

1 自己評価及び第三者評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	2890600063		
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神戸西代 2階ゆり		
所在地	兵庫県神戸市長田区西代通4丁目7-1		
自己評価作成日	平成28年1月15日	評価結果市町村受理日	平成28年5月24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)】

利用者が安心してゆったりと自分の思いを発散しながら、自分らしく暮らしていただけるように、温かい、優しい空気を感じられるホームを目指し、職員の育成に特に力を入れています。
 入居者様にとってもスタッフにとっても居心地の良いホームであるよう、常にみんなで話し合っ決めて等、コミュニケーションを大切にしています。
 ご家族様と一緒に一人一人の入居者様の生活を支えられるよう、ご家族が足を運びたいくなるホームを目指し、ご家族様との連携を密にしています。

※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	http://www.kaijokensaku.jp/28/index.php?action_kouhyou_detail_2015_022_kani=true&JigyosyoCd=2890600063-00&PrefCd=28&VersionCd=022
----------	---

【第三者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 市民生活総合サポートセンター		
所在地	〒530-0041 大阪府北区天神橋2丁目4番17号 千代田第1ビル		
訪問調査日	平成 28年 3月 11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くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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)
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)
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)
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)
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
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
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		

自己評価および第三者評価結果

自己	第三者	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	「町に暮らす」という理念を持ち、地域のイベント・公園での防災訓練や公園の掃除・花の植え替え等に参加し、地域の保育園児と交流を持ったり、夏祭り等を開催し、地域の子供達と共に楽しめる機会を企画している。		
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	公園の花の植え替えに参加したり、ホームの防災訓練の時には、地域の人にも一緒に参加してもらっている。月に2回のふれあい喫茶に出来る範囲で参加している。		
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	夏祭りの時に、認知症についての冊子を設置し、情報提供したりして働きかけをしている。		
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	ボランティア情報や地域イベント情報を得て、ホームのレクリエーションに活かしている。		
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	サービス内容について神戸市に適正かどうかを問い合わせたりしている。		
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	年2回の研修を行い、ユニット会議でも身体拘束について学び、拘束しないケアについて話し合っている。		
7	(6)	○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	ホーム会議で年2回の高齢者虐待防止の研修を行っている。		

ニチイケアセンター神戸西代(ゆり)

自己	者 第三	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	(7)	○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	以前入居者様に後見人がついておられたので、身近ではあるが、権利養護に関する制度として職員全員が熟知はしているとまでは言えない。		
9	(8)	○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、重要事項説明書を基に充分時間をかけて説明、疑問点にはお答えし、理解納得していただけている。		
10	(9)	○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	運営推進会議に家族の出席を得ることが出来、利用者や家族等の意見要望を傾聴し、運営に反映させている。		
11	(10)	○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	ホーム会議時に運営について意見を聞き、職員と個人面談を実施し、機会を設けている。		
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	研修講座の案内、キャリアアップ試験制度、保有資格手当制度があり、希望休、有給休暇等取得できている。		
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	ホーム内での研修、勉強会、外部研修講座の受講促進の為に、シフト調整を行っている。		
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	長田区グループホーム専門部会を3ヶ月に1回開催、地域コミュニティサポートの事業に積極的に参加している。		

自己 者 第三	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
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	入所時にご家族の困り事、ご本人の困り事をアセスメントして、対応策を考えている。		
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	入所時にご家族の困り事、ご本人の困り事をアセスメントして、対応策を考えている。		
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	他のサービスを利用した方が良いと判断される時には、情報提供している。		
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	生活全般にわたって本人を中心に、職員と共に生活を築きあげられるように支援している。		
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	ご家庭にはアドバイスを頂くだけでなく、対応して頂いた方が良いときには、積極的に参加して頂いている。		
20	(11) ○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	ご友人・ご家族・ご親戚との交流を大切にして、ホームでの行事の時にはお声掛けをしている。		
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	気の合う者同士だけでなく、意思疎通の出来にくい方との親睦が図れる様に職員が間に入って機会を増やしている。		

ニチイケアセンター神戸西代(ゆり)

自己	者	第三	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	退去された後も訪問された際には、ご様子を伺い、お見舞いにも行っている。		
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	(12)		○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	センター方式のアセスメントシートを利用し、困難な場合は、本人本位のプランを作成するように努めている。		
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	センター方式のアセスメントシートを使用し、ご家族から出来るだけ生活歴や馴染みの暮らし方等を分かる範囲で教えていただき、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	センター方式のアセスメントシートを使用し、一人ひとりの出来る事、出来ない事等で有する力の把握に努め、スタッフ間で心身状態の情報について共有し、努めている。		
26	(13)		○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	家族と気になる事を話し合い、スタッフからもモニタリングシートやアセスメントシートに記入してもらい、それぞれの意見やアイデアを集め、現状に即した介護計画を作成している。		
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	一人ひとりがどのように対応したか、気付いたことを細かく記入し、職員間で情報を共有できるよう努め、工夫し実践し、介護計画の見通しに活かしている。		
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	本人や家族の状況に合わせ、通院を支援したり、日常生活全般を支援できるよう取り組んでいる。		

ニチイケアセンター神戸西代(ゆり)

自己	者 第三	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	ふれあい喫茶に参加したり、買い物や外食を楽しめるように職員が同行している。		
30	(14)	○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	提携医との契約もお勧めしながら、ご本人やご家族の希望にも充分配慮し、医療連携の支援をしている。		
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	まず訪問看護に連絡・相談し、受診、看護を受けられるように支援している。		
32	(15)	○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。	緊急入院のとき、入院中および退院後の通院など、出来る限りの支援をしている。		
33	(16)	○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	重度化した場合や終末期について、訪問看護で対応できる事を限界とし、入所時に説明、次の施設や病院へつなぐ事を支援している。		
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	年に1回以上、急変時・事故発生時の応急手当や初期対応訓練をホーム会議で行っている。		
35	(17)	○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	緊急時対応、避難できる方法をホーム会議で全職員が身につけられるようにし、地域の避難場所に協力体制をお願いしている。		

自己	者	第三	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
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援						
36	(18)		○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	ご本人の尊厳を重視した声掛けを心がけ、接遇マナー講習等で再確認を行っている。		
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	献立を考えて頂いたり、おやつや飲み物を選んでもらったり、また、入浴時間を選んでいただく等の自己決定の場を設けている。		
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	レクリエーションや散歩、入浴、睡眠など出来るだけ自身のペースや希望に沿った生活が営め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	定期的な散髪外出や女性入居者に対しては、化粧品購入等の外出支援も行っている。衣類についても家族の協力が得にくい方の購入支援をしたり、ズボンの丈、袖の長さの調整支援を行っている。		
40	(19)		○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	食器の洗浄やお盆拭き・盛り付け・配膳をお願いしている。希望メニューを聞いたり、出来る方には献立メニューを作って頂いたりして、食事が楽しいものになるように工夫している。		
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	十分な水分流の確保とバランスの取れた食事摂取が出来るように、個人に合った形態の食事が出来るよう努めている。		
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	毎食後口腔ケアに誘導し、介助が必要な方には介助の手を加え、そうでない方には磨き残しがない様に声掛けして、清潔保持に努めている。1週間に2回、義歯の除菌に努めている。		

ニチイケアセンター神戸西代(ゆり)

自己	者第三	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	(20)	○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	出来る限り最後までトイレでの自然排泄が出来るように、オムツにせずリハビリパンツとパッドで対応し、時間をみてトイレ誘導を行っている。		
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	十分な水分の確保と運動量の増加に心がけ、繊維質のある野菜・果実または整腸作用のあるヨーグルトの積極的な食事メニューへの導入を行っている。		
45	(21)	○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	入浴前には必ず声掛けをし、本人の意思を確認して個人のペースで入浴介助を行い、拒否の場合は後で再度声掛けをする等して、本人の意思を尊重している。		
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	体調不良の時には昼夜を問わず、臥床していただくが、日中は出来るだけ活動的に過ごしていただき、夜間良眠出来るように支援している。		
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	薬剤についての変更、加減、使用方法について、ご本人の体調確認と共に情報を共有し、服薬も支援している。		
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	ご本人に合った家事作業・事務作業や趣味活動を楽しみ続けられるように支援している。レクリエーションの時には、個々に合った運動やゲーム、散歩を実施している。		
49	(22)	○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	出来る範囲で外出の機会を増やせるように支援に努めている。年に数回は初詣、お花見、遠足等で遠方に出かける機会を作って、家族にも参加を呼びかけている。		

ニチイケアセンター神戸西代(ゆり)

自己	者	第三	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	初詣の時には、全員にお賽銭を投げて頂いている。個人の買い物外出の時には品物を選んだり、お金を支払ったりして頂いている。		
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	携帯電話を所持している方には、自由に電話していただき、お電話をかけたいという希望があれば、ホームの電話を使用して頂いている。個人によっては、年賀状等も書いて頂いている。		
52	(23)		○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	清潔を心がけ、気持ちの良い空間の提供に配慮している。掲示物、生け花、写真等で季節を感じる事が出来るよう工夫している。		
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	ご本人の希望で居室に戻ったり、自由に過ごしていただくが、出来る限り日中はリビングで皆様と過ごしていただけるように椅子を増やしたり、ソファを設置したり、和室で横になれるようにしている。		
54	(24)		○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	ご自宅で使用されていたベッド、タンス、仏壇等を持ち込んでもらっている。ご本人のADLに合わせて介護ベッド等の提供を行っている。		
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	各自の居室には表札以外に写真を貼ったり、お誕生日にプレゼントされた色紙を貼ったり、トイレ等には目立つテープで場所の表示をして、自分の力を活かせる環境作りを心がけている。		