

(様式5)

調査報告書

訪問調査日	平成19年8月17日
調査実施の時間	開始 10時00分 ~ 終了 15時20分

訪問先事業所名 (都道府県)	ドゥ マサコーヌ鶴ヶ丘 グループホーム (大阪府)
-------------------	------------------------------

外部評価項目構成

	項目数
. 理念に基づく運営	11
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	2
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	6
1. 一人ひとりの把握	1
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	2
. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	11
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	30

評価調査員の氏名	氏名 日野 和臣
	氏名 今給黎 多賀子
事業所側対応者	職名 館長
	氏名 鐘築 緑
	ヒアリングを行った職員数 (4)人

記入方法

「取り組みの事実」欄は、ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入してください。
「取り組みを期待したい項目」欄は、今後、さらに工夫や改善が必要と思われる項目に をつけてください。

項目番号について

外部評価項目は30項目です。
「外部」にある項目番号が外部評価の通し番号です。
「自己」にある項目番号は自己評価で該当する番号です。参考にして下さい。

用語について

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含む。
(他に「家族」に限定する項目がある)

運営者 = 事業所の具体的な経営・運営に関わる決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)。

職員 = 「職員」には、管理者および非常勤職員を含む。

チーム = 一人の人を関係者が連携し、共通認識で取り組むという意。

関係者とは管理者・職員はもとより、家族、かかりつけ医、包括支援センターなど、事業所以外で本人を支えている関係者を含む。

【評価実施概要】

事業所番号	2772301285
法人名	大盛施設株式会社
事業所名	ドゥ マサコーヌ鶴ヶ丘 グループホーム
所在地	大阪市阿倍野区西田辺町1丁目11番3号 (電話) 06 - 6608 - 3520
評価機関名	福祉総合調査研究機関 株式会社ヤトウ 大阪支店
所在地	大阪市中央区本町4-4-24住友生命本町第2ビル3階
訪問調査日	平成19年8月17日

【情報提供票より】(平成19年7月17日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 17年 3月 1日
ユニット数	2ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	17人 常勤4人, 非常勤13人, 常勤換算16.8人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り
	4階建ての 3~4階部分

(3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	65000(2部屋7万) 円	その他の経費(月額)	35,000 円	
敷金	有(円) <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>			
保証金の有無 (入居一時金含む)	<input checked="" type="checkbox"/> (450,000円) 無 <input type="checkbox"/>	有りの場合 償却の有無	<input checked="" type="checkbox"/> / 無 <input type="checkbox"/>	
食材料費	朝食	300 円	昼食	500 円
	夕食	700 円	おやつ	円
	または1日当たり		1,500 円	

(4) 利用者の概要(7月17日現在)

利用者人数	18名	男性	2名	女性	16名
要介護1	2	要介護2	5		
要介護3	6	要介護4	4		
要介護5		区変中	1		
年齢	平均 86.2歳	最低	76歳	最高	94歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	健友会 帝塚山病院・松岡歯科
---------	----------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは、健友会帝塚山病院グループのひとつに位置付けられており、グループで地域の医療、看護、介護をトータルにサポートしている。建物は4階建てとなっているが、2階部分ではデイサービスが提供されており、利用者間での交流もある。ホーム内担当者が行事を企画し、四季に合わせたイベントを実施し、天候の良い時期には公園に散歩に出かけたり、また希望を考慮して、外食に出かけるなどの配慮もなされている。管理職を始めとして、業務に前向きに取り組む姿勢を強く感じることができ、対応も丁寧であり、職員教育が行き届いている印象を受けるホームである。

【重点項目への取組状況】

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	<p>今回が初めての外部評価の受審である。実施にあたり、管理者よりその意義や目的を明確に職員に伝え、今後のサービスに活かす為の意識付けがなされている。</p> <p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>計画作成担当者及び介護職員が項目を担当分けしながら、自己評価を実施している。作成後に、他の職員が内容確認を行っている。</p>
重点項目	<p>運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4,5,6)</p> <p>民生委員、地域包括支援センター職員、入居者及び家族代表等の出席の下、過去2回、運営推進会議が実施されている。その際には、ホームの活動情報や入居者の健康状態また入退居に関する報告等がなされている。質疑応答の時間も設けられ、意見交換がなされている。開催後、議事録を回覧することで内容の周知を図り、また、会議等の機会において検討している。</p>
重点項目	<p>家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7,8)</p> <p>家族来訪時に意見等を収集して、サービスに結びつけるように努めている。また、ホーム内の行事に家族も参加して頂き、発言しやすい雰囲気作りを心掛けている。意見箱設置やアンケートの実施も検討しており、今後、サービスへ結びつけたい考えである。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>町内会に加入し、集会に出席することで地域の情報を得ている。また、近隣公園の掃除を行ったりや小学校の運動会を見学する等の交流が持たれており、今後、保育園とも交流を図る予定となっている。</p>

事業所名:

2. 調査報告書

主任調査員氏名:日野和臣 / 同行調査員氏名:今給黎多賀子

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
.理念に基づく運営					
1.理念と共有					
1	1	地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	理事長自身が同地域の出身ということもあり、地域の福祉に寄与することを念頭において理念が作り上げられている。		
2	2	理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	ホーム内の見えやすい位置に掲示されている。また、法人内のミーティング等の機会においても周知が図られており、職員の対応も良好である。		
2.地域との支えあい					
3	5	地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	町内会に加入し、集会に出席することで地域の情報を得ている。また、近隣公園の掃除を行ったりや小学校の運動会の見学する等の交流が持たれており、保育園とも交流を図る予定となっている。		
3.理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	今回が初めての外部評価の受審である。実施にあたり会議も行い、管理者よりその意義や目的を明確に職員に伝え、今後のサービスに活かす為の意識付けがなされている。議事録の作成及び回覧もなされている。		

事業所名:

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
5	8	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている</p>	<p>民生委員、地域包括支援センター職員、入居者及び家族代表等の出席の下、過去2回、運営推進会議が実施されている。その際には、ホームの活動情報や入居者の健康状態また入退居に関する報告等がなされている。質疑応答の時間も設けられ、意見交換がなされている。</p>		<p>運営推進会議は、制度的には2ヶ月に1回以上の開催が求められている。更に計画的に開催することで、ホームの状況を理解してもらいつつ、要望や助言を頂けるよう活動されることを期待したい。</p>
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる</p>	<p>区担当者出席の下、社会福祉施設連絡会及び協議会に参加して、情報収集及び意見交換を行う中で、質の向上に向けた取り組みがなされている。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている</p>	<p>毎月発行している「ドゥマサコーヌ鶴ヶ丘通信」で行事等の活動状況を報告し、また個別に便りを郵送することで入居者の様子を定期的に伝えている。金銭管理についても用途を明示し、定期性を持たせて報告されている。</p>		
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>家族等が意見、不満、苦情を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている</p>	<p>家族来訪時に意見等を収集して、サービスに結びつけるように努めている。また、ホーム内の行事に家族も参加して頂き、発言しやすい雰囲気作りを心掛けている。意見箱設置やアンケートの実施も検討中である。</p>		<p>家族等からの意見を事業運営に反映させる為の手段として家族会を開かれるホームもある。更に意見を表しやすい機会づくりを推進されることを期待したい。</p>
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている</p>	<p>ユニットごとに職員を固定することで馴染みの関係を大切にしている。職員の希望等によりグループ内での異動を行うことがあるが、最小限に抑えている。職員の離職時においても入居者へのダメージを少しでも抑えられるようにシフト等に配慮している。</p>		

事業所名:

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
5. 人材の育成と支援					
10	19	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている</p>	<p>2ヶ月に1度を目安に法人内研修の機会も確保され、前向きな取組みがなされている。法人外研修参加の機会もあり、参加後に内部での伝達研修や資料確認が実施されている。</p>		<p>年間の研修計画を予め立て、職員の経験や力量に応じた必要性の高い外部研修が更に受け易くなるよう組織的な体制づくりが望まれる。</p>
11	20	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている</p>	<p>グループホーム協議会への加入、また地域の同業者との交流の機会を通じて、サービスの質向上への取組みがなされている。職員のホーム間での見学も実施されている。</p>		
.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
12	26	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している</p>	<p>入居契約前には入居者本人及び家族と相談し、時には体験入居していただくことで、双方納得の下、利用を開始できるよう努めている。入居後はフロア内で他の入居者の交流を通じて早く馴染んで頂ける様、特に配慮している。</p>		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>職員は、本人を介護される一方の立場におかず、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>身体状況を確認しながら、日常的な掃除、洗濯たみ、食事準備を共に行うことを心掛けている。また、入居者の過去の経験や知識等を職員が学ぶ機会もあり、時には入居者のいたわりの配慮を感じることもある。</p>		

事業所名:

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	<p>思いや意向の把握</p> <p>一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している</p>	<p>入居時のアセスメント及び日々の関わりの中で、希望や意向を直接うかがうことを意識している。また、聞き取った内容を口頭及び申し送りノートを活用して伝達し、共有している。外出に関する希望が多いが、家族等とも相談しながら、実施に向けて検討している。</p>		
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
15	36	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映した介護計画を作成している</p>	<p>入居前のアセスメント及び家族来訪時に意見、要望の聞き取りを行い、ケアカンファレンス等で検討して介護計画が作成されている。更新時には、署名捺印により確認が行われている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している</p>	<p>支援経過を鑑み、モニタリングも行われている。また、介護計画更新の際には、担当者会議を通じて意見交換が実施されている。状態変化に応じた見直しも適時行われている。</p>		<p>短期及び長期目標の期間設定を明確にすることで、介護計画の遂行状況及び効果が計りやすくなると考える。定期性を持たせたモニタリングやケアカンファレンス等の実施を検討しておられる為、その実施を期待したい。</p>
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている</p>	<p>入居者及び家族の希望を踏まえつつ、職員の専門知識を活かしながら、介護保険給付以外でのサービス活用も検討、導入する等の柔軟な対応もなされている。医療連携体制を活かしてホーム内での支援も実施されている。</p>		

事業所名:

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
18	43	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している</p>	<p>入居者及び家族等と相談し、提携医療機関及びかかりつけ医の支援を受けながら、柔軟な対応がなされている。往診は月1回の対応が基本となっている。通院介助は基本的に家族に依頼するが、状況により職員が付き添い介助を行っている。</p>		
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している</p>	<p>現在のところ、重度化や終末期に向けた具体的な方針は打ち出していないが、入居者及び家族の意向を尊重したい考えを示している。現在まで、ターミナルケアは実施していない。</p>		<p>ターミナルケアに関する知識を職員が相互に確認し、習得する機会を持つことの重要性を認識している。関係者で話し合い、今後に備えられることが望まれる。</p>
. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
1. その人らしい暮らしの支援					
(1) 一人ひとりの尊重					
20	50	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない</p>	<p>入居者に関する資料等は鍵の掛けられた棚でしっかりと管理されている。言葉遣い等の接遇面に関して、職員間で振り返る機会を持つことで、意識付けがなされている。</p>		
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している</p>	<p>生活のリズムを保つ為に一定の時間管理は行っているが、個々の当日の様子に合わせるように確認を取りながら対応している。</p>		

事業所名:

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援					
22	54	食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	献立づくりや食材の手配は提携の給食会社からの支援によるものだが、その他の食事作りの過程の中で、利用者の力を活かしつつ、共に楽しみながら食事を摂れる配慮が見受けられる。また、時には外食して、気分転換を図ることもある。		
23	57	入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、一人ひとりの希望やタイミングに合わせて、入浴を楽しめるように支援している	入浴日は基本的に週3日設定されており、特浴を利用する入居者は併設施設の設備を利用するケースがある。また、入居者の要望により柔軟に日々の対応を行うよう努めている。		
(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援					
24	59	役割、楽しみごと、気晴らしの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	入居者の経験や現状の力を活かし、家事を中心とした役割作りや場面設定を行っている。楽しみごとや気晴らしについては、これまでの趣味を入居後も継続して行っていただけるよう配慮して、茶道や詩吟等を行って頂いたり、ホーム内での行事も毎月のように行っている。		
25	61	日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援している	天候の良い日には、近くの公園やコンビニまで散歩や買い物に出掛けたりしている。また、行きつけの理髪店を利用して頂いたり、喫茶店に出掛けることもある。		
(4) 安心と安全を支える支援					
26	66	鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	玄関口は、ボタンを押すことで自動開閉する状態にあり、施錠はされていない。また、入居者の安全面への配慮からベルが鳴るようになっているが、帰宅願望等による外出希望時には、職員が付き添いを行う支援が行われている。		

事業所名:

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
27	71	<p>災害対策</p> <p>火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている</p>	<p>マニュアルが作成され、避難訓練等も年2回のペースで実施されている。また、火災や地震等に備えて飲料水や食料等の準備もなされている。</p>		
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	77	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている</p>	<p>献立は、提携給食業者の管理により、栄養バランスに配慮されたものが提供されている。食事及び水分摂取量の確認を毎食後に行われており、機能レベルにより食事形態を変更する等の支援がなされている。また、毎月、食事会議も実施されている。</p>		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1)居心地のよい環境づくり					
29	81	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）は、利用者にとって不快な音や光がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>共有空間全体的に清潔感があり、入居者もゆっくりとフロアで過ごされている。また、調度、物品等は家庭的なものが用意されている。</p>		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>居室には、入居者がこれまでに使いなれた家具や装飾品等が持ち込まれ、安心して過ごせる環境づくりへの配慮が見受けられる。</p>		

は、重点項目。