

[様式 9 - 1]

## 福祉サービス等第三者評価結果

## 総合評価

申告

受診施設名	ケアハウス三愛荘	施設種別	軽費老人ホーム（ケアハウス）
評価機関名	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク「一期一会」		

平成 26 年 4 月 1 2 日

総 評	<p>福知山市の三段池公園の近くの自然豊かな高台にある「三愛荘」は、ケアハウスが3階に位置し、福知山市内や由良川が一望できる環境が入居されている方々の生活の潤いとなっていました。2002年の開設当初から入居されている方もいらっしゃる、入居者の高齢化が課題となっていますが、「共に生きる」という理念のもと、一人ひとりを尊重した暮らしを事業方針の中でも明記し、実現に向けた取り組みがされていました。</p> <p>昨年は福知山市で花火大会の事故や由良川氾濫という大変な出来事がありましたが、施設長自らが災害支援活動に参加する等、地域との関わりの中で、「共に生きる」の理念を行動により示されていると感じました。また、三愛荘として地域貢献委員会を設け、災害に限らず、地域活動として清掃等にも取り組まれていました。納涼祭や文化祭を開催し、入居者と地域の人々との相互交流も大切にされていました。</p> <p>入居者の記録の管理体制については、「個人情報管理規定」と「文書管理規定」に明文化されていました。明文化された文章が活かされるためには、わかりやすい表現にすることも大切です。職員が管理規定をより理解し日常に活かしていくためにも、文章の表現方法を工夫されてみてはいかがでしょうか。</p> <p>現在の社会状況の実態からケアハウスのあり方や方向性が変革期を迎えている、とのお話を今回の調査時に施設長から伺いました。今後の事業計画は企画会議の積み上げから、将来の施設のあり方について模索されているとのことでした。</p> <p>これからも「共に生きる」という理念のもと、利用者本位の豊かな暮らしの実現を目指して事業展開していかれることを期待しています。</p>
-----	--

<p>特に良かった点(※)</p>	<p><b>I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。</b>  「共に生きる」という誰にもわかりやすく親しみやすい理念が法人の基本理念として明文化されています。その理念はホームページに掲載され、玄関や事業所内にも掲示されていました。理念に基づき毎年基本方針を策定し、事業所の職員にはパソコン閲覧できるようにしていました。</p> <p><b>II-4-(2)② 関係機関等との連携が適切に行われている。</b>  京都府北部の養護老人ホーム、軽費老人ホーム、ケアホームの事業所団体に加盟し、情報交換を適時行っていました。相談員の会議・研修会等の参加の中でも連携が図られていました。</p> <p><b>III-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。</b>  自立した毎日の生活を大切にした支援を行うとともに、虐待、身体拘束に関する意識を高めるため、委員会を機能させていました。  個人情報に関する規定は整備され、人権尊重に対するマニュアルも整備されていました。</p>
<p>特に改善が望まれる点(※)</p>	<p><b>I-2-(2)② 計画が職員や利用者に周知されている。</b>  事業計画はフロアに掲示してありますが、入居者に対して理解を促す取り組みや、周知状況の把握はされていませんでした。</p> <p><b>II-4-(3)① 地域の福祉ニーズを把握している。</b>  地元の婦人会との交流はありますが、民生・児童委員等から意見を聞くなどの具体的な福祉ニーズの把握は行われていませんでした。</p> <p><b>III-2-(1)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>  第三者評価を三年に一度受診していますが、結果に基づいた改善には組織として取り組まれていませんでした。自己評価も毎年行っていませんでした。</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	ケアハウス三愛荘
施設種別	軽費老人ホーム (A型, B型、ケアハウス)
評価機関名	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク「一期一会」
訪問調査日	2014年3月6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。	b	a
		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。	b	b
		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。	a	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。	a	a

## [自由記述欄]

I-1-1	①パンフレット・ホームページに「共に生きる」という誰にもわかりやすく親しみやすい理念が明文化され、玄関や事業所内にも掲示されている。 ②理念に基づく基本方針はホームページにも掲載し、事業所の職員にはパソコンで閲覧できるようにしている。
I-1-2	①法人として年度初めに基本方針を出し、事業所ごとに事業計画を具体化させて、職員にはミーティングで周知している。 ②理念や基本方針は各フロアにも掲示しているが、利用者に配布はしていない。
I-2-1	①「みつみ福祉会5ヶ年達成ビジョン」(平成23～27年度)を策定していると共に、必要に応じて見直しを行っている。 ②中長期計画に沿った事業計画を策定し、年度終了時には検証している。
I-2-2	①法人の事業計画は策定されているが、ケアハウスの事業計画は確認できなかった。 ②法人の事業計画はフロアに掲示してあるが、職員や利用者に対して理解を促す取り組みはされていない。
I-3-1	①管理者の役割と責任については、職員は研修時に説明を受けている。 ②関係法令等は情報収集を行っているが、リスト化はされていない。
I-3-2	①法人内には各委員会があり、職員をリーダーにして、管理者は補佐的に必要に応じてアドバイスをを行っている。 ②経営戦略会議にて管理者は質の低下をまねかないように配慮し、時間外等のコスト削減を職員に指導している。

## 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	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	a
	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。	a	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。	a	a
		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。	c	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。	c	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
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	a
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	a
		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。	a	a
	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。	a	a
		② 関係機関等との連携が適切に行われている。	a	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	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-(1)	①関係機関等の会議などで社会情勢を把握しているが、中・長期計画や事業計画に反映されていない。 ②各事業所単位で収益状況等を把握し、半期ごとに企画会議で情報分析している。その課題について施設長会・理事会で検討し、職員には議事録の閲覧にて周知を図っている。 ③公認会計士による指導による経営改善を実施している。
II-2-(1)	①法人として人材育成部が設置されているが、必要な人員についてのプランは策定されていない。 ②目標管理シートに基づき、管理者が定期的に面接をし人事考課を実施している。
II-2-(2)	①職員の状況や意向・状況は「自己報告書」により把握できるが、有給休暇や時間外労働の実態に合わせたプランができていない。 ②福利厚生センターに加入している。
II-2-(3)	①法人として職員研修計画が策定されており、職員の教育・研修の基本姿勢が明示されている。 ②事業計画の中で研修計画が明示され、各職員のキャリアに応じた研修を実施している。 ③研修後の報告書は作成されているが、職員個別の教育や研修計画について、評価や見直しはされていない。
II-2-(4)	①人材育成部による体制が整備されているが、指導者の研修は行っていない。また実習生の受け入れはない。 ②個別の実習生の種別に配慮したプログラムはない。
II-3-(1)	①法人として緊急時のマニュアルが整備され、体制が整えられている。 ②リスクマネジメント委員会で、ヒヤリハットの報告書に対応し評価している。
II-4-(1)	①地域貢献委員会を設置し、8月納涼祭、10月文化祭には地域の方々には施設に来ていただいている。 ②地域の公民館等に職員を派遣し、介護教室を実施している。 ③法人としてボランティア受け入れに対する基本姿勢を事業計画に明文化し、マニュアルの整備も行っている。また水害時には利用者の受け入れをしている。
II-4-(2)	①必要な社会資源のリスト化や資料を設置している。 ②「京都府老人施設協議会」「福知山市連絡協議会」に加盟し、会議・研修会等の参加の中でネットワーク化に取り組んでいる。

Ⅱ-4-(3)	①地元の婦人会との交流はあるが、具体的な福祉ニーズの把握は行っていない。 ②法人に併設された事業所において、相談活動等を行っているが、ケアハウスとしては行っていない。
---------	--

## 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。	a	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。	b	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。	a	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	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。	a	b
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。	b	b
		③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	b	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。	a	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。	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	a
	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
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	b
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	a

## 【自由記述欄】

Ⅲ-1-(1)	①虐待、身体拘束に関する委員会において、勉強会や研修が行われている。 ②プライバシーを含めた個人情報に関する規定は整備され、それに基づく支援がなされている。
Ⅲ-1-(2)	①利用者との面談の機会を月一回もっている。福知山市人権擁護委員による相談会を行っている。 ②利用者満足に対する取り組みについては、苦情、要望等が話しやすい雰囲気心がけている。嗜好調査は行っているが、分析・検討が不十分である。
Ⅲ-1-(3)	①苦情の受付について掲示し、受付箱を設置している。相談室を設置している。 ②③苦情解決委員会を設置している。それについて、利用者に対して速やかに対応し改善を図っているが、対応マニュアルが整備されていない。
Ⅲ-2-(1)	①第三者評価を三年に一度受診しているが、自己評価を毎年行っていない。 ②③第三者評価の結果をもとに、改善の取り組みに関して職員間で共有化を図っているが、課題を明確にできておらず改善策が立てられていない。
Ⅲ-2-(2)	①②個別サービス提供について、標準的な実施方法に基づいて実施されているかどうか確認する仕組みがない。また、標準的な実施方法について見直しする仕組みがない。
Ⅲ-2-(3)	①個別計画に基づくサービスが実施され記録されているが、記録内容に差異がある。 ②③「文書取扱い規則」「個人情報保護規定」において、記録の保管・保存を規定し、部門横断で共有化している。
Ⅲ-3-(1)	①ホームページを公開しパンフレット等にも利用者にはわかりやすい内容を掲載している。 ②サービス提供に際して利用者にはわかりやすい説明資料はあるが、同意された文書が確認できなかった。
Ⅲ-3-(2)	①サービスの継続性の配慮はしているが、手順書や引き継ぎ等の文書化ができていない。
Ⅲ-4-(1)	①共通の書式を使ってアセスメントを実施し、半年に1回は見直ししている。 ②課題を明示する手続きは決められていない。

Ⅲ-4-(2)	①計画は策定しているが、ニーズや課題を明確にしてサービスが実施されていることを確認する仕組みがない。 ②定期的に計画の評価と見直しを行い、関係職員に周知している。
---------	--