

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	<u>11</u>
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
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<u>2</u>
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
III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	<u>6</u>
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
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	<u>11</u>
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	<u>30</u>

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
訪問調査日	平成 21 年 12 月 25 日
評価確定日	平成 22 年 1 月 26 日
評価機関名	NPO法人 ナルク福祉調査センター

○項目番号について
 外部評価は30項目です。
 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。
 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。
 番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

○記入方法
 [取り組みの事実]
 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います。
 [取り組みを期待したい項目]
 確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。
 [取り組みを期待したい内容]
 「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明
 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みます。
 家族 = 家族に限定しています。
 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。
 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。
 チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

1. 評価結果概要表

作成日 2009年12月27日

【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	大阪府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	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター		
所在地	大阪府大阪市中央区常盤町二丁目1番8号親和ビル402号		
訪問調査日	平成21年12月25日	評価確定日	平成22年1月26日

【情報提供票より】(21年11月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	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	14 人	常勤	13 人, 非常勤 1 人, 常勤換算 13.8 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	4 階建ての	3 階 ~	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)	65,000(2部屋7万)円	その他の経費(月額)	35,000 円	
敷金	有(円) ○無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(450,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有	
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(11月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	0 名	女性	18 名
要介護1	3 名	要介護2	8 名		
要介護3	4 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.3 歳	最低	75 歳	最高	95 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】

事業主体の法人は、提携医療機関帝塚山病院理事長の子息で、平成14年4月、法人を設立して有料老人ホームを開設、平成17年3月4階建の2階にデイサービス併設して、3・4階に2ユニットのホームを開設した。医療法人のグループ事業所として医療、看護、介護の多角的な運営に参画する法人の代表者は地元出身ということもあり地域住民のサポート機関として安心感と信頼を得ている。JR阪和線鶴ヶ丘駅からすぐ、道路を挟んで高架線路があり前に長池公園がある住宅地に位置する。管理者を兼務する施設長は看護師で医療的な相談に対応して、看護と介護の経験を随所に活かしている。常勤職員が大半を占め、外部研修や資格取得研修の受講を奨励して支援し、サービスの質の向上を図っている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回評価は平成19年に実施され、①運営推進会議を活かした取り組み②運営に関する家族等意見の反映③職員を育てる取り組み④現状に即した介護計画の見直し⑤重度化や終末期に向けた方針の共有、の5点が改善課題とされた。②③④は改善が図られ、①⑤は引き続き改善への取り組みが望まれる。
①	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 評価を実施する意義を理解して、前回の評価を踏まえ全職員と話し合い意見を集約して管理者が取り纏めた。評価を活かして業務を見直し、具体的な改善が進んでいる。評価は玄関に置いて来訪者が自由に閲覧出来るようにしている。
重点項目②	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) 民生委員、地域包括支援センター、帝塚山病院事務次長、利用者、家族、職員が参加して、今年は4回開催された。活動状況や行事予定を報告して、意見交換が行われ議事録を作成して職員で共有している。民生委員の欠席があり、地域の協力を得る取り組みが不十分である。確実な開催回数と、地域住民代表の増員を図り交替で出席して貰えるよう、町内会への要請が期待される。
重点項目③	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) 家族の来訪時には積極的に声かけをして、利用者の健康状態や暮らしぶりの報告をし、話し易い雰囲気で見聞や要望を聞いて記録し、職員会議で話し合い運営に反映させている。行事や利用者の様子などを掲載したホームだより「ふれあい通信」と個別の預り金「使用金明細書」を毎月送っている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 町内会に加入して、管理者が町内会の集会に出席し行事の情報を得ている。町内会や公園の清掃活動に職員が交替で参加している。ホームの催しに地域の幼稚園児やボランティアが来訪してくれる。散歩などで地域の人々と顔なじみになり、挨拶を交わして交流に努めている。

2. 評価結果(詳細)

(部分は重点項目です)

取り組みを期待したい項目

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
I. 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	「優しく、温かく、思いやりのあるふれあいの心を大切に、日々の福祉サービスに努め、ご利用者や地域の方々と共に、より良い福祉の実現に寄与する。」を掲げ、地域密着型サービスを標榜したホーム独自の理念をつくりあげている。		
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	理念を各ユニット入口に掲示している。会議や研修で唱和して理念を共有し、意識しながら業務に取り組んでいる。		
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、管理者が町会の集会に出席し行事の情報を得ている。町内会や公園の清掃活動に職員が交替で参加している。地域の幼稚園やボランティアの来訪がある。散歩などで地域の人々と挨拶を交わし交流に努めている。		
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	評価を実施する意義を理解して、前回の評価を踏まえ職員と話し合い意見を集約して管理者が取り纏めた。評価を活かして業務を見直し具体的な改善に取り組んでいる。評価は入口に置いて来訪者が閲覧出来るようにしている。		
5	8	○運営推進会議を活かした取り組み 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	民生委員、地域包括支援センター、帝塚山病院事務次長、利用者、家族が参加し、今年は4回開催された。活動状況や行事予定を報告して、意見交換が行われ議事録を作成している。民生委員の欠席があり、地域の協力を得る取り組みが不十分である。	○	運営推進会議は概ね2ヶ月に1回以上の開催が定められており、確実な開催が望まれる。また、地域住民代表の増員を図り交替で出席して貰えるよう、町内会へ要請する取り組みが期待される。

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
6	9	○市町村との連携 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	区担当者が出席する社会福祉施設連絡会に出席して情報収集や意見交換を行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	○家族等への報告 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	毎月、行事や利用者の様子などを載せたホーム便り「ふれあい通信」と、個別の預り金「使用金明細書」を送付している。家族の来訪時には声かけをして利用者の状況や健康状態について報告している。		
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 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	運営推進会議や家族の来訪時には、話し易い雰囲気をつくり意見や要望を聞いて記録し、職員で話し合い運営に反映させている。家族が参加できる行事を多くするよう努めている。		
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 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	常勤職員が多くホーム全体で勤務シフトを組み、全職員が利用者と良好な関係が維持できるようにしている。異動や離職によるダメージを抑えるよう引継ぎに時間をかけた人員配置をしている。		
5. 人材の育成と支援					
10	19	○職員を育てる取り組み 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	外部研修は職員の段階に応じて受講出来るよう受講料や勤務調整などの支援をし、受講内容を伝達研修として職員間で共有している。内部研修は年間研修計画を立て、介護の技術や知識の習熟を図っている。		
11	20	○同業者との交流を通じた向上 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	大阪市のグループホーム協議会に加入して研修や交流会に参加している。ヘルパー実習を受けてサービスの質を向上させていく取り組みをしている。		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
Ⅱ. 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	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、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、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	利用希望者宅に出向いて利用者の状態や要望を聞いて相談しながら、ホームの見学や希望により体験入居も取り入れて、徐々に馴染めるよう納得してサービスを利用するように工夫している。		
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	○本人と共に過ごし支えあう関係 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	その人らしい生活が維持できるよう援助し、心身の機能低下を防止し、出来ることで手伝って貰いながら、日々一緒に過す家族のように支え合う関係を築いている。		
Ⅲ. 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	○思いや意向の把握 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	利用者や家族から以前の暮らし方の情報を得て、毎日の健康状態の記録と併せて全職員で共有し、日々声かけをしながら意向の把握に努めている。困難な場合は利用者の視点に立って対応している。		
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	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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	アセスメントシートや利用者や家族からの情報を基に、課題や要望を聞いて暫定ケアプランを立案しサービス担当者会議で検討して介護計画を作成している。介護計画は家族に説明して確認印を貰っている。		
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 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	介護計画の見直し期間は原則6ヶ月としているが、モニタリング、カンファレンスを行い、状態変化が生じた場合は、利用者や家族の要望を聞いて、医師の意見も取り入れた新たな介護計画を作成している。		

外部	自己	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 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	医療的な相談に対応し、家族や利用者の状態や要望に応じて支援している。個別に希望する場所への外出支援など、柔軟な対応をしている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 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	利用者や家族の同意を得て、協力医療機関をかかりつけ医として内科と眼科は月1回、歯科は月2回の往診がある。以前からの医療機関の継続受診は家族が同行できない場合は支援し、利用者の状態に合わせた適切な医療を心がけている。		
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 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	看取りの経験はないが、利用者の状態の変化は協力医療機関に連絡し適切な措置を講ずるとともに、家族に報告して意向を聞くようにしている。家族と終末期に向けた方針を共有し意志確認をする文書がない。	○	「重度化」のガイドラインを定め、利用者、家族、職員、かかりつけ医と方針を統一して共有し、「重度化した場合の対応に係る指針」を作成して、早い段階から利用者、家族に説明し同意書を得ておくことが望まれる。
IV. 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	○プライバシーの確保の徹底 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	個人情報保護規定を定め、プライバシー保護の徹底を図っている。日々のミーティングで声かけや対応について話し合い、利用者のプライドを傷つけないようなケアに努めている。個人情報は厳重に保管し、慎重な取り扱いをしている。		
21	52	○日々のその人らしい暮らし 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	ケア記録を全職員が共有して、その日の健康状態に配慮しながら、利用者一人ひとりの希望にそった過し方ができるよう柔軟な支援をしている。		

外部	自己	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	利用者別に陶器の食器を使用し、利用者の可能な力と役割を活かしながら盛り付けや後片付けを職員と一緒にしている。職員は同じ食事を摂りながら、食事介助や食事の進み具合に気を配り、楽しく食事をしている。外食で気分転換を図るなどの楽しみもある。		
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	日曜日以外は毎日午後から入浴できるようにしている。週2～3回は確保して、時間や順番など利用者の希望に合わせて支援している。入浴拒否の場合は言葉かけや工夫で納得して入浴して貰う配慮がある。		
(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	食事の盛り付け片付け、洗濯たたみ、毎日のメニュー書きなど暮らしの役割と張り合い、詩吟や習字、折り紙、ぬり絵、手作りの工作などの楽しみごとの支援をしている。併設のデイサービスの行事にも参加している。年間行事計画で楽しく過せるよう努めている。		
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	ホームの前に、大きい池がある広い公園の散歩や、駅のコンビニへの買物に出かけている。年1回観光バスで遠足に行っている。		
(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	1階玄関は2階に併設のデイサービスと共有で施錠されていない。3・4階ユニット入口はボタンを押すと自動開閉し、出入りにはベルがなるように設置している。鍵をかける弊害は充分理解しているが、1階は駐車場になっており安全を考慮すれば止むを得ない。		
27	71	○災害対策 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	防災マニュアルを作成している。年2回、デイサービスと合同で、少数の利用者も参加して消火訓練や避難訓練を実施している。災害時の地域住民の避難協力の体制がない。	○	防災マニュアルを見直し、水や消耗品を備蓄することが望まれる。昼夜を問わず利用者が何時でも避難出来るよう、職員だけの誘導の限界を踏まえ、近隣住民の避難協力を得る取り組みを期待したい。

外部	自己	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(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	○栄養摂取や水分確保の支援 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	食材業者の管理栄養士の献立による食材で、個々の利用者の状態に応じた食事形態で提供している。食事や水分の摂取量を記録し不足のないよう確認し、健康管理に努めている。		
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	○居心地のよい共用空間づくり 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	玄関入口に植木を植えて入り易い。全館バリアフリーで窓が多く明るい。リビングは広くテレビの前にソファを置き、廊下にもベンチがあり寛げる。壁面には習字や手作りカレンダーや折り紙作品が飾られている。浴室、トイレも清潔に保たれている。		
30	83	○居心地よく過ごせる居室の配慮 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	居室は部屋番号と名前を書いた楕円形の木製の表示が掛けられている。トイレ、洗面台、クローゼットが備えつけられ、使い慣れた家具やテレビ、小物を持ち込んで写真や利用者の作品を飾り、その人らしい暮らしが出来るよう工夫をしている。		