

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 22年 2月 8日

## 【評価実施概要】

事業所番号	0190500405		
法人名	株式会社 ニチイ学館		
事業所名	ニチイのほほえみ清田		
所在地	札幌市清田区清田1条4丁目2-6 (電話) 011-887-3961		
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2月4日	評価確定日	平成22年4月15日

【情報提供票より】 ( 21年1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	18 人	常勤 12人, 非常勤 6人, 常勤換算	15.6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)	73,000 円	その他の経費(月額)	管理費 19,950 円 上記に暖房費含む 円
敷金	有 ( 円) ・ (無)		
保証金の有無(入居一時金含む)	有 ( 146,000円) 無	有りの場合償却の有無	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 1,000 円		

### (4) 利用者の概要 ( 2月 1日現在 )

利用者人数	18 名	男性 5 名	女性 13 名
要介護 1	3 名	要介護 2	6 名
要介護 3	4 名	要介護 4	3 名
要介護 5	2 名	要支援 2	0 名
年齢	平均 84.6 歳	最低 78 歳	最高 95 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	札幌里塚病院(総合)、ラビット歯科
---------	-------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ホーム所在地は、周辺に精神科病院や医療モールなど医療機関が充実し、大型商業施設にも近く、バス本数も多い交通利便の場所でありながら、閑静な住宅街に位置し、公園にも隣接するなど立地条件に恵まれています。建物内は明るく清潔感を保ち、随所に椅子やテーブルが置かれ、余裕のある共有スペースが確保されています。職員の人材育成や運営推進会議などホーム運営の質的向上に資する取り組みも行なわれており、利用者は介護経験の豊かな管理者のもと、熱心にケアサービスに取り組む職員により明るくゆったりと過ごしています。

## 【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)  前回評価の運営推進会議の取り組みなどは、管理者や職員の熱心な課題解決の姿勢によって全て改善の方向に進んでいます。  今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	②	自己評価表は、ユニット毎に全職員がその内容をそれぞれ検討して口頭或いは文章で報告し、ユニットリーダーがまとめ、管理者が最終的に作成しています。自己評価からの課題は、ユニット会議等で協議しながら改善に向けて取り組んでいます。  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、一時、開催期間が空いた時期もありましたが現在は新メンバーも加え、2ヵ月毎定期的に開催するようにしています。会議では、ホーム運営状況報告の他に質疑応答や避難訓練への協力要請など意見交換があり、これらをサービスの質的向上に活かすよう努めています。
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)  家族来訪時や家族会から、利用者へのサービスなど運営に関する意見や苦情等を把握するようにしています。家族から要望等が出された際には、申し送りや会議で伝えて検討し、内容に応じて改善に取り組むように努力しています。
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)  職員と利用者は、町内会の河川や公園の掃除、夏祭り、区民センターで開催されるコンサートなど諸行事へ積極的に参加し、周辺住民の方々と馴染みの関係を築くように努力しています。また、ホーム周辺に小学校もあるため、これら児童との交流も検討しており、地域との連携が進んでいます。

## 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	運営法人としての基本理念に地域との交流を謳っていますが、ホーム独自の理念にも地域とのふれあいを大切にする事を明示し、地域との関わりを重視しながら、互いに支え合う関係を築くようにしています。		
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、ホーム内の玄関や事務所等の目につきやすい場所に掲示されています。職員の業務引継ぎや会議においても理念に基づくサービスを意識し、ホーム会議でも理念の共有を取り上げるよう努めています。		
<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	ホームは町内会へ加入し、町内の河川や公園の掃除、区民センターで開催される夏祭りやコンサートに参加しています。運営推進会議においても避難訓練への協力要請など地域との連携に努め、今年は小学校や幼稚園等との交流を予定しています。		
<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	自己評価表は、ユニットごとにリーダーを中心に職員が分担して口頭や文章で報告してまとめられ、さらに管理者がこれらを総合して作成しています。自己評価結果の課題事項はミーティング等で話し合いながら、具体的対策に取り組むようにしています。		

札幌市清田区 ニチイのほほえみ清田

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、一時、開催期間が空いた時期がありましたが、現在は2ヵ月毎、定期的開催するよにしています。会議には新メンバーも加え、参加者からの意見等をホーム運営に反映させるように努めています。		
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	管理者は、管理者会議等で行政担当者と情報交換をするなど交流がありますが、区の介護保険課とも報告や相談を積極的に行ない、サービスの向上に役立てるよう取り組んでいます。		
<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	家族のホーム来訪時に、職員から利用者の様子を伝えていますが、ホーム便り（ほほえみ清田通信）にも写真をのせて家族へ郵送しています。来訪が少ない家族へは、電話や管理者が利用者の近況をお便りで知らせています。		
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	利用者へのサービスやホーム運営についての意見等は、家族会や家族の来訪時に職員が把握するようにしています。意見や要望が有る際には、全員で検討しながら改善するよう努力しています。		
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	職員の退職や異動は出来るだけ少ないようにしていますが、やむを得ない場合は、さりげなく話をして刺激を与えないよう配慮しています。ユニット間の異動の際は、相互交流でダメージを防ぐようにしています。		

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>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	運営法人による内部研修は、ほぼ毎月会社（札幌支店）で開催されており、職員は順次参加しています。外部研修もセミナー情報が提供され、職員の希望する研修への参加も可能となっていますが、研修内容の職員共有がやや不十分です。	○	研修参加後の報告体制はありますが、研修内容を資料と共に全職員の共有となるようホーム内の伝達研修として、会議等で実施することを期待します。
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	管理者会議等を通して同業者とのネットワークづくりが行なわれ、管理者連絡会企画の研修会も年に2～3回開催しています。職員の他グループホーム相互訪問はまだですが、近いうちに実施すべく検討しています。		
<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	利用者のホーム入居前に、複数回見学に来ていただき、ホームの暮らしに少しでも馴染んでもらうようにしています。ホーム入居後も不安定な利用者には、家族のもとへ一時戻るか家族がホームへ頻繁に来ていただくなど、根気よく接触しながら、雰囲気に馴染れるよう配慮しています。		
<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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	利用者の経験や得意分野を大事にしながら、一人ひとりのペースに合わせて支援しています。職員は利用者と共に支え合いながら生活するとの意識を持ち、利用者が出来る範囲の役割を一緒に行ないながら、楽しく過ごせるよう努めています。		

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>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	利用者の思いや意向の把握が困難な時は、家族からの情報や利用者の表情や行動から判断しています。また、担当者会等で話し合い、利用者が最も納得できる方法を検討しながら、利用者本位に支援しています。		
<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	事前に家族や利用者と十分に話し合い、医療機関とも相談しながら、管理者とケアマネジャー、ユニットリーダーがセンター方式に基づく様式で介護計画書を作成しています。介護計画はユニット会議で説明され、全職員の共有となっています。		
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	入居当初の短期暫定計画の後、利用者の状況を見極めながら、通常介護計画に従ってサービスを行なっています。介護計画は、モニタリングを行ないながら、入退院や介護認定の変化にも対応して定期的に3ヵ月毎の見直しを実施し、家族へも説明しています。		
<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	利用者の希望に応じて、通院、ショッピング、理美容などホームの車両で送迎しています。また、楽しみごととしてボランティアの慰問受け入れや地区センター行事へ出かけるなど様々な支援をしています。		

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、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	協力医療機関による訪問診療が隔週実施されており、医師や看護師との顔馴染みの関係が築かれていますが、家族や利用者の希望によりかかりつけ医への受診も自由です。		
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	利用者の重度化等の際に、ホーム側の対応について、契約書や重要事項説明書で家族に説明しています。利用者の状態変化に応じて医療機関や家族と相談しながら、入院などの処置を決めるようにしています。	○	利用者の重度化については、家族にとっても重大な関心事ですので、より具体的な対応策を明文化し、入居時に家族へ十分に説明して同意書をいただくなどの対策について検討を期待します。
<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	利用者への言葉かけや対応は、会議やミーティングで職員の意識向上が徹底され、誇りやプライバシーを損なわないよう注意しています。利用者の介護記録など個人情報のファイル等も適切に管理されています。		
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	1日におけるホームとしての基本的流れはありますが、利用者一人ひとりの思いやペースを大切に、一人ひとりが役割や楽しみごとを持ちながら、ゆったり過ごすように支援しています。		

札幌市清田区 ニチイのほほえみ清田

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	食事献立は利用者の好みも反映させながら職員が考えています。食材購入、食事準備や後片付けなどは、可能な利用者が職員と共に手伝っています。食事中は、職員から話しかけ、利用者のペースに合わせながら和やかに過ごしています。		
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	利用者の入浴は、週に2～3回を目途に午前と午後を実施しています。入浴を拒む利用者には根気よく説得しますが、無理をせずシャワー浴や清拭で清潔さを保つよう支援しています。		
<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	利用者一人ひとりの得意ごとや出来ることを役割としており、食事関連、掃除、菜園などに携わっています。ホーム内ではカラオケ、オセロなどゲーム、ボランティアによるハンドベル演奏など、種々の楽しみごとや気晴らしが行なわれています。		
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	日常的にはホーム周辺の散歩、隣接する公園でのくつろぎ、買物など外出しています。また、車両を利用して外食、花見、温泉などできるだけ戸外に出る機会を設けるように努めています。		
<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	ホーム正面玄関は夜間帯は施錠をしています。ユニットのドアには施錠がありません。出入り口は、内部から見通しがよい構造で、玄関にはチャイムがあるため利用者の行動が分かるようになっています。		

札幌市清田区 ニチイのほほえみ清田

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	ホームは、消防署の協力をいただいて年2回の避難訓練と夜間想定訓練も実施しています。また、非常食など緊急時の食品や備品も用意しています。運営推進会議では、災害時における地域の方々の協力も要請しています。		
<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	利用者の食事摂取量や水分量を記録しており、体調に応じた摂取を支援しています。食事内容は、会社からの献立情報を参考にしながら職員が交代で考え、栄養バランスやカロリーに配慮した食事が提供されています。	○	職員は、利用者の好みに配慮しながら適正な献立を作成していますが、栄養士による正確なカロリー計算を定期的実施することを期待します。
<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	ホームは、別法人から運営を引き継いだ施設ですが、共有スペースに余裕があり、明るく、清潔さも保たれています。居間には利用者手づくり作品や季節の飾り、鉢植えの植物などあって、落ち着いてくつろげる空間となっています。		
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	居室は十分な広さに加え、クローゼットが設置されているため、室内の整理がしやすくなっています。利用者は、調度品や仏壇など自分の好みの物を自由に持ち込み、ゆったりと居心地よく過ごしています。		

※  は、重点項目。