

様式3：評価機関所見書

評価機関 ⇒ 協会

※第三者評価実施後、評価機関から見て優れた取り組みと思われる点、及び改善を要すると思われる点を入力する。

1ページで収まらない場合は、ページ単位で枠を増設すること。

ホームID	92	ホーム名	聖ハートフルケア福島「十字の園」	評価機関名	株式会社ぎょうせい総合研究所
-------	----	------	------------------	-------	----------------

1. 優れた取り組みと思われる点

(文字入力：MSゴシック・10)

ポイント)

スケール番号	内 容
1.1.2	本評価スケールが求める自主行動基準（消費者への対応、サービス・設備等の安全確保、環境配慮に関する方針などの項目について、各項目に関する関係法令と企業としての行動基準をまとめたもの）が策定され、法令遵守の基準が定められており、年4回開催される職員の全体会議で、自主行動基準の周知徹底を図っている。
1.5.1	入居契約書に「入居者の権利」が規定され、この規定に基づく権利を擁護する姿勢として、「入居者の権利擁護」に基づく行動指針（プライバシーの保障、サービスの選択権、人権の尊重、苦情解決体制）が示されている。この行動指針は、管理規定に別表として付けられ、ホーム内の掲示もされており、当ホームの権利擁護を重視する姿勢を表したものとなっている。
2.4.2	業務マニュアルは、毎年度、半期と年度末に見直しを実施しており、定期的にマニュアルの内容を見直し、業務改善を図る姿勢を評価したい。
4.1.3 4.1.4	生活利便サービスや外部からの生活サービスを含めたホームが提供するサービス全般等について、家族を対象とした年1回、入居者へは年2回のアンケート調査を実施している。ニーズをきめ細かに把握しようとする取り組みとして評価できる。
5.2.2 5.2.4	入居者すべての既往歴や食事機能状況等を記録した入居者食事摂取状況管理(表)を作成し、疾病に体操した食事の提供や個別の食事管理に役立てている。

2. 改善を要すると思われる点

スケール番号	内 容
1.1.1 1.1.3	経営の透明性を確保する上では、自主行動基準をホームページ等で公表し、広く消費者に対して法令遵守の姿勢を示すことも重要と考える。また、行動基準の運用にあたっては、コンプライアンス委員会の設置など、行動基準が適切に運用されているかを組織的に点検・評価する仕組みづくりを求めたい。
1.2.2	入居一時金等を含め、社内資金の運用（投資、外部への貸付等）ルールが存在は確認できなかった。資金の管理・運用の透明性を確保する上では、関係規程（資金運用規定等）の整備が今後の検討課題となる。
2.2.10	短期解約特例については、入居一時金の償却起算日を始期とし、ホームが受領する1日当たりの利用料（月額利用料の日割り相当分や原状回復費用を含まず）は、受領総額を全償却日数で割り返した額を超える額で設定されている。より消費者保護の観点で見ると、受領する1日当たりの利用料の設定方法については、再考の対象と考えられる。
6.3.1	伝達講習を含む勉強会の開催等は行われているが、職員の経験や能力、職階を踏まえた研修計画の作成には至っていない。職員の資質向上及びサービスの質の向上の観点から、研修体系の充実に期待したい。