

特別養護老人ホーム

常盤園



- 経営主体 社会福祉法人 常盤福祉会
- 所在地 宮城県柴田郡柴田町船岡字迫 28 番地の 1
- 電話・FAX TEL 0224-55-1421 FAX 0224-55-1645
- 開設年月 昭和 51 年 4 月 1 日
- 増床 平成 23 年 4 月 1 日 56 床→67 床
- E-mail tokiwa-fukushi.0316@coda.ocn.ne.jp
- URL

施設紹介写真



■ ある居室より蔵王を見わたす風景



■ 短期廊下



■ 地域交流ホーム



入居定員

定員別	個室	2人	3人	4人	その他	居室合計	入居総定員
部屋数	9室	0室	1室	1室	0室	27室	80名

要員体制

◆ 1 : 2.3

入居待機状況

平成 25 年 8 月 1 日現在 4 4 3

長期 67 名
短期 13 名

入居経費概要

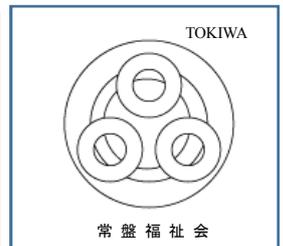
居室使用料	多床室 320 円/1 日 (長期・短期) 従来型個室 1,150 円/1 日 (短期)
食事費	長期 1,380 円/1 日 月額 第 1 段階 9,000 円 第 2 段階 11,700 円 第 3 段階 19,500 円 第 4 段階 41,400 円 短期 1,380 円/1 日 朝食 300 円 昼食 600 円 夕食 480 円
光熱水費	居室使用料に含む
その他	看護体制加算・サービス提供体制強化加算・処遇改善加算 ・夜勤職員配置加算・療養食加算 他 該当の都度徴収いたします 貴重品管理費(月 2,000 円) 要介護度別サービス料金 1 日 平成 12 年 4 月 1 日以降入所者 要介護度 1 577 円 要介護度 2 647 円 要介護度 3 719 円 要介護度 4 789 円 要介護度 5 858 円 平成 12 年 3 月 31 日以前入所者 要介護度 1 577 円 要介護度 2、3 689 円 要介護度 4、5 823 円
月額合計	居室利用料+食事費+要介護度別サービス料金+その他 例 長期入所者 要介護度 3 第 2 段階 1 ヶ月(30 日)の場合 42,870 円

施設の特徴

常盤園は宮城県では 6 番目に設立した特別養護老人ホームです。立地環境は良く南西に蔵王連峰を望み、特に館山(船岡城址公園)や白石川沿いの土手のさくらは有名で施設からでもさくらの連なりを楽しめます。

社会福祉法人 常盤福祉会
基本理念 「響 存」
誰もが安心して暮らせる地域づくりに積極的に関わる姿勢を使命とし、安全・安心・信頼を大切に一人ひとりの幸せ創りを志します。

(法人の章)



宮城県福祉サービス第三者評価結果

1. 第三者評価機関

名 称	NPO法人 介護の社会化を進める一万人市民委員会宮城県民の会	認 証 番 号	第 1 9 2 号
所 在 地	仙台市宮城野区榴岡4-2-8 テルウエルビル2F	評価実施期間	平成25年10月24日～12月18日

2. 事業者情報

名 称 (施設名)	常盤園	種 別	特別養護老人ホーム
施設長氏名	安藤 敏明	定 員 (利用人数)	67名
所 在 地	宮城県柴田郡柴田町大字船岡字迫28番地1		
TEL	0224-55-1411	FAX	0224-55-1471

3. 講評

◇ 特に評価の高い点

1. 高い理念を掲げサービスの向上に活かしています

基本理念の共存を「響存」と読替えて全面に掲げてある。これはお互いが響き合い…共に生きることを表す…とのこと、この他に三つの経営理念、毎朝、唱う五つの「是」、他に職員の六つのサービスマナーを掲げてある。これらの理念が全職員に徹底され、職員としての誇りと自覚が促され、サービス向上に活かされていることを高く評価します。

2. 科学的介護の実践に努めています

今年度の重点管理目標に「科学的介護の実践とリスクマネジメント強化」を掲げ、介護力向上委員会の活動が成果を上げている。「五つのゼロ(おむつ、骨折、拘束、褥瘡、胃ろう)、四つのケア(認知症ケア、リハビリテーション、口腔ケア、看取りケア)」、又、水分摂取量(1500cc)、下剤に頼らず食事や水分によるケア、ベットの排泄からトイレの排泄へ、車椅子から歩行器へ、入浴時に脱衣・着衣を残存能力で袖等を通せるように…の支援等々、目標達成に向けて、介護力向上委員会の活動を高く評価します。

3. 本人の立場に立ったケアに努めています

アセスメントは高齢者の機能とQOL(生活の質)を重視した、MDS-HC方式(アセスメント)、パーソンセンタードケア手法に基いて、本人を中心としたその人の立場に立ったケアを評価します。

4. チャレンジ目標計画・テーマ別実行計画を実践しています

人事管理の体制が具体的にプラン化され確立されている。特に人材育成には全職員研修体系によるスキルアップが図られている。人事考課に於いては、チャレンジ目標計画の基、テーマ別実行計画が数値で管理されている。職員の礼儀正しい対応、無駄のないきびきびした姿勢は好感が持たれ、特にリーダーや班長の教育の成果が随所に表れている。熱心な管理者のリーダーシップが発揮されていることを高く評価します。

5. 記録書類は「支援ソフト東経福祉見聞録」で完全に管理しています

サービス実施状況の記録は適材適所に「支援ソフト東経福祉見聞録」を最大限に取り入れ、わかり易く記録され整然と管理されていることを評価します。

◇ 改善が求められる点

1.利用者家族の個々の声をいま一度
 利用者の利用料と預かり金の報告は当初から同意をもらい、規定に基づき定期的に処理報告をしているが、報告が遅いとの声があるようなので、再確認の意味で、再度説明する機会を設けて頂きたい。

2.入浴のプライバシーの原点に戻ろう
 入浴に関して、自尊心、羞恥心やプライバシーに配慮した介助が基本である事から、ついたてはしてあるが、脱衣所のカーテンの設置を望みます。

3.事故の減少に工夫を
 利用者家族のアンケートで「施設の中でけがをした事がありますか」の質問の回答者47名中、7割があると回答されている。それらの内容の原因究明と減少策の工夫をお願いします。

4.暗い部分の照明の工夫を
 浴室付近の照明が暗く、衣類の収納ボックスの名前が見ずらく、又、廊下の壁に飾られた大きな額入り貼り絵も、目立たなく少し残念である。明るくする工夫をお願いします。

5.浴室・脱衣所の改善
 施設の老朽化が見られる個所があります。特に浴室の暖房を含むその付近のリフォームの検討を期待したい。

4. 第三者評価に関する事業者のコメント

福祉サービス第三者評価を受審し、改めて問題点の把握ができ、改善点がより明確になりました。今後の施設運営に反映できるよう、一層努め、サービスの質の向上に取り組んでまいります。また、福祉サービス第三者評価を受ける過程において、職員の自覚と改善意欲に繋がる良い機会にもなりました。

これからも、常盤福祉会の基本理念である『響存』を旨とし、誰もが安心して暮らせる地域社会づくりに積極的にに関わり、利用者、家族、地域の方々から、信頼と期待される施設づくりに努めてまいりますので、皆様方のなお一層のご指導、ご協力をお願い申し上げます。

最後になりますが、調査員の皆様のご指導、ご助言に対しまして、そしてご協力いただきましたご家族の皆様にご心より感謝を申し上げます。ありがとうございました。

特別養護老人ホーム常盤園 園長 安藤

敏明

5. 評価調査者、受審施設対応者

(評価調査者)

小菅 文雄(主任)
 熊谷 道夫
 碓田 かね子

(受審施設対応者)

施設長	安藤 敏明
介護支援専門員	伊藤 圭
生活相談員	岩佐 潤
介護班長	小野 幸
栄養士	志子田 直美
看護師	大槻 知美

6. 各評価項目にかかる第三者評価結果 (別記)

平成25年度 宮城県福祉サービス第三者評価結果票
(特別養護老人ホーム)

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
I 福祉サービスの基本方針と組織			
1 理念・基本方針			
(1) 理念・基本方針が確立されている。			
① 理念が明文化されている。	理念は明文化され、事業計画書、施設内文書や広報誌、パンフレットに記載されている。利用者個人の尊厳や、地域福祉の推進、福祉サービス質の向上に向けた取組み等が評価できる。	a	1
② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	施設の理念と整合性のある基本方針が明文化している。利用者に対する姿勢や地域の関わり方、事業、部門ごとに事業計画書に盛り込まれてあり、これは職員の行動規範となるよう具体的な内容になっている。	a	2
(2) 理念・基本方針が職員に周知されている。			
① 理念や基本方針が職員に周知されている。	理念・基本方針は職員に会議や研修に於いて説明し、随時ヒヤリングの機会を設け確認している。全職員に事業計画書を配布し研修、会議の際持参させ、基本理念、経営理念、「是」、サービスマナー等を説明、全職員に浸透するよう周知されている。	a	3
② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	利用者、家族には毎年度事業計画書、機関誌を送配布している。又、契約書の内容には理念や基本方針が盛り込まれている。又、その都度内容について家族会総会、観桜会等の機会をとらえて説明し周知されている。	a	4

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
2 計画の策定			
(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。			
① 中・長期計画が策定されている。	法人において、経営や施設の福祉サービスに関する中・長期計画を策定している。組織体制、職員体制、人材育成等の目標・課題も含まれている。それに基づき、施設は見直し毎年度の事業計画を策定している。	a	5
② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	中・長期に反映した事業計画を、施設、事業、部門ごとに策定している。事業計画は数値目標を設定し実施状況が把握できるような計画になっている。チャレンジ目標計画、テーマ別実行計画書を策定し、実施状況の評価と進行管理を行っている。	a	6
(2) 計画が適切に策定されている。			
① 計画の策定が組織的に行われている。	利用者、家族の満足度調査を毎年実施し、その意見を計画に反映している。各部門ごと職員の意見を反映させ、3か月毎に確認、見直しを行っている。	a	7
② 計画が職員や利用者に周知されている。	利用者、家族に対し、事業計画書、機関誌の送配布を行い家族会総会、観桜会等で説明している。職員に対しても研修や会議の際に事業計画を持参させ、具体的に説明し、浸透するよう周知徹底をしている。3ヶ月毎に周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。	a	8

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
3 管理者の責任とリーダーシップ			
(1) 管理者の責任が明確にされている。			
① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	年度初め管理者が事業計画書を職員に説明する際に管理者の役割と責任を表明している。又法人組織規定でも明文化されている。着眼点にある管理者の行動は毎月開催される会議で利用者の意見や職員の要望等、些細な問題も話し合い、管理者と職員の意志疎通が図られ信頼が得られている。	a	9
② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	法令遵守は福祉分野の他雇用・労働や防災、環境、消費者関連法令等、関係法令をリスト化してある。又法人内の定例会議に於いては経営分析、福祉経営、法令の遵守等の内容が盛り込まれている。職員研修に於いては法令遵守を主題に講話し理解を促している。	a	10
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
① 質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	サービス向上・環境改善・安全対策委員会を設置し、サービスの質の向上に向け指導力を発揮している。昨年度の状況をふまえ、評価・分析したうえで、科学的介護の実践とリスクマネジメント強化策を立てている。組織内には各委員会にて職員の意見の中から重点目標を上げさせ管理者自身もその活動に参画し実施状況を見守りながら評価している。	a	11
② 経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	経営改善、コストの削減等の効率化に向けて、人事、労務、財務の面から分析し毎月、定例の法人会議にて検討されている。 事業所の目標に「効率的経営と業務省力化」を掲げ、人員配置も働きやすい具体的な体制を構築し、職員の働く意欲の向上につながるよう指導力を発揮している。	a	12

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
Ⅱ 組織の運営管理			
1 経営状況の把握			
(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。			
① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	環境を的確に把握するため厚労省、全老協のホームページの他、福祉新聞などを活用し情報把握に努めている。又地域の福祉ニーズの把握については、地域包括支援センター、市町村主催の会議、研修等にも参加し、最新情報を把握し、これらのデータを基に事業計画が策定されている。	a	13
② 施設の経営状況を分析して、改善すべき課題を発見する取組を行っている。	経営状況を分析したうえ、毎月法人で行われる定例会議でサービスのコスト分析や利用者の推移が検討される他、事業所内の職員会議でさらに利用者の状況や稼働率について話し合いが持たれる。 又、改善すべき課題や決算、予算等々については、その会議で仔細に話し合い職員に周知される。又改善に向けた取組みが各年度の事業計画に反映されている。	a	14
③ 外部監査が実施されている。	昨年度までは内部監査で実施していたが、本年度から外部監査にした。税理士による四半期ごとに、諸帳簿、収支決算書、預金通帳及び関係書類に基づいて監査を受けている。指導や指摘事項に基づき経営改善を実施している。	a	15
2 人材の確保・養成			
(1) 人事管理の体制が整備されている。			
① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	障がい者雇用を含め、有資格職員の他、常勤と非常勤職員の配置等具体的なプランが確立している。人材育成に関し、管理、指導、新任職員など役割に応じた研修体系が整備されている。また、考課対象者の研修を計画的に行い、職員の質の向上へのスキルアップを図っている。また、毎年資格を有する職員を正規職員へ登用しキャリアパスに努めている。	a	16

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	人事考課は上半期、下半期の2回に分け面談を行い目標管理及び達成結果を評価している。又、給与等級ごと5段階に設定している。職員個々のチャレンジ目標、報告、連絡チェックリスト、職務チェックリスト、管理者評価表に基づき実施している。	a	17
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
① 職員の就業状況や意向を把握し、必要があれば改善する仕組みが構築されている。	毎月職員の時間外労働のデータや有給休暇の消化率などを職員チェックリスト、報告連絡シート、業務取扱評価シートにて把握し、分析結果を法人定例会議で検討される仕組みがある。改善策として人員体制等に反映させ、又、衛生推進者を選定し定期的に個別面談や健康相談を行っている。	a	18
② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	福利厚生の職員処遇の充実を図るため、経費を事業所で負担し、福利厚生センターに全員加入している。健康増進、余暇活動の充実、生活利便の向上のため取り組んでいる。	a	19
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。			
① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	職員の教育・研修の基本姿勢は、事業計画において、法人の基本理念、経営理念、「是」、サービスマナー等が明文化され、職員に求める基本姿勢や意識が明示されている。毎年度、中・長期計画から重点実施項目を決定し、部門ごとチームで専門資格等具体的な目標達成計画が策定されている。	a	20

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいた具体的な取組が行われている。	事業計画の基本姿勢に沿った、職員個々の教育・研修計画が組まれ、それらの目標及び計画に基づき、具体的に取組んでいる。管理、指導、新任職員など役割に応じた研修体系が整備され、全職員、考課対象者の研修を計画的に行い、職員の質の向上のスキルアップを図っている。	a	21
③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	事業計画に策定されている組織の研修委員会において、外部研修参加職員は、報告レポートを作成したのち、職員研修会などで発表し、又、供覧し伝達している。研修委員会に於いて、年度末には評価・分析し、カリキュラムや内容含む課題は翌年度の研修計画に反映させている。	a	22
(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。			
① 実習生の受け入れに関する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。	事業計画書に基本姿勢が明文化されている。実習受入責任者を配置し、受入れの連絡調整を行っている。又、実習指導者を配置し、マニュアルや基本姿勢、受入確認、及び評価を担っている。学校との覚書もあり安心して実習ができる体制になっている。	a	23
② 実習生の育成について積極的な取組を行っている。	実習受入指導者講習会に参加し、実習指導の向上に努めている。実習内容全般が学べるプログラムと、学校側との連携をしながら実習内容を整備している。ホームヘルパー、介護福祉士等の種別に配慮したプログラムを準備している。又、実習生に「振り返りシート」を記載して貰い、課題や問題点の参考にする等積極的な取り組みを行っている。	a	24
3 安全管理			
(1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。			
① 災害に関する対応体制を整備している。	防火管理規程の他、非常配備初動体制が整備されている。この実施要領に基づき、災害対策にあたる体制を整備している。 防災訓練を年2回地域住民の協力の基に実施し、有事に備えている。又、東日本大震災時を教訓に、非常食、物品の備蓄を見直し、4日分を備えている。	a	25

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
② 衛生管理に関するマニュアルを整備している。	衛生管理に関する予防と、事故の発生した際の対応についてのマニュアルが整備されている。感染症予防対策委員会、食事委員会を設置し、食中毒予防、配膳室、冷蔵庫などの衛生管理及び清潔保持の呼びかけ、又、職員研修に於いて外部講師から講話や実習を含む助言、指導を受けている。担当部署は定期的なマニュアルの見直し等責任と役割が明確になっている。	a	26
③ 感染症予防と対応体制を整備している。	インフルエンザやノロウイルス等の感染症は、感染症予防委員会が担当部所で、感染予防策と対応体制が整備されている。感染症予防や発生した場合の対応に関するマニュアルは常に見直され、勉強会が行われ、手指消毒の励行や清潔保持の呼びかけを行っている。又、医療機関、保健所との連絡体制も整備されている。	a	27
④ サービス実施時に発生した事故を把握している。	安全対策委員会に於いて、サービス実施時に発生した事故やヒヤリハットは、どんな小さなことも、その都度所定の報告書、検証結果、経過記録にもれなく記載し、管理者に報告され事例収集綴になっている。これが全職員に共有され把握されている。	a	28
⑤ 事故防止のための具体的な取組を行っている。	事故の分析結果及び対応策について、職員研修会で全員に周知徹底されている。発生要因を分析し、再発防止のための、事故想定演習を行い再検証している。四半期ごとに事故集計を行い実態把握と再発防止に努めている。しかし、サービスの安全は利用者・家族が強く望むもので、一層の事故の減少につながることを期待します。	b	29
4 地域との交流と連携			
(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
① 利用者と地域との関わりを大切にしている。	事業計画の冒頭に「響存」を掲げ、家族と地域との共存を唱っている。社会資源や地域の情報を収集し、掲示や回覧で利用者等に提供している。地域住民との関わりが持てるよう、慰問やボランティアの受入を積極的に実施している。又、利用者の外出等に於いて民生委員の支援を受けている。	a	30
② 事業所が有する機能を地域に還元している。	事業所の機能を、地域に提供する取組について、町社協主催の祭りや施設の作品展示、パンフレット配布など多様な活動をしている。又、広報誌を関係機関に送付、夏祭りで地域の青年団の協力で他施設との神輿供宴を実施している。又、近隣の小学児童の訪問交流を行っている。施設のスペース開放・提供は、以前は多かったが、最近では地域包括支援センターに移り替わり、当施設では少なくなった。	a	31

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
③ ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	ボランティアの受入は生活相談員を責任者として、個々の希望や技能を勘案しオリエンテーションを行い受入れている。活動内容は多岐で、清掃、民謡、俳句、フラワーアレンジメント、ホーム喫茶、理髪、ダンベル体操等、又、行事の祭り、幼稚園よさこいチーム、太鼓演奏等々披露される。受入の基本姿勢はマニュアルで明確にされ体制が確立されている。	a	32
(2) 関係機関との連携が確保されている。			
① 必要な社会資源を明確にしている。	事業所の役割や機能を達成するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡先を明示し、その情報が職員間で共有されている。地域のインフォーマルサービスも含めた社会資源を明確にしたサービスガイドを作成し準備している。	a	33
② 関係機関等との連携が適切に行われている。	関係機関との連携はスムーズに行われ、町社協、民生委員などとの連携が図られている。又、包括支援センターや行政との連携も図られている。地域の関係機関・団体との定期的な会議を開催、地域ケアネットワーク化にも取り組んでいる。	a	34
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。			
① 地域の福祉ニーズを把握している。	包括支援センターや居宅介護支援事業所、在宅サービス事業所との連携を密にすることで福祉ニーズを把握している。又、地域住民の相談窓口を通し具体的な福祉ニーズ等の把握に努めている。	a	35
② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	地域の福祉ニーズに応じて、大河原の特別養護老人ホーム、30床をH.26年4月に増設する予定である。又、施設併設の短期入所事業や隣接のデイサービス、居宅介護支援事業を一体的に行い、福祉ニーズに沿った事業活動を実践している。	a	36

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
Ⅲ 適切な福祉サービスの実施			
1 利用者本位の福祉サービス			
(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。			
① 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解を持つための取組を行っている。	就業規則を始め経営理念、事業計画そして内部研修で、「利用者尊重」の姿勢が貫かれている。事業計画の基本方針では、「利用者の方々に喜んでいただける介護サービスの提供」が強調されている。6月立ち上げた「介護力向上委員会」の結論は、各リーダーを通して介護員に周知され、実践されていることが職員の聴取で確認できる。	a	37
② 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	重要事項説明書など入居時の説明の中で行われており、規程類も整備されている。居室は多床室が多いこともあり、カーテン、衝立、間仕切りなどが目につく。家族アンケートの職員対応は家族から賞賛の言葉がある。アンケートの間「職員は自分(利用者様)が秘密にしたいことを他人に知られないように配慮してくれるか」に大半の家族が「はい」と答えている。	a	38
(2) 利用者満足の向上に努めている。			
① 利用者の満足の向上を意図した仕組みを整備している。	満足度100%の確立にむけての対策と実施を決めているサービス向上委員会が中心となって、施設全体で取り組む仕組みが整備されている。利用者の調査は聞き取りで行われる。調査結果は広報紙などに掲載され公開されている。	a	39
② 利用者の満足の向上に向けた取組を行っている。	毎年9月から10月にかけて、家族を含めた調査が定期的に行われている。結果は家族会でも話し合わせ、改善策がまとめられる。家族から出された利用者の衣類の整理整頓などは迅速に改善に取り組んでいる。	a	40

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。			
① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	契約の際の重要事項説明書などに複数の相談方法や相談相手が明記され、述べやすい環境にある。また施設内には面会、面談室も設置されている。また面会票や苦情受付用紙、受付ポストもあり、対応する各委員会が処理する体制を整えている。	a	41
② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	マニュアルなどで、苦情解決の仕組みが整備され、家族会などの場で必要な公表を行い十分な周知がある。重要事項説明書には苦情解決責任者や、法人が任命した複数の第三者委員の氏名が明記されている。	a	42
③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	対応マニュアルに基づき、迅速な対応が行われている。利用者毎の職員の担当制で、馴染みの関係、信頼関係の下で意見などに対し、素早い対処をしている。なお今後業務改善の観点から苦情、意見、要望、相談等一層迅速に対応できる体制の確立を望みたい。	a	43
2 サービスの質の確保			
(1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。			
① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	同じ敷地にある柴田事業所(常盤園、柴田町デイサービスセンター、柴田介護支援センター)の重要会議である、月2回開催される経営戦略会議で、課題の抽出、評価、改善策の検討が行われ、介護班リーダーの指導力を通じてケアサービスが実践されている。	a	44
② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	実施した評価の結果を分析して、改善課題の明確化をはかり、介護員が日常のケアサービスの実践の中で、チェック表での点検や担当制の下で、施設全体で共有されるよう取り組まれている。	a	45

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	評価結果から明確になった課題は、10ある各種委員会でも改善策が取り上げられるが、各リーダーが参加する事業所別運営会議で検討され、計画の見直しも含めて実施されている。	a	46
(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。			
① 個々のサービスについて、標準的な実施方法が文書化され、サービスが提供されている。	個々のマニュアルがあり、文書化され実施されている。実施方法は個別援助計画、生活相談、健康管理、機能訓練、食事、入浴、排せつ、余暇活動などサービス全般に渡っている。平成24年度事業報告には、サービス毎の実施状況と効果測定が明記されている。	a	47
② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	各種委員会の活動内容には、随所に「関係マニュアルの見直しと改訂」の項目がある。見直しの取り組みが年間を通して行われていると判断できる。サービス向上委員会の効果測定欄には、「マニュアル見直しのためのマニュアルを作成した。」との報告もあり、仕組みは確立されている。	a	48
(3) サービス実施状況の記録が適切に行われている。			
① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	記録は民間の支援ソフトを採用して、介護員全員が入力できる体制にあり、バラつきが生じないよう工夫がある。個々のサービス内容が共有できる体制にあり、記録は適切に行われている。	a	49
② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	管理の責任者がおり、保管、保存の方法や文書類の期限を定めた規程がある。開示請求の際の規程もあり、個人情報保護と情報開示の観点から、職員に対する教育や研修も年間を通じて行っている。なお法人の経営理念には、「事業経営の透明性の確保」が掲げられている。	a	50
③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	利用者の直近の状態把握及び具体的なサービス提供内容の確認は、看護、介護に関する情報の共有化も含めて、各種会議や支援ソフトの活用で的確に行われている。施設では情報の流れと共有化について、組織的に管理がされている。	a	51

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
3 サービスの開始・継続			
(1) サービス提供の開始が適切に行われている。			
① 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	希望者に対してパンフレットやホームページ、事業計画で、法人の紹介を含め公開している。サービス内容も料金面を含め、誰でも分かるような内容で、人目のつく場所に展示をお願いしている。	a	52
② サービスの開始にあたり、利用者等に説明し同意を得ている。	サービス開始に当たっては、重要事項説明書、契約書を中心に説明し同意を得ている。特に今日的課題である防災対策、看取り介護、身体拘束廃止などは重点的に説明し、料金制度に関しても丁寧に分かりやすく説明している。	a	53
(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。			
① 事業所の変更や家庭への移行などに当たりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	事業所の変更や家庭への移行に当たっては、「看護連絡表」などを配布し説明を行い、継続性に配慮している。サービス終了後の生活面は生活班が担当し、様々な相談に応じる体制を作っている。	a	54
4 サービス実施計画の策定			
(1) 利用者のアセスメントが行われている。			
① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	利用者一人ひとりの状況を把握するため、各担当、部門から情報を集めている。高齢者の機能とQOL(生活の質)を重視した、MDS-HC方式のアセスメントツールにより、課題分析を行っている。また定期的見直しの時期と手順も決められて実行されている。	a	55

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
② 利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	アセスメントに基づき、サービス実施上のニーズや課題を具体的に明示している。目標の達成に向けても対応策が確立されており、一連の記録類で確認することができる。総じて組織的で計画的なアセスメントが行われている。	a	56
(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている			
① サービス実施計画を適切に策定している。	家族にも分かりやすい計画の作成になるよう努力されている。課題分析を踏まえ利用者のニーズに沿った計画が作られている。関係職員の合議や介護支援専門員が中心の、サービス担当者会議の開催も行われ、議事録などで適切に策定されていることが確認できる。	a	57
② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	評価、見直しについては、定期的、緊急時を含めてケアカンファレンスの開催やモニタリング表の活用で、組織的な仕組みがある。計画変更などの話し合いも行われ、議事録などの記録で確認できる。	a	58
IV 適切な処遇の確保			
1 個別サービスの提供			
(1) 利用者に対する食事の提供			
① 利用者の心身の状態に応じた食事の提供を行っている。	利用者個人の身体状況、病状からアセスメントを行い栄養ケア計画を立てている。栄養士が栄養価を算定し、個別に応じた食事形態を提供し、介護員が毎食後に残食状況を確認し補食として鉄分や食事にムラがある方に高カロリー食を提供することで栄養改善が見られた。高さが調整できるテーブル・椅子や自助具(皿・スプーン)の活用で自力で食べやすくし食事の時間帯にも配慮している。月1回、食事委員会で個別に健康状態や食形態、自助具等を話し見直し改善につなげている。	a	59
② 食事を楽しめるような工夫を行っている。	食事委員会が、年1回嗜好調査を行い希望を取り入れ好みにあった食事になるよう気を配っている。行事食は年29回あり希望が多い天婦羅をメニューに入れたり、月毎の全国味めぐり膳の提供等、きめ細かな工夫がされている。楽しく食事が出来るよう席は希望を入れ、献立調整会議で食材は季節が感じられるよう工夫したり、満足できるように選択食も取り入れている。	a	60

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
(2) 利用者に対する入浴の提供			
① 入浴や清拭は、安全かつ適切に行っている。	入浴前に健康チェックし体調に応じて清拭になることもある。個々の身体状況に合わせた(個浴・リフト浴・特浴)があり安全に入浴が出来る様な介助体制になっている。個浴は2つあり右麻痺・左麻痺に配慮した設備になっている。衣類の着脱や洗髪など本人が出来るところは見守っている。	a	61
② 入浴に関して、利用者の自尊心、羞恥心やプライバシーに配慮した介助を行っている。	入居者の入浴希望や時間・温度は聞いている。入浴に関して、自尊心やプライバシーに配慮した介助を行っているが、脱衣所にカーテンが無く羞恥心やプライバシーから十分とはいえない。以前は同性介護の希望があったが、利用者の重度化に伴い、今はないが全利用者に対しマニュアル通り自尊心や羞恥心に配慮した介護をしている。	b	62
(3) 利用者の適切な排泄管理			
① 排泄の自立に向けて、利用者の状態に合わせた支援を行っている。	個別の排泄チェック表を基に排泄個別ケア計画を立て事業所の目標でもある「おむつ0作戦」に取り組んでいる。介護力向上委員会が中心に検討し、トイレ誘導することで日中のおむつをはずしたことや、下剤をやめ食物繊維の多い食事や朝の牛乳や1日1500ccの水分摂取でトイレでの排便につなげた実績がある。紙パンツから布パンツに替える等「心地よい排泄」を目指している。	a	63
② 排泄に関して、利用者の自尊心、羞恥心やプライバシーに配慮した介助を行っている。	排泄の声かけ等は特に自尊心や羞恥心に配慮した声かけをしている。居室でのおむつ交換やポータブルトイレは必ずカーテンでプライバシーに配慮し、ポータブルトイレは使用後すぐ片付けている。同性介護の希望は現在ないが希望が生じた場合は対応していく。全利用者に対し自尊心、羞恥心やプライバシーには配慮している。	a	64
(4) 利用者の適切な褥瘡予防			
① 褥瘡の予防と治療を適切に行っている。	現在は褥瘡の方は、いないが入浴時や排泄時の皮膚の観察や定期的な、体位交換や栄養状態に気をつけ記録し予防に力を入れている。体位交換に注意が必要な方のクッションの当て方等図式でベットに表示し共有している。低反発マット利用など有用な介護用品を活用している。対策及び予防に関するマニュアルを整備し、「褥瘡は栄養と身体清潔が関連している」を園内で全職員の参加で研修をした。目標である「褥瘡0」を継続している。	a	65

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
(5) 利用者の離床、移動の支援			
① 利用者の意思に基づいた離床や移動のための支援を行っている。	介護力向上委員会で話し合いをし、座位がとれなくても食堂で食事をする様等、出来るだけ離床した生活が出来るよう支援している。利用者の状況にあった複数の福祉用具から機能訓練指導員・福祉用具専門員・介護員・ケアマネ等話し合い選定している。定期的に姿勢の崩れはないか適合しているか専門職と評価している。最近、利用者から「歩きたい」の希望が出て家族を交えてカンファレンスをし練習することで自走式車椅子から歩行器に変えた実績がある。	a	66
(6) 利用者の整容の確保			
① 利用者の状態や意思を反映した清潔な整容等の支援を行っている。	服装、髪型、化粧は本人の意思を尊重している。毎月1回(偶数月2回)理髪業者の訪問があり、散髪・パーマ・毛染め・髭剃り等の利用ができる。最近、メガネを購入したいと相談があり職員と外出し購入した。衣類の寒暖の調節や汚れた時は職員が声がけして着替えの支援を行い快適で清潔に過ごせるようにしている。	a	67
(7) 個々の生活、障害に合わせた介護			
① 個々の生活に合わせた介護を適切に行っている。	障害者手帳9名(視覚・聴覚・肢体等)が所持し障がいに合わせて介護をしている。サービス担当者会議を基に具体的なケアプランを作成し見直しされた時は職員全員に速やかに周知される。認知症による介護方法について、定期的にカンファレンスを行い生活の楽しみづくりや馴染みの関係作りに取り組んでいくこととした。	a	68
(8) 利用者の健康管理			
① 日常の健康状態の把握を適切に行っている。	バイタルチェックは毎日行い、体重測定は月1回だが体調不良や食欲不振時は推移を観察している。健康管理記録データは一元化されている。口腔ケアの必要性は全職員が理解し、毎食後に口腔ケアの支援を行って記録し、また、毎週金曜日に歯科医の受診で口腔ケアの指導を受けている。健康だよりは2か月毎に家族に送付される。夜間のみ看護師が不在になりオンコール体制をとっている。	a	69

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
② 孤立、退屈、無気力にならない配慮をしている。	月2回の民謡教室や俳句教室、月1回のフラワーアレンジメントのクラブ活動がある。特に民謡は参加者が多く発表会では着物姿で化粧をし、同法人施設と交流の場となり楽しみにしている。地域交流として観桜会・端午の節句・盂蘭盆会(うらぼんえ)等12回ある。利用者同士の交流と同時に、暦や季節ごとの習慣として支援をし、行事等の時は、着替えをし、おしゃれをして出かける様にしている。また、参加意欲の少ない方に傾聴をしている。	a	70
③ 服薬の誤りがないよう対策を講じている。	薬は利用者毎、回数別に仕分けて管理され、二人の職員のチェック体制で飲み切るまで確認し印鑑を押している。服薬の内容・効用が個別に記載され、職員同士が共有し、誤薬時の医師との連絡体制が整備されている。薬局に鍵があり、看護師の不在時は医務室にも施錠している。服薬の効用・誤薬等について8月に勉強会をし服薬管理の重要性を再認識できた。	a	71
(9) 利用者に対する機能訓練または生活の活性化(アクティビティケア)の実施			
① 個別プログラムを作成し、計画的な機能訓練又は、アクティビティケアを実施している。	月2回、機能訓練指導員と看護師が個別ケア計画を基に、ベッド上での訓練・立位保持・平行棒・歩行訓練等それぞれ身体の状態に応じ個別に実施している。順番を待つ利用者は声を出し声援し訓練している姿に刺激になっている。また、機能訓練指導員からの指導により看護師を中心に介護員と日々機能訓練を実施して、実施成果を評価し介護力向上委員会・担当者会議で協議している。	a	72
(10) 利用者の主体性の尊重			
① 利用者の主体的な生活や活動を尊重している。	サービス向上委員会が、年1回満足度調査を行った結果から、外出や買い物の希望が多く有り、ボランティアを依頼したり実施した。また、予定になかったが、バーベキューをしたいと要望があり実現したら食欲が旺盛になり反響が良かった。行事やクラブ活動は楽しんで参加している。	a	73
② 預かり金は利用者の希望に沿って適切に管理している。	預かり金の出し入れは、利用者、家族の求めに応じている。利用者個々に預かり金元帳を作成し、3ヶ月毎に明細の報告をすることを契約書・取扱規定に説明同意を得て、書面で報告しているが、毎月書面で報告していない。取扱規定を定め複数の職員のチェック出来るよう体制が整備されている。	b	74

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
③ 生活に継続性がある、なじみのある暮らしができるよう配慮している。	位牌の持ち込みや馴染みのダンス・ラジオ等また、畳・布団・ベット等選べるようになっている。4人部屋が有り相性等を配慮したり、食堂の席は自由になっている。地域交流を年12回有り馴染みの場所との触れ合いが多く取り入れている。食事も故郷の味・おふくろの味を目標にしている。異動に伴う利用者への影響を最低限になるよう職員同士で配慮している。	a	75
(11) 認知症の正しい理解と適切な対応			
① 認知症を理解し、利用者に対して適切に対応している。	内部研修会でケアマネ・生活相談員・介護員・看護師がひもときシート(認知症利用者の行動や精神面等をより深く分析)を使用しアセスメントの充実につなげた。 また、介護員勉強会で認知症ケアを勉強することでより理解できた。研修に参加出来ない職員には、回覧でなく一人ひとりに資料を渡している。利用者に認知症の兆候が見られた場合は、家族と職員同行で早期受診に努めている。また、月1回精神科医の回診がある。パーソンセンタードケア(その人を中心としたケア・その人の立場に立ったケア)に基づいた認知症ケアに力を入れている。	a	76
(12) 終末期のケア			
① 終末期ケアを実施する体制を整えている。(あるいは研究・検討を進めている)	看取りのマニュアル・手順書が整備され、利用者、家族に説明し同意を得ている。状況の変化時は、家族、医師、関係職員が話し合い看取りケアプラン(きめ細かなケアや精神的ケア)を作り同意を得て職員間で共有し、状況に応じ随時見直しができる。利用者、家族の希望で静養室に移動して頂く準備がある。他の利用者や家族・職員の精神的ケアにも気を配っている。	a	77
2 家族との交流確保			
(1) 利用者と家族の交流、家族との連携確保			
① 利用者と家族との交流、施設と家族の連携を図っている。	年4回、家族を交えた行事に家族懇談会や個別面談(面談室)をしている。行事には半数以上が参加し協力的であり、特に忘年会は参加者が多く楽しみになっている。毎月の請求書、領収書の発送時は手紙や機関紙(発行時)や健康だより(2ヶ月毎)・行事の案内などを行っている。面会時間は制限なく夜間は連絡もらうようにしている。	a	78

事業所名(特別養護老人ホーム 常盤園)

評価項目	評価結果コメント記入欄 (調査機関)	評価結果 (a~c)	連番号
3 利用者の人権の擁護			
(1) 利用者に対する不当な取り扱いの防止			
① 身体拘束の廃止について明確な対応策を講じている。	事業所目標の中に「身体拘束0」を掲げている。身体拘束の廃止方針を明確にし、緊急やむを得ない場合の対応手続きを明文化して利用者、家族から同意を得ている。安全対策委員会が「身体拘束0」の取り組みについて定期的に対策を検討している。9月に「高齢者虐待、身体拘束について」職員研修をし身体拘束の弊害についても勉強し共有している。	a	79
② 利用者を傷つけるような職員の言動、介護放棄等の虐待が行われないための具体策を講じている。	就業規則の中に、服務心得・服務規律が明文化され職員に周知されている。「人権擁護に関わる」「不適切なケア」の研修をして職員に周知し共有した。 また、年2回の人事考課のチェックリストの中に人権擁護に関する項目があり定期的に職員は確認している。職員が介護ストレスを抱え込まないよう親睦会をしたり、働きやすい環境づくり、よく話を聞くようにしている。虐待を発見した場合の対応マニュアルを整備し、職員は閲覧できるようになっている。	a	80
③ 利用者に成年後見制度や地域福祉権利擁護事業の利用情報の提供など支援を行っている。	成年後見制度の利用に備え、家族に情報提供できる様に資料を整備している。現在1名が利用し、家族が後見人になっている。情報を提供し利用について相談があった場合は応じ必要時は手続きの支援を行い、外部関係機関との連携体制はとれている。	a	81