

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成20年 4月17日

## 【評価実施概要】

事業所番号	270201445
法人名	津軽保健生活協同組合
事業所名	健生介護センター虹
所在地 (電話番号)	〒036-8066 青森県弘前市大字向外瀬豊田292-1 (電話) 0172-35-7611

評価機関名	社団法人青森県老人福祉協会		
所在地	〒030-0822 青森県青森市中央3丁目20-30 県民福祉プラザ3階		
訪問調査日	平成20年2月22日	評価確定日	平成20年4月17日

【情報提供票より】(平成20年1月15日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成)15年9月1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤	12人, 非常勤 3人, 常勤換算 12.51人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	2階建ての	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)	24,000 円	その他の経費(月額)	27,000 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	400 円	昼食	400 円
	夕食	400 円	おやつ	円
	または1日当たり 1,200 円			

### (4) 利用者の概要(1月15日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名	
要介護1		名	要介護2		名	
要介護3	9 名		要介護4	6 名		
要介護5	3 名		要支援2		名	
年齢	平均	81.16 歳	最低	66 歳	最高	95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	健生クリニック、健生病院、藤代健生病院、成田歯科クリニック
---------	-------------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

弘前市北部の住宅街に近く、大型スーパーマーケットやコンビニエンスストア、酒造工場、カメラ・衣料専門店などの店舗が建ち並び、利便性のよい地域に建てられている。また、老人保健施設や有料老人ホームが近くにある。鉄筋コンクリート2階建ての建物は、1階がグループホームとデイサービスセンター、2階がショートステイ棟となっている。1階は、「ひなた東通り」・「ひなた南通り」、2つのユニットがあり、それぞれの玄関から出入りすることができる。各ユニットでは、昼食の下拵えをしたり、テレビを見たり、ひなまつりの飾りを作成する方、リハビリ機器で下肢を鍛える方等それぞれの生活をしている。保健生活協同組合が経営しており、関連する総合病院で受診や検診をうけている。医療の保障があり、安心した暮らしができるように生活を支援している。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目	<p>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)</p> <p>前回評価で改善課題となっていた「利用者・利用者代理人の権利・義務」の条項については、契約書に書き加えて改善した。理念の周知についてもパンフレットに明記し家族等へ配布している。</p>
	<p>今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)</p> <p>評価の意義を充分理解して、評価受審の準備を職員全体で取り組んでいる。実施後の改善についてもすぐに取り組み、サービスの質の向上に努めている。</p>
重点項目	<p>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)</p> <p>運営推進会議は、地域民生委員、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、地域住民、家族が参加しており、市役所職員は年3回の出席がある。欠席のときは、当日の記録を報告している。年間の行事や入居者の生活の様子、防災等について取り組み状況を報告し、話し合いのなかで出された意見をサービスの向上に活かしている。</p>
	<p>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10, 11)</p> <p>ホーム内に苦情受付窓口を設けて、苦情処理体制がつけられている。家族の面会のときは、表情や様子を見て、硬い表情が見られたら声をかけて話を聴くようにしている。職場会議で家族の意見・苦情を検討し、サービスの改善を行っている。また、意見・投書箱を設置しており、箱の管理は保健生協担当者が行い、本人・家族等の意見、不満、苦情内容は、病院・地域組合員で構成された苦情処理委員会で検討・公表されている。</p>
重点項目	<p>日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)</p> <p>地元の人々との交流では、町内会に入り、気軽に立ち寄ってもらえるように近隣住民とふれ合う機会を持ち、行事への参加要請をしている。ホーム行事夏祭りでは、地域からの参加者を含めて200名以上の参加があり盛況である。近くの小学校からは、ねぶた集会に毎年招待されており、保育所の訪問交流がある。管理者や職員は、老人福祉施設、地域交番、スーパー、コンビニエンスストア、ガソリンスタンド等に挨拶回りを欠かさず行っている。また、地域の保健生活協同組合の組合員の方々が来訪し、班の会合を開いており、歌をうたう等入居者と楽しみながら行っている。</p>

## 2. 評価結果(詳細)

外部評価	自己評価	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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	地域社会の一員である事を支えるという理念を掲げている。地域生活の継続支援、地域との関係強化をすすめている。		
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	全職員が理念にふれ確認する為に、名札ケースに入れて身に付け、ケアの基本として具体化し、日々の業務に取り組んでいる。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
3	4	隣近所、地域とのつきあい及び地域貢献 管理者や職員は、隣近所の人と気軽に声をかけあったり、気軽に立ち寄ってもらえるような日常的なつきあいができるよう努めている。事業所は地域の一員として、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。また、地域の高齢者等の暮らしに役立つことがないか話し合い、取り組んでいる。担当職員はキャラバンメイトになるなど、地域の認知症普及活動に参加している。	地元の人々との交流では、町内会に入り、気軽に立ち寄ってもらえるように近隣住民とふれ合う機会を持ち、行事への参加要請をしている。ホーム行事夏祭りでは、地域からの参加者を含めて200名以上の参加があり盛況である。近くの小学校からは、ねぶた集会に毎年招待されており、保育所の訪問交流がある。管理者や職員は、老人福祉施設、地域交番、スーパー、コンビニエンスストア、ガソリンスタンド等に挨拶廻りを欠かさず行っている。また、地域の保健生活協同組合の組合員の方々が来訪し、班の会合を開いており、歌をうたう等入居者と楽しみながら行っている。		

外部 評価	自己 評価	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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
4	5	<p>評価の意義の理解と活用</p> <p>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</p>	<p>評価の意義を充分理解して、評価受審の準備を職員全体で取り組んでいる。実施後の改善についてもすぐに取り組み、サービスの質の向上に努めている。</p>		
5	6	<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>運営推進会議は、地域民生委員、地域包括支援センター、在宅介護支援センター、地域住民、家族が参加しており、市役所職員は年3回の出席がある。欠席のときは、当日の記録を報告している。年間の行事や入居者の生活の様子、防災等について取り組み状況・報告し、話し合うなかで、出された意見をサービスの向上に活かしている。</p>		
6	7	<p>市町村との連携</p> <p>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、運営や現場の実情等を積極的に伝える機会を作り、考え方や運営の実態を共有しながら、直面している運営やサービスの課題解決に向けて協議し、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる</p>	<p>運営推進会議を契機に市担当者とは、気軽に事業所のことやケアサービスの取り組み、地域との関係づくり等について話し合う機会を設けている。</p>		
7	8	<p>権利擁護に関する制度の理解と活用</p> <p>管理者や職員は、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、必要な人にはそれらを活用できるよう支援している</p>	<p>日常生活自立支援事業(日常的金銭管理)の利用をしている方、任意後見制度を利用している方が、それぞれ1名ずつおり支援している。管理者や職員は成年後見制度等について定期的に学ぶ機会を得ている。</p>		
8	9	<p>虐待の防止の徹底</p> <p>管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内で虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている</p>	<p>グループホーム・デイサービスセンター・ショートステイの職員で構成された身体拘束委員会があり、定期的に学習会や外部研修に参加してホーム職員に虐待の防止と法の遵守・徹底に努めている。マニュアルについても整備されている。</p>		

外部評価	自己評価	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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
9	10	<p>契約に関する説明と納得</p> <p>契約を結んだり解約をする際は、利用者や家族等の不安、疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている</p>	<p>契約書等については、家族の不安・疑問に答えながら時間をかけて丁寧に説明している。重度化や看取りについての対応、加算、権利・義務等詳細に説明し、同意を得るようにしている。利用者の状態変化に伴う医療的な対応については、本人・家族を交えて相談している。</p>		
10	12	<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>日常の様子は、ホーム便りや行事のビデオ上映等で近況報告している。毎月の金銭管理状況については、家族の面会時に確認のサインを貰っている。家族の希望があれば金銭出納帳のコピーやレシート・領収書のコピーを手渡している。</p>		
11	13	<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>ホーム内に苦情受付窓口を設けて、苦情処理体制がとられている。また、意見・投書箱を設置しており、箱の管理は保健生協担当者が行い、本人・家族等の意見、不満、苦情内容は、病院・地域組合員で構成された苦情処理委員会で検討・公表される。職場会議で意見、不満、苦情内容を検討している。</p>		
12	16	<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>開設時からの職員が多く、入居者への影響を十分に考えて、できるだけ異動させない配慮をしている。開設以来、管理者や計画作成担当者等の交代回数は1回である。</p>		

外部評価	自己評価	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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
13	17	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	法人内の教育制度があり、新任・3年目・中堅・管理職等の各研修に管理者・職員が参加している。また、毎年、職員の育成面接を実施しており、自分の目標の達成度を聴いている。職場内学習会・外部研修に参加している。個人で通信教育を行っており、管理者も推奨している。職員の資格取得ではヘルパー資格取得者は、介護福祉士の取得をめざすようにステップアップを勧めている。		
14	18	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	県グループホーム協会や中弘南地域のグループホーム協会の会合があり、勉強会などが開かれ、サービスの向上や職員育成に役立つ交流が行われている。また、同町内の介護老人福祉施設の交流があり情報交換をしている。		
<b>.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
15	23	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、職員や他の利用者、場の雰囲気徐徐に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	ホーム入居直前には家族の面会を求めている。家族に見捨てられたという疎外感を持たないように、自宅とホームを行き来することで本人の安心と納得を大切にしたい利用の支援をしている。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
16	24	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	人生の先輩として尊敬するとともに、入居者と一緒に過ごし、学びあう、支えあう関係を築くように努めている。入居者に合った役割を用意し、作業が終了したら感謝やねぎらいの言葉を掛けている。		

外部評価	自己評価	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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>・その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント</b>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
17	30	<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>ショートステイ利用から入居される方で自宅に帰る希望があれば、本人の意向に応じている。定期的に自宅に帰る希望があり継続している。散歩やドライブに行きたい方は、1週間に1回、東・南各ユニットから2人ずつ出掛けている。自宅の畑を見に行く、お線香をあげに行く等の希望に対し柔軟に答えている。</p>		
<b>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</b>					
18	33	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>入居者本人の要望を取り入れて介護計画に反映している。日常の入居者の様子を見ているスタッフの気づきや意見、アイデアは、入居者本位の視点があり、貴重であると考えている。</p>		
19	34	<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、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</p>	<p>介護計画は、3ヶ月に1度見直しをしている。心身の状態変化や家族・本人の要望に応じて見直しを行っている。</p>		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
20	36	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>暮らしの継続性を守る為、入居者・家族の状況に応じて突発的な外出や家族の宿泊に応じている。</p>		

外部評価	自己評価	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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>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</b>					
21	40	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>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</p>	<p>入居前からのかかりつけ医は、入居後も継続して受診している。健生病院の受診の他、精神科の受診を継続して行っている。皮膚科・歯科については訪問診療を受け入れている。</p>		
22	44	<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</p>	<p>重度化や終末期に向けて、あり方を家族交流会で話題にしている。また、看取りの指針を作成し、入居者の心身の状態に応じて、その時の思いを文書(承諾書)にして確認している。入居者や家族のなかには、100歳まではホームを利用してから自宅に戻りたいと希望する方もいる。</p>		
<b>. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1) 一人ひとりの尊重</b>					
23	47	<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>一人ひとりの人格を尊重し、入居者の誇りやプライバシーを損ねる言葉かけや対応はしないようにしている。個人の記録等は所定の保管場所で保管している。</p>		
24	49	<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>利用者のペース・意向に合わせて、その時の本人の気持ちを尊重して、個別の支援を行っている。食事も各自が自由にしており、居室で食べる方もおり、時間をかけて食べている方もいる。職員は声掛けをしながら様子を確認している。</p>		

外部評価	自己評価	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					
25	51	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、可能な場合は利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者と職員が食事の準備や下拵え、後片付けを役割を分担して、一緒に楽しみながら行っている。職員は、食事介助や服薬を行ったり、下膳や洗い物をする方と担当を分けているが、入居者に声を掛けながら食事の様子を見ている。		
26	54	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	入浴は、週2回(水曜日・日曜日)の日中に行っている。夏場は週3回行っている。日曜日は午後3時から入浴する方もおり、一人ひとりの希望に応えるよう支援している。		
(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					
27	56	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	入居者の生活感や能力等を把握して場面づくりの支援をしている。各棟で食事の下拵え(野菜を切ったり、ゴマを擂ったり)を手伝ったり、午後2時からの風船バレーや将棋などのレクリエーションの準備をしながら生活を支援している。		
28	58	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	毎週木曜日、各ユニットから2人ずつ道の駅・神社等へドライブに出かけている。入居者の希望に応じて入院の見舞いや墓参に行くことがある。		

外部評価	自己評価	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)安心と安全を支える支援					
29	62	身体拘束をしないケアの実践 運営者及び全ての職員が「介護保険法指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、身体拘束をしないケアに取り組んでいる	法人全体の介護・身体拘束ゼロ委員会にホーム職員が参加しており、身体拘束について正しく認識し、拘束しないケアを実践している。マニュアルを作成し、具体的に職場会議で検討されている。		
30	63	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	日中は施錠せず玄関から自由に入出入りしている。玄関にはマットセンサーがあり、事故防止に配慮している。夜7時には防犯のため、施錠している。朝7時に開錠している。自室で施錠している方もおられる。		
31	68	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回消防訓練を実施している。夜間想定1回、日中の災害想定1回を実施している。消防訓練の時は、地域の方々に連絡している。		夜間災害時に職員1名で対応するのは困難と思われるので、地域に働きかけ防災協力員等を委嘱して取り組む等の方法を検討してはどうでしょうか。
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
32	74	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	管理栄養士が朝・夕のメニューを作成している。昼食は、ホーム職員が調理している。個別の生活習慣や嗜好に留意して代替食を用意している。		
33	75	感染症予防 感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRSA、ノロウイルス等)	症例ごとのマニュアルがある。新任職員のために、日常実施している事柄をマニュアルにしており、理解しやすい内容となっている。インフルエンザの予防接種は、毎年入居者・職員ともに実施している。		

外部評価	自己評価	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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1) 居心地のよい環境づくり</b>					
34	78	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	リビングは広く、台所が見え食事を作る音や匂いを感じることができる。リビングから廊下にかけて、写真や季節感にあった作品等を飾って明るい雰囲気を作っている。テレビの音量や照明・採光は、適度に調整している。職員は、室温・湿度を確認して適温にしている。各ユニットに畳みのコーナーがあり、応接セットのほか、少し離れたところや廊下に椅子があり、静かに寛げる場所がある。		
35	80	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、明るく清掃が行き届いている。家庭から持参した写真や仏壇・タンスがあり、使いなれた日用品が置かれている。入居者が家具等を自由にレイアウトして居心地よい居室にしている。		

 は、重点項目。