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	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
Ⅱ.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
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	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
Ⅳ. 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

事業所番号	2772401028
法人名	医療法人　みどり会
事業所名	グループホーム　たんぽぽ
訪問調査日	平成　21　年　4　月　8　日
評価確定日	平成　21　年　5　月 18　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。

［認知症対応型共同生活介護用］

1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 4月 14日

【評価実施概要】

事業所番号	2772401028
法人名	医療法人 みどり会
事業所名	グループホーム たんぽぽ
所在地	大阪府枚方市長尾北町2-1846-1 （電 話） 072-868-2195

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4月8日	評価確定日	平成21年5月18日

【情報提供票より】（平成21年3月10日事業所記入）

（1）組織概要

開設年月日	平成 12 年 4 月 12 日	
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計 9 人
職員数	8 人	常勤 6 人，非常勤 2 人，常勤換算 7 人

（2）建物概要

建物構造	木造 造り
	2 階建ての 1 階 ～ 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）	63,000 円		その他の経費（月額）	25,200 円
敷 金	有（ 円）		○ 無	
保証金の有無 （入居一時金含む）	有（ 円） ○ 無		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	2,226 円		

（4）利用者の概要（3月10日現在）

利用者人数		9 名	男性 1 名	女性	8 名
要介護1		2 名	要介護2		名
要介護3		5 名	要介護4		2 名
要介護5		名	要支援2		名
年齢	平均	84.7 歳	最低	75 歳	最高 93 歳

（5）協力医療機関

協力医療機関名	医療法人みどり会中村病院 北野歯科医院

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

母体法人みどり会は中村病院をスタートにして、枚方市内に介護老人保健施設など、医療・保健・介護・福祉のネットワークを築き上げてきている。グループホームたんぽぽは、枚方市でもっとも早く開設され、10年目を迎えた今日、着実な成果を積み上げ、地域に必要な社会資源として認められている。管理者は「ケアに勝る薬はなく、暮らしの中に介護がある」を信条として、尊厳ある生活に取り組んでいる。生活の質を支える職員の専門性を、「病気の背後にある人間を見る感受性を備え、利用者が主体となることを可能にする人」と理解している。利用者のその人らしさを維持し、高めるモットーとしての「介護は合わせ鏡」「大きな耳、優しい目と小さな口」は、各職員にも共鳴されており、余裕をもって利用者と向き合う生活が営まれている。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	**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）** ①地域密着型サービスとしての理念は、独自に作り上げている。②理念の共有と日々の取り組みは、地域交流について具体的に改善している。③地域とのつきあいは、ボランティア支援を受け入れるなど広げている。④運営推進会議を生かした取り組みは、地域包括支援センター職員も構成員に加え、サービス向上に生かしている。⑤災害対策は、地域の人々との協力に課題あり。 **今回の自己評価に対する取り組み状況（関連項目：外部4）** 職員全員に自己評価表を配布し、各自書き上げてスタッフ会議で話し合い、管理者が全体を取りまとめている。各職員は、利用者を中心においた関わり方などで新たに気付きを体験し、評価の意義を認識している。
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）** 事業者からは、利用者の状況、実施行事、予定行事の内容、事故、グループホーム交流会、自己評価・外部評価内容、精神科訪問看護指導などについて報告している。委員からは、枚方市地域包括支援センターの再編、家族介護教室、高齢者虐待、地域密着型職業指導などの紹介がなされ、事業運営に反映させ、地域とのつながりの契機づくりに取り組んでいる。
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）** 家族の訪問時は大切な機会として捉え、勤務者の氏名を分かりやすく玄関のボードに明示し、職員に希望を伝えたり、何でも相談できる雰囲気づくりに気を付けている。気がかりなことや意見、要望は丁寧に聞くようにしている。意見箱を設置してもいるが、苦情として上がってくるケースはほとんどない。
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）** 地域の夏祭りや近隣の大学祭に参加したり、併設の老人保健施設との共催での地域交流イベントの実施で地元の方たちと交流を行なっている。ボランティアによる紙芝居・塗り絵・日本舞踊などの支援、隣接の長尾中学校での職業セミナーの講座に出講するなど、地域との接点を持つよう努め、幅広い連携を図っている。

2772401028

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	「事業の社会的責任を認識し、健全な運営によってサービスの継続性を確保するよう努力する」などと記述された6項目の中に、「入居者が地域住民の一員として、地域との交流を持ちながら、社会生活を営めるよう支援します」と地域との共生を理念に掲げている。		
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	「何を大切にして利用者の生活を支えようとするのか」の原点を、共に日常において心に刻むように、理念を玄関に掲示している。スタッフ会議、申し送り時において、管理者は意識して話し合い、業務の中で理解を深め、生かすよう具体的に動いている。		
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	地域の夏祭り、近隣の大学祭に参加したり、恒例の地域交流イベントで地元の方たちと交流を深めている。ボランティアによる習字、マジックなどを通しての支援を受け入れ、隣接の長尾中学校での職業セミナーの講座に出講するなど、地域と広く接点をもつよう努めている。		
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	職員は常勤・非常勤に関わらず、それぞれが自己評価表を記入し、管理者が全体を取りまとめている。職員は自分たちを客観的に見ることができ、さらに堀り下げて支援に取り組みたいと、各人のモラルを上げている。		
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	地域の代表の方、地域包括支援センター職員、利用者及びその家族を構成員として、隔月に開催している。事業所からの現況報告、家族・委員からの意見や情報提供を受けて、質の向上、地域とのつながりのきっかけづくりに努力している。		

2772401028

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	利用者への医療行為の必要性が発生した際などに、法人指導課からアドバイスを受け、課題解決をしている。隔月には介護相談員の訪問を受け、サービスの質の向上に資するようにしている。認知症サポーター養成講座の講師として関わるなどの連携を取っている。		
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	家族の訪問時には、利用者の暮らしぶりなどを知らせている。預かり金の報告に合わせ、各利用者ごとの生活面を書き込んだ音信を付け加えるなど、行き届いた報告を行なっている。同法人の介護老人保健施設と一緒に発行している便りで、全体の様子も伝えている。		
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	勤務者名を玄関のボードに明示するなど、家族が訪問時に何でも言いやすい雰囲気作りに工夫している。苦情などがあった場合は、速やかに対応し、対応経過を記録している。苦情はほとんどなく、過去に1件、食事内容に関しての意見があり、運営に反映させている。		
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	管理者は3年目を迎えているが、近年には職員の新入・異動はない。職員が代わる場合は、先輩職員が同じシフトで入り、個別的ケースの対応の仕方などを指導している。職員間のコニュニケーション、日常的な情報伝達においての傾聴の姿勢の風土づくりにより、信頼感を醸成しており、職場の環境は安定している。		
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	年間計画に基づき、法人研修、外部研修、所内研修を実施しており、各経験に応じて研修が受講できる態勢を整えている。外部研修を受講した者は、スタッフ会議や資料・報告書の回覧などで研修内容を伝達している。		
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	地域包括圏域のグループ交流会が2ヵ月に1回開催されており、管理者・職員が出席している。単なる交流にとどまらず、悩みの共有化によって安心感を得たり、情報交換や記録用紙などの勉強の場ともなり、業務の効率化に役立てている。交流に前向きに取り組む姿勢を持っている。		

2772401028

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、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、場の雰囲気に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	問い合わせ者が事業所の見学を2．3回行い、納得してから利用を始めるケースもある。職員は声かけを大事にし、この人なら安心して付き合えるという関係を作り上げるように心がけている。環境の変化への適応のしやすさを関わりのなかで把握し、利用者が生活に自然な形で入れるよう、段階的に配慮をしている。		
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	全員が一緒に折り紙で作品を作り上げる毎週の作業療法などは、お互いの関係を育みやすくしている。利用者が職員に料理の仕方などを教えた時、皆のために役立ったとの笑顔を利用者が浮かべる場面は、利用者とのベストの関係であり、職員の働きがいとなっている。		
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	恥辱心、自立心、尊厳などで、利用者のもどかしさが表れる時、誠意を持って接し、真意を推し量っている。希望の表出が難しい利用者には、家族にも聞き、生活をサポートしている。記録写真を見ながら輝いていた時の話を聞き、大切にしているものに触れることがある。		
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ィアを反映した介護計画を作成している	日常の業務の中で、またスタッフ会議で、職員による気付き・情報・意見を出し合い、認識を共有化し、計画作成者が介護計画内容を調整して作成している。家族の意向などは、日頃の面会の場面で聞き取り、計画に反映させている。		
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	3ヵ月に1度の短期目標の定期見直しを原則にしているが、毎月のスタッフ会議で、一人ひとりについてサービス計画の評価を行い、見直しに結び付けている。状態が変化した際には、随時家族とも話し合い、カンファレンスを開き、柔軟に対応している。		

2772401028

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	医療連携体制を生かし、利用者にとって負担となる受診や入院の回避、早期退院の支援を行っている。系列病院での受診の際は同行し、正確な情報を受け止め、助言を行なっている。法人内のレクリエーションに参加する機会を持っている。		
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し、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	事業所の協力医療機関のほか、自由な選択に基づき、利用前からのかかり付け医において必要な医療が受けられるよう支援している。専門的な医療対応での病院には、家族が同行している。家族の同意を得ての往診も行なわれている。		
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	入居の際には、「看取りに関する考え方及び重度化した場合における対応に係わる指針」を説明し、方針の共有化を図っている。ターミナルケアの実績はないが、「出来ること、出来ないこと」を見極めながら、適切な対応をし、医師・家族を交えた対応の経過は介護支援記録に残している。		
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	本人を傷つけてしまわない言葉かけの配慮を常にしている。記録などの個人情報の取り扱いは、関係者以外に触れないよう気を付けている。職員の守秘義務に関しての誓約書を取り、面会者名が関係者以外の目に入らないよう、個別の「面接者カード」形式にしている。		
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し、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	自分自身の生活リズムを決めるのが難しい一人ひとりの生活に寄り添うために、特別な日課はあまり設けていない。花の水遣り、食事の準備、洗濯物たたみ、また静かにソファーにもたれかかる場面などに、各々が自由を満喫し、心が満ち足りている姿が伺える。		

2772401028

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	テーブル拭き、下膳、食器洗いなど、利用者の負担にならないよう配慮しながら、全員に手伝ってもらっている。配食サービスを利用しているが、週1回は利用者の好みによる料理づくりや外食を楽しみ、提供形態を固定化させないように運営している。		
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	浴室は広く、手すりの設置と共に、シャワー浴も整備されている。週2日、午後3人ずつの交代制で入浴している。気持ちよく入浴できることが大事で、本人の希望に柔軟に合わせている。車椅子の利用者で、立居が困難な利用者には、2人体制で支援している。		
（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	室内掃除、配食の手伝いなどの日常の役割を受け持ち、利用者は自分も周りから必要とされていることを覚えている。週4．5回のおやつづくり、玄関前での日光浴、若い時に身に付けた裁縫、習字などで、楽しみ、張り合いのある生活が、職員の支援のもとで営まれている。		
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	天候が許す限り、ほぼ毎日、季節の変化を楽しみながら公園などへ散歩したり、近くのコンビニなどへの買物で外出している。重度の利用者も車椅子で戸外に出かけ、気分転換、リハビリの機会としている。		
（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	「精神的拘束がある中には生活はない」として、夜間以外は玄関に施錠していない。人の出入りはチャイムで分かるようにしている。万一に備えて、各利用者の写真、特徴などを記したシートの作成を検討している。		
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	年2回の消防訓練のうち、1回は消防署の協力を得て、避難・通報・消火の訓練をし、夜間を想定した事業所独自の自主訓練を年1回実施している。災害時の地域との協力体制の構築が十分にできているとはまだいえない。	○	事業所職員や系列の介護老人保健施設職員だけの誘導の限界を踏まえ、日頃から町内会役員、運営推進会議委員などと、災害時での利用者の避難場所・連絡方法・応援体制を話し合い、地域住民や関係するところとの支援体制を築き上げることが望まれる。

2772401028

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）
（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	食事の摂取状況は、毎日チェック表に記載し、職員は相互に把握している。水分の摂取量は、一人ひとりの状態に合わせて確保し、管理が必要な利用者には毎日測り、記録し、個別に対応している。食堂には茶入りポットを常置し、いつでも水分を補給できるようにしている。		
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	館内は木目調にデザインされており、居間・食堂は明るく広い。利用者がくつろぎ、思いをめぐらせるように、不快な刺激の影響を抑え、共用空間の中の自然として、手づくりの桜などの壁画が飾られている。ソファーベットは、利用者の一番のお気に入りの場所で、普通の生活を送るのに役立っている。		
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	室内には、タンス、手工芸品、家族の写真、誕生日の寄せ書きなどをが備えられ、利用者のこれまでの生活を途切れさせない、慣れ親しんだ環境になっている。生活習慣や経歴を感じさせると共に、和める居場所であることを伺わせる。		