

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	272700428		
法人名	社会福祉法人ファミリー		
事業所名	ハピネス		
所在地 (電話番号)	〒039-1552 青森県三戸郡五戸町姥堤34の1 (電話) 0178-62-7491		
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 19年 9月 13日	評価確定日	平成 19年 12月 18日

【情報提供票より】(平成 19年 6月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 13年 4月 1日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	7 人	常勤 7人, 非常勤	人, 常勤換算 7人

(2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート造り		
	1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)	20,000 円	その他の経費(月額)	5,100~6,100 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 900 円		

(4) 利用者の概要(6月 1日現在)

利用者人数	9名	男性 1名	女性 8名
要介護1	1名	要介護2	5名
要介護3	3名	要介護4	0名
要介護5	0名	要支援2	0名
年齢	平均 82.6歳	最低 59歳	最高 95歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	みかわ神経科内科・五戸総合病院・下長内科クリニック・小村歯科医院
---------	----------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

同敷地内の併設施設も含め、自然に囲まれたのどかな雰囲気、立地条件の一角に位置し、建物の外観も全体的に柔らかい優しい雰囲気となっている。居室には利用者それぞれの使い慣れた生活用品が適度に持ち込まれ、好きな歌手のポスターが貼られたりなど利用者の個性や好みを尊重した個別に応じた工夫・取り組みが随所に見られる。職員も利用者一人ひとりの言動を大切に、年長者・人生の大先輩である利用者を常に敬う姿勢にて、その思いに共感、理解するよう努めている。管理者を含め、ホームの全職員が元気で明るく、優しい笑顔が印象的なグループホームである。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目	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)
	大きく分かり易い表札を入り口に掲示し、気軽に入れる玄関まわり等の配慮としての取り組みがなされていた。
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:外部4)
	管理者を含め全職員での話し合いがなされており、自己評価で見出された課題については、即座に具体案を検討し、改善を図る取り組みがなされている。
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:外部4,5,6)
	日々のサービス状況、自己評価、外部評価の結果並びにその取り組みについての双方向的な話し合いがなされており、会議の参加メンバーから出された意見を真摯を受け止め、サービスの向上に活かせるよう努めている。
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:外部10,11)
	家族の面会時や行事開催時に、何でも言い合える雰囲気作りに努め、家族から意見、苦情を出しやすいような働きかけを積極的に行っている。また家族から出された意見・苦情については、必ずミーティング等で話し合い改善を図っている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	日常的に買物に出掛け、挨拶を交わす利用者の顔なじみとなっている住民の方もおり、町のお祭りや文化祭、近隣保育園の行事への参加・招待もあり、地域の人々と交流するよう努めている。

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)
. 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	地域密着型サービスの役割を踏まえた理念に作り変えるべく、職員全員で話し合っている段階である。		今月末には、地域密着型サービスの役割を踏まえた新しい理念としてまとめる予定となっている。今後も引き続き、地域や利用者のニーズ、ホームの状況の変化に応じた現状にあった理念に作り変えていくことに期待したい。
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	現在の理念については、職員の採用時に必ず説明をし、日々のミーティングの機会での話し合いを密にし、ケアの提供場面にそれが活かされるよう努めている。		
2. 地域との支えあい					
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。	日常的に買物に出掛け、挨拶を交わしたり、利用者と顔なじみとなっている住民の方もいる。また町のお祭りや文化祭、近隣保育園の行事等に参加したり、地域の人々と交流できるよう努めている。		さらに地域との交流が深められるよう、地区・町内会単位での関わり、相互交流としての取り組みにも期待したい。

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)
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	5	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	全職員で話し合い、自己評価に取り組んでおり、外部評価の結果についてもミーティングで話し合い、改善計画を作成し、改善に向けての取り組みがなされている。		
5	6	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	日々のサービス状況、自己評価、外部評価の結果並びに評価の取り組みについての双方向的な話し合いがなされている。		
6	7	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、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	日々のサービスにおける課題発生時やホーム運営上の随時の相談は積極的に行われており、連携が図られている。		
7	8	権利擁護に関する制度の理解と活用 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	外部の研修会に職員が参加し、全職員には研修報告として理解を深める取り組みを行っている。		さらに全職員の権利擁護に関する理解が深まり、必要時に全職員が対応出来るよう、内部の勉強会の充実に期待したい。
8	9	虐待の防止の徹底 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	虐待に関する内部の勉強会が行われており、虐待防止・遵守に向けた取り組みがなされている。		

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)
4. 理念を実践するための体制					
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>重要事項説明書、各種対応指針について、丁寧に時間をかけて説明するよう努めており、利用者、家族の納得が得られるよう努めている。</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>家族の面会時には、利用者の健康状態や日々の暮らしぶりについて必ず報告するようにしており、その他、年3回、ホーム便りを通じ、写真等と合わせ、個々に報告をしている。</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>家族の面会時や行事開催時に、何でも言い合える雰囲気作りに努めており、出された意見については、ミーティング等で話し合い改善を図っている。</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>職員のやむを得ない退職、異動がある場合は、出来るだけ引継ぎの期間をとり、利用者や新しい職員との早期の信頼関係が構築できるよう、全職員がその雰囲気作りに努めている。</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)
5. 人材の育成と支援					
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	外部の研修会に職員が参加した場合は、ミーティング等を通し、内容の伝達に努めている。また研修資料についても、いつでも閲覧できるようにしている。		
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	外部の研修会や職員の個人的な交流は図られているが、連絡会やネットワーク、近隣の同業者との積極的な交流の機会等はない。		同業者との交流理由、連携強化はホーム内で行き詰った悩みや困難事例の相談の機会となり得る為、ネットワーク作りの取り組みに期待したい。
.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					
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	本人や家族に事前に見学に来てもらったり、職員が利用者宅に出向き、顔馴染みとなり、安心してもらううえで、利用してもらえよう努めている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
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	日々の関わりの中で、利用者の不安、こだわり、喜怒哀楽等、利用者本人の思いに共感し理解するよう努めている。また利用者の生活歴を考慮した個別の役割・場面作りをし、利用者、職員間にて感謝の気持ちを伝えあったり、いたわりあえる関係作りが出来ている。		

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)
・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					
17	30	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	日々の関わりの中で、利用者、家族との会話の内容や表情から一人ひとりの思いや希望につき把握するよう努めている。把握が困難な利用者については、家族から情報を得たり、常に本人の視点に立って真意を測るよう努力している。		
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					
18	33	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	利用者、家族の意向と職員の気付きをもとに全職員で話し合う機会があり、利用者本位の介護計画が作成されている。		
19	34	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	介護計画は随時見直しされており、利用者、家族の意向も取り入れられ、最新の情報や気付きに基づいた現状に即した介護計画の見直しがなされている。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
20	36	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	医療連携体制を活かし、利用者の日常的な健康管理の充実と医療処置の実施が可能であり、利用者、家族の満足度が高まるよう柔軟に対応している。		

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)
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					
21	40	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	利用者本人と家族が希望するかかりつけ医となっており、医療機関の受診も柔軟に対応している。		
22	44	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	重度化対応・看取りに関する指針が整備されており、契約時に家族に対しての説明を行っている。		
. 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					
23	47	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	利用者一人ひとりの人格を尊重し、呼び方や声掛けには、常に注意を払っており、個人情報に関する記録・書類等についても、利用者や来訪者の目の届かない場所にて保管し、個人情報の漏洩防止、プライバシーの確保に努めている。		ホームの一部トイレの使用方法として、利用者の健康管理に留意するあまり、ホーム側の都合が優先されている取り組みがある為、利用者の尊厳を考慮したうえで、再考の機会として期待したい。
24	49	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	利用者一人ひとりの心身状態に配慮しながら、起床・就寝時間、食事や余暇時間を含め、柔軟に対応している。		

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)
25	51	<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、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</p>	<p>献立には、ホームの畑で栽培された旬の野菜や果物が加えられている。また食事の盛り付けから、配膳、下膳に至る一連の動作も利用者とともにっており、食事も利用者と同じテーブルで同じ物を食べ、楽しく食事出来るような雰囲気作りが行われている。</p>		
26	54	<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>入浴日、入浴の順番、長さ、回数については、利用者一人ひとりの希望に合わせて、柔軟に行われている。</p>		<p>さらに入浴を楽しんで頂くための支援として、夜間等も含め、利用者の希望される時間帯の入浴支援の取り組みに期待したい。</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					
27	56	<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>利用者の個々の生活歴から炊事、洗濯物たたみ、掃除、花壇や畑の手入れ、さらには趣味活動に至るまで、利用者一人ひとりの経験や知識が発揮されるよう支援がなされている。</p>		
28	58	<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>天候や利用者の体調を考慮したうえで、ホーム周辺の散歩や利用者の希望する目的地までの外出支援として、日常的に行われている。</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)
(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	身体拘束に関するマニュアルを整備し、内容についても勉強会等を通し周知を図り、拘束のないケアに取り組んでいる。		
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、玄関には施錠せず、自由に出入りできる様にしている。利用者が外出しそうな気配を感じた場合はさりげなく見守り、声掛けする取り組みがなされている。		
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	消防署と地域協力隊の協力により、定期的に避難訓練、防災教育等が行われている。		
(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	栄養バランスを考えた献立の作成と適宜の水分補給に心がけ、必要に応じて摂取量のチェック表を作成している。また併設施設の管理栄養士からも専門的な助言を受けている。		
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)	感染症に関するマニュアルを整備し、内容について全職員に周知している。またインフルエンザについても利用者、職員共に予防接種を受けており、手洗い・うがい・ペーパータオルの使用等、日々の予防に努めている。		

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)
<p>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</p>					
<p>(1) 居心地のよい環境づくり</p>					
34	78	<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>食堂、和室ともにリラックスできる雰囲気となっており、ホームの畑で栽培された野菜や果物を献立に取り入れたり、季節感を意識的に採り入れる配慮もなされている。</p>		
35	80	<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、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</p>	<p>各居室には、利用者それぞれの使い慣れた生活用品が持ち込まれ、中には好きな歌手のポスターを飾られている方もおり、利用者の居心地のよさに配慮されている。</p>		

 は、重点項目。