

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 めくもり館), 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 (令和3年3月19日), 評価結果市町村受理日 (令和3年5月19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)】

・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。

Table with 2 columns: 基本情報リンク先URL, https://www.kaijokensaku.mhlw.go.jp/01/index.php?action_kouhyou_detail_022_kihon=true&JigyosyoCd=0177600244-00&ServiceCd=320

【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3年3月12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)】

商業施設が立ち並ぶ幹線道路沿い、バス停に徒歩5分の便利な住宅地の立地だが、裏手には農地が広がり事業所の敷地も広く、長閑な暮らしが継続できる環境である。デイサービス併設の開放感ある建物で、ユニットごとに80帖の広いリビングを有し、利用者其々が心地よい場所で寛いで過ごす日常が垣間見られる。周辺地域とは長年の関わりから良好な関係を築き、例年では地域活動への参加や事業所主催の収穫祭、ボランティアの方々とのふれあいの機会も多く持たれている。令和2年度はコロナ禍のため、活動面や人との交流を控えており、家族には通信や電話で暮らしの様子を報せ、リモート面会も含め柔軟な対応ができるように努めている。各ユニットのカラーは異なるが、利用者の個性や要望の理解を深めて安心安全な生活の提供を心掛け、体操やゲーム的運動、貼り絵作りや音楽鑑賞、テラスでのお茶会や昼食会など、楽しみ事を取り入れつつ、心身機能の維持が図れるよう支援している。

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

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 describe various service outcomes and user satisfaction levels.

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	「和」という理念を持ち、人の和、家族の和、地域の和と言う内容で実践につなげている。	人との「和」を基本姿勢とした理念は事業所内要所に掲示し、パンフレットにも明示している。職員は日々の支援で理念に沿ったサービスの実践につながるよう取り組んでいる。	
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人として日常的に交流している	毎年お祭りに参加するなどしていたが今期はコロナ禍のため自粛している。	令和2年度はコロナ感染症対策のため、地域行事の参加や事業所主催の収穫祭などの交流活動を自粛している。	
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	認知症サポーター養成講座などの活動で啓蒙している。		
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	活動状況を報告し評価を受け要望、助言を聞きサービス向上に活かしている。	運営推進会議は、行政や地域代表等の参加協力を得て定期的に会議を開催し、意見等を運営に反映している。今年度は会議を中止しているが、次年度は感染症対策を講じながら会議開催を目指している。	
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取り組んでいる	二カ月に一度の介護相談員の受け入れなど相互にとり組んでいたがコロナ禍の影響で今期は中止している。	行政とは、随時連絡を取り合い、相談や指示等を仰ぐ協力関係を築いている。コロナ禍に於いては、各種情報や連絡事項等はメールや電話で行い、隔月の介護相談員の来訪も中断している。	
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施錠している。	身体拘束の適正化に向けた指針の下、3カ月毎の委員会と定期の勉強会を実施し、身体拘束に係る内容の理解と不適切なケアについて理解を深めている。日中玄関は開錠しており、抑圧感のない暮らしの実践に取り組んでいる。	
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	日頃申し送りやカンファレンス等でその都度検討している。		

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カンファレンスで触れている。		
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	十分な説明と同意を得て納得の上契約している。		
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	日頃のスタッフに対してのアンケートを実施したり名札や入り口に写真(スタッフ)を飾るなど工夫している。	事業所便りや電話で暮らしの様子を伝えている。コロナ禍ではタブレット面会を導入したり、利用料支払い時には対策を講じながら面会できるよう工夫している。コロナ禍期間に限定した通信の増刊を検討している。	
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	意見や要望は随時、カンファレンス時に聞くようにしている。	毎月のユニット会議のほか、ミニカンファレンス等で職員の意見や提案を吸い上げ、個別に意見を聞く機会も設けている。希望休等は職員個々の働き方に応じた調整を行うなど、より良い就労環境に努めている。	
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が中々難しい。		
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、コロナ禍の影響もあり、研修に参加する機会も少なく、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や交流を図っているが今期はコロナ禍で中止になっている。		

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
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	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	本人、家族のお話をよく聞き取り、プラン作成している。		
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	信頼関係を築けるよう努力しているがなかなか難しい。		
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	面会の際は対話の機会を持ち、お茶を一緒にしたり電話で報告するなど関係を築いてる。		
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	友人などの面会の際はあたたかく迎えゆっくりにお話しができる様に気遣いしている。	現在、親しい人達の来訪や馴染みの場に出掛ける機会は控えており、家族と共に受診に行く場面等の支援のみとなっている。	
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	スタッフが中に入り支え合えるのが理想だが難しい課題である。		

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
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	ご家族の役割を継続し関係性を維持出来ている家族もいる(畑作業、花壇作業など)		
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	意向に添えるよう努めている。	日常の会話では、その人の個性に応じた言葉掛けをしたり、選択肢を少なくして問いかけるなど意向の把握に努めている。非言語からの理解や家族から得た情報も参考にして、本人の希望に沿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	入居時、本人や家族より詳しく聞き取り把握に努めている。日々の会話の中からも情報把握に努め共有している。		
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一人検討している。		
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	出来るだけ本人の意向に沿うよう、毎月のカンファレンスで状況確認と意見交換を反映させて作成するよう心掛けているが、もう少し家族と話し合い意向等を反映させたい。	介護計画は、6ヵ月毎や状態変化の状況により見直している。毎月職員間で全利用者の状況を共有し、定期的な課題評価を通して、本人と家族の意向、医療面の視点を踏まえた計画を作成している。計画の実践は日々の記録で確認し、次の計画作成に生かしている。	
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	記録を共有し、計画の見直しの際に参考になっている。		
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	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	地域ボランティアの受け入れなど、連携を保ちながら関係性を維持しているが、今期はコロナ禍のため交流は中止している。		
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	協力往診医は四週に一度だが急変時には電話等にて指示を受けるなど、密な信頼関係に務めている。	協力医療機関の月1回の訪問診療を利用し、急変時等では主治医や看護師に相談できる体制である。主治医の紹介による専門科受診は家族対応を基本とし、状況を記載した手紙を持たせるなどして、スムーズな受診を支援している。	

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	看護職員の配置のほか、往診診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。	必要な情報を共有し連携を図っている。		
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、事業所の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	その時の状態により体制説明し家族と十分に話し合い検討している。	重度化や終末期の在り方については、契約時に説明し、文書により意向確認を行っている。看取り支援の経験があり、医療機関との連携体制を整え、職員間で情報を共有しながら、利用者と家族の希望する支援ができるように取り組んでいる。	
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	不安はあるので自己学習や研修、訓練の積み重ねが必要である。		
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	避難訓練など行っているが不安は残る。災害に備え、電灯や石油ストーブなど備蓄品の充実を図っている。	定期的に避難訓練の実施を計画しており、今年度は関係機関に相談の上、自粛している。水や食料など災害時用備蓄品、停電や冬季の災害に備えた暖房機器等を準備している。	火災発生など、現状でできる自主避難訓練の実施を期待する。また非常災害時における避難場所についても運営推進会議を活用するなどして家族に周知することを期待したい。
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	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り今後の課題の一つである。	利用者の呼称は「さん付け」を基本とし、入浴時などでは同性介助の希望に対応している。ケア場面で気になる対応は職員間で注意し合い、人格を損ねない接遇を心掛けている。	
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	出来る限り思いをく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、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。		
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に留意するよう心掛けている。		

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	少し前まではその人の役割として実施していたが現状は難しくなっている。	外部の献立と食材を利用しているが、職員の手作りで温かく美味しい食事を提供できるようにしている。無理のない作業や食事も利用者と共にしている。誕生日はケーキや好きな寿司などで祝い、おやつもリクエストをして楽しんでいる。	
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	一人一人のチェック表を把握し支援している。		
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	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観察し運動、水分補給、時には腹部マッサージを提供している。	排泄のパターンを参考に、一人ひとりに応じた支援で日中はトイレでの排泄を基本にしている。本人の排泄機能に応じ可能な限り現状維持ができるよう布下着着用などの支援に取り組んでいる。	
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	一人一人の排泄パターンを観察し運動、水分補給、時には腹部マッサージなどを提供している。		
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ず、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。	午前、午後の時間帯で週2回、個々の体調や希望により柔軟に対応している。拒む場合もその人の心情に寄り添った声掛けや対応により、気持ち良く入浴できるようにしている。入浴剤を選んでもらったり、時にはBGMも流しリラックスした入浴を支援している。	
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	安眠できるよう明るさ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	一人の目ではなく何人かの目でしっかり確認し誤薬が無いよう努めている。		
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	余暇時には塗り絵や音楽鑑賞、パズルなど好きなことを楽しめ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
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	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。	例年企画している外出や行事的な外出、地域の祭りや事業所の収穫祭等は中止となっている。コロナ禍では、玄関先で花壇を眺めたり、テラスでのお茶や昼食を楽しむなど外気に触れる機会を設けている。室内でのレクリエーションなどでも気分転換できるように努めている。	
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	現状は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居心地を良く過ごせるように工夫している。	広く開放的な共用スペースであり、利用者それぞれがゆったりと過ごせる空間になっている。リビングには季節感のある装飾をし、大画面のテレビで好きな音楽番組を楽しめる利用者も多い。温・湿度や換気、清潔の保持に十分配慮している。	
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	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て、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。	リビングに面して居室が配置され、のれんや似顔絵などで、プライバシーや自室が分りやすいように配慮している。使い慣れた家具や生活雑貨、家族写真等が持ち込まれており、本人が安心できる環境を整えている。	
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	一人一人の居室内には似顔絵や暖簾などで工夫している。		