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	千葉市中央区千葉港4-4千葉県道労働者福祉センター5階
評価実施期間	平成21年1月14日～平成21年2月17日

2 評価対象事業者

名称	特別養護老人ホームまんさくの里	種別：老人福祉施設
代表者氏名	成嶋孝子	定員（利用者人数）：80名
所在地	松戸市八ヶ崎2-15-1	TEL 047-348-8352

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

全室個室のユニットケアの施設で、居室を10人程度のグループに分け、それぞれを1つの生活単位（ユニット）として、ユニットごとに食事や入浴を行い、利用者のペースに合わせた支援が実施されている。メイクセラピー（お化粧をすることで機能維持させるセラピー）や運営者と管理者などの経験を活かしたホームの特徴ある運営は、利用者や家族にとって安心して快適なものになっている。また、意思疎通を図る仕組みや目標管理制度などで、職員の特性を活かしたサービスが提供できるように指導力を発揮している。その結果の一つとして、介護福祉士が職員の70%以上を占めている。介護サービス面に関しては、多くの家族は訪問しやすい施設であると感じ、実際の訪問時には、職員と家族間のコミュニケーションが良好である。また、家族会もユニットごとに開催され、家族が意見や要望を発言できる場となっている。緊急時の対応やターミナルケアに関しては、協力病院との連携が機能している。施設内における看護師の存在も、迅速な利用者への対応につながり、介護職員も安心して現場での介護支援に従事することができている。

特に改善を求められる点

人材育成計画を事業計画に掲げ、積極的に人材育成を行っている。しかし、職員のレベルに合わせた段階別人材育成が計画的でない部分も見受けられる。職員評価と連動した計画的なOJTなどの仕組みがあると更に効果的だと思われる。利用者へのケアに関しては、入浴、排泄、食事など、身体面の介護支援は十分に実施されているが、今後は、利用者の精神面へのケアも含め一人ひとりのニーズを把握し、希望にそった生きがいづくりや自立支援が行なわれることで、施設の理念でもある利用者本位のケアにつながっていくと思われる。

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）

評価機関（特定非営利活動法人コミュニティケア研究所）より、こと細かくチェック、意見交換をさせて頂き、大変参考となりました。
評価結果は職員が考え、実践してきた結果の反映であり、路線が誤りでなかったの
自信を深められる結果と考えます。
これからも、ご利用者の満足を高めるため改善に努め、より高いサービスの提供を
目指し、努力していく所存であります。

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

平成17年4月に松戸市内で9番目の全室個室、ユニットケアの特別養護老人ホームとし
て開設いたしました。
「利用者の自由と尊厳」「生きがいと楽しみ」をテーマに地域と共に共生する施設を
目指しております。

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	<p>特に優れている点</p> <ol style="list-style-type: none"> 1．事業所の内部環境分析や外部環境分析を行い、経営の重点取り組みテーマを決定している。 2．事業計画を実現するためにユニットごとに運営計画を作成し、目標管理を実施している。 3．IT（イントラネットなど）を積極的に活用し、業務の効率化を図っている。 4．職員一人ひとりの役割やユニットごとの目標を明確化することで、チームで改善に向けた取り組みができる仕組みとなっている。 5．運営者と管理者は、経営、看護、介護、地域交流などの経験を活かした役割分担を行い、利用者本位のサービスを実現するために、職員の特性を活かせるよう、指導力を発揮している。
組織の運営管理	<p>特に優れている点</p> <ol style="list-style-type: none"> 1．新卒者を毎年採用するなど、職員採用に対しての方針を明確化している。 2．介護福祉士が職員の70%以上を占めている。また、ユニットごとに行われるユニット会議で現場の意思疎通を図り、上げられた課題をリーダー会議で報告されるなどの仕組みが機能している。 3．毎月行われる経営会議では現場職員から上げられてきた改善課題や報告事項などを把握し検討している。 4．育児休暇や年一回の連続休暇制度（有給5日と公休2日の連続7日間）などを採用し、職員が働きやすい環境設定に努めている。 5．毎月の経営会議で事業計画計算書による分析結果等を検討し、改善すべき課題に優先順位をつけるなどの取り組みを定期的に行っている。 <p>特に改善を求められる点</p> <ol style="list-style-type: none"> 1．人材育成計画を事業計画に掲げ、積極的に人材育成を行っている。しかし、職員のレベルに合わせた段階別人材育成が計画的でない部分も見受けられる。職員一人ひとりが求められるレベルと現状のギャップを把握し、教える側と教えられる側の自覚が共有される仕組みがあることで、更なる職員のモチベーション向上につながると思われる。また、職員評価と連動した計画的なOJTなどの仕組みがあると更に効果的であると思われる。

【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）
<p>介護サービスの内容に関する事項</p>	<p>特に優れている点 1．多くの家族は、訪問しやすい雰囲気施設の施設であると感じている。また、訪問時には職員が家族に対して、利用者の生活ぶりを伝えたり、家族からの意見や要望を聴く交流の機会としている。 2．利用者本位のケアを目指し、利用者ごとの状況に配慮した介護支援が行われている。特に、多くの利用者に対し、職員と1対1の個浴対応が実施されている。食事は、利用者が食材を認識でき、食欲をそそるように、見た目や食べやすさが考慮されている。 3．医療の緊急時体制は、協力病院との連携も上手く機能している。また、施設内の看護師の存在も、迅速な対応につながり、介護職員も安心してケアに従事することができている。</p> <p>特に改善を求められる点 利用者の身体への介護支援は十分に行われているが、今後は利用者の生きがいづくりなど、精神面に関する支援の充実が期待される。職員が日常の業務に追われる現実も理解できるが、利用者に対して積極的な声かけや会話の機会を持ち、彼らの希望を把握することが望まれる。</p>
<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>	<p>特に優れている点 1．職員は各種委員会に所属し、様々な活動を通じて施設のケアの向上に努めている。また、委員会やユニットごとの会議では、現場の意見が反映される仕組みが確立されている。 2．新任、現任研修の計画が年度ごとに立てられている。特に本年度は、施設独自の試みとして、ユニットごとの利用者の症例を職員間で検討し、実際の現場でのケアの質の向上につなげている。この勉強会は月一回実施され、職員全員が参加できるよう、三日間の日程が設定されている。</p> <p>特に改善を求められる点 ユニットごとに家族会が年1回開催され、家族の意見や要望などが出されている。しかし、オープン以来利用者に対する意向・満足度調査は1度実施されただけである。今後は、定期的に利用者の意見や要望を聞く仕組みがつけられることが期待される。</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	理念・基本方針 1	(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。	B
		(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
	計画の策定 2	(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
		(2) 重要課題の明確化	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
	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	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	経営状況の把握 1	(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
	人材の確保・養成 2	(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。	B
			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	

	地域との 3 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。	B
			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

事業者名 特別養護老人ホームまんさくの里 (介護老人福祉施設)

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			
- 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	『利用者の自由と尊厳を大切にし、可能な限り自立して「生きがいと楽しみ」を持って生活できる場として、また、地域に開かれた、地域とともに共生する施設』を理念として、ホームページのトップページやパンフレットなどに掲載している。	A
- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	平成20年度事業計画書に記載されている基本方針とパンフレットに記載されている理念、重要事項説明書に記載されている運営方針が同じであり、運営規定にある運営の方針は違ったものとなっている。理念を実現するための基本方針を理念とは別に明文化することが期待される。	B
- 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	理念や基本方針については、新入職員の採用時に1時間程度の説明をし、毎朝の打ち合わせや諸会議で確認している。またイントラネットで必要な情報等を周知している。	A
- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	ユニットごとに家族会を開催し説明している。また面会時やイベント等の来訪時に、「自由と尊厳」を大切にされたケアが実施されているかを観察してもらっている。	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17年4月1日開設、中長期計画を踏まえた事業計画を策定し、事業計画に沿った運営を行っている。今後も事業の経営環境分析を行い適切な運営で利用者本位のサービスを実現していきたいと考えている。	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	事業所の内部環境分析や外部環境分析を行い、経営の重点取り組みテーマを決定している。事業計画を実現するためにユニットごとで運営計画を作成し、目標管理を実施している。	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	重要課題等の解決など、意思決定レベルに合わせた階層別の会議があり、現場の職員の意見が反映できる仕組みになっている。運営者と管理者は状況によってリーダー会議等にも参加し意思疎通を図っている。	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	運営者と管理者は、経営、看護、介護、地域交流などの経験を活かした役割分担を行い、利用者本位のサービスを実現するために職員の特性を活かせるよう、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	IT(イントラネットなど)を積極的に活用し、業務の効率化を図っている。また目標管理を行うことで職員一人ひとりの役割やユニットごとの目標を明確にし、チームで改善に向けた取り組みができる仕組みとなっている。	A
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	開設当時に綿密な事業環境分析を行い、毎年度環境変化に適切に対応できるように分析している。毎月行われる経営会議では事業活動計算書による報告とその根拠を分析することで経営環境を把握している。	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	毎月の経営会議で事業計画計算書による分析結果等を検討し、改善すべき課題に優先順位をつけるなどの取り組みを定期的に行っている。	A

評価基準		評価コメント	評点
- 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	新卒者を毎年採用するなど、職員採用に対しての方針を明確化している。介護福祉士が職員の70%以上を占めている。人材育成計画を事業計画に掲げ、積極的に人材育成を行っている。しかし、職員のレベルに合わせた段階別人材育成が計画的でない部分も見受けられる。職員評価と連動した計画的なOJTなどの仕組みがあると更に効果的であると思われる。	B
- 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	目標管理による人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。介護の理想を追求した考えのもとで職員と共に利用者本位を迫る姿勢を、年2回の個別面談で伝えている。独自のサービス形態(理想)を実現するための根拠ある取り組みの一つとして、新卒者採用など、具体的に実現可能性が高いものになっている。	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	ユニットごとに行われるユニット会議で現場の意思疎通を図り、上がった課題をリーダー会議で報告するなどの仕組みが機能している。毎月行われる経営会議では現場職員から上げられた改善課題や報告事項などを把握、検討している。	A
- 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	育児休暇や年一回の連続休暇制度(有給5日と公休2日の連続7日間)などを採用し、職員が働きやすい環境設定に努めている。ボーリング大会や懇親会なども開き、職員の交流を深めるなどインフォーマル組織も有効に機能しつつある。	A
- 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	社会的資源を活用しながら施設内での市立図書館、理容室、喫茶室を運営しているが、積極的に施設外の社会資源を活用するまでには至っていない。今後地域との交流を更に深めて、施設外の社会資源を活用していこうと考えている。	B
- 3 - (1) - 事業所が有する機能を地域に還元している。	17	地域交流スペースを八ヶ崎第一町会、第二町会の役員会の場所として提供している。週2回開かれている喫茶室は地域交流スペースとしても活用できるようになっている。	A

評価基準		評価コメント	評点
- 4 - (2) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。			
- 4 - (2) - 地域の福祉ニーズを把握している。	18	特別養護老人ホーム、ショートステイ、居宅介護支援サービスとデイサービスを行っているため、地域の福祉ニーズは利用者や家族から日々の交流からも把握できている。経営会議では地域の福祉ニーズに合わせたサービス展開も議論されている。	A
- 4 - (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	市立図書館が来たり、理容室を月二回開いたり、喫茶室はボランティアが運営したりと、地域の人(施設外の社会資源)の参加を得て地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	A