

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年2月7日

【評価実施概要】

事業所番号	272700998		
法人名	有限会社ダイワサービス		
事業所名	グループホーム銀杏苑		
所在地 (電話番号)	〒039-1568 青森県三戸郡五戸町銀杏木1番地45 (電話) 0178-61-0311		
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 11月 20日	評価確定日	平成 20年 2月 7日

【情報提供票より】(平成 19年 10月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 16年 6月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤	15人, 非常勤 2人, 常勤換算 13.14人

(2) 建物概要

建物構造	木造長尺カラー鉄板構 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)	21,000 円	その他の経費(月額)	5000 ~ 冬季6,500 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(10月 1日現在)

利用者人数	17 名	男性	5 名	女性	12 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	7 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 76.8 歳	最低	68 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	五戸総合病院・小村歯科医院・介護老人福祉施設ハピネス
---------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

遵法という面においては、自治体の積極的な指導と、事業所も自治体に相談する等十分な体制が出来ている。入居者把握においては、作業量が膨大で大変であるが、センター方式のアセスメントを実施し、努力している。また、地域密着型と言う事業に即した地域との交流・連携も十分に行われている。

【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>包丁や薬、洗剤等の危険が予想される物品の保管については、施錠できる場所に保管したり、別の場所に保管し必要に応じ持って来たりする等安全を確保できるよう改善されている。提供している食事のカロリー把握については、専門書の購入の他、相談できる栄養士を確保できるよう自治体にも働きかけている。</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>管理者が作成し、各職員の確認を得て提出に至っている。結果に関しては、外部評価の指摘と併せ改善できるよう前向きに取り組んでいく姿勢がある。</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>運営推進会議には自治体職員が積極的に参加し、意見を述べたり指導を行っている。事業所で吸い上げられた家族の意見についても課題として取り上げ、善処できるよう取り組んでいる。</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>家族へは写真入りの丁寧な月例報告を行っている。苦情・意見の吸い上げについては、現場から少し離れた立場にある管理者が適宜行っている。</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>近所に民家は少ないが、少ない中であっても交流が行われている。ボランティアについても積極的に受け入れている。夏祭り等の大きな行事の際は、近所の方に駐車スペースを借りるなど、友好的な関係が保たれている。</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)
. 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	入居者の意志を尊重し、また出来ることはやってもらうという理念を苑長と管理者が作り上げ、職員に示しているが、解釈については職員各々の解釈を尊重している。		
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	地域密着型サービスの意義を全職員が理解しており、またその内容をいつでも見えるところに掲示することで、常に意識できるような環境づくりに取り組んでいる。新入社員に対しては入社時に説明している。		
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。	近所の行事には3、4人ずつ出向いて参加している。地域のボランティアとしては、町内にある専門学校から頻繁にきている。また、敷地内に薬師堂を立てて、地域住民との交流の場として活用している。夏祭り等の行事についても、駐車場として近所の敷地を借りたり協力してもらっている。		

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)
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
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>自己評価票は管理者が作成、各職員の確認を得て提出している。外部評価の結果についても職員に周知している。職員は外部評価による気付きを受け入れ、要改善事項については実現できるよう取り組んでいる。</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>町役場の課長が意欲的に参加し、意見を述べたり、指導を行っている。家族の意見等について議題に取り上げることもある。</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>町の担当者は協力的で、頻繁に指導に訪れ、最新の情報が的確に入手できている。事業所も指導を受け入れまた、疑問等については、町の担当者に相談している。</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>権利擁護利用者は1名いるが、職員全体での周知には至っていない。</p>		<p>必要性の判断や必要時の対応が速やかに出来るよう、職員全員で制度の十分な理解をしておくことが望ましい。</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>身体的なものに限らず、様々な例をあげて、職員に周知させ防止に努めている。</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)
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>文書だけではなく、施設内を案内・説明し、理解してもらった上で契約している。退所の条件についても十分に理解してもらっている。</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合わせた報告をしている</p>	<p>請求書の送付時に、各々の入居者について写真入の報告書を送付、近況を報告している。</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>管理者が比較的現場から離れた立場にあるので、家族が比較的話しやすく、管理者が意見・苦情等を聞き取っている。聞き取った意見・苦情はできるだけ対応するように努力している。</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>職員育成上の都合で、有料老人ホーム・ヘルパー事業所との間で、定期的に人事異動を行っている。</p>		<p>異動前後に移行期間を設ける等、入居者へのダメージを最小限に抑える工夫が望まれる。</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	外部研修については、順番に参加しており、参加後には伝達研修で他の職員に周知している。内部研修については、職員のアンケートを基に課題を決定し担当を決め、2ヶ月に1回、年6回課題についての研修を計画・実施している。		
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	県のグループホーム協会や八戸市の協会にも加入して交流・情報収集に努めている。		
.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	体験利用の制度はないが、入居間もない入居者に対しては積極的にスキンシップを図り、早く馴染んでもらうよう努めている。		
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、日常作業を共有して「共同生活」を送っている。職員は常に入居者に笑ってもらうようつとめており、レクリエーションも頻繁に実施している。		

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)
・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	アセスメントにセンター方式を採用し、細部にわたって入居者の希望・意向を把握できるよう努めている。		
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	職員のミーティングで話し合い作成している。本人・家族の意見も取り入れている。		
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	月1回の職員のミーティングで評価し、必要に応じ見直ししている。		
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	受診の援助は原則家族対応であるが、必要に応じ事業所で援助している。月1回は行楽に出かけ、その他随時、入居者の希望に応じ外出援助を行っている。		

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)
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	主治医の選択は入居者・家族の意向に任せている。		
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	見取りの指針を作成し、家族にも同意を得ている。		
. 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	名前の掲示(表札等)については、家族に同意を得て行っている。自尊心の保持については、個々の状態把握を十分に行ったり、家族から意見を得たりして、的確に行っている。		
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	入居者個人のペースを尊重しており、急な外出要望についても業務を調整して対応している。		

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)
(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	<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>食事は職員が同じものを食卓の中で食し、食事の時間を共有している。入居者からのリクエストについても随時対応している。食事の準備・後片付けはできる方については、協力してもらっている。役割りの割り当てが順番待ちになることもある。</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>1人週2回の入浴日を設定しているが、入居者の状況・希望により他の日に変更する等、柔軟に対応している。</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					
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>農家をやっていた方が多く、草取りや菜園の作業を共同で行っている。その他裁縫や、男性の方にはしめ縄作りもしてもらっている。</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>入居者の意向に添って随時対応している。</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 (すでに取組んでいることも含む)
(4)安心と安全を支える支援					
29	62	<p>身体拘束をしないケアの実践</p> <p>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</p>	<p>勉強会で身体拘束の例を挙げ、無意識にも身体拘束を行わないよう努めている。</p>		
30	63	<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>玄関にセンサーを設置し、鍵を掛けていない。</p>		
31	68	<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</p>	<p>年2回利用者と共に防災訓練を実施している。避難先として近所の方の土地を借りられることになっている。</p>		
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
32	74	<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>病気を持っている入居者については医師に指示を求め、その他の入居者については専門書等を購入し、独自で栄養管理を行っている。また、自治体にも栄養士確保の協力を求めている。</p>		
33	75	<p>感染症予防</p> <p>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)</p>	<p>マニュアルは確保しているが、ノロウイルスの対策のみである。</p>		<p>ノロウイルス以外の感染症が発生した場合、もしくは発生を見極めるため、その他の感染症に関するマニュアルも早急に整備されることを期待する。</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)
<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>時間帯により居間の電気を消灯したり、食事中に会話のあるときはテレビの音を下げ等の配慮が行われている。</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>居室には出来る限り、馴染みのものが置かれるよう家族に勧めている。位牌を置いている部屋もある。</p>		

 は、重点項目。