

第三者評価結果

①第三者評価機関名

株式会社寺井潔ソーシャルワーカー事務所

②施設・事業所情報

名称：社会福祉法人石龍会 ケアハウスビハラの里	種別：軽費老人ホーム
代表者氏名：佐原博之	定員（利用人数）：50人
所在地：石川県七尾市能登島半浦町6部11番地1	
TEL：0767-85-2557	ホームページ：なし（準備中）

【施設・事業所の概要】

開設年月日 平成13年4月1日		
経営法人・設置主体（法人名等） 社会福祉法人石龍会		
職員数	常勤職員：7名	非常勤職員：0名
専門職員	介護福祉士	3名
	管理栄養士	1名
	社会福祉主事	1名
施設・設備 の概要	（居室数） 51室	（設備等）

③理念・基本方針

法人理念：「人と人心と心を礎に」

私たちは、人と人とのつながり、心と心をつながりを大切にして、人として心から御利用いただいている方々やその御家族と接することを基本的な考え（礎：いしずえ）として業務に当たることを基本理念としています。

基本方針：「3つの徹底」

- ・丁寧語の徹底（方言・私語・大声は厳禁、表情・態度も丁寧に）
- ・挨拶の徹底（自分から笑顔でハッキリと、挨拶は相手の顔を見て）
- ・報連相談の徹底（素早く、簡潔、明瞭に、報告は結論から）

④施設・事業所の特徴的な取組

基本理念・基本方針・利用者様アンケートをもとに品質目標を作成し、「PDCAサイクル」を活用したサービスの向上に努めています。「えがおプラン」（活動計画）を入居者様と共に作成し、興味があることや健康維持のためにやりたいことなど、職員と一緒に「計画・実行・振り返り」ができるように支援を行っています。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	2019年12月17日（契約日）～ 2020年3月27日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	3回（平成28年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

●理念や基本方針に基づき、利用者アンケートによる現状分析から「品質目標」を定め、品質目標に沿ってサービスが提供されているかを「品質目標実績表」を用いてチェックし、それを年2回の「マネジメントレビュー」で評価・承認し、次期の計画に繋げていくPDCAサイクルが確立されており、その展開方法が「品質マニュアル」に明記され、職員に周知されている。

●福祉人材の確保・育成に関して、「資格等級体系フレーム」により資格等級や等級に応じた業務内容、業務レベルと昇格条件が一覧になっており、業務レベルについては「スキルチェックシート」でリスト化されているため、職員が個々の力量を適切に把握し、次のステップに進むにはどのようなスキルが必要かを考えモチベーションをアップさせる仕組みが作られている。

●毎月の行事（書道・喫茶・誕生会・カラオケ・頭の体操・絵手紙教室）やボランティアのイベント活動などを数多く開催している他、施設を訪れるパンやスーパーなどの地域の移動販売の受け入れや、地域の行事に参加できるよう支援されて、利用者の地域交流とともに自立支援を基本とする個々のサービスの提供に努力している。

●利用者の思いや希望は、入居申し込み時の面談や、入居後に行う基本チェックシートにより把握し、利用者の状況に応じたコミュニケーションの取り方を工夫している。例えば、難聴の方には、筆談や収音器等を利用して利用者とのコミュニケーションを図っている。職員は、年に三回スキルチェックシートを用いて、自らの介護技術について自己評価を行い、サービスの質の向上に努めている。スキルチェックシートのコミュニケーションの項には、認知症、聴覚障害、難聴の利用者に対し、はっきりとした声かけや分かりやすいジェスチャー、表情、筆談などにより内容を伝えると記されている。利用者の尊厳に配慮した接し方や言葉遣いは、基本方針や職員倫理規定に明記されて研修や、唱和することにより共有を図っている。利用者との面談には、いつでも応じている他、年に一度利用者との懇談会や、家族との懇談会を開催して利用者等の意見聴取をしている。日中、夜間と職員は巡回体制をとっており、いつでも利用者、連絡がとれるような配慮がされている。

●「えがおプラン」という本人の状態の調査を年1回実施し、毎月モニタリングを行っている。問診票の中に食事に関する項目が3つあり、チェックが入った方については、その方に必要な対応をして、健康の維持に努めている。問診票にチェックが入ると、「ケース」で申し送り、本人が希望した事がカードに記入され、職員間で共有化され取り組まれている。

◇改善を求められる点

●他施設へ移行する場合、七尾市で定められた「介護・医療連携用紙（生活・精神・身体・医療・介護保険情報など）」を使用し引き継ぎや情報交換を行えるよう整備されている。退所の際には、相談に応じられるよう施設や居宅介護支援事業所の連絡先が入った退所届のコピーをしたものを渡している。業務フロー図に変更の流れは示されているが、今後のサービスの継続性に配慮し引き継ぎやサービス終了時の手順についての整備が期待される。

●運営の透明性を確保するための取組について、広報誌「いしずえ」には法人理念や基本方針、満足度調査の結果や意見・要望とその回答等積極的な情報公開が行われているが、ホームページは作成・公開されていない。平成28年度の社会福祉法改正で定款等がホームページによる公表対象となったことと併せ、情報公開の窓口、また相談窓口としてホームページの作成や公開が望まれる。

●内部監査については品質マニュアルに基づきPDCAの体制が確立されているが、外部監査は行われていることが確認できなかった。社会福祉法人審査基準では資産が一定水準に該当しない社会福祉法人についても5年に1回程度の外部監査を行うことが望ましいとされているため、外部監査等の活用によりさらなる透明性の確保が望まれる。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

今回、法人としては3回目、当施設としては2回目の第三者評価受審でした。高い評価をいただいた点につきましては、引き続きQMS（QualityManagementSystem）活動の体制を維持しサービスの向上に努めてまいります。

◇改善を求められる点に関して

- ・入居者様が退去する際に、今後のサービスに継続性を配慮した引き継ぎやサービス終了時の手順の整備をいたします。
- ・運営に関する情報公開や相談窓口としてホームページを作成し積極的な情報公開に努めてまいります。
- ・外部審査受審を検討し施設運営の透明性確保に努めてまいります。

⑧評価細目の第三者評価結果（別添）