

1. 評価結果概要表

作成日 平成22年5月18日

【評価実施概要】

事業所番号	0272700998		
法人名	有限会社ダイワサービス		
事業所名	グループホーム銀杏苑		
所在地 (電話番号)	〒039-1568 青森県三戸郡五戸町銀杏木1番地45 (電話) 0178-61-0311		
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22年12月2日	評価確定日	平成22年5月18日

【情報提供票より】(平成 21年 10月 27日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 16年 6月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤	18人, 非常勤 人, 常勤換算 15.9人

(2) 建物概要

建物構造	木造長尺カラー鉄板構 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)	21,000 ~ 36,000 円	その他の経費(月額)	6,000 ~ 冬期9,000 円
敷金	有(円)	(無)	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(円)	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(10月 27日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	2 名	要介護2	6 名		
要介護3	6 名	要介護4	3 名		
要介護5	1 名	要支援2	名		
年齢	平均 82.5 歳	最低	74 歳	最高	95 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	五戸総合病院、小村歯科医院
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

中心部からやや離れた山間に位置しており、新緑や紅葉、鳥の鳴き声などが間近で感じられる立地である。敷地内に薬師堂があり、利用者の日々の散歩コースとなっている他、近隣住民による催しが月に1回あり、事業所を開放したり、利用者が招かれたりと、地域との交流を図る場所となっている。農村地帯であることから、利用者の家族や近隣住民からの農作物の差し入れも多く、献立に季節の彩りを添える他、交流のきっかけにもなっている。2つの棟(ユニット)は廊下が通じており利用者の行き来は自由で、互いの利用者が互いのスペースで過ごすことができ、利用者にとってはより居心地の良い場所で過ごせるようになっている。職員も業務を通してそれぞれの利用者に関わる機会があることから、ソフト、ハード両面での連携が図れている。

【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)
	評価結果は職員会議にて話し合わせ、改善に向けて取り組んでいる。昨年の評価で課題となっていた、非常災害時の食糧備蓄やボランティア等外来者へのプライバシーについての説明については具体的な改善が見られている。
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)
	自己評価は管理者と職員が一緒に取り組んでおり、共通理解が得られている。日頃の業務を振り返り、改善していく機会として捉えられている。
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)
	運営推進会議では苑の行事予定や実施状況の報告、インフルエンザ対策などその時々話題を議題とし、自治体職員など苑外の方や家族の意見を聴取できる貴重な機会として捉えている。
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)
	家族の意見は面会時のほか、電話でも意向を確認、把握し、介護計画へも反映させている。苑に対する意見は管理者も含めた職員全員で共有する体制ができている。
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)
	敷地内の薬師堂を通じた交流のほか、農作物の差し入れを受けたり、小中学生や専門学校、保育園との交流の機会やボランティアの受け入れを積極的に行っている。同じ町内の介護保険施設の夏祭りにも外出している。非常災害時の協力体制も構築されている。

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)
. 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	全体会議で話し合いを持ち、事業所独自の理念を作り上げている。毎年見直しを行ない、状況にあわせて新しい文言を織り込んでいる。		
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	理念と職員心得はりビングや事務室の常にスタッフの目に付く場所に掲示されている。管理者は、理念にある「笑顔」を引き出すよう職員への声掛けを意識しており、職員も理念を念頭においたケアを心がけ、実践している。		
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。	小学校から車いすの寄付を受けたり、中学生の体験学習の受け入れや専門学校生のボランティア受け入れ、保育園との行事を通じた交流などを積極的に行っている。敷地に隣接している薬師堂の月1回の行事の際には利用者も参加したり、事業所の設備を開放している。町内会には加入していないが、夏祭りの案内を毎年出している。		

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)
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>自己評価には管理者と職員が一緒に取り組んでおり、共通理解が得られている。日頃の業務を振り返り、改善していく機会として捉えられている。評価結果は職員会議にて話し合わせ、改善に向けて取り組んでいる。</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>会議では行事の予定や実施状況の報告、インフルエンザなどその時々話題を議題としている。自治体職員など苑外の方や家族の意見を聴取できる貴重な機会として捉えている。事故発生の際は自治体へその都度報告しているため、会議の議題には挙げていない。</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>自治体主催の事例検討会議である「地域ケア会議」に参加し、医師や看護師、他事業所のケアマネジャーなどの専門職からの助言が受けられる。随時自治体職員とは意見や情報の交換が出来ている。</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>成年後見制度の利用者が1名おり、事業所側が必要と考え、家族等に働きかけ制度利用に至った経緯がある。研修にも参加しており、職員も制度をよく理解している。必要時には自治体へも相談することが出来ている。</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>職員同士での話題に上ることもあり、外部研修にも参加しているが、虐待の内容について職員への周知は十分とはいえない状況で、新人への研修は行われていない。</p>		<p>虐待の定義や内容について職員間でよりいっそう理解が深められるよう、外部研修の資料を回覧したり、事業所内での研修開催などの取り組みに期待したい。</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	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	契約は苑長補佐か管理者が責任を持って行うこととしている。時間をかけて一項目ごとに納得されているか確認しながら説明を進めている。		
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	毎月の「お便り」に利用者ごとの1ヶ月の過ごし方を担当が記載し、一人ひとりの写真を掲載して家族へ送付している。預かり金は残高が分かるように領収書を添付して知らせている。職員の異動についてもお便りで案内している。個別の様子が分かることで家族からの反応も多い。		
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	意見箱は玄関に設置しているが、利用される機会は少ない。面会等で来訪した際の会話の中から把握し、苑に対する要望は上司に報告すると共に、申し送りノートに記載し職員間で情報を共有する他、互いの棟でも情報を共有している。		
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	異動の約1ヶ月前から配属先の常務に入り、互いに徐々に慣れるよう準備期間を設けている。深夜勤はどちらの棟にも入るような工夫をし、日常的になじみの関係を築けるようにしている。		

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)
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	内部研修は2ヶ月に1回開催している。外部研修は希望によるものではなく、上司からの指示によるものであるが、勤務時間外での講演会等には自由に参加できるようになっている。外部研修出席後は会議にて内容の伝達を行っている。		
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	地域に事業所が少ない為、相互の訪問はなかなかできていないが、グループホームの協議会に加入し、会議や研修に参加することで同業者との交流を図り、情報交換を行っている。		
.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	見学や相談は随時対応している。入居予定者には入居予定の居室の見学を行っている。本人や家族との事前の情報収集や面談で、入居者の特性を把握し、必要に応じて居室の移動も行っている。		
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	各担当を中心に、入浴やレクリエーションの時間を利用しコミュニケーションを図っている。農具の使い方や方言など、利用者から教わることも多い。		


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)
・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	「センター方式」を活用、アセスメントを通して、本人の出来ること、出来ないことの気付きやスタッフ間で情報を共有するきっかけとなっている。利用者の言葉にヒントを得て、意向の把握に努めている。		
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	入居前に家族の意向を把握し、入居後も随時連絡を取り、意向を反映させるようにしているが、利用者の意向はあまり反映できていない。介護計画は担当の職員が中心となり作成しており、チームで作成されているとは言いがたい。		アセスメントシートの活用を通し、本人の思いや意向、ニーズを具体的に把握し、それを介護計画に反映させることで「本人のための介護計画」を作成する取り組みに期待したい。
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	介護計画は月に1回の評価と見直しを行い、必要時にはその都度見直しを行っている。家族とも面会時や電話で情報を共有し、計画に反映させている。		
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	受診や外出の希望には出来る限り個別に応じている。近隣住民や家族から認知症や介護保険サービスの相談を受けることもあり、パンフレットを玄関に準備して応じている。		

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	継続して利用者のかかりつけ医の診察が受けられるよう支援している。協力病院との連携は良好で、急な体調不良時も短期間の入院等を受け入れてもらうことができる。状態変化時の受診には職員も同行し、医師へ状況を伝える体制が出来ている。		
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	看護師の配置はなく、インスリン注射や経管栄養には対応できていないことから、重度化した場合には退居せざるを得ない状況となっている。訪問看護との連携も体制が出来ていないが、看護師を採用した折には看取りの実施も検討したいと考えている。		終末期も継続して利用を希望される家族の声もあることから、協力病院や関係者と連携を図り、現状で出来ることを検討する取り組みに期待したい。
. 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	ボランティア等にはプライバシーについて事前に説明している。個人台帳は施錠できる棚に保管し、外来者の目には容易に触れないようになっている。利用者に対する言葉かけは職員間で確認しあうことが出来ている。		
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	一人ひとりのペースで過ごせるよう常に心がけている。棟同士の行き来も可能で、好みによって居住している棟ではない棟のホール等で過ごすことができる。不穩のある方には特に納得できるような声かけや希望する過ごし方を支援している。		

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)
(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	下ごしらえや味付け、盛り付けなどを一緒に行うことで食事に興味を持ってもらえるような働きかけを行っている。		
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	基本的に週2回以上入浴できるように支援し、特に希望のある方には同性介助をしている。午後を入浴の時間にあてているが、生活リズムやその時々状況に応じて時間をずらした入浴も実施している。バスボードや浴槽手すりは設置しているが、必要に応じた他の用具の活用も検討している。		
(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	おにぎりやいなり寿司を一緒に作る、菜園の野菜の育て方を教わる、雑巾を縫ってもらうなど、利用者が得意としていることを引き出すような支援を行っている。清掃は利用者と職員と一緒にやっている。		
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	食材の買い出しに一緒に出かけたり、隣の薬師堂や近所の散歩に誘うなどして、出来るだけ戸外へ出られるような支援をしている。家族への協力を促し、自宅への外出や昼食を一緒にとることを勧めるなどしている。		

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	身体拘束は行われていない。研修での資料を配布し、会議での話題には上っているが、職員の異動等があり、身体拘束について正しく理解されているとはいえない。		資料等を活用し身体拘束の定義や法律の内容を学習する機会を設け、職員間で情報が共有できるような取り組みに期待したい。
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	夜間は防犯の為施錠するが、日中は開けている。センサーの活用その他、居室の窓は必要以上に開かない工夫をしている。		
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	消防と連携し、年2回の避難訓練を行っている他に、苑独自の訓練も年2回実施している。実際の災害を教訓とし、缶詰やビスケット等の非常食、使い捨ての食器類を備蓄している。自治会長や近隣住民との協力体制も出来ており、マニュアルも表示をわかりやすくすることで職員もよく理解している。		
(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	職員が交代で献立を作成している為、詳細な栄養価の計算は行われていないが、同法人内の栄養士による確認とアドバイスを受けることが出来ている。野菜や果物などの差し入れ時には臨機応変に献立を変更している。糖尿病の方には主食を減らすなど、個別のニーズにも対応している。		
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)	利用者、職員ともインフルエンザのワクチン接種を実施している。マニュアルに基づき、外出時のうがい・手洗いの励行や次亜塩素酸を使用した消毒を適宜実施している。インフルエンザの流行後は、バイタルサインの測定を1日1回から2回に増やし、健康状態の把握に努めている。		

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)
<p>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</p>					
<p>(1) 居心地のよい環境づくり</p>					
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>ホールは厨房と隣接しており、調理時の音や匂いを適度感じられる空間となっており、利用者もくつろぐことが出来ている。居室やホールには季節の装飾や行事の時の写真が華美にならない程度に配置されている。</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>利用者が使い慣れた家具の持ち込みをお願いしており、居室内の配置や装飾品を工夫することで、その人らしい居室作りが出来るよう、努力している。</p>		

 は、重点項目。