

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2990100055
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 奈良西大寺
所在地	奈良県奈良市菅原町89 (電話) 0742-52-6361

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4月15日
評価確定日	平成20年6月5日

## 【情報提供票より】(平成 20年 3月 18日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 19年 11月 1日
ユニット数	2 ユニット
職員数	14 人
利用定員数計	18 人
常勤 6人, 非常勤 8人, 常勤換算 6.9人	

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋造り
	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)	82,000 円	その他の経費(月額)	実費 円	
敷金	有( 円)	無		
保証金の有無(入居一時金含む)	有(144,000円)	有りの場合償却の有無	有/無 (期間:3年間)	
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	

### (4) 利用者の概要( 3月 18日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	0 名	要介護2	7 名		
要介護3	6 名	要介護4	4 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85.8 歳	最低	76 歳	最高	96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	森田内科循環器科クリニック
---------	---------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

株式会社ニチイが全国展開する「ニチイのほほえみ」のひとつである当該ホームは、新興住宅街に立地し、広い庭には車椅子の利用者もデッキから出られるように低く配慮され、ひなたぼっこも出来るようにベンチが置かれ、季節の花や野菜が植えられています。ホーム内は、明るくやさしい日差しが差し込み、ゆっくりとした時間が流れています。管理者、職員は一人ひとりのこれまでの生活を大切にされており、出来るだけ継続出来るように支援しています。また、月に1回外出に出られたり、家族の参加もあるドライブを兼ねた遠足も年に3回行かれています。管理者、職員は家族とコミュニケーションを多く取り、何でも話ができるような信頼関係が築けるように努められています。

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)
	前回評価の課題あった和室の活用についてや買物支援等職員で話し合い、出来ることから取り組まれています。評価を通して職員は意見や気づいたことを出し合い、さらなるサービスの向上を目指されています。
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:外部4)
	管理者が中心となり、ホーム会議でリーダーや職員からの意見を吸い上げ自己評価票が作成されています。評価の意義についての説明を行い、外部評価後は職員で話し合い、具体的な改善に努める予定です。
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)
	利用者家族、自治会長、地域包括、オーナー等の参加があり、3カ月に1度の運営推進会議が開催されています。ホームでの活動報告し、評価を頂いています。自治会や地域の情報を得る機会ともなっており、ボランティア受入れの相談や消防訓練の参加についてなど話し合える良い機会としています。
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)
	家族の来訪が多くあり、面会時には、直接コミュニケーションを取り、様子を伝え、希望や意向を聞いています。家族も一緒に遠足の遠足を年に3~4回開催し、話しやすい雰囲気の中で、意見交換を実施し、家族同士の交流も行なわれています。
重点項目⑤	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
	自治会に加入されています。自治会長からの参加の声かけもあり消防訓練等に利用者も参加されています。犬の散歩でホーム前を通られる近隣の住人の方々にお花の種を頂いたり、子ども連れの親子の方々と挨拶を交わしたり、日々の交流に努められています。また、近所のスーパー、米屋、牛乳屋の利用を通して顔なじみになっています。幼稚園との交流の働きかけを現在行っています。

## 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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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」と法人の経営理念があり、可能な限り自立した生活、安心とぬくもりのある共同の暮らしを提供する事を謳った方針があるが、地域密着型サービスとしての事業所独自の理念を作り上げるには至っていません。	○	地域密着としての理念を、全職員で話し合わせ、作られることを期待します。
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	日々の申し送りや会議やホーム会議等で伝えていきます。管理者が必ず参加するカンファレンスにおいても、利用者の意見を聞きながら、出来る事・出来ない事を見極め支援出来るように職員と話し合っています。		
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	自治会に加入されています。自治会長からの参加の声かけもあり消防訓練等に利用者も参加されています。犬の散歩でホーム前を通られる近隣の住人の方々にお花の種を頂いたり、子ども連れの親子の方々と挨拶を交わしたり、日々の交流に努められています。また、近所のスーパー、米屋、牛乳屋の利用を通して顔なじみになっています。幼稚園との交流の働きかけを現在行っています。		
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	管理者が中心となり、ホーム会議でリーダーや職員からの意見を吸い上げ自己評価票が作成されています。評価の意義についての説明を行い、外部評価後は職員で話し合い、具体的な改善に努める予定です。		
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	利用者家族、自治会長、地域包括、オーナー等の参加があり、3か月に1度の運営推進委員会が開催されています。ホームでの活動報告をし、評価を頂いています。自治会や地域の情報を得る機会ともなっており、ボランティア受入れの相談や消防訓練の参加についてなど話し合う機会としています。		

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	市の担当者とは、何でも相談できる関係づくりが出来ており、運営推進会議の会議録を持参したり、家族会に参加してもらい相談や説明をして頂いたり、アドバイス等を受けたり、連携が図られています。		
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あわせた報告をしている	家族の訪問が多く、その都度コミュニケーションを取り日頃の暮らしぶり等の報告をしています。毎月、立て替え金の領収書や請求書と一緒にお知らせ等を送付しています。以前毎月送付されていた写真入りのホーム便りを今後作成する予定にしています。		
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	家族がホームに来られた際には、コミュニケーションをとるようにしており、管理者やリーダーが窓口になり改善に取り組まれています。家族会では、話しやすい雰囲気の中で意見交換を実施し、家族同士の交流もされています。		
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	管理者は、職員の心身の状況に気を配り、話しやすい環境づくりに努めています。離職者も少なく、馴染みの職員によるケアが実践されています。		
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	外部研修については希望する職員が参加出来る体制がとられています。研修後はホーム会議で伝達し、報告書も作成されています。会議に出席できなかった職員には、議事録等の回覧を行っています。また、ホーム内でも勉強会が実施されています。今後は新人研修等随時法人内研修が導入される予定です。		
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	管理者は、近隣のグループホームや知り合いのグループホームと交流されており、情報交換や相談をしたり運営推進会議にも出席されています。今後は、奈良市のグループホーム協議会にも参加する予定となっています。		

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)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	入居前には、必ずホームの見学に来てもらっており、自宅訪問などで利用者や家族から情報を得る事で安心してサービスを利用して頂くように配慮されています。入居日のおやつ時には利用者へ他の方々を紹介したり、夕食はお寿司等をとって歓迎会を開いています。家族とも相談や報告を行い、早く馴染んで頂けるように支援しています。		
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	○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	利用者一人ひとりの生活歴や背景を把握した上で生活の場面において、刺繍や縫物、料理など、利用者との会話を通じて知識、経験を教わりながら共に支えられる関係作りに努めています。		
<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>					
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	入居時に本人、家族からの情報収集を行い、また日々の会話や面会時でも意向を聞きながら、一人ひとりの思いや希望、意向の把握に努めています。		
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	本人、家族よりこれまでの習慣や生活等の情報収集を行い、会話の中から希望や意向をつかんでいます。センター方式の出来る事、わかる事シートを作成し、職員の意見はカンファレンスで話し合い、一人ひとりにそったケアプランが作成されています。		
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、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か月に1回、ケアプランの見直しを行い、状態に変化がある場合は随時見直しがされています。モニタリング後は、職員間でカンファレンスを実施し、参加出来ない職員の意見も反映出来る体制がとられており、利用者、家族の要望に添って現状に即した見直しが行われています。		

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)
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	家族の状況に合わせてかかりつけ医の通院介助や買い物、これまでの生活を継続して頂けるように個別の外出支援を行っています。また、訪問リハビリや理容も支援しています。		
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	利用者、家族の希望により主治医を決めており、状況に応じての往診や歯科医、歯科衛生士の週に1回の訪問など安心して医療を受けられる体制、医師との連携を取っています。協力医院の医師は24時間連絡可能で、また認知症に詳しく何でも相談し対応してもらえる体制になっています。		
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	重度化した場合について、入居時に家族に説明を行っています。家族や医師、管理者、職員が話し合いを重ねながら、方針を決めています。会社として看取りは行わない方針ですが、職員は研修に参加し、家族の協力を得ながら一人ひとりに添った対応が出来るように支援しています。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	プライバシーに配慮し、利用者の自尊心を傷つけないよう対応されています。声かけや言葉遣いにも気を配り、家族の了解を得て呼び名を変える等一人ひとりに合った対応がなされています。個人ファイルは、鍵付きのロッカーに保管されています。		
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	大まかな日課はありますが、一人ひとりの起床に合わせて朝食がとられたり、昼食後のお昼寝も体調に合わせてたり、夜も自由にテレビが見られるよう、思い思いに過ごして頂けるように支援されています。		

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	利用者の好きなものをメニューに取り入れたいり、一緒に買い物にも出掛けいます。食事準備や洗い物、食器ふきなどの後片付けも一緒に行っています。男性の利用者も一緒にされています。食事は職員が同じ物を食べられる際は、一緒にテーブルに付き、自然な流れで食事介助や声かけを行っています。		
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	基本は、2日に1回の入浴ですが、毎日入りたい方や、午前中や夕方から夜間の希望があれば、意向に添って支援されています。季節に応じたゆず湯や菖蒲湯など入浴が楽しみになる支援もされています。		
(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	食事の盛りつけや後片付け、洗濯干しや衣類のたたみ、ゴムの入れ替え、毎日の新聞取りやゴミ出しなど役割を持って頂けるように支援しています。また、花や野菜作りを職員と一緒に楽しまれたり、得意の計算をされたり、外食や外出の支援もしています。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、一人ひとりのその日の希望によって、戸外に出かけられるよう支援している	天気の良い日は、車椅子も使用しながら、毎日散歩や買い物に出かけています。喫茶店でアイスクリームを食べたり、1カ月に1回は外食デーを設けています。また、年に3回、家族も参加し、観光バスで遠出をされています。季節を肌で感じてもらえるよう工夫された計画、実行を行っています。今後は家族も交えた1泊旅行も計画されています。		
(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	日中は鍵をかけずに、自由な暮らしを支援しています。職員は、鍵を掛けることの弊害を理解し、見守り、寄り添いのケアを実践しています。		
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	消防署の指導の下、年2回夜間も想定した避難訓練を実施しています。自治会の防災イベントには利用者、職員も参加しており、町内の消防団や地域の方に協力を得られるように働きかけを行っています。		

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)
(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	食事は毎食記録、水分もその都度飲まれた量を記録されています。法人の管理栄養士が立てた献立を参考に、アレンジし、バランスのとれた献立を作成しています。利用者の状態に応じて、刻み食、トロミ食などに対応しています。		
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	ホーム内は明るく、直射日光が当たらないようレースのカーテンを使い、随時換気し空気の淀みがないよう支援されています。季節の花を生けたり、廊下などの少し離れた場所に、ソファを置いたり、利用者がひとりになったり、気の合う利用者同士でお話ができるような工夫もされています。		
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、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	今まで使われていたタンス、テレビ、大切にされていた仏壇等、家族や子供、孫の写真、アルバム等を持って来られています。希望に添って畳に布団を敷いたり、一人ひとりが居心地良く過ごせるように家族と協力しながら支援しています。		