

### 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	2795800131		
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平野北(たんぼぼ)		
所在地	大阪府大阪市平野区平野北2丁目14番6号 オオクラ医療複合ビル		
自己評価作成日	令和元年12月25日	評価結果市町村受理日	令和2年4月10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.kainokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2795800131-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">http://www.kainokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2795800131-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</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	令和2年2月10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)】

ご利用者様に楽しんで頂ける様に、毎月2ユニット合同で行事を開催(たこ焼きパーティー、バーベキュー)他、季節に応じて行事作りをしています。併設事業所2階には、デイルームがあり(通所介護・訪問介護)、イベント開催や行事等にも、ご利用者様にも参加して頂ける環境でいます。外出行事では、水族館・芝居観劇・歌謡ショーなど、お出掛けします。又同じ町会の保育園と交流も行っています。ご利用者様には、楽しく・快適・健康に生活して頂ける様、職員一同心掛けています。医療連携体制も整っており、1階には、(提携医)主治医開業クリニックもあり、安心・安全に過ごして頂ける環境でもあります。

#### 【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)】

当該地域はホームへの理解も深く、町会長から地域行事の案内が直接届いたり、町会長を通して近隣保育園児との交流も始まり、水害時には園児を受け入れる事を決める等の協力関係にも繋がりが広がっています。職員体制が厳しい状況ですが、外出や地域行事へ参加の機会を増やしたり運営推進会議でアドバイスを受けながら新年度から認知症カフェの再開に向けて取り組んでいます。また毎月運動会やミュージックケア、併設施設のイベントへの参加等、利用者がホーム内でも楽しめる行事を工夫し笑顔に繋がるよう支援しています。毎月行う勉強会は職員が交代で担当し多くの学ぶ機会を持ちながら利用者本位の支援に繋げ、また協力医や訪問看護が建物内にあり、随時相談をする事ができる医療体制があり、医師や看護師のアドバイスを得ながら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)	○	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、活き活きと働いている (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している (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

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
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	事業所理念として、ひとりひとりの心を、笑顔を大切に快適な毎日を過ごして頂ける喜びを享受し、実践するよう取り組んでいます。	ホーム独自の理念を掲げると共に理念を踏まえ毎月職員間で話し合い、利用者のより良い暮らしに向けて月目標を決め、各フロアに掲示しています。ミーティングや勉強会の中で目標の達成状況を確認しながら実践に繋がるよう取り組んでいます。また理念は2～3年毎に職員に新たな思いを聞きながら見直しています。	
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、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	自治会に加入し、事業所のニチイまつり等の行事のお知らせなど、町会長様ご協力のもと、地域の掲示板に貼り付けをさせて頂き、地域の方々に参加頂いています。	日頃から協力的な町会長から地域行事の案内が届き祭りを見学したり、紹介を受け水害時に近隣保育園児の受け入れを決め、ハロウィンには園児が来訪し共に楽しむなどの交流が始まっています。併設施設に紙芝居や音楽などのボランティア来訪時は利用者も一緒に参加したり、高校の実習生を受け入れています。また町会の救急救命講習会には職員が参加をしています。	
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	地域の人々に向けて、施設の見学会を通知、開催する事で、認知症の人の理解や支援方法を、地域の人々に向けて活かしています。また、介護についての相談も随時受け付けていますと通知しています。		
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	2ヶ月に一度開催させて頂いている運営推進会議では、事業所での運営状況・行事報告を行っており、参加して頂いている方々の要望・助言等を頂きサービス向上に活かしています。	会議は家族や町会長、地域包括支援センター職員などの参加を得て開催しています。入居状況や活動、職員の異動や事故などの報告を行い意見交換しています。新年度から開始予定の認知症カフェの名前についてアドバイスをもらい「ほほえみカフェ」に変更したり、多くの地域行事の案内をもらっており、職員体制も整いつつあり、利用者が交流できるよう順次参加を予定しています。	
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	生活保護受給者の方も入居して頂いていますので、市職員の訪問もあり、また、ご利用者の事で相談に乗って頂いたり、教えて頂く関係が築かれています。	介護保険に関する手続きなどで役所の窓口を訪問したり、災害に関するアンケート調査などに協力しています。また利用者に関する問い合わせや分からない事は随時電話で相談しアドバイスをしています。感染症などの注意喚起も届いています。	
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	身体拘束をしないケアに取り組んでいます。玄関には、施錠をせず、ドアを開けるとセンサーでオルゴールが鳴るように設定しています。利用者様が出掛けたい時には、可能な限りいつでも、出掛けられる環境にしています。	身体拘束に関しては毎月職員が交代で担当し言葉による制止や不適切ケアなどを含めて研修を繰り返して行っており、職員の言葉による行動の制止などはほとんど見られず拘束のない支援に取り組んでいます。玄関やエレベーターは利用者が自由に行動できるよう施錠せず、身体拘束や施錠の弊害については家族にも説明し理解を得ています。また利用者が外に行く時には職員が付き添っています。	

ニチイケアセンター平野北(たんぽぽ)

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	法人が掲げる高齢者虐待スローガン、「虐待は許さない」虐待をしない・させない・見逃さないをモットーに、日々ご利用者様・職員間の変化に気を配り、見過ごされる事のないように注意をはらい、防止に努めています。		
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	成年後見人制度のセミナー(勉強会)開催もあり、職員や地域の方にも発信させてもらっています。また、後見人制度について、市町村へ相談させて頂くこともあり、職員にも伝え、学ぶ機会も待っています。		
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	ご利用者様・ご家族様に納得して頂けるように、説明を行い、また、改定等の際には、家族会を開催、理解・納得して頂けるように図っています。		
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	弊社では、年1回ご家族様へのアンケートを行っており、結果等を踏まえ改善すべき要所があれば職員とフロア会議で話し合い改善に取り組んでいます。	家族の意見は面会時や運営推進会議、年に1度の家族会や法人が行う満足度調査などで収集しています。運営に繋がる意見は出にくい状況ですが、家族へは毎月写真を載せて利用者の様子を伝えたり、電話連絡の際などにも意見が無いかを聞いており、個別の意見にはその都度対応しています。また利用者からは日々の中で希望などを聴き献立に食べたい物を取り入れるなどその都度対応しています。	
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	管理者会議等での運営に関する内容・結果を、職員会議で説明・報告し、職員の意見、提案を聞く機会を設けています。	職員の意見や提案は月に1度の職員会議や日々の業務の中でもリーダーを通して多くの意見や提案が出されており、随時職員間で話し合っています。職員の意見を受けて掃除時間の変更や新人職員への統一した指導方法を決めたり、毎月の行事は担当者を決め主体的に取り組めるよう任せています。また管理者は日々の中で職員の様子を見ながら声をかけ話を聞いたり相談に乗っています。	
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	組合があり、職場環境・条件の整備に努めています。弊社では、キャリアアップ制度があり、職員個々に対してやりがいや、向上心を持ち、自信に繋げて頂き、スキルアップ・キャリアアップ(時給アップ)に繋げています。		
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	外部研修なども職員の要望により、参加出来る様に、シフト調整を行っています。法人内研修を受ける機会も持つて頂けるよう、資料等も採集し、トレーニングしていく事を勧めています。		

ニチイケアセンター平野北(たんぽぽ)

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	弊社、他事業者への勉強会・研修の参加、他拠点交流の場を設けて、職員同士の繋がりが、ネットワーク作りに取り組んでいます。		
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	利用者様に直接お会いし、困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾け、安心した生活、安全な生活を確保できるように努めています。		
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	安心して頂ける生活が送れますように、お客様・家族様の要望を傾聴し、話し合いの場を持ち、良い関係づくりに努めています。		
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	訪問・面会時に、お客様・家族様が何を必要とされているのか現在の状況をお聞きし、見極め、他のサービスにも繋げられる様に努めています。		
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	ご利用者様と一緒に共感、共有出来る事を考え、共に過ごす時間を大切にし、和気藹々と家庭的な雰囲気を作っています。		
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	職員は、利用者様、家族様との良い関係が保てるように日々努力し、耳を傾け良い関係が保てるように努めています。		
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	近隣にお住まいだった方の、商店街の八百屋さん、お米屋さん、惣菜屋さんかた買い物や馴染みの関係が途切れないように、努めています。	親戚や趣味の仲間などの来訪時は居室に椅子やお茶を用意し、ゆっくり過ごせるよう配慮をしています。近所から入居の方と通っていたスーパーへ買い物や馴染みの場所を散歩したり、近隣商店街の店舗から商品を届けてもらっています。また家族と自宅に帰ったり馴染みの店での外食や墓参りなどに行く方もおり、出かける支度などを支援しています。友人から年賀状が届き懐かしむ方もおり思い出話を聞いています。	

ニチイケアセンター平野北(たんぽぽ)

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利用者が同士の関わり合い、支え合えるような支援に努めている	皆さんで楽しんで頂ける様な、レクリエーションを多く取り入れ、2ユニット合同行事も多く、利用者様同士が仲良く関わり合える時間を持てる様に、支援しています。		
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	サービス利用が終了しても、家族様の了解を得、病院お見舞いや、これまでの関係性を断ち切る事なく必要に応じて相談や支援に努めています。		
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	ご利用者様のご希望に添えるように努め、困難な場合は、家族様に協力して頂き、ご本人様にとって良い結果が出せるように努めています。	入居時は病院や施設などを訪問し、主に家族から入居に向けての希望や趣味趣向、生活歴などを聞き、合わせて今までの様子などを書いてもらい、以前に利用していた事業所から得られた情報を合わせて意向の把握に繋げています。入居後に新たに知り得た利用者の意向や日々の様子などは記録に残し、カンファレンスで思いの把握に向けて意見を出し合い検討しています。	
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	お客様のこれまでの生活歴、暮らし方について、お聞きし、入居後も生活環境に戸惑う事のないように、家族様と相談し、ご本人の希望を踏まえ生活して頂ける様に、努めています。		
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	一人ひとりの一日の過ごし方も違うので、その人らしい過ごし方に合った暮らし方が出来る様に支援しています。		
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	定期的なケア会議(カンファレンス)を行い、話し合い、意見を出し合っています。場合に応じて家族様、主治医、利用者様との話し合いの場を持ち、現状に即した介護計画を作成しています。	介護計画作成時は事前に確認した利用者や家族の意向、必要に応じて往診時に確認した医師や看護師の意見を踏まえアセスメントを行い、カンファレンスで話し合い作成しています。入居当初は短期間で見直しを行い、その後は6ヶ月毎の見直しを基本とし、状況に変化があった場合は随時見直ししています。また見直し前には計画をモニタリング及び評価し、現状を知る為の再アセスメントを行っています。	
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	日々の様子などは、個別記録に記載、状況の変化、服薬の変更などは、日々の記録に記載し、申し送り等で伝え共有し、介護計画見直しに活かしています。		

ニチイケアセンター平野北(たんぽぽ)

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、その時々にも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	その時々々の状況に対してカンファレンス(会議)等を行い、サービスに取り組む様に支援しています。また、利用者様の変化に気づき柔軟な支援やサービスに対応させて頂いています。		
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	利用者様の趣味や興味の持てる事に対して、楽しみながら本人の心身の力が発揮出来る様に支援しています。		
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	事業所1階に、提携医が開業しており、利用者様一人に対して、月2~3回の往診があり医師との受診記録も作成、職員も共有しています。日々の利用者様の健康状態を書き込むようにしています。	これまでのかかりつけ医を継続する事が出来、内科は全員が協力医を選択し月4回の往診と週に1度訪問看護による健康管理を受けています。専門医を継続し家族と受診する際は書面や口頭で情報交換をしています。同じ建物内に協力医や訪問看護のクリニックがあり連携を図りやすく、医師や訪問看護師に相談しやすい環境にあり其々来てもらう事もあります。また訪問歯科や訪問リハビリを受ける方もいます。	
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	医療連携体制加算導入をしています。週1回の訪問看護があり、利用者様の健康状態についての相談や助言を頂いたり看護職との連携もとれています。		
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。	利用者が入院した際には、早期退院出来る様に、病院関係者との情報交換、退院後の事などについて、相談に努めています。また、病院関係者(ソーシャルワーカー)との介護支援連携に努めています。		
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	重度化した場合や終末期のあり方については、提携医、家族様との話し合いを行い、事業所で出来る事を十分に説明させて頂き、職員と共に共有し、支援に取り組んでいます。	入居時に看取りに関する指針に沿って説明し支援できる事を伝えており、本人や家族の看取りへの希望は多く支援の経験もあり、意向を大切に取組んでいます。看取り支援の際は家族や医師、看護師と話し合いを重ね、医師や看護師のアドバイスと共に先輩職員が伝えながら支援し、職員は状態を随時家族に報告したり、家族は面会を増やすなど協力を得ながら取り組んでいます。	
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	緊急連絡網、緊急対応マニュアルにて対応出来る様にし、勉強会も開催しています。また、看護師との24時間連絡できる様に対応、支援しています。		

ニチイケアセンター平野北(たんぽぽ)

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、地域との協力体制を築いている	併設サービスと自主訓練を行っており、運営推進会議等でも、地域包括、地域の町会長様とも災害時について話し合っています。今後も地域等の方々との協力体制を築いていきたいと思ひます。	年に2回主に夜間を想定した訓練を1度は消防署の立ち会いの下、運営推進会議で協力を依頼し併設施設と合同で通報や避難誘導、消火器の使用方法などを実施し、独自でも同じ内容に沿って行っています。水害時は町の依頼を受け近隣保育園児を受け入れる事を決め、3日程度の水や缶詰などの食糧を備蓄しています。	
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	利用者様の人格を尊重し、お手伝いして下さる事に対しては、労いの言葉掛け、誇りやプライバシーを損なわない対応に心掛けています。	毎月行っている勉強会で接遇マナーやプライバシーを取り上げ学ぶ機会を持つと共に年に1度服装や言葉遣い等のチェックシートを用いて日頃の対応を振り返っています。職員へは利用者は目上の方として丁寧な言葉掛けを行い、声のトーン等にも配慮するよう伝え、不適切な対応が見られた時はその都度注意しています。入浴等同性介助の希望がある場合はできる限り対応しています。	
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	利用者様との時間を大切にし、ご本人の思いや希望に対する表現を見過ごす事のないように、自由に表現できるように働きかけています。		
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	利用者様、一人ひとりの想いを大切にし、そのひとらしく、ご本人の時間の過ごし方を大切にしています。職員本位ではなく、利用者様本位で支援させて頂いています。		
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	利用者様、家族様の希望で定期的に近隣の理髪店や美容院に出掛けています。美容院に出掛ける事の出来ない利用者様には、訪問理容をお願いしています。		
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	利用者様との食事作りや、食べたい物などをお聞きしメニューに取り入れ献立を立てています。2ユニット合同行事では、たこ焼き作りや、バーベキューなど、利用者様、職員一緒に楽しみながら参加しています。	利用者の好みを反映しながら1週間毎に献立を決めホームで調理し利用者は洗い物などに携わっています。行事に絡めたイベント食も多く寿司や洋食の出前を取ったり、たこ焼きやケーキバイキングなど食べる事を楽しめるよう工夫をしています。職員は利用者の横に座り会話をしながら食事介助や見守りをしていますがイベント食は利用者と一緒に楽しむようにしています。	
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	毎食後の食事量、水分量の記載、一人ひとりの状態に応じ、きざみ食、なめらか食、ミキサー食にて対応しています。利用者様の好みの飲み物も色々をご用意させて頂いています。		

ニチイケアセンター平野北(たんぽぽ)

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	毎食後のうがい、歯磨き、口腔ケアスポンジ、義歯洗浄などの支援をしています。出来る事はして頂き、磨き残しや、残渣物がないか確認し、必要に応じてお手伝いさせて頂きます。ご希望の利用者様には、訪問歯科も利用させて頂いています。		
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	排泄の失敗があってもすぐに、おむつの使用をするのではなく、排泄チェック表を利用し、時間帯に応じたトイレ誘導を行い自立に向けた支援を行っています。	個別記録に排泄状況を記入し、個々の排泄リズムを把握したり、排泄のサインを見ながらトイレへの声掛けや案内を行い、座位が取れる方は日中は2人介助でトイレで排泄ができるよう支援しています。おむつを使用し退院となった場合もできる限りトイレに行けるよう支援し改善に繋がったり、排泄状況に変化があれば随時職員間で話し合い申し送りでも共有し現状が維持できるよう支援をしています。	
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	便秘予防に対して、なるべく薬に頼る事なく、食事内容に工夫し、フルーツ・サタダ・乳製品を摂り入れています。		
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	入浴を楽しめるように、入浴剤や季節に応じた、ゆず湯や菖蒲湯を使用し、ゆっくり入浴を楽しめるように支援しています。	大体の入浴日を決め午後から週に2回を目安に体調に配慮しながら支援し、希望があれば回数を増やしたり午前中に入ってもらう事もあります。一人ずつ湯を入れ替え好みのシャンプーなどを使用する方もおり、職員と会話をしながら個々のペースで入れるよう支援をしています。入浴拒否が見られる場合は翌日にするなど無理の無いよう柔軟に対応しています。	
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	日中は、レクリエーション等楽しく過ごして頂き、その時々利用者様の状況に応じて、お昼寝など休息して頂いたり支援しています。		
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	薬局との連携もあり、薬について疑問に感じた事、わからない事に対しては、いつでも連絡でき、相談にのって頂ける体制でいます。		
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	一人ひとり、その人にあった楽しみ事、役割、出来る事を活かし、張りのある生活、気分転換出来る生活を送って頂ける様に支援しています。		



ニチイケアセンター平野北(たんぽぽ)

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支援している	天気の良い日には、近隣の神社等の散歩に出掛け、また、ご本人の希望を踏まえ、家族様に相談させて頂き、演劇観賞等、出掛けられるように支援しています。	気候の良い時期は近隣の神社へ散歩やスーパーへ買い物、地域の理美容院を利用したり、ベランダで花植えや施設合同の行事を広いベランダで行う事もあります。また全員で初詣に行ったり、桜の花見やホーム前を通る祭りの見学をしています。職員体制が厳しく外出行事が困難な状況ですが、職員体制を整え外出行事を増やしたいと考えています。	
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	利用者様のご希望があれば、家族様にご相談させて頂き、職員と一緒に掛け購入して頂けるように支援しています。		
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	利用者様のご希望があれば、いつでも、電話をしたり出来る体制でいます、また、携帯をお持ちの利用者様もいらっしゃいますので、利用されています。		
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	生活感や季節感を感じて頂けるように、共用空間には、行事で行われた利用者様の写真、季節事の飾りつけなどを取り入れ、居心地よく過ごして頂けるように工夫しています。	共用空間には小上がりの和室もあり、家庭的で落ち着けるよう雰囲気作りをしています。節分などの飾りつけや行事の写真を飾ったり、フロア毎の利用者の関係を見ながら寛げるようテーブルやソファを配置しています。また加湿器を置きエアコンに風よけを付けたり、利用者に体感を聞きながら室温を調整し、日々換気や掃除を行い過ごしやすい環境を整えています。	
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	リビングには、和室もあり、フロアには、ソファも置かれ、ご利用者様に自由に、思い思いに、いつでも居心地よく過ごせるように工夫しています。		
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	利用者様が以前のお住まいから慣れ親しんだ家具、使い慣れた物を使用、ご家族様と相談し以前と変わらず生活して頂け、居心地よく過ごして頂けるように工夫しています。	利用者は自宅から筆筒やテレビなどを持参し、家族が過ごしやすいよう配置しており、その後安全な動線を考えて家族に伝え、配置替えをする事もあります。大切な仏壇や昔の写真、趣味のルービックキューブや将棋などを持参し居室で楽しむ方もいます。また毎日拭き掃除などに関われる方と一緒に掃除を行い、清潔で安心できる居室となるよう支援をしています。	
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	利用者様ひとりひとりの出来る事、わかる事を活かせる事が出来る様に、安全な環境作りをし、安心して過ごして頂ける様に、日々心掛けその中で自立した生活が送れるように工夫しています。		