

### 1 自己評価及び外部評価結果

**【事業所概要(事業所記入)】**

事業所番号	0870800505		
法人名	株式会社アヴィック		
事業所名	エクセレントホーム なごみ		
所在地	茨城県龍ケ崎市川原代町875番地		
自己評価作成日	平成28年10月26日	評価結果市町村受理日	平成29年4月3日

**【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】**

個々の意思を尊重し、家庭的な雰囲気の中で、その方らしく安心した生活が送れるよう支援しています。また、ご家族が、お気軽に来訪していただけるような雰囲気づくりを心掛けております。退所されたご家族の方も犬の散歩がてら、気軽に来訪して下さいます。

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	<a href="http://www.kaisokensaku.jp/08/index.php?action_kouhyou_detail_2016_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0870800505-00&amp;PrefCd=08&amp;VersionCd=02">http://www.kaisokensaku.jp/08/index.php?action_kouhyou_detail_2016_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0870800505-00&amp;PrefCd=08&amp;VersionCd=02</a>
----------	---

**【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】**

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	特定非営利活動法人認知症ケア研究所
所在地	茨城県水戸市酒門町字千束4637-2
訪問調査日	平成28年12月12日

**V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します**

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	毎朝の申し送り時に全職員で唱和し、理解、共有、実践につなげている。		
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	イベントの際には地域の方々にも参加していただけるよう、ポスター等を作製し近隣のコミュニティーセンターや商店等に掲示させていただき交流に努めている。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	イベントで来訪された際に、認知症を理解していただけるよう努めている。		
4	(3)	○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	市担当者、地域の方々、ご家族の方を交えての意見交換を行い、さまざまな立場の方から貴重なご意見をいただきサービス向上に繋がるよう努めている。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	市担当者と連携を図り運営推進会議や防災訓練等に参加していただき、日頃より協力関係を築いている。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	職場内研修などを通じ、身体拘束となる具体的な行為は理解しており、身体拘束ゼロに取り組んでいる。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	身体的、心理的などの虐待がないように職場内研修をおこない学ぶ機会を設けている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	職場内年間計画に取り入れ権利擁護に関する制度の理解を深めるよう努めている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約時には、ご利用者、ご家族と十分に話し合い納得、理解した上で契約の締結、解約を行なっている。 また、制度改正や新規加算を算定する際には説明を行い、同意書をいただいている。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望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	面会時や電話連絡時の報告に加え意見や要望を聞き取り、運営に反映している。 また、ご意見箱を設置し意見の言いやすい環境を作っている。		
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	定期的に会議を行いユニットリーダーから職員の意見や要望を聞き取り運営に反映している。		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	個々が担当を持ち責任を持つことで仕事のやりがいを持てるようにしている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、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	年間計画表を元に職場内研修を実施し知識、技術向上に努めている。 全職員が参加できるよう、1つの研修項目に2日間設けできるだけ多くの職員が参加できるよう努めている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、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	新規事業所や他事業所に積極的に見学に行き交流を深めサービス向上に繋がるよう努めている。また、研修で知り合った同業者との交流を深めサービス向上に繋がるよう努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	本人の不安や要望を傾聴し安心していただけるような対応、説明をおこないながら信頼関係を築いていけるよう努めている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	ご家族の想いを十分に理解し、意見や要望を気軽にお話していただけるような雰囲気づくりを心掛けている。また、不安がある場合には都度、電話やお会いする時間を設け不安の軽減に努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	サービス開始前に、ご家族からの要望や不安を聞き取り、その時に必要なサービスを見極め両者了解のうえ、サービス提供をおこなっている。		
18		○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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	利用者のできないことではなく、できることに注目し職員はできるだけ利用者に寄り添い、利用者同士の交流が深まるよう支援している。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	ご家族の来訪時にはご利用者の普段の様子を伝え、ゆっくりと過ごせるような環境づくりを心掛けている。また、定期的に普段の様子の写真と担当者からの一言を載せた通信を郵送している。		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	ご家族、ご友人等の来訪時には、ゆったりと過ごしていただけるような環境作りを心がけ、いつでも気軽に来訪していただけるよう声を掛けている。		
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	ご利用者同士の相性や関係を配慮しながら共有スペースで過ごされる時にはスムーズに、ご利用者同士の会話ができるようにしている。会話が困難なご利用者に関しては職員が間に入り、寄り添いながら孤独感を感じさせないよう配慮している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	サービスが終了された、ご利用者やご家族でも気軽に相談等に立ち寄れる関係を築けるよう心掛けている。現在でもイベントや犬の散歩時に立ち寄って下さるご家族も多い。		
<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>					
23	(9)	○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	ご利用者の想いや意向を聞き取りながら、可能な限り、意向に添えるような支援をしている。困難なご利用者に関しては、ご家族との相談や、ユニット会議で、話し合い、本人本位に近づけられるよう検討している。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	入居前に本人、ご家族、関係者からできるだけ多くの情報収集をおこない全職員が、その方の今までの生活状況や身体状況を把握し継続した暮らしができるよう支援している。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	全職員が個々のご利用者を担当し、ご家族協力のもと、より細かくご利用者を理解していけるような体制をとっている。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 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、現状に即した介護計画を作成している	ユニット会議時に全職員でモニタリング実施している。全職員の意見をもとに話し合いながら必要に応じケアプラン変更、追加をおこなっている。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	介護日誌やケース記録に目を通し、職員間で情報を共有し、課題がある際には都度、改善に努めている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ご利用者、ご家族一人ひとりの話をゆっくりと伺いながら柔軟なサービス提供ができるよう心掛けている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	ボランティアによる継続的な訪問や地域行事へ参加し個々の状況に合わせ楽しんでいただけるよう支援している。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、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	かかりつけ医、ご家族との連携を密に行い受診時には情報提供し、本人が適切な医療を受けられるよう支援している。生活上の注意事項や観察事項の指示を受け、健康管理をするともに異常の早期発見に努めている。		
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	日常生活の中で看護職との関わりはないが、ユニット職員はご利用者の日々の変化の気づきを報告、連絡、相談する体制が整っている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入退院時、情報提供をおこない、医療機関と情報を共有している。退院時には生活上での注意点、現状や経過を聞き、スムーズに退院、帰所後の適切なケアができるよう努めている。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入所時に事業所での可能な対応は説明し十分に理解した上で緊急対応希望書を取り交わしている。当事業所でも可能な限りの対応に努めるとともに、限界についても十分に説明し納得していただいている。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	緊急マニュアルを作成し、周知徹底するとともに、緊急時にも速やかに対応できるよう整えている。また、消防署を招いての普通救命講習を実施している。		
35	(13)	○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全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	災害時、適切な対応ができるよう、年に2回、ご利用者とともに避難訓練を実施している また、地域の方々にも参加を呼びかけている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	一人ひとりを尊重し常に人生の先輩ということを念頭に置き適切な言葉遣いに対応を心掛けている。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	自己決定できる環境作りや、会話の中からさりげなく支援するように努めている。日頃からご利用者に想いや希望を伺い、ご家族協力のもと、可能な限り支援している。		
38		○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	一人ひとりのペースや想いに合わせて寄り添う支援を大切にしている。活動や行事への参加は、その方の体調や意思を尊重している。また、起床時間や食事の時間に関しても、個々のペースに合わせて支援している。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	ご自分で選べないご利用者に関しては職員とともに選び、その方らしい衣類、季節や場所に適した衣類を選べるようアドバイス、支援している。		
40	(15)	○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	食事を楽しく安全に摂れるよう、食事前に口腔体操を行いメニュー紹介をしている。食後には、ご利用者様が食器洗いやテーブル拭きを手伝ってくださっている。		
41		○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	食事や水分チェックを行い体調不良や水分量の少ないご利用者に関してはご利用者の嗜好に合わせた飲料を提供している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	一人ひとりの状態に応じた援助法で毎食後に口腔ケアを行っている。また、ご本人、ご家族希望のご利用者に関しては月に2回～4回の歯科往診を行っている。入れ歯の方は夜間時にお預かりさせていただき消毒を行い清潔保持に努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	一人ひとりの排泄パターンを把握し、体調に気をつけながら、本人の習慣を活かして自立に向けた支援をしている。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	自然排便を促せるよう食品(ヨーグルト、バナナ、オリーブオイル)や飲料(カルピス、コーヒー、ヤクルト)等を使用し利用者一人ひとりの好みを配慮しながら工夫し、便秘の解消や予防に努めている。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 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、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴時の好みの温度を一人ひとり把握し、声掛けを行い、安全に入浴していただけるよう支援している。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	入所時にご本人愛用のなじみの物を持参していただき、ご自分の時間もゆっくりとっていただけるような環境作りを心掛けている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	一人ひとりの薬の目的や副作用、用法や用量を理解できるよう、服薬前には、職員2人で内服薬のチェックを行い、症状の変化の確認や誤薬予防に努めている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 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、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	ご利用者、ご家族一人ひとりの話をゆっくりと伺いながら柔軟なサービス提供ができるよう心掛けている。また、役割や嗜好品を取り入れ気分転換を図れるよう支援している。秋には当ホームの畑にて芋ほりを行い大変、好評であった。		
49	(18)	○日常的な外出支援 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に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	天気の良い日には、散歩、ドライブに出かけ楽しまれている。また、地域の行事(コロッケフェスティバル)等に足を運び地域との交流を図っている。今年のお花見には、ご家族の協力を得てご家族とともに出かけることができた。		



自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	ご利用者やご家族からの希望がある時には、本人所持や事務所預かりをおこない、その方の希望に合わせた支援をしている。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	ご利用者本人が携帯電話を所持されたり、希望がある時には事務所の電話を使用していただいている。手紙のやり取りをされているご利用者もおおり依頼がある際には、投函の支援を行っている。		
52	(19)	○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)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)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	共同空間は、いつでも居心地良く過ごせるよう清潔を保ち、臭いや温度調節等にも気を配っている。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	ソファを設置し、ゆったりとご利用者同士の時間がとれるよう工夫している。また、和室の共有スペースもあり、お茶を楽しみながら寛ぐことができる。		
54	(20)	○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	入居時には、可能な限り、ご家族に馴染みの家具や思い出のある物を持参していただけるよう説明している		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	共同空間には障害となる物を置かない広い空間とし、自立支援を視野に入れた環境作りを心掛けている。また、安全な導線を見極めながら安全に移動ができるよう支援している。		