

千葉県 デイサービスセンターあかしや

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 | 特定非営利活動法人コミュニティケア研究所 |
| 所在地 | 千葉県千葉市中央区千葉港 4 - 4 千葉県労働者福祉センター 5 階 |
| 評価実施期間 | 平成20年10月8日 |

2 評価対象事業者

| | | |
|-------|---|-----------------|
| 名 称 | デイサービスセンターあかしや | 種別： 通所介護 |
| 代表者氏名 | 理事長 高山 博 | 定員（利用者人数）： 30 名 |
| 所在地 | 千葉県習志野市東習志野 3 - 1 2 - 1 TEL 0 4 7 - 4 7 5 - 3 0 3 0 | |

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

特に評価の高い点

- 1．運営規定で第三者評価を1年に1回 受審すると明記し、サービス水準の維持向上に努めている。
- 2．同じ建物の二階・三階に認知症高齢者グループホームも併設しており、空き部屋利用のショートステイも行っている。
- 3．職員の個人評価を必ず行い、待遇に反映される仕組みがある。
- 4．サービスの提供に当たっては、利用者が一日でも長く在宅で生活できることを第一の目的として支援している。
- 5．地域との繋がりを大切にし、外部に向けて利用者の作品紹介を行ったり、多くの地域ボランティアを受け入れたりしている。

特に改善を求められる点

- 1．家族・職員・利用者が一緒に交流する取組みの検討。
- 2．利用者・家族に対する満足度調査などの実施の検討。

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）

二回目の第三者評価受審となりましたが、自己評価も含め新たな気づきや課題、目標の抽出が出来ました。また、評価機関の方々には単なる評価にとどまらず、多方面にわたりアドバイス等をいただき大変参考になりました。改善を要する点はもとより高い評価を頂きました点につきましても、日々変化するニーズに、迅速な対応ができるよう努めていきたいと考えております。

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

デイサービスセンターあかしやは、習志野の住宅地に立地しており、静かでもとても日当たりがよく明るい施設です。
ご利用者さまには、一日をゆったりと楽しく過ごしていただき、笑顔で自宅に戻られるよう心がけております。
また、個別のプログラムに沿った機能訓練により、身体の維持・向上を図り、可能な限り在宅生活が継続できるよう支援させて頂いております。

【評価機関】

特定非営利活動法人コミュニティケア研究所

千葉県 デイサービスセンターあかしや

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 | 地域と連携し、地域で役立つと共に、利用者と家族の期待に応えるべく、日々まい進している事業所である。同業他社との交流も盛んであり、職員の資質向上の研修にも力を入れている。事業所の個性や独自性の強化は課題の一つとなっていたため、改善に向けて取り組んだ。同法人が経営する認知症高齢者グループホームの空き室を利用しての、短期利用型共同生活介護実現もその一つである。今後は、誰もが地域でその人らしく暮らすための“プレーメン型地域社会モデル事業”参加や居宅介護支援事業所の開設を計画しているので、実現が期待される。 |
| 組織の運営管理 | 職員には個別に勤務目標が示されていて、1年後に幹部職員が評価し、その結果を個別面談で伝えて処遇の改善を図り、次のステップに向かう取り組みが行われている。現場職員の意見や希望は、日々の作業終了後のミーティングで幹部職員も交えて活発に意見交換され、課題の抽出や改善にいかされている。 |

【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 | デイサービスセンターあかしやは、利用者が住み慣れた地域で生活を続けられるよう支援を行っている。通所介護計画は個々の身体状況をしっかりと把握し、希望を採り入れて作成している。また、機能訓練では残存機能を維持し楽しくリハビリできるように工夫している。食事は栄養バランスがよく彩りにも配慮し、調理法も利用者の嚥下力等に合わせ形状を工夫している。入浴や排泄ではプライバシー配慮をしっかりと行っていた。事業所では、季節毎の行楽や地域ボランティアによるレクリエーションが様々行われている。送迎時に利用者の一日の様子を伝えるなど、家族には必ず声かけを行うようにしている。その時に意見や要望があった場合は、次回送迎時までには必ず回答するようにし、家族との交流に努めている。 |
| 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 | 事業所は介護サービスを提供するにあたり、利用者ニーズの把握と情報の共有に注力している。現場職員は利用者のつばやきや変化を細かく記録し、リーダー職員がその中から重要事項をリーダーが拾いあげて情報共有を図っている。職員には業務分担がしっかりと決まっており、誰が何をすることが明確になっているとともに、職員間での協力体制も確立している。今後は、利用者、家族のサービスに対する満足度を調査するなど、サービスの質の向上に努めることが期待される。また、サービスに関するマニュアルの整備は行き届いているが、変更時には全職員にしっかりと周知徹底することも必要と思われる。 |

【評価機関】

特定非営利活動法人コミュニティケア研究所

千葉県 デイサービスセンターあかしや

| 福祉サービス第三者評価共通項目（居宅系・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。 | B |
| | | | 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。 | A |
| | | | 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。 | A |
| | | (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 | |

事業者名 デイサービスセンターあかしや （種別： 通所介護 ）

| 評価基準 | | 評価コメント | 評点 |
|--------------------------------------|------|---|----|
| 福祉サービスの基本方針と組織 | | | |
| - 1 理念・基本方針 | 項目番号 | | |
| - 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 | 法人の理念として“ More Happiness ”を掲げている。、また経営者・管理者・職員は、サービスの提供に当たる熱い思いを『あかしや信条6原則』にまとめ、事業所内に掲示している。 | A |
| - 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。 | 2 | 基本方針は『あかしや信条6原則』にまとめられ、基本的人権、利用者本位、職員の自己研鑽など6項目が盛り込まれている。 | A |
| - 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 | 理念、基本方針共、全職員により一層の浸透を図る上で、新任研修時のみならず、機会あるごとに立ち返って話し合いを持ち、常に意識してケアにあたる必要があると思われる。 | B |
| - 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。 | 4 | 利用者・家族にはサービス開始時に利用契約書・運営規定・重要事項説明書などと共に『あかしや信条6原則』を渡し、説明している。 | A |
| - 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 | 平成20年度は、地域との連帯、地域のための施設としての位置づけを明確にすることを目標としている。また中長期的には、ショートステイほか、地域密着型サービスの充実、そのための人材の確保など計画している。 | A |

| 評価基準 | | 評価コメント | 評点 |
|---|---|---|----|
| - 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 | 利用者に対する援助について、尊厳の保持、希望の反映、入浴・食事・排泄・リハビリ等、全方的に見直し、更なる質向上を図ることを課題の一つとしている。また地域及び家族との信頼関係をより強いものにするため交流の機会を増やすとともに、地域ボランティアを積極的に受け入れることを進めている。 | A |
| - 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合議する仕組みがある。 | 7 | 日々のミーティングや月1回の全体会議で幹部職員も参加して意見交換している。職員は活発に意見を出し合っている。 | A |
| - 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 | 管理者は、職員の自主性を尊重し、利用者の満足度を向上させる取り組みで、指導力を発揮している。 | A |
| - 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 | 家族からの意見・要望は前向きに受け入れ、検討している。事業所で提供しているサービスを広く知ってもらうための一端として、営業担当者に利用者が出した手芸品を持たせるなどの工夫も取り入れている。 | A |

【評価機関】

特定非営利活動法人コミュニティケア研究所

| 評価基準 | | 評価コメント | 評点 |
|--|----|--|----|
| 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 | 市の相談員・地域包括支援センター・介護支援専門員等から利用者ニーズに関する動向を聴取し、また家族からは意見・要望を伺い、事業経営を取り巻く環境の把握に努めている。 | A |
| - 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 | 利用者数の伸び悩みの原因を分析し、営業活動やサービス内容等の見直しを行い、経営改善に向けて取り組んでいる。 | A |
| - 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・組織的にやっている。 | 12 | 職員の質向上のため、研修の機会を確保するとともに、働きながら資格取得できるよう配慮している。また利用者に対して手厚いサービスを実施するため、月2回のペースで求人広告を出し、積極的に職員増員を図っている。 | A |
| - 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 | 幹部職員は年1回現場従業者と面談し、1年間の評価を行うと共に翌年の目標を話し合って設定する。これにより各職員のモチベーション向上を図っている。勤務評価の基準が明文化され、各現場従業者にも周知されると、更によいと思われる。 | A |
| - 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 | 利用者帰宅後のミーティングや月1回の職員会議に幹部職員も参加し、活発な意見交換をして改善に向けた取り組みをしている。 | A |
| - 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。 | 15 | 社会保険に加入し、有給休暇も希望に応じて利用することが出来る。また職員同士の忘年会や暑気払いなどの親睦会も行っている。 | A |

【評価機関】

特定非営利活動法人コミュニティケア研究所