

【評価実施概要】

事業所番号	2893000246		
法人名	(株)ニチイ学館		
事業所名	ニチイのほほえみ尼崎稲葉荘		
所在地	〒660-0064 兵庫県尼崎市稲葉荘4-5-10 (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13日	評価確定日	平成22年3月15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	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	18 人	常勤 11人, 非常勤 7人, 常勤換算	13.6 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)	78,000 円	その他の経費(月額)	18,600 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		1,000 円	

(4) 利用者の概要(12月 10日現在)

利用者人数	18 名	男性	6 名	女性	12 名
要介護1	0 名	要介護2	7 名		
要介護3	6 名	要介護4	3 名		
要介護5	2 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 78.7 歳	最低	64 歳	99 歳	

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	杉原医院、立花みどりクリニック、安田歯科、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】

全国展開するニチイ学館を母体とする当該ホームは、武庫川が近くを流れる住宅地に位置しています。理念である「楽しい我が家」となるように職員は利用者から、着付けを習ったり、風習を教わるなど一緒に生活する中で、利用者が活躍できる場を提供しています。また毎月のホーム便りは利用者の笑顔の写真入りで、健康状態も丁寧に書かれ、家族にとっても楽しみな便りとなっています。職員の向上心も旺盛で、互いが講師役を務め勉強会を開催したり、同業者とのネットワークを通じて他のグループホームと交流することでスキルアップを図り、サービスの向上に努めています。利用者が明るく元気でいつも笑顔が見られる生活が送れるよう支援しているホームです。

【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)
	前回の外部評価を受け、課題であった地域とのつきあいでは、運営推進会議を利用して参加者から地域の情報や助言を得たり、職員間で話し合い、ボランティアに受け入れ等についても検討しています。
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)
	今回の自己評価票については、管理者と各ユニットリーダーが作成した原案を職員に回覧し、意見を聞きながら修正して作成されるなど、全員での取り組みが見られます。
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)
	運営推進会議は2ヶ月毎に利用者、家族、自治会長、民生委員、地域包括支援センター職員、管理者、職員等が参加して開催されています。会議ではホームの現状や活動報告がなされる他、参加者から地域の情報を得たり、アドバイスを頂き運営に反映させています。また参加者を通じ、地域へ災害時の協力や行事への参加を働きかけています。
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)
	家族の来訪時に声をかけ、意見を聞くように努めたり、年に2回家族会を開催し直接意見を聞く機会を確保しています。出された意見や要望について法人や職員間で検討し、結果は家族にも報告しています。また内外の苦情機関を書面に掲載したり、法人でもコールセンターを設けるなど、家族からの意見を積極的に受け入れる体制を整えています。
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)
重点項目④	自治会に加入し、運営推進会議の中で参加者から地域の情報を得ており、買物は地域の店を利用するようにしています。ホームの夏祭りの際に近隣に声をかけ参加してもらったり、敬老の日に小学生から手紙をもらっています。クリスマスのイルミネーションを行い、ホームの存在をアピールしています。

## 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)
<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	法人の理念をもとに職員の意見を集約して現在のホームの理念である「楽しい我が家」を作成されている。理念には日々の挨拶や交流を通じて、地域の中の我が家となれるようにとの思いが込められている。		
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	理念は事務所の中に掲示され、毎朝、社是・経営理念と共にホームの理念を唱和し、職員間で確認し合っている。また職員は理念に沿って利用者がその日を明るく楽しく笑顔で暮らせるための支援を心がけながらケアにあたっている。		
<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	自治会に加入し、運営推進会議の中で参加者から地域の情報を得ている。買物は地域の店を利用するようにしている。ホームの夏祭りの際に近隣に声をかけ参加してもらったり、敬老の日に小学生から手紙をもらうなど交流が図られている。ホームの存在をアピールするためにクリスマスのイルミネーションを行っている。	○	ホームでも今後の課題とされているが、小学生からもらった手紙に返事を出したり、体験学習を受け入れるなど子ども達との交流を図って行く中で、更に地域の取り組みが実現されることが期待される。
<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	前回の外部評価を受け、課題であった地域とのつきあいでは、運営推進会議を利用して参加者から地域の情報や助言を得たり、職員間で話し合い、ボランティアの受け入れ等についても検討している。また今回の自己評価票については、管理者と各ユニットリーダーが作成した原案を職員に回覧し、意見を聞きながら修正して作成されている。		

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ヶ月毎に利用者、家族、自治会長、民生委員、地域包括支援センター職員、管理者、職員等が参加して開催されている。会議ではホームの現状や活動報告がなされる他、参加者から地域の情報を得たり、アドバイスを頂き運営に反映させている。また参加者を通じ、地域へ災害時の協力や行事への参加を働きかけている。		
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	市担当者には挨拶に訪れたり、わからないことがあれば出向いて相談したり電話で問い合わせなどの働きかけを行っている。また定期的に介護相談員を受け入れるなどの連携を図っている。		
<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	毎月の請求書を郵送する際に、利用者毎に日々の様子や健康状態が書かれた写真入りのホーム便りを同封している。また家族の来訪時にも報告し、変化がある場合は電話等で連絡している。預かり金は個々の出納帳に記載し、家族の来訪時に報告し確認印を頂いている。職員の顔写真を玄関に掲示し、異動がある場合は家族にも報告している。		
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	家族の来訪時に声をかけ、意見を聞くように努めている。また年に2回家族会を開催し直接意見を聞く機会を確保している。出された意見や要望について法人や職員間で検討し、結果は家族にも報告している。また内外の苦情機関を書面に掲載したり、法人でもコールセンターを設けるなど、家族からの意見を積極的に受け入れる体制を整えている。		
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	職員同士の人間関係を大切に、些細な事でも言い合える関係作りに努めている。また管理者は職員の様子などを見て随時面談したり、歓送迎会や慰労会等を行い、職員のストレス軽減を図っている。		

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	法人の研修計画が構築されており、習熟度に応じて随時法人研修に参加したり、実践者研修等外部研修にも参加している。またホーム内でも毎月勉強会を開き、伝達研修をしたり、職員が希望する項目に沿って外部講師を招いたり職員が互いに教え合ったりしながらスキルアップを図っている。受けた研修の資料は他の職員にも回覧し、情報の共有を図っている。		
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加入し、定期的に意見交換をしたりテーマを決め討論会等を開催するなど活発な交流が見られる。管理者のみならず職員同士の交換研修や外部講師を招いての勉強会を開催するなど、ネットワークを通じて様々な交流を図り質の向上に繋がっている。		
<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	まず家族に見学頂きホームでの生活を理解してもらったうえで、本人にも見学をお願いしている。また管理者は自宅や病院を訪れ生活歴や現状を知り、支援方法を検討している。入居後は頻りに訪ねてもらったり、電話してもらうなど家族の協力を得ながら少しずつ馴染んでもらっている。		
<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	利用者のさまざまな人生経験を生かし、着物の着付けを教わったり、ことわざや風習など職員が知らない多くのことを学んでいる。職員は利用者の得意な事を見つけ、活躍の場を提供することにより、利用者の自信と笑顔に繋がり、喜びを共有することが出来ている。		

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	なかなか思いを口に出せない利用者も多く、様子を見ながら態度や行動から思いを把握している。それらの情報は独自のアセスメントを基本にセンター方式をも取り入れ、家族に記入してもらうなどして情報の収集に努めている。		
<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	利用者や家族に希望を聞き、アセスメントをもとにサービス担当者会議を開き、職員の気づきやアイデアが反映されたケアプランを作成している。出席できない職員の意見は事前に聞き、時には医師や看護師の意見も加味した内容となっている。またケアプランをもとに具体的な支援内容を日常生活支援シートに記載しケアの共有化を図っている。		
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	ケアプランは毎月のカンファレンスで担当職員が中心となりモニタリングを行い、評価をしている。それらをもとに3ヶ月毎にケアプランを見直し更新している。状態に変化が見られる利用者についてはその都度サービス担当者会議を開きケアプランを変更している。		
<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	ホームでは家族の行けない場合の通院介助や利用者の希望による日用品や嗜好品等の買物、墓参りの同行等、柔軟な支援を行っている。また定期的に訪問理美容に来てもらうなどの支援をしている。		

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	入居時に希望を聞いてかかりつけ医を決め、以前のかかりつけ医に往診をお願いしている利用者もいる。協力医の往診は2週間毎にあり、歯科や眼科の往診も受けることが出来ている。また協力医とは24時間連絡可能で、緊急時にも連携を図り指示を仰ぎながらの体制を整えている。		
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	医療行為が必要となった場合は退去をお願いする事もあるとし入居時に家族に説明しているが、個々の状況や家族の希望により、出来る限りの支援をしていく用意はある。これまでに看取りの経験は無いが、家族の希望により主治医や家族の協力のもと個別で訪問看護を利用しながらホームでの生活を継続している方もいる。職員間でも方針を共有し、薬剤師を講師に勉強会等を行い、スキルアップを図っている。		
<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	法人の理念にもある「高齢者の尊厳」を守るための支援を心がけ、利用者についての情報は小声で伝えるなど配慮している。法人としてもプライバシーの研修やテストを行い徹底を図っている。また個人の情報が記載された書類は事務所の鍵がかかる書庫に適切に保管されている。		
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	起床はここに違い朝食時間に声かけはするが、希望の時間に摂れるよう幅を持たせている。利用者は個々のペースに合わせ夫妻で入居されている方は一緒に部屋で過ごされたり、職員とレクリエーションを楽しむなど、思い思いに過ごすことが出来ている。		

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	毎日担当者が冷蔵庫を確認したり利用者の希望を聞いて、献立てを立てている。野菜はふんだんに取り入れ、肉や魚が重ならないよう配慮している。利用者は職員と一緒に下ごしらえや盛り付け、お盆拭き等を行っているが、食事介助に手が取られるため、一緒に食事を取る事が出来ていないのが現状である。	○	食事を楽しむための支援として利用者と職員が共に同じ食事を味わうことは大切である。食事介助に手が取られる大変さはあるが、検食として1人でも利用者と共に同じ物を味わいながら食事を楽しめる支援が期待される。
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3時頃から午後6時頃までが入浴時間となっているが、利用者の希望に沿った支援を心がけ、毎日でも入浴可能で夕食後に入浴する利用者もいる。また状態に応じて二人介助で入浴したりシャワー浴での支援を行っている。個々にお湯を替え、シャンプーや石鹸も個人用のものを使用している方もいる。		
(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	職員は利用者と一緒に何かをしながら活躍の場を持ってもらえるような支援を心がけ、ゴミ捨てやカーテンの開け閉め、お盆拭き、洗濯、掃除等役割を担ってもらっている。また一緒に歌を歌ったり、貼り絵を楽しむなど利用者と職員と一緒にレクリエーションを楽しむ時間を確保している。		
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	重度化してきている事や外出を希望されない利用者も多く、何人かで出かけることが難しくなっているため、個別でコンビニへ出かけたり、スーパーへ買い物に出かけている。行事として花見に出かけ外食を楽しむこともある。また暖かい日はウッドデッキで日光浴を楽しまれたり、家族との外出を支援している。	○	利用者がホームの中だけで過ごすことなく、運動や五感刺激のためにもできるだけ日常的な外出の機会を確保されることが期待される。
(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、玄関の鍵はかけていないが、利用者の危険防止のためユニット入り口は施錠している。施錠については家族にも説明し同意を得ており、利用者が出たそうになっている場合は、一緒に散歩等を行っている。今後は職員会議や運営推進会議、家族会でも議題に挙げ、ホームとしての最良の方法を検討していく予定である。		

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、消防署の指導を受けて夜間を想定して避難訓練を実施している。また消防署に向き救命講習を受講した職員が、他の職員に伝達講習を行ったり、非常災害時の緊急連絡網を作成している。運営推進会議においても参加者に働きかけ、地域の協力を呼びかけている。		
(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	利用者の毎回の食事摂取量や水分量は記録に残している。食事は肉や魚、野菜等偏ることが無いよう献立を工夫し、水分は1日で1300CC以上摂れるよう支援している。利用者の状態によってお粥にしたり、食材を刻んだりトロミをつけたり、ミキサーにかけるなど配慮して提供している。		
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	リビングは明るく日差しが良く入り、カーテンの開け閉めをこまめに行い明るさを調整している。季節の花を飾ったり、季節や色彩を意識した貼り絵等の協同作品が飾られている。また和室を設け、ウッドデッキにベンチを置いたり、ソファや椅子を配置するなど、寛げるスペースを確保している。		
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	居室入り口に手作りの写真入りの表札を掛け、自室がわかるよう工夫されている。またフローリングの部屋に畳を敷き詰め、布団で休まれるなど以前の生活を継続している利用者もいる。利用者は自宅よりベッド、家具、仏壇、テレビ、ソファ、こたつ、家族の写真等馴染みの品を持参し、それぞれに配置を工夫しながら居心地よく過ごされている。		

※  は、重点項目。