

有料老人ホーム サービス評価プログラム受診結果

評価機関：(株)川原経営総合センター

平成23年2月17日に全国有料老人ホーム協会が実施する第三者評価事業を受診致しました。この度評価結果が出ましたので下記のとおりご報告致します。今回の評価でご指摘を受けた項目につきまして改善に向け前向きに取り組み、更なるサービスの質の向上を目指していきたいと思っております。

No.	項目	自己評価	機関評価
1.1.1	経営姿勢の周知	A	A
1.1.2	経営における社会的責任	A	A
1.1.3	コンプライアンスへの取り組み	A	A
1.1.4	法人の事業計画策定	B	A
1.2.1	財務状況の改善・向上	B	A
1.2.2	資金管理	A	A
1.3.1	事業関連情報の共有	A	A
1.3.2	個人情報保護義務	A	A
1.3.3	個人情報の管理	A	A
1.4.1	職員の育成	B	A
1.4.2	職員の評価・報酬	A	A
1.4.3	人事考課	A	A
1.4.4	職員のモチベーション維持	B	A
1.4.5	職員の就業状況への配慮	A	A
1.4.6	中間管理職の役割	B	A
1.4.7	資格取得への支援	B	B
1.4.8	入居募集に係る職員への指導	A	A
1.5.1	入居者の権利擁護	A	A
1.5.2	権利擁護に係る外部との連携	A	A
1.5.3	虐待防止への組織的対応	A	A
2.1.1	運営理念の周知	A	A
2.1.2	ホームの事業計画の策定・評価	A	A
2.2.1	見学受け入れの姿勢	A	A
2.2.2	体験入居への取り組み	A	A
※ 2.2.3	入居条件の緩和	A	A
2.2.4	契約書類内容の整合性	A	A
2.2.5	契約関係書類の開示時期	A	A
2.2.6	特定施設利用契約の説明時期	A	A
2.2.7	利用料改定方法	A	A
2.2.8	契約解除に係る入居者保護	A	A
※ 2.2.9	保全措置	A	A
2.2.10	短期解約特例	A	A
2.2.11	原状回復取扱規程	A	A
※ 2.3.1	要介護者等への職員配置	A	A
※ 2.3.2	夜間の職員配置	A	A
2.3.3	サービスの質向上への取り組み	A	A
2.3.4	ニーズの把握	A	A
2.3.5	運営懇談会の開催	A	A
2.3.6	ホーム運営状況の報告方法	A	A
※ 2.3.7	介護保険会計との区別	B	A
2.3.8	ホーム以外の事業会計との区分	B	A
2.3.9	社内の苦情処理体制	A	A
2.3.10	社外の苦情処理体制	A	A
2.3.11	損害賠償	A	A
2.4.1	金品授受の取扱い	A	A
2.4.2	業務マニュアルの策定・見直し	A	A
2.4.3	事故防止への取り組み	A	A
2.4.4	感染症予防の取り組み	A	A
2.4.5	災害対策マニュアルの整備	A	A
2.4.6	防災訓練の実施	A	A
3.1.1	バリアフリー	B	B
3.1.2	緊急通報装置	A	A
3.1.3	安否確認の実施	A	A
3.1.4	車いすでの移動	A	A

No.	項目	自己評価	機関評価
3.1.5	相部屋でのプライバシー配慮	B	B
3.1.6	共用施設の設置	A	A
3.1.7	来訪者との談話スペース	A	A
4.1.1	生活相談業務	A	A
4.1.2	小口現金の管理	A	B
4.1.3	生活利便サービスの実施	A	A
4.1.4	外部からの生活サービスの導入	A	A
4.2.1	コミュニケーション	A	A
4.2.2	アクティビティの計画的な実施	A	A
5.1.1	バリエーション	A	A
5.1.2	入居者のニーズの反映	B	B
5.2.1	自立の観点での食事介助	A	A
5.2.2	疾病に対応した食事の提供	B	A
5.2.3	適温での提供	A	A
5.2.4	個別の食事管理	A	A
5.2.5	口腔ケアへの取り組み	A	A
※ 6.1.1	介護の提供方針	A	A
6.1.2	接遇上の配慮	A	A
※ 6.1.3	介護保険の制度説明	A	A
※ 6.2.1	ケアマネジメントの実施	A	A
※ 6.2.2	個人アセスメントの実施	A	A
※ 6.2.3	ケアプランの作成	A	A
※ 6.2.4	暫定ケアプランの作成	A	A
※ 6.2.5	ケアプランの見直し	A	A
※ 6.2.6	ケース会議等の開催	A	A
※ 6.2.7	ケース会議等の個人情報利用	A	A
6.2.8	家族等との連携	B	A
6.2.9	身体拘束廃止への取り組み	A	A
※ 6.3.1	職員の技術向上	B	B
6.3.2	職員の認知症介護技術向上	B	A
6.3.3	サービス評価の実施	B	A
7.1.1	健康管理	A	A
7.1.2	緊急通報装置への対応	A	A
7.2.1	閉じこもりの予防	A	A
※ 7.3.1	個別ケア（入浴）の実施	B	A
※ 7.3.2	入浴介助時のプライバシー配慮	A	A
※ 7.3.3	入浴環境の整備	A	A
※ 7.3.4	入浴介助中の事故防止対策	A	A
※ 7.4.1	個別ケア（排泄）の実施	B	A
※ 7.4.2	排泄介助時のプライバシーの配慮	A	A
※ 7.4.3	おむつ交換の実施	A	A
※ 7.4.4	臭気への配慮	A	A
7.4.5	排泄介護用品の選定	A	A
※ 7.5.1	褥瘡予防	A	A
※ 7.5.2	寝・食分離への取り組み	A	A
7.5.3	福祉用具の選定	A	A
※ 7.5.4	館外での介助	A	A
※ 7.5.5	機能訓練の実施	A	A
7.5.6	居住環境の整備	A	A
7.5.7	他の入居者との関わりでの支援	A	A
7.6.1	医療機関との協力	A	A
7.6.2	家族との医療面での連携	A	A
7.6.3	服薬管理の実施	A	A

※印=住宅型ホームやシステムの有無によって評価を非該当とすることがありうるものを指す。
→自己評価上で非該当としても、第三者評価の結果、該当するものとして評価される場合があることに注意する。

▶ 評価機関所見

優れた取り組みと思われる点

スケールNo.	内 容
1.4.1 1.4.2 1.4.3	<p>ホームでは職員研修推進委員会を中心に、年間研修計画のもと計画的に人材育成が行なわれています。また、個人ごとに年間目標を立て「目標管理」が行われています。目標、目標設定理由、目標達成度（自己評価）、目標達成度（直属上司評価）、総評（ホーム長）が明確に記され、さらに個々の要望を把握するため、①業務に対する要望、②受講したい研修・取得したい資格等を記入する欄も設けています。人事考課制度に連動しており、職員に対する面談はホーム長が職種に関係なく全職員に対して行っています。あるべき人材像へ向け、強みをさらに強化し、弱みを補強するために外部研修への参加を実施する等、個々の過去の研修参加実績も一表に整理されています。今後は、各自の考課結果と、目標管理で把握した職員本人の意向を踏まえ、人材育成システムの次のステップとして、過去の研修参加実績に年間研修計画をさらに個別に落とし込み総合的な人材育成体系の確立が期待されます。</p>
2.3.4 2.3.5 2.3.6	<p>ホームでは毎年、入居者に対する生活満足度アンケート調査を実施し入居者の要望・不満等の把握に努め改善点と課題抽出を行っています。アンケートの項目は毎年同じ内容で、健康管理室について・ケアサービス課について等26項目について細かく構成されています。この結果は集計し求められる対応についてQ & A方式で明解に回答が記され回答集として製本し入居者に配布し報告しています。</p> <p>さらに、運営懇談会は入居者から輪番制で委員を選出し、年6回開催され、意見交換、運営状況報告、要望及び質疑応答が行なわれています。その内容は、ビデオに収録されておりホーム内のケーブルテレビにて放映しホーム長より内容が周知されています。この他にホームの運営状況については運営状況説明会を別途開催し、運営に関する説明書の用意し入居者への配布が行われ、報告がなされています。</p> <p>これらの取り組みは継続的に行うことで入居者・家族とホームの信頼関係の向上及びサービス向上を推進する原動力となっています。</p>
4.1.1	<p>生活支援相談室は専門職の集団で形成された部署で、園芸療法士・音楽療法士・社会福祉士等様々な専門知識を持つ職員が入居者・家族との架け橋となり、日々相談に対応しています。相談業務だけに留まらず、一般居室の訪問や活動の講師等、日常のあらゆる場面で個別対応を行い、入居者へのサポート体制が生まれ、取り組んでいます。また、ホームではオンブズマン制度も導入しており、月2回2名のオンブズマンが来園し、入居者への対応が行われています。</p>
5.2.5	<p>協力契約を締結している歯科医による指導のもと、歯科衛生士の資格を持つ職員による入居者への口腔ケアを実施しています。個別の口腔清浄指導表を作成し、評価・指導・目標が記され、特に気をつけてケアが必要な歯の位置が特定でき、且つどの職員が携わっても同じケアが提供できるよう、口腔内の図でその箇所が分かるようマニュアル化し取り組んでいます。</p>
7.5.5	<p>入居者への機能訓練は生活リハビリに重点を置き、非常勤職員の理学療法士がメニューを作成し、実施しています。リハビリの評価は基本3ヶ月に1回実施し状態把握を行っています。継続的にリハビリを実施すべき入居者については、実施方法を写真入りで個別のマニュアルを作成し、介護職員がマニュアルに沿ってリハビリが実施できるよう指導しています。</p>

改善を要すると思われる点

スケールNo.	内 容
4.1.2	<p>入居者に代わってホームにて費用を立て替えて支払いを行った場合、毎月の管理費等と同様の支払い方法で立替金の精算を行っています。精算にあたり、家族等には立替金の明細・領収書の送付も行われています。管理規程内において、費用及び使用料についての支払方法は定められていますが、立替金に対する管理方法等について明確に記されていませんでした。明細・領収書の送付により報告は行われていますが、管理方法を明確にし、説明を行った上で実施することが望まれます。</p>