

(様式第2号)

福祉サービス第三者評価結果報告書

事業者名 千寿園介護支援センター

評価実施期間 平成23年10月7日～平成24年3月31日

1 評価機関

名称	特定非営利活動法人 シルバーサービスネットワーク鹿児島
所在地	鹿児島市祇園之洲町5番

2 事業者情報

【平成23年10月31日現在】

事業所名称： (施設名) 千寿園介護支援センター	サービス種別：訪問介護
開設年月日：H12.4.1	管理者氏名 伊藤 令子
設置主体：社会福祉法人 心和会	代表者 職・氏名 理事長 伊藤 令子
経営主体：社会福祉法人 心和会	代表者 職・氏名 理事長 伊藤 令子
所在地：〒891-0404 鹿児島県指宿市東方王子迫365番地	
連絡先電話番号：0993-22-2480	FAX番号：0993-22-2005
ホームページアドレス http://www3.ocn.ne.jp/~senjuen/	E-mail senjuen@mocha.ocn.ne.jp

基本理念・運営方針

運営理念

- ・ 介護状態の軽減または、悪化の防止に資するよう目標を設定し、計画的サービスを行う。
- ・ 訪問介護の質の評価を行い、常に改善を図る。
- ・ 常に利用者の心身の状況・環境などの的確な把握に努め、適切な相談援助を行う。

基本方針

- ・ 利用者は主人公であり、人生の先輩であることを大切にし、最優先で業務に当たります。
- ・ 利用者がその有する能力を最大限に活用することができるようなサービスの提供に努めます。
- ・ 利用者の望む生活に向けた、目標指向型に基づく計画とサービス提供を行います。
- ・ 利用者に対して、目標の達成度や満足度の評価を行い、計画の修正を行います。

- ・ 利用者の人格を尊重し、誠意を持った態度や言葉遣いを心がけていきます。
- ・ 訪問介護員の健康管理と職場のチームワークを図っていきます。
- ・ 訪問介護員の介護技術と確認の向上に向け努力していきます。
- ・ 訪問介護員は、約束やマナーを厳守します。

【利用者の状況】

定員	なし	利用者数	51名
----	----	------	-----

※ 施設種別ごとに、利用者の年齢階層、利用期間、障害の程度・内容など、その施設の特徴が明らかになるようなデータを適宜添付してください。

【職員の状況】

職 種	勤務区分				※常勤換算	※基準職員数
	常勤(人)		非常勤(人)			
	専従	兼務	専従	兼務		
管理者		1				1
サービス提供 管理者 兼 訪問介護員	1					1
訪問介護員	4		1			
前年度採用・退職の状況			採用	常勤 1人	非常勤 1人	
			退職	常勤 人	非常勤 3人	
○常勤職員の当該法人での平均勤務年数						4・8年
○直接処遇に当たる常勤職員の当該法人での平均勤務年数						4・3年
○常勤職員の平均年齢						55・2歳
○うち直接処遇に当たる職員の平均年齢						55・2歳

※常勤換算数及び基準職員数は、当該職について、運営基準等で定められている場合のみ記入してください。

3 評価の総評

◇特に評価の高い点

- ①管理者はスタッフの経験や技術レベルを把握した上で、提供しているサービスの質の現状を評価・分析し、職員会議等において具体的な改善課題を提示している。また、運営理念・基本方針の実現に向けて人事・財務面等の分析を行い、経営や業務の効率化と改善のために取り組んでいる。
- ②地域との関わり方については理念および方針の中にも明記されており、法人が開催する敬老会等に、老人会の方々を招待するなどして交流している。また、コーラスなどのボランティアや幼稚園の子どもたちの来訪があり、職員は公民館の清掃活動などに参加して、社会貢献と地域との交流に努めている。
- ③アセスメントについては、事業所で定めた様式に基づいて、利用者の身体状況や生活状況を把握して記録している。また、聴取した内容に加えて、関係する多職種からの意見や情報を含めて分析した上で個別の具体的なニーズを導き出し、三か月に一回、アセスメントの見直しも行っている。
- ④利用者の安全確保のためにマニュアルを作成し全職員に配布するとともに、事故や急変、感染症などについて職員会議で検討している。関連法人の看護師が中心になって、緊急時の対応や感染症について随時指導を受けられる体制となっている。

◇改善を求められる点

- ①長期計画および収支計画は策定されているが、さらに具体的事業内容を明示し、実施状況の評価が可能なように数値目標を設定した年度事業計画の策定が望まれる。また、長期計画の実施状況については毎月利用者数のチェックを行っているが、他の項目の実施状況について年度途中における評価は行っていない。評価の実施と併せて、結果に基づく計画の見直しも今後の課題である。
- ②ひやり・はっと報告書を作成しており、個別の事例について原因分析を行い対策を検討及び実施して報告しているが、内容について多くの職員が参加して発生要因分析や未然防止策を検討する機会はない。要因分析や未然防止策の検討など、話し合いの機会を設けて安全管理意識をさらに高めることが期待される。
- ③防災訓練を実施し災害時対応マニュアルも整備しているが、在宅訪問途中や訪問中の非常事態については想定していない。様々な状況を想定した上でリスクの種類別に必要な対策を講じることが望まれる。
- ④相談・苦情を受け付けた場合は、対応策の検討および解決方法、申出者への報告などを記録として保管しているが、相談・苦情の内容や解決方法について、当事者に配慮した上で結果等を公表する仕組みは今後の課題である。

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント

介護保険が始まり早12年に入りますが、当千寿園介護支援センターも、開設から12年目を迎えました。

最初は分からない事だけで、手探りの状態でしたが、研修を重ね、又、多くの情報から、千寿園介護支援センターもだんだん基盤ができてきています。今回、第三者評価により、各々指導を受けアドバイスを貰えた事がとても有意義で有難かったです。今後の運営に役立てていくようにしたいと考えています。

今回の第三者評価を受審した中で特に、苦情相談を受けた時は、苦情内容を検討し解決することは当然ですが、利用者からの助言等を全員で共有し、これまで以上に細かなサービスをしたいと思えます。

又、ヒヤリはっとの報告書に対しては、報告書の内容について、職員間において発生要因分析や、未然防止策の検討をする機会を設けて細部にわたり検討をし、安全管理意識を高めていかなければならないと思えます。

最後に、外部に向かう途中や、外部のお宅で発生した時の災害時（想定外）に備えては、まず落下物から身を守ることを考えながら、利用者の安全、安否確認、冷静な行動力など、日頃からの対応方法の確認を行うようにしたいと思えます。

施設の利用者はご家族がそばに居ない分、利用者対ヘルパーで終わってしまいそうな所を、今回利用者を取り巻くご家族への配慮や連携の大切さを改めて認識しました。

今後はこのような改善を図りながら、利用者やご家族に満足してもらえるよう、スタッフ一同頑張っていきたいと思えます。

5 評価結果(別紙)

6 利用者調査の結果(別紙)

7 事業者の自己評価結果(別紙)