

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	4590100550		
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上北方		
所在地	宮崎市大字上北方717-1		
自己評価作成日	平成30年7月6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	http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/45/index.php
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	一般社団法人 宮崎県介護福祉士会		
所在地	宮崎県宮崎市原町2-22 宮崎県福祉人材センター人材研修館内		
訪問調査日	平成30年8月29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)】

入所されているご利用者が、出来るだけキッチンに入っていたり、日々お誘いしています。その日の気分や体調によりますが、具材をきったりと調理をされる日もあったり、食器洗いを全部して下さる日もあったり、何もされない日もあったりしています。起床、就寝もその日のご本人の気分にお任せしています。日常に意思決定を大事にすることを心がけています。年に2回程ですが、ご利用者だけのほほえみ自治会総会を開いて、席替えや食事の時間等をご自分たちで決定できるようお手伝いしています。

【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)】

職員は、入居者一人ひとりの人格及びプライバシーを尊重し、安心してゆったりした生活が送れるよう本人の生活リズムを大切にしている。一日のスケジュールや食事も強制することなく、本人のペースに合わせている。入居者及び職員は、お互いに笑顔で「ありがとう」の言葉を交わしている。入居者の生活の質を高めるリハビリの一環として、講師の指導により陶芸を実践してもらい、作品を展示している。家族からの意見や要望を得る方法として、家族会では職員が席を外して家族だけで意見を出し合う時間を設けたり、又、ニチイ学館本部が「顧客満足度調査」を実施し、出された意見を運営に反映させる取り組みを行っている。

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)	○	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、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

[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	自分たちで作った理念に添って実践につなげている	理念は職員全員で意見を出し合っ分り易いことばで作られている。職員は共有、意識付けをするために自分たちで考案し、ミーティング時に親しみやすいメロデーをつけて唱和している。	
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	家族会を発足し家族会を地域の一員として意識していただけるよう活動している	ホームは自治会に加入している。畑の野菜の差し入れがあったり、夏祭りや十五夜祭りを回覧板で案内してもらい、近隣の子供達の来訪がある。又、地域の行事に参加するなど積極的に近隣と触れ合っている。	
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	認知症カフェを開催している		
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	2ヶ月に一回開催し、積極的に意見交換している	会議には、地区の区長や民生委員、家族などの参加があり、ホームが取り組んでいる内容を報告し、意見をもらっている。職員の人材を紹介してもらおう等ホームに対する理解、協力が得られている。	
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	認知症ネットワーク事業の研修に参加している	地区包括支援センターを通じ、年2回開催される研修に参加したり、介護保険更新時の相談など連携を密にとりながら協力関係を築いている。	
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	社外研修を受け、おとしこみしている	管理者及び職員は身体拘束の内容とその弊害を認識している。月1回の勉強会でも確認し合いながら、拘束の無いケアの実践に努めている。	
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ざされることがないように注意を払い、防止に努めている	少しの言葉のニュアンスや態度で虐待に繋がることをお互いにチェックしている		

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
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	対象者なし		
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	契約前に目を通してもらい、当日あらためて説明している		
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	会社独自の顧客満足度調査を行っている	家族会や家族の満足度調査により意見や要望を把握し、それらを運営に反映させている。食材が咀嚼困難であるとの家族の要望を受け、食事形態を変更した事例がある。	
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	業務ミーティングを活用している	管理者は職員の意見や要望を聴く姿勢がある。職員の意見を受け、足に拘縮のある入居者に対し、家族の了解を得てリハビリ療法を取り入れた経緯がある。	
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	キャリアアップ制度がある		
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	年間計画に基づいて研修を実施している		
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	グループホーム連絡協議会や外部研修に参加する機会を作っている		

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
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	センター方式を使ってアセスメントしている		
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	面談には時間をゆっくりとるようにしている		
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	介護タクシーの方々にも良くしていただいている。福祉相談員と環境等について相談している。他、医療系の連携もとれている		
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	常に声かけを行い、家事などの出来るところを一緒にしている		
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	センター方式シートの記入にご家族も参加していただいたりしている		
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	近所の方と祭りで触れ合ったりしている	友人や知人の来訪がある。手紙などの支援を行っている。馴染みの理容師さんが定期的に訪問し、散髪や髭剃りなどを行っている。オレンジカフェや祭りに参加し、馴染みの人との出会いがある。	
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	ご利用者同士ののはしわたしをしている		

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
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	契約が終了した後も暑中見舞いのやり取りをしている		
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	していること、わかることを全員で情報共有し、本人の思いを知るための話し合いをしている	認知症の人のためのケアマネジメント方式を活用して思いや意向を把握している。入居者の表情を見ながら言葉を選び、声掛けをしている。	
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	家族から情報を集めたり、本人の回想などから把握に努めている		
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	ご利用者の変化、一日の様子等、スタッフ同士で情報の共有を行っている		
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	カンファレンス、担当者会議等、スタッフ同士での情報共有につとめている	介護計画は本人や家族の意向を踏まえ、職員全員で意見を出し合って作成している。計画は6か月毎の定期的見直し及び入居者の体調に応じて随時の見直しを行い、現状に即した介護計画を作成している。	
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	介護記録や支援経過に記録している		
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	柔軟な対応は心掛けているが、無料の社会資源が困難で有料なものが多く、家族の了解を得て取り入れている		

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
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	地域資源は家族、職員、医療系に限定されがちである。資源を増やしたいと考えている		
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	主治医との連携は密にとれるように動いている	本人・家族の希望するかかりつけ医を支援している。受診や通院は家族同行としているが、状況によっては職員が同行し、情報の共有を図っている。3医療機関の協力医による往診がある。	
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	往診や訪問看護師の健康チェックの際に、心配なことはその都度に相談し適切な受診が出来るようにしている		
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。	定期的に医療連携室を訪ねている		
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	家族と主治医の面談を密に取れるように仲介している	「重度化した場合における対応に係る指針」により入居時に意思の確認を行っている。協力医や訪問看護との連携が得られており、安心して納得した最期を迎えられるように随時意思を確認しながら取り組んでいる。	
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	急変、事故時の対応を常に確認し、的確に処理出来るように努力している		
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	年4回の訓練を職員全員で取り組んでいる	災害対策に関するマニュアルが整備されている。ホームは立地的に高台に在るので川の増水時は地域の避難場所として確保されている。地域消防団や住民参加による避難訓練を年2回、更に職員による確認の為の訓練を年2回実施している。	

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	一人ひとりに合った対応をして、言葉かけにも注意する	職員は入居者を年長者として敬意を払い、優しく笑顔で声掛けをしている。失禁時も誇りやプライバシーを損ねるような対応をしないように心掛けている。	
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	入浴やトイレ誘導時、声かけを行い拒否がある場合は無理強いしない		
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	一日のスケジュールを決めているが、本人の希望に添って行っている		
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	毎朝、鏡を見ていただきながら、髪を整えるなど支援している		
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	料理の下ごしらえが出来る方には協力してもらい、その方の能力に応じた作業をしてもらっている	食事は入居者と職員が同じテーブルを囲んで、「美味しいね」等と会話しながら楽しく食べていた。テーブル拭きや食器洗いは入居者個々の力を活かしながら場面作りの工夫を行っている。	
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	水分はご利用者からの訴えはあまりないので、記録を見ながら注意して支援している		
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	毎朝、洗面所に促し口腔ケアを行っている。出来ない方は支援している		

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
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	トイレに頻繁に誘い、自身でできる方は見守り、出来ない方は介助を行っている	排泄チェック表を利用している。トイレ誘導の声かけや布パンツ、尿漏れパッドなどは入居者に合わせて利用しており、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	便秘になりにくい食品を提供している、また腸が活発に動きやすくなるように、個々にマッサージをしている		
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	入浴を希望される時はすぐに対応するが、居煮の強いときは無理強いしない。また時間をおき、声かけ行う	浴室・浴槽には適所に縦や横の手すりが設置されており、入浴時には安心感がある。入浴を拒む人に対しては、その人に合ったことばで声掛けしたり、タイミングによる支援を行っている。	
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	その人に合った希望の時間で休んでいた		
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	服薬ファイルに薬と説明書を入れて薬の名前、効能効果がわかるようにしている		
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	食事の準備や食器洗いなど、ご利用者にお願ひしたりまた、スタッフと一緒にやることで少しでも日々の張り合いになればと思っている		
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支援している	花見見学に外出したり、博物館に外出している	家族の了解を得て、介護タクシーを利用したり桜見や菖蒲園等へ季節の花見に出かけている。ホームの敷地である駐車場を利用して、お茶会や食事会を行うなど戸外に出かける機会を作っているが、日常的な外出支援には至っていない。	入居者がホームの中だけで過ごさずに、家族や地域住民の協力を得ながら外出支援を行うなど、気分転換や五感刺激の機会としての外出が活用されるよう更なる取り組みを期待したい。

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	お金は家族の管理になっている		
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	年賀状は取り組んでいるが、日常的には不十分		
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	季節に応じて飾り付けを変えている。また水周りなどは床が濡れていないか、排水溝は汚れていないか気持ちよく過ごせる様に心がけている	居間には入居者の目線に合わせた位置に大きめの時計が掛けられてある。又、ゆったり座れるソファが置かれ、縫いぐるみを抱きかかえた気の合った入居者同士が座っていた。浴室には適所に縦や横の手すりが設置してあり、入浴時には安心感が得られる工夫がある。	
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	居室で休まれたり、食堂で過ごされたり本人の沿った場所で過ごしていただいている		
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	使い慣れたもので生活してもらえるように家族との連携をとっている	居室にはテレビやカレンダー、家族の写真、使い慣れた椅子などの品々が持ち込まれ、入居者の居心地の良さを配慮している。	
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	トイレの位置や自分の部屋、ホールでの自分の場所は変化のないようにしている		