

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 (0177600244), 法人名 (株式会社 藤惣), 事業所名 (リフレッシュホーム 和みの家 ぬくもり館), 所在地 (石狩市花川南10条1丁目1番12号), 自己評価作成日 (平成29年2月5日), 評価結果市町村受理日 (平成29年3月27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)】

▼併設に通所介護事業所があり、共同でのイベントや行事が毎月ある。またそのデイサービスに通う馴染みの人間関係も構築されている。
▼地域に開かれたイベントを随時開催し、交流の場になっている。
▼事業所として独自に行っている貸出農地にも地域との接点生まれ、交流の機会は年々広まっている。

※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。

基本情報リンク先URL: http://www.kaigokensaku.jp/01/index.php?action=kouhyou\_detail\_2016\_022\_kihon=true&JigyosyoCd=0177600244-00&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2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)】

石狩市花川地区、幹線道路沿いの広大な敷地を有し、飲食店・スーパー・ドラッグストア・病院等に近く、はるか遠くには手稲の山々が見える自然環境に恵まれた、軽量鉄骨造平屋建て2ユニットの事業所である。広い庭には花壇や菜園があり、四季の移り変わりを身近に楽しむことができる。緑に囲まれたテラスには、椅子やテーブルが置かれ暖かい日のお茶会や外気浴等に利用されている。事業所内は介護者や利用者の動線を考慮し、各居室はリビングを囲む配置で、ゆったりした造りになっており、安全に配慮し全館床暖房である。管理者及び職員は、利用者を中心とした温かいケアを実践しており、各居室には目印になるような個性豊かな表札を付け、トイレの位置は利用者の目線で解りやすいように工夫している。大きな敷地を区画割して、町内会住民に農園として無償で貸し出し、事業所の収穫祭には近隣住民200名が参加し交流している。また併設のデイサービスとは馴染みの関係が出来ている。身体機能に合わせたレクリエーションやラジオ体操を日課とし、事務所内でも楽しく過ごせるよう配慮している。豊かな自然に恵まれた環境で、利用者本位を実践している温かい事業所である。

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/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
<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	「和」という理念を持ち、人の和、家族の和、地域の和という内容で実践につなげている	事業所独自の理念・運営方針・コンプライアンスルールは、ユニット入口に掲示し職員間で共有しケアの実践につなげている。理念はホームページ上で公表している。	
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	町内のお祭りに参加するなどしている	町内会行事に参加している。事業所の収穫祭には近隣住民200名が参加し、交流している。さらに広大な敷地の一部を、農園として町内会員に無償で貸出している。	
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	認知症サポーター他、活動の話などをして啓蒙活動をおこなっている		
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	日頃の疑問や想いなど、また各行事の発想など話して下さり、その意見を受け止めて取り組んでいる	運営推進会議は2ヶ月に1度開催し、利用者家族・市高齢者支援課職員・地域包括支援センター職員・町内会役員が参加している。ホームの運営や行事予定や報告がなされ、意見要望はサービス向上に活かされている。	運営推進会議は、事業所のサービス内容を明らかにすることにより、サービスの質の向上を図ることを目的としている。会議終了後は、参加者及び利用者家族に分かりやすく整備した議事録の送付を期待したい。
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	定期的な介護相談員の受け入れなど相互に取り組んでいる。	石狩市の介護相談員が来訪し、サービスの質の向上に取り組んでいる。石狩市グループホーム連絡会に参加し、豊富な専門知識や介護技術を地域に還元しようと、『まちかど相談所』を事業所内に開設している。	
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	日中はオープンに努めているが夜間は防犯のために施錠している	日中玄関は施錠していない。管理者と職員は鍵をかけることの弊害を理解し、さりげなく見守り支援をしている。身体拘束に関するマニュアルは完備し、拘束のない自由な生活を実践している。	
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	申し送り、カンファレンス等、その都度虐待防止にまつわる話を行い、常に注意している		

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
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	権利擁護の理念を提示しておりカンファレンスなどで触れている		
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	十分に説明と同意を得て納得してもらっているが、契約書作成時での不備などもあり、あらためて今後しっかりとした契約の締結を心がけていく		
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	アンケートなどを実施しその結果を反映させている	家族の来訪時には、積極的に話し合いを持ちクリスマス会に合わせ、家族交流会を開催している。家族アンケートの調査結果は、事業所の運営に反映され効果を上げている。	利用者のホームでの生活は、家族の大きな関心事である。情報の一つとして、利用者の日常の様子が、家族に伝わるように『事業所便り』の発行と、職員の顔と名前が分かる工夫として、写真の掲示や布製名札の着用を、会議で検討することを期待したい。
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	意見や要望は随時、又はカンファレンス時に聞くようにしている	管理者は、日常の業務を通じ職員の意見やアイデアを聞いている。職員参加のユニット会議でも、意見や提案を聞き、ケアサービスの充実に効果を上げている。	
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	定期的に面談などを行った上で整備を行っている		
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	職員体制がままならず、中々勉強会を行ったり研修に参加する等の機会が少なく、今後の課題である		
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	石狩市グループホーム連絡会や各種の集まり等で交流を図れるよう取り組んでいる		

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
<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	ご家族との連携を図り、本人のより良い生活を送るために努めている		
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	要望などを聞けるようコミュニケーションを大切にしている		
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	在宅生活継続の可能性を探り、必要であれば他の在宅サービスの利用を提案するなどの対応もしている		
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	食事摂取などを通じて共有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	家族参加型の行事などで実施しているが信頼関係を築くよう努力しているが難しい		
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	友人などの面会の時は温かく迎えゆっくりお話ができるよう気遣いしている。	食事の後片付けや菜園造り等、利用者の興味や意向に応じて役割があるよう場面作りをしている。家族と共に食事や墓参りに出掛けている。	
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	テーブルの配置に配慮し、食事やティータイムの時はさりげなくきっかけを作り交流を図れるよう努めている		

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
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	機会があれば相談に乗ったりしているが中々その機会が少ない		
<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	意向に沿えるよう努めている	一人ひとりの思いや意向を把握し、家族や周囲からも情報を得て、心身の状態に配慮しながら本人の希望に添えるように検討している。	
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	情報収集を行い出来そうなことを引き出せるよう支援している		
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	記録し、カンファレンスで一人ひとり検討している。		
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	本人が何を望んでいるのかを考え出来るだけ本人の意向に沿うように作成しているが、定期的な作成ができないので改善していきます	3ヶ月ごとの定期見直しには、利用者や家族の意向を踏まえた新介護計画を作成している。心身の変化には、その都度医療機関等と連携し個別対応をしている。	
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	実践できている。再度計画する際の参考にしている。		
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	個人を尊重しニーズに対応できるよう努めている。		
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	地域と連携し、関係性を保ちながら資源などを把握(ボランティア依頼など)		
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	密な信頼関係に努めている。	4週に1度の協力病院医師の訪問診療があり、事業所には看護師が勤務している。また、個々の病状に合わせた医療機関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	看護職員配置のほか、往診医療機関の看護職員との情報共有も行っている。		
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。	必要な情報交換を共有できるよう連携を図っている。		
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	早い段階での話し合いがされていないのが課題である。	医療連携体制の下、『重度化した場合における対応に係る指針』を作成している。利用者の状態が悪化した場合には、家族や関係者と相談し、対応を検討しており、看取りの経験がある。	
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	不安はあるので、自己学習、研修、訓練の積み重ねが必要。		
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	避難訓練などおこなってはいるが、不安は残る。	年2回、消防署の協力のもと利用者と共に避難訓練を行っており、非常持ち出し袋を準備している。海や川が近いことから、行政担当者とは津波について話し合いをしている。	全職員が防災意識を持ち、万が一の災害時に備える為に、洪水・地震・大雪などの自然災害に対応できるような、防災訓練の実施を期待したい。
<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	言葉掛けには日頃からスタッフ全体で気を配っているが配慮に欠けていることもある。	生活歴や暮らしの中で、個別性や尊厳を尊重しプライバシーを守るケアに結びつけている。接遇研修開催の準備中である。	
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	出来る限り思いを汲み取れるよう努力している。		
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	その人らしいペースを大事にしているが時々業務が優先されてしまうことがある。		
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	身だしなみには十分留意するよう心がけている。		

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
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	食事準備や後片付け等、その人の役割として毎日実施している。	職員と共に食卓を囲み、談笑しながら和やかに食事をしており、食事が1日の楽しみとなっている。誕生日には、食べたいものを聞き取り、反映している。	
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	チェック表を把握しながら支援している。		
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	毎食後口腔ケアを徹底している。		
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	個別の排泄パターンを把握し一人ひとり自立に向けた支援を行っている。	利用者の身体的状況や、心理的な負担も検討しながらトイレ誘導の方針を話し合い、支援している。自尊心に配慮した声かけと、さりげない誘導をしている。各ユニットに3ヶ所あるトイレは、使いやすく整備され、清潔である。	
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	個別の排泄パターンを把握し、運動や水分補給、ヨーグルトなどを追加するなど取り組んでいる。		
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	体調面の把握に留意し個別の入浴を支援している。	一人ひとりの希望や、生活習慣に応じた入浴支援をしている。決められた日に入浴できなかった場合は日を変更して入浴しており、清潔保持に心がけている。脱衣室は床暖房であるが、ヒートショックに配慮し暖房器具を設置している。	
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	リズム良く安眠できるように明るさなどを調整するなどの支援をしている。		
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	看護師の指示のもと、一人の目ではなく何人かの目でしっかりと確認し誤薬がないよう努めているが、全員が薬の副作用まで理解はしていない。		
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	余暇の時間には「塗り絵」や音楽鑑賞など、好きなことを楽しめるよう心がけている。		

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
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	家族との外出時には体調面などのアドバイスをするなど心掛けている。	テラスに出て、お茶を飲みながらの外気浴や、個々の体調や希望に合わせ、畑での軽作業・近隣散策・買い物などで、外へ出る機会を奨める工夫をしている。	
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	現状はあまりそういった機会が少ない。		
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	必要に応じて行う準備はあるが、現状はあまりそういった機会が少ない。		
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	季節に応じた壁飾りを貼ったり少しでも居心地良く過ごせるよう工夫している。	共用空間の壁には、利用者の作品や行事写真が飾られ、随所に手すりが効果的に配置されている。リビングは広く、歩行訓練や運動にも効果を上げている。温度・湿度に気を配り、清潔で快適な居住空間を作っている。	
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	リビングやソファなどで、思いのままに過ごせるよう工夫している。		
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ものを活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	タンスや小物類、写真などで工夫している。	共用のリビングを囲む形で、各居室を配置している。居室には自宅を使い慣れた私物や調度品などを持ち込み、馴染みの品々に囲まれ安心して寛いで過ごせるよう配慮・工夫しており、家族が泊まることが出来る広さがある。	
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	一人ひとりの居室には似顔絵や暖簾などで工夫している。		