

[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	ニコニコハウスケアハウス	施設種別	ケアハウス (旧体系： 軽費老人ホーム)
評価機関名	一般社団法人 京都ボランティア協会		

平成 28 年 5 月 9 日

総 評	<p>社会福祉法人福知山シルバーは多様な介護事業を開設・展開・運営されこの地域の介護の拠点として活躍されています。福知山シルバーは高齢者に関わる「家族」「地域資源」を視野に実践に向け組織だった取り組みをされています。理事長の発案により、福知山周辺で長年農耕に携わっている高齢者が作る地産野菜を法人の各事業所の食材に購入し高齢者の働きを支援されています。福知山市からの委託事業として「配食サービス」を行い地産食材を用い地域の在宅高齢者に届けられています。</p> <p>ケアハウスの運営方針は、高齢者の特性に配慮した住みよい住居を提供し、地域や家族との結び付きを…」と明記し実践に努めておられています。福祉施設「ニコニコハウスケアハウス」は第2の人生を日々快適で安心な寂しくなく生活ができるタウンハウスとして提供されています。</p> <p>職員は入居者との良好な関係を築きながら長年関わられているケアハウスならではの環境があります。年齢的にも入居者と近い職員もありそれなりに話題の共通性や話しやすい状況もあって、入居者は大きく心を許し信頼感・安心感を持って生活されています。職員は気配り・こころ配り・思いやりのある支援に心がけ地域に根差し地域と共に歩んで来られた事業所です。</p>
特に良かった点	<p>I 地域との交流・貢献</p> <p>ニコニコハウスの食事はプロの調理師が季節の地産食材をふんだんに使い栄養面にも配慮してバラエティーに富んだ内容と手作りのオヤツも提供されています。コミュニティー広間は各種会合等に開放し予約により仕出し弁当の提供もされており地域に開かれた施設として誰にも利用して頂けるよう提供されています。日々の生活に変化を持たせ、楽しみのある暮らしを実現するためお花見や小旅行等を実施しています。地域の人と触れ合える機会を持てるように「ニコニコ祭り」や「クリスマスパーティー」を行い楽しい思い出作りをしています。大浴場のニコニコ風呂は（男女2ヶ所）ヨモギ湯で午前11時から午後9時までの間地域住民にも自由に楽しめるよう開放されています。入居者は勿論自由な時間に何回でも自然の素晴らしい景色に癒されながら入浴ができて楽しみの一つにもなっています。</p> <p>平成26年の水害による被害を受けた教訓から地域の消防団に車いすの操作を指導され連帯感を深められています。また地域の自治会とも有事の対策を共同で話し合える機会ともなっています。</p> <p>II 入居者の住環境</p> <p>一人ひとりの部屋（規定の1.6倍）は広く日用品以外はクローゼットに収納し大変ゆったりとしたスペースで生活されています。風呂付きの部屋もあります。部屋には緊急時の対応としてナースコールが2ヶ所に設置されています。部屋の裏にはお花などを作って楽しめる場所（3坪）も提供さ</p>

	<p>れています。コミュニティー広間では毎朝のラジオ体操を行ったりマッサージ器具を用いて体調を整えたりカラオケも楽しむことができます。ケアマネジャー・看護師・栄養士・社会福祉士・介護福祉士等に相談して助言を受け安心して生活できる住環境を提供されています。</p> <p>Ⅲ 入居者本位の支援 入居者本位の支援を実践されています。 ひとりの日々の生活の様子を個人記録に詳細に記録し、その中から「その人のニーズ」を引き出して支援に繋げておられます。入居者の高齢化に起因する心身の状況の変化に伴い介護保険を利用される入居者も多くなっています。このような状況にあっては生活支援以外の薬の管理や服薬確認等も必要となり、家族等の了解を得てケアマネジャーとの話し合いの上で支援されています。入居者の状況や思いに沿った支援をされており入居者から安心感・信頼感を得ている事業所です。</p>
<p>特に改善が 望まれる点(※)</p>	<p>I 事業計画及び処遇方針 前年度の「実施事業報告及び処遇方針報告」は実施内容を評価し、当該年度の「事業計画及び処遇方針」は5W1Hの基本要素で計画されています。実施報告と事業計画及び処遇方針は1ページに簡潔に纏められており、概要としては解り易い利点があります。しかし事業計画には計画を必要とする背景や要因となる現状がありその課題の分析等も必要と思われます。提案なのですが皆様で良い方策を検討して頂ければ幸いです。</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。

【共通評価基準】

評価結果対比シート

受診施設名	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	一般社団法人 京都ボランティア協会
訪問調査日	平成28年3月22日

I 福祉サービスの基本方針と組織

No.	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
1	I-1 理念・基本方針	I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	A	A
2	I-2 経営状況の把握	I-2-(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と経営状況が的確に把握・分析されている。	A	A
3			② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	A	A
4	I-3 事業計画の策定	I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	A	A
5			② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	A	A
6		I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。	① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	A	A
7			② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	B	A
8	I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組	I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。	① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	A	A
9			② 評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	B	A

【自由記述欄】

1-1-1-(1) — ① 社会福祉法人 福知山シルバーの理念は、「第2の人生を、いつもニコニコと」過ごして頂くために、地域に開かれた施設であること。共に助け合い、話し合い、寂しくない生活の支援を目指す。と基本方針を明示して利用時に説明し掲示板等に利用者が見やすい目線で掲示している。ホームページやパンフレット・SNSにも掲載して配信し閲覧したことを確認している。職員には年度当初や職員会議等の機会に理念やケアハウス独自の基本方針等を伝えて周知させている。

1-2-(1) — ① ② 月1回開催する部長会では運営・人事や地域の高齢化等外的な動向情報も把握し分析して「事業計画及び処遇計画」の中で現状と課題を明確にしている。総合事業サービスに関しては今後どのように関わっていくかについて慎重に検討している。

1-3-(1) — ① ② (2) — ① ② 中・長期人口動向による住環境の変化や元気な高齢者の活用の場・コミュニティ壺園等「きづな・ネットワーク」をビジョンとして考えている。高齢者の生き甲斐に繋がる農産物の地産・地消については各事業所が既に具体的に取り組み実施している。更に利用者の健康維持(精神面・身体面)・QOLの質の向上・認知症予防等の計画及び処遇方針を定め利用者には毎月行う「ふれあい会議」で説明し具体的に

取り組んでいる。

1-4-(1)-①② 事業計画及び処遇方針を確実に実施するための具体的な取り組み（5W1H）等を定め定期的に開催する処遇会議において計画の進捗状況の確認と課題を明確にし協議の上改善等を実施している

II 組織の運営管理

No.	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
10	II-1 管理者の責任と リーダーシップ	II-1-(1) 管理者の責任が明確にさ れている。	① 管理者は、自らの役割と責任を職員 に対して表明し理解を図っている。	B	A
11			② 遵守すべき法令等を正しく理解す るための取組を行っている。	A	A
12		II-1-(2) 管理者のリーダーシップ が発揮されている。	① 福祉サービスの質の向上に意欲をもち その取組に指導力を発揮している。	B	A
13			② 経営の改善や業務の実行性を高め る取組に指導力を発揮している。	A	A
14	II-2 福祉人材 の確保・育成	II-2-(1) 福祉人材の確保・育成計 画、人事管理の体制が整備 されている。	① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具 体的な計画が確立し、取組が実施されている。	A	A
15			② 総合的な人事管理が行われている。	A	A
16		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、働きや すい職場づくりに取り組んでいる。	A	A
17		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 職員一人ひとりの育成に向けた取 組を行っている。	A	A
18			② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が 策定され、教育・研修が実施されている。	A	A
19			③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会 が確保されている。	B	A
20		II-2-(4)実習生等の福祉サー ビスに関わる専門職の研修・育 成が適切に行われている。	① 実習生等の福祉サービスに関わる 専門職の教育・育成について体制を 整備し、積極的な取組をしている。	B	A
21	II-3 運営の透明性の 確保	II-3-(1) 運営の透明性を確保する ための取組が行われてい る。	① 運営の透明性を確保するための情 報公開が行われている。	B	A
22			② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営 のための取組が行われている。	B	A

23	Ⅱ-4 地域との交流、地 域貢献	Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確 保されている。	①	利用者と地域との交流を広げるた めの取組を行っている。	B	A	
24			②	ボランティア等の受入れに対する基本 姿勢を明確にし体制を確立している。	A	A	
25	Ⅱ-4 地域との交流、地 域貢献	Ⅱ-4-(2)関係機関との 連携が確保されている。	①	福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確に し、関係機関等との連携が適切に行われている。	A	A	
26			Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための 取組を行っている。	①	福祉施設・事業所が有する機能を地 域に還元している。	A	A
27				②	地域の福祉ニーズにもとづく公益 的な事業・活動が行われている。	B	A

【自由記述欄】

Ⅱ-1-(1)-① 管理者等の役割・責任は、運営規程・組織図及び別紙に職務内容や権限と責任等を詳細に文書化して職員に周知させている。管理者は、日常業務・会議・面接等に於いて管理者の職務として、職員に指導・監督を行っている。

Ⅱ-1-(1)-② 管理者は遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みについて、定期的に行政の実施する研修会・京都府老人福祉協議会の会議等に参加して、法令等の情報を入手している。更に、積極的にインターネット上の情報も得て取り組んでいる。職員には、ケア会議や委員会で周知を図り特に日常業務に関わる法令はファイルして周知を図っている。

Ⅱ-1-(2)-① 管理者は、定期的にケア会議や部長会等の会議や委員会を通してサービスの質の向上に向けてSNSサイトを用いて意見交換を行い、サービスの現状を把握し管理者としての職務を遂行している。

Ⅱ-1-(2)-② 管理者自らの取り組みと共に、部長会において実績を基に稼働率や光熱費等の事業状況を検討し経営の改善に繋げている。職員には、定期的に会議録を回覧し、事業状況を周知させている。

Ⅱ-2-(1)-① 必要な人材育成や人材確保等の人事管理については法人が一括して所管している。職員の定着率は高く組織として積極的な職場環境の整備等に配慮して実践に努めている。「きょうと福祉人材育成認証制度」の受診に伴い各計画の見直しを行っている。

Ⅱ-2-(1)-② 段階別人材育成計画・キャリアパス構成表・職員育成計画等総合的な人事管理は法人が行っている。積極的な研修会への参加により職員の意欲を高めている。

Ⅱ-2-(2)-① ・ Ⅱ-2-(3)-① ② ③ 職員は年2回法人が定める個別評価表による自己評価を基にして施設長との面談等を通して職員の就業状況や意向等を「評価面談シート」に記載し、目指す目標等も具体的に把握し支援体制を整備している。人材育成では新任職員や経験・習熟度に配慮した個別的なOJTを適切に行っている。

Ⅱ-2-(4)-① 実習生受け入れに関しては、「実習受け入れマニュアル」を作成し受け入れ態勢を整備し体験学習を積極的に受け入れている。実習生の受け入れは相談員が担当し実習依頼者の要綱に沿って指導している。

Ⅱ-3-(1)-① ホームページ・パンフレットを媒体として、理念や提供するサービス内容・イベントの紹介・施設の現況等広く地域に発信している。第三者評価受診結果を公表して、施設の役割や取り組みを具体的に地

域に示している。

Ⅱ－３－（１）－ ② 組織として、適正な経営・運営を図るための職責を明確にしており、経理規程を整備し事務・経理・取引等に関するルールを定め実施している。定期的に内部監査等で確認しその結果を職員に説明している。外部監査による指導や指摘事項に基づき経営改善を実施している。

Ⅱ－４－（１）－ ① ② 基本方針には第一に「地域との繋がりを大切にし地域に開かれた施設であることを目指します。」と表明している。入居者には、金融機関や医療機関・食品店などの社会資源の情報提供と活用時の送迎サービスを支援している。学校の体験学習や介護支援サポーターを積極的に受け入れ「ボランティア受入マニュアル」を作成して地域ボランティアも受け入れている。施設行事である「夏祭り」や「クリスマス会」には、入居者と地域住民・ボランティア・家族等が共に楽しくふれあえる機会を持てるように計画し実施している。地域の集会の場としてコミュニティー広間や浴場（ヨモギ湯 11時～21時）を地域に開放している。地域の集会時食事の依頼があればプロの調理師が地産の季節の素材を用いて提供している。

Ⅱ－４－（２）－ ① 近在の医療機関・福祉施設関係等の社会資源の一覧表を作成して活用している。法人内に在宅介護支援センターやニコニコ介護支援ルームを有し、利用者と行政・社会福祉協議会等関連機関との連絡・調整を行い、課題解決に対応している。後見人制度の活用も関連機関と協働で支援している。又、京都府老人福祉協議会の定期的な会合に出席し連携体制を確保している。

Ⅱ－４－（３）－ ① ② 夏祭りには地域住民の参加を呼び掛け、老人会を招いてクリスマス会を開催しコミュニティー広間や浴場も開放している。料理教室・健康体操教室・いきいきサロン等を定期的に関き、配食サービスも実施している。認知症サポーター講座に出向き、オレンジリング活動や依頼による研修講師活動等事業所が有する機能を地域に還元している。

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

No.	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	
28	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 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	A	A	
29			② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	B	A	
30		Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。	① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	A	A	
31			② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	A	A	
32			③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	B	A	
33		Ⅲ-1-(3) 利用者満足 の向上に努めている。	① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	A	A	
34			Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。	① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	B	A
35				② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	A	A
36				③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	A	A
37			Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている	① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	A	A
38				② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	A	A
39		③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。		B	A	
40	Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保	Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。	① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	A	A	
41			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。	A	A	
42		Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。	① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	B	A	
43			② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	B	A	

44	Ⅲ-2 福祉サービスの 質の確保	Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録 が適切に行われている。	①	利用者に関する福祉サービス実施状況の記録 が適切に行われ、職員間で共有化されている。	B	A
45			②	利用者に関する記録の管理体制が 確立している。	B	A

【自由記述欄】

Ⅲ-1-(1)-①② 運営方針に「入居者の意思及び人格を尊重し…」として「いつも家庭的でみんなで話し合え、助け合え、そして寂しくない生活が送れるような環境づくりを施設全体で考えていきます。」と基本方針に表明し全職員が周知して実践に繋げている。毎月1回開催するふれあい会議において職員と入居者との意見交換や満足度調査等から入居者の意向を把握している。職員は、身体拘束禁止（特に言葉の拘束）・人権、プライバシー保護・接遇・マナーについての研修を行い、これ等に配慮してサービスを提供している。

Ⅲ-1-(2)-①②③ 施設の理念や概要等ホームページ・パンフレット・SNSで詳しく情報提供している。入居希望者には、パンフレットと共に施設内見学を行い、概要や利用料等詳しく説明して対応している。入居時には、本人・家族等に契約書・重要事項説明書を基にサービス内容や利用料金・遵守すべき事項等わかりやすく説明し理解・納得の上署名・押印を得ている。入居後、心身状態の変化等により家庭や他の施設（特別養護老人ホーム等）に移籍する場合には、本人・家族等と十分話し合いの上決定している。退所後の方向性については、介護施設や介護サービス等の情報を提供して、相談・援助の手助けを行っている。経過記録情報を提供している。

Ⅲ-1-(3)-① 組織として施設サービス向上のために「満足度調査」を実施し入居者の意向を収集している。調査結果はデータ化し、ネット上やホームページで公開している。毎月入居者と職員とのふれあい会議を開催し、意見交換の機会としている。収集した意見等は、ケア会議で検討し改善に繋げている。入居者から「非常口の階段は怖い」との意見がありスロープに改善している。

Ⅲ-1-(4)-①②③ 入居時に契約を交わす際、苦情受付の担当者を重要事項説明書により説明している。更に、苦情解決第三者委員会の設置も記載してある。「苦情申出窓口について」と「苦情処理に関するフローチャート」を利用者や来訪者にも見やすく掲示板に掲示し入居者・家族等に周知させている。行政等第三者の苦情受付に関しても重要事項説明書に記載している。出された苦情等に関しては迅速に検討し対応してサービスの向上に繋げている。ご意見箱も設置している。ふれあい会には入居者全員の出席がある。個別の相談や意見には相談室を活用し、日常的には朝礼時に入居者の要望等の確認を行い迅速な対応に努めている。

Ⅲ-1-(5)-① 事故・緊急時の対応についてのマニュアルを作成しマネジメントに関しては部長会で責任者を定めている。事故報告書・ヒヤリハット報告等は、部長会で現状把握・事故原因・改善対策等検討し再発防止に繋げている。「リスクマネジメント」研修を今年度も実施している。マニュアルに関しては、毎年又は必要に応じて改訂及び見直しを行っている。夜間を含む有事にはすぐ傍の協力医院との連携で速やかに対処する仕組みができています。

Ⅲ-1-(5)-② 感染症予防や発生時の対応についてのマニュアルを作成している。事故感染対策委員会で感染症に関する情報収集や予防対策を検討し、マニュアルの見直しを行っている。定期的に内部・外部研修を行って全職員に周知させている。玄関に手指消毒液を設置して来訪者の協力を得ている。インフルエンザ等感染症の流行時にはマスクの着用を実行している。

Ⅲ-1-(5)-③ 組織として消防計画を策定し災害に対する訓練を定期的実施している。26年に水害を受けた教訓を基に消防団の訓練時を利用して車いすの使い方を指導したり、自治会との連携と有事の対策を話し合

っている。専門業者に委託し定期的に施設内の「火災感知器」等の点検を行っている。A E Dも設置しており施設が地域の「災害避難所」となっている。災害時対策に非常食や衛生用品等も備蓄している。

Ⅲ－２－（１）－ ① ② 各種マニュアルは、整備されており事故感染対策委員会等各委員会で定期的或いは必要に応じ随時見直し、更新し記録している。今年は「ノロウイルスの処置方法」について改正している。

Ⅲ－２－（２）－ ① ② アセスメントは、本人・家族等の医療情報・過去歴や心身の状況等の情報を基に作成している。生活相談員は入居後の日常生活の様子やアセスメント情報を基にケアハウス会議で一人ひとりにふさわしいサービス実施計画を策定し生活記録に詳細にその日の状況を記録し、計画の評価を行っている。その記録から介護サービスの利用が必要と思われる入居者の情報をケアマネジャーに提供し支援に努めている。介護サービス計画の見直しがあれば、サービス実施計画の見直しも行っている。他の入居者の場合も定期的に見直しを行っている。入院等状況の変化により見直しが必要な場合には、ケアハウス会議で検討し適切なサービス実施計画を策定している。

Ⅲ－２－（３）－ ① ② 個人のサービス実施状況の記録は、介護職からの情報も集め心身の状況や行動等詳細に生活記録に記入しパソコン管理で職員間の共有化を図りセキュリティ対策も行われている。組織内での情報の共有は各種会議で報告し意見交換している。日々の細かな情報（申し送り事項等）はノートを活用して共有している。個人情報保護規定において利用者の記録に関する規定を定め個人情報に関わる研修を行い対処している。