。	B	B	
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。	B	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。	B	A	
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。	A	A	

自己評価・第三者評価の結果（サービス編：軽費老人ホーム版）

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。	B	A	
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。	B	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。	C	B	
4	情報共有の仕組み	職員間の情報交換や伝達はスムースにできる体制になっていますか。	B	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。	C	B	
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。	B	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	C	

(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。	C	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。	B	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。	D	D	○

(7) 入所者の自由選択

20	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

21	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	
22	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られていますか。	C	A	

3 その他のサービス

(1) 入退所に関する項目

23	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。	B	A	
24	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。	B	B	
25	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。	C	B	

4 地域とのつながり

(1) 医療機関・他機関との連携

26	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	
27	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られていますか。	A	A	
28	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。	C	B	

(2) 権利擁護に関する取り組み

29	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。	C	A	
----	--------------	--	---	---	--

5 施設設備環境

(1) 施設設備

30	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	
31	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

32	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	
----	-------	---	---	---	--