

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	270201114		
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		
所在地 (電話番号)	〒036-8065 青森県弘前市西城北二丁目6番3号 (電話) 0172-37-0051		
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 7日	評価確定日	平成 21年 4月 3日

## 【情報提供票より】(平成21年1月10日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 13年 11月 15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	11人, 非常勤 3人, 常勤換算 10.4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(1月10日現在)

利用者人数	17 名	男性	6 名	女性	11 名
要介護1	2 名	要介護2	5 名		
要介護3	5 名	要介護4	5 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.6 歳	最低	73 歳	最高	97 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	高橋内科、ダンテルクリニックさとう
---------	-------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

閑静な住宅街の中に立地され、近くには小さな公園があり気軽に散歩ができるようになっている。各ユニット毎に立てられた理念は、日々のサービス提供に反映されており、入居者が穏やかに生活を送られている。認知症が重度な方が見られるが、その人が安心して暮らせるよう寄り添い傾聴するなどその人らしい生活が送れるよう支援されている。また看取りに関する指針も定められ、本人、御家族にとって重度になった時選択ができ安心して生活を送ることができるようにされている。地域住民との交流は模索中であるが、運営推進会議などを通して全職員で地域密着型サービスとしての役割を果たすため取り組んでいる。安全面に関しても意識が高く、定期的に避難訓練を行い入居者の安全を守るための努力に励んでいる。

## 【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)
	虐待に関して発見した時のフローチャートを作成し改善に取り組まれている。研修に関しては、職員への段階に応じた研修を促したり資格取得にも協力的である。また災害発生時の為に非常食を揃え、入居者の安全のため改善されている。
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)
	管理者は自己評価の意義を職員へ説明しており自己評価を作成後、一人ひとりへ渡し確認してもらい全職員で意見を出し合い最終的に作成されている。
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)
	運営推進会議では、積極的にグループホーム内のサービス、リスクマネジメントなどとりあげ、意見を頂いている。それを運営に反映し、よりよいサービス提供へつなげている。
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)
	面会時や手紙、電話を通して意見等の確認を行っており、意見等があった時はすぐ対応策が取られている。また苦情等を外部に表せる機関があることも説明されている。
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)
重点項目	地域の児童館とは、年2回慰問があり交流が図られており、入居者の楽しみとなっている。運営推進会議を通し地域との交流を検討中で今後取り組んでいく意向がある。

## 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)
<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	各ユニット毎に全職員で話し合い、それぞれの理念が掲げら日々のサービス提供の拠りどころとなっている。地域密着型サービスとしての役割を認識しているが、以前縫製会社だったものを改築したため、まだ地域住民にはグループホームとしての認識度が低く手がかりを模索中である。近々、全職員で取り組める地域密着型サービスへの理念に変える予定である。		
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	毎月のカンファレンスで、理念を全職員で再確認し事業所がめざすサービスの拠りどころとなっており、サービスに反映されている。		
<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。	以前縫製会社であったため、地域住民の認知度が低い。運営推進会議を通して町会長に協力してもらい、回覧板に事業所の紹介を兼ねたパンフレット等を入れてもらった。また、年2回児童館からの慰問を受け入れたり、散歩時などに挨拶を交わしたりしているが、まだ交流が少ない。		管理者は地域密着型サービスの役割を認識しており、交流や認知症の普及に努めていきたいという意欲がある。今後、地域住民との交流が活発となり自宅同様に地域との付き合いができ、また認知症の普及などに取り組まれていくことを期待したい。

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)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</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>管理者は評価の意義を職員へ説明し、自己評価を管理者が作成後一人ひとりに渡し確認してもらっている。最終的に全員で意見を出し合い作成されている。一人ひとりの意識改革につながり、サービス向上に結びついている。外部評価の結果については、運営推進会議で取り上げ意見を頂き、また職員で話し合い改善に努めている。</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>市の介護保険担当者、町会長、民生委員、児童センター長、御家族に参加して頂き、行事やリスクマネジメントについてなど取り組みを話し合われ積極的な意見を頂いている。外部評価の結果も報告しておりモニター役となってもらっている。</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>市の担当者へ事業所でパンフレットを持って行き、理解を図ったり困難事例など相談している。また市の生活保護や身体障害者の担当者に聞いたり相談したりすることで連携が図られ入居者のサービス向上に取り組んでいる。</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>成年後見制度を利用されている方がおり、市役所や裁判所へ行くなど制度についての理解を深めている。また研修の資料をもとに勉強会を行っており、職員も理解し、対応できるよう体制を整えている。</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>何が虐待に当たるのか日々のサービス提供時に管理者は気をつけ、その都度職員と話し合われている。また管理者同士で発見した時のフローチャートを作成し、それを今後上司に報告し体制を整える予定である。</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)
<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>申し込みの時、事前に御家族から情報収集を行い、契約に関して説明している。入居が決まればケアマネが自宅に伺い、本人や御家族と面会し日常生活や生活歴を確認している。また重要事項説明に関しては、丁寧に説明さらに分かりやすく詳細に説明している。</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>面会時に入居者の様子をその都度伝えたり、受診後も報告したりして共有を図っている。毎月末には金銭の収支と入居者の写真入りのお便りを発行し、健康面や生活面など細かく伝え御家族の安心につながっている。</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>面会時や手紙、電話を通して意見等はないか確認し事業所以外に表せる機関について説明もされている。また意見等があった時はすぐ対応策を取り、運営に反映されている。</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>新しい職員が入った時は、各勤務帯を通して職員が付き添い教えており、入居者の混乱を防ぎ早く馴染みの関係を築け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)
<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	運営者は職員の段階に合わせ研修を受けられる体制を整えており、資格取得にも協力的である。研修参加後は報告書を作成し、カンファレンスで職員に伝達しサービス向上を図っている。		
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	県や市のグループホーム協会には加入しているが、研修の場での交流に留まっている。		今後同法人内や他グループホームと交流を図ることで、サービス向上の発展につながることを期待したい。
<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	入居前の情報をもとに趣味ができるよう提供し、また入居者の1日の流れを把握しそれに沿える様にサービス提供に努め、早く馴染めるように配慮している。		
<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	その入居者が培ってきた知識等から職員は教わることが多く、野菜の作り方など日々の生活の中から学ぶ機会があり、共に支えあ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	<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>食べたいものなど一人ひとりの思いを聞くように努め、また会話では思うように伝えられない方は行動から読み取るようにしその人の立場に立って思いを汲み取るようにしている。</p>		
<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	<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>本人、御家族の意向を確認しセンター方式をもとにケアマネが計画を作成後、カンファレンスを通して全職員で話し合い個々の生活を反映した最終的な計画書を作っている。</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>毎月カンファレンスを開いており、その中で初期計画は1ヶ月目に評価し、その他は3ヶ月に1回は計画書を評価し検討している。また状態が変化した時は、随時計画を見直し評価している。</p>		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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>医療連携体制が整っており、週1回看護師が来た際には健康状態について報告し指示をもらっている。通院介助やドライブなど外出支援も行なっている。</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)
<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	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	入居前からのかかりつけ医を大切にされ、受診を支援されている。		
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	看取りに関する指針を定めており、早期から本人、御家族とどこまでここでできるか、また緊急時の対応に関し話し合いが持たれている。また主治医や看護師とも連携を図り、全職員で方針を共有し、サービス提供を行なっている。		
<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	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	一人ひとりの言葉掛けも丁寧で、居室に入る時にはノックや声がけなどしている。また個人に関する記録等は、外部者の目の届かないカウンターの裏や職員しか入れない部屋に保管されている。		
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	認知症による行動障害があってもその人の生活のペースを尊重し、見守りに重点をおいたり一部介助することでその人らしい生活が送れるよう支援されている。		

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)
(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>食事のメニューは入居者の希望をとり入れるとともに、準備や後片付けなど個々の持っている力を活かし支援している。職員は食事を一緒にとり、会話を楽しみながら、さりげなくサポートしている。</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>回数や時間にこだわらず入居者の希望に応じて入浴できるようにしている。入浴を拒否される方がいても、その人がスムーズに入れるよう対応方法を検討し、入浴するよう支援したり、足浴で対応したりしている。</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>一人ひとり役割が持てるよう野菜の水遣りや収穫、また趣味の編み物の提供など行ない日々の生活が楽しめるよう支援している。御家族も入居後、趣味が継続できるよう持ってきてくれるなど協力が得られている。</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>入居者にとって、外食が楽しみの一つとなっており、定期的なドライブや買い物など、入居者の希望を取り入れながら、事業所の中だけで過ごさないように配慮している。</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)
(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	身体拘束について勉強会を行っており、全職員は正しく理解されサービス提供時にも注意を払っている。		
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	帰宅願望が強い方がおり窓からでも出ようとするため、御家族や病院からの希望のもとに1ユニットは事故防止のため施錠している。ただジュースを買いに行きたいなど外出の意向がある際は、職員が付き添い事業所内だけで過ごさないよう支援している。またもう一つのユニットは施錠しないように努めており、併設されているヘルパーの事業所や事務所の方が見守りするなど協力体制が整えられている。		
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	毎月2～3回夜間などを想定し入居者とともに避難訓練を行っている。2階建てであり、階段からの避難が安全に行なわれるよう避難用ポートを用意している。		
(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	食事は入居者の希望を取り入れたり、糖尿病のある方は栄養士が作成されたメニューを提供し、カロリーに気をつけたりして個々の食事形態に考慮している。カロリーや栄養について管理栄養士に確認し、入居者の栄養バランスに気をつけている。食事量や水分摂取量にも注意している。		
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)	感染症マニュアルがあり、それをもとに勉強会を行なっている。また手洗い、うがいを日々の生活の中で励行している。保健師から感染症の対策について指導があったり、流行が予想される感染症はその都度全職員で確認し対応している。		

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)
<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	共用空間に小さい日本庭園があったり、観葉植物を置いたり、和やかな雰囲気となるように工夫している。またねぶたの絵が飾られるなど、郷土の祭を取り入れ身近に感じられるようにされている。		
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	一人ひとりの認知症の状態に合わせ、ゆっくり落ち着けるような居室作りとなっている。自宅で飾られていた絵画や家具など持込み、自宅に居た時と変わらないような落ち着いた雰囲気があり、安心して過ごせるように工夫している。		

 は、重点項目。