

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	0172000523		
法人名	株式会社アイリスマーク		
事業所名	ふれあい〜朝里 2階		
所在地	小樽市新光1-2-20		
自己評価作成日	令和3年2月1日	評価結果市町村受理日	令和3年3月18日

※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。

基本情報リンク先URL [https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou\\_detail\\_022\\_kanji=true&JigyouNoCd=0172000523-00&ServiceCd=320&Type=search](https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_022_kanji=true&JigyouNoCd=0172000523-00&ServiceCd=320&Type=search)

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	合同会社 mocal
所在地	札幌市中央区北5条西23丁目1-10-501
訪問調査日	令和3年2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)】

昨年は新型コロナウイルスの関係で外部との交流はほとんどなかった。しかし、リモート面会を取り入れたことで今までよりも家族との交流が増えた方もいた。  
また、新型コロナの感染予防対策では感染予防の徹底やスタッフの健康管理等に力を入れ、入居者、家族、スタッフが少しでも安心できるように取り組みました。また、会社独自の慰労金や休日出勤の割り増し等にて出来る限りスタッフのモチベーションが維持できる環境づくりも行った。

【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)】

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で日頃の取組を自己点検した上で、成果について自己評価します

項 目		取組の成果 ↓ 該当するものに○印		項 目		取組の成果 ↓ 該当するものに○印					
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向をつかんでいる (参考項目:23、24、25)	○	1 ほぼ全ての利用者の	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 (参考項目:9、10、19)	○	1 ほぼ全ての家族と				
			2 利用者の2/3くらいの				2 家族の2/3くらいと				
			3 利用者の1/3くらいの				3 家族の1/3くらいと				
			4 ほとんどつかんでいない				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	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回程度ある				2 数日に1回程度				
			3 たまにある				3 たまに				
			4 ほとんどない				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	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 利用者の2/3くらいが				2 少しずつ増えている				
			3 利用者の1/3くらいが				3 あまり増えていない				
			4 ほとんどいない				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	66	職員は、活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 利用者の2/3くらいが				2 職員の2/3くらいが				
			3 利用者の1/3くらいが				3 職員の1/3くらいが				
			4 ほとんどいない				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	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				2 利用者の2/3くらいが				
			3 利用者の1/3くらいが				3 利用者の1/3くらいが				
			4 ほとんどいない				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させている (参考項目:30、31)	○	1 ほぼ全ての利用者が	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 利用者の2/3くらいが				2 家族等の2/3くらいが				
			3 利用者の1/3くらいが				3 家族等の1/3くらいが				
			4 ほとんどいない				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、安心して暮らさせている (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								

合同会社

## 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作り、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	入社時の説明や名札に理念を入れていつでも確認できるようにしている。		
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	新型コロナの影響で今年はほとんどなかった。避難訓練時も電話での依頼のみとなった。		
3	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	認知症サポーター講座を行ったり、毎月の便りにて発信している。また、ホームを相談所としているがほとんど相談の利用はない。昨年の2月には市主催のサポーター講座の講師をした。		
4		○運営推進会議を活かした取組 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取組状況等について報告や話し合いを行い、そのでの意見をサービス向上に活かしている	3ヶ月おきに開催していたが、新型コロナの対策で外部の参加はなしとした。開催後にはご家族へ通知を行っている。		
5		○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	日ごろから相談をしているが、今年は新型コロナのことも含めてより多く相談し協力をしてもらった。		
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	外部研修の参加出来なかったが、社内研修にて意識向上を図っている。現在は玄関の施錠はないも夜間は施錠している。		
7	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	社内研修等にて意識の共有を図っている。また、毎月のミーティングや個別でもその時の状況に応じて話をするようにしている。		

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
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	現在後見制度を利用されている方はいない。ホーム全体での認知度は低い可能性があるため今後の社内研修に取り入れていきたい。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	事前の面談にて家族や本より話を聴いている。説明には写真やパンフレット、重要事項説明書等にて行い、出来る限り納得していただけるように努めている。		
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	お電話にて近況の報告やご相談をさせてもらっている。		
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	毎月の責任者会議や普段の会話の中で意見を聞き、その都度検討している。出来る限りアンサーバックできるように心がけている。		
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	普段の会話や定期的な面談にてコミュニケーションを図っている。また、会社独自の自己評価にて目標設定をし、頑張りが目で見えるようにしている。		
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	社内研修の実施や現場での状況に合わせた個別指導を行っている。入社時にはOJTを行っている。		
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組をしている	協議会に参加し、交流を図っている。また、ケアマネ連協、ソーシャルワーカー協議会の役員を行っており、今後は参加スタッフを増やしていきたい。 毎年の相互訪問は新型コロナの影響で行っていない。		
<b>II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	必ず事前の面談を行い、困っている事やこれからの不安を聴いている。出来る限り話していただけるように努めている。		

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
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	入居者や家族が入居に至るまでにどのような大変な事があったのか、困っていたことは何かを面談等の時に出来る限り聞くようにしている。その際には傾聴を心掛け、思いを受け止められるように努めている。		
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	出来る限り入居者、家族に寄り添いながら一緒に問題等を解決出来る様に努めている。状況によっては入居前の担当ケアマネや地域包括支援センターの担当者とも連携して問題等の解決に努めている。		
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	出来る限り本人の生活リズムを崩さないように心掛けている。食事や入浴等、その時の思いをできる限り尊重し、出来る限り自然な生活を心がけている。自室で食事される方もいる。		
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	家族と出来る限りコミュニケーションを図る様に努め、家族の悩みや心配事等を聞き、可能な事は一緒に解決出来る様に心がけている。入居者の事だけではなく、生活の事も話して下さる。		
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	新型コロナの影響でほとんど交流はなかった。今年は支援出来たら良いと思っている。		
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	見守りの中でコミュニケーションが上手くできない方はスタッフがフォローしている。また、ストレスを出来るだけためないように対話等にて話を聴いている。		
22		○関係を断ち切らない取組 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	その方によっては退去後もご家族の相談を受けたり、お見舞いやお葬式に参列している。		
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	出来る限り希望を聴けるように検討してる。難しい場合は家族の協力やほかのサービスも検討する。買い物が好きな方にはインターネットでの買い物も支援している。		

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
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	入居前の情報やケアマネや家族から直接話を聞き状況の把握に努めている。また、入居後に他の家族や本人からお話を聞くようにしている。		
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	日々の会話や表情、業務日誌や職員の日報、毎月行われるカンファレンスにて状況を把握している。		
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ィアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	出来る限り入居者、家族、スタッフ、看護師等と話し合いながら計画作成出来る様に努めている。毎月のカンファレンスにて意見を聞いている。		
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	日々の日報や健康状態、受診記録、スタッフの日報にて情報を確認、共有している。また、記録にはその方の表情等も記載するようにしている。		
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、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスにとらわれない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	本人や家族の環境、ニーズを把握し、出来る限り思いにこたえられるように努めている。また、過剰なオムツを使用せず金銭の負担を軽減出来るよう心掛けている。		
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	町内会やお祭りの参加を行っている。また、地域の幼稚園が定期的に訪問して下さる。また、隣の福祉施設とは災害時の連携も組んでいる。年に数回ボランティアの訪問があった。		
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	出来る限り本人や家族の意向に添えるように心がけている。受診の頻度等によっては家族に協力をお願いしている。		
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	その都度相談を行っている。状況に応じて処置等を行ってもらっている。		



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
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。	入院時には必ず病院担当者に申し送りを行い、必要な情報を提供している。 また、途中経過や退院に向けた話し合いにも可能であれば同席させていただいている。担当のソーシャルワーカーにはこまめに連絡を取っている。		
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、地域の関係者とともにチームで支援に取り組んでいる	入居時の説明を行っている。その方の状況に応じてその都度医療機関や看護師と相談しながら家族等と話し合いを行うようにしている。状況に応じて同意書をいただき、ターミナルケアを行っていく。		
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	各ユニットに緊急対応マニュアルを置き、どのスタッフでも出来るだけ対応できるように努めている。		
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	近隣の住民、隣の施設とは事前に協力いただくこと確認している。また、総合避難訓練の際には一緒に参加していただいている。		

#### 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	その方の状況や周りの環境に合わせて声のトーンや言い回しに注意をするようにしている。 また、毎月のミーティングにて対応について話し合っている。		
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	食事や入浴、お買い物等の希望は出来る限り聴くようにしている。また、うまく表現できない方にはスタッフが声掛けにて聴くようにしている。 今年は外出が出来なかったが、ネットショッピングを取り入れた方もいた。		
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、希望に沿って支援している	スタッフの都合にならないようにその都度入居者と話をしながら対応するように努めている。		
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	汚れたままの服を着たままにしない、毎日下着を変える等の清潔を心がけ、出来る限り同じ服ばかりにならないように心がけている		

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
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、利用者と職員が一緒に準備や食事、片付けをしている	その人の好みやADLに合わせた食事の提供を行っている。無理のない程度にお手伝いをお願いしている。入居者の嗜好で麺類の時はご飯を個別で提供している方もいる。		
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	数ヶ月に1度、栄養士にカロリー計算をお願いしている。また、その方の食事形態に合わせてアセスメントを行い、食事の形態や内容を決めている。		
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	声掛けにて行っている。介助が必要な方や入床し休まれる方には介助にて行っている。場合によっては居宅療養管理指導を取り入れている。		
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	出来る限りオムツの過剰使用はない様に心がけている。また、オムツを出来るだけ使わず、トイレでの排泄が継続できるように努めている。自尊心が強い方には逆に自然とオムツを使っていたく工夫もしている。		
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	看護師や医師と相談し下剤の調整を行っている。また、食事や飲み等の等にてお通じを促せるものを提供する等、工夫を行っている。入居時に便秘だった方が毎日排便できる様になったケースもある。		
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ず、個々に沿った支援をしている	人員や設備の都合上、夜間での入浴は出来ない。本人の気持ちに合わせて延長することはある。現状では3日に1回のスパンで入浴している。少ないとの声は聴かれない。		
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	本人の状況にお任せしている。本人が訴えられない方には状況を見ながら介助にて休んでいただいている。夜間の睡眠に影響がある方は時間を見て声掛けをしている。		
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	お薬の管理はホームにて行っている。軟膏や湿布等については可能な方には本人にて管理、使用していただいている。また、状況に合わせて出来るだけ自力で飲めるよう見守っている。		

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
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	その方の趣味や好み、性格を把握して楽しめるようなレクリエーションを行ったり、声掛けやアプローチの工夫を行っている。また、個人的に楽しめるものがあれば取り入れている。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望に沿って、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	新型コロナの影響で外出は行っていない。訴えがある方は代行する等を行っている。		
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	基本的には遠慮していただいているが、希望がある場合には同意書を書いて頂き個人にて管理していただいている。		
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	本人の希望がある場合にはその都度対応している。手紙のやり取りや携帯電話を持っている方もいる。		
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	季節ごとの飾りつけを行っている。出来る限り廊下に物を置かない様になっている。車椅子が通りやすいような家具の配置をしている。		
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	ホールや廊下にソファやイスを設置している。その時に合わせて利用されている。		
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	出来るかがりその方が住みやすい環境で生活していただいている。また、ADL等に危険が出てきた場合はその都度ご家族、入居者と相談して検討している。		
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」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	扉が多いためトイレには表示をし、手すり等にはテープを巻く等の工夫を行っている。		