

1 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	1293300107		
法人名	株式会社愛誠会		
事業所名	はなまるホーム四街道		
所在地	千葉県四街道市鹿渡593		
自己評価作成日	令和2年2月1日	評価結果市町村受理日	令和2年9月23日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/
----------	---

【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VAICコミュニティケア研究所		
所在地	千葉県千葉市稲毛区園生1107-7		
訪問調査日	令和2年6月1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)】

<p>入居者様個々に合わせてた介護を実践し地域のボランティアを招へいしてのイベントの実施を行っている。また各階で別々のイベントを開催することで入居者様同士のコミュニケーションを深く図ることが出来ている。入居者様と買い物や日々の掃除などの活動を検討し利用者様の自立支援につながるよう支援させていただいている。</p>

【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)】

<p>地域のボランティア受け入れに積極的で、ホームのクリスマス会や3周年祭などにも招いており、利用者の生活の幅を広げることにつながっていると思われる。食事はユニットごとに、職員が利用者の希望なども聞きながら献立を考えて手作りしている。また、時には出前をとるなど気分を変えたり、みんなでおやつ作りをするなど、食べることを楽しめるように取り組んでいる。ターミナルケアをおこなっており、入居時に「重度化重度化した場合の対応に係る(看取り)指針」を利用者や家族に説明している。指針に基づく支援に努めており、昨年度も1件の看取りの実績がある。</p>
--

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)	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した表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	66	職員は、生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、安心して暮らせている (参考項目:28)		

自己評価および外部評価結果

自 己	外 部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	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ふ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	経営理念に地域社会との良好な関係を創るという文言があり、朝礼時に唱和しています。	ホームの理念として「奉仕のこころ 誠実な気持ちで他者を愛する」と掲げている。経営理念同様、朝礼時に唱和して共有を図っている。	
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	近隣の店に入居者様と買い物に出かけた後、イベントに地域ボランティアを招へいして交流を図っています。	自治会に加入し、地域との交流に努めている。ホームのイベントには手品や音楽などで、ボランティアが来ており、利用者の楽しみとなっている。	
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	四街道市の高齢者まちかど相談所として近隣住民の相談を受けています。		
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	出席者の皆様からの意見を聞き、より良いサービス提供ができるよう努めています。	運営推進会議は、市担当課、地域包括支援センター、利用者家族、後見人などが参加して年6回開催している。事故報告を含め、状況を報告して意見交換をしている。	地域住民の参加があるとよいと思われる。働きかけが期待される。
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	行政担当者とは随時報告・相談・連絡・確認を行っています。	運営推進会議には市の担当課職員も出席しており、意見をもらっている。日頃から何かあれば、相談できるような関係性を築いている。	
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「介指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	スタッフで理解し取り組んでいます。	法人として「身体拘束適正化に関する指針」を作成しており、考え方、職種ごとの役割、職員研修など詳細に示している。ホームでも指針に沿って身体拘束をしないケアに努めている。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法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	定期的に事業所内研修を行っています。		

【評価機関】

特定非営利活動法人VAICコミュニティケア研究所

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	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	成年後見人制度を活用されている利用者様が2名います。		
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	契約書、重要事項説明書に基づき、ご家族様等がわかりやすいよう説明しています。改定等があった場合も口頭の説明だけでなく書面でのお知らせをしています。		
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なら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	運営推進会議へ行政等に参加していただき、ご家族様等の意見を表せる機会としています。	運営推進会議などの他、家族が面会などで来訪した時には、声をかけて意見を聞いている。また、利用者の要望などは職員がラウンドして聞き取るようにしている。	
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	カンファレンス、会議等だけでなく、日々のヒアリングをすることで職員の意見や提案等を聞き、反映させています。	管理者は、会議以外でも職員の意見を聞くようにしており、クリスマス会などのイベント時にボランティアに来てもらってはどうかという提案を受けて、実現している。	
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	自己評価表を用いて、目標・課題を共有し、サービス向上につなげています。		
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	社内外研修に参加することで高齢者介護の知識等のスキルアップができています。		
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	市のグループホーム連絡会に参加し情報交換をしています。また社内研修に参加することで他事業所と交流を図りサービスの質向上に努めています。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	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 サービスを導入する段階で、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	アセスメントの際、要望等を確認しています。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	アセスメントの際、要望等を確認しています。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	往診、訪問看護や訪問歯科の医療的ケアが必要な利用者様にも安心して生活できるよう支援しています。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	できる方にはスタッフと一緒に掃除や洗濯物たたみ等をしたり、一緒に買い物に行くことで日常生活を共に送る者同士の関係を築いています。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、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	外出、外泊、面会がいつでもできるように対応しています。		
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	近隣へ買い物や散歩など行うことで馴染みの人、場所との関係性の維持に努めています。	入居時のアセスメントで、これまでの利用者の生活状況の把握に努めている。家族と一緒に彼岸にお墓参りに出かける人もおり、これまで大切にしてきた関係性が継続できるような支援に努めている。	
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	レクリエーション、食事等でスタッフが間に入り入居者様が孤立しないよう配慮しています。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	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	医療機関、ケースワーカー、家族、後見人と連携し、受け入れ先や今後の方向性を検討しています。契約終了後もご家族が来訪しやすい環境を作っています。		
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	その方らしく生活を送ることができるよう検討しています。	入居時のアセスメントで利用者を理解するようしており、入居後は普段の会話の中で、思いなどを聞き取るように心がけている。	
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	アセスメント時に確認しています。		
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	ケアカンファレンスを開催し現状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	状態に合わせた計画書を作成するよう努めています。	介護計画は、利用者や家族の意向を踏まえ、管理者が職員から利用者の状況について意見を聞いたうえで、作成している。短期目標は6か月に1回、長期目標は1年に1回見直して、現状に即した計画になるようになっている。	
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	日々の様子、変化等を介護記録に記入し、朝・夕の申し送りを行い情報共有しています。		
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	HP受診の送迎等困難な場合、HPまでの送迎を実施しています。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	ホームへ行事等のボランティアとして招へいしています。		
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し、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	本人、家族の要望により、掛り付けの医療機関や外部受診先を選択して頂いています。	年1回、ホームの協力医療機関による健康診断をおこなっている。かかりつけ医については、利用者や家族の意向に沿うようにしており、協力医療機関以外への通院は家族に対応を依頼している。	
31		○看護職との協働 介護職は、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	毎週1回の訪問看護師の来訪時に日々の状態等を報告し、適宜助言を受けています。		
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、又、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。あるいは、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。	ソーシャルワーカー、病棟看護師等との連携を密に図り、退院前にカンファレンスを開催していただき参加しています。		
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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	契約時の段階から、看取りについての契約を締結しています。	「重度化した場合の対応に係る(看取り)指針」があり、家族などの署名捺印をもらっている。指針に沿ってターミナルケアをおこなっており、今年度も1件の看取りの実績がある。	
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	緊急対応時のフローチャートに基づき、対応できるよう実践しています。		
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	消防署との連携を図り、定期的な避難訓練、自主訓練を行っています。	年2回の避難訓練を実施し、訓練計画書を職員間で回覧して共有を図っている。訓練は地震や土砂災害なども想定し、ハザードマップを掲示して、避難場所を確認している。	地域の協力体制構築は今後の課題としており、少しずつでも進めていくことが期待される。

【評価機関】

特定非営利活動法人VAICコミュニティケア研究所

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	利用者様の意向、訴え等を否定することなく受容、共感の精神をもって対応しています。	守秘義務や秘密保持については、契約書及び重要事項説明書に記載して、契約時に説明している。職員は利用者一人ひとりを尊重する支援に心がけている。	
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	行動を抑制する言葉は使わず、時間を掛けて傾聴し、思いを汲みとるよう取り組んでいます。		
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	スケジュールに固執せず、各人のペースに合わせて柔軟に対応しています。		
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	いつも同じ服ではなく、TPOや季節柄に応じた服を着れるように支援しています。		
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	各人それぞれ出来る範囲で、調理や盛り付けなどの準備、配膳や食器洗いなどを手伝って頂いています。	食事はユニットごとに職員が利用者の希望も聞きながら献立を決めて調理しており、家庭的な食事が提供されている。時には出前を取ったり、流しそうめんをしたり、利用者と一緒におはぎやケーキをつくって楽しむこともある。	
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	各利用者ごとに食事量、水分量の記録を取り、体調や希望に応じて食事、水分の量を調整して提供をしています。		
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	毎食後の口腔ケアを全利用者様行う他、訪問歯科の指導により個別に対応しています。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	各利用者の排泄間隔を把握し、尿、便意のサインを見逃さないようにし、トイレの声掛けを行っています。	現在、常時おむつの利用者は16パーセント程度である。できる限りトイレで排泄ができるように支援しており、職員は見守りながら適切な声掛けやトイレ誘導に努めている。	
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	消化に良いものを考慮し、水分量を多めにするなど必要に応じて対応しています。適宜、薬剤を使用しています。		
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ず、個々にそった支援をしている	入浴日を設定せず日々の状態を確認し対応しています。入浴拒否があった際も無理をせず時間を変えて声かけするなど利用者様の希望に沿って対応しています。	入浴日は特に決めず、週2回は入浴できるように支援している。希望に応じて3回ほど入浴する利用者もいる。季節のゆず湯やしょうぶ湯なども提供して、入浴を楽しめるようにしている。	
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	定期的なリネン交換、好みに合わせた電灯の照度等、工夫しています。		
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	往診時の薬の変更には特に注意を払い、適宜薬剤情報を参照、医師に相談しています。		
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	食事前後の手伝い、手芸などの趣味を活かし、個々の能力や希望に合わせて、スタッフと一緒に役割や生き甲斐をもつていただくことで気分転換を図る支援を行っています。		
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。又、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	日々の買い物や散歩等、外出の機会をつくるよう支援しています。	日常的に買い物や散歩に出かけるようにしている。また、季節ごとの行事として初詣や芝桜、コスモスなど季節の花を見に行くなどの外出を企画している。	

【評価機関】

特定非営利活動法人VAICコミュニティケア研究所

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
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	お小遣い立替金制度を導入し、買物等の希望があった際は適宜対応しています。		
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	本人が電話で家族等とお話しされたい時には相手先の都合も考慮しながら、極力対応しています。		
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	日差しが強い時はカーテンを閉める、寒暖差がある時は空調管理をしています。また各療養階で利用者で作成したものなどの飾りつけをしています。	明るく清潔な共用空間である。オープンキッチンなので、食事を作る時の音や匂いが感じられ、生活感がある。また、季節の花などを飾ったり、空調管理により利用者が快適に過ごせるように努めている。	
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	気の合う利用者様同士、隣の席を用意し、会話が弾むような配置等を行っています。休みたい場合はソファの提供も行っています。		
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	ご本人様の大切にされていた物の持ち込みをしていただいたり、居室には自由に出入りして頂き、気の合う仲間同士が交流する場を提供するなど安心して生活を送れるようにしています。	重要事項説明書においても「ご愛用の品をお持ちください。」と記載があり、利用者が安心して暮らせるように、普段使っていたものやアルバムなど大切な品を持ってきている。	
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」「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	トイレ、浴室、廊下等、必要箇所に手すりを設置。居室に表札を掲示しご自身が一人で居室へ戻れるようにしています。		

【評価機関】