

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	0170503692		
法人名	有限会社 マネジメントコンサルタント		
事業所名	エンゼルホーム北野		
所在地	札幌市清田区北野4条4丁目25-10		
自己評価作成日	令和7年3月20日	評価結果市町村受理日	令和7年7月10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	<a href="https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0170503692-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0170503692-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 サンシャイン
所在地	札幌市中央区北5条西6丁目第2道通ビル9F
訪問調査日	令和7年3月31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)】

入居者様が自由に暮らしていけるよう支援を行っている。ゆったりとした時間の中で過ごせるように考えている。周りに自然が多く、敷地も広く立地に恵まれているので太陽の光をたくさん感じていただけの環境にある。

【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)】

閑静な住宅地に位置し、旧幼稚園の建物を改築した2階建2ユニットの事業所で開設20年目を迎えている。公園や大型スーパーにも程近く至便な環境にある。今年度は広い駐車場にキャンプ用椅子を並べ、厚別川花火大会の鑑賞や利用者も花火を楽しめる日を設け、ベンチでの外気浴や買い物支援の他、法人と連携し就労支援事業所交流会に利用者数名が参加するなど、戸外に出る事を大切にしている。昨年9月に新管理者が着任し業務や支援の見直しを図られている。各種委員会の定期開催や全体会議の名称を「サービス方針会議」と改め、毎月開催し、運営理念の勉強会や今後のホームの運営や課題を協議している。また、各ユニット会議では全利用者のADL・精神状況・課題等の詳細なカンファレンスを実施し、アセスメントやモニタリングの精度を高め、介護計画を策定している。要介護度の区分変更やオムツサービスの利用、自立支援医療や成年後見人制度利用なども進め、4月からは口腔管理指導を得る事としている。20代から70代と年齢幅が広い職員構成で、生活の知恵やICTの活用などでも助け合い、職員配置の看護師数も3名と多く、適切な医療を受けられる支援や医療機関との連携も円滑である。整体師の職歴を持つ職員の実演や声かけで、利用者はあぐら姿で足首を動かしたり股関節の運動をしている。職員は、本人が何をしたいかを大切に暮らしを共にしたいと述べている。新たな体制を築き、利用者のより良い介護と生活支援に臨んでいる事業所である。

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)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	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)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 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 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	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 3. たまに 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 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	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. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
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 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	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. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 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 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	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 3. 利用者の1/3くらいが 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せている (参考項目:30,31)	○	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	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. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 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、安心して暮らしている (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				

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(1階)	外部評価(事業所全体)	
			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	毎回、全体会議で理念を唱和しており、サービス方針会議において検証している。職員やお客が見える場所に掲示している。	地域密着型サービスの意義を踏まえた運営理念を標榜し、事業所内の要所への掲示やパンフレットに明示している。サービス方針会議にて理念が運営や支援に反映されているかを確認している。	
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	運営推進会議の毎回の開催や地域のお祭りなどに参加している。	町内会に加入し、近隣への買い物や散歩の際も挨拶を交わしている。千歳の就労支援事業所交流会に利用者数名が参加している。4月に事業所主催の介護マルシェ開催を企画し、回覧板や運営推進会議にて周知し、地域や家族等との交流を予定している。	
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	コロナ以降、ホームが主催の地域での活動がほとんどなかったため、来年度に向けて地域の方、ご家族様対象に介護マルシェを企画し実施予定。		
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	地域の民生委員様より、地域の実情や地域でのお祭り、イベント情報をいただいて、参加できそうなイベントに参加するようにしている。	北野地区高齢者の現状や地区催し物の情報提供を受けている。事故報告や職員体制、記録のタブレット化、薬サボ導入、虐待の芽チェックリスト活用等について協議している。開催月により利用者も参加しており、食事等についての感想が得られている。案内、議事録を家族へ送付している。	
5	4	○市町村との連携 市町村担当者や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	運営推進会議や清田区ケア連絡会に参加しながら、清田区内の情報共有を行ったり、保護課の方と入居者様の情報について意見交換を行っています。	大本の運営に係る案件は役職者が行政の担当部署と連携し、今年度、市の監査を受け改善状況報告書を提出し、適正な運営に努めている。管理者は、事故報告の提出や保護課担当者との情報連携、ケア連絡会に参加し、運営の充実や支援の向上に活かしている。	運営規定に、「虐待の防止のための措置に関する事項」を具備し、担当部署への届出に期待したい。
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	定期的に身体拘束委員会を開催している。他、毎月個別カンファレンスを開催しており不適切なケアが行われていないか確認を行っている。	身体拘束等の適正化のための指針を定め、身体拘束委員会を開催している。現在、身体拘束は行っていない。毎月の利用者個別カンファレンスで不適切ケアの有無を確認し委員会に上げている。これらに係る内部研修は、身体拘束がもたらす多くの弊害、5つの基本ケアの徹底等を学んでいる。玄関は夜間のみ施錠している。	身体拘束等の適正化のための指針に身体拘束委員会の設置要項を具備し指針の整理に期待したい。
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	虐待防止委員会の定期的開催において研修や身体拘束委員会同様個別カンファレンスの中で不適切なケアが行われていない確認を行っている。		

エンゼルホーム北野

自己評価	外部評価	項目	自己評価(1階)	外部評価(事業所全体)	
			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、個々の必要性に関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	研修を行っており、日常生活支援に関して買い物支援や遠方にご家族様への電話での交流など、支援に務めている。		
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	行っている。		
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	運営推進会議の参加のお願い、出席できないご家族様へ書面で配布を行っており、時に意見もいただくこともある。	利用者からの飲み物の味のリクエストには治療上の制限などを丁寧に説明し、テレビ視聴の意見には、個別及び全体としてより良い対応を検討している。家族とは面会や電話等の接する機会や運営推進会議でも意見を得て検討や調整を行い、対応に努めている。	
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	月に1度開催のサービス方針会議において、職員の意見を求めており、意見が反映されるように務めている。	管理者は、常日頃から職員と話す機会を持ち、意見交換しやすい職場づくりを心がけている。毎月のサービス方針会議は通信媒体も使用し全員参加を基本に開催している。業務の見直しや利用者カンファレンスが行われている。遅番勤務時間帯の変更も4月から実施される予定である。	
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	職員に対して常に寄り添う努力をしている。相談など気軽に出来る雰囲気や大事にしている。		
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	定期的な研修、資格取得時の研修費用や受験料などの補助も行っている。		
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	同じ法人のB型支援事業者職員との交流やケア連絡会の参加を行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価(1階)	外部評価(事業所全体)	
			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	ご本人の意向をしっかりと把握し、環境になじめるよう支援を行うことを大事にしている。		
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	運営推進会議への参加の促しや定期的にご家族様に様子をお伝えしながら、ご家族様の意向も都度確認している。		
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	認知症の支援は難しいものであることをご家族様にお伝えしており、介護度に合わせて、特別養護老人ホームへ入所できる介護度になったときは共有したり、おむつサービスが利用できるときはこちらで手続の支援を行っている。		
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	茶わんを拭いていただいたり、洗濯物を干したり、たんだり日常生活におけるリハビリを共に行うようにしている。		
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	面会など、時間や曜日など特に決めずになるべく面会できるように支援をしている。		
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	面会など、連絡がきたときは支援を行っている。	面会は制限をせずに居室や食堂にて対応している。電話や葉書の取り次ぎの支援や、看護師による通院支援の際は、事前に家族へ連絡し、家族も同行できる機会を整えている。	
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	行っている。		

自己評価	外部評価	項目	自己評価(1階)	外部評価(事業所全体)	
			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	行っている。		
<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	認知症の進行に伴い、意向確認が難しい場合はご家族様に確認したり、尊厳を損なわないよう配慮している。	利用者との関わりの中で思いや意向を把握し、表出の難しい利用者にとっては、支援の際の表情や家族からの情報を参考に、本人本位を検討している。毎月の利用者カンファレンスにて情報を蓄積している。	
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	行っている。		
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	務めている。		
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	毎月、個別カンファレンスを職員全員参加で行っている。	月に一度、利用者全員のカンファレンスを詳細に実施している。ADLや精神症状の評価や課題、検討事項を整理し、アセスメントや毎月実施のモニタリングに反映させている。関係者の意見を反映させ、現状に即した介護計画を策定している。	
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	活かしている。		
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	取り組んでいる。		
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	地域資源の把握が出来ていないので、把握していくように努めている。		
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と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	毎月2回定期的に受診できている。	利用者全員が協力医療機関内科医の訪問診療を受け、歯科は必要時の訪問診療と、4月からは月1回口腔衛生管理指導を得る事としている。他科受診は職員配置の看護師が通院支援し、家族が同行する場合もある。医療記録を整え、家族と情報共有している。	

エンゼルホーム北野

自己評価	外部評価	項目	自己評価(1階)	外部評価(事業所全体)	
			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	看護師が4人在籍しており、出来ている。		
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	入院中や退院後の生活に関しても情報を取得できる様連絡は取っている。		
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	まず入居時に説明し、状況に合わせて支援できるようにしている。	利用契約時に重度化対応指針を説明し同意を得ている。医師の判断に基づき、関係者間で今後の方針を取り決め、対応している。	
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	緊急対応時のマニュアルを作成している。		
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2回の火災訓練と土砂災害避難訓練を年1回行っている。	R6年10月中想定、R7年3月に夜間想定火災避難訓練を実施し、3月に土砂災害避難訓練を行っている。災害備蓄品を確保し、自然災害発生時における業務継続計画(BCP)を策定している。	①自然災害発生時における業務継続計画(BCP)に則った訓練(研修)に期待したい。②災害備蓄品の期限等、再確認に期待したい。

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	している。	月1回、職員個々に接遇・虐待の芽チェックシートへの記載や毎月のサービス方針会議にて不適切ケアのある無しを確認する機会がある。これらの実施により、事業所全体での取り組みを強化している。	
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	意見を尊重した支援に努めている。		
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	支援している。		
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	支援している。		

エンゼルホーム北野

自己評価	外部評価	項目	自己評価(1階)	外部評価(事業所全体)	
			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	コロナ以降、食事の支度はともに行えていないが、後片付けはともに行っている。	利用者に人気のパン朝食や麺類等の昼食の際には、食欲が増すよう見合う副食をアレンジし、夕食の副食は3品を用意し、毎食手作りで提供している。バイキング料理やクリスマスにはピザなど季節行事食も交え、誕生日は本人の好きな献立で祝っている。	
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	支援している。		
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	行っている。		
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	立位が取れる方は全員トイレ誘導を行っている。訴えがない方は時間を決めて声掛け行い支援している。	個々の排泄のリズムや習慣に配慮し、時間誘導や様子を察するなどしてトイレでの排泄を支援している。立位保持の難しい利用者は、ベッド上で交換している。排便コントロールは看護師の指示や意見を仰ぎ対応している。	
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	個人の排便のリズムを把握し、看護師指導により取り組んでいる。		
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ず、個々にそった支援をしている	声掛けしながら、拒否がない場合は週2回の入浴を実践している。	午前の時間帯を中心に、状況に応じ午後も対応している。2階ユニットに釣り型式機械浴の設置があるが、現在、使用は見送り、本人の不安等に配慮し職員2名介助で湯船に浸かっている。個々の要望に応え、満足できる入浴を介助している。椅子用、足拭き用も含めタオル類の共用は行っていない。	
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	支援している。		
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	務めている。		
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	支援している。		

エンゼルホーム北野

自己評価	外部評価	項目	自己評価(1階)		外部評価(事業所全体)	
			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	近所の散歩や外出支援を行っている。	事業所周辺の散歩やベンチで外気浴を行っている。駐車場にキャンプ用椅子を設置し、厚別川花火大会の鑑賞や利用者も花火を楽しんでいる。コンビニエンスストア、衣料品店への買い物支援や千歳の就労支援事業所交流会に参加した利用者もいる。春には、就労支援事業所利用者の協力を得て畑を整備し、利用者が畑作業に取り組める環境を整える予定である。		
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	金銭管理が難しい方も多く、所持の支援は個人よっては出来ないが使えるよう支援している。			
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	支援している。			
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	している。	リビング・食堂の設えはユニットごとに違いはあるが、利用者の居場所を考え家具を配置している。回廊型で歩行訓練にも活用できる造りである。手作りカレンダーや職員と共同で制作した作品を掲示している。換気や調光、温湿度などに配慮している。内玄関スペース等の環境改善に取り組んでいる。	現在、支援や業務改善を優先する中にあり、また、物品を収納する場所も少ないため、要所の整理の進捗が難しい状況にある。①避難経路ともなる、施設内階段スペースの物品類や掲示物の整理整頓 ②外階段入り口にあるブロックなど、法人本部との協働の元に、環境の整備に期待したい。	
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	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	している。	居室には、照明、パネルヒーター、カーテンの備え付けがある。馴染みの品々やベッド、椅子、タンス、テレビ、遺影や仏壇などが持ち込まれ、置物や写真などを飾っている。	居室内にある衛生用品類などの物品を収納する場所の確保も難しい状況にある。しかしながら、今一度、工夫できる点を話し合い、窓枠の清掃も含め、居心地よく過ごせる環境への配慮に期待したい。	
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	場所の掲示など、工夫している。			

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	0170503692		
法人名	有限会社 マネジメントコンサルタント		
事業所名	エンゼルホーム北野		
所在地	札幌市清田区北野4条4丁目25-10		
自己評価作成日	令和7年3月20日	評価結果市町村受理日	令和7年7月10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)】

入居者様が自由に暮らしていただけるよう支援を行っている。ゆったりとした時間の中で過ごせるように考えている。周りに自然が多く、敷地も広く立地に恵まれているので太陽の光をたくさん感じていただけの環境にある。

※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。

基本情報リンク先URL	<a href="https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0170503692-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search">https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=0170503692-00&amp;ServiceCd=320&amp;Type=search</a>
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 サンシャイン
所在地	札幌市中央区北5条西6丁目第2道通ビル9F
訪問調査日	令和7年3月31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ます (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面がある (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広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)
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)	66	職員は、活き活きと働けている (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せている (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(2階)	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	毎回、全体会議で理念を唱和しており、サービス方針会議において検証している。職員やお客様が見える場所に掲示している。		
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	運営推進会議の毎回の開催や地域のお祭りなどに参加している。		
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	コロナ以降、ホームが主催の地域での活動がほとんどなかったため、来年度に向けて地域の方、ご家族様対象に介護マルシェを企画し実施予定。		
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	地域の民生委員様より、地域の実情や地域でのお祭り、イベント情報をいただいて、参加できそうなイベントに参加するようにしている。		
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取り組んでいる	運営推進会議や清田区ケア連絡会に参加しながら、清田区内の情報共有を行ったり、保護課の方と入居者様の情報について意見交換を行っています。		
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	定期的に身体拘束委員会を開催している。他、毎月個別カンファレンスを開催しており不適切なケアが行われていないか確認を行っている。		
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	虐待防止委員会の定期的開催において研修や身体拘束委員会同様個別カンファレンスの中で不適切なケアが行われていない確認を行っている。		

エンゼルホーム北野

自己評価	外部評価	項目	自己評価(2階)		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、個々の必要性に関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	研修を行っており、日常生活支援に関して買い物支援や遠方にご家族様への電話での交流など、支援に務めている。			
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	行っている。			
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	運営推進会議の参加のお願い、出席できないご家族様へ書面で配布を行っており、時に意見もいただくこともある。			
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1度開催のサービス方針会議において、職員の意見を求めており、意見が反映されるように務めている。			
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	職員に対して常に寄り添う努力をしている。相談など気軽に出来る雰囲気や大事にしている。			
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	定期的な研修、資格取得時の研修費用や受験料などの補助も行っている。			
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	同じ法人のB型支援事業者職員との交流やケア連絡会の参加を行っている。			

自己評価	外部評価	項目	自己評価(2階)		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	ご本人の意向をしっかりと把握し、環境になじめるよう支援を行うことを大事にしている。			
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	運営推進会議への参加の促しや定期的にご家族様に様子をお伝えしながら、ご家族様の意向も都度確認している。			
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	認知症の支援は難しいものであることをご家族様にお伝えしており、介護度に合わせて、特別養護老人ホームへ入所できる介護度になったときは共有したり、おむつサービスが利用できるときはこちらで手続の支援を行っている。			
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	茶わんを拭いていただいたり、洗濯物を干したり、たんだり日常生活におけるリハビリを共に行うようにしている。			
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	面会など、時間や曜日など特に決めずになるべく面会できるように支援をしている。			
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	面会など、連絡がきたときは支援を行っている。			
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	行っている。			

自己評価	外部評価	項目	自己評価(2階)	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	行っている。		
<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	認知症の進行に伴い、意向確認が難しい場合はご家族様に確認したり、尊厳を損なわないよう配慮している。		
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	行っている。		
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	務めている。		
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	毎月、個別カンファレンスを職員全員参加で行っている。		
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	活かしている。		
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	取り組んでいる。		
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	地域資源の把握が出来ていないので、把握していくように努めている。		
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	毎月2回定期的に受診できている。		

エンゼルホーム北野

自己評価	外部評価	項目	自己評価(2階)		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	看護師が4人在籍しており、出来ている。			
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	入院中や退院後の生活についても情報を取得できる様連絡は取っている。			
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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	まず入居時に説明し、状況に合わせて支援できるようにしている。			
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	緊急対応時のマニュアルを作成している。			
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2回の火災訓練と土砂災害避難訓練を年1回行っている。			

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	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	意見を尊重した支援に努めている。			
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	支援している。			
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	支援している。			

エンゼルホーム北野

自己評価	外部評価	項目	自己評価(2階)		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	コロナ以降、食事の支度はともに行えていないが、後片付けはともに行っている。			
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	支援している。			
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	行っている。			
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	立位が取れる方は全員トイレ誘導を行っている。訴えがない方は時間を決めて声掛け行い支援している。			
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	個人の排便のリズムを把握し、看護師指導により取り組んでいる。			
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ず、個々にそった支援をしている	声掛けしながら、拒否がない場合は週2回の入浴を実践している。			
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	支援している。			
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	務めている。			
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	支援している。			

エンゼルホーム北野

自己評価	外部評価	項目	自己評価(2階)		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	近所の散歩や外出支援を行っている。			
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	金銭管理が難しい方も多く、所持の支援は個人よっては出来ないが使えるよう支援している。			
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	支援している。			
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	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	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	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	場所の掲示など、工夫している。			