

# 1. 第三者評価報告概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2890600030		
法人名	株式会社ニチイのほほえみ		
事業所名	ニチイのほほえみ神戸西代		
所在地	〒653-0844 兵庫県神戸市長田区西代通4-7-1 (電話) 078-646-4601		
評価機関名	特定非営利活動法人 市民生活総合サポートセンター		
所在地	〒530-0041大阪市北区天神橋二丁目北1番21号八千代ビル東館9階		
訪問調査日	平成20年8月18日	評価確定日	平成20年10月18日

【情報提供票より】 (平成20年7月15日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成19年11月1日		
ユニット数	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	27 人	常勤	21人, 非常勤 6人, 常勤換算18.3人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄骨造り		
	3階建ての 1～3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)	75,000 円	その他の経費(月額)	実費 円
敷金	有( 円) 無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有(435,000 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 実費 円		

### (4) 利用者の概要 (7月15日現在)

利用者人数	25 名	男性	9 名	女性	16 名
要介護1	6	要介護2	10		
要介護3	5	要介護4	1		
要介護5	3	要支援2	0		
年齢	平均 85 歳	最低	76 歳	最高	100 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	中川内科クリニック・藤原歯科医院
---------	------------------

## 【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

全国展開するニチイのグループホームのひとつである当該ホームは、神戸市営地下鉄、山陽電鉄板宿駅より程近い住宅地に立地しています。ホームは清潔で明るく職員は一日5回の清掃・点検作業を行なうことで利用者の居心地よさを支援しています。また地域の一員としての取り組みにも力を入れており、公園作りの会にホーム独自で利用者と共に参画し、地域の人々と共に美化活動を提唱しています。ホームでは利用者本人の意向を大切するため、思い思いに自分のペースで実行していただき、それが笑顔に結びつくような支援を心がけています。また、月間と週間の介護テーマを作成し、利用者のケアに活かしています。

## 【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:第三者4) 利用者の重度化に伴うADLの変化に対応できるように、ホーム会議において、勉強会を重ね職員のスキルアップを図るなど、改善に努めています。
	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:第三者4) 前回の評価を受けて、今の設備でも今回の自己評価票においては、各ユニットリーダーが現場の状況を踏まえて作成されました。
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:第三者4, 5, 6) 運営推進会議は2ヶ月に一度、家族、自治連合会会長、民生委員、地域包括センター職員、ホームの職員等が参加して開催されています。会議ではホームの行事や今後の予定が報告され、課題や問題点についての話し合いが行なわれており、出席者からのアドバイスや意見をサービスの質の向上に反映させています。
	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:第三者7, 8) ホームでは毎月、利用者毎の様子などを書いた手紙に写真を添えて郵送し報告しています。家族の意見や要望は、来訪時に必ず声をかけ聞くようにしています。聞いた内容は記録に残し、月に一度開催されるユニット会議で検討しています。玄関に意見箱を設置し、外部の苦情窓口を掲示して家族が苦情や意見を表せる機会を設けています。ホームでは以前定例化していた家族会を近々再開する予定です。
重点項目③	日常生活における地域との連携(関連項目:第三者3) 敷地内に地域のお地蔵があり、利用者は日々お参りをしています。町内には自治会が無く、民生委員の紹介で隣の自治会等の行事に参加させてもらっています。ホームでは独自に公園作りの会に参画し、利用者や職員は清掃活動や花の植え替え等に参加しています。また地域の中学生の体験学習の受け入れにも協力するなど、地域の一員としての役割を担っています。

## 2. 第三者評価報告書

第三者	自己	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	法人の社是と経営理念を事務所内に掲示しています。ホーム長は地域の一員としてのホーム作りを提唱しており、職員にも伝えていますが、事業所独自の理念を作るには至っていません。	○	ホーム長はじめ職員は利用者が地域において安心して暮らしていく為に何が大切かを話し合い、事業所独自の理念を作りあげ、ホームの見えやすい位置に掲示されることを期待します。
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	ホーム長はじめ職員は、法人の社是と経営理念を毎朝の朝礼時に唱和しています。理念の基、利用者の日々の笑顔が見られるケアを心がけています。		
<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	敷地内に地域のお地蔵があり、利用者は日々お参りをしています。町内には自治会が無く、民生委員の紹介で隣の自治会等の行事に参加していません。ホームでは公園作りの会に参画し、利用者と職員は清掃活動や花の植え替え等に参加しています。また地域の中学生の体験学習の受け入れにも協力するなど、地域の一員としての役割を担っています。		
<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、自己評価及び第三者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	前回の評価を受けて、今の設備でも利用者の重度化に伴うADLの変化に対応できるように、ホーム会議において、勉強会を重ね職員のスキルアップを図るなど、改善に努めています。また今回の自己評価票は各ユニットリーダーが現場の状況を踏まえて作成されました。	○	職員が評価の意義や目的を理解し、全員で取り組まれることで、これまでのケアの振り返りや見直しができ、サービスの質の確保にもつながります。自己評価票は職員全員で話し合い、作成されることを期待します。

第三者	自己	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ヶ月に一度、家族、自治連合会会長、民生委員、地域包括センター職員、ホームの職員等が参加して開催されています。会議ではホームの行事や今後の予定が報告され、課題や問題点についての話し合いが行なわれており、出席者からのアドバイスや意見をサービスの質の向上に反映させています。		
6	9	○市町との連携  事業所は、市町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、市町とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	ホーム長は更新申請等で市担当者を訪れ、様々な情報を得ています。また運営推進会議の議事録を市担当者に郵送するなどして関係を築いています。		
<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	ホームでは毎月、利用者毎の様子、健康状態、行事についての手紙をユニットリーダーが作成し、写真を添えて郵送しています。またその際に、立替金についても明細書と領収書を同封し報告しています。利用者の暮らしぶりについては、家族の来訪時にも報告がなされています。		
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	家族の意見や要望は、来訪時に必ず声をかけ、聞くようにしています。聞いた内容は記録に残し、月に一度開催されるユニット会議で検討しています。ホームでは玄関に意見箱を設置し、外部の苦情窓口を掲示して家族が苦情や意見を表せる機会を設けています。ホームでは以前定例化していた家族会を近々再開する予定です。		
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	法人の休業制度を利用したり、業務シフトにおいてもプライベートな都合や体調に応じて変更しやすいようにして、職員の離職を防いでいます。職員の異動の際は毎月の手紙等でも家族に報告しています。新しい職員が入ったときは、日勤帯のシフトで利用者顔に顔を憶えてもらってから夜勤帯に移る等、約1ヶ月をかけて利用者との馴染みの関係を築いています。		

第三者	自己	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	法人で研修制度が確立されており、習熟度に応じた導入研修が行なわれています。ホーム長等が受けた外部研修については資料を持ち帰り、ユニット会議で伝達研修を行なっています。ホームでも高齢者虐待防止についての勉強会を行なうなど職員のスキルアップを図っています。		
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	今年度より長田区の7つのホームで専門部会が発足され、2ヶ月に一度開催される会議はホーム管理者、行政、地域包括センターが集まり、運営面や困難事例等の話し合いが行なわれています。今後は職員も参加しての見学や勉強会が行なわれる予定です。		
<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	問い合わせから約2週間をかけてアセスメントを行ない、本人や家族に何度かホームの見学に来てもらったり、職員が自宅を訪問し、情報収集し、顔を覚えてもらっています。入居後もしばらくは利用者の様子を見ながら個別に対応し、徐々に馴染んでもらっています。		
<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	○利用者と共に過ごし支えあう関係 職員は、利用者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、利用者から学んだり、支えあう関係を築いている	職員と一緒に食事の支度をしながら、利用者から調理や味付けを学んだり、趣味の話から釣りの仕方を教わったりしています。また戦争の話や昔の苦労話を聞きながら、思いを馳せています。		

第三者	自己	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	職員は利用者に声かけをし、思いを聞き、本人本位の生活ができるように支援しています。また思いをなかなか口に出せない利用者に対しては、日々の観察の中で、表情やしぐさで希望や不満を把握しています。		
<b>2. 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  利用者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	アセスメントで情報を収集し、利用者や家族の希望を聞き、フロア会議で話し合い、職員の気づきやアイデアを反映した介護計画を作成しています。必要があれば、医師の意見を聞いて計画に反映させています。		
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、利用者、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	目標の達成時期に応じて3ヶ月から6ヶ月ごとにモニタリング、評価し、計画の見直しを行なっています。モニタリングの際は職員全員の意見を書いてもらってカンファレンスで話し合い、変更しています。状態の変化が見られる利用者に対しては、その都度見直して計画の変更を行っています。		
<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  利用者や家族の状況、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	ホームでは家族の状況により通院介助をしています。また、定期的に利用者の様子や経過を知るために、家族と一緒に通院に同行しています。利用者の希望にそっての理美容の送り迎えを行なうなど、利用者本位の柔軟な支援をしています。		

第三者	自己	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. 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  利用者や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	入居時に利用者、家族に希望を聞き、かかりつけ医を決めています。ホームでは主治医が2週間に一度、皮膚科医は必要に応じて訪問受診をしています。職員は主治医との連携を密にするため聞きたいことや気になることを記入した報告書を作成し、主治医来訪時に指示をもらうことで、健康面に配慮した支援をしています。		
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利用者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	ホームでは看護師等の協力体制が無く、医療行為が必要な場合のケアについては、職員では対応できないため、契約時に利用者や家族にできること・できないことについて話しをして同意を得ています。緊急搬送等の提携医療機関との協力体制はあり、できる限りの支援をしていく体制があります。職員も事業所の方針については認識しています。		
<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>					
(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、記録等の個人情報取り扱いをしていない	職員は利用者はおお客様であり、目上の方であるとの認識のもと、言葉使いや対応には常に気を配っています。個人のファイルは事務所の鍵のかかる書類棚に保管し、日々のチェックシートについても、プライバシーに関する事なので、各ユニットごとに見えない場所に保管しています。		
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	利用者のペースを大切にして、本人本位に過ごせるように、事細かい取り決めは行なっていません。ホームでは利用者が家族とより多くの時間を過ごすための支援を心がけており、外出や外食のための急な食事のキャンセルにも応じ、利用者の希望にそっての外泊の支援も行なっています。		

第三者	自己	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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	職員は利用者の希望を聞きながら、季節感を味わえるメニューを作り、足りない材料は利用者と一緒に買い物に出かけています。利用者にごしらせや食器ふきなどの片付けを手伝ってもらっています。調理した職員が味見していますが、同じテーブルで同じ食事はとられていません。	○	食事は利用者にとっても、職員にとっても楽しみであり、食事に対する一連の行為を一緒に行なうことは大切です。食費負担や休憩時間の確保等の問題もあると思いますが、一人でも、同じ物を同じ場所で楽しく食べられる機会を確保され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	利用者は1日おきに、午後から夕方にかけて入浴しています。希望があれば時間帯、曜日に関係なく対応できます。また入浴拒否がある利用者に対しては、時間をおいて声かけしたり、職員が交代して対応するなど、利用者の気持ちを大切に支援を心がけています。		
(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	ホームではレクリエーションに力を入れており、職員が見本を書き、利用者に硬筆で歌詞を書いてもらい、歌集を作ったり、好きな言葉を毛筆で書いてもらい、額に飾っています。皆で体を動かしたり、作った歌詞カードで歌を歌ったりと楽しい時間を持っています。		
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	暑い時期は朝の涼しい時間に散歩をしたり、食材の買い物に出かけています。寒くてなかなか出かけられないときはウッドデッキで日光浴を楽しまれています。また外食を兼ねて、利用者と職員でタクシーで水族園に出かけたり、船に乗ってバイキングを楽しむなどの支援をしています。		
(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	玄関の施錠はしていません。ユニット入り口については状況により、対応しています。ホーム長はじめ職員は運営推進会議にて施錠しないための取り組みについて参加者に相談し、話し合いながら、理解を得る努力をしています。		

第三者	自己	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、日頃より地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	年に2回、昼夜を想定して消防訓練を開催しており、消火器の使用方法等の実践も行なっています。事業所内に避難経路を掲示し、職員は利用者と共に避難経路の確認も行なっています。ホームでは民生委員や自治連合会会長を通じて地域に呼びかけ、近くの公園にある消火栓からホースを引いていただく等、地域との協力体制を構築しています。		
(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	利用者の食事量や水分量は、毎日チェック表に記載して記録を残しています。また状態に応じて味付けを工夫したり、とろみや刻みにして対応したり、体重減少が顕著な利用者には家族や医者に相談して、栄養補給など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>					
(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	ホームでは清潔を心がけ1日5回の定時に点検・清掃をおこなっています。各ユニットのリビングの壁には利用者が、季節を貼り絵や折り紙で表現した作品が飾られています。また和室や所どころに置かれたソファで寛いだり、思い思いに過ごすなど、居心地の良い工夫がなされています。		
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、利用者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、居心地よく過ごせるような工夫をしている	居室の表札には利用者が好きな花や絵を飾り、自室がわかりやすいように工夫されています。またそれぞれの居室は、利用者が寝心地よくするために、ベッドを好きな位置に配置したり、じゅうたんに布団を敷いている利用者もいます。家具、机、椅子、テレビ、冷蔵庫、愛読書、鏡など馴染みの品を持ち込み、居心地のよい空間づくりがなされています。		

※  は、重点項目。