

平成27年度 有老協サービス第三者評価結果

ホームID	ホーム名	法人名	評価日
2730	中銀ケアホテル	中銀インテグレーション(株)	H28.2.6
有老協HPでの評価結果公表希望		有	
評価機関	特定非営利活動法人福祉経営ネットワーク		

評価結果

スケールNo.	自己評価	機関評価	スケールNo.	自己評価	機関評価	スケールNo.	自己評価	機関評価
1.1.1	B	B	2.3.4	B	C	6.2.1	A	A
1.1.2	B	B	2.3.5	A	A	6.2.2	A	A
1.1.3	C	C	2.3.6	A	A	6.2.3	A	A
1.1.4	B	A	2.3.7	B	B	6.2.4	A	A
1.2.1	B	B	2.3.8	A	A	6.2.5	A	A
1.2.2	A	A	2.3.9	A	A	6.2.6	A	A
1.2.3	A	A	2.3.10	A	A	6.2.7	A	A
1.3.1	A	A	2.3.11	A	A	6.2.8	A	A
1.3.2	A	A	2.4.1	A	A	6.2.9	B	B
1.3.3	A	A	2.4.2	B	B	6.3.1	B	B
1.4.1	B	B	2.4.3	A	A	6.3.2	A	A
1.4.2	A	A	2.4.4	A	A	6.3.3	A	A
1.4.3	A	A	2.4.5	A	A	7.1.1	A	A
1.4.4	B	B	2.4.6	A	A	7.1.2	A	A
1.4.5	A	A	3.1.1	A	A	7.2.1	A	A
1.4.6	A	A	3.1.2	A	A	7.3.1	B	B
1.4.7	A	A	3.1.3	B	B	7.3.2	A	A
1.4.8	A	A	3.1.4	A	B	7.3.3	A	A
1.5.1	A	A	3.1.5	B	B	7.3.4	A	A
1.5.2	A	A	3.1.6	A	A	7.4.1	A	A
1.5.3	A	C	3.1.7	A	A	7.4.2	A	A
2.1.1	A	A	4.1.1	A	A	7.4.3	A	A
2.1.2	B	B	4.1.2	A	A	7.4.4	B	B
2.2.1	A	A	4.1.3	A	A	7.4.5	A	B
2.2.2	A	A	4.1.4	A	A	7.5.1	A	A
2.2.3	A	A	4.2.1	A	A	7.5.2	A	A
2.2.4	A	A	4.2.2	A	A	7.5.3	A	A
2.2.5	B	B	5.1.1	A	A	7.5.4	A	A
2.2.6	A	A	5.1.2	A	A	7.5.5	A	A
2.2.7	A	A	5.2.1	A	A	7.5.6	A	A
2.2.8	A	A	5.2.2	A	A	7.5.7	A	A
2.2.9	A	A	5.2.3	B	B	7.6.1	A	A
2.2.10	A	A	5.2.4	A	A	7.6.2	A	A
2.2.11	A	A	5.2.5	A	A	7.6.3	A	A
2.3.1	A	A	6.1.1	A	A			
2.3.2	A	A	6.1.2	A	A			
2.3.3	B	A	6.1.3	A	A			

## 評価機関の所見

### 1. 優れた取り組みと思われる点

スケール	所見
1-5-2	入居者の権利擁護について、法人の顧問弁護士を紹介することに加えて、外部の司法書士や権利擁護機関等を紹介できるネットワークが構築されている。そのため、身元引受人が立てられない場合に第三者の関与により入居できるように支援している他、財産管理や成年後見制度の利用支援についても入居者や家族の希望に適した各種権利擁護機関を紹介し、選択できるようにしている。
2-3-3	ホーム内の各部署のリーダー職員が集まる全体会を月1回開催しており、毎回2時間以上かけて入居者から寄せられた意見・要望やADLの状態、ヒヤリハット事例等について情報共有を図り、具体的なサービス改善策を検討している。また、勉強会やケースカンファレンスの機会にも、サービスの質の向上を図るために職員間で率直に意見を出し合いながら検討を進めている。
4-2-1	入居者に対して、心身の特性に応じたサービス提供を目指し、職員に対してコミュニケーション技術の研修を実施している。法人全体では、2日間掛けて全職員に行うほか、館内での内部研修も実施している。対人援助を行う上で、人とうまく関わる能力の必要性など、コミュニケーション技術の重要性を鑑み、毎年必ず法人と内部の研修を行い、職員のコミュニケーション技術の向上に取り組んでいる。
7-1-1	日常的なバイタルチェックや健康相談など、入居者の健康管理、維持に看護師を16名配置して取り組んでいる。さらに、入居者の身体的特性や心身の状態変化の早期発見に配慮し、主治医との緊密な連携のもと、24時間体制で看護師を配置しており、夜間時の急変に際しては初期的な処置や対応が可能となっている。また、服薬・点眼・シップ交換などの医療行為は必ず看護師が行う等、入居者の安心感につながっている。

### 2. さらに取り組むことで、より質の向上が可能と考えられる点

スケール	所見
1-5-3	虐待防止マニュアルが作成されており、虐待の定義等を取りまとめて職員間で共有を図っている。一方、具体的な行動指針を定めたり、ホーム内の多職種で構成される虐待防止委員会を発足する取り組みはなされていない。ホームでは今年度中に虐待防止委員会を設置することを予定しているので、虐待防止指針を定めたくえで運用するしくみも併せて整えていくことが望まれる。
2-3-4	入居者のニーズを把握する取り組みとして、食事に関するアンケートの実施が行われているが、その他のホームが提供するサービス内容全般に対する満足度を把握するための調査は行われていない。今後は、例えば職員の接遇・マナーや年間行事、生活サービス等に関する項目を設定して定期的なアンケートを実施する等、入居者に関する多様な満足度を把握していくことが期待される。
6-3-1	介護マニュアルは、それぞれの分野にわたって作成している。介護技術に関する研修はヘルパーの勉強会として館内で実施しているが、職種や階級、経験年数など職階を踏まえた研修は、入職時と中堅職員に実施するのみとなっている。今後はマニュアルにもとづき、各階層別の研修計画を策定するとともに、さらなる介護技術の向上に向けた研修の実施に取り組まれない。
7-4-5	入居者が使用するポータブルトイレ等の排泄用具やオムツ・パット等の排泄用品に対して、その人の身体に則しているかの検討を行い、より快適に過ごせるよう排泄環境の整備に取り組んでいる。しかしながら、それら見直しの検討状況やフィッティングなどの記録は見られない。何時、どんな状況でどのような理由のために変更し、試してみた結果はどうだったのかまでを、職員間で共有できるような検討結果記録の作成が求められる。