

<別紙1>

第三者評価結果報告書

①第三者評価機関名

株式会社 フィールズ

②施設・事業所情報

名称：イリーゼ横浜旭	種別：特定施設入居者生活介護 (有料老人ホーム)
代表者氏名：山田潤子	定員(利用人数)：62(61)名
所在地：〒241-0805 横浜市旭区都岡町41-6	
TEL：045-958-1071	
ホームページ：http://www.lrs.jp	
【施設・事業所の概要】	
開設年月日：令和3年3月1日	
経営法人・設置主体(法人名等)：HITOWAケアサービス株式会社	
職員数	常勤職員：12名 非常勤職員：15名
専門職員 (専門職の名称) 名	管理者：1名 看護職員：2名
	生活相談員：1名 介護職員：12名 (介護福祉士：6名)
	計画作成担当者：1名 生活支援員：1名
	看護職員：2名
	介護職員：7名 (介護福祉士4名)
施設・設備の概要	(居室数)62室
	(設備等)エレベーター2基・共有部浴室(個浴4・ストレッチャー浴1) 全居室ケアコール設置

③理念・基本方針

【事業理念】 私たちは、プラスワンのサービスを通じて、あらゆるお客様のQOL向上を実現します。

【事業スローガン】 すべては「あなたに会えてよかった」と言われるケアサービスのために。

【介護十訓】 ・自分の家族にされたい介護を行います。 ・笑顔と心あるサービスを行います。 ・どなたでも積極的に受け入れます。 ・最後まで感謝される介護を目指します。 ・あらゆる事故をゼロとします。 ・お客様の尊厳とその人らしさを守ります。 ・喜びを感じる食事ケアを目指します。 ・気持ちの良い排泄ケアを目指します。 ・安心して安全な入浴ケアを目指します。 ・地域に愛される存在となります。

④施設・事業所の特徴的な取組

- ・各フロアでの食事提供（入居者様の移動への負担の軽減）
- ・マンツーマンでの入浴介助でゆとりある、安心した入浴時間を提供。一部居室（1階居室）「見守りシステム」導入。カメラの設置（ご家族様同意の下）センサーにて安眠状況の把握する等の健康管理を提供。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和3年12月1日（契約日）～ 令和4年4月26日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	- 回（ 年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

1)マンツーマンで個々の利用者に合わせて対応となっています

入浴の際には、一人の職員がドア・トゥー・ドアで約40分ほどかけて、一人ずつ利用者を居室まで迎えに行き、入浴介助を行った後に居室まで送っています。マンツーマンでの入浴介助のため利用者はリラックスすることができ、職員に対して相談ごとや困っていることなどを話せる時間にもなっています。希望者は入浴剤を使用することができ、よりリラックスした入浴も可能です。長湯を希望する利用者に対しては、15分ごとにタイマーをセットして自身で時間に気づいてもらうようにしています。入浴の機会に、ゆっくりと利用者に関わるとともに、自尊心に配慮したケアを行っています。

2)職員が働きやすい環境づくりに力を入れています

法人は、福祉という人によるサービスを提供する企業だからこそ、職員一人ひとりが心身ともに健康で、生き生きとやりがいを感じる企業でなければならないと考えています。「従業員満足度調査」を半年に1回実施し、労働条件、給与、人間関係、管理職との関係など多数の項目を設け、意見を聞き取り、そこで得られた課題を事業計画（半期）に反映しています。人材育成計画は、職階別、職種別に多様なプログラムを用意しています。職場の人員配置は、なるべく余裕を持てるように、人材確保に力を入れています。セクハラ、マタハラ、パワハラの禁止と相談窓口、通報制度が就業規則に定められ、働きやすい環境を作っています。

3)利用者にしっかりと寄り添いながらも、距離感を保つようになっています

利用者が一人の職員に依存し過ぎないように、また職員が入居者に必要以上に深入りしないよう、職員が利用者に声かけする時は、「〇〇様」「〇〇さん」と必ず苗字で呼ぶように指導しています。利用者の不安や願いに丁寧に寄り添うことを大切にしながらも、程よい距離感を保って利用者と接するように心がけています。看取りの際は職員も悲しみ、メンタルの低下も生じますが、普段から程よい距離感をとることで、急激なメンタルダウンを防ぐことにもつながっています。

◇改善を求められる点

1)利用者のQOL改善への取組

利用者の意思を尊重して利用者一人ひとりに応じた生活を送ることができるよう配慮しています。看護職員が機能訓練指導員を兼務し、日々の生活の中でリハビリが行えるようにしています。しかし、利用者（家族）から、利用者の転倒防止や運動を求める意見があります。職員も機能訓練は十分とは思っていません。利用者をその気にさせてのQ

OL改善に向けた取組が期待されます。

2) 職員の情報共有の仕組み

業務上、各種委員会が計画的に開催され、職員間で議事録を回覧していますが、職員の確認のサインがないものが多く見受けられました。端末での入力のため、ペンを持たない職員がすぐにサインができないとのことですが、業務上の情報共有がしっかりと確認できることは重要です。また、研修に参加後のレポートがなかなか提出されないことも課題と考えています。研修参加者の成果を職員間で共有していくことは、サービスの質の向上に繋がりととても大切です。今後の取組に期待します。

⑦ 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

・事業所としての課題が浮き彫りになる良い機会でした。
職員に対してはすべての事項において周知方法を改善する必要があると実感できました。
発信する側の配慮不足であり、職員へのスキルアップの機会を狭めていた事になりますので見直しを図っていきたいと思います。
ご家族様の率直なご意見を知り得ました。すでに改善されている事項もありましたが、今後もご家族様の期待に添うよう心掛けて行きたいと思います。

⑧ 第三者評価結果

別紙2のとおり