

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	2192100135		
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西濃ほほえみ		
所在地	岐阜県大垣市橋町2丁目9-1		
自己評価作成日	平成24年9月24日	評価結果市町村受理日	平成24年12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	http://www.kai.gokensaku.jp/21/index.php?action=kouhyou_detai_2012_022_kani=true&ji_gyosyoCd=2192100135-00&PrEfCd=21&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旅人とたいようの会
所在地	岐阜県大垣市伝馬町110番地
訪問調査日	平成24年11月9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)】

お客様に喜んで頂けるよう、その月一度の誕生会を1階・2階とも、お客様と一緒に手作りし、イベントを開催しています。
年に2回大イベントを行います。ご家族も一緒に、喜んで頂くニチイ祭り、バスにての小旅行など開催いたします。入浴は、木曜日以外毎日実施しています。

【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)】

利用者一人ひとりの健康に気配りし、真心こめた支援を全職員が実践している。職員は利用者と共に献立を考え、一緒に下ごしらえや配膳などを行っている。食事が進むよう、好みの味付けや食べやすい形にしている。地域に密着した事業所であることを意識し、行事には近隣住民などに幅広くチラシを配り、利用者が楽しみ、笑顔が絶えない一日になるよう計画している。家族には家族会やアンケートで意見・要望を聞き運営に反映させている。提携医・かかりつけ医・家族・事業所とは書面にて連携を密にし利用者の健康管理に配慮している。手洗いうがいをして感染予防にも努めている。職員は個別に環境・献立などの委員会に所属し、その人らしい暮らしができるよう会議で意見交換している。また内部・外部研修に参加し、介護職としての資格取得にも挑戦し、質の向上を図っている。

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、生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 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せている (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、安心して暮らせている (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

〔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
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	お客様一人一人と向かい合っていてケアしています。	毎朝、申し送り時に理念を唱和している。会議等で、利用者の体調に気配りし、真心こめて接しているかを、それぞれ職員は振り返り、実践できているか話し合っている。	
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	季節行事や防災訓練、運営推進会議を通して交流しています。 季節の良い時にはお散歩などし、お声掛けをしています。	事業所は自治会に加入し回覧板で情報を得ている。地域の一員として、神社の秋祭り、小学校の運動会等に車椅子の利用者も一緒に出掛けている。毎月、幼稚園児の訪問も楽しみとなっている。又、事業所の行事には近隣住民に幅広く案内をして交流している。	
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	運営推進会議にて、認知症やホームの事を情報発信しています。		
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	質疑応答をして頂き、サービス向上に活かしています。	家族は交替で参加している。メンバーからは、入居についてや事業所の行事に独居の方も参加してもいいか、など活発な意見がある。地域密着型の事業所の役割を話し、多く人との交流を呼びかけている。	
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に取り組んでいる	ホーム内で、判断のつかない事など、相談を市役所に伺っています。 季節の行事には、ボランティアの方に協力して頂きます。	事業所の入居状況の報告、事故やヒヤリハットについてなど、わからないことを相談したり、書類提出に出掛けている。市の担当者も近くまで来たからと立ち寄るなどで連携や交流をしている。	
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	身体拘束委員会を配置し、委員を中心に、年一回勉強会を行っています。	身体拘束の外部研修・内部研修を継続し、拘束しないケアを実践している。玄関はかぎをかけていない。しかし、階段は転落の危険からと日中施錠していることもある。	利用者の状態を早期に気づき、適切な声かけや対応を検討する事で、鍵をかけない工夫が望まれる。
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されることがないように注意を払い、防止に努めている	各スタッフの日常のコミュニケーションを通じて、虐待がないか、注意しています。		

ニチイケアセンター西濃

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	勉強会を通じて、そ家族様との話し合いをしています。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	入居前に、契約に関する説明を納得のいくまで、話し、ホームでの出来る範囲を充分話しをし、納得して頂きます。		
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	ご家族が面会に見えた時など不便が無いかな、などをお聞きし、運営に反映させています。	常に家族の訪問がある。その都度利用者の状態を話し意見を聞いている。年1回事業所の行事に合わせて家族会を開き現状を見てもらいながら意見交換している。又、年2回家族宛にアンケートを実施している。駐車場が狭いとの要望もあり改善する努力をしている。	
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	月一度のホーム内会議等にて、意見を聞き、2ユニットが情報交換等しながら、お互いの考えを提案し、運営に反映させています。	管理者はホーム会議で職員から日頃の思いや考えを聞いている。環境・献立などの委員会があり、委員会の活動についての意見も取り入れている。特に新人職員には管理者が誘い出して話を聞き、働きやすい環境になるよう努力している。	
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	個別面談の実施・スキルアップ研修など、キャリアアップへの情報提供を積極的におこなっている。		
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	講演会や研修会など、社外からの案内をスタッフに知らせ、希望者にはシフトを調整し、出きる限り受講していただく。		
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	社外研修で知り合った同業者の話や、訪問等も行い、その中で利点等を見つけホームの運営の参考にしている。		

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
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	初期の頃は、主にコミュニケーションを中心に心がけ、思いの共有をしています。		
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	ホームにて、行える範囲をしっかりと説明し、その範囲で要望に耳をかたむけ、その都度話し合いをしっかりと行っています。		
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	自立支援をもっとうとして、過剰なサービスをしないう心がけています。		
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	出来る限りのお手伝いをして頂き、その中で、コミュニケーションをもとめています。		
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	ご家族が面会に見えた時には、最近の様子をしっかりと、話しています。月一度報告書にて、最近の情報を知らせています。		
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	ご家族様や、友人の方が面会に見え時は、気軽に合っていただき、楽しく会話して頂いています。	友人、馴染みの牧師さん、退去した利用者の家族などの訪問がある。事業所の行事には多方面に案内を出し馴染みの人と話せる機会を作っている。福祉バス(社用車)で思い出の場所にも出掛けている。年賀状の宛名書きの支援などで馴染みの関係が継続できる工夫をしている。	
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	その日の体調に合わせ、出来るだけリビングにて過ごして頂き、お手伝いや、レクリエーションの提供をしています。		

ニチイケアセンター西濃

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	サービス提供後も問い合わせがあれば、対応しています。		
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	本人様とお話しをし、話の中で、思いをくみ取るようにしています。お話しが出来ない方は普段の生活を注意深く見て判断するようにしています。	職員とゆったり話せる時間を入浴のない日で作っている。気になる利用者には居室におやつを届けて聴いたり、入浴時にも何気ない会話から汲み取るなど工夫をしている。	
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	生活歴や暮らし方をアセスメントして、ケアしています。		
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	普段の生活の中で、介助の把握に努めています。		
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	カンファレンス・ホーム内会議等で、お客様の今後のケアのあり方を話し合っています。	カンファレンスとホーム会議を毎月1回ずつ開き、利用者の状態や気づきを話し合っている。本人・家族・医師からの要望や意見を取り入れながら、現状に即した計画になるようケアマネジャーが作成している。	
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	記録を随時記入し、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	配食サービスや、必要に応じてタクシーの手配などおこなっています。		

ニチイケアセンター西濃

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	天気の良い日は公園などに散歩に行っています。		
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	月一度の往診があり、体の状態を見て頂いています。時構わず、お客様の体調に変化がある時は、電話にてまず相談をし、必要であれば往診に来て頂いています。	提携医(内科)を基本にしていることを入居時に説明している。夜間の対応・内服薬の相談、月2回の訪問診療や緊急時など総て提携医に指示を受け対応している。専門医受診は家族にお願いしている。提携医を軸に専門医・家族・事業所と書面で共有しながら支援している。	
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	看護師は配置していません。提携医に相談をしています。		
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。	介護サマリーを見て、退院後の対応を入院先の看護師と相談をし、ケアについて検討しています。		
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	提携の先生と家族を交えてよく相談をし、受け入れ先の提案をしています。	家族には看取りはできない方針を説明して同意を得ている。利用者の状態の変化に応じて、家族・医師・管理者等で話し合い、提携医の指示を受けて支援をしている。職員は緊急時対応・救急の処置などの学習をしている。	
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	ホーム内会議等で、定期的救急対応の勉強をしています。今後救急隊の方を呼んでの、勉強会も開催する予定です。		
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	消防訓練・避難訓練を年2回行っています。地域の方々の協力体制を、運営推進会議にてお願いしています。	防災計画に従い年2回訓練をしている。避難方法、階段の下り方、担架の作り方など地域住民と共に指導を受けて実施している。職員の訓練の反省から夜間想定した訓練を予定したが実施されていない。	職員や利用者の安全のためにも早急に夜間想定した訓練を実施されたい。運営推進会議で提案することも期待したい。

ニチイケアセンター西濃

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
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	年上である事を忘れず、慣れ慣れしくしない様、名前も例外を除いては、苗字で呼ぶようにしています。(家族様の要望で、一部名前で呼ぶ方がみえます。)	利用者一人ひとりを尊重した対応や言葉使いになるよう心がけている。トイレには耳元や「手まねき」で誘っている。衣服の着替えも自己決定できる声かけをしている。なれなれしくならないよう職員間でも注意し合っている。	
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	お客様一人一人とコミュニケーションをとり、好きな物を聞いたり、好きな事を聞いたりして、出来る限り要望に答えるようにしています。		
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	お客様のペースに合わせて生活して頂いています。		
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	入浴は体調に合わせ、出来るだけ入って頂きます。髪の毛は毎日とかし、季節の合った服を毎日着替えた頂きます。		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	野菜を切る手伝いをして頂き、時には一緒にキッチンにて作って頂いています。	旬のものを主に利用者で冷蔵庫内の食材で作っている。利用者が牛蒡や人参を刻んで五目御飯の支度をし、食後は食器洗いや茶碗拭きをしている。職員と一緒に食事しながら食の進まない利用者には「食べて元気になろうね」と優しく声をかけている。	
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	食事量・水分量は毎日チェックしています。食の薄い方は提携医と相談をし、ラコールを飲んで頂いています。		
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	入れ歯の方は、必ず外して頂き、食後・寝る前には必ず口腔ケアをしています。		

ニチイケアセンター西濃

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、リハパンか、布パンツにて、対応しています。2時間おきには必ず声がけし、トイレで排泄して頂いています。	入居時には日常の排泄習慣を参考に、排泄パターンを把握し声かけをしている。自立に向けておむつからリハビリパンツにし、トイレでの排泄を支援している。	
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	歩ける人には、歩いて頂いたり、食材では、食物繊維のある物を、提供したり、トイレでお腹をマッサージしたり、なるべく下剤を頼らず出るように支援しています。		
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	バイタルを必ず測り、その時の体調を見て、お声掛けをし、笑顔で入って頂けるよう支援しています。	利用者の希望に合わせて入浴ができる。楽しい入浴となるよう菖蒲・柚子・バラなど、季節感や話題を工夫している。なかなか入浴したくない利用者には声かけを工夫し、管理者からの声かけで「あんたが言うなら」と納得され、入浴できることもある。	
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	リビングにて、満足いくまでいて頂きお声かけをして、居室に誘導します。 お休み前には、必ず『おやすみなさい』の声かけをしっかりと行っています。		
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	服薬のもれ、間違いが無いように専用ノートを作り、4つの眼で確認しながら行っています。		
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	週1回の全体のレクリエーションや、編み物・裁縫など昔得意だった事などを、ひき出し、行って頂きたいと思います。		
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	天気に良い日は、近くに散歩に出掛けます。 ご家族と共に、カラオケに行ったり、食事をしたりなど、ご家族の協力も頂いたりしています。	日常は公園や神社に利用者の状態や天候に合わせて散歩したり、機能低下予防や気分転換に庭に出たりしている。年1回の旅行も楽しみにしている。家族には外食や外泊・買い物等の外出支援を頼んでいる。しかし、職員が利用者とともに日常の買い物や行きたい所に出掛ける支援ができていない。	組織の中で外出の制限(車椅子・社用車)があるが、ボランティアや地域の協力を得るなど、全職員で検討し利用者が外出できる機会をふやすことを期待したい。

ニチイケアセンター西濃

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	個人のお金は、お小遣帳を一人一人作り、金庫にて保管してしています。旅行など外出先では、個人個人に一定金額を所持して頂き使用して頂いたりしています。		
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	ご本人様より申し出のあった時は、電話して頂いています。手紙が書きたい時は、はがきを購入し、本人に書いて頂きたいと思います。手紙が届いたりした時は、直接渡します。		
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	玄関に花を飾ったり、トイレは消臭剤を欠かさず置いておき不愉快な臭いが無いよう努めています。居室・リビングの温度調整はスタッフに合わせず、お客様が居心地の良い温度に保っています。	共用空間は日当たりや風通りよく、調理の匂いが生活感を感じさせる。園児との交流写真や、利用者の自慢の作品を飾っている。畳の部屋は、南向きで日光浴や訪問者とゆっくりでき、家族や友人とお茶を飲んだり、おやつを食べたりでき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	リビングには、いつも長いすがあり、共有して座り、思い思いのお話ができるように設置してあります。		
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	昔の写真や、好きな写真を貼ったり、これまでの生活空間を表現できるように、家族と話し合いをし、工夫しています。	使い慣れたベッド・布団・籐椅子・小タンスを持ち込み、家族の写真や小物などを飾っている。担当職員と話し合いながら、押入れに整理するなど居心地よくしている。居室に利用者の移動に適した空間を作っている。	
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	廊下・風呂・トイレなどポイントポイントに手すりがあり、転倒の無い様に気をつけ、安全に生活して頂けるようにしています。		

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	2192100135		
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西濃ほほえみ		
所在地	岐阜県大垣市橋町2丁目9-1		
自己評価作成日	平成24年9月24日	評価結果市町村受理日	平成24年12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	http://www.kai.gokensaku.jp/21/index.php?action=kouhyou_detai_1_2012_022_kani=true&ji_gyosyoCd=2192100135-00&Pr ef Cd=21&Versi onCd=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 旅人とたいようの会		
所在地	岐阜県大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成24年10月5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)】

--

【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)	○	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)	○	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)	○	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
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	お客様に対し、誠意をもって行動している。		
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	東幼稚園児との毎月の交流やその他の方の面会を受けたり、散歩で出会う近所の方に挨拶をしている。		
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	運営推進会議にて、認知症やホームの事を情報発信している。		
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	毎回質疑応答を行い、そこで出た足りない所は直せるようにしている。		
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に取り組んでいる	ホーム内では判断つかない事や相談等を市役所に伺っている。		
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	2階では出入り口を出た先に階段があり、転落の危険がある為、施錠をしている。		
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されることがないように注意を払い、防止に努めている	勉強会にて、どういことが虐待なのか学び、行わないようにしている。		

ニチイケアセンター西濃

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	お1人成年後見制度を利用している。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	変更があった際には、資料と共に説明をしている。		
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	運営推進会議やその他、御家族が来所される時には、意見を伺っている。		
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	月一度のホーム内会議等にて、意見を聞き、2ユニットが情報交換等しながら、お互いの考えを提案し、運営に反映させている。		
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	個別面談の実施・スキルアップ研修など、キャリアアップへの情報提供を積極的に行っている。		
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	講演会や研修会など、社外からの案内をスタッフに知らせ、希望者にはシフトを調整し、出きる限り受講していただく。		
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	社外研修で知り合った同業者の話や、訪問等も行い、その中で利点等を見つけホームの運営の参考にしている。		

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
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	初期には特にコミュニケーションをこまめに図り、スタッフ皆で情報を共有し、安心して頂けるよう努めている。		
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	ホームではどのようなことに対応できるのか、御家族に説明し御家族の要望に耳を傾けている。		
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	自立支援の為必要以上のサービスは使わず、状態に応じ、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	本人ができる事やお手伝いをしてもらい、助けて頂いている。		
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	面会や外出、病院への通院介助には、御家族の協力を得ている。		
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	御家族や近所の方等の面会はいつでも受け、ホーム内でもお客様同士の関係を大切にしている。		
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	できるだけリビングで過ごして頂いて、共同作業やスタッフがきっかけを作り、話をしてもらっている。		

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
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	御家族からの連絡には、契約終了後も対応している。		
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	本人の思いを直接会話し伺ったり、よく接するスタッフから意見を伺っている。		
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	初回アセスメントや、日常を過ごして頂く中で情報収集を行っている。		
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	普段の様子を観察し、介助していく中で把握している。		
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	大体、3～6ヶ月に1度ケアプランを作り直しているが、状況が変わればカンファレンスを聞き即した計画を立てている。		
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	まめに記録をつけ、情報を共有している。		
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	薬局やタクシー会社、配食サービス等、必要時には取り入れている。		

ニチイケアセンター西濃

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	公園やカラオケ等、御家族の協力も得て、気分転換をしてもらいに行っている。		
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、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	月2回の提携医の往診があり、その他にかかりつけ医や他の病院受診は随時家族対応で受けている。		
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	看護師はいない為、何かあれば提携医に相談、支持を受けている。		
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。	介護サマリーによる情報提供やお見舞いをした際、病棟の看護師と話し、情報を伺っている。		
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	重度化などの際には、提携医からも御家族に今後のことについて説明をして頂き、方針の共有をしている。		
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	ホーム内会議等の場で、急変時の対応について勉強会を開いている。		
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	防災訓練にて避難の仕方や連絡の仕方等を勉強している。		

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
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	なれなれしくならないよう注意しながら言葉かけをしている。		
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	本人の意見も伺いながら決めている(入浴する、しない等)。		
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	リビングにてレクやお手伝い、話をして過ごしたり、時々居室で休んだり、本人のペースで過ごしてもらっている。		
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	髪をといたり、衣類を選び整えたり、できない所はスタッフで介助声かけし対応している。		
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	食材切りや食器洗い、拭きなどを手伝ってもらっている。食事に希望のおかずも取り入れている。		
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	毎日水分食事摂取量をチェックし、足りない人にはこまめに声かけし対応している。		
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	毎食後、歯ブラシや口の中を拭くことのできるシートを使い、その方に応じた口腔ケアをしている。		

ニチイケアセンター西濃

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	排泄パターンの情報共有をスタッフ間で行い、誘導の時間やパットの当て方等1人ひとりに応じた対応をしている。		
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	水分摂取や食物繊維の多い食品を使った食事の提供、お腹のマッサージ等できる限り下剤を使わずに済むよう努力している。		
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	入浴は週に6回あり、希望は本人の意思を尊重している。時間に関しては午後にはなるが個々にはそうようにしている。		
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	昼夜逆転にならないように注意しながら、眠るタイミング等は個々に合わせている。		
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	状態を医師に報告し、薬の調整をして頂きながら処方してもらい、服薬の管理、確認をしている。		
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	食事やレクリエーション、日頃のお手伝いなどで役割をもち楽しんで頂けるよう支援している。		
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	天候が良ければ近くを散歩や玄関先や庭に出て気分転換をして頂いている。また年1回の旅行や家族の介助で外出をもらっている。		

ニチイケアセンター西濃

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	おこづかい(お金)は金庫に預けてはいるが、支出入の分かる方には状態を伝え使う時にはお伺いをたてている。		
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	ハガキは本人にも書いてもらったり電話も出られる方には出てもらい対応している。		
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	清潔保持に努め、気持ちよく過ごせるよう、お客様に合わせた温度や光の調節をしている。		
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	個室で、居室で過ごして頂くのも自由な為、好きなように出入りして頂いている。		
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	本人の今まで使っていた物や大事な物、あれば安心される物を持ってきて頂いている。		
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	口腔ケアの物品が置いてある場所や居室等が分かるように目印してあったり、手すりを利用し安全に移動して頂くようにしてある。		