

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3年1月5日	評価結果市町村受理日	令和3年3月13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	https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/27/index.php?action_kouhou_detail_022_kani=true&JiyosyoCd=2795800131-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	一般社団法人 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3年2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)】

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。本年度は、新型コロナウイルスの影響で、中止のイベントがありましたが、再会に向けてイベントを計画しており、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)】

ホーム独自の理念を掲げ、毎年職員間で自分たちが大切にしている事話し合いながら見直しを行い、日々の中で理念にそった支援となるよう毎月目標を設定し振り返りを行いながら理念の実践に取り組んでいます。コロナ禍のため地域や併設施設との今まで行っていた交流が難しい状況ですが、自治会長との情報交換や今後地域の会合が再開した際には施設を開放する事、保育園から手作りマスクをもらったり、日々の食材やおやつは近くのスーパーや商店街の店で購入を継続する等つながりを大切にしています。当該ホームは医療複合ビルの中に位置し、協力医と訪問看護と同建物内のため月4回の往診と週1回の看護師の訪問以外にも相談でき随時往診してもらえる体制があり、また重度化した場合についての看取り支援等家族の思いにそって医療とも連携しながら支援に取り組んでいます。

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	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、実践するように取り組んでいます。	法人理念の下ホーム独自の理念を掲げ、理念はユニットに入った所の見やすい場所に掲げています。理念については毎年職員が大切にしている事について話し合い見直しをしています。理念の実践に向けて毎月目標を設定し、ミーティングの中で振り返りを行い、日々の中で理念なそつた支援が出来ているかを話し合っています。	
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。	コロナ禍以前は自治会長から情報を得て地域の祭りの見学や保育園との交流、回覧板にほほえみカフェの案内を掲載してもらったり、併設施設にボランティアが来た際には利用者も一緒に楽しむ等の交流を図っていました。現在は保育園から手作りマスクをもらったり、日々の食材やおやつは近くのスーパーや商店街の店での購入を継続し、今後自治会の会合が再開した際には施設を開放する予定とし繋がりを大切にしています。	
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2カ月に1回、家族や自治会長、地域包括支援センター職員の参加を得て開催し、利用者の状況やホームでの行事や予定、事故、職員異動等を報告し意見交換を行っています。コロナ禍の今年度は書面会議を行い、参加者に資料を持参や送付し、意見書をもらい質問や提案、アドバイスを受け、得られた意見を通して会議で話し合い運営等に活かしています。	
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。	区役所には書類の提出や手続き等不明な点や相談があれば直接窓口に出向いたり電話で聞いています。コロナ禍でのマスクや消毒液の配布を受けたり、市のオンラインでコロナ対策の研修があり受講し、また市からの訪問も今後予定しています。	
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。	毎月身体拘束に関して会議の中で研修や言葉による行動制止等身体拘束につながる具体的な内容についても話し合いやを行いホームとして身体拘束の無い支援に取り組んでいます。待つ場面があれば丁寧に説明をしたりセンサーマット利用についても工夫しながら対応する事で使用しない方向で話し合っています。また玄関とユニット入口、エレベーターの鍵は開錠しており閉塞感の無い支援に努めています。	

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
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。	利用者の要望は日々の中で聞いており好きな物を献立に反映したり、希望で朝食のパンを雑炊に変更しています。家族には毎月暮らしぶりや体調等の手紙と写真を送付し、電話や運営推進会議、法人によるアンケートで意見を聞いています。面会についての聞かれる事が多く、タブレットでの面会案内や緊急事態宣言中以外は予約制で玄関での面会が可能な事を伝えています。	
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。	毎月夜勤者以外全職員が集まる会議があり身体拘束についての研修等を行い、必要時に開催するカンファレンスや日々の申し送りの中で業務についての意見を出し合い情報を共有しています。物品購入等必要な物については職員がボードに記入し管理者が確認をしています。年に2回職員アンケートを基に面談がありますが、日々の支援の中でも随時声掛け意見を聞いています。	
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って頂けるよう、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。		
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	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。	コロナ禍以前は友人や親戚の来訪があった際は居室で過ごしてもらったり、近隣地域からの入居で神社や商店街、スーパー等外出先が馴染み場所の方もおり、また家族と自宅に帰ったり、墓参りに行く方もいました。現在は面会や外出が難しい状況ですが、家族と以前から通っている専門医へ受診したり、電話の取り次ぎを行い、年賀状は可能な方には一筆書いてもらったり届いた場合は一緒に読む等の支援をしています。	

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
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。		
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	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。	入居前に自宅や病院、施設等に出向き本人や家族から身体状況や趣味、嗜好を聞くと共に以前の関係者からも情報を得てその人らしい生活を送れるよう支援するためのツールであるセンター方式にまとめています。入居後は日々の支援の中で得られた情報は介護記録に記載しケアマネジャーが収集しセンター方式に追記しています。思いの把握が困難な場合は表情を見たり、家族にも聞きながら本人本位に検討しています。	
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。	利用者や家族の意向やアセスメントを基に介護計画を作成し、入居後は1カ月でその後は短期目標に合わせ6カ月毎に計画を見直しています。見直しの際には再アセスメントとモニタリングを行い、サービス担当者会議を開催しています。必要に応じて医師や歯科医、訪問マッサージ師の意見を往診や訪問時に聞いて計画に反映しています。また計画にそった日々の記録がなされています。	
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、利用者様お一人に対して、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。	入居時に希望のかかりつけ医を聞いていますが全利用者が同じ建物内にあるクリニックのホーム協力医に変更し月に4回の往診を受けています。週に1回同じクリニックの訪問看護による健康管理を受け、24時間連絡可能な体制で相談も出来ています。専門医への受診は家族対応で情報は書面と口頭でやり取りし、眼科や歯科、訪問リハビリは必要や希望に応じて受けている方もいます。	
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師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にあり方については、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。	入居時に重度化した場合の指針について説明し、家族の意見を尊重して主治医と相談しホームでの看取り支援が可能な事を伝えてあります。実際に食事が摂れなくなってきた場合は医師と家族を交えて三者で話し合い、家族の意向にそって入院や看取り支援等方針を決めています。支援の際は訪問看護師にアドバイスをもらい、家族にも面会を増やしてもらおう等の協力を得ています。看取り支援の勉強会についてはケース毎に経験のある職員が話をしています。	
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	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	併設ディ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。	消防訓練は年に2回昼夜を想定し、今年度はコロナ禍のためホーム独自や併設事業所と合同で通報や避難誘導、水消火器での訓練を行っています。訓練の内容は運営推進会議で報告し、水害時は保育園の避難場所となる取り決めをしています。備蓄については3日分の水や食糧、カセットコンロ等を備えています。	
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	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。	接遇マナーや認知症、倫理・法令遵守等の研修を行い言葉掛けや対応等について学ぶ機会があると共に日々チェックシートを行ってから支援に入っています。利用者は人生の先輩であり尊厳を持つ事や丁寧でわかりやすい言葉掛けに努めています。不適切な場面があれば管理者が注意し、職員間でも注意し合える環境作りに努めています。また同性介助の希望があれば配慮しています。	
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、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。	法人の献立表を基本に職員が利用者の希望や旬の物、暦の上での行事食等に配慮し献立を立て、近くの商店街やスーパーで買物し、昼食は惣菜の注文をし他はホームで調理しています。携われる利用者には野菜の下搾えや食器洗い、テーブル拭き等をしてもらっています。誕生日には寿司の出前や敬老会には天ぷらをしたり、また近くの饅頭屋に注文する等食事が楽しみなものになるよう支援しています。	
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いただきます。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。	介護記録に排泄の記録をし個々のパターンの把握に努め行動も観ながら誘導し日中は座位が取れない方以外はトイレでの排泄を基本とし、状況により二人介助で支援しています。布の下着で過ごしている方もおり失敗を減らし現状を維持出来るよう支援に努め、夜間は個々に合わせおむつに変更する方もいます。支援方法等についてはカンファレンスで話し合い自立に向かうよう支援しています。	
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。	入浴は週に2回午後時間帯で支援し、希望に応じて回数を増やす事も可能です。湯は一人ずつ入れ替え、時々入浴剤を使用し、職員とマンツーマンでゆっくり話をしながら入ってもらっています。脱衣所と浴室の温度差に配慮し、入浴を拒否する方には声を掛ける職員の変更や時間を代え、次の日に変更する等無理の無い入浴につなげています。	
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、その人にあつた楽しみ事、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に支援している	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。	コロナ禍以前は散歩や買物、季節毎の初詣や花見、紅葉見学等に出掛けたり、家族と自宅に帰る方もいました。現在はベランダで花の水やりや歩いてもらう等の外気浴を行い、通院で家族と出掛ける方もいます。複合施設のため玄関先にも出難い状況ですがコロナ収束後には散歩等の再開を利用者と楽しみにしています。	
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、職員と一緒に掛付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。	リビングには季節の飾り付けや利用者と一緒に作成した貼り絵等の作品を飾り季節を感じてもらったり、行事の写真を掲示しています。テーブルの配置は感染予防のため離したり相性を考慮しており、ソファも寛げるよう置いています。加湿器を置き、換気を行い温湿度計や利用者の体感を聞いて確認しながら温度調整し、掃除や手すりの消毒を行い清潔保持に努め快適に過ごせる空間作りを行っています。	
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。	入居時に馴染みの物を持って来てもらうよう伝えており、利用者は使い慣れたテレビや椅子、洋服等を持参し、大切にしている仏壇や家族の写真、人形、趣味の将棋盤を側においている方もいます。配置は動線を考えながら家族と相談し行い、生活習慣等希望にそって布団で休む事も可能です。また居室の掃除は職員が毎日掃除機掛けを行い居心地良い居室となるよう努めています。	
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。		