

1. 評価結果概要表

作成日 平成21年 5月18日

【評価実施概要】

事業所番号	2990100055
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 奈良西大寺
所在地	奈良県奈良市菅原89 (電話) 0742-52-6361

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30日	評価確定日	平成21年6月3日

【情報提供票より】(平成 21年 3月 25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	16 人	常勤 10人, 非常勤 6人, 常勤換算	12.5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)	82,000 円	その他の経費(月額)	16500円	
敷 金	有 (144000 円)	無		
保証金の有無 (入居一時金含む)	有 (144000 円)	有りの場合 償却の有無	有 無 (3年間の均等 定額償却)	
食材料費	朝食	225 円	昼食	315 円
	夕食	360 円	おやつ	円
	または1日当たり 円			

(4) 利用者の概要(3月 25日現在)

利用者人数	18 名	男性	4 名	女性	14 名
要介護1	3 名	要介護2	4 名		
要介護3	7 名	要介護4	1 名		
要介護5	2 名	要支援2	1 名		
年齢	平均 82.4 歳	最低	66 歳	最高	92 歳

(5) 協力医療機関

協力医療機関名	青監病院・森田内科循環器科クリニック・西川歯科
---------	-------------------------

【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当該ホームは、新興住宅の中にあり、玄関にはベンチが設置してあり外の景色を見たりひと休みできるように工夫してあり、ホーム内はバリアフリーで車椅子でもデッキに出られ、庭ではお花や畑作りを利用者の力を借りながら一緒に育てています。家庭的な雰囲気を大切に利用者がいろいろなことに興味を持ち参加したいと思えるように職員は日々の生活を支援しながら、寄り添うケアに取り組んでいます。利用者と職員が一緒に生活を過ごすことで楽しみ、生活リハビリを活かし出来ることに参加してもらい利用者らしい生活が送れるように心がけています。また、職員の連携も良く取れており職員全員で納得できるように話し合いを持ち前向きに取り組んでいるホームです。

【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)
	前回の課題評価については、地域密着としての理念を職員で話し合い、ホームとしての目標を作りました。利用者の気持ちに沿ったケアができるように、日々話し合いを持ち取り組んでいます。
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、日頃からの意見交換を基に管理者がまとめました。
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)
	家族や利用者、自治会、市役所職員、包括支援センター職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。参加者には、レジメを配り、ホームから出席者の紹介や活動報告状況、今後の予定などを報告し、参加者からの質問や要望、助言、アドバイスなどを頂き有意義な場となっています。
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)
	運営推進会議や家族会の参加、来訪時には、直接コミュニケーションを取りながら希望や要望を聞いています。何でも遠慮なく言い合える関係づくりに努めています。
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)
	自治会に加入しています。自治会を通じて年間行事を教えてもらい参加できるようにしています。また、地域での買い物、牛乳屋・お米屋に配達してもらったり、散歩時には挨拶を交わし、お花を頂き地域に溶け込めるように努めています。また、元自治会長が高齢者ボランティアで来訪があり一緒に食事などをして交流に努めています。

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	「お客様・スタッフ共に心も身体も元気でいられるホーム創り」をホーム独自の目標を理念とし、職員で話し合い作りしました。	○	ホーム独自の目標を理念としていますが、地域の中で暮らしていく中での思いや言葉を入れ考えてみてはいかがでしょうか。
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	社是と共にホーム独自の目標を玄関に掲げています。日々ケアする中で、目標により一層近づき行っていきたいの思いを職員会議などで話し合っています。課題を職員は、意識しながら一つ一つ確認し合っています。		
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	自治会に加入しています。自治会を通じて、年間行事を教えてもらい積極的に参加しています。地域での買い物、牛乳やお米を配達してもらい、散歩時には挨拶を交わし、お花を頂くこともあり地域との交流に努めています。また、元自治会長が高齢者クラブのボランティアでホームの行事や食事会に来訪があり今後も継続できるように考えています。		
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、管理者がまとめました。日頃からの職員で意見交換をしながら職員の気持ちは一緒との思いを込めて作成しました。利用者の気持ちを汲み取り、一人ひとりに沿ったケアができるように話し合い改善に向けて取り組んでいます。	○	白紙の自己評価票を職員に配り分かることから記入してもらったり、分担して記入してもらうなど全職員の思いや考えを取り入れられることを期待します。
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	利用者や家族、自治会長、介護福祉課給付係長・施設指導係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。参加者にはレジュメを配り、出席者の紹介、ホームの活動状況報告、今後の活動予定などを報告しています。参加者からの質問や要望、苦言などを話し合い、意見やアドバイスを頂き有意義な場となっています。		

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	市の職員とは運営推進会議に参加で、アドバイスをもらったり会議録を持参し相談や意見交換をしています。また、今後もより一層、市の担当者との連携を図っていきたく考えています。		
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	電話や家族の来訪時には、利用者ごとのアルバムや個人記録をみてもらい利用者の日頃の暮らしぶりや状況などを伝えています。また、「ほほえみ通信」を毎月、発行しホームの予定や状況報告をしています。金銭管理については、預かり金対応で出納帳を見もらいレシートを渡し確認をしてもらっています。		
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	来訪時やケアプランの見直し時には、家族と遠慮なく話せる関係作りに努めています。家族会が年に2~3回あり、ホームの行事や食事会後に開催し、話しやすい雰囲気で見直しや相談、要望を聞いています。		
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	管理者は、職員から自由に意見が言いやすい雰囲気に努めています。職員に何でも問いかけ相談しながら共有できる環境を心がけています。また、新任職員には、利用者や馴染み・信頼関係が築けるように職員がフォローしながらシフト調整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	法人内の新任研修や現任研修の計画があり参加しています。認知症実践者研修は順次受講できるよう配慮し、外部研修にも参加していきたいと考えています。また、個人で外部研修に参加している職員もいます。参加後は、伝達研修をして参加できなかった職員にも回覧し共有できるよう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	2ヶ月に1回グループホームとの交流会の開催があり、相互の訪問や困難事例や相談をして交流がありました。現在交流会の参加が途切れている状況です。	○	職員同士の交流も持ちたいと考えており、交流会への参加を再開していくことから取り組み始め、サービスに活かされていくことを期待します。

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)
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	入居前には見学に来てもらったり、必ず家庭訪問をして、納得しての入居ができるように配慮しています。入居後は、家族の協力を得ながら家族・利用者同士の繋がりを大切に見守りながら少しずつ馴染めるように工夫しています。		
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	利用者と一緒に生活する中で、昔のことや畑・花作り、調理などを教えてもらい信頼関係を築きながら、共に支え合い心が伝わるように努力しながら支え合う関係づくりに努めています。		
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	家族の協力も得ながらセンター方式や法人独自の書類を使用しながら、利用者の希望や意向の把握に努めています。日常の会話や表情からも汲み取れ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	利用者や家族の意向や希望を聞きながら、毎朝の申し送りや日々利用者の状況変化を見逃さず把握し、サービス担当者会議やカンファレンスで話し合い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。利用者や家族、職員の意見も取り入れながら家族参加のカンファレンスやモニタリングを開催し見直しています。また、介護計画に反映できるように日々の記録について検討する予定です。		

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	家族が行けない通院介助やゴルフの打ちっぱなし、美容院への同行など今までの生活が継続していけるように利用者の希望や意向を聞きながら支援をしています。		
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	入居前には、家族と相談しながらかかりつけ医を決めています。持病のある利用者は継続して通院後は家族からの報告を得ています。また、協力医院の往診が月に1回あり、24時間夜間の連絡も取れるようにしています。訪問歯科や歯科衛生士は、希望や必要時に応じて週に1回、往診に来てもらい安心して医療が受けられるような体制を整えています。		
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、家族に重度化になったときの説明をしています。状況に応じてかかりつけ医や家族と相談、思いの確認をしながら話し合いを持ち取り組んでいます。	○	ホームの方針として、できる範囲や重度化したときの取り組みについて書面化するとともに、経験してきた対応の中で同意書など今後活かしていけるものなど準備されてみてはいかがでしょうか。
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	個人記録などは鍵付きのロッカーに保管しています。入職時には、個人情報の研修があり、虐待や言葉使いについては、職員会議などで職員の意識確認などを振り返り話し合いを持ちながら、利用者の自尊心を傷つけないような対応ができるように心がけています。		
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	昼食と夜食は利用者全員で摂れる様にしていますが、起床から睡眠まで利用者のペースを基本としています。利用者からの申し出や職員からの声掛けで不安を取り除きながら、希望や要望に応じた生活が過ごせるように支援しています。		

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	利用者は、職員と一緒にエプロンをつけ台所に立っています。準備や後片付けなど座ってでも出来ることに参加してもらっています。利用者の食べたいものを献立に取り入れたり買い物に出かけています。職員は、同じ食事は食べていませんが、持参したお弁当と一緒に食べています。		
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	基本は、週に2～3回、夕方や夕食後の入浴になっていますが、希望があれば、毎日の入浴も可能としています。シャワーチェア一の設定もあり、利用者の状況や状態に合わせた入浴ができるようにしています。		
(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	食事の準備や後片付けなどを役割としたり、今までしてきた針仕事でカードを作り職員に渡すことが楽しみとなっている利用者もいます。また、月に1回の外食も楽しみとなっています。		
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	車椅子の利用者も一緒にホームの周りを一周したり、神社、ペットショップまでの散歩に行っています。買い物や喫茶店に行ったり毎月の外食などひとり一人の希望や要望に応じて楽しみになるように支援しています。		
(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	鍵は掛けずチャイムで分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、さりげなく職員は声掛けし、話を聞きながら見守り寄り添うケアに取り組む自由な暮らしを支援しています。		
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、避難訓練や消火器の使い方など消防訓練をしてアドバイスをもらっています。また、運営推進会議で自治会に協力してもらえるように働きかけています。		

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)
(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	食事摂取量や水分摂取量は記録に残しています。利用者の食べたい物を聞きながら、管理者がアドバイスし献立を立て、毎日買い物に出かけています。おかゆやトロミ食、刻み食など利用者の状態に合わせた食事を提供しています。		
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	リビングは明るく大きな窓からは、季節が感じられるような景色が見られます。玄関やリビングには、兜や鯉のぼり、菖蒲など季節の飾り付けがされています。また、廊下では、一人でゆっくりとしたり利用者同士でも話ができるようにソファが置いてあり居心地よく過ごせるように工夫しています。また、食事の準備や後片付けの途中でもひと休みできるようにソファを置いています。		
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	テレビやベッド、箆筒、椅子など今まで使っていたものや仏壇や孫・ひ孫の写真など大切にしていたものを持ち込んで込んでもらい、居心地よく過ごせるように工夫しています。また、希望により和室で畳を敷くこともできるようになっています。		