

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年1月21日

【評価実施概要】

事業所番号	270201197		
法人名	バンドーウエルフェアグループ株式会社		
事業所名	グループホームバンドー弘前城東		
所在地 (電話番号)	〒036-8085 青森県弘前市末広4丁目1-6 (電話) 0172-29-2666		
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11月18日	評価確定日	平成21年1月21日

【情報提供票より】(平成20年10月1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成)14年 7月 1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	18 人	常勤	14人, 非常勤 4人, 常勤換算 15.6人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	2階建ての	1階 ~	2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)	0 円	その他の経費(月額)	9,000 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	円	昼食 円
	夕食	円	おやつ 円
または1日当たり 1,200 円			

(4) 利用者の概要(10月1日現在)

利用者人数	27 名	男性	8 名	女性	19 名
要介護1	3 名	要介護2	13 名		
要介護3	9 名	要介護4	2 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 80.3 歳	最低	59 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	高橋内科、デンタルクリニック佐藤
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホームは大型商業施設や卸売市場などの近くに位置しており、建物の周りには事業所やアパートが多い。事業所であった建物を改造した造りであるが、廊下やリビングにある装飾や掲示物は子供っぽくなく、所々に観葉植物が置かれ、とても落ち着いた雰囲気のある共用空間づくりがされている。また、リビングには椅子の他にソファも置かれ、入居者は思い思いの場所で過ごされていた。入居者の各居室では畳を敷いたり、仏壇を置いたり、ベッドサイドにポータブルトイレを置いたりそれぞれの希望に応じた部屋づくりがなされていた。医療連携体制加算を取っており、訪問看護サービスと契約して、看護師から健康管理のアドバイスを受けたり、医療的な相談にも乗ってもらっていたりしている。病院受診時や外出時には会社営業部の車(運転手付)を利用しており、大型バスも所有している。民間のセキュリティ会社と契約しており、異常発生時には駆けつけてもらえる。

【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)
	理念づくりにおいて、地域密着型サービスとしての役割を理解し、新たに理念を独自に作り上げているユニットもあったが、まだ事業所全体として取り組めていない。災害対策として非常用の食料・備品の準備をした。
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)
	管理者が中心となり自己評価を行い、その後全員で内容を話し合っている。外部評価の結果について報告はしているが、積極的な改善への取り組みには至っていない。
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)
	自治会の参加はないが、行政担当者、民生委員、家族、利用者等が参加され、2ヶ月に1回開催している。事業所側から外部評価の結果や行事、献立等の報告をしている。参加者からは意見・アドバイスを頂いて事業所の取り組みに活かすようにしている。
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)
	家族へは面会時に声をかけ、意見や要望を言ってもらえるような雰囲気作りを心がけている。又、運営推進会議で意見・苦情が言える機会があることを繰り返し話している。苦情・要望があった場合は、迅速にケアサービスに反映できるように管理者、職員間で話し合い対応している。
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)
	自治会等には加入しているが、ホームが立地されている場所が、大きなデパートや商店が建ち並んでいる商業地域であることもあり、地域の活動や交流、認知症の普及活動には消極的である。

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	会社の理念、ユニット毎の理念は掲げられているが、地域密着型サービスの役割を考えた理念が具体的に掲げられていない。		利用者が地域の中で、その人らしく生活できるよう関係性の継続を図ると共に、地域密着型サービスとして何が大切かを職員全体で考え、現状にあった理念の検討をすることが望まれます。
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	月1回のカンファレンスや毎日の申し送りの時など理念を掘り下げて話し合い確認している。		
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。	自治会等には加入しているが、ホームが大きなデパートや商店の建ち並ぶ場所に立地していることもあり、地域の活動や交流、認知症の普及活動には消極的である。		立地された条件の中で、事業所自体が孤立することなく、グループホームとして地域の中で暮らし続けられるよう地域の行事を把握するなど、積極的に活動する姿勢が望まれます。

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>管理者が中心となり自己評価を実施し、それに添って職員全体で話し合っている。又外部評価の結果について報告はしているが、改善までには至っていない。</p>		<p>外部評価の結果報告にとどまらず、評価を円滑に、実りあるものにする為に運営者や管理者から改善に向け、積極的に取り組まれることが望まれます。</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>自治会の参加はないが、行政担当者、民生委員、家族、利用者等参加され、2ヶ月に1回開催している。その中で、外部評価の結果や行事の報告、又献立等の報告をし、意見を頂き事業所の取り組みに活かすようにしている。</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>行政との連絡や課題解決に向けての連携が必要な時は、会社の本部へ連絡をし担当者が連携を図っており、ホームの職員は連携は図っていない。</p>		<p>会社の方針もあると思われるが、今後事業所独自で、事業所の実情やサービスの取り組みなどを折りに触れ、伝える機会と必要性を、検討して行かれることを期待します。</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>権利擁護や成年後見制度についての勉強会や、職員に対する説明が不足している。</p>		<p>研修に参加したり、勉強会を開催したりして職員が学ぶ機会を持ち、これから必要と考える利用者に対して、情報提供や関係機関へ橋渡しができるような体制をもたれる事を期待します。</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>虐待についての知識や、発見した後の対応、連絡方法はあるが具体化されていない。又高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会をもっていない。</p>		<p>今後勉強会やミーティングを定期的で開催し、高齢者虐待防止法に関する理解や遵守に向けた取り組みが望まれます。</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>契約時には重要事項を十分に説明することはもとより、契約の改定(光熱費の値上げ等)の場合も、利用者、家族にはその積算根拠を示して詳しく説明を行い納得を頂いている。</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>会社全体で定期的に新聞を発行・送付し、家族の面会時には利用者の生活状況や健康状態を報告している。面会に来られない家族へも、手紙で様子を伝えるようにしている。又、金銭管理状況は出納帳に記録し、毎月家族に報告している。</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>家族とは面会時に話す機会をもうけている。また、運営推進会議等で意見、苦情が言える機会があることを繰り返し話している。</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>利用者にとって馴染みの関係が継続できるよう体制を保持するために、職員の配置換えはしないようにしている。職員の退職など、どうしても配置換えが必要な時は十分に時間をとりながら引き継ぎをしている。</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)
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	職員が独自に外部研修に参加しているが、会社の計画としてのスキルに応じた研修の参加が殆どない。又内部の勉強会も開催されていない。		限られた職員体制ではあるが、運営者は職員の質の確保、向上に向けた育成を理解され、職員が段階的に力をつけていけるよう職員と話しあいながら、年間の研修計画を位置づけていく運営面での工夫が望まれます。
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	グループホーム協会には加入しているが、同業者と交流する機会や勉強会の参加が殆どない。		ネットワークに形式的に参加するのではなく、関連の事業所や同業者と交流を持つことにより質向上に向けて取り組まれる事が望まれます。
.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	本部の営業部が中心となり面談や、ホームの見学、又自宅に出向いたりしながら、安心して利用できるよう十分に説明し、利用開始の調整を行っている。ホーム管理者も事前面談には出向くようにしている。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者の得意分野を理解し、学べる場、教えてもらう場面を作り、自然な形で個性や力を発揮できるよう支え合う関係が構築されている。		

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)
・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	<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>日々の関わりの中で言葉や表情から意向を把握できるよう努めている。又カンファレンスの中で一人一人の思いや希望を情報交換し、話し合っている。</p>		
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	<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>利用者との日々の関わりや家族との面会の場、月1回のカンファレンスの場において情報交換をし、介護計画に活かしている。</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>家族の要望や利用者の変化に伴って、実情に応じた介護計画を最低3ヶ月に一度、又は臨機応変に状態変化の都度見直しを行っている。</p>		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
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>入居時に利用者の重度化に伴う方針や方向性を家族と話し合い、利用後は会社で運営している訪問看護ステーションとの連携の強化を図り、医療面で十分にサポート出来る体勢が整っている。受診等の外出送迎も本部と連携して行っている。</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. 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	利用前の受診の経緯を把握し、利用者、家族が希望するかかりつけ医の継続を図り、通院介助を行っている。又受診後は結果に応じて家族連絡をし、情報の共有を図っている。		
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	重度化に伴い、看取りに関する指針がある。入居時に方針を家族に説明をし、又その状態に応じて説明を行っている。		
. 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	人前であからさまに支援しないようにし、誘導の声がけの際も目立たず、さりげない言葉かけや対応をしている。個人情報外部へ漏らさないよう、職員へ指導している。		
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	基本的な一日の流れはあるが、個々のしたいことを把握し、在宅での関係が継続できるような交流関係を保持したり、利用者が目的をもって日々生活できるよう、さりげなく支援している。		

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	<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>利用者とメニューを話しあいながら、一緒に調理したり、片付けたりしている。又職員と一緒に食事をとることで話題が展開し、ほのぼのとした雰囲気があった。</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>職員体制で入浴をきめることなく、出来る限り、利用者の希望に合わせて入浴できるように努めている。異性介助時の羞恥心への配慮も心がけている。</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>食事の場面においても、献立作成の段階から食事の準備、片付けまで役割分担ができており、生活の一部として自然な形で個々の利用者の力が発揮できるよう支援していた。</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>近くの散歩だけではなく、利用者の行きたい場所を話しながら、個々に外出したり、又複数で外出したりすることが出来る体制がある。</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)
(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>	出来る限り身体拘束のないケアを実践しているが、禁止となる具体的な行為に関する勉強会が行われていない。		高齢者の権利擁護や身体拘束に関しての勉強会を開催する事で、職員の共有認識が図られる事を期待します。事業所内でのルールやマニュアル作りにも取り組んでみましょう。
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>	玄関に施錠はしていないが、各ユニット毎に家族の同意を得て施錠している。		安全面に配慮する必要があるが各ユニットで話し合いながら、外出しそうな様子を察知したら、お互いに連携できるような連絡体制を図り、ユニット間で開放について話し合いがもたれる事が望まれます。
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>	年2回消防機器訓練を実施し、月1回各ユニット毎に夜間を想定しての通報訓練等を実施しているが、実際に消防訓練や地域を交えての訓練までには至っていない。非常用の食料・飲料水・備品の準備はある。		消防署の協力や地域の住民理解を得る為にも、地域住民の参加をお願いして避難訓練の実施をすることが望まれます。
(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>	食事終了後に献立の栄養状態を計算し把握するようにしている。又水分摂取量の記録が大まかで具体的な記録がない。		献立を作成した段階で栄養摂取量の把握をするとともに、定期的に栄養士の専門的なアドバイスをもらう事を期待します。
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>	訪問看護ステーションの職員から季節毎の指導や情報提供、アドバイスがある。カンファレンスでは、感染症について話し合い注意喚起している。又マニュアルが整備され、各ユニットの入り口には消毒液が置かれている。		

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	<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>共有空間には、好きな場所に座ることができるようソファや、テーブルが置かれており、台所から見える場所に共有空間があるので利用者と職員がいつも寄り添って生活している安心感がある。飾りや掲示物が子供っぽくなく、落ち着いた雰囲気である。</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>利用者個々の持ち込みの家具も多く、仏壇が置かれたり、使い慣れた日用品が置かれていたり、个性的でその人らしく過ごせるように配慮されている。状態に応じて、ポータブルトイレを置いたり、ベッドに手すりをつけたりしていた。畳の希望にも応じている。</p>		

 は、重点項目。