

1. 評価結果概要表

作成日 平成 22年 4月 2日

【評価実施概要】

事業所番号	0193600160		
法人名	株式会社 ニチイ学館		
事業所名	グループホーム ニチイのほほえみ苫小牧		
所在地	苫小牧市光洋町1丁目5-17 (電話) 0144-75-2361		
評価機関名	株式会社 サンシャイン		
所在地	札幌市中央区北5条西6丁目第2道通ビル9F		
訪問調査日	平成22年3月27日	評価確定日	平成22年4月8日

【情報提供票より】(22年 3月 8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	16 人	常勤 15人、	非常勤 1人、 常勤換算 15.1人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 造り		
	3 階建ての	2 ~ 3	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)	48,000 円	その他の経費(日額)	光熱水費:700 円
敷金	有(円)	無	
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(96,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	有 1年
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(3月 27日現在)

利用者人数	18 名	男性 7 名	女性 11 名
要介護 1	3 名	要介護 2	5 名
要介護 3	7 名	要介護 4	2 名
要介護 5	1 名	要支援 2	0 名
年齢	平均 84.1 歳	最低 74 歳	最高 99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	神谷病院、苫小牧王子総合病院、光洋整形外科・内科・リハビリ、伊尾歯科
---------	------------------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

グループホーム「ニチイのほほえみ苫小牧」は、商店などが整い生活の利便性にも優れた環境の中、遠くには樽前山を望み、近くには海を見渡す事ができるなど自然環境にも恵まれた住宅地に位置している。光に配慮した照明、バリアフリー設計の浴室やトイレなど、法人のサービスの多機能性を生かして設備面も充実している。管理者は前向きに向上心を持って日々のケアに取り組み、その思いは職員にも浸透し、より良いケアを目指して全職員で利用者の思いや希望に沿った個別ケアに取り組んでいる。利用者はそれぞれのペースで穏やかな明るい笑顔で生活している。

【重点項目への取組状況】

重点項目	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、前回の取組事項はない。
重点項目	今回の自己評価に対する取組状況(関連項目:外部4)
	各ユニットリーダーが中心となり職員の意見を聞いて作成したものを管理者がまとめ上げている。自己評価を行う事で日々のケアの確認と振り返りになり、項目ごとに取り組む事でできていない部分に気づき、具体的な取組方法が見えてきたと感じている。
重点項目	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取組(関連項目:外部4,5,6)
	運営推進会議は、市役所職員、地域包括支援センター職員、町内会会長・副会長、民生委員、家族や利用者に参加して、2ヶ月ごとに開催している。市役所から制度改正についての連絡や外部評価・自己評価、地域参加の避難訓練などを議題として取り上げ、議事録を家族に送付している。家族からは参加時に議事録を見ての質問なども出されている。
重点項目	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)
	「ほほえみ苫小牧通信」の広報紙を2ヶ月ごとに発行して、利用者の普段の様子や行事の様子を報告している。また、家族の来訪時や電話の時に気付いた点や心配な事がないか声かけをして、常に家族の意見や不満を聞き逃さないように努めている。家族からの言葉はすべて介護記録に記入して申し送りする事で、全職員で内容を把握し日々のケアに役立てている。
重点項目	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	町内会に加入して、夏祭りに参加し出店や太極拳の披露などの催し物を見学している。地域のNPO法人が主催する廃品回収などにも参加している。また、日々の散歩時に近隣や公園で地域の人と挨拶を交わすなど地元の人々との交流に努めている。

2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価		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)
. 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	開設当初に職員全員で「私達は安全で安心して生活できる温かな家を提供します」「私達は皆様の意思を尊重します」「私達は個々のペースに合わせた援助を行います」という事業所独自の理念とスローガンを作成しているが、地域密着型サービスとしての理念は含まれていない。		職員全員で地域密着型サービスを踏まえた事業所独自の理念を作成する意向なので、その取り組みに期待したい。
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	理念は事業所玄関と各ユニットの事務所に掲示している。理念やスローガンは毎月の会議や申し送り時に意識しながら振り返りを行い、新たな目標を持ってケアを行うようにしている。		
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	町内会に加入して、夏祭りに参加し出店や太極拳の披露などの催し物を見学している。地域のNPO法人が主催する廃品回収などにも参加している。また、日々の散歩時に近隣や公園で地域の人と挨拶を交わすなど地元の人々との交流に努めている。		利用者の地域行事への参加を多くして、地域交流を深めて行きたい意向なので、その取り組みを期待したい。
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	各ユニットリーダーが中心となり職員の意見を聞いて作成したものを管理者がまとめ上げているが、職員の理解度には多少のばらつきが見られる。自己評価を行う事で日々のケアの確認と振り返りになり、項目ごとに取り組む事でできていない部分に気付き、具体的な取り組み方法が見えてきたと感じている。		次年度は、全職員でガイドブックを利用して自己評価に取り組む事で、各項目の理解を更に深め、日々のケアに役立てられるように期待したい。

外部評価	自己評価		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	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議は、市役所職員、地域包括支援センター職員、町内会会長・副会長、民生委員、家族や利用者が参加して、2ヶ月ごとに開催している。市役所から制度改正についての連絡や外部評価・自己評価、地域参加の避難訓練などを議題として取り上げ、議事録を家族に送付している。家族からは参加時に前回の議事録の内容についての質問なども出されている。</p>		
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>管理者は月1回ほど市役所を訪問して、各種届け出を行ったり運営上の疑問などできるだけ訪問して担当者に尋ねるようにしている。市役所の担当者からも「何でも聞きなさい」などという言葉をかけてもらうなど、市役所と連携が深められている。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>「ほほえみ苫小牧通信」の広報紙を2ヶ月ごとに発行して、利用者の普段の様子や行事の様子、新人職員紹介、ホーム長からの一言、個別の様子などを写真を交えて報告している。家族の来訪は毎月1回以上あるので、来訪時に利用者の様子を報告したり、家族の意向を聞いて随時連絡を入れて利用者の様子を伝えている。</p>		
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>玄関に意見箱を設置し、重要事項説明書に苦情相談窓口を掲載している。家族の来訪時や電話の時に気付いた点や心配な事がないか声かけをして、常に家族の意見や不満を聞き逃さないように努めている。家族からの言葉はすべて介護記録に記入して申し送りする事で、全職員で内容を把握し日々のケアに役立てている。</p>		
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>法人内で定期的な異動は行われていないが、職員のスキルアップのために今後は異動する事もある。ユニット間で異動が行われる事があるが、その時は利用者としつずつ触れ合う時間を作ったり個人情報把握する事でスムーズに馴染めるように工夫している。利用者への離職の報告は以前に大きな不穏を示した利用者がいたので、自然の流れで辞めるようにしている。</p>		

外部評価	自己評価		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. 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	法人内で新人研修など段階に応じた研修体制が整えられており、事業所内でも各職員に必要な研修を計画的に進めている。各職員は外部研修に参加する事で視野が広がり学ぶ事が多いと感じており、費用が自己負担の外部研修にも積極的に参加している。口腔ケアなど実践に役立つ内容の内部研修も計画的に行われ、研修後は全職員が報告書を提出している。		
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	北海道認知症高齢者グループホーム協議会や苫小牧市グループホーム連絡会などの外部研修に参加して同業者と交流している。また管理者は苫小牧市内の同業者を訪問して、見学や記録書類の書式なども参考にしてサービスの質向上に役立っている。		
.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	利用開始前に家族と本人に見学に来てもらい、ホーム内の雰囲気を覚えてもらうようにしている。来訪できない時は管理者とチームリーダーが自宅や病院を訪問して、本人と面識を持つように配慮している。利用開始後は寄り添う時間を多くしたり、相性の良い人と関係作りを心掛けて徐々に慣れるように工夫している。馴染めるまでの期間、自宅の外泊を取り入れる場合もある。		
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	管理者や職員は、昔の言葉やしきたり、料理や気配りなどを利用者に学んでいる。また「ありがとう」「ご苦労さん」などの感謝の言葉をかけてもらう事で励みになったり勇気もらうなど、精神面でも利用者を支えられていると感じている。		

外部評価	自己評価		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)
. 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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>担当制にする事で一人ひとりの利用者の思いや意向を把握しやすいようにしている。現在は殆どの利用者が会話による思いや意向の把握が可能であるが、言葉に表現しない時も表情や行動から寂しさなどの感情を把握するようにしている。遠慮している時は居室などで担当者がゆっくり話を聞く事で把握できるように配慮している。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>初期計画は関係機関から事前情報を収集し、計画作成者は利用者、家族の意向を入れて暫定計画を作成する。内容を家族に説明し同意の上、1ヶ月後にカンファレンスで見直し、家族・利用者とも話し合い内容を修正して介護計画を作成している。今後はカンファレンスに家族や利用者にも可能な範囲での参加を考えている。</p>		
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>介護計画の見直しは基本的に3ヶ月としている。利用者の状態を日常生活支援シートに記録して毎月モニタリングを行い、見直し時期にはカンファレンスで評価や課題を話し合い、修正も加えて介護計画を更新している。入退院時や体調などで日常生活動作に変化がある場合、また家族の意向がある時は介護計画を新たに作り直している。</p>		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>受診の送迎や個人の買い物、温泉などの送迎を行い、個別の希望に応じて柔軟に支援している。今後はもっと機会を増やしたいと考えている。1階に降りて法人のデイサービスの行事を見学して交流したり、冬季には運動したりして法人の利点を活かし支援している。</p>		

外部評価	自己評価		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	利用開始時に受診先の希望を聞き、協力医療機関以外の受診は基本的には家族の同行としている。受診時に利用者の健康状態などの手紙を家族に渡し、結果は家族を介して情報を共有している。月に2回、協力医療機関の内科医の往診があり、リハビリ受診には病院の送迎がある。内科、整形、歯科などを受診する中で協力医と連携を密にしている。		
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	利用契約書の中に、通院治療での範囲を超える医療行為が生じた場合は事業所での対応が困難であると明記されており、口頭でも説明している。事業所の方針を本部とも話し合いながら重度化や終末期に向けた具体的な方針を検討している段階である。		今後は本部との話し合いの上、事業所としての対応方針を明確に提示する事で、契約の段階で利用者、家族と方針を共有できるような方向に期待したい。
. 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	禁止語、指示語、また威圧的な言葉遣いや声のトーンに注意して研修やユニット会議で繰り返し話し合い、そのような言葉があればその場で注意し合っている。排泄の声かけは周囲に分からないように配慮し確認している。個人ファイル表紙の名前をイニシャルにし、個人情報の書類は適切に保管して取り扱いに注意を払っている。		
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	1日の流れは大まかに決まっているが、遅く起きた時は合わせて朝食を準備し、利用者の状態を把握しながら個別に対応している。希望があれば、居間でテーブルを利用した卓球を楽しんだり、歌を唄う、新聞を読む、おしゃべりを楽しむ、外出をするなど、利用者のペースに合わせて支援している。		

外部評価	自己評価		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	本部から送られてくる献立を基本にしているが、利用者の嗜好調査を定期的実施し、メニューを変更したりして職員が献立を作り食事を提供している。利用者も食材の調達に同行し、食事の一連の作業に参加できるような機会を作っている。料理の下ごしらえや味見、食後は後片付けを職員と一緒にいき、食後のお茶には職員も食卓に座り会話を楽しんでいる。		
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	毎日入浴ができる態勢を整え、午後からの入浴を行っている。希望に応じ、午前中や夕食後の入浴も可能である。週に2～3回以上は入れるように支援しているが毎日のように入る利用者もいる。入浴の拒否がある時は強制しないで曜日を変更し、対応を工夫して入浴を支援している。		
(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	食事、掃除、洗濯物手伝いの他、カーテンや窓の開閉、植木の水やりなど、職員はできる事を引き出し、暮らしの中で役割を持ち楽しめるように場面を作っている。刺繍、パソコン、携帯電話、プラモデル、健康器具など、利用者の関心事を活かし支えている。誕生会の食事会や年間行事なども楽しみになっている。		
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	夏季には天候を見て、毎日のように近くの公園や海、町内巡りなどの散歩を楽しんでいる。車椅子使用の利用者も近くを散歩し、事業所前のベンチやベランダでお茶を飲み外気浴をしている。冬季の外出は少ないが1階に降りて法人事業所の広い場所で運動をしている。		
(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7時過ぎ～20時頃まで鍵をかけていない。正面玄関に人感センサーを取り付け、各ユニットの入口に鈴を付けて出入りに注意している。利用者が外に出た時は一緒に散歩し、自由に出入りができるように職員の連携で鍵をかけないケアに取り組んでいる。		

外部評価	自己評価		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	<p>災害対策</p> <p>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</p>	<p>昨年は消防署の協力のもとで、1階の法人事業所と合同で日中を想定した火災訓練を行った。次年度は夜間を想定した訓練を5月に計画しており、今後は年に2回は消防署と近隣の協力のもとで避難訓練を実施したいと予定している。救急救命はマニュアルに沿って内部研修を行っている。</p>		<p>次回には、夜間を想定した避難訓練を検討しているので、運営推進会議で住民の役割分担も事前に話し合い、近隣の協力を得ての実施に期待したい。また、2年に1回は消防署の指導のもとで救急救命の訓練に全職員が参加する事も期待したい。</p>
(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	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>個人の介護記録に、水分量、食事量を記入し過不足に対応している。水分の目標を1500ccとし、職員の声かけの工夫で、好みの飲み物を提供している。毎月の献立委員会で嗜好を把握するとともに、献立の栄養バランスを確認している。</p>		
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	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>共用空間は明るく全体的に落ち着いた色調で心地良く過ごせるような環境作りになっている。トイレや浴室は利用者の視線を考慮し、使い勝手など良く工夫して設置している。居間の隣に畳み室があり、利用者が洗濯物畳みなどの作業や台所の音が聞こえる所で一人で過ごす事ができる。壁には手作りの周辺の地図や日めくり、行事の写真、季節感を備えて小物のインテリアなど、程良く飾ってある。</p>		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>自室が識別できるように、各居室に好みの洒落た暖簾をかけている。窓から活火山の樽前山が見渡せる居室もある。布団で寝る習慣をそのまま継続している。また以前に創作した立派な趣味の刺繍を部屋いっぱい飾っている。仏壇やお気に入りの椅子、馴染みの家具類を持ち込むなど、その人らしい居室になっている。</p>		

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。