

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	1691600124
法人名	有限会社 アロア
事業所名	赤いふうせんクリニック
所在地	中新川郡立山町前沢新町301番地
自己評価作成日	令和3年8月5日
	評価結果市町村受理日

【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)】

コロナ禍の中、家族とは直接触れ合うことはできないが、面会室を設け、お預けは拜見できるようにしている。
 ・月に一度「お便りの日」を作り、入居者さんとスタッフで家族あてに絵手紙や写真付きのはがきを作成して、少しでも家族とのつながりを持てるように努力している。

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧していただけます。(このURLをクリック)

基本情報リンク先

【評価機関概要(評価機関記入)】	
評価機関名	社会福祉法人富山県社会福祉協議会
所在地	富山県富山市安住町5番21号
訪問調査日	令和3年9月29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)】

・管理者と経営者は十分に連携を取り、きめ細やかな支援に努めている。
 ・「利用者さんのために」をモットーとしている。法人理念とは別に事業所独自の「ダメと言わない介護」という方針を掲げ、利用者本位の生活を支えるよう心がけている。
 ・清潔を保つことに留意して生活支援を行っている。
 ・自由に面会ができない中で、せめて表情だけでもどの思いから始めた「お便りの日」が、利用者と家族に喜ばれている。法人内には障害者施設もあり、共同生活が自然に行われている。

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	利用者や職員が、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	運営推進会議を通じて、地域住民や地域の関係者とのつながりが広がり深まり、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とした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	66	職員は、活き活きと働いている (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たい (参考項目:49)	67	職員から見ても、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している (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、その時々々の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

〔セル内の改行は、(Altキー) + (Enterキー)です。〕

自己評価	外部評価	I 理念に基づく運営			
		項目	項目		
自己評価	外部評価	実践状況	実践状況		
		自己評価 実践状況	外部評価 実践状況		
			次のステップに向けて期待したい内容		
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	クレシヨンの理念を設け、利用者さんが安心して生活できるよう職員で共有し実践しているが、まだ完成形ではない。	基本となる理念に中期の理念を付け加えた。管理者は「ダメと言わない介護」が徹底できるよう、日々考えながらこれからも実践を継続していく予定である。	
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	近くの公園まで散歩へ行き季節の花を楽しむんだりはするが、地域の方とのふれあいはないに等しい。	コロナ前は、オレシジカフエ(認知症カフェ)や子ども食堂を通して、地域の方と交流していた。今後は状況をしながら再開する予定である。	
3	(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	以前はキャラバンメイトの養成講座に参加し町内の小学校で講師を務めた。		
4	(4)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスマンの実態、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マン向上に活かしている	ここ2年余りは地域の方の参加はなく、事業所だけで行っている。	担当行政とも相談し、地域の方の参加再開時期を検討している。コロナの警戒レベル引き下げ後には再開予定である。	
5	(5)	○市町村との連携 市町村担当者や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	わからないことは連絡をとり教えて頂いたり、コロナワクチン接種に関しては密に連絡をとり、ワクチン接種がスムーズにできた。	介護保険制度改正時には、利用者本位のケアを考えた制度運用の相談を密に行った。コロナワクチンの接種方法については、相談しながら無事に接種を行えた。	
6	(6)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「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	現在夜間等の身体拘束はない。玄関の施錠に関しては拘束の認識はある。施錠はしているが、日中外に行きたい希望がある場合は外出できる。コロナ禍で業者や家族の訪問で施錠について良かった点もある。	玄関の施錠は好ましいことではないということとを、管理者は十分理解しているが、職員の中には身体拘束の内容や、それを行わないことの重要性に対する知識や理解が充分ではない職員もいる。	身体拘束廃止の内容や意義を、職員との異動があっても共有できるように、研修の開催等を期待したい。
7	(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逃されることがないよう注意を払い、防止に努めている	ミーティングや申し送りの時間に、利用者さんに対し丁寧な言葉使いの実践と言葉の口調がキツイときにはその都度注意している。		

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	自己	○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	現状、職員までは学びの機会はないが、管理者は成年後見制度の対象者がおられる場合一緒に話を聞き、学びの機会となっている。			
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	疑問などところがあれば、その都度電話連絡があり対応している。			
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	家族さん同士が会う機会はないが、個人で「クレヨン」でこういう生活をさせてほしいなど要望があった場合はできる限り個別に対応はしている。	利用者の希望や要望は普段の生活上で汲み取り、できることは職員間で話し合い実施している。家族の要望や思いは、電話連絡や受診同行時に聞くことが多い。利用者家族アンケートの結果から、事業所での普段の様子をもっと知りたいと思っている家族が多いことがうかがえた。	家族の要望を運営に反映したことをフィードバックし、事業所状況の広報に努めることを期待したい。また、利用者の適に出た際の普段のちよつとした要望に添えるような体制づくりも検討を期待したい。	
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	職員から上がった意見は代表に伝えられている。	管理者と経営者の連携は良好に保たれており、管理者が職員の意見をまとめて経営者に伝えて改善されたこともある。		
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	職員が働きやすいようにアドバイスされている。			
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することを進めている	研修等の参加はあまりできていないが機会があれば参加したり、オムツのあて方の講習会を予定している。			
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、ネットワーキングや勉強会、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	同業者からのアドバイスはもらっている。			

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	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を努めている	とにかく傾聴している。長いときは30分超える時もある。			
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、関係づくりを努めている	金銭面での相談が多い。			
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	緊急時の対応に関しては、詳しく説明するようになっている。			
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	利用者ができることはスタッフの見守りやスナップと一緒にやっている。			
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	話の中に家族や友人などの話を盛り込んでいる。			
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	面会に関しては、人数や時間制限はあるが支援はできている。	コロナ禍により、入居前の居住宅への外出が困難である。		
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しあえる関係が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	会話中の話題を、まわりの方も共有できるようにしている。			

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	対象の方がいない(今後必要であるようなら、出向いて相談等にのりたい)。			
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	そうであっていたが、つい時間の関係上業務優先になってしまふ。利用者本位ではなく職員本位になってしまう。	管理者は、スタッフが利用者のためのケアではなく、作業としてのケアになりがちなことや危険している。職員全体の質の向上を図り、利用者が穏やかやかに過ごせる事業所となるように努力したいと考えている。	管理者の思いを共有できるような研修会等を行い、事業所の質がより向上されることに期待したい。	
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	自宅で畑作業をしていた方がおられ、野菜を植えたり、掃除好きな方は一緒にいらっしゃる。			
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	自由時間はたくさんあるが、ポイントとしてないで何かやりたいと言われる利用者もいる(学校と思っている)。			
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	その都度スタッフと意見交換はしている。今までの生活歴がわからない時は家族に確認している。	介護計画書は3か月、6か月、状態に変化のある時に、ケアマネジャーが家族に電話や面会時に要望を聞き取り、利用者からは随時ケアの合間などに聞き取れる事を記録に残し、それを基に計画の作成を行っている。		
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	部門別に色わけし記入し、見やすくしている。			
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	個別に対応できている。			

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	まだできていない。			
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	訪問診療や往診を依頼している。緊急時でも対応してもらっている。家族にも変化があった場合は連絡している。	訪問診療はほぼ全員が依頼し、緊急時も往診や電話対応などをして貰い、利用者やその家族、職員も安心出来ている。また、内科以外の受診対応は家族にお願いしているが、家族が対応出来ない場合は職員が対応している。		
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	連絡をとれるよう連携はできている。			
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、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。	退院に際し不安なことがあれば地域連携室を活用し連絡を密にとっている。困った時は相談にもってもらっている。			
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	対象者には説明を行い、施設でできること、できないことを伝え不安のないように対応している。	看取りの現状に近づくくと、医師が利用者家族と職員に状態の説明と今後のことを話し合う場を作り、利用者家族から同意を貰い、看取り期の経過を記録に残している。緊急時も訪問診療の医師が何時でも対応して貰える。		
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	訓練はできていないが、連絡先等は明記している。			
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	8月下旬に訓練予定。	今年度は火災訓練を予定していたがまだ出来ていない。前回までは近隣の方へ声掛けを行っていたが参加されていない。備蓄品はリストを作成し15人×2日分を用意している。水害訓練はハイザーマップの対象地区以外のため実施していない。	近隣にある同一法人事業所と合同で、災害マニュアルを作成するなど、他の事業所や近隣住民の協力が得られる体制づくりにも期待したい。	

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ログラミーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプログラミーを損ねない言葉かけや対応をしている	できている又タッチできていない又タッチがしている。できていない又タッチにはその都度声掛けしたりしている。	職員ミーティングで言葉遣いの研修を実施している。以前は荒い口調になる職員が見られたが、管理者がその場で注意し改善されている。利用者同士のトランプルの時は、お互いに距離を置き、職員が双方にゆっくり話すようにしている。		
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	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	今日何したいかなど聞いたりしている。			
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	洗面台には利用者さんの手が届くところにクシなどを置いてある。その日に着ていた洋服やパジャマは必ず洗濯している。			
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	おやつに季節の食べ物をだすようにはしている。	おかずの品数にも配慮して食事の提供をしている。食料を刻んだりして、手伝ってくれる利用者もある。行事食(赤飯)や季節の献立、手づくりおやつなどを取り入れ、食事の楽しみを感じて貰う雰囲気作りにも気をつけている。		
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	高齢者は水分量が少ないため声掛け、介助している(脱水からくる病気の予防)食事や水分摂取量は個別に記入し共有している。			
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に、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	行っている(必要な場合は家族に了解をとり訪問歯科診療を依頼している)。			

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	入居時は排泄介助は全介助だったが現在は軽介助になった。	介護記録表に排泄記録も記載されている。それを見て排泄の声掛けを行い、夜間オムツから紙パットへ改善された例や、紙パットの失禁量の軽減にも努力している。		
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	水分補給以外に個別に豆乳や牛乳を提供したり、腹部マッサージを行っている。施設内や外へ行き散歩しながら歩行訓練も兼ねている。			
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	行えている。声かけた時間に入りたくない方は、屋からや夕食後に対応している。	入浴は基本、月水金の午前中に設定しているが、個々の希望に合わせて、時間や曜日の変更対応も行っている為、利用者は自分のペースで入浴が出来ている。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々々の状況に応じて、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	室内等の明るさ等調整している、食事後などソファでくつろげる時間を作っている。			
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	医師と相談しながら行えている。			
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	自分の薬のセットなど看護士とともにやっている。			
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	コロナ禍でなかなか難しいが感染対策をし、美容院や床屋、銀行などの支援は行っている。	コロナ禍のため外出は難しいが、桜の花見に近所の公園へ出かけたたり、施設の花壇に花を植えたりにしている。美容院や銀行などへは家族が付き添って行っているが、家族が県外の方々にには施設で対応している。		

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	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カにに応じて、お金を所持したり使えるように支援している	普段は管理者が預かり、受診時は自分自分の財布から出してもらおうよう支援している。			
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	はがきやお便りは月に1回は行っている。			
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、生活感や季節感を探り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	吹き抜けになっており、木材と白を基調とし落ち着いた雰囲気はある。明るさも保っている。	共用のスペースには大きなTV、ソファがあり、自由に過ごすことが出来る。廊下には利用者の習字作品や水彩画が飾っており、落ち着いた雰囲気になっている。またお部屋がわからなくなる利用者用に矢印付の案内も貼ってある。		
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	席の配慮はしている。			
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をを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	清潔を心がけ、拭き掃除はしっかりと行っている。居室でテレビを見たい方はテレビをおき1人の空間を大事にしている。	部屋にはエアコン、クローゼット、カーテン、ベッド、換気扇が備え付けである。トイレ付の部屋が3部屋ある。出入り口の戸は3連引き戸のため車いすの方などの出入りがしやすくなっている。どの部屋も整頓されており、家族の写真を置いていいる方もいる。		
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	廊下やトイレに手すりを設置し、立位の自立、車椅子の自走の自立を見守りの元促している。			