

### 1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】(ユニット ひまわり)

事業所番号	2775801398		
法人名	株式会社ユニマツ リタイアメント・コミュニティ		
事業所名	ひらのケアセンターそよ風		
所在地	大阪市平野区長吉長原4丁目17-6		
自己評価作成日	平成29年6月10日	評価結果市町村受理日	平成29年9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	
----------	--

【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ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク福祉調査センター		
所在地	大阪市中央区常盤町2-1-8 FGビル大阪 4階		
訪問調査日	平成29年7月14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)】

その人らしい生活を可能な限り尊重し、出来る事の維持と、出来ないことに対してはそっと支えながら一日一日を大切に支援させていただいています。地域との関わりも、あたたかい関係性を継続しており、地域行事においても声を掛けていただくことが増え、楽しみの一つとして定着しています。なじみの関係作りの継続と、ご家族様も同行していただけるよう働きかけを行い一緒に思い出作りに努め、誰もが立ち寄りやすいセンター作りを目指して日々取り組みを重ねています。また、医療機関との連携のもと、日々の健康管理と異常の早期発見にも努めています。

【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)】

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)	
---------------------------------	--

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、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らさせている (参考項目:28)		

# 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	地域と共にふれあい共に発展の理念を掲げ、季節の折にふれ地域交流を始め外出、またリサイクル活動等、社会の一員として参加させていただいている。		
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	毎月における自治会開催の喫茶への参加、顔なじみの関係性と顔と顔の見えつなかりを築いている。		
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	認知症サポーターを始めとし、地域活動への参加も活発に行っている。		
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、そこの意見をサービス向上に活かしている	事業所における現況報告や行事および事故等の報告を行い、取組み内容の透明化を図っている。地域からも行事等のお知らせ等を伺い情報の共有に努めている。		
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	地域主催の会議やネットワークにも参加し、地域に根ざした事業所として、他事業所との交流を含め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	身体拘束に関しては、ここ数年該当者なし。研修を行い理解を深めている。また、心理的な拘束に関しても細心の注意を払っている。		
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逃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	互いに注意しあえる雰囲気作りを推進している。また、体のあざが見られていないかボディチェック表を活用し取り組んでいる。		

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に支援している	あんしんサポートの活用があったが、能力の低下に合わせ後見人に移行。担当者との連携はおよび利用者様に対する情報も共有している。		
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	改定の際は、必ず電話や文章等の連絡を行い同意をいただいている。都度に生じる疑問や質問に対しては柔軟に対応し理解を深めていただく努力を継続して行っている。		
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	ご家族様からのご要望については記載しお応えできるように情報の共有に努めている。また、自事業所だけでなく、他機関についての情報も自由に確認できるよう玄関に設置している。		
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	定期的な面談や必要に応じて意見を聞く機会を設けている。また、会社からの情報についてもアンケートやメッセージ等にて意見を反映できる仕組みが構築されてきており、事業の透明化は進んでいる。		
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	個々のペースにあった勤務状況の配慮と資質向上を目的とした声掛けや研修を勤めている。努力や勤務状況については代表者へ報告を行っている。		
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	トレーナー期間を設け個々の良い部分を伸ばし、スタッフ間でお互いを高めあえる環境作りを行っている。		
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	地域におけるネットワークは広がっており、連絡会を始め、地域に向けた認知症や医療関連に関する勉強会なども構成員として参加している。		

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	本人に伺うことが一番大切であると認識し、入居の際は、不安に思っていることの傾聴と安心していただける空間や雰囲気作りに努めている。		
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	何を求めておられるか、何に困られているのか等、家族様の気持ちに寄り添いながら関係作りを行っている。また、要望のサービスについては他職種を含めて可能な限り情報の提供を行っている。		
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	環境の変化に伴い、どのような支援が必要になってくるのかを話し合い、その方の性格や生活習慣を見据えたうえで目標設定を行っている。		
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	家庭的で安心して暮らしていただくことが出来るようにその人らしい役割を持っていただき、生活の一部として共に同じ目線で、また社会の先輩として関係を保つよう努めている。		
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	ご家族様の面会時にはお声掛けをして、互いの関係性を把握するよう努めている。無理のないよう、また絆を大切にさせていただけるよう、時には電話でのやり取りを行っている。		
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	面会者の方には、気軽に来ていただける所であることと、声掛けや挨拶を大事に取り組んでいる。生活歴から馴染みの場所へ出掛ける、電話を取り次ぐことも行っている。		
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	集団での行事やレクリエーションを日に必ず行っている。また、関係性の変化には早期に気づき、双方にとって良い方向、互いに助け合える支援を心がけている。		

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
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	退去後のフォローとして手紙を季節に合わせて送り、体調面などお変わりないか伺っている。必要時、要望があれば相談なども行っている。		
<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	希望、意向についてはカンファレンスや申し送りにて把握を行っている。どのようにすれば意向に添えるか本人と一緒に考えるよう配慮し、スタッフ協力のもと可能な限り努めている。		
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	生活歴や疾患等を考慮し、理解したうえでサービスの提供を行っている。また、本人や家族様の話大切にアセスメントを作成し、経過の把握に努めている。		
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	日々の変化が見られる場合は記録や申し送りに残し、現状が本人にとって適正であるかどうか随時検討を重ねている。		
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	それぞれの意見を偏ることなく分析し取り入れる事の大切さとリスクも検討した上で計画への反映に努めている。		
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	個別ファイルにまとめ、振り返りが行えるように管理を行っている。介護援助計画書に応じた実践を基本としているが、変化に応じた柔軟な対応を心掛けている。		
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	その都度の変化や思いは変わっていく為、変化の時期の見極めを行い、チームケアとしてサービスの方向性について柔軟に対応を行っている。		

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	地域の催事への参加や周囲の掃除、買い物に出かけるよう努め、地域への還元が実践できるようにも支援を重ねている。		
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し、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	毎日の健康状態の確認や、本人からの訴えを聞き逃さないよう医療機関に報告、情報の共有を図っている。必要に応じて他医療機関への受診も行っている。		
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	日常生活から健康の変化に気づくよう記録などを活用し、変化が生じた場合は24時間のオンコールにて報告を行い異常の早期発見に努めている。		
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	定期的に入院先に状態を伺うようにし、退院時においていは入院先の病院とのカンファレンスを行えるよう連絡を取り合い調整を図っている。本人にとって望むべき場所に落ち着くことが出来るよう働きかけている。		
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	要望により、早い段階で話し合うこともあるが、その時期に気持ちの変化が生じる場合に配慮し、十分な話し合いを繰り返しながら都度、方針や方向性について話し合いを重ねている。		
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	緊急時対応の連絡網、訓練実施を行っている。AED研修も実施し、有事に備えている。		
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	緊急避難先の掲示や自治会との災害情報の連携等も、運営推進会議等で話し合い有事に備えている。避難訓練や、消防点検も定期的に行っている。		

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	プライバシー保護とは何か、研修を実施し、日々の介助中に不適切なケアにつながっていないか確認を行っている。		
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	選択性を大切に何うようにしている。クローズドクエスチョン、オープンクエスチョンなども取り入れ本人を主体としたサービス内容を日々検討している。		
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	好みや嗜好に配慮し、個別にあった支援内容を決めている。自由に提案できるように準備を行っている。		
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	入浴時における洋服選びや、訪問理容時のカットなど出来る限り、ご自身から希望を伝えていただいている。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	家であり、家族のような集団生活が意識出来るように会話やなじみの茶碗や湯のみを使用していただいている。		
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	記録に個別に記入し、水分のバランスや体調をスタッフ全員が理解しやすいよう実践している。また、ご自身のペースで飲んでいただけるようポットを置いて活用している。		
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	食事を楽しくおいしく召し上がっていただくための口腔体操、口腔ケアは習慣化している。定期的な歯科往診にて口腔内のチェックをしていただいている。		

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	本人のペースを大切にし、排泄のリズムの確認を行うことで無理なく排泄できる環境を整えている。		
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	食べ物や飲み物で自然に排泄できるよう食間の水分に工夫を取り入れ対応を行っている。		
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	まず、声掛けにて同意を得てから入浴への案内を行っている。個々の対応方法については個別にて支援の方向を決め、自立につながるサービスを提供できるようその都度検討を行っている。		
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	良眠に向けての取り組みとして、馴染みの温度や音などにも配慮し、戸惑いのないよう環境を整えている。		
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	服薬情報、変更等があれば申し送り、周知している。体調の変化時には、オンコールを活用し、必要に応じた指示変更の指示を受けながら対応を行っている。		
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	性格や好みをスタッフ同士が共有しながら、一日一日笑顔が見られるよう支援を行っている。また、集団での役割を持つことによって生活がより良いものになるよう努めている。		
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	地域への外出においては、希望や要望に沿って場所や機会を考え、力を注ぎ支援を行っている。家族様にご協力をいただく機会も増えつつある。		

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
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	基本的には事務所にて管理を行っている。 (紛失の可能性があるため)必要時や希望があった場合はスタッフ同行にて買い物をする場合もある。		
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	要望があった際は、取り次ぎを行っている。また、家族様からの電話の際は本人様ともお話しいただけるよう橋渡しを行っている。		
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	季節感やぬくもりを感じられる空間作りは力をいれており、環境の美化に努めている。BGMや季節の壁画等で変化を感じていただけるよう配慮している。		
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	ソファーや長椅子、テーブルの配置や自席以外でのくつろぎの場の提供により、自由さを持つ事が出来るよう配慮を行っている。		
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	本人の体調や行動、好みに合わせて戸惑いのない使いやすい空間作りに配慮している。配置等においてカンファレンスで話し合う機会を設けている。		
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	慣れ親しんだ環境となるように思い思いの行動が出来るよう目印の貼り紙や足元ライトを設置し、出来る部分については可能な限りそっと見守るよう支援を行っている。		