

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 (0190500397), 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豊平公園 (すずらんユニット)), 所在地 (札幌市豊平区平岸2条2丁目2-24), 自己評価作成日 (令和4年7月14日), 評価結果市町村受理日 (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)】

コロナ禍もあり、ご家族との面会なども大きく制限されており、近況が伝わりにくくなっているため、毎月ご入居者1人1人の1か月分の写真を載せた通信紙を発行し、電話での状況報告だけでなく、生活の様子が目で見える形で伝えられるよう工夫している。季節感を感じられるよう、施設内の飾りつけや食事の献立にも工夫しており、季節ごとの行事は欠かさず行っている。

※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 1 row: 基本情報リンク先URL

【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19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、豊平区の北海学園大学に程近い閑静な住宅街に位置し、周辺にはショッピングセンターやコンビニ等、住宅地だが生活の利便性が高い環境下に立地している。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。運営推進会議の開催状況は、前年度からのコロナ禍により職員のみでの開催、書面での報告となっているが、通例では家族、地域関係者、行政の参加を得て定例に開催し、運営状況や日常の様子、ヒヤリハット・事故等の詳細を説明して、事業の透明化に努めている。次回より、感染防止に留意しながら、従来の集合型で開催出来るよう取り組んでいることから、進展に期待したい。

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 | ミーティング等では事業所理念を唱和し、理念の共有を行っている。 | 社是、事業所理念をリビングに掲示し、日常的に共有している。主にミーティングの場で、理念への理解を深めており、基本方針の実践に努めている。 | |
| 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人として日常的に交流している | 地域の人々とは挨拶を交わしたしているが、コロナ禍もあり、町内会の催しなども背局的な参加は行っていない。 | 現在は相互に自粛傾向にあるが、通例では積極的に地域行事に参加したり、ホームの避難訓練への協力をお願いする等、協力関係作りに注力している。 | |
| 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 | あまり実践できていない。 | | |
| 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 | コロナ禍以降、書面でのみの会議開催となっているため、集合型と比べ意見を反映できていない。 | 通例では、家族代表や町内会、行政等の参加を得ながら、定例で開催している。運営状況やヒヤリハット・事故等を明らかにし、書面開催となっている現在も、参加者から意見の聴取に努めている。 | |
| 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 | 様々な情報の共有等、市町村と連携をとり、サービスを実施している。 | 行政からは、主に運営推進会議や電話で助言、指導を得ている。また、事業所の運営状況等の情報交換を行い、開かれた事業所作りに努めている。 | |
| 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 | 身体拘束廃止に向けた取り組みとして、毎月研修を実施し、職員への周知を行っている。 | 身体拘束廃止委員会を設置し、研修を含め、毎月開催、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、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 | 年2回の虐待防止研修を実施しており、虐待について職員全員が学ぶ機会がある。 | | |

| 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 | 職員研修にて毎年実施している。 | | |
| 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 | 契約の締結には十分に時間をかけ、不安や疑問点を解決できるよう支援している。 | | |
| 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 | ご利用者・ご家族の要望についてはサービスに反映できるよう、聞き取りを定期的に行っている。 | コロナ禍の為、家族には電話で近況を伝えると共に、意見・要望を積極的に聞き取り、運営に活かしている。また、ホーム便りを発行し、写真を交え生活状況、体調面を伝えている。 | |
| 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 | 業務ミーティング等で職員の意見や提案をきく機会を設けている。 また必要時には面談を行う等、意見を反映できるよう取り組みを行っている。 | 月例の全体会議や日々の申し送りの場で、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、管理者が定例で面談を行い、個別の意向、提案の聞き取りを行っている。 | |
| 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 | シフト作成時などには職員の要望や意見を反映できるよう聞き取りを行っている。 環境の整備・改善については業務ミーティングも活用している。 | | |
| 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 | 新人職員の育成には担当者制度を設け、不安などを解消しやすいよう、一人一人に合わせてOJT期間を設けている。 | | |
| 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 | コロナ禍もあり、他事業所との交流はあまり行えていない。 | | |

| 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 | 入居希望の見学の時点で、本人にとっての不安や要望に応えられるよう、聞き取りを細かく行っている。 | | |
| 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 | ご家族と一緒に、ご本人にとって安心できる生活が送れるような家族との関りを大切にしている。 | | |
| 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 | サービスを利用される方のニーズを生活に反映できるよう支援している。 | | |
| 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 | 自立支援を念頭に、ご本人が最大限に自分の力を発揮できる環境づくりを職員が支援していくという形で行っていく。 | | |
| 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 | ご家族と一緒に、ご本人にとってよりよい生活を提供できるよう、意見や要望を可能な限りかなえられるよう聞き取りを行っている。 | | |
| 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 | コロナ禍で達成が難しい | コロナ禍において、現在は時間を制限しての面会としたり、電話連絡の頻度を上げることで、関係が途切れないよう努めている。 | |
| 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 | 利用者同士が円滑にコミュニケーションをとり、顔なじみの関係を作っていけるよう、入居当初から職員が架け橋となれるような関りを行っている。 | | |

| 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 | 退去後は関係が薄くなりがち | | |
| 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 | 自分の気持ちや意見を発せられない方についても、表情や言動から気持ちを汲み取れるよう、観察を行っている。 | 日々の生活に寄り添いながら、思いや意向を理解し、職員間で共有して、個々の希望に沿った生活となるよう努めている。 | |
| 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 | 事前アセスメントにて収集できないことも時折ある | | |
| 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 | 日々の生活の様子や変化については毎日の申し送りとうで、職員間で除法共有を行っている。 | | |
| 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 | ケアにあたる職員だけでなく、提携医やご家族などからも話をきき、より良い生活を送れるような介護計画を心掛けている。 | 利用者本位を基本に、家族、医療機関、職員の意見を反映し、計画作成担当者が原案を作り、職員間でモニタリング結果と合わせて検討して、現状に即したプランを作成している。 | |
| 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 | 日々の記録はもちろん、ヒヤリハットを含め、小さな変化を見逃さず情報共有を行っている。 | | |
| 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 | グループホームとしてのサービス以外には柔軟な対応は難しい | | |
| 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 | 可能な限り地域資源を活用し、豊かな生活を送れるよう、どのような資源があるのかという情報収集を行っている。 | | |
| 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 | 訪問診療では入居者と医師とで顔なじみな関係を気づけている方もおり、そういった関りも大切にしている。 | かかりつけ医は利用者と家族の意向で決定している。協力医療機関との連携による訪問診療、訪問看護の体制があり、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 | 訪問看護師が4回/月で来訪するため、介護職員では行えない処置や体調管理についてはお願いしている。 | | |
| 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。 | 病院関係者と連絡を密にとり、退院後再度施設で安心して生活を送れるように必要なことについて協議し、ご家族にも参加していただいている。 | | |
| 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 | かかりつけ医からご家族・ご本人だけでなく、介護にあたる職員も参加し、今後の対応について、チームとしてアプローチをしている。 | 契約時に事業所の指針を説明し、同意を得ている。医療機関との連携体制があり、家族と共に終末期を支えるための話し合いを重ねている。 | |
| 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 | 職員研修にて定期的に事故や緊急時の対応については学んでおり、対応手順について共有している。 | | |
| 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 | 年2回の自衛消防訓練を実施し、避難誘導・通報訓練等、実際の災害時に少しでも冷静に対応できるよう研修も行っている。 | 年2回の火災・自然災害を想定した避難訓練を実施している。地域とは、定期的に相互の協力体制や役割を確認して、不意の災害に備えている。 | 現在、法人として取り組んでいるBCP(事業継続計画)作成に併せ、家族、関係者への避難場所の周知等、進展に期待したい。 |
| 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 | 一人一人がこれまでの人生を積み重ねた先輩であり、接客業としてホスピタリティを持った対応を心掛けている。 | 職員は主に接遇について、具体例を挙げながら日々注意し、相互にチェックすることで、尊厳ある対応に努めている。 | |
| 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 | 自己決定が行われるよう、入居者の状態に合わせ、質問の仕方を変えるなどして、少しでも自己決定・選択が行われるよう工夫している。 | | |
| 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 | 集団での共同生活の間ではあるが、その中でその人らしさを大切にし、自分のペースで生活を送れるよう支援している。 | | |
| 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 | 入居前の段階から、本人の好みなどについても聞き取りをし、入居後も変わらず行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 |
| 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 | それぞれの入居者のできることを見極め、できるところは職員と一緒に進めてもらっている。 | 利用者の希望を取り入れ、季節感を大切にしながら食事を心掛けている。好きなお手伝いをお願いし、楽しんで調理に参加出来るよう、職員が工夫している。 | |
| 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 | 咀嚼・嚥下状態に合わせ、食事や水分の形態工夫をし、安全に配慮しながら不足なくしっかり食事を摂れるような支援をしている。 | | |
| 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 | おおむね実施できている。 | | |
| 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 | トイレでの排泄を諦めないよう、職員全体が意識し対応している。 | 個々のタイミングを時間で把握し、トイレへの誘導を行っている。羞恥心に配慮しながら、出来るだけ自力で行えるよう見守り、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 | 下剤を減らせるように飲食物の工夫など予防に取り組んでいる | | |
| 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てしまわずに、個々にそった支援をしている | なるべく本人希望にそえるように考えているが、時間帯は施設の都合になりがち | 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。無理強いくることなく、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 | 一人一人の睡眠や生活のリズムを把握し、それに合わせたケアを実施している。 | | |
| 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 | 薬状などに変更があれば職員間で必ず共有し、自分がどういった薬を服薬介助しているのかと理解して行うようにしてもらっている。 | | |
| 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 | 一人一人の生活歴や趣味・嗜好を情報として職員間で共有し、その人にとって楽しみの時間を持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 |
| 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 | コロナ禍もあり実施できていない。 | 外出行事は中止しているが、気候の良い時期は周辺の散策をしている。室内でのレクに運動を取り入れ、気分転換や心身の機能維持に努めている。 | |
| 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 | 以前は買い物なども職員同行で行くことがあったが、コロナ禍で実施できず。 | | |
| 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 | おおむね実施できている。 | | |
| 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 | 施設内の飾りつけなどで季節感を取り入れられるよう、定期的にご入居者と一緒で作成している。 | リビングは、食卓やソファで利用者それぞれが寛いで過ごせる空間作りをしており、温・湿度管理や換気に配慮している。利用者と共に作成した貼り絵を掲示する等、季節感、温かみある雰囲気となっている。 | |
| 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 | 座席の位置に縛られすぎず、自由に他者と交流できるよう支援している。 | | |
| 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 | 入居時から、今まで使っていたものや好みのもを持ち込み、自分だけの居室を作ってもらえるようアドバイスをしている。 | 使い慣れた物品の持ち込みを勧めている。家具類は、動線に配慮して設置されている。家族写真や趣味の物が飾られ、自宅のようにくつろげる居室となっている。 | |
| 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 | 安全の配慮を前提としながらも、それぞれの方が有する能力を最大限に発揮できるよう、情報の収集の時点から意識して取り組んでいる。 | | |