

# 熊本県福祉サービス第三者評価結果公表基準（概要版）

## 1 福祉サービス事業者情報

### (1) 事業者概要

事業所名称： (施設名) ケアハウス まほろば	種別： 軽費老人ホーム(ケアハウス)
代表者氏名： (管理者) 比企 尚子	開設年月日： 平成11年10月1日
設置主体：社会福祉法人 仁風会 経営主体：社会福祉法人 仁風会	定員： (利用人数) 50名
所在地：〒862 - 0913 熊本市東区尾ノ上3丁目3番1号	
連絡先電話番号： 096-213-1055	F A X 番号： 096-381-5155
ホームページアドレス	<a href="http://zinpukai.com/">http://zinpukai.com/</a>

### (2) 基本情報

サービス内容(事業内容)	施設の主な行事																																																						
食事に関して、管理栄養士の献立で健康管理 男女別大浴場で入浴 生活の中での健康増進及び介護予防を行う。定期的な健康診断を実施。生活相談員が在宅サービスの的確なアドバイスを行う。	1月：初詣・初釜 2月：豆まき 3月：ひな祭り 4月花見 5月：バスハイク 6月：運動会 7月：七夕飾り 8月：家族会・花火大会 9月：敬老会 10月：バスハイク 11月文化祭 12月クリスマス会・餅つき大会																																																						
居室概要	居室以外の施設設備の概要																																																						
居室面積：29.92m <sup>2</sup> 蓄熱型床暖房	1階：ロビー・相談室・和室・デイサービス・日常動作訓練室・大浴場 2階：食道・談話コーナー・大浴場 3階～5階談話コーナー・個室浴場																																																						
職員の配置																																																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>職 種</th> <th>常 勤</th> <th>非常勤</th> <th>資 格</th> <th>常 勤</th> <th>非常勤</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設長</td> <td>1</td> <td></td> <td>社会福祉施設長資格</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>事務長</td> <td>1</td> <td></td> <td>介護福祉士</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>生活相談員</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>管理栄養士</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>介護員</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>栄養士</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>栄養士</td> <td>1</td> <td></td> <td>調理師</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>調理師</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>社会福祉主事</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>宿直</td> <td></td> <td>4</td> <td>社会福祉士</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td>10</td> <td>8</td> <td>合 計</td> <td>8</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	職 種	常 勤	非常勤	資 格	常 勤	非常勤	施設長	1		社会福祉施設長資格	1	1	事務長	1		介護福祉士	1		生活相談員	2	2	管理栄養士	1		介護員	2	1	栄養士	1		栄養士	1		調理師	2	2	調理師	3	1	社会福祉主事	2		宿直		4	社会福祉士		1	合 計	10	8	合 計	8	4
職 種	常 勤	非常勤	資 格	常 勤	非常勤																																																		
施設長	1		社会福祉施設長資格	1	1																																																		
事務長	1		介護福祉士	1																																																			
生活相談員	2	2	管理栄養士	1																																																			
介護員	2	1	栄養士	1																																																			
栄養士	1		調理師	2	2																																																		
調理師	3	1	社会福祉主事	2																																																			
宿直		4	社会福祉士		1																																																		
合 計	10	8	合 計	8	4																																																		

資格の種別は、保健・福祉・医療に関するものを記入してあります。

複数の資格を持ち重複計上している場合があるため、職種と資格の数は必ずしも一致しません。

## 2 施設・事業所の特徴的な取組

### 1.文化の香り

九州で有名なギタリストの生演奏が聴けるギターコンサート(48回/年間)1回1時間

上野学園大学学部長で教授のバイオリンと准教授のピアノコンサート(1回/年間)

ソプラノ歌手によるコーラス(12回/年間)

入居者による『まほろば新聞』年1回発行・入居者によるCDコンサート(12回/年間)

入居者による教養講座(12回/年間)

## 2.介護予防

自立・認知予防を目的に勉強会（12回/年間）

いきいき体操・ストレッチグーパー体操・ラジオ体操等約1時間毎週日曜日に実施

認知症カフェ（12回/年間）開催

## 3.行政と協働

地域の学習支援（県）・片親児童生徒の学習場所の提供(県母子会)

地域の縁側 高齢者の学習発表の場所及び機会の提供(踊り・バンド・楽器演奏・折り紙等)

## 3 評価結果総評

### 特に評価の高い点

#### \* 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握されている。

経営母体である比企病院の医療法人社団「仁風会」と社会福祉法人「仁風会」が一体となり、医療・介護・福祉にかかわる事業を「点」とせず、地域のニーズに応えようと居宅支援事業所や訪問介護事業所・ホームヘルプサービスセンターなどからの情報をくみ上げ、地域を見据え「面」と捉えた事業展開をしていること。また、ソーラーシステム・雨水利用・生ごみ利用・蓄熱型床暖房・加湿機能付きエアコンを導入するなど、環境に配慮した対応を行なっている。

#### \* 働きやすい職場環境づくり

各セクションの責任を求めながら、其々の研修・研鑽の場を提供し、スキルアップが図られていると共に、職員の出産や子育てにも配慮した職場づくりに取り組んでおり、回転の速い職域とのイメージを払拭する職場であることが感じられる。

#### \* 利用者満足の上への取り組み

食事に関するアンケートや、運動会等行事後のアンケート、入浴サービスに関するアンケート、家族アンケート等、利用者や家族からの要望・意見を聞き取る機会を多く設け、サービス反映に努め、利用者満足度の向上への継続的な取り組みが行われている。

入居者が主体となって企画する新聞の発行や、教養講座・コンサート・外出など、自立した生き方、豊かな生活を支援しており、利用者アンケートからも生き生きと、楽しく過ごせる環境への満足を知ることができる。

#### \* 予防的視点での健康管理の実施

感染予防を図るため各種マニュアルを整備し、清掃の徹底を図っている。また、入居者・家族・職員が感染症について一緒に学ぶ機会も作るなど、施設全体で取り組み、発生予防に努めている。また、毎朝食時を全入居者の健康チェックの機会として、心身の変化の有無を観察し、会話を交わしながら状態の確認を行っている。体調変化時は、看護師同席のもと家族と連絡を取ったうえで、病院受診を促すなど、健康管理に努めている。

## 改善を求められる点

### \* 事業計画の策定

26年度・27年度の理事会及び評議委員の議事録には「まほろば」の事業計画が見られなかった。中・長期計画がその年度計画にどのように反映されたのか、今後どのように考えるのか、施設長や事務長の頭の中だけでなく、理事各位や職員にもわかるような記載があると更に良いと思われた。

## 4 第三者評価結果に対する事業者のコメント（400字以内）

(H27.10.6)

第三者評価を受ける事を計画して3年間、全職員で取り組み、今回受けさせて頂きました。私共の日常の仕事に対し、自己評価をはじめアンケート調査・事業所の書類に時間をかけ丁寧に観て頂き有難うございました。

お陰様でひたすら頑張っていた業務の整理の仕方がわかり、特に改善すべきところが明確化され見直す事ができました。これからも全職員一丸となって、研鑽を積み仕事を通じて世の中の為にどのような貢献ができるか、創立者の遺志を受け継ぎ、5年後10年後もお一人でも「まほろば」に出会えてよかったと喜んでいただけるように、文化活動の拠点や家族との絆になれたらと考えています。

## 熊本県福祉サービス第三者評価結果公表基準

## 【共通版】

## 評価機関

名 称	特定非営利活動法人 ワークショップ「いふ」
所在地	熊本市中央区水前寺6-41-5
評価実施期間	平成27年5月11日～27年10月8日
評価調査者番号	06-028
	09-002
	13-006

## 1 福祉サービス事業者情報

## (1) 事業者概要

事業所名称： (施設名) ケアハウスまほろば	種別： 軽費老人ホーム(ケアハウス)
代表者氏名： (管理者) 比企 尚子	開設年月日： 平成11年10月1日
設置主体：社会福祉法人 仁風会 経営主体：社会福祉法人 仁風会	定員： (利用人数) 50名
所在地：〒862-0913 熊本市東区尾ノ上3丁目3番1号	
連絡先電話番号： 096-213-1055	FAX番号： 096-381-5155
ホームページアドレス	<a href="http://zinpukai.com/">http://zinpukai.com/</a>

## (2) 基本情報

サービス内容(事業内容)	施設の主な行事																																																						
食事に関して、管理栄養士の献立で健康管理 男女別大浴場で入浴 生活の中での健康増進及び介護予防を行う。定期的な健康診断を実施。生活相談員が在宅サービスの的確なアドバイスを行う。	1月：初詣・初釜 2月：豆まき 3月：ひな祭り 4月花見 5月：バスハイク 6月：運動会 7月：七夕飾り 8月：家族会・花火大会 9月：敬老会 10月：バスハイク 11月文化祭 12月クリスマス会・餅つき大会																																																						
居室概要	居室以外の施設設備の概要																																																						
居室面積：29.92㎡ 蓄熱型床暖房	1階：ロビー・相談室・和室・デイサービス・日常動作訓練室・大浴場 2階：食道・談話コーナー・大浴場 3階～5階談話コーナー・個室浴場																																																						
職員の配置																																																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>職 種</th> <th>常 勤</th> <th>非常勤</th> <th>資 格</th> <th>常 勤</th> <th>非常勤</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設長</td> <td>1</td> <td></td> <td>社会福祉施設長資格</td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>事務長</td> <td>1</td> <td></td> <td>介護福祉士</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>生活相談員</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>管理栄養士</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>介護員</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>栄養士</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>栄養士</td> <td>1</td> <td></td> <td>調理師</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>調理師</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>社会福祉主事</td> <td>2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>宿直</td> <td></td> <td>4</td> <td>社会福祉士</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>合 計</td> <td>10</td> <td>8</td> <td>合 計</td> <td>8</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table>	職 種	常 勤	非常勤	資 格	常 勤	非常勤	施設長	1		社会福祉施設長資格	1	1	事務長	1		介護福祉士	1		生活相談員	2	2	管理栄養士	1		介護員	2	1	栄養士	1		栄養士	1		調理師	2	2	調理師	3	1	社会福祉主事	2		宿直		4	社会福祉士		1	合 計	10	8	合 計	8	4
職 種	常 勤	非常勤	資 格	常 勤	非常勤																																																		
施設長	1		社会福祉施設長資格	1	1																																																		
事務長	1		介護福祉士	1																																																			
生活相談員	2	2	管理栄養士	1																																																			
介護員	2	1	栄養士	1																																																			
栄養士	1		調理師	2	2																																																		
調理師	3	1	社会福祉主事	2																																																			
宿直		4	社会福祉士		1																																																		
合 計	10	8	合 計	8	4																																																		

資格の種別は、保健・福祉・医療に関するものを記入してあります。

複数の資格を持ち重複計上している場合があるため、職種と資格の数は必ずしも一致しません。

## 2 理念・基本方針

【理念】毎年同じ花や草がめぐりくる自然の中で、地球にやさしく 隣人にやさしく 長年に亘り培ってこられた夫々の生活文化を誇りとして 生き活きと生きられる 安心とやすらぎの生活空間まほろば 私達はまごころ込めて、やさしい笑顔で、あなたの自立のお手伝いを致します

### 【基本方針】理念との整合性

おだやかな生活の時間の流れの中で、できるだけ慣れた環境で、一日でも長く暮らして頂けるように、自立生活を支援します。

御自身の可能性を発揮され、社会への参加と夫々に培って来られた文化を発信できる場として努めます。

永年社会へ貢献してこられた皆様が、安心とやすらぎの生活の場として、健康管理や衛生管理・相談ごと等できますように職員は専門的な知識を身につけると共に、ご利用の皆様へ敬愛の念を持って誠実に仕事に励みます。

地域社会に開かれた施設として、近隣の保育園・幼稚園・小学校の児童達・中学・高校・大学の学生・社会人の実習生を受け入れ、教育育成の援助に全面的に協力し、町内の行事（清掃・お祭り・花植え等）、勉強会への協力、式典への参加等で交流を図ります。

御入居の皆様がお互いに助け合い、お友達として、隣人としての優しい環境作りをお手伝いします。

「地球にやさしく」を考へて建てられた「まほろば」に生活される皆様が、もっとゴミ問題や地球温暖化防止等に関心を持ち、日々の生活に御努力をいただけますように、私達職員一同お手伝いし、共に努力して参ります。

御入居の皆様を敬愛し、プライバシーを尊重し、自立支援に努めて参ります。

## 3 施設・事業所の特徴的な取組

### 1.文化の香り

九州で有数なギタリストの生演奏が聴けるギターコンサート（48回/年間）1回1時間

上野学園大学学部長で教授のバイオリンと准教授のピアノコンサート（1回/年間）

ソプラノ歌手によるコーラス（12回/年間）

入居者による『まほろば新聞』年1回発行・入居者によるCDコンサート（12回/年間）

入居者による教養講座（12回/年間）

### 2.介護予防

自立・認知予防を目的に勉強会（12回/年間）

いきいき体操・ストレッチグーパー体操・ラジオ体操等約1時間毎週日曜日に実施

認知症カフェ（12回/年間）開催

### 3.行政と協働

地域の学習支援（県）・片親児童生徒の学習場所の提供(県母子会)

地域の縁側 高齢者の学習発表の場所及び機会の提供(踊り・バンド・楽器演奏・折り紙等)

## 4 第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成 27年5月11日（契約日）～ 平成27年10月8日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	回（平成 年度）

## 5 評価結果総評

### 特に評価の高い点

- \* 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握されている。  
経営母体である比企病院の医療法人社団「仁風会」と社会福祉法人「仁風会」が一体となり、医療・介護・福祉にかかわる事業を「点」とせず、地域のニーズに応えようと居宅支援事業所や訪問介護事業所・ホームヘルプサービスセンターなどからの情報をくみ上げ、地域を見据え「面」と捉えた事業展開をしていること。また、ソーラーシステム・雨水利用・生ごみ利用・蓄熱型床暖房・加湿機能付きエアコンを導入するなど、環境に配慮した対応を行なっている。
- \* 働きやすい職場環境づくり  
各セクションの責任を求めながら、其々の研修・研鑽の場を提供し、スキルアップが図られていると共に、職員の出産や子育てにも配慮した職場づくりに取り組んでおり、回転の速い職域とのイメージを払拭する職場であることが感じられる。
- \* 利用者満足の向上への取り組み  
食事に関するアンケートや、運動会等行事後のアンケート、入浴サービスに関するアンケート、家族アンケート等、利用者や家族からの要望・意見を聞き取る機会を多く設け、サービス反映に努め、利用者満足度の向上への継続的な取り組みが行われている。  
入居者が主体となって企画する新聞の発行や、教養講座・コンサート・外出など、自立した生き方、豊かな生活を支援しており、利用者アンケートからも生き生きと、楽しく過ごせる環境への満足を知ることができる。
- \* 予防的視点での健康管理の実施  
感染予防を図るため各種マニュアルを整備し、清掃の徹底を図っている。また、入居者・家族・職員が感染症について一緒に学ぶ機会も作るなど、施設全体で取り組み、発生予防に努めている。また、毎朝食時を全入居者の健康チェックの機会として、心身の変化の有無を観察し、会話を交わしながら状態の確認を行っている。体調変化時は、看護師同席のもと家族と連絡を取ったうえで、病院受診を促すなど、健康管理に努めている。

### 改善を求められる点

- \* 事業計画の策定  
26年度・27年度の理事会及び評議委員の議事録には「まほろば」の事業計画が見られなかった。中・長期計画がその年度計画にどのように反映されたのか、今後どのように考えるのか、施設長や事務長の頭の中だけでなく、理事各位や職員にもわかるような記載があると更に良いと思われた。

6 第三者評価結果に対する事業者のコメント（400字以内）

(H27.10.6)

第三者評価を受ける事を計画して3年間、全職員で取り組み、今回受けさせていただきました。私共の日常の仕事に対し、自己評価をはじめアンケート調査・事業所の書類に時間をかけ丁寧に観て頂き有難うございました。

お陰様でひたすら頑張っていた業務の整理の仕方がわかり、特に改善すべきところが明確化され見直す事ができました。これからも全職員一丸となって、研鑽を積み仕事を通じて世の中の為にどのような貢献ができるか、創立者の遺志を受け継ぎ、5年後10年後もお一人でも「まほろば」に出会えてよかったと喜んでいただけるように、文化活動の拠点や家族との絆になれたらと考えています。

7 第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

（参考） 利用者調査の手法等

調査の手法	対象者	対象数(人)	基準数に満たない場合の理由
アンケート調査	利用者本人	42	
	家族・保護者	33	
聞き取り調査	利用者本人		
	家族・保護者		
観察調査	利用者本人		

## 第三者評価結果

すべての評価細目（45項目）について、判断基準（a・b・cの3段階）に基づいた評価結果を表示する。  
評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

### 評価対象 福祉サービスの基本方針と組織

#### - 1 理念・基本方針

		第三者評価結果
- 1 - ( 1 ) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
①	- 1 - ( 1 ) - 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>理念には、「古事記」の一文「やまとは国のまほろば たたなづく……」を引用して、事業所が高齢者の生活のために築いた「ユートピア」でありたいと謳っている。尚、職員は毎朝、利用者がその有する能力に応じて、自立した日常生活が送れるような支援へ万全を期すことを申し合わせ、基本方針としての理念の実現を目指している。また、理念周知のための手法として、パンフレットに「自立のために、意欲・気力・体力を支援します」と明記し、ソーラーシステム・雨水利用・生ごみ利用・蓄熱型床暖房・加湿機能付きエアコンを導入するなど、環境に配慮した対応を行なっていることを表明している。</p>		

#### - 2 経営状況の把握

		第三者評価結果
- 2 - ( 1 ) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
②	- 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 ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>経営母体は、比企病院の医療法人社団「仁風会」に所属するデイケアセンター・有料老人ホーム・訪問看護ステーション尾上と、社会福祉法人「仁風会」に所属するケアハウス「まほろば」・認知症対応型グループホーム昭和・デイサービスセンターなかよし・ホームヘルプサービスセンターなかよし・居宅介護支援事業所など、医療・介護・福祉に係わる事業を数多く展開し、地域住民の安心できる暮らしの提供に努めている。ケアハウス開設当時は自立した入居者が殆どであったものが、開設から15年を経過し、入居者の平均年齢87.2歳となり、要介護認定34人、要支援8人で自立した人は8人という現状。高齢化が進んだ地域ニーズへの対応こそが、今後の新しい介護事業の展開に結び付けられるものと思われる。自宅での入浴が困難な人、一日三度の食事の準備が大変な人、その対応は効率を優先するのではなく、利用者の心地よさを大切にしたい対応はいかにあるべきか など、事業経営を見据えた計画が考えられている。</p>		
③	- 2 - ( 1 ) - 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	a ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>経営課題というより、入居者の介護度を上げない工夫を優先して取り上げている。階段や廊下の手摺りを職員が通る度に拭くことを習慣としており、一日6回は消毒を行い感染症予防に努めることなどを日常的に行い、更には、デイケアサービスを活用してリハビリ機能を高め、家族のレスパイト機能を高めるなど、関連事業所との連携を取りながら具体的な取り組みに対応している。「働きやすい職場、明るい職場こそが楽しい施設(事業所)を作る」が施設長のモットー。職員の勤務年数が短いことも、「次の子どもの出産も考えています」という職員の</p>		

発言も、その結果の表れと思われる。また、介護報酬改定を見越して認知症介護指導者と管理者研修、リーダー研修、実践者研修に職員が参加。環境省の「二酸化炭素大幅削減施設補助事業」にも参加し、エコ対策にも視線を向けている。

### - 3 事業計画の策定

		第三者評価結果
- 3 - (1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
4	- 3 - (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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>母体法人は、中・長期的な計画として60人対応の「特養」開設を目指しており、訪問介護、通所介護、グループホーム、配食サービスと、点としての事業所の在り方を、地域を面と捉え、医療・介護・福祉の一体化を図ると同時にオンリーワンの事業所を目指して計画が立てられている。施設長・事務長の想いも計画も十分に伝わったが、中・長期の計画として文書がみられなかった。事業計画・予算・人事計画・人材育成・設備の整備等が、職員と共に計画・計算され、共有されることで、組織として取り組むべき体制が整うものと考えられる。チルド食品の採用、真空調理対応など、今後の取組みとしての計画もみられ、事業所・職員全員で「まほろば」の未来像を語り、中・長期のビジョンに向かう事で更なる発展が期待される。</p>		
5	- 3 - (1) - 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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>単年度計画は職員の意見を取り入れ、具体的内容を月々実行されていたが、中・長期の計画書が見られなかったため、その中の単年度計画としての在り様を窺い知ることは難しかった。事業所毎の年度計画は決算報告書や理事会・評議員会で報告されており、中・長期計画の具現化に対応されていることは窺われるが、個別事業所の具体的な事業計画に中・長期計画の落とし込みまでは見られず、単年度計画と中・長期計画の整合性を確認することはできなかった。ただ、アメリカで発達したCCR構想(継続介護付きリタイアメント・コミュニティ)に準じ、高齢者コミュニティの形成を視野に入れ、地域連携指導者も養成して事業展開も想定されており、幹部職員を入れてより具体的な実現に向けた計画の実施が期待される。</p>		
- 3 - (2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	- 3 - (2) - 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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業計画は事業所ごとに職員が参加し意見を出し合っており、更に部門を超えた委員会でそれぞれの現状や問題を抽出し、検討を重ねている。例えば、地域高齢者への配食サービスをどうするか。現在は、訪問介護等で出かけて行く際に配食も行っているが、善意での行動は当てにすべきことではなく、価格設定も、安く設定されているが、食事の内容から考えると、再設定も視野に入れることが必要と思われる。</p>		
7	- 3 - (2) - 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業計画は利用者本位が大前提とされ、計画立案後も要望があれば検討を重ね、利用者の意見を尊重することを基本として、利用者主体の計画が検討されている。年間の行事予定は4月の誕生会で配布され、法人行事・保健・防災・職員研修・会議と区分し、いつ、どのように行われているのか周知されている。また、毎月一回開催される懇話会に職員も参加し、月毎の計画が改めて報告され、別途、意見の収集も行なわれている。尚、年1回開催される「家族会」にも職員は出席し、日帰り旅行、お茶会、運動会、クリスマス、敬老の日等々のイベントの案を出し、家族と事業者・職員の交流が良好になるよう工夫され、双方の動きも分かって、職員と利用者が情報の共有を図る事ができるようになっている。</p>		

#### - 4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
- 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	- 4 -(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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設独自の「自己評価」を行っており、独自で12の評価項目を作り、自らの仕事を振り返り「ケアハウスに求められている事」「利用者にも求められていることは何か」「福祉とは何ぞや」など、職員全員で確認している。なお、業務分担表を作成し、業務内容を明確にしており、責任の所在を明らかにしながら質の向上に向けた取り組みが行なわれている。また、毎月開催される職員会議へ外部講師を招いたり、外部研修へ参加した職員が報告を兼ねて研修内容を披露するなど、福祉サービスの質の向上についても組織的な取り組みがみられた。</p>		
9	- 4 -(1)- 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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>今年度の第三者評価は、2012年に受審予定であったものを、今年の実施と変更して準備期間を作り、施設職員全体で「自己評価」の見直しが行われている。評価を受けるだけでなく、全職員で「評価」そのものを見直す・評価の意味を捉えることを実施しており、更に、意味のあるものにされていることを感じた。</p>		

### 評価対象 組織の運営管理

#### - 1 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
- 1 -(1) 管理者の責任が明確にされている。		
10	- 1 -(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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>社会福祉法人「仁風会」全体の組織図を作り、理事長としての役割と、事業所毎に、施設長・所長・センター長と責任を明確にする他、主任・副主任の在り方を業務分掌表にて、各人毎に勤務状況を明確にしている。尚、部署会議でそれぞれの役割・責任を確認し、勤務組織図の他、緊急連絡票、災害予防管理編成表を作り、役員・委員一覧表も明らかにして有事に備えている。また、行事担当一覧は一階の事務局内の見やすい壁に掲示し、事ある毎に確認できるように対応されている。尚、災害・有事には特に関心を払い、災害マニュアルを作り、管理者が取るべき行為規範を明確にしている。</p>		
11	- 1 -(1)- 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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>毎月実施している業務委員会や職務委員会では、法令遵守・コンプライアンスに関する事項をメインに、契約・内部規定・企業倫理と、社会規範の基礎となる道德意識について基本から取り組んでいる。また、「軽費ケアハウス」に関する法令や行政通達等には細心の注意を払って対応し、外部での講習会・勉強会で得られた資料は、事業所内の研修会に於いて全職員に配布し、情報の共有化に努めている。なお、エコ活動に力を入れ「地球にやさしく」をモットーに、熊本市のグリーン宣言企業として二酸化炭素排出削減に力を入れている。</p>		
- 1 -(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
12	- 1 -(2)- 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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「福祉サービス」の捉え方として「日常の生活レベルを落とさない」ことを掲げ、日々の食</p>		

<p>事を楽しみ「美味しかった」の感覚を大切にしている。例えば「食器」。落として割れても、陶器の温もりを大切にするために、プラスチックではない「器」の使用を大切にしており、食べたいモノのアンケートを取り、メニューに活用している。また、入居者の介護状況を確認し、ケアマネージャーとの連絡を密にして、個別のP・D・C・Aを職員間で共有しながら大切に取り組んでおり、民生委員さんなどの訪問を受け、現状を知って貰う事で福祉サービスの質の向上を図っている。</p>			
13	- 1 - ( 2 ) -	<p>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。</p>	a ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;          空き室を作らないように、他事業所との連携を大切にしているが、事業所本位の考えだけでなく、単身生活で介護を必要とする高齢者でも「ケアハウス」の存在を知らない住民も多いことから、積極的なPR活動も必要と考える。また、認知症高齢者の増加を見据えた「グループホーム」の立ち上げは、需要が大きいだけに地域高齢者にとって喜ばしい事業展開となっており、認知症デイの「オレンジカフェ」利用増加への対策も思案中とか...大切な事業展開と思われる。尚、残飯を利用して作ったコンポストの肥料は、リサイクル、自然農法の取組みとしても、素晴らしい取組みで、とても良いと思われるので、家族の訪問時やデイサービス利用者へ、活用に向けての更なるアプローチがあっても良いと思われた。</p>			

## - 2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果	
- 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	- 2 - ( 1 ) -	<p>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。</p>	a ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;          母体法人での研修は1年間で91のプログラムを準備。補助金を上手に使いながら人材確保と質の確保に努めている。年間の事業所内・外の延べ研修参加人数は1257名で、助成金での在籍職員も4名含んでいる。また、指導者研修も年4回で最大8回の研修に参加。ハローワークを通しての求人も有効に活用されている。</p>			
15	- 2 - ( 1 ) -	<p>総合的な人事管理が行われている。</p>	a ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;          職員それぞれに自己評価を年2回提出させており、それを基に責任者と人事担当者が職務遂行能力の評価を行っており、人事異動や昇給等の管理が実施されている。なお、自己評価の判断基準のひとつとして、「職員のしおり」を入職時に配布し業務判断の基準確認の参考としている。「しおり」は社会福祉法人「仁風会」の6施設と、医療法人「仁風会」「比企病院」の5施設に勤務する全ての職員が持参し、総合的な職務管理の基本としている。尚、法人では職業能力評価基準・介護員段位制度を取り入れる準備を始めており、職能評価者として6名が研修を終了し、来年度にはランク決定も可能としている。</p>			
- 2 - ( 2 ) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
16	- 2 - ( 2 ) -	<p>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。</p>	a ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;          管理者は「職員にとって快適な職場でなければ、入居者にとっても快適な住まいには成り得ない」として、働き易い職場作りへの認識を強く持っている。また、職員へは毎年一回の健康診断や予防接種を義務付けし、セクハラ・パワハラの研修会を開催するなど、身体的・精神的両面で良好な職場環境作りへの対応が行なわれている。また、職員の腰痛対策として特殊浴槽を採用するなど働き易さに配慮し、福利厚生取組みとして互助会事業細則を定める等工夫して、職員の余暇活動にも支援している。</p>			

- 2 - ( 3 ) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	- 2 - ( 3 ) - 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>開示された研修の年間91項目から、各職員が必要な研修を選び、参加するよう勧められている。研修後は報告書の内容が確認され、その活用のためにチームを作り、計画から立案・実施、そして検討・検証が実施されている。結果、人材育成が研修と経験双方からの相乗効果となり、例えば「ヒヤリ・ハット」の提出件数が大幅に増加するなど、成果に繋がっている。職員の研修修了書等は、個人ごとにファイルされており、研修への参加記録は、総合台帳に残され事務局で保管されている。しかし、個々の職員の研修履歴台帳は見られなかった。職員個別の研修履歴があれば、一人ひとりの目標管理が可能となり育成に向けた支援に役立つと思われる。</p>		
18	- 2 - ( 3 ) - 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 ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>年度初めの理事会で事業計画が立てられることから、併せて職員の研修計画が立てられる。部署毎に年間・月間の研修・勉強会の記録が取られ、前年度の研修成果を結果表として作成され、外部研修出席者は毎月の勉強会で報告し、全職員でその内容を共有する仕組みが作られている。年間研修計画は5月理事会で年度一覧として報告。学習発表はリスクマネジメント、インシデント会議などで実施されている。</p>		
19	- 2 - ( 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 ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>原則全員参加の内部修として、毎月一回・年間で12回開催され、社会福祉事業として、高齢者介護事業所として必要な、知っておくべき情報・知識の研修機会が確保されている。外部研修は91種類の項目が整備されており、職員それぞれに適した研修に参加するようになっており、必要な情報・知識・技術を習得する機会が与えられている。なお、母体比企病院で開催される職員研修会へも参加自由で、「認知症介護」については実務研修・リーダー研修にも参加。更には、講師として参加し、得られた知識を他の職員へ伝えることで、復習効果を上げるなど、成果に繋がっている。また、介護専門資格取得のため、主任介護支援専門研修など、介護福祉士資格取得研修への参加も支援されている。</p>		
- 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	- 2 - ( 4 ) - 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 ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「まほろば」の基本理念の項に「地域社会に開かれた施設として、近隣保育園・幼稚園・小学校の子ども達・中学・高校・大学の学生・社会人の実習を受け入れ、教育育成の援助に全面的に協力し、町内の行事(清掃・お祭り・花植え等)、勉強会への協力、式典への参加等で交流を図ります。」と明記しており、積極的な地域との交流を勧めている。実習生の受け入れに当たっては、「理念・基本方針」を徹底し、「まほろばでの約束」...生活マナーについて、食事について、入浴についてエレベーターでのマナーについてなど、詳細に記述し、教育・育成について体制整備を行なって対応している。</p>		

### - 3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
- 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	- 3 - (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 ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ホームページで社会福祉法人「仁風会」の指針や決算報告を行なっており、ケアハウス・グループホーム・居宅支援事業・ディサービス・ホームヘルプサービスの各事業内容や、施設の空き状況、行事予定、看取り介護などについても詳しく報告している。また、インターネットを利用しない人々のために、カラー版で写真を多用したパンフレットを作って配布しており、各種資料の閲覧も可能となっている。</p>		
22	- 3 - (1) - 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 ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>社会福祉法人「仁風会」としての組織図を全職員に配布。職員其々のポジションを明快に図表化し、さらに「業務分掌表」で職員個別の業務内容まで明記して、権限と責任の自覚を求め、公正で透明性の高い取組みを行なっている。経理・取引に関しては見積もりを取って決済を仰ぎ、大規模な出金に関しては補助金利用の可能性を検討している。なお、事務・経理・運営については弁護士・税理士など専門家の意見を取り入れており、未実施だった外部監査も近々実施予定。</p>		

### - 4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
- 4 - (1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	- 4 - (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 ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>基本方針に「地域社会に開かれた施設として・・・」と記載しており、地域との交流を図ることを明記し、町内会担当職員を1名配置している。複数の保育園・幼稚園・小学校・中学校・高校と定期的に交流し、生徒や子供たちと触れ合う等の楽しい交流が続いている。尚、小学校に入居者が出向いて戦争体験談を語る等、生徒と入居者で共に平和について考える機会も作られている。地域自治会の広報や町内からの案内で得た地域イベントの情報を掲示板で周知する他、食事時等全入居者が集まる機会に希望者をつのり参加を呼び掛けている。入居者は地域ボランティアの協力を得ながら文化祭や祭りを地域住民と共に楽しんでおり、その他清掃活動等にも参加する等、多様な交流を行っている。買い物や通院等も個人の意思を尊重しており、評価当日も買い物に出かけられる入居者の様子が見られた。入居者アンケートにも「地域のふれあいいいききサロンや老人会に参加している」「買い物や散歩を楽しんでいる」と記載があり、積極的に地域へ出掛けている様子が伺えた。</p>		
24	- 4 - (1) - 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 ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>運営規定の中で「ボランティア等インフォーマルサービス提供者との連携も常に考慮しなければならない」と基本姿勢を明確にしている。ボランティア受け入れマニュアルを整備し、登録手続き・ボランティアの配置・保険・事前説明等、必要な項目を記載している。入居者や職員にボランティアの受け入れに関して事前説明をし、ボランティアに対しては「まほろば」の施設概要や留意点等を説明することで、ボランティア活動が相互の喜びに繋がり、楽しく交流できるよう配慮している。また、毎月、福岡から来所されているソプラノ歌手によるコーラスやギタリストの生演奏が聴けるギターコンサートその他、今年の夏休みに初めてジ</p>		

<p>ユニアボランティアの訪問もあり、入居者に大変喜ばれた。 尚、事業所内に実習指導資格者を配置して地域の学校教育へ積極的に協力している。中学校 ナイストライ・専門学校生の実習・小中学校教員の初任者研修等、多種多様な実習や研修を 受け入れており、実習後に行う体験者からのアンケートの声を活かすことで、内容の更なる 充実を図っている。</p>		
<p>- 4 - ( 2 ) 関係機関との連携が確保されている。</p>		
25	- 4 - ( 2 ) - 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・b・c
<p>&lt;コメント&gt; 警察や消防署等の緊急連絡先・グループホーム等の関連施設・熊本市高齢福祉課等の行政 機関・医療機関・水道工事等のメンテナンス関係等、機能別に電話番号をリストアップして 掲示している他、ファイルに綴じて情報を共有し活用している。施設長は民生委員や自治会 の定例会議、相談員等の関係職員は地域包括支援センター「ささえりあ」のサービス担当者 会議に参加し情報交換を行い連携を図っている。法人内の居宅支援事業所・デイサービス・ 訪問介護事業所・グループホーム等と合同の研修会や会議を開催し緊密な連携を図り、サー ビスの質の向上に繋げている。</p>		
<p>- 4 - ( 3 ) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>		
26	- 4 - ( 3 ) - 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt; 地域の縁側では地域住民が学ばれた踊りや楽器演奏等の発表の場として提供している。ま た、1階ホールでは毎週日曜日夕方から一人親家庭の子供たちを対象にした地域学習会が開 催されており、更には、障がい者雇用に積極的に対応し、現在3名を雇用して無理なく仕事 ができる様温かく見守りながら支援する等、高齢者福祉に限らない広い視野に立った取り組 みを行っている。 尾ノ上校区自治協議会新聞「けやき新聞」で「まほろば」の施設概要と活動等を紹介して いる他、コンサート等、開催時には地域に参加を呼び掛け、地域住民と楽しい時間を共有し ている。災害時の地域の福祉避難所として指定を受け、要支援者や住民の安心に繋げている。</p>		
27	- 4 - ( 3 ) - 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・b・c
<p>&lt;コメント&gt; 施設長は尾ノ上校区の社会福祉協議会の研修会や会議に積極的に参加している。地域に密 着した活動を行っている民生委員との交流や、デイサービス・居宅介護支援事業所・訪問介 護事業所・地域包括支援センター「ささえりあ」・配食サービス・訪問看護事業所等の在宅 支援に携わる事業所と密な連携等、地域住民の身近な福祉ニーズを把握する多様な機会があ る。地域の情報から得られた福祉ニーズに沿って、一般型と認知症対応型の2種類のデイサ ービスや居宅支援事業所・訪問介護事業所・グループホーム・訪問看護事業所・配食サービ ス・オレンジカフェ等、認知症に視点を当てた取り組みや在宅生活を支える多種多様な活動 を展開している。更に、特養の開設も目指しており、地域福祉の核となる事が期待される。</p>		

## 評価対象 適切な福祉サービスの実施

### - 1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結 果
<p>- 1 - ( 1 ) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。</p>		
28	- 1 - ( 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・b・c
<p>&lt;コメント&gt; 理念・基本方針に「御入居の皆様を敬愛し、プライバシーを尊重し、自立支援に努めてま いります」と明記している。仁風会就業規則の服務心得で福祉に携わる職員としての心構え</p>		

<p>について、入職時に資料を用いて説明している。法人の年間計画で「個人情報・倫理について」「身体拘束について」等をテーマとした研修を組み入れ、継続して実施している。毎月開催される業務委員会には全職員が参加し、理念を初め遵守すべき法令や基本方針等について繰り返し学んでいる。日々のサービス提供時にプライバシー保護や人権尊重には十分配慮しているが、福祉サービス提供に関する個々のマニュアル自体には「プライバシー保護」や「利用者尊重」に関する文言が確認できなかった。福祉サービスの基本であるプライバシー保護と人権尊重を明記したマニュアルの整備が望まれる。</p>			
29	- 1 - ( 1 ) -	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 ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;          運営規定に人権の擁護及び虐待の防止のための措置について明記しており、プライバシー保護に関する規定・マニュアルも整備している。法人の年間計画に身体拘束防止に関する研修を組み込み実施する事で職員の理解を深めている。契約時に入居者・家族、必要な際には、後見人等にプライバシー保護と権利擁護について説明を行っている。居室は洗面所・トイレ付の個室でプライバシーが確保され、浴室も大浴場の他に個浴が3か所用意されている。入居者は希望により人目を気にすることのない個浴が可能となっている。面会や電話の取り次ぎ時は必ず入居者の意向を確認する等、入居者を尊重した対応がみられ、不適切な事案が発生した場合の対応方法についても、掲示板に明示して入居者・家族等に周知を図っている。</p>			
<p>- 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。</p>			
30	- 1 - ( 2 ) -	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 ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;          パンフレットには、理念を明記し、サービス内容や施設内の様子をイラストや写真で紹介している。パンフレットは民生委員等の各種会合に持参し、参加者に配布して情報を提供している。ホームページでも理念・基本方針・サービス内容を紹介し積極的に情報を発信している。見学も随時受け付けており昼食体験も可能。土曜日・日曜日・祝日も職員の勤務体制を整えて一人でも多くの見学希望者に応えている。職員は見学者に施設を紹介するパンフレットと高齢者向け住まいの選び方を案内する『消費者向けガイドブック』を手渡し、質問等に対して分かりやすい説明を心がけている。入居者・家族が適切に施設を選べるよう多様な方法で情報を提供している。</p>			
31	- 1 - ( 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 ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;          サービス開始時に入居者・家族は、重要事項説明書に基づく説明を受け、サービス内容に同意した旨の署名捺印をしている。要介護の利用者は介護支援専門員・ヘルパー・寮母・介護器具取扱者・訪問看護師等からもサービスについて説明を受けている。契約書を取り交わし理解した上で利用サービスを開始している。重要事項説明書について一度では理解できなかったことや、忘れていた事等、再度、重要事項説明書を用いて説明し周知を図っている。サービスの変更に関しては、退去判定審査基準票を用いて入居者・家族と話し合いを重ね納得した上で、施設長が判断している。</p>			
32	- 1 - ( 2 ) -	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 ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;          施設の変更や移行の事例としてグループホームへの入所・有料老人ホーム入所・入院・自宅復帰等がある。現在までの移行及び変更では全員が要支援又は要介護であった。相談員等が入居者・家族と面談し専門的立場から助言を行い、病院や居宅介護支援事業所等、関係機関と適切な連携を図り、変更や移行後も安心して継続した支援が受けられるよう対応している。</p>			

- 1 - ( 3 ) 利用者満足の上昇に努めている。		
33	- 1 - ( 3 ) - 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 ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>利用者満足度の調査として、年 2 回の食事アンケート・運動会等行事後のアンケート・入浴等サービスに関する利用者アンケート・年 1 回の家族アンケート等、多様な視点からアンケートを実施している。アンケートの結果は 2 階レストラン入り口に掲示し職員も参加する入居者懇談会や家族会で報告されており、6 月に行われた運動会のアンケートの結果も掲示されている。入居者満足度を把握するために施設長や相談員が個別の面談を定期的実施している。毎月 2 回開催される CD コンサートは入居者が収集している CD をみんなで聴きたいという意見を取り入れて始まったもので、クラシック・ラテン・民謡など幅広い音楽を扱うことで、心を豊かにする時間を提供することに貢献している。</p>		
- 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 - ( 4 ) - 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>苦情解決の体制について、苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員 2 名、計 4 名を置く事を明記した重要事項説明書を契約時に渡し説明している。玄関などの掲示板に苦情解決の仕組みを大きい文字で分かりやすく説明した文書を掲示し周知を図っている。施設長と相談員が定期的に個人面談を実施し、意見・要望をくみ取って苦情になる前の早期の対応を心がけている。尚、苦情を付けて解決を図った経過と結果については記録し、第三者委員へ報告しており、意見箱の設置や無記名のアンケートを実施する等、苦情を述べ易くする多様な工夫が見られた。</p>		
35	- 1 - ( 4 ) - 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 ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入居者の個人面談の目的や方法を「個人面談のお知らせ」として掲示板に掲示して周知している。個人面談は施設長や相談員が年 1 回、または、希望がある際に随時、居室に於いて実施。相談している事を周囲に気付かれない入居者は居室フロアから離れた 1 階にある相談室を利用できる等、意見を述べやすい環境が整えられている。寮母は毎日午後各居室を訪問して安否確認をする際に、相談し易く意見が述べ易いように笑顔と傾聴を心がけている。また、各種アンケートを実施する際に「気付いた事をご自由にお書き下さい」という欄を設け、設問以外の件で意見を述べる事ができるようになっており、入居者らの多くの書き込みが見られた。契約書に入居者懇談会を意見交換の場として定期的開催する事を明記している。家族会も定期的開催される等、意見を述べる機会を幾重にも設けている。事業所以外の苦情申し立ての窓口、行政機関とその他の苦情受付機関名の電話番号と受付時間について重要事項説明書に記載し、契約時に入居者・家族に説明している。</p>		
36	- 1 - ( 4 ) - 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 ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>相談や意見は即時施設長に報告し職員で話し合い迅速に対応している。「扉が開きにくい」「テレビが映らない」等の簡単な事案に迅速に対応している事が「自分の仕事以外でも対応できる事はさっさとやってくれます」という入居者アンケートの記述から伺えた。「シャワーの水がかかる」「深夜・早朝のテレビの音がうるさい」等の相談や意見では、入居者懇談会を複数回開催し入居者と職員で話し合い解決策を探っている。その結果まとめあげた「入浴のマナー」「食事のマナー」等の「まほろばの約束」をお互いに守り、居心地の良い環境作りに努めている。「入浴のマナー」を守ることに関連して、水の飛び散りが少ないシャワーヘッドに付け替える等、トラブルを未然に防ぐための施設側の対策も見られた。</p>		

- 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 -(5)- 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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事故に至りそうな事例を「ひやりハット」として多数列挙する事で職員の気付きを深めている。ひやりハットの事例は朝礼で報告し情報を共有し注意を促している。事故発生時は報告書の提出が義務付けられており、毎月実施するリスクマネジメント委員会において事故の発生場所や要因を分析し、対応を検討して再発防止に努めている。リスクマネジメント委員会には法人内のデイサービスや訪問介護等、他事業所の職員も参加し、多面的な視点で検討を行い情報の共有を図っている。また、法人全体で行う研修会において、インシデント委員会より各種事案について報告を行ない、インシデント研修後に職員アンケートを取って、学んだ事や気づき・感想を記入し、振り返る事で事故防止への意識を更に高めている。</p>		
38	- 1 -(5)- 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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>感染対策委員会を設置して、インフルエンザ・ノロウイルス・疥癬等、感染症毎の対応マニュアルを整備している。詳細なマニュアルの活用と集団感染の継続的な研修の結果、職員が落ち着いて対応できるようになっている事が職員の聞き取りから理解できた。掲示板には「食中毒を予防する為の手洗いの重要性について」の勉強会のお知らせが掲示されていた。手洗いの講習や洗った手のチェックを職員・入居者を対象に実施する等、手洗い重視の意識付けを行っている。施設長又は相談員が食堂入り口で必ずアルコール消毒をスプレーし、入居者一人ひとりに声をかけながら表情や声音等観察し体調を確認している。退室時も手指の接触による感染防止のため手洗いを呼び掛ける等、日頃から予防を徹底している。職員・入居者一丸となって早め早めの対応で感染防止に努め、定期的にマニュアルを見直している。手作りの「ノロキット」を各階に設置する、手すり等の消毒を毎日6回実施する、掃除道具を乾燥して保管、水道の蛇口は歯ブラシを用いて掃除する等、日常的に徹底した感染症対策が取られている事が判断された。</p>		
39	- 1 -(5)- 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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>自衛消防組織編成表には「通報・消火・避難誘導・非常持ち出し・連絡」の役割ごとに組織が編成されている。防災マニュアルを作成し、利用者の安全確保に努めている。事務室入り口に入居者の所在が一見して分かる工夫を名札に施し、入院・デイサービス・外出等、当日の入居者状況を把握している。年2回消防署立ち会いのもと、隣接するデイサービスの利用者と合同で避難訓練を実施。安全に階段を下りるための正しい手すりの使い方に関する避難訓練を実施。有事の際にリュックに入れる必需品のチェックリストを2階の掲示板に大きく示して入居者に周知を図っている。訓練後の振り返りの結果、防火扉にリボンをつけて開けやすくする工夫を取り入れる等、マニュアルを見直し充実を図っている。</p> <p>防災倉庫に備蓄一覧表を掲示し、管理栄養士が備蓄を管理し防災用特別献立を作成している。食料の備蓄品は消費期限前に消費し、味・食べやすさ・量等について検討を重ね、内容を変えたり量を増やす等の改善を施している。災害用伝言ダイヤル171に関する情報を文書化することで、安否確認や情報提供の仕組みを確立している。防災・災害時の対応に関する研修を毎年実施して防災に関する意識の浸透を図っている。</p>		

## - 2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
- 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	- 2 -(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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>マニュアルは、提供する福祉サービス毎に、目的や内容を記載し個別にファイルの表紙に添付されているが、まとまりに欠け見難いと感じられた。提供する福祉サービス毎のマニュアルを整備するなど見直しを行うことを期待したい。マニュアルが整備されることで、どの職員がサービスを提供しても一定水準の質の確保が可能となり、新人職員を指導する際にも有用と思われる。また、福祉サービスの基本となる入居者の人権尊重やプライバシーの保護について配慮した職員の対応の様子は覗えたが、マニュアルの中にその文言を明示することで、職員の意識も更に向上すると思われる。</p>		
41	- 2 -(1)- 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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>福祉サービスのマニュアルの中に様々な気付きに関する鉛筆の書き込みが見られたが、日付の記入がない為いつ見直されたのか確認できなかった。随時書き込んだことを、いつ・誰が見直したか等、責任を明確にすることで更にマニュアルの充実が図られると思われる。</p>		
- 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	- 2 -(2)- 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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>要支援・要介護の入居者については、居宅支援事業所の介護支援専門員を中心に寮母・訪問介護・デイサービス職員等、多様な職員が参加したサービス提供担当者会議を開催し、福祉サービス実施計画を適切に策定している。また、自立度の高い入居者については、希望にそって、主体的な暮らし、文化的な生活を支援する様々な取り組みが実施され入居者から喜ばれている。</p>		
43	- 2 -(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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>要支援・要介護の入居者については、居宅支援事業所の介護支援専門員を中心にして関係する多様な職種の視点から、福祉サービス実施計画の評価・見直しが定期的に行なわれている。状態が変化したときにも随時検討し、見直しが行なわれている事が、入居者アンケートの「介護度が変更になった時、関係の方が集まり、私も入れて話し合いをされ・・・」との書き込みから確認できた。</p>		
- 2 -(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
44	- 2 -(3)- 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、職員間で共有化している。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員は入居者のサービスの実施について客観的・時系列で記録する事を心がけており、経過記録が丁寧に記録されていた。サービス担当者会議でも経過記録の詳細な情報が役立っている。業務委員会と職員会議は全職員、調理委員会は調理員と寮母、寮母会は寮母が参加し、いずれの会議にも施設長が事務長が参加することで、情報を共有している。朝礼時に入居者情報を報告し合い業務を開始している。緊急な案件や文書量の多い通達は、回覧で情報を共有している。「寮母申し送りノート」に施設長や職員の小さな気付きや伝言の走り書きのメモ用紙が貼り付けてあることから「伝えよう」「情報を共有しよう」という思いが伝わってきた。</p>		

45	- 2 - ( 3 ) - 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a ・ b ・ c
<p>&lt;コメント&gt;  入居者に関する記録の保存・保管・情報の開示や提供について管理規定を整備し、管理体制を確立している。記録の保存期間は書類別に1年・3年・5年・10年・永久保存と区分している。記録のファイルは施錠し所定の場所に保管している。電子化した情報はファイルサーバー保管とし、個人情報の不適正な利用や漏えい防止に備えるべく準備中であり、職員にも周知されている。運営規定で秘密の保持を28条に掲げ、加えて個人情報保護・倫理に関する研修を実施することで職員に注意を促している。重要事項説明書に個人情報の取り扱いについて記載しており、入居者・家族に説明し同意した旨の署名捺印が得られている。個人情報の取り扱いに関しては掲示版にも記述があり周知が図られている。</p>		

	第三者評価結果		
	a	b	c
共通評価基準（評価対象 ～ ）	38	7	0