



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16年度

[<< 前の評価結果を見る](#)[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 2004年10月18日から2005年2月22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.H0301075](#) [修了者No.H0305082](#)

## 評価講評

## \* 特によいと思う点 \*

・トップが認知症高齢者介護に情熱を持ち会社のグループホーム運営の理念にその思いを込め、率先垂範して理念の実現に取り組んでいる  
ホーム長は痴呆性高齢者介護の経験やそこから形成された信念に基づいて利用者主体を中核とする運営の理念の周知及び利用者の「こだわり」を生かす介護について、現場で、介護計画上で職員指導をしている。理念の周知では毎日の主要ポイントで職員に理念の唱和を勧め、可能な限り自らも現場に入り職員に範を示すなど、職員に率先垂範して理念の実現を目指している。職員によるバラツキはあるものの、利用者の生活上の「こだわり」を重視した、ねばり強い関わりが根付きつつある。

## ・マニュアルの整備

本社では、まずはサービスの標準化を目指し、ケアや安全管理を含む運営の手引書や文書様式の整備を進め、各事業所に配信している。分かりやすく、必要事項が盛り込まれ入社時研修や業務時の確認等に使用していると言う。又、文書類の様式はインターネットで配信され、いつでも必要な箇所が検索できる。現場でこの手引書やコンピューターを如何に使いこなすかが課題ではあるが、必要な都度、原点を確認することが出来る点では重要な取り組みであろう。新設の事業所が書類整備に追われる苦勞からは職員が救われ時間を利用者と共に共有することが出来る。

## ・機能の維持向上を視野に入れながら、毎日を楽しく過ごしてもらうように配慮している

健康や心身の機能維持と向上、そして毎日を楽しく過ごしてもらうことを目的として、毎朝の散歩、趣味活動、グループで行う音楽療法、ダンベル体操等のレクレーションやリハビリ体操の時間を毎日作っている。やや渋々参加の利用者も参加している内に楽しそうな表情に変わっている。又、職員の創意工夫により、利用者一人ひとりに所定の様式に食べたいものを書いてもらう機会を毎日作り、それを通じてコミュニケーションを図ることを重視するなど、職員の間利用者との心身機能維持や向上に向けたサービスの実施や発想が定着しつつある。

## \* 特に改善を要すると思われる点 \*

- ・ホームとしての職務遂行体制及び仕組み作り

当ホームは、本社が主要事業としているグループホームの先駆的役割も負いながら職務が遂行されているが、現状はホーム長の経験と信念に基づく努力に支えられている面が多い。小規模な組織ではトップの信念、カラー、能力が強く反映する事は当然であるが、全般に、組織としての体制、仕組みが熟していない為、後継者の育成、職員の1人立ちが遅れ、意思決定、情報の共有化、改善課題の取り組み等にも課題を残している。職員への権限委譲や職務の明確化、諸会議の位置づけや役割、情報の共有化の促進等を通してより一層の組織的基盤づくりが望まれる。

- ・地域との連携と交流

会社としてはグループホームを「地域の中における生活の場の提供」と位置づけており、その紹介誌からは、地域住民、地域産業等へ貢献するという方向性が読み取れる。しかし、その専門的技術等を地域に生かす等の方向性は特に明示していない。本ホームでは、ホームの専門性を地域に還元する目的で認知症高齢者の介護教室等の開催をしていきたいと考えられているものの実現に至っていない。安全管理上も地域との連携・交流は福祉サービスの今日的課題でもあり、間もなく開設2年目に入り、優れた個別対応技術を地域に還元する取り組み等に期待したい。

- ・ホーム独自のサービス情報の提供として通信の発行を

本社が管理するホームページ、PR誌等により、グループホームの運営方針、事業計画、サービスの内容、サービスに対する考え方を説明し、標準となる考え方は十分に理解が出来る。会社では、各グループホームを高質に標準化する体制を整備しており、各グループホーム独自のパンフレット等に重心を置いていないと思われる。しかし、地域性や、きめ細かな利用者への対応という当ホームの特色もある。サービス状況や予定をホームの通信誌として発信することは利用者の選択に資するだけでなく職員が襟を正してサービス提供に従事することにも繋がる。

## \* コメント \*

利用者調査（家族用）：調査項目を見やすく、回答し易いものにする為に文字を拡大した。

従たる評価者である経営の専門家及び認知症高齢者の福祉サービスについて経験を持つ専門家を評価者とした。

コミュニケーション法の施行に当たって事業者からの留意点を守るよう配慮した。

評価期間に事業所長の転勤があり、事業所の了解の基に、フィードバックに十分な時間を掛けた。

昨年に続く評価であり、第三者性確保の為に大幅に評価者を入れ替えた。

[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](#)



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16年度

[<< 前の評価結果を見る](#)

[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 2004年11月5日から2005年2月22日

評価機関名 [特定非営利活動法人 メイアイヘルプユア](#)

#### 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>本社が管理するホームページ、年6回発行される「コムスン通信」、グループホーム用PR誌「ほほえみ物語」によって会社が考えるグループホームの運営方針、事業計画、サービスの内容、サービスに対する考え方を写真を多用して分かりやすく説明している。当ホームのパンフレットや通信は発行されていないが、広報の内容を各グループホームにおける標準とし、会社として標準的サービス維持向上を目的としたバックアップ体制も整えている。問い合わせ先も分かりやすい。本ホームもホームページからの問い合わせが多いという。</p> <p>問い合わせには、職員全体で対応できるように、ホーム長が職員に日頃対応の仕方について伝達している。ありのままのホームの姿を見てもらうことにしている。夜間の利用者の就寝時間を除いては、土日・祝日を含めて見学が可能で、利用者の承諾が得られれば、居室の見学もできる。</p>
<p>入居・退居時の対応</p> 	<p>入居者の受け入れに当たって、ホーム長が訪問し、重要なことは契約書や説明書に基づき、加えて、ホームでの生活の様子、特にその人のペースでの生活支援について、具体的な説明をしている。特に、退居時の考え方や支援については関心も高いため理解してもらうように工夫をしている。本評価の利用者調査では契約時同席した人全員（6人）が契約内容の確認が十分に出来たとしている。また、入居を決めかねている場合、他に待機者があれば1週間程度の猶予があり、この間に不納得部分の説明や他の福祉資源情報等の提供など相談に当たっている。</p> <p>入居当初に、身辺処理の状況、話の理解、ホーム利用に反対する家族の有無等を家族が所定の様式に記載する。これも参考として入居前訪問やホームでの生活から、利用者の気になる行動、家庭での日課等々支援に必要な情報を収集し、所定の書式に記録し職員間で共有する。また、入居後1ヶ月位はホーム長から観察や関わりのポイントが各ユニットの職員に指示され、文書で引き継がれる。家族に対しては、電話等で利用者の生活の様子をホーム長が詳しく知らせている。また、環境に馴染むために、家庭で使用していた家具等の持ち込みを奨励している。</p> <p>退居の条件については、「契約の終了」として契約書にその内容を明示している。退居については、本社所管部署の判定会議で認められなければならない。退居時には利用者にとって最も良い結果となるように、家族や居宅介護支援専</p>

各サービスにおける事業評価結果

	<p>門員、必要時には医療ソーシャルワーカー等関係者と連携して支援をしている。また、退居先へは、介護サマリーによって利用者情報の引き継ぎをしている。退居後も相談事があれば、ホーム長が相談に乗る体制である。</p>
<p>標準的サービス水準の確保</p> 	<p>標準的サービスを示す手引書を本社で作成している。入社研修や業務時の確認等に使用している。分かり易いものであるが、ホーム独自の手順書が必要な時期に来ているとの認識をホーム長は持っている。現場では、必要な都度、ホーム長またはユニットリーダーから細かな指示を出して、職員間で共有し対応している。運営に関しては、本社作成の手引書を電子媒体でいつでも誰でも見ることができる。</p> <p>本社は、グループホームのサービスの標準化に力を入れており、手引書に従ってのサービス提供を徹底することが期待されている。また、安全性を優先した臨機な対応も職員に期待されており、その範囲では職員の判断が優先される。また、本ホームのスーパーバイザーはホーム長であるが、本社からの他の役割も兼務しており、不在も多く、ユニットリーダーはホーム長と常に情報交換をしながら業務を進めている。</p> <p>開設以来1年9ヶ月になり、職員の退職等の異動も少数であったため、職員間で利用者支援技術に向上が見られ、独自で臨機な判断ができる職員が増えてきた。本評価に関わる訪問時にも、職員が上手く利用者の力を引き出す関わりをしている場面が度々見られた。なお、きめ細かな入居時の対応や家族関係の調整等、ホーム長としての直接サービス部分は、ホーム長の経験と力量によるところが大きく、今後は、文書化等により標準的サービスに組み込まれることが望まれる。</p>
<p>個別対応と共同生活の重視</p> 	<p>生活支援に必要な利用者や家族の要望、家庭での生活の様子等は、所定の様式に家族が記載するほか、主としてホーム長によって情報収集され、所定の様式に記録されている。日々の生活の様子や職員の関わりも日を追って記述されている。</p> <p>生活歴や日々の暮らしの様子から個人の「こだわり」を見出し、それを否定せず生かす介護及び自立支援を支援の目標にしている。介護計画書のサービス内容欄に、「日頃の生活上の不満等を見だし…」等と生活支援上留意すべき点をホーム長が詳述し、支援の細部に亘って職員間で共有する工夫がなされている。全職員が個人に関わる支援等の情報を原案として書面で出し合い、家族にはホーム長から内容の説明をし、要望があれば協議のうえ介護計画に取り入れている。最終的には、毎月の全職員の検討会で作成し、年2回見直す。</p> <p>職員間の情報の共有法としては、毎月の検討会や日々の「管理日誌」、申し送りノートで支援に必要な個別情報が申し送られ、書面情報には確認サインをしている。介護計画に則した支援や申し送り事項を確認して利用者に関わることが定着し、職員間に情報漏れがないという。一方、利用者間では馴染みの関係ができ、どうしていいかわからない様子で困っている利用者に助け船を出す人もあり、お互いに支え合う光景も見られる。トラブルが発生する前に利用者の行動特徴を踏まえて対応するように職員指導がなされている。</p>
<p>プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重 (身体拘束廃止への取り組みを含む)</p> 	<p>サービス提供の理念を本社の入社時研修で周知徹底すると共に、本ホームではこれを具体化し、守秘や尊厳の尊重を盛り込んだ文言を事務所内に掲示し、毎日の朝礼時等に職員全員で唱和し周知に努めている。個人情報の使用、第三者のホーム訪問等についても、書式や説明によって家族や利用者の事前了解を得、利用者個別記録等は、事務室の書庫に管理するなど守秘に配慮した対応がなされている。本評価訪問時の様子では、居室の出入りや排泄、入浴の介助等日常の介助面でも羞恥心やプライバシーに配慮した対応がなされていた。</p> <p>利用者個人の生活上の「こだわり」を見出し、それを否定しない介護の徹底を目指している。職員の多くは根気強く利用者の行動(こだわり)に添おうとする援助が実施できていると思えたが、玄関口で外出しようとする利用者の引き留めやグループ行動への誘導に際して、職員が葛藤し苦勞している場面にも出会い、認知症高齢者への援助として、難しい課題への取り組みだと感じた。今後、この指導が徹底し、他の手本となるような成長を期待したい。</p> <p>身体拘束の面では、家族からの強い要望がある場合以外には実施しない方針である。ユニット間の仕切りや玄関の施錠も職員が目が行き届かない時間帯以外は、実施しない方針をとり、扉の開閉音で出入りを察知する等の工夫をしている。また、個室は内側からの施錠が可能である。</p>

<p>安全管理</p> 	<p>食中毒や感染症予防についても、本社の入社時研修やホーム会議で職員間に周知している。調理時のエプロンの着用や手洗い、爪の管理等衛生に関するチェックマニュアルがある。職員は入社すると直ぐの手洗いの励行など感染に注意している。また、本ホームは、協力医療機関の医師や看護師から随時に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関係があり、緊急時対応も可能である。</p> <p>職員は、利用者個々のホーム内の移動状況を把握し事故等を未然に防ぐように注意をすると共に、事故に関する手引書の整備や本社からは事故事例とその注意事項が常に配信され、申し送り等で職員間で共有している。夜間緊急時についても対応や連絡網が明確になっており、職員室に掲示されている。その他、ホーム内の安全管理上の点検箇所を定め、時間を定めて点検・記録している。</p> <p>毎年防災計画を立て避難訓練を実施している。火災や地震に備えて手引書に基づいて入社時研修を実施して職員間の意識を高めている。災害時の備蓄品は利用者各2食分の水、かゆ等を備蓄しており、テレビ等の備品の固定が検討されている。又、地域との防災応援協定の締結等は未整備ではあるものの、災害時には近隣住民との相互協力が重要であると考えられている。町会の婦人会や町会長との交流をはじめ町内に知己の多い隣接の家主が協力的でもあり、また、ホームの存在が地域住民に定着して来てもらって、相互協力への関係づくりが進んでいる。</p>
<p>要望・苦情・トラブルへの対応</p> 	<p>本社では、24時間365日「コールセンター」で直接、顧客からの苦情を受け付けている。本ホームでは、主としてホーム長が面会時や電話連絡時に家族と親しく話すように心がけ、意見を言いやすい関係作りに努めている他、意見箱も設置している。また、自治体が実施する介護相談員（第三者相談員）が前年度は3回訪れている。</p> <p>苦情・要望・トラブルには速やかな対応が会社の方針でもあり、職員指導されている。苦情等を確認した場合は、「トラブル報告書」により本社に報告し、本社関係者、ホーム長、ユニットリーダーで対応を検討する。各事業所のこれらの情報は本社のリスクマネジメント室に集約され防止策が検討される。本社から各ホームに苦情や改善策の情報を発信し、再発防止のための注意を喚起している。利用者間のトラブルは、その都度、対応の検討や具体的な指示がホーム長からなされ、朝の連絡等で共有することになっている。</p>
<p>地域との交流・連携</p> 	<p>利用者は、毎日散歩に出るため、ご近所とも顔なじみになり、お互いに挨拶を交わしたり、手作り作品を届けてくれるような関係も一部に育っている。町内会に加入し、玄関先にも花を植えるなど、町の風景にとけ込むように心配りがなされている。観光バスツアーやクリスマス会など年2～3回は、近隣住民に参加を勧める等、交流の機会を作っている。その他、近隣の保育園児との交流が2ヶ月に一度あり、利用者は心待ちにしている。</p> <p>実習生は前年度30名受け入れている。介護の次世代教育と捉えており、今後は増員したいとホーム長は考えている。ボランティアの受け入れは、その体制が未整備で、書道や琴といった技術的な側面での受け入れをしているが数は少ない。今後の課題と認識されている。また、ホームの持つ専門性を地域に還元する意味で認知症高齢者を介護する家族のための介護教室の開催の下準備に着手している。</p>

事業評価実施日 2004年11月5日から2005年2月22日  
 評価機関名 [特定非営利活動法人 メイアイヘルプユア](#)

## サービスの実施項目

<p>利用者の意思を生活に反映した支援を行なっている</p> 	<p>食事は、利用者一人ひとりに食べたいものを書いてもらう（献立希望表）機会を毎日作り、書かれている内容を一日の献立の中で反映するようにしている。献立希望表には、利用者の氏名が記入されたり全員が同じ食べ物を書くこともあり、必ずしも目的に合致した使い方にはならないが、職員はそこから生まれる対話を大切にしている。また、食事の時間や場所に制約を設けていないが、時間になると食堂に集まり、共に食事をする人が多い。</p> <p>入浴は、回数や時間に制約はなく、希望があれば朝風呂も可能である。しかし、朝風呂を希望する人は少ない。一般には、昼食後に入浴を勧めている。何らかの理由で入浴ができない利用者には、身体を拭いたり、足を洗うなどで清潔や気分転換を支援している。</p> <p>毎日を楽しく過ごしてもらうことを目的として、一日一回は趣味活動やグループで行う音楽療法、ダンベル体操等のレクリエーションやリハビリ体操の時間を設けている。参加の誘導はするものの強制的ではない。やや渋々参加の利用者も楽しそうな表情に変わっている。また、利用者個人の生活ペースを妨げないことを支援の基本とし、外出以外は基本的に自由である。夜間12時までには床に就かない人も、強制的に就寝誘導することはなく、利用者の心の有り様に注目した細かな申し送りですぐに通常の生活サイクルに移行させているという。</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を行なっている</p> 	<p>スーパーマーケットへの買い物、食事の支度、食器洗い及び食器拭き、洗濯物のしわ伸ばし、掃除機かけ等々の家事一般を生活リハビリと捉え、利用者個々の生活リズムの中で、励まし等の誘導や職員との協働により利用者の主体性を引き出しながら支援している。</p> <p>洗顔、整髪、歯磨きなど身の回りのことは、利用者の個別事情を見分け、励まし等により自立を誘導をしながら自身で行い得ないところのみを介助する方針で支援している。本評価訪問時にも、職員は利用者を目立たないところで場面設定をし、利用者が自ら行い得たと思えるような場面作りをしたり、潜在的な力を引き出す支援をしている光景に度々出会った。</p> <p>衣類の洗濯や整理、布団干し、居室の清掃等については、職員と利用者が協働するか、利用者の眼前で代行支援している。これは、利用者個人の所有物や空間に立ち入ることへの了解という意味合いだけではなく、利用者の潜在的な力を引き出す誘導につながるの考え方から実施されている。</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を行なっている</p> 	<p>利用者個々の生活ペースを乱さないことを支援の基本に置いている。食事、排泄、更衣等に介助が必要な利用者には、利用者の個別事情を見分け、励まし等により自立を誘導をしながら自身で行い得ないところのみを介助する方針で支援している。自立的確な自己表現が出来ない利用者に対して、こうした関わりをする必要があると考えられている。本評価の訪問時にもトイレに向かう利用者にすぐ声をかけたり手出ししたりせず、職員は、先ずはさり気なく見守り、必要時に利用者それぞれに見合う質量の介助を実施していた。</p> <p>利用者個人の買い物は職員が同行している。衣類等の高額なものは、家族の了解を得ている。また、成年後見制度や地域福祉権利擁護について、必要と思われる利用者には情報提供を行うと共に手続きを代行することもある。</p>
<p>利用者の健康を維持するための支援を行なっている</p> 	<p>介護担当職員により毎日の検温、血圧測定が行われ、所定の書式に記録、個別ファイルに管理され、健康管理に役立てられている。また、健康のために、毎日、利用者を散歩に誘導している。本評価訪問時に散歩場面に出会ったが、渋る利用者も職員の勧めに応じて出かけ、楽しげな様子で帰って来ていた。</p> <p>薬の仕分けは夜勤者の仕事になっているが、誤薬を避けるために深夜や夜勤明け等は避け、疲労が溜まっていない夜勤入りの早い時間帯に実施することにしている他、朝・昼・晩別に薬袋や容器の色分けをし、戸棚に保管するなどの工夫をしている。</p> <p>定期的に、内科、精神科、整形外科の訪問診療がある他、歯科医による口腔ケアを受けることも出来る。内科2ヶ所、精神科・外科・皮膚科・眼科・各1ヶ所の医療機関と日頃連携している。これら医療機関の看護師との信頼関係も構築されるようになり、緊急な受診や必要時の入院について理解ある対応が得られている。</p>

<p>ホームでの生活は楽しく快適であるよう工夫をしている</p> 	<p>日常的には、散歩、趣味活動、音楽療法、ダンベル体操等のレクリエーションやリハビリ体操の時間を取り入れ利用者に参加を促している。いずれも、すべての利用者が積極的に参加をするわけではなく、利用者毎の職員の巧みな誘導が功を奏している。非日常的な活動としては、季節行事や誕生会等ほぼ毎月企画・実施されている。近隣の保育園児が2ヶ月に1回訪れ、利用者も保育園を訪問する等の交流がある他、地域の敬老会にも参加をしている。</p> <p>ホームの共有スペースは、食堂部分とソファのあるくつろぎのコーナーに分かれ、テレビが設置されている。評価訪問時は、12月でもありクリスマスツリーが飾り付けられていた。四季の移ろいを感じる事が出来る装飾を利用者と一緒をしている。屋外は、目の前を交通量の多い幹線道路が走り、公園や商店までも距離があり、戸外活動には必ずしも恵まれた環境ではない。そんな中であって、当ホームの入り口には、四季の花々が植えられ柔らかで暖かな空間が作られている。</p> <p>全職員が出勤直後に、食堂、居室、トイレ等の清潔や破損等の点検を行い、安全と清潔維持の工夫をしている。特に、トイレの掃除を徹底して行き、臭気にも配慮している。また、利用者がホームの生活に馴染み楽しむことが出来るように、家具や生活用品の持ち込みを出来る限り奨励している。</p>
<p>家族等と関係を持ちながら運営している</p> 	<p>将来の居宅生活も想定しながら家族との関係の継続が支援されている。面会時間、宿泊、外出、外泊に制限はない。四季の行事には家族の参加を呼びかけ、介護計画の説明や日頃の利用者に関する情報提供と家族の意向の把握をしている。家族会としては実施していないが、この機会を家族会と位置づけている。現在、ホーム便りは発行していないが今後に予定されている。</p> <p>行事への参加や面会に来られない家族に対しては、ホーム長が折りを見ては電話や「お知らせ」により利用者の状況を伝え、関係の継続を支援している。利用者の外泊受け入れに難を感じていた家族が、ホームでの具体的な利用者の生活情報の提供を受けることや折々のホーム長との面談で、利用者の状況を理解し、家庭外泊に漕ぎつけた例もある。また、家族の結婚披露宴にホーム長が付き添うことで、念願を遂げた利用者もあるなど、家族と利用者の関係維持や再構築に積極的な支援をしている。</p> <p>家族への対応は、ホーム長の役割となっている。上記の様々な積極的支援は、どのような場合にどこまで関わりを持つかは定かにされていない。現時点では、ホーム長の力量と判断によるところが大きい。本ホームの標準的なサービスとして位置づけられることが期待される。</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16年度

[<< 前の評価結果を見る](#)

[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 2004年11月5日から 2004年12月7日

評価機関名 [特定非営利活動法人 メイアイヘルプユ-](#)

### \*調査概要\*

調査対象： 定員：18人（2ユニット） 男性利用者：2人（11%）  
平均要介護度：2.6 平均年齢：82歳  
利用前の居住地：北区（50%） 文京区（11%） \*%は、小数点以下四捨五入

調査方法： 各ユニット1～2名の評価調査員によりコミュニケーション法を1日実施  
書面による利用者（家族）調査を直接回収法により実施

利用者総数：18人 調査対象者数：18人 有効回答者数：12人

調査対象者数に対する回答率：66.7%

調査項目：[共通評価項目](#)

## \*調査結果のコメント\*

環状8号線沿いの住宅で大型の車が行き交い、利用者に一人で外出してもらえないとするホームの考えは理解できる気がした。昨年に続き2度目の第三者評価となる。前回の訪問時には、男性利用者がなかったが今回は2名の方にお会いできた。訪問時は、ちょうど「お散歩タイム」で、職員に励まされるように利用者の多くが一堂に外出をするところであった。一日の生活では、全般に利用者相互に話す姿や洗濯物たたみの手伝い、手洗いを手伝う姿等の関わり合いも見られ、共同生活者としてお馴染みができ落ち着いた雰囲気を感じられた。前回と同じ利用者が同じ様にお茶を入れてくださった。総じて、職員の利用者の訴えに対する穏やかで根気強い対応と共に、散歩、入浴、グループワーク参加等の面での誘導が印象に残った。利用者の主体性の尊重と心身の機能維持支援を統合する難しさを感じた。調査では、本事業所について「大変満足」「満足」は合計5人、「どちらかといえば満足」4人、「どちらとも言えない」が1人である。以下の問1.2.3.10.11.13.21で「どちらとも言えない」との回答が多い。「利用者の気持ちになって」家族が回答する本調査の性格上、この数値の分析は難しい。

## \*利用者調査の結果\*

読み上げソフトをご利用のかたへ

パーセンテージの読み上げは「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「無回答」の順番で読み上げられます。

■はい ■どちらともいえない ■いいえ ■無回答・非該当

1. 個人の好みなど要望は聞いてくれますか	50.0%	41.7%	8.3%	いいえ：0.0%
2. 食材の買出しや料理に楽しんで取り組みますか	33.3%	50.0%	8.3%	8.3%
3. お風呂にはゆっくり入れますか	50.0%	33.3%	16.7%	いいえ：0.0%
4. 【お風呂の介助を受けていると答えた方に】お風呂の介助は安心できますか	70.0%	30.0%		いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
5. 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）	66.7%	16.7%	16.7%	いいえ：0.0%
6. 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）	58.3%	25.0%	8.3%	8.3%
7. 日頃から、利用者のからだの調子を聞いてくれますか	83.3%	8.3%	8.3%	いいえ：0.0%
8. 病気やケガなどの時、良く対応してくれていますか	83.3%	8.3%	8.3%	いいえ：0.0%
9. 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）	75.0%	16.7%	8.3%	いいえ：0.0%
10. 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	50.0%	41.7%	8.3%	いいえ：0.0%

各サービスにおける利用者調査結果

11. 毎日の生活の中で、利用者は自分のしたいことが自由にできますか（お酒・タバコ・テレビ・趣味・外出など）	25.0%	58.3%	16.7%	いいえ：0.0%
12. 利用者個人の主体性を尊重しながらその状態に合わせた支援が行われていますか	66.7%	16.7%	16.7%	いいえ：0.0%
13. 利用者の生活状況について家族に十分に説明してくれていますか	58.3%	33.3%	8.3%	いいえ：0.0%
14. 利用者はボランティアや地域の方々と楽しく交流する機会がありますか	58.3%	16.7%	25.0%	いいえ：0.0%
15. ホームでの共同生活では利用者の意思が尊重されていますか	58.3%	16.7%	25.0%	いいえ：0.0%
16. ホームは、痴呆対応型共同生活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	50.0%	25.0%	25.0%	いいえ：0.0%
17. 痴呆対応型共同生活介護計画について、十分な説明がありましたか	41.7%	25.0%	33.3%	いいえ：0.0%
18. 【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】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	62.5%	12.5%	12.5%	12.5%
19. 【過去1年以内に利用を開始したと答えた方に】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	87.5%		12.5%	どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0%
20. 【過去1年以内に利用を開始し、契約の時、その場にいたと答えた方に】契約のとき、契約内容の確認は十分できましたか	100.0%			どちらともいえない：0.0% いいえ：0.0% 無回答・非該当：0.0%
21. 利用者は不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	33.3%	50.0%	16.7%	いいえ：0.0%
22. 利用者の不満や要望を、職員は良く聞いて対応してくれていますか	58.3%	25.0%	16.7%	いいえ：0.0%

■ はい
 ■ どちらともいえない
 ■ いいえ
 ■ 無回答・非該当

[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](#)

