

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		株式会社アライブメディケア		ホーム名		アライブ杉並松庵		ID	2902
評価機関			株式会社 ケアシステムズ				評価日		2018. 1. 18
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	B	B	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	B	A	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	A	A	
1.2.3	A	A	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	A	A	2.4.2	A	A	6.2.9	A	A	
1.4.2	A	A	2.4.3	A	A	6.3.1	A	A	
1.4.3	A	A	2.4.4	A	A	6.3.2	A	A	
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	A	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	A	A	3.1.3	B	B	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	非該当	非該当	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	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	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	B	B	4.2.2	A	A	7.5.2	A	A	
2.2.6	A	A	5.1.1	C	C	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	B	A	5.2.2	A	A	7.5.6	A	A	
2.2.10	A	A	5.2.3	B	B	7.5.7	A	A	
2.2.11	A	A	5.2.4	A	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	
スケルNo.	所見
1-4-6	中間管理職に対してリーダー研修を本部の規定によって計画的に実施している。また、残業時間についてはその内容を安全衛生委員会で確認し、業務別に時間を割り出し必要に応じて業務の分散など負荷が多ならないようにしている。実現に当たっては話し合っ安全衛生委員会で策定した案を現場で品質や他業務への影響などをシミュレーションを繰り返した上で、改善につなげている。
2-3-4	お客様満足度調査を年1回本部主導で実施している。結果は本部で取りまとめ、各ホームに全体の集計とともにホームの結果をフィードバックしている。さらにホームでは運営懇談会で全体の評価とホームを比較した結果を入居者にも報告・配布している。要望等については対応の内容や、対応の進捗も入居者に伝えている。メンバーは一緒だが1階Aチーム、2階Bチームとして月に1回フロア毎にミーティングを実施して、ケアの内容、業務について改善や、アプローチを共有しサービスの質の向上につなげている。
1-4-2	人事制度細則が策定されており、細則に従い目標設定シート、自己評価を元に年一回職員とホーム長による面談を実施、各個人の職階における期待される目標が記され、それに基づく自己評価6段階(S・A・B・C・D・E)、自己評価についてのコメントを記すようになっており、自身の業務の振り返りができ、すべての項目にホーム長コメントを記入している。さらに本部との間で最終確認して職員の待遇に反映している。
4-2-2	入居者の要望に応え年間を通して、季節感を取り入れながら様々なアクティビティが計画され実施につなげている。健康体操・棒体操・タオル体操等の運動をはじめ、音楽療法・歌・大正琴・ギターコンサートなど音楽に親しむ機会や、押し花・フラワーアレンジメント・折り紙など入居者の健康状態や好みに配慮した豊富なプログラムが準備されている。毎月のアクティビティの予定表は各フロアに掲示され、一人ひとりに配布しさらに都度声かけすることで多く入居者が参加することができている。
6-2-8	入居者の自立支援にむけて個別のケアマネジメントに力を入れている。職員は、毎日の生活の中で基本となる睡眠・排せつ・歩行について一人ひとりの状態を把握して丁寧に支援することを心がけており、認知症の入居者にむけては、個々の生活歴に注目し家族からの聞き取りや日頃の会話から思いを引き出すように努めている。また、ケアカンファレンスにおいて情報を共有し一人ひとりに合った介護方法の見直しにつなげている。

◆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
2-4-3	事故報告、再発防止はフォーマットファイリングして共有、さらに人別にファイリングしているなど活用に繋げている。また事故対策委員会により、事故・ヒヤリハットの基準を17年6月に職員に説明しているのだが、ヒヤリハット件数が事故報告件数を下回っている。ヒヤリハットや事故報告が職員の評価の目的ではなく、リスクの予防や改善につながるものとしての認識と、フォーマットの簡素化などの工夫を進め、職員の意識をより高めることを期待する。
2-1-1	ホームの年間目標(基本目標・計画)とともに運営理念が職員の面談用の目標設定シートにも記されており、年間目標とともに年初に職員に到達され、また、年初の運営懇談会で基本理念について入居者に向けても伝えられている。事務室など職員向けには「全ては最高のサービスのために」という運営理念が掲示されているが、利用者に向けての掲示等は見られない。サービスを行う側とサービスを受ける側が運営理念を意識的に共有することでよりよいサービスの実現に繋げて欲しい。
6-1-2	法人ではマニュアルの設置や入職時の接遇研修を行っているほか、各施設で接遇指導者を選出しホーム長とともに、日常的に職員の接遇に関する意識を高められるよう取り組んでいる。しかしながら、接遇については強く問題意識を持っており、本年度はさらに力を入れ、日常的な言葉遣いや態度等に気をつけ不適切なケアをなくすことを目標に掲げ取り組んでいる。