

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	株式会社 日本ビジネスシステム
所 在 地	千葉県市川市富浜3-8-8
評価実施期間	平成22年 10月1日～平成 22年 11月 6日

2 評価対象事業者

名 称	デイサービスセンターあかしや	種別：通所介護
代表者氏名	高山 博	定員（利用者人数）： 30(48)名
所 在 地	千葉県習志野市東習志野3-12-1 TEL 047-475-3030	

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グループホームを併設している利点を生かし、双方のサービスが地域交流の窓口の機能を果たしている。食事提供の共有化を行うなど、効率化・満足度の向上効果が上がっている。基本方針や、マニュアル・定期的な研修・業務分析を行うことにより、利用者に対する気配りがしっかりなされ、良質なサービス提供が行われている。</li> <li>・経営・組織管理部門と現場との意見交換が盛んに行われ、サービス内容及び方針が決められている。法人の理念の具現化や職員の意欲向上が見られ、働きやすい職場環境を実現することにより、利用者に対する「ゆとりあるサービス」の提供が実践されている。</li> <li>・通所介護計画は利用者の希望を中心に作成され、実施及び評価も確実に行われている。特に機能訓練については楽しく過ごしてもらいながら機能回復を目指しており、日々のレクリエーションやプログラムの中にさりげなく、効果が上がるものを組み込んでいる。</li> </ul> <p>特に改善を求められる点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年数経過に伴う施設の老朽化・備品の更新などが発生する時期にきており、職員・利用者にもわかりやすく中期計画の中に盛り込み、告知を行うことを期待します。</li> <li>・職員によりサービス・介護の質の差が出ないように、研修計画・それに対する公平な評価を行い、全体のスキルアップがスムーズに行われ、組織・職員が共有することを期待します。セカンドリーダー・サードリーダーの育成を行い、中長期計画にある「サービス拠点の拡大」などに対応できることを期待します。</li> </ul>
--

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>本年度4回目の第三者評価受審となりましたが、自己評価を含め、評価機関からの単に評価にとどまらない多方面からのアドバイスをいただき、新たな気付きや目標、課題の抽出ができ、大変参考になりました。改善を要する点はもとより、高い評価をいただいた点につきましても、日々変化するニーズに適切かつ迅速な対応ができるよう努めていきたいと考えています。</p>
--

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

<p>デイサービスセンターあかしやは習志野の住宅地に立地しており、静かでとても日当たりがよく明るい施設です。ご利用者様には、一日をゆったりと楽しく過ごしていただき、笑顔で自宅に戻られるよう心がけております。また、個別のプログラムに沿った機能訓練により、身体の維持・向上を図り、可能な限り在宅生活が継続できるよう支援させていただいております。</p>
--

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>独自の基本方針「あかしや信条6原則」が、サービスの基幹にあり、法人・管理者・職員が共通の意識を持って「安心感」のあるサービスを行っている。処遇については、幹部職員を含めた合議の上で改善が図られているが、利用者の目線に立った「問題点の発見」に努め、更なるレベルアップを期待します。</p> <p>毎年度の事業計画・中長期的な事業計画が構築されている。地域のニーズを敏感にとらえ、今後の事業展開計画に反映している。</p> <p>ボランティアの受入も盛んに行われ、成果を上げているが、「利用者が望む時間の過ごし方」を、多角的にとらえ近い将来発生するであろう、利用者の変化に対応できる体制を作ること期待します。</p>
組織の運営管理	<p>情報収集の仕組みを作り、福祉事業の現状の把握と分析を行い、福祉サービス分野での戦略が練られている。利用者の声を聞き、職員からの情報・提案をもとに事業方針の見直しを行い、サービスの質の向上に努めている。</p> <p>職員の個々の意見や考え方を的確に把握し、組織全体で改善課題に取り組む仕組みが構築されている。リーダーを養成し、組織として情報の共有がスムーズにいくよう工夫されている。</p> <p>人事考課の評価基準が明確になっているが、人によりサービスの質のばらつきが出ている。職員個人個人の力量を正確に把握し、ムリ・ムダ・ムラのないサービス提供を期待するとともに、スキルアップの目標を示し、職員のやる気の喚起と達成時の評価を期待します。</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>利用者ごとの情報収集及び状況把握が適切になされており、個々の意向や身体状況に合わせたサービス提供に努めている。サービス提供に対する満足度の高さが、アンケート結果からも確認できる。</p> <p>レクリエーションにおいては機能訓練を意識したプログラムの作成や、地域ボランティアの協力等により、充実した内容となっている。</p> <p>職員に対する教育や研修は随時行われており、日頃からサービスの質や職員個々の資質の向上に努めている。特に個人情報保護対策については徹底しており、個人情報保護のための誓約書を職員全員と取り交わしている。</p> <p>サービス利用時の連絡帳交換や送迎時の意見交換により、家族の意向把握に努めているが、書面の交換や短時間の意見交換では、相互理解に限界があると思われる。今後、家族との意見交換会や懇談会等を実施することにより、家族の意向等を的確に把握し、相互理解の促進に努めていただきたい。</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>あかしや信条6原則が規定されており、信頼と安心の施設作りに努めている。職員に対する職業倫理の教育や研修もなされており、日頃から利用者や家族を尊重したサービス提供に努めている。職員の対応に対する評価は比較的高い結果となっており、利用者及び家族の信頼度は高い。</p> <p>毎年、福祉サービス第三者評価を受審しており、外部の視点を取り入れた上で業務及び経営等の改善に努めている。また、定期的な会議の開催により、利用者や家族の意向・要望に対する検討や業務内容の改善等に関する話し合いがなされており、サービスの質の向上を図っている。</p> <p>各業務分野におけるマニュアルが作成され、日常的な業務や研修等で活用されているが、作成後の内容の見直しがなされていない。業務内容の変化や変更に応じて、適切に内容の見直しを行うことが、マニュアルの有効活用に繋がるとされる。</p>

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。	b
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。	b
	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

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 デイサービスセンターあかしや

評価基準		評点	コメント
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、基本方針が確立されている。			
- 1 - (1) - 理念が明文化されている。	1	a	運営母体法人の理念・施設の基本方針を施設内に掲げている。理念の具現化を目指した「あかしや信条6原則」としてまとめ、事業所内に掲げ、業務運営を行っている。
- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	a	「あかしや信条6原則」のなかで、人権尊重・利用者対応・職員協調・環境整備・信頼と安心の施設・資質向上を基本方針として定めている。信条については事業所内に掲示するとともにパンフレットなどを通じて利用者にも配布している。
- 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	あかしや信条6原則を事業所内に掲示したり、研修時などの機会ごとに、全職員に周知している。すべての職員が信条を理解して日々の業務を行っている。
- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	a	利用開始前に利用者及び家族に信条6原則を手渡して説明を行い、理解していただいたからサービス提供を行っている。
- 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	3年～5年先を見据えた事業計画を作成している。現在の事業の発展を見込み、人材の育成を図っている。年度末に年度計画の評価を行い次年度の計画に反映させている。
- 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	重要課題を把握するために、利用者・利用者の家族・ケアマネージャー・職員からの意見・情報を取り入れる仕組みを作っている。ボランティアの受入や地域との関係を強化し、処遇内容の向上を主眼とし、重要課題を明確化している。
- 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	デイ会議の中で職員全員による話し合いを行い、年度計画を作成している。また、重要課題についても話し合いを行い、処遇内容の向上に努めている。

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 事業所独自の理念のもと、利用者一人一人の自立支援を行っている。理念達成とサービスの質の向上を目的に、職員に対する日々の声かけを大切にしてモチベーションを上げる取組みがある。日常的なケアに対しても管理者としての指導力が発揮されている。責任者の役割が十分に理解され、徹底しているので、スムーズに運営されている。
- 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 現状の把握と分析により、健全な経営が行われている。居宅介護支援事業者を併設しているため、利用者・家族や他のサービス機関との連絡が密になり、要望・希望等を常に確認しながら業務の改善が行われている。また、職員の質の向上に努め業務の効率化を図っている。
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 現状の経理及び運営に関してしっかり把握しているとともに、業務改善に向けての新たな発見と分析に努めている。中長期計画に沿って、福祉事業の現状の把握と分析を行っている。福祉サービスのニーズを研究しており、事業方針を検討しながら業務に反映させている。
- 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 年数経過による施設・備品の更改時期を迎え始めている。修繕積立の計画を行い、送迎用車の入れ替えなどを計画している。また、サービスの利用状況を常に発信し、安定した利用者の確保に努めている。内部だけではなく外部のサービス状況及び情報も取り入れている。
- 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・組織的に行っている。	12	a 中長期計画・人事方針に従い職員の採用を行っている。新卒者採用に対しては各学校に対して訪問説明を行うなど積極的な姿勢がうかがえる。新任職員に対する研修計画が作成されおり実施記録も整備されている。内部研修を実施し、職員の育成を図っている。今後は、研修機会を更なる増加を期待します。
- 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 人事考課の評価基準にもとづき各職員に対する評価を行っている。「職員勤務目標」として評価基準表を作っており、評価結果の説明は年度更改契約時に行っている。
- 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	b 日々のミーティングや月1回のデイ会議で出された意見を幹部に伝える仕組みができています。また、職員の個別面接により個々の意見や考え方を掌握するなど組織全体で改善課題に取り組んでいる姿勢がうかがえる。しかし職員によって、理解度の差や取組の熱意に差が生じている。
- 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	a 社会保険の完備・退職金制度を設けるなど厚生部門は充実されている。有給休暇は職員の希望に沿って取得できる。年2回程度の懇親会があり食事会等が行われている。職員の希望も取り入れている。