

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成21年3月23日

## 【評価実施概要】

事業所番号	270101728		
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青森		
所在地 (電話番号)	〒030-0903 青森県青森市栄町1丁目8-25 (電話) 017-765-2616		
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 21年 2月 10日	評価確定日	平成 21年 3月 23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) 15年 11月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	14 人	常勤 4人, 非常勤 10人, 常勤換算	10.4人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	地上3階、地下1階 階建ての	2 階 ~	3 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	18 名	男性 3 名	女性 15 名
要介護1	2 名	要介護2	8 名
要介護3	6 名	要介護4	1 名
要介護5	1 名	要支援2	0 名
年齢	平均 83.6 歳	最低 76 歳	最高 93 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人芙蓉会 村上病院(内科)、山口歯科医院
---------	-------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

青森市東部住宅街の一角にあるホームは、地域の一員として地域密着型サービスを理念に掲げ、理念の実現に向けたケアを提供するよう努めている。管理者、職員の明るい、生き生きとした声掛けや、落ち着いた関わりにより利用者の方々は穏やかな表情をされており安らぎのある雰囲気がある。ホール、廊下等の共用空間には楽しく温かみのある飾り付けがなされ、利用者に喜んでもらうための工夫や取り組みが伺える。

## 【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)
	地域密着型サービスの理解と周知、地域貢献、虐待防止の徹底等は取り組みがなされ改善されている。しかし職員育成、身体拘束、災害対策、献立に関する支援等はその重要性を認識しながら改善としての取り組みには至っていない。
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、職員は評価の意義、目的を理解し、全員で評価に取り組んでいる。その結果は全員へ伝達され周知されている。評価を通じてより良いサービスを提供しようとする意欲が伺える。
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)
	運営推進会議は2ヶ月に一回開催され、日々のサービス提供状況、自己、外部評価の結果、並びにその取り組み、行事への協力依頼、委員の意見等、双方向の話し合いがなされサービスの向上につながるよう努めている。
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)
	面会時や電話等を通じ、気軽に要望等を話し合える雰囲気作りに努めている。また、内外の苦情受付窓口は明示され、申し出があった場合、会議にて話し合い、ケアに反映される体制になっている。
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)
	管理者、職員は地域住民の一員であり、地域に開かれた存在であることを自覚し、日常的にお付き合いをし、交流を図っている。今後、学生の実習生を受け入れる体制もできている。

## 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)
<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	管理者、職員は地域密着型サービスの意義を理解し、全職員で話し合い、ホーム独自の理念を作り上げ、地域に根差したホーム作りに取り組んでいる。		
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	理念はホーム内に掲示し、啓発が図られ、職員は日常的に確認でき、共有されている。申し送りや会議等で話しあわれ理念に沿ったケアを提供できるよう日々取り組んでいる。		
<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。	事業所は、地域の一員として、近所の公園での地元の人々との朝のラジオ体操への参加、町内での買い物(スーパー、ケーキ店、薬局、郵便局)、隣の床屋での散髪、散歩時等気軽に挨拶をかわし、地域に開かれた存在であることを自覚し、積極的にお付き合いができるよう努めている。また、4月より実習生の受入れる体制も整えられている。		

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 (すでに取り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>管理者、職員は評価の意義、目的を理解し自己評価時には全職員が参加、完成させている。また、結果を受け全職員へ周知され話し合いがあり、改善案を検討し実施されている。</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>2ヶ月に一回、開催され報告、意見、要望等、双方向的な話し合いがあり、その内容は記録され、全職員へ周知されている。</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、外部評価の報告の他、生活保護受給者への問い合わせ相談等、積極的に行き来する機会を作り、連携を図っている。</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>管理者は権利擁護、成年後見制度研修に参加し、全職員へ内容伝達もなされ、理解も深めている。</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>管理者、職員は内部、外部研修を通じて権利擁護、抑制防止について話し合い、理解し、最新の注意を払い日々のケアに取り組んでいる。</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)
<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>契約時、本人、家族の不安、疑問に答えるため、契約書、重要事項説明書等の詳細についても十分説明を行い、同意を得ている。</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>面会時や電話、手紙等で毎日の状態、受診状況等報告されている。金銭は月末、本人、管理者の検印を受け、出納帳に領収証を添付し送付され、捺印していただいている。</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>面会時、電話等利用し家族の要望、意見を気楽に聞き出すよう努めている。ホーム内外の苦情受付窓口は明示され意見が出た場合、ケアに反映できる仕組みとなっている。</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>基本的には異動等は行わない。代わる場合には引き継ぎを時間をかけておこない、スムーズに移行できる体制ができている。</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>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	法人内外の研修は勤務体制や職員の希望を配慮し認められており、受講後、報告及び伝達を行う等の取り組みもなされているが年間の研修計画を作成するまでには至っていない。		全職員の立場、経験、習熟度等に応じて事業所内外の研修に可能な限り参加できるよう、年間計画を作成されることを期待したい。
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	法人内の情報交換、相互研修等を行う機会が確保され実施されている。そこで得られた気づき等は日々のケアに生かされている。地域包括主催の研修、勉強会等参加し、交流が図られている。		
<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	本人、家族より事前に情報(生活歴、性格、趣味等)を聞き取りし、家族と相談し、本人が馴染みながら安心して利用できるよう努められている。		
<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	職員は利用者と一緒に作業したり、利用者の言葉に傾聴すること等を通し学んだり、一人ひとりを理解し、より良い関係を築けるよう努められている。		

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 (すでに取り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	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	利用者の日々の表情、会話、家族からの情報、職員の報告等より一人ひとりの希望、意向の把握に努めている。困難な場合でも、本人本位という目線で対応されている。		
<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	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	介護計画作成時には、本人、家族の言葉や思いを中心に情報、要望を得、個別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	介護計画の実施期間が明示され、3ヶ月毎に見直しを行っている。毎日のミーティング、カンファレンスで状態の変化等確認され、変化があった場合はその都度話し合いを行い、現状に即した介護計画の見直しを図っている。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	法人内の訪問看護師が週1回訪問し、健康指導、相談等対応されている。暮らしの継続に必要な外出、通院等は本人、家族の要望を聞き柔軟に対応されている。		


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)
<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>これまでの受診状況より、本人、家族が希望するかかりつけ医で対応している。その他の病院受診については、家族と相談し対応されている。</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、終末期ケアに関する指針が作成され、家族、医師、看護師、職員間で話し合いがなされ、連携が図られている。職員は方針を共有している。</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>					
(1) 一人ひとりの尊重					
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>全職員はプライバシーに配慮し、その人に合わせた声掛け、会話等に気をつけ、ミーティングで徹底化が図られている。</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>一人ひとりのペースに合わせ、その日の利用者の希望や体調により、できるだけ自由に過ごされるよう配慮している。</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)
(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>職員は各自持参の弁当であるが、利用者と一緒に食事を作り、同じテーブルで会話を楽しみながら食事をされている。また、利用者の好み、体調等に配慮し、調理方法の工夫もなされている。</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>入浴は基本的には週2回以上であるが、本人の希望や体調に合わせ、曜日、時間帯等の変更をし、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>一人ひとりの生活歴、得意なこと等に合わせて、食事作り、片付け縫物等の役割のほか、トランプやカルタ取り等の楽しみごとを促している。</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>近所への買い物、散歩等個別の要望に応じて積極的に戸外への外出の機会を設けている。外出時にはその日の体調等を考慮して支援されている。</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)安心と安全を支える支援</b>					
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>身体拘束は基本的には行わないことになっており、ユニットリーダーは拘束の内容を正しく理解しているが、全職員が理解するまでには至っていない。</p>		<p>全職員は身体拘束をしないケアの重要性(拘束の内容、弊害等)を理解されるよう内外研修、勉強会等実施されることを理解したい。</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>過去に不審者が数回侵入してきたため、鍵を掛ける弊害を理解した上で、家族の了解のもと2階、3階の玄関は施錠されている。</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、消防署員立会いのもと、日中を想定した訓練は行われているが、夜間を想定した訓練を行うまでには至っていない。</p>		<p>職員が少ない夜間帯を想定した訓練を実施されることを期待したい。また、地域住民との協力体制を築かれることを期待したい。</p>
<b>(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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>一人ひとりの食事量、水分量は把握されている。献立は職員が栄養バランス、カロリー等配慮して作られているが、専門家より定期的に助言を受ける体制には至っていない。</p>		<p>保健所、医療機関の協力もの、栄養士等より、助言、指導を得られる体制を整えることを期待したい。</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>感染症予防マニュアルが作成されており、職員の研修、伝達も行われ、情報の共有化が図られている。インフルエンザ予防接種も行われている。</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)
<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	共有空間は落ち着いた色柄の調度品が置かれ、写真、季節感ある折り紙細工等が飾られており、居心地よく過ごすことができるよう工夫されている。また、室温、明るさ、テレビの音量等は適度に調節されている。		
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	本人、家族と相談し、以前より使用している馴染みの物(家族の写真、位牌、作品等)が持ち込まれ、本人が安心して過ごすことができるよう配慮されている。		

 は、重点項目。