

福祉サービス第三者評価結果

①第三者評価機関名

福祉サービス評価センターおおいた

②第三者評価実施期日

平成23年11月24～25日

③事業者情報

名称：社会福祉法人 一志会 指定介護老人福祉施設 清静園	種別：指定介護老人福祉施設
代表者氏名：理事長 大島 敏武	定員（利用人数）150名
所在地：大分県大分市大字竹中5268番地 TEL：097-597-3189	

④総評

◇評価の高い点

- 昭和50年4月に特別養護老人ホームとして開設し、現在、法人は10事業所により構成されている複合型施設である。その中の指定介護老人福祉施設清静園は128名の職員により介護サービスを展開している。
- 法人では、関係法令や理念、経営方針を基に手順書が策定され、常に改善に取り組んでいる。
- 積極的に情報の開示がなされ、特に、苦情・事故レポート、外部評価受審状況については、ホームページ、機関誌において開示している。
- 新たに、自主評価基準を導入し、部署目標・個人目標について改善を図っている。
- 地区文化祭実行委員会に、実行委員として参画するなど、地域の人々と日常的なコミュニケーションが図られている。
- 経営理念並びに経営方針が明確に文書化され、具体的な取組が計画的に実施されている。とくに中・長期計画にその実現に向けた計画を策定し、各部署においても自主評価基準に基づき評価を行い、課題について中・長期計画に反映している。
- 各部署ごとに、手順書による運営を実施している。新たに、自主評価基準を導入し評価、改善する取組を開始し、職員の質の向上に向けた体制が有効に機能している。
- 法人独自の退職金制度実施や、職員の希望や意見を取り入れた職員旅行等福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。
- 定められた評価基準に基づいて、月に一回自主評価を行い、職員全体で取り組むとともに、定期的に第三者評価を受審している。
- 各提供サービスの標準的な実施手順書をもとに、個人の一日の生活の流れと提供サービスが把握できる24時間シートを作成し、介護に反映させている。

1 評価報告概要表

全体を通して(優れている点、独自に工夫している点など)	
(施設概要) 鉄筋コンクリート造 地上5階(顧客100名)・鉄筋コンクリート造 地上4階(顧客50名) 併設施設 介護保険サービスセンター・清静園・清静園指定訪問入浴介護事業所 清静園指定訪問介護事業所・清静園指定短期入所生活介護事業所 清静園指定通所介護事業所・清静園指定認知症対応型共同生活介護事業所 (全体的に優れている点、工夫している点) ①手順書による均一したサービス提供及びサービスの向上を図っている。 ②内部監査等の実施による内部牽制による質の向上が図れている。 ③独自のシステム化を積極的に推進し、事務作業の効率化を図っている。 ④24時間シートによる顧客に適したサービス提供を行っている。 ⑤毎月、自主評価を実施し、部署目標・個人目標の進捗状況を図っている。	
分野	特記事項(優れている点、要改善について)
I	優れている点 ①経営理念、経営方針を、事業計画・掲示板・パンフレット・規則規程・ホームページ等に記載し、法人全事業所の使命や目指す方向を読み取れる。 ②経営理念・方針・組織図・事務分掌の職員の把握状況を毎月確認している。 ③事業計画は、事業内容が具体的に示され、さらに実行可能な計画であり、事業計画書を規則・規程管理システムにて職員が閲覧できる。
福祉サービスの 基本方針と組織	要改善 ①中・長期計画を策定し、事業計画書を顧客等に配布する必要がある。
II	優れている点 ①稼働率会議を月に3回実施し、稼働率向上に向けての検討を行っている。 ②正規職員登用制度をもうけ、職員の資格取得に対しての支援を行っている。 ③法人独自の退職金制度、職員組織の清和会による行事等の福利厚生事業を実施し、職員処遇の向上を図っている。 ④自主評価を毎月行い、部署目標・個人目標の達成に努めている。
組織の運営管理	要改善 ①地域の関係機関・団体とのネットワーク化に取組む必要がある。 ②地域の福祉ニーズを把握し、相談事業等を実施する必要がある。
III	優れている点 ①顧客を尊重したサービス提供に関する基本姿勢、顧客満足の向上を目指す姿勢、プライバシー保護、について各手順書に反映している。 ②苦情解決の体制(福祉サービス相談委員会)を整備し、毎月第3者委員の意見等を徴収し、その内容をホームページや広報誌にて公表している。 ③サービス計画策定手順書にて、サービス計画を策定するための仕組みを定め、適切に策定している。
適切な福祉 サービスの実施	要改善 ①手順書の見直しに関する時期やその方法を定め、定期的な見直し必要。

分野・領域	項目数	評価		
		a できている	b 十分でない	c できていない
I 福祉サービスの基本方針と組織	小計 13項目	9	2	2
① 理念・基本方針	4項目	3	1	0
② 計画の策定	5項目	2	1	2
③ 管理者の責任とリーダー	4項目	4	0	0
II 組織の運営管理	小計 22項目	19	0	3
① 経営状況の把握	3項目	3	0	0
② 人材の確保・養成	9項目	9	0	0
③ 安全管理	3項目	3	0	0
④ 地域との交流と連携	7項目	4	0	3
III 適切な福祉サービスの実施	小計 23項目	22	0	1
① 利用者本位の福祉サービス	7項目	7	0	0
② サービスの質の確保	8項目	7	0	1
③ サービスの開始・継続	3項目	3	0	0
④ サービス実施計画の策定	4項目	4	0	0
⑤ 質の高い福祉サービスの実施に係る具体的な取り組み	1項目	有 1	—	無
合計	58項目	50	2	6