

基本情報

施設名	未来倶楽部 中野島（介護付有料老人ホーム）
所在地	川崎市多摩区中野島 1-27-8
電話番号	044-948-1151
評価年度	平成 29 年度
評価機関	株式会社 R-CORPORATION

評価方法

自己評価	
自己評価票	評価実施期間（経営者層） 平成 30 年 2 月 1 日～2018 年 2 月 20 日
	（評価方法）
	評価実施期間（一般職員） 平成 30 年 1 月 1 日～2018 年 1 月 31 日
	（評価方法）
評価調査員による評価	
（実施期間） 平成 30 年 3 月 19 日 平成 30 年 3 月 23 日	評価調査者 2 名が、2 日で、施設内の視察、介護内容、利用者の観察、書類確認及び施設長、職員との面接、ヒアリングにより評価を行った。利用者と共に食事を一緒に行い、食事の様子を観察を行った。
利用者アンケート	
	配布日）平成 30 年 2 月 10 日
	回収日）平成 30 年 2 月 10 日
	（実施方法） 聞き取りながら記入

福祉サービス第三者評価結果報告書

未来倶楽部 中野島（介護付有料老人ホーム）	
評価年度	29年度
評価調査訪問日	30年3月19日・23日
評価機関	株式会社 R-CORPORATION
評価手法	東京都版

*未来倶楽部中野島（介護付有料老人ホーム）の評価調査訪問では調査者2名が2日間、事業所内見学、観察、書類閲覧及びカテゴリ1～8のヒアリングを実施し、特にカテゴリ6「サービスの実施」のヒアリングを重点的に行いました。未来倶楽部 中野島（介護付有料老人ホーム）は、利用者可能定員は60名とし、現在、47名が入居しています。本人調査では事業所から選定いただいた利用者4名と調査者2名でインタビューを行い、2対1で実施しました。

■事業所の理念・方針、期待する職員像

理念・方針	
事業者が大切にしている 考え（事業者の理念・ ビジョン・使命など）	1) 接遇強化と施設環境保全 2) サービス品質の向上 3) コミュニケーションの強化 4) 徹底した健康管理の遂行（顧客に対して） 5) 多様なアクティビティの提供

期待する職員像	
職員に求めている 人材像や役割	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、 K:感謝：利用者に対し常に感謝の心を持ち続ける K:感激：利用者と共に喜ぶ K:感動：利用者と一緒に、同じ感動を感じる Y:喜び：この会社で働ける喜び 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います。
職員に期待すること （職員に持って欲しい 使命感）	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

【全体の評価講評】

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な企画し、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、毎日を楽しく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、その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「ソワング中野島」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います。

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。

【事業者が特に力を入れている取り組み】

介護付有料老人ホーム

1. 接遇強化と施設環境保全

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。

2. コミュニケーションの強化

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。

3. 徹底した健康管理の遂行（顧客に対して）

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。

1. 組織マネジメント分析結果（カテゴリー1～5、7）

【講 評】

1. 全職員で一丸となった目標達成への取り組み

法人、未来倶楽部中野島では、スローガンとして「顧客満足度 100%を目指す」を掲げ、目指すベクトルに向けて5つの目標を掲げ、全社・全職員が一丸となって目標達成に向けて取り組んでいます。5つの目標とは、①「接客強化と施設環境保全」、②「サービス品質の向上」、③「コミュニケーションの強化」、④「徹底した健康管理の遂行（顧客に対する）」、⑤「多様なアクティビティの提供」であり、スローガンの具現化に向けて日々一丸となり研鑽しています。

2. 経営における社会的責任として

職員は、就業規則、倫理綱領等を理解及び遵守して業務にあたり、組織として福祉サービス第三者評価の受審に取り組み、外部の視点を取り入れて経営の透明性を明確にすると共に、施設の情報開示に努めています。また、法人系列施設と情報の共有を図り標準化に努め、地域、関係機関と良好なネットワークの構築に努め、地域に対して施設の備品、地域交流スペースの貸し出し、施設行事への招待の他、地域の行事に参加する等、地域との交流を積極的に行い、専門的機能の提供等、社会への貢献に努め、透明性のある運営に努めています。

3. 利用者の意向等、地域・事業環境の把握の取り組み

利用者の意向反映、苦情等について、重要事項説明書に苦情解決の体制（相談窓口、責任者、連絡先、第三者機関の連絡先等）を明示し、契約時に苦情連絡先等の説明を行い、直接苦情を申し立てることができる旨を知らせています。また、玄関先に意見箱を設置し、利用者の意向、要望が言える体制を整え、利用者等の意見、要望等を把握し、サービスの向上につなげています。年2回、運営懇談会を開催し、全家族に参加を促し、利用者、家族の意見を聴く機会を設け、運営に反映させるよう努め、意見等から施設全体に係る問題、課題については法人と情報共有を図り、速やかな解決に努めています。さらに、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を収集・分析を行い、ニーズを把握し、全職員及び施設全体で取り組んでいます。

4. 計画の策定と着実な実行体制

市場・地域のニーズに沿って法人において施設展開を図り、施設展開及び運営については中・長期計画を策定し、計画に基づいて施設で年度の事業計画を作成して事業展開を図っています。未来倶楽部中野島では、利用者の安心・安全を第一とした施設運営を徹底し、各委員会を設置し、事故報告書、ヒヤリハットを通して振り返りを行い、利用者の安全の確保に努めています。各委員会や会議では年間目標を定め、施設全体で統一した取り組みを実行しています。

5. 職員と組織の能力向上への取り組み

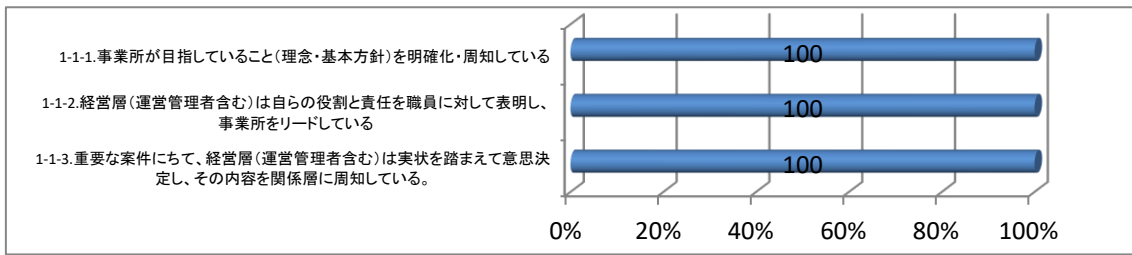
職員と組織の能力向上については特に、サービス品質の向上に力を注ぎ、提供するサービス品質の向上に向けて、法人で「マイスター研修」の体制を構築し、プログラムを設定しています。マイスター研修は全職員が受講するよう義務付け、研修受講後、マイスターとして試験を設け、職員は受験にチャレンジし、最高峰を目指しています。また、施設内研修を毎月実施し、月ごとの研修テーマを定めて全職員は研鑽を図っています。介護付有料老人ホームにとって最も大切な職員の質の向上・技術向上に取り組んでいます。

7. 個人情報の守秘・情報の保護・情報の共有化の体制

ネットワークの構築として、パソコンに「ほのぼのソフト」を導入し、アクセス制限を設定して安全性を確保し、運用しています。日頃の記録はパソコン内で共有を図り、利用者情報等に変更があった場合は速やかに更新がされています。法人での情報を含め、膨大なノウハウの記載を保有し、非開示文書を考慮して職位別にアクセス範囲を設定し、個人別に ID・パスワードを設け、毎月更新する等、徹底しています。また、コピーについても法人へ申請制となっており、個人情報に十分配慮し、個人情報・PMS の認証を取得し、事務所内に掲示しています。

I-1 組織マネジメント項目（カテゴリー1～5、7）

■ 1. リーダーシップと意思決定

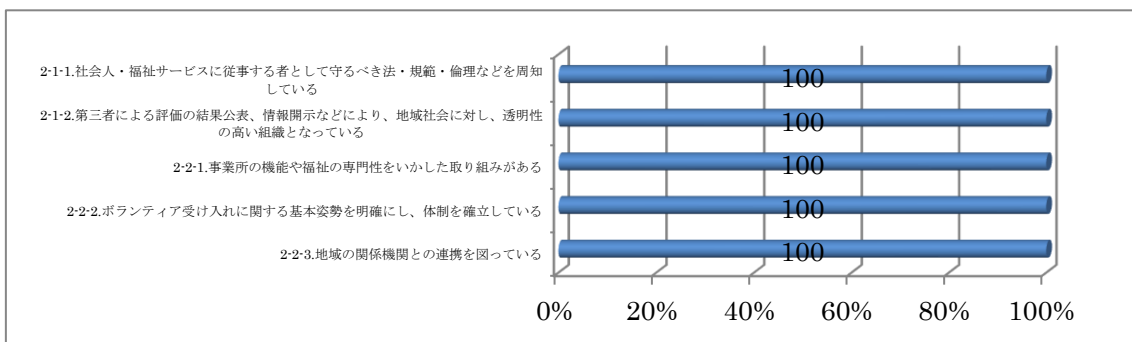


1. 理念・基本方針の実現に向けて、積極的に取り組んでいます

9/9

1. 法人として、平成28年に住宅型有料老人ホームから特定施設入居者生活介護へ類型変更し、目的に沿った展開の実現に取り組んでいます。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2. 経営層（運営管理者含む）は、特定施設入居者生活介護の自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしています。	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
3. 基本的に、施設の運営は施設長に権限を委譲しています。重要な案件については、経営者は施設長会議にて討議し、考え方を施設長に伝え、施設内の会議で全職員に周知しています。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
【講評】 <ul style="list-style-type: none"> 施設の運営は施設長に権限を委譲し、施設長はリーダーシップを発揮しています。 経営層は目標を設定し、目標管理による運営を実施しています。 重要な案件に関して決定する手順、周知方法は法人として定めています。 	

■ 2. 経営における社会的責任



1. 経営における社会的責任の意識を持ち、取り組んでいます

4/4

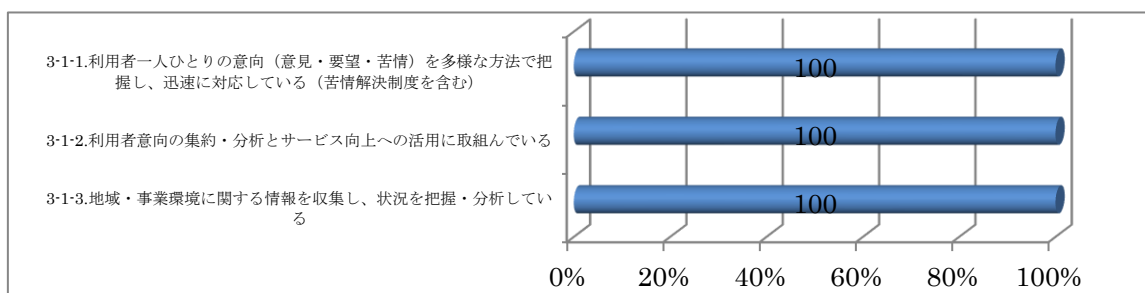
1. 企業方針として法令・規範・倫理に則った経営を徹底しています。	<input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2. 今回、特定施設入居者生活介護として、初めて第三者評価を受審し、地域社会に対し、透明性を示していきます。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

2. 地域に役立つ取り組み体制を確立しています

7/7

<p>1. 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。</p>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
<p>2. 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。</p>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
<p>3. 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>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
<p>【講評】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	

■ 3. 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用



1. 利用者の意向・要望への対応体制を整備しています

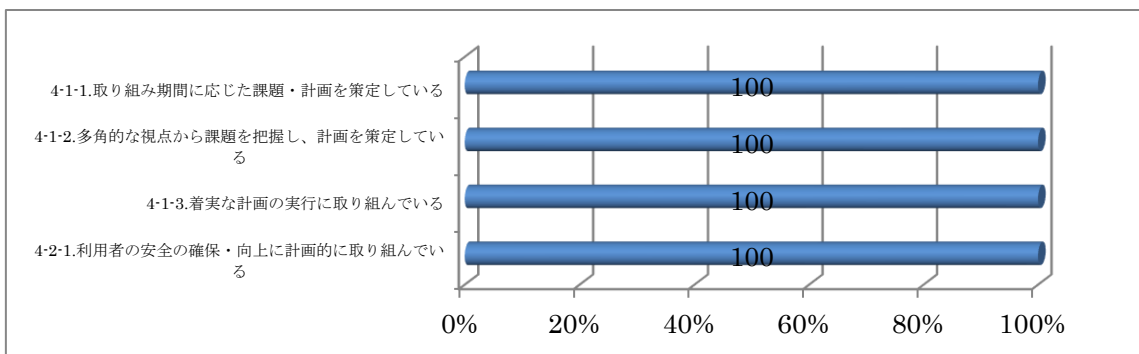
8/8

<p>1. 毎月1回の施設独自のイベントを企画し、利用者に意見を聞いて実施しています。特に、納涼祭やクリスマスにはご家族を招待し、100名を超す参加があります。年2回、運営懇談会を9月と3月に開催し、全家族に参加を案内し、意見や要望等を聴く機会とし、コミュニケーションを図り、施設の理解を促しています。</p>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
<p>2. 利用者、ご家族の意見等は、運営懇談会、イベント等で意見等を聞き、要望等を抽出し、施設としてできること、できないことを答え、できることは速やかに実行しています。法人本社でもお客様相談室を設け、入所1か月後にアンケートを実施し、意見を受けた場合は、利用者意向を集約し、分析を行い、サービス向上に向けて活用しています。</p>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
<p>3. 地域の情報、ニーズについて、施設併設の定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所「ソワズ中野島」経由で地域の情報や、川崎市主催の指導者講習会、多摩区の介護・看護・医療連携推進会議（自治体も参加）に参加し、地域のニーズ、事業環境の情報を収集し、運営に生かしています。</p>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

【講評】

- ・平成12年の開所以来、一貫してご家族の意見、意向を聞く機会を設け、要望等に沿えるよう職員、施設全体での努力は、ご家族からも高く評価を得ています。
- ・地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向について、地域密着で様々に取り組み、情報の収集・分析を行い、取り組み体制を整えています。

■ 4. 計画の策定と着実な実行



1. 実践的な課題・計画策定に取り組んでいます

11/11

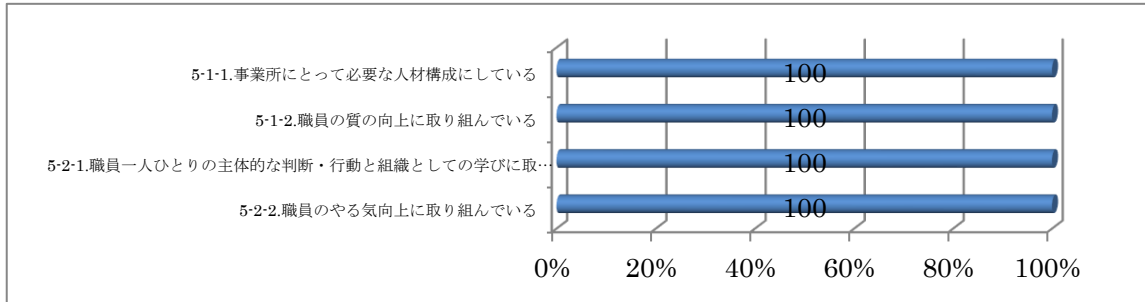
1. 法人で策定された中・長期計画に沿って、東京、神奈川、千葉、埼玉に事業展開し、今後も継続して展開を図っていく予定にしています。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
2. 施設展開にあたっては、基本的に市場、地域の状況をリサーチし、分析に基づいて地域のニーズに沿った展開を図っています。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
3. 展開する具体的な施設イメージ、地域性に適した施設の展開方法を定め、さらに地域のニーズに即した計画の実行に取り組んでいます。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>

2. 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいます

4/4

1. 1. 訪問医と契約し、定期的（毎週火曜日）に往診してもらい、利用者の健康第一に実施しています。安全については、施設内外4か所に防犯カメラを設置し、不審者侵入防止策を講じると共に利用者の安全の確保に努め、安全向上に取り組んでいます。	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
【講評】 <ul style="list-style-type: none">・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。	

■ 5. 職員と組織の能力向上



1. 職員と組織の質の向上に向けて取り組んでいます

8/8

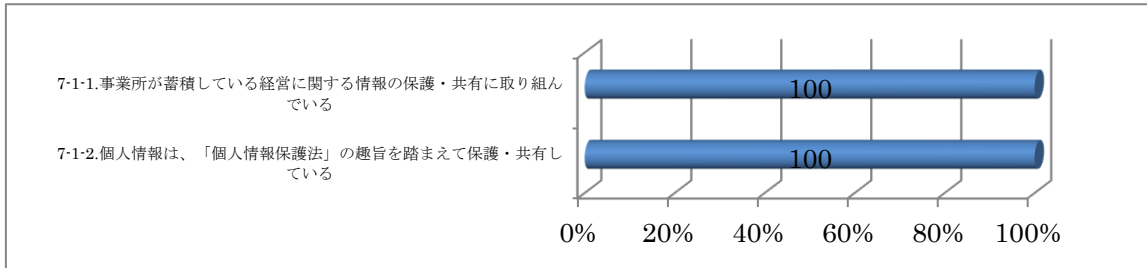
1. 施設の必要な人材要員、人材構成に尽力し、特に、看護職員については専任の採用に困難をきたし、派遣会社と契約し、派遣の看護師を時間限定にて常駐しています。他の職種も工夫して採用し、規定職員配置基準を上回る職員を配置しています。	●	●	●		
2. 主幹職員を中心に、時間限定の職員の教育と指揮命令体制を確立し、主幹職員の質の向上と業務の効率化に取り組んでいます	●	●	●	●	●

2. 職員一人一人と組織力の発揮に取り組んでいる

7/7

1. 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。	●	●	●	
2. 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>【講評】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 				

■ 7. 情報の保護・共有



1. 情報の保護と共有の確立に向けたさらなる課題への取り組み

7/7

<p>1. 法人と施設、職員間の情報は「ほのぼのソフト」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、業務の効率化を図る体制を整備しています。</p>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
<p>2. 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>	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
<p>【講評】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・利用者の個人情報保護の観点から個人情報・PMS の認証を取得し、姿勢を示し、管理を徹底しています。 ・パソコンソフト（ほのぼのソフト）のさらなる活用、展開を図り、組織体制の効率化に期待されます。 	

I-2 組織マネジメント項目（カテゴリー8）

■カテゴリー1～7に関する活動成果

前年度（比較困難な場合は可能な期間）と比べて、以下のカテゴリーで評価される部分について、改善を行い成果が上がっているか。

8-1-1.

カテゴリー	評価項目
1	リーダーシップと意思決定
2	経営における社会的責任
4	計画の策定と着実な実行

●事業所の方向性の明確化、関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している

（利用者満足度の向上への取り組みが、成果として表れています）

施設長は平成30年度の施設の方針として、「以和為貴」（中にいる時には1つになって「和」を実践する）とし、正規職員、派遣職員、時間限定職員が一丸となって取り組んでいます。昨年4月から、担当者がご家族に利用者の近況や生活について手紙でわかりやすく知らせる取り組みを実施しています。これによりご家族との関係性が向上し、苦情等も減少傾向にあります。また、言語聴覚士が利用者の食事の様子等を職員と一緒に確認する等、職種間、職員間の連携、施設一丸となった介護により、経管栄養であった利用者がおやつや昼食を経口で摂れるようになり、自宅に復帰できた実例ができました。利用者満足度向上への取り組みが、成果として表れた事例です。

8-2-1.

カテゴリー	評価項目
5	職員と組織の能力向上

●職員と組織の能力の面で向上している

（職員の能力向上への取り組みについて法人・施設全体で取り組んでいます）

法人主催の研修計画において、「マイスター研修」を策定し、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、マスター研修を実施し、全職員のレベルアップに努めています。施設内研修では毎月、研修テーマ、担当者を定めて実施し、平成29年度の計画では、4月「認知症対応について」、5月「プライバシー保護の取組みについて」、6月「倫理及び法令遵守について」、7月「身体拘束等の排除の取組みについて」、8月「急変・事故発生時の対応と再発防止について」、9月「介護予防及び要介護度進行予防について」、10月「ノロウイルスについて」、11月「感染症及び食中毒予防・防止について」、12月「口腔ケアについて」、1月「苦情対応・クレーム対応について」、2月「接遇マナーについて」、3月「排泄ケアについて」とし、的

確な月ごとのテーマと共に、全職員で共通認識を図り、レベルアップに努めています。

8-3-1.

カテゴリー	評価項目
6	サービス提供のプロセス
7	情報の保護・共有

●福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している

〈情報の保護・共有について体制を整備しています〉

法人・施設内でネットワークを構築し、アクセス制限を設定して安全性を確保することにより、情報の保護と共有化を図っています。施設の情報、外部の情報、法人本部の情報を職員間で共有することで、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有を図り、適切な介護に役立てています。個人情報に関しては、個人情報・PMS 認証書を保有し、個人情報保護に関する姿勢を表明し、職員は定期的な個人情報に係るテストを実施し、認識を深めています。

8-4-1

●事業所の財務等において向上している

〈目標値を設定し、稼働率アップの工夫に努めています〉

目標管理とする体制は順調に推移しています。定員に対する入居者数に関しては、一層の営業努力が必要と考え、継続して進めています。特定施設入居者生活介護のカテゴリーについては類似の形態のサービスが各種あり、サービス形態、価格体系、具体的内容について利用者、家族が区別を付け難い面があり、価格に見合うサービスを十分に説明し、理解してもらう必要があります。財政面については、派遣職員の経費が嵩んでおり、正規社員の採用が必至ですが、現状、止むを得ない課題ですが、採用を推進し、常勤体制への努力が期待されます。

8-5-1

カテゴリー	評価項目
3	利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用

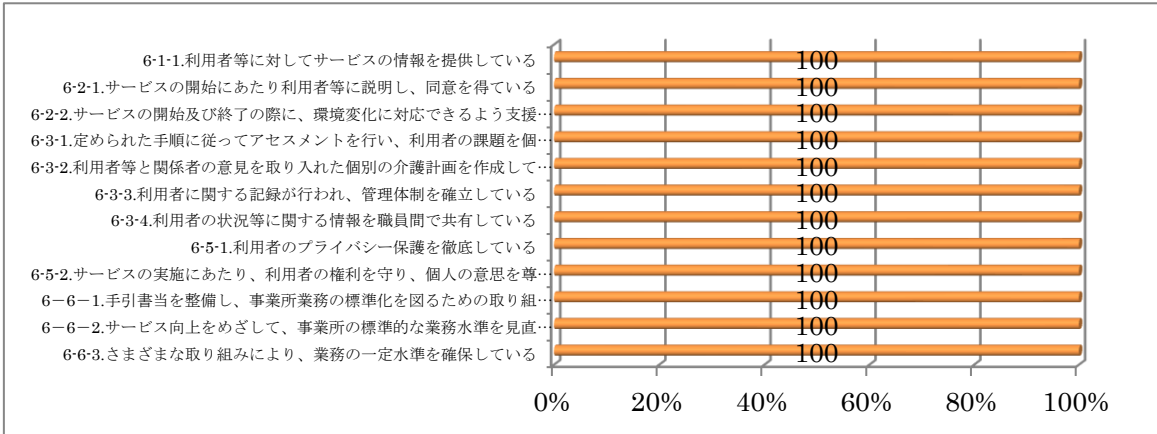
●利用者満足や利用者意向の把握等の面で向上している

〈利用者への迅速な対応により利用者満足度に成果が現れています〉

昨年 4 月から実行されたパーソナルディライト（家族への手紙）の取り組みや、月 1 回の施設独自のイベントの実施、運営懇談会の開催、入所 1 か月後のアンケートの導入等で意見等を聞く機会を設け、顧客満足に組み込み、意見等は運営に反映させています。法人でもご家族からのアンケートにより利用者意向の集約、分析を図り、サービス向上への活用に生かしています。意見等は迅速に検討し、精査を図り、速やかに実行し、安心感、満足度につなげています。

II-1 サービス提供のプロセス項目 (カテゴリー6-1~3、6-5~6)

■ 1. サービス情報提供について



1. サービス情報の提供

5/5

1. 利用者等に対してサービスの情報を提供している



【講評】

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。

2. サービスの開始・終了時の対応

7/7

1. 入居時に法人契約部担当者が同席し、契約書、重要事項説明書に沿って説明を行い、同意を得て印をもらっています。生活相談員は施設での生活上の事項を確認し、入所前のアセスメントを行っています。



2. 入所後はアセスメントに沿い、アセスメント項目について注意深く確認し、利用者本人の生活のリズムを観察・把握し、適切に対応しています。





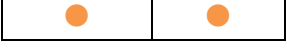

【講評】

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。



3. 個別状況に応じた計画策定・記録

11/11

<p>1. 3か月ごとにモニタリングを実施し、その結果をサマリーにしてアセスメントシートを作成の上、6か月ごとにサービス担当者会議を実施し、ケアプランの見直しを行っています。状況の変化があった場合には随時、見直しを実施しています。</p>	
<p>2. ケアプラン策定にあたり、利用者本人の意向等を聞き、反映させるようにしています。利用者の意向が聞き出せないケースが多く、ご家族の意向が中心となっています。ADL 低下等がある場合は、介護度の変更手続きも行っています。</p>	
<p>3. 利用者に関する介護記録、看護記録を基に、ケアプランと比較しながら個々の介護を行うようにしています。</p>	
<p>4. 利用者一人一人の状況等に関する記録は、全職員で共有化を図り、朝夕に申し送りを行い、遅番職員にはその日のリーダー職員から確実に申し送りを行い、伝達漏れのないよう留意しています。</p>	
<p>【講評】</p> <p>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。</p>	




5. プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

11/11

<p>1. 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。</p>	
<p>2. 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。</p>	
<p>【講評】</p> <p>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。未来倶楽部中野島の居室は全室個室であり、個人のプライバシーは確保され、尊重しています。職員は、入室の際は必ずノックをして入室を行うよう徹底し、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>	

6. 事業所業務の標準化

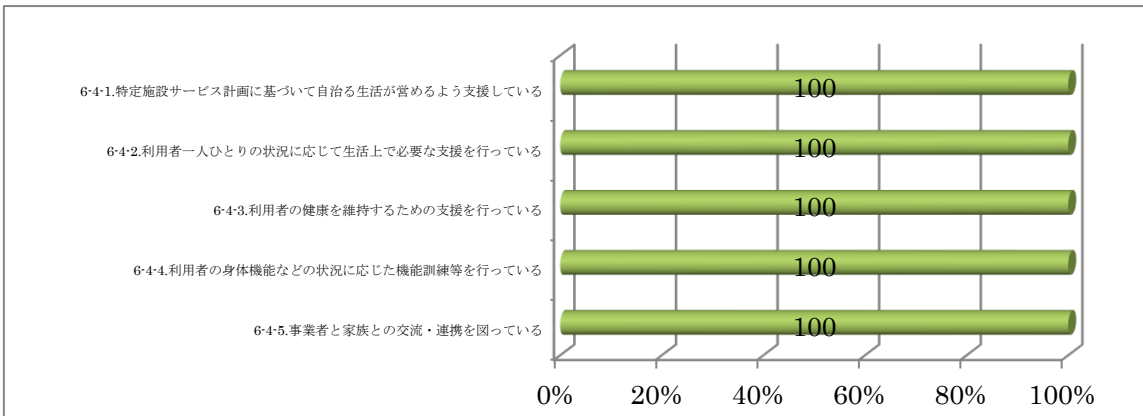
12/12

<p>1. 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。</p>	
<p>2. 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>3. 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、摘録を観覧する等、標準化に向けた取り組みを行っています。</p>	
<p>【講評】</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</p>	

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。

II-2 サービス提供のプロセス項目 (カテゴリー4)

■ 4. サービスの実施



1. サービスの実施

31/32

1. 介護計画に基づいて自立生活が営めるよう支援している	●	●	●
【講評】 「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、利用者下の名前と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。			
2. 利用者一人一人の状況に応じて生活上で必要な支援を行っている	●	●	●
【講評】 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。施設長は施設内を巡回し、1日に1回以上、利用者とは会話をするよう心がけ、意向、満足度を把握しています。

3. 利用者の健康を維持するための支援を行なっている



【講評】

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。

4. 利用者の身体機能などの状況に応じた機能訓練等を行っている



【講評】

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行い、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。

5. 利用者と家族との交流・連携を図っている

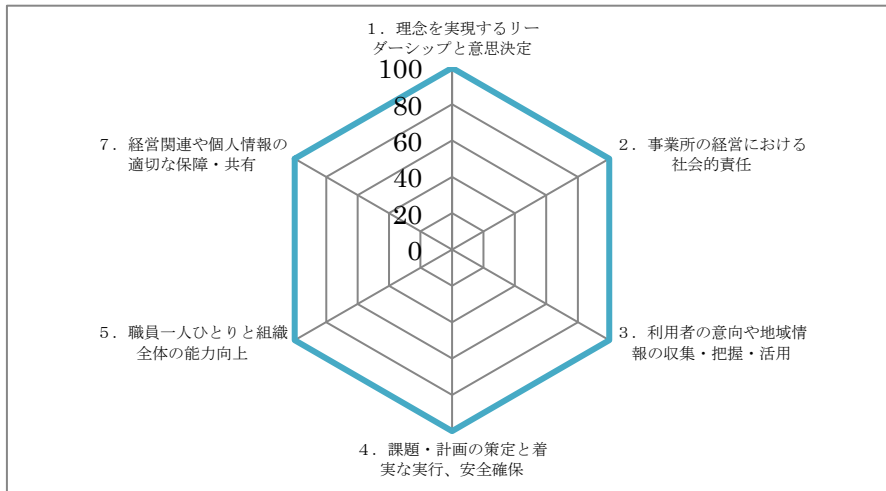


【講評】

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。

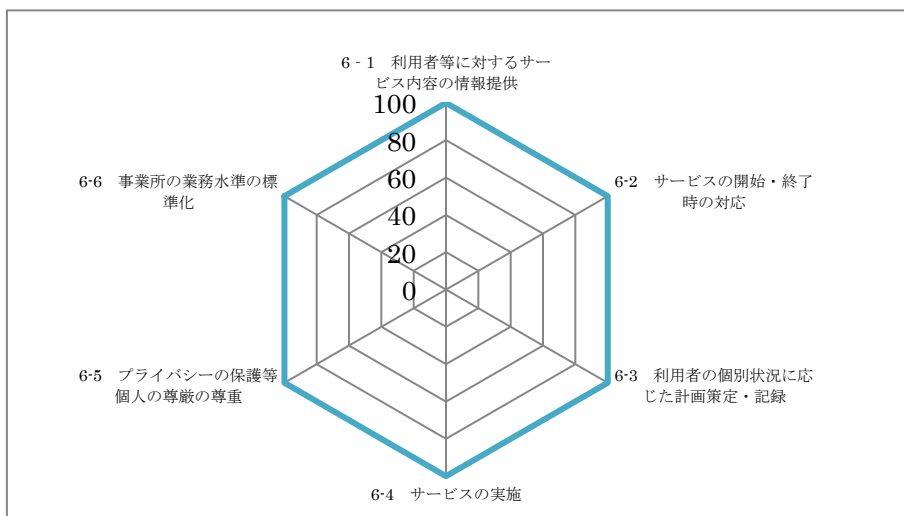
■29年度 組織マネジメント (カテゴリー1～5、7)

1. 理念を実現するリーダーシップと意思決定	100
2. 事業所の経営における社会的責任	100
3. 利用者の意向や地域情報の収集・把握・活用	100
4. 課題・計画の策定と着実な実行、安全確保	100
5. 職員一人ひとりと組織全体の能力向上	100
7. 経営関連や個人情報の適切な保障・共有	100



■29年度 サービス項目 (カテゴリー6)

6-1 利用者等に対するサービス内容の情報提供	100
6-2 サービスの開始・終了時の対応	100
6-3 利用者の個別状況に応じた計画策定・記録	100
6-4 サービスの実施	100
6-5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	100
6-6 事業所の業務水準の標準化	100



Ⅲ. 利用者（本人）調査結果

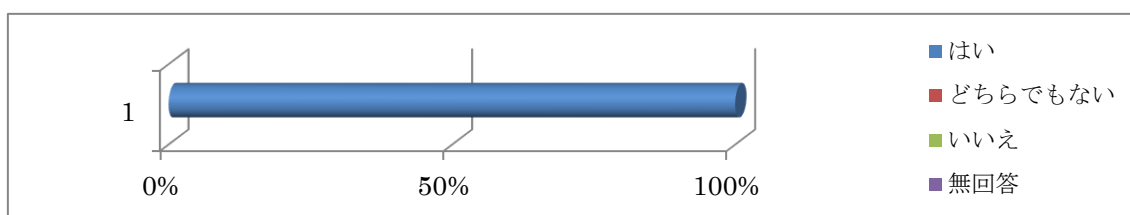
調査対象	調査当日利用者 47 名の内、面接可能な対象者 4 名		
調査方法	評価調査者 2 名が各 2 名ずつ面接を実施		
利用者総数（当日）	47 名	調査対象者数	4 名
有効回答者数	4 名	利用者総数に対する回答者割合（%）	100%

■利用者（本人）調査全体のコメント

調査当日の利用者 47 名のうち、面接可能な対象者 4 名に、共通評価項目に対してインタビューを行いました。介護付有料老人ホームは老人ホームができた当初よりはかなり割安にはなったものの、入居型の他の施設に比し割高な面は否めず、その分をサービスでカバーすることが必須です。個室等設備の面は勿論、その他の付加価値で差別化を図る必要があります、このホームでは看護師の常駐による医療面の安心感とレク・余暇活動の充実を図って利用者にとのしく、健康に過ごしてもらうことをサービスの柱に据え、他との差別化を図っています。

■調査結果

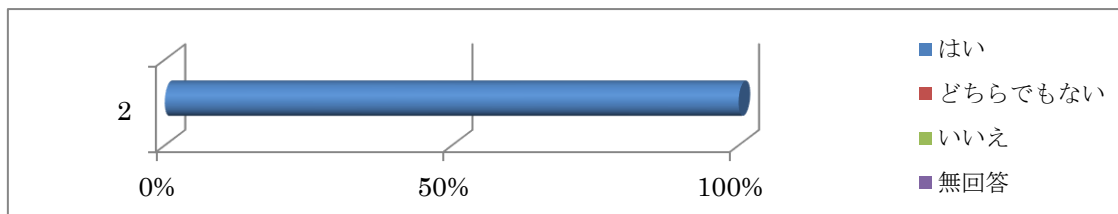
1. 利用時の過ごし方は、個人のペースに合っているか



【コメント】

- ・生活リズムでは退屈なこともあるが、満足している。
- ・辛いことはない。
- ・自分のリズムに合っている。

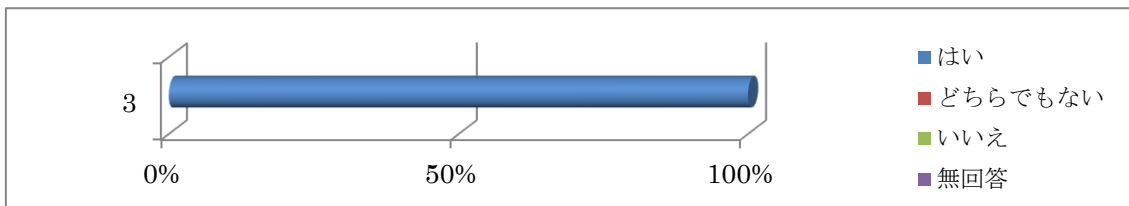
2. 食事の献立や食事介助は満足か



【コメント】

- ・なんでも美味しく食べています。
- ・量は丁度良い。
- ・全部、美味しい。
- ・お総菜や、蒟蒻の製造販売をしていたが、ここの食事は美味しい。

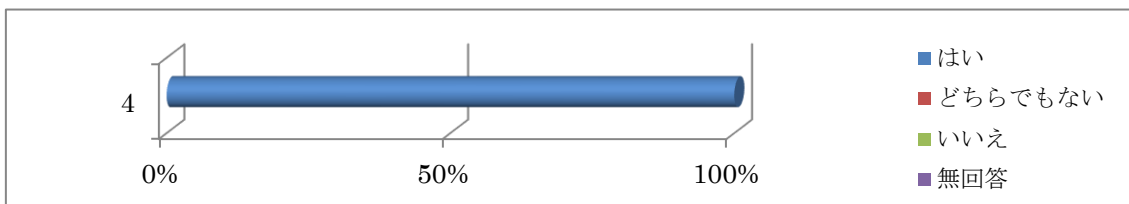
3. 日常生活に楽しみな行事や活動があるか



【コメント】

- ・サークル活動で習字、音楽（先生がピアノを弾いて昔の歌を歌う）をしている。
- ・フロアリーダーの川俣さんがレクをやってくれている。
- ・歌、お習字、お花などに参加している。
- ・行事には全部出席している。
- ・美術、園芸は得意で参加している。
- ・書道は好きだけど、皆の前に貼り出すので行くのを止めている。
- ・ラジオ体操には参加している。
- ・妹、弟がここに遊びに来る。一緒に遊びに行くこともある。
- ・もう少しお散歩したい。

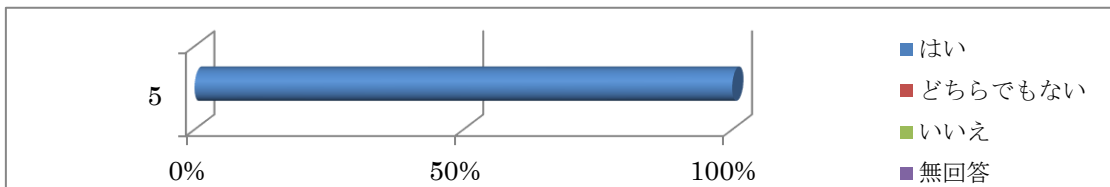
4. 利用中の活動・リハビリは、家での生活に役立つものか



【コメント】

- ・週2回リハビリがある。
- ・マッサージを受けている。
- ・一生懸命にリハビリしてくれる理学療法士がいる。
- ・リハビリを行うために百合ヶ丘まで車でやっている。（聞いたら家族対応のようです）

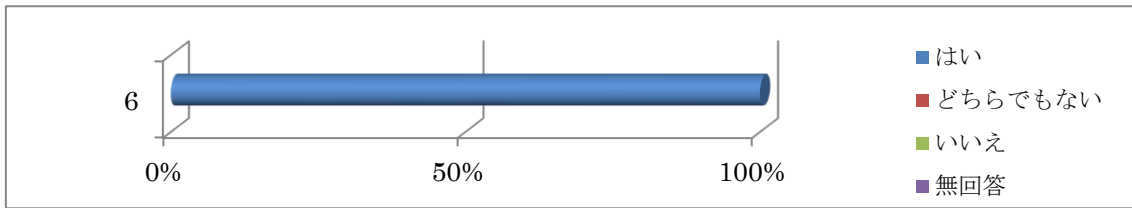
5. 利用中には、必要に応じた介助は受けているか



【コメント】

- ・入浴は自立で週3回入っている。排泄も自立している。（3名）
- ・体調は悪くなったことが無いのでブザーを押したことが無い。（2名）
- ・入浴は週3回入っている。排泄は看護師が面倒を見てくれる。

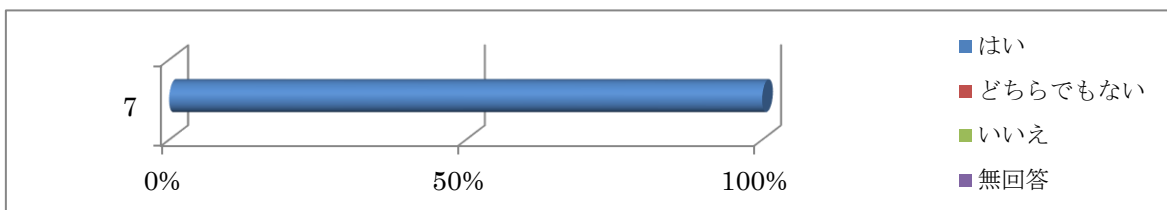
6. 個人の身体状況や要望を把握しているか



【コメント】

- ・介護計画で体の状況を把握してくれている。
- ・介護計画のことは家族に伝えてくれている。

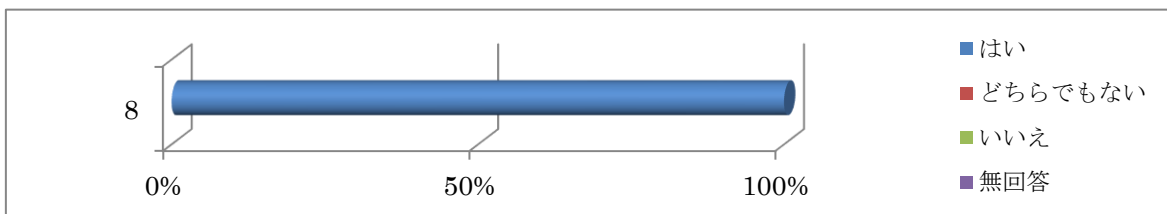
7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか



【コメント】

- ・施設はきれいで、毎日掃除してくれている。
- ・部屋はきれい。(2名)
- ・日当たりが良く、朝日が入る。
- ・洋式生活で靴生活ですが、スリッパは苦手。

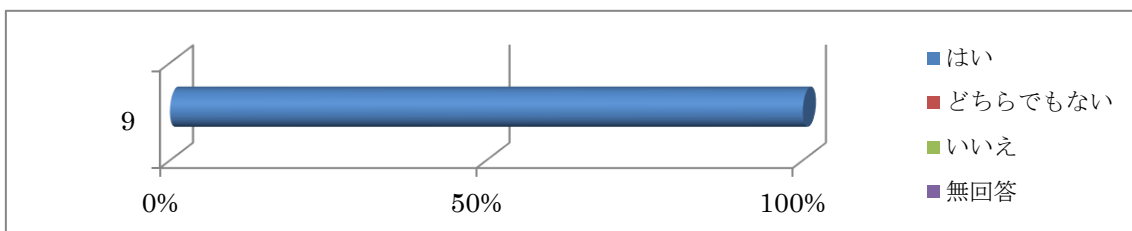
8. 職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じる事がありますか



【コメント】

- ・職員は優しくしてくれている。
- ・優しく対応してくれる。

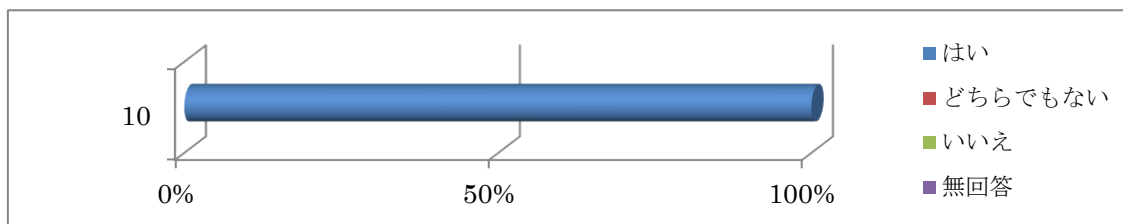
9. 病気や怪我をした際の職員の対応は信頼できるか



【コメント】

- ・病気はしたことが無い。

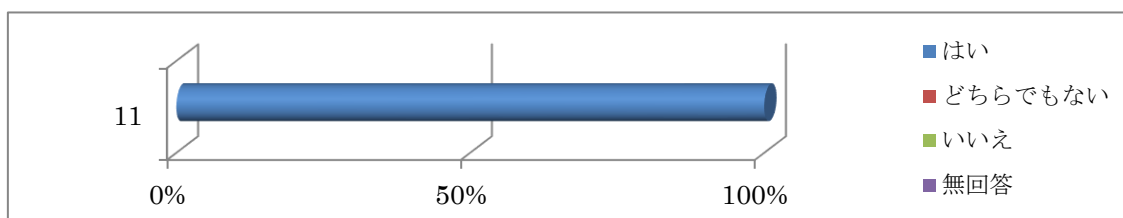
10. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか



【コメント】

- ・他の人とトラブルになったことはない。
- ・とても良くしてもらっています。

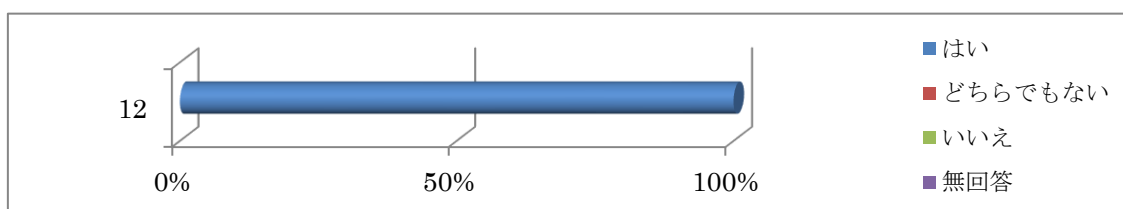
11. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか



【コメント】

- ・気持ちを尊重してくれている。

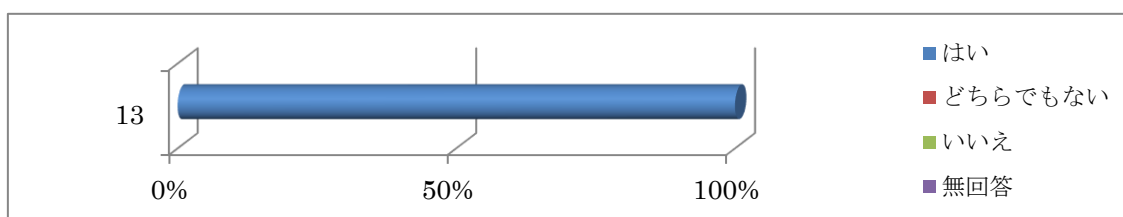
12. 利用者のプライバシーは守られているか



【コメント】

- ・個室なので守られている。(全員)
- ・みなさん優しくしてくれている。

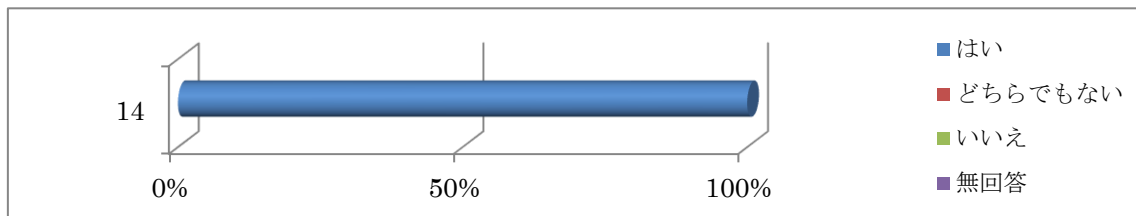
13. サービス内容に関する職員の説明はわかりやすいか



【コメント】

- ・ 病院に入院していて、病院から入居した。家庭支援専門員が 3 回以上病院に訪ねて来た。
- ・ 近くに住んでいたが、体力落ちてきて娘に薦められて入居した。
- ・ 入院していた病院から直接入居した。

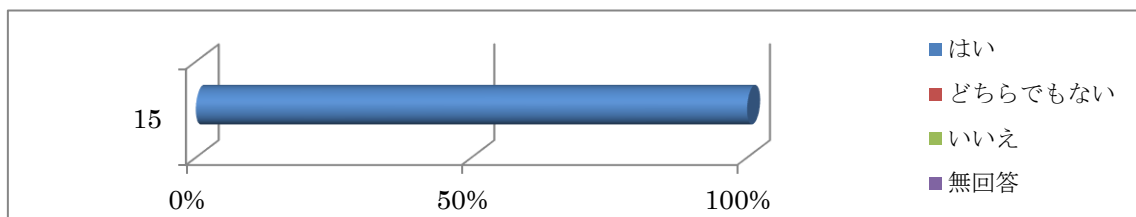
14. 利用者の不満や要望は対応されているか



【コメント】

- ・ できればもう少し散歩に出たい。
- ・ 職員と話すことはあるが、世話になっているので難しいことは言わないようにしている。

15. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか



【コメント】

- ・ 自分はわからないが、家族はわかっていると思う。

【面接による事業所・利用者に関する意見および所感】

●サービスの提供について

未来倶楽部中野島では、看護師の常駐による医療面の安心感と、レクリエーション・余暇活動の充実を図り、利用者に楽しく健康に過ごしてもらうことをサービスの柱に据えています。特に、余暇の活動については、積極的に力を入れて取り組んでいます。サークル活動では、園芸クラブ、武術サークル、書道サークル、音楽アンサンブルの4つを設け、イベントも毎月実施し、近隣の方も招きながら利用者も楽しんでいます。利用者の方は施設で催されるイベント等に参加しながら、家族との外出を楽しむ等、日常生活に楽しみを見出し、職員の努力も知っています。意見の中で、楽しみたいけれど掲示されることにより楽しめていない声もあり、個々の意見を聞く機会を設け、その方も楽しめるよう工夫が望まれます。目に見えない、声に出せない意見の抽出への取り組みに期待いたします。

●安心・快適性について

施設内の清掃は業者に委託して清潔を確保し、生活スペースの清潔さ・衛生に配慮しています。職員の言葉遣いや態度、服装等は、「今の状態で不満は無い」との意見でした。安心・安全・快適性に関しては、通常のケア、医療的ケアについても利用者に対して安心・安全を保障しています。セキュリティ的安全性については、電子ロックを採用し、防犯カメラを4箇所設置し、警備保障会社と契約して安全を保障しています。利用者は、毎日の清掃、陽当たりの良さ、常にきれいな空間で毎日が過ごせることに満足し、安全で快適な空間で仲間と楽しく老後を過ごしています。

●不満・要望への対応について

利用者本人インタビューの中で、職員に対して「あまり難しいことは言わない」との発言があり、しかし、回答は「満足」とされました。有料老人ホームを選択し入居される方は得てして優位に立って意見を述べられる方が比較的多い傾向ですが、その面では苦情は非常に少ないと感じました。利用者の要望等については意見箱の設置、毎月のイベントの機会に意見を聞き、年2回、運営懇談会を設定してご家族に案内し、意見を聞いています。法人では入所1か月目にアンケートをご家族に実施し、意見を聞き、顧客満足につなげています。このような企業努力、きめ細やかな気配りが良い評価につながっているのだと思います。意見の中では、「散歩に出たい」という要望も聞かれました。限られた職員配置の中、ボランティア等を活用する等、工夫を図り、外気浴や近隣の散歩等、四季折々を感じる自然に触れ、気分転換ができるよう検討されることを期待いたします。取り組まれたご家族への「手紙」のように、パーソナルディライトのサービスを是非、推進していかれることを期待しています。

IV. 利用者アンケート調査結果

調査対象	未来倶楽部中野島の入居者		
調査方法	アンケート用紙を事業所から対象利用者に配付し、職員が聞き取りながら記入し、評価機関が用意した回収箱で回収を行い、評価機関で開封及び集計・分析を行う。		
利用者総数	47名	調査対象配付数	15名
有効回答者数	10名	利用者世帯総数に対する回答者割合 (%)	67%

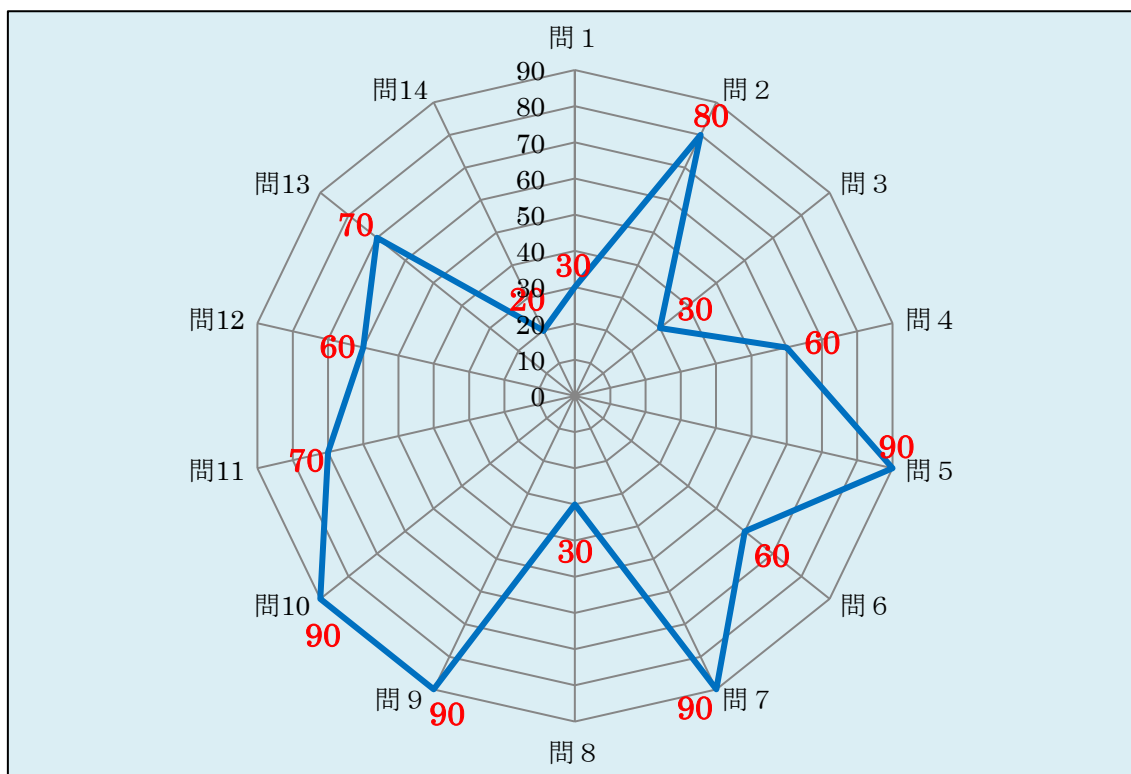
■利用者アンケート調査全体のコメント

●施設、職員に対して評価の高い項目では、『安心・快適性』、『利用者個人の尊重』であり、中でも「未来倶楽部中野島の生活スペースは清潔で整理された空間になっているか」、「ケガをしたり、体調が悪くなった時の職員の対応は信頼できますか」、「職員が気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか」、「職員はプライバシーを守ってくれていると思いますか」の項目については、「はい」の回答は90%であり、「接遇」に力を入れ、職員一人一人の対応への結果がきちんと表れています。また、「職員の入浴介助を受けて安心できますか」では、80%が「はい」と答えています。全項目で「いいえ」と回答された方はいませんが、満足度が低い項目では、「困った時に職員以外の人にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか」については、「はい」は20%であり、「どちらともいえない」が60%、「非該当」が20%という結果であり、知らない、わからないと、家族が聞いているという面がうかがえます。また、「施設での食事介助に満足されていますか」では、「はい」は30%であり、「どちらともいえない」は20%、「非該当」は50%であり、「はい」の回答率が低い項目として挙げられますが、食事介助を受けていない自立の回答者も含まれている可能性も考えられます。「利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか」については、「はい」30%、「どちらともいえない」70%を示し、実際の場面の有無、想定して対応に信頼できるかにおける回答がうかがえます。アンケートの自由意見からは、「いつも良くしてもらっている、職員が親切で幸せです」という意見が挙がっており、満足して日々を過ごしておられる利用者の方や、満足しながらも食事での要望として「果物をもっと食べたい」という意見もあります。他では、「人の入れ替わりが多い」という声も挙がっています。利用者の要望、不安については、真摯に受け止め、工夫・改善に努めていかれることを期待します。

●未来倶楽部中野島の総合満足度では、「大変満足」10%、「満足」60%、「どちらともいえない」30%であり、大変満足、満足を合せて「ほぼ満足」では70%と捉えることができます。

※各設問の実数結果および、自由記述、要介護度別の調査集計結果については、評価調査訪問前に「アンケート集計・分析結果（1次分析）」として送付させていただいておりますので、ご参照ください。

【利用者アンケート調査分析結果】



設問	総回答数	満足回答数	満足回答率%
《サービスの提供》			
問1. あなたは施設での食事介助に満足されていますか	10	3	30
問2. あなたは職員の入浴の介助を受けて安心できますか	10	8	80
問3. 食事や入浴以外で、あなたが生活するうえで必要な介助を受けられていると思いますか（トイレ介助、ナースコール対応、施設内移動介助、外出介助など）	10	3	30
問4. あなたの体の調子を職員は日頃から聞いてくれていると思いますか	10	6	60
《安心・快適性》			
問5. あなたは、未来倶楽部中野島の生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	10	9	90
問6. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	10	6	60
問7. あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	10	9	90

問 8. あなたは利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	10	3	30
《利用者個人の尊重》			
問 9. あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	10	9	90
問 10. あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	10	9	90
問 11. あなたの支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、未来倶楽部中野島はあなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか	10	7	70
問 12. あなたの支援に関する計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	10	6	60
《不満・要望への対応》			
問 13. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたいとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	10	7	70
問 14. あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝	10	2	20

事業者コメント

未来倶楽部 中野島
施設長 北 雅典

<評価に取り組んだ感想>

初めてのことでしたので、色々と学ぶことができました。また、自施設の今後の運営の参考になりました。

<評価後取り組んだこととして>

皆に回覧し、改善できるところは取り組む。