

(様式1)

福祉サービス評価結果表

①福祉サービス評価等機関名

医療・福祉ネットワークせいわ

②福祉サービス事業者情報（詳細な情報については、別紙1）

名称：特別養護老人ホームロザリオの園	種別：介護老人福祉施設
代表者氏名：園長 田代リエ	定員（利用人数）： 110（109）人
所在地：佐賀県佐賀市大和町大字久池井 1386-2	TEL（0952）62-0303

③訪問調査日

平成22年4月27日（火）～28日（水）

④総評

◇特に評価の高い点

- I. **利用者の心の安らぎと健康の保持及び楽しいホームづくりを目指されています。**
法人は、キリスト教の愛と奉仕の理念に基づき、佐賀県内及び大分県内で、児童分野から障がい分野、高齢分野まで幅広く福祉を必要とされている人々の支援に取り組まれています。
当該施設は、長崎自動車道沿線の閑静で緑豊かな地域に位置し、敷地内には診療所や施設利用者も利用できる教会が併設されています。
施設内外は清掃が行き届き、居室については、多床室・個室共に明るく広々とした空間が確保されています。また、職員手づくりの車椅子のフットレストカバーやベッド柵カバーなどからは、職員の利用者に対する愛情をも感じとることが出来ます。
そのような環境の中で、利用者の心の安らぎと健康の保持及び楽しいホーム作りを理念に掲げ、職員はその実現を目指して日々の支援に取り組まれています。利用者を中心においた支援は、利用者一人ひとりの記録にも反映されており、丁寧で詳細な記録が整備されているなど職員の工夫や利用者への配慮がうかがえます。
- II. **利用者の主体性を大切に食事の提供に努められています。**
食事については、利用者参画の給食会議において利用者の意見を聴取・反映させる仕組みが構築されており、利用者の生活習慣や食事の好みなどを把握したうえで、希望に応じた食事の提供が行われています。状態に応じた療養食の提供はもちろん、普通食では主食・副食共に数種類の中から選ぶことが可能とされており、利用者の状態や好みに応じた食事の提供に努められています。また、週に一回程度は好みのパンやカップ麺を選択ができる日も設けられています。
訪問調査時には、飲み物やお茶菓子などを数種類の中から選択できるロザリオ喫茶（2ヵ月に一回の開催）が催されており、利用者が職員と相談しながら飲み物やお菓子を選び、お茶と会話を楽しんでいる姿を見ることが出来ました。
- III. **福祉業界の動向が把握され経営状況の分析に基づく改善活動に取り組まれています。**
関係機関や各種団体等との連携の中で得られた情報や、地域行事等に参画する中で得られた意見等により、社会福祉事業の動向や地域の福祉ニーズが把握され、事業展開の方向性を定める際や施設の運営等に活かされています。
利用者や待機者の推移の把握、利用率やコスト分析等に基づく課題の抽出も行われ、経営や運営等の意思決定にも活かされています。
外部の専門家による会計等の妥当性検証も行われており、その指導内容を踏まえた改善にも積極的に取り組まれています。

◇改善を求められる点

I. 中・長期的なビジョンを明確にした運営が求められます。

理念・基本方針は明文化されていますが、職員や利用者等への周知状況については、特に基本方針について十分とは言い難い状況が見受けられます。

事業計画については、各部署や各職種の意見を反映する形で策定されていますが、中・長期的なビジョンについては、経営層から概略が聴取できる程度で、具体的な計画の策定には至っていない状況が見受けられます。

理念・基本方針の実現のためには、具体的で中・長期的なビジョンと計画を明確にされ、それに基づく単年度計画を職員及び利用者等へ周知することが求められます。

II. 人事管理及び人材育成について更に積極的な取り組みを期待します。

介護・医療分野の有資格者を施設基準より多く配置されており、職員の確保及び資格取得やスキルアップにも力を注がれてきたことがうかがえます。また、新事業への取り組みなどにより有資格者の有効活用などにも目を向けられています。

しかし、中・長期的なビジョンを実現するための必要な人材に関しては、具体的なプラン化に至っているとは言い難い状況にあります。人事考課についても、取り組まれてはいますが、職員との個別面談の仕組みがないなど、結果のフィードバックについて十分とは言い難く、職員育成や職員のモチベーションを高めるまでの取り組みには至っていない状況が見受けられます。また、メンタル面のケアや職員一人ひとりの育成計画の策定についても課題が残ります。

III. 組織やサービスについて全般的に評価するための仕組みの構築を期待します。

会議や各種委員会及びQC（クオリティコントロール）活動を通じた質の向上への取り組みが行われ、年度末には施設が独自に定めた自己評価規定に基づく自己チェックにも取り組まれています。しかし、自己評価規定に基づく課題抽出の過程は明確とは言い難い状況にあり、具体的な改善計画への反映についても課題が見受けられます。自己評価規定のチェック項目の見直しを行うことで、組織やサービスを横断的に点検した上での課題抽出が可能となり、具体的な改善計画に基づく継続的な改善活動が実施されるものと期待します。

⑤福祉サービス評価結果に対する事業者のコメント

(H22. 8. 23)

当園では、昭和 42 年開園以来、「神の愛をすべての人々に」の理念に基づき、利用者本意の運営に取り組んできました。その間介護保険制度が施行され、介護保険事業体として、利用者の信頼を得ているのか、自己満足だけのサービスに終わっていないか、確認できない不安な状況にあり、今回、第三者評価を受けることにいたしました。

評価結果は、高い評価の部分もありましたが、厳しい評価の部分があったより多く、バラツキがありました。今回の受審で、利用者、家族、職員の生の声を知ることができ、又客観的、専門的な評価を受ける事で、事業体の強みを確認し、又課題を具体的に把握する事が出来、利用者本意のサービスの質の向上に向けた取り組み、方向性が明確化された事は園にとって貴重な成果だったと思っています。今後は、管理者だけでなく、全職員ともども共通認識をもって、これらの課題解決に向かって取り組んでいきたいと思ひます。

⑥各評価項目に係る福祉サービス評価結果

(別紙 2・3)