

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28年11月 7日 (月)

■福祉サービス事業者情報

名 称	シンシアゆうわ	種 別	特別養護老人ホーム
代表者氏名	施設長 中原 浩	開設年月日	平成11年3月10日
設 置 者	社会福祉法人 恒和会	定員(利用人数)	29名
所 在 地	岩国市藤生町3丁目27番8号		
電 話 番 号	0827-34-6002	FAX番号	0827-34-6011
ホームページアドレス	http://yuwaen.net/iwakuni.php		

■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

○清潔感あふれる新しい全室個室のユニット型施設であり、小奇麗にされた利用者の表情は穏やかで、理念に基づく、ゆったり・うららか・わたしの時間が流れていました。

○職員必携手帳、プリセプター制度、人事考課制度や目標管理シート、さまざまな会議体や職場内外の研修会などの仕組みは職員の知識や技能といった能力を高めるだけでなく、やる気や自信といった意欲を高めることにつながっています。職員は、接遇センスにあふれ、前向きな姿勢と熱意を持って業務に従事されており、結果として良質のサービスが実現されていました。

○ホームページやパンフレット、チラシのセンスは極めて高く、人材確保や地域に向けた情報発信の本気度がうかがえます。

○災害時福祉協定避難施設としての指定を受け、地域住民と合同避難訓練を開催したり、認知症介護者教室やノルディックウォーキング教室など各種講座を開催するなど、地域とのかかわりを深められています。

◇改善を求められる点

○法人事業目標、部門目標が策定され、それらを達成するための具体的計画としての事業計画が立案されていました。事業計画進捗会議での評価や事業報告発表会が機能しています。しかしながら、中長期計画はビジョンにとどまっておらず達成指標のある具体的計画を含む中・長期計画の策定が必要ありませんか。

○利用者アンケートは定期的実施され、各ユニットに意見箱の設置がされていますが、残念ながら積極的に利用者・家族の声を把握するまでには至っていません。利用者・家族のニーズをくみ取ることができる満足度調査の実施など積極的な取組が必要ありませんか。

■第三者評価結果に対する事業者のコメント・事業所のPR

このたび第三者評価により、改めてより良い施設を目指すためには、ご利用者様ご家族様の声を日々の運営に活かしていくことが大切であると気づかされました。

これからもご利用者様ご家族様の視点に立った運営を目指し、地域に開かれた施設となるよう日々精進して参りたいとおもいます。

評価報告概要表

■評価分野別評価結果(分野別の特記事項)

I 福祉サービスの基本方針と組織	a	6	b	3	c	0	Na	0
<p>○開設5年目で2回目の第三者評価を受審され、第三者評価を活用し、毎月の自己評価をされるなど、組織としてサービスの質の向上を目指す取組は評価できます。</p> <p>○法人の理念・四訓・使命、施設方針がユニット玄関等に掲げられ、またホームページやパンフレット、広報紙にわかりやすく明示されるとともに、職員必携手帳により、職員へも周知され、理念に基づく、ゆったり、うららか、わたしの時間が流れていました。</p> <p>○法人内の施設管理者等で行う企画会議や事業計画進捗会議等で経営状況の把握・分析や事業計画の進捗管理が行われている事は評価できます。</p> <p>○法人事業目標、部門目標が策定され、それらを達成するための具体的計画としての事業計画が立案されていました。同様に具体的計画を含む、中・長期計画の策定が必要ありませんか。</p> <p>○平常時のみならず、災害・事故等の有事における管理者の役割と責任についても明確化されることがさらなる安心につながりませんか。</p>								

II 組織の運営管理	a	14	b	4	c	0	Na	0
<p>○必要な人材確保のため、管理者自らが学校訪問を行うとともに、ホームページにおける採用情報サイトの充実や職場見学会の開催など人材確保に対する本気度は高く評価できます。</p> <p>○外部からコンサルタントを導入して展開されている人事考課制度について評価基準の明確化などの取組は評価できます。人事考課制度が職員のモチベーションの維持向上、定着につながっているのかの評価はいかがでしょうか。</p> <p>○年2回の職員面接を実施し、就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに積極的に取り組んでいます。また、職員の教育・研修に関する計画が策定され、プリセプター制度や個別の目標管理シートを活用し、しっかりした教育・研修が実施されています。これらは、職員一人ひとりが「大切にされていること」が実感でき、定着につながる取り組みと高く評価できます。</p> <p>○地域代表者の方が参加する、運営推進会議等で、意見を聴取し、地域ニーズを把握されるとともに、災害時福祉協定避難施設の指定を受け地域住民とともに避難訓練を実施され、また認知症介護予防教室やノルディックウォーキング教室など、地域向けの講座を積極的に開催されるなど、地域に開かれた施設として地域に向けた取組も評価できます。</p>								

III 適切な福祉サービスの実施	a	15	b	3	c	0	Na	0
<p>○「認知症ひとり歩き検索模擬訓練」のネーミングにおいて徘徊を使わずにひとり歩きと表現するなど、利用者の尊厳を大切にしている姿勢が表れています。</p> <p>○ホームページやパンフレット、広報紙などにより、福祉サービスの選択に必要な情報を積極的に提供されていることは評価できます。</p> <p>○利用者を尊重したサービス提供のため、各種マニュアルが整備され各ユニットに配置されているとともに、委員会等において見直しがされていることは評価できます。</p> <p>○利用者アンケートは定期的実施され、各ユニットに意見箱が設置されていますが、利用者の声を把握するためのしかけや、家族向けアンケートを実施するなど満足度調査の積極的な取組が必要ありませんか。</p>								

IV 良質な個別サービスの実施	a	29	b	5	c	0	Na	0
<p>○ユニット型の全室個室の施設は清潔感があり、プライバシーに配慮され、一人ひとりが自分らしくゆったりと生活できる空間となっていました。</p> <p>○接遇教育に力を入れられ、職員の皆さんの笑顔と感じの良い接し方に加え、認知症利用者とのコミュニケーションの質を高めるユマニチュードの実践も評価できます。</p> <p>○各種マニュアルが整備されるとともに、一人ひとりの生活歴を把握し、アセスメントで課題分析し、24時間シートの活用による利用者の心身の状況に応じた個別ケアが提供されていました。</p> <p>○サービスの質が高いかどうか判断するのは利用者・家族の判断・評価であるから、利用者・家族の満足度を把握(声を拾うための)する仕組みが必要ありませんか。</p>								