

1. 第三者評価報告概要表

作成日 平成20年9月9日

【評価実施概要】

事業所番号	2893000105		
法人名	株式会社ニチイのほほえみ		
事業所名	ニチイのほほえみ尼崎稲葉荘		
所在地	〒638-0073 兵庫県尼崎市稲葉荘4丁目5番10号 (電話)06-6430-5611		
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大阪府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28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 8 月 5 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	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	15 人	常勤 7 人, 非常勤 8 人, 常勤換算	12.6 人

(2) 建物概要

建物構造	鉄骨 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)	68,000 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 (272,000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 1,180 円		

(4) 利用者の概要 (8 月 5 日現在)

利用者人数	15 名	男性 6 名	女性 9 名
要介護 1	0 名	要介護 2	5 名
要介護 3	4 名	要介護 4	5 名
要介護 5	1 名	要支援 2	1 名
年齢	平均 88 歳	最低 71 歳	最高 97 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	杉原医院、安田歯科
---------	-----------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

ニチイグループが全国展開する株式会社ニチイのほほえみのひとつである当該ホームは、新興住宅街に立地し、近隣には病院や商店街があり、ホーム前で元気に遊ぶ子供たちの声や様子が見られ、地域の方々と気軽にあいさつを交わすなど自然と地域に溶け込まれています。職員は、一人ひとりが講師となり題目を決め発表する機会を作り、介護に対する向上に努めています。また、職員同士の協力や連携も取れており、「楽しい我が家」を理念に、利用者や家族のような関係を作りながら、尊厳を守り、一緒に楽しみ喜びあえるよう努力し、生活されているホームです。

【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)
	昨年度の評価を受けて休憩時間の確保を、人員の補充を行う事で解決の方向に導き、ホーム内研修によってその質の向上に努めています。職員が交代で講師となり勉強会、研修、討論とお互いを高め合う取り組みを行っています。
重点項目②	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)
	今回の自己評価票は、ユニットリーダーに配布しフロアごとに職員からの意見を聞き、取りまとめて作成されました。管理者は意見の違いや話し合いでの付き合わせにより日々のサービスがより深められる機会となったと考えています。
重点項目③	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)
	家族代表、町内会代表、民生委員、地域包括相談員、社会福祉協議会員等の参加により運営推進会議が、2カ月に1回開催されています。会議では、ホームでの様子や行事報告をしています。消防訓練やAEDの使い方講習、遠足などの行事の参加を呼びかけています。また、アドバイスや注意点、助言などをいただき、協力体制も得ています。
重点項目④	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)
	1階玄関に苦情箱を置いています。家族の来訪は比較的多く、来訪時に出来るだけ意見の収集に努力しており、出された意見や苦情には速やかな回答を心がけています。また、法人としてのコールセンターを設け、苦情相談は職員全員が把握し、話し合いながら改善し、情報の共有に努めています。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:第三者3)
	ホーム開設5年目に入り、行事企画時に近隣へ挨拶まわりをし、その際には温かい言葉をかけてもらっています。町内会に加入し、回覧板が回ってきます。夏祭りや地藏盆などのお誘いがあり、参加しています。近隣の方と挨拶を交わしたり、ホーム前で遊ぶ子供たちと話をし交流しています。

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)
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	法人の社是、経営理念を基に、地域の中で家族のように暮らしながら、尊厳を守り、一緒に楽しみ喜びを共に出来るように、「楽しい我が家」を地域密着理念として掲げられています。		
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	毎朝のミーティングで、理念を職員全員で唱和しています。申し送り時や、研修時に話し合い理念を共有し、実践に取り組んでいます。		
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	町内会に加入し回覧板が回ってきます。夏祭りやお茶会などに参加しています。また、地藏盆のお誘いがあり、地域の方と挨拶を交わし、近隣での買い物や散歩で声を掛けてもらったり、ホーム前で遊ぶ子供たちと話すこともあり、自然に溶け込める様に努力しています。	○	幼稚園や保育園、学校との交流や中学校の福祉体験などの受け入れ体制や近隣の方にも気軽に立ち寄ってもらえるような工夫を考えてみてはいかがでしょうか。
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	今回の自己評価票は、ユニットリーダーに配布しフロアごとに職員からの意見を聞き、管理者が取りまとめて作成しました。職員は、外部評価の意義を理解し、日頃見えていなかったところを話し合い、見直し、改善に向けて取り組んでいます。		

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)
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	利用者家族、町内会、民生委員、地域包括相談員、社会福祉協議委員会などが参加する運営推進会議が2か月に1回開催されています。ホームでの様子や行事報告をし、消防訓練やAEDの使い方、アドバイスや注意点などを頂き、サービスの向上に活かしています。また遠足にボランティアの参加があるなど協力的なかかわりがあります。		
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	市の担当者とは、事故やトラブルの相談をしています。地域包括支援センターの職員は、運営推進会議の参加もあり、相談やアドバイスを受け協力体制や連携が図られサービスの向上に活かしています。		
4. 理念を実践するための体制					
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	家族の来訪時には、直接コミュニケーションを取り、日頃の様子を伝えていますが、毎月の請求書や立て替え金の領収書送付時に、利用者一人ひとりの様子や写真を入れた個々のたよりを作成し、同封しています。		
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	ホーム玄関に苦情箱を置いています。地域推進会議の参加時や家族の来訪時には、コミュニケーションを取り、相談や要望を積極的に聞いています。また、法人としてのコールセンターを設けてあり、出てきた相談、苦情、意見などは、職員全員が把握し情報を共有しながら改善に努めています。		
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	法人の業務移行時の離職が多かったことで、職員の間で利用者への思いが深まり、思いを共有し利用者や接することで職員のつながりも深まり、今では利用者となじみの関係が築かれ支援が行われています。		

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)
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	法人からの経験年数に応じたのサービススタッフ研修に参加しています。研修に参加したら、報告書を残し、伝達研修をしています。また、職員が、順番に講師になり、題目を決め発表する機会を設けています。		
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	尼崎市のグループホーム連絡会に管理者は2か月に1回、職員は1～2か月に1回、勉強会や交流会に参加、情報交換しサービスの向上に取り組んでいます。		
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	入居前には利用者の情報を多くもらっています。自宅訪問や可能な限り家族や利用者に見学に来てもらい、お茶を飲みながら、雰囲気馴染んでもらえるように工夫しています。入居後は、家族の協力も得ながら、職員と話し合い利用者にあったケアが出来るように努力しています。		
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	○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か喜怒哀楽を共にし、利用者から学んだり、支えあう関係を築いている	職員と利用者が一緒に生活する中で、コミュニケーションを大切にし、昔の事を教えてもらった、食事の準備や洗濯物たたみ、生け花や植木の水やり、手入れ、男性の利用者にも新聞取りやタオルたたみ、味見をしてもらい職員から利用者に頼っていくことで信頼関係も生まれ、共に支えられる関係作りを築いています。		

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)
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	入居時に利用者、家族から多くの情報収集を行い、日々の会話や面会時でも意向を聞きながら、一人ひとりの思いや希望、意向の把握に努めています。退院後の入居や困難な時は、看護サマリーや介護支援専門員からの情報で把握しています。		
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					
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	計画作成担当者も一緒にケアを行いながら、センター方式を取り入れ、出来ること、わかることシートを作成し、利用者や家族の意見、希望を取り入れ、職員で話し合い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、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	3か月に1回の見直しをしています。状態の変化があった時には、随時見直しがされています。モニタリング、カンファレンスを実施し、全職員がかかわるような体制を作っています。利用者、家族の要望にそっての見直しがなされ家族からは同意をもらっています。		
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 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	緊急時や家族が行けない通院、買い物、介護タクシーを利用してお墓参りに行ったり、希望があればできるだけ柔軟に対応できるようにしています。また、訪問理美容も利用しています。		

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)
4. 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 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。往診が月に2回あり、状態に応じてや24時間の対応、緊急時の指示を仰ぐことができるようになっていきます。また、訪問歯科は1～2か月に1回、訪問看護は利用者の状態に応じて利用しています。		
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	法人として医療行為が必要となった時は退去頂く旨の方針があり、入居時に契約書を交わし説明していますが、実際に終末期を迎えた利用者もおられます。家族の希望があり、往診医や訪問看護の対応が頻回であったことで実現できた部分があり、次につなげていくための対応を検討しています。		
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	個人ファイルは事務所の鍵付きロッカーに保管しています。排泄時や入浴時の声かけや誘導には気をつけ、職員が言われて嫌なことは言わないように、職員同士でもその都度注意し合っています。		
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	おおまかな一日の流れはありますが、利用者のペースに合わせた対応や希望にそうように支援しています。入浴は、好きな時や習慣に合わせた対応が出来るようにしています。		

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)
(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	メインの食材を元に、利用者と一緒にメニューを考えています。一緒に買い物に出かけたり、準備から味付けや盛り付けをしています。男性の利用者も一緒にされています。食事は、職員も食べられる時は一緒に食べ、自然な流れで声かけや食事介助をしています。		
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	時間や曜日の決まりはなく、いつでも入れるようにしています。利用者は毎日入浴される方や就寝前の7時頃の入浴などもあり、希望に応じて支援しています。また、拒否傾向の利用者には、散歩後の誘導や清拭、足浴などで対応し、3日に1度は必ず入れ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	毎朝の新聞取りや洗濯干し、たたみ、ゴミ捨て、職員会議が始まると食器洗いをしてくれる利用者など役割を持っていただけるように支援しています。また、お経を読まれたり、事務所のイスに座ることで落ち着かれ、職員との会話で笑い気晴らしをされています。		
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	日常的に買い物や散歩に出かけています。近隣の病院の庭を散策したり、1~2か月に1回は、企画して少し遠出の水族館やお花見、外出に出かけられるように支援しています。		
(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	日中、玄関やフロア入り口の鍵は開けられています。センサーを利用し、利用者が出かけた時は、様子を見て利用者と一緒に出かけています。職員は鍵をかけることの弊害を理解しケアに取り組んでいます。		

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	消防署立ち会いのもと、年2回避難訓練を実施しています。防災・避難マニュアル、役割担当を作成し掲示してあり、職員は利用者の避難誘導の把握をしています。今後は夜間の避難マニュアルの作成をする予定です。また、地域の協力を得られるよう働きかけています。		
(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	毎日の食事量や水分量は記録され、水分量は1日1300ml摂取できるように支援しています。法人の管理栄養士がカロリー計算された献立を参考に、アレンジして、バランスの良いメニューを作成しています。トロミ食やゼリーにして一人ひとりに合わせた食事に対応しています。		
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	玄関には、ひと休みや靴が履きやすいようにベンチが備え付けられたり、利用者が描かれた油絵、手作り作品、観葉植物が飾られています。BGMやテレビの音にも気を配り、居心地よく過ごせる工夫がされています。		
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	居室に合わせベッドやテレビ、タンス、イス、仏壇、家族の写真等馴染みの品を持ってきてもらい、居心地のよい居室となるよう工夫しています。また、夫婦で入居されている利用者は、寝室とテレビ、ソファなどを置かれ、二部屋を工夫した使い方をされています。		

※ は、重点項目。