

1. 評価結果概要表

作成日 平成 22 年 2 月 10 日

【評価実施概要】

事業所番号	0190200204		
法人名	株式会社 ニチイ学館		
事業所名	ニチイのほほえみ元町		
所在地	札幌市東区北25条東20丁目5番15号 (電 話) 011-789-2791		
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27日

【情報提供票より】 (21 年 12 月 29 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	17人, 非常勤 0人, 常勤換算 17人

(2) 建物概要

建物構造	軽量鉄筋	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)	水道光熱費18,900 円	
敷 金	☑ (73,000 円) ・ 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	☑ (73,000 円) 無	有りの場合 償却の有無	☑ / 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 (12 月 29 日現在)

利用者人数	18 名	男性	3 名	女性	15 名
要介護 1	1 名	要介護 2	4 名		
要介護 3	7 名	要介護 4	5 名		
要介護 5	1 名	要支援 2	0 名		
年齢	平均 88.8 歳	最低	66 歳	最高	99 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	みよか内科クリニック、勤医協中央病院、東苗穂病院 他
---------	----------------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

6年前に新築で建設され、昨年法人名が変更となり再スタートをしたホームです。居間は明るく過ごしやすい雰囲気、居室はプライバシーが守られています。利用者は、日中の大半を居間で過ごし、チームワークの良い職員のケアで安心した暮らしをしています。職員は利用者一人ひとりのペースを尊重し、個人の希望に沿うように支援しています。利用者も職員を信頼し、共に過ごし支え合い、ゆったりと穏やかに過ごしています。

【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) 法人名の変更後、初回の外部評価です。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 全職員が自己評価表を作成し、各階のリーダーがまとめたもので完成されています。外部評価終了後には改善シートを利用した取り組みをすることにしています。
	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) 2ヵ月毎の定期開催で毎回、ホームからの活動報告や行事の案内などと、出席者からの意見が得られていることと、いただいた意見をホームの運営に反映していることが議事録で確認できます。
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) 意見箱の設置のほか、ホームからの家族アンケートでホームの運営に反映しています。家族の訪問時に出来るだけ意見をいただくようにして、何でも言いやすい雰囲気を作っています。イベント等に合わせ年2回開催される「家族会」でも意見をいただいています。
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) 町内会の行事には積極的に参加しています。町内のバザーへ出かけたり、学童保育の夏祭りに毎年招待されており、利用者の楽しみになっています。またホーム開催の夏祭りには、町内の方々や家族なども参加して地域の一員として交流を図っています。

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)
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	ホームの理念は地域のなかで「みんなが集まる笑顔が絶えない家」を掲げ、利用者を生活の主体とし、地域密着型サービスとしての理念になっています。		
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	理念は見やすい場所に掲げています。ユニット会議で理念にそったケアが出来ているか確認しながら、理念の共有が図られております。		
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	町内会のバザーや学童保育の夏祭りに招待されて参加するなど、町内会行事へ地域の一員として交流をしています。		
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	全職員へ自己評価表を1冊ずつ配布し全員で記入したものを話し合い、各階のリーダーがまとめたもので完成されています。 前回の外部評価結果における課題の改善項目は改善シートを活用した取り組みがされています。		

札幌市東区 ニチイのほほえみ元町

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ヵ月毎の定期開催で町内会役員、民生委員、地域包括センター、家族等の参加でホームの活動報告やトラブル報告などの情報の共有化を図り、率直な意見・要望をサービスの向上に活かしています。		
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	市のグループホーム管理者会議に参加して、情報の共有や意見交換を行っており、区の介護保険課に相談や連絡等で連携を図りながらホームの運営に活かしています。		
理解していただき					
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	利用者毎に毎月発行している「ほほえみ元町便り」の中に、写真付きの今月の近況報告の欄で担当者が生活の様子を報告しています。家族の来訪時や電話でも近況を伝えています。		
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	ホーム内に意見箱を設置し、年1回の家族アンケートを実施するなど、意見や要望を把握しサービスの質の向上に取り組んでいます。また、家族の来訪時に話しやすい雰囲気作りに努めて、意見をいただくようにしています。		
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	職員の異動や離職がある場合は、他の職員が利用者のダメージの軽減に配慮をしています。新人の職員は利用者馴染みでもらえるよう、時間を掛けて話しかけながら交流をもつようにしています。		

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)
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	新規採用職員は、新人研修を採用時に運営法人で1日講習を受講する他は、管理者とリーダーが外部研修受講後に内容をユニット会議で伝えています。法人として他の職員の外部研修参加の機会が十分ではありません。	○	運営者として、全ての職員が平等で段階に応じた研修を受講する機会を計画的に設けるよう、今後の取り組みを期待します。
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	管理者は管理者会議を通して、他ホームの管理者と交流を持つ機会がありますが、ホーム同士の相互訪問などの取り組みまでには至っておりません。	○	ホームへの相互訪問や合同行事を通して地域の同業者と交流を図り、ネットワークづくりの取り組みを期待します。
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、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の自宅や病院などに何度か訪問し、ホームを見学していただき、家族より利用者の生活歴や病歴など十分に話し合い、利用者の要望や不安に配慮しながら、馴染みの関係を作ってから利用開始が出来るように支援をしています。		
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	職員は生活をともにする中で、利用者から生活の技や知恵などを教えていただき、日常の関わりが一方的にならないよう努めています。利用者が職員に労いの言葉をかける場面もあり、暮らしの中で分かち合い、支え合う関係が築かれています。		

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)
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	利用者が望む自由な過ごし方が出来るよう、起床時間や食事開始時間を固定することなく、遅く起きた場合も朝食が取れるよう配慮しています。職員は日々の関わりの中で情報共有を図り、利用者の望む暮らしの検討に繋げ、日々のケアに活かしています。		
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	毎月のケア会議でモニタリングやケアの実施状況を確認し、家族の意向を伺い全職員でカンファレンスを通し、利用者本位の介護計画を作成しています。		
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	介護計画は3ヵ月毎に、見直しが行なわれています。身体状況に変化があった時は医療機関と相談しながら、家族にも説明了解を得て、随時介護計画を作成しています。		
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	買物や理容室への送迎などの外出支援や、利用者、家族の状況に応じた通院の同伴など臨機応変に支援をしています。		

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)
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	協力医の受診のほか、利用者の馴染みの病院へも継続的に受診できるよう支援をしています。		
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	重度化や終末期における医療機関による体制がまだ整っていませんが、重度化した場合と終末期のあり方については、法人全体として今後の検討課題としています。		
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	職員は利用者のプライドやプライバシーを大切にし、個人を特定されぬように利用者をアルファベットの4文字表記で記入するなど、尊厳に配慮した対応に努めています。個人情報保護法を理解し、個人記録や書類の管理、保管も徹底しています。		
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	献立に好みをのものを取り入れたり、利用者一人ひとりと常に会話を交わし利用者の望むペースで、暮らしを継続できるように思いを汲み取り、できる限り利用者の希望に添う支援に努めています。		

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)
(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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	職員は利用者の能力に合わせた食材の下準備や配膳などを一緒に行なっています。ホームの畑の野菜を食材に取り入れたり、献立は利用者の要望や行事食、外食などで食事に変化をつけていますが、職員は利用者と一緒に食事はしていません。	○	職員の休憩時間や人員の都合で一緒に食事ができませんが、職員一人だけでも一緒に同じ食事をしながらのケアが出来るように検討することを期待します。
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	平均週2回程度、利用者の体調や希望に合わせて入浴をしています。見守りや介助などを行ない、入浴剤の使用やシャワー浴などで清潔保持ができるように支援しています。		
(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	利用者の生活習慣により、得意な分野や役割を見出し家事や畑仕事、趣味や外食などで楽しみごとと、外出や外食で楽しめる場面作りを行なっています。		
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	日々の散歩や畑作業、買物や行事外出に取り組んでいます。散歩などの要望は出来るだけ希望に沿うようにしています。		
(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	夜間帯のみ防犯の為、玄関の施錠を行なっています。日中は開放し、職員は利用者の外出の気配にさりげなく同行し、自由で安全な暮らしを支援しています。		

札幌市東区 ニチイのほほえみ元町

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	避難訓練は年2回実施していますが、地域住民の方々との協力体制を築くまでには至っておりません。災害に備えた備蓄品は確保しています。	○	運営推進会議で話し合い、災害時における地域住民の方々との協力関係を築き、防災対策の強化を図ることを期待します。
(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	利用者ごとに食事量、水分摂取量を記録し、職員間で把握しています。食事は法人の栄養士による適切にカロリー計算された献立を組み合わせて利用しています。		
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	居間や廊下には利用者の作品が掲示されて、落ち着きのある共用空間になっております。トイレは3カ所あり、洗面化粧台は車椅子対応のものになっています。対面式キッチンからは見守りやすく、料理の匂いは利用者の五感を刺激し家庭的で季節感ある共用空間になっています。		
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	利用者や家族の協力をいただいて、自分らしく生活しやすい居室が作られています。馴染みの家具や家族の写真などを置き、落ち着いて過ごせる環境となっています。		

※ は、重点項目。