

# 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：医療法人社団 和泉会 在宅支援サービスステーションさはら	種別：居宅介護支援
代表者氏名：理事長 佐原 博之	定員（利用人数）：180名
所在地：石川県七尾市石崎町夕部13番地1	
TEL：0767-62-0771	ホームページ：

### 【施設・事業所の概要】

開設年月日	平成13年5月1日	
経営法人・設置主体（法人名等）	医療法人社団 和泉会	
職員数	常勤職員：7名	非常勤職員：名
専門職員	（専門職の名称）	名
	主任介護支援専門員	4名
	介護支援専門員	3名
	名	名
施設・設備 の概要	（居室数）	（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、挨拶は相手の顔をみて）
- ・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

クリニック内に事業所があり、医療との連携がスムーズに行えます。スタッフの基礎資格は、社会福祉士が1名、理学療法士が1名、介護福祉士が3名です。経験年数10年以上のスタッフが複数名おり、困難ケースにも迅速に対応しています。4人の主任介護支援専門員を中心に、質の高いケアマネジメントの提供ができる体制を整えています。

グループには、訪問介護、訪問リハビリ、デイケアセンター、デイサービスセンター、ケアハウス、特別養護老人ホームがあり、切れ目のないサービスの提案が行えます。

スタッフ全員が認知症サポーターであり、小学生や地域住民を対象に認知症サポーター養成講座を開催しています。

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）	回（平成 年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

- 毎年利用者満足度調査を実施して、職員の言葉遣いや態度、環境整備等について利用者から直接に意見を出してもらい、集計分析を行っている。サービスの質の向上のために職員階層別の教育訓練体系に基づく研修計画（人材育成教育計画、医学知識教育計画、衛生管理教育計画、看護・介護技術教育計画、新規採用者育成計画）を策定して研修の充実を図っている。研修の実施については、職員の意向や希望を部門責任者を通じて集約して研修計画に反映している。ほとんどの研修には理事長が参加して自ら福祉サービスの質の向上に指導力を示している。
- 手順書が各項目ごとに作成されている（初回訪問、アセスメント、サービス担当者会議、プライバシー保護等）。それぞれ内容や留意点、使用帳票などが記載され、利用者や家族への希望や意向を確認するとともに、利用者一人ひとりの特性に配慮したものになっている。
- 利用者と地域との交流を広げるための取組として、法人で運行している、「さはらバス」は地域住民も利用でき、通院はもちろん買い物やお見舞いにも使われている。また、クリニックの2階に多目的ホールである「さはらファミリーホール」が設けられ、地域住民を対象にした介護教室が年7回開催されている。

◇改善を求められる点

- 情報公開としてはパンフレットの配布による、事業所の理念や提供する福祉サービスについての確認はできる。予算・決算の情報については事業所内での開示か、個別に利用者に話すことしか行われていない。ホームページの作成については、現在検討中とのことであるが、情報開示や情報発信の手段、また事業所の取り組みを知らせる手段としても事業所のホームページの開設が望まれる。
- 今回サービスの質の向上を目指して、自己評価を行い、第三者評価に初めて取り組んでいるところである。今後、実施した自己評価、第三者評価の結果を活用して、改善の課題について職員の参画の下で改善策、改善計画を策定し取り組まれることを期待する。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

- ・ 今後も満足度調査を定期的の実施し分析・改善を行いながら、サービスの質の向上を目指していきます。
- ・ アセスメントに基づいた根拠のあるケアマネジメントを行い、利用者様一人ひとりの特性やニーズに配慮していきます。
- ・ 地域に根付いた施設として貢献していきます
- ・ 情報公開や相談窓口としてのホームページ作成を目指し、取り組みます。
- ・ 今後もQMS（Quality Management System）活動の継続を続けていきます。品質マニュアルに従い、サービスの質の向上を目指し、自己評価（内部監査）、第三者評価に取り組み、実施した自己評価、第三者評価の結果を活用した改善の課題（品質目標/QC活動）について職員の参画の下で改善策、改善計画（事業計画）を策定し取り組んでいきます。

⑧評価細目の第三者評価結果（別添）