

第三者評価結果

社会福祉法人 偕生会

養護老人ホーム常楽荘

特定非営利活動法人

大分福祉サービス評価機構

福祉サービス第三者評価結果

①第三者評価機関名 特定非営利活動法人 大分福祉サービス評価機構	②第三者評価実施日 平成 23年 5月 25日
-------------------------------------	----------------------------

③事業者情報	
名称： 社会福祉法人 偕生会 養護老人ホーム常楽荘	種別： 指定介護老人福祉施設
代表者氏名： 浅倉 旬子	定員（利用者数）：（入所）70名
所在地： 大分県豊後大野市緒方町馬場 576-1 番地	Tel 0974（42）2270

総評

<p>◇ 特に評価の高い点</p> <p>1).理念・基本方針について 法人の理念に基づき、その中の一事業部門として養護老人ホームの機能を地域に位置づけるように基本方針が策定され、組織として体系化された福祉サービスが展開されています。</p> <p>2).計画の策定について 法人全体の運営方針に基づき中・長期計画が策定され、事業部門ごとの事業計画へと系統的に策定されています。この中・長期計画に沿って、配食サービス、デイサービス、特定施設等の事業へと取り組みが結実している点は注目に値することです。</p> <p>3).管理者の責任とリーダーシップについて 行政運営からの移管にともなう困難と諸課題に対して、管理者は今までの豊かな経験と熱意により優れたリーダーシップを発揮しています。</p> <p>4).地域との交流と連携について 利用者の余暇活動や受診・外出等を通じた地域の人々との交流や、地域からの要望に基づく交流行事の実施など、養護老人ホームとして地域に溶け込んだ施設づくりへの取り組みは注目すべき点です。</p> <p>5).利用者本位の福祉サービスについて 利用者の満足度の向上と利用者意見のサービスへの反映への取り組みとして、施設全体での意見交換会と外部委員からなるサービス相談委員会が機能しており、利用者が意見を言いやすい雰囲気と環境が整備されています。</p> <p>6).サービスの質の確保について 法人全体として事業部門ごとに第三者評価を受審しており、サービスの質の向上のために組織的に前向きな姿勢で臨んでいることは評価の高い点です。</p>

<p>◇ 改善を求められる点</p> <p>1). 施設の計画の利用者への周知について 利用者への周知の働きかけは、いろいろな形で行なわれています。複雑化するサービスの内容を利用者に理解してもらうには困難な点もありますが、今後の取り組みが期待される点でもあります。</p> <p>2).人材の確保・養成について ①法人全体としての人事管理体制と職員育成体制は形づくられていますが、当該施設に</p>

おける必要な人材の採用と育成に関して、プランに基づく取組みが期待されます。

②職員の福利厚生については、法人全体としての各種支援が行なわれていますが、当該施設での職員の希望や要望に基づく取組みも今後望まれる点です。

③実習生の受入れについて、今後受入れと育成の仕組みを形づくることが望まれます。

4).地域との交流と連携について

ボランティアについて、今後施設としての受入れ体制を整備することが望まれます。

5).サービスの質の確保について

今後は施設のサービス全般について職員の自己評価と利用者アンケート等に基づき、組織的に取り組むべき課題を明確にして対応することが期待されます。

⑤ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

当施設の歴史は長く、平成20年度まで豊後大野市が運営する公立の養護老人ホームでした。平成21年4月から社会福祉法人偕生会が運営を引き継ぐこととなったわけですが、入所定員70名のうち要介護認定を受けている方が60名程度。内、要介護4、5の方が20名にも達するという「本当に養護老人ホームかな」と首を傾げたくなる現況にあります。そこで外部サービス利用型特定施設入所者生活介護の適応を受け、介護保険サービスが提供できるようになったのが平成21年8月でした。

古くて新しい施設として出発し、右往左往する日々在って、自らの仕事の進捗状況をこの時期に客観的に評価いただけたことは、大変ありがたいことでした。

今後も定期的に第三者評価を受け、自らの視点のみでは注視できない様々な課題を、的確なアドバイスをいただきながら抽出し、職員と利用者あるいは関係者との協同体制を作りあげながら、改善計画を徐々に進め、価値ある仕事に少しでも近づけるよう努力したいと考えています。

⑥各評価項目にかかる第三者評価結果

《評価細目の第三者評価結果》

すべての評価細目について、判断基準に基づいた評価結果を表示する。
(a・b・c)の3段階評価です。

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
I-1-(1)	理念、基本方針が確立されている。	
I-1-(1)-①	理念が明文化されている。	Ⓐ b c
I-1-(1)-②	理念に基づく基本方針が明文化されている。	Ⓐ b c
I-1-(2)	理念や基本方針が周知されている。	
I-1-(2)-①	理念や基本方針が職員に周知されている。	Ⓐ b c
I-1-(2)-②	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	Ⓐ b c
評価者のコメント	法人全体の理念である「あらゆる社会福祉事業に取組み、地域の人々が安心と希望のもてる生活を実現できるようにする」に基づき、養護老人ホームとしての機能を地域に位置づけるように基本方針が策定されています。理念ならびに基本方針の周知について、職員に対しては職員会議や研修会等の機会を通じて周知の取組みが組織的になされています。また利用者に対しては毎月の意見交換会等の際に浸透するよう取り組んでいます。	

〈Ⅰ-2 計画の策定〉

		第三者評価
I-2-(1)	中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	
I-2-(1)-①	中・長期計画が策定されている。	Ⓐ b c
I-2-(1)-②	中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	Ⓐ b c
I-2-(2)	計画が適切に策定されている。	
I-2-(2)-①	計画の策定が組織的に行われている。	Ⓐ b c
I-2-(2)-②	計画が職員に周知されている。	Ⓐ b c
I-2-(2)-③	計画が利用者等に周知されている。	a Ⓒ c
評価者のコメント	法人全体で運営方針に基づく中・長期計画が策定され、事業部門ごとの事業計画へと系統的に策定されています。この中・長期計画に沿って、配食サービス、デイサービス、特定施設等の事業へと取組みが結実していることが諸記録から分かります。事業計画については、毎年度当初職員に配布され職員会議や研修会を通じ施設が取り組んでいく事業内容を共有化していく姿勢が伺われます。利用者に対しては、意見交換会等で折にふれ説明が行なわれています。複雑化するサービスの内容を利用者に理解してもらうには、難しい点も多々ありますが、今後の取組みが期待される点でもあります。	

〈I-3 管理者の責任とリーダーシップ〉

		第三者評価
I-3-(1)	管理者の責任が明確にされている。	
I-3-(1)-①	管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	Ⓐb c
I-3-(1)-②	遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	Ⓐb c
I-3-(2)	管理者のリーダーシップが発揮されている。	
I-3-(2)-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。	Ⓐb c
I-3-(2)-②	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 c
評価者のコメント	行政運営からの移管にともなう苦労が伺われます。対人援助において求められる職員の基本姿勢や必要とされる根拠法の知識、介護技術等の習得に関して、管理者は今までの職歴に基づく強いリーダーシップと熱意により、いろいろな課題に対し前向きかつ組織的に取り組んでいることが、職員への聞き取りによりよく分かります。	

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

〈Ⅱ-1 経営状況の把握〉

		第三者評価
Ⅱ-1-(1)	経営環境の変化等に適切に対応している。	
Ⅱ-1-(1)-①	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	Ⓐb c
Ⅱ-1-(1)-②	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 c
Ⅱ-1-(1)-③	外部監査が実施されている。	Ⓐb c
評価者のコメント	法人全体として、公認会計士による監査と各事業の経営分析を行うなど、社会福祉事業全体の状況把握と課題発見に組織的に取り組んでいます。これらの取り組みが中・長期計画と事業計画に反映されていることが、諸記録と聞き取りを通じて分かります。	

〈Ⅱ-2 人材の確保・養成〉

		第三者評価
Ⅱ-2-(1)	人事管理の体制が整備されている。	
Ⅱ-2-(1)-①	必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	aⒷc
Ⅱ-2-(1)-②	人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	Ⓐb c
Ⅱ-2-(2)	職員の就業状況に配慮がなされている。	
Ⅱ-2-(2)-①	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が構築されている。	Ⓐb c
Ⅱ-2-(2)-②	福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	aⒷc
Ⅱ-2-(3)	職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	
Ⅱ-2-(3)-①	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	Ⓐb c
Ⅱ-2-(3)-②	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	aⒷc

II-2-(3)-③	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ⓐc
II-2-(4)	実習生の受け入れが適切に行われている。	
II-2-(4)-①	実習生の受け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ⓐc
II-2-(4)-②	実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	aⓐc
評価者のコメント	<p>法人全体としての人事管理体制と職員育成体制は形づくられていますが、当該施設における必要な人材の採用と育成に関して、明確なプランとそれに基づく取組みが期待されます。</p> <p>職員の福利厚生については、法人全体としてスポーツ活動や資格取得の支援などいろいろなものを行なわれていますが、当該施設での職員の希望や要望に基づく取組みも今後望まれる点です。</p> <p>実習生の受入れについては、近隣の中学校や支援学校の生徒の受入れなど前向きに取り組んでいることが分かります。今後は受入れの基本方針や安全に対する配慮などをマニュアルのような形で整備するとともに、育成することを具体的に形にしていくことが望まれます。</p>	

〈II-3 安全管理〉

II-3-(1)	利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。	第三者評価
II-3-(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が整備されている。	ⓐb c
II-3-(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。	ⓐb c
II-3-(1)-③	災害等の発生時における防災体制が整備されている。	ⓐb c
評価者のコメント	緊急時の対応や利用者の安全確保のための各種方策が、法人全体と当該施設の両面から取組まれていることがマニュアルや研修記録などにより分かります。また火災や風水害を想定した地域との防災体制も構築されています。	

〈II-4 地域との交流と連携〉

II-4-(1)	地域との関係が適切に確保されている	第三者評価
II-4-(1)-①	利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	ⓐb c
II-4-(1)-②	事業所が有する機能を地域に還元している。	ⓐb c
II-4-(1)-③	ボランティア受け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ⓐc
II-4-(2)	関係機関との連携が確保されている。	
II-4-(2)-①	必要な社会資源を明確にしている。	ⓐb c
II-4-(2)-②	関係機関等との連携が適切に行われている。	ⓐb c
II-4-(3)	地域の福祉向上のための取り組みを行っている。	
II-4-(3)-①	地域の福祉ニーズを把握している。	ⓐb c
II-4-(3)-②	地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	ⓐb c
評価者のコメント	利用者の余暇活動や医療機関への受診等を通じた地域の人々との交流や、地域からの要望に基づく交流行事の実施など、地域に溶け込んだ施設	

	<p>づくりへの取組みが行なわれています。</p> <p>ボランティアについては、施設として受入れの方針や留意事項など体制的な整備をすることが望まれます。</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
Ⅲ-1-(1)	利用者を尊重する姿勢が明示されている。	
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みを行っている。	Ⓐ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。	Ⓐb c
Ⅲ-1-(2)	利用者満足の上昇に努めている。	
Ⅲ-1-(2)-①	利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備している。	Ⓐb c
Ⅲ-1-(2)-②	利用者満足の上昇に向けた取組みを行っている	Ⓐb c
Ⅲ-1-(3)	利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。	
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。	Ⓐb c
Ⅲ-1-(3)-②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	Ⓐ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。	Ⓐb c
評価者のコメント	<p>利用者尊重の姿勢は、法人全体として一貫したものが運営方針に明示されており、これに基づく施設の取組みが行なわれています。サービス提供にあたっては、諸規定や各種マニュアル等に配慮事項が具体的に整理されており、日々の打ち合わせ等を通じて組織的に点検されています。</p> <p>利用者の満足度の向上と利用者意見のサービスへの反映への取組みとしては、施設全体での意見交換会と外部委員（地区住民代表・家族代表）からなるサービス相談委員会による個別的な相談を毎月実施しています。今回の評価に伴う利用者アンケートの結果からも、利用者が意見を言いやすい雰囲気と環境が整備され、機能していることが分かります。今後はこれらの意見や要望に対してより細やかに対応していくことが期待されます。</p>	

〈Ⅲ-2 サービスの質の確保〉

		第三者評価
Ⅲ-2-(1)	質の向上に向けた取組みが組織的に行われている。	
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Ⓐ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Ⓐ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Ⓐc
Ⅲ-2-(2)	個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。	
Ⅲ-2-(2)-①	個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	Ⓐ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が確立している。	Ⓐb c
Ⅲ-2-(3)	サービス実施の記録が適切に行われている。	
Ⅲ-2-(3)-①	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われてい	Ⓐb c

	る。	
Ⅲ-2-(3)-②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	①b 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。	①b c
評価者のコメント	<p>個々のサービス提供の標準的な実施方法とサービス実施状況の記録については、規程やマニュアルに基づき適切に実施されています。今後は施設のサービス全般について職員の自己評価と利用者アンケート等に基づき、組織的に取り組むべき課題を明確にして対応することが期待されます。具体例としては、今回の利用者アンケートに複数あげられていた「もっと声かけをしてほしい」旨の意見に対して、組織としてどのように対応していくのかということです。</p> <p>法人全体としては、サービスの質の向上のために事業所ごとに第三者評価を受審しており、前向きな姿勢が伺えます。</p>	

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

		第三者評価
Ⅲ-3-(1)	サービス提供の開始が適切に行われている。	
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。	①b 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。	①b c
Ⅲ-3-(2)	サービスの継続性に配慮した対応が行われている。	
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。	①b c
評価者のコメント	<p>提供するサービスの内容が丁寧に解説されたパンフレット類を整備し、利用開始に至るまでの情報が分かりやすく利用希望者に理解できるような工夫が見られます。利用者の状態変化等に伴う利用サービスの変更が生じた際には、組織的に関係機関・事業所と連携し利用者に負荷がかからないような対応を行なっています。</p>	

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

		第三者評価
Ⅲ-4-(1)	利用者のアセスメントが行われている。	
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。	①b 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。	①b c
Ⅲ-4-(2)	利用者に対するサービス実施計画が策定されている。	
Ⅲ-4-(2)-①	サービス実施計画を適切に策定している。	①b 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。	①b c
評価者のコメント	<p>利用者へのサービス提供にあたり、ニーズ抽出からプラン策定・評価のケアマネジメントの一連の過程が、統一された様式に基づき適切に展開されています。</p>	

Ⅲ-5 質の高い福祉サービスの実施に係る具体的な取り組み

Ⅲ-5-(1) 質の高い福祉サービスの実施のために特記すべき取り組みが行われている。

Ⅲ-5-(1)-① 質の高い福祉サービスを実施に向けて、事業者として独自性のある取り組みや特徴的な取り組みを行っている。

◇該当する項目を記入し、具体的な取り組みについて記述する。

【該当項目】

施設運営全体に関する事項

【特記事項】

昭和33年に開所し長い歴史を持つ養護老人ホーム常楽荘の運営に、平成21年4月から携わるようになりました。公立運営から社会福祉法人へとバトンを受け取り、70名の利用者の生活支援施設として養護老人ホームの特性を理解することに努め、社会的な使命感を養っている最中です。

養護老人ホームとは言っても、70名中の60名が要介護認定を受け、中でも要介護4、5の方が20名にも達するという現況は、「措置」制度の枠組みだけでは、十分な生活支援が賄えず、介護保険制度を活用して、措置施設としての役割を補完するという特徴を実現している運営体制です。

外部サービス利用型特定施設入所者生活介護という特殊なサービスの導入は、住み慣れた自宅とも言うべき養護老人ホームに於いて、要介護状態になっても暮らし続けられるという、利用者の要望が叶う制度となっています。しかも、施設に入所しながら、外部のデイサービスの利用や、訪問介護サービスの利用ができる等、お仕着せのサービスではなく、ここにこそ、「サービスの選択」が可能な現実が在ると考えます。

また、自施設内にデイサービス事業所を持つことで、外に定期的には通えないが、体調を見てデイサービスを利用したい、あるいは、自室で漫然と過ごすのではなく、目的をもった活動を、施設内で自分のペースで利用する等が可能となりました。

職員も未熟ですが、介護量の増大に比例するように技術を高めていけばよいし、高齢者の本質を理解するためには養護老人ホーム利用対象者が、まさに生きた教科書です。生活支援の中で、仕事の中で学びゆける尊さを忘れてはならないとも考えています。

(この項目は、本受審施設が記述したものによります。)