

福祉サービス第三者評価結果

①第三者評価機関名

名称	社会福祉法人 徳島県社会福祉協議会
調査実施日	平成28年1月14日(木)、15日(金)

②事業者情報

名称	永楽荘	種別	特別養護老人ホーム
代表者氏名	理事長 中村 忠久	定員	81名
所在地	徳島県三好市池田町州津西ノ久保291-1		

③総評

◇特に評価の高い点

<p>地域社会の福祉拠点としての総合的な戦略と機能拡充、そして使命に基づく社会的役割の発揮</p> <p>地域雇用等を促進することによって、顔の見える関係者同士が成長や喜び、老いへの不安等を共有することのできる環境となっている。法人や施設の所在する地域において、その有する専門的な機能等を発揮しつつ様々な取り組みを行っている。30年以上継続している陶芸教室“土遊会”や“上ノ段・下ノ段池田博愛会総合合同訓練”などを通じて地域住民や関係機関、職員等との協働で地域福祉の推進を実践しており、地域と共に福祉を考え、また地域で福祉を支えるきっかけを提案し続けることができるよう、将来的な社会連帯の実現に向けた計画的かつ積極的な取り組みを行っている。</p>
<p>実効性の高い組織マネジメントによる質の高いサービス提供の実現</p> <p>組織として、人事考課制度と職員個々のキャリアパスプログラムを導入して連動させたり、生涯研修や指導に係るOJTの体制を構築したりして、質の高いサービスを提供することのできる職員の育成に向けた能力開発・能力評価・人材育成等を実施している。また、組織の実態に応じた指揮命令系統を明確に整備し、職務分掌や職務規程等には組織運営上の責任と権限も明確化している。運営面においては、各種会議や委員会を設けて実質的な検討を行っている。また、管理面では、記録等を適切に作成・運用しており、決定内容が適切に伝達・周知するよう徹底している。さらに、介護現場ではPDCAサイクルを定着させ、“高品質サービス”（効率かつ良質な福祉サービス）の提供や“サービスの見える化”に取り組んでいる。局内統合を円滑に図りつつ、質の高いサービスを提供することができるよう組織を縦横連携させる構造化を図り、利用者の生活背景や心身状況等を踏まえた合理的で専門的な支援へと繋げていることは評価できる。</p>
<p>職員間の意思疎通と連携力の強化に向けた取り組み</p> <p>複雑な勤務体制のなかにあっても、職員間で円滑に意思疎通を図り、職員一人ひとりのフォローアップを適切に行うことにより、結果的にサービスの質の改善にも繋がっている。また、“Thanks card”を導入するなどして、職員間で感謝の気持ちを伝えたり、相談したりすることのできる仕組みとなっており、支え合いにより働きやすい職場づくりとなっている。働きがいのある職場づくりと、サービスの質の向上を一体的に捉え、独自の取り組みの開発と実践を切磋琢磨して積極的に行っていることは評価できる。</p>
<p>本人や家族の意向と心情等に配慮した全人的な終末期の支援</p> <p>本人の状態変化に応じて、そのつど家族との情報共有や意思確認を丁寧に行うなどして、心理的負担に配慮した支援を行っている。終末期ケアを迎えるにあたっては、職員研修を行って対応の統一化を図ったり、利用者一人ひとりの看取り計画を策定したりして、本人が穏やかにその人らしく最期を迎えることができるようチームで支援している。なお、亡くなられた後であっても、自宅での暮らしと同様の考え方に立って、しばらくはユニットに在ることができるようにするなど、本人への全人的な配慮を行うことと併せて、家族の負担軽減と安心に繋がる支援を行っている。さらに、定期的に利用者や職員で故人を偲ぶ機会を設けるなどして、共に生きるものの価値と意味等の基盤を利用者とともに確認するなど、人間の尊厳を重視した取り組みを行っている。</p>

◇改善を求められる点

<p>施設サービスに関する利用者等への周知方法の工夫と配慮</p> <p>意思の表出が困難な状況の利用者が多いなか、職員は様々な支援・対応の工夫を行っている。今後は、利用者一人ひとりの日々の暮らしがより豊かなものとなるよう、掲示物をより分かりやすくするための工夫を行ったり、個々の状態に応じた説明方法に一層の合理的配慮を含めたりするよう期待する。また、建物の構造が複雑であるため、ボランティアなどの地域住民が活動しやすいよう、案内や標示物等に工夫を行うなどの配慮が求められる。</p>
<p>将来的な人材不足の解消に向けた職員確保策のトータルマネジメント</p> <p>現在を含め、新たな人材の確保が困難な状況のなか、法人と施設の双方でリクルート活動を行ったり、質の高い対人援助専門職者の育成と働きがいのある職場づくりなどに取り組んでいる。このように魅力ある職場をつくるための様々な施策を講じているが、今後に向けては、より安定的に質の高い人材を確保するための取り組みが急務であることから、実習生やボランティアなどの若年層への働きかけも含め、新人・中途採用者に向けて施設が有する規律の高い組織性や人材養成システム、処遇内容、施設環境等を広く体験・把握してもらったり、足を運んでもらうための入口戦略を行ったりするなどの、トータルマネジメントの観点が望まれる。</p>
<p>様々な関係機関との協働による利用者と家族の将来的な安心への支援</p> <p>意思の表出の困難な方や判断能力の不十分な方が多数利用しているなか、施設では、利用者の家族や関係機関等との関わりを通じて本人を支えるよう取り組んでいる。しかし、家族や施設・法人の職員等による支援構図が中心となっており、新たな社会資源の活用や制度利用による取り組みは十分とはいえない。今後は、利用者一人ひとりの心身状況の変化等に応じて、成年後見制度の活用も視野に入れた検討を進めるなどし、本人と家族の将来的な安心や権利擁護に繋がるよう取り組まれない。</p>
<p>利用者全員の排泄の自立に向けた継続的な支援</p> <p>施設では、科学的介護の考え方を取り入れるなどして“日中の自立排泄の確保”や“水分2,000cc以上の摂取”に取り組むとともに、24時間の排泄記録を行うことによって、利用者一人ひとりの排泄リズムを把握するようにしている。これらから、利用者の適度な運動や食事改善等に繋げている。今後も、利用者への自立支援の観点に立った継続的なおむつ外しなどの取り組みを行うよう期待する。</p>

④福祉サービス第三者評価結果に対する事業者のコメント

<p>第三者評価審査に当たり、外部から業務を評価していただくことで、より一層利用者サービスの向上や運営の健全化につながる良い機会ととらえ、全職員が一体となって前向きに業務に取り組み、審査を受けることができました。今回の審査・評価結果を真摯に受け止め、アドバイスを活かしながら、運営・サービスの向上を目指し、改善に努めていくとともに、職員にとっても楽しさや潤いのある職場となるよう、取り組んでいきたいと思っております。今後ともご支援よろしく申し上げます。</p>
--

⑤評価細目の福祉サービス第三者評価結果(別添)