

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	株式会社クラーチ	ホーム名	クラーチ・ファミリア宮前	ID	3009
	評価機関	株式会社 ケアシステムズ	評価日	30年10月7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	A	A	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	A	A	2.3.5	A	A	6.2.1	A	A
1.1.4	A	A	2.3.6	A	A	6.2.2	A	A
1.2.1	A	A	2.3.7	B	B	6.2.3	A	A
1.2.2	C	C	2.3.8	B	B	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	A	A	6.2.8	A	A
1.4.1	B	B	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	A	A
1.4.5	A	A	2.4.6	A	A	7.1.1	A	A
1.4.6	B	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	B	B	3.1.3	A	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	A	A
2.1.2	A	A	4.1.1	A	B	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	B	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	A	A	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	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	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	
スケルNo.	所 見
6-1-1	ホームでは利用者一人ひとりが「その人らしい生活スタイル」を維持できるように、入居時には心身状況をはじめ、意向や要望など詳しく把握して詳しいアセスメント作りに取り組んでいる。多職種が出席するカンファレンスにおいてアセスメントをもとにケアプランを作成し、3か月ごとのモニタリングによって達成状況や満足度を把握しており、適切なケアマネジメントも確立されている。できる限り入居前の生活スタイルを継続させることに加え、ホームでの自由な生活スタイルを多職種が連携して作り上げていることに力を入れている。
6-2-8	家族の面会時にはホームでの生活の様子を伝えたり、定期的に関催されているケアカンファレンスには家族の出席を促したりして、家族と連携を図りながら利用者を支援することに努めている。さらに、家族の居住地が遠隔地であったり、老々介護であったりしてホームへ訪れる機会が少なくなることを想定して、家族がPCやスマートフォンでケース記録などを閲覧できるシステムを取り入れている。ログインパスワードを入力することで、利用者の近況写真、バイタルサイン、ケア情報、ケアプラン、アセスメントなどが、いつでも閲覧できるようにしており、先端技術を導入して家族とコミュニケーションを図る取り組みは高く評価出来る。
3-1-7	ホームの入口エントランスからダイニングスペースにつながる空間は広々としており、ゆったりと過ごせる空間になっている。ダイニングテーブルやカフェカウンターはケヤキの一枚板を使用しており、温かみのある雰囲気を出している。食堂に面している大きな窓からは緑の木々がうかがえたり、開放的なテラスも用意されたりしている。カフェカウンターでは各種のコーヒーカップを用意したり、2階の共有スペースでは利用者同士や家族との懇談が出来る環境も整備したりしている。さらにホーム内の清掃も行き届いており、快適な環境整備が為されていることが施設見学をした際に確認できている。
2-1-1	ホームページやパンフレットには、ホームが目指していることを大きめの文字や写真・動画などを用いて分かりやすく掲載し、関係者への周知に努めている。「クラーチ6つのこだわり」として、ホームが大切にしていることを具体的な掲載があるほか、信条（クレド）の明示もされている。また、職員一人ひとりが業務目標を設定し、年間4回の自己評価によって振り返りを行い、ホームが目指していることが認識できているかを確認している。さらに、毎月、リーダー会議や営業会議をホーム内で開催して実務的な達成度を確認する仕組みも整っている。

◆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	
スケルNo.	所 見
2-4-2	HRM制度（ヒューマン・リソース・マネジメント制度）の名称のもと、法人として目標管理を伴う職務職層に応じた研修制度、昇格昇進（給与や賞与への反映）などが網羅された適切な人事考課制度を設けている。各種の研修に参加した際には報告書を提出して、習得状況を確認する仕組みも整っている。また、職員が標準化した各種のサービスを提供できるように法人としても業務マニュアルやコンプライアンス規程なども設けており、理解・周知などの仕組みも整っている。さらに、「日々の業務がマニュアルや業務手順書通りになされているか」や「業務マニュアルや業務手順書の定期的な見直し」「職員の個別スキルに合わせた研修制度の充実」などサービスの質の向上を図る取り組みを充実されることが望まれる。
6-3-2	法人として認知症ケアには力を入れており、産学共同で認知症予防ケアを開発したり、独自の認知症ケア（クラーチ・ディメンシアメソッド）を取り入れたりしている。また、それらのメソッドは法人研修などの機会を通じて職員への理解を深めることにも取り組んでいる。さらに、認知症ケアを取り入れた結果、利用者の状態がどのように推移（変化）したのかなどの検証を充実させることも望まれる。また、ホームの共有スペースはオープンな環境になっていることを踏まえ、認知症状の利用者が落ち着ける環境を整備させることも望まれる。
4-1-1	入居者や家族から各種の相談を受けた際には、それぞれ専門職が回答したり、必要に応じて施設長や法人本部と連携したりして対処する仕組みが整っており、個別対応に関する記録も適切に残されている。さらに、地域の行政などが提供している情報（相談援助業務を含む）などを分かりやすく伝えることも検討されたい。また、利用者が地域で生活している実感を持ってもらうために、地域の社会資源の活用を充実することも検討されたい。