

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	2790400010		
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天保山(かもめ)		
所在地	大阪市港区港晴2-8-22		
自己評価作成日	平成27年2月16日	評価結果市町村受理日	平成27年5月29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.kaijokensaku.jp/27/index.php?action=kouhyou_detail_2014_022_kani=true&JigyosyoCd=2790400010-00&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	平成27年3月2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)】

認知症状の行動・心理症状の強い方が入居されている為、抑制剤を使わないで症状が緩和できるように対応を工夫しながらケアをしています。食材の買出しには近くの商店街を利用し、なじみの関係を続けています。誤嚥の可能性のある方にも、個別調理をして、食べることへの意欲を引き出し、健康でいられる食事作りをしています。近頃では、外出が車椅子の方が多くなりましたが、毎年の地域のイベントには、必ず参加して地域の方々と交流しています。地域の災害訓練は、海・川が近い為か津波避難訓練となり、近くの市営住宅での車椅子での3階までの避難を行いました。地域の方々にもホームの存在が知られるようになりましたので、地域貢献できるホームにしたいと考えています。認知症になっても、一人ひとりを大切に、笑顔が見られる毎日を過ごしていただけるように努力しています。

【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)】

--

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)	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)	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)
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、生き活きと働けている (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、安心して暮らせている (参考項目:28)		

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 ニチイケアセンター天保山(いるか)	毎朝申し送りで理念の唱和をしている。勤続年数の多いスタッフは実践で認知症の笑顔の大切さがりかいてできるようになってきた。		
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	食材の買出しが地域の商店の為、入居者・スタッフとは顔見知りの関係である。		
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	入居だけではなく、在宅においての対応の仕方の相談にのっている。		
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	運営推進会議の中で、地域の方々の認知症に対しての意見を聞き、今ホームの入居者の認知症状についてどのように対応しているかを話しあっている。		
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に取り組んでいる	事故報告は必ず行い、困難事例の相談にのってもらう。		
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「介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	高齢者虐待についての研修を行い、どんなことが身体拘束になるかを勉強している。どうしてもしないといけない時の手続きも学んでいる。		
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	何気ないことが虐待になっていることを学んでいる。		

ニチイケアセンター天保山(かもめ)

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	成年後見の制度を使われている入居者がいる為なぜその制度を使わなければいけないのか理解している。		
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	契約時に説明し、疑問点を聞くようにしている。説明以外に再度読み直していただき、納得の上、署名捺印していただいている。		
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	運営推進会議に家族に参加していただき、外部の方に意見を述べていただいている。家族会を年2回開催し、運営についての理解と意見を聞いている。		
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	月1回のホーム会議にて、現状の運営について理解を求め、より良いホーム作りをする為の意見を聞いている。		
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	給与が満足のものかわからないが、入居者との関係から、やりがいや喜びをみつけて働いている。		
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	職員の育成法人内の研修には、時間の許す限り参加してるが、外部研修も奨励している。		
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	区内のデイ事業所連絡会・地域密着型サービス連絡会に参加して、他事業所の意見を聞き参考にさせてもらっている。		

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	入居前の面談をしますが、ディサービスに行かれたりすると、そこに出向きどんな風に過ごされているかを見させてもらい、会話を多くとるようにしています。		
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	入居相談時に困りごとを聞いて、対応ができることをアドバイスします。出来るだけ在宅生活がつづけられるようにアドバイスの成果を聞くようにします。		
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	介護保険のサービスを受けていない人には、サービスの種類や、ケアマネを紹介したりしています。介護保険制度の説明もするようにしています。		
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	トイレ誘導をしないといけない方が大半ですのでどうしても一方的な働きかけになります。ニーズが誰のニーズかわからなくなるので、担当者会議では入居者本位のニーズについて話あうようにしています。		
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	自分で食事をとれなくなった家族は、時折来訪され、食事介助をさせていただきます。		
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う、支援に努めている	近隣からの入居者が多い為、商店街に出かけたりすると、なじみの商店主が声をかけてくれたりしています。その時に入居前の様子が聞く事ができたりします。行くのを嫌がる方もおられますので、無理強いはしていません。		
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	自室で過ごされる方はほとんどいません。ボランティア来訪時や外出は、全員参加し、雰囲気を感じて貰えるようにしています。認知症同士の会話もみられ、言いやいもありますが、いたわりの言葉もでています。		

ニチイケアセンター天保山(かもめ)

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	年末には、カレンダーを配布して、近況を聞いています。在宅のケアマネをどうして聞く事もあります。		
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	したいことをしてもらおうようにしていますが、拒否のある時は無理強いしないようにしています。自身がもてるように、得意なことをしてもらおうようにしています。		
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	入居当初に、入居される前の暮らしぶりを聞いて継続できることは継続していけるようにしています。		
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	その人のペースに合わせて生活していただいている。時折うつ症状の出る方にも対応の仕方を共有し、他人入居者を驚かすことがないようにしている。一人ひとりできることがあるので、レクリエーションに取り入れている。		
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	サービス担当者会議で問題点を話し合い、それが本人本位のものであるかを確認し、原因を話し合い、目標に近づく為の案をだし、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	介護記録に1日の様子を記入し、変化のあったことや気になることを申し送りする。管理者と職員間は、申し送りノートを活用し、日々感じたことや、家族から聞いた意見を記入し、共有している。		
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、その時々にも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	個別のレクリエーションとして、外部研修に入居者・家族と参加したり、入居者が行きたいところがあれば、一緒にでかけている。医療への受診は家族ときまっているが、家族の行けないときは、ホームで対応している。		

ニチイケアセンター天保山(かもめ)

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	地域のボランティアに月1回ホームに来ていただいている。町内会の防災訓練に参加している。		
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	入居当初に家族と往診医に会っていただき、入居者と家族の意向を聞いていただく。それと提携医の診療方針を伝えてもらうように働きかける。		
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	24時間連絡の取れる看護師と週1回の医療連携体制の訪問看護師がいる。来訪時に体調変化のある時は相談し、医師への連携をとり、健康管理をしてもらっている。		
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。	入院時には、介護サマリーを提供する。退院時・長期入院時には、往診医から連絡し、病状の把握をしている。入院中に病状説明のある時は、家族に同行を依頼し、参加している。医療連携室と連携をはかり、すみやかに退院できるようにしている。		
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	入居時に重度化したときの指針の説明をする。家族の思いも聞かすが、現実を目の前にすると、考えがかわる。そのため、再度確認し、家族・医療・ホームでどのような看取りができるかを話し合う。往診医以外の地域の医療関係にも働きかけ、支援していただけるように依頼する。		
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	2年前から、1年に1回の救急救命講習を開催している。夜間の救急搬送時の対応もスムーズにできている。		
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	地域の災害訓練も3年間図上訓練から参加している。災害避難場所として、大阪市より依頼があり、登録中である。災害時の食料も備蓄している。		

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	入居者は、個室対応であり、その人らしい暮らしができるよう心がけている。馴れ合いから、尊厳を軽んじた声掛けが見られた時は、ホーム会議で話し合うようにしている。		
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	自己決定を大切にし、希望や願いを個別で聞いている。		
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	職員側の都合になってしまいがちになるが、できるだけ望みをかなえるようにしている。		
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	母の日には、お化粧をしてもらう。ボランティアに美容関係にきてもらい、顔や手のマッサージをしてもらう。就寝前には、明日着たい服の用意をする。		
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	スーパーマーケットのちらしをみせて、どんなものが食べたいかを聞くようにしている。外部からお弁当をとり、気分をかえてもらったり、外食にでかけたりしている。できることをしてもらうようにしている。季節ごとの和菓子づくりをしている。		
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	1日1000cc以上を目標に水分摂取を行う。糖尿病の人もいるので、0カロリーの飲み物を提供している。朝食に玄米食を取り入れ、昼食時に肉類・夕食には、魚を提供している。お誕生日には、赤飯と鯛の塩焼きとバーディケーキでお祝いする。		
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	食後の歯磨きを習慣つけている。うがいができるように働きかけている。誤嚥の可能性のある方には、訪問歯科のみでもらっている。		

ニチイケアセンター天保山(かもめ)

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	排泄コントロールを行うが、パターンの読みきれない方のオムツ対応がふえてこないように、おむつの正しいあて方の勉強会をしたりしている。昼間時と就寝時をわけてオムツ対応に工夫している。		
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	入居者個別に排便の記録をし、緩下剤の使用をしている。腹部のマッサージをおこなったり、食物繊維の健康食をとりいれたりしている。		
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	入浴は1日置きにしているが、入りたいとの希望があれば、夕食後でも毎日でもしている。		
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	昼間時に居眠りのある方には、30分程度の昼寝をしてもらっています。夜間眠れない方には16時ごろ活動的なレクリエーションや足浴・アロマで夜間に眠れるように働きかけています。		
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	服薬の仕方を入居者に合わせてしています。朝昼夕と薬局が1封化してもらっていますので、薬状にて、種類や副作用を確認しています。		
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	生活歴を知り、できていたことの継続や再開をしています。お酒やタバコをたしなむ方がいままので、好きな競馬のTV中継をみたりしています。		
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月は初詣に始まり12月の夜間のイルミネーション見物まで恒例行事になっているが、温泉等の遠出はしたことがない。ほとんどの入居者が外での移動が車椅子の為実現していない。個別に希望があればかなえたい。		

ニチイケアセンター天保山(かもめ)

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	一緒に買い物にでかけると、支払いを頼んだりしている。バスで通院している方には、バスの料金体制を学んでもらい、カードチャージをしてもらう。		
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	家族に電話をしたいとの希望があればしている。手紙の依頼があれば、代筆している。		
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	リビング近くにトイレがある為、排泄臭がしないようにしている。西日が入る為、カーテンの開閉に気を配っている。季節ごとの飾りを忘れずにしている。行事の写真を壁にはり、記憶の回想をしている。		
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	リビングの椅子以外にソファを置き、ゆったりとすごしてもらっている。		
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	一人暮らしの方には、入居前に使われていた家具をもってきてもらい、自分が暮らす場所であると思ってもらっている。		
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	トイレとわかるように表示している。室内は、動きやすく、安全な家具の配置をしている。		