

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成21年 4月 1日

## 【評価実施概要】

事業所番号	2792000073
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 我孫子
所在地	大阪府大阪市住吉区山之内1丁目20番4号 (電話) 06-4700-3781

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21年1月30日	評価確定日	平成21年4月20日

【情報提供票より】(平成 20年 12月 15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	15 人	常勤 12人, 非常勤 3人, 常勤換算	12.3人

### (2) 建物概要

建物構造	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)	84,570 円	その他の経費(月額)	21,000 円	
敷 金	有( 170000 円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( 170000 円)	有りの場合 償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	275 円	昼食	385 円
	夕食	440 円	おやつ	0 円
	または1日当たり 円			

### (4) 利用者の概要( 12月 15日現在)

利用者人数	18 名	男性	2 名	女性	16 名
要介護1	1 名	要介護2	6 名		
要介護3	8 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 84 歳	最低	66 歳	最高	104 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人白絢会スズキ診療所・医療法人慈心会あびこ病院・芝野歯科医院
---------	-----------------------------------

## 【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一つである当該ホームは、南海・JR我孫子駅からほど近く住宅街の中にあります。利用者は、職員と畑で野菜作りや食事の準備、おやつ作りなどを一緒に楽しみ職員も利用者もひとつの家族として穏やかに毎日を過ごされています。又、地域行事の参加や小学校では、「認知症」についての講演会を開催したり、視覚支援学校との交流、車イスの方に「トイレ貸します」運動や献血運動等に参加しています。ホームの行事には、地域の方に参加を呼びかけ自然と溶け込まれています。また、毎日の散歩や季節ごとの行事、電車を利用して天王寺動物園に行くなど外出にも積極的に取り組まれているホームです。

## 【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)
	前回の課題評価であった地域密着としての理念を管理者や職員と話し合いを持ち、よりよい方向への取り組みを検討し改善されています。
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)
	前回の外部評価を参考に管理者と計画作成担当者とは振り返り見直し、職員に意見を聞きまとめました。職員会議で話し合い改善に向けて前向きに取り組まれています。
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)
	利用者や家族、社協単位協会長、民生委員、老人クラブ、地域包括支援センター相談委員などが参加する運営推進会議を2か月に1回、開催しています。ホームからの状況・行事報告をして参加者からの質問や要望、助言をいただき有意義な活動の場となっています。
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)
	玄関先に相談・苦情の窓口を設けています。来訪時や家族会、運営推進会議に家族の参加があり、話しやすい関係作り努めています。朝礼時や職員会議で話し合い改善に向けて取り組んでいます。
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)
	町内会や自治会に加入し行事に参加しています。地域のスーパーでの買い物や散歩で気軽に挨拶を交わし、小学校や視覚支援学校、近隣のディサービスなどと交流も活発にしています。又、ホームの行事には地域の方の参加を呼びかけています。

## 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	○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	会社の社是「誠意・誇り・情熱」を基に、ほほえみ我孫子の理念として「お客様とともに作る明るく穏やかな家庭・お客様との気持ちの共感・お客様を待つケア」を職員と考え家族と同じ立場や思いになって、地域で一緒に生活できるようにとの思いで作りました。		
	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	毎朝のミーティングで唱和しています。職員会議で話し合い理念に基づいたケアができるよう日々取り組んでいます。		
2. 地域との支えあい					
	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	自治会や老人会に加入しています。地域の方と気軽に挨拶を交わし、地元のスーパーで毎日の買い物をして顔なじみになったり小学校で「認知症」の講演を開いたりホーム前のディサービスや視覚支援学校の行事に参加しています。又、ホームでの行事に地域の方や小学生の参加や車椅子の方に「トイレ貸します」運動等に参加し積極的に地域と交流しています。		
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
	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	今回の自己評価は、前回の自己評価を参考に管理者と計画作成担当者が振り返り、職員からの意見を聞きまとめました。職員会議で話し合い改善に向けて日々、取り組んでいます。		
	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	利用者や家族、社協単位協会長、地域包括支援センター相談委員、民生委員、老人クラブ会長などが参加する運営推進会議を2か月に1回開催しています。ホームからの状況・活動報告をして参加者からの質問や要望、助言をいただき職員会議で内容の共有しサービスの向上に取り組んでいます。		

ニチイのほほえみ我孫子

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	地域社会福祉協議会や区福祉課とは、常に連絡、連携を取り相談しています。又、地域包括支援センターとは、運営推進会議に参加があり研修や懇談会、勉強会などの情報をもらい参加し、ホームのサービスに活かせるよう取り組んでいます。		
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合わせた報告をしている	毎月「ほほえみ便り」を発行しています。ホームからのお知らせや職員が手書きで利用者一人ひとりの日々の様子を記載しています。金銭管理では、家族の来訪時に、預かり金から使用したレシートと金銭帳を見せ、サインや印鑑を頂いています。又、行事での様子を利用者ごとにアルバムを作り居室に置きご家族来訪時に見てもらっています。		
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	玄関先に相談・苦情窓口の表示をしています。運営推進会議や来訪時には、話しやすい雰囲気努めています。又、家族会を年に2回予定していますが、参加者が少なく、今後、行事と共に開催したくさんの家族が参加してもらえるよう検討しています。		
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	離職者は少なく馴染みの関係が出来た職員によるケアが継続されています。管理者は、家族や職員の生活を大切にシフトの希望やサービス残業はしない、時間通りの仕事ができるように気を配っています。		
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	法人の新任研修や導入研修、大阪府・大阪市の研修、キャラバンメイトなどに積極的に参加しています。研修後は、伝達研修や介護技術のデモンストレーションを行い、知識や技術の向上に取り組んでいます。		
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	大阪府グループホーム協会や住吉区の施設連絡会に参加しています。法人内の交流や近隣のグループホーム同士での勉強会を開催し交流や情報交換してサービスの向上に取り組んでいます。又、ホーム前のディサービスや視覚障害者支援学校との交流もしています。		

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)
<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	利用前には、利用者にも出来るだけ見学に来てもらっています。家族からの情報を基に生活歴を大切にコミュニケーションを多く取りながら少しずつ馴染んでもらえるように工夫しています。帰宅願望の利用者には、職員間でよく話し合いながら少しずつ不安を取り除いていけるよう支援しています。		
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	利用者と職員と一緒に生活する中でコミュニケーションを大切に家族と同じように接し、理解・尊重し何でも一緒に考え共感できるように努めています。畑作りや梅干し・らっきょ作りなど昔の知識や知恵を教わり、支え合う関係を築いています。		
<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	生活歴や日々の利用者のかかわりの中で、状況に応じて行動を把握できるように努めています。利用者の思っていることや出来ることを職員会議で話し合い、希望や意向に添えるように努めています。		
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	法人独自の様式を使用し、朝礼やモニタリング、カンファレンスで話し合い、家族の希望や意向を取り入れた介護計画を作成しています。		
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回の見直しをしています。日々の介護記録を基に朝礼時に達成度を報告し、カンファレンスや職員会議で見直しをしています。又、状態に変化があったときには、随時ケアカンファレンスを開催し見直しをしています。		

ニチイのほほえみ我孫子

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	家族の状況に応じた通院介助や買い物、喫茶店、メガネ作り、訪問理美容など利用者一人ひとりの希望や状況に応じて支援しています。又、遠方からの家族の来訪時には、宿泊や食事の提供などにも対応しています。		
<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	入居前にかかりつけ医を聞いて対応しています。協力医療機関から週に2回、内科医の往診があり、相談や緊急時にも24時間対応ができる体制を持っています。又、訪問看護や訪問歯科、リハビリも受けています。		
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	入居前には、ホームとして「痛みや延命治療の希望がなければホームでの看取りは可能」と家族に話しています。実際に重度化や終末期を経験したことがあり、家族や医師、訪問看護、職員と話し合いを持ち、最良の日々を送ってもらえるよう取り組み体制を整えています。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<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	言葉使いや排泄介助には誇りやプライバシーを損ねないよう特に留意しています。リビングには、利用者の写真を飾らず、利用者一人ひとりのアルバムを作りプライバシーの配慮を心がけています。又、個人情報に関する記録物は、鍵の掛かる書庫に適正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	一日のスケジュールはなく、利用者一人ひとりのリズムやペースを大切にしています。利用者は、1階2階を自由に行き来し、その日の状況や希望に沿った自由な暮らしを支援しています。		

ニチイのほほえみ我孫子

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>(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</b>					
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	毎日、利用者と一緒に買い物に行き献立を決めています。車椅子の利用者にも参加してもらえるようにテーブルで調理の下ごしらえや準備、食器拭きなど出来ることを一緒に楽しみながらしています。職員も利用者と同じものを食べ会話を楽しみ自然な流れで食事介助をしています。		
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	午前中から20時位までいつでも入浴ができるように準備しています。毎日入浴の声掛けして入られる利用者や週に2~3回入浴される利用者など健康状態や状況に応じての支援をしています。桜湯や菖蒲湯、ゆず湯なども楽しまれ、入浴拒否傾向の利用者には、職員の声掛けやタイミングを合わせるなど工夫をしています。		
<b>(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</b>					
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	今までしてきた食事やおやつの準備、片付け、針仕事、畑作りなど利用者の得意分野が発揮できるように場面を作っています。又、毎日の散歩や喫茶店に立ち寄るなどの楽しみも支援しています。		
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	天気の良い日には、毎日買い物や散歩に出かけています。地域の行事に参加したり外食、コンサート、いこいの湯、初詣など行事計画を立て家族も一緒に出かけています。又、車椅子の利用者も全員で電車で天王寺動物園に行き、楽しみ喜ばれました。今後、温泉も入れるよう一泊旅行を検討しています。		
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
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、鍵は掛けていません。暖簾に鈴をつけたり、センサーでわかるようにしています。利用者が、出かけた様子を感じたら出かけた気持を共感し束縛しないようケアに取り組み一緒に出かけられるように支援しています。		
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	年に2回、消防署立会いの基、訓練をしています。ホーム内に防災マップの掲示や避難場所の確認、ホーム独自でミニ訓練やシュミレーションを毎月行っています。	○	地域とのかかわりが多くあり協力はあると思いますが、地域の方と一緒に消火訓練をしたり、運営推進会議で地域の方の協力を呼びかけ協力体制を作られてみてはいかがでしょうか。

ニチイのほほえみ我孫子

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	法人の管理栄養士が立てた献立を参考に野菜が多く取れるように季節感や色合いも重視し見た目の美しさも工夫しています。水分は1日1000CC摂取できるよう目標とし食事摂取量と共に記録しています。又、食事量の少ない利用者には、医師の指示で高栄養ドリンクの摂取をすすめています。		
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	リビングは、明るく観葉植物や利用者が共同作業で作った老人会に出展した貼り絵が飾られています。車椅子の利用者にも対応ができるよう広く、トイレの便座は、立ち上がりやすいように高めにしています。また、キッチンでは、リビングが見渡せ料理の匂いが感じられ、和室やフソファーがあり家庭的な雰囲気を大切にされています。		
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	女性の利用者には、必ず鏡台を持ってきてもらっています。入居前の生活を大切にフローリングの上にタタミやカーペットを敷き布団で休まれる利用者やベッド、テレビ、椅子、ぬいぐるみなどを持ち込んでもらい居心地よく過ごせるように工夫しています。また、大切な仏壇や位牌などを持ってこられる利用者もおられます。		