

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 (0170502801), 法人名 (メディカル・ケア・サービス株式会社), 事業所名 (メディカル・ケア・サービス北海道株式会社), 所在地 (北海道札幌市南区川沿4条3丁目5-37), 自己評価作成日 (平成26年11月14日), 評価結果市町村受理日 (平成27年1月14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)】

- ご家族様との関係作りを大切にしており、行事への参加等の声掛けを多くコミュニケーションを多く取っています。
ご利用者様の一人一人と向き合う事を大切に、夢を叶えよう、と題し希望を聞き1対1(個別ケア)での外出を実施しています。
ご家族様のケアカンファレンスへの参加が定着しており、ご利用者様も含め日々の暮らしについて話し合い共に協力し合い、ご利用者様を支えています。
介護スタッフだけではなく、事務、看護師などの専門職も在沖しています。
地域との関わりを積極的に行い、児童館との交流も定着しつつあります。また認知症ケア講座も開催しております。
往診医療機関との勉強会でスキルアップや信頼関係の構築に努めています。
ホーム内研修、外部研修を実施して色々な分野での研修を行いスキルアップに努めています。
年に1回事例研究発表会を行いケアの質の向上に努めています。
ホーム外の敷地が広く地域との交流スペースとして活用しています。

※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 2 columns: 基本情報リンク先URL, http://www.kaigokensaku.jp/01/index.php?action=kouhyou\_detail\_2013\_022\_kanitrue&JigyosyoCd=0170502801-00&PrefCd=01&VersionCd=022

【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号室), 訪問調査日 (平成27年12月8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)】

Empty table box for external evaluation comments.

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

Large 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 describe various service outcomes like staff understanding, user participation, and safety.

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
<b>I.理念に基づく運営</b>					
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	朝礼時に唱和し、スタッフ全員で周知し、実践に繋がっています。		
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	近所のお店に定期的買い物へ行ったり、地区センターを利用、また児童館との交流を行っています。		
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	認知症講座をひらいたり、地域にホーム行事のポスティングを行い、理解をして頂けるよう努めています。		
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	ホームでの取り組みや日常の様子等を報告し、意見、要望を伺っています。会議録を通じて情報共有を行いサービス向上に活かしています。		
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	管理者連絡会等に参加し、情報共有を行い、そこで得た情報をケアに活かし質の向上に繋がるようスタッフ間で情報共有を行っています。		
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	夜間以外、玄関、フロアは開放、開錠されており、研修等学ぶ機会を増やし全スタッフが共通の認識を持ち、身体拘束の無いケアに取り組んでいます。		
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	定期的な会議や研修を行い共通の認識を持ち防止に努めています。		

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
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	研修や会議などを通じて学ぶ機会を設け、ケアの質の向上、スキルアップを図れるような体制を取っています。		
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	見学や入居相談を始め、契約時にも事業所の取り組みや考え方を時間をかけて説明し、十分に納得した上で契約して頂けるよう努めています。		
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	苦情や意見に関しては窓口を設置しています。年に一度ご家族様アンケートを実施し、集計結果を会議で話し合い改善に努めています。		
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	年に一度、スタッフアンケートを実施しています。また、個人面談も行い会議での意見交換も行っています。自由に意見が言える環境を作っています。		
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	定期的な面談や全スタッフが目標を設定し自己成長を意識するきっかけを作ったり資格取得支援も行っています。		
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	毎月ホーム内研修を行い、必ず全員が参加できる体制を作っています。また、外部研修への参加も積極的に行っています。		
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	研修を通じて同業者との交流、情報交換を積極的に図りサービスの質の向上に努めています。		

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
<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	入居前の事前面談で心身の状態、生活習慣等を聞いて、入居後に安心した生活、信頼関係が築けるよう全スタッフで周知しています。		
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	見学、契約時等にご家族様の不安や要望をゆっくりと時間をかけて伺い、安心して頂くと同時に気持ちを理解し今後のサービスに繋げられる関係作りに努めています。		
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	ご家族様の話を伺い、ご本人様との事前面談で何を望み必要としているかを考え、見極めた上で他のサービス利用も含めた対応に努めています。		
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	共感する気持ち、思いやりの気持ちを忘れず人生の大先輩として、ご本人の尊厳を尊重したケアを行っています。		
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	面会時、カンファレンス時等、話す機会を多くとり、信頼関係を築き、また、ご本人と一緒に行事に参加して頂く等ご家族との絆を大切にしながら共に支えあっていく関係を築いています。		
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	ご本人が今まで大切にしてきた馴染みの人、家族や知人などの面会時には過ごしやすい環境を作り、ご本人の生活習慣を尊重したケアの実践に努めています。		
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	利用者様同士の関係を把握し、より良い関係が築けるよう関わり合い、支え合えるよう、また孤立する事がないよう配慮しています。		

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
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	利用終了後も、ご家族より相談があった場合は、これまでの関係性を変える事なく共に支え合う姿勢でフォローしています。		
<b>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</b>					
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	ご本人の気持ちを考え、ご家族の面会時やカンファレンス時など情報を得るよう努めています。		
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	ご本人やご家族との話の中で情報を得て全スタッフが周知出来る様センター方式の活用も行っています。		
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	一人ひとりの生活リズムを大切に、心身の状態の把握に努めセンター方式の活用も行っています。		
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	毎日ミニカンファレンスを行い日々の生活で感じた事、気付いた事など意見交換し、各担当者を中心に介護計画作成を行っています。		
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	ご本人の言葉を大切に、事実をそのまま記録に残し、情報共有し介護計画に活かしています。		
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	ご家族と連携を図り、状況に応じ通院や送迎、お見舞いなども行っています。		
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	地域のお祭りへの参加や定期的なボランティアとの交流、児童会館との交流、地区センターを利用したり楽しく暮らせるよう支援しています。		
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	月2回の往診、緊急時の24時間体制で常に連携をはかっています。また以前からのかかりつけの病院、ご家族と協力し合いながら通院介助も行っています。		

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
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	法人内に看護師が確保されており、日常の健康管理、体調変化に対応でき情報共有もできています。		
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。	入院時は、ご利用者の状態、情報を提供しご家族、医療機関と話し合い、早い段階で退院できるよう努めています。又スタッフが交代でお見舞いにも行っています。		
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、事業所の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	重度化に伴う確認書を作成し、ご本人、ご家族の意向を踏まえた上で最大限に出来る支援方法を話合っています。		
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	定期的にホーム内研修を行い、意識を高め緊急時マニュアルは常に所定の位置に置き、各自確認しています。		
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	消防署の協力により、定期的に避難訓練を実施し、消火器の使用方法、利用者の誘導など行っています。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	ご本人の意向、人格等を尊重しプライバシーに留意し、個人に合ったペースで過ごして頂けるよう対応しています。		
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	思いを伝え、自己決定できるよう環境、信頼関係を築き、希望に添えるケアを心掛けています。		
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し、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	ご本人のペースを崩さず、どの様に過ごしたいか等、思いを大切に、希望に添って支援しています。		
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	衣服は、ご本人が選択できるよう環境を整え、整容の声掛けや状況に応じ、お手伝いしています。		

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	食があまり進まない時には好きな物を提供しています。又、調理や盛り付け、食器洗い配膳、下膳も行って頂いています。また個々に合った食事形態で提供しています。		
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	水分量が少ない場合には、お好みの飲み物やゼリー等を提供し、食事が少ない時には往診医に相談しています。		
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	毎食後の口腔ケアの実施、定期的に洗浄し、清潔保持に努めています。また状況に応じ歯科医に相談しています。		
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	排泄チャート表を活用し、その方の排泄パターンを把握し、必要に応じて声掛け誘導を行っています。また状況に応じ2人介助を行っています。		
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	簡単な運動や水分補給を心掛け、主治医の指示のもと下剤調整を行っています。		
45	17	○入浴を楽しむことのできる支援 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	時間、曜日など決めず、自由に入浴出来る事を伝え、希望に添い気持ち良く入浴できるよう対応しています。		
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	一人ひとりの生活リズムに合わせて安心して休息出来る環境作りに努めています。		
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	薬情報は目の届く所に置いてあり、服薬マニュアルに添い、氏名、日付、錠数など必ず声に出し読み上げ、スタッフ2名以上で確認し服薬して頂いています。		
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	軽作業などの声掛けをし、役割を持つ事で楽しみを見出し、活気のある生活が過ごせるよう支援しています。		

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
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	体調に配慮しながら、買い物やドライブ、散歩など日常的に行い、希望時には個別での買い物や外出なども行なっています。		
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	ご家族様に確認をし、財布を持っている方もおり、外出先で支払いをして頂く機会を設けています。		
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	希望時には電話を掛けられ、電話がきた時にも、ご本人にお伝えし、ゆっくりと話されています。		
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	車椅子でも自由に往来できる空間を確保しています。又、居室は風通り良く暖かい環境を作り、廊下等には季節感のある装飾をするなど工夫をし、居心地が良い空間作りをしています。		
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	畳みの席も設けており、ご本人のペース、生活リズムを大切にし、気の合った仲間作りが出来る様対応しています。		
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	入居時には使い慣れた馴染みの物を持ってきて頂き、ご本人、ご家族からアセスメントを取り、センター方式を活用しながら居心地良く過ごして頂けるよう対応し、全スタッフが周知するよう努めています。		
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	全体を見渡せる場所で利用者様と過ごし、出来る事の妨げにならないような環境作りに努め、スタッフ同士の声掛けで情報共有しています。		