

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	0270301328		
法人名	社会福祉法人白銀会		
事業所名	グループホーム八戸グリーンハイツ		
所在地 (電話番号)	〒031-0822 青森県八戸市白銀町字沢向13番地1 (電話) 0178-32-4764		
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9月30日	評価確定日	平成21年11月8日

【情報提供票より】(平成 21年 9月 1日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 14年 4月 22日		
ユニット数	1 ユニット	利用定員数計	9 人
職員数	10 人	常勤	8人, 非常勤 2人, 常勤換算 8.8人

### (2) 建物概要

建物構造	木造 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)	30,000 円	その他の経費(月額)	8,000 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 900円		

### (4) 利用者の概要( 9月 1日現在)

利用者人数	9 名	男性	2 名	女性	7 名
要介護1	1 名	要介護2			
要介護3	4 名	要介護4	2 名		
要介護5	2 名	要支援2	2 名		
年齢	平均 90.2 歳	最低	81 歳	最高	101 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人 謙昌会
---------	----------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

「心に触れ 願いに気づき 必要に応え 信頼を築いていく」を理念とし、入居者一人ひとりの存在を大切に思い、その人らしく生活できるよう、管理者と職員は常に振り返りながら、丁寧なケアが行われており、入居者、家族に安心と安全を提供できている暖かさを感じさせる事業所である。また、地域との交流活動も積極的に行われ、認知症の人やグループホームに対する理解と協力を得ていく取り組みが十分になされ、地域の一員をめざす努力が感じられる。

## 【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)
	共有の空間づくりは、不快な音や光がないように、テレビの音量の調整や、カーテン等の利用を状況に合わせて調整が行われており、玄関や廊下には入居者の作品が飾られ、居心地よく暮らしている様子が十分にうかがえ、改善状況が確認できた。
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)
	自己評価は、職員間で点検し合い、統一した理解と改善に努めており、外部評価をケアの見直しの機会と捉え、サービスの質の向上に努めている。
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)
	運営推進会議は定期的開催し、グループホームの運営等を知ってもらう取り組みを行っている。外部評価の結果も報告し、意見や感想をもらうなどして、ケアに反映させている。
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)
	日頃より話しやすい雰囲気作りに心がけ、面会時には意見や要望等を聞くように努力し、家族への報告も詳細で丁寧に行われている。意見箱も設け、出された意見についても職員間で話し合い、運営に反映させている。
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	職員は常日頃より地域住民と挨拶を交わし、自治会への入会により、地域の行事への参加で地域住民との交流が十分に図られている。また、認知症やグループホームに対する理解が得られるよう、継続的な働きかけと関係づくりを地道に行っている。

## 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	入居者が安心して、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「心に触れ、願いに気づき、必要に応え、信頼を築いていく」を理念として掲げ、日々のケアに取り組んでいる。		
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	理念を意識できるよう事業所内に掲示し、理念は常に入居者のケアの基本であると実践にむけて取り組んでいる。		
<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。	町内会に入会し、地域で行われる各種の行事等への参加も行われている。また、近くの小学校へは、法人職員とキャラバンメイトとしての活動の場を設けたり、中学生職場体験の受け入れにより、認知症を理解してもらうなどし、認知症の人が地域で暮らすことの大切さ、グループホームの理念や役割について、地域の理解が得られるよう努力されている。		

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>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>自己評価を全職員で行い、サービス評価の意義や目的を理解し、改善に取り組んでいる。</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>運営推進会議は定期的開催され、入居者の状況や行事、外部評価結果等の報告をしている。会議では意見や要望を出していただき、サービスの向上に反映されるよう取り組まれている。</p>		<p>固定した参加者となっている。入居者や他の家族、地域の代表者等の参加可能な曜日や時間の設定の検討を期待したい。</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>必要に応じ電話や訪問をし、相談やアドバイスをいただいている。また、キャラバンメイトとしての活動を、市担当者との打ち合わせにより実施されており、連携は十分に図られている。</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>内部・外部の研修により、全職員が制度について理解できるよう取り組んでいる。入居者個々の必要性にあわせ活用できるような体制になっている。</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>勉強会等でお互いに理解や遵守に向けて取り組んでおり、日常のかかわりも丁寧に、振り返りながら防止に努めている。</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)
<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>契約時の説明は、わかりやすい言葉で丁寧にされている。疑問や不安があるときは、その都度詳しく説明し納得していただいている。</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>入居者の近況の様子や健康状態、金銭に関することや、運営推進会議の報告などを、毎月発行されるホーム便りや写真を同封し、家族に送付している。</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>日頃の面会時に気軽に話し合える雰囲気作りに努め、運営推進会議時にも家族の参加を呼びかけ、意見を引き出せる機会を設けている。また、玄関には意見箱も設置されてある。</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>馴染みの職員が対応することが重要と考えており、やむを得ず異動がある場合でも、詳細に引き継ぎをし、利用者のダメージを最小限にするようにしている。</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	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>法人の研修委員会では、事業所内外の研修計画が立てられ、段階に応じて計画的に参加している。また、事業所独自でも研修を計画し、勉強会等も開催されている。</p>		
14	18	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>サービスの質の向上を目指し、様々な協議会に加入され、研修等の参加を通してネットワークを構築している。また、他事業所との事例検討会にも参加し、意見交換や勉強会を行っている。</p>		
<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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>入居者が安心してホームでの暮らしが始められるように、入居前に交流を持ち、顔なじみの関係づくりを大切にしながら、丁寧な対応がなされている。</p>		
<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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>支援する、される側という意識を持たず、入居者の歩まれてきた人生経験や得意とするものを大切に、生活のパートナーとして、和やかに生活できるような場面作りをしている。</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)
<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>センター方式を活用し、本人の思い、意向を確認できるように努めている。また、日々の関わりの中で声かけし、言葉や表情、行動の真意を推し測り、生活を支援している。</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>「入居者にとっての最善」を常に思い、本人らしく暮らせるように、本人や家族の意向が盛り込まれてあり、日々の生活記録を重視し、評価、介護計画の作成が行われている。</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>介護計画の期間に応じた見直しと共に、心身に変化が生じた場合は、その都度、介護計画の見直しがされている。</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>入居者や家族の状況に応じて、暮らしの継続に必要な外出支援や、通院支援等に柔軟に対応し、個々の満足度を高める努力をしている。</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)
<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	入居者と家族の希望により主治医を決定し、適切に受診できるような体制になっている。		
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	入居時には、本人・家族の考え方を確認するが、状態に変化が生じた場合にもその都度最善の方法を、家族や主治医とも相談しながら決めている。		
<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	日常的に職員に意識づけ、日々の関わりに関しても、職員間で振り返り、入居者の尊厳、個人情報の保護に努めている。		
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	日課に縛られることなく、個々の体調や希望、気持ちを尊重した臨機応変な個別支援を実施している。		

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>入居者の状態に応じ、買い物や調理、盛り付け、片付け、茶碗洗い等を共に行い、入居者と職員が和やかな雰囲気であり、さりげない声かけやサポートがされている。また、食事の時間が心地よい団欒の時間となるよう、職員も交え、全員で食卓を囲んでいる。</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>週3回程度の入浴ができるように、入浴日や時間は希望に合わせて支援している。</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>入居者の「できること」「していたこと」「やりたいこと」を把握して、日常生活の中に取り入れ、生活を楽しみ、自信を回復できるよう支援している。</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>個々のニーズに応じて、心身の活性につながるよう日常的に買い物、ドライブ等に出かけている。</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>入居者が抱えるリスクに対し正しい知識を持って、日々の関わりに関しても職員間で振り返り、身体拘束をしないケアに努めている。</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>玄関には出入りがわかるようにアラームを設置したり、併設施設の職員とも連携して見守りを行うなどの工夫をし、鍵をかけないケアを実践している。</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>法人全体での防災訓練のほか、事業所独自の避難訓練等も定期的開催されている。</p>		<p>災害時に備えて、避難路の確認と定期的な設備点検が行われるよう期待したい。</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>食事摂取量や水分補給量が個々に記録されており、一人ひとりの摂取状況が把握できている。また、必要に応じて、食事形態や介助方法の検討も行われている。</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>感染予防マニュアルを作成し、適宜、研修等にも参加し、予防に努めている。また、医療機関での手洗いの指導を職員が受けるなどして、徹底している。</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>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>					
		居心地のよい共用空間づくり			
34	78	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	共有空間はすだれやカーテンを使用し、適度な採光量に配慮している。また、季節の花を飾るなどして季節感を楽しんでもらえるよう心がけたり、心地よく生活できるように、音や匂い等にも気を配っている。		
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	今まで使用していた家具や思い出の品を持ち込んでいただくようにしている。持ち込んだ品は、家族の工夫で本人の生活しやすいように置かれたり、思い出の写真や馴染みのものを飾り、心地よく過ごせるように配慮している。		

 は、重点項目。