

みえ福祉サービス第三者評価結果

① 三者評価機関名

株式会社百五総合研究所

② 業者情報

名称：特別養護老人ホーム報徳園	種別：特別養護老人ホーム
代表者氏名：園長 千草士朗	定員（利用人数）： 110名
所在地： 三重県津市河辺町 1317-1	TEL059-228-1951

③ 総評

当施設は、「仏教福祉理念の実践躬行を以って地域社会の福祉増進に貢献する」との誓いのもとに特別養護老人ホーム報徳園を開設して35年となる施設です。法人の理念である「施無畏」（おそれ無きをほどこす）の心を常に持ち、職員が一丸となって安全・安心に利用者が生活し、サービス提供をできる環境づくりに取り組まれています。

◇特に評価の高い点

- 最初に施設を訪れた時の感想としては、建物自体は、筑後30数年を経過しており、決して新しいとは言えませんが、手入れや清掃も隅々まで行き届き、生活臭も全く感じさせないなど、衛生環境は素晴らしく維持されていました。
- 職員の利用者対応の様子を見学しましたが、職員のみなさんは笑顔で丁寧に対応されています。利用者の家族アンケートからも、職員に対して非常に好感を持たれていることが伺えました。
- 利用者のアセスメントについては、モニタリングを3か月に1回実施し、年2回基本情報シートによる見直しをすることで、利用者への最適なサービス提供に努められています。
- 当施設は、地域との関わりを非常に大切にされており、盆踊りなどの地域行事や、園児の訪問、お芋祭りなど多くの取り組みがされています。
- 緊急時や災害時に対する安全対策は、日頃から職員に対する勉強会や研修会を開催し、毎月の避難訓練に加え、年1回の夜間避難訓練を実施しています。更に、利用者の安全確保のために全部のガラス類や電球等への飛散防止策に取り組むなど、非常に安全対策への意識が高い施設です。

◇改善を求められる点

- 法人の「理念」および「基本方針」は、ホームページや施設入口の石碑、業務実態報告書に明文化されていますが、職員および利用者・家族の皆様は、その意味や目的について理解されやすくする工夫と周知が望まれます。
- 利用者のプライバシー保護に関して、現場の職員は皆さん高い意識をもって対応されていますが、マニュアルの内容について、全職員に対しての再確認と周知の機会を設けることで、組織的な対応力は向上するものと思われます。
- 管理者は、日頃からリーダーシップを発揮して職員指導・管理にあたられていますが、今以上に現場職員の意見を聞く機会を増やしたり、職員の多くの方が業務改善への取組に参画できるように、組織的な仕組み作りや環境整備に取り組んでいただければ、ますます組織力は強化されるものと思われます。

④第三者評価結果に対する事業者のコメント

マンネリズムからの脱却を目指す良い機会となった。

一方で評価対象Ⅰ、Ⅱ、Ⅲの内、Ⅲのウエイトを全体の三分の二程度にして、もっと広く、きめ細かく項目設定すべきではないか。また、高齢者施設版で一括りにするのではなく、特養版を独立して設定されるべきだと感じた。

なお、Ⅱ-1-(1)-③の外部監査とは何を指しているのか？

もし、監査法人による外部監査を指すのであれば、この28年度時点で三重県内に何施設程が実施されているのか御教示頂きたいとも思った。

⑤評価細目の第三者評価結果（別添）