

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 新横浜	ID	2927
評価機関			株式会社 ケアシステム	評価日	
				12018/1/17	

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	B	B	6.1.2	A	A
1.1.2	A	A	2.3.4	A	A	6.1.3	A	A
1.1.3	A	B	2.3.5	A	A	6.2.1	A	A
1.1.4	B	A	2.3.6	A	A	6.2.2	B	A
1.2.1	B	B	2.3.7	B	B	6.2.3	A	A
1.2.2	A	A	2.3.8	非該当	非該当	6.2.4	B	A
1.2.3	B	B	2.3.9	B	A	6.2.5	A	A
1.3.1	A	A	2.3.10	B	B	6.2.6	A	A
1.3.2	A	B	2.3.11	A	A	6.2.7	A	A
1.3.3	B	B	2.4.1	A	B	6.2.8	A	A
1.4.1	B	A	2.4.2	B	B	6.2.9	B	B
1.4.2	A	A	2.4.3	B	A	6.3.1	B	B
1.4.3	A	A	2.4.4	A	A	6.3.2	B	B
1.4.4	B	A	2.4.5	B	A	6.3.3	A	A
1.4.5	A	A	2.4.6	A	A	7.1.1	A	A
1.4.6	B	B	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	B	3.1.3	A	A	7.3.1	A	A
1.5.1	B	A	3.1.4	A	A	7.3.2	A	A
1.5.2	B	A	3.1.5	非該当	非該当	7.3.3	A	A
1.5.3	B	B	3.1.6	A	A	7.3.4	A	A
2.1.1	B	B	3.1.7	B	A	7.4.1	A	A
2.1.2	A	A	4.1.1	A	A	7.4.2	A	A
2.2.1	A	A	4.1.2	A	A	7.4.3	A	A
2.2.2	A	A	4.1.3	A	A	7.4.4	A	A
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	B	B	4.2.2	A	A	7.5.2	B	A
2.2.6	A	A	5.1.1	A	B	7.5.3	A	A
2.2.7	A	A	5.1.2	C	B	7.5.4	A	A
2.2.8	A	A	5.2.1	B	A	7.5.5	B	B
2.2.9	A	A	5.2.2	B	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	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
2-3-3	評価においてはB評価になっているが、ソラスト傘下になり、経営体制が変わり社長はソラストからとなった。運営は従来通り日本ケアリンクで行っているのだが、これからハウスの特徴を出して行くために、従来の体質に委ねた雰囲気から脱却し、差別化のためにも職員の意識改革を図り、入居者のADLにあったさらなる生活の質の向上を目指し、フロアごとに特徴を持って再スタートを進めている。花を育てて、外気浴、気分転換などに結びつく取り組みなど、単に業務として行うのではなく、職員がサービスを通して、サービスから波及する利用者の満足や、楽しみ、健康につながる取り組みを進めるような職員の意識改革を進めている。
2-3-9	意見箱の意見に対して、法人としてキャンペーンを行い、職員のモラル向上に向けた発信がなされており、利用者の意見・要望に対して組織として向き合いどのように応えるべきかを明確に行動目標として毎日唱和し職員への周知を進めている。また、毎年せらびお客様満足度アンケートを実施し、法人全体、施設の顧客満足を把握し、結果を共有し施設のサービス向上、利用者満足の把握に努めている
4-2-2	新年には初詣の鳥居を施設1階に作り神社を作り、お神籤を用意し7階にそのお神籤結び所を設け実際の初詣さながらのアクティビティが用意されたり、獅子舞の登場など外出が難しい利用者も季節の行事を楽しめるようイベントを企画実施している。その他、琴曲演奏会、文化祭、クリスマスコンサート、買い物なども利用者のニーズに合わせて定期的に行っている。
6-1-1	日々の入居者との関わりの中から一人ひとりの思いの把握に努めており、ケース会議では入居者のできることに着目し、介護方法の検討とともに出来る限り自立を促すケアが実践できるようにケアプランを作成している。また、リハビリ体操や音楽療法、書道等のレクリエーションへの参加を促し入居者同士が交流し仲良く過ごしてもらえるように支援している。

◆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
1-4-6	中間管理職としての職務分掌に基づき、必要な職員研修を行っているが、日常業務では中間層に対し業務量について配慮されることがなく、経営層から課題を投げられている。現在はこのような関係の中でも大きな問題は生じていないようだが、新しい経営体制のもと法人として取り分け中間管理職の業務についての過重にならないように整備することで、一般層の昇進意欲、現場のマネジメント面の向上につなげることが期待される。
2-3-6	ソラストホームページではグループ企業として紹介されているが、調査時点ではせらび 新横浜（日本ケアリンク）はソラストグループとしての記載がなく、運営は従来通りということがその理由とのことだが、消費者に対する情報提供としては改善の余地がある。ソラストグループ企業となり経営体制が変わりったことを新たな強みとして対外的にもアピールし、そこから派生する様々な取り組みを消費者に向けて透明性をもって伝えて欲しい。
1-1-3	虐待防止、身体拘束廃止、権利擁護、コンプライアンス研修（年2回）など研修も行われ、法人からは「みんなで積もう虐待の芽」などキャンペーンポスターも掲示され、職員にも周知を図っているのだが、社内にコンプライアンス委員会等の設置がない。コンプライアンス委員会などを設置し、職員が自主的に運用が行われることが期待される。
6-3-1	職員の技術向上に向けては必要に応じて研修を実施しており、標準的な介護方法を示した業務マニュアルも取りそろえているが、施設では日常の業務に沿ったより具体的な介助方法をわかりやすく示すマニュアルの必要性を感じており、次年度にむけて新しくマニュアルを整備することを計画している。