

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	2294200171		
法人名	株式会社アクタガワ		
事業所名	ハートフルホーム八幡		
所在地	静岡県静岡市駿河区有東2丁目12-10		
自己評価作成日	令和 3 年 1 月 9 日	評価結果市町村受理日	令和3年4月17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	https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=2294200171-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 静岡タイム・エージェント
所在地	静岡県静岡市葵区神明町52-34 1階
訪問調査日	令和 3年 2月 23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)】

コロナ禍以前は地域のイベント等に積極的に参加し地域交流を盛んに行っていた。現在はウェブ等を利用しリモートでの地域交流を行っている。

【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)】

事業所は近くに大きな団地があり地域との交流、連携も取れている。団地のサロンへ出かけて行ったり、祭りや防災訓練、地域行事に参加したり、また、施設内の小規模多機能の利用者との交流も盛んに行っていた。現在は、コロナ禍で外出を自粛しており、脳トレ等のテーブルリハビリや廊下の歩行訓練に力を入れ、法人の保育園で使用するチラシのごみ袋や工作の部品作りを行い、ZOOMでの交流など生きがいを創出している。施設の周りは車通りが少ないので、最近散歩に出かけたりガラス越しの家族との面会を行っている。利用者家族が近くに住んでいる方が多く、管理者や職員は日用品などを届けてくれる時に意見や要望を聞くようにして運営に活かしている。

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くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 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、生き活きと働いている (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	管理者、職員共に理念を共有し実践に繋げている。	理念は職員に浸透していて、行動の基になっている。法人の「理念」「ビジョン」「バリュー」は会議で唱和し、これらが書かれた小冊子を常に携帯している。また個人目標を年に3つ作り、達成に向け努力し、会社の「サンクスギフト」で励ましあっている。	
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	コロナ禍以前は地域の方々との交流、地域のイベント事への参加等積極的に行っていた。現在はコロナ禍なのでリモート等で行える交流を行っている。	事業所は近隣に大きな団地があり、サロンを訪問したり、周りのそれぞれの地区の住民が事業所の事を気にかけてくれ、祭りや行事へ誘ってくれていた。現在はコロナで自粛傾向であるが終息後は交流を再開する。	
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	コロナ禍以前は運営推進会の時などに発信していたが現在は中々発信出来ていない。地域の方からの問い合わせ時などは積極的に発信するようにしている。		
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	報告、話し合いを行い意見やサービス向上につなげている。	団地の会長や副会長、3地区の自治会長、民生委員等の参加で開催し、意見や提案、質問等はサービス向上に活かしている。議事録はお便りに載せて家族に報告し、職員には回覧している。	
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	コロナ禍以前は防災訓練時などは地域の方々と実施し緊急時に備えている。またその他のイベントの際などにも積極的に参加している。	運営推進会議以外でも地域の行事で行政担当者や地域包括支援センターの職員と連絡を取り合い意見交換をする機会は多い。事業所の実情は知ってもらっている。社会福祉協議会からは研修のお知らせ等も届いている。	
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「介護保険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	正しく理解できているが、夜間帯などは防犯の意味もあり玄関の施錠をさせて頂いている。	委員会は3か月に1度行われ、職員は議事録で情報共有している。具体的な事例はチーム会議で身体拘束にならない対応を話し合っている。法人のメディアパスで映像を見ながらの研修も行っている。	

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
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	虐待について学ぶ場を設け虐待についての理解、防止に努めている。		
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	学ぶ場を設け活用できるよう支援している。		
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	充分理解して頂いてからの契約に繋げている。		
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	利用者、家族が意見、要望を気軽に話していただける関係を感じるとともに、運営推進会議の際などにも意見を聞き、運営に反映している。	家族は近所に住んでいる方が多いので、リハビリパンツやパット、日用品を届けに来てくれた時などに意見や要望を聞いている。また写真を多く載せたお便りを発行している。法人で年に1回アンケートをとり、その結果を運営に反映させている。	グループホームは2階にあり、コロナの影響で制限があり、今までのように自由に2階に上がれない状況です。家族が訪問した際に事業所内の連携がうまく取れなかったケースがあったようです。職員で解決策を考えられるよう望みます。
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	機会を設け反映している。	チーム会議では職員からの意見が多くあり、管理者は定期面接の他、表情などが気になる職員には話しかけるようにしている。職員はブロック長に話す機会もあり、代表者に伝わる仕組みも整備されている。トイレのヒーターは職員の提案で設置した。	
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	努めている。		
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	スキル研修やマナー研修などの社内研修制度、外部の研修などに積極的に参加し成長に繋げている。		

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
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	取り組みを行っている。		
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	関係づくりに努めている。		
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	関係づくりに努めている。		
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	柔軟な対応が出来る様努めている。		
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	関係を築いている。		
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	関係を築いている。		
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	支援に努めている。	コロナ前は小規模多機能を利用している知人と交流したり、同じ建物内の地域包括支援センターに來所する人とのおしゃべりや団地の中のサロンに出かけて話をしたりする機会や地域行事にも積極的に出かけていた。	

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
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	支援に努めている。		
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	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	定期的に職員全員で検討する場を設けている。	法人の「すこやかさん」というアプリで日常生活の記録を行ったり、申し送りノートも活用している。ホーム会議では利用者ごとの検討を行い、困難な利用者は表情や会話の中から好みや気持ちを汲み取るようにしている。	
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	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	把握に努めている。		
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	現状に即した介護計画を作成している。	モニタリングはアプリで毎日行っている。以前は介護計画の更新の前に担当者会議を行っていたが、現在はできないのでケアマネジャーが管理日誌や本人、職員、電話で家族に意見を聞いて、医師、看護師、作業療法士などの意見を取り入れて作成している。	
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	活かしている。		

静岡県()

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
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	取り組んでいる。		
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	豊かな暮らしを楽しむことができる様支援している。		
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	支援している。	現在、全員が協力医に月に2回往診をしてもらい、24時間対応してもらっている。眼科や耳鼻咽喉科、整形外科等に診てもらう際は、以前からのかかりつけ医か協力医の紹介で診察に行く。1月から口腔衛生管理体制加算を取り、支援している。	
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	支援している。		
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	関係づくりに努めている。		
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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	チームで支援に取り組んでいる。	入居時に重度化や看取りに関して説明をし、同意書をとっている。状態変化の時には、医師、家族、職員で再度確認を行い方針を決める。職員は看取りの経験はあるが、法人のメディアパスで「ターミナル」「どうのが死亡か」「エンゼルケア」等の研修を行っている。	
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	緊急時に迅速に対応できるよう定期的な訓練を実施している。		

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
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	築いている。	通常は5月と11月に訓練を行っている。地域の防災訓練にも利用者と職員が参加していた。10月に消防署の立ち合いで火災、夜間想定訓練を行った。備蓄は3日間分あり、リストも整備されている。防災での地域との連携の話を進めている。	
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	言葉掛けや対応を実施している。	職員は声掛けなどスピーチロックになっていないかお互いに気を付けている。不足している場合は職員同士で注意あったり、ホーム長が注意する。また、利用者が快適であるように考えて席を決めている。	
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	働き掛けている。		
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	全ての希望に沿うのは難しいが最大限希望に沿うように支援している。		
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	支援している。		
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	実施している。	食材配送業者から材料が届き、朝は時間をかけずに提供できるもの、昼と夜は手作りで提供している。そば打ちは1か月に1度、おやつレクは2週間に1度程度行って楽しみを作っている。	
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	支援をしている。		

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
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	実施している。		
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むけた支援を行っている	支援を行っている。	排泄チェック表や表情をみて、個別に声をかけをトイレで排泄してもらるようにしている。状態の変化に応じ布パンツやリハビリパンツや夜間のみおむつ、ポータブルトイレ等柔軟に対応している。	
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	取り組んでいる。		
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	曜日は固定で実施しているが入浴のタイミング等はその方の希望に沿えるよう努めている。	月・水・金の午前中に入浴支援をしている。気が進まない利用者には声をかけを工夫したりタイミングを見計らって気持ちよく入浴してもらえるようにしている。人気のある森林の入浴剤を使用して、リラックス効果を高めている。	
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	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	努めている。		
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	支援している。		

静岡県()

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
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	コロナ禍以前は積極的に実施していたが現在は実施が難しくなっている。	コロナ前は利用者全員で、ネオパーサやマークイズ、大道芸、護国神社、桜や梅見物等に出かけていた。また、近所の団地のサロンや地域行事にもお誘いをいただき出かけていた。	
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	支援している。		
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	支援している。		
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	工夫している。	アロマを昼と夜に種類を変えて焚いている。階段には利用者の写真が額に入れられ飾ってある。利用者は日中好きなことができるように個別に支援している。居間は陽当たりもよくゆったりと居心地よく過ごせるようにしている。時には職員がハンドマッサージを行っている。	
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	工夫している。		
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	工夫している。	各部屋に洗面台が設置されていて、利用者が必要なものや好きなものが置かれている。また家から椅子やタンスなどが持ち込まれ利用者が快適に過ごせるようにそれぞれ配置を工夫している。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり			

静岡県()

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
		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	工夫している。		