

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 (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2年12月1日), 評価結果市町村受理日 (令和3年1月29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)】

ホームは、里山の雰囲気が残る場所にあります。とても緑多く春から秋は、畑で作物を育てて収穫しています。家族様からも、ゆったりし緑がいいですね、と言われます。運営理念の、その人らしい笑顔溢れる自由、安らぎの感じられる暮らしを、この緑溢れる場所と感じられるよう日々支援しております。ゆっくりとした時間の流れの中で、穏やかに互いを思いやる暮らしを大切にしております。

※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.kaijokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action=kouhyou_detail_022_kihon=true&JigyosyoCd=0170503692-00&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1月14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)】

代表者は身内の介護経験から、高齢者になっても自分らしく心豊かな暮らしの場を提供したいと、「エンゼルホーム北野」を平成17年に開設している。職員は、代表者の思いを共有し、理念の一節に「私達は、最後まで共に歩み、共に生きて行きます。」を掲げ、その実践に努めている。周辺は、中学校、高校、公園、医療機関、大型スーパー等が点在している閑静な住宅街に立地しており、相互の行事には参加があり、また、代表者は道端で住民の方から介護相談を受けるなど、自然な地域交流が行われている。食事は、職員が交替で作成した献立に沿って手作りを基本とし、旬の食材や菜園の野菜を使い、昔馴染みの料理やおやつには白玉団子等を作り、利用者の要望に応じている。家族とは、電話や窓越しの面会など制約があるが、ユニット毎に写真掲載のエンゼル通信や個別のメッセージ、介護記録を送付し、利用者の日常を伝え安心を得ている。職員は、回廊式になっている居間を生活リハビリに活用し、身体機能維持に取り組んでいる。

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 detailing service outcomes and staff performance.

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	理念につながるよう努めている。	理念は、地域の中で利用者がその人らしく暮らし続けられる支援を謳っている。事業所内に掲示、パンフレットや名札裏面に理念の記載等で職員の意識付けを図っている。新人職員には、管理者や先輩職員が理念の重要性を説明し、共通理解を図っている。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	生かされているとは、言い難い。特に今年は、コロナにて発信の場面は取りづらい。	コロナ禍以前は、利用者と一緒に地域の清掃活動や中学校の文化祭見学、子供神輿見物等に出かけている。事業所行事のバーベキューには住民の参加があり、また、代表者は道端で介護相談を受けるなど、自然な地域交流が行われている。	
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	生かされているとは、言い難い。特に今年は、コロナにて発信の場面は取りづらい。		
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	例年2か月に一度会議を行っている。その場で報告、話し合い等行っている。今年度は、中止している。	コロナ禍により、会議は定期的に代表者と職員で行われている。課題であった家族の参加要請は中断しているが、議事録送付により会議内容を共有している。メンバーには、運営状況や身体拘束の有無等を議事録で報告し、意見を募っている。	
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	市や区の担当者、地域包括担当者とは必要であれば連絡とる。	運営上の事案が表出した際は、代表者が行政担当者と解決に向けて話し合っている。例年、管理者は行政主催の会議や研修会に参加し、内容を職員と共有し、サービスの質向上に生かしている。今回のコロナ過関連の情報や指導を基に感染症予防対策の徹底を図っている。	
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	代表と職員全員が、身体拘束禁止ということを理解している。夜間の外玄関の施錠は、防犯上行っている。	運営推進会議時に適正化委員会を開催し、指針を基に身体拘束を行っていない状況を説明し、確認を得ている。職員は、研修会後のアンケートや職員休憩所の注意を促す書面を目の当たりにして、適切なケアの認識を新たにしている。	
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	虐待に関しては、常に意識を持ち接している。又、互いに注意出来る関係にある。		

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	学ぶ機会が少ない。情報を取り入れる場面も少ない。		
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	入居時利用者様と十分納得できる話し合いを行っている。		
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	家族の意見、要望をくみ取り意見箱を設置して聞き入れ向上に取り組む。	家族にはユニット単位で年6回、写真掲載の「エンゼル通信」と個別に日常の様子を報告している。毎月の介護記録も送付しており、利用者の心身の状態を共有している。利用者や家族から意見が出されたときは、速やかに改善策を講じている。	
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	2か月に一度又は、状況に応じて意見を出し合い、向上心を持ち取り組んでいる。	職員は、居室担当の他に行事など各委員会に所属し、資質向上に努めている。管理者やリーダーは、日々の業務や個人面談等で職員の意見を傾聴している。代表者もシフトに入り、就業環境の整備に努め、働く意欲の向上に繋げている。	
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	柔軟に取り組める環境を作り、無理のない勤務条件にしている。		
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	職員の向上のため、講習、研修を取り入れる。今年度は、コロナの為に中止		
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	外部との交流を行い、サービスの向上に生かしている。		

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
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を行っている。	本人の求めていること、不安な事を話しの中で、理解し安心できる生活に取り組む。		
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。	御家族が求めることを聞き入れ信頼できる関係作り心かける。		
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。	往診、訪問理美容等本人の希望も取り入れている。		
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。	一方的な介護にならない様に体調、行動を把握し、安心して生活できるよう努めている。		
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。	日々の生活の様子を細かく伝え、情報の共有に努めている。		
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。	電話やハガキ等のやり取り、外出等も含め家族とも協力しながら支援している。	現在、利用者と家族は窓越しでの面会や電話、葉書でコミュニケーションを取っているが、例年は、コンサートや墓参りなど家族支援がある。面会に訪れた家族は、他の利用者にも話しかけ馴染みの関係にある。職員は、事業所が馴染みの場や人になるよう努めている。	
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。	皆で日光浴をしたり、行事参加等で、共有出来る場を提供し関り会え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	不安や心配事あった時は、いつでも連絡いただき相談に応じている。		
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	日常生活の中で本人の希望、気持ち等を把握しその人らしい生活が送れるように努める	家族からの情報を参考に、会話や表情から利用者の真意を汲み取り、満足度が高められる支援に取り組んでいる。献立が決まっても、要望があれば出来る限り叶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	御家族様にお話を伺っている。本人からも会話の中から把握できるよう努めている。		
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	介護日誌、申し送り等で現状の把握に努める。ケアカンファレンスも行っている。		
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	家族、本人と話し合い介護計画を作成しカンファレンスの中で話し合うこともある。	介護計画は、事前に傾聴したり推察した利用者や家族の意向と、医療関係者の意見を踏まえ、職員全員で評価や課題分析を行っている。定期更新時や状態変化が生じたときは会議を開き、適切な支援目標を策定している。	
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	日々の様子等、細かく介護記録に残し、介護計画の見直しに生かしている。		
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	状況に応じて柔軟に対応している。		
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	現状は、出来ていないと思う。		
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支援している	2週間に、1度の往診を実施。他の病院への受診、送迎等も行っている。	受診先は、要望を受け止めているが、現在は、全員が月2回の往診医を主治医としている。馴染みの医療機関や他科受診は、家族の協力を得ながら職員が同行支援を行っている。看護職員による週2回の健康チェックは、早期治療に繋げている。	

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	日常のかかわりの中で行っている。		
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。	ソーシャルワーカーと、日々連絡をとり情報交換に努めている。		
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、事業所です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	重度化した時には、事業所方針を明確にし、職員と家族と共有している。	利用開始時に重度化や終末期の対応指針を説明して同意を得ており、状態悪化時は再び意思を確認している。マニュアルや看取り経験がある職員の指導の下、主治医や家族と方針を共有し、看取り支援を行っている。	
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	日常的な訓練は、行っていないが応急手当マニュアル化して、職員で話し合っている。		
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	年2回の火災訓練を職員、入居者にも参加してもらっている。	年2回、昼夜想定火災避難訓練を実施している。避難場所は、利用者の散歩時で確認し、非常時の飲食料や必需品等も随時備えている。土砂災害に向け立木を伐採し、自然災害時は速やかに避難場所に移動する手筈になっている。	土砂災害警戒地域に立地しており、地域との協力体制の確認、利用者全員が安全に避難するため実践的訓練を行うなど、さらなる災害対策強化に期待する。
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	安全な暮らしと尊厳を、大切にしたい日々が守られるよう声掛け対応に努めている。	入浴時や排泄時は羞恥心への配慮など、言葉かけや対応には十分注意して支援している。申し送り時は、利用者が体操しているときに隅の方で行い、個人関連の書類は適切に管理している。	
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	本人の思い、希望が表現出来やすい環境作りと話し合える場、時間が持てる様努めている。		
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	個々の思い希望に出来るだけ添えられ快適に過ごせる様努めている。		
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	日々の生活の中で、本人の希望に添える様支援している。		

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	個々の好み、形状等出来る限り合うように、心掛けている。準備、片付けに関しては、今は無理な状況である。	献立は職員が交替で作成し、利用者の要望が反映された食事作りが行われている。旬の食材や菜園の野菜を活用しながら家庭的な料理を提供している。白玉団子やホットケーキなど、おやつも利用者の要望に応じている。	
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	記録に水分量を記入、職員全員把握。状態によっては、メニューを変更し好みの物を提供している。		
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	出来る方は、ご自身で歯磨きをしていただく。できない方は、介助でケア。訪問歯科利用		
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	一人一人の排泄パターンを把握し、トイレへの声掛けも行っている。チェック表にも記入	排泄チェック表を基に声かけや誘導を行い、殆どの利用者はトイレで排泄している。要望で、夜間のみポータブルトイレの使用や、布下着の着用、衛生用品の利用など状況に応じて対応している。	
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	体操への参加、便通の良くなる飲み物等の提供、主治医から便秘薬の処方		
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	個々の希望に添うように声掛けをしている。汚染等がある場合、さりげなく声掛けし入浴して頂くこともある。	入浴は、週2回を目安に支援している。殆どの利用者は、入浴剤やみかんの皮が入ったお湯に浸かっている。「湯船に入りたくない。」「一人で入りたい。」「同性の人に介助をして欲しい。」との要望を受け入れ、スムーズな入浴に繋げている。介護度の高い利用者に対応できる機械浴も備えている。	
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	環境を整え、安心して休んで頂ける様心掛けている。		
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	職員全員で個々の服用をしている。薬の把握、理解につとめている。申し送りでも把握		
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	それぞれの能力にあわせて声掛けをおこなっている。行いたいが出来なくなっているのも現状である。		

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	散歩や日光浴等、その日に合わせて声掛けや支援を行っている。年間行事計画を立て近くに、お花見、買い物等も出かけている。	例年は、外出行事として区や町内会の夏祭り等に参加していたが、コロナ禍により畑の花や野菜の成長を眺めたり、テラスでのお茶会、ドライブで公園の花見を少人数で行うなど、少しでも外気に触れる機会を作り、気分転換に繋げている。	
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	個々の希望や力に合わせてお金を所持したり使えるように支援している。人によっては、ホーム側で管理している。		
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	いつでも、手紙、電話をすり事ができるように、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	職員、入居者が共有部分において不快な思いをしない様に努め、居心地の良い生活空間を目指した工夫をしている。季節毎に装飾等の演出もある。	リビングは階段を中心とした回廊式になっており、室内散歩など身体機能維持に活用している。テーブルにはクリアボードを設置し、1日2回エタノールで消毒するなど、感染予防対策に努めている。時計やカレンダー、季節ごとの飾り、造花など利用者の作品等が掲示され、生活感ある雰囲気醸し出している。	
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	リビングで気の合う同士がお話したり、日光浴等でくつろいだり、又は居室で休まれたり、思い思いに過ごしている。		
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	入居の際に慣れ親しんだ物の利用をお願いしている。清潔感を心掛け、気持ちよく過ごして頂ける様努めている。	約6畳ある居室には、介護用ベッドが備えられている。毎日清掃している室内には、タンスやテーブル、家族写真、レクでの作品等が飾られており、快適な空間になるよう努めている。	
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	場所に応じて、目印等を付け、出来る限り、自立した生活が送れる様、工夫、支援している。		