

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 22年 2月 2日

### 【評価実施概要】

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 (電話) 011-738-8181		
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20日	評価確定日	平成22年3月4日

【情報提供票より】 (平成21年12月10日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	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 10人, 非常勤 7人, 常勤換算	16.3人

### (2) 建物概要

建物構造	木造 造り
	2階建ての 1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)	70,000 円	その他の経費(月額)	水光熱費 18,900 円 上記に暖房費含む
敷金	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (140,000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 円		

### (4) 利用者の概要 (1月20日現在)

利用者人数	18 名	男性 4 名	女性 14 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名
要介護3	4 名	要介護4	3 名
要介護5	4 名	要支援2	0 名
年齢	平均 86.4 歳	最低 74 歳	最高 102 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	クリニック・イン・ザ・モーニング、メンタルケア札幌、ラビット歯科他
---------	-----------------------------------

### 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

運営法人が昨年変更となり設立年月日が昨年になっていますが、実際は大手介護事業者からの引き継ぎ後、4年が経過しているホームです。協力医療機関や他の往診医による充実した個別対応の医療支援により、利用者の健康管理が行き届いています。また、開設以来継続している近隣喫茶店での音楽療法、町内会や近隣マンション自治会との良好な関係が管理者の積極的な働きかけによって実現しています。様々な地域ボランティアを受け入れ、利用者の生活に変化と楽しみを提供しながら、管理者・職員が一丸となって利用者本位のケア実践に日々取り組んでいます。

### 【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取組、改善状況(関連項目:外部4) 運営法人の変更があったため、初めての外部評価となります。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 運営者及び職員は評価の意義を理解し、自己評価表作成にあたっては職員全員が意見を出し合い、管理者がまとめています。改善課題については会議で話し合い、具体的な改善策を講じたり、改善に向けた取り組みを継続しています。
	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ヵ月毎に民生委員、地域包括支援センター職員、町内会代表、家族代表、近隣自治会代表、ホーム職員を構成員として開催され、運営状況を報告すると共に、より良いホーム運営に向けた活発な討議が行なわれています。防災や自己評価内容への意見を聞き、地域の緊急時連絡網の整備、災害時の具体的役割分担を相談する等、サービス向上に具体的に繋げています。
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) 家族来訪時には出来るだけコミュニケーションを図り、意見や要望があれば専用ノートに記入して職員へ周知を図っています。必要に応じて全体会議で検討し運営に反映させています。毎年開催される家族会では、年間行事やホーム運営について説明しています。
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) 町内会に加入し、町内会行事へ可能な限り参加しています。また近隣マンションの自治会との交流、各種ボランティア(踊り、大正琴、蕎麦打ち実演等)の受け入れも活発で、地域との良好な関係が構築されています。

## 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	運営法人としての理念に加え、ホーム独自の理念を作成し、「地域の中でお互いに支え合うつながり」を謳っています。また、ユニット毎に理念を作成し、地域密着型サービスの実現に取り組んでいます。	○	ホーム独自の理念はホーム内に掲示されていますが、外部への理解・浸透を図るため、パンフレット等に印刷した理念を挟み込むことを検討しています。実現に期待します。
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	ホームの理念はホーム内に掲示すると共に、会議の際には管理者・職員が理念に基づき話し合いを重ね、具体的な実践に向けて取り組んでいます。		
<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	町内会に加入し、町内会行事へ可能な限り参加しています。また近隣マンションの自治会との交流、各種ボランティアの受け入れも活発で、地域との良好な関係が構築されています。		
<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	運営者及び職員は評価の意義を理解し、自己評価表作成にあたっては職員全員が意見を出し合い、管理者がまとめています。改善課題については会議で話し合い、具体的な改善策を講じたり、改善に向けた取り組みを継続しています。		

札幌市西区 ニチイのほほえみ八軒

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	会議は2ヵ月毎に民生委員、包括支援センター職員、町内会代表、家族代表、自治会代表、ホーム職員を構成員として開催され、運営状況を報告すると共に、より良いホーム運営に向けた活発な討議が行なわれています。防災や自己評価内容への意見を聞き、サービス向上に具体的に繋げています。	○	会議の出席が、管理者及び計画作成担当者に限られているため、職員への会議内容の浸透が十分とは言えません。会議録の回覧やミーティング時での報告を徹底し、職員全体が会議内容を把握してサービス向上に活かすことを期待します。
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	管理者は行政担当者が参加する西区管理者会議へ積極的に参加し、情報交換に努めると共に、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。		
<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	家族来訪時に、利用者の暮らしぶりや健康状態を伝えるとともに、毎月写真入りの通信を発行しています。通信には個人別のお便り欄を設け、利用者の状況を報告しています。金銭出納帳を作成し、家族への報告・確認も明確にされています。		
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	家族来訪時には出来るだけコミュニケーションを図り、意見や要望があれば専用ノートに記入して職員へ周知を図っています。必要に応じて全体会議で検討し運営に反映させています。毎年開催される家族会では、年間行事やホーム運営について説明しています。		
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	運営者は、馴染みの職員によるケアの大切さを十分認識しており、異動・離職を最小限に抑えるように努めています。新人職員の現場での実践にあたっては、十分時間をかけて馴染みの関係を作り、利用者へのダメージを防ぐケアの提供に取り組んでいます。		

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	運営者は、毎月開催される内部研修及び段階に応じた外部研修受講を促すことで、職員のスキルアップに積極的に取り組んでいます。キャリアアップ制度を設け、知識・技能等を確認する試験を導入し、職員の意欲の向上に繋げています。		
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	西区グループホーム連絡会に積極的に参加し、同業者との研修・交流の場として活用しています。ホーム同士でボランティア情報などを適宜交換しながら、サービスの質の向上に向けて取り組んでいます。		
<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、場の雰囲気に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	利用開始にあたっては、事前に利用者に見学していただき、ホームの雰囲気に馴染めるよう工夫しています。入院先から直接利用に至る場合には、必ず職員が病院を訪問して顔馴染みの関係を作っています。利用開始後は家族と情報交換しながら、きめ細かいケアを提供して利用者の不安軽減に努めています。		
<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	職員は、利用者の自立支援を基本に、出来ること、出来ないことを見極めながら、利用者の能力を引き出すケアに努めています。利用者から暮らしの知恵を学んだり、ともに楽しみ寄り合いながら、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	センター方式のアセスメントを活用し、利用者の思いや暮らし方の希望を事前に把握すると共に、日々声かけして確認・把握に努めています。確認が困難な場合には、表情や様子から思いを汲み取り、職員同士で情報交換しながら、利用者本位の暮らしを支援しています。		
<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	利用者や家族の意向を取り入れ、毎月カンファレンスで検討しながら、利用者本位の具体的な介護計画を作成しています。作成した介護計画は、家族に説明し同意をいただいています。家族からの新たな要望やアイデアを加えて作成し直す場合もあります。		
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	介護計画は3ヵ月毎の定期見直しに加え、毎月モニタリングを行なって、利用者の現状に沿った計画かどうか確認しています。定期見直し期間にかかわらず、利用者の状況や体調に変化があった場合には医師とも相談の上でその都度計画を見直し、現状に合った新たな介護計画を作成しています。		
<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	通院や音楽療法への送迎、歯科・皮膚科・マッサージ・理美容など、訪問によるサービス導入、薬剤師との連携など、家族と相談しながら柔軟な支援を展開しています。		

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	毎月2回の協力医療機関の往診に加え、利用者・家族の希望に応じて、かかりつけ医への受診を支援しています。協力医療機関とは24時間相談可能な連携が図られ、充実した医療支援が展開されています。		
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	ホームとしては、ターミナルケアへの対応までは行なわない方針ですが、利用者の状態に応じて、その都度家族・医師と連携しながら今後の方針を相談しています。	○	利用者の重度化への対応については、早い時期から家族・医療機関と方針を共有することが望まれます。ホームとしては医療連携体制に向けて調整中ということで、その実現及び重度化に向けた指針等を文書化し、家族・関係者と共有することを今後期待します。
<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	職員は、互いに注意し合いながら、利用者一人ひとりの尊厳を損なわない対応に努めています。個人情報に関わる書類は鍵付きロッカーで保管し、個人情報の保護が徹底されています。		
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	職員は利用者の希望を大事にし、コミュニケーションを図りながら一人ひとりのペースで、ゆったりとその人らしく過ごせるように支援しています。		

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>(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	利用者一人ひとりの力量に応じて、準備や後片づけを職員と共に行なっています。また、利用者の好みを献立に採り入れたり、行事食や出前、蕎麦打ち実演、外食、鍋パーティーやバイキング形式など、食事が楽しみなものとなるよう様々な工夫をしています。		
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てしまわずに、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	最低でも週2回の入浴を基本とし、利用者の希望に応じて午前・午後とも入浴することが出来ます。利用者の入浴毎にお湯を換え、清潔で心地よく入浴できるように支援しています。		
<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	利用者の希望や力量に応じて、家事参加や趣味活動（書道など）、音楽療法への参加（外部喫茶店）、毎月の行事（大正琴や踊りのボランティア訪問、外出レク）等、張り合いや楽しみのある生活を支援しています。		
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	天候の良い時期には、利用者の希望に応じて散歩に出掛けています。近隣喫茶店で行なわれる音楽療法（月1回）、季節毎の行事外出（花見・水族館・紅葉狩りなど）、出来るだけ戸外で楽しむ機会を設けています。		
<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	鍵をかけないケアを実践しており、ホームの玄関は日中施錠されていません。玄関と2階ユニット入口にはセンサーがありますが、センサーだけに頼らず職員同士が見守りながら利用者の自由な暮らしを支援しています。		

札幌市西区 ニチイのほほえみ八軒

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	消防署指導の下、昼夜を想定した年2回の避難訓練を実施しています。災害時の水・食料等の備蓄品も万全です。運営推進会議を訓練時に同時開催し、近隣住民の方々との連携・協力体制の強化を図っています。		
<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	水分量や食事摂取量は個人別に記録し、利用者に応じた必要量が摂取できるように努めています。嚥下機能や好みを勘案した食事の提供、医師の指導で栄養補助食品を提供するなど、バランスのとれた栄養摂取の支援をしています。		
<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	共用空間は明るく清潔で、季節感のある装飾や花などが置かれ、利用者が居心地よく過ごせるように工夫されています。利用者の撮影した風景写真、寄贈された動物の写真なども和やかな雰囲気を醸し出しています。		
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	居室には使い慣れた物、大事な品（家族の写真やお仏壇など）、生活用品が自由に持ち込まれています。利用者の好みや身体機能に応じて、過ごしやすい居室となるように家具等の配置にも配慮されています。		

※  は、重点項目。