

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和5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 東京都千代田区麴町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	小島 史生	福祉	H2101046
	③	平田 容子	福祉	H1301024
	④	後藤 勇二郎		H1901051
	⑤			
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 中村 茂樹			
契約日	2023年 8月 29日			
利用者調査票配付日(実施日)	2023年 10月 5日			
利用者調査結果報告日	2023年 12月 4日			
自己評価の調査票配付日	2023年 8月 29日			
自己評価結果報告日	2023年 12月 4日			
訪問調査日	2023年 12月 11日			
評価合議日	2023年 12月 11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、

- ① 機構が定める部分を公表することに同意します。
- ② 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- ③ 別添の理由書により、公表には同意しません。

2024年 3月 20日

事業者代表者氏名 施設長 中村 茂樹

印

No.		特に良いと思う点
1	タイトル	サービスの開始から終了まで一貫して利用者本位の考え方の下で利用者や利用者家族に寄り添ったサービス提供に努めている
	内容	事業所全体で利用者本位の考え方が浸透している。サービスの利用希望時には個別の事情に応じた相談支援を行っており、サービスを選択する上で利用希望者に寄り添った対応になっている。サービスの利用時には個別性の高い施設サービス計画書の作成に努め、利用者や家族の意向の反映に努めている。また、サービスの利用開始時に、サービスの終了時についての説明を行うことにより、事業所での生活が安心できるものになるようにしている。利用者の状態に変化が生じた際も医療面での連携を図り迅速な対応が出来ることも事業所の強みである。
2	タイトル	利用者全員が摂取しやすい食事提供に取り組んでいる
	内容	栄養士は、利用者からの要望や意見を取り入れ、入所者全員に摂取しやすい食事提供を心がけている。利用者の状態変化時には、栄養経過記録やミールラウンドの記録から利用者の喫食状態の変化等を週3回のミールラウンド実施等からも把握して、状態に応じた食事変更の実施に努めている。また、利用者の体重の変化、皮膚状態や開口しない利用者への食事介助法など様々な栄養リスクを踏まえて、ユニットで話し合い、多職種との連携から利用者の意向に応じた食事提供に取り組んでいる。
3	タイトル	安全確保の一環として地域と連携した災害対策に取り組んでいる
	内容	利用者の安全の確保・向上を図るため、年間を通じて防災計画を策定しており、計画に沿った訓練を定期的に行っている。また、災害発生時や感染症発症時の対応、連絡・連携などの役割分担については、運営会議、事故防止・感染委員会などにおいて、様々な視点から意見を抽出できる環境を構築している。さらに、災害や未知の感染症などに遭遇した場合に備え、各種の対応マニュアルに加え、コロナウイルス感染症・大規模災害に関する事業継続計画(BCP)を策定して、組織一丸となった対応できるようにしている。
No.		さらなる改善が望まれる点
1	タイトル	質の高いサービスを維持していくための認識の統一と事業所業務の更なる見直しに伴い、介護現場の生産性の向上が望まれる
	内容	事業所業務の標準化についてはマニュアルの作成や見直しなど適切に行われている。見直しを進めていく上で、人材不足や人員配置、介護職員の負担の増加が事業所の課題として大きくなってきている。現在の質の高いサービスを維持し、さらに向上していくためには、介護現場の生産性の向上を加速度的に進めていく必要がある。事業所全体で取り組むためには職員への浸透や目的意識の統一などを図りながら、さらなる少子高齢化や競合との差別化において適応できるサービスの創造を期待したい。
2	タイトル	更衣・整容支援によるその人らしい生活の確立に期待する
	内容	更衣支援とは衣類を着替えるだけでなく高齢者にとってリハビリや新陳代謝を促す行為となり、メリハリのある日常生活を過ごしてもらえるよう、介護業務として基本的なことである。現在、施設では希望者のみの更衣支援とのことからアセスメントの見直しやケアプランへの落とし込みなど、実施に向けた支援方法の標準化の検討が望まれる。なお、介護職員より入職以降、更衣支援の経験がないとのことが非常に気がかりである。
3	タイトル	経営課題を明確にしたことを踏まえ、具体的な施策をさらに拡充することを目指されたい
	内容	新たに赴任した施設長を中心に経営課題を抽出し、具体的な施策を構築して改善をスタートさせている。すでに、「分かりやすい理念の明示」「明確な行動指針の提示」「幅広い人材の登用や育成」「加算体質の強化」「コストダウンへの取り組み」などについては、具体的な成果が徐々に見受けられている。ただし、収入増につながる利用稼働率の向上については、感染症の影響もあって達成できていない。合わせて「働きやすい職場環境作り」や「改善を推進することによって生じるデメリット」を明確することにも取り組み、改善の拡充に取り組まれたらいい。