

(様式第6号 別紙)

長崎県福祉サービス第三者評価結果報告

1. 第三者評価機関名

特定非営利活動法人 福祉総合評価機構

2. 事業者情報

名称： 社会福祉法人米寿会 対馬老人ホーム	種別： 養護老人ホーム
代表者氏名： 米田 靖夫	定員（利用人数）： 60名
所在地： 長崎県対馬市美津島町鶏知甲663番地12	
Tel： 0920-54-2045	

3. 総評

◇特に評価の高い点

1. 利用者本位の支援を貫く基本姿勢

今回で4回目の福祉サービス第三者評価受審となる当事業所は、自らの改善点を抽出し改善することで、利用者本位のサービスの質の向上に繋がるよう努めている。

施設長は「長幼の序」を旨として朝礼や会議で講話しており、利用者にとって施設が居心地のいい環境となるように職員は言葉かけや語調に注意を払っている。また、支援においてはセンサーマットを身体拘束と捉え、実施せざるを得ない場合は解除するための方策を常に検討しており、施設長室、事務室に利用者用の椅子を設置し、いつでもどこでも会話できる場を設けるなど利用者本位の支援が各所で確認できることは、当事業所の特筆すべき点である。

2. 職員が自ら考えて動く仕組みづくり

施設長は職員に対して常に「自主的・自発的な取組み」を促しており、施設長が提案した「オムツゼロ」のキーワードから職員が自主的・自発的に「排泄チェック表」を作成し、利用者の排泄パターンを把握することでオムツの軽減に繋がった事例がある。

施設長は朝礼はもちろんのこと、職員会議や各種委員会、利用者との座談会にも参加しており、様々な立場の意見を把握することで、早期に課題を発見し、職員と共に解決に取り組む仕組みがある。トップダウンの指示ではなく職員自ら考えて行動し、職員間で共有する体制は事業所の強みであると言える。

3. 職員育成・キャリアパスの取組み

より質の高い支援を行うためには職員一人ひとりの質の向上が必須である。そこで事業所が目指す職員のあり方や基本姿勢を明示した「対馬老人ホームの目標と展望」を職員に配布し、職員育成に取り組んでいる。事業所は各職員が毎年度当初に自身の目標を記すキャリアパスシートに基づき、本人の資格所得に向けた研修や受講したい研修への参加を促している。年度末には自身を振り返り次年度の目標を立てており、この取組みを継続することで、職員の質の向上は更に図られるものと期待できる。

◇改善を求められる点

1. 理念・基本方針から日々の支援までの連動

玄関には事業所の基本理念である「笑顔・安心・信頼」を明示し、利用者にも理念が分かりやすいように、職員が作成した理念をイメージした絵を各階に掲示するなど周知には様々な工夫が見られるものの、事業計画や中・長期計画の中に記載されている理念や基本方針の説明に相違がある。事業所の基本理念・基本方針は職員の日々の支援を支える根幹でもあることから基本理念・基本方針を軸に中・長期計画、事業計画が策定され、更に日々の支援まで繋がる一連の仕組みが求められる。

2. マニュアルの活用

前年度、利用者支援に関するマニュアルはマニュアル委員会が点検し、支援の実態とマニュアルの差異を抽出し職員が参画し検討した上で見直し修正、加筆する取組みが行われている。当事業所のマニュアル整備への継続した取組みによって、職員には不明な点はマニュアルを確認することが浸透している。

ただし、一部のマニュアルの見直しは担当者名を変更するに留まっており活用しているとは言い難い。今後は作成しているものが有効であり活用できるよう、マニュアル点検と見直し等の仕組みの構築に期待したい。

3. 清掃美化の仕組みづくり

施設内の清掃美化は、法人内の障害者支援施設に定期的な清掃を依頼している。職員はエリアを分けて気づいたゴミを拾ったり、美化に配慮している。ただし、トイレや廊下など共有部分の清掃美化については不足が見られる。感染媒体の可能性のある手すりなどの日常的な消毒も含め、いつ誰が何処を掃除したかを確認できる方法を検討するなど、利用者が清潔で安心できる暮らしを支えるための仕組みづくりが待たれる。

4. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

この度の第三者評価を受けるにあたっては、当初から職員全員で講習を受け、委員を主に内容を共有しながら進めました。書類内容の他、日常の業務内容等私達が気付かなかった不備や認識不足の事案を的確に判り易く助言していただき、反省点も多い内容となり、幅広い分野で勉強になった上、日頃の業務の見直し、職員意識の向上にも繋がりました。助言事項は早期に改善し、職員一同新たに気を引き締め、「利用者の皆様の為」を念頭に業務を遂行するとともに、高齢者福祉を担う地域の拠点となるよう鋭意努力いたします。

5. 各評価項目にかかる第三者評価結果

(別紙)

6. 利用者調査及び書面調査の概要

(別紙)

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

I 福祉サービスの基本方針と組織	
1 理念・基本方針	
(1) 理念、基本方針が確立されている。	第三者評価
①理念が明文化されている。	a
②理念に基づく基本方針が明文化されている。	b
<p>【コメント】 玄関に「笑顔・安心・信頼」の基本理念を明示しており、利用者にも理念が分かりやすいように、職員から理念をイメージした絵を募集し、各階に掲示している。基本理念を基にした「職員心得」を朝礼時に唱和している。</p> <p>事業計画の中で、基本理念である「笑顔・安心・信頼」とは利用者や職員がどうあることなのか？をさらに具体的に明示している。基本理念に基づいた基本方針が事業計画の中に明文化されており、日々の業務に対する意識付けや利用者への接し方等が具体的に明記されているが、事業計画や中長期計画の中に記載されている理念や基本方針の説明にばらつきがある。統一することで、更に職員への浸透を図ることが望まれる。</p>	
(2) 理念、基本方針が周知されている。	第三者評価
①理念や基本方針が職員に周知されている。	a
②理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a
<p>【コメント】 理念や基本方針については、朝礼時・職員会議時等に確認しながら、日々の業務を行っている。</p> <p>理念や基本方針は職員間に浸透しているが、事業計画説明等の際には改めて理念や基本方針についての説明を行うようにしている。現在、法人全体の理念作成に向けて取組みを行っており、その際にも事業所の理念を再確認しながら検討・実施を行っている。</p> <p>利用者の家族に向けては事業説明会を行い、事業計画や職員倫理についての説明を行っている。参加出来ない家族には、書類を郵送している。利用者にも理念が分かりやすいように、職員から案を出してもらい、理念をイメージした絵を各階に掲示している。座談会を月1回実施しており、その際にも理念や基本方針を利用者へわかりやすく伝えている。</p>	
2 事業計画の策定	
(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	第三者評価
①中・長期計画が策定されている。	b
②中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	b
<p>【コメント】 施設長は「対馬老人ホームの中長期計画と展望」という文書を作成しており、平成26年度から32年度までの骨子が記されている。</p> <p>現在、施設長・管理職員を中心に、中長期計画を作成中であり、職員の資格取得に向けた研修や施設整備に向けた経費削減、人事考課の取り入れ等を行う予定である。早期の完成が望まれる。</p> <p>施設長会議や今年度より実施している実務者会議を通して、事業内容や今後の老人福祉の動向が話し合われており、中長期計画を立てる上で役立っている。</p> <p>今年度事業計画では、職員の資格取得に向けた取り組みや施設整備の必要性、それに向けた今後の取り組み等が具体的に明記されている。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

(2) 事業計画が適切に策定されている。		第三者評価
① 事業計画の策定が組織的に行われている。		a
② 事業計画が職員に周知されている。		a
③ 事業計画が利用者等に周知されている。		a
<p>【コメント】 事業計画は管理職員がたたき台を作成し、職員会議等で職員の意見を集約・反映させて作成している。完成した事業計画についても、職員会議の中で報告されており、全職員に周知している。事業計画の中に掲げられた各年度の取り組みや目標は、職員会議や各委員会会議の中で定期的に評価・把握を行っており、必要に応じて計画の見直しが行われている。</p> <p>利用者や家族には、座談会や事業説明会を通して事業計画を説明している。</p>		
3 管理者の責任とリーダーシップ		
(1) 管理者の責任が明確にされている。		第三者評価
① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。		b
② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。		a
<p>【コメント】 職務分掌表の中で、管理者の役割と責任が明示されており、朝礼や会議等の際にも、自らの役割・責任を表明している。近年、広報誌は発行されていなかったが今後発行予定であり、その中でも管理者の役割と責任について明示することとしている。早期の取組みに期待したい。</p> <p>管理者は新聞やネット・行政や有識者との関わりの中から、遵守すべき法令等の情報収集を行っており、朝礼や会議の際に職員に周知している。また、コンプライアンスマニュアルを作成しており、環境保全や個人情報保護等について、具体的に職員が遵守すべき内容について明示している。</p>		
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		第三者評価
① 質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。		a
② 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
<p>【コメント】 管理者は実施する福祉サービスの質について随時評価・分析を行っている。朝礼時や会議時、また各委員会の会議に出席したり議事内容を確認することで職員の意見を把握し、福祉サービスの質の向上について職員の意見を取り込むようにしている。</p> <p>管理者は経営や業務の効率化に向けて業務合理化委員会を設置し、節約出来る所は節約し職員研修費に充てる等の取組を行っている。利用者の状態に応じて勤務体制を変更している。利用者だけでなく、職員も笑顔で勤務出来るように基準を満たした上で職員の雇用を行ったり、年次有給休暇があまり取れていない職員には年次有給休暇取得を促している。</p>		

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

II 組織の運営管理	
1 経営状況の把握	
(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	第三者評価
① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	a
② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている。	a
③ 外部監査が実施されている。	a
<p>【コメント】</p> <p>対馬市高齢者福祉計画及び第5期介護保険事業計画、新聞やインターネット、行政や有識者との関わりの中から社会福祉事業全体の動向や地域の福祉ニーズを把握している。把握した情報を基に、事業計画や中・長期計画の中で居宅介護支援事業の再開等を検討している。</p> <p>税理士が毎月来所し外部監査を実施しており、施設運営や経営改善へ繋げている。</p> <p>試算表や重機・ボイラーの費用をグラフ化し確認すると共に、委員会が中心となり裏紙の使用やLEDの利用等を検討し取り組んでいる。</p>	
2 人材の確保・養成	
(1) 人事管理の体制が整備されている。	第三者評価
① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	b
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	b
<p>【コメント】</p> <p>中・長期計画の中に、目標とする有資格の職員数を明記している。単年度計画の中に介護支援専門員や介護福祉士の資格取得支援を掲げると共に、職員を育てる取組みとして「キャリアパスシート」を活用しており、職員が目標とする資格取得を支援している。</p> <p>人事考課については今後取り組んでいく予定であることが作成中の中長期計画の中に明記されており、今後の取組みに期待したい。</p>	
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	第三者評価
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が構築されている。	b
② 職員の福利厚生や健康に維持に積極的に取り組んでいる。	a
<p>【コメント】</p> <p>職員の有給休暇の取得状況を確認し、あまり取得出来ていない職員には取得を促している。職員アンケートを実施し、職場の対人関係で悩みがないかを尋ねたり、事業所をよくする為の意見を募集している。職員は必要に応じて、管理者に個別に相談をしているが、辞令交付以外では定期的な個別面談の機会はない。職員の希望があれば、専門家に相談出来る体制になっている。「相談ポスト」と呼ばれる業務改善に向けた意見箱を設置している。</p> <p>健康診断については年1回(夜勤者については年2回)実施し、特定健診についても希望者は受診出来るようになっている。事業所が提携している所でのガソリン代が安くなったり、プールが格安で利用出来るようになっている。制服についても、毎年度初めに支給している。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	第三者評価
① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a
② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	a
③ 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。	b
<p>【コメント】</p> <p>「対馬老人ホームの目標と展望」を職員に配布し、事業所が目指す職員のあり方や基本姿勢を明示している。事業計画や作成中の中・長期計画の中に、職員の資質の向上に向けた資格取得や研修計画を明記している。</p> <p>キャリアパスシートに基づいて、職員の資格所得に向けた研修や職員が受講したい研修参加を促している。</p> <p>研修を受講した職員には研修報告書を作成してもらい、研修資料と共に回覧している。職員が受講した研修内容の一覧を回覧し、その中から職員が聞きたい研修のアンケートを取って、研修受講者に発表してもらい機会を作っている。研修の内容については管理職員間では評価・分析を行っているが、研修の成果や結果がどうであったかの把握までは出来ていない。</p> <p>職員育成に繋がる研修については、成果や結果を分析・評価し、次年度の研修計画や職員育成計画へ反映することが望まれる。</p>	
(4) 実習生の受入れが適切に行われている。	第三者評価
① 実習生の受入れと育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、積極的な取組をしている。	a
<p>【コメント】</p> <p>「実習受入マニュアル」を作成しており、実習受入の意義や実習受入についての準備について明記している。利用者や家族への事前説明の手順や実習後の説明の手順等についても、「実習受入マニュアル」に明記している。</p> <p>「実習生のしおり」において、実習生の心得や実習期間中の連絡先等を明確にしている。マニュアルについては、職員間で回覧によって内容が共有されており、マニュアルに沿って受入れを行えるような体制を整えている。</p> <p>訪問介護養成講座の実習プログラムを準備している。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

3 安全管理	
(1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。	第三者評価
① 緊急時（事故、感染症の発生時など）における利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a
② 災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている。	b
③ 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
<p>【コメント】</p> <p>MRSA、インフルエンザ、疥癬、肝炎、結核、ノロウイルスについての感染予防マニュアルが作成されており、感染経路や症状、予防対策について明記されている。感染予防や緊急時の対応については、委員会を中心に事業所内で研修が行われており、職員間で内容を共有している。</p> <p>災害時の安全確保の取組みとして防災マニュアルが作成されており、防災に対する事前準備と発生時の対応策が明記されている。避難訓練については年2回(内1回夜間想定)行われているが、土砂災害等に関する訓練は実施されていない。今後近隣の施設も含めて、土砂災害の訓練を実施したいと考えているとのことであった。災害用の持ち出しセットや食料品の備蓄を行っており、保管場所等を明記した備蓄リストを作成している。事業所内の数カ所に入居者の名簿を保管している。災害時に施設が機能しなくなった場合家族等への引き渡しがあることも想定されるため、あらかじめ説明・同意を得ておくことが求められる。</p> <p>リスクマネジメント委員会を設置し、事故予防に関しての検討や事故報告書・ヒヤリハットの把握や分析・再発防止策の検討を行っている。また委員会を中心に施設内を見回り、事故に繋がりそうな危険な場所はないかを確認している。転倒や尻もち等でも事故として取扱い、事故報告書を作成し、大きな事故にならないように改善策を検討している。リスクマネジメントマニュアルを作成し、事故発生時の対応や報告の流れが明記されている。事故発生時はリスクマネジメント委員会を中心に、発生から数日の内に改善策・再発防止策についての話し合いが行われている。職員が記入しやすいようにヒヤリハットを改訂し、今後報告を元に月別・場所別・時間別に集計を取り、職員に事故が発生しやすい状況について周知をする予定である。今後の取組みに期待したい。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

4 地域との交流と連携	
(1) 地域との関係が適切に確保されている。	第三者評価
① 利用者と地域との関わりを大切にしている。	a
② 事業所が有する機能を地域に還元している。	b
③ 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
<p>【コメント】 納涼祭やパークゴルフ大会、ふれあいスポーツ大会等を行っており、地域住民と利用者・職員の交流の場となっている。地域の学校の体育祭に、高齢者競技があり、可能な利用者が参加している。愛護活動として、利用者と職員と一緒に地域の清掃活動や花壇を整備を行っている。ここ数年、事業所のホームページが更新されていなかったが、現在法人全体のホームページの作成を予定している。早期の作成に期待したい。</p> <p>ボランティア受入れマニュアルを作成しており、オリエンテーション時に説明する内容や心得について明記している。オリエンテーション時に、老人ホームの概要や高齢者介護について説明を行っている。ボランティアを受入れる際には、座談会にて利用者へ説明している。</p> <p>法人内の学童保育や子育て支援センターの利用についての相談も事業所内で受け付けている。文書や新聞広告で島内に案内を出し、介護職に興味がある人・資格を取得したい人を対象に介護職員初任者研修を事業所内で行っている。</p>	
(2) 関係機関との連携が確保されている。	第三者評価
① 必要な社会資源を明確にしている。	a
② 関係機関等との連携が適切に行われている。	a
<p>【コメント】 「対馬市連絡先一覧綴り」の中に、各関係機関・団体の連絡先を明示している。連絡先一覧が置いてある場所は職員間で共有されており、職員個人で自分に必要だと思う部分は保管している。</p> <p>保健医療福祉連絡協議会の会議にケアマネージャーが2ヶ月に1回参加しており、各事業所の利用者の現状を通しての事例研究や地域の気になる高齢者についての情報交換を行っている。</p>	
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	第三者評価
① 地域の福祉ニーズを把握している。	b
② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	b
<p>【コメント】 学校職員や民生委員が参加する島おこしの会議に参加し、地域の福祉ニーズについての情報を得ている。行政や研修時等の各事業所との関わりの中から、地域の福祉ニーズを把握している。地域住民が相談に来ることはあるが、ホームページや広報誌に相談出来る窓口があることを明示していない。意見箱を設置しているが、今のところ意見は出されていない。福祉ニーズを把握する方法としてホームページの公開や広報誌発行が待たれる。</p> <p>地域の福祉ニーズに基づいて、障害者の雇用の場となるように職員を採用している。事業所内を訪問介護養成講座や介護職員基礎研修の場として活用し、資格取得の実習施設として地域に貢献している。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

1 利用者本位の福祉サービス	
(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	第三者評価
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
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る。	a
<p>【コメント】 利用者を尊重した福祉サービスを行うことは理念、基本方針、職員倫理要綱に記載している。 また、利用者それぞれに対するサービス提供についても理念、基本方針を反映しており、利用者本位、利用者最優先の支援に努めている。 身体拘束や虐待防止については、日々の支援で気になる言葉使い、語調はその場で注意するとともに、朝礼や職員会議でも身体拘束や虐待のない支援について話をしている。事業所には身体拘束防止委員会があり、研修を開催し職員への周知活動に努めている。 利用者のプライバシー保護に関しては、家族の面会時は居室以外にも面談室、施設長室などを提供している。入浴の際には利用者の希望に沿って同性介助を行い、浴室にはのれんを掛けて羞恥心へ配慮している。 面会簿は、プライバシー保護の観点から面会カードとしており所定の場所に入れてもらい、集約するなど工夫している。</p>	
(2) 利用者満足の向上に努めている。	第三者評価
① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取組を行っている。	a
<p>【コメント】 毎月1回座談会を開き、冒頭に要望を聴くよう努めている。座談会で発言できなかった利用者は終了後に個別に話す時間を設けている。 基本的にいつでもどこでも話を聞く姿勢であり、利用者が事務所や医務室など希望の場所で要望や相談ができる体制を整えている。 座談会記録は職員に回覧し、職員会議で検討し要望に応えている。これまでにベンチを設置したり、食事の要望など利用者の意見を反映している。 嗜好調査は年に2回実施して献立に役立っている。</p>	
(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。	第三者評価
① 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
② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	a
③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a
<p>【コメント】 利用者は職員や看護師、時には施設長など自身の希望する相手を選んで相談や要望を伝えている。 今年開催した家族向けの事業説明会では、要望があればいつでも受け付ける旨を説明している。また、面会時には声を掛け要望等がないか聞き取るよう努めている。 苦情解決の仕組みとして、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を設置している。苦情解決の流れはフローチャートに表し、掲示板に掲示している。座談会では要望、苦情は担当者だけでなく、責任者、施設長にも話ができることを説明している。また、苦情や意見を利用者が出しやすい様に、職員が目につかない場所に意見箱を設置している。ここ数年は苦情は出ていない。 利用者から出た意見や要望は、個々のケース記録に記載し、申し送り時に伝えている。緊急時は管理者、主任に伝え迅速に対応している。 これまでに食堂の壁掛けテレビの設置、2階の喫煙所整備など座談会で意見が出た要望を利用者全員で検討し、改善に向けて取り組む仕組みがある。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

2 サービスの質の確保	
(1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。	第三者評価
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。	b
② 評価結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している。	b
<p>【コメント】</p> <p>サービス内容について、隔年で第三者評価を受審する仕組みがある。</p> <p>受審に関する第三者評価委員会が設置され、担当者を配置し取り組んでいる。前回までの第三者評価は、担当者が主となり、職員の関わりが少なく、また評価結果も委員会では協議したものの職員に対しては回覧に留まっていた。しかし、今回は全職員が自己評価作成に取組み、担当者が集約し対馬老人ホームの自己評価を作成している。</p> <p>評価結果については、分析・検討し、組織として取り組むことを表明しており、これから第三者評価の意義が更に全職員に理解され、施設の質の向上に役立てられることに期待したい。</p>	
(2) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。	第三者評価
① 提供するサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	a
② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	a
<p>【コメント】</p> <p>利用者に提供するサービスについて、業務マニュアルは職員が行っている事を記述し、検討後、修正を加え作成している。そのため、職員はマニュアルを十分に理解している。</p> <p>業務マニュアルには支援ごとの手順に沿って利用者尊重、プライバシー保護の要点が記されており、その姿勢が明確である。</p> <p>さらに業務マニュアルが実践に役立っているか、委員会の委員が通常業務を見ながらチェックを行い、結果を公表しており実施されているかどうかを確認する仕組みが確立している。また、チェックした際にマニュアルと実践手順に差異があった場合は実践する担当職員と協議し修正等行っており、見直す仕組みも確立している。</p>	
(3) サービス実施の記録が適切に行われている	第三者評価
① 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る。	a
② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b
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
<p>【コメント】</p> <p>利用者へのサービス実施状況は、パソコンのソフトウェアを活用して記録している。書き方を統一する指導を行い、事象・対応・結果を記録することとしている。</p> <p>記録は本人の表情や歩き方まで詳しく記録し、表現については常に検討し、次のケアプランに反映できるよう努めている。</p> <p>記録管理体制は記録管理責任者を配置しており、個人情報保護法に則り、個人情報管理規定、情報公開規程等策定し周知している。</p> <p>記録類は関係職員以外の目に触れないよう所定の場所に保管し、職員の机上のファイル類の整理整頓も管理者が指導し事務所内で利用者名を目にすることがないように工夫している。</p> <p>ただし、記録の保管・保存・廃棄に関する規程はこれから定めることとしており、更には利用者の写真利用についても公開の範囲別に本人・家族の同意を得ることが求められる。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス共通評価項目

3 サービスの開始・継続	
(1) サービス提供の開始が適切に行われている。	第三者評価
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。	b
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る。	a
<p>【コメント】 利用希望者が当施設の情報を知りうる手段として、パンフレット、ホームページが作られている。ただし、ホームページは更新されていないため正確な情報を得ることは困難な状況である。 現在のパンフレットは写真や文言も丁寧でわかりやすい表現であり、社会福祉協議会に設置している。 希望があればいつでも見学を受入れており、更に対馬市生活管理指導短期宿泊事業によって、緊急性を要する場合は保護する体制を整え、現在数名を受入れている。 ホームページは法人全体でのリニューアルを予定しており、今年度中の刷新に向け法人内担当部局が作業を行うこととしている。島外からの情報収集には欠かせないツールであるホームページは当施設の最新の情報を掲載し、正確な情報提供を行うことが待たれる。それに伴い、パンフレット、便りも新たに作成する予定であり、総合的な情報提供に期待したい。</p> <p>利用契約が必要な介護保険の利用については、重要事項説明書を丁寧に説明し、同意の上で契約を締結している。 また、後見人制度や日常生活支援事業はパンフレットを用いて理解しやすいよう配慮し説明している。</p>	
(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。	第三者評価
① 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
<p>【コメント】 マニュアルには退所後支援引き継ぎマニュアルを整備し、手順を定めている。 ここ数年、施設の変更や家族への移行の実例はない。</p>	
4 サービス実施計画の策定	
(1) 利用者のアセスメントが行われている。	第三者評価
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
<p>【コメント】 入所前に本人・家族に聞き取りを行い、アセスメントを行う。利用していた他施設や福祉事務所からの情報なども得ている。入手した情報は全て記載し回覧で職員に周知し共有している。 アセスメントは年2回ADL調査を行う際や介護認定の更新時期に見直しており、緊急に変更がある場合も見直している。</p>	
(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。	第三者評価
① サービス実施計画を適切に策定している。	a
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
<p>【コメント】 サービス実施計画策定責任者はケアマネージャーが担当している。 5ヶ月に1度のサービス実施計画の策定会議には、本人に関わる関係職員が全て参加し、利用している外部の事業所からも参加がある。施設内では、1ヶ月毎に報告が上がり、ケアマネージャーが集約している。会議の際にはそれぞれが5ヶ月分の情報を持ち寄り話し合っている。 計画が日々の支援で実践できているかどうかはパソコンの専門ソフトウェアに記述している記録を見て確認し、1ヶ月毎に出力し、ファイリングする仕組みが構築されている。 専門ソフトウェアの問題ではあるが、縦割りにセキュリティがかかっているため、一人の利用者の情報を一気に集約することができない。そのため、いくつかのデータを確認しながら、一日の流れを把握する作業となることは、今後解決すべき課題と言える。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

IV-1 各種サービスの提供	
(1) 施設的环境	第三者評価
① 利用者が利用者どうし、または家族や地域の人たちと交流しやすい家庭的な生活空間づくりに配慮されている。	a
② 換気、空調、音や光の強さ等が配慮されている。	a
③ 心身機能の低下を補うような施設の配慮等がされている。	a
<p>【コメント】</p> <p>日当たりの良い廊下で、気の合う利用者同士が、廊下で仲よく寛く様子がある。玄関まわりには緑を配し、生花クラブの作品である生花がホール正面や受付等に置かれており、温かく迎え入れる配慮がある。また、これまで玄関に置いていた数台の車椅子を移動したり、スリッパ立てを設置したり、整理整頓することで、広々とした空間となっている。</p> <p>利用者同士は娯楽室やベンチ、居室などで交流しており、家族の面会時には居室だけでなく、面談室や時には施設長室も利用でき、ゆっくりと交流できる場を提供するよう努めている。</p> <p>共用部分の清掃は法人内の障害者施設に依頼し、それ以外にもエリアを分けて職員が清掃している。利用者は洗面所を担当しており、快適な空間となるよう心がけている。</p> <p>居室にはこれまで使ってきた家具や調度品など馴染みの物を持ち込んでもらい、本人の居心地のいい居室となるよう配慮している。</p> <p>共用のトイレは数が少なく、居室の位置によっては距離があり、利用しづらいため40個のポータブルトイレを設置している。毎朝、起床時には職員と利用者が窓を開けて換気し、ポータブルトイレを使用した際には職員に伝え、都度、清掃しているため、気になる臭いがない。ゴミは外に集積所を設け、内部に置かない工夫をしている。また、冷暖房の温度調節は事務所で職員が調節して、快適な空間となるよう配慮している。</p> <p>心身機能の低下を補うために、下足の利便性に考慮し椅子を設置し、新たに木製のスノコを敷いて、玄関の段差を解消するなど工夫している。今後は、手すりを設置する予定である。また、脱衣場には体勢を保つために肘当て付きの椅子を設置したり、ギャッジアップ式の低床ベッドの導入、転倒防止のために板張りをカーペット敷きとするなど様々な場所に配慮と工夫が確認できる。</p>	
(2) 心身機能の維持・改善	第三者評価
① 心身機能の改善及び寝たきり防止のために、利用者の心身機能などの状況に応じた体操やレクリエーションを計画的に行っている。	a
<p>【コメント】</p> <p>心身機能の改善に関して、利用者の意向を把握するため、座談会でアイデアを提案し、試してみて次の座談会で皆で検討している。</p> <p>気候のいい時期には車椅子の利用者も一緒に10名程度で周辺を散歩し、季節の草花が咲いている様子を楽しんでいる。</p> <p>入浴日以外はカラオケや書道、生花などを楽しみ、年末には紙製の角松を色塗りして自室に飾っている。毎年、ちぎり絵を共同で制作して文化祭に出品しており、見学も利用者の楽しみとなっている。</p> <p>独学で裁縫を会得し、ズボンや財布を手縫いで制作する利用者もいる。</p> <p>大相撲が始まると大相撲クイズを行い、寝たきりの利用者も参加できるよう配慮している。</p>	
(3) 介助が必要になった時の対応	第三者評価
① 介護が必要になった場合に、本人の意向を踏まえた上で必要な手続きや利用についての援助が可能である。(※特別養護老人ホームを除く。)	b
<p>【コメント】</p> <p>要介護認定申請の手続きはケアマネージャーが担当しているため、マニュアルはケアマネージャーが作成している。</p> <p>職員に対するマニュアルの研修は行っておらず回覧のみとなっている。見直しはケアマネージャーが不具合をマニュアル委員会に報告し、見直しを行っている。</p> <p>マニュアルに沿った申請の一連の流れや注意点など、職員に対する研修が待たれる。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

(4) 認知症高齢者への対応		第三者評価
① 認知症高齢者への対応を適切に行っている。(※養護老人ホーム・軽費老人ホームを除く。)		
【コメント】		
(5) 医療依存度の高い利用者への対応		第三者評価
① 医療依存度の高い利用者も受け入れ、医療と連携する等適切な対応を行っている(※養護老人ホーム・軽費老人ホームを除く。)		
【コメント】		
(6) 食事の提供		第三者評価
① 食事は、利用者の身体状況に合わせて提供している。		a
② 食事を楽しめるような工夫を行っている。		a
【コメント】		
<p>利用者の状況に合わせ、極きざみ、一口大、ミキサーなど個々に配慮した食事を提供している。 また、自立して食事が楽しめるようスプーンや食器など数種類の自助具を取り入れ、本人に合わせて提供している。</p> <p>栄養士がカロリーと栄養バランスを考え、ご飯で調整するなど細かい工夫を行い、毎食後厨房の職員が残食調査を行い、献立に反映している。ミキサー食だけでなく、誕生会にはソフト食を提供しており、研修や講習を受講し、技術を会得している。今後は毎日ソフト食を提供できるよう検討している。</p> <p>食堂は大きな窓があり明るく、テーブルクロスや一輪挿し、壁掛けテレビなどで居心地のいい空間となっている。</p> <p>厨房の職員は食堂に入って来る利用者にはあいさつをし声をかけ、楽しく食事ができるよう努めている。 目の不自由な方には毎食の献立を説明し、おいしく食べれるよう配慮している。 温冷配膳車の導入により、適温での提供が可能となっており、汁物は直前に温めて提供している。 旬の食材、地元の食材を出すよう心がけ、毎月の給食会議では検食結果なども踏まえて検討を重ね、利用者においしく楽しい食事を提供するよう努めている。</p> <p>現在、食器洗浄は食洗機を利用し、破損が少ないという理由からメラミン製が主であるが、陶器や磁器の食器の質感なども利用者が慣れ親しんだ食事の楽しみの一つであると言える。利用者本位に視点から検討・工夫を期待したい。</p>		

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

(7) 健康管理サービスの実施	第三者評価
① 日常の健康管理は、適切である。	a
② 服薬の管理は、適正に実施している。(※ケアハウスを除く。)	a
③ 感染症予防対策を適切に行っている。(結核、インフルエンザ、疥癬等)	a
④ 食中毒予防対策を適切に行っている。	a
<p>【コメント】</p> <p>日常の健康管理は主に看護師が担当している。日々の健康管理や月1回の血圧、体重測定はパソコンを利用して記録しており、ネットワークで職員が確認できる。変化がある場合には、嘱託医へ相談している。利用者には朝から声を掛け、様子を確認するなど状態把握に努めている。</p> <p>健康診断は年2回、嘱託医の受診は月2回と健康管理に努めている。</p> <p>服薬管理・介助マニュアルを整備しており、朝礼などで周知している。</p> <p>マニュアルは看護師が点検し、見直し時期には委員会に伝え改訂している。</p> <p>利用者は看護師や医師に直接相談できる体制を整えており、看護師が医務室に居る時にはドアを開けて、入りやすいよう工夫している。</p> <p>健康維持・増進のため、毎日2回の健康体操や昼食前の嚥下体操を取り入れている。歯科医による往診もあり、歯磨き等の口腔衛生について指導を受けている。</p> <p>服薬の管理は看護師が医務室にて行っており、適切に管理している。職員に対しての薬の副作用・用法などは薬局が発行する薬の説明書を保管し、利用して説明している。</p> <p>マニュアルの研修は今年度行う予定であり、実施に期待したい。</p> <p>過去一年間に感染症は発生していない。</p> <p>感染症予防対策として、各種感染マニュアルを整備している。又、保健所からの感染症発症状況を確認し、全職員に周知した上で予防策を講じている。職員の家族に発熱者がある場合には休ませ施設内に持ち込まないよう注意している。インフルエンザ等の予防接種は嘱託医が行っており、利用者への感染症予防に努めている。</p> <p>過去一年間に食中毒は発生していない。</p> <p>衛生管理マニュアルを整備しており、厨房の職員に周知している。保存食・原材料の保管期間も決められており、食器類、厨房内の衛生管理に努めている。調理関係者は検便を適切に実施しており、食中毒予防対策の仕組みは整っている。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

(8) 生活関連サービスの実施	第三者評価
① 利用者の生活を豊かで明るいものとするため、生活の質を高める取り組みを行っている。	a
② 金銭管理が必要な場合は、マニュアルに従って実施し、記録と報告を行っている。	a
<p>【コメント】</p> <p>利用者の生活が豊かなで楽しい日々であるようにという目的で、利用者の希望に合わせてた生花教室や貼り絵、カラオケクラブを開催している。施設外では地域パークゴルフへの参加、愛護団体活動として幹線道路沿いの美化活動、更にペットボトルなどの収集によるエコ活動を行っている。</p> <p>過去一年間に預り金の問題は発生していない。 金銭管理が必要な場合には、書面にて記録を残している。基本的に現金を預かることはない。自己管理に向けて預り金出納台帳を渡し、支援している。 預り金等管理規定は、関係職員が定期的に見直し、必要に応じて委員会を通して改訂している。 地元商店には協力を仰ぎ、現金での買い物が困難な利用者には請求書をもらい、代行で支払って清算している。 3ヶ月に一度、利用者には預り金残高報告書を提出し、確認してもらおう仕組みが構築できている。</p>	
(9) 利用者と家族との交流	第三者評価
① 利用者の健康状態や生活の様子について、必要に応じて家族（身元引受人を含む）に知らせている。	a
② 施設と家族との交流を行っている。	a
<p>【コメント】</p> <p>家族には面会時や電話でケアマネージャーや生活指導員が日々の様子を伝えている。今年度は家族向けの事業説明会を開催し、写真などを使って行事や日々の生活などを報告している。又、説明会では家族同士で交流できる場を設けるなど工夫している。</p> <p>面会時には職員が声を掛け、希望や要望を把握する機会を設けるよう努めている。又、利用者の要望に沿って、手紙を代筆している。施設からも家族宛てに敬老会や納涼祭のお誘いを手紙で発送している。</p> <p>今年度は2年振りに広報誌を発行する予定であり、早期の発行に期待したい。 納涼祭や敬老会には家族の参加があり、協力してもらいながら利用者と一緒に楽しい時間を過ごしている。 これまでに一度居室での宿泊を支援している。 家族から相談があれば、場所を作り話を聴くよう体制を整えている。</p>	

第三者評価結果:長崎県福祉サービス個別評価項目

IV-2 権利擁護	
(1) 成年後見制度等	第三者評価
① 利用者の権利擁護のために、「成年後見制度」や「日常生活自立支援事業」に関する情報を提供している。	a
② 利用者に対して緊急やむを得ない場合を除き、行動抑制や身体的拘束は行わないようにしている。	b
③ 利用者に対する暴力、言葉による脅かし等の不適切な関わりの防止と早期発見に取り組んでいる。	a
<p>【コメント】</p> <p>利用者の権利擁護に関して「成年後見制度」「日常生活自立支援事業」のパンフレットを準備しており、座談会で説明しパンフレットを配布している。 「日常生活自立支援事業」は入所前に社会福祉協議会の説明を受け、利用している利用者があり、定期的に社会福祉協議会からの訪問がある。</p> <p>過去1年間にセンサーマットを短期間使用した記録がある。 現在は行動抑制、身体拘束の対象となる利用者はいない。過去、医師の指示で一時的に拘束を行っているが、家族に同意を取り、毎日記録して検討会議を開き早期の解除に向けて努力した記録がある。 医師の指示以外には、施設は職員間で議論を重ねながら行動抑制、身体拘束はしないものとする基本姿勢を貫き、利用者の尊厳を重視した支援に努めている。センサーマットについてはグレーゾーンとしながらも使用しない方針である。職員ヒヤリングにて「身体拘束はしないことが当然である」との発言があったことから職員に姿勢が浸透していることが確認できる。今後も利用者本位、利用者の尊厳を守るためにも身体拘束ゼロの姿勢を貫くことを期待したい。</p> <p>過去1年間に不適切な関わりの問題は発生していない。 利用者への暴力、暴言、心理的虐待、不適切な関わりについては、具体例を挙げながら職員に防止を周知徹底している。 朝礼では、言葉掛けの心得として、第三者が誤解しないような言葉掛けを行うよう指導している。また、些細な事に気づくことで、大きなことに発展しないよう互いに注意しあえるよう伝えている。年長者や先輩などに言いづらい時は管理者を通して注意する仕組みがある。</p>	
IV-3 その他	
(1) その他	第三者評価
① 防災（火災、風水害、地震等の災害）に関するマニュアルが整備されており、その対応方法について全職員に周知されている。	b
② 不審者の侵入時などに対応できるマニュアルが整備されており、その対応方法について全職員に周知されている。	b
<p>【コメント】</p> <p>過去1年間に防災の問題は発生していない。 防災については防災マニュアルを作成しており、今年1月に安全確保・事故防止に関する職員研修会を実施している。施設の避難場所は低い場所にあるため、災害時には施設を地域の緊急避難場所とすることも検討している。火災に関する訓練は年2回、夜間想定と日中で行っている。近隣や消防団には災害時のために施設の扉の開錠方法を知らせている。</p> <p>過去1年間に不審者の侵入は発生していない。 不審者対応マニュアルを作成しており、一昨年研修を実施している。また朝礼でも話し職員に周知している。 防犯カメラを設置しており、さすまたの訓練を行っている。又、毎日夜間専門の職員が屋外を巡回し、不審な物がないか確認する体制を整えている。</p> <p>これまでに警察や地域と連携しての訓練や研修が行われていないため、緊急時に利用者や職員の命を守るように、冷静に行動できるよう連携して訓練を重ねることが望まれる。</p>	

事業所プロフィール（養護老人ホーム）

1. 事業所名称： 養護老人ホーム 対馬老人ホーム
2. 運営主体法人名称： 社会福祉法人 米寿会
3. 施設長氏名： 米田 靖夫
4. 当該事業の開始年月日： 平成 14 年 6 月 30 日
5. 所在地 住所： 長崎県対馬市美津島町鶏知甲 663 番地 12

電話番号： 0920-54-2045

Fax 番号： 0920-54-2739

メールアドレス

6. ホームページの有無（有・無）

ホームページURL <http://www9.ocn.ne.jp/~tsushima/>

7. 同一事業所（同一敷地内または同一建物内）で実施している主な福祉、医療サービス事業をご記入ください（主なもので結構です）

- ・訪問介護事業所 ヘルパーステーション かくさん
- ・認知症対応型通所介護 かざぐるま
- ・居宅介護支援事業所 ケアサポーター すけさん

8. 事業所が大切にしている考え方や理念、基本方針等を簡潔にご記入ください。

それらが記載されているパンフレットや資料の写しを添付していただいても結構です

基本理念

笑顔・安心・信頼

基本方針

長年、社会に貢献してこられた利用者の方々の自立を支援し、尊厳を守り生きがいを持った生活を送られるあたたかい施設を目指します。

また、ご家族並びに地域社会との交流を深め、開かれた新しい施設を目指します。

～利用者の皆様の年を重ねてからの幸せを願って～

9. 職員数（平成 25 年 6 月 1 日 現在）：

単位；人

職種 形態	施設長		主任生活 相談員		生活相談員		計画作成 担当者		看護師		事務員	
	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務
常勤		1		1		1		1		1		1
非常勤												
職種 形態	主任支援員		支援員		介護職員		栄養士		調理員		計	
	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務	専従	兼務
常勤	1				8	1	1		5		17	5
非常勤			6									6

10. 定員及び現在の利用者：

- (1) 入所定員 (60 人)
 ショートステイ定員 (0 人)

(2) 現在の利用者の状況

平均年齢： (85.1 歳)

平均要介護度：(要介護 2.5)

要介護度の内訳：(平成 25 年 6 月 1 日現在)

単位；人

	要支援	介護1	介護2	介護3	介護4	介護5	認定中	合計
男性	2	2	4	4	0	2	0	14
女性	5	9	11	7	4	3	0	39
合計	7	11	15	11	4	5	0	53

11. 施設の状況

(1) 居室の状況

	室数	面積 (㎡)
個室	25	12.15
二人部屋	19	10.18
三人部屋		
四人部屋		

(2) 食堂の状況

食堂数：(1)

定員一人あたりの食堂面積：(㎡)

(3) 建物の状況

- ・単独型：(2階建)
- ・併設型：併設種別() 使用階(階)
- ・建築(含大改築)後の経過年数：(25年)
- ・大改築計画の有無：(有・無)

(4) 近隣の環境(閑静な住宅地、近隣が公園で緑が多い、商店街が近く買物に至便 など)

小高い丘の上に施設があり、施設周辺は緑に囲まれ、裏山には桜の木やさつき等があり、四季の移り変わりを感じる事ができます。近隣には保育所、幼稚園、学校等があり、子供たちとふれあうことができる環境にあります。また、車で5分圏内にショッピングセンターや病院、市役所があり社会資源を活用出来るやすい環境に位置しています。

平成26年10月に新病院が近隣に開院予定です。

(5) 介護保険サービスの1割負担額以外の平均的な利用料をご記入ください

(理美容代は含みません。利用料金表を添付していただいても結構です)

内容	月額(円)

12. 苦情解決の体制について

(1) 第三者委員設置の有無(設置している ・ 設置していない)

↓

委員数： 1名

活動状況(訪問頻度等)：

(2) その他苦情解決に向けての取組み（意見箱の設置、オンブズマンの導入等）についてご記入ください

月1回、利用者の意見を聴く機会（座談会）を設け、苦情解決や要望を聴き、改善に向け取り組んでいます。

事務所には利用者の方が話しやすいようにソファを設置し、相談しやすい雰囲気を作っています。

苦情や相談があった場合は、苦情解決委員（主任生活相談員）を解決に向け対応を行っています。

13. 各種マニュアル類の整備状況

- ・基本業務実施マニュアル（有）・ 無 ・ 整備中 ）
- ・感染症対応マニュアル（有）・ 無 ・ 整備中 ）
- ・事故発生対応マニュアル（有）・ 無 ・ 整備中 ）
- ・ その他のマニュアル類がありましたらご記入ください

<ul style="list-style-type: none"> ・ 預り金等管理規程 ・ アセスメントマニュアル ・ 苦情解決実施要綱 ・ 高齢者虐待防止マニュアル ・ 個人情報管理規程 ・ 個人情報保護取り扱いマニュアル ・ 個人情報保護マニュアル ・ 実習受け入れマニュアル ・ 身体拘束防止マニュアル ・ 退所後支援・引き継ぎマニュアル ・ 不審者対応マニュアル ・ 防災マニュアル ・ ボランティア受け入れマニュアル ・ 要介護・要支援認定手続きマニュアル 	<ul style="list-style-type: none"> ・ リスクマネジメントマニュアル ・ 利用者意見交換（座談会）マニュアル ・ コンプライアンスマニュアル ・ 情報公開規程 ・ MRSA 感染予防対策マニュアル ・ インフルエンザ感染予防対策マニュアル ・ 衛生管理マニュアル ・ 疥癬予防対策マニュアル ・ 肝炎感染予防対策マニュアル ・ 結核感染予防対策マニュアル ・ 健康管理マニュアル ・ 食中毒感染防止マニュアル ・ ノロウィルス感染防止対策マニュアル ・ 服薬管理・介助マニュアル
---	--

14. 事業所の特徴等

事業所のPRポイント等をご記入ください

開設して63年になる養護老人ホームです。古い建物ではありますが、対馬島の歴史ある老人福祉の中心として日々業務に取り組んでいます。

春・秋の彼岸の法要、山神様の祭典、お盆の法要、ご先祖様を敬う毎朝の礼拝など、四季折々の行事も組み込みながら、昔から日本人が大切にしてきたものを次世代へと受け継がれるよう積み重ねています。桜の季節には花見、夏を乗り切る源として納涼祭の開催、秋には運動会、冬には忘・新年会の開催・初詣などを季節行事として取り入れ、また地域とともに歩んでいける施設作りも目標におき、積極的に地域にも出向いています。愛護活動においては平成20年から地域貢献を果たすことを目的とし、利用者さんとともに毎月美化活動を行っています。

また、今年度はオムツゼロへの取り組みやターミナルケアの推進、ソフト食の導入など新たに事業計画に組み入れ、更なるサービスの質の向上を目指しています。資格取得に際しても職員研修会を毎月実施し、積極的に取り組んでいます。

理念にも掲げているように利用者・職員ともに笑顔で向き合い、安心して生活できる環境作りに精進し、利用者・職員間ともに信頼し合える施設作りに努力している毎日です。

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(高齢者施設用)

評価機関名	福祉総合評価機構
-------	----------

事業所名称	対馬老人ホーム
-------	---------

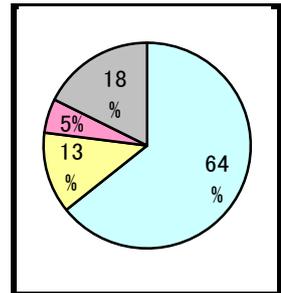
調査の対象・方法	<p>対象： 対馬老人ホームの入所者</p> <p>方法： 対象者へ直接聞き取り。 調査用紙をまとめて事業所より評価機関へ郵送、回収。</p>
----------	---

調査実施期間	平成 25年 5月 2日から 平成 25年 6月 30日まで
--------	--------------------------------

アンケート結果平均

利用者総数	60 人
調査対象者数	30 人
有効回答数	30 人
回収率	100 %

はい	503 件	64%
どちらともいえない	100 件	13%
いいえ	42 件	5%
わからない	138 件	18%



総 評	<p>本アンケートは利用者総数60人中、調査可能な利用者を対象者として30人を選出し、30人の回答を得て100%の回収率となった。</p> <p>アンケートは職員が利用者に直接ヒヤリングした結果を記入し、評価機関へ郵送する方法で実施した。</p> <p>調査結果では職員の対応に関して高評価であり、問3「職員は親切、丁寧に対応してくれますか」問7「職員はあなたを大切にしてくれますか」問21「お風呂の回数や時間に満足していますか」はいずれも93.3%と満足度が極めて高い。この結果は事業所が力を注いでいる本人本位の姿勢が利用者に理解されており満足を得ていることが確認できる結果といえる。</p> <p>一方、問1「理念・基本方針の周知」問10「苦情解決の仕組みの説明」問13「要望したことが他の職員にも伝わっているか」は30.0%と半数を下回る結果となっている。問22「トイレの介助、おむつ交換」23.3%は排泄が自立している利用者が多い場合にも低い回答となるため、事実を事業所で検討することが望まれる。</p> <p>これらの結果から、満足度の高い項目は強みとして更に向上し、回答の低い項目については課題抽出と今後の取り組みに期待したい。</p>
-----	--

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(高齢者施設用)

事業所名称	対馬老人ホーム	有効回答数	30 人
-------	---------	-------	------

評価対象	No	質問項目	回答	回答数	(%)										
全サービス共通項目															
施設の理念 基本方針	1	施設の理念や方針について、知っていますか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 30%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 40%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		9 件	30.0%
	はい														
どちらともいえない															
いいえ															
わからない															
無回答															
			0 件	0.0%											
			0 件	0.0%											
			21 件	70.0%											
			0 件	0.0%											
職員の対応	2	【はいの場合】施設の方針は、自分にとって適切だと思いますか。	はい		7 件	23.3%									
			どちらともいえない		0 件	0.0%									
			いいえ		1 件	3.3%									
			わからない		1 件	3.3%									
			無回答		0 件	0.0%									
			非該当		21 件	70.0%									
3	職員は親切、丁寧に対応してくれますか。	はい		28 件	93.3%										
		どちらともいえない		2 件	6.7%										
		いいえ		0 件	0.0%										
		わからない		0 件	0.0%										
4	職員は何かにつけ気軽に声をかけてくれますか。	はい		28 件	93.3%										
		どちらともいえない		1 件	3.3%										
		いいえ		0 件	0.0%										
		わからない		1 件	3.3%										
5	「あなたが秘密にしたいこと」を他人に知られないように配慮してくれますか。	はい		17 件	56.7%										
		どちらともいえない		2 件	6.7%										
		いいえ		0 件	0.0%										
		わからない		10 件	33.3%										
6	職員が居室にはいるときにノック又は了解を求めますか。	はい		24 件	80.0%										
		どちらともいえない		0 件	0.0%										
		いいえ		4 件	13.3%										
		わからない		1 件	3.3%										
7	職員はあなた(あなたの意思)を大切にしてくれますか。	はい		28 件	93.3%										
		どちらともいえない		2 件	6.7%										
		いいえ		0 件	0.0%										
		わからない		0 件	0.0%										
8	施設の中では「自分のしたいことができる雰囲気」がありますか。	はい		13 件	43.3%										
		どちらともいえない		9 件	30.0%										
		いいえ		1 件	3.3%										
		わからない		7 件	23.3%										
9	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい		16 件	53.3%										
		どちらともいえない		6 件	20.0%										
		いいえ		3 件	10.0%										
		わからない		5 件	16.7%										
			0 件	0.0%											

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(高齢者施設用)

事業所名称	対馬老人ホーム		有効回答数	30 人	
評価対象	No	質問項目	回答	回答数	(%)
苦情受け付けの方法等	10	苦情がある場合の受付や解決の仕組みについて、説明がありましたか。	はい	9	30.0%
			どちらともいえない	0	0.0%
			いいえ	2	6.7%
			わからない	19	63.3%
			無回答	0	0.0%
不満や要望への対応	11	不満や要望を気軽に話すことができますか。	はい	14	46.7%
			どちらともいえない	7	23.3%
			いいえ	0	0.0%
	12	職員は不満や要望に対してきちんと対応してくれますか。	はい	19	63.3%
			どちらともいえない	7	23.3%
			いいえ	0	0.0%
職員間の連携・サービスの標準化	13	あなたが要望したことが他の職員にも伝わっていますか。	はい	9	30.0%
			どちらともいえない	3	10.0%
			いいえ	2	6.7%
	14	職員はみな同じように接触してくれますか(職員によって言うことやすることに違いがありませんか)。	はい	23	76.7%
			どちらともいえない	4	13.3%
			いいえ	1	3.3%
事故の発生	15	施設の中で怪我をしたことがありますか。	はい	13	43.3%
			どちらともいえない	1	3.3%
			いいえ	16	53.3%
	16	【はいの場合】怪我をした後の対応は適切でしたか。	はい	10	33.3%
			どちらともいえない	2	6.7%
			いいえ	0	0.0%
利用に当たっての説明【過去1年以内に利用開始した場合】	17	この施設の利用を始める前に、施設での生活や支援の内容についてわかりやすい説明がありましたか。	はい	12	40.0%
			どちらともいえない	3	10.0%
			いいえ	3	10.0%
	18	実際に入所してみて、説明どおりでしたか。	はい	6	20.0%
			どちらともいえない	9	30.0%
			いいえ	0	0.0%
わからない	9	30.0%			
無回答	6	20.0%			

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(高齢者施設用)

事業所名称	対馬老人ホーム	有効回答数	30人
-------	---------	-------	-----

評価対象	No	質問項目	回答	回答数	(%)										
個別サービス項目															
食事	19	食事はおいしいですか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 76.7%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 16.7%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 6.7%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		23件	76.7%
	はい														
どちらともいえない															
いいえ															
わからない															
無回答															
	20	食事は楽しい雰囲気で行うことができますか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 76.7%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 16.7%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 6.7%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		23件	76.7%
はい															
どちらともいえない															
いいえ															
わからない															
無回答															
入浴	21	お風呂の回数や時間には満足していますか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 93.3%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 3.3%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 3.3%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		28件	93.3%
	はい														
どちらともいえない															
いいえ															
わからない															
無回答															
排泄	22	あなたが希望するときにトイレへ連れて行ってもらったり、おむつ交換をしてもらえますか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 23.3%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 3.3%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 73.3%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		7件	23.3%
	はい														
どちらともいえない															
いいえ															
わからない															
無回答															
余暇・自由時間	23	自由時間には、外出や趣味の活動などの好きなことができますか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 50.0%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 33.3%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 3.3%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 6.7%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 6.7%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		15件	50.0%
	はい														
どちらともいえない															
いいえ															
わからない															
無回答															
機能訓練	24	リハビリや機能回復のための訓練は、あなたにとって十分に行われていますか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 40.0%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 16.7%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 3.3%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 16.7%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 23.3%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		12件	40.0%
	はい														
どちらともいえない															
いいえ															
わからない															
無回答															
健康管理	25	体調が悪いと訴えたときには、すぐに職員が対応してくれますか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 76.7%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 6.7%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 3.3%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 13.3%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		23件	76.7%
	はい														
どちらともいえない															
いいえ															
わからない															
無回答															
所持金・預り金の管理	26	小遣い等必要な金銭については、自分の考えでつかうことができますか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 76.7%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 10.0%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 13.3%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		23件	76.7%
	はい														
どちらともいえない															
いいえ															
わからない															
無回答															
地域交流	27	地域の方やボランティアの方との交流は、あなたにとって十分に行われていますか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 40.0%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 20.0%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 33.3%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 6.7%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		12件	40.0%
	はい														
どちらともいえない															
いいえ															
わからない															
無回答															
施設的环境	28	お部屋や食堂は、いつも清潔で、温度や明るさもあなたにとってちょうどよいですか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 83.3%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 10.0%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 6.7%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		25件	83.3%
	はい														
どちらともいえない															
いいえ															
わからない															
無回答															
	29	トイレや浴室は、いつも清潔で、安全に使用することができますか。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>はい</td><td style="width: 90.0%;"></td></tr> <tr><td>どちらともいえない</td><td style="width: 3.3%;"></td></tr> <tr><td>いいえ</td><td style="width: 3.3%;"></td></tr> <tr><td>わからない</td><td style="width: 3.3%;"></td></tr> <tr><td>無回答</td><td style="width: 0.0%;"></td></tr> </table>	はい		どちらともいえない		いいえ		わからない		無回答		27件	90.0%
はい															
どちらともいえない															
いいえ															
わからない															
無回答															