

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	株式会社日本ケアリンク		ホーム名	せらび有栖川			ID	2930
	評価機関	株式会社 ケアシステムズ				評価日	2018/1/15	
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	B
1.1.4	B	B	2.3.6	A	A	6.2.2	A	A
1.2.1	B	B	2.3.7	A	A	6.2.3	A	A
1.2.2	B	B	2.3.8	A	A	6.2.4	A	A
1.2.3	B	B	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	A	A
1.3.3	A	A	2.4.1	B	B	6.2.8	A	A
1.4.1	C	A	2.4.2	B	B	6.2.9	A	A
1.4.2	A	A	2.4.3	A	A	6.3.1	B	B
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	B
1.4.5	B	B	2.4.6	A	A	7.1.1	A	A
1.4.6	B	B	3.1.1	B	B	7.1.2	A	A
1.4.7	A	A	3.1.2	A	A	7.2.1	A	A
1.4.8	B	B	3.1.3	B	B	7.3.1	A	A
1.5.1	A	A	3.1.4	A	A	7.3.2	A	A
1.5.2	A	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	A	A
2.1.1	B	B	3.1.7	A	A	7.4.1	A	B
2.1.2	B	B	4.1.1	B	B	7.4.2	A	A
2.2.1	A	A	4.1.2	B	B	7.4.3	A	A
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	A	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	A	A
2.2.7	A	A	5.1.2	A	A	7.5.4	A	A
2.2.8	A	A	5.2.1	C	B	7.5.5	A	A
2.2.9	A	A	5.2.2	A	A	7.5.6	B	B
2.2.10	A	A	5.2.3	B	A	7.5.7	A	A
2.2.11	A	A	5.2.4	B	A	7.6.1	A	A
2.3.1	A	A	5.2.5	A	A	7.6.2	A	A
2.3.2	B	B	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	
スケールNo.	所 見
6-1-2	会社本部の研修体制が整備され様々な研修を実施しており、接遇についても新人や必要な職員に受講してもらい、内容についてはホームの介護会議で共有を図っている。ホーム長も接遇については力を入れており、「利用者・家族の気持ちに寄り添い接したり介護すること」を会議などの場で職員に伝えている。本部は年2回満足度調査を実施しており、家族からは他の施設と比べて丁寧との声が寄せられている。訪問時も職員は礼儀正しく入居者を尊重した支援がうかがえる。
2-3-9	苦情解決の体制を明示し入居時に重要事項説明書で説明したりホーム内に掲示をしている。苦情を受け付けた場合は苦情報告書に記録し、ホーム長が申出人に面談し内容を確認したうえで解決を図っている。苦情報告書は職員と共有し改善策は全員で取り組んでいる。さまざまな意見が寄せられるが迅速に対応している。本社の仕組みとしてパソコンの共有ソフトがあり、他のホームの事例も閲覧することができ、参考にしながら適切なホームの運営に取り組んでいる。
5-1-1	厨房は直営で、経験豊かな調理師が配属されている。毎日、朝食は洋食か和食を選択できるようになっており、おやつは手づくりの物が用意されている。ダイニングと厨房が隣接しているため、常にあたたかい物が提供されており、入居者の意向や状態に沿った質の高い食事提供がなされていることがうかがえる。
6-2-8	利用者の生活の様子や心身状況について、毎月一回、請求書と一緒に家族へ報告している。最近の利用者の写真と日常の様子を居室担当者や看護師、機能訓練指導員からA4用紙1枚にまとめて報告している。居室担当者の写真も掲載されているので、面会に行っても担当者の顔が良くわかる。また、メールでの報告を希望される家族へはメール対応もしている。面会の機会が難しい家族にとってもこのお便りによって利用者の様子よくわかるようになっている。

◆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	
スケールNo.	所 見
1-4-1	会社として階層別研修やスキルアップ研修、資格取得研修など年度の研修計画が立案されている。受講した職員にはホームの会議で報告してもらい共有を図っている。職員の能力向上の観点から、個人目標に関連する外部研修に職員を派遣したり、定期的にホーム内研修を行うことも期待したい。現在、職員が講師となり持ち回りで勉強会を行うことを検討中であり、今後の実行が期待される。
1-1-4	年度の事業計画が策定され重点目標や体制などが盛り込まれている。年度の事業計画はできるだけ具体化することや、部署ごとの取り組みなども載せるとよいと思われる。また、年度途中で事業計画に基づいた活動や取り組みを振り返ることも望まれる。
2-4-3	事故防止のためのマニュアルは用意されている。服薬支援での事例をあげると、食前、食後の服薬介助はケアワーカーがおこなっており、ケアワーカー同志でダブルチェックをおこなっているものの、誤薬・落薬、転倒についても事故報告書で報告されている。リスクマネジメント委員会が設置されているが、その後の対策などの分析、アセスメントの必要性和事故に関する研修の充実が望まれる。また、ヒヤリハットが少ないので何故ヒヤリハットが必要なのかを再確認し、事故予防に努めることが望まれる。
6-2-3	日々の生活記録については、ケアプランに関する記録は青色で記入し、ケアプランのサービス内容の中で介護職員がたずさわる項目には赤色で記入するなどの工夫がみられるが、内容についてはさらに充実させることが必要と感じられる。職員にむけて、記録の書き方について研修をおこない、ケアワーカーが「このようなケアをしていきたい」との意識向上が図れるように努めることが望まれる。月1回のモニタリングについてもケアマネジャーが評価をはじめているので、今後期待したい。