

## 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	1492600216	事業の開始年月日	平成21年10月1日
		指定年月日	平成21年10月1日
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相模原		
所在地	(〒252-0243) 神奈川県相模原市中央区上溝4-4-5		
サービス種別 定員等	<input type="checkbox"/> 小規模多機能型居宅介護	登録定員	名
	<input type="checkbox"/> 認知症対応型共同生活介護	通い定員	名
		宿泊定員	名
		定員計	18名
		ユニット数	2 ユニット
自己評価作成日	平成26年9月1日	評価結果 市町村受理日	平成26年12月3日

※ 事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先	
----------	--

### 【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）】

① 毎日の散歩・筋力低下防止の為、可能な限り午前と午後に散歩をしている。散歩コースは基本的に2種類（長いコースと短いコース）を用意して、利用者に無理のないコースを選択出来るようになっている。利用者の希望により普段と違うコースを歩く事もある。散歩中近所の方々と会話をしたり、庭の花を観察したり、時にはラジオ体操や棒体操に参加したりして心身のリフレッシュも図っている。
② 地域との交流・地域の老人会（久保千歳会）と年2回カラオケ交流会を開催している。それとは別に月1回ひばりの会主催のカラオケをホーム内で行い近所の方も招き利用者と一緒に楽しんでいる。またホームの夏祭りや敬老会、運動会などの行事にも近所の方を招き楽しんでいただいている。
③ 行事の充実・月に一度は何かしらの行事を計画している。大掛かりなものでは春と秋の遠足や夏のニチイ祭り、それ以外のものでは初詣や紫陽花見学など、なるべく季節を肌で感じられるような催しを行っている。

### 【評価機関概要（評価機関記入）】

評価機関名	公益社団法人 かながわ福祉サービス振興会		
所在地	横浜市中区本町2丁目10番地 横浜大栄ビル8階		
訪問調査日	平成26年9月22日	評価機関 評価決定日	平成26年11月14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）】

<p><b>【事業所の概要】</b> この事業所はJR相模線上溝駅から徒歩15分ほどの閑静な住宅地にある。周辺には古風な門構えや蔵のある住居が点在している。建物は鉄骨造り2階建ての定員18名（2ユニット）のグループホームである。共用空間は居間・食堂とキッチンが中央にあり、職員が見守りやすいように配置され、バリアフリーである。壁面には利用者と職員による手造りの季節行事の作品などが飾られている。</p> <p><b>【利用者本位の理念の実践とサービス向上の取り組み】</b> 法人の社是・経営理念ならびに、事業所の開設時にユニットごとの職員が作成した独自の理念「地域で安心して楽しく暮らす」「お客様と職員が、一つの家族のように安心して楽しい生活ができる」を実践するため、チームケアが行われている。また、献立、介護、感染症対策、防災などの委員会を作りサービス向上を指向している。</p> <p><b>【健康管理】</b> 協力医療機関との医療連携により24時間オンコール体制があり、看護師による健康管理が行われている。</p> <p><b>【地域交流と利用者の暮らしづくり】</b> 地域の自治会に加入し夏祭りに参加している。事業所の夏祭りには家族と地域住民を招き、屋台でおもてなしをしている。老人会との交流やカラオケ、民謡、ウクレレ演奏などの多彩なボランティアが訪れている。年間行事計画により、春・秋の遠足・花見や近くの公園散歩、お祭り見物、買い物、外食を楽しんでいる。また、健康維持のため散歩、体操などを日課としている。利用者は居間で合唱し、レクリエーションを楽しみ寛いでいる。</p>
--

### 【地域密着型サービスの外部評価項目の構成】

評価項目の領域	自己評価項目	外部評価項目
I 理念に基づく運営	1 ~ 14	1 ~ 7
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15 ~ 22	8
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 ~ 35	9 ~ 13
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36 ~ 55	14 ~ 20
V アウトカム項目	56 ~ 68	

事業所名	ニチイケアセンター相模原
ユニット名	1F ひばり

V アウトカム項目			
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
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
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
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
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
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
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

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ます。 (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
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：9, 10, 19)	○	1, ほぼ毎日のように 2, 数日に1回程度ある 3. たまに 4. ほとんどない
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の拡がりや深まりがあり、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
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
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
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. ほとんどいない

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
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	・社是（理念）は壁に貼り、ホーム会議や入社時に唱和し、浸透している。 ・フロアごとにスタッフ間で考えた理念を壁に貼り、いつでも確認できるようにしている。	法人の「社是・経営理念」ならびに、事業所の開設時にユニットごとの職員で作成した独自の理念がキッチン入口に掲示されている。職員各自は始業時に理念を読み上げ確認している。新人職員には入職時に管理者が説明し、日常業務に反映させている。	
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	久保自治会に加入している。又、地域清掃や子供会の廃品回収に協力し、回覧板は利用者様が回している。散歩時には挨拶や会話などの交流があり、利用者様の名前を近所の方が覚えていて下さる。ホームの行事にも近所の方を招き（大家さんも声掛けをして下さる）共に楽しんでいる。	久保自治会に加入し夏祭りに参加している。事業所の夏祭りには家族と地域住民を招き、屋台で焼きそば、流しソーメンなどで「おもてなし」をしている。久保老人会との交流やカラオケ、民謡、ウクレレ演奏などの多彩なボランティアが定期的に訪れている。小中学生の体験学習や幼稚園・保育園児童との交流は今後それぞれに要請する意向である。	
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	夏に行われるニチイ祭りで、参加されたご家族や地域の方に「認知症の基本知識とニチイの認知症ケア」という冊子を配った。また日々認知症についての疑問などあれば、気楽に声をかけてもらい答えるようにしている。	/	/
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 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	会議は2ヶ月に1回開催。介護保険課職員、自治会長、民生委員、老人会長、消防団、大家さん、ご家族等を招き、ホームの活動状況を報告したり、意見交換を行ったりしている。ホームの食事を食べて感想を述べていただいたりした。また七夕の日に笹を提供していただいたりした。	2ヶ月ごとに開催している。会議では事業所の運営報告を行っている。出席者との意見交換を行い、行政からは他のホームの状況を聞いている。「子ども110番の家」を引き受けては、との提案があり検討中である。地域の介護相談に応じている。	
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、事業の実情やケアサービスの取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	中央高齢者相談課や高齢者支援課の方などに運営推進会議に出席していただき、ホームの実情や活動状況などを伝えたり、相談をしたりしている。	相模原市中央区役所には事故報告を行い、運営上の相談をしている。行政主催の介護技術、コミュニケーションなどの研修にも参加している。地元社会福祉協議会から研修案内や各種通知をもらっている。相模原市認知症高齢者連絡会では運営に関する意見交換を行っている。	

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
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	身体拘束廃止委員会を設け、研修に参加し、ホーム会議で研修報告や勉強会を行っている。またマニュアルを職員に配布し周知徹底している。 玄関の施錠に関しては、徘徊の恐れのある利用者様がいること、一人で食事作りをしながら利用者様を見守っている時もあるので、やむを得ず施錠する日が多い。	身体拘束を行わないことを運営規定、重要事項説明書に明記している。身体拘束廃止委員会を設け、「周知度確認試験」を実施している。主玄関は施錠しないが、ユニット玄関は危険防止のため、利用者・家族の了解を得て施錠している。利用者の外出要望があれば解錠している。利用者の不意の外出に備え、近隣住民には見守りや通報をお願いしている。	
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	「高齢者虐待防止マニュアル」を全員に配布し周知徹底をしている。利用者様に異変があればすぐに職員同士やユニットリーダーに報告・連絡・相談をするようにしている。		
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	相模原市の主催する外部研修制度を利用し、学ぶようにしているが、成年後見制度については未だに研修に参加したことがない。職員不足もあり常時参加することが出来ない現状もある。		
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	契約時は重要事項説明書の読み合わせをし金額等の説明も行っている。解約は原則1ヶ月前にとお願いしている。今年の消費税改定の際には書面による報告と家族会による報告を行い理解していただいた。		
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	顧客満足度調査を実施しご家族の要望などを吸い上げている。9/1現在検討中の事例ではあるが食事の献立がどうなっているのかを知りたいという意見があったが、請求書を送付する際に献立表も同封できないかと考えている。またご家族が来所された際にコミュニケーションをとっている。	法人が毎年「顧客満足度調査」を実施し、ホーム会議や事業所内委員会で検討し運営に反映させている。献立を知りたいという家族の要望があり週間献立表を毎月発行している「ほほえみ通信」に同封した。この通信には月間行事や利用者の生活写真を同封している。ニチイ祭りに合わせ家族会を開催している。玄関に意見箱が置かれていた。	外部評価の「利用者家族等アンケート」結果から明らかになった意見・要望などを運営に反映されることを期待します。

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
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	毎月開催されているケアカンファレンスやホーム会議で、職員は意見を述べておりそれを運営に反映させている。また日々の業務の中で意見があれば、ユニットリーダーが中心となり、職員同士で話し合っている（随時）。その場合管理者は事前・事後に報告を受け運営に反映させるよう務めている。	月に1回ホーム会議を開催し意見交換が行われている。日常的にはユニットリーダーがまとめ役となり、管理者も気軽に職員に声かけし意見を聞いている。職員が考案した「日常生活支援シート」で各自の日常業務のケアの達成度を確認している。運動会には「福前体操」（歌・音楽に合わせた地元の体操）の提案があり採用した。職員の経験能力に応じた「長期育成計画」があり、職員個々の受講要望を聞いている。	
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	勤続年数に応じて、サンクスファミリーデイや家族愛休暇など独自のサービスがある。非常勤職員にはキャリアアップ制度が用意されており、試験を受け合格すると時給が上がるシステムになっている。資格手当でも整備されているが、月給者・時給者の間でまだ格差がある。		
13		○職員を育てる取組み 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	内部研修について。 採用時研修、フォローアップ研修、ユニットリーダー研修などがある。認知症についての研修も行った。 外部研修について。 相模原市主催の研修を年間5～6名受講させるよう務めている。月に1回程度参加させたいのだが、人員不足もありなかなか参加させられていない。		
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つくり、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組みをしている	相模原市グループホーム連絡会や上溝地区社会福祉協議会主催の集会に参加し、交流を図っている。但し、業務時間外であるため基本的に管理者のみ出席している。 職員は外部研修に参加した際に同業者との交流を図っている。		

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
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	本人の不安を取り除くために、利用者様の生活歴を把握してアセスメントを行い、その人らしい生活ができるよう、職員間で情報の共有を行う。 受容・共感。傾聴を実施し信頼関係が築けるよう努めている。		
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	自宅を訪問しアセスメントを行い、ご家族の困りごとや要望を伺い、一緒に共有するよう務めている。		
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	アセスメントをした内容を元にカンファレンスを開き、ご家族の要望や意向が反映されるようケアプランを作成している。また必要に応じ医療やボランティア等につなげるようにしている。		
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	利用者様は掃除、洗濯、調理など以前のようにはできなくなっているが、職員と共に食事の盛り付けや後片付け、洗濯物をたたむなど出来る範囲で家事等を行っている。逆に干し柿の作り方など職員が教わる事もある。		
19		○本人と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	ホームの行事にご家族が参加出来るように、年数会計画し交流できるよう配慮している。お盆や正月、彼岸に墓参り帰省などをする方もいる。また昔からのかかりつけ医の受診はご家族にお願いしている。その際家族で外食をされる方もいる。		

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
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	ご家族ご友人等が、気軽に面会に来てもらえるよう務めているが、ご友人を語り詐欺をはたらこうとする人間がいるので、念のためご家族に確認を取るまで面会を許可しない場合もある。それ以外は自由に居室やフロアで談笑していただいている。年末年始やお盆休みに自宅に帰り宿泊される利用者様もいる。	加齢に伴い知人や友人の来訪が少なくなったが、来訪時には居室やリビングを利用して頂いている。上溝自治会祭りや敬老会には家族の協力を得て参加し、馴染みの人と交流する機会を作っている。孫の結婚式、彼岸の墓参り、年末の里帰りなどに出かける利用者がある。携帯電話を持っている方で、希望者には受信履歴を確認し、取り次ぎしている。手紙の投函支援も行っている。	
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	気の合う利用者様同士が楽しめるように座席を配置している、時にはお互いの居室で談笑される事もある。また散歩やレクリエーションを通してお互いにコミュニケーションが取れるように務めている。一人の時間を楽しみたいときには居室で過ごしている。		
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	人数は少ないが、サービスが終了してもご家族がボランティアでニチイ祭りの際に浴衣の着付けをしに来て下さったりしている。また他の方々には年賀状を書いてホームの近況を知らせたりしている。		

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
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。	入浴やレクリエーション、散歩などの時にコミュニケーションを図り本人の希望を聞いたりすることもある。またご家族に話を伺う事もある。日常の利用者様同士の会話からヒントを得る事もある。	利用開始時に「センター方式のアセスメントシート」で本人・家族の希望や意向を把握している。その後の要望の変化は、年月日を記し追記している。アセスメントは定期的に見直し、介護計画に反映している。把握が困難な人は居ないが、家族からも要望を聞いている。	
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	アセスメントで聞き取った情報を元に、必要時または3ヶ月毎のモニタリングでサービスの見直しを行っている。散歩に出てリフレッシュを図りたい方、入浴は1番風呂と決めている方などなるべく希望に副えるよう務めている。		
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	アセスメントを行いカンファレンスをして、一人一人の身体状況に合わせ、散歩の距離を調整したり、家事の手伝いを分担したりしている。日ごとに変化する状況は介護記録に記録し、職員同士で情報共有している。		
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	毎月定期的にモニタリング、カンファレンスを開催し必要時にはご家族様が同席する事もある。医師、看護師、薬剤師、マッサージ師などから意見を聞き、ご家族からは来訪時お話しを伺い介護計画に反映させ、通常3ヶ月に1回見直しを行っている。また必要に応じ随時見直しを行っている。	本人・家族の意向を聞いて介護計画を作成している。介護計画と関係した支援経過記録を確認した。月に1回ユニットごとにモニタリングを行っている。3ヵ月ごとに全職員が出席し、カンファレンスを開催し評価を行い、医師・看護師の「健康管理記録」の意見を取り入れて介護計画を見直している。心身の状態に変化があれば随時見直している。	
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	毎日のケアで変化や問題が生じた時には、介護記録に記載し、その都度報告・連絡をしたり日々の申し送りや伝えたりしている。ケアプランはいつでも職員が見られるようになっている。またカンファレンスノートを作成し情報の共有を図っている。		

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
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	近くの理容室が2カ月に1回ホームに来てくれているが、利用者様の中には白髪を染めたいと言う方がいらっしゃるので、そのような場合個別に対応し別の日に理容室へお連れしたりしている。		
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	自治会の回覧板を利用者様が回したり、毎月地域のカラオケボランティアの来訪を受けたりしている。朝の散歩時には近所の方々が行っているラジオ体操や棒体操に飛び入り参加させていただくこともある。ご家族自らがボランティアとして参加されることもある（獅子舞やよさこいなど）。		
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	内科・皮膚科・歯科の協力医が定期的に往診に訪れている。今まで掛かっていた病院を希望される場合は、ご家族様に対応をお願いしているが、医療情報をご家族とも共有できるように務めている。時には職員が同行する事もある。	利用者全員が事業所の協力医院の訪問診療（内科・歯科・皮膚科）を受けている。その他の科目は各自で受診している。医療連携体制により24時間オンコール体制があり、看護師による週に1回の健康管理が行われている。「受診・健康管理記録」を整備し職員との共有を図っている。	
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	毎週水曜日、訪問看護ステーションの訪問を受けている。1週間のうちに気になったことなどをその場で相談している。また24時間連絡をとれるため、利用者様の状態に異変があった場合には直ぐに連絡し、指示を仰ぐ事が出来る。		
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、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。	入院時にはサマリーで情報を提供し、退院時には今後について、ソーシャルワーカーや担当看護師・医師と相談し、情報提供をしていただいている。入院中も時々訪問し関係作りを行っている。		

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
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「重度化した場合における対応に係わる指針」を取り交わしている。必要に応じ関係機関と話し合いながら対応している。 看取りの研修は昨年11月に行った。	「重度化した場合における対応に係る指針」があり、利用開始時に説明し同意書を受領している。重度化した場合は、その都度関係者と協議し、本人・家族の意向に沿いチームケアによる看取りまたは入院支援を行う方針である。これまでに看取りの実績は無いが、利用者の急変により救急車で病院に搬送した事例はある。昨年からは訪問看護ステーションの内科医師による看取り研修を実施している。	
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	新人研修で事故や急変時の対応について学ぶ機会がある。職員全員が救命講習を受けられるよう機会を作っている。		
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3回の防災訓練を行い、うち1回は消防署指導の下消火訓練と避難訓練を行う。消防機器点検時に取り扱い方の説明も受けている。また緊急連絡網を整備し、その訓練も行っている。非常食や水も備蓄を行い、災害に備えている。	防災・避難訓練を年に3回実施している。うち1回は消防署の立ち合いがあり、自主訓練（夜間想定）も2回実施している。建物オーナーや近隣住民の参加がある。非常用食料・飲料水の備蓄の量は万全でない。	自治会や自衛消防団などとの協力体制の構築を期待します。また、非常用食料・飲料水の備蓄量については、3日分程度を確保することや非常時の停電対策の検討も期待します。

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
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	声掛けについては研修などで注意すべき点を学び実践を心掛けている。プライバシーを損ねないよう一人ひとりに合わせた声掛けをするよう気をつけている。	利用契約時に個人情報保護の説明を行い、同意書を受け取っている。職員は入職時に誓約書を提出し、接遇研修を受けている。人格の尊重・守秘義務については業務マニュアルを用い、毎年研修している。利用者が望む日々の暮らし方を尊重している。個人情報に係る重要書類は、収納庫に施錠保管している。	
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	利用者様の意見を聴いて、思いや希望に副えるように支援している。言葉の表出が難しい方は表情や態度から読み取るよう務めている。自ら希望を話す事が難しい場合は、いくつかの案を提示して選んでもらう事もある。		
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、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	入浴時間や散歩（外に出る）など利用者様の意向を聴き、出来る限りその方のペースに合わせるよう務めている。例えば入浴に1時間近く費やす方もいるし、雨で散歩に出られない場合でも、ごみ捨てに行く事で気分転換ができた、というケースもある。		
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	2ヶ月に一回理容師がホームに来てくださっている。白髪染めを希望する利用者様がいる場合、それとは別に個別にお連れする。夏に行われるニチイ祭りでは浴衣を着て化粧をしておしゃれを楽しんでいただいている。		
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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	食事作りでは簡単な調理の下準備（もやしのひげ取り、インゲンの筋取り）をしていたり、盛り付け、配膳などをしていただいている。また利用者様の状況により刻み食にしたりしている。後片付けも職員と協同で身体に負担のない範囲で行っている。	献立は利用者の希望を聞き「献立委員会」で作り、個々の食形態に合わせ提供している。毎月の行事に合わせた行事食の提供のほか、希望を聞いて外食に出かけ、花見の外食も楽しみにしている。利用者は配膳、下膳、食器洗いなど出来ることを手伝っていた。職員は介助を優先し、毎回1名が同じ食事をとっていた。	

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
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	食事量・水分量をチェック表に記入し、この咀嚼や嚥下状態を見ながら対応している。お茶だけでは水分摂取が十分に出来ない場合に備え、ゼリーでの対応もしている。お茶に関しては暖かい物、冷たい物、どちらも用意されている。		
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に、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	食事の前には口腔体操を行い、誤嚥防止に努めている。食後には個々の力に応じた口腔ケアを行っている。定期的に歯科医の往診を受けたりもしている。		
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向けた支援を行っている	排泄チェック表を活用し、個々の排泄状況を把握した上でのトイレ誘導や声掛けを行っている。排泄の失敗があっても安易にオムツにする事はせず、やむをえない場合に最低限の使用に務めている。極力使用しない方向で支援している。	排泄は自立の人が1/3で、他の人は個別の排泄パターンをもとに声掛けし、トイレに誘導し自立支援が行われている。自立支援の効果でリハビリパンツから布パンツに改善した人もいる。トイレはユニットごとに3ヵ所ある。手すり、肘掛、手洗いが設置されている。内1ヶ所は車いす介助ができる広さがあり、浴室に隣接している。	
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	排泄チェック表でチェックをし、毎日水分補給や乳製品、食物繊維の摂取をして、散歩や体操で適度な運動を心掛けている。必要時は医師に相談し薬の調整をしている。		
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てしまわずに、個々に応じた入浴の支援をしている	入浴は通常1日おきで、清潔を保てるよう務めている。入浴拒否がある場合は、時間をずらして再度声掛けをしたり、他の職員が対応したりなど工夫をしている。また季節感を出す為、菖蒲湯や柚子湯にすることもある。	1日おきに入浴している。利用者の要望に沿いシャワー浴や足浴に変更したり、一番湯を望む人にも対応している。菖蒲湯や柚子湯で季節感を楽しんでもらっている。入浴したくない人には、時間をずらしたり気分転換で誘導する。同性介助の要望があれば対応する。	

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
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	個室なので、好きな時に自分だけでテレビを観たり、新聞を読んだり出来るよう支援している。昼寝などいつでも出来るように、ベッドは常に使用できるようにしている。布団干しやリネン交換も順番に行っている。		
47		○服薬支援 一人ひとりを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	薬情報をいつでも職員が見られるようファイリングしてある。また薬が変更になったときには、管理日誌と申し送りで見守りに周知している。薬に関して疑問や質問があった場合管理薬剤師に相談できる。		
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	外出・外食が楽しめるよう、遠足や紫陽花見学など季節ごとの行事を計画している。洗濯物を干したり取り込んだり、食事の支度や後片付けなど、出来ることはしていただいている。庭にスイカを植え、成長を見守っている方もいる。		
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。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	毎日午前と午後に散歩を行い、コースもその日の体調や希望に合わせて行っている。特別な外出としては初詣や春・秋の遠足、お花見、紫陽花見学などを実施し支援している。	散歩は天気良ければ毎日、午前と午後に分けて行い、地域の人との会話を楽しんでいる。利用者3名に職員1名で出かけている。外出用車椅子が備えられている。「年間行事計画」があり、春・秋の遠足・花見や近くの公園散策、祭り見物、買い物、外食を楽しんでいる。	
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	家族と相談しカンファレンスで話し合い、本人が管理できるようにしている場合もあるが、基本的にはホームで管理し、必要な買い物がある場合に金庫から出して使えるようにしている。		

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
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	いつでも自由に連絡が出来るように配慮している。ご家族の希望で携帯電話を所持されている方もいる。手紙はご本人が希望した時に直ぐに出せるようにしている。		
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	リビングには冷暖房や床暖房設備が備えてあり、大き目の窓があるので日当たりがいい。行事の写真を壁に貼り、いつでも楽しめるようにしてある。また花瓶に花を入れてテーブルや玄関に飾ったりして、季節感を演出している。 清掃もこまめに行い、清潔に保つよう務めている。	居間・食堂とキッチンが中央にあり、職員が見守りやすいように配置され、床暖房があり明るく清潔である。共用空間はバリアフリーで、壁面には利用者と職員による手造りの鯉のぼりの切り絵や和紙で作られた花飾り、習字、行事の写真が展示されている。利用者は居間で合唱し、レクレーションを楽しみ寛いでいる。和室があり家族の宿泊などに利用している。秋のテラスではコスモスに囲まれて日向ぼっこをし、春は隣家の桜の大木の借景を楽しんでいる。	
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	リビングにはテーブル以外にも、応接セットやカウンターがありいつでも自由に使えるようになっている。カウンターに座り、歌謡曲のCDをかけ聴いている方もいる。また窓際にイスを移動して座り、日向ぼっこをする方もいる。		
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	居室にはテレビやテーブル、椅子、鏡台、仏壇や使い慣れた家具などが持ち込まれている。家族の写真や人形・塗り絵など自作の品が飾られている部屋もある。	居室にはエアコン、照明器具、防災カーテン、スライドハンガー、物入れが備え付けられている。室内は整理整頓され清潔である。利用者は馴染みのベッド、整理たんす、テレビ、絵画、写真、仏壇、加湿器などを持ち込み、居心地よく過ごせる部屋作りをしている。入り口の表札には自筆の名前、写真などが掲示されていた。	
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	建物内部はバリアフリーになっていて、キッチンやベランダに自由に入出りできるようになっている。トイレには「トイレ」と書いた張り紙がしてあり廊下や壁など必要な場所には手摺も設置してある。		

## 目 標 達 成 計 画

事業所名

ニクイケアセンター 相模原

作成日

平成 26年 11月 21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	10	外部評価の「利用者家族等アンケート」結果から明らかになった意見・要望などを運営に反映していなかった	外部評価の「利用者家族等アンケート」を活用し、意見・要望などを運営に反映する。	「利用者家族等アンケート」を全職員に回覧し、ご家族の評価を知ってもらう。サービス面での不満を認識し、意識改革を行う。	3ヶ月
2	35	災害対策・防災訓練について自治会や自営消防団などとの協力体制の構築が望ましい、非常用食料・飲料水の備蓄量について若干の不足があった	災害対策・防災訓練について自治会や自営消防団などとの協力体制を構築する。非常用食料・飲料水の備蓄量は3日分程度を確保し、ガスコンロも用意する	ホームの防災訓練について自営消防団に知ってもらう。 ・非常用食料・飲料水の備蓄量に関しては追加購入する ・非常時用にガスコンロも購入する	1ヶ月
3					
4					
5					

注) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。  
注) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。