

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 (0170201537), 法人名 (株式会社さくらコミュニティサービス), 事業所名 (満快のふる郷さくら東苗穂 (2F)), 所在地 (札幌市東区東苗穂5条2丁目9-28), 自己評価作成日 (平成29年2月20日), 評価結果市町村受理日 (平成29年3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)】

事業所理念の6つの誓いを実践することで、入居者様の主体性を尊重したその人らしく生活できるよ... 「六つの誓い」 1. 人生の大先輩に対して、尊敬と敬意を払い、生きていくお手伝いを心からさせていただきます。

※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.kaigokensaku.jp/01/index.php?action kouhyou detail 2016 022 kihon=true&JigyosyoCd=0170201537-00&PrefCd=01&VersionCd=022

【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 (平成29年3月8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 table 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 detailing service outcomes and staff/user interactions.

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	毎朝の朝礼時に「6つの誓い」を唱和し、日々のケアで理念の実践に向け取り組み、「6つの誓い」との照らし合わせをし課題解決へと指導しております。また、毎週月曜日は行動規範の唱和を実施しています。		
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	人員不足が続いている中でも、ご家族ボランティアや各ホーム同士の助勤で人員を補い、町内行事への参加をしている。外出ができない時期には近隣の幼稚園、保育所、児童会館児童とホーム内交流をしている。又、近隣のピアノ教室との交流も始めている。		
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	中学生の授業の一環として福祉施設見学で高齢者、認知症の症状への理解、人としての関わりの大切さを実践を通して交流を図り意見交換をした。		
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	地域運営推進会議でホーム課題に対し、意見やアイデアを頂き取り組みに活かしています。又、ホームとして出来る事を発信し地域社会とのつながりを深めています。		
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	月1回の入居状況の報告や、市主催の勉強会に参加し、ホーム運営に繋げています。		
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	防犯上、夜間のみ施錠でしたが7月の相模原障害者施設事件を受け、施錠時間を18時に切り替えています。しかしながら入居者様の意思を尊重し、出入りができるよう見守りケアを行い安全に行動ができるようにしています。		
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	月に一度の全体会議で勉強会を実施。職員が問題を抱え込まないように面談や朝礼時に話し合う時間を設けている。		

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	学ぶ機会は少なく、全体会議の後などに勉強会の機会を設け計画的に取り入れているが、制度を理解している職員にばらつきがあります。計画的研修を取り入れていく。		
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、解約の際に詳しく説明しており、理解、納得を図っています。又、改定があった際は文面での説明となっていますが、来訪時に改めて説明する機会を設けております。		
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	日々の関わりの中で意見、要望を伺い、毎月送付する手紙に意見欄を設けています。また、年2回家族会を開催して、ご意見を聞ける機会を作っています。内容に関しては、議事録を作成しご家族、全職員に周知しています。		
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	定期的に管理者との面談と朝礼時の意見交換を行い職員の提案を聞ける機会を作っています。さらに役職者会議で管理者と役職者による定期的なミーティングを行い、運営の方向を確認しています。		
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	各職員から要望等を出してもらい会議で解決していく取り組みをしている。又、人員不足の中でも、職員の生活を尊重出来るようなシフトを作成し、職員間で協力して出来るだけ希望休暇を入れられるようにしている。		
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	H26年6月～H27年8月にかけて若者チャレンジ研修(35才未満 4名)で介護知識を学ぶ定期的な研修を行なう。H28年2月～11月にかけて、役職者(3名)に対する介護ファシリテーター研修を行い、コーチングの技術を学んだ。月1回の全体会議においては、勉強会を実施し学びの場を設けている。		
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	介護予防センターとお互いの役割を活かした交流や区の勉強会に参加。管理者は実践リーダー研修に参加し他施設と認知症介護について情報交換をした。		

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ます	センター方式の利用や、ご家族の協力を得て情報収集を行っています。又、利用に至るまでにご本人と面談をし、ご本人の思いを知ることによって信頼関係を築くようにしています。		
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	入居前にご家族と面談し、不安や疑問を軽減できるよう親身な対応に努めています。		
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、ご家族の状況や困っている事など、今、何を必要としているかを伺い、より良い方向性を考えるように努めています。		
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	培ってきた人生に敬意を払い、昔話を聴きだせるようにしています。時には、職員の悩み相談や家事作業等アドバイスをいただいたりと共に支え合える関係作りに努めています。		
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	イベントの際は、ご家族に参加協力を呼びかけたり、来訪時に入居者様への支援について相談、協力依頼を行っている。来訪の少ないご家族や遠方のご家族には、電話にて日頃の様子や相談をしたり、ご本人と話せる機会を設けております。		
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	馴染みの床屋や美容室へ継続して通える支援やご家族と馴染みの場所で一緒に過ごせるよう外出や家への帰宅支援に努めています。又、できないことと諦めることがないようご本人ご家族から聴きだせるように努めています。		
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	体操、歌、ゲーム等レク活動や日常の家事支援を行いながら入居者様同士が交流を図れるように支援しています。孤立がちな入居者様については職員が会話の橋渡しをしながら交流できるよう努めています。		

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
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	近隣でお会いした際に、その後のご家族の心情やお困りごとがないか伺うようにしていますが、サービス利用後の定期的な関わりはほぼもっていません。		
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	希望に沿い、家族への電話やご家族宅への訪問支援、外出、買い物など実施。又、センター方式を活用し、望んでいる暮らしに添っているか入居者様、ご家族と共に検討しています。		
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	入居前にご家族、ご本人との面談を行い、情報収集を行いご家族にセンター方式への記入を行って頂いています。		
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	センター方式、生活チェック表を活用したり、職員間でも情報共有を行いながら、言動、行動と様々な作業等を通して、ご本人の状態の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	毎日の朝礼時に入居者様のカンファレンスを行い入居者様がよりよく暮らせるための意見やアイデアを設ける場作りをしています。又、評価は入居者様ご本人に聴くように指導しています。		
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	ケース記録には、介護計画の実施、生活の様子や変化等を記録しているが、記載内容にばらつきがありデータ取りをしにくい状況にあります。		
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	急変時、緊急受診の対応や、ご本人ご家族の要望による通院同行を行っています。又ご本人の希望する外出支援など柔軟な対応を心掛けています。		
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	警察、消防の公共部分については、協力体制を整えるよう努めています。又、近隣の子供たちとの関わりの中で、利用者自ら楽しんでできることを支援しています。		
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、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	かかりつけ医や看護師による週一回の健康管理や受診時は希望の病院となるように、入居者様、ご家族、医師と相談しています。		

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
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	事前に本人、ご家族からの心配事等情報収集し、毎週一回の健康管理や、月二回の往診、必要時には電話連絡を通じて上申し、安心を得られるように努めています。		
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、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。	医療機関、ご家族と連絡を取り入院者の状況把握に努めています。病院関係者と複数回、話し合いを行い、早期退院へ向けて取り組んでいます。		
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、事業所ですることが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ます。	重度化した際、終末期に入った場合、病院なのか、今住んでいるホームなのか意向を確認している。又、気持ちの変化が起こる事へも配慮し、変更が可能なことを伝えていきます。		
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	訓練を定期的には受けていません。又、緊急時フローに基づき、24時間対応の連携医療機関に連絡し都度指示を受けています。個々の経験値にはばらつきがあります。		
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	年二回、消防や地域の方を交え、防災訓練を行なっています。水、クッキー、栄養補助食などの備蓄品もあります。		
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	入居者様個人や他入居者様へも配慮し、入居者様の誇りやプライバシーを尊重した対応を心がけています。利用者間とのトラブルの際は、職員の対応を振り返れるよう努めています。		
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	その方一人一人に伝わりやすい言葉を考えながら選択をして頂く等、できる限り自己決定できるように働きかけています。		
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、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	入浴や外出の働きかけ等、職員側より提案することは多いが、ご本人が拒否される場合は強制はしておらず、意向を汲んでいます。		
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	理美容院に行ったり、希望のスキンケア用品等継続使用できるようにしています。又、毎朝の着る服の選択、外出時には、会話を取り入れ楽しんで服選びができるようにしています。		

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
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	一緒に食事作りに参加できるよう一人一人の状態を活かせるよう家事参加の場作りをしています。又、好みに合わせ食材を用意し馴染みの料理作りをしたり、下膳や台所の片付け等も生活の一部になるよう努めています。		
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	生活チェック表、水分チェック表に記入し、適切な水分、食事量を提供するようにしています。好みの飲料や、ゼリーをお出しする等工夫しています。		
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	毎食後はできていません。一人ひとりの力に応じ、介助しています。		
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	排泄のタイミングを図り、トイレへの誘いをする事で好みの下着で過ごせるよう努めたり、トイレへの歩行介助、身体の状態に合わせてポータブルトイレの使用をし、排泄の姿勢が保てるようにしています。		
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	毎朝の牛乳の提供、定時のトイレ誘導等、便秘予防に取り組んでいます。運動への働きかけは少ないです。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴時間等相談し、入浴したくなるよう働きかけの工夫をしています。入浴時は、歌を歌ったり、思い出話をしながら、楽しんでいただけるよう工夫をしています。		
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	リビングで一日を過ごされる方がほとんどですが、休息の希望や、倦怠感がある際は休んで頂いています。		
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	薬の目的や副作用等は、医師、看護師より説明があり、連絡ノート、送り時に周知しています。状態の変化も同様ですが経過観察等職員によりばらつきが無いように努めています。		
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	ひとり一人の残存能力を活かし、役割や活躍できる場面を提供している。又、ご家族と情報共有をし、入居者様の生きる楽しみに向け、一緒に支援に取り組んでいる。		

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	偏りのないよう日常の外出支援を工夫しております。又、普段は行けないような思い出の場所等、事前に予定を立て支援できるようにしています。		
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	お金の所持はホームで行っていますが、入居者様によっては数千円程度のお金を所持され自由に自身の意志でお孫様にお小遣いを渡せる環境作っています。買い物際には能力に合わせ自ら支払いができるよう努めています。		
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	希望時に限らず、随時支援しています。又、必要時には代筆ができる事も伝えています。		
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	入居者様の身体状態に合わせ、居心地や動線を考えながら家具等の配置をしている。又、その季節に合わせて花や壁紙の模様替えをしている。		
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	気の合う入居者様同士がゆっくり過ごせるよう席の配置を工夫しています。		
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	入居時に馴染みの家具や写真、物を持参して頂いたり、戸を開放される方はのれんを付けていただき自分の居場所、空間を感じられるよう工夫しています。		
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	状況に合わせて、環境整備に努めています。新たな混乱や失敗が生じたときは職員が話し合い、ご本人の不安、混乱材料を取り除くようにしています。		