



とうきょう福祉ナビゲーション

## 福祉サービス第三者評価

サイトマップ

前に戻る

## サービス評価情報

## 平成15年度

[次の評価結果を見る >>](#)[グループホームほほえみ赤羽](#)

評価実施期間 2003年9月22日から2003年12月10日

評価機関名 [特定非営利活動法人 メイアイヘルプユウ](#)評価者 [修了者No.H0201028](#) [修了者No.H0201048](#) [修了者No.H0201020](#)

## 評価講評

**\* 特によいと思う点 \***

・ 本社のバックアップによる働きやすい職場環境

本社機能による、経営環境や市場動向、利用者に対する満足度調査等の情報収集により、計画的に事業が運営されている。また、現場の職員に対する研修計画や労働条件の整備により、働きやすい職場環境になっている。

・ ホーム長のリーダーシップによる理念と方針の浸透

ホーム長は豊富な介護経験があり、また本事業所開設の準備段階から関与しているために、本社の提唱するホームの運営理念と方針を認識している。利用者に対する、尊厳と自立を支援するケアの実現に向けて、新人職員に対しては現場での教育、実践を十分に意識して活動している。その結果、穏やかで明るいホームづくりになんげ近づいていることが伺える。

・ 入居、退所時のていねいな対応

その人らしい生活と、安心を支援するため、入居前の生活リズムや好みをホームでの生活に引継ぐための取り組みがていねいに実施されており、また退所時でもていねいな申し送りが実施されている。

**\* 特に改善を要すると思われる点 \***

・ 施錠時についての職員養育の徹底

各ユニットの入口は原則として開錠とのことであるが、施錠することもある。利用者の状態や職員体制により施錠する場合の基準の明確化と、職員が遵守するための教育の徹底が必要である。

・職員の力量を向上させ、標準的なサービスを可能にするための取り組みの必要性

グループホームでは少人数の職員によって利用者が介護されており、職員の力量の個人差は利用者の生活の質、すなわち尊厳と自立に大きな影響を及ぼすと考えられる。開設後6ヶ月を過ぎれば職員の個人差は明らかになると思うので、職員の力量に応じた研修や手引書の作成など、サービスの標準化に向けた具体的な取り組みが必要である。

・利用者の意向を把握し、主体性を発揮させるための更なる取り組みの必要性

日課を強制しない自然な生活をより一層実現するため、個別援助計画作成時の利用者、家族の参加や、きめ細かい関わりによる利用者個々の意向、個別性の把握、そして積極的な地域との関わりなど、自然で普通の生活がより一層できるような取り組みが必要である。

### \* コメント \*

この欄は平成16年度からデータが表示されます

[事業評価結果へ](#)   [利用者調査結果へ](#)   [事業者のコメント](#)

[このページのトップへ](#)

---

[とうきょう福祉ナビゲーションとは](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#) | [特集](#) | [アクセシビリティについて](#)  
[制度・用語解説](#) | [財団ホームページ](#) | [サイトマップ](#) | [利用規約](#)

Copyright(C)2003 (財)東京都高齢者研究・福祉振興財団



## サービス評価情報

### 平成15年度

[次の評価結果を見る >>](#)

#### [グループホームほほえみ赤羽](#)のサービスに関する事業評価結果

事業評価実施期間 2003年10月20日から2003年10月20日

評価機関名 [特定非営利活動法人 メイアイヘルブユ](#)

#### サービス提供のプロセス項目

<p>サービス情報の提供・案内</p> 	<p>家族のアンケートでは、開設時であったことも影響したと思われるが、必ずしも本サービスに対する公開情報は入手しやすかったとは言えない。その後、経営の母体である株式会社コムスの作成による本施設のホームページや全国を対象とする「コムスン通信」及びパンフレット等によって本施設が紹介されており、こうしたメディアによって本施設の存在を知ったという人々からの問い合わせも増えている。</p> <p>施設のサービスに関する問い合わせや見学については、ホーム長が直接対応し、丁寧かつ率直にサービスの状況が説明されている。また、施設長不在の折にはユニットリーダーが対応することになっており、ホーム長が不在のため見学等の希望が叶わないと言うことのないようなシステムができています。</p> <p>本ホームの見学は、夜間の利用者の就寝時間を除いては土日祝日を含め見学希望者の都合を優先させている。基本的に利用者の生活リズムを乱さない範囲で見学したい時に見学をすることができる。</p>
<p>入居・退居時の対応</p> 	<p>入居予定者に対しては、ホーム長は重要事項をはじめサービスについて時間をかけた丁寧な説明を行っている。また、説明を受けた後、直ちに入所の決心がつかない場合はさらに相談に乗り、最も良い方法を一緒に考えるなど十分に時間をかけた対応を行っている。より良いサービスがあれば、他の施設も紹介している。</p> <p>利用者が入居当初に環境の変化により不安定になることがないように、利用者のそれまでの生活についての事情を十分に把握し、入居前の生活リズムや好みをホームの生活に引き継いだサービスの提供が心がけられている。また利用者の状況により、必要に応じて関係する医療機関との連携によって対応が検討され、これに基づいたサービスが提供されている。</p> <p>ホームの退所に関する要件は、契約書に明文化されている。本施設は開設後約半年であるが、既に家庭への引き取りに不安のある家族に対してホーム長との話し合いを重ね、不安の解消に具体的な方策を検討して実行する等きめ細かな援助もなされている。また、退所後についても必要に応じて相談に乗っていききたいとのことである。他施設への転居に際しては、利用者の了解が得られればホームでの援助に関するサマリーを作成し、サービスが継続されるように援助していくとのことである。</p>

各サービスにおける事業評価結果

<p>標準的サービス水準の確保</p> 	<p>本ホーム独自の手引き書等は未整備であるが、本社が経営する他の福祉サービスについては既に標準的なサービスを提供するための手引き書があり、これに基づいて入職時の研修や継続研修がなされている。</p> <p>開設後から今日までの約6か月間は、これまでホーム長が自ら蓄積してきた介護経験と本社からの助言によって本ホームのサービスの基礎作りが行われ、職員間にやっと定着してきたところである。今後は、本ホーム独自の標準的サービスの継続と向上に向けて、諸手引き書を作成する段階に来ているとのことである。</p> <p>本ホームは、マニュアルや手引き書という点については未整備の部分が多いが、職員数が少ないことや職員間の連携が良く、ホーム長が現場できめ細かに職員指導をする体制が整っており、開設から今日まで、職員の成長と共に一定のサービスが提供出来る組織運営になっていると言える。</p>
<p>個別対応と共同生活の重視</p> 	<p>利用者の生活支援にとって必要な利用者個別の情報は所定の書式に従って記載され、日々のサービス記録も対応した職員によって記録されている。家族や利用者による閲覧も可能である。</p> <p>個別援助計画は、全利用者分が作成されている。定期的な見直しについての定めはないが、必要に応じて見直されている。また、月に一度のカンファレンスで利用者個々に対する援助について検討が加えられ、職員間で援助内容を共有できるようになっている。個別援助計画作成過程への利用者、家族の参加は、現在の所は実施されていないが、面会の機会を捉えて援助の現状説明や要望の把握がホーム長によってなされている。家族アンケートの結果からは、計画的な要望の把握や援助計画の説明の必要性が伺われる。</p> <p>日常のサービス提供において、職員に対しては利用者間の交流促進や利用者の自発的な行動を促し、妨げないように動くことが指導されているが、コミュニケーション方式の調査上では、利用者の行動を妨げない職員の姿は伺えたが、利用者間の交流を促す援助技術の点で職員間にばらつきがあった。ホーム長は職員の力量の個人差と、その改善の必要性を認識している。</p>
<p>安全管理</p> 	<p>食中毒、発作、けが等の発生や予防に対して、職員が利用者と共に手洗いやうがいを実施したり、食器の消毒、清掃、有害な薬品は高所に収納する、入浴に関して利用者の状態に合わせて湯の入れ替えをする等、利用者の安全管理の面で一定の対応はできている。</p> <p>本事業所は、協力医療機関の医師や看護師から、必要に応じて利用者への対応に関する相談や助言が得られるような連携体制があり、平素は利用者の健康管理や援助に役立てられ、緊急時にも臨機応変な協力が得られるようになっている。</p> <p>火災、地震、外部からの侵入等の災害に関しては、機器の点検、災害時備蓄品、連絡網、医療機関との連携等、一定の対応がなされているが、防災時や緊急時における防災応援協定を町内会や地域のボランティア組織等と結ぶ等の連携体制がまだ取られていない。しかし、ホーム長は防災時に近隣者からの協力が必要であることを強く承知し、近隣者との交流を意識的に行っている</p>
<p>要望・苦情・トラブルへの適切な対応</p> 	<p>ホーム長が家族の面会時に必ず声をかけて家族とのコミュニケーションを図り、日常的に家族がホーム長に発言しやすい関係づくりを心がけ、要望や意見を聞き届けるようにしている。利用者の「声」については、サービスを実施する職員が直接聞き取ることにしている。</p> <p>利用者や家族の苦情相談にのる第三者的立場の人は現在いない状態である。本社には、運営する全てのサービス種別に関して顧客からの苦情や要望を聴き取る「カスタマーズサポート部」があり、苦情相談の窓口として広く紹介されている。</p> <p>把握された苦情については、本社と一体になって解決策を検討し、実施に移す組織ができている。実際に、ウォッシュレットトイレが必要であるという訴えに対し、本社に問題提起を行ってサービスが実現している。</p>

<p>地域との交流・連携</p> 	<p>近くにある保育園の園児による訪問、地元の老人会による演芸、地域のボランティアによるダンベル体操などが入居者の生活に定着している。また、近隣の住民が気軽にホームを訪れ、入居者との交流を楽しむ光景も見られるようになったということである。現在の所、地域との交流は事業所内での出会いが中心になっている。今後は、町内会にも加入しているため、その行事への参加や老人クラブへの参加を援助していきたいということであった。</p> <p>開設から6か月の中で、ボランティアの受け入れはホーム長の業務になっているが、オリエンテーションや受け入れの基準の設定、記録等、受け入れの体制は、まだ未完成である。しかし、ボランティア受け入れ時は入居者の生活や痴呆のケアについての説明を行い、入居者に受け入れられるように配慮している</p> <p>ホームの持っている専門的な技術等を地域に還元するような活動は、まだなされていない。地域に400名いる高齢者を抱える家族を対象に、介護教室を開催することを次年度の計画にしているということである。</p>
--	---

事業評価実施日 2003年10月20日から2003年10月20日  
 評価機関名 [特定非営利活動法人 メイアイヘルプユウ](#)

### サービスの実施項目

<p>利用者の意志が生活に反映されるような支援が行われている</p> 	<p>入浴については、朝食後の入浴も可能である。昼食、夕食は朝食後に利用者の声を聞いてその日のメニューにしているとのことである。調査日には多くの人は食堂で食事をしていたが、居室で食事を希望している人のために配膳をする職員の姿があった。</p> <p>大まかな日課が決まっているが、本人の生活習慣を大切に、食事の時間は自由にすることができるなど利用者には強制はされていない。</p> <p>玄関は開錠であるが、事業評価実施日は玄関から居室に通じるドアは施錠されていた。原則は開錠とのことであり、利用者の状態により施錠する時もあるが、ドアに近づくと小鳥の鳴き声で知らせるような工夫がされていた。また居室の窓は、全開できない部屋もあったが、利用者の状況により家族と相談して決定しているとのことであった。</p>
<p>利用者の状態に応じて、日常生活に必要な様々な作業等を利用者が主体的に行うことができるような支援が行われている</p> 	<p>日常的な様々な場面で利用者の意向を問う関わりや、食事の下ごしらえ、後かたづけへの協働援助はなされており、主体性に配慮した援助をしようとしていることは伺える。しかし、職員間に関わりのばらつきがあることや取り組みの不十分さもあり、今後、職員間の検討や経験の積み重ねによってさらにこうした援助を充実・向上させる余地は残されている。</p> <p>洗顔、整容等利用者身辺の事柄については、一人ひとりの利用者について「できること」、「支援が必要なこと」をきめ細かくアセスメントし、利用者の機能を活かした援助を行っているとのことである。</p>
<p>利用者本人の状態に合わせて、食事、入浴、排泄、更衣などにおいて介護が受けられ、また、身の回りのこと、掃除や買い物などで代行できる支援が行われている</p> 	<p>掃除や買い物について一人ひとりの利用者についてきめ細かくアセスメントし、適宜介助がなされているが、家族によるアンケートからは居室の掃除が不十分であるという声も複数あった。利用者自身の希望や意向と家族の声は必ずしも一致しないが、対応等の検討は必要である。</p> <p>金銭の管理は、原則として事務所が利用者個人の財布で利用者個々の収支簿により管理し、一ヶ月毎に家族に対して報告しているとのことである。また、利用者個別の薬については、個別のボックスで職員が管理し、医師の指示に従って服薬援助がなされている。</p>

<p>ホームでの生活に工夫がされている</p> 	<p>ホームのすぐ横の幹線道路の交通量の多さも原因して、利用者の外出が自由に許可出来ない点はあるが、日常生活のメリハリに配慮して、毎日の散歩、体操、食事の支度に伴う買い物等に利用者を誘うなどの援助がなされている。</p> <p>誕生月には利用者の要望を叶える「夢ツアー」が企画され実施されている。有料になる場合もあるが、墓参り、芝居見物、遠くへの買い物などに職員の同行援助がなされている。また、利用者全般を対象に花見会、七夕、盆踊り等が企画されている。</p>
<p>プライバシーの保護、人権の擁護が徹底している</p> 	<p>個人情報の守秘義務は、始業時に職員全員が唱和することが義務づけられており、職員間に徹底させようとする事業者側の意気込みを感じた。また、調査日においてもこの点についての職員の不適切な対応は見られなかった。郵便物の取り扱いにおいてもその方法が定められており、適切に対応しているとのことである。</p> <p>身体拘束を行わないことについてはホーム長が強く職員指導しており、職員間で認識されそのように対応されていると思われ、調査日においても特に認められなかった。身体拘束に近い状態としては、車いすを使用する場合に家族からの要望により、転落を防ぐために安全ベルト着用の利用者があった。</p> <p>利用者の居室は、外部から施錠できるようにはなっていない。視察時において、日中、無意味に居室が開放されていることはなく、職員の出入りも利用者の意思を確認する行為があり、プライバシーを侵さない職員教育は浸透していると思われた。</p>
<p>家族等と関係を持ちながら運営されている</p> 	<p>家族との面会時間に制約はない。また、特別な準備はないが宿泊も可能である。利用者が家族等と外出することや外泊することに制約は設けられていない。</p> <p>家族が参加することを目的とした行事は年間4回予定されている。月に1度のホーム便りによって利用者の様子や行事を通信し、家族の行事への参加を呼びかけたいとしている。また、ホーム長は面会時に来所している家族とコミュニケーションを図ることを重視し、その際に要望等を把握するようにしているが、家族のアンケートでは要望や意見の対応に不満を残していることが伺われ、家族の意向の十分な聴き取りと、その対応に関する十分な説明が望まれるところである。</p> <p>面会に来られない家族については、ファックスや電話により随時利用者の状況が報告されている。</p>

[評価講評へ](#)   [利用者調査結果へ](#)   [事業者のコメント](#)

[このページのトップへ](#)

[とうきょう福祉ナビゲーションとは](#) | [メルマガ登録](#) | [ご意見・ご要望](#) | [特集](#) | [アクセシビリティについて](#)  
[制度・用語解説](#) | [財団ホームページ](#) | [サイトマップ](#) | [利用規約](#)

Copyright(C)2003 (財)東京都高齢者研究・福祉振興財団



とうきょう福祉ナビゲーション

# 福祉サービス第三者評価

サイトマップ

前に戻る

## サービス評価情報

### 平成15年度

[次の評価結果を見る >>](#)

[グループホームほほえみ赤羽](#)の利用者調査結果

利用者調査実施期間 2003年9月29日から 2003年10月21日

評価機関名 [特定非営利活動法人 メイアイヘルプユウ](#)

#### \*調査概要\*

調査対象：1ユニット9名で、2ユニットが調査対象。全員、女性であり、車椅子利用者は1名。利用者の要介護度は1～4。

調査方法：1. アンケート（家族）、2. 「コミュニケーション」コミュニケーション法は1ユニットにつき2人の調査員により調査を実施し、その後、合議をした。

利用者総数：18人 調査対象者数：18人 有効回答者数：17人

調査対象者数に対する回答率：94.4%

調査項目：[共通評価項目](#)

#### \*調査結果のコメント\*

アンケートによれば、家族はおおむね職員が優しく親切で良くやってくれているという感想を持っているが、職員間の連携や個別援助計画に基づいた援助の不十分さから来るとされる要望も出ている。「コミュニケーション法」を実施した弊法人調査員の感想と一致する部分もある。要望や課題の多くは開設後1年未満の基礎固め期に由来すると思われる、責任者の課題認識とも一致していることから今後徐々に改善に向かうのではないかと期待している。

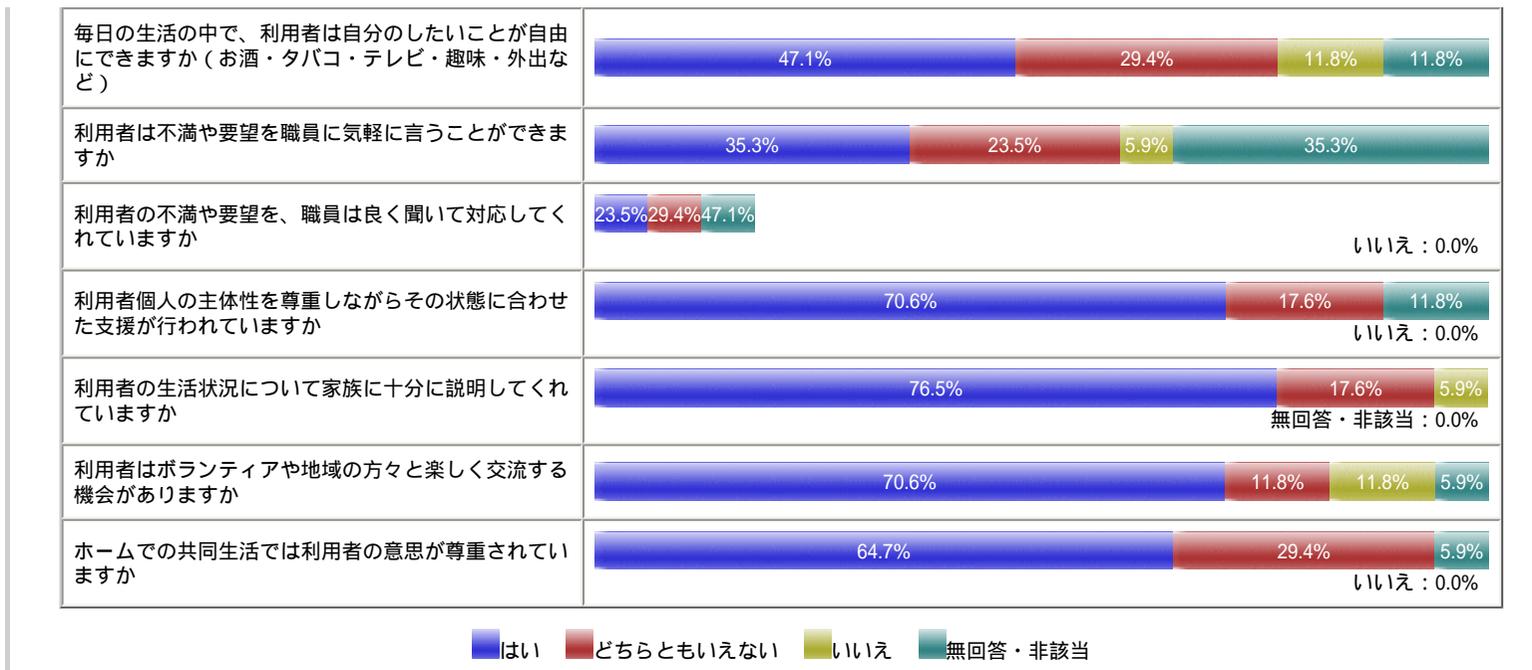
## \* 利用者調査の結果 \*

読みあげソフトをご利用のかたへ  
 パーセンテージの読みあげは「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「無回答」の順番で読みあげられます。

■ はい ■ どちらともいえない ■ いいえ ■ 無回答・非該当

サービスを利用する際の情報（公開情報）は入手しやすかったですか	47.1%	47.1%	5.9%	無回答・非該当：0.0%
ここに入ることを決める前に、このホームのサービス内容や利用方法についての説明は十分ありましたか	70.6%	23.5%	5.9%	無回答・非該当：0.0%
契約の時、契約内容の確認は十分できましたか	88.2%	5.9%	5.9%	無回答・非該当：0.0%
ホームは、介護計画をつくる時、利用者の状況や、利用者や家族の要望をよく理解してくれましたか	70.6%	17.6%	5.9%	5.9%
介護計画について、十分な説明がありましたか	58.8%	17.6%	11.8%	11.8%
個人の好みなど要望は聞いてくれますか	64.7%	11.8%	5.9%	17.6%
食材の買出しや料理に楽しんで取り組みますか	35.3%	47.1%	17.6%	いいえ：0.0%
お風呂にはゆっくり入れますか	64.7%	11.8%	23.5%	いいえ：0.0%
お風呂の介助は安心できますか	64.7%	11.8%	23.5%	いいえ：0.0%
生活に必要な介助を十分受けていますか（トイレ介助、ナースコール対応、ホーム内移動介助、外出介助など）	76.5%	17.6%	5.9%	いいえ：0.0%
部屋や毎日使うものが汚れていないか点検してくれますか（みんなで使う場所、部屋、寝具やタオルなど）	52.9%	29.4%	5.9%	11.8%
日頃から、利用者のからだの調子を聞いてくれますか	82.4%	11.8%	5.9%	いいえ：0.0%
病気やケガなどの時、良く対応してくれていますか	64.7%	11.8%	23.5%	いいえ：0.0%
職員は利用者に丁寧に接してくれていますか（嫌なことを言ったり、したりする職員はいない）	88.2%	5.9%	5.9%	いいえ：0.0%
他の人に聞かれたくないことや見られたくないことに気遣いがされていますか	52.9%	29.4%	17.6%	いいえ：0.0%

各サービスにおける利用者調査結果



[評価講評へ](#)
[事業評価結果へ](#)
[事業者のコメント](#)

[このページのトップへ](#)

[とうきょう福祉ナビゲーションとは](#) | 
 [メルマガ登録](#) | 
 [ご意見・ご要望](#) | 
 [特集](#) | 
 [アクセシビリティについて](#)  
[制度・用語解説](#) | 
 [財団ホームページ](#) | 
 [サイトマップ](#) | 
 [利用規約](#)

Copyright(C)2003（財）東京都高齢者研究・福祉振興財団