

福祉サービス第三者評価結果

①第三者評価機関名

特定非営利活動法人  
ケアマネージメントサポートセンター

②事業者情報

名称：社会福祉法人 花園公益会 特別養護老人ホーム フラワーヴィラ	種別：特別養護老人ホーム
代表者氏名：施設長 服部 充	定員(利用人数)：74名
所在地：〒369-1246 埼玉県深谷市小前田2677番地	TEL 048-584-5550

③評価実施期間

平成 27 年 5 月 1 日 (契約日) ~ 平成 27 年 9 月 30 日 (評価結果確定日)

④総評

◇特に評価の高い点

- 1、理念に基き、事業所の位置付けと運営ポリシーが明確にされ、各部門の実践とチームワークに具体的に反映されています。また、各部門と各委員会及び、管理職と一般職が有機的に繋がって機能し、業務上の目的を果されています。
- 2、一人ひとりの利用者及び家族の状態と意思を尊重し、個別性に配慮したケアや自立支援の提供ができるように、各部門の職員共同で、サービス実施計画が作成されています。また、短期間での評価と見直しを実施され、状況の変化にも迅速に対応されています。
- 3、職員一人ひとりがそれぞれの立場や役割を理解し、提供されるサービスの質を高め、利用者の満足度向上のための工夫や検討が、日常的に行われています。
- 4、医療依存度の高い利用者も、医師や看護師との連携により受け入れ、痰吸引の研修も積極的に行われるなど、必要な技術の取得向上が図られています。
- 5、利用者の健康と安全を守るために、感染症の予防や褥瘡防止のための対策が徹底されています。また、利用者の状況に合わせて四種の浴槽が設置され、安全に入浴を楽しんでいただける方法を選択して、入浴支援が行われています。
- 6、身体拘束排除宣言を掲げ、研修の徹底により、慣れや不適切介護などのグレーゾーンに潜む拘束の可能性を排除し、身体拘束のないケアが実践されています。
- 7、利用者に対する質の高いサービス提供の基となる、職員の介護技術(テクニカルスキルとヒューマンスキル)の維持向上のために、事業所内外の研修制度の積極的活用や勉強会の実施と、管理職による適切な職員の指導が継続的に行われ、職員のスキル向上に相乗効果をもたらしています。
- 8、地域の高齢者に対するニーズがよく把握され、同一法人の他事業所や地域の代表、医療機関、民間企業、行政機関等とも積極的に連携が図られ、地域におけるリーディング介護事業所としての役割が果されています。
- 9、希望勤務時間の実現を目的とした勤務シフトによるワークライフバランスの確保や、多様なキャリアパスに応じた育成と処遇制度が人材の定着を支え、埼玉県の「多様な働き方実践企業」のゴールドのレベルに認定されています。
- 10、公認会計士による会計監査が毎年行われ、公表されることで、経営の透明性が担保されています。

◇特にコメントを要する点

- 1、職員の指導と育成及び情報共有には十分に時間が割かれていますが、苦情やリスク管理などのイレギュラーな状況に対する判断基準の理解については、職員間にばらつきが見られます。
- 2、部門や職制間に壁が無く、相互の信頼感も厚く、組織はよく機能していますが、より権限の委譲が進むことを期待します。
- 3、中・長期計画は、理念と基本方針を基に、将来の介護ニーズや社会貢献及び地域の変化を予測し、作成されていますが、数値目標と収支計画の詳細には不足が見られます。

⑤第三者評価結果に対する事業者のコメント

「第三者評価」を実施して

社会福祉法人 花園公益会 フラワーヴィラは、平成3年7月に開設し、今年で24年目をむかえました。埼玉県の特養老人ホームとしては古い施設として評価されてきました。しかし、ただ評価ということの内容について当法人は特別養護老人ホームとしてどのようなレベルに達しているのだろうか？という疑問を感じるようになりました。

年に一度の家族に対するアンケート(施設満足度調査)等の実施はしているものの、家族が施設に対して本当の気持ちを伝えているだろうか？また、職員が運営する各委員会からは、施設に対する様々な意見が発言されるようになりました。そんな時に、この第三者評価の内容を知り、一度法人全体の振り返りの必要性を考えました。

今回の第三者評価で一番に振り返れたことは、職員自身で自己評価に取り組めたことです。この自己評価と向き合い取り組むことで、職員からは、「自分の考えに甘さがあったことがわかった。」「利用者のこと、毎日の現場のこと、ひとつひとつの項目に基づきケアが実施されていることを改めて考えさせられた。」「利用者のサービスの提供について詳しく知るきっかけができた。」等ということが言葉として発信されるようになりました。それは、「自分自身では出来ていたと思っていたことが実は出来ていない。」または、「出来ていると思い込んでいた。ということに気づくことができました。」職員から積極的な声が聞こえ、心なしか職員の成長が見えてきたような気がします。

法人としては、このようなケアを意識出来る職員と、些細なことでも気づきの出来る人を、一人でも多く育成していくことも今回の目標でもありました。また、法人の長所として今まで評価されてきた離職率の低さと、永年勤続者の多さは、逆に職員の高齢化として短所となっていくという現象を弱点として知らされました。

今後の課題として、第三者評価で指摘評価されたところは改めて取り組み、また、良いところの継続と向上は常に目指し続けていきたいと強く感じました。これからも、全職員を対象として自己評価を実施し、法人全体としてケアの質の向上とともに職員が意欲を持って取り組み、学ぶ機会を作っていきたいと思えます。

最後になりましたが、「第三者評価に参加して良かった。」という新人職員の声を聞き、今回の機会に対し非常に感謝しております。また、思った以上に良い評価を頂いたことは、法人で働く職員にとって大きな励みになったことと思えます。本当に有難うございました。

⑥各評価項目にかかる第三者評価結果

別紙「評価細目の第三者評価結果」のとおり