

[ 様式 9 - 1 ]

## 福祉サービス等第三者評価結果

## 総括コメント

受診施設名	あしぎぬ福祉会 満寿園
施設種別	養護老人ホーム
評価機関名	NPO京都福祉ネットワーク「一期一会」

平成 19年 3月 31日

評価が高かった点	管理者の姿勢や理念の徹底、マニュアルの整備等が進んでいて、地域との関係でも安定した連携ができています。その中で優れた福祉サービスの質を維持する努力がなされている。
理由	特に地域のニーズ把握に努められ、現実の制度にあわない事例への対処等も含めて地域貢献の取り組みも積極的である。福祉サービスの質の維持・向上は職員間の意思疎通を通して実現されている。
改善努力を要する点	中期計画の確立と人材の教育訓練の個別計画等を確立することが期待される。
理由	施設全体の機能整備は近い将来の課題であり、それに向けてのサービス計画や人材の育成計画は欠かすことのできない課題である。その点が、今後の重点事項となるだろう。
総括コメント	施設長の意欲的な取り組みのスタンスは、職員全般に意図ととして伝わっている。その点は評価が高い。これまでの歴史的な経過を通して存在する設置上の矛盾点を克服しつつ、職員の意欲を引き出す努力がなされている。利用者の現状、ニーズを今日的に把握され、よりいっそうのサービス改善につとめられたい。 調査項目の詳細コメントは、「評価結果対比シート」の自由記述欄に記載しています。

# 京都府福祉サービス等第三者評価事業

[ 様式 9 - 2 ]

---

## 【 共通評価基準 】

### 評価結果対比シ - ト

---

受診施設名	満寿園
施設種別	養護老人ホーム
評価機関名	N P O 京都福祉ネットワーク「一期一会」
訪問調査日	平成19年3月20日

**福祉サービスの基本方針と組織**

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
- 1 理念・基本方針	- 1 - (1) 理念、基本方針が確立されている。	理念が明文化されている。	A	A
		理念に基づく基本方針が明文化されている。	A	A
	- 1 - (2) 理念、基本方針が周知されている。	理念や基本方針が職員に周知されている。	B	B
		理念や基本方針が利用者等に周知されている。	B	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。	中・長期計画が策定されている。	A	C
		中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	A	C
	- 2 - (2) 計画が適切に策定されている。	計画の策定が組織的に行われている。	A	A
		計画が職員や利用者等に周知されている。	B	A
- 3 管理者の責任とリーダーシップ	- 3 - (1) 管理者の責任が明確にされている。	管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	A	B
		遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	A	A
	- 3 - (2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	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	A
		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	A

**[自由記述欄]**

全体の事業運営、福祉サービス等、厳しい経営環境と施設環境の中で施設長・職員の皆さんが力を合わせて取り組んでおられることに敬意を表します。  
 今回、気づきました点についてコメントします。  
 中・長期計画について、施設長さんの考え方、新たな事業計画、施設の新規展開など、積極的に計画化・行政との調整が進んでいます。これらのことを、施設ハード・人材計画・財務計画など総合的な「中・長期計画」として、文書化され、職員一人一人にわかりやすく、それぞれの役割などに結びついたものを提示されることをお勧めします。

-2-(1) 、 中・長期計画については、口頭での説明があったが文書化ができていなかったため、エビデンスとして確認できませんでした。したがって、A Cとしました。B評価が項目にあればBです。  
 -3-(1) について、管理者の役割と責任の「検証」という点で不十分さがあることを、施設長と確認し、A Bとしました。

**組織の運営管理**

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
- 1 経営状況の把握	- 1 - (1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	A	A
		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。	C	B
		外部監査が実施されている。	C	C
- 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。	必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	A	A
		人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	C	C
	- 2 - (2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	C	B
		福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	B	A
	- 2 - (3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	A	B
		個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	C	B
		定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	C	B
	- 2 - (4) 実習生の受け入れが適切に行われている。	実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。	B	B
実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。		B	B	
- 3 安全管理	- 3 - (1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。	緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	A	A
		利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	C	B
- 4 地域との交流と連携	- 4 - (1) 地域との関係が適切に確保されている。	利用者との地域とのかかわりを大切にしている。	A	A
		事業所が有する機能を地域に還元している。	A	A
		ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	C	B
	- 4 - (2) 関係機関との連携が確保されている。	必要な社会資源を明確にしている。	A	A
		関係機関等との連携が適切に行われている。	A	A
	- 4 - (3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。	地域の福祉ニーズを把握している。	B	B
地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。		A	A	

**[自由記述欄]**

人材問題では、中・長期計画の文書化とも連動して、職員一人一人の人材としての人的能力やスキル、資格等、役割にふさわしい状況を作り出し、また、今後の事業展開ともかかわってしっかりした個別教育・研修計画を確立し実施されることを期待します。その点は、貴施設の今後の事業発展と福祉サービスの向上に欠かせない課題でしょう。

(付記事項)

施設長さんもお気づきの職員内における年代別のギャップの存在については、若手職員の積極性の発揚、気づきへの誘導とその対策が重要ですね。

厨房問題は、今後の施設運営の拡大・安定化にとっても重要で、入浴や食事が利用者さんの重要な関心事だけに、その必要な整備をお勧めします。

**-2-(3) について、中期計画(策定不十分)と連動との関係で、A Bとしました。**

**適切な福祉サービスの実施**

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
利用者本位の福祉サービス	- 1 - (1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。	A	A
		利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	A	A
	- 1 - (2) 利用者の満足度の向上に努めている。	利用者満足の向上に意図した仕組みを整備している。	A	A
		利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	A	B
	- 1 - (3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	A	A
		苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	A	A
利用者からの意見等に対して迅速に対応している。		C	B	
サービスの質の確保	- 2 - (1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	B	A
		評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	C	B
		課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	C	B
	- 2 - (2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。	個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	A	A
		標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	C	B
	- 2 - (3) サービス実施の記録が適切に行われている。	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	A	A
利用者に関する記録の管理体制が確立している。		A	A	
利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。		A	A	
サービスの開始・継続	- 3 - (1) サービス提供の開始が適切に行われている。	利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	C	B
		サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	A	A
	サービスの継続性に配慮した対応が行われている。	事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	B	B
サービス実施計画の策定	- 4 - (1) 利用者のアセスメントが行われている。	定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	C	B
		利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	A	A
	- 4 - (2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。	サービス実施計画を適切に策定している。	A	A
		定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	C	B

**[自由記述欄]**

利用者に対するサービスの提供、運営上の諸マニュアル等は、職員参画による検討を通して、しっかり整備しておられます。このことは、利用者の満足や安心・安全にもつながる重要なことです。今後は、これら整備された基準や方策がさらに持続的に改善・発展できるように、見直しの基準とその時期など、また、改善に対する手順などを整備していただくことをお勧めします。

(付記事項)

利用者アンケートの中で、困ったときの第三者との相談ができない(9/17)が、若干、気になります。対策をご検討下さい。

-1-(2) について、家族アンケート等できていない状況があった。そのことを確認し、A Bとしました。