

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	特定非営利活動法人コミュニティケア研究所
所在地	千葉県千葉市中央区千葉港4-4千葉県労働者福祉センター5階
評価実施期間	平成21年3月10日

2 評価対象事業者

名 称	デイサービス秋桜	通所介護
代表者氏名	三島木 和香子	定員（利用者人数） 15名
所在地	印西市小林1645番地1	TEL 0476-97-5535

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

<p>特に評価の高い点</p> <p>1. 温かい雰囲気の中で、利用者・職員が生き生きと過ごしている 縁側や雪見障子のある2階建て民家をうまく活用し、NPOの運営のもと、家庭的な温かい雰囲気をかもし出している事業所である。利用者の表情は明るく穏やかで、職員は生き生きと働いている様子が見受けられた。法人のサービス事業総責任者が、デイサービスの計画作成担当者を兼任しており、幹部・現場従業員が一体となってサービスに臨んでいる。利用者の希望・意向をよく把握し、利用者本位のサービスが実現している。職員の福利・厚生制度も充実しており、また利用者の満足度も高い。</p> <p>2. 地域に根ざしたサービスが提供されている 同事業所では、「高齢者と一緒・ふれあいデイサービス」と称して、知的障がい者のデイサービスも合同で行っている。また通所サービスの他に、居宅介護支援、地域居宅介護、地域グループホームおよび、障害者自立支援法に基づく生活介護事業も実施しており、地域の要望に積極的に応えている。地域住民に向けて職員が出張しての「出前健康教室」「介護予防教室」などを自主的に開催している。</p>
<p>特に改善を求められる点</p> <p>1. 職員評価基準の明文化がなされていない 法人全体のサービス事業総責任者が、すべての事業を横断的に監督している。総責任者は、職員、利用者、家族、地域住民、行政などから厚い信頼を寄せられているが、中堅管理職員の自主性や権限の委譲については、振返りも必要と思われる。利用者に向き合い、利用者本位の介護が出来るかどうかを軸に職員評価を行っているが、情意考課の傾向が強く、明文化された評価基準が職員に開示されていない。職員評価の基準を明示して幹部・現場従業員とで共有し、スキルアップのための目標を明確にした上で、職員・幹部を育成していくことが必要と思われる。</p>

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）

<p>20年度は小規模多機能型居宅介護介護事業所を開設したため、利用者および職員の異動が多く、不安定の中での評価調査受審でした。 そんな時期なればこそ、新たな気づきや第三者の意見が必要でありとても参考になりました。 今後も利用者が楽しく通える質の良いサービスを継続して行きます。</p>

【評価機関】

特定非営利活動法人コミュニティケア研究所

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

当法人は地域密着型を主として運営しています。
その中で、通所介護事業も地域に開かれた開放的なデイサービスとして維持しています。
また、高齢者と障害者の共生型デイサービスのため、知的障害や精神障害の方も一緒に
デイサービスを受けているため、子や孫と祖父母が家族のように過ごしている雰囲気
の生活介護サービス事業所です。

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

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>地域に根ざした、本当の家のような生活空間で、利用者は専門技術を持つケアスタッフと共に、自然で当たり前の一ときを過ごしている。これは運営方針にも謳われており、それが実現されている事業所である。</p> <p>また知的障がい者との共同デイサービスも行われ、地域のニーズによく応えていると言える。</p> <p>法人のサービス事業総責任者は介護・福祉に対する高い志を持っており、事業所間でリーダーシップを発揮している。</p> <p>事業所は地域にも広く知られており、ボランティアや職員希望者がしばしば訪ねてくるという。まさに地域に受け入れられ、地域住民とともに運営が行われている事業所である。</p>
組織の運営管理	<p>介護保険、障害者自立支援、その他の制度についての的確に情報を把握し、地域に必要な事業を進めている。地域住民の声をくみ取り、新しい事業にも前向きに取り組んでいる。</p> <p>職員が働きやすい就労環境に配慮し、昇給制度・福利厚生制度を実施している。職員のモラルも高く、チームワークも出来ており、その表情は明るく、利用者の落ち着いた穏やかな表情を支えている。</p> <p>今後の課題としては、職員の評価基準が明文化されていないことが挙げられる。職員評価は、法人の総責任者が、利用者本位のサービスができているかどうかを基本として行っているが、幹部・職員双方が評価基準を共有し、自身の目標をきちんと定められるようにしていくと、より一層スキルアップに繋がると思われる。</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）
介護サービスの内容に関する事項	<p>利用者主体の支援がきめこまかくなされている。</p> <p>日中は、共通レクリエーションと、一人ひとりの好みに合わせた個別活動が時間帯別に行われる。共通レクリエーションは計画に基づいて行われ、利用者全員参加、利用者個別に行われる活動は、その日の希望に応じて決定している。個別活動では、少人数で体操している人、昼食の盛り付けを手伝っている人、おしゃべりしている人、調理を手伝っている人、パソコンを習っている人、自由にあちこち歩き回っている人・・・みんな明るい表情で楽しそうに過ごしている。職員は手分けして見守りを行い、温かく支えている。</p>

【評価機関】

特定非営利活動法人コミュニティケア研究所

<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>幹部と職員らは、介護に対する思いが深く、取り組みが積極的である。</p> <p>デイサービスでは高齢者と共に知的障がい者が一緒に過ごしているが、まったく自然な雰囲気である。職員のメンタルケア技術は磨かれていて高い。利用者満足度も高く、家族からの感謝の声が寄せられている。</p> <p>教員を目指す学生の介護体験を、毎年数十人受け入れている。また法人として、居宅介護支援、認知症対応型共同生活介護、認知症対応共用型通所介護、小規模多機能型居宅介護、障害者生活介護（ケアホーム）を多機能的に運営し、地域からも期待されている。</p> <p>市民対象の「健康出前教室」や「介護予防教室」を開催し、職員が積極的に指導している。</p>
--------------------------------------	---

【評価機関】

特定非営利活動法人コミュニティケア研究所

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。	A
	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・組織的に行っている。	A
			13	職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	B
		(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

【評価機関】

特定非営利活動法人コミュニティケア研究所

評価調査票(居宅介護サービス共通)

事業者名 **デイサービス秋桜** (種別: 通所介護)

評価基準		自己評価		コメント	評点
福祉サービスの基本方針と組織	項目 番号				
- 1 理念・基本方針					
- 1 - (1) 理念、基本方針が確					
- 1 - (1) - 理念が明文化されている。	1	Ⓐ	住民参加と助け合い精神のもとに、地域に根差した介護サービスを提供することを理念として、実践している。	理念は説明文書に明記され、事業所内にも掲示されている。「住民参加とたすけあいの精神のもとに、地域に根ざした介護サービスを提供し、全ての人が穏やかに暮らせる地域社会づくりと福祉の増進に寄与する」がその理念である。	A
- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	Ⓐ	運営規程、第2条に掲げ、実践している。	理念に基づいた方針が運営規程などに明記されている。「利用者の意思及び人格を尊重することを基本に、必要なサービスを地域と協力し、法令を遵守しながら提供する」となどが謳われている。	A
- 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	Ⓐ	職員は理念や方針に賛同し就職を希望しており、実践している。	理念・基本方針は研修の中に盛り込まれている。介護の現場には常に法人のサービス総責任者が加わり、理念を具体的に示している。	A
- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	Ⓐ	利用者のみではなく、地域の方々も当事業所の理念や方針が周知され、口こみの利用希望が多い。	法人の理念や考え方は、様々な活動を通じて地域に周知している。高齢者と知的障がい者との合同デイサービスを行う際には、近隣に説明をして理解を求めた。また地域住民対象に、健康教室や介護予防教室を開催している。噂を聞いて利用申込みをしてくる人も多い。	A

【評価機関】

特定非営利活動法人コミュニケア研究所

評価基準		自己評価	コメント	評点
- 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) 事業計画は、年1回千葉県庁NPO活動推進課に報告提出し、開示されている。 c	事業計画は、地域密着型サービスを基本とする理念に基づき、具体的な活動として作成されている。平成20年年9月に開設した小規模多機能居宅介護事業に加え、地域や行政の要望を受け止め、障害者自立支援法に基づき精神障がい者支援事業を計画中である。	A
- 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 (b) 小規模な特定非営利活動法人のため、年1回の総会や、課題がある場合はその都度、幹部や職員と合議している。 c	地域密着型サービスが基本であり、その充実が重要課題であることを幹部職員・現場従業者らが共通に認識している。	A
- 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) b 上記同様、課題決定は合議のうえ行い、総会以外でも2か月に1回の運営推進会議には、管理者や職員も同席可能である。 c	年1回の総会、2か月に一度の運営推進会議、毎月の管理者会議やスタッフ会議がある。職員一人ひとりの意見が反映されるしくみが出来ている。	A
- 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) b 質の高いサービス提供を第一と考えている。家族アンケート等は、開所時から行い、職員はもちろん他事業所の研修等も受け入れ指導している。 c	管理者はサービスの質の向上や、職員研修に指導力を発揮している。地域密着型サービスの理念に基づき、幹部職員・現場従業者が共に日々のケアを行っている。家族アンケートを毎年実施し、地域住民の意見も運営推進会議などで汲み上げている。	A

【評価機関】

特定非営利活動法人コミュニティア研究所

評価基準		自己評価		コメント	評点
- 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) b c	職員会議月1回行い、潜在問題等の把握、検討、改善に力を入れている。	月1回行われる職員会議や日常のケアのなかで、職員は、法人幹部や管理者に対して話しやすい、オープンな雰囲気がある。管理者は問題点の把握、改善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 - (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) b c	介護保険制度、社会情勢等把握し、事業経営に反映させるよう、努力している。	介護保険制度や障害者自立支援制度についての知識はもちろん、地域と緊密に連携をとり、情報を幅広く収集して事業を展開している。	A
- 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) b c	経営状況はオープンにされているため、課題があれば、速やかに、対応している。例えば、利用状況の推移と経営等。	経営状況は総会で公表されており、オープンである。職員会議、運営推進会議などで改善課題の検討を行っている。地域に浸透した事業所であり、利用の問合せも多い。	A
- 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・組織的に行っている。	12	(a) b c	口込みの求人が順調にあり、職員の採用で困難はない。採用後の育成や資格取得には、協力をおしまない。	地域でよく知られている事業所のため、就職希望者は直接、問合せしてくることが多い。法人役員が面接し、職場体験の上、適材適所の人事を行っている。採用後の資格取得や内・外研修参加も支援している。職員が日替わりでリーダーになるしくみがあり、人材育成・モラル向上に繋がっている。毎年昇給する制度もある。	A

評価基準		自己評価	コメント	評点
- 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 b c	法人の総責任者が、「利用者本位のケアができているか」という基準に基づき、各事業所管理者から話を聞いて職員評価を行っている。しかしながら明確な評価基準が公示されておらず、客観的な評価とはいい難い。今後は、評価基準を明示して職員に周知し、個々の目標設定などを行うと、さらにスキルアップに繋がると思われる。	B
- 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 b c	事業所の管理者は、毎日の業務にケアスタッフの一員として加わっている。また総責任者も随時現場に入り、現場従業者と共に質の高い介護を目指している。幹部・職員が互いに話しやすい、風通しの良い職場環境となっている。	A
- 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	a b c	職員が楽しく、働くことが質の高いサービス提供に結びつくため、ストレスを軽減する取り組みには、力をいれている。親睦会、慰安旅行など。	A

【評価機関】

特定非営利活動法人コミュニケア研究所