

1. 評価結果概要表

作成日 平成20年9月25日

【評価実施概要】

事業所番号	2795800081
法人名	株式会社ニチイのほほえみ
事業所名	ニチイのほほえみ加美北
所在地	大阪市平野区加美北6丁目10番13号 (電話) 06-6792-2231

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9月5日	評価確定日	平成20年10月14日

【情報提供票より】(平成 20年 9月 4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	利用定員数計	18 人
職員数	13 人	常勤 3 人, 非常勤 10人, 常勤換算 3.4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(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 100 円
	または1日当り 1,000 円		

(4) 利用者の概要(9月 4日現在)

利用者人数	17 名	男性 3 名	女性 14 名
要介護1	5 名	要介護2	4 名
要介護3	3 名	要介護4	5 名
要介護5	名	要支援2	名
年齢	平均 85 歳	最低 76 歳	最高 98 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	あかばねクリニック
---------	-----------

【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当該グループホームは、駅から少し離れた閑静な住宅街の中に立地しています。ホームの建物の前には広い駐車場があり、町内会の夏祭りの際に子供だんじりの休息場として利用していただき、見学したり、地域のふれあい喫茶、歌声喫茶にも参加して近隣の方と交流を図っています。職員は、待つことを大切にされており、利用者一人ひとりのペースで残存能力や身体機能低下の防止を意識しながら、さりげない言葉かけや見守りで、自立支援に導くケアが行われています。医療機関との連携も円滑で、定期的な往診だけでなく状況変化に応じて24時間体制で相談ができます。また、歯科や耳鼻科、マッサージ等の往診、訪問もあり、利用者が安心して過ごせる体制となっています。

【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)
	前回の改善点の鍵を掛けないケアの実践については、職員間で話し合い、状況に応じて午前中など少しの時間でも鍵を掛けないように工夫されています。
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)
	今回の自己評価についてはホーム長、各ユニットリーダーで実施されています。
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)
	運営推進会議は町会長、婦人会長、地域ネットワーク推進会、地域包括支援センター、法人幹部者、ホーム長で今年5月に第1回目が開催されています。
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)
	家族の訪問の際や電話にて意見や希望を聞いて、ホーム長、職員で話し合い解決に努め、対応しています。また、重要事項説明書にも第三者機関も含め、苦情窓口を明確にしています。
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)
	近隣のふれあい喫茶や歌声喫茶で唱歌を歌いに行くなど地域の一員として利用者は楽しんで参加しています。自治会への入会についてホーム側から働きかけている段階であるが、町内会のお祭りにホームの駐車場を貸したり、子供だんじりを見に行っています。また、音楽大学のボランティアが歌いに来てくれたり、散歩時に近隣宅前の桜でお花見させてもらうなど、地域との交流は増えてきています。

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)
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」という法人の経営理念が掲げられている。ホーム独自の理念、地域密着型ホームとしての具体的な理念が作られていません。	○	地域密着型サービスのホームとして、住み慣れた地域で暮らしていくことや、役割を職員間で共有し何が大切か話し合い、理念に盛り込まれる事が今後期待される。
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	ホーム長を始め職員は、理念を毎日朝礼で唱和している。利用者一人ひとりのペースに合わせたその人らしい生活を支援する事や「施設ではなく家」でとの思いを持ってもらえるようにホーム長は職員とミーティングや会議、日々のケアの中で話し合っている。		
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	近隣のふれあい喫茶や歌声喫茶で唱歌を歌いに行くなど地域の一員として利用者は楽しんで参加している。自治会への入会についてホーム側から働きかけている段階であるが、町内会のお祭りにホームの駐車場を貸したり、子供だんじりを見に行っている。また、音楽大学のボランティアが歌いに来てくれたり、散歩時に近隣宅前の桜でお花見させてもらうなど、地域との交流は増えてきている。		
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	前回の改善点である鍵を掛けないケアの実践について、職員で話し合い状況に応じて午前中など少しの時間でも鍵を掛けないように工夫されている。今回の自己評価については、ホーム長と各ユニットリーダーで実施しており、職員全員の意見が盛り込まれていない。	○	自己評価は全職員で取り組むことで実施した際に最大の効果をもたらすもので、自己評価及び外部評価の意義や活用方法を理解し、全職員で取組まれることが期待される。
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	今年5月に第1回目の運営推進会議を町会帳、婦人会長、地域ネットワーク推進会、地域包括支援センター、法人幹部者、ホーム長で開催されたが、家族の出席や議事録の作成、定期的な開催がなされていない。	○	利用者や家族にも運営推進会議に参加していただいたり、運営推進会議を定期的開催され、会議の議事録を残すことが望まれる。

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	区の保健福祉課担当者より、利用者を紹介をしてもらったり、日頃より相談している。		
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	家族がホームに来られた際や電話にて暮らしぶり等の報告をしている。金銭管理については、請求書送付時に、領収書原本を送付し報告している。また、職員の異動等の報告やホームたよりの作成はされていない。	○	利用者の暮らしぶりや行事の報告・案内、職員の紹介などを載せたホーム便りなどを定期的に作成し、家族の安心につながる取組みが期待される。
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	家族の来所時や電話などで意見や希望を聞いて、ホーム長、職員間で話し合い解決に努めている。重要事項説明書にも第三者機関も含め、苦情窓口の記載がされているが、意見などを表せる機会が十分に持たれていない。	○	昨年に実施されていた家族集まる行事の実施や運営推進会議の参加を促し、家族と意見交換が出来る機会を設ける事が期待される。
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	やむを得ない退職などはあったが、馴染みの関係での支援を大切に考えられており、ホーム長、ユニットリーダーからなるべく職員に話しかけるようにしている。		
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	職員は向上心を持っており、3年の実務経験者より、認知症実践者研修に参加している。法人内のスキルアップ研修や、外部研修にも機会があれば、その都度参加している。	○	研修に参加した職員が研修内容を研修報告書として記録したり、会議等で他の職員に伝達し、共有する事が今後期待される。
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	区内のグループホーム連絡会があり、電話相談したりと情報交換して交流を図っている。他グループホームを見学させてもらい、参考になる所などを取り入れてサービスの質の向上を図っている。		

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	家族と共に見学に来られた場合は、一緒にお茶や食事をした場の雰囲気を覚えてもらっている。また、居宅にアセスメントに向かっている。入居後は、徐々にホームに馴染めるように、家族と食事してもらったり、協力を得ながら支援している。		
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	人生の先輩である利用者から昔の地域の風習や裁縫を教してもらったり、料理と一緒に作る場面を大切に、日常生活の中で一緒に過ごしながら支えあう関係を築いている。		
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	職員は利用者との日常会話から希望や意向を出来るだけ把握するように心掛けている。思いを表すことが困難な方には、表情を見たり、家族の話聞いてその方の気持ちになって考えるようにしている。		
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	センター方式等のアセスメントにて情報を収集し、利用者や、家族の思いや意見を取り入れ、ミーティングで話し合われた職員の意見を反映した介護計画が作成されている。		
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1回モニタリングを実施し、カンファレンスで話し合わせ介護計画の見直しが行われている。状態の変化があった場合についても現状に応じて随時変更している。		

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)
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た通院の介助や利用者の希望にそった買物などの個別の支援、リハビリに柔道整復師の訪問対応、早期退院に向けた支援などその時々要望に応じて柔軟に支援している。		
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	入居時にかかりつけ医の希望を聞いている。提携医は2週間に1回の往診があり、状態の変化に応じて24時間対応が可能である。また、歯科や耳鼻咽喉科の往診も可能で、利用者の状況に合わせて支援している。		
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	重度化した場合や終末期のあり方については、早い段階から家族と提携医、職員で話し合いながら対応をしている。		
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	言葉遣いについては、利用者の誇りやプライバシーを損ねないように配慮し、状況に応じた言葉かけを行っている。また個人情報の書類等については、事務所の鍵のかかるところで管理されている。		
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	一人ひとりのペースを大切に、朝起きる時間や過ごし方など出来るだけ本人の希望にそった支援を心掛けている。		

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	利用者の食べたいものを取り入れて調理を手伝ってもらったり、テーブルを拭いてもらったり、配膳、片付けなど出来ることを職員と一緒にやっている。食事については、時々職員と一緒に同じものを食べている。	○	グループホームの特性を活かして、さらに利用者と一緒に食事を楽しめる環境づくり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	入浴への声かけや入浴時間を聞いて自己決定のもと対応しており、毎日や夕食後に入浴している利用者もいる。入浴拒否ある利用者に対しては無理強いせず、タイミングを見て声掛けの工夫をして対応している。		
(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	生活歴を活かし、味付けや味見、ボタン付け、野菜の水やりなどできる事を支援している。またホーム内でカラオケをしたり、民謡を歌ったり、外食や喫茶に出かけるなど、楽しみごとや気晴らしの支援をしている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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	車で買い物に行ったり、外食や喫茶店に出かけたり、季節の行事として遠出もしている。また、玄関先でイスを持って行き、お茶を飲んだり、体操をしたり出来るだけ戸外に出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	玄関は鍵が掛けられていないが、家族の同意を得て、各ユニットの入り口は安全を配慮して施錠されているが、職員で話し合い状況に応じて午前中など少しの時間でも鍵を掛けないケアの実践を心掛けている。		
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	去年の8月に避難訓練をおこなっているが、定期的な避難訓練の実施や、地域への呼びかけが十分ではない。	○	定期的なホームでの避難訓練の実施や地域の協力体制が得られるように、日ごろからの声掛けや運営推進会議で協力を呼びかける取り組みなどが期待される。

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	栄養士が立てた献立で、栄養バランスやカロリーが考えられた食事を提供している。食事摂取量は毎食記録している。水分摂取量はこまめに摂取できるように支援している。食事内容でもその方に合わせた、きざみ、おかゆ、とろみにも配慮している。		
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	玄関先は穏やかなスロープで玄関も広く、ゆったりとした空間がある。共有空間には季節感のある、生け花や飾り付け、写真が飾られており落ち着いた雰囲気になっている。庭には野菜が作られ、ウッドデッキには鉢植えの花が置かれていて、四季の景色がわかる場所となっている。廊下の片隅にテーブルとイスが置かれ、いつでも座っていただける落ち着いた居場所が確保されている。		
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	利用者・家族に使い慣れた物を持って来てもらうように働きかけている。テーブルやイス、絨毯、布団、鏡台や仏壇、思い出の写真等持ち込んでもらい、居心地良く安心して過ごせる居室作りを支援している。		