

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

1 評価機関

名 称	社会福祉法人千葉県社会福祉協議会
所 在 地	千葉県千葉市中央区千葉港4番3号
評価実施期間	平成21年9月4日～平成22年2月28日

2 評価対象事業者

名 称	社会福祉法人愛光高齢者ケアセンターはちす苑	種別：訪問介護
代表者氏名	理事長 法澤 奉典	定員（利用者人数） 70名
所 在 地	千葉県佐倉市太田1145-1 (TEL) 043-483-4165	

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む）

特に評価の高い点

- ・理念主導の強いベクトルを持った経営体制

ハスの花に由来する「はちす苑」の施設名が物語るように、理想の福祉施設でありたいとの思いがサービス提供者全体で共有されており、わかり易い理念と一体化して強いベクトルとなって、極めて良質のサービスが利用者に提供されており、利用者からも非常に高い評価が寄せられている。

- ・地域社会に深く根を張る信頼性

総合福祉サービスの展開の中の一事業として訪問介護事業が営まれており、良質なサービスと利用者満足優先のサービス提供の仕組みが地域の中で最優良印のブランドとして確立されつつあり、築かれて来た信頼性を特に高く評価したい。

特に改善を求められる点

- ・重要課題の明確化と取組み体制の整備

訪問介護事業に更に磨きをかけるに当たってはサービスの質の一層の向上、効率化、人材の確保・育成等、より広い範囲で改善目標を設定して課題を明確にする必要がある。その上で関係者全員が課題を共有して協力し、解決に取り組む活力に満ちた流れが整備されることを期待したい。

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント（受審事業者の意見）

はちす苑としては、特別養護老人ホーム（平成 18 年受審）に次ぐ第三者評価の受審であった。今回の訪問介護サービスにおける受審は、法人理念の一部である「地域への貢献」がどのように地域で評価されているかを知る上でも貴重であった。その中で利用者満足優先のサービス提供が、地域からの信頼と高い評価を得ているとのことで、大きな励みと自信につながった。一方で情報発信や人材の育成、研修等改善を求められる点については、真摯に受け止め強化していきたい。

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

高齢者ケアセンターはちす苑は、地域に根ざした高齢者のためのトータルサービスをめざしている。施設サービス（特別養護老人ホーム）と短期入所（ショートステイ）、通所（デイサービス）訪問（ホームヘルプサービス）、相談（ケアプラン）の居宅サービスを並行して提供し、総合的なサービスを行っている。

サービスを行う上での行動指針は『誇りの福祉』を掲げている。すなわち、

- ・利用されるすべての皆さまの思いと願いを優先すること (Personality)
- ・個々人のプライバシーを守ること (Privacy)
- ・人としての誇りを尊重するサービスを提供すること (Pride)

6 分野別特記事項

[施設共通項目]

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
福祉サービスの基本方針と組織	<p>特に優れている点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉事業への高い志を持つ法人の理念と事業ビジョンは解りやすく、職員の士気を高め、地域の共感・支援を呼び、利用者の信頼を深めることに大きな後ろ盾となっている。 ・管理者のサービスの質向上への意欲は極めて高く、福祉サービス第三者評価受審の内部制度化に見られるように利用者へのサービス内容の改善は最優先課題として取組まれている。 <p>特に改善を求められる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個々の業務の効率化や経営基盤の整備等経営全般にわたる取組みにおいて、課題の設定、改善に向けての組織づくり等で管理者の指導力発揮の余地は広い。管理者の強力な指導力のもとで計画的・組織的な改善への取組みを期待したい。
組織の運営管理	<p>特に優れている点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足優先のサービス提供の仕組みは信頼性と融通性の両面で利用者の高い評価を得ており、運用を支えているサービス提供責任者の管理力とリーダーシップを特に評価したい。 <p>特に改善を求められる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域社会での事業の周知度を高め、最優良ブランドの地位を不動のものにするとともに事業展開地域での利用者集約化を進めることによる事業効率の改善を図るために、ホームページ・チラシ等での情報発信機能の一層の強化を望みたい。

[介護サービス項目]

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
介護サービスの内容に関する事項	<p>特に優れている点</p> <p>職員が利用者一人ひとりの状況を把握し、サービス提供責任者を中心に職員同志の関係を緊密に保ち常に連携を取り合い利用者本位に立ったサービスを提供している。職員の高いプロ意識とスキルを持って提供されるサービスの優れた内容とレベルの高さを特に評価したい。</p> <p>特に改善を求められる点</p> <p>これからの重要な課題である認知症ケア・プライバシー保護・緊急時の対応等に関しては、訪問介護員独自の研修を実施し、現場職員に周知徹底し、ヘルパー会議等でも継続的に話し合い、居宅サービスの質の向上に反映することを期待したい。</p>

<p>介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項</p>	<p>特に優れている点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業経営の透明性の維持や倫理規定・組織・就業規則の整備等で先進的な経営管理が行われており事業の更なる発展が期待される。 ・はちす苑の幅広い施設サービス、短期入所・通所・訪問介護等の総合的ケアサービスが利用できること、特に地域の利用者に優先利用の仕組みがあることによる便宜性は多くの利用者に安心を提供している。利点として評価したい。 <p>特に改善を求められる点</p> <p>経営面の先進性と現場職員が提供する行き届いたサービスとは対照的に一般職員の自己評価の結果からみると組織の運営面や職場環境の改善等の面で幹部職員との間で十分な課題の共有化が出来ていない。合議する仕組みが十分機能するよう改善を求めたい。</p>

福祉サービス第三者評価項目（訪問介護）の評価結果				評価結果
大項目	中項目	小項目（評価項目）		
介護サービスの内容に関する事項	1. 介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置	1	(1) 介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び利用者等の同意の取得の状況	a
		2	(2) 利用者等に関する情報の把握及び課題の分析の実施の状況	a
		3	(3) 利用者の状態に応じた訪問介護計画等の介護サービスに係る計画の作成及び利用者等の同意の取得の状況	a
		4	(4) 利用者等に対する利用者が負担する利用料に関する説明の状況	b
	2. 利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置	5	(1) 認知症の利用者に対する介護サービスの質の確保のための取組の状況	b
		6	(2) 利用者のプライバシーの保護のための取組の状況	b
		7	(3) 利用者の家族の心身の状況の把握及び介護方法等に関する助言等の実施の状況	a
		8	(4) 入浴、排せつ、食事等の介助の質の確保のための取組の状況	a
		9	(5) 移動の介助及び外出に関する支援の質の確保のための取組の状況	a
		10	(6) 家事等の生活の援助の質の確保のための取組の状況	a
		11	(7) 訪問介護員等による訪問介護の提供内容の質の確保のための取組の状況	b
	3. 相談、苦情等の対応のために講じている措置	12	(1) 相談、苦情等の対応のための取組の状況	a
	4. 介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置	13	(1) 介護サービスの提供状況の把握のための取組の状況	b
		14	(2) 介護サービスに係る計画等の見直しの実施の状況	a
	5. 介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携	15	(1) 介護支援専門員等との連携の状況	a
		16	(2) 主治の医師等との連携の状況	a
介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項	1. 適切な事業運営の確保のために講じている措置	17	(1) 従業者等に対する従業者等が守るべき倫理、法令等の周知等の実施の状況	a
		18	(2) 計画的な事業運営のための取組の状況	a
		19	(3) 事業運営の透明性の確保のための取組の状況	a
		20	(4) 介護サービスの提供に当たって改善すべき課題に対する取組の状況	a
	2. 事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置	21	(1) 事業所における役割分担等の明確化のための取組の状況	a
		22	(2) 介護サービスの提供のために必要な情報について従業者間で共有するための取組の状況	a
		23	(3) 従業者からの相談に対する対応及び従業者に対する指導の実施の状況	b
	3. 安全管理及び衛生管理のために講じている措置	24	(1) 安全管理及び衛生管理のための取組の状況	b
	4. 情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置	25	(1) 個人情報の保護の確保のための取組の状況	a
		26	(2) 介護サービスの提供記録の開示の実施の状況	a
	5. 介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置	27	(1) 従業者等の計画的な教育、研修等の実施の状況	a
		28	(2) 利用者等の意向等を踏まえた介護サービスの提供内容の改善の実施の状況	b
		29	(3) 介護サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの実施の状況	b

福祉サービス第三者評価共通項目（居宅系・介護サービス）の評価結果					評価 結果
大項目	中項目	小項目	項目		
福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1) 理念・基本方針の確立	1	理念が明文化されている。	a
			2	理念に基づく基本方針が明文化されている。	a
		(2) 理念・基本方針の周知	3	理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	b
			4	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a
	2 計画の策定	(1) 中・長期的なビジョンの明確化	5	中・長期計画を踏まえた事業計画が作成されている。	a
			6	事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	a
		(3) 計画の適正な策定	7	施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	b
	3 管理者の責任とリーダーシップ	(1) 管理者のリーダーシップ	8	質の向上に意欲を持ち、その取り組みに指導力を発揮している。	a
			9	経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	b
組織の運営管理	1 経営状況の把握	(1) 経営環境の変化等への対応	10	事業経営を取り巻く環境が的確に把握されている。	a
			11	経営状況を分析して、改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	a
	2 人材の確保・養成	(1) 人事管理体制の整備	12	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的にしている。	a
			13	職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	a
		(2) 職員の就業への配慮	14	事業所の就業関係の改善課題について、スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	b
			15	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	b

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 高齢者ケアセンターはちす苑

評価基準	項目番号	評点	コメント
介護サービスの内容に関する事項			
1. 介護サービスの提供開始時における利用者等に対する説明及び契約等に当たり、利用者の権利擁護等のために講じている措置			
(1) 利用申込者のサービスの選択に資する重要事項について説明し、同意を得ている。	1	a	重要事項説明の書類は必要な事柄が網羅されており記名捺印も適切に行われている。パンフレット、ホームページ等には、居宅サービスの情報が判り易く記載されており、サービスの内容も幅広く確認できる。
(2) 利用者の居宅を訪問し、利用者及びその家族の希望を聴取するとともに、利用者の心身の状況を把握している。	2	a	利用者の居宅を訪問し、本人や家族の希望を聴取し、心身の状況等が項目ごとに把握されている。アセスメントは、フェイスシートを使用し判り易い内容になっている。
(3) 訪問介護計画は、利用者及びその家族の希望を踏まえたうえ目標を記載し、説明のうえ同意を得て作成している。	3	a	訪問介護計画書は、利用者及びその家族の希望・意向を取り入れて作成されている。短期目標、長期目標が記載されており、随時ミーティングで報告し検討されている。また、訪問介護計画書の説明に利用者の居宅を訪問し、同意を得て記名捺印がなされている。
(4) 利用者等に対し利用明細を交付し、利用料に関する説明を行っている。	4	b	利用者及びその家族に、サービス提供内容、費用の説明等は適切に実施されているが、請求明細書に介護保険以外の費用の請求金額が区別して記載されていない。利用者にわかり易く区別して、介護保険以外の請求である項目を明記し、利用明細書を作成してほしい。
2. 利用者本位の介護サービスの質の確保のために講じている措置			
(1) 認知症ケアの質を確保するために、従業者に対する認知症に関する研修を行うなどの取り組みを行っている。	5	b	認知症ケアに関するマニュアルはあるが、介護職員の研修は実施されていない。これからの重要な課題であるので、個別の対応方法などを常に話し合うとともに、適切な研修の取り組みが行なわれるよう、検討してほしい。
(2) 利用者のプライバシーの保護の取り組みを図っている。	6	b	プライバシーのマニュアルはあるが、特定の研修は実施されていない。特に訪問介護はプライバシーに関しては重要であり、介護職員全体を対象に徹底した研修が望まれる。
(3) 利用者の家族が行う介護の方法について、利用者の介護者の心身の状況を把握したうえで利用者の家族に対して説明している。	7	a	利用者の居宅を訪問、介護者の心身の状況を把握し、介護方法等を説明し必要に応じて介護者のケアも行っている。
(4) 入浴介助、清拭及び整容、排せつ介助、食事介助等に関して、訪問介護の質を確保するための取り組みがあり、利用者ごとに実施内容を記録している。	8	a	入浴・排泄・食事に関するマニュアルが整備され、利用者ごとに質の高い介護が実施されている。サービス各種の内容によって訪問介護記録に実施記録がある。特に食事介護の実施記録には、利用者の嗜好に合わせて個々の情報が記入されており、メニューなどに利用者ニーズの実現に向けた努力が伺える。

評価基準		項目番号	評点	コメント
(5)	移動介助及び外出支援に関して、訪問介護の質を確保するための取り組みがあり、実施内容を記録している。	9	a	移動介助の訪問記録はあるが、外出支援に関しては実施していない。訪問介護では、外出支援は今後解決すべき課題として、更にサービス向上を目指して積極的な取り組みが望まれる。
(6)	調理などの生活援助に関して、利用者の状態に留意し質を確保するための取り組みがあり、実施内容を記録している。	10	a	訪問介護計画書に、生活援助の利用者に対して援助を実施した記録がある。調理に関して留意すべき項目等は訪問記録簿に記載されており訪問先の連絡ノートによって、食事の内容、メニュー等、常に介護職員との連携が見られ、サービス内容の改善が継続して検討されている
(7)	訪問介護員の接遇の質（利用者の金銭管理・鍵管理、予定されていた訪問介護員が対応できない場合などを含め）を確保するための仕組みがあり、機能している。	11	b	訪問介護員の接遇、利用者の金銭管理、利用者の鍵の管理のマニュアル等はある。また、利用者ごとの金銭管理台帳や鍵の本数等、管理状況報告が適正に行われている。訪問介護員がノートに買い物レシートを貼り、これを活用して家族の同意を得ている。訪問介護員が訪問できなくなった場合の対応手順についての記載や文書があり、適切に運用されているが、訪問介護員の接遇に関する研修が行われていない。サービスの質を高めるうえで重要な要素が包含されており、職員全体を対象とする接遇についての研修の徹底を期待したい。
3. 相談、苦情等の対応のために講じている措置				
(1)	利用者又はその家族からの相談、苦情等に対応する仕組みがあり、その対応結果を説明している。	12	a	相談・苦情等、対応の仕組みがあり、責任者も明記されている。マニュアルも確立され、家族からの苦情の相談を受けやすい体制をとっている。これまで大きな苦情はないが、相談事項等に至るまで細かく記録され家族に説明されている。
4. 介護サービスの内容の評価、改善等のために講じている措置				
(1)	サービス提供責任者は、定期的に利用者の居宅を訪問し、サービス提供状況を把握し、併せて訪問介護計画の評価を行っている。	13	b	サービス提供責任者は必ずしも、一ヶ月に一回以上利用者の居宅を訪問していないが、適時訪問して利用者の希望及び心身の状態を把握し仔細に記録にとどめている。更に都度、利用者ごとの状況報告を担当介護支援専門員に送付し、電話やFAXで情報を提供している。
(2)	訪問介護計画の見直しの結果、居宅サービス計画の変更が必要と判断した場合、介護支援専門員に提案している。	14	a	利用者ごとの状況変化に応じ、居宅サービス計画の変更について、介護支援専門員に提案した記録はあるが、三ヶ月に一度以上の頻度では定期的に訪問介護計画の見直しを議題とする会議は行なわれていない。
5. 介護サービスの質の確保、透明性の確保等のために実施している外部の者等との連携				
(1)	介護支援専門員に対し、定期的に、訪問介護の実施状況を報告し、連携を図っている。	15	a	介護支援専門員に利用者ごとの課題を報告し、介護支援専門員がサービス担当者会議に参加し話し合った結果が記録されている。
(2)	利用者の主治医等との連携を図っている。	16	a	利用者の連絡ノート・契約書・訪問介護計画・緊急連絡シート等に主治医の連絡先が明記されているとともに指示を仰いで対処した記録がある。

評価基準	項目番号	評点	コメント
介護サービスを提供する事業所又は施設の運営状況に関する事項			
1. 適切な事業運営の確保のために講じている措置			
(1) 従業者が守るべき倫理を明文化し、倫理及び法令遵守に関する研修を実施している。	17	a	職員が守るべき倫理が判り易く箇条書きに明文化されており、法令遵守や利用者個人の尊厳の保持等も併せて職員全体を対象に研修が実施されている。
(2) 事業計画を毎年度作成しており、経営・運営方針等が明記されている。	18	a	事業計画・事業報告書等は毎年度作成され、事業計画には経営・運営方針等が織り込まれている。サービスの改善に向けての課題や対策等を具体的に織り込んだ事業計画を策定して、その成果が報告書に記述されるような、より充実した内容のものが作成されることを期待したい。
(3) 事業計画、財務内容等に関する資料を閲覧可能な状態にするなど、事業運営の透明性確保に取り組んでいる。	19	a	事業所として経営の透明性確保が重視されており、事業計画・財務内容は、玄関ロビーで閲覧できるようになっている。
(4) 事業所の改善課題について、現場の従業者と幹部従業者とが合同で検討するなど、課題改善に取り組んでいる。	20	a	居宅会議において現場職員の意見を業務内容に反映させている。また、法人内で事業部門相互の改善課題を話し合うことのできる「代表者会議」が開催されている。幹部職員と現場職員との間で改善課題について検討する仕組みは十分機能していないと評価する職員も複数あり、改善の検討を期待したい。
2. 事業運営を行う事業所の運営管理、業務分担、情報の共有等のために講じている措置			
(1) 管理者、サービス提供責任者及び訪問介護員について、役割及び権限を明確にしている。	21	a	組織や職務分掌が「はちす苑」職務分掌に示されており、職務権限が明確になっている。
(2) サービスの提供のために必要な情報について従業者間で共有するために、取り組んでいる。	22	a	サービス提供記録簿にサービス提供責任者及び担当員の確認印があり、更にヘルパー会議を通じて各職員に必要な情報が伝わる仕組みとなっている。
(3) 従業者からの相談に対する対応する仕組み及び従業者に対し指導を実施する仕組みがあり、機能している。	23	b	新任の従業者の教育計画・育成記録等に現地指導の実施記録があり、事業所全体で新任・現任の研修を行っているが、相談に応じる相談担当者は設置されておらず規定等もない。
3. 安全管理及び衛生管理のために講じている措置			
(1) 事故発生時、非常災害時、衛生管理のための仕組み又はその再発・蔓延を防止するための仕組みがあり、機能している。	24	b	事故発生時の対応及び再発防止に関するマニュアル等は整備されている。事故発生時や非常災害の発生の際の居宅サービス提供時における訪問介護員夫々の対応マニュアルを整備し緊急時の対応に関する研修が実施されることを期待したい。

評価基準		項目 番号	評点	コメント
4. 情報の管理、個人情報保護等のために講じている措置				
(1)	個人情報の利用目的や保護規定を公表するなど、個人情報保護の確保のための取組みがある。	25	a	個人情報保護のための規程が、詳細に文書化されており、事務所内にもその内容が掲示されている。
(2)	利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示する仕組みがあり、機能している。	26	a	契約書に、サービス提供記録などを開示することが明記されている。
5. 介護サービスの質の確保のために総合的に講じている措置				
(1)	訪問介護に従事する全ての現在の従業者（新任者を含む）を対象とする研修等を計画的に行っている。	27	a	研修計画等により、計画的に行うことが明記されており、常勤及び非常勤全てに研修を行っていることが研修記録などにより確認できる。
(2)	利用者の意向、意向調査結果、満足度調査結果等を、経営改善プロセスに反映させるなど、サービスの質を確保・自己評価する仕組みがあり、機能している。	28	b	事業所全体のサービス内容を検討するシステムはあるが、居宅サービス独自の訪問介護の質についての自己評価を実施し、ヘルパー会議等で利用者の満足度の改善に反映する仕組みを作成してほしい。
(3)	サービスの提供のためのマニュアル等の活用及び見直しの検討を定期的に行っている。	29	b	マニュアルはヘルパーステーション内に設置され、従業者が自由に閲覧できる。マニュアルの見直しはなされていない。

項目別評価結果・評価コメント

事業者名 高齢者ケアセンターはちす苑

評価基準	項目番号	評点	コメント
福祉サービスの基本方針と組織			
- 1 理念・基本方針			
- 1 - (1) 理念、基本方針が確立されている。			
- 1 - (1) - 理念が明文化されている。	1	a	「福祉社会への道を照らす 愛の灯台」でありたいとする、法人が目指すところが短い言葉に凝縮されて、理念として判り易く明文化されている。
- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	a	施設全体に共通な行動指針が理念をずばり受けて定められていると共に高齢者ケアに当てる基本方針が利用者にも理解し易い言葉で明文化されている。
- 1 - (2) 理念、基本方針が周知されている。			
- 1 - (2) - 理念や基本方針が職員に周知されている。	3	b	職員間で周知度には開きが見られる。職員の関心度に委ねるだけでなく理念や基本方針が一人ひとりの職員にしっかりと根付いたものとなるよう周知への一段の努力を期待したい。
- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	a	法人が目指す方向が高いところにあるだけに利用者の強い共感が得られる理解であることを望みたい。可能な限り多くの機会・手段を活用して利用者の理解が進むよう一層の努力が求められるところである。
- 2 計画の策定			
- 2 - (1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。			
- 2 - (1) - 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	5	a	多種の事業を包括する法人の長・中期計画を踏まえて当該事業部門の事業計画が策定されている。事業計画は数値目標に止めず業務改善目標も網羅して時間・工程の要素を組み入れてより充実したものであってほしい。
- 2 - (2) 重要課題の明確化			
- 2 - (2) - 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	6	a	より広い視野で重要課題を明確化して、関係者が課題を共有して取り組める体制が構築されることを望みたい。

評価基準	項目番号	評点	コメント
- 2 - (3) 計画が適切に策定されている。			
- 2 - (3) - 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	7	b	職員の関心は比較的低いレベルにとどまっている。事業計画を始め重要案件について検討・決定過程を明瞭に（見える化）して職員も参加意識を共有できる過程を持つ仕組みに改善されることを望みたい。
- 3 管理者の責任とリーダーシップ			
- 3 - (1) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
- 3 - (1) - 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	8	a	管理者は福祉サービスの質の向上に高い意欲を持って取り組んでおり、指導力は職員一人ひとりの質の高いサービスとなって、利用者からも極めて高い評価を得ている。
- 3 - (1) - 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	9	b	厳しい経営環境のもとにあって、経営指標の改善に向けた取り組みにおいては指導力が発揮されているところは認められるが、個々の業務の効率化や経営基盤の整備等経営全般にわたる取り組みについては、改善に向けて管理者の指導力発揮の余地が多く残されていると観測される。課題を明確にして、全員参加の流れを作って改善に向けた活力に満ちた取り組みを期待したい。
組織の運営管理			
- 1 経営状況の把握			
- 1 - (1) 経営環境の変化等への対応			
- 1 - (1) - 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	10	a	社会福祉事業全体の動向については月を追ってその変化が整理され、的確に把握されていて、長・中期計画にも、その見直しを伴って組み込まれている。
- 1 - (1) - 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	11	a	経営指標は適時に分析されて改善行動に結び付けられている。テーマによって全員で時間をかけて取り組むべきものもある筈であり、職員と課題を共有してテーマ毎に計画的・組織的に取り組む仕組みが出来ると望ましい。
- 2 人材の確保・養成			
- 2 - (1) 人事管理の体制が整備されている。			
- 2 - (1) - 人事方針を策定し、これに基づく職員採用、人材育成を計画的・組織的に行っている。	12	a	人事方針が明文化されており職員採用や人材の育成が重要課題として組織的に取組まれている。

評価基準	項目番号	評点	コメント
- 2 - (1) - 職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	13	a	職員評価は客観的な基準に基づいて行われており、評価の結果についてのフィードバックも的確に行われている。
- 2 - (2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
- 2 - (2) - 事業所の改善課題について、スタッフ(委託業者を含む)などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	14	b	職員の評価は分かれており、幹部職員が把握する仕組みが十分に機能していない可能性が推測される。検討・決定過程を明確化して職員全体の理解が得られるように仕組みを整備されることを希望したい。
- 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	15	b	職員の期待に十分応えることは困難であるとしても福利厚生センターへの加入や育児休暇の制度化などメリハリの利いた対応で積極的な取組みは評価したい。職員が誇りを持てる職場への一つの要件として更なる積極的な取組みを期待したい。