

平成 30 年度サービス第三者評価結果（公益社団法人 全国有料老人ホーム協会）

法人名	一般財団法人日本老人福祉財団	ホーム名	湯河原〈ゆうゆうの里〉	ID	3005
	評価機関	京都府認知症グループホーム協議会		評価日	H31. 1. 9

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	A	A	2.3.3	A	A	6.1.2	A	A
1.1.2	A	A	2.3.4	A	A	6.1.3	A	A
1.1.3	A	A	2.3.5	A	A	6.2.1	A	A
1.1.4	A	A	2.3.6	A	A	6.2.2	A	A
1.2.1	A	A	2.3.7	A	A	6.2.3	A	A
1.2.2	A	A	2.3.8	A	A	6.2.4	非該当	非該当
1.2.3	A	A	2.3.9	A	A	6.2.5	A	A
1.3.1	A	A	2.3.10	A	A	6.2.6	A	A
1.3.2	A	A	2.3.11	A	A	6.2.7	A	A
1.3.3	A	A	2.4.1	A	A	6.2.8	A	A
1.4.1	A	A	2.4.2	A	A	6.2.9	A	A
1.4.2	A	A	2.4.3	A	A	6.3.1	A	A
1.4.3	A	A	2.4.4	A	A	6.3.2	A	A
1.4.4	A	A	2.4.5	A	A	6.3.3	A	A
1.4.5	A	A	2.4.6	A	A	7.1.1	A	A
1.4.6	A	A	3.1.1	B	A	7.1.2	A	A
1.4.7	A	A	3.1.2	A	A	7.2.1	A	A
1.4.8	A	A	3.1.3	A	A	7.3.1	A	A
1.5.1	A	A	3.1.4	A	A	7.3.2	A	A
1.5.2	A	A	3.1.5	B	B	7.3.3	A	A
1.5.3	A	A	3.1.6	A	A	7.3.4	A	A
2.1.1	A	A	3.1.7	A	A	7.4.1	A	A
2.1.2	A	A	4.1.1	A	A	7.4.2	A	A
2.2.1	A	A	4.1.2	A	A	7.4.3	A	A
2.2.2	A	A	4.1.3	A	A	7.4.4	A	A
2.2.3	A	A	4.1.4	A	A	7.4.5	A	A
2.2.4	A	A	4.2.1	A	A	7.5.1	A	A
2.2.5	A	A	4.2.2	A	A	7.5.2	A	A
2.2.6	A	A	5.1.1	A	A	7.5.3	A	A
2.2.7	A	A	5.1.2	A	A	7.5.4	A	A
2.2.8	A	A	5.2.1	A	A	7.5.5	A	A
2.2.9	A	A	5.2.2	A	A	7.5.6	A	A
2.2.10	A	A	5.2.3	A	A	7.5.7	A	A
2.2.11	A	A	5.2.4	A	A	7.6.1	A	A
2.3.1	A	A	5.2.5	A	A	7.6.2	A	A
2.3.2	B	B	6.1.1	A	A	7.6.3	A	A

評価機関所見

◆優れた取り組みと思われる点	
スケルNo.	所 見
1-1-2	<p>運営母体/日本老人福祉財団は、財団の理念・事業及び年度の財務諸表・事業報告書・第二期中期計画書等の情報、定款・自主行動基準等をホームページに公開し、財団の経営姿勢と有料老人ホーム事業が担う社会的・公共的責任を表明している。毎年3月末、入職前職員研修(1泊2日)で、財団7施設の中途採用と新卒採用の職員に有料老人ホームの制度的位置づけや財団の経営姿勢について周知している。施設の「コンプライアンス委員会」が中心となり、事業運営に遵守すべき法令・規範・倫理等を盛り込んだ「自主行動基準」を組織的に運用している。施設長他、事務・介護・看護・リハビリ・栄養・ケアマネジャー・生活相談・厨房・設備管理の職員が、財団の「基本方針」「ケアスピリット」を共有し、専門的視点で連携し、介護・介護予防、健康管理・食事・生活相談助言・生活・レクリエーション等のサービスを提供している。財団の基本方針と単年度事業計画に沿って、行動化をねらった施設及び各課の単年度事業計画を策定している。各課や各種のプロジェクト(委員会・推進委員会)、プロジェクトメンバー(介護技術トレーナー・資格取得支援・各種委員会(住み替え・第三者評価対策・パソコン・ちょうじゅ・夏祭りやゆうゆうの祭り実行)が、入居者の主体性を尊重し、生活を包括的に支援している。運営母体(財団)の「基本理念」とゆうゆうの里「ケアスピリット」は平易な言葉で表現している。</p>
1-5-3	<p>身体拘束適正化委員会が中心となり、入居者への虐待防止への取り組みを組織的に行っている。重要事項説明書に明記し、職員の行動指針として「身体拘束等適正化のための指針」と「身体拘束防止マニュアル」を策定している。指針やマニュアルは、各種の委員会(コンプライアンス・事故ゼロ運動・権利擁護推進(身体拘束廃止、接遇等)活動においても運用している。外部主催の「高齢者虐待防止と実践アプローチ」「高齢者虐待防止・身体拘束防止」等の研修や講座を履修し施設内で伝達研修を実施している。接遇委員会リーダーと各課の接遇委員が中心となり、各課の接遇に関わる問題点を整理し「不適切なケア」として認識を深め、職員自身が改善に取り組める様に文章化している。財団で育成した介護技術トレーナー(福祉用具・認知症・嚥下食事・服薬・転倒・排泄・レクリエーション)によるOJT(現場研修)、人材育成計画に基づく、職務・職階・経験等に応じた職員の個別教育・研修、職員が主体的にテーマを定め研究報告をする、財団・施設主催の「実践報告研究発表会」等、施設サービスの質向上へ職員が目的意識的に取り組む体制を構築している。入居者の権利を守るために、職員相互で注意喚起し合える職場の風土づくりに努めている。</p>
2-3-4	<p>入居者のサービス等への希望や満足度を多様な方法で把握し、業務改善とサービスの質の向上に反映させている。運営母体(財団)の「基本理念」とゆうゆうの里「ケアスピリット」に基づき、「苦情・相談への取り組み」に配慮している。恒例のゆうゆうの里「実践報告研究発表会」で「入居者の苦情・相談の取り組み」で報告し、『施設の中は「どこでも相談室」～(ゆうゆうの里苦情・相談の取り組み)～』を刊行している。各種の生活相談と介護保険制度の「苦情相談」を同一視した「相談業務」を確立させ、利用者一人一人の「相談・苦情」を各種のサービスと同じサービスとして位置付け、相談・苦情解決の仕組みを構築している。相談責任者委員会を設置し、多職種協働で相談・苦情アンケート調査や接遇マナー研修の実施、新入居者の訪室業務等に取り組んでいる。経験の浅い職員の相談・苦情へ対応には相談責任者(接遇トレーナー)が立ち合っている。また、日常生活に関する48項目のアンケート調査で、何らかの生活支援を要する入居者に早期に対応している。年6回の運営連絡会議や年5回の入居者懇談会、食事アンケート調査や食事座談会等で入居者の意見・要望・苦情等を把握し、解決に向けた初期対応を行っている。入居者の相談や苦情は全て、そのまま議事録に記載し入居者に配布している。</p>
4-2-1	<p>「接遇マナー行動基準」を策定し、入居者との関係性を築くコミュニケーション能力の向上と接遇マナーの質の向上に配慮している。新人職員に対して、入職後3か月、各課の責任者・接遇マナー委員・接遇トレーナー等による教育指導(OJT)研修を「新入職員接遇マナー研修テキスト」等を使って実施している。中間管理職は外部の「ビジネスコミュニケーションセミナー」等でスキルアップしている。新入居者に対して、ゆうゆうの里への住み替え直後の3か月間、併設の診療所も含む実施計画に沿った支援「ソフトランディング」「訪室業務」を実施し、年2回、自立及び要支援状態の入居者の居室(在宅)訪問を実施している。他に、相談責任者委員会が中心となって、職員が現場で受付けた入居者からの相談・苦情等を多職種協働で早期に解決を図る「誰でも相談案内」に取り組んでいる。生活サービスセンターと同じフロアに娯楽室・喫茶コーナー・工芸室・理美容室・売店・銀行コーナー・コミュニティ広場がある。入居者のレジャーや遊び、娯楽も本来生活の中の大きな分野であるとし、生活サービス課が中心となり、入居者一人ひとりに、これまでと大差のないあたり前の生活の場を施設の内・外に保障することに努めている。入居者の要望に応えた運動や娯楽、趣味等のレクリエーション等がコミュニティ年間計画・企画書に挙がっている。活動の立ち上げ支援も積極的に行い、入居者間のコミュニケーションをも豊かにしている。「アクティビティ実施報告書」に基づき、実施結果を評価し抽出した課題を次の行事に反</p>

	映させている。居室からの緊急通報に対して、職員は直ぐ、状況確認のために訪室している。(訪室しないと警報器が復旧しない仕組みとなっている)
5-1-1	食事のバリエーションが豊かである。1日3食それぞれに用意した選択メニューに居室での自炊と外食が加わる食事のあり方に入居者は満足されている。選択メニューには、朝は和食・洋食、昼と夕は定食以外にセレクトメニュー(予約不要)、少しばかり贅沢な月6回の「おすすめのメニュー」、来客と楽しめる特別食等がある。他に、季節メニューや治療食等を提供している。食事サービス課が中心となり、年2回開催の「食事座談会」で入居者の声を拾い、年1回、食事嗜好調査(アンケート)を実施し、自由欄に記述された内容の一つひとつにコメント(回答)を記載しフィードバックしている。「誰でも相談案内」で受けた食事に関する相談・苦情には、食事サービス課が申し出た入居者から直接詳細を聴き取り「食事相談記録」に書き留め、迅速に対応している。業務日誌の残食調査結果を、食事の改善に役立てている。大食堂の利用者(三食とも)が半数であるのは、外食や自炊等、入居者のその人らしい食事のあり方が保障されているからだと考えられる。
7-2-1	集団生活に馴染めない・集団生活が苦手・心身が虚弱な入居者は個室に籠りがちとなり、健康年齢を下げ、認知症状が生じる結果につながる。機能訓練プログラムやアクティビティケアを個別プランに取り入れ、入居者の部屋を訪問し、施設内の「ゆうゆうサロン」に誘導し、ドライブ等の外出に誘い出す等に対応している。ベッドの上での食事は、体調不良等の理由で看護師の許可がある時のみとし、徹底した寝・食分離に取り組み、他の入居者や職員等とともに暮す機会を多く持てる様に積極的に働きかけている。閉じこもりの防止への取り組みは、認知症ケアや看取りケアにも共通している為、包括的ケアに多職種協働で取り組んでいる。施設の質を向上させるための前提条件である財団の「基本方針」「ケアスピリット」の実現、老後の「すまいとすまい方」の有力な選択肢とした「高齢者コミュニティ」の充実に向けた取り組みが伺える。

◆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	
スケルNo.	所 見