

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	アライブ荻窪	ID	2901
	評価機関	株式会社ケアシステムズ	評価日	2018. 2. 7	

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	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	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	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	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	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	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	A	A
2.2.6	A	A	5.1.1	B	B	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	B	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
2-3-3	ホームのサービスの質向上を図るため、サービス向上委員会を設置している。サービス向上委員会は毎月開催され、月ごとの接遇目標を話し合ったり、マナー研修を行ったりなど、質の向上に向けて取り組んでいる。委員会は職員主体の組織となっており、話し合ったことを会議や記録で職員に周知を行い全員で実践している。ホームのサービスの質向上に向けたよい取り組みと思われる。
2-3-4	入居者・家族の意向の把握に取り組んでおり、年1回の「お客様満足度調査」や年2回の「コンプライアンスアンケート」などを実施している。運営懇談会も年2回開催し入居者本人や家族から意見など聴取する場を設けている。把握した意見や意向は各種の会議で検討し、対応や改善に結び付けている。また、玄関などホーム内各所に意見箱も設置するなど、多様な方法で入居者や家族の意向の把握に努めている。
4-2-1	利用者とのコミュニケーションを大切にしており、職員は入職時研修でもコミュニケーション技術について学んでいる。利用者が自然に職員や他の利用者に関わることができるように、毎日午後の時間に音楽療法、クッキング、陶芸、お茶会など多彩なアクティビティを用意したり、居室に入ったままの利用者がいれば、居室を訪問して話を聞いたりなど、利用者寄り添うケアに努めている。
6-2-5	介護支援専門員が全利用者の施設サービス計画を作成している。作成にあたっては、入居前のインタビューにより情報を収集したうえで作成しており、見直しはこまめに行って、本人の意向、家族の希望を踏まえ担当者会議を開催している。常に目標に向けてどうなっているかを確認しており、骨折して入院していた利用者についてリハビリを組み込みながら支援した結果、入院前と同じ状態にまで回復した事例もある。

◆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
1-4-1	人材育成の仕組みがあり一人ひとりの質の向上を支援している。研修体制も整備され、全社で行う研修のほかに外部研修やホーム内研修を計画的に実施している。人材育成の課題は中間層の育成であり、必要としている人材を登用し任を担ってもらっている。さらに、リーダー層の育成を図り、ホームの運営体制を強化することに期待したい。
2-3-9	ホームの苦情解決体制を重要事項説明書に明示し、苦情対応窓口を契約時に説明している。意見や苦情を受け付けた場合は、内容により職員やホーム長が申出人に対応などを説明し解決に取り組んでいる。また、職員には記録などを見てもらい共有を図っている。なお、各フロアにおいてもミーティングで伝えるなど、確実な情報共有が望まれる。
6-3-1	研修計画に沿って経験年数や職階別の研修が実施されており、職員は内部外部の研修に参加している。当ホームでは、利用者一人ひとりのケアプランに沿ったサービス提供や対応方法を実施するために、フロアごとで動きが全く違ってくるために職員を固定している。ホームとしては職員には別のフロアも経験してほしいと考えているが、全利用者について把握するまでに時間がかかることから、なかなか進んでいない状況である。職員が移動することでフロアが活性化する面もあると思われ、今後の取り組みに期待したい。
7-5-4	散歩や外出については本人や家族の希望も多く、ニーズが高い。居室にこもりがちな利用者に対しては、多彩なアクティビティに誘うなどの働きかけをしている。コンビニエンスストアに行くのを楽しみにしている利用者もおり、ケアプランに盛り込んでいるケースが多い。しかしながら、人手が足りないこともあり、ケアプラン通りに外出支援ができていない部分も見受けられた。なかなか厳しい面があることは理解できるが、今後期待したい。