

平成 29 年度サービス第三者評価（公益社団法人全国有料老人ホーム協会）

法人名	株式会社ハーフ・センチュリー・モア	ホーム名	サンシティ吉祥寺	ID	2928
	評価機関	株式会社ケアシステム		評価日	2018/2/8

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

評価機関所見（評価機関記入シート）

◆優れた取り組みと思われる点	
スケルNo.	所 見
1-4-1	職員の育成という点ではマニュアル化されたものは現在検討を進めているが、施設の目標でありパンフレットでも示されている「リゾートホテルのような快適さで、豊かに暮らせる安心の住まい」ということが実現されている。ハードウェアが従事する人のモチベーションを高め、入居者の経歴などに見合った職員のサービス品質を自ずと高めていると言える。マニュアル化されたサービスを単に提供するのではなく、各職員が入居者に向け最大のサービスをし、それを補完する本部という親子型組織が風土として共有されて、職員の育成に繋がっている。
2-1-1	SUN CITY NEWS（季刊）パンフレット、ホームページ、運営懇談会などを通じて、ニューセンチュリーモア、オリンピア（食堂）、ミスタークリーン（清掃）、「オフィスサービス（吉祥寺の部門）さらにリビングサービス、総務」などが一体となって円滑に事業を推進していることが伝えられている。入居者や職員に向けて理念の具現化に向けた取り組みがなされていることがうかがえる。理念は日々の運営の中で実現していくことが大切であることが実践されている。
2-3-3	CS（顧客満足）ミーティングというナース、清掃、リビング、レストランのリーダークラスによる月1回の会議を行っている。清掃、レストランは委託業者であるが、サンシティ吉祥寺の共同運営隊として、CSミーティングに参画して、現場での入居者の意見や行動を通して入居者の意向を共有してサービス向上に向け一丸となって進めている。また、リーダーミーティングを通してCSミーティングの議事録を支配人をはじめ全職員にメールにて配信している。さらに入居者からの要望は月1回代表委員会（責任者、リビング、レストラン、清掃、入居者代表6名）で検討している。ご意見箱、夏祭りアンケート、集計・対応の集約したものを報告して、代表委員会で検討され、最終的な対応を決定している。議事録は全入居者に配布している。
4-2-2	ホームでは「映画会」「談笑の会」「夏祭り」など数多くのイベントが常時行われている。さらに、自主的に多くのサークルが利用者によって運営されており、ホームはサークルの運営をバックアップしている。サークルのコミュニケーションボードを設置し情報交換を促し、様々なホールや部屋をサークルに提供している。それらのサークルの発表の場として「きっしょう祭」という文化祭を年1回行っており、多くの利用者が運営準備から関わる中で、利用者の生きがいを育み、利用者同士の新たな交流の場を作り出している。
3-1-2	利用者の安全に対して、災害・防災時も含めて真摯に取り組みを行っている。各居室の緊急通報装置は基より、水道使用による利用者の安否確認、エレベーター内への緊急対応キット常置、災害時用の利用者ごとの備蓄品準備、水の備蓄、手すり取り付けなどのハード面への配慮に努めている。さらに、職員の研修を定期的に行うことでソフト面での接遇向上にも努めている。
◆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
1-4-4	ケアについては職階ごとの人材育成計画が進められているが、他部門においては、現在は職員のモチベーションも高く自発的な意欲に依存して成り立つ部分が大きく組織としての取り組みに着手した段階である。介護を伴わない入居者中心という施設の特性から、全部門においてキャリア・パスを設置することは容易ではないかもしれないが、職員の世代の変化を考えると、職務分掌を成文化しキャリア・パスへの展開、評価報酬への連動を進めることが望まれる。また、現在フロント業務のSOP マニュアル（標準作業手順書）は進めているので、非定型業務についても順次着手し整備を進めていきたい。
2-3-9	入居者も気兼ねなく自由に意見を書いている状況だが、全ての入居者を考え施設の姿勢を表明する意味からも社内、社外へ「苦情を申し出たことによる不当な差別を受けない」旨を記入用紙や、意見箱に一文記す配慮を行って周知を図ることが望まれる。
5-2-1	ホームは住宅型ホームで、食事をレストラン形式で提供しており、利用者は介助を必要とせず自立して当日選択メニューを喫食している。ホームの様式から、利用者がホームの職員に必要以上に利用者に対して介助を求めていることも理解できる。ただし、開設から6年経ち利用者の高齢化により、喫食の際の食事形態が合わなくなってきた場合や、嚥下などへの見守りが必要な利用者への配慮として、食事の様子や残量などの把握などの取り組みも期待したい。