

## 1. 評価結果概要表

作成日 平成21年 4月10日

## 【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	〒552-0023 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21年3月25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 2月19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	18 人	常勤 5 人, 非常勤 13 人, 常勤換算 15.4 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)	84,660 円	その他の経費(月額)	実費 円	
敷 金	(有) ( 170,000 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	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( 2月19日現在)

利用者人数	17 名	男性	6 名	女性	11 名	
要介護1	0 名	要介護2	6 名			
要介護3	5 名	要介護4	6 名			
要介護5	名	要支援2	名			
年齢	平均	86 歳	最低	78 歳	最高	96 歳

## (5)協力医療機関

協力医療機関名	多根総合病院・喜多クリニック・前田クリニック
---------	------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

ニチイ学館を母体とするグループホームの一つである当該ホームは、天保山運河沿い近い道路に面したホームで、玄関までの緩やかなスロープや広いデッキ、庭を設け、ホーム内は明るい落ち着いた空間が広がっています。今年度は事業所独自の理念を作り上げ、利用者一人ひとりのペースを大切にしながら笑顔で暮らせるように支援しています。地域との関係づくりも重視され、地域の行事やイベントに参加されています。また家族の訪問も頻繁で、家族と職員のコミュニケーションがとれており、家族の意見等も運営に反映されるなど、職員は理念に添った支援を心がけ、地域の中で利用者が安心して暮らしていくために努力されています。

## 【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)
	前回の改善点であるホーム独自の理念を作られています。また、2ヶ月に1度の運営推進会議が定着してきています。
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)
	今回の自己評価は管理者が作成されています。
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)
	利用者、家族、自治会長、地域ネットワーク推進委員長、地域包括支援センター職員、管理者、リーダー等が参加し、2ヶ月に1度開催されています。ホームの活動内容や課題の報告の他、家族からの質問や要望を聞いたり、看取りや防災についての話し合いがなされています。地域の情報収集の場でもあり、有意義な会議となっています。
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)
	法人で年に1度アンケート調査をし、家族の意見を聞いたり、書面に外部機関の苦情相談窓口を明記しています。また、運営推進会議の際や来訪時にできるだけコミュニケーションを多くとり家族の意見を聞き、出された意見はその都度対処し、家族にも報告しています。
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)
	運営推進会議等で情報を得て、地域の集まりやフェスタに参加しています。また音楽や落語、マジック等、地域のボランティアを受け入れたり、買い物の際、近隣のパン屋や喫茶店に立ち寄りたりすることも楽しみとなっています。今後は地域活動の一環として花植え等に取り組む予定です。

## 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	今年度は法人の経営理念をもとに、一人ひとりに用紙を配布し記入してもらったのものをもとに管理者がホーム独自の理念を作り上げました。地域密着型サービスとしての思いをも含めた理念であり、ホーム会議で職員にも報告されています。		
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	理念は玄関に掲示されています。管理者はグループホームイコール理念であるとの考えから、申し送りの際、職員に確認し意識向上を図っています。また運営推進会議やホーム新聞で家族や地域に報告しています。		
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	運営推進会議等で情報を得て、地域の集まりやフェスタに参加しています。また音楽や落語、マジック等、地域のボランティアを受け入れたり、買い物の際、近隣のパン屋や喫茶店に立ち寄りたりすることも楽しみとなっています。今後は地域活動の一環として花植え等に取り組む予定です。		
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のみで作成されています。前回の外部評価を活かして、ホーム独自の理念を作成されたり、2ヶ月に1回の運営推進会議の定着等の改善に取り組まれています。	○	自己評価は全職員の声を反映されることで、これまでのケアにあり方についての気づきや自信にも繋がり、今後のサービス向上にもつながります。職員間で話し合い、自己評価や外部評価の意義を理解され、全職員で取り組まれることが望まれます。
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	利用者、家族、自治会長、地域ネットワーク推進委員長、地域包括支援センター職員、管理者、リーダー等が参加し、2ヶ月に1度開催されています。ホームの活動内容や課題の報告の他、家族からの質問や要望を聞いたり、看取りや防災についての話し合いがなされています。地域の情報収集の場でもあり、有意義な会議となっています。		

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)
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	区役所担当者との対応は法人の担当者が行っており、研修等の情報を得ています。運営推進会議の議事録は市担当者にも郵送し、地域包括支援センター主催のセミナーに管理者が参加しています。		
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あわせた報告をしている	利用者の写真入りのほほえみ新聞を毎月郵送し、利用者の様子や行事報告をし、ホーム医の往診時や特変時にはファクスで知らせています。金銭管理については収支を「お小遣い帳」に記載し、預かり金がなくなる前に領収書と残金を返して、再度預かるシステムを取っています。		
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	法人で年に1度アンケート調査をし、家族の意見を聞いたり、書面に外部機関の苦情相談窓口を明記しています。また、運営推進会議の際や来訪時にできるだけコミュニケーションを多くとり家族の意見を聞き、出された意見はその都度対処し、家族にも報告しています。		
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	法人の方針でもあり、管理者は2ヶ月に1度個別面接し、職員の意見や要望を聞くようにしていますが、離職者が多いのが現状です。新しい職員には職務経験に応じて、リーダーについて仕事を覚えて利用者馴染んでもらってから変則勤務入ってもらっています。		
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	現在は法人内の新人研修のみで、外部研修の資料は適時閲覧し、個人的に受講してもらっています。またホームでも身体拘束について等の勉強会をしてスキルアップを図っています。	○	職員を育成するための体制を組織的に構築していくことが望まれます。必要な研修内容をピックアップし計画を立て、ホーム会議等で勉強会を行なうことから始められてはいかがでしょうか。
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	港区内のグループホームとは管理者同士の情報交換等の交流があり、協働で地域に向け認知症の勉強会を開催しホームをアピールする場となりました。現在連絡会をつくり、ネットワークづくりを進めています。また大阪市のグループホーム連絡会に参加され情報交換されています。		

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	入居前には利用者、家族にホームを見学してもらい、他の利用者や職員と一緒に過ごしてもらったり、希望があれば体験もできます。また、自宅を何度も訪問をし顔を覚えてもらうことで、馴染みながらの入居に繋がっています。入居後も家族と連絡を密にとりながら、徐々に馴染んでもらえるように支援しています。		
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	職員は利用者から調理方法や洗濯の仕方を教えてもらっています。利用者から労いの言葉を頂くこともあり、利用者同士で慰め合ったり、支え合ったりする場面を職員が演出することで、共に暮らし支え合う関係が築かれています。		
<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	センター方式のアセスメントシートを一部利用し情報収集を行っています。職員は利用者常に声かけすることで日々の会話の中から気持ちを汲み取ったり、些細な表情や態度から思いを把握するようにしています		
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	センター方式を活用し、家族の意見をもとに、医師や職員の意見を取り入れ、一人ひとりにあった介護計画の原案を作成しています。原案をもとに1ヶ月試行し、その後家族に同意を得て、うまくいかなければ計画を立て直してから同意を得るようにしています。		
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	介護計画は3ヶ月ごとに、見直しを行っています。状態に変化が見られる利用者については、その都度カンファレンスを開催し、介護計画の見直しをしています。介護計画の内容が職員個々に周知されておらず、日々の介護記録には介護計画に添った記入がなされていません。	○	介護計画と日々のケアにずれがないか見極める為にも介護計画と実施記録が連動できるような工夫が望まれます。介護記録の重要性を職員間で認識し、情報の共有が出来るよう会議等で話し合われることを期待します。

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)
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	必要に応じて通院介助し、家族にはその都度報告しています。また理美容や嗜好品の買い物、お寺参り等、個別の希望に合わせた外出等の支援をしています。		
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	入居時に希望を聞き、かかりつけ医を決めており、以前のかかりつけ医の往診を受けている利用者もいます。ホーム医は週1回、歯科医は月2回の往診があり、週1回の訪問看護による健康管理を実施しています。急変時や夜間はそれぞれの主治医と連絡をとり、指示を仰いでいます。		
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	管理者は家族、主治医、職員の協力を得られれば、看取りをしたいとの意向であり、終末期についてのホームとしての指針はありませんが、法人に働きかけを検討しています。職員間での看取りについての話し合いが行われておらず、職員の思いにばらつきが見られます。	○	看取りに際しては医療連携体制も必要であり、まずは職員間で話し合われ、ホームとしての方針を統一されることを期待します。
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	利用者のプライバシーを損ねないよう言葉かけには配慮しています。不適切な言葉遣い等が見られた場合には、状況に応じて管理者が直接注意したり、リーダーから伝えてもらっています。また、個人ファイル等の記録については、各ユニットごとの鍵の掛かる書庫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	起床時には声かけはしますが、無理強いすることなく自由に起きてもらっています。利用者一人ひとりのペースを大切にしながら、リビングでテレビを見たり、ソファや居室で寛ぐなど、好きな場所で自由に過ごせるよう支援しています。		

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)
(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	栄養士がたてたメニューに添って毎日食材が届きますが、月4、5回は弁当を取ったり、お鍋等に変更しています。利用者と職員は下ごしらえ、盛りつけ、テーブル拭き、食器拭きを一緒にしています。利用者と一緒に同じテーブルで同じ食事をとっている職員もいます。		
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	月曜日から土曜日の午後1時30分から4時の間で、週2回以上は入浴してもらえるよう支援しています。希望があれば夜の入浴も可能です。入浴拒否が見られる利用者には、無理強いせず、声かけのタイミングを工夫したり、職員を変えるなどの対応で入浴してもらっています。		
(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	今までの生活歴を活かし料理や掃除、裁縫、野菜や花の水やりを手伝ってもらっています。またみんなで歌を歌ったり、ボール投げや昼食前の体操など、軽い運動を心がけています。おやつ時にお誕生日会をして、ケーキを頂くことが楽しみの一つになっています。		
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	天気の良い日や暖かい日にはできる限り、公園や近くの散歩に出かけたり、買い物に出かけています。また利用者の希望で近くの自宅に帰り、近所の知人の家に立ち寄ったり、喫茶店やパン屋に行くこともあります。行事としてお花見に出かけたり、海遊館で観覧車に乗ったことも楽しい思い出になっています。		
(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	ホーム前が交通量の多い道路の為安全のこともあり、ユニットごとの入り口をテンキーで管理し、玄関の施錠はせずにセンサーで対応しています。家族に対しては施錠についての説明がなされていません。	○	全職員が鍵をかけることの弊害を理解した上で、運営推進会議等で家族、地域等参加者の意見を聞き話し合わせ、家族に説明して同意を得られてはいいかがでしょうか。
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	消防避難訓練を消防署指導の基に年2回行われています。ホーム独自の訓練はされては無く、今後は自主訓練を毎月検討しています。地域の協力を得られるような働きかけはなされていません。	○	運営推進会議で話し合う機会を持ち、地域の一人として地域の防災訓練に参加したり、地域にホームの避難訓練への参加を呼びかけるなど、地域の協力が得られるような取り組みを期待します。

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)
(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	食材業者の管理栄養士がたてたバランスの取れた献立に添って作られた食事を提供しています。状態に応じて、刻み食やミキサー食等に対応している利用者もいます。利用者毎に毎回食事量、水分量を記録し、家族にも報告しています。		
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、広いウッドデッキと庭があり、居心地の良いゆったりとした空間があり、玄関先や庭に植えられた花で季節を感じることが出来ます。寛げるソファや横になれる和室があり、利用者は好きな場所で過ごされています。また、毎月のカレンダーを利用者が職員と一緒に作られ壁に飾られています。		
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	居室は防炎カーテンを使用し、利用者はそれぞれ好みのベッドを用意され、転倒防止用に下にマットを敷いている利用者もいます。タンスやイス、テレビ、仏壇、ぬいぐるみ、家族の写真等、なるべく馴染みの品を持参して頂いています。利用者それぞれ表札に工夫をされ、居室がわかりやす工夫がなされています。		