

一般社団法人神戸市老人福祉施設連盟

平成28年度第三者評価外部評価

特別養護老人ホームサンホーム神戸西

総合評価(外部評価)

組織の理念、方針に沿って、事業計画や事業目標が設定され、職員1人1人が実践する必要があるが、直近の事業計画等で確認できていないものもあり、明確な提示や職員への周知が必要である。各担当の職員はそれぞれの役割を持ち、良好な人間関係の中、少ない人員で日々のケアに一生懸命取り組んでいる姿勢が伺える。施設空間は広く、余裕を持って設計されている。立地的な面はあるが、その空間を活かし、ボランティア等外部から今以上の受け入れを行う等で、開かれ、地域に貢献できる施設になる可能性は期待できる。

特筆すべき項目・取り組み(外部評価)

職員の人材不足の中、入居者のために「楽しませてあげたい」「しっかりとケアをしてあげたい」といった職員の思いを強く感じる事ができた。家族懇談会や入居者懇談会では意見集約や情報伝達を行っており、又、業務改善プログラムでは、職種を越えての会議を実施するなど、有意義な取り組みとして評価できる。施設で自慢できる事としてオムツ外しへの取り組みが挙げられていたが、入居者だけでなくケアを行う職員にとっても目に見える目標であり、引き続きの取り組みを期待する。

改善が必要な項目・ポイント(外部評価)

一部のマニュアルが未整備であったり、研修実施が行われていないなど、所々に不備が見られた。職員が不足する中、マニュアルの整備は新しい人材に対しても、効率的な指導につながり、日々のケアにも有効に活用されるものと思われ、整備が必要と感じた。又、働く職員の研鑽の機会として、内部、外部問わずの研修参加や、学んだ知識を共有するための伝達の機会などの確保も必要と感じた。

一般社団法人神戸市老人福祉施設連盟 第三者評価制度評価委員会

平成28年度第三者評価 評価結果・得点表

特別養護老人ホーム サンホーム神戸西

I. 組織体制とマネジメント	項目数	自己	外部
評価結果		112	103
1. 施設が目指す理念と実現のための基本方針を策定し、周知している。	4	18	18
2. 理念と基本方針を実践するための事業計画を策定・実施している。	5	21	12
3. 経営者・管理者等の責任を明確にし、リーダーシップを発揮している。	3	10	8
4. 経営者・管理者等は、情熱を持って施設の運営に携わっている。	4	20	20
5. 利用者・家族等の意見を反映して施設の運営を行っている。	4	13	13
6. 職員の意見を反映して施設の運営を行っている。	4	17	17
7. 利用者・家族等からの苦情を受け入れ、解決するための取り組みを行っている。	4	13	15

II. 人材の確保と育成	項目数	自己	外部
評価結果		94	96
1. 上質なサービスの提供をするためにふさわしい職員の採用を行っている。	4	11	13
2. 職員のスキル向上のために、長期的・継続的な研修計画に基づいた職員研修が実施されている。	5	9	11
3. 職員のモチベーションを向上させる取り組みを行っている。	4	12	10
4. 職員が働きやすい環境づくりに取り組んでいる。	5	17	17
5. 新入職員に対して適切な教育・指導ができるように体制を整えている。	4	13	13
6. 職員のキャリアパスを明示し、次のステップに進むためのサポートを行っている。	4	9	9
7. 職員の資質向上に繋がる評価制度を実施している。	5	11	11
8. 職種の壁を越えてチームで仕事ができる体制を整えている。	3	12	12

III. 適切な福祉サービスの実施 a.組織の取り組み	項目数	自己	外部
評価結果		141	146
1. 契約に際し、利用者・家族が理解できるように、情報提供・説明を行っている。	3	15	15
2. 利用者・家族の個人情報の取り扱いを適切に行っている。	3	8	8
3. 虐待を起ささないための取り組みを行っている。	4	11	11
4. 利用者の行動を制限しないための取り組みを行っている。	4	9	8
5. 利用者・家族等の意向の把握と満足の上への活用に取り組んでいる。	3	9	9
6. 利用者が心地良く過ごすことができる空間づくりを行っている。	3	10	10
7. 利用者の力を引き出し、安全に配慮した環境づくりを行っている。	3	9	9
8. 緊急時に適切に対応するための取り組みを行っている。	5	19	21
9. 事故を未然に防ぐための取り組みを行っている。	4	14	13
10. 災害への対策を普段から行っている。	4	9	9
11. サービスの質を向上させるために、定期的な自己評価を実施し、公表している。	3	7	12
12. 利用者ひとりひとりの思いや意向を把握するための取り組みを行っている。	4	7	7
13. サービスの質の向上のためにカンファレンスを定期的実施している。	3	14	14

III. 適切な福祉サービスの実施 b.ケアの計画と実施	項目数	自己	外部
評価結果		255	244
1. 利用者本位のサービスを提供するために、適切な介護計画を策定・実施している。	4	13	13
2. 利用者ひとりひとりの個性やこれまでの人生が、ケアの中を活かされている。	3	13	13
3. 個人の記録を適切に作成し、日々のケアに活かしている。	4	14	16
4. 感染症の予防や対応のための取り組みを行っている。	5	11	11
5. 褥瘡の予防や対応のための取り組みを行っている。	5	13	9
6. ターミナルケアの取り組みを行っている。	6	15	11
7. 認知症の利用者のために、適切なケアを行っている。	5	14	14
8. 利用者ひとりひとりに適切な食事の提供を行っている。	5	16	16
9. 利用者の力を活かすために適切なアクティビティを実施している。	4	11	11
10. 利用者にひとりひとりに適切な排泄ケアを行っている。	4	12	12
11. 利用者ひとりひとりに適切な入浴ができるように支援している。	3	11	11
12. 職員は利用者との適切なコミュニケーションを行っている。	5	13	13
13. 利用者ひとりひとりのプライバシーを確保するための取り組みを行っている。	4	11	6
14. 利用者がその人らしい身だしなみやお洒落をするための支援を行っている。	4	15	15
15. 利用者が快適に睡眠を取るための取り組みを行っている。	4	12	12
16. 利用者が電話や手紙によってコミュニケーションを取るための支援を行っている。	3	10	10
17. 利用者が金銭を所持し、使うことの支援をしている。	3	12	12
18. 利用者が趣味の時間を楽しむための取り組みを行っている。	4	13	13
19. 利用者同士が良好な関係を築くことができるように支援を行っている。	3	9	9
20. 利用者が適切な医療ケアを受けられるように支援している。	4	17	17

IV. 地域・家族・他団体との連携	項目数	自己	外部
評価結果		71	69
1. 利用者が地域で生活するための支援を行っている。	3	13	13
2. 施設の力を活かし、地域に貢献する取り組みを行っている。	3	3	3
3. ボランティアを継続的・計画的に受け入れるための体制を確立し、実施している。	4	10	4
4. 実習生を継続的・計画的に受け入れるための体制を確立し、実施している。	4	8	8
5. 利用者や家族のこれまで通りの関係を維持するための取り組みを行っている。	3	8	8
6. 利用者が馴染みの人や場所との関係を維持するための取り組みを行っている。	3	6	8
7. 地域の資源を把握し、よりよいサービスの提供のために有効に活用している。	4	10	11
8. 外部の専門家からサービス向上のためのアドバイスをもらう機会がある。	3	5	6
9. 家族や地域住民への情報発信を定期的実施している。	3	8	8

特別養護老人ホーム サンホーム神戸西

20-a)利用されている施設の良い点、優れている点などをご自由にお書きください。

コメント 27 件

- みなさん挨拶ができて、親切にしてくれていると思います。
- 職員がとても親切。
- なし。
- いつ行っても利用者にも家族にも優しく接してくださり、利用している主人も穏やかに生活している様に思います。介護して下さる方に頭の下がる思いです。エルダーハウスにはいつも感謝しております。
- いつも笑顔で挨拶もよくできて満足しています。
- いつ訪れても笑顔です。
- 介護職さん事務方さんみなさん笑顔で対応して下さいます。
連絡をよくして下さい、面会に行ってもとまどうことなく安心です。
- 特にありません
- 面会に寄った時にはいろんな職員の方が近況を話して下さいます。出来事に対しての対処の方法や今後のことなども話して下さいます。施設内での行事も本人は楽しみにしているようで面会時には本人から楽しかったことを聞くことが出来ます。家族参加の行事もあり出席させていただいてます。エルダーに入所できたことを感謝してます。
- まだ入所させてもらい日も浅いところ入院また入院と施設の方にお世話になり有難うございます。私も勝手な時少しかけ会いに行くだけでわかりにくいところもあり答えを書いていないところもあります。ありがとうございます。
- 外出する時よく付き添って下さって本人も喜んでます。
- 外部の人に対し対応がいい。

- 清潔である。明るい。職員がみな感じの良い人ばかり。浴して頂いていますので安心しています。
- 何かあればすぐ連絡があるので安心しています。親の希望等も親身になって聞いていただいている様です。私が面会に行つて親と話した後で帰り際に「何かありましたら。」と聞いてもらえるので話しやすいです。親のグチも希望も私より先に職員さんが知っておられるので本当にありがたいです。
- スタッフの方々が親切に対応されているので安心しています。いつもスタッフの方々がフル稼働されていますが国や市の行政で労働条件などに負担がかからないよう工夫してあげていただきたいと思っています。
- 昼食時の移動中、入所者の方が転びそうになり職員の方がとっさに床にふせ怪我を防がれました。その後職員の方が起き上がろうとすると、転びそうになった入所者の方が手をさしのべられました。その光景を見た周りの人達から笑いや拍手が起こりました。ほほえましく、すごくいい人間関係だと思いました。
- 職員の方が皆さんいつも明るくなんでも相談しやすい。安心してお願いできる。
- 常に笑顔がある施設だと思う。
- 遠いのですが、行けば親切に対応していただき電話でもいねいに対応してくださるので助かっています。感謝しています。
- 本人希望をきいてくれる。
- 施設の皆様はとても明るく親切です。親をお世話して頂きありがたく思っています。
- 相談しやすい、雰囲気がある。皆さんとても忙しそうにされているが親しみやすく話もしやすい。とても気をつけてくれる職員さんが多い。
- 生活のいろいろな面について家族に相談のうえすすめていただいているので意向を言いやすいです。
- 職員が明るい方が多いです。あいさつをしてくれ様子も面会の時にしてくださっている。夏祭りやクリスマス会は家族も参加し、一緒に楽しむことができる。何かあれば電話を下さる。急な病院受診も、夜間も対応して下さり、家族は助かっている。行事も毎月あり写真を掲示され、様子がよくわかります。

- いつも連絡や面会時、日頃の様子を職員さんから伝えてもらい安心。
- 職員さんがきちんとあいさつしてくれ気持ちが良い。
- 本人が良くしてもらっているとっており、本人の気持ちが一番である為良い所だと思っている。

21-b) 利用されている施設に改善して欲しい点、気になる点などをご自由にお書きください。

コメント 20 件

- 帰る時、職員の方に玄関のロックを解除してもらわなければならない。仕方ないと思うけれど他に方法はないかと…。気を使うので。
- 入居者本人(車椅子)と施設のまわりを散歩したいのですが、散歩道がなく考えてほしい。
- 忙しい中いろいろとケアしてくださり有難いと思っています。ただ、忙しさに取り紛れ驚くことが多々あります。これは、施設に問題がある以前に国の介護保険制度に問題があり、良い人材が働きにくい環境があるのでは？と思います。どこまで、施設に要求して良いものかいつも悩みます。
- 地震や土砂崩れなど大きな災害が起こった時の対処は万全なのか。買い物の詳細。衣類を多く買い替えの時に相談してほしい。値段によっては自分で買い替えた
た
い。
- 施設の部屋のきつい便や尿などの臭いが気になる時があります。(仕方ないことですけど。)
- 施設内の購買は不安だと思う。多床認知が入っている者はわからないまま何でも買ってしまう傾向があり、困っていると聞いた。
- 今のままでいいと思います。仕事が休みの日に面会に寄ります。(月に2~3回)が職員の方はどの入所者の方に対しても十分な対応をしてくださっているのがよくわかります。今の状態を維持してください。

○たまにですが、ベッドの汚れが気になる時があるのでシーツを少し気を付けてほしいです。

○職員の入れ替わりがよくあるように思います。職員の勤務の改善等で長く働ける環境づくりも必要かも。

○以前に比べ買い物が高くなった。同じものであるのに・・・以前のように場所を戻してもらいたい。

○働いておられる方々も少ない人数で日々頑張ってもらっていますが、入居されている方とかかわる時間は少しでも持っていたいていかなと気になっています。毎週日曜日にまほろばのパンやさんがきていたが今はなくなったようで、本人は残念がっている。

○毎週水曜日に以前は買い物をイズミヤに職員の方が行かれていたが、今はセブンイレブンにかわり、商品の値段が高く、1カ月の出費があがった。同じ商品であれば安い方が助かる。品数も少なくなり本人も残念がっている。

○なし 特になし ありません 特にありません。 6件

○今はありません、 2件