

評価報告概要表

第三者評価機関

名 称	社会福祉法人 山口県社会福祉協議会
評価調査日	平成19年3月29日(木)

福祉サービス事業者情報

名 称	アイユウの苑	種 別	特別養護老人ホーム
代表者氏名	施設長 松永紀子	開設年月日	平成7年6月1日
設 置 者	社会福祉法人 松美会	定員(利用人数)	100名(100名)
所 在 地	〒750-0092 下関市彦島迫町3丁目17-2		
電 話 番 号	0832-66-8287	FAX番号	0832-66-7276
ホームページアドレス	http://www.shoubikai.or.jp		

総 評

全体を通して(事業所の優れている点、独自に工夫している点など)

特に評価の高い点

1999年10月に全国の福祉施設で初めてISO9001の認証を受け、それ以降、今日まで維持審査を継続しており、利用者に提供するサービスの品質管理を徹底している。組織の理念、目標に基づき、中・長期計画が立案され、単年度計画は職員の参画のもとに具体化され、職員個々は目標を持って行動しており、組織を有機的に運営している革新的な組織である。また、経営者は、職員一人ひとりを重んじ、大切に育成している。提供すべきサービス内容はマニュアルや個別計画書に示され、効率的・機能的に実践されている。提供されているサービスの質の評価は、利用者からのヒヤリングでも確認でき、サービスの管理面で高く評価できる。また、地域との交流・連携の活動が活発であり、地域に根付いている点も評価できる。

改善を求められる点

外部監査を実施していないが、経営の透明性に努めており、また、人事における目標管理も徹底しており、人事考課の導入に向けて前向きであるので今後に期待したい。職員のヒヤリングから、管理者との接点を求めていることがうかがえたので、職員の満足度を今以上に高め、組織を活性化するためにも、何らかの方策を期待する。記録類に、切り貼り、鉛筆書き、また予備記録と正規記録の2重記録が見受けられ、効率化とともに、公的記録の役割が果たせるよう、改善のための検討をしてほしい。

第三者評価結果に対する事業者のコメント・事業所のPR

第三者評価結果に対する事業者のコメント

第三者評価の受審をとおして、改善のためのさまざまな気づきを得られ、施設運営・経営の見直しことができました。また、これまでやってきたサービスについて評価をいただいたことで、スタッフ一人ひとりの自信につながるとともに、さらなる質の継続的改善を目指すスタートとなりました。

事業所のPR

顧客満足から顧客感動へ“やさしさ”“真心”“思いやり”で満ち溢れた“心のかおりのするサービス”を目指します。自分たちで決めたことを、決めたとおりに、きちんと、ていねいに、行ってまいります。

評価報告概要表

評価分野別評価結果(分野別の特記事項)

福祉サービスの基本方針と組織	a	11	b	1	c	0	Na	0
<p>中・長期計画に基づく単年度計画は具体的で評価しやすく、職員個々も目標を持って活動している。施設長と事務長との信頼関係により組織運営が円滑に行われており、組織の理念・目標、計画などは職員へ周知徹底されている。ホームページは動画を組込む等、わかりやすく、見て飽きない画面を作成し、情報公開の手段を有効に活用されていることは評価に値する。ただし、紙媒体によるパンフレット類には利用者等に読みづらい感じがあるので、掲載情報を取捨選択して、なじみやすいものになるよう検討してほしい。</p>								

組織の運営管理	a	19	b	0	c	2	Na	0
<p>経営状況の分析結果は職員に公開され、職員の経営への参画意識も高い。職員の育成や実習生の受け入れも積極的で人材育成へも力を注いでおり、また職員が働きやすい環境づくりにも努めている。委員会活動も有機的、効果的で評価分析を行いながら、活動している。地域活動においては、ボランティアの導入、関係機関との交流等を活発に行い、地域に根付いていると言える。職員のヒヤリングから、管理者との接点を求めていることがうかがえたので、心情を汲み取ることも含めた自由な雰囲気による面接などの場作りを検討されたい。経営分析の外部監査や、人事考課の導入を行っていないことについては、否定的立場ではないので、今後の検討結果に期待する。</p>								

適切な福祉サービスの実施	a	24	b	2	c	0	Na	0
<p>利用者の7割が重度介護者であり、平均年齢が87.3歳であることから、利用者との関わりや満足度の調査、施設に対する意見などを必ず家族からも聞いており、家族と利用者とを一体的に支援している点は評価できる。サービスの標準化マニュアルは、単に手順のみならず、自立に向けた改善手順、改善留意点まで作成されており、利用者への質の高いサービス提供を常に心がけていることが汲み取られ、職員一同のプロ意識を持って利用者へ真摯に対応している点は評価できる。さらに、健康管理において、医師の回診などにより身体の変化にもよく対応できている。提供されたサービスの質は、利用者のヒヤリングでの利用者満足度の高さから、良質なサービスが提供されていると評価できる。なお、利用者の個別記録に鉛筆書きの予備記録が目立った。個別記録は公的記録であり、OA化など時間経過を待たずに公的記録の役割が果たせる状況に改善する必要がある。また、共同便所でのプライバシー確保に改善を求めたい。</p>								

良質な個別サービスの実施	a	20	b	1	c	0	Na	0
<p>生活の場としての環境が整えられており、くつろぎの生活空間としての配慮がなされている。排泄、移乗、入浴などの個別サービスは、マニュアルに基づき、個別的に実施されている。利用者の観察結果からも行き届いたサービスが提供されていることがうかがえた。また、食事面においては、管理栄養士が、栄養ケアマネジメントを実施し、栄養ケアカンファレンスを持つなど食生活支援を積極的に行っている。個々のサービス場面でのプライバシー保護は行われている。しかし、共同便所の構造が廊下から見通せることや入り口が男女共有である点において、プライバシー保護の観点から何らかの改善や工夫が望まれる。</p>								