

第三者評価結果報告書

総 括	
対象事業所名	未来倶楽部 中野島（介護付有料老人ホーム）
経営主体(法人等)	株式会社 未来設計
対象サービス	特定施設入居者生活介護
事業所住所等	〒214-0012 神奈川県川崎市多摩区中野島1-27-8
設立年月日	平成12年2月18日
評価実施期間	平成29年12月 ～ 平成30年3月
公表年月	平成30年8月
評価機関名	株式会社 R-CORPORATION
評価項目	東京都版
総合評価（事業所の特色や努力、工夫していること、事業者が課題と考えていること等）	
<p>●事業者が大切にしている考え</p> <p>1) 接遇強化と施設環境保全</p> <p>株式会社未来設計（以下、法人という）では、スローガンに「顧客満足度100%を目指す」を掲げ、接遇の強化に努めています。接遇の基本を、「気持ちの良い挨拶」、「さわやかな笑顔」、「適切な言葉遣い」に置き、全職員が同じ姿勢で接遇に努めると共に、生活環境の美化維持により、利用者一人一人に暮らしやすい環境を提供するよう努めています。職員一人一人のスキルの意識を高め、研修を強化すると共に日々の介護の場面、家族対応において、個々の職員の所作について職員間で気付いたことがあれば注意し合う体制を整えています。</p> <p>2) コミュニケーションの強化</p> <p>職員一人一人が接遇の基本を実践することに加え、提供するサービスの品質向上のために職員間のコミュニケーションの強化を図っています。各種会議、委員会を設け、担当者間での情報共有と理解を深め、併せて運営懇談会等を通じてご家族の理解と協力を求めています。組織体制として、全体会議、リーダー会議、ケアカンファレンス会議、サービス担当者会議の4つの会議を設けて縦横のつながりを強化して情報の共有化を図り、委員会では、感染症対策委員会、身体拘束廃止委員会、事故防止委員会、給食委員会の4委員会各職種を横断して構成し、係として、排泄係、衛生係、レクリエーション係、記録係、環境整備係、3K1Y係の6つを設定しています。体制を通して同じベクトルを持ち、職員間のコミュニケーションを図り、情報を共有してサービスにつなげています。</p> <p>3) 徹底した健康管理の遂行（顧客に対して）</p> <p>施設の命題は、施設環境作り、体制の整備に併せ、基本は利用者の健康です。利用者一人一人の健康な身体を維持できた上で施設での生活とし、未来倶楽部中野島では利用者の健康管理に最大限の手厚い体制を整えています。パンフレットにも「医療との連携に支えられた介護」を謳っており、24時間看護、各種医療処置、協力医療機関との連携等の体制を整備しています。利用者の健康管理については、主治医及び医療機関との連携強化により、一人一人の日々の健康管理を確実に遂行し、職員は委員会活動を通じて罹患を防止する活動を実践しています。</p> <p>●職員に求めている人材像や役割</p> <p>未来倶楽部中野島では「3K1Y」を掲げ、職員に周知徹底しています。3K1Yとは、</p> <p>K:感謝：利用者に対し常に感謝の心を持ち続ける</p> <p>K:感激：利用者と共に喜ぶ</p> <p>K:感動：利用者と一緒に、同じ感動を感じる</p> <p>Y:喜び：この会社で働ける喜び</p> <p>毎朝、上記4項目を唱和し、職員の名札の裏に入れて携帯し、「3K1Y」を常に意識して仕事にあたって</p>	

います。

●職員に期待すること

- ①利用者に対して常におもてなしの気持ちを持って接し、利用者の話を傾聴できること
- ②利用者に対する介護そのものの質の向上により、利用者の満足度を高めること

《特に良いと思う点》

1. 多様なアクティビティの提供

未来倶楽部中野島では、日々のレクリエーションに限らず、ボランティアの招致や外出レクリエーションを様々に企画し、多様なアクティビティの提供を行うことで利用者の生活に活力を与え、毎日を楽しみ過ごしてもらえるよう努めています。月1回はイベントを実施し、中でも大きなイベントである納涼祭とクリスマス会ではご家族等も招待し、みんなで（100名規模）楽しみを共有できる機会を提供しています。各家族とのコミュニケーションも良好であり、運営懇談会への参加も含め、利用者、ご家族、職員共々、理解を深め合い、一緒に喜びを共有しています。

2. サービス品質の向上

株式会社未来設計（以下、法人という）、未来倶楽部中野島において、サービス品質の向上は常に使命とし、至上命令を心得、提供するサービス品質の向上に向けて、法人で「マイスター研修」を導入して実施しています。マイスター研修では、階層別にフォローアップ研修、中堅職員研修、スキルアップ研修、マスター研修を受講し、「マイスター試験」の資格を取得し、各職員の資質向上を図る体制を構築しています。また、施設内研修では毎月、研修テーマを設定して実施し、マイスター研修と相乗して研鑽を図っています。介護付有料老人ホームにとって、職員の質の向上は最重要の命題であり、法人全社を挙げて取り組んでいます。

3. 近隣との交流

未来倶楽部中野島にとって、地域とのコミュニケーションは重要な課題であり、地域コミュニティでの高齢者施設の位置づけとしても、車の出入りや騒音、ゴミの問題等、地域周辺から苦情のない体制の構築が必要です。未来倶楽部中野島では、地域交流スペースを地域へ開放し、施設主催のイベントへの案内、演奏会等の招待等、地域に対して開かれた施設として積極的に取り組んでいます。同施設内には、定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所「ソワンプ中野島」を併設し、事業所経由でも地域とのつながりを強化しています。今後さらに、地域との交流を深めていく予定です。

《さらなる期待がされる点》

1. さらなる入居促進活動

未来倶楽部中野島は、定員60名に対し、現在（30年2月現在）、47名であり、入居率に課題を持っています。入退所のタイミングもありますが、最低50名以上の維持を必至とし、入居促進が望まれます。入居促進活動は法人、施設共に努力をしていますが、要因の1つには、様々な形態の介護施設が普及し、利用者・家族が理解できていない点や、特別養護老人ホームを始めとする高齢者の入所施設の数、価格、サービス内容等の差異・比較、ニーズに応じた相談ができる場所等、周知の不十分さも挙げられます。まずは「介護付有料老人ホーム」自体の知名度を高め、介護付有料老人ホームならではの個々に応じたサービスのメリット等、業界全体で努力されることを望みます。そして、未来倶楽部中野島での他の介護施設との大きな違い、特徴を大きく周知され、利用者・家族が望むサービスが未来倶楽部中野島にあることの差別化を図り、伴う資の向上と共にさらなる努力を期待しております。

評価領域ごとの特記事項

1. 人権の尊重

- プライバシー保護に関しては、契約書においても利用者のプライバシー保護、守秘義務を徹底しています。個人の郵便物等については部屋別に管理を行い、年賀状、お手紙等は直接、利用者本人に手渡していますが、支払い明細等についてはご家族に直接手渡しています。居室は全室個室であり、職員は必ずノックをしてから入室するよう徹底しています。
- 委員会として、「身体拘束廃止委員会」を設置し、プライバシー保護についてもチェックを行っています。施設内研修で接遇の勉強会を実施し、プライバシー保護に配慮しています。
- 法人としてプライバシーの保護に関して適切に管理を実施しています。未来倶楽

	<p>部中野島の居室は全室個室であり、日常の支援では、個人の意思を尊重し、極力、排泄や入浴等、利用者個々の希望に沿って行うように個人の尊厳を尊重しています。施設内研修で接遇の勉強会を実施し、同業の不祥事を題材にして学び、研鑽しています。言葉遣いに関しても、その場で注意する体制を整え、職員間で意識できるようにしています。身体拘束廃止委員会では、プライバシー保護についてもチェックを実施しています。</p>
<p>2.意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●サービスの開始にあたり、契約における説明を適切に行い、利用者から了解、納得を得ることを第1とし、生活相談員が施設での生活上の事項の確認を行い、入所前のアセスメントを実施することを第2の契約時での面接としています。契約後、初期段階では入所時にアセスメントに沿って項目ごとに注意深く確認し、利用者の生活のリズムを観察・把握し、アセスメントが適切であるか否かを見極め、特に、認知症の利用者の場合には注意深く確認しています。 ●法人の「お客様相談室」では入所1か月後に利用者家族向けにアンケートを実施し、回収・集計を行い、施設で結果を受け、全職員に回覧して共有化を図り、改善を心がけています。未来倶楽部中野島ではサークル活動が充実しており、利用者の興味関心・希望のサークル活動かどうか確認し、個々のアセスメントに沿って支援を行っています。中には、特別養護老人ホームや病院へ移行する場合等については、医師や看護師のサマリーをご家族の同意の上、情報として提供しています。 ●ケアプランの作成にあたっては、介護支援専門員が素案を策定し、サービス担当者会議で検討を図り、作成しています。素案の策定では、利用者一人一人の記録、モニタリング、アセスメント等を勘案して行い、サービス担当者会議では、他職種の意見を聞いてケアプランに取り入れるようにしています。また、利用者本人の意向を大切に反映させています。利用者によっては認知症の進行により、本人意向の把握に困難を要し、長期入所の場合等、ご家族からも利用者本人の状況変化等の把握ができない場合は、担当職員の意見を聞いて取り入れるようにする等、ケアプランを基に安定したケアの継続に努めています。 ●「ケアプランNO.」と「実施」を合わせて記録し、ケアプランと対比して実施を確認し、支援しています。利用者の呼称は、基本的には名字で「さん」付けで呼ぶように徹底していますが、必要に応じてご家族の要望により、利用者の下の名前で呼ぶよう対応する場合もあり、利用者が心地良く過ごせるよう配慮しています。主治医、消防署（避難訓練の場合）、関係機関とは連携を図り、緊急時に備えています。 ●食事では、利用者個々の嗜好を把握し、献立に反映させています。また、利用者の状態に合わせて5段階の食形態で提供しています。食事は給食業者（セントラルキッチン）に依頼し、食物アレルギー等の食事情報を共有し、適切に食事を提供しています。食卓は、利用者一人一人の食事体勢、テーブルの高さに配慮し、机の下に足台を設置したり、お盆の下に台を置く等、食べやすい高さに調整しています。 ●浴槽は、機械浴、一般浴を設備し、清拭も併用して週3回入浴してもらっています。排泄での同性介助の希望は入所前に聞き、極力対応するよう努めていますが、夜間や人手の少ない時間帯等は難しいケースもありますが説明をして納得してもらえるように努めています。毎朝、着替えを行い、本人の好みや興味関心事等をリラックスできる入浴時に聞くようにし、記録しています。利用者の要望等については、居室担当者を決めて対応するようにしていますが、環境整備等の仕事を含め直ぐに対応できないことが生じた場合は、声かけを交えながら配慮しています。 ●レクリエーションは毎日、午前10時、午後2時に設け、始まる際は声かけを行ってなるべく参加を促し、有料のレクの場合は、希望者に声をかけ、楽しめるよう配慮しています。 ●入居者定員60名を踏まえ、看護師の配置を義務付け、常時、配置し、毎朝各居室を巡回して健康状態を確認しています。与薬が必要な利用者についてフローチャ

	<p>ートを作成し、職員間で把握し、服薬については看護師が責任を持って実施しています。往診の医師は月2回来訪し、利用者個々に体調の変化があれば情報を共有し、ご家族に知らせています。</p> <p>●機能訓練等については、利用者個々の身体機能の状況に応じたリハビリ計画を策定しています。リハビリ計画は、PT(理学療法士)、OT(作業療法士)、柔道整復師等で立案し、食堂、2階のロビー、廊下等で機能訓練を実施しています。生活リハビリもケアプランに組み込み、介護士が中心となっており、初期時の車椅子からの移乗、車椅子の自走等も組み込んでいます。車椅子は利用者本人の体と機能に合ったタイプへの変更等、一人一人に合った福祉用具を選定して支援しています。個人専用の福祉用具は購入またはリースとし、利用者負担になっています。</p> <p>●利用者のご家族の連携窓口は、生活相談員が窓口となっています。年2回運営懇談会を開催し、ご家族に案内して参加を促し、施設への意見、施設の理解をしてもらう機会にしています。居室担当者は毎月、利用者の近況をご家族に手紙を書き、届ける等、良好な関係を図っています。病院に通院することになった場合は、ご家族に必ず相談し、了承の下、病院に同行しています。</p>
<p>3.サービスマネジメントシステムの確立</p>	<p>●中・長期計画に沿って事業計画を作成し、計画に沿った施設運営を展開しています。施設展開にあたっては市場、地域のニーズを分析・把握して実施しています。利用者の安心・安全を第一とした施設運営を徹底しています。</p> <p>●マニュアル類は法人で一括整備し、施設に配備しています。マニュアルの見直し、改変については東、西のエリア会議、全体の施設長会議で行い、施設からは現場に即した提言をしています。施設ではマニュアルに沿って介護を行うよう心がけています。29年4月に介護保険法の大幅改定があり、マニュアル類の見直しを実施しています。サービス担当者会議やケア会議で人員の配置、ケアプラン、食堂の配置等、詳細に検討を図り、対応していく予定でいます。</p> <p>●職員の業務水準を一定レベル以上に保つために、全体会議、ケア会議に加え、4つの委員会も含めて情報の共有化、職員間のコミュニケーションを強化し、レベルアップにつなげています。会議、委員会に出席できなかった職員は申し送りを行い、摘録を閲覧する等、標準化に向けた取り組みを行っています。</p> <p>●業務の標準化を図るために、未来倶楽部中野島では「顧客対応」、「接遇」に重点を置き、各種マニュアルの整備、充実を図り、均質なサービスに取り組んでいます。マニュアルの見直し、改変については東西の各エリア会議、全体の施設長会議で行われ、介護保険法の大幅改定に伴い、マニュアル類の見直しを実施しています。現在、施設内のサービス担当者会議やケア会議で人員の配置、ケアプラン、食堂の配置等、詳細を検討し、対応していきます。職員の業務水準を一定レベル以上に保つ取り組みとして、全体会議、リーダー会議、ケアカンファレンス会議、サービス担当者会議に加え、感染症対策委員会、身体拘束廃止委員会、事故防止委員会、給食委員会の4つの委員会も含め、情報の共有化、職員間のコミュニケーションを強化し、レベルアップにつなげるよう、職員は日々努力しています。</p>
<p>4.地域との交流・連携</p>	<p>●地域交流スペースの開放、居宅の方の会議の開催、認知症セミナーの開催等、専門的機能を生かし、地域に対する福祉の普及と交流を心がけています。ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、積極的に活用を進めています。現在、演芸のボランティアの協力を得ています。自治会の会員にはなっていませんが、連携を図り、協調体制を持っています。地域の行事にも職員が参加しています。</p> <p>●地域での専門的役割を果たすべく地域に貢献し、様々に取り組んでいます。地域のボランティア(演芸等)を受け入れています。地域とのネットワーク作りに努め、地域のニーズに応えられるよう取り組んでいます。</p> <p>●法人と施設、職員間の情報は「ほのほのソフト」を導入し、パソコンに記録を蓄積し、個人でIC、パスワードを保有し、情報を共有するネットワーク化を図り、業</p>

	<p>務の効率化を図る体制を整備しています。個人情報に関して、施設に個人情報・PMS認証書を掲示し、個人情報保護に対する姿勢を示しています。職員には定期的に個人情報に関するテストを実施し、職員は再認識しています。</p> <p>●施設に関する問い合わせは、法人で直接問い合わせを受けることも多く、全施設のパンフレットを準備し、利用者希望の地域での施設パンフレットを渡しています。施設の案内・概要は法人ホームページに掲載し、紹介センターにもパンフレットを設置して情報を提供しています。「情報の公表」制度により、詳細な事業内容等のデータは各都道府県の「情報の公表」のホームページに開示しています。施設見学者に対しては随時、丁寧な対応に努め、見学者は法人の入居相談室担当者と一緒に来訪するケースが多く、法人から依頼を受けた場合は施設長が対応し、施設内の見学と併せてサービスの内容等をパンフレットに沿って説明しています。</p>
<p>5.運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>●企業方針として法令・規範・倫理に則った経営を徹底しています。今回、特定施設入居者生活介護として、初めて第三者評価を受審し、地域社会に対し、透明性を示していきます。</p> <p>●パソコンソフトを導入してネットワーク化を構築し、アクセス制限を設定して安全性を確保することにより、情報の保護と業務の効率化を図っています。</p> <p>●施設に関する問い合わせは、法人で直接問い合わせを受けることも多く、全施設のパンフレットを準備し、利用者希望の地域での施設パンフレットを渡しています。施設の案内・概要は法人ホームページに掲載し、紹介センターにもパンフレットを設置して情報を提供しています。「情報の公表」制度により、詳細な事業内容等のデータは各都道府県の「情報の公表」のホームページに開示しています。施設見学者に対しては随時、丁寧な対応に努め、見学者は法人の入居相談室担当者と一緒に来訪するケースが多く、法人から依頼を受けた場合は施設長が対応し、施設内の見学と併せてサービスの内容等をパンフレットに沿って説明しています。</p>
<p>6.職員の資質向上の促進</p>	<p>●施設の必要な人材要員、人材構成に尽力し、特に、看護職員については専任の採用に困難をきたし、派遣会社と契約し、派遣の看護師を時間限定にて常駐しています。他の職種も工夫して採用し、規定職員配置基準を上回る職員を配置しています。主幹職員を中心に、時間限定の職員の教育と指揮命令体制を確立し、主幹職員の質の向上と業務の効率化に取り組んでいます</p> <p>●派遣職員や時間限定の職員が比較的多い中、経験値の高い正規職員を中心として組織力を高め、総合的に高い介護力を維持しています。毎月のイベント企画、施設全体で実施する企画、各業務を設定し、職員の一体化を図り、やる気向上につなげています。</p> <p>●常時勤務が可能な職員の採用が困難な状況ですが、特に看護職員については時間限定の派遣職員の体制を考慮し、従事する職員が組織的に活動でき、有機的な連携が取れるよう体制を構築し、組織化を図っています。職員の質の向上に向け、法人本部で「マイスター研修」、研修計画を策定し、毎月、テーマを設けて施設内研修も実施する等、職員の資質・技術向上、レベルアップに努めています。</p>