

福祉サービス第三者評価総合コメント

特に力を入れて取り組んでいること[優れている]
1 長年にわたる経験と実績を生かした経営に取り組んでいる。
当法人は、平成7年に生活クラブ生協の地域の助け合い活動から始まり、平成16年に社会福祉法人を経て、平成18年にNPO法人となり現在に至っている。その間長年にわたり介護事業を続け、介護や事務所の運営について様々なノウハウの蓄積を生かし利用者のサービス向上に取り組んでいる。
2 地域や利用者のニーズに合ったきめ細かいサービスに心掛けている。
当法人は、地域の助け合い活動が原点であることや、白井市の中心部に事務所があり職員や利用者の大部分が白井市在住であること、長年にわたり介護事業を続けていることなどから地域との関係や結びつきが深く、地域や利用者のニーズに合ったきめ細かいサービスに心掛けている。ミニ福祉機器展示会を開催するなど地域住民との交流を大切にしたい取り組みをしている。
3 迅速な意思決定や情報の伝達、職員の声を取り上げるよう努力をしている。
会議は総会、運営会議、定例会、各部会議等があり意思決定や情報の伝達や周知が迅速になされるよう取り組んでいる。特に定例会は、同じ内容で月2回開催され全職員が参加できるように工夫され、利用者からの要望や苦情、ヒヤリハット事例などがタイムリーに報告検討されている。また、職員の意見を聞く良い機会になっている。研修は毎月開催され職員の希望を取り入れながら実技研修を交え内容が充実したものになっている。
4 利用者一人ひとりに合ったサービスの提供に心掛けている。
利用者一人ひとりの状況に合ったサービスの提供について書かれたファイルが整備されており、そこにはサービスの手順や留意点などが詳細に記載されており、訪問前にそれを確認することにより、手際よく質の高いサービスの提供ができる体制をとっている。利用者からの要望や苦情にも迅速な対応に心がけている。長期の利用者が多いのもこのような地道な努力の結果である。
さらに取り組みが望まれるところ
1 中長期の視点に立った人材育成が望まれる。
介護事業を取り巻く経営環境は、日々変化し同業者も増え厳しさを増している。中長期の視点に立って人材確保し、職員一人ひとりの能力の向上を図ることが、利用者へのサービスの質を上げ経営の安定につながる。地域や利用者の要望に応えるためにも中長期の計画を作成し人材の確保と育成をされることを望みたい。また、毎月介護職員全員を対象とした研修を実施していることを高く評価するが、さらに一人ひとりの能力の向上を目指して、介護技術について能力基準を設けたり、個別育成目標を設定したりするなどの取組みに期待したい。
2 規則や規定、マニュアル、ハンドブック等のさらなる周知と活用を望みたい。
長年介護事業を続ける中で、規則や規定、マニュアル、ハンドブック等を整備してきたことを高く評価するが、職員アンケートの結果、一部にその存在や内容があまり職員に知られていないものが見受けられるので、周知の徹底を望みたい。
(評価を受けて、受審事業者の取組み) ヘルパーへのアンケートの結果を受けて、ヘルパーがわからないとか無いとかの回答の中で、事業者側はきちんと伝えてあるのだが、内容をきちんと理解できていなかったり、必要な書類に目を通していないことが分った。今後は契約書等の大切な書類にはきちんと目を通すように指導するとともに、ヘルパーが分からないといった内容を把握し、一つ一つヘルパーが理解できるように丁寧に説明していきます。利用者様からのアンケートの結果よい評価を頂きました。今後もより一層の質の向上に努めていきます。又、利用者様からご希望があった、事業所発行の広報(お知らせ)季節ごとに発行できるように)前向きに検討していきます。