

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 (0190200196), 法人名 (株式会社ニチイ学館), 事業所名 (ニチイケアセンター東苗穂), 所在地 (北海道札幌市東区東苗穂10条2丁目10番23号), 自己評価作成日 (令和4年7月22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)】

病院やご自宅から入居された方が、安心して入居してもらえる雰囲気を作るようにしています。病院で食事が摂れず、バナナしか摂らなかった方が、退院後、少しずつ食事量の調整を行い、バナナの量を減らす工夫をした結果、現在では体重も増しお元気にサービスを継続されています。認知症に伴い低下しつつある心身の機能を維持し、向上できる様に個別ケアの視点を常に持ち、その方の意欲を引き出す声かけを行いながら、アセスメントを行い、ケアプランに基づき統一したサービスを提供できるようにしています。そのための研修も行っています。また、地域密着型の施設ということもあり、地域の方々との連携もとり、建物の周りの草刈りをしていただいています。近隣のGHとの交流もあり、それらを通して生活がよりいっそう楽しく、地域の一員として過ごしていただけるように努力しています。

※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.kajigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_022_kihon=true&JieyosyoCd=0190200196-00&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4年7月12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)】

事業所は、東苗穂地区の三角点通り沿いに位置し、買い物や交通等の利便性も高い立地である。運営法人は、多様な福祉サービス事業所を全国展開しており、定例で管理者会議が行われ、職位に応じた教育プログラムや、事例検討、制度改正、厚労省通知の情報共有等、本社機能を活かした質の高い連携を図っている。現在はコロナ禍で相互に自粛傾向であるが、地域との交流も深く、「地域の一員」として、町内の花壇整備への参加や、ことも110番事業所を担う等、良好な協力関係にある。職員は管理者を中心に感染防止に留意しながら、日常的な外気浴や筋力低下防止の運動・レク、食の楽しみ等、職員間で検討し、出来ることから取り組んでいる。個別ケアの視点で、一人ひとりを大切に支えている事業所の更なる活躍が望まれる。

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

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 contain evaluation data for various service aspects.

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	各ユニットと事務所に理念を掲げ、理念やケア方針をもとに目標を立てて、ケアの向上に取り組んでいる。	社是を基に作成した事業所の理念、年間目標を掲げ、日々取り組んでいる。また、介護姿勢、目標の達成度について会議の場で検証、協議しながら、実践に努めている。	
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	花壇の水やりには、管理者、スタッフ、入居者が参加している。地域の防犯の為、子供110番の拠点としての役目を担っている。	通例では、地域代表の運営推進会議への参加や、災害時の相互の協力体制等、関係の継続に努めている。地域の一員として、町内の花壇整備や、こども110番事業所を担っている。	
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	町内会や地域に役立つ事は無いか、運営推進会議で協議している。		
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	運営推進会議にて、ご家族からのご意見・ご要望を聞き、ホーム内会議にて話し合いサービスの向上に取り組んでいる。	通例では、管理者を中心に家族、地域代表、行政が参加し、定例で開催している。今年度は書面での開催となっているが、運営状況や現状の問題点まで論議されており、委員から意見を聞き取り、運営に活かしている。	
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	報告書・提出書類のある時に合わせ近況報告をしている。	行政からは、定例の運営状況報告の他、メール・電話での相談で随時、助言・指導を受け、運営に活かしている。	
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	身体拘束委員会のメンバーを中心に日々のケアの確認し、毎月の研修を行っています。	身体拘束廃止委員会を毎月開催しており、内容について全職員に周知している。全利用者の現状の確認と不適切なケアについて、虐待も含め、具体的な事例を職員間で協議し、改善している。	
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	年2回の虐待防止の研修を行っている 日々のケアで不適切なケアが無いか都度確認している。		

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
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	現在、後見人制度を活用している入居者がおり、円滑にやり取りが出来るよう配慮している。		
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	契約時、契約解除の際には、わかりやすく時間を掛け説明し、不明な点は質問して頂けるよう声かけをしている。トラブルを回避するため契約書の読み上げを行っている。		
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	顧客満足度調査等において、ご家族様からの意見・要望・苦情が寄せられた際には、すぐに対策を検討している。	面会はガラス越しやリモート面会等、多様な方法について職員間で検討し、感染防止に留意・工夫しながら、弾力的に再開している。また、お便りで、個別の生活・健康状態について、写真を添えて詳細に伝えている。	
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	ホーム会議、ユニット会議の場で意見交換を行い、様々な決定を行っている。	ホーム会議やユニット会議の場で、職員との意見交換や提案を受け、運営に活かしている。また、個別の相談には管理者が随時対応する等、雇用形態、シフトも含め、働きやすい環境作りに配慮している。	
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	研修の実地、スタッフ個々の苦手な所をあげて貰い、アドバイスをしたり等、スキルアップ出来る環境作りを行っている。		
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	研修委員会を中心とした社内研修を行っている。座学だけでは無く、介護技術研修も組み込んでいる。		
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	東区グループホーム管理者連絡会への参加等情報交換が出来るよう取り組んでいます。		

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
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	入居希望者の現状や不安・要望を把握する為の時間を十分確保しながら、理解できるように努めている。		
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	入居の相談や申し込みがあった際には、ご家族の不安等を聞き、求めている支援に少しでもそえるよう努めている。		
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	相談の際、入居者本人の状況とご家族の希望を考慮し、主治医や関係事業所の意見も聞きながら対応をしている。		
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	入居者の得意な事や好きな事を活かし、力を発揮できる場所を提供している。		
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	ご家族が来訪した際、日頃の様子や、受診の状況等を伝えている。また、家族会・運営推進会議にて意見交換出来る場を設けている。		
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	関係が途切れないよう支援し、ご家族・知人・友人の面会やホーム内行事に参加頂ける機会を設けている。	馴染みの方が気軽に来て頂けるような環境作りに努めており、コロナ感染防止に留意しながらリモートやガラス越し等、多様な面会方法を検討、実施している。	
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	共に楽しく過ごせるよう支援し、入居者同士の対立等が生じる恐れがある場合には、職員がいつでも介入出来るようにし、トラブル回避している。		

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	契約終了後も、気軽に足を運んで頂いたり、ご相談にはいつでも対応出来る事を伝えています。		
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	入居者1人1人の思いや意向について、いつでも気軽に相談して頂けるような雰囲気作りや関係作りを努めている。また、担当者会議等で協議し、本人の意向により近いケアが出来るよう努力している。	個々の意向の聞き取りに注力している。困難な場合は、家族の意見も参考にしながら、本人本位の生活となるよう、申し送りや会議等の場で協議し、可能な限り応えられるよう努めている。	
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	本人が今まで使用していた家具・衣類等持ち込んで頂き、少しでも安心して頂ける環境作りや、入居後も本人やご家族から知りえた情報を職員間で共有するよう努めている。		
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	入居者の心身の状態、出来る力、分かる力を見つけ、申し送り、サービス計画書の見直し等で情報共有し、日々の生活を把握するよう努めている。		
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	寄り良く暮らすため、個々の生活歴、個性、心身状況を把握し、気付いた事をユニット会議、日々の勤務時間の合間を利用し集約し介護計画を作成している。	職員相互でモニタリング結果を検証し、本人・家族の要望や医療機関の意見を考慮しながら、介護計画を作成している。また、随時見直しを行い、現状に即した介護計画となるよう努めている。	
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	介護計画を個々の介護記録に綴じ、いつでも内容を確認出来るようにし、計画に沿ったケアが出来るようにしている。頃区には、入居者の言葉等を具体的に記録するよう努力している。		
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	入居者の対応については都度カンファレンスを開き検討し、支援に繋げている。ご家族へは、来訪時や電話にて検討し報告している。		
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	必要な届出や報告を行い、アドバイスを受けている。入居者の意向や必要性に応じて対応出来るよう努力している。		
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	かかりつけ医の定期受診についてご家族の対応が難しい場合、体調についての報告が必要な際には職員が対応、居宅管理指導の活用による往診にて日々の変化や特変時の状況報告、指示を頂いている。	かかりつけ医は利用者と家族の意向で決定している。訪問診療、訪問看護との連携体制があり、随時助言を得て、体調面・支援方法について職員間で共有している。	

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	医療連携体制にて1週間に1度、訪問ステーションから看護師が来ている。気づきや相談をしアドバイスを頂いている。		
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。	入院した場合には、医療機関に必要な情報提供を行い、早期退院出来るよう、ICに同席させて頂き、医療機関との連携を図っています。		
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、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化が予想される入居者のご家族と今後の見通しを確認し、病院関係者との話し合いの場を設ける等、状況に合わせ必要な支援を行なっている。	契約時に指針を文書で説明し、同意書を得ている。また状況に応じて、医療機関を含めて話し合い、本人や家族の意向に沿って介護できるよう、看取りノートを活用して情報共有に努め、取り組んでいる。	
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	急変に関して必要なマニュアル作成している。急変時、どのような対処したか全職員が情報共有出来るよう申し送り、周知徹底している。		
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	定期的に年2回の避難訓練を行っている。災害についても訓練を行っている。	定例で火災・自然災害を想定した避難訓練を実施している。地域との協力体制も含め、備蓄品の確認を行い、不意の災害に備えている。	
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	接遇マナーやコンプライアンスについての研修を行っている。日々の業務にて言葉遣いにも注意している。	職員は接遇や言葉使い、望ましいケアについてミーティングの場で検討している。不適切と思われる対応については、都度、その場で改善に努めている。	
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	自分の思いを伝えられ、自己決定できるような雰囲気作りが出来るよう心がけている。		
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	業務優先、職員都合のケアにならないように、入居者主体のケアを心掛けています。		
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	起床時、外出時等の着替えの際、ご本人やご家族の意向を取り入れるようにしている。		

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	
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	能力に合わせ工夫し、ケアプランに反映できるよう声かけし、一緒に後片付けなどを行っている。	献立は利用者の希望を取り入れており、季節感・彩りを大切にしている。可能な利用者には配膳準備・片付けなどを手伝ってもらい、楽しみながら力を活かせるよう支援している。		
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	食事が減ってきている方には医療と連携し必要なカロリーが摂れるようにしたり、本人の好みのものを提供したりして工夫している。			
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	毎食後の歯磨きの援助、訪問歯科を利用し、口腔内の状態を把握し清潔が保てるようにしている。			
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	日々のケアでの情報共有をすることで、排泄パターンの把握をし、トイレでの排泄が出来るよう支援しています。	排泄はトイレで行うことを基本とし、チェック表を活用しながら時間や仕草からタイミングを図り、声掛けを行っている。食べ物や軽い運動も取り入れて、自然な排泄になるよう支援している。		
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	医療と連携を図り、下剤調節をしたり、水分量、食事内容に気を配りながら便秘予防の体操をしたり工夫している。			
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ず、個々にそった支援をしている	入浴に応じていただけない方には、声かけの工夫をしたり、個人のタイミングに合わせて支援している。	週に2回以上、個々の希望、ペースに合わせて入浴出来るよう努めている。拒否がある場合、無理強いすることなく、時間帯や担当者を調整しながら、楽しい入浴の時となるよう支援している。		
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	個人のペースで安心して眠れるよう取り組んでいる。眠れない方にはほっとミルクの提供等工夫をしている。			
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	職員1人1人が薬に対しての最低限の知識が持てるよう、薬情報の確認をし、誤薬を防止する為、2名での確認が出来るようにしている。			
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	洗濯(干す・たたむ)掃除(モップ掛け)等それぞれの役割を持って日々を過ごせ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
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	コロナ禍の為、現在は外出レクは出来ていないが、散歩等で戸外に出かけられるよう支援している。	通例では個別に声掛けし、散歩や買い物等、行事ではないお出かけが出来るよう支援している。コロナ禍であるが、閉じこもることのないよう、感染防止に留意しながら、気分転換や心身の状態維持に努めている。	
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	預かっているお小遣いを、買い物際には自分の財布を持ち支払いが出来るような機会をつくれる様に支援している。		
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	馴染みの方が気軽に訪ねやすくする為、ご家族了承のもと、希望時には、電話が出来るよう支援しています。		
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	植物や置物を飾り、入居者が落ち着いて暮らせるよう工夫したり、音楽をかけたりしています。	リビングは採光も良く、温度や湿度が適切に管理されており、利用者と職員の手による四季を感じる飾り付けや、行事写真で飾られている。共同生活の場としての、徹底した感染防止対策に取り組んでいる。	
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	和室を利用し、作業する空間を提供しています。		
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	入居時に本人の使い慣れた小物等を持参して頂くよう御家族にお願いしたり、写真を飾っている。	居室には、自宅から使い慣れた家具や生活雑貨が持ち込まれている。状態の変化が見られた場合は、本人や家族と相談して整理・模様替えを行い、自室として、安全に安心して過ごせる環境作りに努めている。	
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	ユニット会議やサービス担当者会議等で行うこと、わかることの話し合いを行い、安全に生活出来るよう工夫しています。		