

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2790400010
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 天保山
所在地	大阪府大阪市港区港晴2丁目8番22号 (電話) 06-4395-3811

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3月13日事業)

### (1) 組織概要

開設年月日	平成 18 年 3 月 1日
ユニット数	2 ユニット 利用定員数計 18 人
職員数	15 人 常勤 5人, 非常勤 10人, 常勤換算 15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)	85,000 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(170,000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		約 1,200円

### (4) 利用者の概要( 3月13日現在 )

利用者人数	14 名	男性	3 名	女性	11 名
要介護1	1 名	要介護2	2 名		
要介護3	7 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低	78 歳	最高	97 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	まえだクリニック、多根第2病院、山本第3病院、奥田歯科医院、多根介護老人保健施設
---------	--

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平成19年11月からニチイが全国展開しているグループホームです。道路に面した庭は、家庭的な雰囲気大切に、車椅子の利用者もデッキからも出られるよう低く配慮され、ひなたぼっこも出来るようになっていて季節のお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。居室には、使い慣れたタンスなどの家具や子供や孫の写真、パズル等を持ってこられ、自宅と同様の雰囲気を大切にされています。ご家族の来訪も多く管理者や職員とコミュニケーションを多く取り、本音で話ができるような信頼関係が築けるよう努力されています。職員同士も気づきがあれば注意できるよう前向きに取り組まれているホームです。

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)
	ホームやユニット会議で出来ることから、改善に向けて取り組んでいます。職員全員が意見や気づいたことを出し合い同じ意識を持ち、更なる向上を目指され努力されています。
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)
	自己評価の意義や目的を職員に伝え全職員で取り組みサービスの向上に努めています。
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)
	運営推進会議の重要性はよく理解しておられ開催を予定していた矢先、会社体制の変更で雑務に追われ開催されていない状況です。
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)
	家族の訪問が多く、その都度コミュニケーションを取り状況報告をしています。家族がホームに来られた際にコミュニケーションをとるようにしており言いやすい状況が作られています。苦情窓口を作り家族からの要望や意見を取り入れサービスの向上に努めています。
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)
	自治会・老人会に加入しています。自治会長もよく立ち寄ってくださり、近隣の住人の方々と挨拶を交わすなど日々の交流に努められています。近くに手作りのパン屋さんがあり買物に行ったらそこで食べさせてもらったりして交流を深めています。

## 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	法人としての理念はもちろんホームとしてのわかりやすい理念を全職員で作られている。	○	理念の中に地域密着型のホームとしての文言を盛り込み目につきやすい所に掲示されることを期待する。
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	入職時には、法人としての理念の説明を丁寧に行い、日々理念の実践に向けて取り組んでいる。		
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・老人会に加入している。自治会長もよく立ち寄ってくださり、近隣の住人の方々と挨拶を交わすなど日々の交流に努められている。近くに手作りのパン屋さんがあり買物に行ったらそこで食べさせてもらったりして交流を深めている。自治会・老人会の行事にはあまり参加していない。	○	地域の学校や幼稚園との交流、また、自治会・老人会などの行事にも積極的に参加することが期待される。
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	自己評価の意義や目的を職員に伝え全職員で取り組みサービスの向上に努めている。外部評価の結果はホーム会議で伝え改善に向けて努力している。また外部評価結果は家族にも見ていただけるようにしている。		
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	運営推進会議の重要性はよく理解しておられ開催を予定していた矢先、会社体制の変更で雑務に追われ開催されていない。	○	ホームのサービスの向上の為に少しでも早く開催されることが望まれる。

ニチイのほほえみ 天保山

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	市担当者とは、電話で話したり書類提出などで出向くことはあるが関係づくりが出来てるとはいえない。	○	今後は地域密着型サービスのホームとして、より行政との連携が期待される。
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状況報告をしている。請求書と一緒にかかりつけ医からの健康状態の報告もしている。金銭管理については、請求書と一緒に出納の明細とレシート等の原本を送付している。		
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	家族がホームに来られた際にコミュニケーションをとるようにしており言いやすい状況を作っている。苦情窓口を作り、家族からの要望や意見を取り入れサービスの向上に努めている。		
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	社名が変わり、離職者や職員の交代があったが、管理者は面談や話し合いを持ち職員からも話しやすい環境を作っている。利用者には新しい職員が入る場合も最善の努力をしている。		
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	外部研修の案内がホームに届くと職員に知らせ、内容を見て必要な職員が参加されている。ホーム内での研修や勉強会は開けていない。外部研修に参加した職員からの伝達はあるが報告書などは残されていない。	○	研修報告書を作成し、伝達研修を行うことで全ての職員が共有し、ホームでのケアに活かされることが期待される。
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	港区のグループホームとの交流があり、情報交換や困ったこと等を相談されている。利用者を交えてのお花見も予定されている。		

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、場の雰囲気に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、ホームの見学に来てもらい、雰囲気馴染んでもらえるよう一緒に食事を取られることもある。又、自宅を訪問し、家族や本人から生活状況を聞くことで多くの情報を得ている。		
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	利用者一人ひとりの生活歴や生活背景を把握した上で、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る。利用者から行儀作法や茶道を教えてもらっている。		
<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	家族も交え計画について話し合い、計画作成担当者や管理者も一緒にケアを行いながら、センター方式を用いて作成している。		
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ている。モニタリングを行い、利用者、家族の要望に応じて現状に即した見直しが行われている。		

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 (すでに取組んでいることも含む)
<b>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)</b>					
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	利用者、家族の希望により、通院介助や趣味が継続できるように対応している。訪問美容も利用されている。		
<b>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</b>					
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、週に1回往診を受けている。歯科医、歯科衛生士も週に1回訪問があり、安心して医療を受けられる体制を取っている。24時間医師との連絡が取れる体制になっている。		
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	重度化した場合については、入居時に家族とかかりつけ医の連携について話し合って説明を行っている。終末期については会社の方針で行っていない。		
<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	接遇の研修を行い、言葉使いにも気を配っており職員同士でも気がつけば注意し合っている。個人ファイルは、鍵付きのロッカー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	利用者一人ひとりの起床に合わせ朝食がとれる配慮がされている。夜も自由にテレビが見られるよう利用者に合わせ、思い思いに過ごすことができるよう支援を行っている。		

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	食材は配達されるが、食事準備や洗い物、食器拭きなど後片付けも一緒に行っていて男性の利用者も一緒にされている。職員も同じ物を食べ、自然な流れで食事介助や声かけで食事ができるよう支援されている。		
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	往診日以外は、毎日でも入れるようにされている。基本は、午後からであるが、午前中や夜間の希望があれば、入れるように支援されている。		
(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	食事の後片付けや畑作り、書道など役割や楽しみを感じられるような支援をしている。囲碁や阿波踊り体操など、職員と一緒に楽しんでいる。		
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そって、戸外に出かけられるよう支援している	近くに海遊館がありイベントがある時は出かけている。又、暖かい日には散歩に出かけハトにえさをやったり、庭やベランダでお花の手入れをしたりして戸外でも楽しめるように支援している。		
(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	ホームの前が交通量の多い車道のため危険であり門の鍵は家族の同意を得て閉めている。職員が多い時などは開けておけるような体制もとられている。		
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	消防署の指導を年1回、ホーム独自で年に1回の避難訓練を実施している。地域の協力を得られるような働きかけは出来ていない。	○	運営推進会議で話し合ったり、地域の住人に避難訓練の参加を呼びかけ協力体制ができることが期待される。

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)
(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	食事は毎食記録し、水分もその都度飲まれた量を記録している。本部の管理栄養士が立てた献立をホームの味付けや利用者の状態に応じて調理されている。また個別に刻み食、トロミ食などに対応している。		
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	ホーム内は明るく、観葉植物を置いたり和室で寝転がったり、少し離れたところには、まわりの声や音を感じながらも一人で過ごせるよう椅子を置いている。廊下には入居者の書道の作品がさりげなく掲示されており職員は常に入居者が安心してすごせるように考えている。		
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	使い慣れたタンス、テレビなどの家具や馴染みのパズル、家族の写真等を持って来られており、なかにはお仏壇を持ってこられている方もいて一人ひとりが居心地良く過ごせるように配慮されている。		