

[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	軽費老人ホーム ラポール 八木	施設 種別	軽費老人ホーム A型 (旧体系： )
評価機関名	一般社団法人 京都ボランティア協会		

平成 31 年 4 月 2 9 日

総 評	<p>J R 八木駅から、車でなだらかな山並みや田園風景を眺めながら10分ほど走った地に、軽費老人ホーム（A型）ラポール八木があります。昭和60年5月に「社会福祉法人 未生会」が創設されました。広い敷地内に併設のデイサービスやグループホームの建物が点在しています。梅や桜など季節の花が咲き競う庭が、利用者・入居者・地域住民の憩いの場所となっています。</p> <p>先代理事長は、地域のお寺の住職を務めておられ、地域住民との関りが深く、常に住民の安寧を考えておられました。当時、南丹市八木町には、老人施設がなくご住職夫妻で、住み慣れた地で安心して住める場所を提供すべく「軽費老人ホームA型 ラポール八木」を創設されました。以後、短期入所生活介護・訪問介護・認知症対応型通所介護・認知症対応型共同生活介護事業所などを開設されています。</p> <p>理念として「帰家穏座」（きかおんざ）を示しておられます。禅語ですが、「家に帰って、穏やかに座す。人は旅をする楽しみを持っている。何故、旅は楽しいのか。それは、帰る所があるから。穏やかに、安心して座れる場所があるから。静かに、横になることができるから。偏らない、拘らない、肩の張らない家庭があるから。」と説明して、「社会福祉法人 未生会は、お互いの信頼感に基づいた対人関係を尊び、旅から帰った家人が穏やかに過ごせる普通の家庭作りを支援することを理念とします」と表明しておられます。</p> <p>経営責任者・管理者・職員・家族・ボランティアなどかかわるすべての人たちが「温かい・優しい心」でもって支援に努めておられる様子は、入居者の穏やかな振る舞いや笑顔から見るすることができます。</p> <p>優しさを表すエピソードの一つをあげると、自然災害の避難勧告が発令された時、地域住民が家族同然の「愛犬」を連れて避難しようとした時、避難所では犬の同伴は許可されなかったとのこと。（避難所での事情があったのですが）ラポールでは、愛犬と共に避難される方々を受け入れられました。ケアハウスの玄関にも愛犬(イブ)が愛嬌を振りまいています。</p> <p>介護職員は、今も「寮母」と呼ばれています。このことも「優しさ」を感じとることができます。</p> <p>一時期、経営面でのご苦労があったようですが、専門家のアドバイスなどにより、今では、経営状態も安定し、入居者の支援のみならず、職員が働きやすい環境も整えて「『京都モデル』ワーク・ライフ・バランス認証企業」として平成30年7月に認証を受けておられます。さらに、「きょうと福祉人材育成認証制度」による認証を平成31年3月に受けられました。働きやすい労働環境から離職率の低下につながり、質の高い福祉・介護サービスを提供できるように、日々取り組んでおられるのが「未生会 ラポールの姿」です。</p>
-----	--

## 特に良かった点(※)

## (1) 組織運営の安定化

介護保険制度の度重なる制度改正や社会情勢の変化など諸事情から一時期経営状態の危機を経験されましたが、福祉・介護事業に精通しておられる専門家（税理士・キャリアコンサルタント）などの指導を受けられると共に、理事長や幹部職員の努力により、現在では安定した組織運営に改善されています。

事業本部に「業績検討戦略会議」「事業推進委員会」を立ち上げ、組織の明確化・透明性を確立されました。3年を期間として「中期経営改善計画書」を策定し「法人改善に向けた取り組みと対策」さらに、事業所ごとに「改善に向けた取組対策」を具体的に示し実践につなげられました。その結果の「証」として、「『京都モデル』ワーク・ライフ・バランス認証企業」・「きょうと福祉人材育成認証制度」による認証を受けられました。働きやすい職場と質の高い人材の育成は、福祉・介護サービスの基本であり、組織運営の安定化にも関わってきます。

組織運営の危機を経験され、乗り越えられた今、これからのますますの発展に期待が持てます。

## (2) 入居者本位の福祉・介護サービスの提供

法人の理念に即して、入居者一人ひとりの心身状況を把握し、福祉・介護サービスの提供が実践されていることが、寮母業務日誌や広報誌（ラポール通信）などで確認できます。ラポール通信に「ラポール八木」の住民の作品が「今月の作品」として、俳句や書道・絵画などどれも素晴らしい作品が掲載されています。ボランティアの方たちとのサークル活動の成果でしょう。趣味を生かして発表する機会があるのは生きがいにつながり、認知症予防にもなります。ヨガレッスンや折り紙サークルなどもあります。

毎月のお誕生日の行事や季節のお出かけなど多彩な計画が年間行事計画に組み込まれています。地域のお祭りや近在の小・中・高等学校の児童・生徒や保育園児などとの交流の機会もあり「幼老のふれあい」も楽しいひと時になっています。盆供養会や彼岸法要が行事に組み込まれているのも「未生会」ならではの行事でしょう。

クリスマスには、洋食のフルコースとピアニストのピアノ演奏が提供されます。年末のお餅つきには、グループホームの住民と一緒に楽しまれたりと一年を通して入居者を「孤独にさせない」サービスが企画されています。

週4日、送迎バスを運行して医療機関や買い物の便宜を図っておられます。外出の困難な住民には移動販売の機会があります。

希望に応じて「看取り」の支援も行われ、遺骨を預かっておられるのも特別な計らいだと思われれます。

日常生活に、何らかの支援が必要になってくると、介護保険制度の利用でケアハウスでの生活が継続できるように支援されています。

一人ひとりの「思い」を大切に日々の暮らしを支援されています。

## (3) 地域との交流と貢献

垣根のないラポールは、地域住民にとって大切な存在になっています。お互いに「支え」「支えられる」関係がしっかりと根付いています。

地域のお祭りやイベントには、屋台の道具や床几など貸し出して協力されています。ボランティア活動にも双方向で協力し合っています。自然災害時の避難場所として飼い犬と共に受け入れておられるのも「優しい心」を感じます。

「認知症サポーター養成講座」の講師や「介護認定審査会委員」として行政に協力されたり、多方面にわたって交流・貢献に努めておられます。

<p>特に改善が 望まれる点(※)</p>	<p><u>議事録の書式の整備</u></p> <p>入居者と職員との情報・意見交換「話し合い」を定期的にされています。この際の「議事録」に記入もれがありました。議事録には、開催年月日・時間・開催場所・参加者名・記録者名は必須事項になります。この点が記載されていませんでした。さらに、決定事項とか課題などを明確にあげられて、次回の会議で報告されることを提案いたします。</p> <p>色々な困難を克服されて活躍されている状況を拝見させて頂きました。ハード面での課題は残されていますが、利用者・入居者第一に考えておられる姿勢には敬意を表したいと思います。ケアハウスA型として残したいとの理事長の強い意志を受け止めています。初代理事長の「思い」を大切にしておられるからでしょう。入居者の方たちのためにも継続されることを念じています。</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。

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	軽費老人ホーム ラポール八木
施設種別	軽費老人ホームA型・ケアハウス
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 31 年 3 月 27 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。	A	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 社会福祉法人 未生会としての理念を「帰家穩座」として表し、人々が安心して落ち着ける居場所を提供すべく取り組んでいる。ホームページやパンフレット・広報誌などでも公表している。玄関にも大きく掲示して訪れる人たちの目をひいている。職員には、研修会などで理念の精神を確認して周知を確実なものにしている。基本理念とともに、経営理念や運営方針をパンフレットなどで示している。

1-2-(1) - ① ② 事業本部に、幹部職員で構成する業績検討戦略会議と事業推進委員会（会議と委員会を定例会議と称する）を設置し、定期的に検討会を開いている。福祉事業にかかわる社会情勢の変化や福祉サービスのニーズの把握・経営状況の把握と分析などと共に将来を見越しての情報収集を行い的確な組織運営の確立に取り組んでいる。定例会議であげられた事案で重要事項は、評議員会・理事会で承認を受けて実践している。さらに、寮母、栄養士、看護職など専門職が参加する職員会議で出された事案は、定例会議にあげられて検討し改善につなげている。職員会議・定例会議・評議員会・理事会双方向で情報を共有し透明性のある組織運営を構築している。福祉・介護事業に精通している専門家などの指導を受けて、健全な事業に改善されてきている。

1-3-(1)-① ② 中期経営改善計画書として、長期も見越した経営計画をきめ細かく立案している。関連事業所ごとに改善に向けた取り組みを具体的に定めている。「人材育成計画」も段階的に研修内容を具体的に示し、職員が将来像を描くことができるようにしている。単年度の事業計画は、法人の理念・基本方針に基づき、さらに、中期経営改善計画書を踏まえて事業所ごとに策定している。ケアハウスにおいても、具体的に内容を記載している。

1-3-(2)-① ② 職員の意見や提案は、定期的開催する職員会議で聞き取る機会にしている。入居者の意見や提案も定期的に行う「話し合い」の場で聞き取っている。職員や入居者から出された意見や提案事項は、定例会議にあげて検討し、最終的には理事会で決定した内容を盛り込んだ事業計画を策定している。掲示板に貼り出すと共に、職員会議や話し合いの場で、職員や入居者に説明して周知を図っている。定期的に進捗状況を確認して評価し、年度末に総括評価を行っている。意見箱を設置している。

1-4-(1)-① ② 福祉サービスの質の向上については、定められた評価基準にもとづいて年1回自己評価を行っている。入居者と職員が参加する「話し合い」で入居者からの意見や要望を聞き取り、福祉サービスの向上に反映させている。さらに、労働環境の整備と人材育成の充実からも、福祉サービスの質の向上を目的として『『京都モデル』ワーク・ライフ・バランス認証企業』『きょうと福祉人材認証制度』に基づく認証を受けている。働きやすい職場づくりと質の高い人材の養成から、より充実した福祉サービスの提供が実現できると考えられる。今回、第三者評価（福祉）を受診する事で、自己評価を行い課題を見出す機会になっている。

## 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。	A	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。	A	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。	A	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。	A	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。	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。			A	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。	A	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

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
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	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		取組を行っている。	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。	A	A

【自由記述欄】

Ⅱ-1-(1)-① ② 施設長の職位・職責は、運営規程や業務運営図で表明し職員に周知させている。理念・運営方針に基づき、ケアハウスとともに関連事業所の円滑な運営を担っている。年始・年度末には所信表明を行い、職員との共有化を図り、地域には機関紙（号外）で発信している。各種会議や委員会に出席し、福祉・介護サービスの提供状況の把握と情報・意見交換を行っている。有事には、状況を把握した上で適切な指示を出している。不在時には、携帯電話で連絡・報告を受け対応している。

法令遵守に関しては、行政からの情報提供や京都府老人福祉施設協議会が開催する会議や研修時に情報を得ている。また、ワムネットなどからも情報を得るように努めている。専門家からのアドバイスを受ける機会もあり法令遵守に取り組んでいる。

Ⅱ-1-(2)-① ② 福祉サービスの向上を目指して、入居者とは「話し合い」の機会に意見や要望を聞き取っている。職員からは「職員会議」で意見や提案を聞き取っている。聞き取った意見・要望・提案などは定例会議で検討し、福祉サービスの質の向上に反映させている。さらに、定期的に職員との個別面談やキャリアコンサルタントによる面談の結果も踏まえて職員の質の向上につなげられるように指導している。経営状態の安定性や改善に向けては、定例会議・評議員会・理事会・職員会議などからの情報をもとに分析・検討するとともに専門家などからの助言も受けている。「ワーク・ライフ・バランスの認証」「きょうと福祉人材育成認証」の認証を受け業務の実行性を高める努力をしている。

Ⅱ-2-(1)-① ② ケアハウスの人材に関しては、法令で定められた職員配置基準に即して必要な人員を配置している。質の高い人材の育成を目的として、事業計画に「職員研修実施計画」を組み入れ実践している。働きやすい職場づくりを目指して「ワーク・ライフ・バランス認定」を受けている。さらに、階層別研修計画により、目標レベルを明確にして、内部・外部研修から将来像を示して職員の「やる気」を引き出している。キャリアパスや個別面談・人事考課などに基づき総合的に人事管理を行っている。

Ⅱ-2-(2)-① 事務所で総合的に労務管理を行っている。有給休暇・育児休業・介護休業などは法令に従って対応している。定期的な個別面談やストレスチェックなどで職員一人ひとりの状況を把握している。「ワーク・ライフ・バランス」に配慮した職場づくりや弁護士・社会保険労務士・キャリアコンサルタントなどの専門家の助言により職場環境が向上している。ユニバーサル休暇（結婚記念日、誕生日）を付与している。資格取得に関しても積極的に奨励し資格手当などを支給している。

Ⅱ-2-(3)-① ② ③ 個人面談記録シートに個人目標を設定し、定期的に上司が評価する仕組みがある。職員の資質を組織的に高めることを目的とし継続的に実施されている。人事考課やキャリアコンサルティングのアドバイスなども活用している。新規採用者育成計画、人材育成計画、階層別人材育成計画など具体的に策

定し、個別・組織的・体系的な計画として実践している。

Ⅱ-2-(4)-① 実習生の受け入れの体制を整備している。介護職員初任者研修や就労支援などを受け入れている。実習生の専門性や適性を考慮したプログラムで行っている。

Ⅱ-3-(1)-① ② ホームページを活用して、法人の理念や運営方針・定款・事業計画・報告・決算書など詳しく公開して運営の透明性を図っている。「軽費老人ホーム ラポール八木」についても写真を活用して、行事の様子や入居者の作品・愛犬イヴちゃんを紹介している。広報誌「ラポール通信」でも、施設の活動の様子を写真で紹介したり、季節により必要な情報（脳卒中やインフルエンザなど）を発信して地域住民に貢献している。法人として、公正で透明性のある適正な経営・運営を実践するために、評議員会・理事会・業績検討戦略会議・事業推進委員会・職員会議など組織の構図を明確にして、双方向で情報を共有している。また「話し合い」として定期的に入居者と職員との意見交換・要望などを聞き取る機会を設けて、運営に反映させる仕組みを持っている。

Ⅱ-4-(1)-① ② 入居者と地域住民との交流を大切に、地域と入居者とが楽しみの共有化を図っている。また、金融機関や医療機関・スーパーなどへ出かけたい入居者に、週4日（祝・祭日は休み）送迎バスを運行して便宜を図って地域との交流の一端となっている。外出が難しい入居者などには、定期的に地域の商店が日用品や衣類などを持って訪れ買い物を楽しむ機会を設けている。地域のお祭りに出かけたり、お神輿が施設に来たりして、馴染みの関係が出来ている。ボランティアに関しては、受け入れマニュアルを作成し基本姿勢を明確にしている。大正琴やカラオケ・習字・ヨガ・絵画などボランティアと一緒に楽しんでいる。習字や絵画・俳句などの作品は広報誌「ラポール通信」に掲載している。美容師も訪れている。近在の小学校や高等学校・保育園などとの交流があり、入居者が作った雑巾をプレゼントしている。「幼老のふれあい」の機会も楽しいひと時になっている。

Ⅱ-4-(2)-① 地域の医療機関や福祉施設関係機関・ボランティアなどの社会資源を一覧表にまとめて、必要に応じて速やかに誰でもが対応できるように事務室の机の上に置いている。入居者の入退院時の医療機関との情報交換なども双方向で行っている。ケアハウスとして、行政（京都府）の担当者とも協力体制がある。京都府老人福祉施設協議会の定期的な会合に参加して、情報交換を行って運営に反映させている。

Ⅱ-4-(3)-① ② 施設と地域とは、垣根のない関係にあり、双方のイベントなどでも協力体制がある。地域の祭りには、屋台で使うタコ焼きや綿がし器・長机・床几なども無料貸し出ししている。「認知症サポーター養成講座のキャラバンメイト」として職員を派遣している。地域の状況を把握できる立場にある民生児童委員を評議員として迎えている。施設長は「介護認定審査会委員」として行政にかかわっている。また、京都府老人福祉施設協議会の南丹地区デイサービス部門の理事として平成31年度から参画予定となっている。地域や福祉・介護関係機関とも連携を深め「支え」「支えられる」関係を確立している。広報誌「ラポール通信」も楽しみにされている。

### 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。	A	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。	A	A
33		Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。	① 利用者満足の上昇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。	A	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。	A	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
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。	A	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

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
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。	A	A
45			② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	A	A

【自由記述欄】

Ⅲ-1-(1) ① ② 法人の理念や経営方針とともに運営方針を明確にして公表している。運営方針を4項目挙げているが、その中で「権利擁護と自立支援」として「利用者の人権を尊重、また個人の尊厳に配慮した質の高い安心・安全なサービスの提供に努めます」と示している。ケアハウスの住民として「何人にも束縛されることなく、自由に安心・安全な生活」が保障されている。そのために、定期的に「話し合う」機会を設け、入居者と職員が情報・意見交換を行うとともに提案や要望なども聞き取っている。事案に応じて、法人幹部が出席する定例会議にあげ検討する取り組みを確立している。職員には、定期的を実施する内部研修を行って周知させている。プライバシー保護に関しても、運営規程に「秘密の保持」として文章化している。さらに「個人情報に関する基本規則」「個人情報に関する文章等管理規則」を定めている。契約時には、「個人情報利用同意書」により、個人情報保護の趣旨を説明し「写真などの肖像権」を含めて同意の署名・捺印を得ている。

Ⅲ-1-(2) ① ② ③ 施設の情報は、ホームページやパンフレット・広報誌などで詳しく提供している。ケアハウスの説明に理念など施設の「思い」とともに、入居に至る手続きやサービス内容・行事・食事など写真を活用してわかりやすいものになっている。希望により、施設内見学や体験入居・試食も受けている。入居相談なども含めて相談記録として記録を残している。入居時には、契約書・重要事項説明書を用いて今後の生活に関してくわしく説明して、理解・納得を得た上で契約書をかかわしている。入居者が、加齢などにより何らかの支援が必要になってきた場合には、本人や家族・職員・居宅介護事業所の介護支援専門員・介護事業所職員が協議して、必要な介護サービスを利用してケアハウスでの生活を継続できるように支援している。また、状況に応じて医療関係者や行政とも相談・連携して「その人」にとって最適な生活環境が整えられるように支援している。医師の判断や家族の協力等一定の条件をクリアした場合、希望により「看取り」を行っている。縁者がなかつたり家族の状況に応じて、遺骨を納骨堂で預かっている。

Ⅲ-1-(3) ① 入居者の意見や要望を聞く機会として、定期的に「話し合い」の時間を設けている。意見箱を設置したり、日常的に職員との会話の中で聞き取るように努めている。聞き取った意見や提案・要望などは職員会議で検討し、事案によっては幹部職員の出席する「定例会議」にあげて検討する仕組みがある。検討した結果は、玄関前の廊下に貼りだして公表している。入居者の楽しみの一つである「食事」を大切にしている。定期的にし好調査を行って献立に反映させている。日常的にバイキング形式の食事やクリスマスにはフルコース（洋食）の食事を提供している。ピアニストによるピアノ演奏を楽しんだり夜の居酒屋で非日常的な楽しみを提供したり多彩なイベントを計画して、入居者の満足度を高められるように努めている。気の合った同志で昼食をとっている入居者の表情には「穏やかな笑み」が見られた。

Ⅲ-1-(4) ① ② ③ 苦情対応に関するマニュアルを作成している。契約書や重要事項説明書にも苦情対応について記載して、契約時に本人・家族などに説明している。第三者委員も設置している。苦情

などは「話し合う」機会に聞き取ったり、日常的にいつでも生活相談員や寮母に気軽に話すことが出来る雰囲気づくりに努めている。聞き取った苦情などは、記録し職員会議で検討して迅速に対応している。個人的に話したい希望があれば、他の入居者の視線を気にしなくても話せる場所（応接室）を用意している。

Ⅲ－１－(5) ① ② 事故発生防止に関するマニュアルを作成し、リスクマネジメント会議で検討したり、研修会で職員に周知させている。事故やヒヤリハットなどの記録をもとに、予防対策につなげるように努めている。事故によっては、保険の活用や弁護士による対応ができる仕組みを持っている。感染症に関しては「感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止」のマニュアルを作成している。随時見直しを行って、常に新しい情報を入れている。ノロウイルスの対策として吐しゃ物処理セットを準備し、各職員に使用方法を周知させている。インフルエンザの予防接種と今年度は予防薬（タミフル）を法人の負担で服薬している。うがい、手洗いの励行など職員が感染者にならないように注意を促している。地域住民には、広報誌で「インフルエンザ マメなマナーを！」として豆をイラストにして「予防策」を伝えている。

Ⅲ－１－(5) ③ 災害対応マニュアルを作成している。年間消防計画により定期的に避難訓練を行っている。消防署の協力も得て、年末に敷地内にあるグループホームから出火したとの想定で、各施設・事業所で避難訓練を行った。毎回、敷地内にある施設・事業所で出火場所を決めて合同で行っている。火災報知器やスプリンクラーの点検は専門業者が定期的に行い安全を確認している。法人で「災害対策本部」を設置しており、職員の中に地区の消防団員が数名在籍していることから地域との連携が出来ている。ケアハウスでは、備蓄リストを作成し、アルファ米炊き出しセットなどの食料品と水を保管している。他の事業所でも備蓄用品を保管している。災害時の避難所には指定されていないが、地域住民にとっては頼れる存在であり、避難勧告の発令で愛犬と共にラポールに避難してきた住民を温かく受け入れている。南丹市の「徘徊SOSシステム」の協力事業所となっており、入居者・利用者の安全確保としてのネットワークも整備している。

Ⅲ－２－(1) ① ② 標準的な福祉サービスの提供については、ホームページやパンフレット・契約書・重要事項説明書に記載している。さらに「ラポール八木での生活について」として具体的に書面に記載し実践している。定期的を開催する「話し合い」や職員会議、あるいは家族などとの面会時に福祉サービスの提供状況を聞き取って記録し半期で見直している。

Ⅲ－２－(2) ① ② アセスメントは、生活相談員が本人・家族などから生活歴や心身状況・今後の生活の要望など聞き取って記録して、個別に福祉サービスの実施計画（個別処遇計画）を策定している。さらに、介護保険制度を利用している入居者には、居宅介護支援事業所の担当介護支援専門員が主催するサービス担当者会議で生活相談員・寮母・看護職・栄養士などと情報・意見交換を行いアセスメントを行って個別援助計画を作成している。個別処遇計画は一年で評価・見直しを行っているが、入居者の心身の状況の変化があれば、随時見直している。

Ⅲ－２－(3) ① ② 入居者個別の記録類は、初期情報・アセスメント・個別処遇計画書、介護保険被保険者証・個別援助計画書（介護保険利用者）などをインデックスで分かりやすく整理してファイルし、職員が情報を共有しやすいように工夫している。又看護職は別途個別に医療情報ファイルを作成している。記録類は、棚に保管し施錠している。社内規定で保存・廃棄方法を定めている。