

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	3090100383		
法人名	株式会社ニチイ学館		
事業所名	ニチイケアセンター和歌山城北(はまゆう)		
所在地	和歌山県和歌山市二筋目11番地		
自己評価作成日	平成30年7月9日	評価結果市町村受理日	平成30年10月9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	http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/30/index.php?action=kouhyou_detail_2017_022_kani=true&JirvosyoCd=3090100383-00&PrefCd=30&VersionCd=022
----------	---

【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30年8月20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)】

「明るい笑顔はみんなの宝」をホームの理念に掲げ、職員一同で、お客様の笑顔を引き出す為のケアを目指します。家庭的な環境を作る為、利用者様にも調理に入ってもらったり、畑の作物を収穫して味見をして頂いたり、四季折々の季節を感じて、自然と笑顔がこぼれる様な取り組みを行います。また近隣の神社や事業所、薬局と定期的に情報交換を行い、秋には、近隣の事業所と合同で小学校への避難訓練やボランティアの方や老人会の方々の来訪など、利用者と地域の方との交流の機会を持っており、地域に根ざした事業所となるように取り組みます。医療面では、医師や薬剤師、訪問看護師と連携し、情報を共有しながら終末期ケアにも取り組みます。

【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)】

当該事業所では職員は笑顔を決やさない関わりを心がけ、信頼関係を築き利用者が思っていることを素直に出せることで笑顔を引き出せるような支援となるよう取り組んでいます。毎月行う会議や日々職員が意見を言いやすいような雰囲気作りを心がけていますが、管理者は更に職員用の意見箱を設置したり満足度調査の実施、面談を様々な項目に分けて行っています。フロア毎に旬の物や利用者の食べたい物を聞きながら献立を立て利用者と一緒に食事を作り、職員の体制を整えば寿司屋や和食料理、喫茶店等に出かけたり、事業所の畑でトマトや茄子等の収穫をする等食事が楽しめるよう支援しています。また重度化が進む中で家族や医師、看護師等と一緒に話し合い方針を決め家族にも協力を得ながら思いにそった看取り支援にも取り組んでいます。

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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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した表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	<input type="radio"/> 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、活き活きと働けている (参考項目:11,12)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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している (参考項目:30,31)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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

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
I. 理念に基づく運営					
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	開所時より掲げているホーム独自の理念を継続し、利用者の笑顔を引き出せるよう一人ひとりの状況を踏まえてその方に合った支援を職員間で話し合い日々取り組んでいます。	「明るい笑顔はみんなの宝」との事業所独自の理念を掲げ、入職時に説明しています。フロアに掲示し、日々支援する中でも笑顔をやささない関わりを心がけ、利用者の笑顔を引き出せるような支援となるよう取り組んでいます。	
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、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	自治会には加入していませんが、老人会との交流を図ったり、初詣や秋の合同避難訓練を通して地域の小学校との繋がりを持ったり、また行事の際には歌や踊りなどのボランティアにも来てもらっています。	散歩時などに近隣の方に会った時には挨拶を交わし、事業所の様子を「ほほえみ通信」に載せて近隣に配布し事業所をより知ってもらえるよう取り組んでいます。歌や音楽のボランティアの受け入れや老人会の慰問があり交流を楽しんでいます。また近隣の事業所と合同で避難場所である小学校への避難訓練を行う時には、小学生との交流もできる機会となっています。	
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	2月に1回運営推進会議を行い、他事業所の認知症指導者や包括、近隣事業所から出席して頂き、地域の情報や認知症の人との関わり方を事例を通して、アドバイス頂き、共有している		
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	会議は二ヶ月に一回近所の神社の神主や他事業所の管理者、薬剤師、地域包括支援センター職員等の参加を得て開催しています。ホームの状況や活動報告を行い、地域の情報やケアを検討実施し次回の会議で報告しています	会議は地域包括支援センター職員や薬剤師、他施設の管理者等の参加を得て隔月に開催しています。利用者の状況や行事等の報告を行い意見交換をしています。防災訓練についてや利用者のケアについての意見をもらい、事業所で検討しサービスの向上や運営に活かしています。	会議では薬剤師の参加があるなど利用者支援に向けた話し合いの場となっていますが、更に家族の参加を得てより具体的な意見交換の機会をつくられては如何でしょうか。
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	市役所の介護保険課には、介護手続きの更新や特定福祉用具の相談、監査課には運営推進会議の議事録提出の際に、直接窓口に行っています。市や県から研修の案内があれば参加しています。	運営上のわからないことがあれば直接窓口に行ったり電話で聞いています。毎月行われるケアマネ会議に出席したり、実務者研修などの研修案内があれば参加し、関係を築けるよう努めています。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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	身体拘束についての研修は、今年から3ヶ月に1回身体拘束防止委員が主となり、毎月の勉強会で、全職員が受講できる体制を整えています。ニチイのマニュアルを基に職員に周知し、具体的な例を挙げて説明しています。	年に一度身体拘束についての研修を行い、毎月委員会を設け事例を用いたりわかりにくい事をテーマにし意見交換をしながら職員は知識を深めています。フロアの入り口はテンキーで施錠していますが、外に行きたい様子があれば一緒に外に行ったり外気に触れる機会を作り拘束感を感じないよう支援しています。	

ニチイケアセンター和歌山城北(はまゆう)

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
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	高齢者虐待防止の為に研修も今年から、上期と下期に勉強会を予定。また利用者様からの評価や意見も頂くので、頂いた意見は真摯に受け止め、サービス改善に向けた話し合いの場を持ち対応しています		
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	身体拘束防止と組み合わせて、毎年権利擁護の研修を実施、日常生活自立支援事業や成年後見制度の内容を勉強しています		
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	入所時には、十分な時間をとり、家族に重要事項説明書を説明、納得や同意頂いた上で契約締結している。また改定される度に、重要事項説明書の変更部分を説明し、同意のサインと印鑑を頂いたり、覚書等の書類を交付し説明している		
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	利用者の意見や要望は日々の関わりの中で、家族には毎月の便りで状況を報告、面会時には、最近の様子など伝え、年1回満足度調査のアンケートを法人が行い、頂いた意見は、改善させて頂き、月1回の便りで改善点を伝えています	毎月家族に便りを送り利用者の様子を伝え意見を出してもらいやすよう工夫し、面会時や電話をかけた時などにコミュニケーションを図り意見や要望を聞いています。個々のケア内容や声をかけるタイミングなどの意見をもらい改善を図ったり、金銭管理の記録のコピーの希望があった時に他の家族にも希望の有無を確認する等、得られた意見からサービスの向上に活かしています。	
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	人材育成に力を入れており、全職員を対象にした面談を行い、ワークライフバランスや体調、職場での悩みや相談などを聞く機会を持ち、出された意見や提案については、反映させる様にしている	毎月行う会議や日々職員が意見を言いやすいにしていますが、更に職員用の意見箱の設置、満足度調査の実施、面談を様々な項目に分けて行い、意見や提案、思いを聞いています。行事ごとに担当を決めたり、美化やレクリエーション、身体拘束についての委員会を行い、其々の担当者から提案を出し合い運営に反映させています。	
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	労働時間ややりがいや今後の展望などは、上記の面談の際に確認し、意向を確認している。また社員の勤続日数に応じてキャリアアップシステムがあり、希望する職員に行っている。希望があれば、労働時間の見直しなども随時行っている。		
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	ホーム内での勉強会や社外の認知症実践者研修、認知症基礎研修への受講を勧め、認知症の人への対応について、行動の背景について考えたり、自己研鑽していくことの重要性を入社時の採用時研修で伝えている		

ニチイケアセンター和歌山城北(はまゆう)

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
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	他事業所の運営推進会議や他事業所へのイベントの参加を通して交流を作ったり、地域で行われる研修への参加を勧めている		
Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
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	入居前は、事前にアセスメントを行い、これまでの生活習慣や現在の暮らし方、趣味趣向や職歴などを把握し、本人様に直接面談しお話し、少しでもお安心を確保するための関係作りを行っている		
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	見学に来られた家族様に、生活全般について困っていること不安に思っていることを話して頂き、いろいろなサービスの提案や過去の事例を通し、不安があれば解消、要望があれば、その対応について説明し、関係づくりに努めている		
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	見学時に、生活全般や家族状況と、食事・入浴・排泄で必要としている支援が何か確認し、利用できるサービスは伝えている。昼夜を問わずなんらかの支援が必要である場合や施設入所を希望されているか確認し初期対応している。		
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	ご利用者の今までの生活習慣、仕事等、自分から意欲的にしたいと思ってもらえるもの、例えば調理の味付けや火加減、また洗濯物を畳んだり、本人が快く引き受けてくださる家事を一緒にすることで、互助の関係を築くことを意識している		
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	家族様には、利用者様と共通の話題を持って頂ける様、面会時や毎月のお便りや最近の様子を伝え、フロアには行事の写真や季節の花飾りをし、面会時に興味を持って頂ける様にしている		
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	家族や友人、親戚の訪問があれば、ゆっくり時間を過ごして頂ける様にリビングから居室へと移動い、お茶や椅子を準備している。昔馴染みの場所が近所であれば、繋がりを感じられる様に外出時に馴染みの場所を話す様にしている	入居時に馴染みの場所や人について情報を得て、日々の関わりの中からも慣れ親しんだ場所等の話を多く持つようにしています。よく行っていた場所へ花見にドライブで出かけたたり、毎週行きなれた整骨院に通っている方もいます。また家族と墓参りに行ったり、正月には自宅に外出する方もおり、スムーズに外出できるよう準備や調整などの支援をしています。	

ニチイケアセンター和歌山城北(はまゆう)

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
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	利用者同士孤立しないように万遍なく話しかける様配慮し、得て不得手があるレクリエーションでは、するしないが気にならない様、個別に対応、全員で楽しむ行事は、皆でお互い声かけながら協力して行っている		
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	入院等で退所した方があれば、近くに行った際に顔を出したり、退院時に居室が空いていれば、相談にのったり、病院の地域連携室とも連携しながら相談や支援を行っている		
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					
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	入居の際は、自宅や病院などで面談を行い、家族にセンター方式のアセスメントシートにこれまでの生活歴や好きな物、意向を記入してもらっている。入居後関わりの中で得た情報は追記しています	入居時には自宅や病院等の利用者が生活している場所に出向き、生活歴や趣味嗜好、希望などを聞き、介護サマリーをもらったり担当のケアマネジャーから情報を得て思いの把握に繋げています。入居後は日々職員が関わりの中で得られた気づきをケアマネジャーに伝え、アセスメントに追記しながら職員間で共有しています。	
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	センター方式を活用し、お客様、家族様、担当CMから頂いた情報をもとにスタッフで共有し、日々のサービスに繋げている		
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	利用者毎に介護記録をつけ、日々の様子で注目すべき言動があれば、申し送っている。また利用者毎に気づきがあれば、申し送りノートに個々の利用者の変化について申し送っている		
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	本人の状態に変化があれば、都度計画の見直しを行い、それ以外は3ヶ月ごとにモニタリング、再アセスメントを行い、本人からの要望がないか、状態に変化がみられないかを確認している。	本人や家族の意向、アセスメントを基にサービス担当者会議を開き介護計画を作成し、3か月毎に見直しています。見直しに当たっては評価や再アセスメントを行い、来訪時に医師や看護師から意見をもらったり家族の意向を聞き、時には家族の参加も得てサービス担当者会議を行っています。	
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	日々のケアの様子は、介護記録に書きとめ、医療機関での受診は、受診記録に書き留めることで、情報を共有し、状態に変化があれば、サービスの見直しを行っています		

ニチイケアセンター和歌山城北(はまゆう)

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
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	訪問看護事業所と施設の契約以上に医療的な支援が必要になった方には、状態に応じた医療が受ける事が出来るようにしています。また享禄医療機関以外の通院の希望があれば、併設する訪問介護の自費サービスで対応も可能です		
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	運営推進会議で、地域資源の情報を頂き、ボランティアの方の情報共有などを行っています。また同じ法人の他施設よりの紹介も頂いています		
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	入居時にホームでのかかりつけ医だけでなく、これまでのかかりつけ医の継続可能なことを説明し、継続している利用者もあり、往診に来てもらっています。必要に応じて眼科や歯科、皮膚科の往診もあります。	入居時にかかりつけ医を継続することも可能なことを説明し、継続している利用者もあり毎週往診を受けている方もいます。協力医は月に2回の往診と状況に応じた随時の往診があり、毎週訪問看護師による健康管理を受け24時間連絡しアドバイスや臨時の訪問を受ける事もあります。専門医への受診は家族に対応を依頼していますが、行けない時には職員が支援しています。また薬剤師と医師、事業所との連携良く支援しています。	
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	訪問看護師は、週に一度の健康管理と24時間の連絡体制があり、夜間や緊急時にも相談・連絡出来、必要に応じて訪問、処置等して頂いています		
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。	入院時は速やかに、情報提供が出来るよう、普段のホームでの様子、サービス内容、服薬状況が分かるものを用意、病棟NSに情報提供を行っています。また日頃から営業を尾k内、近隣の病院の地域連携室に足を運び、関係づくりにつとめています		
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	医療的な行為がなければ、希望にそって看取りが可能なことを入居時に伝えており、これまでも看取りの支援を行ったことがあります。重度化や体調の変化があった場合は主治医の判断を伺い、往診時に家族、管理者が同席し、家族の思いを確認しながら、方針を決定し支援しています	入居時に重度化や看取りについての対応指針をもとに事業所でできることや出来ないこと等を説明しています。重度化が進む中で医師から家族へ利用者の状況を説明し、治療を望む方は入院となりますが、事業所での対応を希望する方は医師や看護師等と一緒に話し合い方針を決めています。家族にも協力を得て意向を確認しながら思いにそった看取り支援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	年間の職員研修に、急変時の対応や事故発生時の対応方法について、勉強会で確認をしている。また緊急対応の流れは、フロアの目に付きやすいところに掲示している。		

ニチイケアセンター和歌山城北(はまゆう)

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
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、地域との協体制を築いている	避難訓練を年2回実施、うち1回は消防署の指導のもと、通報から初期消火、避難誘導や水消火器による消化訓練を行い、自主訓練では地域の他事業所と合同で避難訓練を毎年行う。備蓄も1週間分を用意、在庫管理も定期的に行っている	年に2回行う消防訓練は、通報や初期消火、利用者も参加してもらい避難誘導を行っており、年に1度は消防署に立ち会ってもらうように依頼しています。事業所では水や缶詰め、粥などの備蓄を準備しています。また近隣の事業所と合同で災害時の避難場所である小学校への避難訓練をし、運営推進会議で報告しています。	
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
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	採用時には、接遇やマナーに関する研修を行い、日々のケアでは、第三者が聞いても不快感がないように、年に1回勉強会を行い、笑顔で声かけを行うワークを入れたり、受容・共感・傾聴を大切にすることを確認している	管理目標に「接遇の基本に戻る あいさつ言葉掛けは笑顔から」と掲げ、年に一度はマニュアルに沿って勉強会を行い、目線を合わせ声のトーンにも注意を払い個々を尊重した対応を心がけています。利用者を苗字で呼ぶことを基本に同じ苗字の場合など下の名前と呼ぶ時には家族に了承を得ています。また入浴など同性介助の希望があれば対応しています。	
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	日常生活の中で、その時々に応じ、お部屋で趣味の相撲をゆっくり見たいとき、リビングに出てきて塗り絵に凝ったり、編み物をする方がいたり、それもその時の気分によって、好きな時と嫌いな時があるので、自己決定して頂いている		
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、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	その日の体調により、リビングで過ごさない、部屋に帰りたいと言え、希望に沿うようにし、体操したい日、洗濯物畳んでくれる日、おかずを取り分けるのを手伝ってくれる日など、本人に確認してから無理なくして頂く様にしている		
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	首元がスースーするからスカーフを巻く方、服を普段は選ばなくても、特別な日は着替えたい方、ご本人が決めて行うことはなるべく頂くようにしている。訪問内容も自分で長さを決める事が出来る方は、自分で決めて頂いている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者の好みを聞き、一週間の献立を立て、食材は配達してもらっています。調理の際は利用者には皮むきなどの野菜の下拵えや盛り付け、味見など出来る事に携ってもらい、ホームの畑で旬の野菜を収穫しています	フロア毎に旬の物や利用者の食べたい物を聞きながら献立を立て食材は配達してもらい、利用者には野菜の皮むき等の下拵えに携わってもらいながら食事作りをしています。外出行事で家族にも案内して一緒に楽しんだり、職員の体制があれば寿司屋や和食料理、喫茶店等に出かけています。事業所の畑でトマトや茄子等の収穫をしたり、お好み焼きなどホットプレートで作る際には職員も一緒に食べて楽しめるよう支援しています。	
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	朝昼夕食時の食事量、水分量、午前午後の水分補給を、介護記録に記入、一日の食事、水分量を把握。トロミ粉の必要な方、嚥下力が低下している方にあわせ、ミキサー食や刻み食の提供を行い、食事量も個々に合わせ、提供している		

ニチイケアセンター和歌山城北(はまゆう)

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
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	朝、夕食後は介助または自己にて口腔ケアを実施し、寝る前は義歯を洗浄液に浸し保管している		
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	立位のとれる方はトイレで排泄、一人ひとりのパターンを把握、トイレ誘導しています。退院してきた方は、二人介助で支援、紙パンツにパッド使用の方は状況を見て職員間で検討しパッドを外したり、改善に向け支援しています。	個々の記録から排泄のパターンを把握し、タイミングを図り声を掛けていますが本人の意思を大切にトイレに行けるよう支援しています。入院した際に立位がとれなくなり退院してきた利用者には二人介助でトイレに座るようにしたこと立位もとれるよう改善した方もいます。申し送り等で利用者の状況に応じた支援方法や排泄用品の種類を検討申し送りノートで情報共有しています。	
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	水分摂取を促し、野菜やひじき、もずく酢など繊維質を多く含む食品や果物を多く提供し、午前中は体操をみんなでする等運動の時間を作っている		
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ず、個々にそった支援をしている	入浴は、昼から16時mでの時間帯で3日に1回、個浴で入浴してもらっています。利用者の体調は希望にあわせ支援、拒否が見られた場合は、職員を変えて声かけする等工夫し、季節の柚子風呂や好みの石鹸を持って来る方もいます	入浴は午後の時間帯で3日毎に入れるように支援し、夜間入浴には対応できませんが希望があれば回数を増やすことは可能です。個々のペースに合わせて入浴してもらい、シャワー浴のみの方もいます。ゆっくり会話をしながら、好みの石鹸を使用したりゆず湯等の季節湯を行い入浴が楽しめるよう支援しています。	
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	日中であっても、お部屋で横になりたい方は、誘導し、またおやつやトイレの声かけを時間を見ながら声かけしている。布団は定期的にかバーを洗濯し、シーツの洗濯もし、気持ち良く休む事が出来るようにしている		
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	会社独自のマニュアルに基づき、誤薬防止を徹底している。服薬、確認は2名体制で行い、処方箋のファイルを作成し、いつでも服薬している薬が確認出来る様に保管している		
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	外出レクや散歩、月に一回の行事を通し、生活にハレの日とケの日を作って、節目節目の季節を感じて頂けるようにしている。また一人ひとりの生活歴に応じて、レクを企画、毎日の役割を作り、張り合いや喜びのある日々を支援している		

ニチイケアセンター和歌山城北(はまゆう)

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
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	気候が良ければ、近隣の神社などに散歩に行ったり、初詣やお花見など季節の外出に出かけ、花見の際にはご家族も誘って外食しています。ホームの庭に出たり、外気に触れる機会を作っています。	気候や天気の良い日には事業所周辺に散歩に出かけたり、行けない時は庭やデッキ、玄関先に出て外気浴をするようにしています。季節毎には希望を聞きながら初詣に行ったり、家族にも案内して一緒に花見を兼ねた外食に行っています。また、家族の面会時に一緒に散歩等に出かける方もいます。	
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	原則、利用者はお金を所持しておらず、お小遣いとして事務所で管理している。		
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	暑中見舞いや年賀状を出したり、家族へ電話出来る様に了承頂いた家族には、利用者との間に入って支援させて頂いている		
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	リビングには利用者と一緒に作った季節毎の作品や、玄関先に利用者の昔の作品を飾り、リビングの席の配置は話しやすい様に考慮し、廊下の奥にも椅子があり少し離れた場所で過ごせるスペースも確保。毎日掃除や換気を行い、湿温度計や体感に応じ調節しています	共用空間は季節ごとに生花や利用者と一緒に作成した立体的な貼り絵を飾ったり、利用者同士の関係性に考慮したテーブルの配置や座席を決め穏やかに過ごせるよう支援しています。リビングに面した和室では洗濯物を置くこともあり家庭的な雰囲気があります。毎日換気や掃除を行い清潔を保ち、空調の風が直接当たらないように配慮する等心地良い空間作りに配慮しています。	
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	リビングや和室、居室の間を自由に行き来出来、思い思い、好きな場所で過ごせる様にしています。		
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	入居時に馴染みの物を持参頂く様にし、本人が慣れ親しんだ家具やぬいぐるみ、家族のアルバムを目に見えるところに飾り、居心地よく過ごせる様している。また自宅から仏壇を持参し、お水を供えたり、掃除をしたりする習慣を続けている	入居時に自宅にある使い慣れた物を持って来てもらうよう伝え、タンスやテレビ、椅子、大切にしていた仏壇等が持参されています。猫の好きな方がぬいぐるみや写真などを置いたり、趣味の編み物道具や本などを傍に置いている方もおり、その人らしい居室となっています。	
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	個々の能力やその時の状態に応じ、出来る事はなるべく見守りし、側で安全は確保しながら、自分で一連の行動を邪魔しないように、自立への意欲が損なわれない様に、必要な部分の介助を行う様にしている		