

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	0190200204		
法人名	株式会社ニチイ学館		
事業所名	ニチイケアセンター元町(2階ユニット ラベンダー)		
所在地	北海道札幌市東区北25条東20丁目5-15		
自己評価作成日	令和 7 年 2 月 14 日	評価結果市町村受理日	令和 7 年 3 月 13 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	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=0190200204-00&ServiceCd=320&Type=search
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフ・クラブ
所在地	札幌市北区麻生町3丁目5の5 芝生のアパートSK103
訪問調査日	令和 7 年3月6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)】

ご本人・ご家族の意向を大切に、家庭的な環境のもとで一人ひとりに寄り添った支援をこころがけております。

【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)】

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る (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)	○	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している (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、安心して暮らせている (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
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	ホームの理念『みんなが集まる笑顔が絶えない家』を目標に一人ひとりに寄り添った支援を実践している。		
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	事業所や会社のチラシ等を地域回覧板へ載せていただき地域のかたへの周知を図っている。		
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	ご家族はもとより施設へ見学へいらした方へ、施設での認知症ケアや支援についてお伝えしている。運営推進会議を通して日々の研修の内容についても共有を行う。		
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	施設の近況やイベントについても報告を行い、意見交換を行っている。		
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	市や区の担当者との交流は少ないが、施設運営についての疑問点等は札幌市介護保険課へメールを活用し積極的に質問をし意見をいただいている。		
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	定期的な研修の実施と年に4回の『身体拘束適正化検討委員会』を実施し身体拘束を行わない支援についての理解と情報を共有し、日々の支援に活かしている。		
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	虐待防止についての会社スローガンを事業所内へ掲示。高齢者(障がい者)についての虐待防止に関わる研修を年に2回以上の研修を実施している。		

ニチイケアセンター元町(2階ユニット ラベンダー)

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	虐待防止の研修の際に、資料を用い権利擁護についての勉強会を実施している。		
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	契約時には契約書と重要事項説明書の読み合わせを行い、適宜質問等の時間を設け充分な納得を得てから契約の締結を行っている。		
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	玄関に意見箱の設置。各ユニット入り口に苦情窓口についてのポスターを掲示。 面会や電話連絡の際にはご家族からのご要望について積極的に伺うよう務めている。		
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	月に1回のホーム内での会議において運営状況等を報告し職員からの意見を聞き運営に繋げている。		
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	非常勤職員へは『キャリアアップ制度』を設け、本人のスキルアップと同時に時給アップへとつなげている。常勤職員については人事考課による評価・個人面談を実施。意見を聞き職場環境の整備を行っている。		
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	動画や資料を用いて月に1回以上の研修を実施。管理者・リーダーは各職員のスキルを把握し、適宜指導を行っている。		
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	他事業所との交流は少ない。管理者・リーダーは他事業所・病院と接点がある際には積極的に意見を伺うよう務め、職員へ情報の共有を行っている。		

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
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	入居前にご本人・ご家族を交えアセスメントを実施し、ご利用者にとって必要な支援を検討。入居後もご本人が安心して生活できるよう都度、職員間でもアセスメントを実施しサービスの提供を行っている。		
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	入居前にご家族より充分に聞き取りを行い、ご利用者が大切にしていることやお困りごとを聞き、ご家族のご要望を踏まえて入居の準備を進めている。		
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	アセスメントを実施しその情報をもとに職員を交え入居前カンファレンスを行い、情報の共有とご利用者にとって必要な支援は何か？を検討。検討内容を介護計画・サービス内容へ反映させている。		
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	ご利用者同士、暮らしを共にするにあたり職員が間に入り、良好な関係を築けるように努めている。ご利用者の既存能力を理解しお手伝いを職員と共に行っていただき、役割を見出し関係を築いている。		
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	面会や電話連絡の際にご家族へホームでの生活や日々の様子についてお伝えし、情報を共有。その際にご意見・ご要望を伺いご利用者の支援へつなげている。		
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	通常の面会はもちろん、海外で生活されているご家族とタブレットを使用しLINEを活用したオンライン面会等を実施し、馴染みの人との関係を続けられるよう支援を行っている。		
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	リビングでの座席の配置を考慮し、ご利用者同士が良好な関係を築けるよう職員が会話の投げかけ等を行いコミュニケーションを図っている。		
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	契約終了後もご家族や施設より相談があった際にはホームでの支援を活かしたアドバイスやフォローに努めている。		

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
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	ご本人の意向を把握し、またそれが困難な場合は本人本位にサービスの検討を行っている。		
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	入居前情報・アセスメントやご家族からのお話も参考に、生活歴や馴染みの暮らしの把握に努めている。		
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	職員間で情報共有し、ご利用者の一日の過ごし方や心身状態・有する能力の把握に努めている。		
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	職員によるモニタリング・担当医師や看護師の意見をもとにカンファレンスを実施。ご本人・ご家族のご要望を参考にした介護計画の作成に努めている。		
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	サービス内容・気づきや特記事項を介護記録へ記入。特筆すべき重要事項については別冊の連絡ノートへの記載にて情報の共有を行っている。		
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	ご本人やご家族のニーズにより、既存のサービスに捉われない柔軟な対応を心がけている。		
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	地域包括職員より意見をいただき、地域ボランティアの活用やイベントへの参加を検討している。		
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	契約時に協力医療機関・急変時の対応についてご説明と同意をいただいている。定期往診の際に情報を共有し相談を行い、健康管理に務めている。		
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回の訪問看護にて健康管理・アドバイスや助言をいただいている。		

ニチイケアセンター元町(2階ユニット ラベンダー)

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
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。	入退院時には医療機関との連絡をこまめにとり早期の退院へ向けて連携を図り、必要に応じて退院時のご家族を交えてICを実施している。		
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	契約時に重度化や終末期における当社の指針を提示・ご説明。医療機関とともにご家族より急変時の対応等についても確認し書面で取り交わしを行う。		
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	年間の職員研修内にて急変時・事故発生時(リスクマネジメント研修)マニュアルや資料を用いて研修・訓練を実施。		
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2回の消防訓練の実施。有事の際には近隣住民への協力・救助をお願いしている。 年間研修内での非常災害時の対応にて業務継続計画(BCP)を活用した研修・訓練の実施。		
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	一人ひとりの人格を尊重し、自尊心・羞恥心に配慮した声かけや支援を行っている。 また、身体拘束適正化検討委員会内でグループワークテーマ『スピーチロック』についての検討を実施。		
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	ご本人の意向を尊重。意思表示が難しいご利用者についても質問への工夫やご家族の協力を得たり、普段の生活から好みの把握等に努めている。		
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	一人ひとりのペースを尊重し、支援を行っている。全てのご要望に沿う事は難しいが、可能な限り本人主体・本人本位となる支援に努めている。		
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	訪問美容室による散髪の実施。ご本人・ご家族のご要望を都度お伝え。普段の整容についてはお好みの商品の購入に努めている。		

ニチイケアセンター元町(2階ユニット ラベンダー)

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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	献立はご利用者の希望や嗜好をとりいれている。可能なご利用者には盛り付けや洗い物・片付けをお手伝いいただき、楽しみながら自身の力を活かせるよう支援を行っている。		
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	献立・水分・食事量について記録。嚥下状態に応じた食事形態での提供、必要に応じて介助を行う。栄養状態については医師より血液検査等の数値をもとに助言をいただく。		
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	自身でケアが難しい方へは介助を行い、むせ込み等のリスクがある方へはスポンジブラシを使用し誤嚥の予防に務めている。月1回の訪問歯科より指導・助言をいただいている。		
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	個々の排泄のリズムと残存機能を把握し可能な限りトイレでの排泄が行えるよう支援を行っている。		
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	健康管理記録にて毎日の排泄を把握。可能な限り乳製品の摂取や運動の促しにより自然排便を目指している。便秘症のご利用者については医師と相談し下剤等の使用により排便のコントロールを行っている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴表に沿い順番に入浴していただいているため、ご希望にそった入浴は難しい日もある。入浴剤の使用により香りを楽しんでいただく等の工夫を試みている。拒否があるご利用者については入浴表に理由を記載。		
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	一人ひとりの生活習慣や体力を考慮し、皮膚状態悪化の懸念より昼寝や適宜臥床介助を行っている。安眠へ繋げられるよう室温調整や環境の整備を心がけている。		
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	疾病と薬の効能・副作用を理解し、薬事情報等へ変更があった際には記録を通して情報の共有を行っている。服薬事故防止のためダブルチェック等決められたルールに則り服薬を行っている。体調変化の際は医師へ報告。		
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	一人ひとりの生活歴や趣味嗜好を理解し、役割や楽しみを見出しお手伝いをお願いしたりそれぞれ有意義な時間となるよう支援をこころがけている。		

ニチケアセンター元町(2階ユニット ラベンダー)

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	おひとりでの外出が難しいため、ご要望があった際にはご家族の協力も得て可能なかぎり出かけられる支援に努めている。		
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	ご要望があった場合、ご家族の協力も得ながら職員も外出し買い物へ同行支援を行っている。		
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	施設へ届いたお手紙等はご本人へお渡し。返事を書かれる際には可能な限り支援を行う。ご家族へも適宜取次ぎ対応を実施。		
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	共用部分へは季節の飾りつけや大きめの日めくりカレンダーを掲示。室温・明るさについては快適に過ごしていただけるよう適宜調整。廊下や居室では混乱を招かぬよう環境の整備・整頓を行っている。		
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	ご本人の性格やご要望を把握し、座席の配置を考慮。独りにになりたい、休みたい等の訴えがあった際には居室で過ごしていただくよう促しご案内・見守りを行う。		
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	家具等はご本人のご要望を取り入れ、過ごしやすいよう配置。馴染みのものをお持ちいただくことにより、居心地の良い空間となるよう配慮している。		
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	居室内はご本人やご家族の意見を参考に可能な限り住み慣れた生活空間へ近い環境作りを目指している。トイレには目印を、居室入り口へはネームプレートを作成しご利用者が認識しやすい環境作りを心がけている。		