

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 columns: 事業所番号, 法人名, 事業所名, 所在地, 自己評価作成日, 評価結果市町村受理日. Contains details for 0171401748, 有限会社 ベストケアサービス, グループホーム 香雪園 2階ユニット, 〒042-0955 函館市高丘町33番11号, 令和2年10月20日, 令和2年12月18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 https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou\_detail\_022\_ki\_hon=true&JigvosvoCd=0171401748-00&ServiceCd=320

【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)】

「働きやすい職場環境作り」を目標とし、職員の業務負担を減らす為、企業パンフレットの作成、見学会の開催、近隣へ求人募集のチラシ配布やポスター掲示、求人関連のイベントに積極的に参加をした。昨年の秋以降、職員も増加し目標に向けて少しずつではあるが進めることができている。
また入社後の取り組みとして手芸、工作、パソコン、ピアノなど個々の特技や趣味を生かし資格・経験の無い新しい職員にも、楽しくやりがいを感じ仕事をしてもらえる様な環境作りを心掛けている。ホーム内の掲示物や、写真のスライドショーなどコロナ渦の中でも楽しめることを職員がそれぞれ工夫をしていて、入居者様の生活にもプラスになっている事が増えていると感じている。
接遇についても改めて見直し、研修会など中止になっていることも多いが職員アンケートや内部研修を行い、今まで以上に住み心地が良いホーム作り、ご家族や外部の方々にも信頼して頂けるようなホームになるよう力を注いでいる。

【評価機関概要(評価機関記入)】

Table with 3 columns: 評価機関名, 所在地, 訪問調査日. Contains details for 特定非営利活動法人 福祉サービス評価機構Kネット, 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, 令和2年11月20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 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 various service outcome items and their evaluation results.

## 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	職員全員が「愛と笑顔」という理念を共有し、利用者に愛情を持って接し、笑顔で暮らして頂けるよう努めている。		
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	コロナウイルスの影響で行事や運営推進会議を中止している為、町会の方との交流が減っている。		
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	上記同様、運営推進会議を中止にしている為、ホームの取り組みを伝える機会がほとんど無いのが現状である。		
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	上記同様、運営推進会議を中止にしている為、外部の方の意見を取り入れる機会が減っているのが現状である。		
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	生活保護受給の利用者へケースワーカーが定期的に面談に来られ、その際に現状を伝えている。また、市の担当者に事業所の運営について相談したり、情報交換を行っている。		
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	指針を作成し、職員同士声を掛け合い拘束をしないケアについて理解できるよう努めている。定期的に勉強会も行い職員の理解が浸透するよう努めている。防犯上、夜間は玄関の施錠をしているが、日中は施錠せず拘束の無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	指針を作成し、定期的に勉強会の開催、外部の研修に参加し虐待防止について理解を深める機会を設けている。利用者に対する言葉遣いやケアの方法について声を掛け合い、虐待防止に努めている。		

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
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	外部研修に参加し成年後見制度について学ぶ機会を設けている。ただし、制度を活用するケースはなかった。		
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	入居契約時、重要事項について時間をかけて丁寧に説明し、ご家族の理解、納得を得られるよう努めている。		
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	電話でご家族へ近況報告する際に、意見や要望を頂き、可能な限り応えるよう努めている。		
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	ユニット会議や職員会議において職員が意見を出しやすい雰囲気を作り、良い意見や提案は積極的に取り入れるよう努めている。		
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	代表者は職員の日々の努力や勤務状況を把握し、評価するよう努めている。現場の要望を汲み取り、働きやすい環境作りに努めている。		
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	できる限り外部の研修に参加し、会議などで報告を行っている。また、定期的に内部研修を行い、知識の習得や技術の向上に繋がるよう努めている。		
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	外部の研修に参加し、他施設の方と意見交換を行いサービスの質が向上するよう努めている。		

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
<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	入居前の見学や面談の際に、ご本人の不安や要望等を伺うようにしている。入居後も要望等を伺い、不安を感じることなく生活して頂けるよう努めている。		
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	入居の際に、ご家族に不安や要望等を伺い、可能な限り応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	ご本人やご家族の要望等を元に優先すべき支援を見極め、適切なサービスを提供するよう努めている。		
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	ご本人の意向を伺いながら、洗濯物量み、食事準備、後片付け等を行って頂いている。みんなと一緒に生活しているという実感を持って頂けるよう努めている。		
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	現在従来の自由な面会は中止しているが、玄関ドア越しの面会や電話、一言添えた写真の郵送などで、ご家族に近況報告を行っている。その際に要望等を伺い、適切な支援に繋がるよう努めている。		
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	上記同様、可能な限り馴染みの関係が継続できるよう支援している。		
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	利用者の特性を考慮しながら共有スペースでの談話などで、良好な関係を保て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
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	入院や退居で契約が終了しても、ご家族に電話で近況を伺うようにしている。また、退居された方のご家族からも電話が時々あり、交流が続くよう努めている。		
<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	日々の言動や表情などから、ご本人の希望や意向を汲み取るよう努めている。意思疎通が困難な方についてはご家族から要望を伺い、ご本人らしい生活を送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	ご家族や入居前に担当していたケアマネージャーからの情報を元に生活歴・環境などを把握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	日々、利用者の状態を観察し申し送りなどで伝達し、情報共有を図っている。		
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	ご本人やご家族の意向を伺い、カンファレンス等で職員間で話し合いをし、介護計画を作成している。		
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	ケース記録や生活表など個別に記録し、情報の共有を図っている。カンファレンス等で職員間で話し合いをし、介護計画の見直しを行っている。		
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	かかりつけ医での受診、内科や歯科の往診など、個別のニーズに対応した支援を行っている。		
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	近隣小学校の児童からカレンダー贈呈などがあり、地域の中で暮らしているという実感を持って頂いている。		
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	入居前にご本人、ご家族よりかかりつけ医を確認し、希望があれば馴染みのかかりつけ医を受診できるように支援している。		

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
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	訪問看護ステーションと契約し、看護師の訪問時に利用者の健康上の相談を行っている。適切なアドバイスを頂き、早い段階での受診などに繋げている。		
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。	利用者が入院した際は、ご家族と共に治療方針や入院期間の見込みを医師の他、看護師や相談員からも伺っている。入院中経過について連絡があった場合はご家族へ報告を行っている。		
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、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる。	ご本人やご家族にホームのできることを説明し、理解をして頂いた上で、最期までホームでの生活を希望される場合は、主治医とご家族を交え看取りケアの契約を結んでいる。		
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	外部の研修で急変時の対応について学び、介護などで全職員へ周知を図っている。ただし、定期的な訓練は実施できていない。		
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	年に2回、避難訓練を実施している南北海道GH協会のブロックごとの災害時連携体制の整備、町会との防災協定の締結など地域との協力体制を確立している。		
<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	利用者とのコミュニケーションをとる際は、言葉遣いや表情に気を付けている。また、個人的な情報を口外しないよう十分に気を付けている。		
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	話しやすい雰囲気を作り、利用者が自分の意思で物事を決定できるような環境作りに努めている。		
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	長年の生活習慣を尊重し、利用者の個々の生活スペースを大切に過ごしやすい環境作りに努めている。		
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	化粧、ヘアスタイル、服装などご本人の意思を尊重し支援している。		

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
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	個々の嗜好や咀嚼、嚥下状態を考慮し食事を提供している。嗜好に合わない際は、代用メニューを提供し対応している。また、ご本人の参加意思を確認した上で軽作業の食事準備、後片付けなどを行っている。		
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	個々の嗜好や嚥下状態に合わせて、おいしく安全に摂取できるよう支援している。また、必要に応じ主治医や訪問看護師に相談している。		
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	食後、就寝前に口腔ケアを行って頂き、口腔内の清潔を保つことができるよう支援している。		
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	個々の排泄パターンを把握し、声掛けや介助を行っている。また排泄用品メーカー担当者よりアドバイスを頂きながら、個々に合った排泄用品を提供できるように支援している。		
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	水分補給や乳製品の摂取など、下剤に頼らずに排便が促されるよう支援を行っている。また、必要に応じ主治医や訪問看護師からアドバイスを頂き便秘予防に努めている。		
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	できる限り個々の希望時間に入浴できるよう支援している。介護度の重い方は複数名で介助し入浴して頂いている。		
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	自室以外にリビングのソファでくつろいだり、休息できるようにしており、個々のペースや状態に合わせた環境作りに努めている。		
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	薬情報は個人ファイルに綴り、常に確認できるようにしている。また、薬の準備や与薬時は日付・病院名・名前等を職員同士が声を出して確認を行っている。不明点がある場合は主治医、薬剤師に確認している。		
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	個々の趣味や興味を把握し、個人や利用者同士で楽しめる時間を作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	コロナウイルス流行後、受診以外の外出はほとんどできない状態となっている。		
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	管理者が預金通帳を預かり、ご家族と相談した上で個々の希望や能力に応じて金銭使用ができ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	電話や手紙のやり取りができるよう希望に沿った支援をしている。		
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	清潔感を保ち、快適に過ごして頂けるよう室温や湿度に気を配っている。リビングや廊下の掲示物は毎月貼り替え、四季の移り変わりを感じて頂けるよう努めている。		
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	ソファやイスをリビングや事務所へ置き、一人になれる場所や思い思いに過ごせる居場所作りに努めている。		
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	居室には使い慣れた家具や、ご家族の写真など持ってきて頂き、居心地のいい生活を送って頂けるよう支援している。		
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	廊下やトイレ、浴室などに手すりを設けできるだけ自立した生活を送って頂けるようにすると共に、クッションフロアになっており安全面にも配慮している。		