

[様式 9 - 1]

福祉サービス等第三者評価結果

総合評価

受診施設名	ケアハウス三愛荘	施設種別	ケアハウス (旧体系：)
評価機関名	(社) 京都ボランティア協会		

平成 20 年 3 月 20 日

総 評	<p>徳島県や兵庫県で障害者福祉や保育園を展開してきた法人が、京都府福知山市に1973年に養護老人ホームを開設し、その後2002年に同敷地内に建設された建物が、1階特別養護老人ホーム、2階養護老人ホームとともに3階にあるケアハウスである。この建物は三愛荘として地域に広報されている。「共生」の理念を掲げ、具体的で優れた基本方針と毎年度の事業計画が策定されている。</p> <p>三愛荘は山の上にあり、利用者が地域へ出かけることが少ないが、建物は新しく、吹き抜けの玄関ホールや中庭が素晴らしい空間となっている。ケアハウスの食堂や湯上りコーナーからは町が一望のもとに見晴らせる。畳の部屋には掘りコタツがあり、寛ぎの空間である。利用者の居室はミニキッチンがあり、部屋も個人用郵便ポストも施錠できるようになっている。</p> <p>赴任後まだ日の浅い施設長は、熱意と温かい心で利用者や職員に対応しておりリーダーシップを発揮している。</p>
特に良かった点(※)	<p>三愛荘として、事業計画作成、業務課題の確定と人事管理、委員会活動、人材育成と交流、緊急時および防災対策等が取り組まれており、そのバックアップの力は大きい。</p> <p>三愛荘としての広報誌『ふれあい』が発行されており、この中にケアハウスの情報もあり、行事の紹介が中心であるが写真が楽しく、利用者の作品も掲載されている。法人の広報誌『For Me To Me』には事業計画、財務諸表、苦情の紹介等が掲載されており、その情報公開度は高く評価される。</p> <p>「感性が大切だ」という新施設長のもと、職員も刺激を受け、力量アップへの意欲が高く、向上心がある。施設長も職員もともに、利用者からの信頼は厚い。</p> <p>利用者本位のサービスを提供するという方針のもと、毎月利用者懇談会を開催し、自由に意見を述べてもらい、入浴時間や食事内容への改善が行われている。</p>
特に改善が望まれる点(※)	<p>サービスの実施状況の記録はあるが、サービス実施計画にそった内容ではなく、記録内容にバラつきもある。介護記録をサービス実施計画にそって記録し、計画の評価につなぐことが望まれる。またサービス実施計画の見直しにあたっては新たにアセスメントをおこなうことが望まれる。</p> <p>ケアハウス開設以来の課題である利用者同士のトラブルについて、職員は苦慮しているが、15人という少人数で外出が少ない生活という閉塞感が大きいと思われる。次の3点を提案したい。1点目は、施設内が少々殺風景に感じられるので、観葉植物の鉢、食卓には生花、食堂や畳室にぬいぐるみや雑誌、新聞、廊下の壁にはいろいろなアートなど、家庭的なしつらえにしてはどうか。次に、利用者が気軽に外出できるような対策である。シャトルバスの毎日の運行、1週間に1回のドライブや喫茶店、買い物などの外出は、みんなで行くのではなく、個別外出などの取組をする。3つ目は、生活の豊かさの実現である。もっともっと豊かな趣味の支援をしてほしい。</p>

※それぞれ内容を3点程度に絞って掲載しています。評価項目毎のコメントは「評価結果対比シート」の「自由記述欄」に記載しています。

京都府福祉サービス等第三者評価事業

[様式9-2]

【共通評価基準】

評価結果対比シート

受診施設名	社会福祉法人みつみ福祉会 ケアハウス三愛荘
施設種別	ケアハウス
評価機関名	社団法人京都ボランティア協会
訪問調査日	2008年3月14日

I 福祉サービスの基本方針と組織

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
I-1 理念・基本方針	I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。	① 理念が明文化されている。	A	A
		② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	A	A
	I-1-(2) 理念、基本方針が周知されている。	① 理念や基本方針が職員に周知されている。	C	A
		② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	C	A
I-2 計画の策定	I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	① 中・長期計画が策定されている。	A	A
		② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	A	A
	I-2-(2) 計画が適切に策定されている。	① 計画の策定が組織的に行われている。	C	A
		② 計画が職員や利用者等に周知されている。	C	A
I-3 管理者の責任とリーダーシップ	I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。	① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	B	A
		② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	A	B
	I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	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。	A	A
		② 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	A

[自由記述欄]

現在の社会福祉法人みつみ福祉会は1961年に設立され、知的障害児施設の事業にその起源をみる。障害、保育園の事業を徳島県、兵庫県、京都府で展開してきており、1973年に開始された養護老人ホーム三愛荘が高齢福祉への最初の事業である。JR福知山から車で10分くらいの高台にある三愛荘はケアハウスとともに特養、養護老人ホーム、デイサービス、居宅介護支援事業、訪問介護事業等を展開している。法人の理念は「共生」であり、パンフレットに明記されている。基本方針は三愛荘の管理規程のなかで「利用者の処遇に万全を期すこと、地域福祉の向上・発展に尽くすこと」と明記されている。基本方針は広報誌『For Me To Me』に明記され、利用者や地位への理解を図っている。職員としては「目くばり、気くばり、心くばり」をモットーとしている。

福祉業界の動向、地域の変化、福祉人材の状況等、現状分析が行われ、法人の中・長期計画が策定されており、ケアハウス三愛荘としては「定員の増加、特定施設入所者生活介護事業の展開」を目標としている。また各年度計画が策定され、計画は上記の広報誌により利用者等への周知をはかっている。赴任して間もない施設長は会議において職員への計画の周知を図るとともに、計画の実現に向けての具体的な行動を指示している。計画の進捗状況は半年ごとに評価されている。

施設長は養護老人ホームの施設長も兼務しているが、具体的な職務分掌が決められている。施設長は経営に関する外部・内部の研修に積極的に参加し、毎月開催される経営戦略会議において人事、労務、財務の分析をおこない、サービスの質の向上への検討を行っている。サービスの質の向上については委員会を組織するとともに、一人ひとりの職員については「目標管理システム」を導入し、本人が記載した目標管理シートにより面接し、目標と達成方法を年2回分析している。職員会議のみならず、インフォーマルにも職員の意見を聞く姿勢をもって、「感性を磨く」という目標は職員からも支持されている。遵守すべき法令のリスト化や職員への法令順守の研修は今後に予定されている。

II 組織の運営管理

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
II-1 経営状況の把握	II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	B	B
		② 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	A
		③ 外部監査が実施されている。	A	C
II-2 人材の確保・養成	II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。	① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	C	A
		② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	B	B
	II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	① 職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	C	A
		② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	B	A
	II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	C	A
		② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	C	B
		③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	C	A
	II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。	① 実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。	C	C
② 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。		C	C	
II-3 安全管理	II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。	① 緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	C	A
		② 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	B	B
II-4 地域との交流と連携	II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。	① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	B	B
		② 事業所が有する機能を地域に還元している。	B	A
		③ ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	B	B
	II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。	① 必要な社会資源を明確にしている。	C	B
		② 関係機関等との連携が適切に行われている。	C	A
	II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。	① 地域の福祉ニーズを把握している。	C	A
		② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	C	A

【自由記述欄】

毎月経営戦略会議において福祉業界、介護保険事業関係、地域ニーズ等の動向を分析し、実績表が作成されている。平成19年度としては「利用者主体のサービス」「施設整備」「人材育成」「地域社会における中核的役割と広報活動」の項目で具体的に課題が定められている。和室に掘こたつを設置したり、食事メニューの改善等が実施されている。外部監査は受けていない。

人材や人員に関して「①基準より手厚い配置②専門職の採用③人事は目標管理システムを導入④職員の資格取得を支援」等の基本方針がある。年功序列制度の廃止など、人事考課制度が導入されて3年が経過しているが、考課者への批判が現在あり、考課者研修を予定している。職員の有休消化率は良く、サービス残業もない。施設長は会議の席上だけではなく、インフォーマルにも職員の声を聞くようにし、福利厚生は全国共済に加入している。また特養の嘱託医により職員のストレス管理はおこなわれている。組織としては「専門性」と「感性」を職員に求めており、人材育成には非常に積極的である。情報提供による外部研修の受講の推進と受講後のレポート提出、伝達研修に実施、研修委員会による内部研修の実施が取り組まれている。一人ひとりの職員の研修計画と実習生の受け入れは行われていない。

三愛荘として防災委員会、保健労働安全委員会等が活動しており、夜間想定や利用者も含めた避難訓練に毎月取り組み、チェックリストにより分析・検討が行われている。夜間救急搬送対応マニュアルが作成されている。利用者の事故等については事故記録が残されているが、事実の経過になっているので、要因分析が望まれる。

法人の理念が「共生」であり、基本方針に「地域住民の福祉拠点をめざす」とあるように、地域とのかかわりは積極的に指向されているが、施設の立地が山の上という条件であり、利用者が地域の行事に参加することはあまりない。ドライブ、芝居見物、花見、日帰り旅行などには取り組んでいる。三愛荘の納涼大会に地域の高齢者を招待したり、中学・高校生が和太鼓の演奏にやったり、小学生が車椅子体験のためにきたり、保育園児が歌やお遊戯を披露しにきてくれたり等々、地域からの来訪を歓迎している。市民対象の福祉講演会開催、介護保険の相談会、介護用品の説明会等、事業所の機能を地域還元に取り組んでいる。またボランティアの受け入れにも積極的であり、節分、端午の節句、七夕、クリスマス等の季節行事と毎月のお誕生会にはボランティアが、大勢訪れる。またお菓子や果物、パン、ヤクルト等の販売、散髪・美容・マッサージのボランティアもある。京都府北部井蛙生活相談員連絡会、福知山市入所判定委員会、民間施設連絡協議会等に参加し、情報交換、研修等をおこなっている。地域の民生児童委員会にも会場提供をしている。こういった活動により地域の福祉ニーズを把握し、事業活動をおこなっている。ボランティアへの研修と利用者にとって必要な地域の社会資源のリスト化が望まれる。

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果		
			自己評価	第三者評価	
Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス	Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	① 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。	B	A	
		② 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	C	A	
	Ⅲ-1-(2) 利用者の満足度の向上に努めている。	① 利用者満足の向上に意図した仕組みを整備している。	B	A	
		② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	B	A	
	Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。	① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	B	A	
		② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	B	A	
		③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	C	B	
	Ⅲ-2 サービスの質の確保	Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。	① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	B	B
			② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	C	B
③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。			C	A	
Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。		① 個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	C	A	
		② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	C	A	
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。		① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	B	B	
		② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	B	A	
		③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	B	B	
Ⅲ-3 サービスの開始・継続		Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。	① 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	B	A
	② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。		B	A	
	Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。	① 事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	A	A	
Ⅲ-4 サービス実施計画の策定	Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。	① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	C	B	
		② 利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	C	A	
	Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。	① サービス実施計画を適切に策定している。	C	B	
		② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	B	B	

【自由記述欄】

法人の理念、基本方針、プライバシーポリシーにはいずれも利用者の人格尊重、尊厳の保持がうたわれている。個々のサービス提供マニュアルにもプライバシー保護が規程されており、入浴時間帯のルールや居室の施錠、職員へのプライバシー保護に関する研修などが実施されている。利用者懇談会を毎月実施し、入浴の順番について意見が出されたので改善をおこなっている。食事の嗜好調査も毎年行い、67%の回収率であった。出された意見には対応している。苦情対応マニュアルがあり、第三者委員も設置されている。苦情は記録に残され、法人全体の苦情に関しては検討が行われ、広報誌に掲載している。ケアハウスがオーぶにして以来の利用者同士のトラブルには苦慮している。

個々の職員の業務の振り返りはおこなわれ、課題が検討されているが、事業所全体の自己評価は実施されていないので、今後実施することが望ましい。現在の課題は①利用者同士のトラブル②利用者の余暇時間の充実の2点と考えており、ガーデニングに取り組んだり、市内の花火大会の日には屋上でビアガーデンを開催した。サービスの実施は「ケアハウス日課実施職員マニュアル」にしたがっておこなわれており、マニュアル検討委員会で見直しもしている。利用者の介護日誌と看護記録がパソコン上で残されている。利用者の記録の保管、保存、廃棄に関する規程が定められ、情報開示の項目も含まれている。利用者の介護日誌は職員によるバラつきがないようにすること、パスワードの設定により保護すること、ケアカンファレンス会議の記録を残すことの3点が望まれる。

大きな字で写真入りで書かれたパンフレットは市役所や地域の居宅介護支援事業所等においている。見学や体験入所には対応している。ホームページも開設されている。利用開始時には重要事項説明書でいねいに説明し、契約書を交わしている。利用者が入院したり、他の施設に入所する場合は、それまでの情報、とくに医療情報は詳細に記録しているので提供している。また利用終了後も相談員はさまざまな相談にのっている。

利用申込があると、家族構成、生活環境、生活習慣、性格、心身の状況、利用者や家族のニーズ、それまでのサービスの利用情報、医療情報等が収集されている。こうした情報に基づいて、看護師や栄養士の意見も取り入れながら、サービス実施計画が作成されている。サービス実施計画は6カ月ごとに見直されている。利用者の生活歴や趣味・嗜好等の情報収集につとめ、豊かなサービス実施計画を作成すること、介護日誌にはサービス実施計画に基づいた記録が残されるとともに職員によるバラつきをなくすこと、サービス実施計画を見直す際には計画の評価、新たなアセスメントをおこなうことの3点が望まれる。