

評価結果概要版

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

平成29年度

指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】

法人名称	社会福祉法人正寛会
事業所名称	特別養護老人ホームケアコート武蔵野
事業所所在地	東京都武蔵野市境南町5丁目10番7号
事業所電話番号	0422-39-0390

事業者の理念・方針

理念・方針	
事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）	<p>【基本理念】 人を大切にし心のこもったサービスの提供を目指します</p> <p>【運営方針】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 利用者立場に立った介護に努める 2) 利用者の個性と意思を大切にした介護に努める 3) 介護のプロとして広い視野と高い専門性を持ち、資質の向上に努める 4) 地域の方から必要とされ、地域に貢献できる施設の運営に努めます

全体の評価講評

💡特に良いと思う点

- **施設の開放や講師の派遣など、施設の専門性を活かし様々に地域貢献している**
施設では、1階にある多目的室を開放しており、地域の音楽療法のグループが定期的に使用するほか、地域の会議体の会議会場として使用されることもある。車いすも必要に応じて貸し出すこととしている。また市内の小学校からの依頼で、「ふれあい学習」の講師を派遣するほか、中学生の職場体験、市の地域支えあいポイント制度によるボランティアや近隣大学付属専門学校の実習生の受け入れなど、専門性を活かし地域の社会資源として地域貢献している。
- **利用者のプライバシーや羞恥心に配慮した支援をしている**
全室個室で、居室への出入りには声をかけて返事を待つなど、利用者一人ひとりのプライバシーを大切にした支援をしている。トイレ介助にあたっては、立位の取れる利用者にはドアの外で待ったり、転倒のリスクの高い利用者にはひざ掛けをかけて付き添って支援している。入浴の際には、洗髪時には身体にバスタオルをかけてなるべく肌を出さずにすむようにするなど、利用者の羞恥心に配慮した支援をしている。また、同性介助を希望する利用者には、同性の職員が対応できるようにしている。
- **家族の出席のもとサービス担当者会議を行い、利用者の状態変化を共有してケアプランの見直しを行っている**
施設では家族の訪問が多く、その際に利用者の様子を伝えたり、家族の要望を聴き取って支援に反映させている。ケアプランの見直しにあたっては「ケアチェック表」を使って、関係する介護・看護・機能訓練など多職種で支援内容をチェックし、ケアマネジャーがアセスメントを行い、サービス担当者会議は家族に参加を呼びかけて開催している。利用者の状態の変化など家族にも共有してもらったうえで、利用者・家族の意向を改めて確認し、適切なケアプランとなるようにしている。

✔さらなる改善が望まれる点

- **季節の行事や写真を紹介するなど、施設での生活の様子を発信する方法の工夫が望まれる**

パンフレットは関連する医療法人財団の経営する病院などに置いてあり、ホームページでは提供するサービス、利用料、施設案内など、施設の概要を載せている。しかし、施設での生活の様子を伝えられる広報誌など、情報を発信するものがない。施設ではホームページでの情報発信の充実を考えているので、ボランティアを活用して日々の生活を豊かにするとともに、その内容や季節の行事や写真を載せて、施設での生活の様子を発信する方法の工夫が望まれる。

- **計画的な研修実施と受講後の成果と確認するなど、研修の充実を図るとよい**

研修は、研修委員会が企画・実施を担当し、各委員会もそれぞれ所管の業務について検討し、必要に応じて全職員を対象に全体研修を実施している。28年度は、安全対策、看取り対応、感染症予防対策、褥瘡予防対策の各委員会が1～2回の全体研修を実施した。いずれも1月から3月に集中しての実施が多く、受講率は平均50%程である。短期間に集中しての受講は業務との関係で難しいと考えられ、できるだけ年間の平均実施が望ましい。また、研修成果の確認が不十分との認識もあり、受講率を高める研修計画や成果の確認方法などを検討するとよい。

- **継続したサービスを提供していくために、空床を減らし、経営安定化に取り組むことが望まれる**

施設ではユニット型で質の良いサービス提供を目指している。しかし、介護保険制度の改正で、入所基準が変わったり、人材の確保が難しいという状況にあって、新規入所が減り空床が埋まらない状態が財政に影響している。生活リハビリなどサービスの向上で介護報酬増を目指すなど努力をしているが十分な成果が出ていない。平成30年度の介護報酬制度の改正を機に、さらに新たな視点を持って新中長期計画の中で、経営安定化に取り組むことが望まれる。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ★ **事故報告書の書式を見直し、細かく報告して原因を検証して事故予防に力を入れている**

安全対策委員会が中心になってヒヤリハットと事故の区別基準などを明確化し、利用者に影響があったものはすべて事故として扱うこととした。このことによって事故の件数は増えたが、細かく事故の原因を検証することに力を入れて取り組み、結果的に事故の件数を減らすことにつながっている。また、事故報告書の書式を見直し、写真を添付して「事故後の経過」まで記録することとした。安全対策委員会では「危険予知トレーニング」や「事故ヒヤリハットを減らすには」をテーマに全体研修を実施するなど、事故予防と再発防止に力を入れて取り組んでいる。

- ★ **摂食状態などを把握し、多職種が連携し経口摂取が維持できるよう支援している**

内科医は週2回来所し、利用者の健康管理を行い、歯科医や歯科衛生士は週1回来診し、口腔内チェックや検診を行っている。食形態は咀嚼・嚥下状態に応じて提供し、食形態の変更などは管理栄養士が栄養ケア計画を見直しケアプランに反映させている。低栄養状態が見られた場合は、医師の指示を仰ぎ、咀嚼・嚥下能力の低下が見られた場合は、トロミの濃度など栄養管理委員会で検討し、介護職員などと情報共有を図っている。管理栄養士は外部の研修に参加し、食事の姿勢など多職種と連携し、経口摂取が維持できるよう力を入れて取り組んでいる。

利用者調査結果

調査概要

- **調査対象**：利用者全員を対象とした。男性7名、女性59名、平均年齢91.4歳で、介護度は要介護1が4名、要介護2が3名、要介護3が12名、要介護4が24名、要介護5が23名であった。
- **調査方法**：聞き取り方式
コミュニケーションが可能な利用者に対して、3名の評価者が直接聞き取り調査を行った。実施にあたっては、職員に利用者のそれぞれの居室に案内してもらい、利用者がゆっくりと落ち着いて話ができるようにした。
- 利用者総数：66人
- 共通評価項目による調査対象者数：13人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数：12人
- 利用者総数に対する回答者割合（%）：18.2%
- 調査項目：[共通評価項目](#)

有効回答者数/利用者総数
12/66

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	66.0%	33.0%	いいえ : 0.0%	無回答・非該当 : 0.0%
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	66.0%	16.0%	16.0%	無回答・非該当 : 0.0%
3. 施設の生活はくつろげるか	83.0%	8.0%	8.0%	無回答・非該当 : 0.0%
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	83.0%	8.0%	8.0%	無回答・非該当 : 0.0%
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	100.0%			どちらともいえない : 0.0%
6. 職員の接遇・態度は適切か	75.0%	16.0%	8.0%	無回答・非該当 : 0.0%
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	100.0%			どちらともいえない : 0.0%
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	75.0%	25.0%		いいえ : 0.0%
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	91.0%	8.0%		いいえ : 0.0%
10. 利用者のプライバシーは守られているか	83.0%	16.0%		いいえ : 0.0%
11. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	41.0%	50.0%	8.0%	無回答・非該当 : 0.0%
12. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	33.0%	58.0%	8.0%	無回答・非該当 : 0.0%
13. 利用者の不満や要望は対応されているか	66.0%	25.0%	8.0%	無回答・非該当 : 0.0%
14. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	91.0%	8.0%		はい : 0.0%