

■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21年9月14日(月)

■福祉サービス事業者情報

名 称	フェニックス	種 別	特別養護老人ホーム
代表者氏名	理事長 吉水 千賀子	開設年月日	平成9年4月1日
設置者	社会福祉法人 暁会	定員(利用人数)	120名(120名)
所在地	〒751-0887 下関市大字小野64番地の1		
電話番号	083-256-5336	FAX番号	083-256-5025
ホームページアドレス	http://www.akatsukikai.com		

■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

1. 今回が2回目の第三者評価受審であることは、組織の質・福祉サービスの質をさらに高めようとする意欲の表れと評価したいと思います。
2. 職員の利用者への言葉遣いや接し方には常に利用者を尊重し、利用者を主体とした対応がなされており、管理者のリーダーシップの下、組織の理念が周知され、実践されていることが実感されます。利用者へのヒアリングからも利用者は穏やかで安心で満足した生活を送っていることが確認できました。
3. 職員が地域の小学校での福祉授業に講師として出向き、子どもたちの福祉への関心と理解のために協力・貢献されていることを高く評価します。

◇改善を求められる点

1. 将来展望やビジョンに基づいた具体的な数値目標等を明記した中・長期計画を策定されたい。
2. 今一度地域の社会資源を掘り起こし、施設独自のそれらのリスト化と職員への周知を行い、地域と施設が相互に連携・協力し合える関係作りに取り組んでいただきたい。
3. 利用者満足のために日々努力されていますが、例えば意見箱が十分にその機能を果たしていないと思われるなど、利用者・家族の声や意見を収集する取組みにはなお工夫の余地があると思われます。
4. 旧館のトイレにやや狭さを感じるのと、時に女性利用者の入浴時に同性介助が行われていない職員配置の状況があります。可能な範囲での見直し・改善を検討されたい。

■第三者評価結果に対する事業者のコメント・事業所のPR

◇事業所のコメント

今回の受審で、現在行っているサービスに対し評価をいただいた事で、職員一人一人の自信に繋がりました。

受審結果を職員間で共有し、継続的改善に取り組んでまいります。

◇事業所のPR

福祉・介護現場に求められるものが多様化している中で、ご利用者様お一人おひとりが『安心・安全』に生活できるよう、個々を重視した最善のサービスを更に追及してまいります。
また、「地域の福祉に貢献」という基本理念の実現に向け、地域と一体となった更なる取り組みを行ってまいりたいと思います。

■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	10	b	1	c	1	Na
<p>法人の理念や基本方針は明文化されており、その周知にも組織的かつ継続的な取り組みがなされています。</p> <p>管理者は常に自らの役割と責任を明確にされ、組織の運営管理と良質な福祉サービスの提供に強いリーダーシップを発揮されています。</p> <p>計画の策定においては中・長期計画としての具体性が不十分と思われますので、ビジョンに基づく具体性をもたせた中・長期計画を策定されたい。そのことで組織の意思がより明確に利用者・家族そして職員に伝わるものと思われます。</p>							

II 組織の運営管理	a	18	b	4	c	0	Na
<p>人事管理に関する体制が整備されているなど、職員の働きやすい環境の整備に積極的に取り組まれています。地域と交流すること、地域の理解を得ること、そして地域に貢献することは施設としての重要な課題です。毎年、多くの実習生やボランティアを積極的に受け入れていることは、これらの課題に取り組む姿勢の一つの表れと評価します。社会資源については、施設独自の地域の社会資源のリスト化とその周知に取り組みたいものです。そのことで地域の福祉ニーズの掘り起こしや再確認も進むものと思われます。地域と施設が相互に連携し協力し合える関係の構築を期待します。</p>							

III 適切な福祉サービスの実施	a	20	b	2	c	0	Na
<p>サービス実施計画を定期的に評価・見直すなどして利用者満足度の高い施設づくりを目指し、利用者満足のために常に利用者の立場に立った福祉サービスの提供に取り組んでいます。しかし、利用者の個別性を見過ごすことのないよう、利用者個々の心身の状態の把握と、それに基づく一人ひとりへの適切な福祉サービスの提供を心がけたいものです。利用者家族へのアンケート結果では少数ですが食事に関してご意見のある方もおられるようですので、例えば意見箱の活用を促し、また利用者・家族にとって日常的に意見を出しやすくなるような工夫をするなどして、多様な意見を収集・分析し、必要であれば改善につなげる努力をお願いしたい。</p>							

IV 良質な個別サービスの実施	a	26	b	1	c	0	Na	1
<p>利用者に対する職員の言葉遣いや接し方はいいいで、利用者を尊重する姿勢が徹底されており、利用者にとっては満足のいくものとなっています。このことは利用者へのヒアリングにおいても確認できました。また、利用者主体のサービス提供が実践されていることで、施設での生活は安全、安心で落ち着いたものとなっています。利用者の目線に対応される職員の姿には好感が持てました。また廊下の壁面の装飾にも温かい心遣いが感じられました。なお、旧館のトイレがやや狭く、2名での介助が必要な際には不便を感じさせると、女性利用者の入浴時に職員配置上やむを得ず男性介助とならざるを得ない状況があることについて、可能な範囲での見直しをご検討いただければと思います。</p>								