

平成 30 年度サービス第三者評価結果（公益社団法人 全国有料老人ホーム協会）

法人名	一般財団法人日本老人福祉財団	ホーム名	大阪ゆうゆうの里	ID	3004
	評価機関	京都府認知症グループホーム協議会	評価日	2018 年 12 月 6 日	

スケール No.	自己評価	機関評価	スケール No.	自己評価	機関評価	スケール No.	自己評価	機関評価
1.1.1	A	A	2.3.3	A	A	6.1.2	A	A
1.1.2	A	A	2.3.4	A	A	6.1.3	A	A
1.1.3	A	A	2.3.5	A	A	6.2.1	A	A
1.1.4	A	A	2.3.6	A	A	6.2.2	A	A
1.2.1	A	A	2.3.7	A	A	6.2.3	A	A
1.2.2	A	A	2.3.8	A	A	6.2.4	非	非
1.2.3	A	A	2.3.9	A	A	6.2.5	A	A
1.3.1	A	A	2.3.10	A	A	6.2.6	A	A
1.3.2	A	A	2.3.11	A	A	6.2.7	A	A
1.3.3	A	A	2.4.1	A	A	6.2.8	A	A
1.4.1	A	A	2.4.2	A	A	6.2.9	A	A
1.4.2	A	A	2.4.3	A	A	6.3.1	A	A
1.4.3	A	A	2.4.4	A	A	6.3.2	A	A
1.4.4	A	A	2.4.5	A	A	6.3.3	A	A
1.4.5	A	A	2.4.6	A	A	7.1.1	A	A
1.4.6	A	A	3.1.1	B	B	7.1.2	A	A
1.4.7	A	A	3.1.2	A	A	7.2.1	A	A
1.4.8	A	A	3.1.3	A	A	7.3.1	A	A
1.5.1	A	A	3.1.4	A	A	7.3.2	A	A
1.5.2	A	A	3.1.5	非	非	7.3.3	A	A
1.5.3	A	A	3.1.6	A	A	7.3.4	A	A
2.1.1	A	A	3.1.7	A	A	7.4.1	A	A
2.1.2	A	A	4.1.1	A	A	7.4.2	A	A
2.2.1	A	A	4.1.2	A	A	7.4.3	A	A
2.2.2	A	A	4.1.3	A	A	7.4.4	A	A
2.2.3	A	A	4.1.4	A	A	7.4.5	A	A
2.2.4	A	A	4.2.1	A	A	7.5.1	A	A
2.2.5	A	A	4.2.2	A	A	7.5.2	A	A
2.2.6	A	A	5.1.1	A	A	7.5.3	A	A
2.2.7	A	A	5.1.2	A	A	7.5.4	A	A
2.2.8	A	A	5.2.1	A	A	7.5.5	A	A
2.2.9	A	A	5.2.2	A	A	7.5.6	A	A
2.2.10	A	A	5.2.3	A	A	7.5.7	A	A
2.2.11	A	A	5.2.4	A	A	7.6.1	A	A
2.3.1	A	A	5.2.5	A	A	7.6.2	A	A
2.3.2	B	B	6.1.1	A	A	7.6.3	A	A

評価機関所見

◆優れた取り組みと思われる点	
スケルNo.	所 見
1-4-4	<p>法人全体で、サービスの質の向上を追求する為の取り組みが展開されている。全てのスタッフが、日常業務の中から「実践研究テーマ」を定め、サービスの質の向上に繋げる為の実践研究に取り組んでいる。それらの日常的な実践研究の結果は、年1回開催される「実践研究発表会」にて発表の機会を設けている。先ず各事業所内での発表会が行われ、事業所代表を選定。選ばれた事業所代表は、法人全体の「全国研究発表大会」にて発表、法人全体の中で事例共有が図られる仕組みとなっている。又、毎年の発表内容は小冊子にまとめ法人の共有財産となっている。これらは高齢者介護に携わる多くの人達に対して、示唆に富んだ内容となっている。いずれも自らが実践研究の中から積み上げられた内容ばかりであり、これ等の具体的な実践内容は、スタッフの励みとなると共にモチベーションの維持・向上に大きく寄与しているものと考えられる。</p>
2-3-4	<p>入居者にとって、ホームでの生活が快適で充実したものとなる為には、ホームのスタッフとの意思疎通が十分に諮られているかどうかが大きく関係するものと言える。当ホームでは食事に関する嗜好調査、旅行の希望調査、日常生活に関するアンケート調査、更には接遇に関する満足度調査を年1回実施している。又、入居者や家族からの提案や意見聴取の為の提案箱も設置している。常に木目細かなニーズの把握に努め、入居者の満足度を高める為の工夫がなされている。アンケート調査の結果等については運営連絡会や発行するニュース等で開示されている。そうしたアンケート調査や満足度調査は日常的なスタッフとのコミュニケーションの機会ともなっている。</p>
2-4-3	<p>ホーム内で、あってはならない事故を発生させない為の取り組みは、リスクマネジメントの一環としても極めて大事な取り組みとなる。事故ゼロ運動の取り組みとして、毎月1回事故ゼロ委員会を開催し、毎月100件を超える現場スタッフからのヒヤリハットの提出内容を検討したり、事故例について問題解決シートに従って原因分析、再発防止策の検討が行われている。毎月100件を超えるスタッフからのヒヤリハットの気付きは、そうした事故ゼロ運動の取り組みの結果として、スタッフ全員の意識の高さが伺える。</p>
5-1-1	<p>入居者にとって食事はホームでの生活上最も大きな楽しみの一つである。又、都市型の有料老人ホームとして、都市機能の真っ只中に位置し、ホームの周辺には飲食店が立ち並んでいる。そうした立地条件と共に、自立の入居者が60%を占めると言う中で食事に対する満足度を高める為の競争・工夫は大変な努力が求められている。日常的には朝食は和食と洋食との選択食となっており、又、夕食は週2回選択メニューにして好みの食事が楽しめる提供となっている。更に毎月、季節メニューや誕生日会等のイベント食を企画している。又、時には「握り寿司」や「天ぷら」を入居者の目の前で作って提供したり、夏には「流しそうめん」なども実施し、工夫を凝らしながら入居者のニーズに応えようとする姿勢が感じられる。又、通常は予約制をとっているが、予約なしのセレクトメニューも用意して多様なニーズに対応し、食の豊かさに注力している様子が伺える。</p>
5-2-5	<p>協力歯科診療所が同じビルの中にあり、常に歯科診療が受診できる体制が整っている。口腔ケアで口の中が清潔に保つことが出来ると、さまざまな好循環が得られQOLの向上が期待されている。そうした口腔ケアの大切さを認識する中で、昨年より入居者とスタッフに対して訪問歯科診療医による口腔指導を導入している。年2回の定期に加え個別診療の際にも担当スタッフも一緒に口腔指導を受けることとしている。その結果、今年度は入居者の発熱、肺炎、咳等を発症する入居者が統計的に少なくなっていることが実績データとして把握されている。口腔指導の効果を実感しながら、具体的な統計データを積み上げ更なる入居者の健康管理に繋げている様子が伺える。</p>
6-1-2	<p>「言葉の乱れは態度の乱れ」と言う言葉をスタッフ全員が共有し、ホーム全体として接遇に対する取り組みが徹底されている。接遇トレーナーによる講習を新しく採用されたスタッフは全員受講することとしている。又マニュアルに基づき接遇に関するチェックリストを作成し、スタッフ全員がそのチェックリストに従い自己評価を定期的に行い意識の持続を図っている。その自己評価結果はマナー委員がチェックコメントを付して所属長に上げる仕組みとしている。又、講習会のフォロー研修を実施すると共に、「気がきく仕事の6ヶ条」や「気がきく仕事の基本マナーチェックリスト」なども駆使しながら、スタッフ全員が接遇マナーに対して、常に向上心を持って取り組んでいる姿勢が伺える。</p>

7-4-4	<p>臭気はホームの善し悪しを図るバロメータの一つと言っても過言ではありません。ホーム全体に清潔感があり、入居者が気持ちよく過ごせるように努めている。特に、失禁や不始末で汚れた入居者の衣服の洗濯は、スタッフにとっての負担感も大きく又周囲への臭気も不快そのものとなる。そして何よりも感染症の原因となることも懸念されるところである。当ホームでは小形汚物処理システムとしてOBUTS Uminiという特殊な洗濯機を導入している。汚れた衣服をそのままその特殊な洗濯機で処理することが可能となっている。塩素系、酸素系漂白剤、除菌洗剤等の洗剤を配合し洗濯することにより、スタッフの負担の軽減はもとより、臭気の改善、そして何よりもウィルス等の感染性細菌の不活性化が期待され、衛生面での改善に大きく寄与している様子が伺える。</p>
-------	--

◆さらに取り組むことで、より質の向上が可能と考えられる点	
スケールNo.	所 見