

# 1. 調査報告概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2770108468
法人名	おとし福祉会
事業所名	ほがらか鳳グループホーム
所在地	大阪府堺市西区鳳東町5丁460番地 (電話) 072 - 272 - 0027
評価機関名	特定非営利活動法人 カロア
所在地	大阪市天王寺区堀越町1-1西天王寺堀越ビル
訪問調査日	平成19年10月30日

【情報提供票より】 ( 19年 10月 1日 事業所記入 )

( 1 ) 組織概要

開設年月日	昭和・平成 19 年 10 月 1 日
ユニット数	1 ユニット 利用定員数計 9 人
職員数	13 人 常勤 2 人, 非常勤 9 人, 常勤換算3.1

( 2 ) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	3 階建ての ~1 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷 金	有 ( 円 )	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 ( 300,000 円 )	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり	1,600 円		

( 4 ) 利用者の概要 ( 10 )

利用者人数	6 名	男性	1 名	女性	5 名
要介護 1	3	要介護 2	1		
要介護 3	2	要介護 4			
要介護 5		要支援 2			
年齢	平均 85.3 歳	最低	74 歳	最高	92 歳

( 5 ) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人喜多クリニック 医療法人石橋歯科医院
---------	------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

堺市中心地国道側に、ある会社の社宅を改造し建てられたホーム。街中には静かな住宅街。玄関先にはスロープ、手すりが取り付けられ入口には木製のベンチが置かれ何かホットするものを感じました。日中玄関はオープンで利用者の方はそれがごく当たり前に暮されています。外部からの訪問者を笑顔で迎えて下さり、室内は安全面への確保がなされ、職員は私服で対応されるなどアットホーム的な温かみがありました。

【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) 評価で明らかになった課題は職員間で話し合い改善、常に利用者の方が安心して快適に暮らせるように日々努力されています。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価の課題について職員間で話し合い、業務改善、及び職員の意識付けを周知されています。
重点項目	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) 2ヶ月毎に開催されておりホーム内の現状、取り組みなど詳しく報告。意見を頂き職員間で話し合い、利用者の方がより良く暮らして行けるように努力されています。
	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) 面会の方が多く、そのつど要望、意見をお聞きするように心掛け、家族の方の意見は全職員で話し合い利用者の方、家族の方が安心して暮らせ又、それが運営に反映できるように努めています。
重点項目	日常的に孤立しないように、毎日買い物、散歩に出かけ利用者の方の楽しみと同時に地域の方との関わりを持てるよう配慮されています。又、地域の行事には利用者の方と一緒に積極的に参加されるなど連携を深めていこうとする姿勢が伺えました。

## 2. 調査報告書

主調査員氏名 米田ひろみ

/ 同行調査員氏名 土田真弓

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 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	常に意識して行動できるように全職員名札の裏に理念が印刷され仕事に就く前に必ず目を通すことが徹底されています。		
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	日常生活の場で、理念に添った支援がなされていること、職員の利用者さんに対する接し方で汲み取ることができました。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	地域の行事には利用者の方と一緒に参加されています。入居者の友人が時々遊びに来てくれたり、入居者以外との会話を楽しむ機会がもてているとのこと。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	昨年の外部評価の結果を踏まえ職員間で話し合い、改善しサービスの質の向上に努めています。		

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>二ヶ月毎に必ず開催しホームでの現状、取り組みなどの報告をし、ホームへの理解を深めて頂き、又、意見など職員間で話し合い利用者の方、家族の方が安心して暮らせるように日々努力されています。</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>運営推進委員会では近隣の自治会の方が出席して下さっているようですが、他の機関との話し合いの機会が少ないようです。自己評価でも今後取り組んでいきたい課題の一つとされています。</p>		<p>運営推進委員会のみならず、市との関わりを深めていく上で、積極的に施設側から出向いていくなどの対応を考えられています。</p>
<p><b>4. 理念を実践するための体制</b></p>					
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>面会が多く（週3回位来園されている方もおられる）家族への報告は十分にされています。暮らしぶりや、健康状況など詳しく伝え、金銭管理を行っている方には内容の報告すると共に署名、捺印をもらっています。</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>特に家族会として設けていないが、面会時そのつど、意見、要望など聞かせていただけるように働きかけています。苦情が今までに一件あり直ぐに対応され信頼を得られたようです。</p>		<p>今後、家族さん同士が集まり意見交換できる場を提供されるのはいかがでしょうか。</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>早い段階で引き継ぎ期間を設け、利用者の方と自然な形でなじめていけばダメージを極力最小限にいとめられるような体制を整えています。</p>		


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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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>	施設内で月一度必ず職員研修会が実地されています。出席出来なかった職員には朝のミーティングなどで報告、また記録を全職員に伝達されています。		
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り組みをしている</p>	自己評価の課題の一つで個人的な関わりはあるようですが、サービスの質の向上につながる交流はないようです。		今後、相互訪問等などでお互いに交流の場を持たれてはいかがでしょうか。
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
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>	本人、家族の方が安心して入居して頂けるように、ホームに見学に来ていただき職員、利用者の方と顔を合わす機会をつくるなどの対応策を十分にとられています。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	コーヒーを入れる際に、本人が量を決めるなど、職員がそっと見守りながら、一歩後ろに引いてケアし過ぎない姿勢が伺えました。		

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)
<p><b>.その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b></p> <p><b>1.一人ひとりの把握</b></p>					
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>本人の昔からの暮らし方を把握するとともに、日常生活の中で会話、表情などで汲み取るように努めています。困難な場合は本人とよく話し合ったり家族の方にも相談されています。</p>		
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>本人家族の意見、要望を取り入れ自分らしく生活できる個別の介護計画が立てられています。</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>個別の日誌に一時間おきに記録され、状態の把握は十分にされており、変化があれば本人家族と話し合い現状に応じた見直し計画が立てられています。</p>		
<p><b>3.多機能性を活かした柔軟な支援</b></p>					
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>通院介助など家族の都合の悪い時など、職員が送迎するなど、その時々に必要な支援を行っています。</p>		

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)
<b>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</b>					
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>医師が週一度必ず往診に来て下さり、又随時医師、看護師の往診もあり、24時間オンコール体制もとられています。本人の希望する医療機関への受診も可能です。</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>早い時期から本人、家族、医師との話し合いがもたれ施設が対応できる限りの支援を行っています。以前一名の対象者の方がおられ本人、家族の希望もあり終末ケアに携わったが医療処置に限界があり、最後はやむを得ず病院に行かれたケースがあったと聞きました。</p>		<p>今後、重度化及び終末期の支援について、家族の参加のもと、今まで以上にチームケアに取り組んでいこうと努力されています。</p>
<b>. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
(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>調査中、職員の利用者さんへの対応、声掛けなど柔軟でプライバシーを損なうような対応は見受けられませんでした。</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>基本的な一日の流れはあるが、利用者の方の状態や思いをくみ取りそれぞれのペースで、自由に過ごされています。</p>		

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	調理の際には、利用者の方と一緒にできることへの支援がされています。女性の方が男性の利用者の方の魚の骨を食べやすいようにほぐされている姿は、皆が助け合って楽しみながら食事されているのを伺うことができました。		
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ず、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	利用者の方のペースに合わせゆったりと入浴されています。夕食後に入浴される方もおられ夜はゆっくり休めるそうです。楽しみの一つにデイサービスの桜風呂を利用される日も設けられているようです。		
(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	各自見守りながら洗濯物をベランダに干したり取り入れたり、又一日が過ぎればカレンダーに印をつける人、書道される方など個々の趣味を大切に日常生活に活かされています。雑巾を手で縫ってられる方がおられ、本当に自分の仕事として役立つ喜びが表情にでていました。		
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	散歩、買い物は、毎日、日課にされており外にできることをとても楽しみにされています。		
(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	日中玄関は開いていて、センサーチャイムにより人の出入りを確認されています。利用者の方は開いていて当たり前の感覚で生活されています。		

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>定期的に消防署の立ち会いで年二回、昼間、夜間設定で訓練されており、マニュアルも整備されています。日頃からもベランダへの誘導など日常の会話の中でされているようです。</p>		<p>日頃から地域の方との関わりを深め、災害対策を地域の方と協力して進めていけるように努力されています。</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>献立は法人内栄養士が栄養のバランスを考え立てています。食事量、水分量ともに記録に残しています。</p>		<p>一人の利用者さんの動きを一時間毎記録に取られています。水分摂取量も全員のを記録されてはいかがでしょうか。</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>狭さは感じられるものの利用者の方にとって落ち着いて過ごせる共同空間。光を和らげるカーテン、必要な所々に取り付けられた手すり安全面の確保がなされ安心して移動されている姿を拝見しました。食道のテーブルには玄関前のプランターに咲いていた花がいけられ生活感がありました。</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>居室に家具、生活用品はほとんど使い慣れたものを持ってきています。茶ダンスを置かれていた方、以前家庭で使われていた食器が並んでいました。家族の方が面会時いつも持ってきてくれる花を花瓶に生けられており居心地良さを自然な雰囲気を感じられました。</p>		

 は、重点項目。