

(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 社会福祉法人 心和会

評価実施期間 平成23年8月11日～12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	鹿児島市真砂町34番1号 南光ビル303号

2 事業者情報

【平成23年12月20日現在】

事業所名称： 千寿園デイサービスセンター	サービス種別：通所介護
開設年月日：平成21年2月10日	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字王子迫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 ■

- ① その方の立場に立ち、その方の「あるがまま」をおおらかに受け入れ、その方らしく生きることを応援させていただきます。
- ② 「人に学び 人を大切に作る心」を持って、心の通った温かいサービスを提供いたします。
- ③ 人としての魅力を磨き、ご利用者様や地域社会に喜ばれる人になることを目指します。
- ④ 「楽しかったね。また来るよ。」の一言と笑顔を頂けるようご利用者様ひとりひとりにとって必要とされる場所を目指します。

■ 運営処遇方針 ■

- ① 利用者が「千寿園デイサービスセンターがあって本当に良かった」と思って頂けるような心のこもった利用者中心のサービスに努めます。
- ② 利用者の心身機能の改善、生きがい高揚を通じて、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけをし、自立支援を行います。

- ③ 多方面の交流を深めることにより地域に開かれ親しまれ信頼される施設作りに努力します。地域のボランティアとの連携も積極的に取り組み地域社会とのつながりを図ります。
- ④ 利用者が福祉サービスを適切に利用できるよう苦情処理体制の整備を図ります。
- ⑤ 利用者が安心して千寿園デイサービスを利用できるよう施設内感染防止及び事故防止などの安全対策の徹底を図ります。
- ⑥ 安全で快適な施設環境を整備し維持発展させるため、利用者の意見を取り入れより良い施設作りに努めます。
- ⑦ 施設の充実と利用者サービスの向上を目指して、職員が積極的に研修に参加し職員のレベルアップを目指します。

【利用者の状況】

定員	25名	利用者数	33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。

■ 年齢階層

	～64	65～ 69	70～ 74	75～ 79	80～ 84	85～ 89	90～ 94	95～ 99	100 ～
男性	0	0	2	2	1	2	2	0	0
女性	0	0	0	2	7	8	5	2	0
合計	0	0	2	4	8	10	7	2	0

■ 利用期間

期間	～3ヶ月	6ヵ月	1年	2年	2年半～
人数	2	4	9	10	8

■ 要介護区分

	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
男性	0	1	1	2	4	1	0
女性	0	2	1	1	4	5	2
合計	0	3	2	3	8	6	2

【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	
生活相談員	1			1		1	
看護職員		2				1	
介護職員	2	1		1		3	
機能訓練員		2				1	
事務員				1		1	
前年度採用・退職の状況			採用	常勤	4人	非常勤	0人
			退職	常勤	0人	非常勤	0人
○常勤職員の当該法人での平均勤務年数						・	9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						・	5年
○常勤職員の平均年齢						・	45歳
○うち直接処遇に当たる職員の平均年齢						・	38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年度事業計画には、職員が他施設の見学および研修で学んだ音楽療法や歩行練習が盛り込まれており、職員参画のもとでの計画策定が行われている。
- ②管理者は、利用者数の推移や利用率の分析、毎月のコスト分析等を行い、改善すべき課題について職員会議等で周知している。
- ③利用者の安全確保のために事故対応マニュアルを作成するとともに、感染や事故など、リスクの種類別に担当者を決めて責任と役割を明確にした管理体制を整備している。
- ④火災および地震を想定した防災訓練を実施した後は、参加した利用者および職員の意見を基に職員会議で検討し、出された課題を次回以降の訓練に活かしている。
- ⑤法人主催の敬老会等に地区老人会の方々を招待するなどして交流しており、コーラスなどのボランティアや幼稚園児が来訪することもある。また、職員は公民館の清掃活動等に積極的に参加している。
- ⑥サービス実施計画を基にしたケアチェック表や介護記録を毎月評価することにより、計画の見直しにつなげている。利用開始時およびサービス実施計画の見直しや再作成時にも、あらためてアセスメントを実施して身体状況や生活状況等を把握している。

◇改善を求められる点

- ①苦情に対しての検討内容や対応策を、個人情報に配慮した上で広報誌等において公表することが望まれる。
- ②関連する事業所間における全体会議で、利用者ニーズやデータを把握しているが、地域全体の需要動向や潜在的利用者に関するデータ収集にも取り組んでいただきたい。
- ③インシデント体験報告書等により安全を脅かす事例を収集し、発生要因を分析の上で未然防止策を検討・実施しているが、対策の実効性等について、定期的な評価見直しが求められる。
- ④サービス実施記録の保管方法や保管場所、保存と廃棄、情報開示の範囲等に関することを定めた規程の作成が望まれる。
- ⑤今回の自己評価および第三者評価受審を機に、評価結果の分析、改善策の検討・実施、評価・見直しのPDCAサイクルを回し始めていただきたい。

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント

間もなく千寿園デイサービスセンターは、開設から3年を迎えようとしています。その間、スタッフで意見を出し合いながら、より良いサービスを提供しようと、日々試行錯誤しながら取り組んできました。今回、この福祉サービス第三者評価を受審する機会を頂き、自己評価をしていく中で、さらなるサービス向上のためどこにポイントを置いて改善していかなければならないのかが明確になり、今後の指針のひとつになりました。

利用者調査の結果からくみ取れた利用者やご家族の思いの中には今回の福祉サービス第三者評価のアンケートに答えてもらわなければ見えてこなかった内容も多くあり、利用者が安心して受けられる快適で充実したサービスを提供する為の気づきが得られ有意義なものでした。

また、第三者評価機関からの貴重なアドバイスを多く頂けたことが大きな収穫となり励みになりました。今、PDCAサイクルをきちんと回していくことの重要性を理解し基礎を固めて、サービス向上のための良い循環ができるよう取り組みはじめています。そして、苦情内容やその解決結果等を申し出た利用者やご家族へフィードバックすることだけで終わらず、さらにその内容を個人情報等に配慮した上で掲示板や広報誌等で公表するという方法をとる事を少しずつ形にしていきたいと思っています。それができれば、スタッフにとっては苦情対応というどうしてもマイナスに捉えてしまいがちな事を福祉サービスの質の向上に向けた取り組みの一環として積極的に捉えていくことができるようになると感じました。さらに、利用者やご家族からの「施設への苦情・意見・相談」も今より述べやすくなり、施設の印象も変化するのではないかと思います。

今後、福祉サービス第三者評価で気付かされた事にひとつひとつ取り組んでいき、「利用者に必要とされる場所」になる為の1歩につなげ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)