

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26年8月2日	評価結果市町村受理日	平成26年10月9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/index.php?action=kouhyou_detai_2013_021_kani=true&ji_gyosyoCd=2190500070-00&PrCd=21&VerSi.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26年9月20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)】

ご利用者様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努めていること。また、ご家族様や地域の皆様との信頼関係が構築できるよう努めていること。

【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)】

すべての利用者に必ず日に1回は声かけし、笑顔で寄り添う介護を提供している。地域での生活ができるだけ継続できるように、本人の体調や家族の都合を聞きながら、小規模多機能サービスの特性を活かして柔軟に対応している。信頼関係の篤さで事業所開設以来、ずっと継続している利用者もいる。事業所地域は、系列会社の退職者住民が多く居住し、事業所への理解やつながりも深く、敷地内を住民の散歩道や生活道路として開放し、地域との関係も大切にしている。県下で先陣をきり開設した若年性認知症サロンは、徐々に参加者も増え、市外からのロコミによる参加も多く、新聞社の取材や市長の訪問を受け、地域の認知症患者や家族にも好評を得ている。地域の福祉拠点としての思いから、新規施設の開設を描き、行政や同種系事業所とも連携し、実行に向けて模索中である。

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)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 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	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. 全くいない
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)	○	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、その時々々の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				

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	ご利用者様が住み慣れた場所で生活出来るよう、また、ご家族様の介護量の軽減も踏まえ職員間で共有し実践に努めさせて頂いている。	毎日出入りするロッカールーム入口に理念を掲示し、意識づけるようにしている。理念を具体化した目標を毎月決めて、会議時に実践できているか、全職員で確認し話し合っている。	
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	高校生の実習生受け入れ、地域の方々との挨拶、施設のイベントへの参加呼びかけ等。夏祭りにはボランティアとして近隣の福祉料の高校生にも参加してもらっている。	事業所の敷地内を住民が散歩や生活道路の一部として自由に行き来し、挨拶を交わすなど常に交流がある。イベントや行事の案内を住民が目につきやすい外の掲示板で知らせ、一緒に参加してもらっている。	
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	運営推進会議、またデイサービスやショートステイ事業所と連携して、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、そこの意見をサービス向上に活かしている	ご意見、ご指摘頂いたことを、今後のサービス向上に繋げられるよう努めている。	利用者や家族も参加し、事業所の運営状況や事業予定・ヒヤリハット事例の報告をしている。当該地区外の民生委員も多く参加し、地域との関わり方や忘れ物等のことについても、助言をもらっている。	
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取り組んでいる	事例がある場合には、報告、相談させて頂いている。	新規の施設建設や事業所の加算の算定等について、担当者に相談する関係ができています。生活困窮者の受け入れや困難事例についても、電話やメール又は担当者を訪問し、その都度、相談し情報交換している。	
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	玄関の施錠は家族様了解の下利用者様安全第一のため実施させて頂いている。その他居室の施錠、ベットの柵などの拘束はしてありません。	利用者が玄関近くに来たら、職員と一緒に散歩したり、外の空気に触れたりして、気分転換する対処をしている。家族からの依頼もあり、職員が行動を把握できずに利用者が外出してしまう危険を回避する為に、玄関は昼夜オートロック方式の施錠をしている。	事業所本部の指示と命の安全性を優先し、施錠を余儀なくしているが、職員体制や日中で施錠せず、安心して過ごせるような方法の話し合いを期待したい。
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	必要時は地域包括センター等に連絡させて頂くなど適切に対処するよう努めている。		

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
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	現在は核当者なし。		
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	契約書を読み一緒に不明な点や専門用語を具体的な日常生活の事に話し直す事によって、より身近なものとして理解を図って頂けるよう努めている。		
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	ご家族様より頂いた相談やご意見は日々のミーティングでの申し送り、運営推進会議で外部へ表わせる機会を設け反映させて頂いている。	連絡帳に記載してもらったり、送迎時に必ず声かけし、要望や意見を聞いている。会えない家族には電話で意見を聞く場合もある。すぐ実践できることは申し送りにて、職員に伝達し、内容により会議で検討している。	
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	日々のミーティング、定期の会議にて意見の提案、交換を実施している。	行事の進め方や介助方法等の意見は、職員間で話し合ったり、管理者に伝えたりして取り入れている。提案した意見は、リーダー会議や月1回の職員会議で検討したり、本部に提案することもある。	
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	昇給やミーティングなどで反映している。		
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、働きながらトレーニングしていくことを進めている	段階に応じて研修の機会を設け自己のスキルアップを通じサービスの質の向上に努めている。		
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	各務原市には事業者間での各部会ごとの会合が定期的にあり、意見交換や交流に努めている。		

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	管理者と介護支援専門員が中心となり対応している。		
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	ご家族様と定期的また常に相談の際には場を設け、意見交換や相談援助に努めている。		
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	他のサービスの必要性なども考慮した上で、ニーズがあった場合には小規模多機能の利用をして頂いている。		
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	ご本人の人格を尊重し、信頼関係が構築できるよう努めている。		
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	ご利用者様と同様にご家族様とも信頼関係が構築できるよう連絡手段を考慮し、手紙やメールなども活用している。		
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	外出支援などで馴染みの場所へ行きたい方には出来る限り対応に努めている。	家族に代わって馴染みの床屋や商店での買い物支援をしている。利用者の希望で友人や親族の声が聞けるように、電話を仲介している。親族が来訪時は、ゆっくりと過ごせるよう配慮している。	
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利用者が同士の関わり合い、支え合えるような支援に努めている	気の合う方同士でのレクリエーションの参加や外出支援などを実施している。		

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
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	必要に応じて連絡手段を考慮し、相談や支援に努めている。		
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	継続的にご本人様、ご家族様に聞き取りを実施し把握に努めている。	利用者が意向を話しやすいように、顔の表情を確認しながら、ゆっくりと聞いている。言葉がうまく出ない人には、指差しや頷きで答えやすいように、質問や問いかけの工夫をしている。	
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	継続的にご本人様、ご家族様に聞き取りを実施し把握に努めている。		
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	送迎時、訪問時は常に現状を把握し、変化があった場合に適切に対応できるよう努めている。		
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	介護支援専門員が中心となり、計画を作成し、計画に沿って反映できているかどうか会議などで話し合いの場を設けている。	利用者と家族の希望や意見を聞き、医師の所見も取り入れて介護計画を作成している。毎月、モニタリングシートで評価し、全職員で確認し検討している。身体状況が変化時は、すぐに見直しをしている。	
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、申し送りノートなどで情報の共有や把握に努めている。		
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	ニーズにより必要に応じ小規模多機能以外のサービスも検討している。		

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	人生の大先輩である事、尊重して対応する事を徹底している。 ご本人のリズム・パターンを知り、その方に合った対応を心がけている。	利用者に合せ声の大きさや言葉のかけ方を工夫し、特に排泄・入浴時は気を配りプライドを傷つけないようにしている。居室に入るときは必ずノックしている。書類は名前や内容が見えない配慮をしている。	
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	レクリエーションやイベントの際には、ご本人に選択して頂けるよう配慮している。		
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	入浴時間や機能訓練の順番など、希望に沿うよう努めている。		
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	出来る限り対応している。		
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配膳や後片付けが一緒にできるよう努めさせて頂いている。	食卓のテーブル拭きや片付けの手伝いを職員と一緒にしている。静かな音楽を流し利用者の側に職員が座り、会話をしながら食事を楽しんでいる。使い慣れた箸・スプーン・湯のみ等を使用している。	
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	食事、水分量を記録することで、普段と異なる場合には適切に対応できるよう努めている。		
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	ご利用者様の義歯の有無や介助内容をまとめ、把握するおとで適切な口腔ケアに努めている。		

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	ご本人様の排泄パターンを把握し、出来るだけパターンに合わせた援助に努めている。	個々の利用者の排泄パターンを把握し、時間を見計らいトイレ誘導している、オムツ・パッドの利用者もできる限りトイレでの排泄とし、職員二人介助の場合もある。紙パンツから布パンツに自立した利用者もいる。	
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	水分摂取、またご家族様、かかりつけ医と連携し対応に努めている。		
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ご利用者様同士で入浴して頂いたり柔軟な対応に努めている。	利用者の希望に合わせて入浴時間や同性介助に配慮している。浴室への誘導から着脱まで一人の職員が当たり、ゆったりと落ち着いて入れるようにしている。入浴剤やシャンプーも個々に対応している。	
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	ご利用者様の体調や訴えににに応じて、個室で休んで頂けるよう対応に努めている。		
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、薬剤情報をまとめ、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	地域の行事などに出来る限り、ご利用者様に参加して頂けるよう支援に努めている。	利用者の希望に合わせて、近くのショッピングセンターや喫茶店へ散歩を兼ねて出かけている。毎月の計画に基づいて、花見・初詣・紅葉狩り等に出かけている。同種事業所とは相互にイベント交流時に、見学を兼ねて外出している。	

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
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	床屋代や外出支援時など、現金の支払いや管理が必要な場合支援を実施させて頂いている。		
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	ご本人様の意思を尊重し、出来る限り対応している。		
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	庭の水やりや施設内の装飾の創作など、職員と一緒に取り組んで頂けるよう努めている。	温度計で室温確認しているが、その都度利用者に体感温度を聞き調整している。日に2回は換気を行い、冬季は加湿器の設置をしている。雑誌や日刊紙を読んだり、TVを見たり利用者同志で会話したりと、ソファに自由に腰掛けてくつろいでいる。	
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	テーブルやソファなど、ご本人様が好まれる場所に居て頂けるよう努めている。		
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	馴染みのものなどを居室に持ち込むことで、ご利用者様にとって居心地の良い居室となるよう努めている。	利用者の希望や身体状況に応じて居室に配慮している。自宅で畳に布団を敷いている利用者は和式の居室利用としている。本人の枕・毛布・時計・ラジオ等を持ち込み、できるだけ居心地良く過ごせるようにしている。	
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」「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	トイレの場所にマークを付けたり、自己防止の為、周辺環境整備に努めている。		