

平成27年度 有老協サービス第三者評価結果

ホームID	ホーム名	法人名	評価日
2736	ライフケアガーデン熱川	(株)ヘルスケアシステムズ	H28.1.12
有老協HPでの評価結果公表希望		有	
評価機関	特定非営利活動法人福祉経営ネットワーク		

評価結果

スケールNo.	自己評価	機関評価	スケールNo.	自己評価	機関評価	スケールNo.	自己評価	機関評価
1.1.1	A	B	2.3.4	A	A	6.2.1	A	A
1.1.2	A	A	2.3.5	A	A	6.2.2	A	A
1.1.3	A	A	2.3.6	A	A	6.2.3	A	A
1.1.4	A	B	2.3.7	A	A	6.2.4	A	A
1.2.1	A	A	2.3.8	A	A	6.2.5	A	A
1.2.2	A	C	2.3.9	A	A	6.2.6	A	A
1.2.3	A	A	2.3.10	A	A	6.2.7	A	A
1.3.1	A	A	2.3.11	A	A	6.2.8	A	A
1.3.2	A	A	2.4.1	A	B	6.2.9	A	A
1.3.3	A	B	2.4.2	A	B	6.3.1	A	B
1.4.1	A	A	2.4.3	A	A	6.3.2	A	A
1.4.2	A	A	2.4.4	A	A	6.3.3	A	B
1.4.3	A	A	2.4.5	A	A	7.1.1	A	A
1.4.4	A	A	2.4.6	A	A	7.1.2	A	A
1.4.5	A	A	3.1.1	A	A	7.2.1	A	A
1.4.6	A	A	3.1.2	A	A	7.3.1	A	A
1.4.7	A	A	3.1.3	A	A	7.3.2	A	A
1.4.8	A	A	3.1.4	A	A	7.3.3	A	A
1.5.1	A	A	3.1.5	B	B	7.3.4	A	A
1.5.2	A	A	3.1.6	A	A	7.4.1	A	A
1.5.3	A	A	3.1.7	A	A	7.4.2	A	A
2.1.1	A	A	4.1.1	B	B	7.4.3	A	A
2.1.2	A	A	4.1.2	A	A	7.4.4	A	B
2.2.1	A	A	4.1.3	A	A	7.4.5	A	B
2.2.2	A	A	4.1.4	A	A	7.5.1	A	A
2.2.3	A	A	4.2.1	A	A	7.5.2	A	A
2.2.4	A	A	4.2.2	A	A	7.5.3	A	A
2.2.5	A	A	5.1.1	A	A	7.5.4	A	A
2.2.6	A	A	5.1.2	A	A	7.5.5	B	A
2.2.7	A	A	5.2.1	A	A	7.5.6	A	B
2.2.8	A	A	5.2.2	A	A	7.5.7	A	A
2.2.9	A	A	5.2.3	A	A	7.6.1	A	A
2.2.10	A	C	5.2.4	A	A	7.6.2	A	A
2.2.11	A	A	5.2.5	A	A	7.6.3	A	A
2.3.1	B	B	6.1.1	A	A			
2.3.2	B	B	6.1.2	A	A			
2.3.3	A	A	6.1.3	A	A			

## 評価機関の所見

### 1. 優れた取り組みと思われる点

スケール	所見
1-4-3	半期に1回の頻度で考課を行う人事考課制度が導入されており、上司による面談を通して各職員が目標設定するしくみとなっている。考課項目には自己啓発や能力向上に関する領域も含まれており、職員が専門性を高める営みを組織として奨励している。考課結果は賞与等の処遇に反映されるとともに、職員に直接フィードバックするしくみによって透明性を高めている。
4-2-1	入居者の心身の状況に応じたサービス提供を目的とし、職員のコミュニケーション技術向上を図るために月に1回内部研修を実施している。特に認知症高齢者に向けたバリデーションや、入居者の身体に触れて不安感の払拭に努めるタクテルケア、さらに知覚や感情、言語など包括的コミュニケーションにもとづいた技法であるユマニチュード等、先駆的に取り入れ、入居者との関係性の構築に取り組んでいる。
4-2-2	月に1回大きな催しを行うより、毎日何らかの楽しみを提供して入居者の笑顔と楽しい会話が弾むよう努め、四季折々の行事やボランティアによる楽器の演奏、体操やクッキング、外食ツアーなど入居者の要望を踏まえて、さまざまなレクリエーションを提供している。それらは担当職員により企画、実施報告書が提出され、実施結果の課題を次回に反映できるよう取り組んでいる。
6-2-8	ホームでは毎月広報紙「かざぐるま」を発行している。また、本館と別館別に、入居者の様子やレクリエーションなど、楽しんでいる写真やコメントを取り入れた「ライフケアガーデン通信」を作成しており、それらとともに入居者の状況を月次報告書として看護と介護がまとめて家族等に送付している。さらに、広報紙の中で行事への参加を呼び掛けたり、敬老会への参加を募るなど入居者と家族等の交流の機会を促進している。

### 2. さらに取り組むことで、より質の向上が可能と考えられる点

スケール	所見
1-1-1	ホームの理念をホームページ上に掲載したり、倫理規程をホーム内の各所に掲示して基本姿勢の周知に努めている。一方、自主行動基準については公表しておらず、自主行動基準に該当する規程も点在しているため、今後は倫理や法令遵守、コンプライアンスルール等に関する規程を自主行動基準として一本化する等の工夫を施し、ホームページ上に掲載して広く公表することが期待される。
2-2-10	短期解約特例について、ホームの契約書には従来までの、いわゆる90日ルールのままとなっている点は改善が急務である。平成24年4月1日以降の新規入居契約については90日以内ではなく「3月」の期間について民法ルールが適用されるため、入居日によって変動することになっているので、その内容が反映された契約書を本館と別館ともに改定することが望まれる。
2-3-9	苦情解決に関する一連のしくみを整えており、重要事項説明書や管理規程を通して入居者に周知を図っている。なお、ホーム内に意見箱を常設する取り組みはなされていない。また、寄せられた苦情を解決するために第三者委員等の外部の者が関わるしくみは導入されていない。今後は意見箱を各所に設置し、入居者が気軽に苦情や要望を出しやすい環境づくりに取り組まれない。
6-3-1	ホーム独自の介護マニュアルを作成しており、各分野にわたって手順を明記している。また、年間研修計画は策定しているが介護技術に関しての研修は実施されておらず、一部の外部研修への参加でとどまっている。今後はマニュアルにもとづき、介護技術向上に向けた研修計画の策定および実施が求められる。さらに、職種や階級に応じて研修を行う等、職員の資質向上への取り組みに期待したい。