

福祉サービス第三者評価結果報告書【令和2年度】

2021年 3月 31日

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 279-0014

所在地 千葉県浦安市明海3-2-1-1101

評価機関名 ヒューマン・ブラザーズ株式会社

認証評価機関番号

機構 10 - 201

電話番号 047-720-3855

代表者氏名 渡辺 征克

以下のとおり評価を行いましたので報告します。



評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	藤田久美子	福祉	H0701084
	②	大庭 みづほ	経営	H1202011
	③	横滝公市	経営	H0404093
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】			
評価対象事業所名称	フェローホームズ仲間の家		指定番号	1373000254
事業所連絡先	〒	190-0014		
	所在地	立川市富士見町2-36-43		
	TEL	042-523-7601		
事業所代表者氏名	理事長 森山 善弘			
契約日	2020年 9月 3日			
利用者調査票配付日(実施日)	2020年 12月 21日			
利用者調査結果報告日	2021年 2月 9日			
自己評価の調査票配付日	2020年 10月 3日			
自己評価結果報告日	2021年 2月 9日			
訪問調査日	2021年 2月 10日			
評価合議日	2021年 2月 10日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	事業者の組織価値観に基づいて組織変革を促進し、独自の強みを発揮できる特徴的な組織として認識されるための課題を確認することを目的に、第三者評価制度の実施を位置づけています。本評価では、事業者の事業特性と事業環境、および組織の状態に基づき導出した、事業競争力の強化につながる重要方針すなわち重要成功要因について事業者と評価者とが共有しました。評価者はそれぞれの専門的観点を持って、重要成功要因に基づく評価の視点を明らかにし、全てのカテゴリーにわたる取り組みとその状態について評価しました。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

本報告書の内容のうち、

- 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。

2021年 3月 31日

事業者代表者氏名 理事長 森山 善弘



調査対象

利用者調査については、事業者と協議をした上で利用者の意向や状態を考慮して35名の方を対象者とし、利用者の了承を得ながら聞き取り調査を実施しました。

調査方法

評価者3名にて調査を実施しました。評価者1人あたり利用者12名程度を担当し、ヒアリングは対象利用者様に負担を与えないように行いました。調査は午前10時から開始、午後4時頃に終了しました。

利用者総数

100

共通評価項目による調査対象者数
 共通評価項目による調査の有効回答者数
 利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
0	35	35
0	35	35
0.0	35.0	35.0

利用者調査全体のコメント

施設に対する総合評価は、大変満足14.3%・満足85.7%を合わせると100%の方が満足と評価している結果ですので、利用者への対応や提供されるサービスに多くの方は満足している様子でした。

場面観察方式の調査結果

調査の視点：「日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

評価機関としての調査結果

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

<p>1</p>	<p>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>1)法人理念 一つは全てのために全ては一つのために 2)法人ビジョン 恵比寿会にしかできないサービスがある 3)法人ミッション 心技体それぞれの、幸福度を追求する 7つのクレド（行動指針）、4つの視点（心技体）の考え方をもとに利用者の尊厳や残存機能を活かした介護を実践し、利用者の幸福度を追求していく。また、地域に向けては全社ビジョンが示す通り恵比寿会にしかできないサービスを提供し、貢献することを念頭に置き、行動指針にそってそれぞれが動くことを実践している</p>
<p>2</p>	<p>期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）</p> <p>(1) 職員に求めている人材像や役割</p> <p>心技体をバランスよく追求することで、ご利用者もスタッフも幸福になるとの仮説のうえ、心技体それぞれの項目ごとに、必要かつ重要な力を以下のように考えている。</p> <p>心 …ビジョンを描き達成するまでやり抜く心 技 …熱い情熱がよいキャリアを積んでいく 体 …日々の地道な努力と取り組む姿勢</p> <p>(2) 職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感）</p> <p>ミッション「心・技・体それぞれの幸福度を追求する」達成のために、ご利用者・職員等の幸福度の向上を追求していくうえで、必要かつ重要となる知識や技術、仕組みなどの独自のため、考え具体的に行動できる職員</p>