

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29年度第三者評価 評価結果・得点表

ケアハウス ふるさと

I. 組織体制とマネジメント	項目数	自己	外部
<b>評価結果</b>		<b>102</b>	<b>113</b>
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	14	17
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	16	16
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	11	10
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	14	17
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	18	20
6. 職員の意見を反映して施設の運営を行っている。	4	13	16
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	16	17

II. 人材の確保と育成	項目数	自己	外部
<b>評価結果</b>		<b>98</b>	<b>116</b>
1. 上質なサービスの提供のためにふさわしい職員の採用を行っている。	4	11	12
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	21	22
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	13	14
4. 職員が働きやすい環境づくりに取り組んでいる。	5	5	12
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	11	12
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	16	16
7. 職員の資質向上に繋がる評価制度を実施している。	5	14	16
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	7	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
<b>評価結果</b>		<b>179</b>	<b>192</b>
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	7	8
3. 虐待を起こさないための取り組みを行っている。	4	14	14
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	13	16
5. 利用者・家族等の意向の把握と満足の向上への活用に取り組んでいる。	3	14	14
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	12	15
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	11	13
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	24	24
9. 事故を未然に防ぐための取り組みを行っている。	4	19	15
10. 災害への対策を普段から行っている。	4	14	17
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	3	7
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	20	20
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	13	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
<b>評価結果</b>		<b>353</b>	<b>349</b>
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	17	19
2. 利用者ひとりひとりの個性やこれまでの人生が、ケアの中に活かされている。	3	14	15
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	17	18
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	23	20
5. 褥瘡の予防や対応のための取り組みを行っている。	5	24	15
6. ターミナルケアの取り組みを行っている。	6	21	27
7. 認知症の利用者のために、適切なケアを行っている。	5	18	19
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	22	23
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	19	20
10. 利用者ひとりひとりに適切な排泄ケアを行っている。	4	14	18
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	12	14
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	18	18
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	18	18
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	18	10
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	15	15
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	15	15
17. 利用者が金銭を所持し、使うことの支援をしている。	3	15	15
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	19	19
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	15	12
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	19	19

IV. 地域・家族・他団体との連携	項目数	自己	外部
<b>評価結果</b>		<b>101</b>	<b>110</b>
1. 利用者が地域で生活するための支援を行っている。	3	15	15
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	13	9
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	8	12
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	4	5
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	7	9
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	12	14
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	19	19
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	12	15
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	11	12

## ケアハウス ふるさと

### 総合評価

- 施設長相談員によるアップダウン型の運営を行っている。
- 事業計画策定にあたって、介護主任が参加し職員の意見をくみ上げている。
- PCを活用した、情報共有がなされケアに活かされている。
- また、入居者、入居者家族とも連携を密にし、定期的に嗜好調査を行い
- 献立に反映させるなど、入居者のQOLに取り組まれている。
- 個人の自己決定の尊重、残存能力の活用で一人一人を見据えたケアが行われている。

### 特筆すべき項目・取り組み

- 毎朝の申し送りで、法人の理念、施設の方針等を唱和している。
- 各年度の事業計画、事業報告をホームページで公表している。
- 新入職員の育成について、新卒者と、中途採用者を異なるカリキュラムで行い、さらに、個々のスキルに併せてマンツーマンでの指導を行っている。

### 改善が必要な項目・ポイント

- 職員のモチベーションの維持向上を更に促進して頂きたい。

平成29年度 第三者評価

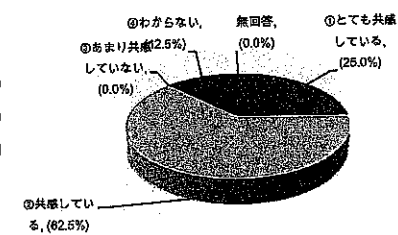
## 家族アンケート集計結果

### ケアハウスふるさと

調査期間	平成29年10月4日～
定員	40人
配布数	39通
回収数	24通
回収率	61.5%
作成日	平成29年11月8日

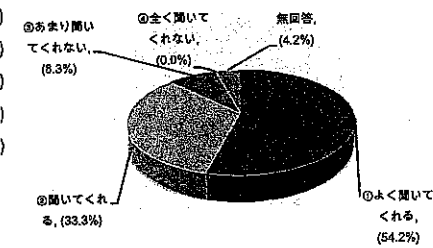
#### 1) 施設を目指している理念、サービス提供の方針に共感していますか？

①とても共感している	6人 (25.0%)
②共感している	15人 (62.5%)
③あまり共感していない	0人 (0.0%)
④わからない	3人 (12.5%)
無回答	0人 (0.0%)



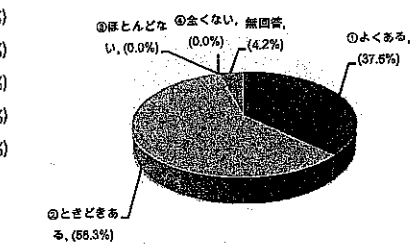
#### 2) 職員は、ご家族の困っていること、不安、要望等の話をよく聞いていますか？

①よく聞いてくれる	13人 (54.2%)
②聞いてくれる	8人 (33.3%)
③あまり聞いてくれない	2人 (8.3%)
④全く聞いてくれない	0人 (0.0%)
無回答	1人 (4.2%)



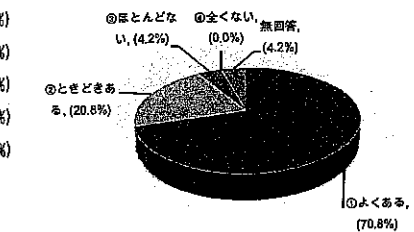
#### 3) ご本人の施設での日々の暮らしぶりについて、ご家族に報告がありますか？

①よくある	9人 (37.5%)
②ときどきある	14人 (58.3%)
③ほとんどない	0人 (0.0%)
④全くない	0人 (0.0%)
無回答	1人 (4.2%)



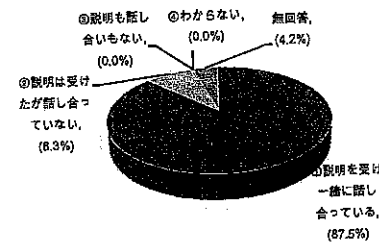
#### 4) ご本人がけがをした時や健康状態に変化があったとき、ご家族に報告がありますか？

①よくある	17人 (70.8%)
②ときどきある	5人 (20.8%)
③ほとんどない	1人 (4.2%)
④全くない	0人 (0.0%)
無回答	1人 (4.2%)



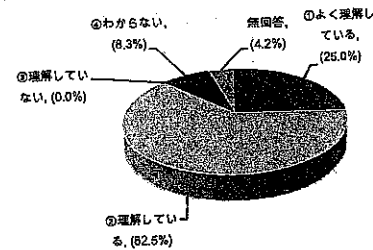
5) 職員はご本人の介護計画をご家族にわかりやすく説明し、一緒に、内容に関する話し合いをしていますか？

①説明を受け一緒に話し合っている	21人 (87.5%)
②説明は受けたが話し合っていない	2人 (8.3%)
③説明も話し合いもない	0人 (0.0%)
④わからない	0人 (0.0%)
無回答	1人 (4.2%)



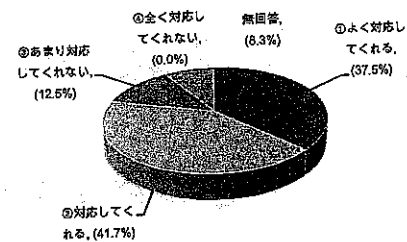
6) 職員は、ご本人の思いや願い、要望等をくみ取ってケアをしていると思いますか？

①よく理解している	6人 (25.0%)
②理解している	15人 (62.5%)
③理解していない	0人 (0.0%)
④わからない	2人 (8.3%)
無回答	1人 (4.2%)



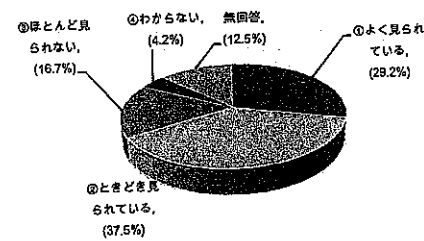
7) 職員は、ご家族やご本人のその時々状況や要望に合わせて、柔軟な対応をしていますか？

①よく対応してくれる	9人 (37.5%)
②対応してくれる	10人 (41.7%)
③あまり対応してくれない	3人 (12.5%)
④全く対応してくれない	0人 (0.0%)
無回答	2人 (8.3%)



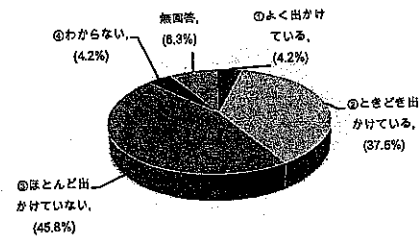
8) 施設の利用することで、ご本人の生き生きとした表情や姿が見られていますか？

①よく見られている	7人 (29.2%)
②ときどき見られている	9人 (37.5%)
③ほとんど見られない	4人 (16.7%)
④わからない	1人 (4.2%)
無回答	3人 (12.5%)



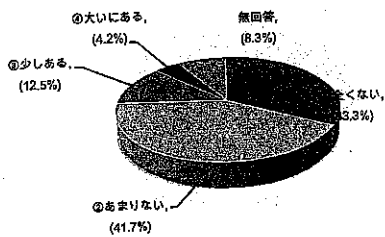
9) ご本人は、ご自分の意志で、施設外の行きたいところへ出かけていますか？

①よく出かけている	1人 (4.2%)
②ときどき出かけている	9人 (37.5%)
③ほとんど出かけていない	11人 (45.8%)
④わからない	1人 (4.2%)
無回答	2人 (8.3%)



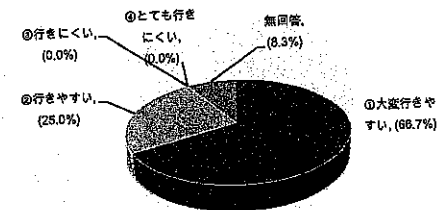
10) 施設のサービスを受けていて、ご本人の健康を支える医療体制について心配な点がありますか？

①全くない	8人 (33.3%)
②あまりない	10人 (41.7%)
③少しある	3人 (12.5%)
④大いにある	1人 (4.2%)
無回答	2人 (8.3%)



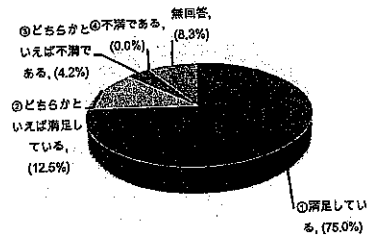
11) 施設は、ご家族が気軽に訪ねて行きやすい雰囲気ですか？

①大変行きやすい	16人 (66.7%)
②行きやすい	6人 (25.0%)
③行きにくい	0人 (0.0%)
④とても行きにくい	0人 (0.0%)
無回答	2人 (8.3%)



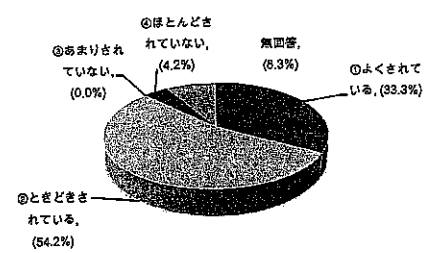
12) 施設の清潔度や明るさ、雰囲気などに満足されていますか？

①満足している	18人 (75.0%)
②どちらかといえば満足している	3人 (12.5%)
③どちらかといえば不満である	1人 (4.2%)
④不満である	0人 (0.0%)
無回答	2人 (8.3%)



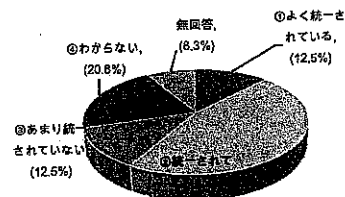
13) 施設の中や外出先で行われる行事に、ご家族は招待されていますか？

①よくされている	8人 (33.3%)
②ときどきされている	13人 (54.2%)
③あまりされていない	0人 (0.0%)
④ほとんどされていない	1人 (4.2%)
無回答	2人 (8.3%)



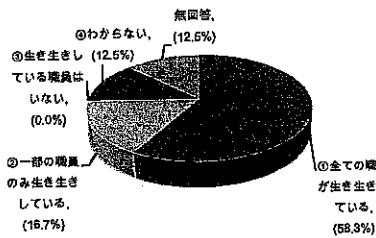
14) ご本人に対するサービスは、職員間で統一した対応がされていますか？

①よく統一されている	3人 (12.5%)
②統一されている	11人 (45.8%)
③あまり統一されていない	3人 (12.5%)
④わからない	5人 (20.8%)
無回答	2人 (8.3%)



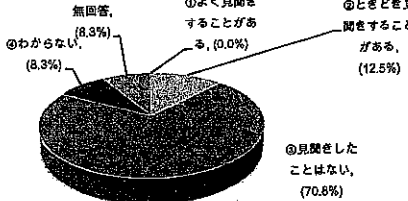
15) ご家族から見て、職員は生き生きと働いているように見えますか？

①全ての職員が生き生きして	14人 (58.3%)
②一部の職員のみ生き生きして	4人 (16.7%)
③生き生きしている職員はいない	0人 (0.0%)
④わからない	3人 (12.5%)
無回答	3人 (12.5%)



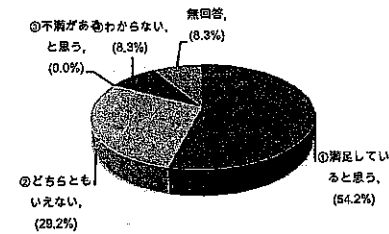
16) ご本人や他の利用者に対して、不適切なケア(乱暴な態度や言葉遣いなど)が行われているのを見聞きしたことはありますか？

①よく見聞きすることがある	0人 (0.0%)
②ときどき見聞きすることがある	3人 (12.5%)
③見聞きしたことはない	17人 (70.8%)
④わからない	2人 (8.3%)
無回答	2人 (8.3%)



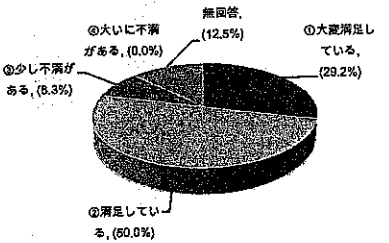
17) ご家族から見て、ご本人は今のサービスに満足していると思いますか？

①満足していると思う	13人 (54.2%)
②どちらともいえない	7人 (29.2%)
③不満があると思う	0人 (0.0%)
④わからない	2人 (8.3%)
無回答	2人 (8.3%)



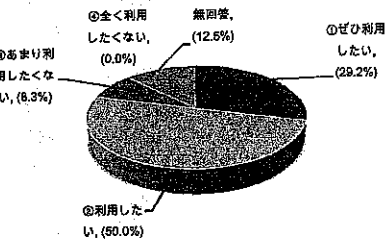
18) ご家族は、今の施設のサービスに満足していますか？

①大変満足している	7人 (29.2%)
②満足している	12人 (50.0%)
③少し不満がある	2人 (8.3%)
④大いに不満がある	0人 (0.0%)
無回答	3人 (12.5%)



19) 将来、この施設を利用したいと思いますか？

①ぜひ利用したい	7人 (29.2%)
②利用したい	12人 (50.0%)
③あまり利用したくない	2人 (8.3%)
④全く利用したくない	0人 (0.0%)
無回答	3人 (12.5%)



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 16件  
個別コメントについては、訪問調査後施設へ報告がされます。

20-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 15件  
個別コメントについては、訪問調査後施設へ報告がされます。