

1. 評価結果概要表

平成 20年 11月 30日

【評価実施概要】

事業所番号	2090900032		
法人名	株式会社 ニチイのほほえみ		
事業所名	ニチイのほほえみ伊那		
所在地	長野県伊那市境1845 (電話) 0265-71-5501		
評価機関名	株式会社福祉経営サービス研究所 サービス評価推進室		
所在地	長野県松本市深志3丁目7番17号		
訪問調査日	2008・11・22	評価確定日	平成21年1月27日

(情報提供票より)(20年 10月 13日 事業所記入)

(1) 組織概要

開設年月日	平成 17年 5月 15日		
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18 人
職員数	20 人	常勤11人	非常勤9人 常勤換算14.8人

(2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨 造り	
	2 階建ての	1.2 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)	52,000 円	その他の経費(月額)	実費 円	
敷 金	無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有	有	有りの場合 償却の有無	
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 (10月 13日 現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名	
要介護1	3名	要介護2	3名			
要介護3	5名	要介護4	5名			
要介護5	2名	要支援2				
年齢	平均	81 歳	最低	66 歳	最高	93 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	たかはし医院 あけぼの歯科
---------	---------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

長野県伊那市中心街から南東に位置し、田園地帯に旧農家と新興住宅が点在する住宅地にあり、東は赤石山脈(南アルプス)、西に木曾山脈(中央アルプス)が遠望できる。また、桜で有名な高遠も近くにあつて、風光明媚な環境に恵まれている。
この施設は、平成19年11月1日にコムスンから引継ぎ「ニチイのほほえみ」に移行して1年を経過。生活を支える職員の思い、職員体制も充実し、利用者は穏やかな日々を送っている。「認知症であっても、その人らしさをいつまでも、お一人おひとりの心に寄り添いながら、真心を込めた安心のサポートをお約束いたします」を大切に、前向きな姿勢での取り組みが見られ、また、地域の活動に積極的に参加するなど目的を達成すべく努力がうかがえた。

【重点項目への取組状況】

重点項目	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	開設後1年であり、外部評価は初めてである。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
重点項目	初めての取り組みで職員の理解が難しかったが、サービス評価の意義や目的を、職員全員に伝えと共に、管理者、職員が自己評価を何度も読み合わせをすることにより、外部評価の意義を理解し、指摘事項の改善に取り組む努力が出来ている。
	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)
重点項目	運営推進会議には出来るだけ多くの職員が、積極的に参加できるように働きかけている。会議は外部の目を通しての意見なので、真摯に受け止め改善課題を話し合う。又その内容は職員全員に通達し、改善を要することは前向きに取り組み、次の会議にその取り組みを報告するなど、サービスの質の向上に努めている。市町村にも必要時には報告・連絡・相談をし、意見に対して速やかに対応している。
	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)
重点項目	面会時に近況をお知らせしたり、変化があったときなども、電話で状況報告と意向を伺うなどこまめに対応している。要望、意見などを真摯に受け止めミーティングをし検討の上、その結果を全員に通達。面会が遠の方にお便りを発行し、ホームの近況をお知らせしている。ご家族や面会の方に不安がないよう、1階・2階の職員が顔を出し馴染みの関係を作りながら、移動に対しても不安がないように配慮し、ケアの質が向上するよう気を遣っている。
	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目	地域の子供たちにラジオ体操の場所を提供したり、地域の文化祭に出品参加したり、お祭りなどを観に行ったり、天気の良い日には利用者や散歩しご近所の方とご挨拶をしている。災害に対しても地区の役員さんに協力を依頼するなど、積極的に関わる努力をしている。区長さんも、こまめに訪問してくださりよい関係が出来ている。

2. 評価結果(詳細)

外部評価	自己評価	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 したい項目)	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)
1. 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	平成19年11月開設。当初の組織とは異なるが現在の法人の理念を具体的にして、グループホーム独自の理念を作り、入居者本位の”その人らしさを、いつまでも”を目標に掲げて支援している。ホーム内にも掲示されている。		
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	それぞれのフロアや会議室、休憩室に組織の理念とグループホームの理念を掲示し、更に管理者及び職員は会議などで理念を共有し、理念に沿った生活支援をする努力をしている、またそれを大切にしようとしている。		
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	地域の子供たちのラジオ体操の場所を提供をしたり、地域の文化祭に出品したりしている。区長さんがこまめに来所して下さり、また運営推進会議、家族会やホーム内行事などにお招きして理解していただけるよう取り組んでいる。又ヘルパー研修の実習も引き受けている。		
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	サービス評価の意義や目的を全職員に伝えるとともに、管理者、職員は自己の評価を読みあわせをするなどにより意識付けを強めて、外部評価の意義を理解し指摘事項の改善にとりくむべき努力をしている		

外部評価	自己評価	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 したい項目)	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	8	<p>運営推進会議を活かした取り組み</p> <p>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</p>	<p>運営推進会議での内容は職員全員に伝え、共有を図り、改善すべき事柄があれば全員で取り組んでいる。</p>		
6	9	<p>市町村との連携</p> <p>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</p>	<p>必要に応じ、報告・連絡・相談の実施。意見に対しては速やかに検討し、対応している。</p>		
4. 理念を実践するための体制					
7	14	<p>家族等への報告</p> <p>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</p>	<p>面会時に近況をお知らせし、個別にお電話でお知らせしている。体調の変化やその後の経過もこまめに報告している。個人のアルバムも作り始めている。定期的にお便りを発行し、近況をお知らせして居る。</p>		<p>こまめに面会にきていただけない方には、面会時にアルバム等で近況をお伝えし、安心していただけるようにし、また、居室や各リビングに置いておく、と気軽にお見せできると思う。職員の移動についてお便りでお知らせしているが今後も続けることを期待します。</p>
8	15	<p>運営に関する家族等意見の反映</p> <p>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</p>	<p>ホームの相談窓口、自治体や県の相談窓口・連絡先を玄関に掲示、重要事項にも記載している。苦情・意見・要望は記録し、速やかに問題解決に向けてミーティングしている。また、ご家族や面会の方が気軽に声をかけていただけるよう、関係づくりに留意している。</p>		
9	18	<p>職員の異動等による影響への配慮</p> <p>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</p>	<p>利用者、ご家族との信頼関係を築くために1階と2階の職員が常にお互いのユニットに顔をだすなどして、入居者やご家族とのかかわりも多くもち、一つ家根の下に住む顔見知りの関係づくりをしている。</p>		

外部評価	自己評価	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 したい項目)	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. 人材の育成と支援					
10	19	<p>職員を育てる取り組み</p> <p>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</p>	<p>総括部単位の研修参加と外部研修へのお誘いとキャリアアップ試験の実施、ホーム独自でリーダー育成プログラムを作成するなど段階ごとの研修を実施し、人材育成に努めている。ホーム長がこまめにユニット訪問し、手をとって指導、面接などによりストレスを抱えずに育てゆけるよう努力している。</p>		
11	20	<p>同業者との交流を通じた向上</p> <p>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</p>	<p>サービス向上のためにも交流する機会を持ちたいと考えている。研修会・講習会などで交流し、サービスの質の向上に努めている。組織内のグループホームとの交流はある。</p>		
.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	<p>馴染みながらのサービス利用</p> <p>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</p>	<p>入居前に必ずご利用者とご家族にも来訪していただき、雰囲気などみた上で、安定した利用に結びつくようにしている。</p>		
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	<p>本人と共に過ごし支えあう関係</p> <p>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</p>	<p>センター方式を活かし、利用者がどんな人生を歩んで来られたかを知り、思いを共有することで信頼関係を作り上げる努力をしている。日々の生活の中で出来たことを共に喜び、出来なかったことを励ましあうなど共に支えあえる関係づくりに留意している。</p>		

外部評価	自己評価	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 したい項目)	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)
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	<p>思いや意向の把握</p> <p>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</p>	<p>移動するにあたりどんな思いでいるかをアセスメントし、その思いになるべく応えられるように、カンファレンスを重ねている。</p>		
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	<p>チームでつくる利用者本位の介護計画</p> <p>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</p>	<p>ご利用者やご家族の望んでいることが埋もれないように、面会のときに近況報告と共に、要望や思いを聴き、こまめにカンファレンスやケアプランの見直しをして生活支援に反映している。</p>		<p>業務主体の介護計画ではなく”その人らしさ”がみえる利用者主体の暮らしの反映、例えば、ご家族やご利用者と関わる中から出てくるライフスタイルや価値観を大切にされた計画で、残された能力を活かした具体的な利用者主体の介護計画を、スタッフが取り組みやすいように実践できることを期待します。</p>
16	37	<p>現状に即した介護計画の見直し</p> <p>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</p>	<p>ご利用者の心身に変化が感じられた時など、こまめにカンファレンスを行い、必要時にケアプランの見直しや変更をおこなっている。</p>		
3. 多機能性を活かした柔軟な支援					
17	39	<p>事業所の多機能性を活かした支援</p> <p>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</p>	<p>ご家族がホーム内に宿泊できる。医療連携体制を活かし、利用者に負担になる受診、通院時の送迎、医療処置を受けながらの生活の継続が柔軟に行われている。</p>		

外部評価	自己評価	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 したい項目)	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)
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働					
18	43	<p>かかりつけ医の受診支援</p> <p>本人及び家族等の希望を大切にし、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</p>	<p>定期的に提携医の訪問診療が主であるが、入居前からのかかりつけ医に受診している方もいる。必要に応じて、ご家族やご本人の意向に沿いながら、ホームの職員が通院の介助を行うなどの受診支援も柔軟に対応している。複数の医療機関と関係を密にしている。</p>		
19	47	<p>重度化や終末期に向けた方針の共有</p> <p>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</p>	<p>ご入居時や契約時に、最期をどうありたいかについて、ご本人又はご家族から聞き取りをしている。思いは変わることもあるので、必要に応じて確認し提携医を含め情報の共有に努めている。</p>		<p>看取りを支援した経緯もあり、そのときの経験を活かしながら、ご本人、ご家族の意向に沿った看取りができるよう提携医とも検討中。</p>
. 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	<p>プライバシーの確保の徹底</p> <p>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</p>	<p>入居者一人ひとりの個性や性格等を尊重し、ご利用者のプライドを損なわないような声掛けを指導、教育している。職員は守秘義務を遵守し、個人名の表記はイニシャルの組み合わせで記入している。書類の破棄はシュレッターを使用している。</p>		<p>優しく、穏やかな対応しているが、更に誘導の声掛けなど、関わりの中で尊厳を大切にしている言葉かけができていないか、各自が見直す機会になることを期待します。</p>
21	52	<p>日々のその人らしい暮らし</p> <p>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し、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</p>	<p>大まかなホームでの生活の流れを基にその日その時のペースで穏やかにゆっくりと過ごしていただき、生活リズムとして大切に支えていく支援をしている。</p>		

外部評価	自己評価	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 したい項目)	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	食事のメニューは嗜好や希望を伺いながら、管理栄養士の献立も参考にして作っている。準備等はその日の様子を見ながら、出来ることはお願いして職員と一緒にしている。		
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	基本的にはご利用者の気持ちを尊重し、入浴日や時間、湯の温度を決め、入浴剤などにも工夫をしている。入浴後の水分補給や皮膚保湿にも心がけている。必ず職員が1人、又は必要時2人で介助している。		
(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	1人1役の役割分担を持っていただき、出来ることをしていただいている。レクリエーションも個々の趣味や特技を活かしたものにしよう努めている。天気を見ながらホーム周辺の散歩、お花見などの楽しみも支援している。		
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	スタッフと散歩やホーム周辺を散策をしている。近くでお祭りなどの催しがあるときは、お誘いしたり、外食レクにもとりいれている。		
(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	日常生活の中で鍵をかける意味、かけない意味を認識しており、鍵による弊害を理解している。居室や玄関に鍵はかけていない、センサーをつけている。		

ニチイのほほえみ 伊那

外部評価	自己評価	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 したい項目)	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)
27	71	<p>災害対策</p> <p>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</p>	<p>年に2回、定期的に防災訓練を実施し、緊急避難場所の経路も明確にしており、地区で開催される災害訓練にも参加している、マニュアルも整備している。</p>		
(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	<p>栄養摂取や水分確保の支援</p> <p>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</p>	<p>組織内の管理栄養士からの献立を基にして、毎食の食事量、水分量を把握し、不足する時はお茶の時に嗜好にあわせて飲めるように、食べられるように工夫している。食事形態は個々の歯の状態、咀嚼、嚥下機能に合わせて対応している</p>		
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	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>季節ごとに装飾物や生花を変え、季節感を出すように努力している。不快と感じる音や光は避けるようにしている。窓の外には干し物がほしてあり、リビングでは調理中の美味しそうな香りが漂い、生活感があふれている。</p>		
30	83	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>ご入居時には使い慣れたものを持ってきていただき、なじみのものに囲まれた居室作りをしている。レイアウトもご利用者の希望により、適宜おこなっている。</p>		<p>クローゼットになっており、馴染みの家具というわけにはいかないが、共同生活の中で高齢者にとって個室の意味は大きく、ご家族の協力が得られない場合でもその条件にとらわれず、本人の意向を確認しながら、馴染みの品を活かして、どの人にも、その人らしく生活できる環境が望ましい。</p>

は、重点項目。

WAMNETに公開する際には、本様式のほか、事業所から提出された自己評価票(様式1)を添付すること。