

# 第三者評価結果

社会福祉法人 豊寿会

ヘルパーステーション豊友

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 20年 2月 25日

③事業者情報

名称：社会福祉法人 豊寿会 ヘルパーステーション豊友	種別： 指定訪問介護事業所
管理者： 亀井新太郎	定員（利用者数）： （入所）：
所在地： 大分県由布市挾間町鬼崎4番16	Tel 097(583)5080

④ 総評

◇ 特に評価の高い点

前方には、豊後の美山と名高い、由布岳・鶴見岳並びに高崎山の絶景を眺み、四季折々の自然を楽しむことができます。また、車で、大分・別府両市の中心部から20～30分と、交通の利便性をも満たしており、大分大学医学部付属病院にも近く、好適な環境に位置します。

平成3年に社会福祉法人豊寿会は設立され、平成12年から訪問介護事業所「ヘルパーステーション豊友」としてケアハウス豊友館に併設されており、常に地域福祉の充実と向上を主眼に、地域に根ざした法人としての営みが進められています。現在、建設中の小規模多機能施設もその象徴と言えます。

また、IOS9001：2000の規格が要求する事項及び、当該施設長が定める「品質方針」を満足する品質マネジメントシステム(QMS)を確立し、文書化し且つ、維持するとともにQMSの有効性を継続的に改善する仕組みがあり、介護の質の向上を目指し、組織的な取り組みが確立されています。

◇ 改善を求められる点

※『理念』を法人の使として、利用者の十分な理解を得る工夫は必要不可欠である。より明確な表記と利用者への継続的な周知に向けた取り組みが望まれます。

※評価の目的は、サービスの質を向上させることです。

その質を改善し、活動に結びつけるのは職員（プロフェッショナル）力です。従って返るところは、人材の確保や実習生の育成、または、個別職員の研修計画・資質の評価賞賛等、基本的には「やりがいのある職場づくり」「職員の定着率」の向上に着手することがまず望まれます。

地域福祉の先駆者として、地域から求められる法人として、魅力ある職場づくりに一層の尽力を発揮されることを要望します！

#### ⑤ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回の第三者評価の取り組みで運営基準を見出し、サービス提供のあり方、コンプライアンスの取り組みを足がかりとした体制作りの目標ができました。また職員の偏ったものの見方、考え方も修正でき、いくつかの改善点も指摘していただいたことで、職員にも新たな目標ができました。施設調査と併せて実施された施設利用者調査も公表することにより良い情報の提供とサービス向上になると思われます。利用者の皆様に安全に安心して過ごしていただくため、また旧態依然とした施設運営からの脱却を図り、ご家族や外部の事業者行政機関からも信頼していただけるように、運営の基礎作りの課題とさせていただきます。ありがとうございました。

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。	a Ⓑ 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。	a Ⓑ c

#### 〈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

#### 〈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

### 〈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-(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。	a Ⓑ 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

### 〈Ⅱ-3 安全管理〉

		第三者評価
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。	
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-4 地域との交流と連携〉

		第三者評価
Ⅱ-4-(1)	関係機関との連携が確保されている。	
Ⅱ-4-(1)-①	必要な社会資源を明確にしている。	Ⓐ b c
Ⅱ-4-(1)-②	関係機関との連携が適切に行なわれている。	Ⓐ b c

## 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り組みを行っている。	Ⓐ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り組みを行っている	aⒷ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。	aⒷc

### 〈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り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。	Ⓐ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。	Ⓐ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Ⓑ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る。	Ⓐb c
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。	Ⓐ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。	Ⓐb c

### 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。	Ⓐ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。	Ⓐb 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	サービス内容や事業所の変更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Ⓑc
Ⅲ-3-(2)-②	安心して使用ができるような安定的で継続的なサービスの提	Ⓐb c

	供の体制を整備している。	
--	--------------	--

〈Ⅲ-4 訪問介護計画の策定〉

		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。	Ⓐ 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。	Ⓐ b c
Ⅲ-4-(2)	利用者に対する訪問介護計画が策定されている。	
Ⅲ-4-(2)-①	訪問介護計画を適切に策定している。	Ⓐ 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 Ⓑ c

### 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】

##### ※ 法人の理念

- ・私たちは利用者の特性を踏まえてその有する能力に応じ、明るく、心豊かな自立した。日常生活を営むことができるように支援いたします。
- ・私たちは利用者の選択に基づき親切なサービスを提供いたします。
- ・私たちは地域福祉の拠点として開かれた施設づくり、地域福祉の推進に努めます。
- ・私たちは常に誠意と情熱をもって質の高いサービスが提供できるよう日々、研究、研修に励み、介護の専門性の向上に努めます。

《法人の理念を基に安心安全で明るい心で生活を送れるよう支援する》

##### ※ 施設の取り組みとして

- ・専門家のミュージックケアによる運動療法
- ・専門家によるフットケア
- ・敷地内に豊富に湧出している温泉療法によるリハビリ

(この項目は、本受審施設が記述したものによります。)