

1. 評価結果概要表

平成 20 年 10 月 30 日

【評価実施概要】

事業所番号	0191000041		
法人名	株式会社ニチイのほほえみ		
事業所名	グループホーム ニチイのほほえみ江別		
所在地	北海道江別市緑町西1丁目110-1 (電話) 011-391-9331		
評価機関名	社団法人 北海道シルバーサービス振興会		
所在地	〒060-0002 北海道札幌市中央区北2条西7丁目かでの2・7 4階		
訪問調査日	2008年 9月 24日	評価確定日	平成20年10月30日

【情報提供票より】 (平成20年 8月 1日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和 平成 19年 11月 1日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	16 人 常勤 15人, 非常勤 1人, 常勤換算 11.2人

(2) 建物概要

建物構造	木造 造り	
	2階建ての	1 ~ 2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)	60,000 円
その他の経費(月額)	20,000 円
敷 金	有 (円) 無
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (120,000円) 有りの場合 無 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 1ヶ月33,000円 円 実費精算

(4) 利用者の概要 (8月 1日現在)

利用者人数	17名	男性	4名	13名
要介護1	1名	要介護2	10名	
要介護3	4名	要介護4	2名	
要介護5	0名	要支援2	0名	
年齢	平均 84歳	最低	71歳	最高 94歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	近藤眼科、野幌歯科、成田整形外科、たぐち内科クリニック、 泌尿器科さいとうクリニック、友愛記念病院
---------	--

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当事業所は平成19年11月に開設され近隣には保育園や公園があり、周辺は緑の多い閑静な住宅地に位置している。事業所の理念である「元気で、楽しく、のんびりと、地域と共に末永く」は職員が毎朝唱和し、ケアのモットーとして定着している。利用者は一人ひとりのペースを尊重した関わりの中で、ゆっくりゆったり落ち着いた雰囲気の中で生活している。また、個別のレクリエーションなどを取り入れ、心身の機能低下を最小限に抑える取り組みを行なっている。協力医療機関は内科、歯科、眼科、整形外科、泌尿器科などの複数と連携し適切な医療が受けられる体制を整え、安心が確保された事業所である。

【重点項目への取組状況】

重点項目 ①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4) 今回は初めての外部評価であり、該当事項はない。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価は職員の全員参加のもとに、ホーム会議で話し合い実施している。協議のもとに取り組みが必要な事項の確認をし、取り組みたい項目が多数あがっている。今年度は、外部評価を踏まえ優先度が高く、実践可能な項目を選択し、着実な改善に向けた取り組みが望まれる。
重点項目 ②	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) 定期的に運営推進会議を開催している。メンバーは自治会役員、民生委員、包括支援センター職員などが参加し、情報交換や様々な提案を事業所運営に反映するなどの努力をしているが、利用者や家族の参加が得られな状況がある。今後は積極的に参加を呼びかける取り組みが望まれる。
重点項目 ③	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7, 8) 意見、苦情等は苦情箱の設置、家族会、家族の訪問時や連絡の際などの様々な機会に意見を伺うようにしている。また、事業所苦情窓口の他に、法人として24時間専用電話受付を行い、迅速で適切な対応ができるように体制を整えている。
重点項目 ④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3) 地域の盆踊りに参加、詩吟や民謡サークルの訪問など、地域住民と利用者が交流する機会を積極的もっている。また、読み聞かせや民謡のボランティアなどを受け入れその活動も定着しているが、更に、地域の保育園児と交流の機会を持つ為の話合いが重ねられているので、利用者との楽しい交流が持たれる事を期待したい。

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 (すでに取り組んでいることも含む)
I. 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	運営理念は事業所開設時に職員により作成されたもので「分かりやすく、忘れない、心にしみる」言葉を理念として定め、事業所内に掲示している。		
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	職員は、毎朝理念を唱和し、共有を図りながら、日々のケアを実践している。		
2. 地域との支えあい					
3	5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、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	地域の盆踊りに参加し、詩吟や民謡サークルの訪問を受けるなど地域住民と利用者が交流する機会をもっている。また、読み聞かせや民謡ボランティアなどを受け入れその活動も定着している。今後更に、地域の保育園児との交流会を検討し話し合いを重ねている。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	○評価の意義の理解と活用 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	自己評価は職員の全員参加のもとに、ホーム会議で話し合い実施している。取り組みが必要な事項を確認し、対策を協議している。	○	自己評価において、取り組みたい項目が多数あがっている。外部評価を踏まえ、優先度が高く、実践可能な項目を選択し、着実な改善に向けた取り組みが望まれる。

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	8	○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	運営推進会議は定期的開催し、自治会役員、民生委員、包括支援センターの職員などが参加し情報交換や様々な提案を事業所運営に反映している。提案や意見は、ホーム会議やカンファレンスで協議し、日々のケアに活かす取り組みが行われている。	○	運営推進会議は定着化してきているが、利用者、家族の参加が得られない状況がある。今後は参加を積極的に呼びかける取り組みが望まれる。
6	9	○市町村との連携 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、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	市との連携は、運営推進会議の報告や包括支援センター職員を通して行っている。また、管理者会議に参加し、協議事項や関連情報などは職員へ周知している。	○	事業所としては、災害対策について市と連携し体制を整備していきたい意向がある。地域の協力体制確立に向けて積極的な取り組みが望まれる。
7	14	○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	利用者それぞれの担当職員による近況報告書を、毎月家族に郵送している。更に、請求書の郵送時に金銭管理報告も同封しており、便りが届いた頃に電話連絡を取る等、定期的な報告を行なっている。また、家族の訪問時は勿論、随時の連絡も行っている。	○	便りや日常的な関わりで家族との連携に努めているが、利用者の担当職員が定期的に変わる体制にある。家族が意向、要望などを話しやすい馴染みの関係を保つ為にも、職員の定期的異動体制の検討が望まれる。
8	15	○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	苦情等は苦情箱を設置したり、家族会、家族の訪問時や連絡の際などの様々な機会に意見を伺う様にしている。また、事業所苦情窓口の他に、法人として24時間専用の電話受付を行い、迅速で適切な対応ができるように体制を整えている。		
9	18	○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	職員の異動は極力抑えるように努めている。また、新採用職員には、一定期間フォロー体制をつくり、利用者が戸惑わないようにシフト調整をしている。		

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					
10	19	○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	事業所外の研修は案内をみて職員が自主的に参加し、研修後は報告や回覧などで職員間で共有を図っている。職員は個々に目標を持ち資格取得に取り組んでいる。新採用職員には日常のケアを通して必要な知識・技術を取得する教育研修を行なっている。	○	管理者と職員は、人材の育成はよりよいケアや目標の達成に必要なものであるという認識を共有している。今後は職員の経験や意欲を勘案し、職員一人ひとりに対応した計画的な研修への取り組みが望まれる。
11	20	○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	市内のグループホーム職員交流会での活動報告・情報交換・実習生の受け入れや利用者交流会などへ参加している。また、ケアマネジャー連絡会議などにも参加し、職員の研修などに繋げ、サービスの質の向上に活かしている。		
Ⅱ.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					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	相談時には利用者・家族の状況や要望などを聞き取り、入居前には訪問して頂き、おやつ時に他の利用者とお茶を共にしたり、レクリエーションの様子を見学してもらったり、事業所の雰囲気を感じてもらい徐々に馴染めるよう配慮している。		
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	○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	利用者が介護される一方の関係にならないように、一人ひとりの生活暦を踏まえ、買い物、家事、家庭菜園作業などを職員と協働で行い、利用者の能力や技を活かす機会を積極的に作り、職員と共に支え合う関係が築かれている。		

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 (すでに取り組んでいることも含む)
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					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	○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	入居時には今までの生活暦を家族や関係者から良く聞き取り情報を得るほか、利用者の日常の行動、会話から思いや願いの把握に努めている。利用者一人ひとりの思いを大切に、利用者本位の暮らしを支援している。		
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					
15	36	○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	アセスメントに基づいた介護計画書を作成し、カンファレンス、モニタリングを実施している。利用者、家族、関係者の意向、要望も取り入れ作成されている。		
16	37	○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1ヶ月、3ヶ月、6ヶ月で定期的カンファレンスを行い見直しを行っている。利用者の状態変化に即した見直しも随時実施している。		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	○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	家族が宿泊できる和室が用意されている。受診や通院の送迎支援、入院した場合は管理者が病院と連携し早期退院の支援をするなど、事業所の多機能を活かした柔軟な対応をしている。		

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. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
18	43	○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し、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	入居前のかかりつけ医を継続している。複数の協力医療機関及び訪問看護ステーションと連携しており、必要に応じて相談や訪問が出来る体制が整っている。		
19	47	○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	現在は重症者や終末期に該当する利用者はいないため、その体制整備はしていない。	○	出来るだけ早い段階から本人や家族に向けての、重度化や終末期に対する事業所の対応の指針を整備し、看取りの考え方を家族に示す事が望まれる。入居時の段階から説明し、状況変化に応じて方針の共有を図る取り組みが望まれる。
IV. 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					
20	50	○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	日誌や会議記録、職員同士の会話はイニシャルを使う。大声で話しかけたり、命令口調にならないようにしたり、利用者のプライドを損ねないように配慮している。		
21	52	○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	事業所の理念に「のんびり」を取り入れ、利用者のペースで暮らして頂くことをモットーにしており、職員の動きは静かで、利用者の生活のリズムを大切にして支援している。		

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					
22	54	○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	利用者の希望を献立に取り入れながら、季節の食材を使い、手作りを楽しんでいる。食材や料理時の話題をしながら食事介助を行っている。又、食事の下準備や後片付けなどを職員と共に行なっている。	○	利用者が食事している間は、きめ細かな食事介助に徹している為に、利用者と職員が食卓を囲んで食事するという家庭的雰囲気欠ける面が伺えた。事業所の特性を踏まえて利用者と一緒に食事を楽しめる環境づくりを前向きに検討する事を期待したい。
23	57	○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ず、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	毎日入浴できる体制が作られている。利用者の希望や状況にあわせ週2回～3回程度入浴支援をしている。異性入浴介助は利用者の希望を聞くなど配慮している。		
(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					
24	59	○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	テーブル拭き、食事の下準備、植物の世話、掃除、洗濯物たたみなど個別にやりたいこと、やれることを役割として支援をしている。カルタやボール遊びなどのゲームや趣味など利用者が好む内容を取り入れ、喜びや楽しさに繋がる支援に取り組んでいる。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	日常的な買い物や散歩は勿論、秋は近くの公園で栗ひろいを楽しんだり、冬は雪かきや雪だるまつくりなど、季節感を取り入れた外出支援に取り組んでいる。		
(4) 安心と安全を支える支援					
26	66	○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	日中は鍵をかけていない。人の出入りがわかるようにセンサーを設置している。利用者が外出する様子がある時にはさりげなく声かけを行ない見守りを行っている。		

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)
27	71	○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	火災や地震及び夜間を想定した避難訓練を年2回実施している。防災グッズも用意し災害に備えている。	○	災害は地域の協力が不可欠であるため、事業所の避難訓練にとどまらず、運営推進会議で呼びかけ地域や市町村との具体的な連携体制の確立を期待したい。
(5) その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	77	○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	一人ひとりの水分や食事の摂取量を記録し、必要量が確保できるように配慮している。季節の食材を使い、味付けや盛り付けを工夫している。また、個別の嚥下や咀嚼の状況に合わせた調理や食事介助をしている。		
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1) 居心地のよい環境づくり					
29	81	○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）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	共用空間には季節の花や利用者の作品が飾られ、音楽が流れ寛ぎやすい空間となっており、利用者が落ち着いた穏やかな表情で暮している。		
30	83	○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	居室には利用者が使い慣れた馴染みのベッド、家具、装飾品、絵画などが持ち込まれており、居心地よく暮らせる配慮がある。		

※ は、重点項目。