

# 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	3370107165		
法人名	テルウェル西日本株式会社		
事業所名	NTTグループ ケアポート岡山 (1Fユニット)		
所在地	岡山県岡山市中区湊264-8		
自己評価作成日	平成23年1月12日	評価結果市町村受理日	

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://kaigo-kouhyou.pref.okayama.jp/kaigosip/informationPublic.do?JCD=3370107165&amp;SCD=320">http://kaigo-kouhyou.pref.okayama.jp/kaigosip/informationPublic.do?JCD=3370107165&amp;SCD=320</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 ライフサポート		
所在地	岡山市北区南方2丁目13-1 県総合福祉・ボランティア・NPO・会館		
訪問調査日	平成23年1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)】

その人の「今」を大切に、一人ひとりに心を向け、相手の立場に立ち、この施設を選んだことを決して後悔されないよう心を込めた介護をしています。  
ご利用者が最期の時を迎えられるまで、安心して心穏やかに過ごされるよう、ずっと寄り添っていたいと思っています。

## 【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)】

## ・サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) 項目 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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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広がったり深まり、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、生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	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、安心して暮らせている (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

(セル内の改行は、(Alt+Enter)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>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	掲示し、常に目に触れるようにしています。朝の申し送り時、時々声を出して唱和し、心の中に入るようにしています。		
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	町内の活動(運動会、夏祭り等)に参加しています。秋祭りには、子供神輿が施設に立ち寄ってくださり、手作りのお神輿を見ることができません。		
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	家族会を実施しています。運営推進会議を実施しています。		
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	地域の消防署、警察署、民生委員、地区の町内会長さんなどをまねき、色々なアドバイスをいただいています。		
5	(4)	市町村との連携 市町村担当者や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に取り組んでいる	・運営推進会議は町内の公民館を使用し、地域包括支援センターの方にも参加してもらっています。(ウィークデーに実施) ・岡山市介護相談員が月1回来所され、ご利用者、ご家族の悩みや不安を聴いています。		
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	玄関の鍵は開放しています。止むを得ない状況においては、全員が情報を共有するとともに、マニュアルを整備しています。全てのスタッフが拘束しないケアを実践しています。		
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	言葉や態度に注意を払っています。朝・夕の申し送りやスタッフミーティングにおいても、常に話題にして心に留めるようにしています。		

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
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	研修に参加し学びましたが、スタッフ全員にはまだ伝えていないので、スタッフミーティングで学習することとします。		
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	ご家族、本人の立会いの下に十分説明しており、ご理解いただいていると思います。		
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	「ご意見箱」を設置しています。また、面会時には必ずスタッフが最近の様子を話し、ご意見を聴いたり、ケアプランの説明時にはご要望などをご家族・ご本人に尋ねています。家族会では意見交換の場を設けています。		
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	月1回のスタッフミーティングで意見交換を行っています。また、いつでも報告・連絡・相談ができるよう申し送りノートを利用し、意見を求めています。日頃からコミュニケーションを図るよう心がけています。		
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	各スタッフは年1回、施設長と個人面談を行っています。		
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	スタッフの研修ニーズ、必要なスキル等を勘案したうえで、様々な研修の機会を捉えただけ多くのスタッフが受講できるよう配慮しています。また、研修後は研修報告書を作成させ、スタッフミーティングで発表・共有化しています。		
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	他の老人保健施設やグループホームのスタッフ、管理者と個人的ネットワークを持っており、他施設における事例検討など研修会を検討しています。他のグループホームご利用者が当施設の行事に参加されることもあります。		

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>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	ご家族に色々なことをお尋ねしたり、ゆっくりご本人とお話してアセスメントシートを利用し、生活面、ライフスタイルを把握するよう努めています。		
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	ご家族からのお話をしっかり聴き、アセスメントシートを活用しています。 ご家族の協力があれば、ここで最期まで過ごしていただくつもりでご家族との良好な関係作りに配慮しています。		
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	ご本人・ご家族との面談等、話し合いの中から本人が必要としていることを把握するようにしています。		
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	ご本人が主役になる場合、役割を作りスタッフが「ありがとう」と言える場面を作っています。		
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	季節の変わり目には、衣替えをお願いしたり、月1回のお手紙の中で現状を報告するなど、ご家族が訪れやすい雰囲気づくりを行い、常に関わっていただく工夫をしています。また、お誕生日会などの行事にはご家族も招待しています。		
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	ご利用者の友人とはお互いに電話で話しをされたり、当施設を訪問していただいたり、支援に努めています。		
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	ゲーム、手芸、歌、体操、レクリエーションなどを一緒に楽しんだりできるよう、スタッフが間に入り支援しています。また、ご利用者同士が常に会話ができるよう、外出の機会も大切にしています。		
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	他の施設に入られたり、入院されて契約解除となっても、面会に行くなどして交流を心がけています。		

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>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	これまでの習慣や趣味、苦手なこと、苦手の食べ物など、暮らし方シートにまとめ、それぞれの思いを大切に希望に沿った支援をしています。		
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	アセスメントを基に色々検討を行い、その人らしい暮らしができるよう支援しています。		
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	ご本人と十分に話し合いながら、一日の生活の流れに沿って無理のないようにしています。		
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	担当を決め、ご家族・ご本人の要望に基づき、ケアプラン提案表によりスタッフの意見を聞きながら、ご本人が生き生きと穏やかに生活できるよう介護計画やモニタリングを行っています。		
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	個人別の申し送りノート、連絡ノート、介護記録に常に必要な情報を書き込み、スタッフ全員に周知し情報を共有しています。		
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	ご利用者の状態は常に変化しているので、その時々でケアサービスの内容を柔軟に変えて対応しています。		

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
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	近隣の公園などへの散歩、幼稚園児の訪問をお願いしたり、中学生の職場体験学習を受け入れたり、地域資源を活用した取り組みを行っています。		
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	ご本人の状態に応じた病院の選定、受診などのほか、月に1回定期的な往診を受けている。 また、体調に変化があった時は、すぐに連絡し受診又は往診ができるよう支援している。		
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	週1回の訪問看護師に、バイタルチェック、摘便、浣腸などをお願いしています。また、心配な点については、すぐに連絡をとりアドバイスを受けています。		
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。	入院先のケースワーカーとの情報連絡体制を密にして、Dr.Ns.OT.PT.栄養士の方等とカンファレンスを行っています。		
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	重度化対応指針を書面にて説明し、同意サインをもらっています。重度化や終末期に向けた方針は運営規程に明記され、ご本人・ご家族に説明しています。		
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	かかりつけ医、訪問看護ステーションの所長に勉強会を行ってもらいました。 また、緊急時マニュアルを作成しているほか、すぐ対応できるよう緊急連絡体制図を事務室に掲示しています。		
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	ご利用者を含め避難訓練を実施しています。避難経路や連絡手順の確認も行っています。 運営推進会議の機会を捉えて、地域にも依頼しています。		

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>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	ご本人の傍らに行き声かけするなど、一人ひとりの人格を尊重した介護を心がけています。 また、面会ノート、重要書類はスタッフルームに保管し、プライバシーを保護しています。		
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	ご本人としっかり関わることで、言葉・表情などから思いを引き出し、自己決定できるように促しています。		
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、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	ご利用者の体調の変化や思いを汲み取るよう注意し、ご利用者本位のペースを大切にしています。		
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	服を選べるご利用者には一緒に服を選び、決めてもらっています。		
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	ご利用者の能力に応じて、準備できることは協力をお願いしています。 また、味付けもこだわりのある方には、味付けだけご自分でしていただいています。		
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	ミキサー食、トロミの付け方、きざみ方、味付けなど、好みに応じる努力をしています。 水分補給もこま目に行い、十分に水分を摂っていただくよう心がけています。		
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	入れ歯の洗浄、ブラシを使用した口腔ケアは毎食後行っています。 最初にご本人が行い、仕上げはスタッフが実施しています。		

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
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	日中は綿のパンツ、夜間はリハビリパンツにするなど、ご利用者に応じて対応しています。一人ひとりの様子を見て、時間による誘導と、必要に応じた対応を行っています。		
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	牛乳や繊維質の多い果物などを提供するよう心がけています。		
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ず、個々にそった支援をしている	毎日入浴したいご利用者には、なるべく希望に沿っています。水虫のあるご利用者には、毎日足浴を行い薬を塗布しています。入浴剤を入れ、香りを楽しんでもらうなど工夫しています。		
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	入床前には温かい飲み物を提供し、ゆっくり休んでもらえるよう配慮しています。		
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	薬が変わったときは、体調の変化がないか注意して観察を行うとともに、情報の共有化を図っています。また、薬の内容については、必ず読んでいます。		
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	ご利用者の興味を引き出す工夫や、散歩、レクリエーション、外出など様々な行事を計画し気分転換を図っています。		
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	ご家族に協力していただき、外出・外食の機会をつくるようお願いしています。また、花見、あじさい見物、菊花展、バラ園見学など季節を感じられる外出行事を年間行事として計画しています。		

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
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	スタッフと一緒に季節毎の洋服を買いに出かけたり、日用品で不足したものなども一緒に買いに行っています。ご利用者が希望されるものを買うようにしています。		
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	フリーダイヤルにご家族、友人などから電話をかけていただくよう配慮しています。また絵手紙などもやり取りしています。		
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	生け花、季節に応じた「ちぎり絵」、行事のときの写真を飾るなどして、季節感を感じられるように工夫しています。		
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	ソファーに座られたり、マッサージ機にかかられたり、自分の部屋でTVをご覧になったりと、思い思いにゆつくりと過ごされています。		
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	ご利用者が使われていたドレッサー、たんす、布団など持ち込まれています。また、ご家族の写真や、ご家族が描かれた絵などを壁にかけて居心地よく過ごされています。		
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	お部屋の入口にはご自分で作られたり、色塗りされた絵などを飾り、他のご利用者の部屋と区別できるようにしています。		