

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	2794200085		
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茨木上穂積(いなほ)		
所在地	大阪府茨木市上穂積2丁目6番20号		
自己評価作成日	平成30年9月10日	評価結果市町村受理日	平成30年12月12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/27/index.php?action=kouhyou_detail_2018_022_kani=true&JirvosyoCd=2794200085-00&PrefCd=27&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30年10月3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)】

職員全員が介護とは「その人の人生を預かっている」と考えられるホームを目指して入居者へ間違った対応をしない、また無駄な業務の見直し等を管理者側からではなくスタッフ側からの意見を大切に考え、全スタッフと共に入居者と寄り添えるよう、入居者側にとって掃除、洗濯、調理等を共に行っています。目標を「入居者と共に全ての人が笑いあえるように」と掲げました。スタッフ同士が話合うことで交流が出来チームワークが生まれ、笑顔で仕事が出来ています。それが入居者の笑顔になり会話や笑い声が多くなっています。

【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)】

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、活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

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	全職員が理念の共有についての社内研修を受け、朝礼で唱和しています。事業所の理念も新しく見直し、全スタッフに落とし込みを行っています。		
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	自治会に入っており、公園の草むしりや文化祭に作品の出展等をしています。また地域開放で「オープンカフェ」を開催しています。		
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	地域の方に認知症に対する理解を深めてもらう為、希望があれば随時、見学や相談を受けている。また、認知症サポーター講座も開催してます。		
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1回開催しています。評価への取り組み又はその中で出た意見などを参考にサービス向上に努めている。		
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	管理者とケアマネは他市より異動してきており茨木市には不慣れではあるが、事業所連絡会にも入り、分らないことは行政に直接出向いたり電話で相談したり連携に努めています。		
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	法人全体で、身体拘束ゼロに取り組んでいます。事業所としても職員一同で、ご利用者の状態を把握し身体拘束のないケアに取り組んでいる。		

ニチイケアセンター茨木上穂積(いなほ)

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	法人の高齢者虐待防止スローガン【『虐待は許さない』『虐待をしない』『させない』『見逃さない』】のもと、事業所毎に管理者が中心となり強い姿勢を持ち、定期的な研修や委員会活動の一環としての勉強会を開く等、虐待防止に取り組んでいる。		
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	管理者・ケアマネが研修を受け、必要に応じて関係者と話し合いが行える様にしています。		
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	契約の際、しっかり読み合わせを行います。疑問などある場合は、その都度十分な説明を行い、理解・納得して頂いている。		
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	定期的に、茨木市から派遣福祉相談員が訪問されます。ご利用者の気持ちを聞く機会もある。普段から気軽にご家族等からホーム運営に対して意見など聞ける信頼関係の構築に努めています。		
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	ホーム会議では、営業戦略会議も行き運営についての報告や意見を聞く機会も設けています。また日々職員の意見を聞けるように努め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	キャリアアップ制度があり、個々の努力や実績により業務評価をする場を設けている。個人面談も多く取り各自が向上心をもってもらえるように時間をかけて面談しています。		
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	法人内外の研修を受ける機会は確保できています。また、毎月のホーム会議で研修を行っています。新人やスキルの低いスタッフには個別でトレーニング等を行っています。		

ニチイケアセンター茨木上穂積(いなほ)

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	事業所連絡会にも入り同業者との交流する機会をもっています。職員にも組合等で他の施設と交流できる機会もありサービスの向上に反映しています。		
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	入居前後、ご家族及びご利用者とお話し、多くの情報を聴くよう心掛けています。疑問点等あれば確認し、ご利用者が安心していただける様な関係作りに努めている。		
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	ご家族の要望に耳を傾け、入居後も信頼関係が保てるように小さなことでも見過ごさず、連絡を取り合っている。		
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	ご利用者とご家族から要望を聞き取り、必要とされることを最優先にしている。他のサービス利用を含めた対応に努めている。		
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	家族的な雰囲気や大事にしながら、ご利用者と職員が時に共助し、生活環境作りに努めています。		
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	ご家族との情報共有を密にし、職員一同で共にご利用者を支える関係作りに努めている。		
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	馴染みの人との関係が途切れないよう、来訪者に対して特別な事情がない限り制限はしていない。手紙のやり取りも支援している。		

ニチイケアセンター茨木上穂積(いなほ)

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	ご本人の訴えに耳を傾け、時間を作りお話しをする。安心できる存在として印象に残るように日々の話しかけを大切にするように努めている。		
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	必要に応じて対応を継続している。退去後の相談支援もある。		
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	個別対応を基本にしています。ご利用者の思いをコミュニケーションを通して聴くようにしています。困難な場合は、問題に焦点をおき、関係者と相談を行い、その人に必要な対応を職員間で話し合い解決に向け取り組んでいます。		
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	センター方式を利用し、ご家族より詳しく情報提供をお願いしている。これまでのサービス利用の経過など把握に努めている。		
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	残存機能を活かし、出来る事は、積極的をお願いをしている。		
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	ご家族、協力医療機関等、常々に話し合いをもって現状に即した介護計画を作成している。モニタリング、カンファレンスも行い反映している。日々の生活の流れは日常生活支援シートを活用し職員間で共有し、チームで各ご利用者の対応に取り組んでいる。		
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	個別の介護記録等に、日々の様子や特記事項等を都度詳しく記録しています。記録は職員間で必ず申し送りをして、情報の共有をしている。		

ニチイケアセンター茨木上穂積(いなほ)

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	ご利用者・ご家族の要望を把握する為の機会を設け、必要に応じて関係各所とも連携を図り、達成に向けた取り組みを行っている。		
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	自治会を通して、地域の催し物の情報を得て参加できるものは、参加できるよう支援している。		
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	協力医療機関であるかかりつけ医とは連携を密にし、定期往診だけでなく、必要に応じて臨時往診や対応の指示を仰いでいる。 また、必要に応じてご利用者・ご家族への説明等の機会もあり、良好な関係を築いている。		
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	訪問看護とは医療連携体制をとっており、かかりつけ医の往診とは別日での訪問や、24時間対応の相談窓口も設けている。		
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。	認知症の方を受け入れる病院が少ない中、ご利用者・ご家族が不安にならないよう、医療関係者との情報交換や相談は積極的に進めている。		
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、事業所の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	入居時にご家族等と『重度化した場合における対応に係る指針』の説明・同意を得ている。 本人の状態をしっかりと見定め、ご家族様の要望を聞き入れ、早い段階から主治医との連携を図っております。穏やかな安心の場を提供するよう職員一同心掛けています。また、重度化された場合の入院受け入れに関しても、普段から地域医療期間との連携を取っている。		
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	法人として、急変時・事故発生時の対応フローやマニュアルも整備し、統一した対応を徹底している。 事業所としても、定期的に研修を行い、提携医や看護師等からの指導も受けている。		

ニチイケアセンター茨木上穂積(いなほ)

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	年1回以上管轄消防員の指導による避難訓練、AED、緊急時の訓練指導を受けている。また1回以上の自衛消防訓練も行い、新人スタッフが入れば、ホーム会議で落とし込みをしています。		
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	一人一人の人格を尊重し、プライバシーを損ねない言葉かけを実践している。ホーム会議では毎回言葉使いの指導をおこない、個人的にも指導しています。		
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	個別介助に取り組んでいるので、個々の能力に応じた対応をし個人の自己決定を支援している。		
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	職員の都合を優先する事はない。個々のペースに併せた支援体制を取っている。		
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	個々の好みや趣味が反映されるよう支援している。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	個々の能力に応じ強制することなく、ご利用者と職員と一緒に準備や食事や片付けをしている。また食事時間が楽しくなるように、外を見ながらの食事等も行っています。		
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	健康管理の一環として食事量や水分量には気をつけている。法人が発信している管理栄養士による献立を参考にし偏りのない食生活の支援をしている。		

ニチイケアセンター茨木上穂積(いなほ)

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、口腔ケアをしている。週1回歯科医の検診もあり歯科衛生士による口腔ケアの実践もしている。		
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	一人一人残存能力に応じ、なるべくトイレでの排泄に向けて支援している。認知症の進行により排泄が困難なご利用者に対しても諦めずに個別介助に取り組み安易にオムツへの変更はしない。		
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	日頃から主治医や看護師の指導を受けている。水分量や食事など工夫している。		
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	その都度、ご利用者の意向を聞き時間など利用者ペースで決めている。自身での判断が困難なご利用者に対しては、職員が体調に合わせて入浴時間の設定をしている。		
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	職員からの強制はなく、自由に休んで頂ける環境作りに取り組んでいる。		
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	医師とも連携を図り薬局の管理のもと、職員がご利用者毎にあわせた服薬介助を行っている。事業所内で、薬剤師による服薬研修を行ったり、処方内容について職員全員熟読するように努めている。症状の変化など申し送りの中で細かく共有している。		
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	ご家族の助言など積極的に取り入れ、趣味や得意な事など体調に気をつけその都度支援している。		

ニチイケアセンター茨木上穂積(いなほ)

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	一人ひとりの希望にそって、戸外にいけるように努めてはいます。家族様も散歩等に協力していただいています。		
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	お小遣い金として一定額をお預かりしている。外出時の買い物等の際に、ご利用者自身で支払いしていただける様、職員が支援している。		
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	入居の際、ご家族など相談し、特に制限が無い限り何時でも自由に電話や手紙のやり取りができるよう支援している。		
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	共用空間は、音楽(オルゴール・童謡等)を流し、音に変化をもたらしたりリラックスして頂けるように取り組んでいる。季節に応じた飾りをご利用者と一緒で作成し、壁に掲示し、季節感を味わって頂いている。		
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	フロアが広くあるので、一角にテーブルとイスでコーナーも作り、気のあった者同士でお茶を飲まれたりしています。一人になられる時は居室に戻られくつろいでおられます。		
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	入居の際、住み慣れた環境を出来るだけ再現できるようにご家族と相談しながら、馴染みの家具・小物など用意をしてもらうように対応している。		
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	バリアフリー設計で立てられており、安全に配慮されている。介助バーなど適切に設置され自立歩行の手助けとなっている。		