

1. 評価結果概要表

作成日 平成 20年11月4日

[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字姥堤34番1 (電 話) 0178-62-7222		
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 9月 9日	評価確定日	平成 20年 11月 4日

[情報提供票より] (平成20年8月8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 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(8月8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	3	名
要介護3	1	名	要介護4	3	名
要介護5	0	名	要支援2	0	名
年齢	平均 81.9 歳	最低	60 歳	最高	93 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]

併設施設が同敷地内にあり事業所を含め、自然に囲まれたゆったりとした雰囲気 に立地しており、建物はみんなで作った畑と花壇に囲まれ訪れやすい雰囲気と なっている。建物内は開放的で落ち着いた空間があり、入居者がのんびりと生活 している。居室は本人の好みに合わせた飾りや配置になっており、職員は入居者 の言動を大切にしながら常に敬う姿勢でかわりあうよう努めている。入居者と職 員とも明るく、朗らかな笑顔がある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)
	改善課題は早急に改善計画を作成し、すぐできることは当日から取り組み、 検討すべきことは話し合いおおむね改善されている。
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)
	ミーティングで報告し、全職員で検討を行い改善計画を作成し、改善に向けて 取り組んでいる。運営者には話し合いの結果等を報告しており、改善には協 力的である。
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)
	事業所からの報告や、参集者から質問や意見をもらい、サービスの向上に具 体的に活かしている。また、外部評価結果も報告し、改善への取り組みにつ いても意見をもらうようにしており、運営やサービスの課題解決のために協議 し、双方が積極的な連携に取り組んでいる。
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10, 11)
	家族の面会や行事へ参加時に家族が意見、苦情を表しやすい雰囲気作りに 勤めている。出された意見や会話の中で感じたことをミーティング等で話し合 い、反映させるよう取り組んでいる。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	日常的に買い物等に出かけて、挨拶を交わしたりし顔馴染みになることで近 隣の人々とふれあう機会を持てるよう取り組んでいる。五戸祭り、文化祭、保 育園の行事などへ参加し、地域の人々と交流することに努めている。

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)
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	これまでの理念の見直しを昨年行い、地域密着型サービスの役割を踏まえ新しい理念を職員全員で話し合いつくりあげている。		
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	地域密着型サービスの意義を職員全員で共有しながら日々のケアに活かされるように取り組んでいる。		
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。	日常的に買い物等に出かけて、挨拶を交わしたり、顔馴染みになっている。近隣の人々とふれあう機会を持てるよう、五戸祭り、文化祭、保育園の行事などへ参加し、地域の人々と交流することに努めている。		

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)
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	サービス評価の意義や目的について全職員で話し合い理解し、自己評価に取り組んでいる。また、外部評価の結果を1回/月のミーティングで報告し、改善計画を作成し、改善に向けて取り組んでいる。運営者には話し合いの結果等を報告しており、改善には協力的である。		
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	運営推進会議では、事業所からの報告や、参集者から質問や意見をもらい、サービスの向上に具体的に活かしている。また、外部評価結果も報告し、改善への取り組みについても意見をもらうようにしている。		
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	運営推進会議のみでなく随時、市町村担当者に運営や現場の実情等を伝え、運営やサービスの課題解決のために協議し、双方が積極的な連携に取り組んでいる。		
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	入居者で現在、権利擁護事業を活用している方はいない。制度を学ぶ機会として研修への参加をしているが、全職員に浸透しているとは言えない状況である。	○	必要な時に支援できる体制作りのため、職員全員が制度を理解できるよう、研修への参加や勉強会等を計画的に実施することを期待したい。
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	勉強会等で周知されており、日常の会話が精神的苦痛を与えたり、尊厳を損なうことがないようにスタッフ同士がお互いに注意しあいながら、取り組んでいる。		

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 (すでに取り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	○契約に関する説明と納得 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	契約時は重要事項説明書、重度化や看取りの指針などについて詳しく説明するとともに、不安や疑問を尋ね、十分説明をし同意を得ている。		
10	12	○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	家族の来園時には、近況や健康状態を報告したり、定期的に便りを発行し、暮らしぶりを写真等で伝えている。金銭管理は出納帳を明示し、家族からサインをいただいている。運営推進会議の内容も家族に報告している。		
11	13	○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	面会や行事へ参加された際などは特に、家族が意見、苦情を表しやすい雰囲気作りに勤めている。出された意見や会話の中で感じたことをミーティング等で話し合い、反映させるようにしている。		
12	16	○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	入居者、家族、職員の馴染みの関係作り、信頼関係を保つ事を重視し、運営者の理解もあり異動は最小限に行われている。やむを得ない場合もスムーズに移行できるように配慮されている。		

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)
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	内部研修、外部研修へ随時参加し、全職員が共有できるように伝達研修の機会を設けている。また、研修の資料は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	保険者が協力的であり、保険者が開催する地域の同業者との意見交換会に参加したり、他グループホームへの見学等の機会を持つことにより、サービスの質の向上に努めている。		
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					
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	本人や家族に見学や遊びに来てもらったり、職員が自宅に出向き、入居の際に馴染みの職員が出迎え対応できるようにしている。また、やむを得ず、すぐ入居になった場合は、家族や馴染みの関係者と相談したりし、本人に安心してもらえるように努めている。		
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	入居者と一緒の暮らしの中で本人の思いに共感し理解するように努めている。また、生活歴や得意なことの把握をし、その人の力が発揮できる場面作り、支援する側・される側とならないよう配慮がうかがえる。		

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)
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					
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	一緒に暮らすかかわりの中で、入居者・家族との会話の内容や表情などから一人ひとりの思いや希望の把握に努めている。把握が困難な入居者については家族から情報を得たり、日々の行動や表情から本人の視点に立って話し合うようにしている。		
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	本人や家族の思いや意向を聞き、職員の気付きも参考にし職員全員で課題となる事を話し合い、利用者本位の介護計画を作成するよう努めている。		
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	介護計画の期間終了前に本人や家族の意向と職員の気付き、意見をもとに話し合い、見直しと立案するようにしている。また、ミーティングの折に終了前でも状態が変化した場合は随時見直しを行っている。		
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（併設施設の看護師、嘱託医との連携）を活かし、入所者の日常的な健康管理から医療的な処置などを受けながら生活の継続を行えるよう支援している。		

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	かかりつけ医は本人や家族の希望に最大限に添えるよう対応しており、受診や通院は希望に応じて対応している。基本的には家族に受診の同行をお願いしているが、都合の悪い時は職員が代行するなど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	入所時に重度化・看取りの指針の説明を行っている。平成20年7月には看取りの対象者がおり、多職種の協働により進めていくなかで看取りには至らなかったが、今後の課題等が見えてきており、今後に向けて更なる取り組みが行われている。		
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					
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	一人ひとりの尊厳を尊重し、呼び方や声掛けには常に注意をし、居室への出入りの際も必ず声をかける。個人に関する記録等は人目の付く所には放置せず、スタッフルームに保管し、個人情報の漏洩防止、プライバシーの確保に努めている。		
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	心身の状態に合わせて、寝る時間、起きる時間、食事、散歩、おしゃべり等本人の気持ちを尊重し、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	メニューは入居者と相談しながら決め、食事の準備・盛り付け・片付けは一緒に行い、食事は同じテーブルで楽しく食べることが出来るよう努めている。ホームの畑から一緒に採ってきた旬の野菜もメニューに加えている。		
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	入浴日、入浴の順番、時間、回数は本人に合わせるように行っている。夜間入浴も試みて反応も良好であり今後も継続できるようにしている。入浴を拒む場合は、言葉かけや対応の工夫、日時を変えたりし入浴を楽しめ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	生活歴から炊事、片付け、たたみ物、花壇、畑、掃除、趣味活動など一人ひとりの経験や知恵を発揮できるような場面作りをしマンネリ化しないよう配慮し支援が行われている。		
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	その日の天候や入居者の体調を確認したうえで、散歩や町内の商店、スーパーでの買い物、市日などに出かけられるよう支援している。		

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) 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、勉強会などで定期的に禁止の対象となる具体的な行為について話し合い、身体拘束をし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	日中は玄関に鍵はかけず、自由に出入りが出来る。外出しそうな様子を感じた時は、さりげなく見守ったり、一緒に畑へ行ったりし、自由な暮らしの支援を行っている。		
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	消防署や地域の協力隊の協力を得て避難訓練、消化器の使い方などの訓練、避難場所の確認を定期的に行っている。		
(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	一人ひとりの残食量からおおよその摂取量を把握し、入居者の体調によっては、食事や水分の摂取量のチェック表を作成し記録している。また、併設施設の管理栄養士から栄養摂取状況や栄養バランスの良い献立などのアドバイスをもらいながら取り組んでいる。		
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）	研修等に随時参加し感染症に関しての情報を収集し、マニュアルの整備がされている。インフルエンザ予防接種は入居者、家族の同意を得て行っている。ペーパータオルの使用や外出後・食事前のうがい、手洗いの支援を行い、予防の徹底も行われている。		

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)
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					
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	和室、居間、食堂とつながっており、ソファやこたつを置き、廊下には入居者の作品(季節ごと)を飾り、食事のにおい、家事の音は自然に聞こえ居心地の良い場所になるよう配慮されている。季節の花や野菜は畑で栽培し、花は居間や食堂に飾り、野菜は献立に取り入れ、季節感を意識的に取り入れるよう工夫されている。		
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	家族に本人が使い慣れた生活用品の持ち込みを呼びかけしたりし、各部屋それぞれに本人の好みのもの(歌手のポスターなど)や馴染みのものが用意されている。		

※  は、重点項目。