

福祉サービス第三者評価結果

①第三者評価機関名

株式会社ケアシステムズ

②事業者情報

名称：	特別養護老人ホーム 杜の家やしお	種別：	特別養護老人ホーム
代表者氏名：	石川大輝	定員(利用人数)：	100 名
所在地：	〒340-0802 埼玉県八潮市鶴ヶ曾根567-1	TEL	048-999-7667

③評価実施期間

令和7年5月1日(契約日)～令和8年1月13日(評価結果確定日)

④総評

◇特に評価の高い点

地域との関わりを重視し、独自事業や教育支援を通じて交流を深めている

・社会福祉法人として運営方針や組織目標において基本姿勢を明文化し、地域へ還元するため公益的な事業を進んで行っている。サービス提供のあり方および日々の業務の考え方の一つに、施設は「公益的な事業を進んで行う」ことを挙げている。具体的には独自事業による無料学習支援・ごはんの日・誰でも食堂などの提供を実施し、また、施設の正面玄関にバスケットゴールを設置して近隣住民に憩いの場を提供している。福祉施設として地域との関わり的重要性を謳い、ボランティアや職場体験の受け入れ、祭りに地域の住民を招いてのイベントの開催や情報公開の機会を設け地域との交流に努めている。地域のニーズに応じてボランティアの受け入れ学校などの職業体験を行うなど学校教育に協力している。

支援情報を家族とリアルタイムで共有するICT活用が、信頼性の高い支援体制につながっている

・利用者の支援情報を家族が専用アプリを通じてリアルタイムで確認できる仕組みは、透明性の高い情報共有体制として特に優れており、家族の安心と施設への信頼を支える要素となっている。また、ケアプランや記録、申し送り事項は介護記録システムで一元管理されており、PCやタブレットを用いた即時入力によって、職員間の迅速かつ正確な情報共有が実現されている。基本シートやチャート類との連動も活用され、アセスメントから支援実践まで一貫性のある対応が可能となっている。さらに、IDやパスワードによるアクセス管理の徹底により、個人情報保護の観点からも安全性が確保されており、ICTを活用した記録と共有の在り方は、質・効率・安心のすべてを兼ね備えている。

◇特にコメントを要する点

マネジメント層の指導力発揮と連携体制の強化が求められる

・法人は、理念や中長期計画に加え、人事・労務・財務などに関する経営方針を定めている。その方針に沿って、各施設のマネジメント層が施設の運営に取り組んでいる。マネジメント層は施設の経営・運営のため、各種会議・委員会に参画し、その中で施設の将来像案について取り組み、その定期的な更新を行うことが求められる。特に経営に関して、経営の改善や業務の実効性を高める取り組みに対し指導力の発揮が求められる。具体的には、満足度調査や嗜好調査など利用者アンケートを行い、サービスに質の向上に反映すべくデータをまとめ、分析を行い、通常業務の中で職員などに対し、逐次適切な指示、指摘を行い指導することなどが望まれる。施設内での個々の課題については、その都度、運営会議での議論を職員へ周知し、共通認識を持てるようにすることが必要である。また、施設として各種の利用者アンケートや第三者評価の結果を活用し、さらに社会の変化や利用者・家族のニーズを的確に把握して職員・関係機関相互の連携・協働体制の確立強化にも努められたい。

マニュアルの実践定着に向けた運用の工夫と全職員の意識共有が求められる

・業務や手順の変更時には、ケア会議や委員会での検討を経てマニュアルの修正が随時行われており、仕組みとしての見直し体制は整備されていることがうかがえる。しかしながら、職員の自己評価結果からは「業務の標準化」に対する理解や活用が十分に浸透しておらず、全体の認識にばらつきがあることがうかがえる。そこで、標準化を実効性のあるものとするには、マニュアルを現場に根付かせる工夫が不可欠であり、業務点検用のチェックリストや、理解度を確認するチェックシートの導入などが有効と考えられる。今後は、共通認識の形成と実践を促す運用ルールを整備し、組織全体として標準化の意義を再確認する取り組みが求められる。

⑤第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回、初めて第三者評価を受審しました。外部の評価機関のアンケートや意見聴取により、より率直なご意見をいただくことができたのではないかと考えております。また、専門的な評価機関に、客観的な評価をいただいたことで、他法人様や他施設様との比較がしやすく、当施設の強みと課題がさらに明確になりました。

今回の評価内容といただいたご意見をもとに、課題解決に取り組み、引き続きすべての人の可能性を最大に広げる実践をしていきたいと思っております。

⑥各評価項目にかかる第三者評価結果

別紙「評価細目の第三者評価結果」のとおり