

第三者評価結果

①第三者評価機関名

評価機関認定番号 石川県06-006
有限会社 エイ・ワイ・エイ研究所

②事業者情報

名称：特別養護老人ホーム 松美苑	種別：介護老人福祉施設
代表者氏名：理事長 村井 喜美雄	定員(利用人数)： 100 名
所在地：石川県白山市笠間町1738番地	

③総評

◇特に評価の高い点

■平成24年度より“高齢者を元気にする自立支援介護＝介護力の向上”に施設長が指導力を発揮しながら、施設全体で取り組んでいる。サービスの質の向上を目的として、事業所内・外における職員研修の充実を図っている。施設長は各種会議に出席し、構成メンバーと共にサービスの現状把握と分析を行っている。各種委員会を設け自らも参画したり、定期的な第三者評価の受審(3年毎)も行いながら、積極的な改善活動に取り組んでいる。今年度より利用者本位のサービスを提供出来るよう、「時間割介護の脱却」と「職員の負担軽減」を目的として、現場の声も取り入れながら、一部フロアで三交替制への移行を試みている。介護・看護職員が利用者に関わる時間を増やしたり、介護力向上の取り組みに専念出来るよう、間接業務に関する負担軽減(SPDシステムの導入＝オムツ等の物品管理の外注化、清掃パート職員不在日の清掃を業者に委託、環境整備パートの増員等)を図っている。又、職員が働きやすい環境づくりと業務の効率化を目的として、「職場改善提案」を募り、職員の声を活かしたソフト・ハード両面の改善(備品や福祉機器の購入、施設改修等)に取り組んでいる。

■人材育成を目的とした人事考課制度を平成16年度より導入している。等級毎の評価票に施設が職員に求める期待像(モデル行動・着眼点)を具体的に明示・得点化することで、職員自身が自分の強み・弱みを客観的に振り返れるようになってきている。又、より公正な制度となるよう、今年度、外部講師を招き、改めて考課者への研修も実施している。考課結果は施設長から職員に説明し、個々の長所や頑張りを伝える事で、職員のモチベーションのアップに繋げている。人事考課に基づき、職員個々が参加したい研修を介護部長が把握し、出来る限り参加できるように配慮している。

■利用者の尊厳や人権の尊重を重視したサービスの提供については、理念、基本方針、各介護マニュアルの中に明文化されている。毎年の理念・基本方針に関する施設内研修や、外部講師を招いての「人権擁護」に関する勉強会を通じ、職員への周知徹底が図られている。現在、施設で推進している「介護力向上」の取り組みは、利用者の自立支援＝「尊厳」を土台としている。身体拘束廃止委員会で日頃の支援を再確認したり、継続的な施設内・外の研修を通じて、身体拘束ゼロのケアを実践している。又、虐待に通じる「不適切ケア」に関するグループワークを通じ、より職員間での共通理解を深めている。権利擁護(成年後見制度・日常生活自立支援事業)に関するパンフレットを玄関入口に設置し、家族等への周知を図っている。必要に応じ、権利擁護の諸制度も実際に活用されている。

◇改善を求められる点

■利用者の尊厳・プライバシーの保護に配慮したサービスの標準的な実施方法は、各種サービスマニュアルに明示している。マニュアルは各フロアに設置し、職員がいつでも閲覧できるようになっている。施設全体で取り組んでいる介護力向上のテキスト(自立支援介護ブックレット)も各フロアへの設置、職員一人ひとりが保有することにより、周知が図られている。マニュアルに基づくサービスの提供については、各フロア会議の中で振り返りを行っている。今後、標準的なサービスがマニュアル通りに実施されているかを定期的に確認する仕組みの構築が期待される。

■入院の長期化等の為、退所する場合には家族に退所後の相談窓口を明示した手紙をお渡ししている。又、利用中に限らず、退所後もいつでも相談できる案内を掲示し、家族等への周知を図っている。サービスの継続性に配慮し、入院時や法人内施設(ケアハウス、特養)への移行時は、文書(看護サマリー、嘱託医の紹介状、ケアプラン等)で情報を提供している。今後、介護力向上の取り組みにより、利用者の在宅復帰やサービス変更のケースの増加が想定されるので、在宅・他事業所への移行に対する手順書、引継文書の整備が期待される。

④第三者評価結果に対する事業者のコメント

平成23年度に受審した際に「改善を求められる点」としてご指摘をいただいた評価項目のなかには、正直、特養では無理ではないかと思っていたことも、できることから、まずはやってみるという姿勢で取り組んできたことを評価していただき、今後の更なる改善に向けての励みとなりました。一方、介護マニュアルがその通りに実施されているかどうかというチェック機構の確立については改善できぬまま今回の受審を迎える結果となり、来年度の最優先課題としたいと思います。また、新たな課題として、地域包括ケアシステムのなかにおける特養の役割として、ご利用者の息遣いを24時間365日感じ取れる施設だからこそ対応できるサービスを提供することと、「お年寄りを元気にする」ノウハウを持った施設として、その存在意義を示すことができる施設となれるよう、職員一丸となって研鑽してまいり所存です。

⑤評価細目の第三者評価結果（別添）