

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 (0170401764), 法人名 (株式会社ハートケアライフ), 事業所名 (グループホームハートケアライフハ軒めぐり), 所在地 (札幌市中央区西区八軒5条西3丁目3番26号), 自己評価作成日 (令和3年1月5日), 評価結果市町村受理日 (令和3年2月18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)】

認知症状は軽度の方、重度の方が一緒に生活をされていますが、各々の症状を職員は良く理解しながら日々の支援をさせて頂いています。コロナ禍で外出レク、10年以上続いていました、音楽療法師の訪問も叶わずでした。しかし毎日の日課の身体体操、頭の体操を欠かさず行なっています。入居者同士がお互いを労わりあったりしています。何より笑いが絶えず表情豊かに過ごしています。コロナ禍で恒例のホームの畑作りには皆さん参加出来ませんでしたが、近隣住人の方がきめ細かに職員へ野菜作りの手ほどきをして下さったり住人の方が手入れをして下さり立派な野菜が成長する様子を窓から眺め楽しむ事が出来ました。住人の方からお花を頂き入居者の方が活け、外へは出れませんが地域交流を継続できています。

※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, [https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action\\_kouhyou\\_detail\\_022\\_kanji=true&JigyosyoCd=0170401764-00&ServiceCd=320&Type=search](https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_022_kanji=true&JigyosyoCd=0170401764-00&ServiceCd=320&Type=search)

【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3年1月27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.

Table 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. 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.

## 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	フロア毎の目標をフロア内へ掲示しケアプランへも反映する事で理念の実践に繋げている		
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	今年はコロナ禍の影響もあり地域行事への参加は叶いませんでしたが、畑作りを通じて交流を継続しています。		
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	入居の相談時に柔軟に対応させて頂いています。		
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	実践報告を細かにしています。参加者の方からのご意見を参考にもさせて頂いています。		
5	4	○市町村との連携 市町村担当者とは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	現在は地域包括、予防センター職員の方との連携を密に行なっています。		
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	定期的な内部研修や日々にケアで疑問に感じた事はその場で話し合う機会を設けている。玄関は夜間のみ施錠しています。昼間は状況に応じた関わりを行なう事で心の安定に繋げる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	施設内研修で自ら学び機会を作り、社会で報道される虐待等のニュースを共有する機会を作っています。		

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
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	施設内研修で学ぶ機会を作ったり必要な方には支援を行う体制はあります。		
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	契約時に施設長、管理者が時間を掛けて説明し、疑問、質問には的確に対応する事で理解して頂いています。		
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	玄関には投書箱を設置し、苦情時には全職員で話しあい、今後の運営に活かす体制が出来ています。		
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	フロア毎では常に意見交換が出来る雰囲気が出ていて職員、入居者の方が不利益が生じないように迅速に代表へ意見等を報告しています。		
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	個人面談の前に自己評価表を行い自由に意見や提案を述べる機会があります。資格取得の機会もあります。		
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	コロナ禍であり今年度は外部研修の機会はありませんでした。毎月の職員会議の中でテーマを決めて自己研鑽の機会を設けています。		
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	コロナ禍であり管理者のみが全体会議に複数回参加しています。他は電話での相談でした		

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ます。	入居前に施設長、管理者が本人面談を行い現在の状況や生活歴を傾聴し不安な事や要望に耳を傾けて安心感に努めています。		
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	面談時に現状の把握を詳細に聞き取り、介護計画書に反映させ家族が抱える不安が軽減される様な関係づくりに努めています。		
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	医療機関から入居される場合は継続して受ける医療サービス利用がスムーズに受けるよう対応しています。日常生活全般に不安を抱かない細かな支援に努めています。		
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	介護するのではなく生活する上で困っている事のお手伝いする中で職員も気付かされる事がある良い関係でその日を支え合い過ごさせています。		
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	コロナ禍で現在は家族が直接支援する事は現状は難しいですが、家族の思いを職員が共通の意識を持ち支援しています。		
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	家族からの手紙、写真が届いた際には話を聞いたり、話題を投げかけ昔しの思い出を蘇る様に支援しています。外出はコロナ禍が治まり出かける機会が出来たら支援します。		
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	個々の生活スタイルを大切にしながら様々なレク活動を提供して共に喜び触れ合う機会に努めています。		

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	必要な時には相談できる体制はあります。街中で見かけた際には近況をお話する機会があります。		
<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	意思を伝えられない方が多数います。日々の生活の様子を見つめながらその方の思いに出来る限り添った対応を常に検討しています。		
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	入居前や面会時に聞き取った情報を共有し日々の暮らしが安心出来る様に努めています。		
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	個人日誌、朝夕の申し送り、直接の関わり中でその日の心身状態を全職員で把握しています。		
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	その都度本人の変化に目を向け家族、医療機関へ迅速に報告し意見を伺い職員同士での意見を交わして作成ができています。		
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	毎日の様子は時系列に個人毎の介護日誌に記録され職員間で共有し、介護計画の見直しに活かされています。		
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	認知症の方は日々変化がありますのでその時々で現れる症状を受け入れその方が困らない対応を心掛けています。		
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	コロナ禍で地域資源の活用を發揮する機会はありませんでしたが、終息後は多に楽しめる機会を支援します。		
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回の訪問診療を受けています。その以外は専門外来の外来受診を受けています。		

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	訪問看護師との関係性は良好です。どの職員でも利用者の情報を伝え適切に対応して貰っています。		
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。	入院時に日々の介護情報を相談員へ提供し安心して治療を受け、退院後の受け入れ状況も伝えて早期に退院出来るように努めています。		
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	入居前に施設長、管理者が重度化。終末期のあり方について事業所で行なえる事、家族の希望を伺い方針を共有しています。		
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	緊急時の対応は目に付く所に掲示しています。日々の業務中中でも備えています。		
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	年間計画で自衛防災、避難訓練を実践しています。地域住人との協力体制は出来ています。		
<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	日々実践できています。他職員からも気づきを得ています。		
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	意思表示は難しくなっていますので表情や会話から汲み取っています。		
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	重度化している方の場合の排泄介助に於いてはその方のペースでは対応する事が難しいですが他は概ね大切にすることが出来ています。		
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	その方が持っている衣服を活用して気分を変えたり訪問美容師へ好みの髪型にして貰っています。		

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
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	現在は一緒に行なう事は出来ていません。食事内容を工夫して目と舌で楽しむ工夫を行なっています。		
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	食事、水分量を記録しています。個人の好みの物を家族が持参され提供もしています。		
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	御本人が出来る方へは声掛けをし介助が必要な方は毎食後実施し不都合時には医療との		
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	排泄表や本人の動きを見ながら声を掛けています。上げ下げは出来ない部分をお手伝いしています。		
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	水分摂取の促しメニューバランスの工夫や乳酸飲料で腸の働きを良くする。必要に応じて医師へ相談して下剤での調整で対応しています。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	全介助が必要な方が多く希望には添えない場合がありますが、皆さんゆっくりと時間を掛けて入浴は来ています。同姓介助希望者2名へは対応できています。		
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	居室内の温度、湿度、寝巻き、掛け布団等に配慮しています。昼間の生活にメリハリを付け夜間良眠出来るように支援しています。		
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	各自の薬事表は全員が見れる環境であり変更時には理由、予測される副作用を周知し状態の変化時には医師へ迅速に連絡調整を行なっています。		
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	出来なくなってしまった事でも工夫をしてその方が満足できる役割は何かと職員同士で考えて張り合いのある生活空間の支援に努めています。		

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
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	コロナ禍で実施は出来ませんでしたが終息後には家族も交えて外出が出来る様に支援して行きます。		
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	希望がある場合には家族と相談して買い物出来る支援を行なっています。所持できる方はいません。		
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	家族、友人からの電話は取り次いでいます。手紙が送られて来る方は2名いますが返信は出来ていません。		
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	衛生面には十分に配慮をしています。死角にならないように居場所の確認。季節毎に入居者の方と作品を制作して飾り付けを行なっています。フロア内はレースのカーテンで光の調整を居ています。		
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	食事以外は自由な席で過ごして頂いています。廊下に奥に椅子を置き外の景色を自由に眺める様に配置しています。		
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	御自身の馴染みや使い心地の良い物を用意してもらっています。レクで作成した物、家族の写真、ぬいぐるみ等好きな物を自由に置いています。ペットや家具の配置を変え居心地良く過ごせる様に都度対応しています。		
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	内部は全て段差はありません。至る所に手すりが配置され安全に過ごせる様配慮しています。		