

# 1. 評価結果概要表

作成日 平成22年3月23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22年3月18日	評価確定日	平成22年5月5日

【情報提供票より】 (平成22年1月25日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	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	19人	常勤	16人, 非常勤 3人, 常勤換算 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(月額)	水光熱費 18,000円 暖房費(11~4月) 7,000円	
敷金	(有) (家賃1ヵ月分) ・ 無			
保証金の有無 (入居一時金含む)	(有) (円)	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18日現在)

利用者人数	18名	男性	4名	女性	14名
要介護1	4名	要介護2	2名		
要介護3	7名	要介護4	4名		
要介護5	1名	要支援2	0名		
年齢	平均 85.2歳	最低	65歳	最高	99歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人社団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】

ホームは、牧場の一角に位置し、自然豊かな環境にあり、周辺は閑静な住宅街で公園や商業施設、医療機関が点在しています。運営者の身内の介護経験を踏まえて設立しています。ホーム内は、心を寄せあい良好な関係を築き、家族から「安心して楽しく暮らせるホームです」との言葉をいただいています。隣接のデイサービスや地域の方々との交流も広がりを見せ、地域に開かれたホームを実践している「リフレッシュホーム和みの家」です。

## 【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) 前回課題の研修の充実、地域連携は改善されていますが、自己評価の意義、情報収集の整備、介護計画の充実は、継続しての取り組みとしています。 今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4) 職員全員は評価のねらいや活用方法の理解に努め、自己評価に取り組んでいますが、職員の評価が十分に反映されていませんので、継続しての取り組みとしています。
	②	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) 会議は2ヵ月毎に開催され、ホームの現状報告、地域連携、自己・外部評価の公表などで意見交換が行なわれています。家族代表からボランティア訪問日程の案内の要請があり、意向に沿っています。今後、柔軟なメンバー構成の取り組みを予定しています。
重点項目	③	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) 家族の来訪時や運営推進会議、ケアプラン作成時、家族交流会や内部・外部の相談窓口案内で、家族の要望や意見を把握するため積極的に声かけをしていますが、要望は少なく、ホーム運営の反映には至っていません。
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) ホームの行事を町内会の回覧板で案内し、運営法人主催の収穫祭やフリーマーケットには多数の参加をいただいたり、町内の祭や清掃活動には利用者と職員が参加しています。系列のデイサービスやボランティアの方々、幼稚園児との触れあいもあります。

## 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	地域の中で、これまでの生活を継続できる支援を念頭に、人や家族、地域との和を重視したホーム独自の理念を作り上げ、日々のケアサービスに努めています。		
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	理念をホーム内に掲示し、常に意識できる取り組みを行なっています。全体会議に於いても、理念が日常業務に反映されているかを確認し合い、ホームの質の確保に繋がっています。		
<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	ホームの行事を町内会の回覧板で案内し、運営法人主催の収穫祭やフリーマーケットには多数の参加をいただいたり、町内の祭や清掃活動には利用者と職員が参加しています。系列のデイサービスやボランティアの方々、幼稚園児との触れあいもあります。		
<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	職員全員は評価のねらいや活用方法の理解に努め、初心に帰る良いチャンスと捉え、自己評価に取り組んでいます。結果として気づきや反省点に繋がりましたが、職員の評価の反映や表出された課題の改善への取り組みは十分とは言えません。	○	評価の意義や活用方法の理解を深め、職員の評価が十分に反映された自己評価の取り組みと、課題に於いても、改善過程の記録整備の取り組みに期待します。

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	会議は2ヵ月毎に開催され、ホームの現状報告、地域連携、自己・外部評価の公表などで意見交換が行なわれています。家族代表からボランティア訪問日程の案内の要請があり、意向に沿っています。今後、柔軟なメンバー構成の取り組みを予定しています。		
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	行政担当者とは、主に石狩市グループホーム連絡会を通じて情報交換や連携に努め、ホームの質の確保に繋がっています。		
<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	利用者への訪問に繋がるよう、利用料は窓口払いとしています。その際に金銭出納の確認やアルバム、健康管理リストで、利用者一人ひとりの様子を報告しています。さらにホームページの案内や2ヵ月毎にホーム便りを発行し、写真を同封して郵送しています。		
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	家族の来訪時や運営推進会議、ケアプラン作成時、家族交流会や内部・外部の相談窓口案内で、家族の要望や意見を把握するため、積極的に声かけをしています。要望は少なく、ホーム運営の反映には至っていません。	○	家族の言い出し難い心情を理解し、根底にある意見や要望を汲み取る方策の取り組みに期待します。
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	運営者は、職員の異動や離職の弊害を十分理解し、働きやすい環境整備に努めています。異動や離職が発生した場合は馴染みの職員が対応し、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしています。		

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)
<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	職員の習熟度に合わせた外部研修の情報を提供し、勤務体制にも配慮して参加促進をしています。さらに研修参加後は、伝達講習や各ユニットに資料を配付し、職員の共有としています。内部研修も定期的を開催し、向上心に繋がっています。		
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	石狩市グループホーム連絡会に参加し、他ホームの職員と情報や意見の交換を図っています。管理者の人的ネットワークを通して、他ホームと勉強会やイベント、さらに認知症サポーター活動交流を深め、ホームの質の向上に活かしています。		
<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、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	利用以前に居宅に訪問し、利用者や家族の不安や要望、生活歴などの情報収集に努めています。さらにホームへの見学を勧め、納得しからの利用となっています。隣接のデイサービスからの利用開始は、日頃から馴染みの関係にあり混乱は見られません。		
<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、家事やレクリエーションを利用者と一緒に行いながら、昔の出来事や職業の話の聞いたり、料理や編み物、菜園作業で教をいただき、自身の学びに繋がっています。生活の折々に利用者からいただく感謝や労りの言葉は、職員の明日への糧となっています。		

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	利用者一人ひとりの希望や意見は、生活歴や日常会話から把握をしています。思いを伝えることが困難な利用者には、家族の情報や表情を参考に、利用者の立場に置き換え検討していますが、職員の気づきや情報の共有化は十分とは言えません。	○	情報の充実を図る方策として、今後はセンター方式を取り入れ、利用者一人ひとりの情報記録を整備する予定をしていますので、実施に期待します。
<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を把握し、医療関係者からの助言は基より、職員各々の気づきを集約し、理念に沿った介護計画を作成していますが、利用者や家族の意向の反映は不足感があります。	○	記録の整備に向けて、センター方式の導入を予定していますので、利用者や家族の要望が十分に反映された介護計画の作成に期待します。
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	初期の暫定プラン後は、3ヵ月毎に見直しを設定しています。作成には、利用者や家族の意向を踏まえ、介護記録、情報共有ノートを参考に会議で検討していますが、設定期間内や急変時の介護計画の速やかな作成は、十分とは言えません。	○	センター方式の導入を実施され、見直し設定期間内や状態変化時には、現状に即した介護計画作成の取り組みに期待します。
<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	利用者や家族の要望に応じて、通院同行、訪問理美容の受け入れ、遠方の墓参りやふるさと訪問、系列のデイサービスでの入浴支援、外出行事、地域の介護相談受け入れなど、さまざまな支援に努めています。		

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	かかりつけ医への受診支援や、24時間連絡体制の協力医療機関による4週間毎の往診、看護職員による健康チェックにより、利用者の健康管理は適切に行なわれています。診療内容は関係者の共有としています。		
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	重度化や終末期に向けたホームの対応指針を作成し、利用者や家族に説明の上、同意書をいただいています。重度化や終末期も、家族や医療関係者と情報を共有し、検討する態勢を整えています。		
<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	職員は、利用者を人生の先輩として尊敬し、言葉かけや言動には十分注意を払って対応しています。個人情報の取り扱いや保管も適切に行なわれています。		
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	ホームとしての一日の流れはありますが、利用者の意向を尊重し、起床、食事、入浴、就寝時間やレクリエーションは柔軟に対応しています。		

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)
<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	利用者に食事の準備や後片付けなどの役割を担っていただき、食事時間を楽しく共有しています。菜園で収穫した食材が食卓に上がった時や行事食、外食などで食事を楽しめるよう工夫しています。		
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てしまわずに、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	週に2回の入浴支援を設定していますが、利用者の体調や意向に応じて、入浴時間や回数は柔軟に対応しています。利用者の心身の状態に合わせて清拭やシャワー浴になることもあります。利用者は湯船に身を沈めながら、職員と会話を楽しんでいます。		
<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	利用者一人ひとりの得意技や趣味を把握し、食事の一連の作業や床掃除、洗濯物たたみ、新聞取りなどで役割を担っていただき、縫い物や編み物、歌の披露、菜園作業、四季折々の行事や外出行事は楽しみ事になっています。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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	利用者一人ひとりの意向に沿い、ホーム周辺の散歩や買物、うさぎ小屋見学、天気の良い日はテラスでの昼食会など、外気浴に触れる機会を多くもち、気分転換に繋がる支援に努めています。		
<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	防犯上、夜間帯は施錠していますが、日中は職員の注意深い見守りにより、利用者は自由に外出を楽しんでいます。不意の外出に備え、玄関にはチャイムを設置し、SOSネットワークにも加入しています。		

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)
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	消防署の協力をいただき、避難訓練を実施しています。今後、夜間想定訓練も予定しており、運営推進会議で災害時の協力をお願いしています。災害マニュアルや連絡網も整備され、災害グッズの用意や心臓救命装置の設置などで緊急時に備えています。		
<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	管理栄養士に指導をいただき、1,400カロリー、1,200ccを基本とし、食事や水分の摂取量を職員はチェック表で確認を行ない、過不足分に対応しています。一人ひとりの食事形態に配慮した支援に努めています。		
<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	共有空間はゆったりとした造りになっており、季節の花々や四季折々の装飾品が、利用者や来訪者の目を和ませています。掃除や空調、換気、採光に配慮された中で、利用者はくつろいでいます。		
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	居室の造りも十分なスペースがあり、使い慣れた家具や調度品が配置されています。趣味の物や家族の写真などは、利用者の安らぎとなっています。		

※  は、重点項目。