

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	2796300024		
法人名	株式会社 ニチイ学館		
事業所名	ニチイのほほえみ おおとり (えんじえる)		
所在地	大阪府堺市西区鳳中町7丁240番		
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5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)】

レク時間を作り利用者様全員が、楽しく過ごせていただけるように、色々なゲーム、DVD鑑賞(お笑いDVD)等一日最低一度は笑顔が見れるよう支援している

※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=2796300107&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19日

【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)】

JR阪和線鳳駅の近くに位置しており住宅地の中にあります。洗濯物を干していても 近隣の方に”雨が降ってきましたよ”と声をかけてもらえるほどの地域との付き合いが身近に感じる関係にあります。玄関から入ると全職員の顔写真の掲示があり、それぞれの職員の今年の目標が書かれ職員は常に意識して支援するよう取り組んでいます。利用者には特に毎日の買い物や季節をより感じていただけるようなお花見などの外出支援をしたり、ADLの維持を図るために個別のレクリエーションにも力を入れており玄関には俳画クラブの利用者の作品が飾られています。地域主催のイキイキサロンやふれあい喫茶にも積極的に出かけ地域に溶け込んだ温かいホームです。

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	社会参加の信条とし、誇りを持って行動し、限りない未来への可能性に挑戦します。そして豊かな人間生活の向上に貢献しますという理念のもと実践に努める	法人の社是の基に職員皆で作上げた理念「みんな、みんな、みーんなの笑顔と元気」を掲げ、地域の中で利用者、職員が笑顔と元気で暮らしていくという思いで作られている。また、職員全体の勉強会の時に理念にそったケアができていかなど、振り返る機会を設けている。	
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人として日常的に交流している	町内清掃や毎月いきいきサロンに参加している	自治会に加入しており、地域の行事、町内清掃には利用者と職員が参加している。地域主催の”いきいきサロン” ”ふれあい喫茶”には毎回楽しみながら参加している。また老人会などボランティアの訪問もある。	
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	問い合わせ、相談等に対して関係機関と連携をとり適切な対応を行っている		
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践、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、そこの意見をサービス向上に活かしている	運営推進会議で施設の現状、活動状況を報告し意見を頂きサービス向上に努めている	家族、地域の民生委員、地域包括支援センター職員、近隣のグループホーム管理者、職員の参加を得て2ヶ月に一度開催している。ホームの行事などの活動を報告し、出席者からの意見を聞き運営に活かされている。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と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	他施設、グループホームとの交流会に参加し、意見交換を行い協力関係を築けるよう取り組んでいる	市担当者が講師をしている西区のグループホーム連絡会に参加したり、利用者の家族からの問い合わせについて担当者に電話をかけて確認をしたり市との関係を構築している。	
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	日中に玄関戸も開けっ放しでご家族が気兼ねなく来訪できるよう心がけ身体拘束においては、全職員身体拘束廃止するケアについて話し合い取り組んでいる	管理者は地域密着型サービス指定基準の身体拘束禁止の対象となる行為を理解しており、勉強会や研修で職員に伝えている。玄関や各フロアも施錠はしておらず、利用者の外出に気づいた職員が同行し安全で自由な暮らしの支援に努めている。	
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	研修に参加したり、ホーム内での勉強会で虐待防止対策に努めている		

ニチイのほほえみ おおとり(えんじえる)

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	研修会等に参加しホーム内でも勉強会をひらき相談時支援できるように努めている		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、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	契約前後には利用者・家族の要望を聞き十分な説明を行い納得して頂けるよう努めている		
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	苦情、相談を気軽に相談できる環境作りに努めている	法人本社には苦情や要望を聞くコールセンターが設置されている。納涼祭等ホームの行事や面会に家族が来られた時は話を聞くように心がけており、ホームの玄関には意見箱も置かれている。	
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	全体会議を定期的に行い意見交換をしている	ホーム長との個別の面談やホーム会議の際に個々の職員の意見を聞く機会があります。出された意見等は法人の支店で開催されるホーム長会議で伝えられている。	
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	職員が各々の役割を持ち委員を担当することで、勉強会等を等通じて向上心を持つよう努めている		
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	施設内外の研修等に参加できるように勤務の調整を行っている		
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	近隣のホームを訪問し互いの交流する機会を持ち参考にしている		

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	入居者様の話を最後までじっくり聞くようにしている		
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	入所前の相談は十分に行い、家族の不安が残らないように配慮している		
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	相談に対して出来るだけ早急に対処し、適切な対応を行う		
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	家の中で過ごして頂いていると思える環境作りや日々の生活の中で皆様と楽しみたいと心がけている		
19		○本人と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	職員は常に利用者とコミュニケーションを図り本人との信頼関係を築くよう努めている		
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	故郷や家族歴等入居者様のいままで過ごしてきた環境を頭に入れ支援するよう心がけている	馴染みの美容院へは家族の協力を得て通っている。利用者が昔住んでいたところへ同行したり、利用者と共に淡路島に墓参りに行ったり、馴染みの関係が継続できるように支援している。	
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	利用者同士でトラブルのないよう席の配慮を考えたり、皆でできる事を日々考え支援している		

ニチイのほほえみ おおとり(えんじえる)

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	退院後も家族からの連絡にて相談等うけつけ、できるかぎりの支援を行っている		
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	好きな事、やってみたい事をコミュニケーション内より聞き取れるよう努める。家族からの情報を得ている	入居時に家族にも協力していただいてセンター方式を利用し生活習慣や思いを聞いている。また日常の会話等から意向の把握に努めている。また介護日誌や管理日誌からも汲み取り職員間で共有している。	
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	コミュニケーションにより把握に努める。又家族の面会時に情報を得る把握ができるようにしている		
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	個人記録、管理日誌によりスタッフ全員が現状の把握ができるようにしている		
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	ユニット内の話し合い、家族の希望等を聞き、統一したケアができるよう努めている	センター方式で得た情報を基に介護計画を作成している。モニタリングを一ヶ月ごとに行い、家族の意見も聞きながら3ヶ月ごとにサービス担当者会議を開催、医師の意見も取り入れながら介護計画の見直しを行っている。基本的には6ヶ月毎に更新している。	
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	個人ファイルにより生活状況、心身状況を詳しく記入している。スタッフ間で共有することで、計画の見直し等に活かしている		
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	本人や家族の希望に出来る限り、柔軟な支援やサービスが提供できるよう取り組んでいる		

ニチイのほほえみ おおとり(えんじえる)

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	自治会での町内清掃やいきいきサロンに参加している		
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	往診医の受診が定期的に受けられ、本人、家族の希望通りの医療を受けていただいている	医療連携体制が整えられており提携医は週一回の往診と電話等でも24時間連絡が取れるようにしている。他にも必要に応じて歯科往診や眼科受診等も可能である。入居前のかかりつけ医を継続している利用者もおられ安心できる医療体制となっている。	
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	訪看と連携をはかり、報告、連絡、相談ができるよう職員が共存し利用者に適切な受診ができるよう努める		
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。	本人の状態、状況を病院関係者と連携をはかり、情報交換や相談に努めている		
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	往診医と話し合いをしながら、チームケアに取り組んでいる	重度化や終末期についての看取りの指針を入居契約時に交わしている。現在までに看取りの経験はないが、その時に応じて、家族、医師、スタッフで話し合いの場をもっている。	
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	救命講義の研修に随時参加しているが、スタッフ全員が参加までには至っていない		
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	全スタッフが災害対策のマニュアルを把握し、定期的に訓練を実施していきたい	事業所独自の避難訓練は年2回していて運営推進会議でも地域の方々との協力を得られるように働きかけている。消防署立会いの訓練はしていない。また、災害時に必要な水等の備蓄はしている。	今後は防災情報等を得る為にも年一度は消防署立会いを求められ訓練を実施されてはいかがでしょうか。

ニチイのほほえみ おおとり(えんじえる)

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	家族から人柄、本人との会話から人格を把握し声かけや対応に十分な配慮を行っている	法人の新人研修で接遇マナーを受講している。ホームではユニットリーダーが中心となって勉強会を実施し不適切な言葉使いや態度については注意し話し合っている。	
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	利用者と日常的にコミュニケーションを図り信頼関係を築き要望や訴えをしやすい環境作りに努めている		
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	1人1人の様子をよくみて変化があれば、職員同士の声かけ、相談のうえ利用者の希望に添う様にしている		
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	利用者様に服を選んで頂いたり、化粧して頂いたりしている		
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	献立はつくる職員が決め提供している。味付け、盛り付けは利用者と一緒にできよう行っている	献立委員が利用者の好みを聞きながら一週間分の献立をたて、毎日利用者と一緒買い物に出かけている。調理は職員が行っているが下膳や茶碗拭きなどできることは利用者が行っている。職員は持参した弁当で利用者と同じ食卓で食事を楽しんでいる。カリウム、塩分制限や個別の食事形態の対応も行っている。	
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	個々に応じた食事を提供している。また、水分量はこまめにチェック表をみて活用している		
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	毎食後口腔ケアをうながしたり、ケアをしている		

ニチイのほほえみ おおとり(えんじえる)

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	前回のトイレの時間をみてトイレ促し、誘導する	職員はトイレでの排泄を大切に思っており、個別の排泄チェックリストから排泄パターンを把握し自尊心やプライバシーに配慮しながらトイレ誘導を行っている。紙パンツから布パンツに変更した例もあり、自立に向けた支援を心がけている。	
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	便秘気味の方には牛乳を提供するよう心がけ、入浴時にはお腹をマッサージする		
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	入浴剤を入れ目でみて楽しんでいただき、本人の希望時間に入浴して頂く	曜日や時間帯を問わず、夜間も20時くらいまではいつでも入浴できるよう体制を整えている。利用者一人ひとり浴槽のお湯を交換し、好みの入浴剤などで入浴を楽しんでいる。拒否傾向のある利用者には工夫して入浴の支援をしている。	
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	その日の体の状態により、自室で横になって頂くよう支援する		
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	かかりつけ医や訪看、薬局と連携をとり、服薬管理をしている		
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	趣味や得意な事を把握し、張り合い喜びを味わっていただけるよう支援する		
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	体調に合わせて買い物や散歩に出られるようにしている。又家族との外出は自由に行っている	散歩や歩行訓練を兼ねて食材の買い物に出かけている。散歩の途中に喫茶店などに立ち寄ることもあり、近くの大鳥大社の菖蒲園へ出かけるなど季節の花を見に出かけ外出の機会も多い。	

ニチイのほほえみ おおとり(えんじえる)

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	自己にてお金を管理している人に対してはいくら所持しているかを把握し、希望するものを買いたいときは職員同行支援する		
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	家族様の現状にあわせて電話したりしている		
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	共有の空間には季節感を現した飾りをしたり、入浴時にゆったり湯船につかれる様香りをいれている	利用者と職員の大きな干支の作品が飾られ季節の花も活けられている。また、オープンキッチンからは料理の美味しそうな匂いが漂っている。気の合った入居者同士で寛げる場所も作っている。	
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	席の配置を工夫したり、寛げる空間作りに配慮している		
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	長年使用されていた馴染みの家具や品を持ち込んで頂き居心地よく過ごせるよう工夫している	居室の照明や温度調節はこまめに気を配っている。好みの家具等を持ってきてもらい、利用者の好みに合わせて飾りつけなどを行い、居心地よく過ごせる工夫がなされている。	
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	できない、わからないでおわらず、できるよう、わかるよう少しでも自立して頂けるよう支援を行っている		