

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2796100069		
法人名	株式会社 ニチイ学館		
事業所名	ニチイのほほえみ泉ヶ丘 (2F パール)		
所在地	大阪府堺市中区深阪713-1		
自己評価作成日	平成22年7月16日	評価結果市町村受理日	平成22年11月16日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	http://www.osaka-fine-kohyo-c.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2796100069&SCD=320
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

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8月26日

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

ニチイのほほえみ泉ヶ丘では、『思いやりを大切にし、その人の世界に寄り添います。その人の喜怒哀楽を大切にできるアットホームな場所を目指します』という理念のもと日々運営しています。最近では毎月の行事、外出に力を入れ、入居者様に普段のホームの生活とは違う雰囲気味わってもらえるように職員一同工夫しています。入居者の希望に添えるよう少人数での外出を増やしています。日々の生活では特に何か特別なことを取り入れず、隣の公園への散歩や歌を唄ったり、ビデオを観たり、体操をしたりと穏やかな生活を心掛けています。

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

--

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印	項目	取り組みの成果 ↓該当するものに○印
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う
62	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)		

自己評価および外部評価結果

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
I. 理念に基づく運営					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	ホーム独自の理念を作りましたが、地域との関わりを理念に盛り込むには至っていません。私達が介護に関わる姿勢について重きを置いた理念です。		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	なかなか出来ていない状況です。現状は毎年行なわれる地域の盆踊りに参加するくらいです。今後避難訓練への参加や地域住民の方々にホームのことを知ってもらいたいので見学会の実施を予定しています。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	上記と同じくできていない状況です。地域のネットワークの会合には、管理者が参加しています。少しずつ貢献できればと試行錯誤中です。		
4	(3)	○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	会議で頂いたご意見は、すぐに改善・実行できなくても、なるべく取り入れるように努力しています。地域住民への見学会も会議で頂いたご意見でした。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	行政が実施する研修にはなるべく参加しています。また保健センター等に、入居者様のことを相談し助言を頂くこともありますが、密な関係作りには至っていません。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	玄関は夜間以外は施錠していません。6月に身体拘束・高齢者虐待についてホーム内で研修を行ない、スタッフが正しい知識を得るよう努力しています。ただ身体拘束委員会は全く機能していないので、今後の課題であります。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	上記にあるように、6月に研修を行ないました。スタッフが一人で思いつめない環境作りを心掛けて行きたいと思います。		

ニチイのほほえみ 泉ヶ丘 (2F パール)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	現状、権利擁護を利用する入居者がいないため、研修の機会は設けておりません。管理者は市の研修があれば参加を予定しています。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約内容は、噛み砕いて分かりやすいように伝えるように努力しています。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望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	一昨年から会社の運営の変更説明で家族会を実施してきましたが、今春初めてホームとしての家族会を実施しました。まだ要望を聞けるまでには至っていませんが、第一歩として今後も継続していきたいと思います。またアンケートを定期的実施するなど工夫も試みたいと思います。		
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	管理者の力不足で、職員の意見、提案を反映するまでには至っていません。職員が自主的にホームの運営に関われるよう努力していきたいと思います。		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	会社の制度としては、キャリアアップ制度というものがあります。ホームとしては、職員が認知症介護に関して向上心を持って携わることができるような支援ができないか試行錯誤中です。委員会も機能できていない状況です。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、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	会社としては、管理者、ユニットリーダー、計画作成担当者には定期的に研修を行なっています。職員には入職時に新人研修を実施しています。ホーム内研修は月1回実施中です。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、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、2ヶ月毎に開催される地域のグループホームの交流会に参加し情報交換を行なっています。また定期的に他のホームの運営推進会議にも参加させて頂き、互いの活動内容に刺激を受けています。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	入居前に何回か足を運んで少しでも顔なじみになり、入居前の不安な思いを解消できる関係作りを心掛けています。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入居相談があれば真摯にお話を伺うよう努力しています。また、今までの思い、本人の為にここでいいのかという不安などを受け止めて安心できるような対応を心掛けています。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	相談時適切と思われるサービスの説明をし必要であれば資料をお渡します。自分本位ではなく、どのようなサービスを必要とされているか、本人の言葉、家族の思いにあったサービスをすすめています。		
18		○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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	人生経験の豊富な入居者さんから教えて頂くこともたくさんあります。そして喜怒哀楽を一緒に感じていけることを大切にしたいと思います。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	職員ができる事とは別にご家族の愛情でしかできない事があると説明しています。ご家族にもご本人に対して複雑な思いを抱いている場合がありますが、昔の良い思い出をご本人から聞いた事をご家族にも伝え、今のご本人と一緒に支えていけるように努力している過程です。		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	いつでも面会ができるようにしています。表現が上手くできない入居者さんに代わり、面会時に喜ばれていた様子を伝えるようにしています。		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	共有スペースにいる時は一緒に会話を楽しめるようにサポートし、ゲーム、ビデオ鑑賞、行事などで入居者同士が気軽に触れ合える機会を作る努力をしています。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	退居後、入院先にお見舞いに行きたいがなかなかできていません。契約終了時にご家族には、『いつでも相談下さい』とお声をかけるよう配慮してはいます。		
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					
23	(9)	○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	以前に数名の方にご自身のセンター方式の一部分を記入して頂きましたが、継続できていません。日常の会話でご本人の意向をくみ取れるようにしていけるよう努力します。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入居前にご家族にセンター方式を記入して頂き、その方の生活歴、馴染のものなどを知り、職員間で情報の共有ができるようにしています。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	センター方式を記入し、その人を知る努力をしていますが、実際に記入してみると知らないことが多いと感じています。職員が日々の心身の変化、言動を心に止めていけるように努力していきます。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 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、現状に即した介護計画を作成している	センター方式を活用しながら、ご本人の好きな事、こんな風にしたいと思われる事を話し合い、努力しています。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	計画書の実績を記録に記入していますが、記入もれも多々あると思います。しかし常に職員間では情報の共有ができるように努力しています。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	入居者の状況に合わせ、出来る範囲で要望にも応じるよう努力しています。外出支援(歌の好きな方にはカラオケ、お風呂好きな方には銭湯など)もそのひとつです。		

ニチイのほほえみ 泉ヶ丘 (2F パール)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	まだまだ支援できていない状況です。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び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	ご家族や往診医と相談しながら納得頂けるように支援しています。ご家族様の意向を聞いたり、協力も求めています。		
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	医療連携体制をとっています。日常の健康管理や相談を気軽にできています。相談内容や健康状態を記録にとって情報の共有に努めています。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院先には、ホームの受け入れ条件を伝えていきます。退院時には往診医への情報提供をお願いしています。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	往診医やご家族と相談していますが、事前に十分な話し合いはできていません。今後早い段階から取り組めるように努力していく必要があります。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	ホーム内研修を行なっているが、全ての職員が完全に身に付いているかどうかには疑問があります。		
35	(13)	○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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	2ヶ月毎に避難訓練を実施しています。地域との協力体制はまだ築けていません。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	記録類は全てイニシャル表記にしています。トイレ誘導時の言葉かけや声の大きさなどは特に注意しています。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	希望が言える雰囲気作りを心がけ、職員も聞けるように努力しています。もう表現できない方には、こちらがご本人に代わり良いと思うことをさせてもらっています。		
38		○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	正直できていない場合もあります。業務に追われてしまう時もありますが、なるべく一人ひとりのペースで過ごして頂けるよう努力しています。特に、起床時間と朝食時間はそれぞれ違います。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	服装は好みのものをたずねています。毎月訪問美容を利用しています。		
40	(15)	○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	毎日一緒に調理をするということにはできていません。簡単な野菜の下ごしらえ、お茶の準備、食器拭き、配膳等は手伝って頂けるよう心掛けています。		
41		○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	個人差があるので、できる限りその方に応じて対応するように心掛けています。(ゼリーやおにぎり、粥にしたり工夫をしている)量や時間帯など特に水分はその方によって変わります。水分量は1日1500ccを目標にしています。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	入居者によって訪問歯科を利用しています。起床時、食後の口腔ケアは実施しています。		

ニチイのほほえみ 泉ヶ丘 (2F パール)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	できる限りトイレで排泄して頂く事や排泄の意識を持って頂けるように声かけをしたり、タイミングをみて誘導しています。失敗した時は傷付けないような声かけを心掛けています。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	十分に水分が確保できるように、こまめに水分補給を行ないます。便秘気味の方は、主治医に相談し下剤でコントロールしています。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 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、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々にそった支援をしている	入浴時間は決まっていますが、その方に応じた対応を心掛けています。拒否される方には、日を変えたり、ご本人がお風呂と言われた時間にはできる範囲ではありますが対応していく努力をしています。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	午後は横になって休める時間を作るように心掛けています。普段の日は何もなくて穏やかに過ごして頂き、行事などで非日常のことを味わって頂ければと思っています。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	全職員が副作用の理解、一人ひとりの内服薬の理解をするまでには至っていません。		
48		○役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	センター方式の生活歴を参考にしています。華を生けたり、洗濯当番など役割をもてるようにし、一緒にできるよう心掛けています。		
49	(18)	○日常的な外出支援 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に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	時間があれば隣の公園へ行きます。一人で行きたいと言われる方もいますが見守りを行なっています。天気の良い日は一緒に買物に行きます。また個別外出ではご本人の希望に添って行なっています。ただご家族、地域の協力を得るには至っていません。		

ニチイのほほえみ 泉ヶ丘 (2F パール)

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	基本はお金を所持できない決まりです。しかしどうしても持たないと不安という方も中にはいますので、ご家族に十分説明した上で所持している方もいます。できるだけ買いたい物を聞くよう心掛けています。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	電話をしたいと言われれば、いつでもできるようにお手伝いします。		
52	(19)	○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)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)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	季節に応じて貼り絵、飾り付けなどを壁に貼ったり、小物を置いたり季節感を演出するよう工夫しています。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	テーブルや椅子の配置を工夫し、入居者さんがお好きな場所で過ごせるように工夫しています。		
54	(20)	○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	入居前にご家族様と相談し、ご本人にとって馴染の物をなるべく持ってきてもらえるようお願いしていますが、なかなか難しいです。また入居後に馴染みの小物などを持ってきてもらったりしました。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	日付は、分かりやすいように手作りで大きな文字の物にしています。		