

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2799200031		
法人名	株式会社ニチイのほほえみ		
事業所名	ニチイのほほえみ鶴見今津		
所在地	〒538-0043 大阪市鶴見区今津南1丁目6番8号 (電話) 06-6964-0511		
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4月1日	評価確定日	平成21年5月20日

## 【情報提供票より】(平成 21年 2月 20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 12 人, 非常勤 1 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 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)	84,500 円	その他の経費(月額)	47,190 円	
敷 金	<input checked="" type="checkbox"/> 170,000 円	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	<input checked="" type="checkbox"/> 170,000 円 無	有りの場合 償却の有無	<input checked="" type="checkbox"/> 無	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり		1,000 円	

### (4) 利用者の概要( 2月 20日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	4 名	要介護2	4 名		
要介護3	8 名	要介護4	1 名		
要介護5	1 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 82 歳	最低	53 歳	最高	97 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人正和新協和病院
---------	-------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

駅や商店、病院が近くにある住宅街に立地する当該ホームは、全国展開するニチイのほほえみのひとつです。ホーム内は大変明るく、利用者はほうきを持って掃除をしたり、歌を歌ったり、新聞を読んだり、テラスで日向ぼっこをするなど思い思いに過ごされています。歌や踊り、音楽演奏のボランティアの方が来られたり、握り寿司やそば打ちの実演もあり、利用者の楽しみにつながっています。職員間はコミュニケーションが良く、会議で何でも話し合える場となっており、委員会の設置を行い、職員の役割を決めて出来ることから実行しています。また、家族の来訪も多く、半年に1回実施される家族会や運営推進会議の参加を通して、意見や要望を得ながら、家族との信頼関係を大切に考え、サービスの質の向上に図られています。

## 【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)
	前回の評価結果を踏まえて、職員会議や運営推進会議で話し合い改善に向けて積極的に取り組まれている。具体的には、自己評価への職員の取り組みやホーム内研修の実施、清掃方法の見直し、昼食時にテレビを消して音楽をかけるなど様々な取り組みがなされています。
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、管理者を中心に、ケアに関する項目に関してはユニットリーダーが職員の意見を集約して作成されています。
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、地域高齢者ネットワーク委員、地域包括センター職員、管理者が参加する運営推進会議が2ヶ月に一回開催されています。ホームの活動報告、活動の評価、参加者からの要望・助言を得る機会としています。また、地域の情報を得たり、外部評価結果についてのアドバイスも頂いています。
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)
	家族がホームに来られた際や半年に1度開催している家族会、運営推進会議等を通して意見や要望を聞く機会としています。得られた意見については、職員間で話し合い出来ることから改善するように努めています。今後家族会開催時には事前にアンケートをとる予定にしています。
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)
	自治会に加入し、回覧版を回す際や散歩時に近所の方に挨拶をして交流を図っています。地域の情報を得たり、運営推進会議を通して地域行事お誘いを受けています。また、音楽演奏や歌、踊りなどのボランティアの方に定期的にホームに来て頂いています。

## 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)
<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	社是である「誠意・誇り・情熱」の他、法人のマナーアップとしての7つの心得、事業所の目標が掲げられている。		
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	毎朝の朝礼にて、職員全員で社是と経営理念を唱和し、事業所の目標や心得についても会議等で確認し、日々のケアの中で実践出来るようにしている。7つの心得のポスターについては、玄関に掲示されているが、社是や目標は事務所内に掲示されている。	○	事業所独自の目標について、職員だけでなく、家族や地域の方に示すためにも玄関やリビングなど誰でもすぐに目につくところに掲示される事が期待される。
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	自治会に加入し、回覧版を回す際や散歩時に近所の方に挨拶をしている。地域の情報を得たり、運営推進会議を通して地域行事お誘いはあるが、参加が出来ていないのが現状である。ボランティアの方に定期的にホームに来て頂いている。		
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	前回の評価結果を踏まえて、職員会議や運営推進会議で話し合い改善に向けて積極的に取り組まれている。今回の自己評価については、管理者を中心に、ケアに関する項目に関してはユニットリーダーが職員の意見を集約して作成されている。		
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	利用者、家族、地域高齢者ネットワーク委員、地域包括センター職員、管理者が参加する運営推進会議が2ヶ月に一回開催されている。ホームの活動報告、活動の評価、参加者からの要望・助言を得る機会としている。また、地域の情報を得たり、外部評価結果についてのアドバイスも頂いている。		

ニチイのほほえみ鶴見今津

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	鶴見区役所に相談がある場合は出向いている。大阪市には運営推進会議の議事録を送付したり、市主催の研修の案内をもらったりしている。		
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合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報告しており、毎月ホームからのお知らせ、新しい職員の紹介や行事報告、行事・活動予定を掲載したホーム便りや毎月違う職員から利用者の様子が書かれた手紙も送付している。また金銭管理は預かり金対応で、個別の金銭預かり張で管理し、家族に定期的に押印して頂いている。		
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	家族がホームに来られた際や半年に1度開催している家族会、運営推進会議等を通して意見や要望を聞く機会としている。得られた意見については、職員間で話し合い出来ることから改善している。今後家族会開催時には事前にアンケートをとる予定にしている。		
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	やむを得ない離職はあるが、なるべく馴染みの職員でのケアが出来るように管理者はコミュニケーションを図り、随時面談を行っている。法人として電話で悩み相談が出来る体制がある。新しい職員が入った際は、きっちりと紹介し、馴れるまでは日勤帯で勤務してもらい馴染みの関係を築いてもらえるようにしている。		
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	法人内研修として職員導入研修・管理者研修・ケアマネ研修があり随時参加している。研修の機会づくりとして、ホーム内で教育委員会を設置し、口腔ケアや食事、排泄についてのビデオ研修を職員全員が行っている。外部研修に参加した際は、会議にて伝達研修を行っている。		
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	法人内のホームとは研修参加時や行事の際に管理者が交流を図っているが、区内の他の同業者との交流までには至っていない。	○	区内のグループホームと見学会や勉強会、職員相互の研修、情報交換が出来るような連絡会等を通して共にサービスの質の向上を図られる働きかけが期待される。

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	入居前に出来るだけ見学に来て頂き、リビングで他の利用者と一緒におやつを食べてたりしながら雰囲気を見て頂いている。早くホームに馴染めるように家族から情報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か喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	男性職員も多く、日常的な洗濯の干し方たたみ方、料理の味付け、利用者の得意なあみものや裁縫を教えて頂いたり、戦争時の話や地域の事、野菜の育て方なども教えて頂きながら一緒に過ごしている。		
<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	センター方式を取り入れ、一人ひとりの暮らし方や思いを把握している。日常会話からも思いを聞くように努めており、困難な場合は表情や動作で把握するようにし、カンファレンス等で話し合っている。		
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	本人・家族の意見を把握し、ケアプランの意向に関しては家族に直接記載して頂く事もある。センター方式にてアセスメントを行ない、毎月カンファレンスで話し合い、職員の意見を反映したケアプランが作成されている。		
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	基本的に3ヶ月に一度ケアプランが見直されている。定期的にモニタリングを行いプランが現状に沿っているかの評価も行っている。また、毎月カンファレンスを実施しており、ケアプランの見直しが必要な場合は随時見直しをしている。		

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)
<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	利用者の状況に応じて通院介助、往診の依頼、訪問美容、個別の買い物など家族の状況に合わせて出来る事については柔軟に対応している。		
<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	入居時に本人・家族の希望にそって主治医を決定している。ホームの提携医以外の医師の往診もある。24時間対応可能な訪問看護師の訪問や心療内科、歯科、眼科、皮膚科などの往診も対応している。		
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	入居時にホームでどこまで出来るかの説明をしており、本人や家族の意向を確認している。過去にターミナルケアの経験があり、その方にとって良い状態について、家族の希望を聞きながら、主治医と相談し、職員間で話し合いケアを行っている。		
<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	言葉掛けや対応について職員間で話し合い、適切でない場合については注意するようにしている。入浴の際は出来るだけ同性介助を支援している。個人情報については、鍵のかかるところで保管されている。		
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	出来るだけ利用者の希望やペースに合わせた支援が出来るように、職員間で調整しながら対応するように努めている。		

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)
<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	業者が立てた献立を中心に食材も届き、ホームで調理をしており、行事の際は利用者の希望聞きながら献立を決めている。調理の手伝いや味見、配膳、テーブル拭き、後片付けなど出来ることを一緒に行っている。職員はさりげなく食事の介助を行っているが、利用者と一緒に同じテーブルで同じものを食べていない。	○	食事は利用者にとっても楽しみの一つである。グループホームの特性を踏まえて、検食を兼ねるなど職員ひとりでも一緒に同じものを食べることで、利用者にとって更に楽しい食事になる為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	お風呂は毎日入れる状態で、午前中から20時まで対応が可能であるが、現在は週2回の入浴となっている。同性介助等利用者の要望を聞きながら、出来るだけ思いにそった入浴が出来るように努めている。	○	一人ひとりの生活習慣や希望に合わせた入浴の支援についてさらに職員間で話し合ってみてはいかでしょうか。
<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	利用者の趣味の囲碁やあみもの、絵の好きな方にはぬり絵をして頂いたりしている。日々の役割としてホーム内の掃除や新聞取り、植木の水やりを支援している。また楽しみ事としてそばやお寿司の職人を呼んで食事を楽しんだり、演奏会や踊りなどボランティアの方に来て頂いている。		
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	散歩に出掛けるようにしており、天気の良い日は庭やテラスで外気に触れる機会を作り、気分転換を図っている。また、買物に出掛けたり、家族との外出の支援も行っている。	○	外出は力の発揮となる場面となったり、地域との関係の継続にもつながるため一人ひとりに合った個別の支援の検討が今後期待される。
<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	玄関は鍵をかけていないが、家族に同意を得て各フロア入り口は利用者の安全確保の為に鍵をかけている。鍵を掛けないケアについて職員は理解しており、鍵を掛けない時間を設けていた事もある。		
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避難訓練を実施しており、1回は消防署立会いの下、また1回は夜間想定も含めた自主訓練を行っている。運営推進会議でも話し合い、次回の訓練には地域のネットワーク委員の方の参加が予定されている。また、ホームとして、水やおかゆ、缶詰、チョコレート等の備蓄が備えられている。		

ニチイのほほえみ鶴見今津

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	食事は栄養士が立てたバランスの良い献立を中心に提供されており、一人ひとりの状態に合わせて刻み食やとろみを付けて食べやすいようにしている。また食事量の記録、水分量も細かく記録している。		
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	玄関には花や手作りの温かみのあるホームの看板が飾られ、リビングは明るく、緑を置いたり、テーブルの角度をかえたり、和室もあり一人ひとりが過ごしやすいようにしている。また、ウッドデッキがあり、庭も広く、季節の花々が育てられている。		
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	本人、家族と相談しながら、大切にされている仏壇や家族の写真、使い慣れた鏡台やタンス、テレビを持ち込んだり、希望に合わせてじゅうたんを敷くなど、居心地良く過ごせる居室作りを支援している。		