

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和6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	大輪 光宏	経営	H2201047
	②	伊藤 孝子	福祉	H1401060
	③	小島 史生	福祉	H2101046
	④	石井 圭	福祉	H0601052
	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 中村 茂樹			
契約日	2024 年 9 月 1 日			
利用者調査票配付日(実施日)	2024 年 10 月 30 日			
利用者調査結果報告日	2025 年 2 月 4 日			
自己評価の調査票配付日	2024 年 9 月 9 日			
自己評価結果報告日	2025 年 2 月 4 日			
訪問調査日	2025 年 2 月 11 日			
評価合議日	2025 年 2 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。

2025 年 3 月 19 日

事業者代表者氏名 施設長 中村 茂樹



No.		特に良いと思う点
1	タイトル	サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重した支援を行っている
	内容	当施設は認知症特化型施設であることがパンフレットに書かれている。園内のエレベーターなど、生活スペースに制限をしていないため、毎日1階へ降りてくる利用者はいるものの、離脱の恐れのある利用者の写真を事務所へ貼り、施設全体で見守りの体制を整えている。また、居室からベランダへ出られるようになっており、赤外線で見守りできるようになっている。さらに精神科医師の往診があり、薬剤抑制をかけずに医師と相談しながら、対応について検討している。サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重した支援を行っている。
2	タイトル	各支援項目について介護の基本的な理念を理解したうえで高いレベルのサービスの提供に努めている
	内容	介護サービスにおける様々な支援に対して高いレベルでのサービス提供に努めている。その背景には介護の基本的な理念に基づき、支援の方向性や具体的な方法が検討されていることが挙げられる。また、利用者の支援の方向性である可能な限り自由な生活を支援するという考え方は、職員に浸透している。現在、取り組みを加速化させているICT化がさらに進んでいくことにより、科学的な根拠に基づき更に高いレベルのサービス提供に期待できる。技術だけではなく、介護の理念に基づいた質の高いサービスが施設の強みになっている。
3	タイトル	委員会活動や現場の意見から沸き立つイノベーションの力を大切にし、職員が意思結集して理念実現を目指し歩み続けている
	内容	理念である「施設を自宅、職員を家族と思っていただく生活の場づくり」を目指し、利用者が居心地よく、職員が働きやすい、地域の中で選ばれる施設を目指して様々な改革改善の取り組みを続けている。職員アンケートでも、風通しの良い働きやすい職場との声も多く、活力ある組織であることが窺える。取り組み施策をトップダウンで進めるのではなく、委員会活動や現場の意見から沸き立つイノベーションの力を大切にし、職員が意思結集して理念実現を目指し歩み続けている。
No.		さらなる改善が望まれる点
1	タイトル	外部研修参加後、それを施設内で共有するための方法を構築することが求められている
	内容	当施設では昨年度虐待事例が発生したこともあり、研修委員会を設置し、職員の接遇について毎月の虐待の芽チェックリストの確認や毎月の施設内研修(身体拘束・抑制について、高齢者虐待防止について、事故防止について、感染症について、個人情報保護法・法令遵守など)を行っている。Zoomでの研修も多く、時間や場所を選ばず、多くの職員が受講できている。一方で外部研修参加後、施設内でそれを共有するための研修、もしくは伝達手段の構築が求められている。
2	タイトル	現在のサービスの質を維持向上していくために職員を育成するリーダー層の資質向上が求められる
	内容	現在提供しているサービスの質を維持し、さらに向上させていくためには職員のさらなる育成が急務である。職員間での能力やレベルの差は現在施設の課題となっており、今後の改善においては、職員の教育や育成に携わるリーダー職員の資質向上が求められる。リーダー職員は介護技術や知識はもちろんのこと、外部環境や制度の理解、職員のマネジメント能力の向上など範囲は多岐に渡るものの、今後の課題解決を図っていくうえでは施設全体でリーダー層に対する学ぶ場の設定など資質向上のための取り組みが求められる。
3	タイトル	「もっともっと働きやすい職場」の構築を目指し、人材確保と育成を最大のテーマとして取り組んでいる
	内容	施設では、利用者の満足や支援品質の向上には、充実した職員体制による活力ある組織構築が最大のテーマであるとして、人材確保・定着に取り組んでいる。高卒者や外国人、高齢者など多様な人材採用や、職員の負担軽減を目指したDX推進、アセッサーの配置、充実した研修体制の構築など、重層的な取り組みを進めている。一方、職員アンケートでは、「人員不足」や「人材定着」といった声もあり未だ課題が残る。職員一人ひとりにフォーカスした人材育成や働きやすい職場づくりをさらにすすめ、今後の課題解決を期待したい。