

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	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 ひだまり館		
所在地	〒061-3210 石狩市花川南10条1丁目1-12		
自己評価作成日	2023.2.25	評価結果市町村受理日	令和5年5月8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)】

<ul style="list-style-type: none"> ・豊かな自然の環境の中でゆったりとした時間を過ごせるような工夫をしている。 ・広いリビングを活かして各種ボランティアの慰問や併設のデイサービスとのイベントなど企画している。 ・地域貢献事業の一環として貸出農地を実施している。
--

※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	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_022_kihon=true&JigvosyoCd=0177600244-00&ServiceCd=320
-------------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

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5年3月30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)】

<p>「リフレッシュホーム和みの家」はその名通り、石狩の穏やかな風土の中、広い敷地、80畳ほどあるリビングと、ゆったり伸びやかに過ごせる環境にあり、地域の事業所として20年の歴史がある。コロナ禍での利用者の生活が以前と大きく変化しないよう、職員は協力しながら日々取り組んでいる。感染状況に応じた対策強化のもとで面会は柔軟に行き、家族との関係継続に力を入れている。一人ひとりの望む暮らしが何かを形にしていけるために、ふと漏らした利用者の言葉も拾い上げ、心情に寄り添う介護計画を立案している。より集中した協議に向けテーマを絞ったり、独自の介護記録様式も変更を重ねるなどで、スムーズな業務遂行と利用者に向き合う時間を増やしながら、利用者主体の支援に努めている。ZOOM研修も取り入れ、最新情報の学びにつなげている。健康面では医療機関との連携や看護資格を有する職員の配置で、重度化や終末期に対応する支援にも丁寧に取り組んでいる。昔ながらの年中行事や誕生会など楽しみ事も多彩であり、利用者の和やかで笑顔を引き出す暮らしりに努力している事業所である。</p>

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目№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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者の <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input checked="" type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんど掴んでいない	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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族と <input checked="" type="radio"/> 2. 家族の2/3くらいと <input type="radio"/> 3. 家族の1/3くらいと <input type="radio"/> 4. ほとんどできていない
57 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	<input checked="" type="radio"/> 1. 毎日ある <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度ある <input type="radio"/> 3. たまにある <input type="radio"/> 4. ほとんどない	64 通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	<input type="radio"/> 1. ほぼ毎日のように <input type="radio"/> 2. 数日に1回程度 <input type="radio"/> 3. たまに <input checked="" type="radio"/> 4. ほとんどない
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)	<input checked="" type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない	65 運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	<input type="radio"/> 1. 大いに増えている <input type="radio"/> 2. 少しずつ増えている <input checked="" type="radio"/> 3. あまり増えていない <input type="radio"/> 4. 全くいない
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)	<input checked="" type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない	66 職員は、生き生きと働いている (参考項目:11,12)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての職員が <input checked="" type="radio"/> 2. 職員の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 職員の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない
60 利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input checked="" type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない	67 職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input checked="" type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない
61 利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	<input checked="" type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない	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	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての家族等が <input checked="" type="radio"/> 2. 家族等の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 家族等の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどできていない
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、安心して暮らしている (参考項目:28)	<input checked="" type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者が <input type="radio"/> 2. 利用者の2/3くらいが <input type="radio"/> 3. 利用者の1/3くらいが <input type="radio"/> 4. ほとんどいない		

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		
I. 理念								
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	行えている			「人と人の『和』を大切に～」という理念を掲げ、事業所内に掲示している。コロナ禍により地域交流は自粛しているが、業務や会議の中で理念を確認し、実践に向けて取り組んでいる。		
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員として日常的に交流している	地域との交流は行えていない			例年実施してきた地域行事の参加や事業所所有の農地の貸し出しは中断している。地域や町内会の動向は回覧板で把握している。		
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	活かしていない					
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	コロナ禍なので運営推進会議は施設内でのみの開催にしている			感染症防止対策を講じ、今年度は事業所内で開催している。利用者や運営の状況、身体拘束適正化関係、新型コロナウイルス感染症対応などの報告内容を議事録にまとめている。		
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	コロナ禍以前は市の介護相談員事業を定期的に受け入れ情報提供などしていた			市の介護相談員の訪問受け入れは中止しているが、市担当部署とは随時連絡を取り合い、各種の情報交換や不明点を問合せ助言を仰ぐなど、協力関係を築いている。サービスの質向上に向け、グループホーム連絡会でも行政と協働している。		
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	実践できている			身体拘束に係る指針を整備し、適正化検討委員会と勉強会を実施している。また、高齢者虐待防止の研修会に参加し、伝達研修で確実な学びにつなげている。スピーチロックなど不適切な言葉使いはチェック表を活用し個々の自己覚知を促している。		
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	勉強会やグループワーク、カンファレンス等行い防止に努めている					

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
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	実践できていない		
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	行えている		
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	行事等がなくアンケートを実施することができない	写真掲載の通信はユニット毎に隔月で発行し、状況により個別のお知らせを同封している。電話連絡でも近況を報せ、対話を通して意見の吸い上げに努めている。家族要望の多くは面会対応であり、感染状況を見極め時間制限等を設けつつ柔軟対応を心掛けている。	
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	できている	業務や会議の中で活発な意見交換が行われ、ポイントを絞ったテーマで話し合いが深まるよう会議運営を工夫している。管理者は、職員個々の話を聞く機会を設け、課題であったZOOM研修を導入することで最新情報の共有化を図っている。	
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	努めている		
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	ZOOM等の研修を実施し全職員で知識を共有するよう努めている		
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	石狩市グループホーム連絡会に参加し情報共有に努めている		

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
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	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	対話の機会を作り関係作りに努めている		
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	努めている		
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	馴染みの関係になり信頼を得られる様努力している		
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	近況報告を定期的に行い短時間の面会を行っている		
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	現在はあまり行えていない	馴染みの人や場との関わりは十分ではないが、感染症対策を講じつつ、制限付きの面会や自宅帰宅の支援を行っている。顔馴染みである訪問の美容師や訪問診療の主治医とは安心できる関係になっている。	
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に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	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	現在はあまり行えていない		
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	何気ない会話の中から本人の思いを引き出す努力をしている	日常の中で利用者の思いや意向を把握できるように努めている。家族の情報も踏まえ、何気ない言葉も逃さず本人の視点で検討している。集団でのストレスを貯めないよう利用者同士の関係性も把握するようにしてる。	
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	入居時本人や家族より思いを引き出す努力をしている		
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	日々変化がある中で全員で共有出来る様努めている		
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	カンファレンスで検討し話し合いをしている	日々の記録では介護計画の実践状況を確認し、毎月の会議で状態を共有している。計画は定期的にあセスメント要約表で課題評価し、見直しを図っている。「一日3回以上は笑顔になってもらう」など、実践可能で具体的な計画を立てている。	
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	記録を共有し計画の見直しに活かしている		
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	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	支援できていない		
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、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	往診医だけでなく専門医との信頼関係を築ける様努力している	希望の受診先のほか、協力医療機関による月1回の訪問診療を整備し、事前に状態を伝え速やかに診察してもらえるよう支援している。送迎をしてくれる病院の受診、家族同行の専門科外来など、いずれも結果は関係者間で共有している。	

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	支援できている		
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、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。	情報交換、相談に努めている		
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、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	早い段階から話し合いや聞き取りをする様心掛けている	終末期支援を行っており、都度職員間でケア内容を確認し、本人、家族の希望に添う支援を実践している。入居時に、重度化や終末期のあり方の説明とともに意向を聞き取り、状態の変化は常に家族に知らせている。重篤の段階で主治医の説明があり、その後の対応を話し合っている。	
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	看護職員を中心に施設内研修を行う必要があるができていない		
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	コロナ禍で思うような避難訓練が実施できていない	夜間想定を含め火災時の自主訓練を実施し、利用者参加でテラスまでの誘導を行っている。各種の備蓄品を用意し、暖房機器や発電機の整備点検を行っている。	近年想定外の災害が多発していることから、様々な場面を想定した訓練の実施を期待する。
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	実践できている	利用者の人格を尊重した対応を心掛けている。親しさが高じた場面では、会議などでも注意喚起を行っている。引継ぎ時は利用者が特定されないよう配慮している。	
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	働きかけ、記録する様心掛けている		
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	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	身だしなみには気を配っている		

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
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	現在はスタッフのみで行っているが拭いたりはお手伝いしてもらっている	食材と献立は外部から取り入れている。食事作業の利用者参加は難しくなっているが、季節行事や誕生会には楽しみの食事を工夫している。刻み食に対応し、自助具なども使用し、自分で自由に食べることを大切に自立支援を行っている。	
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	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	必ず行い、定期的に歯科検診を受けている		
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	行っている	個別の排泄パターンや様子を察してトイレに誘導している。ベッド上の対応もあるが、トイレ排泄の重要性を認識し、立位が保てるよう手すりや便座周りを工夫している。また、羞恥心やプライドに配慮し、失敗軽減に向け介助方法も検討している。	
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	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ず、個々にそった支援をしている	体調を気分に合わせてながら入って頂けるよう支援している	週2回の入浴を基本に、拒む場合は無理に誘わず気持ちに沿って誘導の仕方を変更している。シャワー浴の場合は足浴をし、多量の湯を掛け充分温まるようにしている。数種の入浴剤を用意し、リラックスした中での会話は利用者のより良いケアに生かしている。	
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	冬の間は加湿器を使用し乾燥しないよう気を配っている		
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	努めている		
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	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	個々の希望に沿って支援できている	感染症予防対策の徹底に努め、利用者の状態も考慮して、ユニット毎に外気に触れる機会作りに努めている。テラスでの外気浴やお茶会、個別に近くのコンビニに買い物に行くこともあり、現状で可能な支援を行っている。	
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	外出した時は使える様支援している		
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	支援できている		
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	掲示物やカレンダーで季節感を感じて頂き、室温等も常に配慮出来ている	80畳の広さのある共用空間で、ゆったり伸び伸びとした暮らしが継続できる設えである。利用者がその時々落ち着くことのできる環境を考え、照明や換気による室温変化に配慮している。皆で作った季節飾りを掲示し、利用者の書を展示するなどして温かみある居場所作りをしている。	
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	できている		
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	できている	一人である時間が長い居室での安全を重視し、本人の動線に応じて家具等を配置している。使い慣れた物や大切な仏壇、家族写真、趣味のCDやラジカセ、手芸道具も持ち込まれ、今までの生活スタイルが継続できるよう支援している。	
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	今出来る事を維持出来る様取り組んでいる		