

福祉サービス第三者評価結果報告書【平成31年度(2019年度)】

2020年 3月 30日

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 113-0023

所在地 東京都文京区向丘1-12-6 牧野コーポ2階

評価機関名 特定非営利活動法人 地域医療・福祉サービス振興会

認証評価機関番号

機構 09 - 192

電話番号 03-5942-4561

代表者氏名 松浦 幸雄



以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	松浦 幸雄	福祉、経営	H0902024
	②	中口 和盛	経営	H1002014
	③	尾形 美佐緒	福祉	H1301032
	④	渡辺 美佐子	福祉	H1501042
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】			
評価対象事業所名称	むさし村山苑		指定番号	1374901120
事業所連絡先	〒	208-0011		
	所在地	東京都武蔵村山市学園二丁目37-5		
	TEL	042-590-0070		
事業所代表者氏名	清水 孝二			
契約日	2019年 12月 1日			
利用者調査票配付日(実施日)	2020年 2月 19日			
利用者調査結果報告日	2020年 2月 25日			
自己評価の調査票配付日	2019年 12月 3日			
自己評価結果報告日	2020年 2月 25日			
訪問調査日	2020年 2月 28日			
評価合議日	2020年 3月 20日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	評価の実施にあたっては、当事業所の実績を踏まえ、これまで進めてきた取り組みの成果と、新たな課題の抽出に視点を置き評価を行った。特に地域の総合福祉拠点としての事業活動全体を視野に入れ、当事業所が理念・方針として掲げ、目指していることの成果や改善課題を明示することを評価の重点に置いた。訪問調査では事前分析調査結果と組織及びサービス分析シートを活用、実践例・記録類を整理し、確認した。実現したい目標にどのように取り組んでいるのか、実施状況や項目のねらいとの方向性・整合性を事業者との対話で確認した。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

本報告書の内容のうち、

- 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。

2020年 3月

27日

事業者代表者氏名 清水 孝二



No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	働きやすい環境作りを進めて、「ありがとうございます」の言葉が良く聞かれるようになり、職員の離職率の低下という成果が出てきている
	内容	介護人材の確保が非常に困難になっている中、職員の離職防止も含め、職員が働きやすい職場環境作りに努めている。全体会議、職員の意識調査、異動希望アンケート等の声を取り上げ、運営会議の中で迅速に反映できるようにしている。育児や介護などやむを得ない事情で、既存のシフト制の勤務時間では働く意欲があっても常勤勤務が難しい方が定着できるよう考慮した特別常勤制度を導入した。離職も考えていた職員がこの制度を活用し、離職を思いとどまり4名の方が引き続き勤務できた。様々な取組みにより、職員の離職率の低下という成果が出てきている。
2	タイトル	30床を個室化して環境整備に努めて、看取りの体制を更に充実させ、クリティカルパスを作り、長期的な見通しで看取り介護を行なっている
	内容	利用者が慣れ親しんだ環境で安らかに最期の時を迎えるように、30床を個室化して看取りの体制を更に充実させた。看取り介護については、クリティカルパスを作り、入居時、状態の悪化がみられる時期、施設での看取りの用意として医師から病状の説明を受ける時期というように、看取りケアの開始に至る前に十分な時間をとっている。看取りのケアプランを作成している利用者は30人以上いる。家族を対象とした看取りの勉強会を開き、直前になって取り組むのではなく、長いスパンで看取りを見据えた対応が重要であるという認識を共有して向き合っている。
3	タイトル	利用者の意向・状況を把握する表「24時間シート」が、職員に利用者の満足度を念頭におく意向尊重の理念をしっかりと根付けさせている
	内容	家庭的な雰囲気を持つユニットケアで、利用者の意向や希望が尊重された生活を実現している。「24時間シート」は日常生活の一つ一つの場面において、利用者の意向や好み、自分で行えること、サポートが必要なことを、時間軸に沿って細かく記入した表である。職員はこの表を作成することで、一人一人の利用者としっかり向き合い、意向に沿った介護を行なっている。無理強いをしないことが介護現場では往々にして難しい重要課題となっている現状で、「24時間シート」は、職員に利用者の満足度を念頭におく意向尊重の理念をしっかりと根付けさせている。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	年度計画は各部門・各ユニット・各委員会毎に多方面で策定され、また大規模災害時に備えるため事業継続計画(BCP)も策定している
	内容	人材確保・勤務シフトの見直しによる働き方改革や地域貢献活動など5項目の年度目標の実現に向け、各部門毎・各ユニット毎・各種委員会毎の多方面にわたり詳細な事業計画が策定されている。また大規模災害時に入所者の生活を守るためにBCPが策定され、優先業務の継続性の検討、災害時の行動基準、入所者の安否確認、職員安否確認、通信手段の確保、職員の参集可否の事前調査と把握、備蓄品のストックなど多岐にわたり検討の上予測している。今後は大規模災害時に、福祉2次避難所として万全の対応ができるように、更に整備を進めたいと考えている。
2	タイトル	経営層は理念や方針について各種会議などを通じてその都度詳細に伝えているが、リーダー層においても職員調査からは認識に差が生じている
	内容	各種会議や委員会には施設長が必ず出席し、重要事項を伝達するとともに理念と方針を説明している。毎月の経営会議や各部門長からなる連絡会議では重要な審議がなされ、介護・医務・相談などの各部門の職員へ伝えられている。各委員会でも理念・方針に基づく活動がなされている。フロアミーティングでも唱和し浸透を図っている。またリーダー層を集めて人事考課についても説明をしている。しかし「経営層の役割と責任について」は一翼を担うリーダー層においても職員調査からは自覚に差が見られた。リーダー層の共通認識が更に高まることが期待される。
3	タイトル	人事考課制とキャリアパスを導入し人材マネジメントを行っているが、今後は連動するような個人別の育成計画作成に着手したいと考えている
	内容	施設目標、各課目標、個人目標のそれぞれに活動目標を定め、本人と上司が達成状況について評価面談を行う人事考課制度を導入している。人事考課は介護業務に直結する業務評価、マネジメント評価、情意評価に分けて各々点数評価を行い、賞与査定などに反映させている。キャリア段位制度を取り入れてアセッサー取得の人材を選抜し、人事考課とキャリアパスをリンクさせた新たな人材マネジメントに取り組んでいる。面談時の意向を踏まえて各人の目標設定や能力向上を図っている。今後は連動するような形で個人別の育成計画作成に着手したいと考えている。