

兵庫県福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名 称	特定非営利活動法人 福祉市民ネット・川西
所 在 地	兵庫県川西市中央町8-8-104
評価実施期間	21年 8月 10日～ 22年 3月 19日 (実地(訪問)調査日 21年11月5日 ～6日)
評価調査者	HF05-1-0072 : 佐々木 清二 HF05-1-0074 : 藤本 和栄 HF05-1-0075 : 森 まり

※契約日から評価
結果の確定日まで

2 福祉サービス事業者情報

(1) 事業者概要

事業所名称：社会福祉法人 兵庫県社会福祉事業団 (施設名) 特別養護老人ホーム 丹寿荘	種別：特別養護老人ホーム
代表者氏名：砂川静壽 (管理者) 笹谷正康	開設年月日： 昭和51年5月1日
設置主体：社会福祉法人 兵庫県社会福祉事業団	定員 90名
経営主体：特別養護老人ホーム 丹寿荘	
所在地：〒669-4341 兵庫県丹波市市島町上竹田2336-1	
電話番号：0795-85-3251	FAX番号：0795-85-0075
E-mail： tanjuso@eagle.ocn.ne.jp	ホームページアドレス： http://www.hwc.or.jp/tanj/

(2) 基本情報

<p>理念・方針</p> <p>1一人ひとりを尊重し、自らの意思と責任でその人らしい生き方ができるよう支援します。</p> <p>1総合的な地域ケアのしくみを築き、福祉文化の創造をめざします。</p> <p>1ニーズを敏感にとらえ、先駆的な実践により社会に貢献します。</p> <p>1福祉の心と高い専門性を育み、働きがいのある職場をつくります。</p> <p>I 公正・効率的な組織運営と安定した経営基盤を確立します。</p>
<p>力を入れて取り組んでいる点</p> <p>1利用者本位で質の高いサービスの提供 2個性と魅力ある施設の実現 3地域の福祉人材の育成支援 4地域に開かれた施設運営 5医療と福祉の連携による事業推進 6人材</p>

育成と働きがいのある職場作り 7 経営基盤の安定・強化						
職員配置 ※()内排働	職 種	人 数	職 種	人 数	職 種	人 数
	施設長	1 (1)	事務員	2 (3)	介護支援専門員	2 (0)
	生活相談員	1 (0)	支援課長	1 (0)	介護職員	47 (9)
	看護師	4 (1)	管理栄養士	1 (0)	医師	0 (4)
	機能訓練指導員	1 (0)				
施設の状況 昭和51年5月、丹波地区に初めて開設。平成19年10月、新築移転し、全室、洗面所トイレ付個室のユニット型施設。						

3 評価結果

○総評

◇特に評価の高い点

法人の理念は明確で優れており、特に一人ひとりを尊重し、その人らしい生き方への支援をする姿勢が利用者サービスの場面によく生かされ、サービスの質と内容の充実及び快適な環境づくりへの配慮は優れたものとなっている。

管理者など経営層も、職員の働き甲斐を高め、その意欲向上や業務改善への取り組みに問題意識は高く、指導力発揮に努めている。人材育成面では、ユニットケアを基調としてユニット、フロアにリーダー制をとり責任意識と統率能力の向上を図っている。安全確保対策や、地域対策へも職員の意見をくみ上げる積極的な配慮がなされている。

利用者本位の福祉サービスについては、管理者、職員に共通の理解、意識が行き届き、それに徹する姿勢がよくうかがえる。そのためサービスの質の確保への努力も顕著に認められる。個別サービスによる利用者にとっての快適な環境づくりへも配慮がなされていると認められる。

介護サービス事業全体の課題として、その労働集約性と給与などの待遇上の問題があり、当事業所もその制約下にあるのは事実と思われるが、職員のモラルは高く、看護師などのオンコール体制も高く評価さるべきと思われる。

◇特に改善を求められる点

施設として重要な改善点は特には認められない。

一般的には、法人本体の資質が高く指導力ある場合、下部機構である個別事業所に依存型指示待ち型体質を誘発したり、独自性や創意工夫などのボトムアップ努力が弱まったりする傾向もまま見られるが、当事業所（丹寿荘）においては現時点でその心配はないと思われるので、今後とも積極的な姿勢の維持と創意工夫の努力を期待したい。

○ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

当施設は、昭和51年5月に丹波地域で初の特別養護老人ホームとして開設し、これまで多くの高齢者の生活を支えてきた。平成19年10月の新築移転後は、「一人ひとりの個性を尊重し、潤いと生きがいのある暮らしの提供」の推進に努めている。
 このたびの第三者評価の受審結果を踏まえ、介護予防からターミナルまでを支える高齢者総合福祉施設として、ご利用者様の満足度の高い個別ケアの提供に一層努めるとともに、「地域に開かれ、地域とともに歩む施設」づくりにさらに取り組んでいきたい。

○各評価項目に係る第三者評価結果
 (別紙1)

○各評価項目に係る評価結果グラフ
 (別紙2)

(別紙1)

評価細目の第三者評価結果

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

	第三者評価結果
I-1-(1) 事業所が目指すことの実現に向けて取り組んでいる。	
I-1-(1)-① 事業所が目指していること(理念・基本方針等)を明確にしている。	(a)・b・c
I-1-(1)-② 事業所が目指していること(理念・基本方針等)を利用者やその家族等に周知している。	(a)・b・c

特記事項

法人本体である社会福祉事業団の憲章及び職員倫理綱領は、簡潔で優れた理念であり、それに則して基本方針が確立されている。職員が理解する具体的な取り組みや、利用者、家族への周知努力も認められる。

I-2 計画の策定

		第三者評価結果
I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画を明確にしている。		
I-2-(1)-① 事業所が目指していること（理念・基本方針等）に向けた計画的な取組を行っている。		○ a ・ b ・ c
I-2-(1)-② 各計画を職員や利用者等に周知している。		○ a ・ b ・ c

特記事項

<p>新経営10カ年計画と、H21年度事業計画によりビジョンと計画が明確である。その取り組み努力もよくなされている。</p> <p>職員への周知は良好で、利用者、家族への周知についても努力は認められるが、今後さらに、一層の創意工夫を期待したい。</p>
--

I-3 経営層（管理者等）の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
I-3-(1) 経営層（管理者等）の責任を明確にし、リーダーシップを発揮している。		
I-3-(1)-① 経営層（管理者等）自らの役割と責任を職員に対して表明している。		a ・ ○ b ・ c
I-3-(1)-② 経営層（管理者等）は、質の向上に向けて職員が意欲的に取り組めるような指導力を発揮している。		○ a ・ b ・ c
I-3-(1)-③ 経営層（管理者等）は、経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。		○ a ・ b ・ c

特記事項

<p>経営層は諸会議において、職員向けに自らの役割、責任などを表明し、信頼を得る努力をしており、職員もそれに応えている。ただ今後のために、信頼体制の評価・見直しなどの方法論も検討されたら如何かと考える。サービス改善に向けては、委員会制や改善チーム制の活用による経営との連携、一体感もよく認められる。</p>

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 人材の確保・養成

	第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 必要な人材確保の仕組みを整備している。	
Ⅱ-1-(1)-① 必要な人材に関する具体的なプランを確立している。	(a)・b・c
Ⅱ-1-(1)-② 職員の意欲向上に取り組んでいる。	(a)・b・c
Ⅱ-1-(1)-③ 職員の就業状況や意向を把握し、必要があれば改善する仕組みを構築している。	a・(b)・c
Ⅱ-1-(2) 職員の質の向上に向けた体制を確立している。	
Ⅱ-1-(2)-① 職員の資質向上に向けた体制を整備している。	(a)・b・c
Ⅱ-1-(2)-② 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	(a)・b・c
Ⅱ-1-(3) 実習生の受入れを適切に行っている。	
Ⅱ-1-(3)-① 実習生の受入れに対する基本的な姿勢を明確にし、体制を整備している。	a・(b)・c
Ⅱ-1-(3)-② 実習生の育成について積極的な取組を行っている。	(a)・b・c

特記事項

<p>人事労務管理の基本方針が法人本部にあるため、法人全体の枠組みの中での限界性がある。人材の養成対策は個人レベルで実効的になされるべきものであり、それが十分可能な能力を持ち努力はされているが、個々の改善策についても事業所としての独自の仕組みの検討も期待される。</p> <p>職員が相談できるカウンセラーなど職員支援の専門家は、法人本部全体の立場から配備し各事業所への巡回体制をとるような対策が有効かと思われる。</p> <p>研修関係の体制は確立されており、それに対応したフォローアップ体制がさらに充実すれば全く問題はないと思われる。</p> <p>実習生受け入れについても実態的には問題はない。学校側との連携もとれている。</p>
--

Ⅱ-2 安全管理

	第三者評価結果
Ⅱ-2-(1) 利用者の安全を確保するための取組を行っている。	
Ⅱ-2-(1)-① 緊急時（事故、感染症の発生時など）の対応など利用者の安全確保のための体制を整備している。	(a)・b・c
Ⅱ-2-(1)-② 利用者の安全確保のためにリスクを把握し、対策を実行している。	(a)・b・c

特記事項

<p>危機管理体制は、危機管理委員会やマニュアルなどで意欲的かつ即応的な取り組み努力がなされており問題はないが、リスク対策には万全はあり得ないとの心がけを今後とも堅持していただきたい。毎月1回事故防止委員会を開催しているし、ヒヤリハットも些少なものも取り上げ報告する基準を定め、必ずユニット会議で検討するなど緻密である。この体制による積極活動をさらに期待したい。</p>

II-3 地域との交流と連携

		第三者評価結果
II-3-(1) 地域・事業環境を把握・分析し、取組を行っている。		
II-3-(1)-①	事業経営をとりまく環境を的確に把握している。	(a)・b・c
II-3-(1)-②	地域の福祉ニーズを把握し、事業・活動を行っている。	(a)・b・c
II-3-(2) 地域との関係を適切に確保している。		
II-3-(2)-①	利用者と地域との関わりを大切にしている。	(a)・b・c
II-3-(2)-②	事業所が有する機能を地域に還元している。	(a)・b・c
II-3-(2)-③	ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。	a・(b)・c
II-3-(3) 関係機関との連携を確保している。		
II-3-(3)-①	必要な社会資源を明確にしている。	(a)・b・c
II-3-(3)-②	関係機関等との連携を適切に行っている。	(a)・b・c

特記事項

<p>丹波市地域における模範的指導的なリーダーシップが求められる立場の当事業所は、地域の状況や特性に配慮した積極的なマーケティング対策をとられることが期待される。高齢者だけでなく障害をもつ人にも、福祉全般の視点から対策を進める姿勢は評価できる。</p> <p>地域向け啓発活動も活発になされているが、地域の福祉レベルの一層の向上のために、地域の事業所応援者の方々を基盤に日常的な関係を強めるとともにさらなる指導性を期待したい。</p> <p>ボランティアの育成も福祉レベル向上の重要な要素として活発化が期待される。</p>

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢を明示している。		
Ⅲ-1-(1)-①	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	(a)・b・c
Ⅲ-1-(1)-②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	(a)・b・c
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。		
Ⅲ-1-(2)-①	利用者やその家族等の意向の把握と満足の向上への活用に取り組んでいる。	(a)・b・c
Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制を確保している。		
Ⅲ-1-(3)-①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	(a)・b・c
Ⅲ-1-(3)-②	苦情解決の仕組みを確立し、十分に周知・機能している。	a・(b)・c
Ⅲ-1-(3)-③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	(a)・b・c

特記事項

利用者本位のサービスに徹する姿勢が顕著で研修の充実もよく評価できる。プライバシー保護については、マニュアル、研修体制、実施状況も良好である。利用者満足度については、ケアカンファレンスをベースに配慮がなされている。

相談苦情については、相談窓口その他の条件は整備されているが、個別苦情の取り扱いについては地方固有の制約(地域が狭く個人名が特定化されやすいなど)に配慮される点も理解できるが、公表は原則的に行うべきものとして、具体的な方法論のさらなる検討が望まれる。

Ⅲ-2 サービスの質の確保

	第三者評価結果
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取組を組織的に行っている。	
Ⅲ-2-(1)-① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a・ b ・c
Ⅲ-2-(1)-② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	a ・b・c
Ⅲ-2-(1)-③ 課題に対する改善策・改善計画を立て、実施している。	a ・b・c
Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法を確立している。	
Ⅲ-2-(2)-① 個々のサービスについて標準的な実施方法を文書化し、サービスを提供している。	a ・b・c
Ⅲ-2-(2)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みを確立している。	a ・b・c
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録を適切に行っている。	
Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関するサービス実施状況の記録を適切に行っている。	a ・b・c
Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制を確立している。	a ・b・c
Ⅲ-2-(3)-③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	a ・b・c

特記事項

サービスの質の確保については自己評価場面でも重視されている。その課題についての職員参画もされており問題はない。サービスマニュアルも整備され、定期的な見直しもされている。サービス実施記録も適切である。この事業所の長所としてさらなるご尽力を期待申し上げたい。

今後、第三者評価も定期的に活用されて、体制の一層の充実に努めていただきたい。

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

		第三者評価結果
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始を適切に行っている。		
Ⅲ-3-(1)-①	利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	(a)・b・c
Ⅲ-3-(1)-②	サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている。	(a)・b・c
Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応を行っている。		
Ⅲ-3-(2)-①	事業所の変更や家庭への移行などにあたり、サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a・(b)・c

特記事項

<p>利用希望者への情報提供は、特製の冊子「丹寿荘の暮らし」や説明文書によりよく行われている。サービスの継続性については、支援の配慮は大変よくなされているが、今後のことも考慮して手順書などの書面整備がなされれば万全であろう。</p>
--

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

		第三者評価結果
Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントを行っている。		
Ⅲ-4-(1)-①	定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	(a)・b・c
Ⅲ-4-(1)-②	利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	(a)・b・c
Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画を策定している。		
Ⅲ-4-(2)-①	サービス実施計画を適切に策定している。	(a)・b・c
Ⅲ-4-(2)-②	定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	(a)・b・c

特記事項

<p>サービスの実施計画は独自のアセスメント資料によりの確になされている。利用者個々の課題把握も体制が整いよく努力されており問題はない。実施計画の評価・見直しも担当職員の努力も優れ問題ない。</p>

評価対象Ⅳ 実施する福祉サービスの内容

Ⅳ-1 利用者の尊重・保護

		第三者評価結果
Ⅳ-1-(1) 利用者の尊重・保護		
Ⅳ-1-(1)-①	行事やクラブ活動などへの参加や内容の決定に利用者の意向を尊重している。	(a)・b・c
Ⅳ-1-(1)-②	余暇活動や生きがいづくりへの支援を行っている。	(a)・b・c
Ⅳ-1-(1)-③	家族や友人等とのつながりを維持するための支援を行っている。	(a)・b・c
Ⅳ-1-(1)-④	コミュニケーション手段を確保するための支援や工夫をしている。	(a)・b・c

特記事項

施設行事や地域の情報を積極的に提供し、利用者個々への参加を勧奨している。利用者の意向もよく把握し、それに沿った活動支援がなされている。居室が全室個室のため、家族なども来訪し滞在しやすい条件下にある。

IV-2 快適な環境づくり

	第三者評価結果
IV-2-(1) 居室	
IV-2-(1)-① 快適な生活空間（居室）の整備に配慮している。	○a・b・c
IV-2-(2) 食事	
IV-2-(2)-① 快適な食事環境の整備に配慮している。	○a・b・c
IV-2-(3) 入浴	
IV-2-(3)-① 快適な入浴環境等の整備に配慮している。	○a・b・c
IV-2-(4) 排泄	
IV-2-(4)-① 快適な排泄環境の整備に配慮している。	○a・b・c
IV-2-(5) 衣服	
IV-2-(5)-① 利用者の個性や好みを尊重し、衣服の選択について支援している。	○a・b・c
IV-2-(6) 理容・美容	
IV-2-(6)-① 利用者の個性や好みを尊重し、理容・美容への支援を行っている。	○a・b・c
IV-2-(7) 睡眠	
IV-2-(7)-① 安眠できるように配慮している。	○a・b・c
IV-2-(8) 健康管理	
IV-2-(8)-① 利用者の健康保持に配慮している。	○a・b・c
IV-2-(9) 服薬管理	
IV-2-(9)-① 内服薬・外用薬等の扱いを確実にやっている。	a・○b・c
IV-2-(10) 外出	
IV-2-(10)-① 外出は利用者の希望に応じてやっている。	○a・b・c
IV-2-(11) 通信	
IV-2-(11)-① 郵便や電話などの通信機会を確保している。	○a・b・c
IV-2-(12) 情報媒体	
IV-2-(12)-① 新聞・雑誌の購読やテレビ等は利用者の意志や希望に沿って利用できるよう配慮している。	○a・b・c
IV-2-(13) 嗜好品	
IV-2-(13)-① 嗜好品（酒、たばこ等）については、健康上の影響等に留意した上で、利用者の意志や希望を尊重している。	○a・b・c

特記事項

個室で独立した環境は、プライバシー保護はもちろん、快適な日常生活を確立させ恵まれた条件下にある。食事、入浴、排泄などのケアについては、個々の希望や心身状況を考慮して対応されており、残存能力をフルに生かそうとする姿勢が認められる。利用者の意思や希望の尊重姿勢は努力がなされていると言えよう。

薬の管理については、ケース記録に記載しており特に問題ないが、所定様式に則って管理する方式が望ましい。