

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

I. 理念に基づく運営	項目数	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	4673100105
法人名	有限会社 タンポポ福祉館
事業所名	グループホーム タンポポ福祉館
訪問調査日	平成22年1月14日
評価確定日	平成22年2月12日
評価機関名	特定非営利活動法人 シルバーサービスネットワーク鹿児島

○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

【評価実施概要】

事業所番号	4673100105
法人名	有限会社 タンポポ福祉館
事業所名	グループホーム タンポポ福祉館
所在地	鹿児島市春山町1855-7 (電話) 099-278-7110
評価機関名	特定非営利活動法人 シルバーサービスネットワーク鹿児島
所在地	鹿児島市真砂町34番1号南光ビル303号
訪問調査日	平成22年1月14日

【情報提供票より】(平成21年12月20日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成15年3月19日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	20 人	常勤	4人, 非常勤 16人, 常勤換算 9.7人

(2) 建物概要

建物構造	木造平屋		
	1 階建ての	1 階 ~	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)	21,000 円	その他の経費(月額)	0 円
敷金	有(円)	(無)	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(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		800円

(4) 利用者の概要(12月20日現在)

利用者人数	18 名	男性	0 名	女性	18 名
要介護1	6 名	要介護2	7 名		
要介護3	2 名	要介護4	3 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87 歳	最低	78 歳	最高	100 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	木村外科内科 川畑クリニック 脇丸医院 三宅歯科医院
---------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは、鹿児島市郊外の緑豊かな環境に位置し、敷地内には芝生の広場や畑があり、野菜が作られている。草取りや収穫は、利用者と職員が一緒に行い、季節の野菜が食卓を彩り、食事がより一層楽しみな時間となっている。清潔面には特に配慮しており、布団干しや日に数回のトイレ掃除を行っている。人生の先輩である利用者を敬い、信頼関係を築くことで理念の実現を目指しており、職員同士のチームワークも良く、皆が家族のように楽しく過ごしている様子が伺える。

【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)
	職員を育てる取り組みについては、年間研修計画を作成し、研修後の報告や復命書の提出を行い職員の資質向上に努めている。重度化や終末期に向けた方針の共有については、重要事項説明書にホームとしての方針を明示し、ご家族に説明の上、同意を得ている。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	全職員で自己評価を行っており、ケアの振り返りの機会となっている。前回の外部評価で指摘された項目については、職員間で話し合い、改善に向けて取り組んでいる。
重点項目③	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)
	会議は、利用者やご家族、民生委員や地域包括支援センター職員、駐在所員などが参加して開催されている。ホームの運営や活動状況、外部評価結果などの報告に加えて、地域の中での役割についても話し合わせ、行事の情報も得ている。その場で解決できなかった課題については、後日結果を報告し、その場限りではない継続性のある会議となっている。
重点項目④	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)
	意見箱の設置に加え、年に2回の家族会や訪問時に声をかけるなどして、ご家族が気軽に希望や意見を表出できるように心がけている。出された意見は、ミーティングやケアプラン作成時に検討しており、改善が必要な場合には早急に対応している。
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)
	利用者の意向や身体状況により、地域行事への参加は難しくなっているが、近隣の美容室や店舗を利用することで、地域に出向く機会を作っている。また、ホームの行事には、地域のボランティアや子供会などの訪問もあり、交流が図られている。

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	利用者が安心して生活できる家作りを目指すとともに、地域の中でその人らしく暮らし続けることを支援するための理念を、全職員で話し合いながら作り上げている。		
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	玄関やリビング、台所など、見やすい場所に理念を掲示するとともに、月例ミーティングで唱和して理解を深めながら、日々のケアに反映するように取り組んでいる。		
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	利用者の意向や身体状況により、地域行事への参加は難しくなってきたが、近隣の美容室や店舗を利用することで、地域に出向く機会を作っている。また、ホームの行事には、地域のボランティアや子供会などの訪問もあり、交流が図られている。		
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	管理者は、評価の意義を職員に説明している。各ユニット毎にミーティングの時間を利用し、全職員で自己評価を行っており、ケアの振り返りの機会となっている。前回の外部評価で指摘された項目については、職員間で話し合い、改善に向けて取り組んでいる。		
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	会議は、利用者やご家族、民生委員や地域包括支援センター職員、駐在所員などが参加して開催されている。ホームの運営や活動状況、外部評価結果などの報告に加えて、地域の中での役割についても話し合わせ、行事の情報も得ている。その場で解決できなかった課題については、後日結果を報告し、その場限りではない継続性のある会議となっている。		

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 (すでに取り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	日々の利用者との関わりから生じる課題について、市の担当者と連絡を取り相談するなど、協力しながらサービスの質向上に取り組んでいる。また、介護相談員の受入も行っている。		
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	毎月、領収書と一緒に、利用者の暮らしぶりや健康状態を記した生活状況報告書を送付している、また年に3回、タンポポ福祉館だよりを発行し、お知らせや行事の様子を写真入りで報告している。ご家族の面会時には、職員の異動報告や出納帳の確認をしてもらっている。		
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	意見箱の設置に加え、年に2回の家族会や訪問時に声をかけるなどして、ご家族が気軽に希望や意見を表出できるように心がけている。出された意見は、ミーティングやケアプラン作成時に検討しており、改善が必要な場合には早急に対応している。		
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	退職者が少なく、利用者は馴染みの職員による支援を受けることができる。ユニット間で異動がある場合は、ダメージを最小限に抑える配慮をしている。		
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	年間計画を作成し、スキルに応じて適切な研修を受けられるように配慮している。研修受講後は復命書を提出し、ミーティングで発表するなどして、他の職員にも報告する機会を設けている。		
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	市グループホーム連絡協議会に加入し、研修や公開講座を通じて地域の同業者とのネットワーク作りを図り、情報交換も行っている。また、相互訪問やお互いの運営推進会議にも参加し、サービスの質向上に活かされている。		

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、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	入居前に、本人とご家族にホームを見学してもらっている。レクリエーションに参加したり、お茶を飲んだりしながら、利用者や職員と雑談するなど、場の雰囲気に馴染めるように配慮している。		
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	職員は利用者を人生の先輩と認識し、昔ながらの料理をはじめそれぞれの方の得意な作業や趣味などを通して、利用者から多くのこと学んでおり、お互い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	日常生活の中で時間をかけて利用者に関わり、時には本人に選んでもらう場面を設けるなど、思いを表しやすい環境作りに配慮している。表現が困難な場合は、わずかな変化やご家族からの情報を基に、できるだけ本人の思いに近づけるように取り組んでいる。		
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	介護計画の作成に際しては、本人およびご家族の希望、主治医の意見などを取り入れた上で、カンファレンスにおける意見交換やアイデアを反映するように努めている。作成した計画はご家族に報告して確認をもらい、職員間でも把握し共有するようにしている。		
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ヶ月毎に計画の見直しを行い、毎月モニタリングを行っている。状態変化があった場合には随時見直しを行い、現状に即した新たな介護計画を作成している。見直しの結果、計画に変更がない場合でも、ご家族に計画継続の説明をしている。		

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)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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	近所的美容室への送迎や、ご家族が困難な場合の通院支援、ドライブや外出の支援など、本人やご家族の希望に添って支援できるように、職員の勤務状況も考慮しながら柔軟に対応している。		
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					
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	本人およびご家族の希望するかかりつけ医になっており、受診支援を行っている。協力医療機関からの訪問診療が定期的に行われており、ホームの看護師が状態の報告を行うなど、適切な医療を受けられるように支援し、受診結果はその都度ご家族に報告している。		
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	入居契約時に、重要事項説明書を基に重度化や終末期についてのホームとしての対応と方針を説明し、同意を得ている。家族会においても説明し確認をもらっており、早い段階から本人およびご家族、かかりつけ医、職員などの関係者間で繰り返し話し合い方針を共有している。		
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	管理者は日頃から職員の意識向上を図り、利用者への言葉づかいをはじめ、誇りやプライバシーを損なわないような対応について指導している。個人の記録類は人目に触れないように保管しており、個人情報の取扱いは適切に行われている。		
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	おおまかな生活の流れの中で、利用者の意見を反映しながら、その人に合った時間を過ごすことができるように対応している。一人ひとりの得意な事を取り入れ、その人らしい生活が送れるように支援している。		

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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	野菜の下ごしらえや配膳、下膳、後片付けなどは、一人ひとりの力量に合わせて職員と一緒にしている。皆で同じテーブルを囲み、クラシック音楽を聴きながら和やかな雰囲気ですべてを食べており、特にホームの畑で採れた野菜の料理は、利用者の大きな楽しみになっている。		
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	入浴の曜日や時間帯は一応決まっているが、本人の希望に添えるように対応している。一番風呂などの順番を決めており、入浴日でない場合は隣のユニットで入っていただくなど、入浴を楽しめるように支援している。		
(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	入居時に、本人およびご家族から生活歴を聞き取り、暮らしの中に取り入れることで、楽しみを持って生活できるように配慮している。利用者は、菜園作業や家事、趣味の料理、手編み、暖簾作りなどの多彩な活動を通して、張りのある日々を送っている。		
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	外出が好きな方に対しては1日に2回の散歩を取り入れており、庭のベンチでの外気浴も行っている。畑の草取りや近所への買い物、花見や外食など、戸外に出かける機会をなるべく多く設けて気分転換を図っている。		
(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	交通量の多い道路に面しているため、安全面を考慮して、ご家族の同意を得た上で玄関は終日施錠している。鍵をかけることで利用者にも与える影響を職員は理解しており、外出願望のある方は無理に止めることなく職員が付き添って出かけている。		
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	毎月の自主避難訓練のほかに、消防署の協力を得て年2回の避難訓練を行っている。運営推進会議で、地域住民に災害時の協力を働きかけており、消防署員による救命訓練には民生委員も参加している。		

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	食事量はバイタルチェック表に毎食記録して、職員全員が一人ひとりの摂取量を把握できるようにしている。栄養士の資格を持つ職員がいるため、栄養バランスについては日常的にチェックできる。水分量が少ない場合は、飲み物を替えて必要な量が確保できるように工夫している。		
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	ホームの中心には広々としたリビングがあり、季節の花々や手作りの作品などが随所に飾られている、食堂の天井には空の絵が描かれており、天窓からは程よい明りが差し込んでいる。ソファや畳のスペースがあり、利用者は思い思いの場所で居心地よく過ごすことができる。		
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	入居当初に使い慣れた家具などの持込を依頼し、馴染みのある居室になるように働きかけている。備え付けのベッドとクローゼットのほかに、使い慣れた家具や寝具、ご家族の写真や仏壇等が持ち込まれて、個性のある部屋作りがなされている。		