

平成 30 年度サービス第三者評価結果（公益社団法人 全国有料老人ホーム協会）

法人名	医療法人社団 美誠会	ホーム名	エクセルシオール西国分寺	ID	3007
	評価機関	株式会社 ケアシステムズ	評価日	10月1日	

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	B	B	2.3.3	A	A	6.1.2	A	A
1.1.2	A	A	2.3.4	A	A	6.1.3	A	A
1.1.3	B	B	2.3.5	A	A	6.2.1	B	A
1.1.4	B	A	2.3.6	A	A	6.2.2	A	A
1.2.1	A	A	2.3.7	A	A	6.2.3	B	A
1.2.2	A	A	2.3.8	A	A	6.2.4	B	A
1.2.3	A	A	2.3.9	A	A	6.2.5	A	A
1.3.1	A	A	2.3.10	A	A	6.2.6	A	A
1.3.2	A	A	2.3.11	A	A	6.2.7	B	A
1.3.3	A	A	2.4.1	A	A	6.2.8	A	A
1.4.1	B	A	2.4.2	A	A	6.2.9	A	A
1.4.2	A	A	2.4.3	A	A	6.3.1	B	A
1.4.3	A	A	2.4.4	A	A	6.3.2	B	B
1.4.4	A	A	2.4.5	A	A	6.3.3	C	C
1.4.5	A	A	2.4.6	A	A	7.1.1	A	A
1.4.6	A	A	3.1.1	A	A	7.1.2	A	A
1.4.7	A	A	3.1.2	A	A	7.2.1	A	A
1.4.8	A	A	3.1.3	B	A	7.3.1	B	B
1.5.1	A	A	3.1.4	A	A	7.3.2	A	A
1.5.2	A	A	3.1.5	A	A	7.3.3	A	A
1.5.3	A	A	3.1.6	A	A	7.3.4	A	A
2.1.1	A	A	3.1.7	A	A	7.4.1	B	B
2.1.2	B	A	4.1.1	A	A	7.4.2	A	A
2.2.1	A	A	4.1.2	A	A	7.4.3	B	B
2.2.2	A	A	4.1.3	A	A	7.4.4	A	B
2.2.3	A	A	4.1.4	A	A	7.4.5	B	A
2.2.4	A	A	4.2.1	A	A	7.5.1	A	A
2.2.5	A	A	4.2.2	A	A	7.5.2	A	A
2.2.6	A	A	5.1.1	A	A	7.5.3	B	A
2.2.7	A	A	5.1.2	A	A	7.5.4	A	A
2.2.8	A	A	5.2.1	A	A	7.5.5	B	A
2.2.9	A	A	5.2.2	A	A	7.5.6	B	B
2.2.10	A	A	5.2.3	A	A	7.5.7	A	A
2.2.11	A	A	5.2.4	A	A	7.6.1	A	A
2.3.1	B	B	5.2.5	A	A	7.6.2	A	A
2.3.2	A	A	6.1.1	A	A	7.6.3	A	A

評価機関所見

◆優れた取り組みと思われる点	
スケルNo.	所 見
2-1-1	ホームでは各所に理念と行動指針を額に入れ掲示しており、利用者、来訪者、職員などの目に止まるようにして運営理念の周知に努めている。さらに、職員に向けては全体朝礼で唱和し周知に努めている。職員個々の賞与評価表（目標管理表）にも運営理念や行動指針に関する評価項目を設け、理解を深めながら実践につなげる仕組みを設けている。また、利用者のやりたいことを生活相談員や介護職員が聞き取って作成する「夢プラン」を設けており、理念である「いつまでも自分らしくいられる生活」の実践につなげる取り組みとして評価できる。掲示用と本人家族用、職員用のプリントを作成して、ビジュアルとして確認できるようにしている。
2-3-3	ご意見箱、アンケートのほか、ケアマネジャーや相談員が直接利用者から聞き取り調査を行ったり、体験入居者へのアンケートを実施したりして、意向、要望、意見などを把握することに力を入れている。具体的な対応を必要とする際には担当者を取りきめ、速やかに対処することになっている。また、職場連絡会では、意見や要望として把握したことに加え、職員自らが業務の中で聞いたり、気づいたことを共有したりして、改善につなげることに力を入れている。さらに、利用者にも、検討過程から経過を含めて対応を伝えながら進めて行くことにしている。
1-4-5	施設長やリーダークラスの職員による定期的な職員面談は、正規職員だけでなく非常勤職員・派遣職員に対しても行われており、分け隔てない対応に取り組んでいる。また、日頃から施設長やリーダークラスの職員は、職員の体調や様子に目を配り就業状況を把握することに力を入れている。介護（支援）内容を細分化して、職員の体調や、状況、意思によって無理なく仕事を続けられるようにしており、職員の希望や就業状況によっては、職種変更などにも取り組んでいる。働きやすい職場環境が定着していることがうかがえる。
4-2-2	年間行事計画を作成し、毎月の予定はイベントスケジュールとしてホーム内各フロアに掲示するとともにホームページにも掲載している。歌謡体操、書道クラブ、ハンドクラフトなどの趣味をひろげるレクリエーションや、音楽療法、阿波おどり、JAZZコンサートなどボランティアによって開催されるイベントも多く開催している。ホームの大きな行事として恒例となっている夏の納涼祭では、家族のほか地域住民も招待し交流できる機会となっている。季節ごとにお花見などの外出支援や、一人ひとりの希望をかなえることを目的とした「夢プラン」についても実施後に評価を行い次の計画につなげる仕組みづくりができています。
5-1-1	朝食は「パン・ごはん」のどちらかを選択できるようになっているほか、入居者からの希望も取り入れ毎月セレクトメニューを実施しており、入居者の好みに合った食事を選択できるように取り組んでいる。元旦、節分、ひな祭り、お花見、端午の節句、クリスマス、大晦日などにはそれぞれの行事にちなんだ献立を提供し、毎月1回は日本各地の郷土食も取り入れている。また、厨房職員が箸入れを手作りするなど、色彩や盛り付けなどからも食事を楽しんでもらえるように取り組んでいる。
5-1-2	入所時のアセスメントによって食事の嗜好や量、アレルギー有無について等を確認し毎月の献立に反映している。栄養士は、献立や味付けなどについてタイムリーに意見が聞けるようにと、食堂において入居者一人ひとりへの声かけに取り組んでいる。また、食堂前に設置されている意見箱には食事に関する意見も多く、「おいしかったのでまた同じメニューを」との要望や「今日は塩からかった」など率直な意見もあることから、一つひとつの意見に対する栄養士からの回答を掲示し、入居者の嗜好や希望を献立に反映できるように取り組んでいる。

◆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	
スケルNo.	所 見
1-1-1	関係法令の遵守については、企業理念や業務分掌などに明記したり、入社時などの研修を通じて周知に努めたりして、注意喚起に取り組んでいる。また、利用者や家族に対しては、パンフレットをはじめ重要事項説明書等に表記して理解を促している。さらに、ホームページなどにも掲載して、不特定多数に対する経営姿勢の周知を図ることも必要とされる。各種の情報媒体への掲載する内容を標準化することも検討されたい。
7-3-1	週2回の入浴を実施しており、心身状況に応じてシャワー浴や清拭への変更や通院や外出などによる入浴時間や曜日を変更には柔軟に対応している。ただし、現在は所定入浴時間外での入浴介助は行っていない。利用者の状況に応じて、朝・夕などの所定時間外に入浴できるようにしたり、本年の夏のように猛暑の際には希望者には週2回以上の入浴を実施したりすることも検討されたい。入浴は食事と並ぶ利用者の楽しみであることを踏まえ、さらなる取り組みを検討されたい。