

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	2794000204		
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豊中少路 認知症対応型共同生活介護(3階こすもす)		
所在地	大阪府豊中市少路1-4-5		
自己評価作成日	平成27年6月15日	評価結果市町村受理日	平成27年10月8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)】

ニチイ学館では「認知症について」を重点に管理者研修を行い、拠点でも全スタッフに研修を行うように義務づけられています。拠点では認知症の専門施設としてお客様の対応、技術が素晴らしいものであるように心がけております。お客様やご家族からここに入居して良かったと感謝の声もあり、運営推進会議の出席者も毎回5~6名のご家族の出席があり地域や行政の出席も含め多くの声を聞いています。また、この2年間で半数以上の入居者の入れ替わりがあり、介護度の重い方が減少して日々のレクリエーションの充実が出来てきており、外出行事も行える様になりお客様から、ここから見えるモノレールが何処へ行くのか質問があり「空港」の答えに飛行機を見たいの声を聞き、モノレールに乗り、空港まで「空の見学会」も行ないました。お客様の声を拾い、少しでも楽しい時間が過ごせるように努めています。

※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.kaijokensaku.jp/27/index.php?action_kouhyou_detail_2014_022_kani=true&JigyosyoCd=2794000204-00&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27年7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)】

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

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	全スタッフが社内研修で理念の共有を受け、朝礼で唱和しています。事業所の理念も掲げ会議等で落とし込みを実践しています。		
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	地域連絡会は必ず参加して、ホームのアピールをしています。買い物も出来る限り近隣の店舗に行っています。散歩の時は、地域の方との声掛け(会話)も大切にしています。		
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	随時見学の希望も受け、電話相談にも丁寧に対応しています。		
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	毎回ご家族様の参加が数名あり、報告や参加者全員の意見交換を行い、サービス向上に活かしています。又、家族様の要望で認知症についての勉強会も行いました。		
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	運営推進会議に参加して頂き、意見や指導を頂いています。又、相談があれば市役所に直接赴いたり、電話をしています。		
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	新しいスタッフは、社内研修で身体拘束について講義を受け、ホームでもホーム会議で研修をして、落とし込みをしています。		
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	研修等で全スタッフに指導を行ない、丁寧な介護を指導しています。又、小さな事にも気づき、報告をするようにも指導しています。スキルの低いスタッフは、個人指導しています。		

ニチイケアセンター豊中少路(3階こすもす)

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
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・ケアマネジャー・リーダーが研修を受け、個々の必要性があれば、関係者と話し合えるようにしています。又、介護福祉士も介護職員14名中9名おります。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	契約時には、契約書と重要事項説明書をすべて読み上げ説明を行い、質問にも答えて理解・納得を頂いています。		
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	常時意見や要望があれば承る時間を取り、スタッフからも聞き取りを行い話し合いをしています。運営推進会議でもご家族様の意見を聞きだせるように対応して、いろんな方の意見を頂いて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	ホーム会議では、営業戦略会議も設け運営についての報告や意見を聞いています。又、日々の中でもスタッフからの意見や提案は聞いて、反映しています。		
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	個人面談を行い、スタッフの要望を聞き反映させられる様に努めています。しかし、1人ひとりの認識の違いや要望もあり難しいものがあります。各自向上心を持ってもらえるように、時間をかけて面談をしています。		
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是与えられています。又、毎月のホーム会議でも研修を行なっています。		
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	事業所連絡会や地域連絡会・地域包括の有志の会にも参加しています。他の事業所見学も行い、サービスの向上に反映させています。		

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
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	電話での問い合わせや見学に来て頂いた段階で相談を受けています。ご入居が決まるとアセスメントを行い、要望や不安等のカンファレンスも行い、安心して頂け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	入居時の暫定介護計画で要望等をニーズに入れ、総合的な援助方針としてお客様が早くホームに馴染める様に計画をたて、安心して頂ける関係作りに努めています。		
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	15・16の段階より相談やカンファレンスを行い、介護計画も納得して頂いた上でサービスを導入しています。		
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	出来る家事は一緒に行い、壁飾りやカレンダーも一緒に楽しみながら作り、楽しい会話もしています。ゲームや歌も一緒に行い、盛り上げています。		
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	お客様の小さな変化も気づき、ご家族様に報告・相談させて頂き、ご家族様と共に支えていく関係を築いています。		
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	ご家族様はもちろん、ご友人・近所だった人・知人の来訪にも明るく対応させて頂いています。遠くに居る家族様等とは、電話で話しが出来るように努めています。		
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	お客様の関係を把握して、リビングの席順等に良好な関係が出来るようにしています。又、スタッフが共に中に入り、談話も多くしています。		

ニチイケアセンター豊中少路(3階こすもす)

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
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	ご退去者に関してはご家族様の意向を大切に面会等をしています。日々の支援の中で築いた関係で、退去された家族様が新しい入居者を連れてきて下さることもありました。		
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	寄り添う介護で会話を大切にして、お客様の希望や意向を聞きだせるように努めています。困難な場合も日々のどんな声も聞き漏らさないようにして、フロアーカンファレンスで検討しています。		
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	入居前には、ご家族様からアセスメントを行い、センター方式に協力して頂いています。入居後も来訪時等には、アセスメントを行なうように努めています。		
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	毎日のバイタルチェック、様子の変化の気づきや過ごし方を報告・記録にしっかり残し、全スタッフが把握出来るようにしています。		
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	介護計画更新の時は、モニタリングやサービス担当者会議を行い、家族様にも説明を行い、意見を聞き介護計画を作成しています。		
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	介護記録にはしっかり記録をします。又、出勤時には記録の確認を行なうように指導しています。又、申し送り等も全スタッフが分かるように各フロアーの連絡ノートも活用しています。		
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	1人ひとりの状況を把握して、その人その時々ニーズを考えます。又、本人・ご家族様の要望にも応えられるようにも努め、支援やサービスを提供しています。		

ニチイケアセンター豊中少路(3階こすもす)

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
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	お客様が安全で豊かな生活が送れるように、地域の施設と協力体制を取っています。		
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し、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	ご本人・ご家族様の意向を尊重し、希望に応じた医療を受けて頂き、その医療と連携を図り、適切な医療が受けられるように関係を築いています。		
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	24時間・365日看護師とは連絡が取れる体制を整えています。		
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。	入院した場合には、お客様が安心して治療を受けられるように詳しい介護サマリーを作成しています。又、早期退院のカンファレンス・電話での話し合いを何度も行なっています。又、病院側の許可を頂き、食事の様子やリハビリの様子も見学させて頂いています。		
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	契約時にホームの出来る事・出来ない事を説明して、ご家族様の希望も聞き、出来る限りホームの生活を継続して頂く為に、医療関係とも連携を図り、重度化や終末期に向けてチームで支援をしています。		
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	ホーム会議等で研修をしています。又、管理者は24時間電話対応しています。		
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	自衛消防訓練を1階デイサービスと合同で年4回開催しています。拠点独自のマニュアルも作成しています。		

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
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	採用時研修での落とし込みがあり、ホーム会議でも頻繁に指導しています。出来ないスタッフには個人指導もしています。		
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	スタッフからの日々の聞き取りの中で、お客様の思いを大切に支援するように指導しています。話し合いも日々の中で頻繁に行なっています。		
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	1人ひとりのペースを把握して、その人に合った支援を努めています。出来る限り体調管理もしながら、その日の希望に添って過ごせるように努めています。		
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	自立のお客様には自己決定して頂いていますが、衣服の調節や忘れていたことの声掛けは支援しています。		
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	時々野菜の皮むき、味付けや盛り付けを一緒にしています。片付けで食器拭きもしてもらっています。		
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	1人ひとりの状態を申し送りや記録で確認・把握して、対応しています。		
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	毎食後の口腔ケアの声掛けや支援は徹底しています。又、月4回デンタル往診をして頂き、指導を貰っています。		

ニチイケアセンター豊中少路(3階こすもす)

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
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	排泄状況を把握して、トイレでの排泄が出来る様に支援しています。		
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	1人ひとりの排便の状況を把握して、なるべく自然排便できるように、ヨーグルトの提供・水分量の把握・運動等の支援をしています		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴は毎日行なっています。入浴の希望確認や拒否が多い方にはタイミングも考えた声掛けもしています。		
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	体調を見ながら日中の臥床も声掛けして、希望に応じています。起床も着床も希望に添って行っています。		
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	薬変更や頓用薬は記録に残しています。受診記録や薬品説明書の確認は、往診や通院後には必ず行うように、スタッフへ指示しています。		
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	個々の能力や楽しみを把握して、役割や楽しみ事を提供できるように支援しています。又、気分転換も考えて支援しています。		
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	1人ひとりの希望に添って、買い物の同行等を行っています。又、モノレールを見て乗りたいと希望が出た時には、モノレールで空港見学にも行きました。		

ニチイケアセンター豊中少路(3階こすもす)

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
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	お小遣いを預かり管理して、希望の日用品等に使って頂いています。		
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	電話をかけてほしいと言われた時はさせて頂いたり、手紙を書きたいと言われた時は書いてもらい、郵送しています。		
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	心地よい空間となるように、壁飾りや本棚の設置をしています。温度調整もお客様に合わせ、清潔で明るいホームにしています。		
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	共用空間が狭いですが、居心地よい空間作りをするため、テーブルの位置等もその時に合わせて配置しています。		
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	居室は備え付けのクローゼット以外はお客様の自由に家具等は持ち込んで頂いています。配置も相談にのりながら決めて頂いています。		
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	安全な歩行に配慮した家具等の配置をしています。居室には名札・トイレには「お手洗い」と見分けやすい様にしています。		