

1. 第三者評価結果概要表

作成日 平成 20年 8月 10日

【評価実施概要】

事業所番号	2870700800		
法人名	(有)日本健康管理システム		
事業所名	グループホームたんぽぽ		
所在地	〒654-0081 神戸市須磨区高倉台6-14-20 (電話) 078-731-1116		
評価機関名	特定非営利活動法人 福祉市民ネット・川西		
所在地	〒666-0016 川西市中央町8-8-104		
訪問調査日	2008年5月30日	評価確定日	2008年8月10日

【情報提供票より】(平成20年5月10日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 14 年 11 月 1 日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	11 人	常勤 3人, 非常勤 8人, 常勤換算	6.4人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋	造り
	2階建て	1 ~ 2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)	40,000 円	その他の経費(月額)	円	
敷金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	無	有りの場合 償却の有無	有 / 無	
食材料費	朝食	200 円	昼食	350 円
	夕食	350 円	おやつ	100 円
	または1日当たり		1,000 円	

(4) 利用者の概要(5月10日現在)

利用者人数	18名	男性	3名	女性	15名	
要介護1	3	要介護2	7			
要介護3	5	要介護4	3			
要介護5	0	要支援2	0			
年齢	平均	78.7歳	最低	68歳	最高	91歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	野村海浜病院
---------	--------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

<ul style="list-style-type: none"> ・「地域の中でその人らしく暮らし続ける」という地域密着型の理念実践を目指し、地元自治会や近隣住民との交流を深めている。さらに、地域の福祉の向上のため、認知症の理解講座などに講師を派遣するなど、事業所が持つ豊かな福祉資源を活用する機会を作っている。 ・建物の構造上、浴室など一部不都合な面もあるが、隣接の同じ法人施設の浴室を利用するなど、重度化が予測される利用者に対しても、状態に合わせたサービス提供が可能となっている。
--

【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:第三者4)
	<ul style="list-style-type: none"> ・面会の少ない家族とのコミュニケーション不足の反省から、利用者の日々の暮らしの表情がよく分かる場面の写真に、個別的なコメントを書き入れて送っている。家族とのコミュニケーションを通して、より一層のサービスの質の向上を目指している。
重点項目	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:第三者4)
	<ul style="list-style-type: none"> ・職員全員が取り組んだ自己評価表を、来訪者にも閲覧できるように受付窓口においている。また、改善計画シートを作成し、具体的に取り組む体制を作っている。外部者の意見を検討し、さらなるサービスの質の向上に向けて、日々の研鑽に励んでほしい。
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:第三者4,5,6)
	<ul style="list-style-type: none"> ・運営推進会議で検討された案件を具体化するため、事業所内で運営推進委員会を設立した。例えば、職員が名札をつけていないので名前が分からないという意見が出たので、名前入りの笑顔の大きな写真を玄関ホールに掲示し、親しみのある関係づくりに努めた。
重点項目	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:第三者7,8)
	<ul style="list-style-type: none"> ・家族等が意見を出しやすい環境づくりとして、家族からの相談内容を記入したCSボードを掲示した。その内容に関連した質問が出るなど、家族とより打ち解けて話しあえる機会が増えた。来訪が少ない家族に対しては、写真にコメントを付けるなどよりきめ細かな連絡をし、希望や意見が出しやすい関係づくりを目指している。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:第三者3)
	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣に呼びかける掲示なども行い、住民から親しみを持った声かけが増えてきた。さらに、利用者が地域の中でその人らしく暮らし続けることができるような、共に支え合う交流を続けてほしい。 ・緊急時の協力が得られるように、日常的に話題とし、避難訓練なども合同で行うことも必要ではないかと思われる。

2. 第三者評価結果票

第三者	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)
.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	・法人全体で前年末に理念を見直し、事業所としても、利用者が地域の中でその人らしく暮らし続けることを支援する意義を、全職員が再確認した。利用者の心身の特性をふまえ、楽しい生活を利用者とともに作り上げていくことを目指している。		
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	・理念を玄関ホールに掲示し、家族にも配布した。日々の関わりの中で理念が実践できるように、ミーティングや申し送り時などで話し合い、意識的に取り組んでいる。		
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	・自治会に加入し、回覧板も回ってきているので、自治会行事（夏祭り、花見会、パーベキュー大会、クリーンデイなど）に参加している。また、ホームの談話室で自治会の集会が行われるなど、地域の人々との交流の場となっている。		・住民が犬の散歩時に立ち寄ってくださるよう、呼びかけの掲示板が門扉に掛けられている。犬好きな利用者のために一緒に散歩するなど、交流が深まってきている。
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、自己評価及び第三者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	・職員全員が取り組んだ自己評価表を、来訪者にも閲覧できるように受付の窓口に置いている。さらに、第三者評価の意義に添って改善計画シートを作成し、具体的に取り組む体制を作っている。		

第三者	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)
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>・2ヶ月に1回開催している。会議で検討された案件の実現に向けて、別に事業所内で運営推進委員会を設立し、ケアの質の向上を目指している。</p>		<p>・利用者の中で会議への参加希望者がいる場合は、受け入れる雰囲気してほしい。</p>
6	9	<p>市町との連携</p> <p>事業所は、市町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、市町とともにサービスの質の向上に取り組んでいる</p>	<p>・地域包括支援センターのみならず市担当者にも、事業所側から積極的に会って連携を深めるように努めている。</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>・家族の来訪時に、利用者の日々の様子（写真）、健康状態（受診結果）、金銭管理報告などを伝えている。来訪できない家族には、月に1回、報告文書と日々の暮らしぶりが分かる写真（コメントつき）を郵送している。緊急時には、その都度電話連絡を入れている。</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>・家族等が意見を出しやすい環境づくりとして、家族からの相談内容を記入したCSボードを玄関ホールに掲示した。その内容に関連した質問が出るなど、家族からのコンタクトが少しずつ増えてきている。また、行事などの機会にも家族の意見や提案などの聞き取りに努めている。</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>・異動は最小限に抑えている上、職員は勤務年数が長く、利用者からニックネームで呼ばれるなど馴染みの関係ができています。職員の年齢も利用者と同世代であり、明るい雰囲気がつくられています。</p>		

第三者	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)
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>・事業所内に教育委員会を設立し、職員の技術レベルに合わせた年間教育を進めつつある。外部研修への参加を勧め、また、職員の資格獲得を支援している。</p>		<p>・各職員が自らの技術度に応じて、主体的に取り組む年間教育計画に期待したい。</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り組みをしている</p>	<p>・法人内の事業所間の交流研修や、地域関係者等の見学会・交流会を通じてネットワークづくりに努めている。同業者との情報交換会も活用し、サービスの質の向上に役立っている。</p>		
<p>安心と信頼に向けた関係づくりと支援</p> <p>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</p>					
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、場の雰囲気徐々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>・利用開始前に、利用者との関係づくりと自宅環境や生活状況把握のために、利用者宅を訪問している。また、利用初期には、家族と相談して外泊をはさむこともある。利用者はロングショートを利用しているような気分となり、場の雰囲気に慣れ、ゆったりとした生活リズムを取り戻される。</p>		
<p>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</p>					
13	27	<p>利用者と共に過ごし支えあう関係</p> <p>職員は、利用者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、利用者から学んだり、支えあう関係を築いている</p>	<p>・利用者と職員は、生活を共にする者同士として支えあう関係を目指している。時には、利用者の思いに寄り添い共感し一緒に涙する場面もある。</p>		

第三者	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)
・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>・できる限り本人の思いや意向の把握に努めているが、意思を表明できない利用者については、家族から情報を得るようにしている。</p>		
2. 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>利用者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>・ケアの中で気付いたことや感じたことを書き留める「気づきメモ」、「つぶやきノート」を作り、ミニカンファレンスを重ね、ケア計画に反映するようにしている。また、家族、主治医や関係者とも話し合い、利用者ごとの個別性のある介護計画作成に努めている。</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、利用者、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>・利用者ごとの介護計画を記したカードデッキを作成し、日々の状況とずれがないか確認できるようにした。状況の変化の兆しに気付いたときは、利用者、家族、医師、関係者とともに機敏に対応するよう努めている。</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>利用者や家族の状況、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>・医療連携体制を活用して、夜間の急変時も医師の協力が得られ、看取りも行える体制作りがなされている。隣接の有料老人ホームと連携して機械浴の利用、看護師の協力、利用者の幅広い支援が行えている。地域で認知症の理解講座やリフレッシュ教室への講師派遣等事業所の機能を活かした取り組みがなされている。</p>		

第三者	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)
4. 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>利用者や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>・往診医が月2回訪問している。以前からのかかりつけ医の受診を希望する人は原則家族同伴で受診しているが、ホームの職員が代わりに付き添うこともある。必要に応じて往診医からかかりつけ医に情報提供がある。</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利用者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>・往診医の指導の下看取りをおこなった。看取りの方針の共有に向け、マニュアルを作成している。本人、家族には契約時や状態変化に応じて説明し、意思を確認の上同意を得ている。</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>・トイレ誘導の声かけ、排泄介助、入浴介助時は羞恥心特に配慮している。名前を呼ぶときは、相手の好む親しみのある呼び方を心がけている。個人情報には注意深く保管し、掲示物にも注意している。</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>・夜間の入浴はできないが代わりに足浴をしたり、起床時間、散歩、買い物等極力利用者の希望に添うようにしている。ペースに同時に合わせるが無理な時は順次に利用者のペースに添うよう支援している。</p>		

第三者	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)
(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	<p>食事を楽しむことのできる支援</p> <p>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</p>	<p>・利用者が過去によく作っていた料理をメニューに入れ、中心になって調理してもらい、各自の記憶や体験を話しながら、皆で楽しく食事している。調査日には昔中国にいた人に餃子を焼いていただき、思い出話と一緒においしく頂いた。</p>		
23	57	<p>入浴を楽しむことができる支援</p> <p>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</p>	<p>・利用者の希望に合わせて入浴支援をしたいが、職員配置や特殊浴設備の関係で、十分にできていない点がある。</p>		<p>・事業所では入浴を楽しんでもらえるようソフト面やハード面の見直しを検討中である。</p>
(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	<p>役割、楽しみごと、気晴らしの支援</p> <p>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</p>	<p>・食事のメニュー書き、来訪者にお茶のサービス等の役割分担を支援している。カルチャークラブで、いけばな、俳句、カラオケ、調理、畑、花いじり等を楽しんでもらう工夫をしている。小学生やボランティアの参加、職員の芸の披露もある。</p>		
25	61	<p>日常的な外出支援</p> <p>事業所の中だけで過ごさずに、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</p>	<p>・個人的に外食したり、近所の飼い犬の散歩に同行したり、一人で外出したい人を見守ったり、職員は地域の住民やボランティアの協力も得て、利用者の外出希望に可能な限り対応している。</p>		
(4) 安心と安全を支える支援					
26	66	<p>鍵をかけないケアの実践</p> <p>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</p>	<p>・玄関先が急カーブで危険なため、自治会や運営推進会議でも施錠するよう指導があったが、職員の目が十分届くとき以外は施錠している。</p>		<p>・事業所として利用者に与える施錠のデメリットを主体的に考え、閉塞感を与えない方法の工夫が望まれる。</p>

第三者	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)
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、日頃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>・近隣住民や隣接の施設の協力を得て年2回夜間想定避難訓練を行っている。9月9日直後に避難用バッグの点検を行う。災害に備え水の備蓄もしている。</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>・栄養、水分摂取量は必要な人はチェック表を作成し把握している。水分量は往診医と相談して個別の目安を立てている。少ない人は好きな飲み物を自販機で購入したり、喫茶店へ行ったり、目先が変わった方法で摂取できるよう工夫している。</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>・空き部屋を公民館（利用者が名付け親）として、一人になりたい時に自由に使用したり、クラブ活動に活用している。共有スペースには昔の広告のポスターが飾ってあり、利用者がその日の食事のメニューを小さいボードに書いている。</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、利用者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、居心地よく過ごせるような工夫をしている</p>	<p>・手紙のやり取りを楽しみにしている利用者の部屋には職員手作りのポストが掛けてある。娘がよく泊まりに来る利用者の部屋にはソファベッドが置かれている。新聞を取っている人もいてその人らしく生活できる居室の配慮がなされている。</p>		

 は、重点項目。