

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	0190400127		
法人名	株式会社ニチイ学館		
事業所名	ニチイのほほえみ八軒		
所在地	札幌市西区八軒7条東5丁目4-45		
自己評価作成日	平成22年12月20日	評価結果市町村受理日	平成23年3月10日

※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	http://system.kaigojoho-hokkaido.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=0190400127&SCD=320
-------------	---

【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1月19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)】

協力医療機関や他の往診医による個別対応の医療支援を行い健康管理に力を入れています。
 様々な地域のボランティアにお願いし利用者の生活に楽しみを提供しています。

【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)】

介護・医療関連事業を全国展開しているニチイ学館が運営するグループホームで、関連情報の早期集約及び実践にはスピーディーさを感じます。二つのユニットでは利用者の暮らしの中で、認知度のレベル低下が著しいユニット、自力支援が活発に行えるユニットと2分されている傾向にあり、ケアサービスも必然的に相違する面があります。ユニット理念も「はつらつとした毎日を仲間と一緒に過ごしましょう」と「心穏やかに落ち着いて過ごせるホーム作りをします」にそれぞれに違いを見せながら、職員の弛まぬ努力と温かな支援が特筆されます。

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)	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)
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	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)
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)	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)
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)	66	職員は、活き活きと働けている (参考項目:11,12)
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)	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
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)	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
62	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らさせている (参考項目:28)		

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
I.理念に基づく運営					
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	「地域の中でお互いに支えあうつながり」という理念をホーム内に掲示し、会議の際に話し合いを重ね具体的な実践にむけて取り組んでいます	地域密着型サービスの実現と追求を謳うホーム理念を、管理者及び職員のすべてが共有しながら日々実践に努めています。	
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	町内会への加入、町内会の行事に可能な限り参加し地域の一員として交流することにつとめています。大正琴演奏、そば打ち実演など各種ボランティアも受け入れています	閑静な住宅街の中にあつて、地域との付き合いを重視しながら、町内会行事に参加するなど、地域に溶け込む努力が行われています。	
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	地域の方に認知症の方を理解してもらえるよう役立つことがないか話し合い取り組んでいます		
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	運営状況を2ヶ月毎に報告し、よりよいホーム運営に向けた討議が行われております。特に防災、緊急時の意見をいただいております	定期的な会議開催の中で、ホームの現況報告、災害時の避難訓練の様子などが討議されていますが、メンバーの構成員が少なく、内容的に硬直化の傾向が視えま	会議のより効果的な運営を図るため、メンバー構成の柔軟な召集、特に利用者を含めた家族、地域住民の方々の積極的な参加が望まれます。また、会議内容を家族全員へ配布するなど、運営推進会議の討議を活かしたホーム運営の向上に期待します。
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取り組んでいる	管理者は行政担当者が参加する西区管理者会議に参加し情報交換に努めています。また市の介護保険課と連携しながらホーム運営の質の向上に取り組んでいます	区の担当窓口とは、情報交換などの関係を維持していますが、今後は、内部・外部評価で得られた課題への取り組みを提示しながら、さらに連携を深めることとしています。	
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	ホーム内で身体拘束の勉強会を繰り返し実施し、常に身体拘束を行わないケアについて考えています。また職員同士で相談できる機会を作っています	管理者及び全職員が身体拘束をしないケアを認識しながら、日々のサービスに反映させています。また、ユニット会議、ホーム会議の中で、確認をしています。	
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	「虐待は許さない」をスローガンにあげ虐待防止マニュアルに基づきホーム内研修を行い、お互いに注意し合える環境づくりをしています		

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
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	現在積極的に学ぶ機会に参加できていません		
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	契約時に時間をつくってもらい十分な説明を行い理解、納得をしていただけるようにしています		
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	家族会での意見交換他、来訪時に出来るだけコミュニケーションを図り職員に言いやすい環境づくりを心がけておりそれらを運営に反映させています	家族会での意見交換やユニット毎に発信される通信、訪問時の家族との会話を大切にしていますが、家族の意見の集約には更なる取り組みが必要と思慮します。	日々の献立表を送付する、運営推進会議の様子を周知する、災害時の避難訓練の内容を知らせるなど、家族へ具体的な周知を図りながら、家族からの意見、要望を集約する取り組みを期待します。
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	代表者にホーム会議での意見を報告し職員の意見や提案を聞く機会を設けています	運営者は、職員の意見や要望をホーム運営に反映する姿勢が視えます。各ユニット会議、ホーム全体の会議の中で、活発な意見交換が行われています。	
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	代表者は定期的に職員の評価を行っています。組合に加入し介護労働状況等の整備につとめています		
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	代表者は内部研修、外部研修ともに参加を促しています。またキャリアアップ制度（知識・技能等を確認する試験）を設け職員の意欲の向上につなげています		
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	西区グループホーム連絡会に参加し同業者との研修、交流の場として活用しサービスの質の向上に取り組んでいます		

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
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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	事前に見学をしていただき雰囲気に馴染めるよう不安の軽減を図り、本人自身からよく聴く時間をつくり受け止める努力をしています		
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	ご家族にも見学していただき不安なことや求めていること等をよく聴き、受け止める努力をしています		
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	本人、ご家族の不安を受け止めながら一番必要としている支援を見極め対応しています		
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	自立支援を基本に、出来ること出来ないことを見極め一緒に過ごしながら本人から学んだり支えあう関係を築いています		
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	日頃の状態をこまめに報告しながら外出、外泊の調整を行い、ご家族で過ごす時間を大切によりよい関係が築いていけるよう支援しています		
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	ご家族と相談し、知人に来訪をお願いしたり外出を促すなど関係が途切れない支援に努めています	家族と共に外出して家庭での生活や知人関係の維持に努めています。同窓の知人がホーム訪問するなど、馴染みの関係維持を大切にす配慮が視えます。	
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	コミュニケーションがうまくいかないときには間に入り、一人ひとりが孤立せずに交流できるようにつとめています		

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
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、これまでの関係性を大切にしながら、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	転居の場所に伺ったり、情報提供を行うなど継続的なかわりを必要とする利用者や家族には関係をたちきらない付き合いを大切にしています		
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					
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	本人を理解し日々のコミュニケーションの中で変化していく気持ちを確認し希望・意向の把握につとめています	認知度の低下が顕著となる利用者もいる中、職員の心豊かなケアを駆使したサービス、寄り添いながら安寧の暮らしを支える姿が見えます。	
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	センター方式のアセスメントをもとに生活歴やなじみの暮らし方、これまでのサービス利用などを伺い把握につとめています		
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	介護記録で心身状態を、水分摂取量、バイタルチェック表で健康状態を把握するようにしています		
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	サービスにかかわるご家族もふくめすべての人が本人の出来ること・出来ないことを把握し話し合いのもとで介護計画を作成しています	日々の介護記録の内容が、介護計画へのモニタリングに直結した的確な記載が見られます。家族への周知を含め、職員がチームとなってプラン作りが行われています。	
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	毎日の本人の状態を介護記録に残し介護計画の見直しに活かしています		
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	本人の希望を最優先に考え、望んでいることに近づける努力をしています		
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	本人の能力を把握し、意向や必要性に応じてボランティアや消防など協力しながら支援しています		
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	本人、ご家族希望の信頼できる先生と連携をとりながら適切な医療を受けられるよう支援しています。提携医とは24時間連絡が取れ早急な対応が取れるようにしています	従来からのかかりつけ医の受診が僅かにありますが、大方はホームが提携する医師により、毎週の訪問受診及び治療が行われています。	

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	毎週来訪時に健康チェックを行い、ケアに関する不安なことを相談し日常の健康管理をしています		
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。	入院時は病院関係者とこまめに情報を交換し連携をとるようにしています		
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、事業所ででき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	ご家族の来訪時に身体状況もふくめた近況を報告し、今後のご家族の意向を都度確認し医療と連携し支援しています	重度化に向けた指針を家族に提示しながら対応しており、ターミナルケアを含めた話し合いが、医師、家族間で円滑に行われるよう働きかけが行われています。	
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	職員が救急救命講習を受けています。緊急マニュアルにそって対応をしています		
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	半年に一回夜間想定での避難訓練を職員すべてが対応できるよう実施しています。また運営推進会議で結果を報告し意見を頂いております	家族代表、町内会長、民生委員の立会いのもと、具体的な条件を想定した避難訓練が実施されていますが、住民の方々への参加要請には、マニュアル作りが必要と思慮します。	災害時での住民の方々への協力要請は、口頭で行われていますが、臨場における役割など、具体的かつ効率的なマニュアル作りが求められます。また、全職員の救急救命の技術取得への取り組みにも期待します。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
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	個人情報取り扱い方法や言葉遣いや対応の勉強会を行ったり、職員がお互い注意できるような環境づくりをしています	年長者に対する敬意を払いながら、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけが行われています。	
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	その方にあった説明を行い自己決定を大切にしたいケアをするように心がけています		
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、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	その日の体調やペース、表情をみて一人ひとりに合わせた支援をしています		
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	本人が望むおしゃれを把握しすすめるようにしています		

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
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	お手伝いとしてお願いし一緒に準備、片付けをするようにしています。時には出前をとり楽しみます	介助を要する利用者には、職員が寄り添い根気よく時間をかけた食事の風景が見られます。職員の優しい言葉かけが飛び交います。	
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	食べることは楽しみと考える摂取量が増えるよう食欲や嗜好にあわせて個別でメニューを変更することもあります		
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	毎食後口腔ケア（歯磨き、うがい）を行っています。義歯洗浄剤での除菌も毎日おこなっております		
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	排泄チェック表を利用し個々の排泄パターンに合わせてトイレ誘導をし、オムツに頼らないよう意識しています	排泄チェック表でのパターンの把握と食事や運動を織り交ぜた自力排泄を支援しています。できるだけおむつの使用に頼らない支援が行われています。	
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	乳酸菌、食物繊維を意識したメニューをつくり、日中は活動的に過ごせるようレク・体操を行なっております。便秘が続くときには先生に相談しています		
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	安全を考え職員が見守りできる時間内で相談し、希望の時間に入ってもらっています	現在は時間帯が決められた中で、入浴を楽しんで頂いていますが、今後は利用者の希望を把握しながら、対応を検討することとしています。	
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	生活リズムが崩れない程度に昼夜問わず本人の状態にあわせた対応をしています		
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	個人ファイルや薬専用のファイルを活用を一人ひとりの薬の把握に努めています		
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	出来ること・出来ないことを理解した上で一人ひとりの嗜好にあわせた気分転換できるようなレクに結び付けています		

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
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	体調など状態にあわせてご家族と相談した上で職員・ご家族どちらかで外出支援をしています。知人（友人）との外出もご家族と相談の上で行うことがあります	夏場など好天時には、利用者の体調を見ながら散歩を奨励しています。その他の外出には、家族の協力を得ています。ホームではドライブも実施していますが、新たな試みも検討されています。	
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	運営上個別の金銭所持は原則として行っていませんが、本人の希望を大切にしご家族と相談の上、持参している方もいます		
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	電話・手紙は希望に対応しています		
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	一番心配になるトイレ・居室は捜さなくてもすぐ見つけられる工夫をしています。またリビングには職員が季節感をいれた行事予定表を提示したり、飾り付けをしています。カレンダーなども大きく見やすいものを提示しています	ユニット毎に利用者の状況により、若干の差異はあるものの、畳の小上がりや居間兼食堂など、優しい採光もあって明るい寛げる共用空間となっています。	
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	一人になれるスペースを用意したり、変わらない雰囲気の中で顔なじみになるよう席の工夫をしています		
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	ご家族を相談し、普段から見慣れたものや使い勝手の良いものを用意し配置してもらっています	家族と相談しながら、利用者本位の居室となっています。大きな収納スペースがあり、利用者の状況に合わせた家具や調度品がならび寛ぎの空間となっています。	
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	目印をつけたり手すりを利用してもらったりして自立支援を意識してケアをしています		