

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年4月9日

【評価実施概要】

事業所番号	2799200031
法人名	株式会社ニチイのほほえみ
事業所名	ニチイのほほえみ鶴見今津
所在地	〒538-0043 大阪市鶴見区今津南1丁目6番8号 (電話) 06-6964-0511

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3月26日	評価確定日	平成20年4月30日

【情報提供票より】(平成20年2月19日事業所記入)

(1)組織概要

開設年月日	昭和・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	14 人	常勤	13 人,	非常勤 1 人, 常勤換算 14 人

(2)建物概要

建物構造	鉄骨 造り
	2 階建ての 1 階 ~ 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)	85,000 円	その他の経費(月額)	実費 円	
敷金	(有) 170,000 円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) 170,000 円)	有りの場合 償却の有無	(有) 無	
食材料費	朝食	実費 円	昼食	実費 円
	夕食	実費 円	おやつ	実費 円
	または1日当たり		実費 円	

(4)利用者の概要(2月19日現在)

利用者人数	17 名	5 名	女性	12 名
要介護1	4 名	要介護2	5 名	
要介護3	7 名	要介護4	1 名	
要介護5	0 名	要支援2	0 名	
年齢	平均 82 歳	最低 52 歳	最高 96 歳	

(5)協力医療機関

協力医療機関名	にしいクリニック・はやし歯科・医療法人正和新協和病院
---------	----------------------------

【外部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。当該ホームは駅に程近い住宅街にあり、スーパーも近く生活には便利な場所に立地しています。広いベランダや庭の花壇には季節の花が咲いています。3月初めにはホームの記念パーティが家族や地域の人々を招いて盛大に行なわれ、地域密着型サービスならではの交流がありました。管理者と職員の努力で毎月、運営推進会議と家族会を交互に開催出来るようになり、ホームの意義や必要性を説明したり、家族、参加者からさまざまな意見や情報を得るなど、ホームの質の向上に活かされています。また、地域の防災対策会議にも参加して防災マップを作成するなど、本来の意味での地域密着サービスにつなげています。

【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	家族会、運営推進会議を2ヶ月に一度曜日を固定して開催したり、利用者のニーズに添ったケアプランをたて、3ヶ月に一度の見直しを行うなど具体的改善に取り組んでいます。
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:外部4)
	今回の自己評価は職員に意見等を聞いた上で管理者が取りまとめて作成されています。また自己評価の意義や理解についてはホーム会議で職員に話をしています。
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:外部4, 5, 6)
	2ヶ月に一度、利用者、家族、地区高齢者ネットワーク委員、地域包括担当者、地域学校関係者、サービス事業者等毎回多くの参加者を得て開催されています。ホームの活動報告、今後の予定、講習会のお知らせ等、地域の情報交換や取り組みに対するアドバイスをもらうなど有意義な会議になっています。
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:外部7, 8)
	毎月暮らしぶりや活動予定を掲載した「ホーム通信」他、毎月違うスタッフからの利用者の様子が書かれた手紙や受診報告を送っています。また定期的に家族会を開催することで多くの家族の参加を呼びかけ意見や苦情を聞いたり、来られない家族には手紙や電話で意見を聞くようにしています。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	地域の防災対策会議に参加して防災マップを共同で作成し、一人暮らしの方の把握や避難場所の確認をしています。また地域の会館で開催される映画鑑賞会、コーラス、ふれあい喫茶に参加したり、近所の人から聞いてお菓子工場におやつを買いに行ったり、お花を頂いたり等交流を図っています。

2. 評価結果(詳細)

(部分は重点項目です)

取り組みを期待したい項目

外部	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	社是である「誠意・誇り・情熱」と法人の経営理念を事務室内に掲示している。住み慣れた地域において生活することの意義や大切さについて話し合っているが、事業所独自の理念を作り上げるには至っていない。	○	地域密着型サービスの意義を職員全員で確認し、何が大切かを考えホームとして独自の理念を作り上げる事が期待される。
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	毎朝の朝礼にて、職員全員で社是と経営理念を唱和し、再確認している。またカンファレンス、職員会議においても常に理念に添った支援が出来るよう話し合っている。		
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	自治会に加入していないが、地域で開催される映画鑑賞会、コーラス、ふれあい喫茶に参加している。近所の方に花や情報をもらったり、地域の店を利用し、交流に努めている。また、地域の防災対策会議に参加し、現在防災マップを共同で作成しており一人暮らしの方の把握や避難場所の確認をしている。		
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、自己評価及び外部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	家族会、運営推進会議を2ヶ月に一度曜日を固定しての開催、利用者のニーズに添ったケアプランをたて、3ヶ月に一度の見直しを行うなど具体的な改善に取り組んでいる。また今回の自己評価は職員に意見等を聞いた上で管理者が作成している。	○	自己評価については全職員で取り組み、それを基に話し合い、日々のケアを振り返ることが望まれる。
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	2ヶ月に一度、利用者、家族、地区高齢者ネットワーク委員、地域包括担当者、地域学校関係者、サービス事業者等毎回多くの参加者を得て開催されている。ホームの活動報告、今後の予定、講習会のお知らせ等、地域の情報交換や取り組みに対するアドバイスをもらうなど有意義な場としている。		

ニチイのほほえみ鶴見今津

外部	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内容 (すでに取組んでいることも含む)
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村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、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	申請手続きや報告事項のあるときに出向いており、市担当者と面識はあるが、連携を取るまでには至っていない。	○	運営推進会議の報告書を届けたりして直接市担当者と話をする機会を設け、会議にも出席してもらえるよう働きかける等、情報収集の場として活用される事が期待される。
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	毎月暮らしぶりや活動予定を掲載した「ホーム通信」の他、毎月違う職員からの利用者の様子が書かれた手紙を送付している。また金銭管理は立て替え金で対応されており、領収書を付けて毎月収支報告している。面会も頻繁にあり、その都度状況を報告している。		
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	2ヶ月に一度、家族会を開催している。多くの家族の参加を呼びかけ意見や要望を聞く機会としている。来られない家族には手紙や電話で意見を聞くようにしている。主治医往診の際には、出来るだけ家族にも立ち会ってもらえる支援を行っている。		
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	管理者は職員の離職を防ぐため、コミュニケーションをとりながら、悩みを聞いたりストレスの軽減に努めている。また新しい職員が入った時は利用者にきちんと紹介し、1ヶ月間は日勤帯で顔を覚えてもらようにし、馴染みの関係を築いてもらえるようにしている。		
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	品質向上研修等、法人による研修や主治医主催の研修に参加し、研修受講後は伝達研修を実施して職員間で共有を図っている。またホーム会議において薬についての勉強会をする等職員の質の向上に努めている。		
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	法人内の他ホームとの交流を通じて情報交換をおこなっているが地域の同業者とのネットワークづくりが不十分である。	○	市の連絡会やグループホーム連絡会等、サービスの質を向上する目的で結成されている会に参加する事等今後期待される。

外部	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
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	入居前には見学してもらい、職員や他の利用者と一緒に食事したり話をして雰囲気味わってもらっている。また職員が必ず自宅に向いて利用者や家族と相談している。入居後もその人のペースに合わせた対応をし、家族の協力を得ながら、馴染めるように支援している。		
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	○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、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	下膳や共用部分の掃除等を一緒に行ったり、囲碁、戦時中の話や地域の昔の出来事を教わったりしながら、家族の一員として共に暮らすことの大切さを日々感じながら一緒に過ごしている。		
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					
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	日々の自然な会話の中で、利用者がホームでどのように暮らしていきたいかを聞き取り、それを記録に残している。利用者の意向については家族の来所時に相談したり、会議において職員で話し合ったりして利用者本位の生活ができるよう心がけている。		
2. 本人が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 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た介護計画を作成している	利用者の要望は日々の会話の中で、家族の意見は面会時等に聞いており、センター方式を用いてアセスメントを行ない、情報を付け加え、カンファレンス等で話し合い、職員全員の意見を反映したケアプランが作成されている。		
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、本人、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ヶ月に一度モニタリングを行い、新しいケアプランが作成されている。1ヶ月に一度行なわれるホーム会議において、利用者全員のカンファレンスを行っている。状態の変化がある利用者についてはその都度見直しを行ない、ケアプランに添った介護を心掛けながら毎日ケース記録を記入している。		

ニチイのほほえみ鶴見今津

外部	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
3. 多機能性を活かした柔軟な支援(事業所及び法人関連事業の多機能性の活用)					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、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	利用者の状況に応じて通院介助、送迎やホームでの入浴が困難な利用者に対しては訪問入浴を実施している。また希望に応じて訪問理容を頼んだり、行きつけの美容院に行く支援や買い物の付き添い等を行なっている。		
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域支援との協働					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 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	入居時に本人・家族に意見を聞き、主治医を誰にするか決めている。月2回の主治医の往診、週1回の歯科医の往診の他、眼科医、心療内科医の往診も行なわれており、緊急時には主治医の携帯電話に連絡できる等、医療との連携が図られている。		
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本人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	入居時に本人・家族の意向を聞いてホームの方針についても話し、同意を得ており、実際にターミナルの経験もある。看取りを希望する利用者に対しては、ホームにおいてのプラス面、マイナス面を話した上で、かかりつけ医の協力を得てその方に合った出来る限りの支援をする用意がある。		
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	利用者を「さん」付けで呼ぶようにし、目上の人であることを常に意識した丁寧な言葉使いを心がけている。また入居時にプライバシー保護の同意書を取り、個人情報についてはイニシャル表記にしたり、廃棄の際はシュレッダーにかける等している。個人ファイルはフロアの鍵のかかる書庫に保管している。		
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	体調やその日の気分に応じた生活が出来るよう支援している。食事の時間や場所もそれぞれの利用者の希望に合わせた支援をしている。		

ニチイのほほえみ鶴見今津

外部	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内容 (すでに取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	食材が毎日届き、手作りしている。行事の際はホームでメニューを決めている。食事の準備や下膳やテーブル拭きなど出来る範囲で手伝ってもらっている。おやつ作りは一緒に買物に出かけ一緒に作っている。職員は利用者と一緒に同じテーブルで同じものを食べていない。	○	食事は利用者にとっても職員にとっても楽しみの一つであり、グループホームの特性を踏まえて、検食を兼ねるなど職員ひとりでも同場所で同じものを食べれる事の検討が期待される。
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	毎日対応しており、午後からを希望する利用者が多いが、入りたいタイミングで入浴できるよう支援している。夜間の希望者はあまりいないが、希望があれば対応している。		
(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	花壇やベランダの花の手入れ、洗濯干し、新聞取りは役割や習慣となっている。ぬり絵、編み物、はり絵等楽しみごとの支援も行っている。またそば職人を呼んでそば作りをしたり、ボランティアで音楽会を開催もしている。		
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	気候に合わせた毎日の散歩、希望時のスーパーへの買物、通院、理美容等、また家族との外出・外泊の支援などをおこない、気分転換を図っている。また天気の良い日は庭やテラスで外気に触れる機会を作っている。		
(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	玄関は鍵をかけていないが、家族に同意を得て各フロア入り口は利用者の安全確保の為に鍵をかけている。外に出たいときは職員と一緒に出かけている。閉塞感がないように事務所入口やベランダ、庭へ出られる窓には鍵を掛けていない。		
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、日ごろ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回防災訓練を行なっている。内1回は消防署の指導を受け、1回は自主訓練を行なっている。地域の防災対策会議に参加し、防災マップを作成するなど地域との相互関係を築いている。		

ニチイのほほえみ鶴見今津

外部	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内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(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	栄養士がたてたバランスの良いメニューに添った食事が提供されている。刻み食やミキサー食での対応、また食事量・水分量をチェック表に記録し、一人ひとりの状態に合わせた支援をしている。		
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	玄関先やベランダ・庭には季節の花が植えられ、リビングは明るくソファが置かれたたたみスペースもあり、寝転んだり思い思い過ごせる場所が確保されている。廊下も広く、わかりやすいように居室の入り口は大きな字で書かれた表札を掲げるなど配慮している。		
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、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	仏壇、家具、床にカーペットを敷く等、利用者は空状態の居室に、すべて馴染みの物を持ち込んでもらい一人ひとりに合った居室づくりを支援している。		