

## 千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

### 1 評価機関

名 称	NPO法人 ヒューマン・ネットワーク
所在地	千葉県船橋市丸山2丁目10番15号
評価実施期間	平成19年6月2日～平成19年7月31日

### 2 評価対象事業者

名 称	やすらぎ園デイサービスセンタ	種別： 通所介護
代表者氏名	田邊信行	定員（利用者人数）： 30（79）名
所在地	千葉県旭市イ3925番2	TEL 0479-63-9011

### 3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

#### 特に評価の高い点

・当事業所は同一敷地内に特養、ケアハウス、グループホーム、訪問介護、居宅介護支援が併設されているので、ケアネットワークで総合的介護サービスを提供できる。当園通所事業所としての重点目標である「利用者一人ひとりの生活機能の維持、向上を積極的に図る」に基いて、利用者個人個人の通所介護の手順・内容を全職員に把握させるとともに、職員の人事交流も実施している。その結果、職員の利用者に対する対応が同じなので、利用者に安心感が生まれている。利用者アンケートにおいて接遇・気遣いに対する利用者満足度は93%と高い評価である。また、通いの歯科衛生士による口腔機能向上のための音楽嚙下体操や「歯ピースマイル計画」と名づけた口腔ケア及び認知症ケアとして入浴の待ち時間を利用した「脳トレーニング」などは、独創的で効果的な機能訓練サービスとして高く評価できる。

・当事業所では通所介護計画書のほか、ケア実施の様子を細かく記録する「通所介護計画実行表」も作成され、利用者の状況を各職員が把握しやすいように工夫されている。さらにメモ程度に記録するケアノートを回覧することによって、情報の共有が図られている。また通所介護計画は定期的に見直すほか、デイサービス会議を頻繁に行い随時の見直しもきめ細かく行われている。マンツーマンで指導する職場内研修は、集合研修を補完するとともに、利用者に対する対応をすぐに身につけることや介護技術の質を早期に高めることに繋がり、高く評価できる。

・理念、基本方針、事業計画、重点課題の内容は常時在席のトップとのコミュニケーションによって完璧に周知徹底されている。また業務改善や職場環境づくりは職種別チーム会議や各種専門委員会などの現場の意見を取り入れ、ボトムアップ方式による全員参加の仕組みを機能させている指導力は高く評価できる。職員の人事評価は研修委員会による実技、筆記試験による評価及び理事長・園長による面接・公表制度などの客観的評価基準に基いており、職員の意欲向上に繋がっている。

・当事業所では特別養護老人ホームに併設されているので、介護サービス時間延長は20時まで可能で、夕食も摂れ、利用者には好評である。

#### 特に改善を求められる点

・理念・基本方針は利用者やその家族に対して掲示及び各種行事の場を利用して周知徹底が図られてはいるが、比較的行事への参加者は多いもののどれくらい効果的な周知徹底になっているかは不明である。利用者等への周知度を高めるために、利用者の意向や要望の把握、及び満足度調査を含めたアンケート調査の回数増や懇談会を実施し、周知徹底を図ることを期待したい。

・事業所（サービスセンター）での状況の報告、家庭での状況把握など連絡帳を活用しての家族との意見交換は実施されているが、家族との意見交換会や懇談会の開催、及び家族の参加できる行事への参加者増加対策を図り、家族との更なる意見交換の活発化を促進し、より利用者の立場に立った介護サービス実現を希望する。

・連続8日間休暇が取れる「リフレッシュ休暇制度」の導入、産休、育児休、介護休暇制度など、職員に対する豊富な福利厚生制度は充実しているが、育児休、介護休暇を職員が実際に活用できるよう、職場環境整備などの啓発活動を期待したい。

#### 4 第三者評価結果に対する事業者のコメント（受審事業者の意見）

今回第三者評価を受け、各項目ごとの自己評価を記入することで、自ら提供しているサービスを再確認することができました。また、その自己評価を第三者評価機関に評価していただき、ご意見を伺うことで、新たな気付きができました。改善すべき点は積極的に取り組むきっかけになったと思います。また、利用者・ご家族へのアンケートを実施することで、普段聞くことのできない意見も率直にうかがうことができました。この皆さんからいただいた意見のなかで、利用者からの感謝の気持ちは大切に、これからもよりよいサービスを提供して行きたいと思えます。

#### 5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

歯科衛生士・管理栄養士・看護師 等の専門職を配置し、アセスメントから計画、実施、評価という一連の流れを他職種共同で行っているため、利用者一人ひとりの状態に合わせたサービスを提供することができます。日常の業務についても、通所介護計画を充実させることで、職員全員が同じサービスが提供できるように取り組んでいます。また、食事についても、全て手作りで、適時、適温でおいしい食事を提供しています。私たちは、やすらぎ園の理念『一人ひとりを大切にした質の高い介護サービスの提供』を常に心がけ、笑顔とやさしさを大切に、質の高い介護サービスを提供していきたいと思えます。

## 千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

やすらぎ園デイサービスセンター

### 6 分野別特記事項

#### 【施設共通項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
福祉サービスの基本方針と組織	<p>・経営や業務の効率化・省力化、働きやすい職場環境づくりに向けて、現場の職種別チーム会議の意見、毎月行われる各種専門委員会からの答申、各種アンケート結果を基に、ボトムアップ方式による取り組み体制がとられている。最終判断は理事長によって行われるが、全員参加の取り組みへの指導力の発揮は高く評価できる。</p> <p>・19年度事業計画において経営理念、事業方針に基いた重点目標（課題）6つ（人材の確保と育成 介護予防拠点への改修、地域密着型サービスの整備検討等新制度への対応 設備の整備 事故防止・感染症対策・身体拘束廃止等の質の向上 「情報の公表」「第三者評価」等への対応 ホームページの刷新・充実）が明確に記載されている。上記目標の達成確認も的確に行われ、個々に成果が現れている。</p> <p>・年度当初の全体会議で、全職員に事業計画が配布され、理念や事業の基本方針について理事長から説明されている。さらに、毎月始めの全体会議や毎朝のミーティングの際にも、必要に応じ理事長、園長から説明があり、職員への周知徹底が図られている。職員の理事長、園長への信頼関係はあつく、理念・方針の周知徹底はほぼ完璧に行われている。</p> <p>・当園の理念・基本方針は出入りする人が見やすい場所である施設玄関ホールに掲示されて、利用者等にも周知徹底が図られている。また、敬老会等の各種行事の場で利用者、来訪者に対しても周知徹底が図られている。しかしながら、利用者等にどれくらい周知されているかは不明で、アンケート調査や懇談会等で周知度の確認を期待したい。</p>
組織の運営管理	<p>・有給休暇や時間外労働のデータ等を参考に、事業所責任者と事務長・次長による改善等についての分析、検討結果が理事長に報告されている。職員の勤務時間等の条件についても幹部が個別に面談して希望を聞いている（非常勤職員も含む）こと等から十分に現場意見が的確に把握されていることが確認できる。</p> <p>・新任研修終了後並びに採用後一定期間を経過したところで、研修委員会により、実技・筆記試験を行い点数により評価されている。評価結果は理事長・園長によって個々に面談の上、最終評価は公表されていることから客観的評価基準に基いていることが確認できる。またパート職員も勤務状況で随時正職員への登用制度があつて、モラルを高めている。</p> <p>・職員の希望を聴取して、連続8日間休暇が取れるリフレッシュ休暇制度を導入するほか、産休、育児休・介護休暇制度も法改正により最新の内容に改正して職員の福利厚生に取り組んでいる。また、県の共助会等に参加して職員の福利厚生面の充実が図られている。今後、制度が有効に活用されるよう啓発活動を期待したい。</p>

【介護サービス項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
<p>介護サービスの内容に関する事項</p>	<p>・入浴介助、排せつ介助・食事介助のマニュアルを作成し全職員に配布しており、実施状況もきちんと記録されている。利用者の通所介護計画を全職員が把握し、介護の手順・内容が職員によって不均質にならないように、介護の質の確保に努めている。利用者調査においても特に接遇・気遣いは100%に近い利用者の満足を得ている。中でも歯科衛生士による口腔機能向上のための音楽に合わせた嚥下体操と「歯っピースマイル計画」と名づけた口腔ケアは好評で、やすらぎ園独創のもので特筆できる介護サービスといえる。</p> <p>・認知症の研修実施記録でほぼ全職員の受講記録を確認できた。さらに毎年、認知症ケアマニュアルに基づき新任研修を行い、認知症の理解と、対応方法について学ばせている。また、サービスの中にも午前の入浴の待ち時間を利用して、脳トレ（計算や書き取りことわざなど様々なものを取り入れている）を行うなど効果的な内容のあるサービスが行われている。</p> <p>・通所介護計画にはサービスの実施状況および目標の達成状況の評価などが、きちんと記録されている。特に通所介護計画実行表には活動の様子がきめ細かく記録されている。通所介護計画の見直しについても定期的に行なっているほか、随時の見直しもミーティングの中で取り上げ、速やかに対応している。</p> <p>・連絡帳を活用し、その日のバイタル、昼食内容・摂取カロリーアクティビティなどを記載し、センターでの状況が報告されている。また、送迎時は必ず家族と状態確認がなされている。家族との意見交換会や懇談会は開催されていないので、今後実施を検討中。また、家族の参加できる行事案内をしているが、家族の参加者が少なく参加者増加対策が期待される。</p>
<p>介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項</p>	<p>・ケアプランの見直しや利用者の状況変化については、定期的に関催しているデイサービス会議で話し合っているほか、毎日のミーティングで朝はその日の予定の確認や注意する事項を、夕方はその日あったことを話し合っている。また、介護中に気がついたことがあるとケアノートに記載しており、適宜他の職員が見て確認の印を押して情報の共有が図られている。</p> <p>・新任および現任の常勤・非常勤職員の研修については、毎年度、研修計画を立てて実施している。特に新任職員に現任職員がマンツーマンで指導をする職場内研修は、利用者に対する対応をすぐに身につけることや介護技術の質を早期に高めることにつながり高く評価できる。</p> <p>・毎年度アンケート方式で満足度調査を実施して、利用者の意向や要望を把握するとともに、ケアサービスを受けてどのような変化があったかも合わせて聞いている。その結果を改善に結び付ける仕組みが出来ている。また、事業所の自己評価と職員の自己評価とを実施し、業務改善に反映させている。利用者調査によれば約3割強の利用者がサービスを受けるようになってからのリハビリ効果を不満に思うなど、効果を期待する意識が強いことから、今後は満足度調査の回数を増やしたり、家族懇談会を開催したり、きめ細かく要望を把握して経営改善に反映することを期待したい。</p>

やすらぎ園デイサービスセンター福祉サービス第三者評価共通項目（居宅系・介護サービス）の評価結果					評価結果
大項目	中項目	小項目	項目		
福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1) 理念・基本方針の確立	1	理念が明文化されている。	a
			2	理念に基づく基本方針が明文化されている。	a
		(2) 理念・基本方針の周知	3	理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	a
			4	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	b
	2 計画の策定	(1) 中・長期的なビジョンの明確化	5	中・長期計画を踏まえた事業計画が作成されている。	a
			6	事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	a
		(3) 計画の適正な策定	7	施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	a
	3 管理者の責任とリーダーシップ	(1) 管理者のリーダーシップ	8	質の向上に意欲を持ち、その取り組みに指導力を発揮している。	a
			9	経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a
組織の運営管理	1 経営状況の把握	(1) 経営環境の変化等への対応	10	事業経営を取り巻く環境が的確に把握されている。	a
			11	経営状況を分析して、改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	a
	2 人材の確保・養成	(1) 人事管理体制の整備	12	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的にやっている。	a
			13	職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	a
		(2) 職員の就業への配慮	14	事業所の就業関係の改善課題について、スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	a
			15	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	a

## 項目別評価結果・評価コメント

事業者名 やすらぎ園デイサービスセンター

評価基準	項目番号	評点	コメント
福祉サービスの基本方針と組織			
- 1 理念・基本方針			
- 1 - (1) 理念、基本方針が確立されている。			
- 1 - (1) - 理念が明文化されている。	1	a	当園の理念である「一人ひとりを大切にした質の高い介護サービスの提供」がホームページ、パンフレット並びに事業計画の中に明記されている。また、職員全員がこの理念を基に毎日の業務を行えるよう、指定事業者番号揭示額の中にも記載・揭示されている。
- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	a	基本方針は理念に基づき、「介護保険制度改正への対応と人材の確保・育成」が、法人の19年度事業計画に明文化されている。事業所においても、19年度事業計画重点目標として、「利用者一人ひとりの生活機能の維持、向上を積極的に図る」掲げており、意欲的な取り組みが覗える。
- 1 - (2) 理念、基本方針が周知されている。			
- 1 - (2) - 理念や基本方針が職員に周知されている。	3	a	年度当初の全体会議で、全職員に事業計画が配布され、理念や事業の基本方針について理事長から説明されている。さらに、毎月始めの全体会議や毎朝のミーティングの際にも、必要に応じ理事長、園長から説明があり、職員への周知徹底が図られている。職員の理事長、園長への信頼関係はあつく、理念・方針の周知徹底はほぼ完璧に行われている。
- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	b	出入りする人が見やすい場所である施設玄関ホールに掲示されて、利用者等にも周知徹底が図られている。また、敬老会等の各種行事の場で利用者、来訪者に対しても周知が図られている。しかしながら、利用者等にどれくらい周知されているかは不明で、アンケート調査や懇談会等で周知度の確認を期待したい。
- 2 計画の策定			
- 2 - (1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。			
- 2 - (1) - 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	5	a	毎年度作成している事業計画の中に、中・長期計画として、18年度は介護予防拠点の整備、地域密着型サービスの整備検討、19年度は介護予防センターの実現計画(既建設中)が策定されている。中・長期計画は次年度以降に実行計画に移されて進捗が確認されているが、今後定量的計画目標設定を導入すれば客観的な評価測定が期待されよう。
- 2 - (2) 重要課題の明確化			
- 2 - (2) - 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	6	a	19年度事業計画において経営理念、事業方針に基いた重点目標(課題)6つ(人材の確保と育成 介護予防拠点への改修、地域密着型サービスの整備 検討等新制度への対応 設備の整備 事故防止・感染症対策・身体拘束廃止等の質の向上 「情報の公表」「第三者評価」等への対応 ホームページの刷新・充実)が明確に記載されている。上記目標の達成確認も的確に行われ、個々に成果が現れている。
- 2 - (3) 計画が適切に策定されている。			
- 2 - (3) - 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	7	a	毎月1回全事業所が集まり全体会議・事業所会議を開催し、各事業所の重要課題を多職種協同で話し合っている。また、各事業所から上げられた課題と解決方法は文書により、理事長・園長の決意を得て決定しており、職員と幹部が合議できる仕組みは確立している。

評価基準		評点	コメント
- 3 管理者の責任とリーダーシップ			
- 3 - (1) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
- 3 - (1) - 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	8	a	新年度の事業計画策定に当たり、サービスの質の向上を図るため、意見、アイデア、要望等について、利用者・家族、全職員にアンケート調査を行っている。調査結果はサービス向上委員会にて定期的に検討されるなど、サービスの質の向上に向けて管理者の指導力が発揮されている。
- 3 - (1) - 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	9	a	経営や業務の効率化・省力化、働きやすい職場環境づくりに向けて、現場の職種別チーム会議の意見、毎月行われる各種専門委員会からの答申、各種アンケート結果を基に、ボトムアップ方式による取り組み体制がとられている。最終判断は理事長によって行われるが、全員参加の取り組みへの指導力の発揮は高く評価できる。
組織の運営管理			
- 1 経営状況の把握			
- 1 - (1) 経営環境の変化等への対応			
- 1 - (1) - 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	10	a	理事長は当該業界の各種協会の要職にあることから、事業経営を取り巻く環境は的確に把握できている。また国、県、市の各種会議に出席し情報を入手されるとともに、講演会や会議、研修への出席により、環境の変化も的確に把握されている。今後はより多くの地域住民や利用者からの情報入手も期待される。
- 1 - (1) - 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	11	a	毎月末に集計される月次決算・実績報告により、理事長、園長、事務長、事務次長、現場責任者で経営状況を把握し、分析を行っている。また、分析結果は全体会議で職員にフィードバックされ、透明性も確保されている。
- 2 人材の確保・養成			
- 2 - (1) 人事管理の体制が整備されている。			
- 2 - (1) - 人事方針を策定し、これに基づく職員採用、人材育成を計画的・組織的にしている。	12	a	重点目標の「人材の確保と育成」の中で、職員体制の充実、研修の見直し、人事考課に基づく給与体系移行の検討が行われている。また、研修委員会を置いて新規採用職員に対する研修や年間計画により職員全員に対し研修を行い、人材育成が図られている。
- 2 - (1) - 職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	13	a	新任研修終了後並びに採用後一定期間を経過したところで、研修委員会により、実技・筆記試験を行い点数により評価されている。評価結果は理事長・園長によって個々に面談の上、最終評価は公表されていることから客観的評価基準に基いていることが確認できる。またパート職員も勤務状況で随時正職員への登用制度もある。
- 2 - (2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
- 2 - (2) - 事業所の改善課題について、スタッフ(委託業者を含む)などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	14	a	有給休暇や時間外労働のデータ等を参考に、事業所責任者と事務長・次長による改善等についての分析、検討結果が理事長に報告されている。職員の勤務時間等の条件についても幹部が個別に面談して希望を聞いている(非常勤職員も含む)こと等から十分に現場意見が的確に把握されていることが確認できる。
- 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	a	職員の希望を聴取して、連続8日間休暇が取れるリフレッシュ休暇制度を導入するほか、産休、育児休・介護休暇制度も法改正により最新の内容に改正して職員の福利厚生に取り組んできている。また、県の共助会等に参加して職員の福利厚生面の充実が図られている。今後、制度が有効に活用されるよう啓発活動を期待したい。