

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	2190500070		
法人名	株式会社ニッケ・ケアサービス		
事業所名	ニッケふれあいセンターかかみ野		
所在地	岐阜県各務原市鵜沼各務原町8-7		
自己評価作成日	平成25年8月9日	評価結果市町村受理日	平成25年11月18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.kai-gokensaku.jp/21/i/ndex.php?acti=on_kouhyou_detai1_2012_021_kani=true&J_gyosyoCd=2190500070-002P.efCd=21&Ver.si.onCd=021
----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

【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 旅人とたいようの会		
所在地	岐阜県大垣市伝馬町110番地		
訪問調査日	平成25年9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)】

ご利用者一人ひとりのニーズを的確に把握し、それぞれの個性を尊重したサービスを提供できるようにしていること。また、ご利用者のご家族や近隣との関係を保つことができるように支援すること。

【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)】

利用者を主体とし、いかに利用者に喜んでもらえるかを考え対応している。そのために、職員は、意欲的に些細な事でも提案し、すぐに行うという姿勢を持ち、常に笑顔で対応している。事業所が行っている「若年性認知症サロン」の利用者も増え地域の住民に好評を得ている。デイサービス・ショートステイ・小規模多機能施設が一か所に集まり交流できる利点を活かし、様々な行事を企画している。合同企画することでより多くのボランティアに協力を得てレクリエーションをしたり、手芸、ドックセラピー・歌謡ショー・カラオケを楽しんでいる。また、体調に合わせ、併設の施設も利用ができる。

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)	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と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、安心して暮らしている (参考項目:28)		

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	ご利用者が住み慣れた環境で生活できるように心がけ、家族の負担軽減も視野に入れた支援を常に念頭においてサービスを提供している。	職員用のロッカー入口に理念を掲示している。また、月1回のミーティングで話し合うことで意識し、介護の基本を忘れず利用者中心のサービスの提供に取り組んでいる。	
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	地域の方には歌謡ショーなどのイベントなどの案内を掲示板にのせている。 また、夏祭り等のイベントの際にはボランティアとして近隣にある福祉科の高校生にも来てもらっている	地域の方に、事業所の行事を知らせ、参加してもらっている。地域とのかかわりを深めるために民生委員の会に参加したり、様々な所へ事業所を知ってもらう機会として話をしに出向いている。	
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	小規模多機能だけではなく、デイサービスやショートステイの事業所と連携して、若年性認知症の方のサロンを定期的に開催している		
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	会議の中での意見交換等を参考にして今後のサービス向上につなげていくようにしている	参加者の提案により民生委員の会合に参加し施設紹介をしている。民生委員と顔なじみになり、独居の方の相談を受けている。自治会長の声掛けにより、地域の防災の一員として登録している。	
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に取り組んでいる	特殊事例がある場合には相談している	事業所が、若年性認知症サロンに力を入れているのに伴い市との連携が取れている。小規模多機能として連泊・訪問の訪問看護・訪問リハビリの兼ね合いなど問い合わせたりしている。	
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	玄関の施錠については、外部からの来客等もあるので施錠している その他の居室やベッド等の拘束はしていない	重度の認知症の利用者に、不穏、徘徊があり止むを得ず玄関に施錠をしている。少しずつ表情が出て穏やかな顔つきとなっているので、安定すれば徐々に鍵をかけないよう検討する予定である。	利用者の安全を確保しつつ、鍵を掛けず身体拘束をしないケアに取り組むことを期待したい。
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	地域包括支援センター等に連絡するなど適切に対処する予定		

ニッケふれあいセンターかかみ野

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	現在は該当者なし		
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	契約には特に時間を使って、ご利用者またはご家族に説明しているつもりです		
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	常にご利用者やその家族からの相談は受けて、ミーティング等で反映するようにしている	送迎時に家族から気軽に話せるように雰囲気作りをしている。他に電話やメールで相談を受ける事もある。訪問時には事業所名を掲げた車を避けてほしい等の要望があり、普通の車で送迎をするなど工夫している。	
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	月1回のミーティングで意見交換している	管理者との直接の話し合いやミーティング、引継ぎ時に意見を聞いている。チームワークを大切に職員間で話し合い、できるだけ運営に反映させている。職員の提案によりトイレ内につかまったり排便時に踏ん張れるような折り畳みの補助板が工夫して取り付けられていた。	
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	毎年の昇給やミーティングで反映している		
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、動きながらトレーニングしていくことを進めている	職員の段階に応じて適切に外部研修や内部研修をしている 特に夜勤をする場合には必ず数回は先輩職員と一緒にこなっている		
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	各務原市は特に事業者間の交流ができる環境がある 各部会ごとに様々な場所で意見交換ができる		

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	管理者と介護支援専門員が中心になって、常に対応している		
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	家族には定期的に話し合う場を設けるようにして、意見交換や相談援助をしている		
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	サービス導入には様々なケースがあるが、小規模多機能のサービスだけでは考えず他のサービスも踏まえて、ニーズが合えば小規模多機能を利用してもらうようにしている		
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	本人の人格を尊重し、信頼関係が構築できるように努めている		
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	ご利用者自身と同様に家族にも信頼関係が構築できるよう、時には手紙やメール等も活用している		
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	外出支援等で馴染みの場所へ行きたい方にはできる限り対応している	暮らしのシートより、一人ひとりの経歴や暮らしの情報を把握している。馴染みの人と将棋をしたり、長年会えなかった姉妹が再会するなど、地域や事業所の行事に参加することで馴染みの方との交流ができるよう支援している。	
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	ご利用者間での人間関係の構築は非常に難しいが、気の合う方同士でのレクや外出援助などを実践している		

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	必要に応じて、手紙等でのやりとりや電話相談などを行っている		
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	本人やその家族等に聞き取りを行ない把握に努めている	本人から入浴時などコミュニケーションを取りながら思いを聞いたり、家族が来所された時や送迎時に意向を聞いている。また、ケアマネジャーや今まで利用していた施設の職員からこれまでの暮らしや情報を得よう努めている。	
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	本人やその家族等に聞き取りを行ない把握に努めている		
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	送迎の時や訪問する時などに把握し、変化があった場合には適切に対応している		
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	介護支援専門員が中心となり、計画を作成し、その計画が反映できているかどうか、会議等にて話し合っている	ケアマネジャーが送迎に加わることもあり、月に一度は自宅訪問し、家族より希望を聞いている。職員間で話し合い、家族に介護計画の評価、職員の提案を伝え、相談するなど連携を図り、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	常に実践し、情報交換用のノート等も活用している		
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	ニーズによっては小規模多機能以外のサービスも検討し、必要な助言をしている		

ニッケふれあいセンターかかみ野

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	出来る限り対応している		
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	かかりつけ医には必ず連絡し、小規模多機能を利用していることを伝えている 緊急時には対応していただけるように、夜間の連絡先を教えて頂けるDrもいる	かかりつけ医を継続する利用者が多く、家族が同行している。急変など受診が必要な時は、本人の詳しい情報を文書に記し、医師に知らせている。受診結果について家族から報告を受けている。	
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	ミーティングや随時連携をして適切に医療面での対応ができるようにしている		
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。	入院先の医療相談員と連絡をしたり、お見舞いに行くなどして入院時の様子を把握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	当事業所でどこまでできるのか検討し、関係先の病院や特養等と連携して支援できるように努めている	このままサービスを継続するか、訪問看護、訪問入浴等に変更するか、かかりつけ医と相談し、家族と連携を取りながら希望を確認している。注意すべき点は医師より指示を得ながら自宅での看取りの支援を行っている。	
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	緊急時のマニュアルや救命処置訓練等をして実践に役立っている		
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2回の消防訓練を実施している	地域の一施設として避難訓練に参加予定であったが、大雨の為に中止となった。夜間想定避難訓練を10月に実施する予定である。米や飲料水の備えはあるが、日用品、オムツなど備品がない。	住民の参加呼びかけを継続し、地域との協力体制を築いた避難誘導が望まれる。また、災害の発生に備え日用品も含めた必要物品の備蓄を期待したい。

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
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	職員には人生の先輩である利用者に対して常に尊重して対応することを徹底している	特に排泄介助は本人のプライドを傷つけることなく、馴れ合いとならないよう言葉使いに注意している。利用者に対する対応で職員が気付いた事があれば、その都度職員同士で注意し、話し合っている。	
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	レクリエーションやイベントの際には本人に選択できるように配慮している		
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、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	入浴の時間や機能訓練の順番等、ご利用者の希望になるべく添うようにしている		
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	レクリエーションとして「メイクセラピー」をしている最近していない化粧などをしてもらっている		
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	出来る方には食事の後片付けや配膳と一緒にできるようにしている	利用者と一緒に食事の準備や後片付けなどを行っている。意見や食べたい物を厨房に伝え献立に反映している。利用者は職員と一緒に好みのおやつ作りを楽しんでいる。	
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	食事量や水分量を常に記録しており、普段と摂取量が異なる時には別の対応をしている		
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	ご利用者の義歯の有無や介助内容をまとめており、口腔ケアを実践している		

ニッケふれあいセンターかかみ野

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	本人の排泄パターンを記録にしており、できるだけそれに合わせた援助をしている	1日の排泄の流れを把握し、自宅の様子を確認し、利用時の状態を家族に伝え自立に向け支援している。職員のアドバイスにより事業所と同じように自動流水トイレを取り付け、利用者が戸惑わない環境づくりをした例もある。	
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	かかりつけ医と家族と相談し、必要に応じて薬を服用したり、サプリメントを提供している		
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、個々にそった支援をしている	一番風呂が好きな方や、仲の良い人同士で入浴したりと柔軟に対応している	本人の希望に合わせて入浴できる。歌を歌うなど個々に楽しめるよう支援している。入浴を嫌がる利用者には声掛けを工夫して誘ったり、職員との相性を考え別の機会を設けたりしている。	
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	ご利用者の訴えやその日の状態に応じて個室で休んで頂けるよう支援している		
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	看護師の管理の下、薬剤情報を一覧表にまとめて、適切に服薬の確認をしている		
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	居心地の良い場の提供に努め、同じ趣味の方同士や一人で過ごしたい当の要望に応じて対応している		
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に支援している	地域の祭りやイベント等を出来る限りご利用者に参加してもらえるように支援している	利用者の希望で散歩に出かけたり、目の前にあるショッピングセンターの喫茶店に寄り添っている。また、家族の協力を得て買い物や花見などに出かけ楽しんでいる。	

ニッケふれあいセンターかかみ野

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	基本的に所持金をもって来られる方は少ないが、散髪代など現金で支払われる方の援助をしている		
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	本人の意思を尊重してできる限り実行している		
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	庭にある花の水やりや施設内の壁紙の創作など、職員一緒に参加してもらっている	利用者と一緒に作ったお月見の壁飾り、もみじの切り絵、花笠飾りなど季節感を取り入れている。畳の部屋は障子で囲まれ落ち着いた雰囲気がある。広いフロアで、張り紙制作やオセロを楽しむなど、その人のできそうなことを職員と話しながら楽しめる空間を作っている。	
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	テーブルやソファなど本人が好まれる場所にいてもらえるように支援している		
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	自宅で使用しているラジオ等を持参していただいて居室で使用されている	好きな歌手のカセットテープ、ビデオや寝付けない人は自宅から本人の枕を持ち込み居心地良く暮らせる工夫をしている。利用者の体調に合わせて部屋割りをしたりトイレ数が多く利用しやすくなってる。	
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	トイレの場所にはマークを付けたり、転倒されないように周辺の整理整頓に努めている		