

自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

Table with 4 rows: 事業所番号 (0190400127), 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八軒東 (はまなす)), 所在地 (札幌市西区八軒7条東5丁目4-45), 自己評価作成日 (令和4年7月14日), 評価結果市町村受理日 (令和4年7月22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)】

コロナ禍もあり、ご家族との面会なども大きく制限されており、近況が伝わりにくくなっているため、毎月ご入居者1人1人の1か月分の写真を載せた通信紙を発行し、電話での状況報告だけでなく、生活の様子が目で見える形で伝えられるよう工夫している。季節感を感じられるよう、施設内の飾りつけや食事の献立にも工夫しており、季節ごとの行事は欠かさず行っている。

※事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度の公表センターページで閲覧してください。

Table with 1 row: 基本情報リンク先URL

【評価機関概要(評価機関記入)】

Table with 3 rows: 評価機関名 (特定非営利活動法人 福祉サービス評価機構Kネット), 所在地 (札幌市中央区南6条西11丁目1284番地4 高砂サニーハイツ401), 訪問調査日 (令和4年7月19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)】

事業所は、JR八軒駅や札幌競馬場に程近い、閑静な住宅街に位置し、スーパーや飲食店、交通に至便な立地である。運営法人は、多様な福祉サービス事業所を全国展開しており、定例で管理者会議が行われ、職位に応じた教育プログラムや、事例検討、制度改正、厚労省通知の情報共有等、本社機能を活かした質の高い連携を図っている。職員は理念の実現を目標とし、利用者が出来るだけ自力で、今までと変わらない生活が出来るよう見守り、「出来ない事」のサポートに努めている。また、家族にはコロナ禍で訪問出来ない事業所の様子を電話で説明する他、個別のお便りで写真と共に日常生活や健康面を事細かに伝えている。地域の一員としての事業所の取り組みも含め、今後も更なる尽力に期待したい。

Table with 4 columns: 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). Rows 56-62 detailing service outcomes and staff performance.

自己評価及び外部評価結果

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	一人一人の思いを大切に地域の中で家庭的な環境の下、お互いに支えあえる繋がりを大切にしながら安心して穏やかな暮らしを支援できるように取り組んでいます	社是、事業所理念をリビングに掲示し、日常的に共有している。主にミーティングの場で、理念への理解を深めており、基本方針の実践に努めている。	
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	町内会に加入をし町内会行事に可能な限り参加をし地域の一員として交流をしたり防災訓練などで地域の方の協力をお願いし交流を図っています	通例では、積極的に地域行事に参加したり、ホームの避難訓練への協力をお願いする等、相互の協力関係作りに注力している。また、ボランティア等の来訪を受け入れ、地域とのふれあいを大切にしている。	
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	運営推進会議を通して認知症の人の理解や支援についてお話しする機会を設けている。		
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	2ヶ月毎のホーム運営状況を報告すると共に、その場で議題に上がったことも話し合い今後の運営に活かしていけるよう取り組んでいます。	現在は書面開催となっているが、通例では家族、家族代表、地域代表、地域包括等の参加を得て、定例で開催している。運営状況やヒヤリハット・事故等、現状の問題点を報告し、委員から意見を聞き取りに努めている。	
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	毎月介護保険課に報告を行うとともに区の管理者連絡協議会とも連携し協力関係を築くよう努めています。	市、地域包括支援センターから情報提供・アドバイスを得ている。また、市・包括主催の活動への参加・協力や、事業所での取り組みについて報告し、情報交換を行っている。	
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「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	毎月の研修で身体拘束の廃止について全職員に理解を深め、ケアに取り組んでいます。	身体拘束廃止委員会を設置し、研修を含め、毎月開催、内容について全職員に周知している。全利用者の現状の確認と不適切なケアについて、具体的な事例を職員間で協議し、改善している。	
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	年1回以上は職員に高齢者の虐待についての研修を行い、社内の取り組みの一環としても行っている。		

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
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	ホーム内研修で理解を深めることを行っています。		
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	契約時十分な時間を設け説明しています。また随時質問、不安にも対応しています。		
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	運営推進会議を通して家族への意見を聞きだしています。また来訪時に意見、要望等がないか都度対応しております。	定例でお便りを送付し、写真を交えて生活状況、体調面等を伝えている。また、コロナ禍の工夫として、インターネットを活用した面会方法の設定や、自社アンケート、電話、手紙で意見の聴取に努めている。	
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	定期的な面談や会議内での話し合いを行い反映させる機会を設けています。	月例の全体会議や申し送りの場で、職員との意見交換や提案を受け、運営に活かしている。また、管理者が定例で面談を行い、個別の意向、提案の聞き取りを行っている。	
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	代表者は職員の評価を行うとともにその職員の状況把握に努めています。		
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	随時、法人内外の研修の参加を促し、紹介しています。		
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	西区グループホーム管理者連絡会に参加し同業者との交流を図り、活用しサービスの質の向上に取り組んでいる。		

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	入居前から御家族及び、ご本人のヒアリングを徹底しアセスメントを十分行い入居後も環境変化等、心理的症状を理解し不安の軽減を行うよう努めています。		
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	ご家族様にも目処点の現状を理解していただきけるよう努め、不安や質問を受け入れるよう苦情BOX等を設けており、来訪時随時お話を聞		
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	今、必要なケアを随時遂行できるようご本人、御家族の話を聞き支援をするよう努めています。		
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	家庭環境の下、できる事、できない事を理解しお互い支え合う暮らしを送れるよう関係を築いています。		
19		○本人を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	日々の様子を随時報告し一緒に過ごす時間を大切に、良い関係が築けるように支援をしています。		
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よう、支援に努めている	本人の馴染みのものがある生活環境を整え、御家族さまにも理解をいただき、なるべく以前の生活と変わりなく過ごしていただくよう支援に努めています。	コロナ禍において、現在は時間を制限しての面会としたり、電話連絡の頻度を上げることで、関係が途切れないよう努めている。	
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同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	共同生活が基本の為、コミュニケーションが上手に取れない方には、職員が仲介し孤立せずにお互い支えあえる関係構築に努めています。		

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
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	継続的な係りを必要としている家族様には相談にて対応しています。		
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	毎日のコミュニケーションや身体状況の変化によって現状を受け止め、希望や以降の把握に努めています。	会話や表情から思いや希望を把握し、職員間で共有している。家族からも情報を得て、定期的にあセスメントを行い、プラン化している。	
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	センター方式を活用してアセスメントを行い、また、随時家族や友人にも生活や馴染みの暮らし		
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	介護記録、支援経過、また職員、家族様のお話から現状の把握に努めています。		
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	アセスメント、モニタリング、カンファレンスを繰り返し行い、御家族様も含めサービスに関わる全ての方が利用者ご本人の能力を最大限に発揮できる介護計画にするよう努めています。	職員相互でモニタリング結果を検証し、本人・家族の要望や医療機関の意見を考慮しながら、介護計画を作成している。また、随時見直しを行い、現状に即した介護計画となるよう努めている。	
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	日々の様子を介護記録、管理日誌で記録し職員間で情報共有し、気づきがあれば管理者に報告、改善に努め、介護計画の見直しに活か		
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	入居者様やそのご家族様の今ある希望、要望を最優先に考え柔軟なサービスを心がけています。		
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	ご本人の能力に合わせて地域ボランティア等を活用し支援していきます。		
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	入居時にご本人や家族さまの希望を優先しております。希望が無い場合、提携医による往診が主となっております。	本人、家族の要望を伺い、かかりつけ医とのつながりを大切に支援するよう努めている。また、医療機関との協力体制があり、受診内容については記録を基に、職員間で共有している。	

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
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	毎週契約している訪問看護師が来訪され、健康チェックを行い、状況が変化している入居者様がいる場合は逐一報告、対応しています。		
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	入退院時、病院のSW、相談員様とお話し情報共有のもと入退院をスムーズに行える関係づくりをしています。		
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、地域と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の方針をご家族様から聞き、その上で病状が変化した時には再度ご家族様と提携医と相談して終末期の方針を確認しケアに取り組んでいます。	契約時に事業所の指針を説明し、同意を得ている。医療機関との連携体制があり、家族と共に終末期を支えるために話し合いを重ねている。利用者の状況に合わせた職員間の話し合いも、適時行っている。	
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	研修で知識を身につけ、緊急対応マニュアルにそって対応しています。		
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	防災訓練を年2回開催し地域の人と協力しながら全職員が周知できるように努めています。	年2回の火災・自然災害を想定した避難訓練を実施している。地域とは、定期的に相互の協力体制や役割を確認して、不意の災害に備えている。	現在、法人として取り組んでいるBCP(事業継続計画)作成に併せ、家族、関係者への避難場所の周知等、進展に期待したい。
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	個人情報の取り扱い方法や言葉使いや対応の勉強会を行ったり、職員がお互い注意できるよう環境づくりをしています。	職員は利用者一人ひとりの想いや意向を聞き取り、応えるよう努めて、個々の誇りや個性を損なうことのないよう支援している。	
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	利用者の意思を聞き取りやすい声掛けを行い気持ちを引き出せるよう努めています。		
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	入居者様のその日の体調を見極め、ご本人のペースで過ごしていただけるように支援しています。		
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	起床時、入浴後その人らしい身だしなみができる様支援しています。		

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
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	入居者様それぞれの能力を見極め、食事の準備や片付け等していただいています。	利用者の希望を取り入れ、季節感を大切にしたりした食事を心掛けています。好きなお手伝いをお願いし、楽しんで調理に参加出来るよう、職員が工夫している。	
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出来るよう、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、水分を記録に残し変化がないか状況観察、情報共有し一人一人の適切な食事量を見極め支援しています。		
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	毎食後口腔ケアを実施、また週に一度歯科往診により治療、相談、助言をいただいています。		
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	入居者様それぞれ排泄パターンを把握し、変化があった時は情報共有し一人一人にあった排泄の支援を行っています。	個々のタイミングを時間で把握し、トイレへの誘導を行っている。羞恥心に配慮しながら、出来るだけ自力で行えるよう見守り、支援している。	
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	定期的な日々の体操、ヨーグルトやヤクルトなどの乳製品を提供し予防に努めています。		
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	基本週2回での入浴を行っていますが、ご本人の体調、希望を聞き個々にあった支援が行えるよう努めています。	週2回の入浴を支援している。拒否がある人には時間・日程を変更し、本人の状態や希望に応じて、柔軟な対応に努めている。	
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	一人一人にあった生活習慣を見極め休息できる環境を整えています。また入居者様の体調を見て休息を促し支援しています。		
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	服薬マニュアルにそって支援しています。服薬に変更があった時は承知し入居者様一人一人の薬の把握に努めています。誤薬のないようダブルチェックを行っています。		
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	入居者様の嗜好に合わせたレクリエーションを工夫し楽しんで頂ける様に支援をしています。		

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
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	天候、体調、気分を考慮し散歩をした上でご家族様の協力を得て外出しています。	外出行事は自粛しているが、気候の良い時期は周辺の散策をしている。日常生活に運動を取り入れる等、気分転換や心身の機能維持に努めており、利用者にとって、コロナ禍での制限が最小限となるよう努めている。	
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	運営上個別での金銭所持は原則として行っていませんが、希望に合わせて入居者様、ご家族様と相談の上で対応しています。		
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	ご家族様のご理解の下、入居者様の希望があった際に電話対応、支援しています。		
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	廊下や居間には季節ごとの行事の飾りをして共有の空間は明るく適度な温度で穏やかに過ごせるよう心がけています。	リビングなど共用スペースは、温・湿度が適切に保たれている。職員と利用者が共同で作った季節感ある作品が飾られる他、明るく、清潔で安全な環境作りに留意し、楽しみある生活が出来るよう工夫している。	
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	共有空間の中、日々の入居者様の発言、しぐさ等に耳を傾け座席変更するなど安心して暮らせるような環境作りをしています。		
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	入居者様の使い慣れたものや好みのものがお部屋にあるようご家族様にご理解と協力のもと居心地良く過ごせるような工夫をしている。	使い慣れた物品の持ち込みを勧めている。家具類は、動線に配慮して設置されている。家族写真や趣味の物が飾られ、自宅のようにくつろげる居室となっている。	
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」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	入居者様ひとりひとりのお部屋が分かるよう表札を作り、トイレも目立つよう工夫しています。		