

# 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	2795800081		
法人名	(株)ニチイ学館		
事業所名	ニチイケアセンター加美北(大和路) 認知症対応型共同生活介護		
所在地	大阪府大阪市平野区加美北6-10-13		
自己評価作成日	平成23年9月1日	評価結果市町村受理日	平成23年11月24日

※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.kaigokouhyou.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2795800081&amp;SCD=320&amp;PCD=27">http://www.kaigokouhyou.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2795800081&amp;SCD=320&amp;PCD=27</a>
----------	---

## 【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 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2丁目4番17号 千代田第1ビル
訪問調査日	平成23年9月28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)】

少しでも家庭に近い落ち着いた環境を提供できるように心掛けています。月事に季節を感じていただけるような行事を取り入れています。少しずつですが、地域との関わりが持てるように地域の催しに参加させていただいております。生活の中では、プログラム化せず、出来ること、出来ない事を見極めながら、過ごされています。

## 【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)】

当該ホームは、JR平野駅近くの住宅街に立地し、都市の中でも自然が豊かで季節の移り変わりが感じられる環境にあります。職員は事業所の理念に基づき、本人や家族とコミュニケーションを取りながら、一人ひとりがその人らしく過ごせる為にとどのように支援するか、自立に向けた取り組みを意識しながらケアを行っています。今年からは利用者の希望に応じて、行きたい場所や馴染みの場所へ職員と一対一で外出する個別レクに取り組んでいます。地域と馴染みの関係を築く為に、地域の他の事業所、地域包括支援センター等の横のつながりを大切にして、意見交換を行う中で情報を得たり、災害時には避難場所についても話し合いを行っています。また、ホームが主催する行事には家族の参加が多く、家族との関わりにより利用者の表情も豊かになっています。

## 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) ○	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) ○
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) ○	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) ○
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) ○	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) ○
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) ○	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12) ○
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) ○	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 ○
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) ○	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 ○
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、安心して暮らせている (参考項目:28) ○		

## 自己評価および外部評価結果

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	事務所の目にやすい所に掲示し、スタッフ間にて浸透してきている。	法人理念を基に職員全員で地域との関わりを意識し事業所独自の理念を7項目にまとめ、職員の目に付く場所に掲示し出勤時に確認しています。今後は、理念を基に一つのスローガンを決めたいと考えています。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	ふれあい喫茶や地域の催し、町内の公園掃除にも参加している。	自治会に入会し、地域の行事や近隣の特別養護老人ホーム、小学校の行事の誘いがあり参加しています。現状として地域の方が事業所に来られる事はありませんが、公園の清掃に参加し地域の方に事業所の事を知ってもらい、気軽に来てもらえるように努力をしています。	
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	地域のボランティアが来ている。		
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	運営推進会議にて地域の情報交換や助言をいただいている。	2ヶ月に1回開催される運営推進会議は、町内会役員、民生委員、地域包括支援センター職員、地域のネットワーク委員の参加があり、事業所の取り組みや、利用状況、行事報告などを行い、参加者との意見交換を行っています。	議事録の内容として、サービスの現状、苦情対応など詳細を記載し参加できなかった方にもわかるような議事録にされる事が期待されます。
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	地域包括支援センターへの定期訪問や、事故報告時に市町村への伺っている。	地域包括支援センターには毎月訪問、市町村には年1回運営推進会議等の報告に出向いています。研修等の案内はFAXで届き参加しています。	
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「介指定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	身体拘束委員会にて話し合いをしている。	身体拘束に関してのマニュアルがあり月1回のケア会議で職員と事例を基にカンファレンスを行っています。玄関は解錠していますが、ユニットの出入り口は安全のために施錠しています。見守りを強化し、外出希望のある方には同行を行うなど、拘束をしない為にどうするかを検討しています。	
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	現場の状態を把握できるように利用者様とのコミュニケーションを一日に何回か取りに行き、観察している。		

ニチイケアセンター加美北(大和路)

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	成年後見人制度を活用している利用者様もおられ、今後も必要性を関係者と話し合い支援していきます。		
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	入居時、重要事項説明書、契約書を時間をかけて説明している。疑問点についてはその都度説明している。		
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	年2回の家族会があり、意見や要望をお聞きし、面会時にも要望があれば、お聞きしている。	事業所の行事と併せ年2回の家族会を開催し、意見や要望を聞き、出来る事は速やかに対応しています。家族の面会等の時にも直接職員が意見を伺い改善に取り組み、結果は全て家族に報告し運営に反映しています。	
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	日ごろから、スタッフとコミュニケーションを語り、相談、報告、連絡が出来る環境に努めている。	毎月のカンファレンスでは、利用者のケアについて話し合いを行っています。職員からの意見や提案も多数出され検討しています。又、悩みを抱えている職員には管理者が個別に面接を行い、仕事のしやすい環境作りに努めています。	
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	キャリアアップ制度があり、能力に応じて面談や試験を受けていただき時給アップや、家族愛休暇や有給休暇、夏季休暇などスタッフが取り易い環境に努めている。		
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	社内、社外研修に、参加し現場での勉強会が出来るように指導体制を整えている。		
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	グループホーム連絡会には参加にせず、ニチイ学館ので意見交換や情報交換をしている。		

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
<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	必要に応じて何度も、面談を行い、顔馴染みの関係性作りを大切にしている。		
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	訪問時、面談時に家族様の思いを受け入れ、安心して、生活出来るように対応を心掛けている。		
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	ご家族様から過去の生活歴、ケアについて困った事などをお聞きし、今後の支援に役立てている。		
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	目配り、心配り、思いやりを持って接している。		
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	月に一回、便りをお送りし、様子をお知らせしている。		
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	家族様のご協力の元、外泊、外出、墓参りや馴染みの顔が来訪やお出かけが出来るように、努め、ホーム行事にも取り入れている。	家族以外にも親類や知人が面会に来られています。個別には本人の行きたい馴染みの場所を聞き外出の支援を行っています。又、公共の乗り物を使った外出の企画も行っていきます。	
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	利用者様を孤独にさせないように、スタッフが間に入り、会話の関わり合いを支援している。		

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	退去後も必要に応じ電話相談や支援に努めている。		
<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>					
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	利用者様や家族様のケアプラン更新時、意向をお伺いしている。	利用者と家族の思いを聞き取り、ケースカンファレンスで検討を行い職員が一団となって支援を行っています。特に利用者の意見を十分聞く事を重視し、自身で意向を伝えられない方には、表情、しぐさ等から思いを汲み取れるように関わっています。	
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	センター方式に取り組みし、生活歴や馴染みの環境などを把握するように努めている。		
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	その人らしい暮らし、個々の有する能力に応じて支援している。		
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	定期的カンファレンスにて見直しを行い、家族様、ご本人の意向を取り入れている。	3ヶ月に1回行われるカンファレンスでは職員間で意見を出し合いプランの見直しを行い、結果を家族に説明し、同意をもらっています。援助内容もわかりやすく記載されており、職員はケアプランを理解して、日々の記録には目標を達成するために援助している様子が記載されています。	
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	ケアプランに基づいて記録をしているが、ご本人の訴えがあれば、記録に反映している。		
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	その都度、家族様からの相談を受け、利用者様のニーズに対しては、柔軟に対応している。		

ニチイケアセンター加美北(大和路)

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	地域ボランティア、地域催し、公園掃除など協力、参加している。		
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	2週間に1回(内科・外科)の往診があり往診との24時間体制を取っている。	利用者や家族の納得を得て、全ての利用者が提携医をかかりつけ医とし、月に2回の往診があり、受診記録と共に医師から職員への指導及び提案もあります。訪問看護との連携により24時間の医療体制が整えられています。受診の結果もご家族に報告しています。	
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	1週間に1回、訪問看護の往診があり、医療連携加算を取得している。		
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。	ホームからご本人への面会をし情報収集を行い、病院関係者と連携を図り、早期退院が出来るように努めている。		
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	提携医、家族様、管理者との話し合い、重度化、医療の重度時など事業所としてできる事をご家族様にご理解いただきながら支援しています。	家族会等で重度化に向けての受け入れについての説明を行い、ホームでできる事、出来ない事を理解してもらっています。重度になった場合には、家族、提携医、事業所の三者で話し合い、家族の理解と同意の基、希望に添えるように取り組んでいます。	
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	緊急対応マニュアルにて、対応出来るようにし、提携医と24時間連絡、指示をいただけるように支援している。		
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	火災時、地震時避難場所周知できるように事務所に地図を掲示している。	消防署の指導のもと、訓練を年2回行っています。夜間想定消防訓練も行い布団を利用した避難方法の練習や、その他にはおんぶ紐を用いる等の検討も行っています。又、敷地内の木を切り避難経路の確保や、地域と話し合い避難場所の情報交換も行っています。非常食も常備しスプリンクラーも設置済みです。	

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>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	強引な介護はせず、時間やスタッフを替えて声掛けし、人格を尊重している。	利用者の尊厳を配慮する言動を心がけています。入社時には接遇、マナーについての研修を行っています。入浴は同性介助を行うなどの配慮を行っています。又、利用者の意向を大切に対応する事を心がけています。	
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	ご本人の意志確認が出来るように支援している。		
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	個々のペースに合わせ、希望に添えるように支援している。		
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	毎月の訪問美容や、買い物や喫茶店の支援、毎日のお化粧の支援をしている。		
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	食べる事、作る事、五感で味わう、楽しみや、要望があれば、メニューに取り入れている。	職員が利用者の好みを聞き、ユニット別に1か月の献立を考えています。調理、後片付けはできる方と一緒にしています。食卓では、職員は見守り声かけを行い食事の支援を行っています。	
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	水分摂取量に注意を払い、個々状態によって、食事形態に柔軟に対応している。		
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	毎週、訪問歯科の往診があり、食後の口腔ケアはもちろん、個々の咀嚼力によって、食事前に口腔マッサージを歯科医指導の元、行っている。		

ニチイケアセンター加美北(大和路)

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	時間帯別にトイレ誘導、声かけをし、パット、リハパンの有無をその都度、話し合っている。	利用者一人ひとりの排泄の記録を取り、パターンを把握し、個々に合わせて排泄の誘導を行っています。おむつから布パンツとパットに変更するための訓練も行うなど排泄の自立支援に向けて取り組んでいます。	
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	腹部マッサージや運動にて自然排便が出来るように支援している。便秘が3日続く事があるが、下剤を主治医指示にて使用している。		
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	2～3日に1回、入浴して頂いている。	入浴は利用者に合わせて同性介助、二人介助を行ったり、好みの入浴剤を選んで頂き入浴を楽しむ支援を行っています。入浴のできない時には清拭、足浴等で対応しています。入浴拒否があれば時間をおいて声掛けを行っています。	
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	日中の活動を工夫し、昼夜逆転しないように努めている。		
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	薬剤師や職員にて管理している。また薬剤師との連携や相談にも心掛けている。		
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	個々の能力の合わせて力が発揮できるように支援している。		
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	気候に配慮し、散歩や買い物に出かけている。	体調を配慮しながら、近隣への散歩、日用品の買い物などに出かけています。回転寿司や割烹料理等の外食行事も定期的に行っています。個別の要望にも応じて、外出の支援を行っています。	



ニチイケアセンター加美北(大和路)

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	事務所金庫にて保管しているが、購入したい		
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	ご本人から、ご家族や友人に連絡などが出来るように支援している。		
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	共同生活での空間の中で、居心地よく過ごせるように支援している。	共有空間は、季節感のある飾り付けがなされています。各ユニットには和室があり、自由に一人で寛いだり休憩の場所として利用しています。庭には季節の野菜が栽培され利用者と共に収穫を楽しみながら季節を感じられる工夫がなされています。	
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	各箇所に自由に過ごせる空間に配慮している。		
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	ご本人の慣れ親しんだ家具などがあり、以前と変わらず生活している	自宅で使い慣れた家具やベッド等を持って来て生活しやすいように配置し、一人ひとりにあった居心地の良い空間を工夫しながら作っています。	
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	出来ること、出来ない事を見極め、出来ることを活かせるように支援している。		