

## 福祉サービス第三者評価結果

## ①第三者評価機関名

株式会社 ブルーライン

## ②事業者情報

名称: ケアハウス ぎんもくせい	種別: 軽費老人ホーム
代表者氏名: 高橋 知昭	定員(利用人数): 100 (67) 名
所在地: 〒 336-0912 埼玉県さいたま市緑区馬場1丁目7番地1	TEL 048-875-8294

## ③総評

## ◇特に評価の高い点

## (1) 【質の向上に向けた取組】

サービス向上委員会を法人組織で設置しPDCAの展開がされており、毎年度施設サービス自己評価・施設運営自己評価・利用者アンケートも実施され、課題の抽出・分析・改善案策定を行なっている。又、法人の内部監査が実施されており第三者評価も定期的に受審している。

## (2) 【法令遵守】

法令等に付いては、外部研修や積極的な情報収集・関係機関への確認等をし、内容によっては職員への周知を行っている。又、「コンプライアンス宣言」を法人で策定しており、伴い「コンプライアンス委員会」も立ち上げ積極的に法令遵守を行なっている。

## (3) 【苦情解決体制】

法人として「苦情解決体制等に関する要綱」「苦情解決事務に関する」を作成し、体制を整えた上で苦情相談に付いて適切に対応している。重要事項説明書にも明記されており、所内掲示され仕組が分かり易く説明されている。苦情相談カード・意見箱が設置され利用者や家族が苦情相談を申し出しやすい工夫を行っている。周知が必要とされた内容は所内掲示している。

## (2) 【利用者とのコミュニケーション】

普段より職員と話しやすい環境を作り、極力声掛けを行い、様子を日常から見守っている。利用者の尊厳に配慮した接し方や言葉使いが徹底されている。又、会話の途中で話が中途半端に終らない様、配慮しながら相談に応じている。

## ◇特にコメントを要する点

## (1) 【事業計画】

事業計画は決められた時期・手順に基づき作成されているが、職員の参画はなく施設長、生活相談員、主任3名で作成されており、同様、評価・見直しも常勤職員3名で全職員参画では行なわれていない。施設として目指す方向を示す事業計画の周知度が低く、一丸となって改善に向かうと云う一体感が感じられない。又、事業計画は職員への周知状況と同様、利用者会や家族会での説明等は行なわれていない。施設をより良くして行く活動は、施設・職員・利用者が同じ方向付けを理解し、協力しながらでないとは推進するのは難しいのではないかと感じる。

## (2) 【経営の改善】

利用者増は経営課題の1つであり、受入の拡大にも力を入れている。一方、本来、介護度の状況により入所は制限されているが、入所後に介護度が上がるケースが増加している。それに対応する為、職員は介護資格を持った職員が対応しているが、介護の支援を当施設では殆ど行わない前提の施設である事や、介護度に応じた施設(老健・介護付き老人ホーム等)への移行も進めているが、進んでいない為、職員の負荷は増加の一方である。

**④第三者評価結果に対する事業者のコメント**

事業計画作成・周知や日常業務における全職員との情報共有については時差勤務・交代勤務の影響もあるが、回覧などでの意見聴取や勤務調整などで可能な限り職員全員が話し合い・検討できる場を設定し、職員の意見が統一した運営できるようにしていきます。

また、入居者を「自立」の観点から状況を把握し、常に家族への情報提供・協力を得ることで安心した生活を維持し、「自立」が難しいと思われたときも、安心して過ごせる環境(施設等)の情報提供・移行を行っていきます。

**⑤各評価項目にかかる第三者評価結果  
別紙**