

【評価実施概要】

事業所番号	2890600063		
法人名	株式会社 ニチイ学館		
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2丁目4番17号 千代田第1ビル		
訪問調査日	平成22年1月15日	評価確定日	平成22年3月29日

【情報提供票より】(21年12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	3 ユニット	利用定員数計	27 人
職員数	24 人	常勤 21 人, 非常勤 3 人, 常勤換算	21.5 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)	85,000 円	その他の経費(月額)	1日 667 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	250 円	昼食 350 円
	夕食	400 円	おやつ 0 円
	または1日当たり 1,000 円		

(4) 利用者の概要(12月10日現在)

利用者人数	27 名	男性 6 名	女性 21 名
要介護1	7 名	要介護2	4 名
要介護3	9 名	要介護4	3 名
要介護5	4 名	要支援2	0 名
年齢	平均 85 歳	最低 77 歳	最高 102 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	中川内科クリニック、えびすデンタルクリニック
---------	------------------------

【第三者評価で確認されたこの事業所の特徴】

ニチイグループの一つである当該ホームは、震災を経験した地域であり、住民が積極的に公園整備をされるなどホームも交え地域が1つになって地域自治への取り組みに努力されています。管理者は、地域の方にもっとホームを知ってもらえるように地域行事などに利用者が参加する機会を作り、ホームの夏祭りでは多くの参加者があり地域との交流が生まれています。また、職員はラジオ体操やレクリエーションに力を入れ心身の機能が維持できるような工夫を楽しみながら出来るように習慣化して取り組まれています。職員同士のコミュニケーションもよく取れており何かあれば話し合いを重ね常に利用者本位の生活ができるように支援されています。

【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)
	前回の課題評価であったホーム独自の理念を作りました。職員とのかかわりや話し合いを持ちながら、今までしてきた事や積み重ねてきた事を言葉に表し作りました。
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、各ユニットリーダーを中心に全職員が関われるよう手分けして意見を取り入れ作成しました。
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)
	家族や民生委員、薬剤師、地域包括支援センター職員などが参加する運営推進会議を2か月に1回開催しています。ホームの状況や職員の研修内容などを報告して、参加者から地域の情報やアドバイスを頂いています。また、薬剤師から認知症や独居老人についての話があり、民生委員から地域の方に話が伝わるなど有意義な場となっています。
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)
	ホーム玄関に苦情窓口の掲示をしています。要望箱を置き意見が入っていればすぐに対応し、各リーダーを通じて職員に伝えていきます。また、運営推進会議や家族会、来訪時には直接意見が聞けるようにコミュニケーションを取って聞いています。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:第三者3)
	ホームのある地域に自治会はありませんが、民生委員や地域包括支援センターからの情報を得て多くの地域行事に参加しています。地域のつながりを意識して、地元美容院や農家からお米を取り寄せたり商店街やスーパーでの買い物をしています。小・中学校の体験学習の受け入れやホームの夏祭りに子供たちの参加があるなど積極的に地域との交流に努めています。

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	今までホームが行ってきた支援の実践から「町に暮らす」をホーム独自の理念として掲げました。震災になった地区で地域の方や商店街の人々とのつながりを大切にしたい暮らしを続けたいとの思いから管理者がまとめ作りました。		
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	理念は事務所や各フロアーに掲示し、朝礼時には唱和しています。地域活動に積極的に参加しながら地域との繋がりに取り組んでいます。		
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	民生委員や地域包括支援センターからの情報を得て多くの地域行事に参加しています。地元美容院や商店街、スーパーで買い物し、農家からお米を取り寄せるなど地域の絆を大切にしています。小・中学校の体験学習の受け入れを行い、ホームの夏祭りには子ども達の参加があります。		
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、各ユニットリーダーを中心に全職員が関われるよう手分けして意見を取り入れ作成しました。前回の外部評価を受けて職員との話し合いを持ちホーム独自の理念や自己評価作成に取り組むなど、出来ることから改善に努めています。		

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	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	家族や民生委員、薬剤師、地域包括支援センター職員などが参加する運営推進会議を2か月に1回、開催しています。ホームの状況や職員の研修内容などを報告し、参加者から地域の情報やアドバイスを頂いています。また、薬剤師から認知症や独居老人についての話があり民生委員から地域の方にも話が伝わるなど有意義な場となっています。		
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	管理者はFAXやメールで常に市の担当者と情報交換をしています。また、何かあれば出向いて行き相談が出来るよう連携を図っています。		
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合わせた報告をしている	利用者の様子は、不定期ですが写真と共に手紙を添えて伝えていきます。今年からは担当職員から毎月報告できるよう準備をしています。金銭管理は預かり金対応で出納帳に領収書を貼り付け、家族の来訪時に確認してもらいサインを頂いています。また、何かあれば電話で連絡をしています。		
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	ホーム玄関に苦情窓口の掲示をし、要望箱を置き意見や不満などを聞きだすようにしています。要望箱に意見が入っていた時には、すぐに対応し各リーダーを通じて職員に伝えていきます。また、運営推進会議や来訪時には意見を聞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	法人のメンタルシステムがあるとともに、管理者は直接職員面談を行ったり夜勤時に悩みなど気になる事を聞いています。ユニットごとで食事を兼ねて毎月交流会をしています。また、新任職員にはベテランの職員が付きフォローしながら馴染みの関係作りができ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)
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	法人のキャリアアップ制度や新任職員にはトレーニング期間を設けています。ホーム会議やユニット会議で勉強会を兼ねて月に2回は必ず参加し学べるようにしています。また、外部研修の案内が来たら個人で参加することもあります。参加後は資料を職員に配布して伝達研修をしています。		
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	長田区内の5グループホーム連絡会が3か月に1回あり参加しています。管理者が中心となっていますが、会場が持ち回りで行われており、見学や交流の機会にもなっています。今後に向けて講演会や事例検討など職員の交流も積極的にしていきたいと考えています。		
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	利用前には出来るだけ利用者や家族に見学に来てもらい、納得した上で入居が出来るようにしています。家庭訪問をして生活習慣が継続できるようにしています。入居後は、利用者に紹介し家族の協力も得ながら馴染んでもらえるようにしています。		
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	元茶華道の先生であった利用者に毎月お茶会をして頂いたり、調理の仕方など多くの事を教えてもらっています。男性の利用者と男性の職員が話し相手になることもありコミュニケーションを大切に利用者を理解、尊重しながら何でも話し合える関係作りに努めています。		

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	センター方式を利用しながら利用者や家族から多くの事を聞いています。また、日々一緒に生活する中でコミュニケーションを大切に利用者を理解し行動を把握できるように努めています。		
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	センター方式やホーム独自のモニタリングシートを利用し全職員からの意見を記入してもらい職員の思いや家族、利用者の意見を反映した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。入居後1か月の暫定で介護計画を立て毎月のユニット会議で話し合い医師の意見も取り入れながら見直しをしています。		
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 利用者や家族の状況、その時々要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	主治医以外の通院介助や美容院への付添い、買い物兼ねてお寺や花見など利用者の希望や要望に応じた支援ができるようにしています。また、管理者は利用者が今まで興味があった本や洋服を見に行くこともあり次に繋げるための支援も考えています。		

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	今までのかかりつけ医を継続できることを入居時に説明しています。訪問歯科は週に1回、協力医の往診が月に2回あり24時間連携が取れておりいつでも相談できるように体制を整えています。また、皮膚科や眼科、整形外科など必要に応じて連絡が取れ薬剤師が毎週ホームで薬の仕分けに来ています。		
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	医療の関わりが必要になれば退去と、法人の基本的な方針を入居時に説明をしていますが、ターミナルケア導入に向けての準備をしています。その時の状況になれば家族や医師などが何度も話し合いを持ちながら出来るだけのことは支援したいと考えています。		
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	管理者は馴れ馴れしい言葉遣いや態度はしないように利用者の状況に応じた対応ができるように注意しています。同姓介助の配慮や利用者の呼び方などについて日々話し合いをしています。個人情報の記録物は事務所や鍵の掛かる棚に保管しています。		
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	利用者一人ひとりのリズムやペースに合わせ強制せず利用者の意思を確認しながら希望に沿った支援をしています。機能訓練を遊びの中で取り入れ、継続の中で足が上がりやすくなるなど変化があり励みになっています。		

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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の好みもメニューに取り入れながら買い物から準備、味付け、盛り付け、下膳まで一緒にしています。利用者から何か手伝いましょうかと声がかかるなど食事が楽しみとなる支援をしていますが、一緒に食事をするには至っていません。	○	利用者状況と一緒に食事をするのは難しくかもしれませんが、職員一人でも検食を兼ねて利用者と一緒に時間を過ごせるように検討されてはいかがでしょうか。
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	午後2時から6時位まで毎日入浴準備をしています。希望があれば毎日の入浴も可能で、利用者の状況に応じて早朝の入浴や2日に1回は必ず入浴ができるようにしています。入浴拒否傾向の利用者にも職員の工夫で気持ちよく入れる様にしたり、入浴剤の使用や座シャワーの設置も整えています。		
(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	おしぼりの準備や使った後の片付け、洗濯たたみ等の役割やちぎり絵では紙を切る人貼る人の役割があり1つの作品を皆で完成させる楽しみがあります。また、算数・国語ドリル、ラジオ体操、レクリエーション、歌など楽しみながら出来るようにしています。		
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	毎日の散歩や食材の買い物を兼ねてお稲荷さんなどに出かけています。また、回転寿司に出かけたり毎月のふれあい喫茶の参加、初詣などに出かけています。		
(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	ホーム玄関は施錠していませんが、ユニット入口はロックしています。家族には安全のための説明し、職員は外出したい様子を感じたら一緒に出かけています。		

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1回消防署立会いの下、避難訓練をしています。消火器の使い方や報知機を使用しての訓練をしています。今後、避難経路の実施を予定しています。また、運営推進会議で話題になったことはありますが、協力を得られるような働きかけにはいたしませんでした。	○	震災を経験した地域の方々としては、実際の災害時にどれほどの事が出来るかとの意見があります。現実的な意見かもしれませんが、消火器やAEDの使い方など一緒に出来るようなことから取り組まれてはいかがでしょうか。
(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	毎回の食事量や水分量は記録しています。法人の献立を参考に朝食は必ず水分が摂れるようにスープなどを取り入れたり、常時水分補給ができるようにしています。利用者の状態に合わせお粥や一口大、刻み食、ゼリーなどに対応しています。また、毎月の体重測定を行い栄養状態の把握の目安としています。		
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	玄関には各ユニットが交代で生け花を飾りテレビの横にはソファを設けゆっくりと過ごせるようになっています。廊下には行事や誕生日の写真を掲示しリビングには皆で作った季節の作品が飾られています。また、ウイルス対策加湿器を設置して居心地よく過ごせるように工夫しています。		
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	入居時には、家族と相談して家具は使いなれたものを持ち込んでもらうように話しています。カレンダーや椅子、机、冷蔵庫、ぬいぐるみなどを持ち込んでもらい利用者一人ひとりの居心地のいい居室になっています。		

※ は、重点項目。