

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和4年度】

年 月 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

〒 102-0083

所在地 東京都千代田区麹町1丁目5番地4-712

評価機関名 株式会社 ケアシステムズ

認証評価機関番号

機構 06 - 167

電話番号 03-3511-5035

代表者氏名 和田 俊一



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	和田 俊一	経営	H0601057
	②	木林 秀樹	福祉	H2001050
	③	平田 容子	福祉	H1301024
	④			
	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	山水園	指定番号	1372900322	
事業所連絡先	〒	192-0153		
	所在地	東京都八王子市西寺方町303番		
	TEL	042-651-6281		
事業所代表者氏名	施設長 後藤 史子			
契約日	2022 年 8 月 2 日			
利用者調査票配付日(実施日)	2022 年 9 月 16 日			
利用者調査結果報告日	2022 年 12 月 5 日			
自己評価の調査票配付日	2022 年 8 月 9 日			
自己評価結果報告日	2022 年 12 月 5 日			
訪問調査日	2022 年 12 月 8 日			
評価合議日	2022 年 12 月 8 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)	利用者調査は、施設と協議のうえ、聞き取り調査の対象者を選定し、評価者が個別に聞き取りをした。また、利用者の家族に対してもアンケートを実施し評価の参考とした。事業評価については、職員からも各標準項目にチェックを入れた分析シートを回収し、集計結果報告に反映した。第三者性確保については、当評価機関と事業者の間には特別な関係は存在せず、中立公正な立場で調査を実施した。			

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。

2023 年 2 月 2 / 日

事業者代表者氏名 施設長 後藤 史子



No.		特に良いと思う点
1	タイトル	認知症ケア特化型施設として、認知症ケアの質に拘り提供している
	内容	利用者個々に穏やかな時間を過ごすことのできる「生活の場」を提供するように努めている。一人ひとりに向き合い、利用者が心から笑顔になれる環境を作るように心掛けている。認知症ケアに関する研修を定期開催して研鑽に励み、認知症ケア特化型施設として個々の状態を適切に把握し、それぞれに応じたケアが提供できるように取り組んでいる。ユニットケアの家庭的な雰囲気の中で、落ち着いて過ごせる様に職員各々が協力し合っている。
2	タイトル	多職種が連携して経口摂取の継続に取り組んでいる
	内容	嚥下機能が低下した際には、副食の形態の変更など、可能な限り経口摂取が継続できるように取り組んでいる。喫食姿勢などポジショニングや補助具など機能訓練指導員の指導や歯科医とのプランの相談などから食形態の変更に取り組んでいる。また、栄養士自ら食事介助に入り利用者の様子観察など状態の把握に努めている。
3	タイトル	経営層は事業の進捗状況を詳しく確認し方向性を示唆している
	内容	経営層は、中長期事業計画に沿って年度方針や各委員会の年度目標を設定し、施設が目指していることの実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている。また、施設長と事務長はそれぞれの役割分担を明確にして、半期毎の運営会議において対予算管理を行い、達成状況を詳しく検証している。さらに月例の会議において、職員とコミュニケーションを図りながら事業の方向性を示唆しリーダーシップを発揮している。職員が取り組むべき具体的な業務内容や目標を事業計画の目標とリンクさせ、役割と責任の明確化に取り組んでいる。
No.		さらなる改善が望まれる点
1	タイトル	利用者への対応、言葉遣いなどの接遇について対応の見直しと改善が期待される
	内容	日頃から各職員がマニュアルに則り、統一した内容でのケアに努めている。互いに連携を図り、協力し合っている現状だが、利用者への対応や言葉遣いに課題が生じている。職員自己アンケートの結果に於いても改善点として、言葉遣いを挙げている回答が複数見られている。年に数回「虐待の目チェックシート」を使用して自己点検をしており、接遇研修にて接遇の意識付けを行っているが、更なる対応改善に努めて利用者が安心して過ごせる「和みの磁場」となることが期待される。
2	タイトル	整容・更衣支援の内容を詳しくアセスメントすることが望まれる
	内容	起床就寝時の更衣支援については、数名の自立の利用者については実施しており、日常生活にメリハリをつけることや、QOL向上の日常生活を過ごすためには起床就寝時の更衣支援の位置づけを更に明確にすることが望まれる。また、利用者一人ひとりの更衣の意向や基準について、アセスメントへの落とし込みが必要と考えられる。
3	タイトル	育成や将来の人材構成を見据えた人材マネジメントを目指している
	内容	経営層は日頃から職員とコミュニケーションを図り、目標達成評価によるマネジメントに取り組んでおり、働きやすい職員環境作りに取り組んでいる。現在、常勤職員の平均年齢は48.0歳、平均在籍年数11.5年になっている。また、昨年度の退職率についても、常勤・非常勤合わせて11.6%と低く、安定した体制になっていることがうかがえる。また、経営層は職員の勤務状況の把握や健康管理を心がけており、働きがいの向上に努めている。さらに、職員一人ひとりの労をねぎらいながら、定着率や資質の向上を目指している。