

### 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	0190400127		
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八軒東(はまなす)		
所在地	札幌市西区八軒7条東5丁目4-45		
自己評価作成日	平成25年3月10日	評価結果市町村受理日	平成25年3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)】

入居者ご本人、ご家族の希望、要望の把握、対応に力を入れて支援しています。心身ともに健康で暮らせるように、日常の心のケアと協力医療機関の定期的な往診で健康管理に努めています。運営推進会議では地域の方や家族の方と交流を深め、様々な方に参加していただくように努めています。

事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度の公表センターページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL	<a href="http://www.kaigokensaku.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_2012_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0190400127-00&amp;PrefCd=01&amp;VersionCd=022">http://www.kaigokensaku.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_2012_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0190400127-00&amp;PrefCd=01&amp;VersionCd=022</a>
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	タンジェント株式会社
所在地	北海道旭川市緑が丘東1条3丁目1-6 旭川リサーチセンター内
訪問調査日	平成25年3月27日

【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)】

町内会の総会に参加して、地元の人々からの要請で介護保険制度や介護に於ける基本的な情報を講習会で情報発信や地域の困りごとなどの相談を受けるなど、事業所の持つ力を地域に還元する取り組みをしている。また、町内会の人たちが参加して、火災避難訓練の実施や新年会等の会合出席で日常的な交流の機会を作ったり、地域の見守りを相互に行うなど協力関係を築いている。音楽療法への参加や手打ち蕎麦やハンドベル、実習生の受け入れで認知症に関する理解や広報に努めている。

. 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)	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)
57	利用者や職員が、一緒にゆったりと過ごす場面が ある (参考項目:18,38)	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)
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)	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)
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)	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
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)	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
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)	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにお おおむね満足していると思う
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)		

## 自己評価及び外部評価結果

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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	地域の中で家庭的な環境の下、お互いに支え合える繋がりを大切にするという理念を掲げ、職員同士共有し合い実践に努めています	地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所独自の理念をつくりあげ、朝礼時で唱和し、職員間で共有し、その実践につなげている。	
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	地域内、所属している町内会の催し物に参加し地域との交流に努めています	町内会の総会に参加して、地元の人々からの要請で介護保険制度や介護に於ける基本的な情報を講習会で情報発信や地域の困りごとなどの相談を受けるなど、日常的な交流に取り組んでいる。	
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	運営推進会議等を通して認知症の理解を深めていただくようにし、その都度話し合いを持っています		
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ヶ月毎にホーム運営状況を報告するとともにその場で議題にあがったことも話し合い今後の運営に活かして行けるよう取り組んでいます	運営推進会議を定期的開催し、地域の防災対策や火災避難訓練等具体的に話し合い、そこでの意見をサービス向上に活かしている。	
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取り組んでいる	毎月ホーム状況を市の介護保険課に報告を行い、また、区の管理者会議に積極的に参加し情報交換を行っています	市担当者との情報交換や研修会参加等で協力関係を築くよう取り組んでいる。	
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「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	身体拘束についての理解を深めるためホーム会議等で研修を行い職員一人ひとりの意識を高めケアに取り組んでいます	指定基準における禁止の対象となる具体的な行為をホーム会議や内部研修会の実施で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。	
7		虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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	虐待防止マニュアルに基づいてホーム内研修を繰り返し行ったり、また外部研修の参加を促す等を行っています		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	ホーム内研修で権利擁護に関する制度の理解を深めることを行い活用できるよう努めています		
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	契約を取り交わす際、十分な時間を設け説明を行うとともに後日、不安や疑問点があがった時も随時対応を行う旨を説明しています		
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並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	家族会での意見交換や要望、苦情等を随時受け付ける為苦情BOXを設置する等を行い運営に反映させています	家族会の開催や事業所主催の行事案内で参加を呼びかけ、家族や来訪者等が管理者、職員並びに外部者へ意見や苦情等を言い表せる機会を設けている。また、法人独自のアンケートの実施や苦情等の受付箱を設置している。	
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	定期的な面談やホーム会議での話し合いを行い反映させるよう努力しています	年1回個人面談の実施やホーム会議等を通じて意見や要望、提案を聞くよう機会を設け、運営に反映できるように努めている。	
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	代表者は職員の評価を行うとともにその職員の状況把握に努め、職場環境、整備に努めています		
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	随時、法人内外の研修の参加を促しています		
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	西区グループホーム連絡会に参加し同業者との交流を図りそれを活用しサービスの質の向上に取り組んでいる		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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 サービスの利用を開始する段階で、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	入居前からご家族及びご本人のヒアリングを徹底しアセスメントを十分行い入居後も環境の変化等、心理的症状を理解し不安の軽減を行うよう努めています		
16		初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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	ご家族様にも自拠点の現状を理解していただけるように努め、不安や質問を受けいれるよう努めています		
17		初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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	今、必要なケアを随時遂行できるようご本人、ご家族の話聞き支援するよう努めている		
18		本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	家庭環境の下、できる事できない事を理解しお互い支えあう暮らしを送れるよう関係を築いています		
19		本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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	日々様子を随時報告し一緒に過ごす時間を大切に、より良い関係が築いていけるよう支援しています		
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	ご家族様に限らず、仲の良い友人、知人をご家族と相談した上で受け入れ関係が途切れないよう支援に努めています	生活歴や本人の希望・意向を把握し、馴染みの人や場所との関係が途切れないように支援に努めている。	
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	共同生活が基本の為、コミュニケーションが上手くとれない方には職員が仲介し、孤立せずにお互い支えあえるような関係構築に努めています		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	継続的な係り必要としている利用者や家族には関係性を大切にしよう努めています		
<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	毎日のコミュニケーションや身体状況の変化によって現状受け止め、希望や意向の把握に努めている	一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向を日常業務や家族の希望、コミュニケーション等を通じ把握に努め、本人本位に検討している。	
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	センター方式を活用しアセスメントを行い、また、随時家族や友人、知人にも生活歴や馴染みの暮らしを聞いて把握に努めている。		
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	介護記録を通して一日の流れ、過ごし方等、現状の把握に努めている		
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	アセスメント、モニタリング、カンファレンスを繰り返しご家族も含めサービスに関わる全ての方がご本人の能力を最大限に発揮できる介護計画を作成するように努める	アセスメントやモニタリングを通じて、本人、家族の意見や要望、職員の意見やアイデアを反映して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	日々の様子、状態を介護記録、管理日誌に残し介護計画の見直しに活かしている		
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	ご本人やご家族の今ある希望、要望を最優先に考え柔軟な支援を行っています		
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	ご本人の能力に合わせ地域ボランティア等を活用し支援しています		
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	入居時にご本人や家族の希望を優先していますがホームの提携医師による往診が主になっています	医師の往診や訪問看護の利用で適切な医療を受けられるように支援している。また、本人や家族の希望するかかりつけ医となっている。	

自己評価	外部評価	項目	自己評価		外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容	
31		看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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	毎週火曜日に看護師が来訪し、健康チェックを行って頂いています。その他、特変時のアドバイスを頂き日々の健康管理に活かしています			
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、また、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。又は、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。	入院時や退院時には病院と連携を図り情報交換を行っています			
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、事業所ですることを十分に説明しながら方針を共有し、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居時に重度化した場合における対応に係る指針を開示し早い段階で本人や家族と話し合い主治医を含め話し合いを円滑に行う為に取り組んでいます	重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人や家族と話し合い、事業所ができることを十分に説明しながら指針を職員間で共有している。		
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	緊急時対応マニュアルにそって対応しています。			
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	年に2回避難訓練を実施し地域住民にも声をかけ協力していただいています。運営推進会議においても地域住民の役割(できる事)等話を合っています。	町内会の人たちが参加して、火災避難訓練の実施や新年会等の会合出席で日常的な交流の機会を作ったり、地域の見守りを相互に行うなど協力関係を築いて、防火対策で避難経路の確認、消火訓練などを一緒に行っている。		
<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	一人ひとりの人格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	社内研修やホーム会議を利用し入居者様一人一人の人格の尊重を守るように声かけ心がけています	内部で接遇やプライバシーの研修会を実施し、誇りやプライバシーを損ねるような言葉がないように周知している。		
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	できる事、できない事を把握した上で自己決定できるように心がけています			
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、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	業務優先ではなく入居者の体調や気分等を考え支援しています			
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	職員の思いよりご本人の気持ちを優先し支援しています			

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	咀嚼状況や嚥下状態を考慮し、食欲をそそる見た目を重視し提供しています。	給食委員会で一人ひとりの嗜好の把握や好み、力を把握し、職員と一緒に調理の準備や後片付け等を行っている。	
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	入居者様の嗜好に合わせメニューを考え工夫し、量、バランス、水分量を一日を通して確保できるよう支援しています。		
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	毎食後、口腔ケアを行い義歯は毎日洗浄剤にて除菌を行っています。		
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	介護記録に排泄チェックを行い排泄パターンを把握して失禁回数を減らすよう努めています	排泄パターンを排泄チェックで把握し、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。	
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	バランスを考慮した食事メニューを考え、また体操を行う等、日中帯の活動量を増やし、予防に取り組んでいます		
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	一人一人の体調や気分を考慮し実施している。拒否が見られる入居者様には声かけを工夫して支援しています	一人ひとりの生活習慣やその日の希望に沿って週2回を目安に入浴支援している。また、声掛けの工夫で拒否の強い本人にも対応した支援が行われている。	
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	職員の都合で支援すること無く、ご本人の意思を第一に考えて支援しています		
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	服薬マニュアルにしたがって支援している。薬変更があった時は周知徹底し入居者様一人一人の薬の把握に努めています		
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	入居者様の嗜好に合わせたレクを工夫し楽しんでいただけるように支援しています		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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。また、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、体調、気分を考慮し散歩をしたりご家族の協力を得て外出しています	一人ひとりのその日の希望にそって、桜見物や公園散策、動物園見物や北海道神宮等に出かけたり、地域の喫茶店で音楽療法に参加するなど普段行けないような場所への訪問支援をしている。	
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	運営上ご本人個人での金銭管理は行っていませんが、手元にお金を持っていると安心するお客様もおられますのでその場合は話し合いをさせていただきます		
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	ご本人様の希望により対応しています		
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	共用スペースは臭い、音等に常に気を配り対応している。季節感を取り入れる為、行事に合わせた飾りつけを行っています	手作りの作品の掲示や季節毎の飾りつけ、桜見物等の行事参加の写真等が飾られて本人が居心地良く過ごせるよう工夫をしている。また、利用者にとって気になる臭いや音の大きさ、光の強さは感じられない。	
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	一人になれる場所を共用スペースに作り気のあった仲間と過ごせるよう席も工夫しています		
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	配置による危険リスクを踏まえ、ご家族に相談しご本人の状態に合わせた家具や使い慣れた物を使用し、居心地よく過ごせるように工夫している	居室には、使い慣れた家具や寝具、仏壇等が持ち込まれたり、家族の写真が飾られるなど本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている。	
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」や「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	わかりやすい目印等を設置したりと自分でできる、自分で行ける支援を意識しケアにあっています		

## 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	0190400127		
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八軒東(すずらん)		
所在地	札幌市西区八軒7条東5丁目4-45		
自己評価作成日	平成25年3月10日	評価結果市町村受理日	平成25年3月29日

事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度の公表センターページで閲覧してください。

基本情報リンク先URL [http://www.kaigokensaku.jp/01/index.php?action=kouhyou\\_detail\\_2012\\_022\\_kani=true&JigyosyoCd=0190400127-00&PrefCd=01&VersionCd=022](http://www.kaigokensaku.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_2012_022_kani=true&JigyosyoCd=0190400127-00&PrefCd=01&VersionCd=022)

## 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	タンジェント株式会社
所在地	北海道旭川市緑が丘東1条3丁目1-6 旭川リサーチセンター内
訪問調査日	平成25年3月27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)】

要介護度が高く、意思の疎通、コミュニケーションが困難な入居者が多い為、身体機能の維持、穏やかに過ごせるような支援を心がけています。  
容態特変時の医療機関との連携、ご家族との連携、緊急時マニュアルの徹底を行い、スタッフはチームケアの重要性を理解し日々邁進しています。

## 【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)】

--

. 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)	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)
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)	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)
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)	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)
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)	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
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)	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
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)	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにお おおむね満足していると思う
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)		

## 自己評価及び外部評価結果

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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踏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	地域の中で家庭的な環境の下、お互いに支え合える繋がりを大切にするという理念を掲げ、職員同士共有し合い実践に努めています		
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	防災訓練等で地域の方の協力をお願いし交流を図っています		
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	運営推進会議を通して認知症の知識、支援方法を話し対応しています。町内会の総会に出向き講話も考えています		
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ヶ月毎にホーム運営状況を報告しそこであがった意見を今後の運営に活かしていけるよう取り組んでいます		
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	毎月、市の介護保険課に報告を行うとともに区の管理者連絡協議会とも連携をとり協力関係を築くよう取り組んでいます		
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「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	研修等で身体拘束について理解を深め身体拘束をしないケアに取り組んでいます		
7		虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等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	虐待防止マニュアルに基づいてホーム内研修を繰り返し行い必要に応じて外部研修の参加を促すことを行っています		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	ホーム内研修で理解を深めることを行っています		
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	契約時のみならず不安や疑問点が上がったら随時対応を行っています		
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並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	家族会での意見交換や、要望、苦情等を随時受け付ける為苦情BOXを設置する等を行い運営に反映させています。		
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	定期的な職員面談やホーム会議、チーム会議での話し合いを行い反映させるよう努めています		
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	代表者は職員の評価を行うと共にその職員の状況把握に努め、職場環境、整備に努めています		
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	随時、法人内外の研修の参加を促しています		
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	管理者協議会や西区GH連絡会に参加し同業者との交流を図り、その活動を等してサービスの質の向上に取り組んでいます		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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 サービスの利用を開始する段階で、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	入居前からご家族、及びご本人のアセスメントを十分行い入居後も環境の変化等、心理的な症状を理解、把握し不安の軽減を行うよう努めています		
16		初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、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	入居前の内覧を含め現フロア状況を説明、理解していただき、不安や質問を受け入れるよう努めています		
17		初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、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	ケアプランに固執せず「その時」に必要なケアを実施できるようご本人、ご家族の話を随時聞き、支援するように努めています		
18		本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	家庭環境の下、できる事、できない事を理解し、お互い支えあう暮らしを送れるように関係を築いています		
19		本人を共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、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	日々の様子を随時報告し、一緒に過ごす時間を大切に、より良い関係が築いていけるよう支援しています		
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	ご家族に限らず、仲の良い友人、知人をご家族と相談した上で受け入れ、関係が途切れないよう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	コミュニケーションが上手くとれない方には職員が仲介し、孤立せずにお互い支えあえるような関係構築に努めています		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	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	継続的な係りを必要としている利用者様やご家族にはその後の関係性を大切にしよう努めています		
<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	毎日のコミュニケーションや身体状況の変化によって現状を受け止め、希望や意向の把握に努めています		
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	センター方式を活用しアセスメントを行い、また、随時家族や友人、知人にも生活歴や馴染みの暮らしを聞いて把握に努めています		
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	介護記録を通して一日の流れ、過ごし方等、現状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	アセスメント、モニタリング、カンファレンスを繰り返し、ご家族も含めサービスに関わる全ての方が利用者ご本人の能力を最大限に発揮できる介護計画を作成するように努めています		
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、状態を介護記録、管理日誌に残し介護計画の見直しに活かしています		
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	ご本人やご家族の今ある希望、要望を最優先に考え柔軟なサービスを心がけています		
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	ご本人の能力に合わせ地域ボランティア等を活用し支援しています		
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	入居時にご本人や家族の希望を優先していますがホームの提携医師による往診が主となっています		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員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	毎週火曜日に看護師が来訪し、健康チェックを行っています。その他、特変時のアドバイスも頂き日々の健康管理に活かしています		
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、また、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。又は、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。	提携医療機関と連携をとり、入院先には既往歴や最近の様子などすぐ説明できるようにしています		
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、事業所で行え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	提携医からの診断を含めご家族と相談し、今後起こりえる病気について、又はその時の対応方法についてご家族の理解を得ています		
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	緊急対応マニュアルを作りスムーズに動けるよう個人別ファイルに必要事項を添付しています		
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	防災訓練を4、10月に行いスタッフ、入居者、地域の方が参加しています		
<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	一人ひとりの人格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	利用者の生きてきた人生の中でふれてほしくないことがあると考え、慎重に言葉かけを行い対応しています		
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	利用者の意思を伝えやすい声かけを行い気持ちを引き出すよう努めています		
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	利用者のその日の体調を見極め、無理せずその日のペースで支援しています		
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	利用者に洋服を選んでいただいたり、散髪も希望を聞いてカットしていただいています		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	利用者が手伝える時は職員と一緒に食事の用意、片付け等を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	食事、水分量は記録に残してバランスよく栄養を摂っていただいています		
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	毎食後、口腔ケアを実施しています。食べ残しや痰等もスポンジ等で綺麗に取っています		
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	入居者個々の排泄パターンの把握に努め、タイミングを見て声かけトイレ誘導を行っています		
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	繊維の含んだ食品、ヨーグルト等を提供し無理のない運動もしていただいています		
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	基本週二回と決めています。常に体調の変化を見て個々の必要に応じて入浴を行う時もあります		
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	一人ひとりの一日の流れを見て体調管理に努めています		
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	服薬の働きと注意事項を理解して誤薬がないように相互確認を行っています		
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	一人ひとりの好きなことができるようにお話を聞くと共に色々なレクを計画して活力のある日々を過ごしていただけるよう支援しています		

自己評価	外部評価	項目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
49	18	<p>日常的な外出支援</p> <p>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。また、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</p>	<p>本人の体調を見て、戸外へ出掛けることができる時はスタッフ同行で普段いけないところや近隣の散歩にも出掛けます</p>		
50		<p>お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>お金を持っていることで安心されるお客様にはご家族の協力のもとお金を所持していただいています</p>		
51		<p>電話や手紙の支援</p> <p>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</p>	<p>家族と連携を取り本人自ら電話をしたりしています</p>		
52	19	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>廊下や居間には季節ごとの行事の飾りをし、共有の空間は明るく適度な温度で穏やかに過ごせるように心がけています</p>		
53		<p>共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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</p>	<p>テーブルの座席は気のあった人を側にするなど仲良く過ごせるように工夫しています</p>		
54	20	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>ご本人の使い易いように物を配置して好みの物を置いていただいています</p>		
55		<p>一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>建物内部は一人ひとりの「できること」や「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</p>	<p>トイレには目立つように札をつけ場所を分かりやすくし、迷わずトイレに行けるよう工夫しています</p>		

## 目標達成計画

事業所名 ニチイケアセンター八軒東

作成日: 平成 25 年 3 月 28 日

## 【目標達成計画】

優先順位	項目番号	現状における問題点、課題	目標	目標達成に向けた具体的な取り組み内容	目標達成に要する期間
1	22	現状、契約終了後はホームから連絡をすることは殆ど無く、係りが必要なご家族様からの連絡により関係性を維持しています	契約終了後もご家族やご本人との関係性を大切にし相談や支援を行う	契約終了時(退去時)に、定期的にホーム側から連絡をしてもよいかを尋ね継続的な係りを増やす	12ヶ月
2	29	現在の地域資源の状況、係りを持てる地域資源の把握が必要	今現在の地域資源状況に固執せず、入居者一人ひとりが楽しむことができるよう支援する	地域の方の情報、地域支援包括センターや社会福祉協議会等の情報収集を行い、地域資源の把握に努める	3ヶ月
3	34	職員に緊急時対応マニュアルの必読は要請しているが、経験が浅い職員や新入社員等は、いざその場に居ると混乱してしまうことが懸念される	全ての職員が急変時や事故発生時に落ち着いて対応できるよう、日々、危機意識を持ち支援する	いろいろなパターンの研修や入居者一人ひとりの緊急時対応の研修、訓練を行う	12ヶ月
4					
5					

注1)項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入して下さい。

注2)項目数が足りない場合は、行を追加して下さい。