

1. 評価結果概要表

【評価実施概要】

事業所番号	2795800099
法人名	株式会社 ニチイのほほえみ
事業所名	ニチイのほほえみ長原
所在地	大阪府大阪市平野区長吉長原東3丁目2番5号 電話 06-6760-5851

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28日
評価確定日	平成21年4月16日

【情報提供票より】(平成20年12月9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 9 人, 非常勤 6 人, 常勤換算	11.5 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)	84,470 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)340,000 円) 無	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	円
	または1日当たり 1,100 円			

(4) 利用者の概要(12月9日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	6 名	要介護2	4 名		
要介護3	5 名	要介護4	2 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 85 歳	最低 77 歳	最高 95 歳		

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	あかばねクリニック 長吉総合病院
---------	------------------

【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

平野区南西に位置し、地下鉄長原駅から徒歩から近く、道路を少し入った閑静な住宅地に立地しています。向かいに地域ネットワーク施設があり、地域の行事等に関わりやすい環境にあり、積極的に地域の方々との交流を図っています。また、地域の方々やボランティアもホームの行事にも積極的に参加して頂いています。ホーム内も明るく落ち着いた雰囲気です。庭には四季を感じる花や野菜が植えられており、ウッドデッキにはテーブル、ベンチ椅子があり、暖かい日には屋外で食事したりお茶を飲んだりでき、楽しめる場所になっています。管理者と職員は利用者の尊厳を守る事や出来ることを見守るケアの実施を共有の意識とし、日々の暮らしの中でその人らしい暮らしをして頂けるように、前向きにサービスの質の向上に取り組まれています。

【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)
	前回の外部評価を受けて区役所との連携に密にする取り組みを行っている。ホームとして区役所のギャラリー会場に入居者の作品を出展出来るように取り組みました。
	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②	今回の自己評価は、管理者が記入したものを会議で職員に意見を聞きだし、話をまとめて管理者が作成しています。自ら改善点を把握する機会になり、改善計画を立てて、実行に移されています。
	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③	運営推進会議は家族、民生委員、社会福祉協議会会長、地域ネットワーク推進委員会、地域包括支援センター、オーナー、管理者、ユニットリーダーが参加し、2ヶ月に1回開催しています。ホームの行事報告や要望、意見交換等を行っています。
	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④	重要事項説明書に苦情窓口を明記すると共に、意見箱を設置しています。来訪の際や電話でも意見や苦情等を直接、聞く機会を設けて、前向きに解決に取り組んでいます。
	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④	区社会福祉協議会主催で定期的に行われる月1回のふれあい喫茶に参加し、地域行事として福祉祭りや盆踊り等にも参加しています。また、ホームの行事等には地域の方やボランティアの協力を頂いています。

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」と法人の経営理念は謳われている。ホーム独自の理念や地域密着型ホームとしての事業所独自の理念が明確でなく、ホーム内に掲げられていない。	○	地域密着型サービスのホームとして、住み慣れた地域での役割について職員間で共有し、何が大切か話し合い、理念を早急に作成し、入居者や家族、地域の方々等に示すことが期待される。
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	理念は毎日、朝礼で唱和している。また、会議等でも管理者、職員間で人格の尊重、自立支援、尊厳を守るケアの実践を実践している。		
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	区社会福祉協議会主催で定期的に行われる月1回のふれあい喫茶に参加し、地域行事としての福祉祭りや盆踊り等にも参加している。また、ホームの行事等には地域の方やボランティアの方の協力をしている。		
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	今回の自己評価は管理者が記入したものを会議で職員に意見を聞きだし、話をまとめて管理者が作成している。自ら改善点を把握する機会になり、改善計画を立てて実行に移されている。前回の外部評価を受けて区役所との連携を密にすることに努めにホームとして区役所のギャラリー会場に入居者の貼り絵の作品を展示することになった。		
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	運営推進会議は家族、民生委員、社会福祉協議会会長、地域ネットワーク推進委員会、地域包括支援センター、オーナー、管理者、ユニットリーダーが参加し、2ヶ月に1回開催している。ホームの行事報告や要望、意見交換を行っている。		

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)
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	区役所のギャラリー会場に入居者の趣味を活かした手作り貼り絵の作品が展覧される事になった。また、展覧期間内に入居者、職員で見学に行く機会を検討している。		
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					
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	毎月ホーム便りである「ほほえみ通信」を発行し、入居者の日々の様子や行事案内等を郵送している。家族の来訪の際に利用者個人の写真アルバムを見て頂いたり、電話の際にも状況報告をしている。		
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	重要事項説明書に苦情窓口を明記すると共に、意見箱を設置している。来訪の際や電話でも意見や苦情等を直接、聞く機会を設けて、前向きに解決に取り組んでいる。		
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	年2回、定期的に管理者と職員の面談を行っている。行事後の打ち上げや忘年会等、随時、話を聞いたりしてストレスにならないように配慮している。異動や退職の際には出来る限り利用者に伝えず不安を与えないように心掛けている。新しい職員には慣れるまで職員が付き添って支援している。		
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	社内研修、外部研修の案内が来た際は、誰でも参加できるようにシフト調整を配慮している。研修の資料は全職員に回覧や伝達研修などで共有を図っている。		
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	平野区内のグループホーム連絡会に月に1回参加をし、情報交換や相談等の交流を図っている。また、職員の交換研修も実施し、サービスの質の向上に繋げている。		

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)
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	家族と共に見学に来て頂いている。生活歴を把握したり、家族に相談しながら、コミュニケーションを取り、徐々に馴染んで頂けるよう配慮している。		
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	利用者も職員も家族の一員との思いで敬愛をもって接することを心がけ、種イモの植え方やおせち料理の作り方等を教えて頂きながら一緒に過ごし喜怒哀楽を共にしている。		
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	職員は日常生活の会話の中から把握したり、思いを表わすことが困難な方には表情や仕草から把握に努めている。		
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	利用者、家族の意向や思いと必要時には医師の意見も取り入れて話し合い介護計画を作成している。		
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ヶ月に1回定期的に見直しをし、状態に変化があった場合については、その都度、現状に応じた新たな介護計画を作成している。		

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	通院介助や個別に行きたい外出や買い物等、その時々要望に応じて柔軟な対応に心がけ支援をしている。		
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	入居の際に利用者・家族と相談し、かかりつけ医を決めている。提携医が2週間に1回往診に来ている。また、必要に応じて相談や緊急時の対応等、24時間体制の医療が受けられるようになっている。歯科医は週に1回往診に来ている。利用者・家族に納得が得られたかかりつけ医となっている。		
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	法人としての看取り指針ができる方向性で検討しており、入居時に家族に説明し、また、必要に応じて話し合いを行い、関係者全員で方針を共有し取り組んでいる。		
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	誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応をしないように心掛けている。問題がある場合には、その都度、管理者自ら注意を促し、ホーム会議でも話し合われている。個人情報等は鍵のかかる書庫に保管している。		
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	起床や就寝は時間を決めずに、一人ひとりのペースに添った生活ができるように支援している。朝食は起床された方から希望に沿って食事を提供している。		

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)
(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	個々の利用者の能力に応じて、食事作り、食器洗い、食器拭き等を職員と一緒にやっている。また、盛り付けをして頂いている。		
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	毎日、希望に応じては可能であり、週2回、午後2時から5時頃の間でゆっくり、気持ち良く入浴して頂いている。毎日、入浴剤の種類を変えて、色や香りを楽しんで頂く支援をしている。		
(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	個人の生活歴を活かし、洗濯たたみ等日常生活での役割を支援をしている。今回、趣味の貼り絵の楽しみ事を活かして区役所で展覧会に出展される。また、展覧会に利用者が見学にいける支援を検討している。		
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	天気の良い日は毎日、楽しみに散歩や買い物に出かけている。定期的に毎月1回のふれあい喫茶にも出かけ近隣の方々と顔馴染みとなる支援をしている。		
(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	日中は玄関、ユニットとも鍵を開けている。また、音センサーも設置し、人の出入りに気を配り対応している。状況に応じて安全確保の為にユニット扉を閉めることがある。		
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	年2回、消防署に依頼し、救命講習、防災避難訓練を行っており、その際地域の方の参加を呼びかけている。また、ホーム独自でも、地区の災害時避難場所でもある区社会協議会の施設で月1回のふれあい喫茶の後、地域の方々の協力のもと、避難訓練を行っている。また、災害時用食品の備蓄もしている。		

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	食材業者の栄養士がたてた献立メニューを基本にして食事を提供している。食事内容を記録に残し、食事摂取量や水分摂取量をチェックし、記録している。食事時等に声をかけをし、水分等の補給の促しをしている。		
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	玄関は段差がなく、靴の履き換え時の安全に配慮する長椅子があり、日当たりの良い明るいリビングと和室は落ち着いた雰囲気になっている。庭には季節の花や野菜が植えられ、ウッドデッキには、廃材を上手く使ったテーブルやベンチ椅子が置かれ、季節の暖かい日には野外で食事やお茶をする楽しみの場所でもあり、四季をゆったり感じられる場所となっている。		
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	入居前に使い慣れていた馴染みの家具やベッド、テレビ、ラジオ、写真等を持ち込んで頂き、その人らしい居心地の良い居室となっている。		