

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和5年度】

2023 年 月 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

〒 101-0041
所在地 東京都千代田区神田須田町1丁目9番
神田須田町プレイス203号

評価機関名 株式会社 福祉規格総合研究所

認証評価機関番号

機構 03 - 109

電話番号 03-3258-0348

代表者氏名 代表取締役 林 俊哉



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	白井 浩司	経営	H0403017
	②	志村 和美	福祉	H0401012
	③	新田 淳子	福祉	H1401059
	④	神田 市郎	経営	H1901079
	⑤			
	⑥			
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	西砂ホーム		指定番号	1373000247
事業所連絡先	〒	190-0034		
	所在地	東京都立川市西砂町5-5-5		
	TEL	042-531-5957		
事業所代表者氏名	施設長 廣瀬 信二			
契約日	2023 年 5 月 29 日			
利用者調査票配付日(実施日)	2023 年 6 月 27 日			
利用者調査結果報告日	2023 年 8 月 1 日			
自己評価の調査票配付日	2023 年 6 月 12 日			
自己評価結果報告日	2023 年 8 月 1 日			
訪問調査日	2023 年 8 月 7 日			
評価合議日	2023 年 8 月 7 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)	利用者調査は聞き取り方式で実施した。調査員は聞き取り担当者と観察担当者に分かれて、全ての利用者を対象に順次話を聞いていった。 訪問調査は1日で介護支援専門員や社会福祉士、作業療法士等の資格を有する経験豊富な調査員を配置して、実施した。			

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。

2023 年 10 月 16 日

事業者代表者氏名 施設長 廣瀬 信二



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) 事故防止を徹底し、安全安心な介護を提供する。 2) 人間としての尊厳の確保、適切な自立支援。 3) サービスの多様化と質の向上の実現。 4) 地域の独自性を活用し、地域社会との連携の強化。 5) 防災、防犯により利用者の生命の安全を確保する。
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> <p>職員それぞれ皆、長所と短所があるが、長所を伸ばし、短所を長所に替えられる柔軟な対応が必要である。また、サービス提供する上で、同職種・他職種との報告/連絡/相談などの連携がとても大事であるが、チームとして取り組む姿勢・行動を持っていただける人材を求めている。</p>
	<p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <p>特養での業務は、職員自身の体力や心のゆとり・優しさなどはベースとして備わっているものであり、日々を通して利用者の生命・身体と深く関わっているので、適切な観察、的確な判断が行えるように、研修等に参加をして、自己研鑽に励みながら業務に就いてもらいたい。</p>

調査対象

利用者調査実施当日に在籍していた利用者全員95名が調査対象となる。

調査方法

利用者調査は5名の調査員で実施した。聞き取り担当者と観察担当者に分かれて、2階と3階の二つのフロア全ての利用者を対象に順次話しを聞いていった。

利用者総数

95

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
0	95	95
0	45	45
0.0	47.4	47.4

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(%)

利用者調査全体のコメント

調査対象となる利用者の半分近くの利用者から有効回答を得ることができた。設問への理解が難しく、「無回答」の割合が高い項目もあるが、食事や生活の中での介助、職員の接遇に関する項目については、回答者の6割以上が「はい」としており、高い満足度を示している。施設に対する総合的な感想では、「大変満足」が5名、「満足」が19名で回答者の5割以上が満足以上の意向を示している。以下、「どちらともいえない」が19名、「不満」が2名、「大変不満」がゼロであった。自由意見では、施設的环境や職員の対応等に感謝するというコメントが多く見られた。また、話し相手がほしいとかクラシック音楽を聴きたいなどの意見や要望なども見られた。

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》

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	民謡や書道など様々なサークルにボランティアを招き地域の独自性を活用し、地域社会との連携を強化している
	内容	サークル担当職員は日々のサークルや月ごとの行事などを担当している。地域の方々との交流も積極的に行っており、民謡のボランティアを受け入れたり、小学生の芋苗植え体験や芋堀体験、中学生の職場体験などを実施してホームを見学してもらったりしている。サークルでは民謡のほか、書道、カラオケ、塗り絵、遊びリレーション(遊びながらリハビリテーションを行う)などを実施しており、市内外からボランティアを受け入れている。今後は利用者が地域に出向いていく地域交流を実現したいと考えている。
2	タイトル	体力低下のある利用者の入浴時リスクや介助時の注意点について、多職種で情報共有し安全に入浴が支援できるよう協力体制を採っている
	内容	体力の低下している場合は入浴による状態変化が起きやすく、予め情報収集や観察が不可欠で介護職員と看護師、入浴専門職員が協力して体調変化を確認して、安全な入浴に取り組んでいる。入浴時に皮膚トラブルなどないか全身状態を観察し、傷やアザ、爪白癬、褥瘡等は、看護師と連絡をとり必要な対応や処置をしている。脱衣や移乗、洗体等では介助中のケガや事故が起きやすく、麻痺や拘縮がある、移乗が難しい、座位が安定しない等利用者の身体状況について、入浴介助に入る職員が把握し適切に対応できるよう看護師や介護職と連携している。
3	タイトル	新型コロナウイルス感染症への対策等を施設全体でブラッシュアップさせることができ、経験を次回に活かしている
	内容	コロナ禍において新型コロナウイルス感染症の感染防止に施設全体で取り組んできた。その中でクラスターが昨年度発生した。終息後にその経験を活かし、マニュアルの見直しや対策等を再点検し、改善を進めた。次にクラスターが発生した際には比較的短期間で終息させることができた。それだけではなく新規利用者やショートステイ利用者をクラスターが発生していないフロアで受け入れるなど、柔軟な対応も図ることができた。これは稼働率の改善に寄与する結果となった。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	コロナ禍で施設の目的や方向性の周知および理解が十分でなくなった問題を改善する取り組みが期待される
	内容	コロナ禍で委員会の出席者を減らしたり、会議を書面開催にするなど形式が変わり、情報の発信方法が不十分になったため、施設の目的や方向性について職員への周知および理解が不足している傾向がある。これはコロナ禍前から組織風土にその傾向があった可能性も示唆している。職員が施設の目的や方向性を理解し共有できるように、情報の伝達方法や内容の見直しと改善が必要な状況と思われる。
2	タイトル	新型コロナウイルス感染症後、廃用症候群、体力低下から座位困難な利用者が増え、体力並びに座位能力の回復が取り組み課題となっている
	内容	「寝たきりにさせない」リハビリに取り組み、9割以上の利用者が食堂で食事を摂っている。8割が車イスを利用し移動しているが、体力低下から座位保持が難しい人はティルトクライニング型車イスを使用している。新型コロナウイルス感染症後の廃用症候群、体力低下から座位が困難な利用者が増え、それに伴いティルトクライニング型車イスの利用者も大幅に増加している。座位保持機能の低下は、食事・排泄・入浴の機能低下につながり、褥瘡リスクや誤嚥リスク等の原因となる。体力並びに座位能力の回復が今後の重要な取り組み課題となっている。
3	タイトル	職員が共通認識を持ち業務や支援にあたるよう、マニュアルの活用方法の工夫が望まれる
	内容	介護マニュアルを作成し、業務や支援の基本事項、手順を明確にしている。また、各委員会において業務に関する検討や見直しは必要に応じて行う仕組みを整えている。しかしマニュアルの活用については課題もあると認識している。マニュアルを確認する習慣が少ない職員もいるため、業務や支援に職員間でばらつきが生じることを懸念している。必要時にマニュアルを確認する意識を高め、最新の情報を確認、共有し職員間で共通の認識を持ち業務を進められるように、新人教育や研修でマニュアルを使用する等、活用方法の検討や工夫が望まれる。