

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成 21年 3月 19日

## 【評価実施概要】

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		
所在地	石狩市花川南10条1丁目1番12号 (電 話) 0133-72-0753		
評価機関名	有限会社 ふるさとネットサービス		
所在地	札幌市中央区北1条西5丁目3 北1条ビル3階		
訪問調査日	平成21年3月17日	評価確定日	平成21年4月10日

【情報提供票より】 ( 21年2月13日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・平成	15年	11月	15日
ユニット数	2 ユニット	利用定員数計	18	人
職員数	21 人	常勤	17人	非常勤 4人 常勤換 15.4人

### (2) 建物概要

建物構造	軽量鉄骨	造り
	1階建ての	1階部分

### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	40,000~43,000円	その他の経費	光熱水費	600円/日		
			暖房費(11~4月)	7,000円/月		
敷 金	有( ) (家賃1ヵ月分)		・無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	有( ) 無( )	有りの場合 償却の有無	有 / 無			
食材料費	朝食	300	円	昼食	400	円
	夕食	500	円	おやつ		円
	または1日当たり			円		

### (4) 利用者の概要( 3月 17日現在 )

利用者人数	18名	男性	5名	女性	13名
要介護1	3名	要介護2	4名		
要介護3	7名	要介護4	3名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 84.2歳	最低	64歳	最高	98歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医) 稲信会まえた森林クリニック、 村田歯科医院
---------	--------------------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

牧場を運営する法人が、広い牧場の敷地内にデイサービスを併設して設置したグループホームである。建物は1階建てで2ユニットがあり、各ユニットとも広い共用空間を持ち、和室や休憩室も備えている。隣接するデイサービスと協力して合同行事や交流活動を行っており、デイサービスの入浴施設も利用できる。家族には地域の方も多く、地域との交流も活発である。職員は利用者の尊厳を尊重する意識が高く、利用者本位の介護を実践している。「和」を理念に掲げ、職員間の関係も良好である。市内の他のグループホームや市役所との協力、情報交換が活発であり、ホームとしても積極的に関わっている。AEDを設置するなど緊急時対応に対する意識も高い。

## 【重点項目への取組状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取組、改善状況(関連項目:外部4)
	前回の外部評価の「取り組みを期待したい項目(家族報告、職員育成、介護計画見直しなど)」については、改善計画シートを作成してサービス改善に取り組んでいる。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	自己評価は管理者、計画作成者、施設長が中心に作成しており、20年度については職員の参加が十分ではなかったため、今後の自己評価にあたっては、職員全員が意見を出し合い、ユニット毎に意見を集約した上で完成されることを期待する。
重点項目③	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6)
	運営推進会議は、ほぼ2ヵ月に1回のペースで開催されている。また自己評価・外部評価についてもテーマに取り上げている。地域の代表者や市の高齢者支援課の参加もいただき、活発な意見交換、情報交換が行われている。
重点項目④	家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8)
	面会時や運営推進会議で家族の意見を聞いている。運営推進会議では家族アンケートも実施している。また重要事項説明書に外部の苦情受付機関や苦情処理方法について明示している。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目④	町内会に参加し、ホームだよりを地域に配布している。ホームの収穫祭に地域の方々が200人程度参加していただいたり、町内会のお祭りやごみ拾いに参加している。ダンスやコーラスのボランティアの来訪もある。隣接するデイサービス利用者との交流機会も多い。

## 2. 評価結果（詳細）

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
<b>1. 理念と共有</b>					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	開設時に作り上げたホーム独自の「人の和、家族の和、地域の和を大切に」という理念を掲げており、地域住民との交流も重視している。その理念はホーム名「和みの家」にも表れている。		
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	理念は各ユニットの見やすい部分に掲示されている。職員は理念を常に心がけて業務に当たっており、利用者や地域との関係、職員間の関係を良好に保つよう努めている。		
<b>2. 地域との支えあい</b>					
3	5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	町内会に参加し、ホームだよりを地域に配布している。ホームの収穫祭に地域の方々が200人程度参加していただいたり、町内会のお祭りやごみ拾いに参加している。ダンスやコーラスのボランティアの来訪もある。行事や日常の訪問を通じ、隣接するデイサービス利用者との交流機会も多い。		
<b>3. 理念を実践するための制度の理解と活用</b>					
4	7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	自己評価は管理者、計画作成者、施設長が中心に作成しており、20年度については職員の参加が十分ではなかった。前回の外部評価の「取り組みを期待したい項目」については改善計画シートを作成して、サービス改善に取り組んでいる。	○	自己評価の実施にあたっては、ねらいや活用方法を理解しながら、職員全員が意見を出し合い、ユニット毎に意見を集約した上で完成させることを期待します。

石狩市 リフレッシュホーム 和みの家

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
5	8	○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	運営推進会議は、ほぼ2ヵ月に1回のペースで開催されている。また自己評価・外部評価についてもテーマに取り上げている。地域の代表者や市の高齢者支援課の参加もいただき、活発な意見交換、情報交換が行なわれている。		
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	市の担当者も積極的に各ホームの運営に係わっており、市グループホーム連絡会の活動も盛んである。サービス向上に向けての連携や情報交換が活発であり、ホームとしても積極的に取り組んでいる。		
<b>4. 理念を実践するための体制</b>					
7	14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている	家族の来訪時の報告や受診報告、金銭報告書などを作成し、家族に送付している。ホームだよりについては年4回程度とやや作成頻度が少ないが、毎月送付する金銭報告書に一人ひとりの近況を記入し郵送するほか、その都度ホーム行事案内を発信している。		
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情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	面会時や運営推進会議で家族の意見を伺っている。運営推進会議では家族アンケートも実施し、利用者満足度を高める取り組みも行なっている。また重要事項説明書に外部の苦情受付機関や苦情処理方法について明示している。		
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	職員の交代があるときは、前からいる職員の中から次の担当者を選び、スムーズに引継ぎを行なっている。過去に利用者のダメージが見られたケースはなく、職員と定期的に面談を行ない、離職を最小限に抑えるよう取り組んでいる。		

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>5. 人材の育成と支援</b>					
10	19	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、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	内部研修では、新入社員のオリエンテーションや看護師による講習が行なわれている。市のグループホーム連絡会の勉強会など、外部研修にも以前より、多くの職員が参加できるようになってきている。	○	職員の質の確保・向上に向け、職員ごとの具体的な育成計画の作成や、内部研修（勉強会）の更なる充実を期待します。
11	20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、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	市のグループホーム連絡会の勉強会に幅広く職員が参加しており、職員同士の交流が活発に行なわれている。認知症サポーター活動においてもほかのホームと協力して活動している。		
<b>II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
<b>1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応</b>					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心して、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	隣接するデイサービスの利用者が入居する機会が多く、入居前から交流があるため、既に馴染みの関係にありスムーズに入居されるケースが多い。ほかのケースでも、家族・利用者が必ず施設を見学していただいた上、職員も複数回会い、入居を決定している。		
<b>2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援</b>					
13	27	○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、一緒に過ごしながら喜怒哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員は利用者の尊厳を尊重し、日常の対等な立場を心がけている。昔の苦労話や昔の行事のことを話していただき、職員が感謝の気持ちを持って教わっている。畑仕事や調理の場面でも利用者から学ぶ機会がある。		

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<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>					
<b>1. 一人ひとりの把握</b>					
14	33	○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	日常の思いや意向の把握は、利用者の意向が尊重されている。入居時に利用者の情報シートを作成しているが、その後得られた情報が書類上で蓄積されておらず、情報の把握・共有化が十分とはいえない。	○	個人の生活歴や情報について、利用者や家族から新たに得られた情報などを追加し、蓄積できるようなシステムの検討を期待します。
<b>2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し</b>					
15	36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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た介護計画を作成している	利用者や家族の意向、職員等の意見を踏まえ、介護計画（ケア計画表）を作成している。作成の際にモニタリング・アセスメントを行ない、ケアチェック表を作成している。職員の気づきや意見、アイデアを出し合い会議で纏めているが、蓄積された内容に基づき検討し作成する点については工夫の余地がある。	○	利用者の生活歴や情報を蓄積する記録方式を工夫され、アセスメント・ケアチェック表の内容を充実し、より具体的な介護計画の作成を期待します。
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	職員の意見を聞き、ケア計画表に基づきモニタリングを行なっている。介護計画の実施期間は明示され見直しが行われているが、設定している3ヵ月の見直し期間を過ぎているケースもある。状態変化に伴う計画の見直しについて、日々の申し送りの場面で十分活かされていない面がある。	○	設定した期間（3ヵ月）での定期的な見直し及び状態変化に応じた速やかな見直しの実施に期待します。現状のケアマネジメントの仕組みを今一度検証され、スムーズな計画作成に向けて取り組まれることを期待します。
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々々の要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	医療機関の往診、訪問理美容の利用などを行っている。家族の事情に応じて通院支援も行なっている。隣接するデイサービスの入浴施設を利用したり、合同の行事を開催している。		

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働</b>					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 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	4週に一度、協力医療機関による往診を受けているほか、利用者のかかりつけ医への通院支援も行なっている。また受診結果についてその都度家族に報告している。		
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	ホームで重度化・看取りの方針をもち、利用者・家族・職員とも共有している。過去のケースでは医師の助言の下、入院となった場合が多い。重度化した場合の対応に関する指針を作成し、家族と書類を取り交わしている。		
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
20	50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	利用者の誇りやプライバシーを尊重し、言葉かけや対応に注意を払っている。個人別ファイルの記入はスタッフスペースで記録している。町内会に配布するお便りには利用者の写真などを載せずに作成している。		
21	52	○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	ホームの都合を優先することなく利用者の体調や希望、ペースに合わせた生活支援を行なっている。職員は利用者に寄り添う姿勢で、その都度利用者の意向を確認している。		

石狩市 リフレッシュホーム 和みの家

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>(2)その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援</b>					
22	54	○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	職員が利用者と一緒に季節の話題などで会話し、楽しく食事をしている。食事の準備、食器洗い、食器拭きなど利用者の協力をいただいている。季節に応じたメニューや外食、行事食なども取り入れ、食事に変化をつけ工夫している。		
23	57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めず、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支援している	週2回程程度の入浴を基本にしている。体調にあわせ、入浴日を翌日に変更するなどの対応をしている。月に数回程度、隣接するデイサービスの大きな入浴施設を利用して楽しんでいる。		
<b>(3)その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援</b>					
24	59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 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、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	食事の準備、後片付けや掃除、新聞取りなど、一人ひとりが自分の仕事を認識して手伝っている。農家の方が畑仕事をしたり、公安関係の職にいた方が見回りをしていただいている。レク活動として塗り絵や手芸、編み物などで楽しんでいただいている。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさず、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している	近くのショッピングセンターに買物に行ったり、犬の散歩と一緒にいる。毎月、行事を企画して花見やお祭りに外出している。また、敷地内での行事、畑仕事や散歩の機会も多く、戸外で楽しむ支援が充実している。		
<b>(4)安心と安全を支える支援</b>					
26	66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	各ユニットの入り口、玄関とも鍵はかけていない。入り口のスライドドアは動かすとチャイムが鳴るようになっている。共用空間と居室が一体となり、見守りしやすい造りとなっている。		

石狩市 リフレッシュホーム 和みの家

外部評価	自己評価	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	○印 (取り組みを期待したい項目)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
27	71	○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身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	年2回の避難訓練を実施しており、うち1回は夜間を想定した避難訓練としている。職員の救急救命訓練の受講も実施している。また施設にAEDを設置している。災害時における住民の方々とホームの協力関係はまだ十分とはいえない。	○	運営推進会議で災害時の住民の方々とホームのお互いの協力について話し合いをもち、避難訓練にも参加していただくなどの働きかけを期待します。また防災備品（水、非常食など）についても用意されることを期待します。
<b>(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援</b>					
28	77	○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	隣接するデイサービスの管理栄養士が食事の献立を作成しており、カロリーや栄養バランスを把握している。介護記録に食事や水分の摂取量を記録し、体重管理も行なっている。また、利用者の状態に応じた食事形態での提供に努めている。		
<b>2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり</b>					
<b>(1)居心地のよい環境づくり</b>					
29	81	○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）は、利用者にとって不快な音や光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	共用空間が広く清潔に保たれ、温度や湿度にも配慮している。光や音も調節され、気になる点はない。窓も大きく、居間から自然の景色が見渡す事もでき、ゆったりとした雰囲気あり、職員と利用者で作成した装飾が施されている。		
30	83	○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	それぞれの居室には、利用者の自由な馴染みの家具や生活用品が持ち込まれ、安心して過ごせる場所となっている。利用者が物品を収納し易いよう、家具の配置やラベルなど工夫している。		

※   は、重点項目。