

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	0192000107		
法人名	(株)ニチイ学館		
事業所名	ニチイケアセンター小樽(はっかく)		
所在地	北海道小樽市稲穂5丁目11番24号		
自己評価作成日	令和元年8月6日	評価結果市町村受理日	令和元年9月24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)】

--

※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	http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_022_kihon=true&JigyouCd=0192000107-00&ServiceCd=320
-------------	---

【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 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	令和元年9月10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)】

--

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)	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)
57	利用者職員が、一緒にゆったりと過ごす場がある (参考項目:18,38)	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)
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)	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)
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)	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12)
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)	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
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく 過ごしている (参考項目:30,31)	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
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)		

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	職員は事業所独自の理念を共有し意識の統一を図っている。利用者が我が家のように過ごし、地域の中でその人らしく暮らしていけるよう支援している。		
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	定期的に地元の音楽療法士、絵手紙ボランティアを受け入れ交流に努めている。近隣の方がほぼ毎日犬を連れて来訪して下さり動物好きの利用者と触れあう機会が設けられている。		
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	当ホームには介護支援専門員、介護福祉士等の資格を有する職員がおりいつでも介護に関わる相談を受け付けている事を民生委員、地域包括支援センター職員の協力を頂き発信している。		
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	運営推進会議ではホームの状況や行事、取り組みの報告を行う事で理解を深めて頂いている。様々な分野からの意見、要望を質の向上に努めている。ご家族には通信と共に議事録を送付している。		
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	運営推進会議に地域包括支援センターの職員に出席して頂いている。ホームの状況を細かく伝え、相談し、助言を頂いている。		
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「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	代表者、全ての職員は何が身体拘束に当たるかと言う事を理解しており、玄関の施錠、ベッド柵を含め身体拘束をしないケアに取り組んでいる。又、職員研修の中に必ず取り入れ繰り返し勉強している。		
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	当ホームでは定期的に高齢者虐待・身体拘束防止の勉強会を行い全職員に正しく理解して貰った上でケアに当たって貰っている。事業所内で虐待が起こらないよう職員同士気をつけあっている。		

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	権利擁護、成年後見人制度の勉強会を行い理解に努めている。身元引受人が後見人という方も増えており身近に感じられるようになっている。		
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	契約書は全て読みあわせを行っており所要所で疑問点がないか確認をしている。改定の際は都度説明し取り交わしを行っている。解らない事があつたらいつでも質問して頂ける様説明し対応している。		
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	年に一度顧客満足度調査を行いご家族からの意見や要望の把握に努めており、運営推進会議でも報告している。又、来訪時の会話の中から意見、要望を聞き出すようにしている。玄関には意見箱を設置し運営に反映するよう努めている。		
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	月に一度ホーム会議を開催し運営に関する職員の意見、提案を聞く機会を設け反映させる努力をしている。		
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	職員個々の努力や実績、勤務状況に応じて資格手当や精勤手当がつけられる。時給者は勤務実績に応じてキャリアアップ制度が設けられ昇給のチャンスが与えられている。		
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	不定期ではあるが管理者研修、リスクマネジメント研修を受ける機会が確保されている。新人社員には採用時研修を行っている。ホーム内では定期的に研修を行いスキルの向上に努めている。外部研修を受けた後は必ず職員全員に落とし込みを行っている。		
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り組みをしている	他グループホームの管理者、計画作成担当者等と交流する機会を持ち、得た情報を職員に伝え質の向上に努めている。		

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
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	アセスメントの強化に努め不安の軽減を図り希望に添えるようご本人、ご家族から話を聞き出し安心を確保する為の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	ご本人、ご家族との話し合いを多く設け、協力を頂きながら安心して生活していけるよう全職員が取り組んでいる。要望に耳を傾け良い関係を築いていけるよう努めている。		
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	入居される前の環境を把握する為、必ずアセスメントに出向いている。生活歴や習慣の理解に努め、本人らしさを維持していけるようにしていくと共に必要としている支援を見極め対応している。		
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	基本的な姿勢であることを理解し、尊厳を守りながら敬意の念を持って接している。又、人生の先輩である利用者様の知恵、技術を学ばせて頂き共に作業が」出来るよう心掛けている。		
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	細かいことでも常にご家族に相談、報告を行っている。遠方でなかなか来られないご家族には写真や制作物等を見て頂くようにしている。手紙や電話のやり取りのお手伝いも行い絆を大切にしよう努めている。		
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	入居時には親しみ使い慣れた家具や家族の写真を用意して頂き会話の中にその話題を取り入れていく。外出レクリエーションや散歩の時に馴染みの場所、思い出深い場所に出向き昔の事を思い出すきっかけ作りをしている。友人が訪ねて来た時はゆっくりくつろげる空間を提供している。		
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同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	気の合う利用者同士を近くの席にする事で会話が弾みコミュニケーションが取れる様にしている。陰悪な雰囲気になりやすい利用者は職員が間に入る事で孤独感を感じる事のないよう支援している。		

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
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	他の介護施設に移ったり、入院により退去、又はお亡くなりになった場合、ご家族からの相談があった時はその都度応じている。		
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	一人ひとりの気持ちを良く聞き希望されている過ごし方に添っていくようにしている。センター方式の記入を6ヶ月毎に行う思いや暮らし方の希望を把握し職員が共有出来るようにしている。		
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	入居時のアセスメントである程度の情報は得ようとしている。生活歴の細かい点は会話の中から得ていくようにしており職員全員で情報を共有していくようにしている。		
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	日々状態が変わっていく利用者がある中、毎日の申し送り、月に一度のカンファレンスで話し合いを行いその都度現状の把握に努めている。		
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	月に一度カンファレンスを開催しモニタリングを行っている。本人、ご家族にお話を伺い希望に添ったサービス提供をどのように行っていくかを説明し同意を得た上で介護計画を作成している。		
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	介護計画書に基づき、その方が様子が具体的に解る様な記録の実践をしている。都度モニタリング、再アセスメントを行い見直しをしている。又、食事量、水分量、排泄状況、バイタル、睡眠の記録を取っておりDrへの報告に役立っている。		
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	既存のサービスに捉われないその都度発生するニーズに柔軟に対応している。多忙なご家族が増えている中ご家族対応の部分のお手伝いをさせて頂いている。		
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	月に一度音楽療法士、絵手紙ボランティアを招き心身の活性化を図っている。近隣住民が犬を連れて来訪して下さり動物好きの利用者と触れあう機会が設けられている。年回の避難訓練では救命士より講習を頂いている。		
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	それぞれの利用者のかかりつけ医の往診が月に1~2度あり定期的に検査し健康の管理を行っている。利用者に変化が見られた時は速やかに連絡し指示を頂いている。又、提携医外の受診の付き添いも行い継続した治療が受けられるよう支援している。		

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
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	週に2回訪問看護が入っており職員はその都度入居者の変化で気になった事を相談している。必要な時は受診に結びつけ早めの対応を心掛けている。		
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、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。	医療機関と連携を取り情報交換を密に行い早期退院出来るように努めている。		
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	重度化した時の事を考え早い時期から事業所で作る事を説明し、方針を共有した上で本人、家族の希望を聞き主治医の協力を得ている。開設時より10名以上の入居者を看取っている。		
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	急変、事故発生時の対応マニュアルを作成しており職員はマニュアルの沿って対応している。避難訓練時に救命救急法やAED操作方法の講義を受け実践力を身に付けている。		
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	年に2回避難訓練を行い全職員が利用者を避難させる方法を身につけるようにしている。運営推進会の会員や地域の方たちとも協力体制を築く努力をしている。		
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	尊厳を損なうような口調や態度にならないよう職員教育を徹底し、毎月「高齢者虐待・身体拘束防止」の研修を行っている。常に敬意の念を持ち誇りやプライバシーを守りながら接している。		
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	入居者の認知能力に合わせた説明を行い、ご本人が納得した上で自己決定に繋がるよう支援している。		
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	入居者の今までの生活歴を尊重し一人ひとり個々のペースに合わせて過ごして頂けるよう支援している。外出、入浴、食事内容、起床就寝時間等、出来る限り希望に添い無理強いはしない。		
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	起床後の整容の声掛け、介助を毎日行っている。外出時の洋服選びの自己決定のお手伝いをしたり、定期的に髪をカットし身だしなみを整えている。		

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、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	誕生日や行事に食べたいものの希望を聞き提供している。又、職員と共に片付けのお手伝いをして頂いている。		
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	介護度が重くなった入居者が増えており嚥下の状態にも差がある為、個々の摂取状況に合わせた形態で提供している。水分が進まない方には好物の物に差し替え確保出来るよう努めている。		
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に、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、本人のペース、力に応じた口腔ケアを行っている。義歯の洗浄も毎回行い夜間は義歯洗浄剤に浸し汚れを落とし清潔を保っている。		
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	排泄やおむつの使用が減るよう一人ひとりの排泄パターンを把握しトイレでの排泄の促しを行っている。		
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	毎日排便確認を行い水分や食事量のチェックをしている。便秘の原因や及ぼす影響を理解しスムーズな排便があるよう水分、食事に配慮すると共に頑固な便秘は医師に相談し下剤や浣腸の処方を受けている。		
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	個々に確認を取り、時間帯や曜日の希望を聞き入浴して頂いている。洗身やお湯の温度等なるべく希望に合わせている。気分が乗らない、体調が優れない時は清拭も取り入れ清潔を保つようになっている。		
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	朝なかなか起きられない入居者には時間をずらして声掛けを行っている。就寝時間も決まりはなく早く休みたい方、ゆっくりテレビを楽しみたい方、それぞれのペースで過ごして頂いている。		
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	一人ひとりの服薬一覧ファイルを用意し内容の理解に努めている。服薬支援時は職員2人で名前、飲み込みの確認を徹底し服薬ミスがないよう努めている。		
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	職員と一緒に食器拭きや洗濯物畳みを行って頂いている。コーヒータイムには数種類の飲み物の中から好きな物を選んで頂いている。気分転換に外出したり毎月1・2階合同でレクレーションを行っている。		

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
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	気候の良い時は近隣を散歩したり個人の希望に添った外食の支援やお花見、地域のお祭りにも出向いている。又、ご家族と外出を楽しまれている方もいる。		
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	強い希望があり少額の現金を所持されている方が数名おられる。個人の買い物希望される方には預かり金で買い物を楽しんで頂いている。		
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	ご家族から荷物や誕生日のプレゼントが送られてきた時など電話で感謝の気持ちを伝えられるよう支援している。希望がある時も随時電話を繋いでいる。		
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	毎日共有部分の清掃を行い清潔保持に努め、入居者に不快感を持たせないよう配慮している。トイレは3箇所のうち2箇所がリビングから離れた所にあり静かに利用出来る。又、入居者と共に季節の飾りつけの制作を行ったり、行事の写真を飾る等、楽しく季節を感じられる空間作りを行っている。		
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	リビングの片隅や廊下の所々に椅子を置き好きな場所で寛いだり歓談出来るスペースを設けている。和室もリビングに隣接しており自由に使用している。又、入居者の状態を見て過ごしやすくなる席替えの工夫もしている。		
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	馴染みのある家具や物を持ち込んで頂き、居心地の良い空間になるよ努めている。入居者が不便を感じている様子が見られた時はご家族に相談し留意して頂いている。動線を把握し障害物をよける等、転倒リスクに取り組んでいる。		
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	毎日使う物は決められた場所に置き使用して頂く。安全に行動出来るよう常に整理整頓を心掛けている。		