

福祉サービス第三者評価結果報告書(平成29年度)

2018年 4月 27日

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 150-0043

所在地 東京都渋谷区道玄坂2-18-11サンモール道玄坂221号

評価機関名 株式会社ハッピーネットワーク

認証評価機関番号

機構 07 - 174

電話番号 03-5941-6571

代表者氏名 廣田耕作



以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	廣田耕作	<input type="checkbox"/> 福祉 <input checked="" type="checkbox"/> 経産	H0306056
	②	濱邊由紀	<input checked="" type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経産	H1401010
	③	岡本久美子	<input checked="" type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経産	H1601013
	④		<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経産	
	⑤		<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経産	
	⑥		<input type="checkbox"/> 福祉 <input type="checkbox"/> 経産	
福祉サービス種別	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】			
評価対象事業所名称	桜町聖ヨハネホーム		指定番号	1374100079
事業所連絡先	〒	184-0005		
	所在地	東京都小金井市桜町1-2-24		
	Tel	042-381-1234		
事業所代表者氏名	藤井律治			
契約日	2018年 1月 30日			
利用者調査票配付日(実施日)	2018年 1月 30日			
利用者調査結果報告日	2018年 2月 24日			
自己評価の調査票配付日	2018年 1月 30日			
自己評価結果報告日	2018年 2月 24日			
訪問調査日	2018年 3月 1日			
評価合議日	2018年 3月 1日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	開設から丸32年の特養ホームであり、併設する病院や在宅サービスを含めて地域の介護・医療に貢献度の高い施設である。こうした施設の実態を適切に把握すべく利用者調査や様子観察には経営系、福祉系ともに経験豊かな人材を投入したほか、園祭などにも参加することで施設が置かれた状況を大きく捉えるように努めた。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

本報告書の内容のうち、

- 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。

2018年 3月

事業者代表者氏名

藤井律治



1	<p>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>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）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 法人の創立の理念であるキリスト教の愛の精神を高齢福祉の現場で実践する。 2) 制度の狭間で苦しんでいる人への支援をフィッティングサポートと定義し実践する。 3) 人生の完成期(終末期)をここで迎える利用者に『大切にされていると思えるケア』を実践する。 4) 開設当初より取り組んでいる看取りの実践と充実(日々の地道なケアの積み重ねであることの意識)。 5) 特養ホームの使命として、在宅生活が困難になった高齢者の入所の受入れ。
2	<p>期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）</p> <p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者本位のサービス実施やサービスの質の向上を目指すために、その目的意識とチームケアの視点を持ち、良好なコミュニケーション(利用者・家族・職場内・職場外など)を図る事の出来る職員。 <p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入所のその日からすべての方の終末期に日々関わっている地道な努力の積み重ねが大切である意識を持つこと。 ・特養という高齢福祉の第一線に働いている自負(誇り)と感謝。 ・すべての職種においてヨハネ会理念を根底に働ける職員。

調査対象

調査時点の入所者99人の内訳は、男性15人、女性84人、平均年齢は88.6歳、平均要介護度は3.7である。この中から施設側とも協議して会話が可能な方として選んで頂いた20人を対象に聞き取りを行った。

調査方法

20人の聞き取り対象者にはあらかじめ施設側から趣旨を説明して頂き、評価者が1対1で個室やセミパブリックスペースを使って聞き取りを実施した。

利用者総数

99

共通評価項目による調査対象者数
 共通評価項目による調査の有効回答者数
 利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
0	20	20
0	20	20
0.0	20.2	20.2

利用者調査全体のコメント

総合的な感想としては「大変満足」が8人＝40%、「満足」が7人＝35%、「どちらともいえない」が5人＝25%で、満足以上と答えた人は合計75%である。また、参考として実施した家族アンケートは、回収率57%、満足度85.5%という結果だった。各設問を見ると、多くの設問で「はい」がほぼ7割以上と高かったが、ケアプランと第三者委員については周知度が低めだった。最後の自由意見では「伝統と教育が行き届いており看取りを希望する」、「施設長はよく巡回して頑張っている」、「職員は呼べば直ぐに来てくれます」など満足な声が聞かれた。ほかには「もっと職員を増やして欲しい」、「居室には満足だが人手とサービスが足りません」、「もっと外出したり美味しい物を食べに出たい」などの意見や要望が出ていた。聞き取り後には各フロアを回って、ケアの様子や食事介助など職員と利用者の関わりを様子観察した。訪問時は冬季で熱発者なども多かったのだが、病院との連携も順調で稼働率も向上し建て替え計画も明確化されたことで、職員の動きも良くなったと感じた。午後からの音楽セラピーには多くの利用者が参加して童謡などを楽しそうに唄っていた。

場面観察方式の調査結果

調査の視点：「日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

評価機関としての調査結果

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

--

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	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	18	0	0	2
「はい」が18人＝90%、「無回答」が2人＝10%という結果だった。コメントとしては「食事は三食ともお粥だが美味しいです」、「ミキサー食だけど選択食もあり美味しい」、「特別なものではないが健康を考えた内容で量も丁度良い」、「味・量ともに良いですよ」、「一人ひとりに合わせたカロリー量で味も良い」、「食事はいつも美味しいです」、「お粥だから直ぐにお腹が空きます」、「ちょっと硬めで、量はもう少し欲しい」、「味付けは少し甘めかな」などの声が聞かれた。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	15	2	0	3
「はい」が15人＝75%、「どちらともいえない」が2人＝10%、「無回答」が3人＝15%という結果だった。コメントとしては「風呂は週2回で温まります」、「昼間はトイレに行き夜はオムツを付けている」、「週2回のお風呂が何よりも楽しみです」、「以前は風呂の待ち時間が寒かったけどその後改善された」などの声が聞かれた。				
3. 施設の生活はくつろげるか	13	4	0	3
「はい」が13人＝65%、「どちらともいえない」が4人＝20%、「無回答」が3人＝15%という結果だった。コメントとしては「週3回の音楽セラピーには参加して大好きな歌を唄っている」、「ベッドで過ごすか、フロアでTVを観るか」、「習字クラブには参加するが趣味の社交ダンスは今出来ない」、「テレビを観ながら皆と一緒に体操等をしている」、「囲碁が好きだが相手がいません」、「スケジュールや体調をみながらクラブなどに参加している」、「余り話せる人がいないが書道はやってみたい」などの声が聞かれた。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にかけているか	13	1	2	4
「はい」が13人＝65%、「どちらともいえない」が1人＝5%、「いいえ」が2人＝10%、「無回答」が4人＝20%という結果だった。コメントとしては「職員や看護師が声を掛けてくれます」、「そう思います」などの声が聞かれた。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	15	1	1	3
「はい」が15人＝75%、「どちらともいえない」と「いいえ」が各1人＝5%ずつ、「無回答」が3人＝15%という結果だった。コメントとしては「清掃は職員がするからきれいになってます」、「職員が代わりにやってくれる」、「誰かが来てるからいつも清潔になっている」などの声が聞かれた。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	16	3	1	0
「はい」が16人=80%、「どちらともいえない」が3人=15%、「いいえ」が1人=5%という結果だった。コメントとしては「皆さん優しく親切です」、「職員は利用者の気持ちになってしてくれる。歴史と伝統が受け継がれています」、「自分は余りそういうことを気にする方ではないが優しいです」、「面白い人もいて楽しいです」、「中には乱暴な人もいますね」、「看護師とケンカする。言葉遣いにも一線を引いて欲しい」などの声が聞かれた。				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	15	2	1	2
「はい」が15人=75%、「どちらともいえない」と「無回答」が各2人=10%ずつ、「いいえ」が1人=5%という結果だった。コメントとしては「職員の対応は適切です」、「隣が病院だから安心できる」、「やはり我慢することが多いかな」などの声が聞かれた。				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	13	1	1	5
「はい」が13人=65%、「どちらともいえない」と「いいえ」が各1人=5%ずつ、「非該当・無回答」が5人=25%という結果だった。コメントとしては「そういうのは余り見たことがない」、「皆さん穏やかな方ばかりです」、「またやってるよ、みたいなこともある」などの声が聞かれた。				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	14	2	1	3
「はい」が14人=70%、「どちらともいえない」が2人=10%、「いいえ」が1人=5%、「非該当・無回答」が3人=15%という結果だった。「そう思います」、「職員は優しく態度も良いです」という意見が聞かれた。				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	14	0	1	5
「はい」が14人=70%、「いいえ」が1人=5%、「非該当・無回答」が5人=25%という結果だった。コメントとしては「プライバシーに付いては大丈夫です」、「守ってくれていると思う」、「中には物を盗る人がいる」などの声が聞かれた。				
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	9	1	5	5
「はい」が9人=45%、「どちらともいえない」が1人=5%、「いいえ」と「非該当・無回答」が各5人=25%ずつという結果だった。コメントとしては「ケアマネジャーとはよく話しています」、「年に一度、目標や職員への要望などのアンケートがある」、「半身麻痺のためリハビリをお願いしたい」、「面談で希望など話している」、「体が動けるならしたい事は沢山あります」、「家族が聞いていると思う」などの声が聞かれた。				
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	4	1	5	10
「はい」が4人=20%、「どちらともいえない」が1人=5%、「いいえ」が5人=25%、「非該当・無回答」が10人=50%という結果だった。コメントは特に聞かれなかった。				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	13	1	1	5
<p>「はい」が13人=65%、「どちらともいえない」と「いいえ」が各1人=5%ずつ、「非該当・無回答」が5人=25%という結果だった。コメントとしては「あまり言わない」、「ほぼ言えない」、「人手不足だから遠慮することが多い」、「パンも食べたいしお粥を普通のご飯に替えて欲しいけど中々言えない」、「相談はしたいけど、ごたごたはしたくないね」などの声が聞かれた。</p>				
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	3	0	9	8
<p>「はい」が3人=15%、「いいえ」が9人=45%、「非該当・無回答」が8人=40%という結果だった。コメントとしては「以前に話したことがあります」、「第三者委員のことは知ってます」、「知りません」などの声が聞かれた。</p>				