

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	株式会社あすみが丘グリーンヒルズ	ホーム名	あすみが丘グリーンヒルズ	ID	3008
	評価機関	株式会社ケアシステムズ		評価日	10月19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	A	A	6.2.3	A	A
1.2.2	A	A	2.3.8	A	A	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	B	B
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	A	A
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	A	A	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	A	A	5.2.2	A	A	7.5.6	A	A
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	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
2-3-4	年1回の運営懇談会や年3回の入居者懇談会を開催し、要望などを聞き取り入居者の意向の把握に努めている。聞き取った要望等は主任以上が参加する定例会議や、全職員が参加するケア会議で検討し対応しており、食事や外出などの希望は献立に反映させたり、グループ外出を行ったりしている。また、行事後にもアンケートを取り感想を次回の行事に活かすなど、入居者の意向をサービスの改善につなげている。
7-6-1	母体が医療法人であることから医療連携ができており、入居者や家族の安心につながっている。母体の医療機関だけでなく、近隣の眼科、歯科、整形外科とも医療協力に関する協定書を取り交わしている。また、施設の機能訓練指導員によるリハビリも実施されている。医師の意見をすぐに聞ける体制にあることから、看取りも実施できており、入居時にどこで最期を迎えたいか意向を確認し、時期が来た時には改めて医師から説明をして「看取り介護に関する指針」に家族等のサインをもらっている。そのうえで看取り介護計画書を作成して看取り介護を行っている。最期を一緒に過ごしたいという家族は居室やゲストルームに宿泊することも可能としている。また、職員は適宜、研修を受けて看取りの心構えを学んでいる。
4-2-1	接遇・コミュニケーションに力を入れており、「詞づかいが心づかい」という標語を館内に掲示し、職員に意識づけをしている。非常勤を含む全職員を対象として、定期的に「接遇・コミュニケーション技術を学ぶ」という研修を実施している。閉じこもりがちな入居者には看護師が居室を訪問して話をしたり、体操や三時のお茶の時間に誘ったりなどの働きかけをしている。また、音楽療法、茶道の会、アレンジメントフラワー、オセロなどさまざまなアクティビティを用意し、入居者が積極的に参加できるような環境をつくっている。
7-5-6	施設内はゆとりをもった造りであり各フロアごとの共有スペースは広く明るい空間となっており、各居室の窓からは緑が目に入り、認知症の入居者のみならず落ち着いて暮らせる環境をつくっている。屋上には菜園もあり入居者も手伝い収穫をみんなで楽しんでいる。施設には小規模保育園も併設されており、敬老会では園児から手作りカードをもらったり、ハロウィンで仮装した子どもたちが訪ねたりなど世代間交流の機会が持てる環境にある。

◆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	期待する職員像を明確にし、等級ごとに必要なレベルや役職を設け、年2回の個別面談を行い人材育成を図っている。また、等級基準による評価を実施し結果は処遇に反映させ、職員のやる気につなげている。職員の離職は少ないものの人材確保は課題であり継続して取り組むとともに、職員一人ひとりの育成を図ることがさらに期待される。必要な外部研修への派遣や介護スキルの向上を目指した取り組みに期待したい。
2-4-3	入居者の安全確保に取り組んでおり、ヒヤリハットや事故は記録に残し職員に周知を図っている。とくに、ヒヤリハットは書式を簡素化し多くの収集することに取り組んでいる。また、ヒヤリハットや事故は掲示し共有を図るとともにケア会議などで振り返っている。事故については事故対策チームが対策を検証しているが、速やかな検証を行い再発防止に取り組むことも期待される。
2-3-9	苦情解決の体制を整備し施設の苦情受付窓口担当者や、外部の全国有料ホーム協会の窓口を明示し、契約時に重要事項説明書をもとに説明している。苦情を受け付けた場合は定例会議等で検討し、対応を窓口担当者が申出人にフィードバックし解決を図っている。なお、施設の体制として、苦情受付窓口とともに苦情解決責任者も明示することを検討されたい。
6-2-9	身体拘束禁止委員会を設置しており、身体拘束の廃止に向けて取り組んでいる。しかしながら、現在身体拘束をせざる負えない事例がある。身体拘束に至るまでには「切迫性」「非代替性」「一時性」を踏まえたうえで検討しており、定期的に見直し、2週間に1回は家族に説明し文書に同意をもらうこととしているが、引き続き身体拘束廃止に向けてできることはないか検討することが望まれる。