

[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	社会福祉法人福知山シルバー 厚ニコニコハウス ケアハウス	施設 種別	軽費老人ホーム (旧体系：)
評価機関名	社団法人 京都ボランティア協会		

平成 23 年 4 月 20 日

総 評	社会福祉法人福知山シルバーは、「第2の人生をいつもニコニコと」をモットーに3つの方針「地域とのつながり」、「家庭的な環境」、「また来たい」サービスの提供を掲げ、福知山を中心に長年にわたり、多様な介護事業を展開している。その中で、厚ニコニコハウスは2009年4月に開業し、法人として2番目のケアハウスである。近くには、市民病院、ファミリーマート、レストランがあり生活には便利な立地条件のもとにある。建物は、マンション風の新築4階建である。職員で考えた事業所が目指す理念、方針「ありがとう、感謝の心、思いやりとニコニコ笑顔を大切に、元気な暮らしを応援します。」は事業所内外に掲示されている。 事業は、ほぼ建物、利用者、職員の初顔合わせからスタートし、開設から2年という期間であるが、前向きな施設長を先頭にサービスの質の向上に向け懸命な取り組みがなされている。入居者は新しい環境にもなれた様子で、落ち着きと安定した雰囲気が窺える。このことは、新しい生活環境や人間関係を前向きに受け止めようとする入居者の活気ある会話や、おしゃれな様子、アンケートの回答などから把握できる。 建物の周囲は交通量もあり、ケアハウスの広い屋上をリハビリ訓練を兼ねた遊歩道、園芸の場、イベントの会場にと整備されている。このことを着想し、実行された施設長の行動力は評価できる。慣れ親しんだ福知山の街や、山々が一望できることを入居者は歓迎し、一方子供の声や、犬の鳴き声の聞こえる環境を喜ぶ入居者の声もある。
特に良かった点()	1、良好な立地条件と生活環境 高齢化に伴い、医療や介護の受けられる環境は「安心」と「安全」を満たす条件として誰もが求めている。この条件に応え、当該ケアハウスは市立病院に隣接した市内の中心地に事業所を構え医療面や、生活面にも利便性が高く、利用者の「安心感」を高めている。外来通院に送迎サービスを提供し、介護については在宅介護支援センターとの連携を図り、入居者によっては介護保険のサービスとの調整を図るなどの支援をしている。 2、施設の有効空間を活用とサービス 上記の屋上利用に加え、施設内のホールや食堂を活用し、福祉用具展示・相談、お菓子・日用品が購入できる売店、自動販売機を設置し、入居者を訪ねてこられる来客への対応に役立っている。訪問理美容は曜日を決めハウス内で開業している。 3、経営や「介護のプロ」を目指し指導力発揮 管理者は法人の経営委員と、当該事業の運営管理責任者として、法人の多年にわたる事業展開や実績を踏まえ、管理者自身の前歴の専門分野を活かしサービス

	と経費などのコストバランスに着目している。一方で「介護のプロ」による入居者援助サービスに課題意識を抱き、両角度からリーダーシップの発揮に努力されている。
特に改善が 望まれる点()	1 ケアハウスをとりまく環境把握と対応 軽費老人ホームの今後については国の動向とも密接に関連し、常に注意を払っていく必要がある。入居者のニーズも加齢に伴い何らかの介護を要する状況が増してくる。入居者の介護支援は、介護保険制度の利用を前提としつつも、予測される介護の量・質的需要に関する事業課題は大きい。これらの課題には入居者、家族、職員の課題の理解、協力を求めてゆく必要がある。ついては、以下の取組みを期待したい。 1) 「ふれあい会議」のあり方検討 入居者に対し、事業所の伝達事項や、報告並びに意見交換の場として設けられてきた。今後「自治会」的発想のもと、可能なかぎり利用者主体（家族も含め）で運営され、支援して行くようなあり方を検討し、この中でケアハウスへのニーズや、方向性を共に考える機会にされることを期待する。 2) 「職員教育・研修」の充実 対人援助サービスにとっては重要な課題である。基本姿勢について検討され、基本方針、事業計画への反映を望みたい。仕事にやりがいや貢献意識、意義を見出しつつ働ける職場づくりに向け、事業課題の共有化をはかり、全職員の連携のもとに事業展開されることを期待する。 2、「利用者の生きがいづくり」につながる活動支援 理念に挙げられている「第二の人生にここに」と、自分らしくあるために「生きがいづくり」が求められている。入居者の主体性を引き出す支援が必要と思われる。入居者の趣味・特技などの情報把握、生かせる場面を見つける、仲間との交流や、地域の社会資源の活用も視野にいたった個別支援へと反映を望みたい。 3、「地域とのつながり」に向けて ボランティア受入れや、地域の福祉ニーズに対する事業化や、活動について入居者にとって当顔建物は「自宅」であり関係者以外の出入りについては制約がある。しかし地域を社会資源と捉え、法区園児や、小・中・高校生、地域のボランティア団体など、入居者の日々の生活を豊かにする資源として交流や、人材の活用について、検討されることを期待する。

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	厚ニコニコハウスケアハウス
施設種別	軽費老人ホーム
評価機関名	社団法人京都ボランティア協会
訪問調査日	2011年2月22日

I 福祉サービスの基本方針と組織

【共通評価基準 評価結果対比シート】

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。	B	B
		②	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	B	B
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。	A	A
		②	計画が職員や利用者に周知されている。	B	B
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	B
		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。	B	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。	B	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]

I－1・法人の理念を踏まえ 当該事業所は「ありがとう 感謝のこころ、思いやりとニコニコ笑顔を大切に、元気な暮らしを応援します」を開設時職員のアンケートをもとに、理念・方針を設けた。事業は法人を母体とする組織管理体制のもと、管理者は当該事業の基本方針を示し運用している。理念・基本方針・心構えは書面にし、掲示している。法人の示す理念と当該事業所イメージとの整合性もあり評価できる。

・職員への周知は職員とともに設けたもので理解はある。今後、将来を見据えた意識づけを期待したい。利用者へは、施設内に書面にて掲示しているほか、利用者作品展示、福祉用具の紹介などの事業に理念・方針に沿った取り組みが伺える。

I－2 開設から2年余の実績を踏まえ、様々な課題に気づいている。平成23年度をもって、1スパンとして区切り3年間の中期計画とし、目標を立てている。

・開設初年度は状況が流動的で事業計画変更もしている。22年度は一部を見直し現在に至っている。事業計画は5W1Hで整理し、実行を目指している。

・事業計画は利用者の介護状況の変化もあり、介護サービスを含めた課題が発生している。ついては職員会議で担当者を設置するなど、全員で取り組みを計画し、年度別事業計画に反映している。利用者が参加する「ふれあい会議」は施設が主導で参加者数からして全員の周知や結果の確認は不十分である。今後の「家族会」の設立や、広報誌の発行などの手段を通し、理解を深めたい。

I－3・管理者は、自らの役割と責任を自覚し努力されているが、その過程での意向等について広報紙等を媒体とした表明は現段階では至っていない。

・管理者は各種会議や報告、意見に関心を持ち、自ら職員と行動を共にし情報の共有に努めている。

・事業経営については職員数、業務内容に即した人員配置、サービスにかかる経費と展開などコストバランスと将来性に着目した運営について、指導力を発揮されている。これらは管理者の経歴にも関連する専門分野でもあり、法人本部との連携により、高度な意思決定と取り組みが実践されている。

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。	A	A
		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	A
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。	B	B
		② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	A	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。	B	B
		② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	A	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。	B	B
		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。	A	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。	B	B
	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。	B	B
		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。	B	B
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。	B	B
		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	B
		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。	C	C
	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。	B	B
		② 関係機関等との連携が適切に行われている。	C	B
	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。	B	B
		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	B

【自由記述欄】

Ⅱ－１・第5次福知山市保健福祉計画、京都府、府下軽費老人ホーム・ケアハウス関係部会などの情報。身近には当該事業所に寄せられる入所相談、包括支援センター、医療機関の相談窓口から利用に係る潜在ニーズや、地域のニーズの把握に努めている。

管理者は法人本部の経営委員会のメンバーとして利用者推移・月次収支表から経営状況を分析し、課題発見に取り組んでいる。情報は職員会議で伝え事業計画に反映している。

- ・法人本部では全体の経理を取りまとめ会計士による意見を受け分析・改善に活かしている。

Ⅱ－２・人事管理は法人本部が一括しているが、ケアハウスとしては国の配置基準により配置している。資格についてはスキルアップ並びに資格取得時の援助金を設け、応援している。なお、当該事業所としての人事プランは現段階では、明文化されていない。

- ・人事考課に類するものとして4ヶ月に1回、個人面談を行い個々課題を話し合っている。評定は他事業所と情報交換し客観性を期している。

- ・就業状況については当該現場は少数職員にも係らず、1人職種も入れ7職種に別れ、執務場所も異っている。全職員が一体となり意欲的に取り組むためには、職員間の連携や意思疎通面への配慮、工夫が望まれる。
- ・福利厚生面は、法人内部において互助会が設けられ、福利厚生費が予算化され、職員大会、親睦会が行われている。
- ・職員の教育・研修に関する基本姿勢について、基本方針や事業計画から読み取れない。地域内の集合研修・外部研修・内部研修には参加し報告レポートは残されている。
- ・実習生受入について、社会福祉に関する資格取得の実績並びに問い合わせはない。中・高校生の体験実習は今後とも受けて行く予定である。

Ⅱ－3・安全確保については、食中毒や防災については緊急時対応・事故処理のマニュアルをもとに職員全員で内容の共有を図っている。ヒヤリハット、事故の報告はミーティングで説明し、周知を図っているが、個別にみると内容的に不十分なところがあり、工夫が望まれる。

Ⅱ－4・地域との交流・連携は運営方針に触れているが、事業所として特に取り組みをしていない。入居者によっては元住んでいた地域とつきあいを継続している人も少なくない。この点は、当該事業所の特色として、入居者の地域との関係の継続性の点から大事にされたい。事業の広報活動については管理者はリアルタイムで情報を提供したいとの考えから、ホームページにブログを設けておりアクセスも多い。

- ・ボランティア受入や、地域の福祉ニーズに対する事業や活動について、入居者にとって当該建物が「自宅」との考えがあり外部者を受入れるためには入居者の了解が必要との認識がある。入居者の生活を豊かにする資源として、地域をどのように捕らえ活かすか、また当該事業の地域貢献の観点から、是非については今後課題とし、検討されることを期待する。

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。	A	A
	Ⅲ－１－（２） 利用者満足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	B
		② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	B	B
	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。	A	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	B
		③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	A	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	B
	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。	B	B
		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。	B	B
	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。	A	A
		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。	A	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。	A	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。	B	B
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。	B	A
		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。	B	B
	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。	B	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】

Ⅲ－１ ・身体拘束、プライバシー保護、個人情報、セクシャルハラスメント、職員倫理のマニュアルがあり、それぞれ全員研修により周知に努めている。

- ・利用者満足度については利用者・職員をメンバーとする「ふれあい会議」を通し把握しようとしている。会議では、たとえば緊急時の連絡の仕方、段差解消などの要望に、対応している。しかし会議の内容は事業所からの伝達、報告になっており、今後会議の進め方などの工夫を期待する。
- ・利用者は事業所や職員に話やすく、苦情・要望もいいやすい、安心してしているとアンケートでは回答を寄せている。

Ⅲ－２ ・サービス内容については、法人内の施設職員の内部監査並びに、自己点検を実施している。しかし結果分析や、検討までは至っていない。個々の標準的なサービス実施方法として各種マニュアルは整備されている。見直しは1年に1回職員と話し合い、部長会に提起し確認をしている。

個人記録はパソコンを使い一連の個別支援計画の様式に基づき記録されている。

記録や文書の流れは職員間で共有されている。

Ⅲ－３・事業所パンフレットは公共施設などにも置き、利用希望者にはパソコンの動画によるハウス内の生活や行事などの紹介をしている。体験入所も受入れている。ホームページは見やすい。なお利用者の他の事業所への移行には当ハウスでの生活の様子、個別支援計画写しを届けている。

Ⅲ－４ 入居相談書、所定のフェイスシート・アセスメントシートを設け、相談員が利用者・保証人に当たる人と面接し情報を得ている。ケアマネジャーの記録は取り寄せ、健康状態確認のためには、健康診断書の提出を義務づけている。利用後は、個別援助計画をたて、原則6ヶ月経過後モニタリングを実施している。入居者の生活面を面接などを通し把握し、個別支援計画に反映させ、ケースカンファレンスで検討、共有化を図っている。しかし当事業所が介護保険にもとづく事業でないため、個々乳居者の情報にはばらつきがある。加齢に伴う課題発生の配慮は欠かすことができないため、個々人の 観察や、記録化には今後とも意識的な取り組みを期待する。