

## 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11月1日～平成22年12月18日

### 2 評価対象事業者

名 称	特別養護老人ホーム アコモード	種別： 介護老人福祉施設
代表者氏名	海老原 勤	定員（利用者人数）： 130名
所 在 地	千葉県我孫子市布佐1559-2 TEL 04-7189-5201	

### 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> <p>法人の基本理念等の浸透により、日頃から入所者や家族を尊重したサービス提供が行われている。また、サービス改善プロジェクトの設置により、定期的にサービスの質の改善を検討し、良質なサービス提供に努めている。地域との連携や関係性を重視した施設運営の実践がなされており、地域交流や地域貢献に力を入れている。</p> <p>特に改善を求められる点</p> <p>日頃から入所者の生活の活性化を図る取り組みがなされているが、満足度が不十分との意見もあるので、活動内容を見直し、さらなる充実化を図る必要がある。</p>
--

### 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>我孫子市の第三者評価は定期的に受審していましたが、千葉県から認証を受けた評価機関から評価を頂くのは初めてであり、どのような結果になるかと考えておりましたが、細部にわたり詳しく調査をして頂き、ありがたく思いました。法人の基本理念が浸透しているという評価を頂いたことが何よりうれしく、職員一丸となってサービスを提供していることへの評価と受け取りました。利用者アンケートの総合評価で2名の方が満足度不十分と言うご意見につきましては、真摯に受け止め、サービス改善プロジェクトチームを中心に、満足度100パーセントを目指して利用者本位のサービス提供を行ってまいります。</p>
--

### 5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

<p>アコモードとは、フランス語で「気楽に心地よくくつろげる」という意味があります。入居者や施設に訪れる全ての方が「気楽に」「心地よく」「寛げる」空間を創出できるよう、職員一人ひとりが考えながらサービスを提供しています。</p> <p>平成8年の開設から進歩をつづけ、現在では130床（長期入所110名・短期入所16名・障害者短期入所4名）を保有する規模の特養となりました。在宅介護部門も居宅介護支援事業所・通所介護・訪問介護・訪問入浴介護と豊富なメニューを備え、地域に根差した活動を行っています。</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	利用者・家族等に対する意見・要望の確認や介護相談員の受け入れ等を通して、外部の声を積極的に収集している。また、サービス改善プロジェクトを設置し、職員全員でサービスの質の改善に努めていると共に、適切な施設運営に取り組んでいる。その他、職場環境にも配慮されており、定期的な職員の意向調査を通して、職員の能力や希望に応じた人員配置や働きやすい環境作りの実践に努めている。
組織の運営管理	市役所や地域の介護サービス事業所との連携や情報交換や在宅介護福祉センターの運営を通して、常に地域の福祉ニーズを把握に努めている。また、緻密なサービスや経営分析がなされており、適切なサービス提供及び事業運営の実践がなされている。介護教室の開催や研修会の講師派遣等を通して、日頃から地域貢献に努めていると共に、施設行事の招待等により、地域交流の活性化を図っている。

【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>入所者及び家族の意向を主体としたサービス提供に努めていると共に、入所者個々の身体状況や生活状況に応じた施設サービスが作成されている。また、業務マニュアルの整備や職員に対する教育・研修の実施により、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。</p> <p>成年後見制度の活用実績があり、入所者の権利擁護が適切になされている。また、研修会等の開催により、入所者の家族や地域住民に対する制度理解の促進を図っている。終末期介護の対応実績があるが、マニュアルの活用や研修の充実により、いずれも適切な対応がなされている。定期的なクラブ活動や行事、逆デイサービスの実施等により、入所者が楽しみある生活が送れるように配慮した支援が行なわれている。また、行事等を通して、地域のボランティア、住民、民生委員、社会福祉協議会等との交流があり、地域との関係性を重視している。</p> <p>日々のレクリエーションや定期的な行事等の活動実績はあるものの、内容や活動頻度が不十分との意見もある。再度、実施内容等を検討し、充実した活動に繋げていただくことを望みます。</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>法人の倫理規定である「クレド」により、職員が遵守すべく基本理念等が明示されており、日頃から入所者や家族を尊重したサービス提供に努めている。また、サービス改善のプロジェクトチームが組織されており、定期的にサービスの質の向上に向けた検討がなされている。職員の介護評価は比較的高く、アンケート結果から家族の信頼の高さがうかがえる。</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常時活用できる状態になっている。また、必要に応じてマニュアルの内容が見直されている。しかし、見直しの検討記録や更新の記録が作成されていない。今後は記録を整備することにより、見直しの根拠を明確にしたマニュアル作りがなされることを望みます。</p>

福祉サービス第三者評価共通項目（施設系・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。	a
	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。
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。	a
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	
3 地域との交流と連携		(1) 地域との適切な関係	16	利用者ニーズに応じて、施設外にある社会資源を活用している。	a
			17	事業所が有する機能を地域に還元している。	a
		(2) 地域福祉の向上	18	地域の福祉ニーズを把握している。	a
	19		地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	a	

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 特別養護老人ホーム アコモード

評価基準	項目番号	評点	コメント
福祉サービスの基本方針と組織			
- 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	事業所の基本理念・基本方針をパンフレットに明記している。また、事業所内の各所に掲示している。
- 1 - ( 1 ) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	a	事業所の基本理念を基に、基本方針を作成しており、パンフレットに記載している。また、事業所内の各所に掲示すると共に、事業計画書にて、年度毎に運営方針を策定している。
- 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	事業所内の各所に基本理念・基本方針を掲示すると共に、基本理念・基本方針を主題とした研修を定期的に行い、職員への周知を図っている。
- 1 - ( 2 ) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	a	基本理念・基本方針が記載されたパンフレットを配布し、来訪者・利用者・家族等に周知している。また、契約時には、わかりやすく説明を行い、理解してもらった上での契約を行っている。
- 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	理事会にて、施設設備の導入・改修等を中心に検討を行い、中・長期計画を作成している。理事会の検討内容を踏まえ、毎年度の事業計画の作成を行っている。
- 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	毎年度、事業報告書を作成し、現段階での評価・反省をした上で、次年度に向けた事業計画を作成している。
- 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協議する仕組みがある。	7	a	各部門毎に職員が事業報告書を作成し、重要課題や方針を策定している。また、事業所にて作成された事業計画・重要課題については、全職員に回覧し、周知を図っている。

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	利用者・家族に対して積極的に意見・要望等を確認するよう努めている。挙げた意見・要望等においては、職員で検討し、適切な改善に取り組んでいる。面談や会議にて職員からの意見を確認する場を設けていると共に、委員会やサービス改善プロジェクトを設置し、職員全員でサービスの質の向上に取り組む体制を構築している。また、介護相談員の受け入れを行っており、外部からの意見も収集し、適切な施設運営に取り組んでいる。
- 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	職員に対し、意向調査実施し、職員の能力や希望に応じて、働きやすい環境作り、適切な人員配置を行っている。
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	日頃から市と密な情報交換が行われていると共に、市の介護サービス事業所連絡会にて、他事業所との情報交換を行い、地域の福祉ニーズを把握している。
- 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	毎年度、予算書・決算書を作成しており、コスト面や利用率等の分析が行われている。また、事業計画に目標を定め、職員・地域・利用者・家族等に周知している。
- 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	給与規程・就業規則を策定し、昇格基準や人事方針等が明確に定められている。また、意向調査を実施し、適切な人員配置や希望に合わせた異動を行っている。
- 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	b	定期的に自己評価を実施しており、適切なサービスの質の振り返りを行っている。また、自己評価にリーダーからの意見を記入し、意欲を持って次のステップへ臨めるよう配慮している。現在、人事考課制度を検討中であるが、今後も検討を重ね、より良い職員評価の実践に取り組んで頂く事を期待します。
- 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	a	休暇規定を作成し、職員が適切に休暇が取れるよう体制を整えていると共に、休暇簿を作成し、職員の休暇取得の状況を把握している。
- 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	a	育児休暇等においては、休暇規定を策定し、適切な体制作りが行われている。バレーやテニス等のクラブ活動があり、職員のリフレッシュを支援している。また、精神科医が巡回し、職員の相談を受ける等、積極的に福利厚生に取り組んでいる。

評価基準		評点	コメント
- 3 地域との交流と連携			
- 3 - ( 1 ) 地域との関係が適切に確保されている。			
- 3 - ( 1 ) - 利用者ニーズに応じて、施設外にある社会資源を活用することを支援している。	16	a	訪問マッサージ・訪問歯科・シルバー人材派遣等、利用者の要望に応じて、施設外の社会資源を有効に活用している。常時、施設外社会資源の一覧表を保管し、必要に応じて活用できるよう備えている。
- 3 - ( 1 ) - 事業所が有する機能を地域に還元している。	17	a	地域に対して、介護教室を開催する他、地域で行われる研修会の講師派遣等、地域貢献に努めている。また、地域住民を施設行事に招待し、地域との楽しみの共有できる活動に取り組んでいる。
- 3 - ( 2 ) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。			
- 3 - ( 2 ) - 地域の福祉ニーズを把握している。	18	a	市の社会福祉協議会と連携し、法人が在宅介護福祉センターを運営している。また、在宅介護福祉センターにて、戸別訪問や配食サービスを行い、活動を通じて、地域の福祉ニーズの把握に努めている。
- 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。	19	a	地域の福祉ニーズを分析した結果、増床する等、適切な事業計画を進めている。今後も、市を始めとする関係機関と連携しながら地域の福祉ニーズに沿った施設運営を目指している。