［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	厚ニコニコハウス 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		

令和　2年　4月　9日

総　　評	「明智光秀が築いた城下町」である福知山市の市街地に平成21年4月、社会福祉法人福知山シルバーが「厚ニコニコハウス　ケアハウス」70床を開設されました。同時に認知症対応型通所介護「厚ニコニコハウス　りんご村」と共に、平成23年5月に居宅介護支援事業所も併設されました。 法人全体の各種介護事業をはじめ、併設の認知症対応型通所介護・居宅介護支援事業所との連携により、法人の理念の通り、元気な暮らしの応援と要介護になっても安心して暮らせるサービスが提供されていました。さらに、厚ケアハウスの理念である「感謝の気持ちを忘れずに明るい笑顔と真心で元気な暮らしを応援します」と明文化されている通り、職員の「笑顔」「元気よさ」がとても印象的で、理念に沿ったサービスの提供を実践されていました。 また、入居者が季節に合わせて作られた作品が玄関と事務所前や食堂など、各所に展示され、理念にある「元気な暮らし」が裏付けされているのが思い浮かびます。これらの作品は、「両丹日日新聞」の記事となりました。 食事はケアハウス内の厨房で調理され、栄養士が週間ごとにメニューを考え、地産地消の地元食材を利用し、器、食材の色合い、栄養バランスも良く、見た目でも楽しめる工夫をされて、利用者や職員からも「美味しい」と高い評価でした。 広い屋上からは姫髪山が一望でき、8月16日の丹波大文字の送り火の点灯が楽しめます。また、屋上には広いスペースの遊歩道があり、中央には家庭菜園のスペースも確保され、「第２の人生を、いつもニコニコ」という理念を実現する生活環境が工夫されていました。
特に良かった点（※）	１．人材育成とサービスの資質向上の取り組み 「厚ケアハウスの理念」「感謝の気持ちを忘れずに明るい笑顔と真心で元気な暮らしを応援します」と明言し、事業処遇方針で“第三者評価の取り組み・職員の研修の充実”を掲げている通り、笑顔で元気な職員の対応とマナーの良さが利用者の満足度を高めていると感じました。法人組織としての人材育成計画に基づき各種研修や会議で職員の資質向上に取り組まれ、個々の利用者に合ったサービス提供を実施されていました。さらに「きょうと福祉人材育成認証制度」の取得に向けて、働きがい働きやすい職場環境の取り組によって、人材育成や確保が実践され、サービスの質の向上により利用者に安心を与えていました。 ２．災害時の利用者と職員の安全の取り組み 西日本豪雨災害で、１階の床上浸水の被害を受けた教訓により、利用者、職員の安全を確保するため、１階の玄関前とエレベーター前に、防水設備として「防水版置くだけ」が設置されました。非常時には職員が簡単に取り付けられる設備を設けられ、災害時には建物内に浸水しないように対策がなされていました。災害時におけるマニュアルは整備され職員に周知され、また、運営規程には「災害・非常時の対応」の規定が明記されていました。非常時の食料や水などの備蓄もされ、災害時には地域の方の避難所

	として提供できるように取り組みをされていました。 ３．地域との連携・貢献 福知山市の農業環境は、高齢化と併せて後継者もなく農業は廃れつつあります。法人として地産地消センター、配食事業を展開することで、地域の活性化に貢献されています。配食サービスでは、地元の食材を活用し、高齢者の安否確認も兼ねています。また、運営基本方針では、「地域との繋がりを大切に」と掲げ、行政や地域が主催する介護予防事業の講師や認知症サポーター事業による支援もなされていました。さらに、法人として「認知症カフェ」の展開もされていて、地域住民が住み慣れた地域で安全に安心して暮らせることを支援されています。法人としての地域に対する思いが伝わりました。
特に改善が望まれる点（※）	１．遵守すべき法令等は研修や勉強会を通じ情報を把握され、会議等で職員に周知するとともに法令等をリスト化されていました。しかし、各職員が必要に応じてすぐに確認ができるように、設置場所や分かりやすくファイルするなどの工夫をされたらいかがでしょうか。（通番11） ２．ボランティアの受け入れのフォロー図は確認できましたが、ボランティアの受け入れに対する登録方法や手順、申し込み、手続き方法などのマニュアルが整備されていませんでした。（通番24） ３．サービス提供に関わる記録は、文書管理規定により、保存、破棄の規定に沿って管理されていました。しかし、記録は保管場所がない問題から、本部倉庫に一括保管されていますが、その本部倉庫で管理している記録のリストができていませんでした。リスト化されることで記録のより適切な管理がしやすくなると思います。（通番45）

※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。

Ⅰ　福祉サービスの基本方針と組織

評価分類	評価項目	通番	評　価　細　目		評価結果 自己評価	評価結果 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・周知されている。	1	①	理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	A	A

［自由記述欄］

通番1　ケアハウスの理念は法人の理念に沿って、ホームページ、パンフレットに明示し、入居者、家族、地域住民に周知している。１階のエレベーター前や各階の寮母室前に掲出し周知している。また、事務所内にも理念を掲示し毎週月曜日には職員で唱和をされている。また、法人としての理念は、中長期計画の中で明確にし、４月の管理者会議やケース会議で、理念・基本方針を再確認をし理念に沿ったサービス提供をしている。

評価分類	評価項目	通番	評　価　細　目		評価結果 自己評価	評価結果 第三者評価
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。	2	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

［自由記述欄］

通番2,3　定期的に開催している理事会、部長会、管理者会議で、経営をとりまく環境の変化や社会情勢の変化に鑑み、情報収集に努め、現状を把握・分析し課題を抽出して改善策を検討している。改善すべき課題は、ケース会議で職員に周知している。

評価分類	評価項目	通番	評　価　細　目		評価結果 自己評価	評価結果 第三者評価
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。	4	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
	Ⅰ－3－（2） 事業計画が適切に策定されている。	6	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

［自由記述欄］

通番4,5　中・長期計画は、法人の基本方針に沿って、「稼働率の維持・入居前のニーズの把握」などから具体的な目標設定をし、その達成に向けて実践をしている。単年度計画は、中・長期計画に沿って、事業処遇方針を具体的に策定をし実践をしている。
通番6　事業処遇方針を策定するにあたっては、ケース会議で利用者のニーズや要望を確認し、前年度の実施事業報告で成果を分析、評価、見直し、改善策を検討した上で具体的に策定をしている。策定した事業処遇方針は、職員にケース会議で周知をしている。
通番7　毎月1回開催している「ふれあい会議」で事業計画を利用者に周知している。「ふれあい会議」への利用者の参加率アップの対策として、併設事業所との合同開催やお茶、お菓子を提供するなど工夫されている。

評価分類	評価項目	通番	評　価　細　目		評価結果 自己評価	評価結果 第三者評価
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。	8	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。	A	A

［自由記述欄］

通番8,9　事業処遇方針の中で、「第三者評価の取組」「職員の研修・教育の充実」を掲げ、サービスの質の向上に向けて具体的に取り組みをしている。併設している、居宅介護支援事業所、認知症対応型通所介護「りんご村」と連携した個別処遇計画に基づいたサービスの質の向上に向けた取り組みは、ケアハウスの運営上の強みであり特色となっている。

Ⅱ　組織の運営管理

評価分類	評価項目	通番	評　価　細　目		評価結果	
					自己評価	第三者評価
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。	10	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
	Ⅱ－１－(２) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	12	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

[自由記述欄]

通番10　組織図や職務分掌規程および運営規程や入居契約書等に管理者の職務権限が明文化されている。また、ケース会議で管理者の役割と責任についてみずから表明している。さらに、併設の居宅介護支援事業所の管理者と相互評価を行い、自己評価度を高めている。
通番11　法人の管理部と連携し、法令の改定に伴う研修会や理事会、各種会議やホームページで情報も入手している。職員にはケース会議で遵守すべき法令を周知している。
通番12　「厚ケアハウス」の理念である「感謝の気持ちを忘れずに明るい笑顔と真心で元気な暮らしを応援します」と明文化している通り、職員が理念に基づいてサービスの質の向上に向けた実践がおこなわれている。
通番13　管理者会議、部長会議で運営状況を報告、分析を行い、経営安定化に向けて有効な稼働率の維持ができるよう取り組みをしている。また、職員の働きやすい環境を整備するとともに、入居者が安心して生活ができる環境に向けて取り組んでいる。

評価分類	評価項目	通番	評　価　細　目		評価結果	
					自己評価	第三者評価
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。	14	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
	Ⅱ－２－(２) 職員の就業状況に配慮がなされている。	16	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

[自由記述欄]

通番14　中長期計画人材確保の「具体的な目標」として“給与体系・規則の見直し”“休暇体制の明文化”と福祉人材の確保・育成について明文化している。また、法人として「きょうと福祉人材育成認証制度」の認証取得に向けての取り組みをされ取得予定である。
通番15　人材育成計画に基づき、階層別人材育成計画、キャリアパス構成表、職員育成計画以外に全事業所共通評価表で評価し、人材の育成と資格取得、研修参加など、総合的な人事管理が行われていた。法人本部でタイムカードの記録や有休管理表により就業状況を管理し、中長期計画の目標の中で「休暇制度（有給消化の考え方）の明確化」を掲げ実践をしている。
通番16　中長期計画の中で“職員の心身の健康を保持するための対策を講じる”と明文化し、年2回の面談を通して職員の就業状況や意向を確認、把握をされている。また、30項目にわたるストレス度チェック表を用いて個々のストレスによる体調管理とアドバイスも行っている。各事業所の適切な人材配置とやりがいのある職場づくりやボーナスを年3回支給するなどして労働条件改善や環境整備に取り組んでいる。

評価分類	評価項目	通番	評　価　細　目		評価結果	
					自己評価	第三者評価
Ⅱ－２ 福祉人材の確保・育成	Ⅱ－２－(３) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	17	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
	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。	20	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

[自由記述欄]

通番17　法人の研修委員会による「研修プログラム」に基づき、一人ひとりの職員育成計画やキャリアパス構成表により、年2回の面談を実施し、個々の自己評価と上司評価による目標に対する到達度評価、見直しを行い、次年度の目標設定をすることで達成度を高めている。
通番18,19　事業処遇計画の中で「職員研修と教育の充実」の目標を掲げ、法人全体で横断的な研修を実施されていることが当該資料から確認ができた。研修後にも参加していない職員に対し、職員会議やケース会議で伝達研修を実施し、研修の成果を職員間で共有している。また、法人では外部研修の参加を奨励している。研修実績から外部研修に積極的に参加していることが確認できた。
通番20　実習生の受け入れマニュアルとフロー図を整備し、プログラムはケアハウスの特殊性もあり、学校の意向を踏まえて実施している。福知山市立南陵中学校の体験学習の実績が確認できた。

評価分類	評価項目	通番	評　価　細　目		評価結果	
					自己評価	第三者評価
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。	21	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	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

[自由記述欄]

通番21.22　法人および施設の理念方針、サービス内容や利用料等の運営内容について、ホームページやパンフレットにわかりやすく掲載し公表している。さらに、財務状況をホームページで公表し、適切な経営、運営の透明性を確保している。また、第三者評価受診結果や苦情、相談体制の内容についても個人情報の保護に配慮しエレベーター前の掲示板に分かりやすく掲示している。

評価分類	評価項目	通番	評　価　細　目		評価結果	
					自己評価	第三者評価
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。	23	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	B
	Ⅱ－４－(２) 関係機関との連携が確保されている。	25	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
	Ⅱ－４－(３) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	26	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。	A	A

[自由記述欄]

通番23　事業処遇方針の中で「地域との交流」を明記し、法人の夏祭りやクリスマス会のほか、地域老人会や地域行事への参加を積極的に呼びかけ情報提供をしている。また、利用者のニーズに応えるため送迎サービスを展開し、地域との交流の場を設けている。地域の防災活動や清掃活動にも、職員が積極的に参加している。
通番24　ボランティアの受け入れに関する基本項目は明文化しているが、受け入れに対する登録、手続き、配置等の受け入れ手順と受け入れ整備状況が確認できなかった。
通番25,26　法人の基本方針に“地域とのつながりを大切に”を掲げ、さまざまな情報を施設内の掲示板に掲示し地域情報を提供している。また、居宅介護支援事業所が併設されており、関係機関との連携を深め、行政や地域が主催する介護予防事業の講師や認知症サポーター事業の支援、法人の認知症カフェ等の取り組みを行っているほか、災害時には「地域の避難所」として提供するとしている。
通番27　法人として市内の各所に配食事業、地産地消センターの運営、本部の入浴サービスなど、行政や地域の福祉ニーズに対する事業を展開し、高齢者の安全や健康づくりに努めている。配食サービスでは、地元の食材を活用したセントラルキッチンを営業し、高齢者の「安否確認」を兼ねた事業としても位置付けている。

Ⅲ　適切な福祉サービスの実施

評価分類	評価項目	通番	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。	28	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
	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。	30	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

［自由記述欄］

通番28　運営規程の中で、“入居者の意思及び人格を尊重し”“安全に生き生きと明るく生活ができるように万全を期する”と運営方針として明記している。研修の場でも「利用者の尊厳」について取り上げられ職員に周知され、サービス提供の実践に努められている。
通番29　プライバシー保護に関するマニュアルを整備し職員に周知している。外部研修である福知山市民後見センター主催の講演会「後見制度の理解を深め利用促進につなげる」に参加している。ホームページで公表している施設内の様子は、利用者の顔が分からないよう修正されている。
通番30　ホームページでサービス内容や料金等を公開するとともに、市役所、市民病院や支援事業所にパンフレットを配置し利用希望者に情報提供をしている。施設の玄関にはパンフレットを設置している。パンフレットには体験入居の案内を明記し料金は明確にしている。
通番31　運営規程、入居契約書に「入居者または家族に対して、処遇上必要な事項について理解しやすいように説明を行う」と明記している。契約時には入居者にわかりやすく説明し理解を得てからサイン、捺印をもらっている。
通番32　運営規程の中に「在宅福祉サービスの活用など必要な助言そのほかの援助を行うものとする」と明文化し、他施設や家庭への移行のさいは、生活相談員が窓口となり情報提供や他の福祉サービスの継続にも対応している。

評価分類	評価項目	通番	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－（３） 利用者満足の向上に努めている。	33	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
	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。	34	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

［自由記述欄］

通番33　中・長期計画の中で“入居者ニーズの把握”を明記し、事業処遇方針の中で“定期的な個別面談（ニーズの把握）、家族、関係機関との連携強化”を掲げるとともに入居者満足度調査を実施している。満足度調査の結果は「ふれあい会議」で報告し、調査結果から年間リクリエーションの見直しや参加率の向上について検討をしている。
通番34　運営規程、利用契約書には、苦情に関する規定が明記され、重要事項説明書には、「苦情窓口」「第三者委員」「苦情解決の方法」を明記している。苦情に対応する「フロー図」も作成され職員に周知している。
通番35　「ふれあい会議」が利用者の個別面談を通して意見を聞く場になっている。さらに、意見箱を事務所前に設置している。
通番36　利用者の意見には迅速に対応するためのフロー図を作成している。利用者の意見、対応についてはケース会議で情報を共有し、迅速な対応を実践している。

評価分類	評価項目	通番	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－（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。	37	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

［自由記述欄］

通番37　パンフレットには「ケアハウスは、日常生活を安心・快適に過ごしていただけるように配慮した高齢者向けの住まいです」と明記し、事故予防に努めたサービスの提供をしている。リスクマネジメントに関するマニュアルは整備され、事故や緊急事態が発生した時にはマニュアルに沿って迅速に対応している。ヒヤリハット、事故報告書は作成し、ヒヤリハットや事故の発生原因、分析、事故再発防止策を検討し再発防止に努めている。内部研修では、救命救急の研修に参加し技術や知識を身につけ、万が一の事態に備えている。
通番38　法人内に感染対策部を設置し、感染部員による「感染対策」に関する研修を実施している。結核、ノロウイルス、インフルエンザなどの対処法などの知識を習得している。感染対策のマニュアルも整備し職員に周知している。マスク、エプロン、手袋の備蓄は十分している。また、玄関に手指消毒液やマスクを設置し、来訪者に協力を促している。職員は出勤時に、検温を実施し感染予防に努めている。
通番39　災害時におけるマニュアルを整備し職員に周知をしている。運営規程、入居契約書の中で「災害・非常時等の対応」の規定を明記され入居者に周知している。食料や水などの非常時の備蓄も準備している。西日本豪雨災害の教訓を受け、玄関と１階のエレベーター前には、防水板を簡易に取り付けできる「防水板置くだけ」を設置し、建物内に水が浸入しないよう対策をして入居者や職員の安全、安心を確保されている。

評価分類	評価項目	通番	評　価　細　目		評価結果	
					自己評価	第三者評価
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。	40	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
	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。	42	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。	A	A
	Ⅲ－２－（３） 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。	44	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］

通番40,41　運営規程の運営方針で「入居者の意思及び人格を尊重し」と明記し、サービスの基本原則にも「心身の状況に応じて」と明記され、運営規程に沿ったサービスの提供を実践している。さらに「食事・口腔ケア・排泄・入浴」の関する研修や「家族支援に関する研修」を通して、共通したばらつきのないサービス提供を実践している。ふれあい会議で利用者や職員の意見を拾い上げ、ケース会議でサービスの見直しについて検討し、年2回実施の個別支援計画に反映している。
通番42,43　生活相談員が初回面談時に、利用者の身体状況、生活歴、既往歴、生きがい、趣味、性格、家族、これからの生活の要望等の情報を収集しアセスメントシートに記載している。アセスメントに基づき、個別支援計画を作成している。個別支援計画は年2回、ケース会議で検討、見直しを行っている。また、緊急性のある計画変更には、そのつど、ケース会議で検討し見直しをしている。
通番44,45　サービスの提供記録は、個々に実施状況を記録している。毎日の申し送りやケース会議で個々のサービス実施状況を確認し情報の共有をはかっている。サービス提供に関わる記録は、文書管理規程により、保存、破棄の規定に沿って管理している。記録は本部の倉庫で一括保管しているが、本部倉庫で保管している記録のリスト化ができていなかった。