

1. 評価結果概要表

作成日 平成 22年 1月 28日

【評価実施概要】

事業所番号	0190200196		
法人名	株式会社 ニチイ学館		
事業所名	ニチイのほほえみ東苗穂		
所在地	札幌市東区東苗穂10条2丁目10-23 (電話) 011-790-1520		
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 北1条ビル3階		
訪問調査日	平成22年1月26日	評価確定日	平成22年3月11日

【情報提供票より】 (平成21年11月28日事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	昭和(平成) 21年 10月 1日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	17 人	常勤 16人, 非常勤 1人, 常勤換算	16.2人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨	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)	72,000 円	その他の経費(月額)	光熱水費23,100円	
敷金	有( ) 円) 無( )			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) (144,000 円) 無( )	有りの場合 償却の有無	有( ) / 無( )	
食材料費	朝食	250 円	昼食	350 円
	夕食	400 円	おやつ	円
	または1日当たり 1,000 円			

(4) 利用者の概要 (1月 26日現在)

利用者人数	15 名	男性	2 名	女性	13 名
要介護 1	4 名	要介護 2	3 名		
要介護 3	3 名	要介護 4	4 名		
要介護 5	1 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 84.7 歳	最低	77 歳	最高	96 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	医) 札幌病院 医) 新井眼科クリニック 医) ミタルケア札幌 社) 勤医協中央病院 医) 東苗穂たんぼクリニック 医) 札幌ミタルクリニック
---------	--

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

札幌市郊外の住宅地にある、幹線道路に面したグループホームです。ホーム内は清潔で、トイレやお風呂、廊下などは広くゆったりとした造りとなっています。職員が考えたホームの理念をもとに、きめ細かなアセスメントを実施し、利用者本位の介護が実践されています。職員が利用者活発に話しかけ、親しみやすい雰囲気を作られています。運営推進会議には多数の家族の参加をいただいています。また、法人内研修体制が充実し、ホーム内にも、献立や研修、感染予防、レクリエーション、防災などの委員会を設けてサービスの充実を図っています。管理者やリーダーを中心に職員間のコミュニケーションを良くするよう心がけています。

【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) 外部評価の課題であった「職員を育てる取り組み」については改善に取り組んでいます。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 自己評価はユニットリーダーが中心となり職員全員の意見を集約して作成しています。項目内容についてもガイドブックを参考に理解を深めています。
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) 運営推進会議は2ヵ月に1回のペースで開催され、地域包括支援センター、町内会長、民生委員、4~5名程度の利用者家族などの参加があります。行事報告や年間計画、介護制度、災害時協力、外部評価結果などをテーマに話し合い、意見交換されています。
	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) 運営推進会議に毎回4~5名程度の家族の参加があり、意見をいただいております。ほかに家族会も設置しています。重要事項説明書にホーム及び運営法人のコールセンター、札幌市など外部の苦情、相談受付窓口を明記しています。
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) 日頃から散歩で会った住民の方々と挨拶を交わしたり、職員が介護の知識を伝えたりしています。町内会の回覧板にホームの通信を回し、情報交換をして、町内会の交流会や茶話会に利用者と一緒に参加しています。また、絵手紙をつくるボランティアも受け入れています。

## 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)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
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	職員で話し合いホーム独自の理念を作っています。理念の中で「地域に根ざしたグループホーム」を目指し、地域密着型サービスとしての理念を確立しています。また、ユニット毎にケア方針を作成し、個人の尊厳を重視しています。		
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	理念は簡潔でわかりやすいもので、玄関や事務所スペースに掲示しています。また、ユニット毎に毎月の目標を設定する際にも理念に立ち返って考えるよう管理者が指導しています。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
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	日頃から散歩で会った住民の方々と挨拶を交わしたり、職員が介護の知識を伝えたりしています。町内会の回覧板にホームの通信を回し、情報交換をして、町内会の交流会や茶話会に利用者と一緒に参加しています。また、絵手紙をつくるボランティアも受け入れています。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
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	自己評価はユニットリーダーが中心となり職員全員の意見を集約して作成しています。項目内容についてもガイドブックを参考に理解を深めています。外部評価の課題であった「職員を育てる取り組み」については改善に取り組んでいます。		

札幌市東区 グループホームニチイのほほえみ東苗穂

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)
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2ヵ月に1回のペースで開催され、地域包括支援センター、町内会長、民生委員、4～5名程度の利用者家族などの参加があります。行事報告や年間計画、介護制度、災害時協力、外部評価結果などをテーマに話し合い、意見交換されています。		
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	運営推進会議に地域包括支援センター職員の参加があり、制度等の情報をいただいています。またグループホームの各種申請書類の提出の際に、作成方法などを市の担当者に問い合わせしており、いつでも相談できる関係にあります。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
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	家族が来訪された際に利用者の暮らしぶりや預かり金を報告し「ほほえみ東苗穂通信」を毎月作成して、写真や絵手紙とともに家族に送付しています。来訪が少ない家族には預かり金を郵送で報告しています。今後は利用者一人ひとりについて、お手紙の作成も検討しています。	○	ホームだよりに加え、利用者一人ひとりの暮らしぶりについて、お手紙などを作成し家族に提供するなど、報告内容の一層の充実を期待します。
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	運営推進会議に毎回4～5名程度の家族の参加があり、意見をいただいております。ほかに家族会も設置しています。重要事項説明書にホーム及び運営法人、コールセンター、札幌市など外部の苦情、相談受付窓口を明記しています。		
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	法人内の異動はほとんどなく、また離職が少なくなるよう、リーダーや教育係が職員の話聞きストレスや悩みの緩和に努めています。退職者がある場合でも利用者に応じて伝え方を変え、ダメージを防ぐよう努めています。		

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)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
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	法人全体で段階に応じた研修を用意しており、職員が受講しています。また資格取得に向けても運営法人で対策講座を開いています。法人内研修以外の外部研修にも職員が交替で参加し、ミーティングの際に報告を行っています。		
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	管理者はグループホーム管理者会議に参加し同業者と交流する機会を持っています。また、職員もグループホームネットワークの勉強会で他のグループホーム職員と交流する機会があり、事例検討会などを行なっています。その他札幌近郊の系列ホームの管理者同士、介護支援専門員同士の交流もあります。		
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
12	26	○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、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	利用開始前に利用者に必ずホームに来ていただき、不安の種類に応じて他の利用者とのコミュニケーションをしていただいたり、ホームの説明を十分に行なうなどの対応をしています。利用開始後も利用者の状態を見ながら家族の面会頻度を増やしたり、他の利用者との関係作りに努めています。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
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	利用者に昔の料理方法や花の名前や世話の仕方、汚れの落とし方などを教えていただき、職員が学んでいます。夜勤の際に「早く寝なさい」のように職員に労りの言葉をかけていただいたり、トイレ介助の際に「ありがとう」という感謝の言葉を掛けていただくなど、お互いに支え合う関係を築いています。		

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)
<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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
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	利用開始時に収集した家族や利用者へのヒアリングをもとに思いや意向を把握しています。センター方式のアセスメントシートのほかに独自のアセスメント票を用いて好みやできることを把握し、普段の生活の中で得られた情報も蓄積しています。		
<b>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</b>					
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	当初の作成時に利用者や家族の意見を参考にアセスメントを行ない、管理者と計画作成担当者が中心となって介護計画を作成しています。計画には日常の生活支援についても細かく記しています。作成後の計画は家族に説明し、署名・捺印をいただいています。		
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	3ヵ月毎に介護計画の見直しが行なわれており、利用者の状況に応じた見直しも実施されています。計画作成者がモニタリングを行ない、ケアカンファレンスで職員や医療関係者の意見を収集しています。また時には家族の参加もいただいています。カンファレンスでの検討内容も記録・整理されています。		
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
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	食材の買物に利用者で行ったり、本や洋服など個別の買物も支援しています。月1回の訪問理美容が利用でき、希望があれば他の理美容の送迎もしています。家族が泊まれるよう、布団や和室を用意しており、地域での介護相談も受け付けています。		

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)
<b>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</b>					
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	冬期間は月1回の協力医療機関の往診を受けています。その他かかりつけ医の往診を受けている利用者もいます。協力医療機関への通院支援はホームで行なっています。受診結果は電話やFAXにて家族に報告し、場合によっては医師から直接伝えていただいています。		
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	過去にホームで終末期を迎えた利用者はまだいません。今までは重度化した場合は主治医と話し合い入院するケースが多くなっていますが、今後はホーム及び法人全体で重度化や終末期に向けた方針を決め、「重度化した場合の対応に係る指針」等の書式も整備する方向としています。	○	重度化や終末期のあり方について、早い段階で家族や主治医と話し合い、ホームの方針を説明した上で書類を取り交わすなど、方針の共有化を期待します。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
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	利用者の誇りやプライバシーを尊重し、普段の言葉掛けやトイレ、排泄介助に気を配っています。個人記録等も適切に保管しており、個人情報の管理については法人内研修を徹底し、定期的にテストを行なっています。面会簿は単票形式にしています。		
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	利用者や家族から収集した情報を参考に、その人らしい生活ができるようホームの都合を優先することなく体調や希望、ペースに合わせたケアプランを作り、生活支援を行なっています。起床や食事の時間なども利用者の体調に合わせて調整しています。		

札幌市東区 グループホームニチイのほほえみ東苗穂

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)
<b>(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</b>					
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	調理や食器洗い、後片付け、テーブル拭きなど利用者の協力をいただいています。献立委員の職員が考え献立を作っています。一方、休憩時間などの諸事情から、利用者と一緒に食事を摂るのは一部の職員に留まっています。	○	職員全員が利用者と一緒に食事ができるよう、運営法人全体での仕組み作りの検討を期待します。
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	入浴日は決めておらず、毎日入浴することができ、2～3日に1回は、利用者全員が入浴しています。入浴を拒む場合はその利用者だけ曜日を定めたり、無理強いせず足浴から始めたり、入浴剤を使うなど、清潔を保ちながら柔軟に対応しています。		
<b>(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</b>					
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	食事の準備や後片付けのほか、部屋の掃除、ぞうきんがけ、おやつ作りを手伝っていただいています。月に2回、絵手紙教室のボランティアの訪問も受けて、一緒に絵手紙を作っています。ホームで夏祭りや敬老会などの年中行事も行なっています。		
25	61	○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	夏場は毎日のように近くの公園に散歩に出かけており、コンビニへの買物にも行っています。車椅子の方には介護タクシーを利用して外出を支援しています。年に2回、バスで全員が出かける外出行事を実施しています。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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	玄関は夜間以外は鍵をかけていません。事務所には玄関に面して窓があり、また玄関の内側にセンサーを設置し、ユニット内でも外出が把握できるようにしています。		

札幌市東区 グループホームニチイのほほえみ東苗穂

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)
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	年2回を目処に日中及び夜間を想定した避難訓練を実施しており、災害時のマニュアルも整備されています。近隣のコンビニエンスストアに災害時の協力をお願いしています。また職員は定期的に救急救命訓練にも参加しています。		
<b>(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
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	運営法人の管理栄養士が作成したカロリーや栄養バランスが考慮された献立をもとに食事を提供しています。献立を自ら作るユニットでは運営法人にアドバイスを受けています。また食事や水分の摂取量もきめ細かく記録し、調整しています。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1)居心地のよい環境づくり</b>					
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	共用空間は清潔に保たれ家庭的な雰囲気となっています。また壁には利用者の写真や季節の装飾が多数飾られています。温度や湿度、光や音も適切に調節され居心地よく過ごせるように保たれています。管理者が中心に、特に匂いに注意を払い、改善を実現しています。		
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	居室は利用者の馴染みの家具や生活用品が持ち込まれ、安心して過ごせる場所となっています。居室の入り口には部屋が判別しやすい写真やのれんがあります。		

※  は、重点項目。

※ WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票（様式1）を添付すること。