

### 自己評価及び外部評価結果

**【事業所概要(事業所記入)】**

事業所番号	0193600160		
法人名	株式会社 ニチイ学館		
事業所名	ニチイのほほえみ苫小牧(2階はすかっぶ)		
所在地	苫小牧市光洋町1丁目5-17		
自己評価作成日	平成23年2月10日	評価結果市町村受理日	平成23年5月10日

**【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】**

現在もっておられる能力を発揮して頂いたり、御自分で出来る事を極力して頂けるように支援しています。また、冬場には体を動かす機会が減ることから、ラジオ体操・嚙下体操・レク活動などにも積極的に取り組んでいます。年間を通しては、地域に根ざした暮らしが出来る様に町内会の催し物や活動などにも参加したり、保育園との交流・外出等の支援を徐々に回数を増やし行っています。

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度の公表センターページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL	<a href="http://system.kaigooho-hokkaido.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=0193600160&amp;SCD=320">http://system.kaigooho-hokkaido.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=0193600160&amp;SCD=320</a>
-------------	---

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	有限会社 ふるさとネットサービス
所在地	札幌市中央区北1条西5丁目3番地北1条ビル3階
訪問調査日	平成23年2月23日

**【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】**

当グループホームは、身体拘束、防災教育、重度化、終末期の対応指針を始めとする、運営体制がシステム化され、ホーム会議、ホームミーティング、支部会議へと繋がっています。理念と共にスローガンが掲げられ、日々のケアの統一に管理者を中心に全職員が一体になり、取り組みが行われています。リスク、環境、広報、レク、献立のいずれかの委員会に所属し、活動を通しての意見反映が行われています。利用者の記録を活かし、日常のケア、思いを汲み取る工夫をしながら、一人ひとりの支援が行われています。運営推進会議も定例化され、参加者からの評価、要望、助言、今後の検討課題、総評と整理し、機会を捉え、サービスの向上に繋がっています。

**V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します**

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています (参考項目:9,10,19)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、活き活きと働けている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない			

自己評価及び外部評価結果

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>I.理念に基づく運営</b>					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	毎朝の申し送りの際に理念を唱和し、目標統一がされている。	地域密着型サービスの意義を踏まえたホーム独自の理念を作り、スタッフルーム、玄関に掲示し、毎朝唱和を通して理念を共有、実践に繋げています。	
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	町内会の方々や保育園児が訪れて下さったり、出かけたりと少しずつ交流が増えている。	町内清掃、古紙回収、町内の夏祭りなどの行事に参加し、紙芝居や除雪ボランティアを受け入れています。保育園との相互訪問や、雑巾の寄付など、地域の交流が増えています。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	御近所の方に訪問、しパンフレットを配布してGHの御理解を頂ける様に協力をお願いしている。		
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み 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	2ヶ月に1回実施し、取組状況を報告している。	2カ月に1回行われ、近況報告しながら、意見を取り入れ、参加者の評価、要望、助言、今後の検討課題、総評を入れた記録を残し、サービス向上に活かしています。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	日頃から市や地域包括支援センターなどに相談をしている。	その都度、市窓口を訪ね相談、指導を受けています。困難事例等は、地域包括センターに相談したり、協力関係ができています。	
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	夜間以外の施錠は行っていない。外部・内部研修を通して身体拘束を行わないケアに取り組んでいる。	内部、外部研修を行いながら、リスク委員会を月1回行い、マニュアルを基にケアに取り組んでいます。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での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	同上。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援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、それらを活用できるよう支援している	外部・内部研修を通して取り組んでいる。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	出来るだけわかりやすい言葉に置き換え、行っている。いつでも相談にのることを伝えている。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並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	御意見箱の設置やアンケートを行なっている。また、家族会を設け、意見を伺える機会を設けている。	利用者への食事、行事アンケート、家族への満足度調査、訪問時には意見、要望を取り入れ、年1回は家族が集まる機会を作り意見反映に繋げています。	
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	日々の業務や会議などで機会を設けている。	職員は、リスク、環境、広報、レク、献立のいずれかの委員会に所属し、活動を通して意見反映が行われています。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	外部研修の案内や内部研修を積極的に行い、スキルアップを図っている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、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	会社内のキャリアアップ制度がある。また、会社内の研修もある。新人教育にはOJT制度も整っている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、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	勉強会に参加し、質の向上をしていくために内部研修や会議を通して伝えていく取り組みをしている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	御本人様の話を良く聞き、スタッフ間でも情報共有できるように努めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	面会時などにも必ず近況報告を行い、緊急性のあることは電話をさせて頂く等、関係作りに努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	開始前にしっかりお話を伺い、スタッフにも情報共有出来る様に努めています。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	一緒に生活を楽しむようにスタッフ全員が心がけている。		
19		○本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	面会時などにも必ず近況報告を行い、緊急性のあることは電話をさせて頂き、御本人様を共に支えていく関係を築くように努めている。		
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	愛着のある物や馴染みの物を持参して頂いている。また、馴染みの人や場所へも会う・行く機会を設けている。	自宅訪問、寺、美容室、本屋等、家族の協力を得て、支援が行われています。	
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	個々に興味のあることなどで話題を提供するようにしている。合わない方々に関しても間に入って対応を行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	退去されても入院先にお見舞いへ行くなどスタッフ全員で行っている。		
<b>Ⅲ. 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>					
23	9	○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	希望・意向を把握し、御本人様本位に努めている。	センタ方式、ADL表も使いながら、日々の関わりを大切に、一人ひとりの思いに添った意向把握に取り組んでいます。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入居された時だけでなく、日常生活からも継続的に生活歴などの情報収集に努めている。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	状態観察をしっかりと行い、スタッフへの申し送りを確実に実行している。		
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 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、現状に即した介護計画を作成している	御本人様・御家族様・スタッフで今後のあり方、実践・結果について協議を行っている。現状に即した介護計画を作成している。	介護計画担当者が中心になり、毎月モニタリング、3ヵ月～6ヵ月で見直しを行い、利用者、家族の意見を求めながら、介護計画を作成しています。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	個別介護日誌にケアプランを記入し、申し送りも確実に実行している。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	臨機応変に対応できるよう取り組んでいる。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	町内会のお祭りやゴミ拾いにも参加させて頂いている。		
30	11	○かかりつけ医の受診支援 受診は、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	御家族様と話し合い、スタッフも協力して必要な医療が受けられるように支援している。	協力医療機関の毎週の訪問診察、月2回の定期受診を受けています。かかりつけ医は家族対応ですが、病院受診のための状況説明、また病院からは、連絡ノートに記入を受け連携が図られています。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	週1回の訪問看護の際に相談を行ったり・アドバイスを頂いている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	地域連携室・在宅診療室など情報交換を行ない、相談にむけての話をさせていただいている。		
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所ですることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	お医者様から重度化の話があれば、御家族様とすぐに今後の話し合いを行っている。	重度化、終末期の指針が作られており、契約時に説明されています。終末期2週間、医師の判断で入院となります。	
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	救急救命の内部研修を年に2度行っており、また外部研修時にも参加している。		
35	13	○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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年に2度の避難訓練を行い、御家族様・地域の方に参加して頂いている。	年2回避難訓練が行われています。マニュアルに沿った消防署立会いの下、家族、地域の方々の参加で行われています。	火災や地震、水害等の災害時に、昼夜、季節を問わず、利用者が安全に避難できる方法を全職員が身につけるよう期待します。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
36	14	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	尊厳を損なわないように日々、対応を工夫している。	入浴、排泄時のプライバシーに気をつけた対応、一人ひとりの名前での声かけなど、配慮しています。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	個々の希望に耳を傾け、希望に添える様になっている。		
38		○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し、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	個々のペースを大切にしているが、希望に添えない事もあり、業務の検討が今後の課題。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	毎朝の整容、その都度の身だしなみを心がけている。おしゃれが出来るように支援している。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
40	15	○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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事準備・片づけを体調を見ながら、一緒に行っている。	利用者の出来る範囲で職員と一緒に、茶碗洗い、茶碗拭き等、日々の状態に合わせて行われています。	
41		○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	行っている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後行っている。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	個々の排泄サイクルを把握し、パット外しを取り組むなど自立に向けた支援を行っている。	排泄パターンを把握しながら、綿の下着を着用してパット等で対応し、自立の支援に繋がっています。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	排泄サイクルを把握し、飲食物を工夫して便秘予防に取り組んでいる。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 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、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々にそった支援をしている	その日の個々の希望に沿っては行っている。	週3回を目途に、利用者の希望に添った支援を行い、困難な方には適した声かけ、タイミングを計りながらの支援が行われています。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	状態観察を行い、休息をとって頂いている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	薬の副作用・用法は個別ファイルに綴じいつでも確認できるようにしている。誤薬の無いように努め、状態変化の時にはすぐに病院に確認している。		
48		○役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	個々に出来る事を見つけ、一緒に作業を行ったりしている。手伝いをしていただいた時には感謝をし、張り合いを持っていただいている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価		外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容	
49	18	○日常的な外出支援 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に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	御本人様の希望を聞いて外出行事などを企画している。また、家に帰るとおっしゃる方には一緒に外に出て納得・満足されるまで対応している。	散歩、買い物、外食、お店にと個別支援を行い、また近くのリハビリ病院へ日課のように通院している利用者もいます。職員対応による個別性の外出も行っています。		
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	基本的には金銭は事務所にて預かっている。お金がないと不安な方には御家族様と話し合い、所持していただいたり使用して頂く様にしている。			
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	支援している。また、携帯電話を持参して頂いている。			
52	19	○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)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)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	庭・玄関やリビング・居室に草花を飾ったり育てたりしている。快適に生活できるように配慮している。	季節を感じる雛壇が飾られ、大きな町内会マップが職員の手作りで貼られており、町内会だよりも合わせて掲示され、町内の一員としての工夫をしています。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	自由にくつろいで頂けるように配慮している。			
54	20	○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	使い慣れたもの・馴染んだ物を持参して頂いている。	今までの生活習慣を大切に、畳に布団、毎日布団の上げ下ろし、趣味のパソコン、室内に運動器具を持ち込む等、一人ひとりの居室作りに工夫がされています。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	できる事は御自分でできるように環境や対応を工夫している。			