

# 福祉サービス第三者評価 評価結果

## 特別養護老人ホーム 横浜市天神ホーム

運営主体：社会福祉法人 横浜社会福祉協会  
〒232-0024 横浜市南区浦舟町 3 丁目 46 番地

実施概要	1 ページ
総合評価（評価結果についての講評）	2～4 ページ
評価領域ごとの特記事項	5 ページ
分類・項目別評価結果	6～16 ページ
利用者家族アンケート分析・集計結果	17～25 ページ
利用者本人調査分析	26 ページ
事業者コメント	27 ページ

「各評価項目 評価結果」について

- ・公表されるのは太枠内（評価分類の評価結果およびコメント）のみです。
- ・評価分類（太枠内）の評価は、その評価分類下の評価項目の ABC 評価の数で決まります。A が過半数の場合 A となります。C が 1 つでもある場合は C となります。それ以外の場合は B となります。
- ・ABC 評価結果の左列は自己評価、右列が第三者評価です。

2010 年 3 月 31 日 公表

実施機関：特定非営利活動法人 市民セクターよこはま



## 実施概要

事業所名	横浜市天神ホーム	
事業所への報告日	2010年3月25日	評価に要した期間 6ヶ月間
評価機関	特定非営利活動法人 市民セクターよこはま	

## 評価方法

<p>1、自己評価</p> <p>実施期間:2009年10月1日 ~2009年12月31日</p>	<p>職員会議にて第三者評価の主旨等の説明を行う。その後各職員に自己評価表を配布し、勤務中に記入した。</p> <p>介護職員がフロアごとに自己評価をまとめた。また、看護職員は看護職員で一つの自己評価を、相談員と栄養士、事務職員にて一つの自己評価をまとめた。</p> <p>それを基に、施設長及び各主任で協議し、最終の自己評価を作成した。</p>
<p>2、利用者家族アンケート調査</p> <p>実施期間:2009年11月2日 ~2009年11月23日</p>	<p>全入所利用者72名のうち、連絡可能な家族・後見人42人に対して、事業者側から配布。</p> <p>各家族・後見人より同封の返送用封筒にて、評価機関宛に無記名で返送。</p>
<p>3、訪問実地調査</p> <p>実施日:第1日 2010年2月10日 第2日 2010年2月15日</p>	<p>[第1日]</p> <p>午前:施設見学、書類調査事業者面接調査(施設長、介護主任、生活相談員主任、看護主任)</p> <p>昼食:1Fと2Fに分かれて利用者と共にとる。(観察調査)</p> <p>午後:利用者本人面接調査(2班に分かれ各5人実施)</p> <p>事業者面接調査(施設長、介護主任、生活相談員主任、看護主任、管理栄養士)</p> <p>夕食:観察調査のあと、夕食を昼食時と同様に利用者と共にとる。</p> <p>[第2日]</p> <p>午前:書類調査、事業者面接調査(施設長、介護主任、生活相談員主任、看護主任、管理栄養士)</p> <p>昼食:1Fと2Fに分かれて利用者と共にとる。(観察調査)</p> <p>午後:事業者面接調査(施設長、介護主任、生活相談員主任、看護主任)</p> <p>職員ヒアリング(看護師1名、介護職員2名)</p> <p>最後に施設長以下、同席可能な主任クラスの職員と意見交換を行い、終了。</p>
<p>4、利用者本人調査</p> <p>実施日:2010年2月15日</p>	<p>コミュニケーションのとれる利用者10人を事業者が選定。</p> <p>職員は同席せず、1人あたり30分前後のインタビューを個室、機能訓練室などで実施。</p>

## 総合評価（評価結果についての講評）

### 【施設の概要】

特別養護老人ホーム「横浜市天神ホーム」は、横浜市営地下鉄線「阪東橋」駅から徒歩 5 分、京浜急行線「黄金町」駅から徒歩 8 分の市街地にあります。横浜市浦舟地域ケアプラザや南区社会福祉協議会、みなみ市民活動センター等が入っている 12 階建ての浦舟複合福祉施設の 4・5 階を使用しています。開設は 1974 年 9 月で、2004 年 7 月に現在地に移転しました。運営主体は社会福祉法人横浜社会福祉協会です。

横浜市天神ホームの定員は特別養護老人ホーム 72 人、ショートステイ 8 人です。居室は個室 40 室、2 人部屋 20 室です。今回 2 度目の受審ですが、3 年前と比べて利用者が重度化し（平均介護度 3.6 → 4.3）、医療対応の人が増えていることが特徴です。

基本理念として次の 4 つを掲げています。

- ・ 質の高い福祉サービスを提供します。
- ・ 利用者の人権を大切にします。
- ・ 利用者のプライバシーを尊重します。
- ・ 地域社会との交流を活発にします。

この基本理念のもと、「利用者一人ひとりを大切に」「在宅生活の延長を」をモットーに「一人ひとりの生き方を大切に」・「目的を持った生活を大切に」・「家族や他の人とのふれあいの機会を大切に」を運営方針としています。

### 高く評価できる点

#### 1．利用者一人ひとりに寄り添った温かいケアを提供しています

広いフロアで囲碁をしたり、おしぼりたたみやおしゃべりをしている利用者のグループがいます。しかしフロアに出てきて好きなことが出来る人は少なく、平均介護度 4.3、72 人中車椅子利用者は 60 人、おむつ利用者は約 50 人で寝たきりに近い人もかなりいます。

そのような状況でも、意思の疎通の取れる人にはケース会議に参加してもらい「どんな所に行きたいか」「どんなことをしたいか」を丁寧に聞きとり、その希望に答えるべく個別援助計画を立てています。

利用者にとって、食事は何よりの楽しみです。食事のイベントとしては、鍋パーティーや出張にぎり寿司を実施したり、毎月一回誕生日献立を取り入れたりして、利用者に喜ばれています。また、レクリエーションの一つとして、利用者と一緒にフロアでおやつを作る「おやつレク」を実施し楽しんでいます。利用者の状態に合わせ、嚥下困難な人にはソフト食を用意したり、食事の時の体勢に気を配ったり、一人ひとりに常に声かけをするなど、安全に食事が出来るよう木目細かい対応がされています。

利用者の入浴回数は週 2 回ですが、機械浴の人も多く、利用者にとって安全で快適な入浴時間を提供するために、週 6 日を入浴日に当てています。

日々の介護には、施設長、介護主任、相談員主任、看護主任、管理栄養士を中心に 58 人の職員が一体となって取り組んでいます。介護職員は国の配置基準 3 : 1 のところを 2.1 : 1 で配置し、夜勤は 3 人の配置基準に対して 4 人、生活相談員は 1 人の配置基準に対して 3 人と、手厚い介護が実現できる人員配置となっています。ADL（日常生活動作）が低く寝たきりに近い人には、じょくそう予防対策を徹底して行っています。医療依存度の高い人も 2 割～3 割いますが、看護師と介護職員が協力して丁寧に対応しています。身体拘束は全面廃止に向けて取り組み、現在行っていません。

このように、在宅生活の延長をモットーに、家庭的な雰囲気の中利用者一人ひとりを大切に、寄り添った温かいケアを実践しています。

## 2. 風通しの良い働きやすい職場で職員が明るくのびのびと働いています

職員同士の関係は良好で、何でも言える雰囲気の中で生き生きと働いています。重度な利用者を介護する中でも「昨日出来なかったことが今日出来た」「今日は笑ってくれた」とちょっとした変化にも喜び合い、ターミナルケアを終えたあとは共に悲しむ職場の雰囲気があります。食事の時には職員が利用者に、明るく大きな声で名前を呼んだり、メニューを説明したりしながら、食事の介助をし、入浴、排泄等の介助でも介護職員の連携の良さが感じられる所が随所に見られました。

また、職員は自由に意見を交換することができますので、問題があればそれを提起し、皆で検討し、改善につなげていく職場環境の良さがあります。職員の明るさ、和やかさが反映され、利用者が落ち着いてゆったりとした表情でくつろいでいる様子がうかがえました。

## 3. 利用者にとって快適な施設空間を提供しています

5年前に建てられた比較的新しい建物なので、施設内も明るく広々としています。フロアは4つのユニットに分かれていて、それぞれ20人ずつがユニットケアに近い介護を受けています。部屋も個室が40室、2人部屋が20室で、2人部屋にも中間にしきりがあり、個室に近い状態でプライバシーが守られています。

テレビ、冷蔵庫等私物の持ち込みを奨励しており、馴染みのぬいぐるみや写真に囲まれゆったり過ごすことが出来ます。低床ベットを入れたり、畳の部屋もあり、利用者の安全と快適性を考えた取り組みが実践されています。

### 独自に取り組んでいる点

#### 1. 口腔ケアが充実しています

協力医療機関の歯科医師の指導の下、介護職員は利用者一人ひとりにあった方法で丁寧に口腔ケアを行っています。食事が終わった後、すぐ洗面台の所へ行って自分で歯をみがく人、小さな球状の舌ブラシで舌をきれいにする人、職員に歯ブラシで洗ってもらう人等口腔ケアが日常的に習慣化されています。

歯科医師には単に歯や口腔内衛生のことだけではなく、咀嚼、食事、発声等について幅広く助言を受けています。例えば、ソフト食の提供についてアドバイスを受け、嚥下性肺炎の予防を図ったり、ADL向上に役立てています。

### 改善や工夫が望まれる点

#### 1. 生活の場での機能訓練の充実

理学療法士、作業療法士等の機能訓練指導員は配属されていないので、看護師が兼務で機能訓練指導を行っています。しかし十分な機能訓練は実施されていません。ベッドサイドでの起居動作、移乗、移動、食事や入浴、排泄等あらゆる生活の場を機能訓練の場として、介護職員がさらに取り組むことが望まれます。利用者調査、家族アンケートの中にも「もっとリハビリをしたい」という声が聞かれました。利用者にも生活の場でのリハビリについて理解してもらい、積極的に取り組むように励まし、支援するような工夫が望まれます。お手玉、折り紙、ぬり絵、ゲーム等日々のレクリエーションの中で、遊びを通して楽しくリハビリをするプログラムの導入や専門家の指導を受ける等の工夫や改善が望まれます。

#### 2. 専門性を活かした地域支援

横浜市天神ホームが入っている浦舟複合福祉施設には、横浜市浦舟地域ケアプラザや南区社会福祉協議会、みなみ市民活動センター等が入っています。施設開放や備品の貸し出し、相談事業はそれらの施設が

主として担っていますが、特別養護老人ホームとして、地域福祉ニーズを把握するための取り組みや地域の福祉ニーズに応じて施設の専門性を活かしたサービスを提供することについては、十分取り組めていません。より地域に密着し、建物内の施設と協力して、施設の専門性を活かした地域の人たちに対する相談事業、地域の人たちに向けた講習や研修会等のサービス提供への工夫と改善が望まれます。

## **今後さらに期待される点**

### **1.さらなる人材育成**

横浜市天神ホームは職員の配置が多い上に、職員の仕事への意欲が高く、お互いのコミュニケーションも良くとれている職場です。その上で、さらに一人ひとりが、より能力を発揮して働けるような環境作りへの取り組みが期待されます。

例えば、職員が主体の勉強会の開催を増やすことにより、いろいろな業務についての理解や共有化をはかることが考えられます。

また、職員自らによる能力向上のみならず、その能力を引き出す人を養成することです。すなわち、職場の課題や職員の状況を把握して、職員の育成を行うことが出来る指導者（スーパーバイザー）の養成等が考えられ、さらなる人材育成への取り組みが期待されます。

### **2.自由に活動できない利用者の余暇・生活内容の工夫**

外出できる人は、春・秋の日帰り旅行（各2回）、近隣の商店街への買い物、公園の散策、建物内の喫茶店の利用、などを楽しんでいます。自由に活動できない利用者は、外出したり、レクリエーションにも参加できず、部屋にこもりがちになります。今後はさらに、こうした利用者への配慮と工夫が望まれます。

例えば、傾聴ボランティアを募り、ベットサイドでゆったり話を聞いてもらったり、会話を通してのふれあいの機会を持つのも良いと思います。また、外出支援のボランティアと近くを散策したり、建物内の喫茶店に行くなど、利用者の外出の機会を少しでも増やしたりして、自由時間・生活内容についての一層の取り組みが期待されます。

## 評価領域ごとの特記事項

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構が定めた「評価領域」に則って、記載しています。

### 1、人権の尊重

- ◇ 施設の理念は「質の高い福祉サービスを提供します」「利用者の人権を大切にします」「利用者のプライバシーを尊重します」「地域社会との交流を活発にします」と定め、利用者本人を尊重したものになっています。
- ◇ 法人で「個人情報保護に対する基本方針」「個人情報管理規定」を策定していて、それに則って対応しています。
- ◇ 身体拘束は、全面廃止に向けて取り組み、2008年10月以降行っていません。

### 2、意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

- ◇ 個別援助計画にそって、食事、入浴、排泄、余暇活動等その人その人のペースにあわせた柔軟なサービスを提供しています。
- ◇ 利用者の意向は日々の聞き取りの中で把握しますが、家族から聞く事も多く、意向を反映させた改善が行われています。
- ◇ 月1回、外出日を設け、希望者が買い物をしたり、公園などを散歩したりできるようにしています。また、離床時間を有意義に過ごすため、映画鑑賞会、各種クラブ活動、レクリエーションなどを実施しています。
- ◇ 日常生活の中で機能訓練をすることを個別ケア計画に入れ、日常生活動作能力向上を図っています。

### 3、サービスマネジメントシステムの確立

- ◇ 計画の作成・見直しに関するカンファレンスには利用者も参加し、希望や意見を聞いています。
- ◇ サービス提供の実施状況に関する見直しや改善は日々のカンファレンスの中で随時行っています。
- ◇ 苦情対応については法人をあげて取り組んでいます。法人として苦情解決規程を定めてあり、それに則って適切な対応をしています。
- ◇ 避難訓練・防災訓練を年2回行っています。夜間の災害時においては、ビル内の入所施設が連携をとって対応できるよう訓練等を実施しています。
- ◇ 日常のサービス全般についてのマニュアルが作成されています。

### 4、地域との交流・連携

- ◇ 在宅サービスとして、短期入所生活介護、高齢者入浴サービス、重度障害者入浴サービスを提供しています。
- ◇ 敬老祭やクリスマス会等の施設の行事に地域の人達を招待しています。
- ◇ 地域の新年会の季節行事や保育園の運動会に招待をうけ、参加しています。
- ◇ 利用者の余暇活動を支援する、歌・お花・朗読等のボランティアの他、オムツ直し・ネーム付け・衣類直し等のボランティアを受け入れています。
- ◇ 浦舟複合福祉施設の他の団体と協同で納涼祭を年1回開催しています。

### 5、運営上の透明性の確保と継続性

- ◇ 就業規則、服務規程、職員心得等が整備されており、研修を行っています。
- ◇ 理念・基本方針を明文化し、介護ステーションその他各所に掲示しています。また、事業計画、就業規則等をスタッフルームでいつでも見られるようにしています。
- ◇ 3年後、5年後を見越した中期計画と、長期的な事業の方向性を定めた計画を作成しています。
- ◇ 経営、運営状況等の情報はホームページで公表しています。事業計画、事業報告、決算報告は横浜市健康福祉局のホームページ上にも掲載しています。

### 6、職員の資質向上の促進

- ◇ 職員のニーズを配慮した研修計画があります。
- ◇ 法人として人材育成計画が策定されています。
- ◇ 実習生の受け入れマニュアルに基づいて実習生を受け入れ、マンツーマン体制で職員を配備し、実習生が確実に研修内容を履修できるようにしています。

## 分類別評価結果

横浜市評価基準を使用しています。評価基準の詳細については、横浜市健康福祉局「福祉サービス第三者評価」のホームページ <http://www.city.yokohama.jp/me/kenkou/hyouka/index.html> を参照してください。



「ひょう太」の数の意味は以下の通りです。

3つ：高い水準にある 2つ：一定の水準にある 1つ：改善すべき点がある

評価分類の結果は、各分類を構成する1~6つの項目の評価結果で決まります。「ひょう太」が1つしかつかない項目が1つでもあると、その項目の属する評価分類の結果は「ひょう太」1つとなります。

### 評価領域 利用者本人の尊重

評価分類	評価の理由(コメント)
<p>- 1 利用者本位の理念</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>施設の理念は、 「質の高い福祉サービスを提供します」 「利用者の人権を大切にします」 「利用者のプライバシーを尊重します」 「地域社会との交流を活発にします」と定め、利用者本人を尊重したものになっています。</li><li>理念や基本方針が誰でも見られるように、介護ステーションその他各所に掲示してあります。</li><li>採用面接時に人事担当者が理念や基本方針の説明を行っています。採用後に法人本部で新人研修を実施し、その際に再度、理念や基本方針を徹底しています。</li><li>「身体拘束廃止」「個人情報保護」など利用者の人権やプライバシーを守り、全職員が利用者に寄り添った利用者本位のサービスを実践しています。</li><li>利用者家族アンケート、利用者本人調査からもサービスの実施内容が理念や基本方針に即していることが分かりました。</li></ul>

- 2 利用者のニーズを正しく把握した個別援助計画の作成



- ・ 入所前に生活相談員・介護職員・看護師の3人で事前面接し、所定の様式に身体状況・生活状況・利用者のニーズ等を、分かりやすく記入し、個別援助計画に活かしています。
- ・ アセスメントには施設長、介護支援専門員、生活相談員、看護師、介護職員、管理栄養士等複数の職員が参加しています。
- ・ 計画の作成・見直しに関するカンファレンスには利用者にも参加してもらい(約8割が参加)、利用者の希望や意見を聞いています。
- ・ ケース会議に参加できない利用者・家族には事前に意見を聞き、計画作成時に意見を反映させています。
- ・ 計画の作成・見直しにおいて、利用者・家族に説明し、サインをしてもらい同意を得ています。
- ・ 利用者の課題を探り、解決のための長期及び短期の目標を個別援助計画の中に具体的に明示しています。
- ・ 計画を定期的に見直していますが、退院してきた時や、心身の状況に応じて、日々のカンファレンスの中でも随時見直しを行っています。
- ・ 外部の専門家として歯科医師よりアドバイスを受けています。そのアドバイスに対し、当施設に合ったケア方法を検討し実施しています。
- ・ 必要に応じて利用者の個別援助計画にも食事、リハビリ等に関して専門家の意見を反映しています

- 3 利用者の状況の変化に応じた適切なサービス提供の実施



- ・ 職員の対応の結果や利用者の反応を日誌にきちんと記録しています。個々の利用者の状況は、パソコン入力しており、介護職と看護師が情報の共有を図れるようにしています。
- ・ 個別援助計画にそって、食事、入浴、排泄、余暇活動等その人その人のペースにあわせた柔軟なサービスを提供しています。
- ・ サービス提供の実施状況に関する見直しや改善は日々のカンファレンスの中で随時行っています。
- ・ 利用者の意向は日々の聞き取りの中で把握しますが、家族から聞く事も多く、意向を反映させた改善が行われています。

- 4 快適な施設空間の確保



- ・ 共用部分は毎日、週に1度は居室を含め念入りに清掃し、共用スペース、個人のスペースとも常に清潔に保たれています。
- ・ 施設内はバリアフリーであり、居室は柔らかい床材を使用しています。
- ・ 居室は個室が40部屋、2人部屋が20部屋となっていて、2人部屋も中間に仕切りが設置されており、個室に近い状態が確保され、プライバシーは守られています。
- ・ 家族との面会は利用者の居室(個室)や、フロアのソファで自由に行えます。希望により相談室も利用できます。
- ・ 感染症及び食中毒の予防・対策マニュアルがあり、感染症対策委員会を3ヶ月に1回開催し、感染症防止対策の検討がなされています。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症・食中毒の研修は年2回実施し、研修の内容をすべて回覧しています。</li> <li>・ヒヤリハットや事故報告書を作成し、今後の対応等を記入し、直ちに各部署に回覧しています。</li> <li>・事故防止委員会を月に1回開催し、事故原因の分析や再発防止を検討しています。</li> <li>・防災マニュアルに基づき、避難訓練・防災訓練を年2回行っています。夜間の災害時においては、ビル内の入所施設が連携をとって対応できるよう訓練等を実施しています。</li> </ul>
<p>- 5 苦情解決体制</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活相談員主任が苦情受付担当者となっており、重要事項説明書に記載し、ロビーにも掲示しています。</li> <li>・第三者委員が設置され、各フロアに掲示しており、直接苦情を申し立てることが出来ます。南区役所や南区社会福祉協議会とはよく連絡し、相談しています。</li> <li>・苦情対応については法人をあげて取り組んでいます。法人として苦情解決規程を定めてあり、それに則って適切な対応をしています。</li> <li>・苦情や要望のデータは管理し、文書化して各部署へ伝達し、次回に反映出来る様にしています。</li> </ul>
<p>- 6 特に配慮が必要な利用者への取り組み(医療対応含む)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな課題が緊急に生じた場合などは、日々の申し送りや小規模のカンファレンス(多職種参加)を実施しています。</li> <li>・医療依存度の高い利用者を積極的に受け入れています。現在胃ろう9人、吸引5人の他、腸ろう、インシュリン、酸素、カテーテルなどで、利用者全体の2割から3割にあたります。横浜市の医療対応促進助成事業の対象になっています。</li> <li>・医療依存度の高い利用者については、看護師が個々の利用者の対応方法を介護職員にマニュアルと口頭で説明し、定期的にケアカンファレンスを行っています。</li> </ul>

## 評価領域 サービスの実施内容

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>- 1 入退所時の対応</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入退所検討委員会の内容は、本人・家族の希望があればお知らせし、公開することもできます。</li> <li>・入退所検討委員会の委員に、施設外の第三者は加えていません。</li> <li>・入退所の曜日は原則としては平日ですが、介護者の希望で、土日祭日でも対応しています。</li> <li>・入退所の時間はできるだけ介護者の希望に合わせるようにしています。</li> <li>・入退所の希望日時は、入退所前の面接時に話し合っていて決めています。</li> </ul>
<p>- 2 利用者本位のサービス提供[食事]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食事のメニューは利用者が楽しめるように様々な工夫をしています。納涼祭や敬老の日、クリスマス会などの行事食のほか、誕生会メニューの日、希望の出前を取る「お好み食」の日、2種類の定食から選ぶ選択食の日を、それぞれ毎月1回設けています。</li> <li>・利用者の目の前でたこ焼きやすいとん、手打ちそばなどを作っておやつにする「おやつレクリエーション」も毎月1回実施していて、一部の利用者は調理にも参加しています。</li> <li>・寿司職人に利用者の目の前で握ってもらう出張握り寿司、小グループで鍋を囲む鍋パーティなども実施しています。</li> <li>・食器は、家庭的な雰囲気を感じさせる花柄などのものを使用しています。また、主食や副菜が際立つような色の配慮もしていて、目の悪い利用者に食材をわかりやすくしています。</li> <li>・食事時間は、利用者個人のペースに合わせて柔軟に対応しています。1人で食事をしたい利用者は1人テーブルで静かにのんびりと食事をしています。</li> </ul>
<p>- 2 利用者本位のサービス提供[入浴]</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入浴日は基本的には週2回で、曜日も決まっていますが、体調不良などでその日に入れない場合、別の日に入れるようにしています。また、希望があれば週2回以上の入浴も可能にしています。</li> <li>・入浴時は、基本的に4人体制で介助を行うようにしていて、入浴機械の操作は2人以上の体制で行っています。安全を確保しつつ、できるだけゆっくり入浴を楽しめるように配慮しています。</li> <li>・脱衣室の入口にはのれんがあり、ドアの開け閉めの時にも外から見えないようにして、プライバシーに配慮しています。また、脱衣室に入ってからの待ち時間が少なくなるように、フロアと電話連絡を取り合っています。</li> <li>・個別入浴を希望する利用者に対しては、入浴順番を変更して対応しています。また、同性介助の希望があれば、応じています。</li> </ul>

- 2 利用者本位のサービス提供[排泄]



- ・基本的に立位のとれる利用者をトイレへ誘導していますが、オムツを使用している尿意のある利用者に対しては、歩行が困難な場合、日中は2人介助でトイレ誘導を行うようにしています。プランに従ったケアの結果、尿意を回復した利用者もいます。
- ・トイレはすべてドアがついています。また、部屋は1人部屋か2人部屋ですが、2人部屋でも洗面台などが共有で居室は個室に近い形をとっているため、おむつ交換時やポータブルトイレ使用時にプライバシーは守られています。
- ・同性介助の希望があった場合、日中は対応できますが、夜間は夜勤の職員がそれぞれのユニットに1人であるため、希望にそえないこともあります。

- 2 利用者本位のサービス提供[その他]



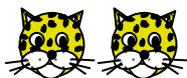
- ・「ターミナルケア・精神的ケア対応マニュアル」「看取りに関する指針」を作成していて、本人・家族の意思を尊重しつつ可能な限り対応する方針を明示しています。
- ・入所の際に、書面で、ターミナル期での希望などについて本人・家族の意思を確認しています。
- ・ターミナル期に入った場合、ベッドでの安楽な体位の保持や体位交換はもちろん、訪室を多く行い、本人の好物の摂取や音楽の対応等、細やかに対応しています。
- ・看取りの経過や精神的ケアへの配慮などに関する研修は、全職員に対して年に2回行っています。また、看取り実施後にその都度会議を開いて話し合いを行い、今後活かすようにしています。

- 3 余暇・生活内容の自由な選択



- ・利用者が様々な外出の機会をもてるような計画を立てています。
- ・ほぼ月1回、外出日を設け、希望者が買い物をしたり、公園などを散歩したりできるようにしています。日帰りバス旅行は年に2回行い、今年度は海ほたるや川崎大師などへ行きました。
- ・リクライニング車椅子使用の利用者も、近くの公園や当複合福祉施設内の喫茶店へは行くことができます。お花見を毎年行っていますが、バスでの観賞なので重度の利用者の参加も多くあります。
- ・テレビと新聞が各ユニットのリビングにあります。ほとんどの利用者は居室に個人用テレビを置いています。希望の新聞や雑誌を購入している人もいます。
- ・各フロアには飲み物の自動販売機があり、利用者は自由に利用しています。
- ・基本的に、居室内に好きな食べ物や飲み物を置いておくことができます。
- ・預かり金は、自己管理が出来、かつそれを希望する利用者には、まとまった金額を渡して個人で管理するようにしています。自己管理が不可能、或いは希望しない利用者には、職員が代行しています。個別の「預かり金管理状況」ファイル、「小口現金出納簿」を整備しています。

#### - 4 機能回復・寝たきり防止等への支援



- ・現在は、専任の機能訓練指導員は配属されていません。看護師が兼務で機能訓練指導を行っています。
- ・日常生活での動作能力向上を図り、毎日昼前にラジオ体操をしています。その他、おしぼりやエプロン、おむつなどをたたむ手伝い、ベッドサイドでの立ち上がり、トイレまでの歩行訓練などを行っています。
- ・「じょくそう予防マニュアル」「じょくそう予防対策に関する指針」を作成しています。これに従って委員会を設置して月1回委員会を開催し、利用者全員に「じょくそう予防対策個別計画書」を作成しています。
- ・日中、寝たきりで着替えが困難な状況ではないのに、寝巻きから着替えない利用者も、少数ですが見受けられます。
- ・食事は、医師から起き上がらないように指導を受けている利用者を除いて、全員がベッドから離れてリビングでとっています。
- ・離床時間を有意義に過ごすため、映画鑑賞会、各種クラブ活動、レクリエーションなどを実施しています。
- ・参加者の多いクラブ活動は生演奏に合わせて歌う「歌声クラブ」、カラオケで歌う「歌謡クラブ」で、それぞれ20名ほどの利用者が参加しています。
- ・レクリエーションでは、お茶を飲みながら交流したり、おやつ作りを一緒にしたりそれを見たりすることに、利用者の半数ほどが参加しています。
- ・車椅子等は、各利用者に対応できるように、複数の種類を置いています。また、滑り止めマットを使用したり、フットレスト（足をおく場所）の高さを段ボールなどで調節したり、三角マットをあてたりして、安全に使いやすいように工夫しています。

#### - 5 健康管理



- ・特定の書式（ライフチャート）に利用者一人ひとりの日々の食事状況、水分摂取量、排泄状況等を記録しています。また、血圧、脈拍、体重は、特に問題のない場合は月1回測定していますが、血圧の薬を飲んでいる利用者は毎日測り、体重は医師から指示のある場合は指示通りに計測しています。
- ・服薬の誤りがないように、配薬は基本的に看護師が行い、服薬介助は介護職員が行います。服薬介助の際には利用者の顔と名前を確認して、薬包をチェックしています。
- ・「服薬管理マニュアル」で具体的な服薬管理と服薬方法の共有化を図っています。

- 6 プライバシーの保護・人権の擁護（身体拘束廃止への取り組み等）



- ・法人で「個人情報保護に対する基本方針」「個人情報管理規定」を策定していて、それに則って対応しています。
- ・身体拘束は、全面廃止に向けて取り組み、2008年10月以降行っていません。
- ・研修などで身体拘束の弊害への理解を更に深め、転倒防止などの対応策を引き続き検討しています。
- ・職員の守るべき規範・倫理等は「就業規則」「服務規程」に明文化されています。また、「勤務心得」があり、ここでは具体的な身だしなみや言葉遣い・態度にまで言及しています。
- ・人権擁護に関わる研修は、新規採用職員に対しては法人で行う「倫理及び法令順守研修」があり、その後は施設内で年2回行っていきます。また、施設内研修の後に職員から人権に関わる議題を集めて話し合い、利用者に対して不適切な行為などがいないかを確認し合っています。
- ・成年後見制度については入所時以前に既に理解している場合がほとんどで、制度を利用している人もいます。
- ・制度について希望があれば、情報提供、相談、利用手続きの支援を行うことができます。福祉保健センターとは日常的に連携体制をとっています。

- 7 利用者家族との交流・連携



- ・家族参加の行事として、春秋の日帰り旅行、敬老祭、納涼祭、クリスマス会を行っています。敬老祭の時には利用者と家族と一緒に食事をして、職員との交流も図っています。
- ・家族懇談会や家族向けの介護教室などは行っていません。
- ・広報誌「おあしす」を年4回発行して、家族に送付しています。カラー写真を多く取り込んで、施設での生活の様子を見やすく分りやすく知らせています。
- ・面会に来られない家族には、生活相談員がサービス計画見直し時に意向を聞き、その際利用者の状況を家族に報告しています。
- ・生活相談員は3名配置されていて、必要な場合に家族を訪問できる体制をとっています。

## 評価領域 地域支援機能

評価分類	評価の理由（コメント）
<p data-bbox="150 342 571 468">- 1 施設の専門性を活かした地域の人達に対する相談・サービスの提供</p> 	<ul data-bbox="608 282 1444 667" style="list-style-type: none"><li>・地域の介護支援専門員が主催する「サービス担当者会議」や市社会福祉協議会等の研究会に参加して、地域の福祉ニーズの把握に努めています。</li><li>・在宅サービスとして、短期入所生活介護、高齢者入浴サービス、重度障害者入浴サービスを提供しています。</li><li>・関係機関との連携の担当者は各職種ごとに決めていて、日常的な連携が来ています。</li><li>・地域の人たちに対する相談事業は、当複合福祉施設にある他の法人経営の地域ケアプラザが担っているので、特に行っていません。</li></ul>

## 評価領域 開かれた運営

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>- 1 施設の地域開放・地域コミュニティへの働きかけ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・敬老祭やクリスマス会等の施設の行事や浦舟複合福祉施設の共同行事に地域の人達を招待し、施設の理解を深めてもらうように努めています。</li> <li>・地域の保育園や小学校及び中学校の子どもたちがクリスマス会や敬老祭に参加し、定期的に交流しています。</li> <li>・地域の新年会行事や保育園の運動会に招待をうけ、参加しています。</li> <li>・近隣のスーパーでの買い物や散策及び同じ建物内にある喫茶店等への外出を月1回の頻度で計画的に行い、地域との交流を図っています。</li> <li>・福祉保健活動拠点（南区社会福祉協議会）等の外部機関を通してボランティアの参加を呼びかけています。</li> <li>・地域への施設開放や備品等の貸し出しは、浦舟地域ケアプラザなどが主に担っており、地域からの要望も特にないため、行っていません。</li> </ul>
<p>- 2 サービス内容等に関する情報提供</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設のパフレットやホームページで、サービス内容や施設での生活の様子、料金体系、職員体制等、施設利用に必要な情報を、地域や関係機関に提供しています。</li> <li>・広報紙「おあしす」を年間4回発行し、家族の他に地域の町内会や居宅介護支援事業所、区役所等に配布しています。</li> <li>・利用希望者からの問い合わせには、土・日・祭日を含めて対応できる体制になっています。</li> <li>・利用希望者が施設を見学する時には、利用者のプライバシーの観点から利用者に影響を与えない範囲で、見学希望者の都合に対応しています。</li> </ul>
<p>- 3 福祉に関する普及・啓発・ボランティア活動等の促進</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活相談員がボランティアの受け入れ窓口となり、ボランティアの活動内容を登録し記録しています。歌・お花・朗読等の利用者の余暇活動を支援するボランティアの他、オムツ直し・ネーム付け・衣類直し等のボランティアも受け入れています。</li> <li>・ボランティアの意見を取り入れて、入浴介助にあたる職員体制を見直した事例があります。</li> <li>・実習生を受け入れる場合は、施設長や介護主任及び生活相談員が教育プログラムをそれぞれ分担しています。</li> <li>・実習生の研修が効果的に行われるようにするため、実習生の派遣元と協議して教育プログラムを作成しています。また、実習に際しては、マンツーマン体制で職員を配備し、実習生が確実に研修内容を履修できるようにしています。</li> </ul>

## 評価領域 人材育成・援助技術の向上

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>- 1 職員の人材育成</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人として人材育成計画が策定されています。</li> <li>・職員の目標達成の評価は年1回面接をして行っています。また年に3回施設長と介護主任で人事評価を行っています。</li> <li>・職員のニーズを配慮した研修計画があり、施設内研修時に外部研修に参加した職員が報告をしています。</li> <li>・非常勤職員にも分かりやすいマニュアルがあり、周知されています。また、非常勤職員もどの研修会にも出られるようになっていきます。</li> <li>・介護主任やフロアリーダーが非常勤の指導を行っており、職員間のコミュニケーションは非常に良好です。</li> </ul>
<p>- 2 職員の援助技術の向上・一貫性</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員参加による個々の職員の援助技術についての相互評価は、以前、試みたことがありましたが、実践に至っていません。</li> <li>・法人内の施設職員が横断的な研究会（介護員研究会・看護師研究会・栄養士研究会等）を作り、その研究会を通じて援助技術の向上に取り組んでいます。</li> <li>・歯科医師から口腔ケアについて指導と評価を受けています。</li> <li>・日常のサービス全般についてのマニュアルが作成されており、マニュアルは年2回、研修会が終わった後に見直しています。</li> <li>・日々の業務日誌の他に、短期入所用、ケアの変更用、全体的な連絡用伝達ノートを作成し、情報を共有しています。</li> <li>・月1回の職員会議で情報の共有をし、部門間の打ち合わせは毎日のミーティングで行われています。</li> </ul>
<p>- 3 職員のモチベーション維持</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・服務規程、給与規定に仕事への取り組み等期待水準を明文化しています。</li> <li>・各フロアごとに職員を固定し、それぞれリーダーを配置して、できるだけ現場の職員に権限を委譲しています。</li> <li>・年1回個別面談を行い、目標や課題等を把握しています。</li> <li>・職員間で何でも話せる開かれた雰囲気の中で、仕事にやりがいを感じながら、職務に励んでいる様子がうかがえました。</li> </ul>

## 評価領域 経営管理

評価分類	評価の理由（コメント）
<p>- 1 経営における社会的責任</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業規則、服務規程、職員心得等が整備されており、新人職員には各人に配付し、オリエンテーション時に研修を行っています。</li> <li>・経営、運営状況等の情報はホームページで公表しています。横浜市天神ホームの事業計画、事業報告、決算報告は横浜市健康福祉局のホームページ上にも掲載しています。</li> <li>・他施設の不適切な事案については、ミーティングや伝達ノート等で情報を伝えています。特に重要な事案は新聞の切り抜きを掲示し職員に周知しています。</li> <li>・ゴミの分別への協力やペットボトルのふたの回収をしたり、冷房は28℃、暖房は20℃に設定し、省エネに努めています。</li> <li>・環境配慮の考え方が、施設の方針や目標の中に位置づけられていません。</li> </ul>
<p>- 2 施設長のリーダーシップ・主任の役割等</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・理念・基本方針を明文化し、介護ステーションその他各所に掲示し、年3回の査定の時理念、基本方針の理解を点検しています。</li> <li>・食事向上委員会、事故対策委員会、感染症対策委員会等異なる職種、部門の職員によって組織をあげて取り組む仕組みがあります。</li> <li>・新人担当職員を決め指導内容をマニュアル化しています。担当職員より主任は報告を受けるシステムとなっており、全職員の能力などを把握しています。</li> <li>・主任は個々の職員の様子を気に掛け、休憩時間に悩みを聞いたり、体調が悪い時は早く帰す等、精神的、肉体的に良好な状態で仕事に取り組めるよう配慮しています。</li> <li>・スーパーバイズの出来る主任クラスを計画的に育成するプログラムは無く、今後の課題です。</li> </ul>
<p>- 3 効率的な運営</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業運営に影響のある情報は法人の施設長会議で収集したり、社会福祉協議会等から収集し分析しています。</li> <li>・法人内の入所施設（特養4施設、救護1施設）において、介護主任会議、栄養士会議、看護主任会議があり、情報収集や課題などを検討し、それぞれの立場で施設運営が向上するよう尽力しています。</li> <li>・法人内に理事長を中心に施設長、所長会議が設けられており、事業運営について話し合っています。それを受け、各所属長は施設に持ち帰り各職員に周知し、必要な取り組みを行っています。</li> <li>・3年後、5年後を見越した中期計画と、長期的な事業の方向性を定めた計画を作成しています。</li> <li>・次代の組織運営に備え、経営やサービスプロセスの新たな仕組みについては検討していません。</li> </ul>

## 利用者家族アンケート 分析

実施期間 2010年11月2日～11月23日

実施方法 事業者から直接利用者家族に配布。利用者家族より、同封の返信用封筒で評価機関宛に無記名で返送。

回収率 約78.6% (42枚配付、33枚回収)

アンケート回答のあった利用者の概要

(性別) 男性5人、女性25人(無回答3人)

(年齢) 40～64歳 1人、65歳～74歳 3人、75歳～84歳 4人、  
85歳～94歳 19人、95歳以上 6人、無回答 0人

(要介護度) 1...0人、2...2人、3...4人、4...8人、5...17人 無回答2人

アンケートに回答した人の属性

配偶者1人、子ども22人、兄弟姉妹7人、甥・姪2人、その他1人

結果の特徴

### ◇ 問1 施設の基本理念や基本方針

半数以上の人「知っている」「まあ知っている」と答えています。その全員が、理念・方針に「共感できる」「まあ共感できる」としています。

### ◇ 問2 入所時の状況

「施設情報の入手について」「具体的なサービス内容及び費用等の説明」について、ほぼ全員が「満足」「どちらかといえば満足」(以下、「満足」「どちらかといえば満足」を合わせたものを「満足度」とする)と答えています。

### ◇ 問3 個別ケア計画

「個別ケア計画の説明について」「本人及び家族の意向・要望の反映について」は90%前後の満足度です。

### ◇ 問4 日常のサービス内容

「食事」は83%、「入浴」「排泄」「体調への日常的配慮」「病気や怪我などの対応」は85%以上の満足度です。「自由時間活動」「預かり金管理・出納方法の説明」が75%強の満足度、「リハビリ、機能回復の取り組み」は50%程度の満足度で、不満度が15%です。問4に関しては「その他」が6%～18%まであり、自由意見欄には「見る機会がないのでわからない」というものが多くあります。わからない、という人が「その他」としたことがうかがわれます。

### ◇ 問5 施設空間の快適さ

「快適さ」「安全性」について90%前後の満足度です。

### ◇ 問6 施設と家族との連携・交流

「利用者の様子に関する説明・情報提供」「施設行事などの開催日、時間帯の配慮など」はどちらも90%以上の満足度です。

### ◇ 問7 職員の対応について

「利用者のプライバシーへの配慮」「個々利用者の尊重」「職員の対応」「不満や要望を聞く体制と対

応」は90%前後の満足度です。「サービス提供の一貫性について」は80%弱の満足度です。

#### ◇ 問8 総合満足度

100%の満足度です。

#### 満足度の高かった点

- ◇ ほとんどの項目が90%以上或いは90%に近い満足度です。
- ◇ 特に、「施設空間の快適さ」「施設と家族との連携・交流」「職員の対応」について、多くの家族から満足や感謝の言葉が述べられています。
- ◇ 日常のサービス内容のうち、「食事」「入浴」「排泄」「体調への日常的配慮」「病気や怪我などの対応」などが90%に満たなかった理由は、家族が現場を見ていないためだと推察されます。

#### 満足度のやや低かった点

- ◇ 目立って満足度の低かった項目は「リハビリ、機能訓練の取り組みについて」で、50%の満足度です。これは本人調査の結果とも符合します。専任の機能訓練専門員が現在欠員になっていることが原因の一つだと思われます。総合満足度が100%ということからも、大きな不満とは言えませんが、出来れば機能訓練を充実させてほしい、という家族の願いが推察されます。

#### 設問ごとの主な意見

##### 【問1】基本理念や基本方針

- ◇ 説明していただいたと思いますが、よく覚えていないので特別な意見はありません。
- ◇ 利用者本人の希望をよく聞いて生活しやすいよう援助してくれている。

##### 【問2】入所時の状況

- ◇ 契約書等に基づき情報説明をしていただきました。
- ◇ 丁寧に説明していただきました。

##### 【問3】支援の計画

- ◇ 個別ケア計画を早く説明して欲しい。
- ◇ 丁寧です。
- ◇ 本人の能力に応じて生活を助けていただいています。
- ◇ マッサージの曜日とか、週何回しているのかわからない。

##### 【問4】日常のサービス内容

- ◇ 胃ろうのため、わかりません。
- ◇ 入浴はできたら週3回お願いします。
- ◇ とてもよくして頂き感謝している。
- ◇ 時々領収書が送られてこない日があります。
- ◇ 本人が病気の時は、家族に病院を選ばせて欲しい。
- ◇ 人それぞれですが、接し方に差がある。
- ◇ できれば、晴れの日には太陽の光を本人が浴びられる日（外の空気にふれる）を多く作って欲しい。

##### 【問5】施設空間の快適さ

- ◇ 施設はとても清潔に保たれていて快適だと思います。

##### 【問6】施設と家族との連携・交流

- ◇ 家族から聞かないと情報が聞けない。
- ◇ 家族の状況に応じた面会をさせてもらっています。
- ◇ 忙しいとは思いますが、最低年1回くらいでもよいので施設との個人面談があったらと思います。
- ◇ 細やかなところまで本人の様子や、行事についても説明してくださり、安心できます。

【問7】職員の対応

- ◇ 優しく言葉をかけてくれています。
- ◇ とても親切で問題がある時は知らせてくれて助かります。
- ◇ 職員の皆さまには感謝申し上げます。
- ◇ 人数が少ない中、よく目が届いているように見えました。
- ◇ お願いしやすい人、そうでない人の差がある。又、忙しそうにしているとつい我慢することもある。

【問9】その他意見

- ◇ 健康管理をきちんと見てもらえ、問題がある時には知らせてもらい、意見も聞いてもらい対応してもらえています。
- ◇ スタッフの方などが入所の人達に適切に対応している姿が見られました。
- ◇ 体の不自由な本人の部屋へ他の利用者が勝手に出入りしないよう気をつけて欲しい。
- ◇ 施設は訪問することがなかなか出来ないので、定期的に入所者の健康状況などを細かく知らせてもらいたい。

## 利用者家族アンケート集計結果（グラフ）

事業者名：横浜市天神ホーム

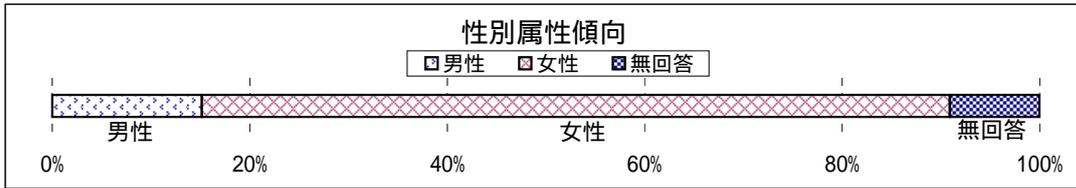
調査期間：2009年11月2日～11月23日

回収率：78.6%（回収33枚 / 配付42枚） 利用者数は72名

【属性】

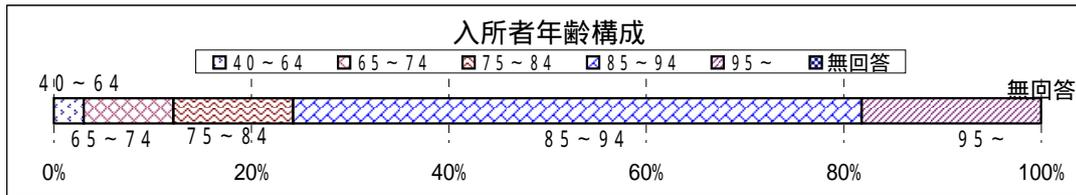
### 1 利用者性別

性別	男性	女性	無回答	計
構成	5	25	3	33



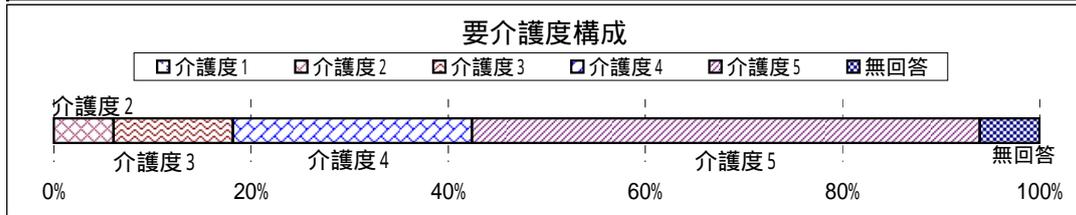
### 2 利用者年齢構成

年齢:才	40～64	65～74	75～84	85～94	95～	無回答	計
構成	1	3	4	19	6	0	33



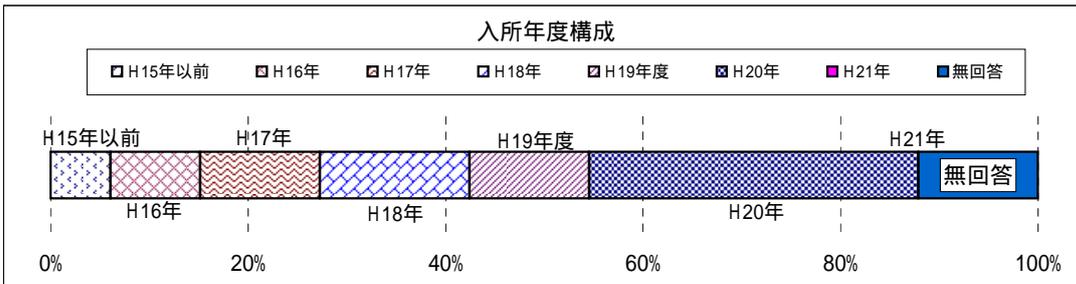
### 3 利用者要介護度

介護度	介護度1	介護度2	介護度3	介護度4	介護度5	無回答	計
構成	0	2	4	8	17	2	33



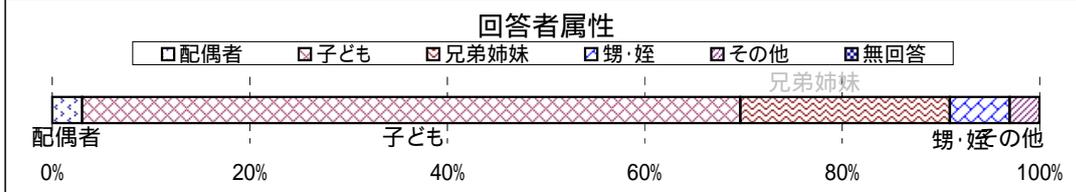
### 4 利用者入所年度

入所年度	H15年以前	H16年	H17年	H18年	H19年度	H20年	H21年	無回答	計
構成	2	3	4	5	4	11	0	4	29



### 5 アンケートに回答した方の属性

属性	配偶者	子ども	兄弟姉妹	甥・姪	その他	無回答	計
構成	1	22	7	2	1	0	33

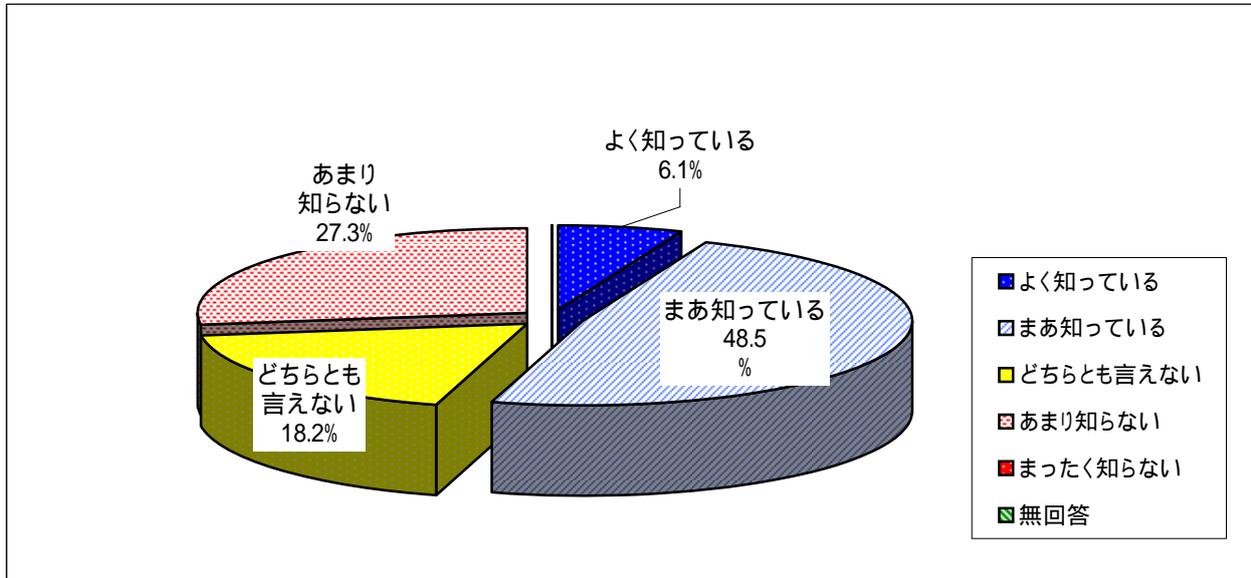


## 施設の基本理念や基本方針について

問1：施設の基本理念や基本方針を知っていますか

問1：	よく知っている	まあ知っている	どちらとも言えない	あまり知らない	まったく知らない	無回答	計
あなたは、この施設の基本理念や基本方針をご存じですか	6.1	48.5	18.2	27.3	0.0	0.0	100

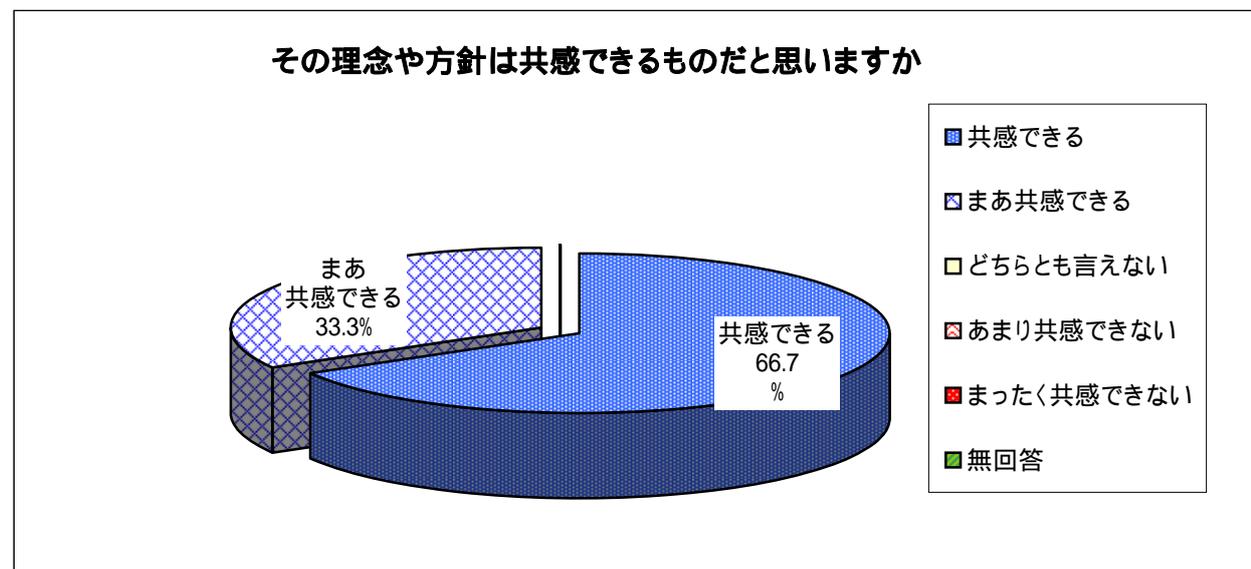
(%は小数第1位まで表示し、合計の小数第1位を四捨五入すると100%になります。)



「よく知っている」「まあ知っている」と答えた方へ

付問：あなたは、その理念や方針は共感できるものだと思いますか

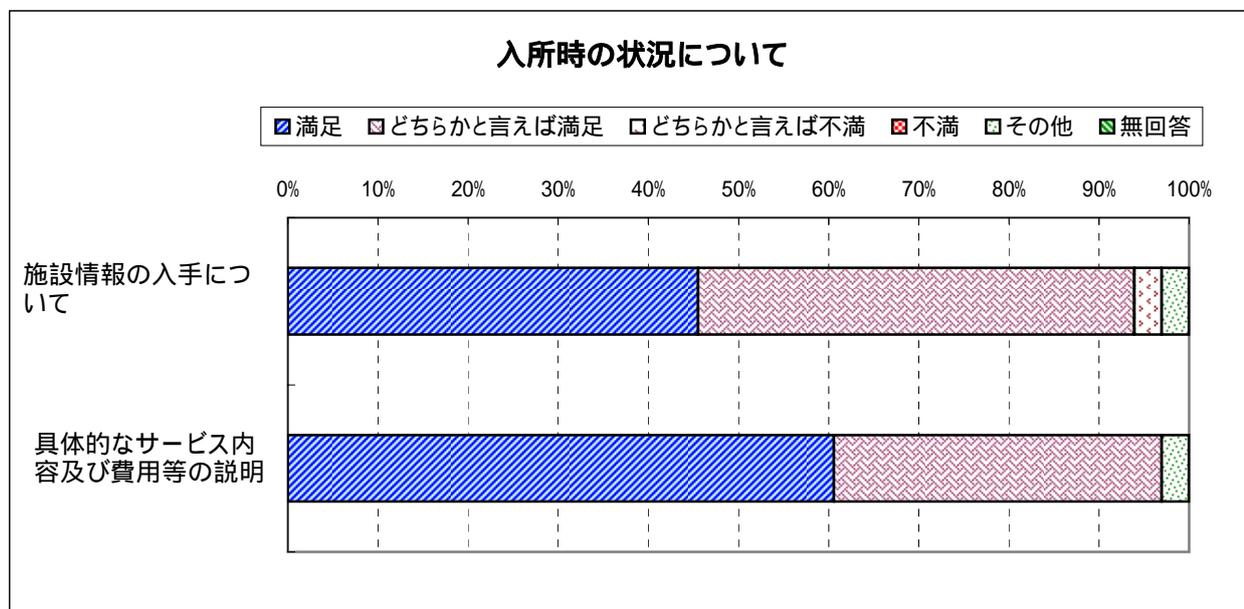
付問1：	共感できる	まあ共感できる	どちらとも言えない	あまり共感できない	まったく共感できない	無回答	計
あなたは、その理念や方針は共感できるものだと思いますか	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100



## 施設のサービス内容について

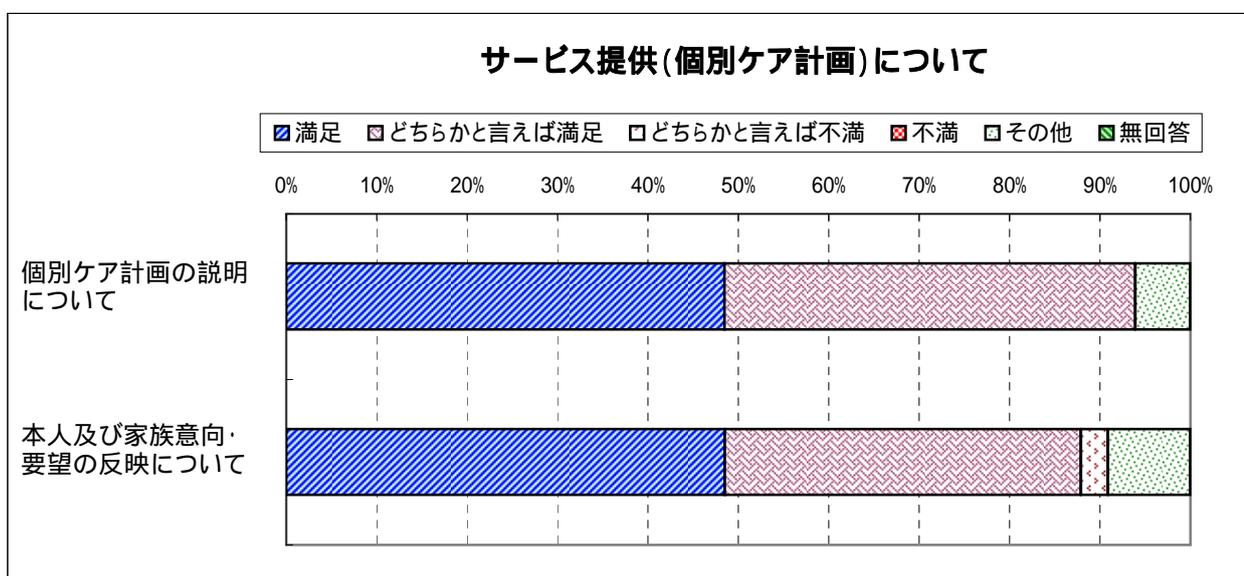
### 問2 入所時の状況

	満足	どちらかと言えば満足	どちらかと言えば不満	不満	その他	無回答	計
施設情報の入手について	45.5	48.4	3.0	0.0	3.0	0.0	100
具体的なサービス内容及び費用等の説明	60.6	36.4	0.0	0.0	3.0	0.0	100



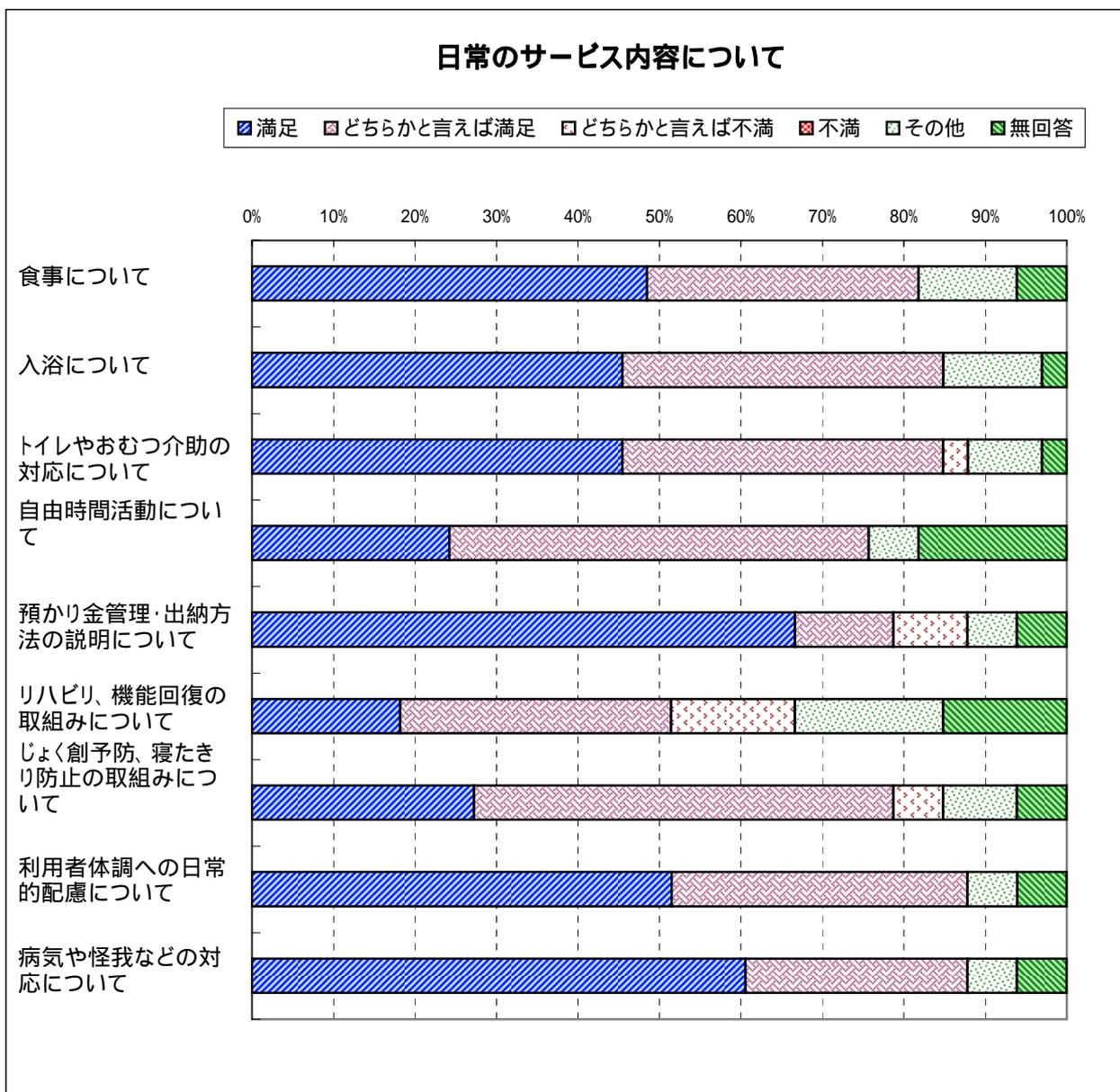
### 問3 サービス提供(個別ケア計画)

	満足	どちらかと言えば満足	どちらかと言えば不満	不満	その他	無回答	計
個別ケア計画の説明について	48.5	45.5	0.0	0.0	6.1	0.0	100
本人及び家族意向・要望の反映について	48.5	39.4	3.0	0.0	9.1	0.0	100



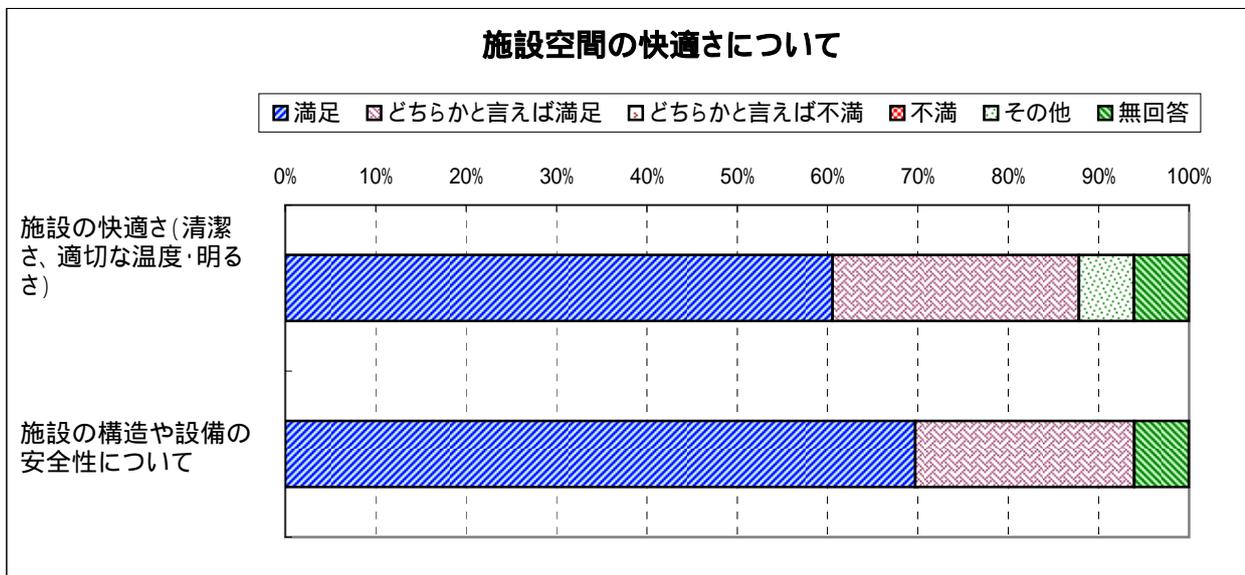
#### 問4 日常のサービス内容

	満足	どちらかと言えば満足	どちらかと言えば不満	不満	その他	無回答	計
食事について	48.5	33.3	0.0	0.0	12.1	6.1	100
入浴について	45.5	39.4	0.0	0.0	12.1	3.0	100
トイレやおむつ介助の対応について	45.5	39.4	3.0	0.0	9.1	3.0	100
自由時間活動について	24.2	51.5	0.0	0.0	6.1	18.2	100
預かり金管理・出納方法の説明について	66.7	12.1	9.1	0.0	6.1	6.1	100
リハビリ、機能回復の取組みについて	18.2	33.3	15.2	0.0	18.2	15.2	100
じょく創予防、寝たきり防止の取組みについて	27.3	51.5	6.1	0.0	9.1	6.1	100
利用者体調への日常的配慮について	51.6	36.4	0.0	0.0	6.1	6.1	100
病気や怪我などの対応について	60.6	27.3	0.0	0.0	6.1	6.1	100



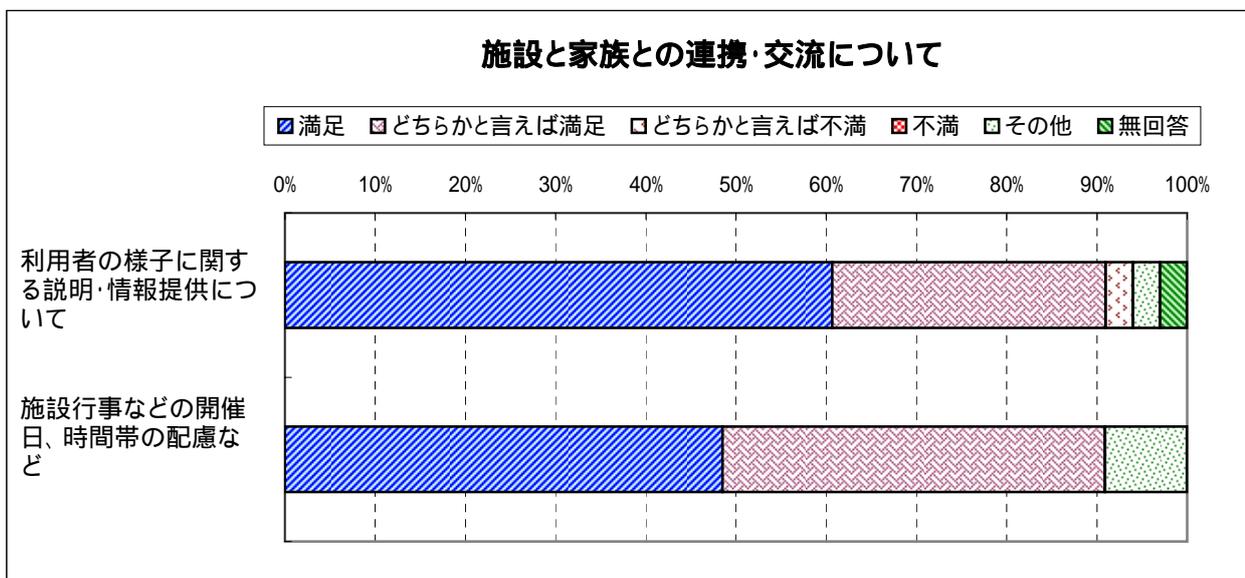
問5 施設空間の快適さ

	満足	どちらかと言えば満足	どちらかと言えば不満	不満	その他	無回答	計
施設の快適さ(清潔さ、適切な温度・明るさ)	60.6	27.3	0.0	0.0	6.1	6.1	100
施設の構造や設備の安全性について	69.7	24.2	0.0	0.0	0.0	6.1	100



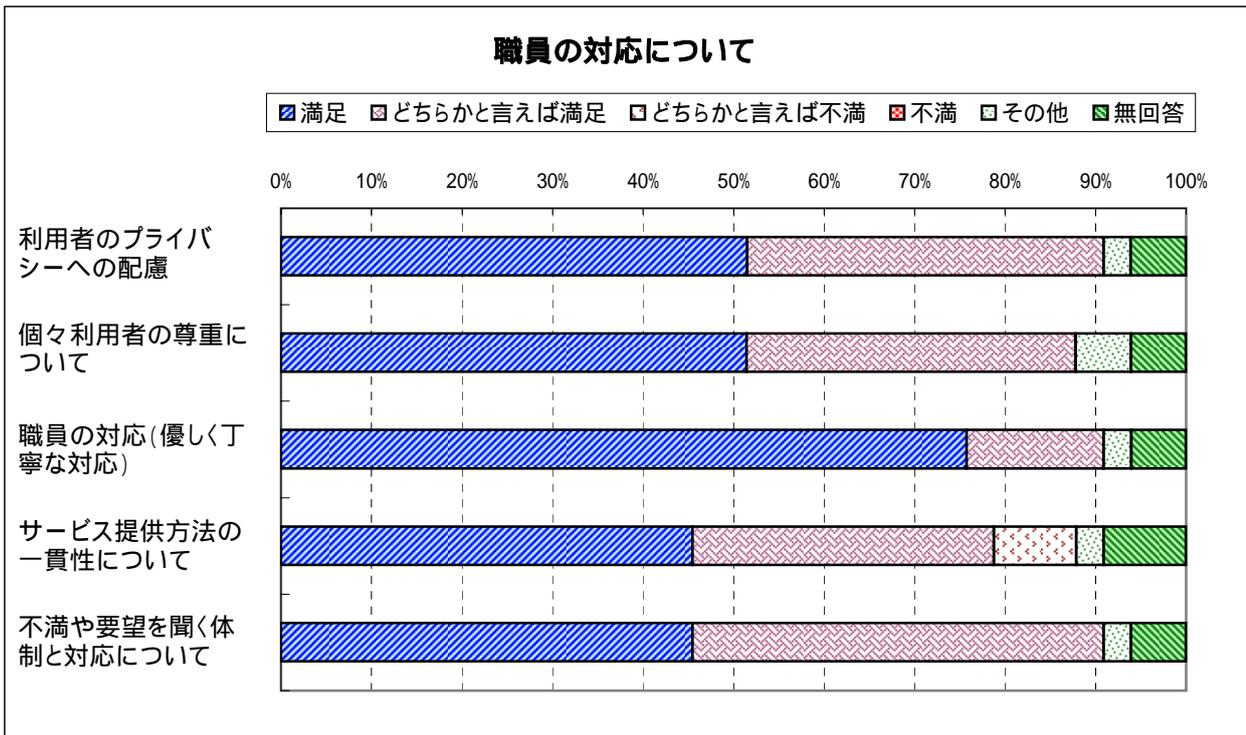
問6 施設と家族との連携・交流

	満足	どちらかと言えば満足	どちらかと言えば不満	不満	その他	無回答	計
利用者の様子に関する説明・情報提供について	60.6	30.3	3.0	0.0	3.0	3.0	100
施設行事などの開催日、時間帯の配慮など	48.5	42.4	0.0	0.0	9.1	0.0	100



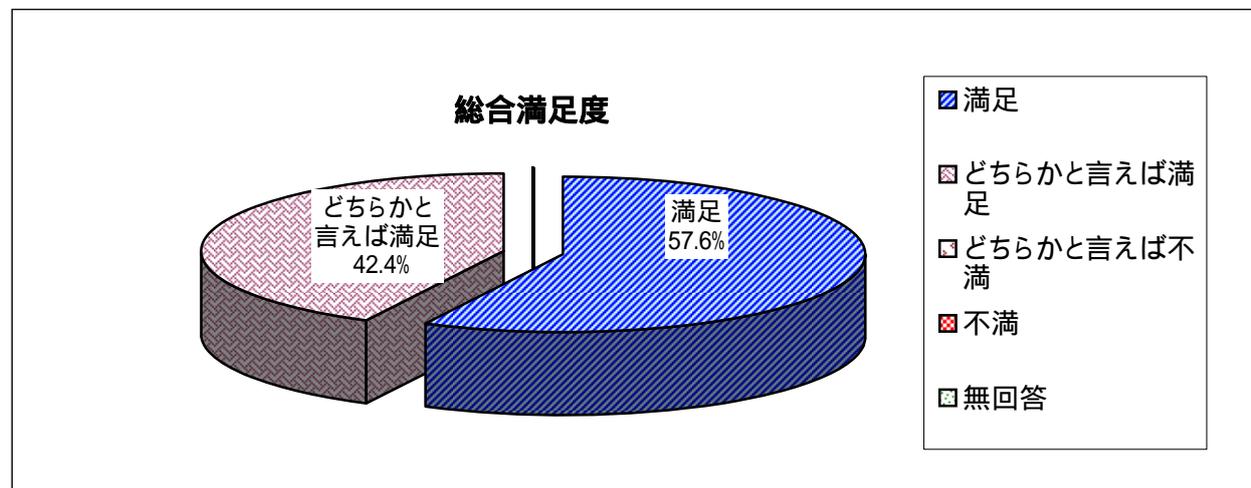
問7 職員の対応について

	満足	どちらかと言えば満足	どちらかと言えば不満	不満	その他	無回答	計
利用者のプライバシーへの配慮	51.5	39.4	0.0	0.0	3.0	6.1	100
個々利用者の尊重について	51.5	36.4	0.0	0.0	6.1	6.1	100
職員の対応(優しく丁寧な対応)	75.8	15.2	0.0	0.0	3.0	6.1	100
サービス提供方法の一貫性について	45.5	33.3	9.1	0.0	3.0	9.1	100
不満や要望を聞く体制と対応について	45.5	45.5	0.0	0.0	3.0	6.1	100



問8 総合満足度

	満足	どちらかと言えば満足	どちらかと言えば不満	不満	無回答	計
総合満足度	57.6	42.4	0.0	0.0	0.0	100



## 利用者本人調査 分析

実施日	2月10日(水)
選定方法	男性 4 人、女性 6 人 (事業者が選定)
実施方法	職員は同席せず、1人当たり30分前後のインタビューを7人は個室で、1人は機能訓練室で2人はフロアで実施

### 結果の特徴

- ◇ 入所時に施設の生活について十分な説明があったかどうかについては、大部分の人が「覚えていない」「よくわからない」という回答でしたが、はっきり「あった」と言う人も何人かいました。
- ◇ 個別支援計画については、半数が「自分に合っている」と答えています。「わからない」「もっとしたいことがある」という回答もありました。
- ◇ 生活リズムについては、大部分が「自分に合っている」と答えていますが、「合わせるほかない」という意見もありました。
- ◇ 施設の快適さ(部屋や食堂の清潔・温度・照明等)は、全員が「満足している」と答えています。
- ◇ 食事は大部分の人が「おいしい」と答えています。
- ◇ 入浴の回数や時間については、ほぼ全員が満足しています。「ゆっくり入れるので楽しみ」という答えもありました。
- ◇ 希望するときにトイレへ連れて行ってもらったり、オムツ交換してもらえるか、についてもほぼ全員が「はい」と答えています。
- ◇ 余暇活動として外出や趣味の活動など好きなことが出来るか、については、半数以上の人「出来る」と答えています。好きなこととして、本や雑誌を読む、ボランティアによる朗読や歌・お花のクラブ活動、日帰り旅行、将棋やカラオケなどがあがっています。「いいえ」という答えには、「もっと外出したい」「土を踏みたい」などの希望がありました。
- ◇ 体調が悪いときの対応については、全員が満足しています。
- ◇ リハビリは十分行なわれているか、について、「はい」と答えた人はいません。半数が「いいえ」、半数が「わからない」です。
- ◇ 不満や要望を気軽に言えるか、については、半数以上の人「はい」と答えました。「わからない」「こんなもんだと思っているので言わない」「あまり要求できない」という答えもありました。
- ◇ プライバシー保護については、全員がほぼ満足と答えています。
- ◇ 職員が優しく丁寧に接してくれるか、に対しては、3分の2以上の人「はい」と答えています。「ふつう」という答えもありました。
- ◇ 地域の人やボランティアとの交流は十分に行われているか、については、半数以上が「わからない」と答えています。ボランティアや保育園児が来ていることを「知らない」「関心がない」という人もいましたが、ボランティアによるクラブ活動が「楽しみ」と答えた人もいます。
- ◇ 施設への要望は、「もっと外出したい」というものが最も多く、半数から出ています。
- ◇ 総合満足度は、大部分の人が「居心地がよい」と答えましたが、「寝ているばかりでつまらない」「もっと何かがしたい」という意見もありました。

## 事業者コメント

当施設での第三者評価の受審は 2006 年以來 2 回目となりました。その間に職員の入  
れ替わりもあって、前回の受審を知る職員も少なく、初めての受審と同じ気持で臨むこ  
と、同時に、初回の受審結果の検証もできればという思いで取り組みました。

職員一人ひとりが自己評価を行い、自分たちの行っている業務を文章化することから  
始め、それを各部署でまとめ上げたことで日々の業務の点検に活かすことができたと思  
えております。その過程の中で、「自信を持ってよい点」や「不足している所」、また、  
「職員の理解できていないこと」が明らかになりました。

初回受審との比較では、改善された点やなかなか改善が進まない項目、前回よりも評  
価が下がってしまった項目など様々な指摘となりました。今後のサービス提供を行って  
いく上での課題等が整理できたと思います。

調査員の方達が積極的にフロアでご利用者と接し、職員ともコミュニケーションを  
とっていただきました。その結果、「利用者に一人ひとりに寄り添った温かいケアを提  
供している」、「風通しの良い働きやすい職場で職員がのびのびと働いている」と評価し  
ていただきました。こういう評価が私たちにとって大変励みになります。この評価を大  
切にしてこれからさらにより施設となるよう努力していきたいと思っております。





～ 評価結果は、下記のウェブサイトからも見るすることができます ～

市民セクターよこはまの第三者評価のページ

<http://www.shimin-sector.jp/hyouka/>

横浜市(健康福祉局)の福祉サービス第三者評価のページ

<http://cgi.city.yokohama.jp/kenkou/jigyousyajoho/hyoukaall.cgi>

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構のページ

<http://www.k-daisansyahyouka.org/>

---

特定非営利活動法人



特定非営利活動法人

市民セクターよこはま 評価・改善事業ユニット

かながわ福祉サービス第三者評価認証機関 第4号

横浜市福祉サービス第三者評価指定機関 第4号

〒231-0013 横浜市中区住吉町二丁目 26 番地 洋服会館 2 階

TEL:045-222-6501

FAX:045-222-6502

<http://www.shimin-sector.jp>

---