

(様式第2号)

福祉サービス第三者評価結果報告書

事業者名： 特別養護老人ホーム錦江園

評価実施期間： 平成19年11月25日～平成20年2月14日

1 評価機関

名 称	社団法人鹿児島県社会福祉士会
認 証 番 号	鹿児島07-01号
所 在 地	〒890-8517 鹿児島市鴨池新町1番7号 県社会福祉センター5階

2 事業者情報

【平成19年12月1日現在】

事業所名称：日本赤十字社鹿児島県支部 (施設名) 特別養護老人ホーム 錦江園	サービス種別： 特別養護老人ホーム、短期入所生活介護
開設年月日：昭和49年6月1日	管理者氏名 園長 熊迫 紀生
設置主体：日本赤十字社	代表者職・氏名 社長 近衛 忠輝
経営主体：日本赤十字社鹿児島県支部	代表者職・氏名 支部長 伊藤 祐一郎
所在地：〒891-0133 鹿児島市平川町2530-1	
連絡先電話番号	099-261-2789
FAX番号	099-261-2788
ホームページアドレス	minc.ne.jp/nisseki/kinkoen/kinkoen.htm
E-mail	kinkoen-rc@po.minc.ne.jp

基本理念・運営方針

施設の理念

利用者の尊厳の保持を旨とし、職員総意のもとに園の「運営理念」・「運営方針」を定め、目標達成に向け努めています。

運営理念：わたしたちは 地域に愛され 利用者に信頼された

明るく穏やかな 生活を送れる 施設づくりを目指します

運営方針：わたしたちは 利用者の皆様の人権を尊重し

まごころに満ちた 安心 安全 快適 な生活を提供できるよう

たゆまぬ努力を続けてまいります

【利用者の状況】

定員	特養70人	短期2人	利用者数	特養70人	短期2人
----	-------	------	------	-------	------

* 平均年齢 86歳9ヶ月

	60～69歳	70～79歳	80～89歳	90～99歳	100歳以上
男性		2	4	1	
女性	4	8	19	29	2
合計	4	10	23	30	2

* 利用期間

性別	期間														合計
	1年未満	2年未満	3年未満	4年未満	5年未満	6年未満	7年未満	8年未満	9年未満	10年未満	11年未満	12年未満	13年未満	14年未満	
男性	2	1	2							1	1				7
女性	11	8	10	3	3	4	4	4	4	2	4	2	2	1	62
計	13	9	12	3	3	4	4	4	4	3	5	2	2	1	69

* 要介護度区分

	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
人員	3	1	13	19	33

【職員の状況】

職 種	勤務区分				※常勤換算	※基準職員数	
	常勤(人)		非常勤(人)				
	専従	兼務	専従	兼務			
園長	1				1	1	
生活相談員	1				1	1	
看護職員	3				3	3	
介護職員	24		3		24.5	21	
介護支援専門員		1			0.5	1	
管理栄養士	1				1	1	
調理員	2		4				
事務員他	2		4				
医師				1	0.1	1	
機能訓練指導員				1	0.1	1	
前年度採用・退職の状況			採用	常勤	4人	非常勤	1人
			退職	常勤	6人	非常勤	人
○常勤職員の当該法人での平均勤務年						9.0年	
○直接処遇に当たる常勤職員の当該法人での平均勤務年数						8.6年	
○常勤職員の平均年齢						42.5歳	
○うち直接処遇に当たる職員の平均年齢						41.8歳	

※常勤換算数及び基準職員数は、当該職について、運営基準等で定められている場合のみ記入。

3 評価の総評

◇特に評価の高い点

〔評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織〕について

運営理念⇒運営方針⇒ビジョン⇒長期経営（事業）計画⇒中期経営（事業）計画⇒短期経営（事業）計画⇒計画実施⇒評価⇒見直し⇒ と経営の根幹を成すPDCAサイクルが一貫して運用されている。職員は単に理念や方針を知っているだけでなく、理念や方針に沿って具体的にどのように行動しているかを明確に答えることができた。

管理者の役割責任はもちろんのこと、各職員の役職・職種・個人ごとのレベルまで定めてある「事務分掌表」は、習得すべき技術や専門分野、担当する委員会の割り当てまで詳細に規定している。この「事務分掌表」は、職員に求める技術や意識を明示した個人別教育計画の性格と指示命令に代わる役割を持っており、各職員の重要な行動指針となっている。

また、利用者アンケート結果をみても職員の対応に関することへの賞賛（満足度90%以上）が多く、運営方針が周知され中長期計画の下、委員会活動や教育が充実している結果であることが推測される。

〔評価対象Ⅱ 組織の運営管理〕について

年度ごとの「業務概要」に人材育成について「職員の施設内研修等の開催計画」としてまとめられているが、人材育成に対する熱意は管理者・職員双方とも非常に強い。現職者へは、資格取得を励行している。夜間の勉強会も実施され、教育研修記録の多さに眼を見張るものがある。

「経営方針と経営（事業）計画」に中長期短期計画としてボランティアを受け入れることが計画され、「平成19年度業務概要」にもボランティア活動や実習生等を積極的に受け入れ、利用者と地域社会との連携の強化に努めることが明記されている。平成18年度は538名のボランティアを受け入れており、運営理念にあるように“地域に愛され”開かれた施設であることが伺われる。

利用者アンケート結果では健康管理、地域交流に関する満足度（70%以上）が高かった。ボランティアを受け入れることの活動が評価されていると思われる。

〔評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施〕について

自己評価に関する担当者が設置され、日赤の評価基準に基づいての自己評価や第三者評価基準の自己評価等、年に3回行い結果を分析し、組織全体で検討する場が設けられている。家族会総会（年1回）、年2回の家族会の自主的園清掃、園外レクリエーション、運動会、夏祭り等、行事の際に家族から要望を聞いたり、玄関ロビーに「アンケート形式の用紙」を準備した意見箱を設置するなどしてご利用者・家族の意見を聞いている。これらの取り組みを通じて明確になった課題については、「サービス改善・向上委員会」で改善策が検討され、更に「管理会議」において、マニュアルの変更等について決定され実行されている。このように利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している点も評価される。

また、利用者アンケートの結果、利用者の意向の尊重、入所に当たっての説明の満足度が高く（90%以上）、プライバシーへの配慮、不満や要望への対応、食事、入浴、排泄など介護技術に関することへの賞賛（満足度70%以上）も多かった。福祉サービスの質向上への取り組みが強く感じられる。

◇改善を求められる点

福祉サービス第三者評価基準にはなかったことであるが、標準的な実施方法を文書化したマニュアルに、改訂の識別やページ数の不明なページなど文書の識別や管理方法に改善の余地がある。同様に記録についても誰が記入したか、誰がその記録に責任を持つか、その記録を誰に回覧・閲覧してもらうか、どの部署が保存管理するかなど記録管理の手順に改善の余地がある。今後の課題として検討されたい。

4 第三者評価に対する事業者のコメント

今回、社団法人鹿児島県社会福祉士会による福祉サービス第三者評価を受審し、当錦江園が現在提供している福祉サービスについて、組織の在り方や地域との交流、利用者本位の福祉サービスやサービスの質の確保、サービス実施計画の策定など福祉サービス全般に関して利用者・家族の満足度やサービスの提供のシステムなどを含め、総合的・専門的かつ客観的な立場から評価をしていただきました。

当園におきましては、職場研修等を通じて、「利用者本位のサービスが実践されているか」「福祉職場に蔓延しがちなマイナスの体質に陥っていないか」などを振り返り、利用者の立場に立っての福祉サービスの改善・向上に努めております。

そのための研修会の開催や外部研修会への積極的参加、資格取得の促進、各種委員会、各種会議の開催などに取り組んできておりますが、「井の中の蛙 大海を知らず」では困ると考え、第三者評価を受審しました。

それぞれに高い評価をいただきましたが、近年、社会福祉ニーズの量的・質的变化の中で制度の抜本的改革が進められ、社会福祉施設を取り巻く事業環境は大きく様変わりしてきております。

これからの施設にとりまして、“変化する事業環境へ適合した福祉サービス”がどのように提供できるかが課題となりますが、このことを具体的に推進するためには、事業活動の基盤となる人材や組織力の開発（育成）が不可欠の課題と考えております。

今回いただきました評価結果を礎としまして、今後とも錦江園の運営理念・運営方針に基づき施設利用者へ質の高いサービスを提供するため、職員一丸となり福祉サービスの質の向上に努め、より良い施設、選ばれる施設を目指してまいりたいと考えております。