

サービス第三者評価について

ロイヤルライフ奥沢は、平成 25 年 2 月 1 日に登録評価機関である株式会社川原経営総合センターよりサービス第三者評価を受けました。

サービス第三者評価とは、公益社団法人全国有料老人ホーム協会が平成 15 年以降、協会登録ホームのサービスの質の向上、及びご入居を検討される方のホーム選択に資する目的で独自のサービス評価スケールを策定し、登録評価機関が事前の書類確認と現地調査を行い評価するものです。評価の概要は以下の通りです。

サービス第三者評価の概要（有老協 HP より）

【評価スケールの理念】

本評価スケールは、次の 3 つの基本理念に基づき設定されています。

（1） 個人意思の尊重

すべての入居者は、個人としての尊重を重んぜられ、その尊厳にふさわしいサービスを保障される権利を有する。

（2） 自立支援

介護を含むすべてのサービスが、入居者の自立支援という観点で提供されていること。また、自己決定のできない入居者に対しては、家族等の連携のもとで適切なサービスが提供されていること。

（3） サービスの質の向上

入居者への個別対応の方法を常に検討し、さらにサービス全体の質を高めるための努力が行われていること。また、入居者と社会との関わりについて、十分な配慮が行われていること。

【個別評価スケールの意味】

評価結果は 3 段階で表すようになっており、次の水準を意味します。

A スケール：B スケールの内容を満たした上で、施設独自の工夫によってサービス向上の実現に努力している水準

B スケール：老人福祉法、有料老人ホーム設置運営標準指導指針、及び介護保険関係法令等を踏まえ、施設として必要とされる水準

C スケール：より一層の努力が求められる水準

【全体構成とロイヤルライフ奥沢の評価結果】

| 大項目 | 小項目 | ＜ロイヤルライフ奥沢＞ | | |
|--------------|-------|-------------|-------|-----------|
| 1. 事業主体の経営方針 | 20 項目 | A | 19 個 | B 1 個 |
| 2. ホームの運営方針 | 30 項目 | A | 28 個 | B 2 個 |
| 3. 建物・設備 | 7 項目 | A | 7 個 | |
| 4. 生活サービス | 6 項目 | A | 6 個 | |
| 5. 食事サービス | 7 項目 | A | 7 個 | |
| 6. ケアマネジメント | 15 項目 | A | 15 個 | |
| 7. 介護サービスの提供 | 22 項目 | A | 21 個 | B 1 個 |
| 107 項目 | | A | 103 個 | B 4 個 C 無 |

(機関からの評価概略)

A 評価について

全 107 項目のうち 103 項目に A 評価をいただいております。

A 評価のうち特に優れた取組みとして評価されました主な項目は下記の通りです。

・強固な医療連携体制

隣接の病院とはホームケア棟の 2 階（3、4 階は緊急時用）に連絡口があり、玄関を介さず直接通院が可能である点、診療待ちの順番もホーム側のフロント及びナースステーションでモニターしており、診察直前まで居室で待機できる点、更に夜間は毎夜 21 時に病院ナースによる定期巡回があるなど、昼夜問わず医療連携が強固であるという点に大きな評価をいただきました。

・ホーム運営状況の報告

月例会をはじめ運営懇談会等において、ご入居者、ご家族にきめ細かな報告を行っていることに対して評価を受けました。毎月の月例会には外部より民生委員も参加、ご要望やサービス上のリクエストなどを公正に聞き取り、意見、要望をサービスに反映する姿勢と共に毎回議事録を配布している取組みなどに対して評価を受けています。

・食事サービス

食事を楽しむための工夫や取組みが随所にあふれているとの評価を受けました。常にタイムリーに食事に関する意見・要望が把握できる体制。毎月の「食事向上サービス会議」では個別ニーズに対応することや、「食堂懇談会」ではご入居者も参加し、改善・質の向上について意見交換を実施しているなどの取組みに対して評価を受けています。

B 評価について

全 107 項目のうち 4 項目のみ B 評価を受けています。
評価内容は下記の通りです。

1-1-1 経営姿勢の周知

経営理念、姿勢や方針をインターネット等通じて公表（世間一般に対し発表）している場合、A 評価とされています。

ご入居者ならびに職員に対する周知については評価をいただきましたが、更に世間一般に対しても広く発信の必要があるとの指導がございました。今後、パンフレットならびにホームページ等において打ち出して行くべく検討を進めてまいります。

2-3-2 夜間の職員配置

「要介護者数に応じて配置し、その中には看護職員が含まれている。なお、併設する診療所の看護職員はホームの職員配置人数からは除外される。」

上記を満たしている場合、A 評価とされています。

当ホームでは、夜間は当社の介護職員が配置されております他、隣接する協力医療機関である大脇病院の医師ならびに看護師が対応いたしております。しかしながら、「併設医療機関の看護師は人数に数えない」という評価基準により、B 評価となりました。評価機関からは、「実質の対応に関しては万全である」とのコメントをいただいております。

2-3-7 介護保険会計との区分

毎年度の決算報告をホームページ等で公表している場合、A 評価とされています。

ご入居者及び身元引受人の方には公表していますが、ホームページ等での公表を行っていませんので今後対応を検討してまいります。

7-3-1 個別ケア（入浴）の実施

ご入居者の希望に応じて朝、夜など所定時間外の入浴も実施している場合、A 評価とされています。

現在は、所定時間帯内にて入浴を実施させていただいております。

以上