

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 (0170201537), 法人名 (株式会社さくらコミュニティサービス), 事業所名 (満快のふる郷さくら東苗穂(2F)), 所在地 (札幌市東区東苗穂5条2丁目9-28), 自己評価作成日 (令和3年 2月 8日), 評価結果市町村受理日 (令和3年3月25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)】

事業所理念の6つの誓いを実践することで、入居者様の主体性を尊重したその人らしく生活できるよう支援を行っており、入居者様の希望に沿った生活ができるよう取り組んでいる。「六つの誓い」 私たちリビングパートナーは最良の生活環境を提供します。 1. 人生の大先輩に対して、尊敬と敬意を払い、生きていくお手伝いを心からさせていただきます。 2. 一人ひとりの主体性を尊重し、真剣に向き合ったケアを行います。 3. 一瞬一瞬が、その方にとってかけがえのない人生であるから、今この時を大切にします。 4. 残された力を見出し、真の喜びと自信が持てる生活の実現を目指します。 5. 自由にその方らしく過ごしていただくために、言葉や行動による抑制は一切いたしません。 6. 地域の一員として、積極的に地域と交流し、理解を深めていただくための架け橋となります。 リビングパートナーとは、日々の生活を「ともに生きていく存在」です。 私達は、その人にとって家族のような存在となり、生きていく喜びを感じて頂けるような生活環境作りを行っています。

※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_kihon=true&JigvosyoCd=0170201537-00&ServiceCd=320

【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3月2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№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 and staff/user interactions.

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	職員に対して企業理念・ケア理念の研修を行っているとともに、毎朝の申し送り、全体会議の際には「6つの誓い(さくらの理念)」を参加者全員で唱和し、日々のケアで理念の実践に向け取り組んでいます。		
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	幼稚園の児童も定期的に遊びに来ていただき交流を深めています。コロナ禍以降はオンラインや書面に切り替え継続しています。地域の方々には畑や花壇の整備にご協力いただいています。		
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	“中学校の授業の一環として福祉施設見学で認知症の症状への理解、人としての関わりの大切さの座学を行い、入居者様との交流を図っています。コロナ禍以降は絵手紙や動画での交流を続けています。”		
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	“地域運営推進会議でホーム課題に対し、意見やアイデアを頂き取り組みに活かしています。コロナ禍以前は地域運営推進会議に地域の方にも参加いただいております。”		
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に取り組んでいる	“月1回の入居状況の報告や、市主催の勉強会に参加し、ホーム運営に繋げています。コロナ禍以降は勉強会への参加は見送っている。”		
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	施設の施錠は防犯上の考えも含め、夜間のみ実施、日中は、入居者様の意思を尊重し、出入りができるように見守りケアを行い安全に行動ができるようにしています。また、身体拘束防止の委員会を設置し、勉強会も含め、身体拘束ゼロに向けて取り組んでいます。コロナ禍による面会制限実施以降は感染対策のため玄関の施錠は行っています。		
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	全体会議や介護マニュアルを活用した個別研修を実施し、虐待防止の徹底に努めています。また、職員間のコミュニケーションを積極的に図り個人でストレスをため込まないよう定期定期的に面談を実施しています。		

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
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	令和3年からケアマネ委員会を設置しています。ユニット責任者は勉強会に定期的に参加し、今後は施設の職員が学ぶ機会が持てるよう、ホーム内の研修を行っていく予定です。		
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、解約の際に詳しく説明しており、理解、納得を図っています。文面での説明のほか、来訪時改めてご説明をしております。コロナ禍により感染対策としてご家族の来訪が制限されている状況では、ビデオ通話を活用している。”		
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	“日々の関わりの中で意見、要望を伺い、毎月送付する手紙に意見欄を設けています。コロナ禍以前は家族会を開催して、ご意見を聞ける機会を作っています。内容に関しては、議事録を作成しご家族、全職員に周知しています。”		
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	“定期的に管理者との面談と朝礼時、職員からの提案を聞く機会を作っています。週に1度役職者のミーティングを行い、課題の解決に努めています。”		
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	“積極的に介護福祉士を受験できるように初任者研修や実務者研修受講者には受講料の補助制度があります。また、定期的な面談をし向上に努めています。”		
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	介護マニュアルのプログラムを導入し、企業理念・ケア理念をはじめ、介護技術の向上に努めています。各ユニットに教育責任者をたて、個々の職員が段階的に成長できるよう取り組んでいます。		
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	“介護予防センターとお互いの役割を活かした交流や区の勉強会に参加。責任者は実践者研修に参加。他事業所との交流も深めている。”		

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	“センター方式の活用や、ご家族の協力を得て情報収集を行っています。又、利用に至るまでにご本人と面談をし、ご本人の思いを知ることで信頼関係を築くようにしています。”		
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	“入居前にご家族と面談し、不安や疑問を軽減できるよう親身な対応に努めています。ご家族の希望は介護計画に反映させています。”		
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	“ご本人、ご家族の状況や困っている事など、今、何を必要としているかを伺い、より良い方向性を話し合い支援につながるよう努めています。”		
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	“ご本人の可能な範囲で家事等の作業に取り組んでいただきながら、支援することで本人が本当に望むことは何かを探りながら信頼を得れるように努めている”		
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	イベントの際は、ご家族に参加して頂いておりましたがコロナの影響が出てからはイベントのインターネット配信。面会はオンライン面会を取り入れながら本人、家族、施設、三方で支えていく関係を継続しています。		
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	現在外出はできませんがオンライン面会を実施し支援に努めている		
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	“体操や音楽療法、日常の家事支援の場面において、職員が会話の橋渡しをしながら入居者様同士が交流を図れるように支援しています。”		

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
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	サービス利用後も施設に立ち寄り差し入れをしていただく事があつたりと細々と交流が続いている事例があります。		
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	“センター方式の活用や、ご本人やご家族との会話の中で思いや意向の確認を行ない、より良い生活が送れ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	“入居前にご家族、ご本人との面談を行い、情報収集を行いご家族にセンター方式への記入を行って頂いています。”		
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	“センター方式やケース記録を活用し、職員間でも情報共有を行いながら、言動、行動と様々な情報を通して、ご本人の状態の把握に努めています。”		
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	“状態の変化が見られた際には職員間で話し合いを行なっています。ご本人やご家族のニーズに焦点を当て、より良い生活が送れるよう介護計画を作成しています。その際話し合をオンラインチャット上で行うことで意見が出やすい環境作りに努めています。”		
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	日々の記録はオンライン上で記録し職員の負担軽減、記録の共有がしやすいようになっている。今後は介護計画の自動生成も取り入れていく		
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、本人の関係性の継続や何が本当のニーズなのかご家族の望んでいることは何かを見極めサービスに取り組んでいます。		
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	“児童会館との定期的交流(畑作り、ゴミ拾い、収穫祭、味噌作り等)や、幼稚園の園児の来所はコロナ禍で難しくなっています。季節のイベント等がある場合、動画配信サイトを利用し、入居者様に觀賞して頂いています。”		
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	“提携している病院に往診に来ていただいています。入居者様やご家族の希望があればその都度対応しています。”		

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
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	現在は、週1回の看護師による健康管理はコロナ禍の為、書面と電話連絡により対応しています。提携医療機関と24時間連携をし、体調に変化があればすぐに報告し指示を仰ぎ対応しています。		
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。	“医療機関、ご家族と連絡を取り入院者の状況把握に努めています。病院関係者と複数回、話し合いを行い、早期退院へ向けて取り組んでいます。”		
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	“最期を迎えたい場所や希望する処置等の意向を状態の変化に伴いご本人やご家族に確認しています。又、気持ちの変化が起こる事へも配慮し、変更が可能なことを伝えています。”		
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	“緊急時フローに基づき、24時間対応の連携医療機関に連絡し都度指示を受けています。事故発生時の初期対応はマニュアルに基づいて行っている。”		
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	“定期的に、消防や地域の方を交え、夜間想定防災訓練を行なっています。”		
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	“入居者様への声掛けの仕方や態度、行動にはプライバシーに配慮し、人格を損ねないような対応心がけています。”		
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	“日々の生活の中で職員の考えを押しつけないように留意し、自己決定ができるように働きかけています。”		
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、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	“一人ひとりの生活習慣や個々のペースに合った生活を支援し、その方らしい暮らしを安心して過ごしていただけるよう対応しています。”		
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	“定期的に訪問美容を利用しています。またご本人の希望を伺いながら、季節に合った服装を着ていただけ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
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	“誕生日には好みを伺い宅配寿司を注文したり、希望があれば出前を頼んだりし対応しています。また食事準備や片付けも一緒に行なえるように支援しています。”		
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	“生活チェック表や水分チェック表を用いて職員間で情報の共有をしています。摂取量の少ない入居者様には好みの飲み物やゼリー、プリンなどの代替で摂取できるよう工夫しています。”		
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	“食後に口腔ケアの誘導や介助を行なっています。定期的に訪問歯科を利用し問題があれば治療を行なうことで、口腔内を清潔に保てるように支援しています。”		
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	“入居者様の排泄状況やパターンを踏まえ、声掛けや誘導により支援しています。またトイレでの排泄中には職員は外で待機し羞恥心にも配慮しています。”		
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	“運動への働きかけは少ないですが、牛乳やヨーグルトなどの乳製品の提供、腹部マッサージ、医療と連携し下剤による排便コントロールを行なっています。”		
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	“入浴したくなるような声掛けの工夫をしていますが、無理強いにならないよう意思を尊重しています。気持ちよく楽しみながら入浴してもらえるよう会話持つことも大切にしています。”		
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	“殆どの方がリビングで過ごされていますが、好きな時間に昼寝をしていただき自由に休息、睡眠して頂き各々自由に暮らしています。”		
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	服薬に関して各入居者の臆する情報をまとめ常に把握できるようにしています。またマニュアルを用意し事故防止に努めています。		
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	“一人ひとりの能力にあわせて役割を担っていただいています。そのためにも生活歴をご本人やご家族に聞き、情報を共有しながら自信を持ち生き生きと暮ら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	コロナが流行する以前はドライブや散歩、家族と共に外食などの外出をして今いたがげ現在は行えていません		
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	“入居者様によってはご自身でお金の所持、管理をされています。近くのコンビニで買いものをしたりとしていましたがコロナの影響が出てからは頼しいものをリクエストされ職員が代行するといったことをしています。”		
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	個人で携帯電話をもち自由に話をされている方もいます。また、家族とLINEでつながりテレビ電話をされる試みも行っています。		
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	“入居者様の居心地の良さ、安全、身体状況を考慮し、心地よい環境を提供できるよう配慮しています。またイベントや日常生活で撮った写真を掲示し、いつでも誰でも見ることができるようにしています。”		
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	日中一人ですごさないよう共有空間にお連れしたり職員が間を取り持ち話をする機会を設けます。しかし自室で過ごされている方もいます。		
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	“馴染みの家具や思い出の品などを持参していただき、ご本人の空間であると認識できるよう工夫しています。また、動線も考えながら家具の配置をし、安全面にも配慮しています。”		
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	キッチンに立つことも多く安全に家事ができるよう工夫す、また安全に移動できるよう家具の配置を工夫しています。		