

1 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	4090400179		
法人名	協栄興産 株式会社		
事業所名	ふれあいの家 黄金 (2フロア)		
所在地	〒802-0071 福岡県北九州市小倉北区黄金1丁目9番12号 TEL 093-922-5182		
自己評価作成日	平成29年10月02日	評価結果確定日	平成29年11月30日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/40/index.php
----------	---

【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 北九州シーダブル協会		
所在地	福岡県北九州市小倉北区真鶴2丁目5番27号 TEL 093-582-0294		
訪問調査日	平成29年11月17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)】

<p>入居者様の思いを尊重し、入居者様が入居者様らしく生活して頂けるよう、職員全員が入居者様の気持ちを第一に思い、支援致しております。</p> <p>また、近隣地域の環境を活かし、近隣の施設を利用しております。 地域の方々とのふれあいをし、交流を深める活動を行っております。</p>

【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)】

Empty space for external evaluation comments
--

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~57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
58 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:25,26,27)	○ 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんど掴んでいない	65 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:9,10,21)	○ 1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
59 利用者や職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:20,40)	○ 1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	66 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:2,22)	○ 1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
60 利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:40)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67 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広がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○ 1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くない
61 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:38,39)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68 職員は、生き活きと働いている (参考項目:11,12)	○ 1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
62 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:51)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	69 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	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
63 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:32,33)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	70 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	○ 1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
64 利用者は、その時々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:30)	○ 1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない		

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	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ふ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	全職員が事業所の理念を把握し、各入居者の思いを尊重し実践しております。		
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	地域交流の一環として、市場等での買い物に同行して頂いたり、散歩で近隣の公園にて地域の方々のふれあいを行っております。 また市民センターの行事に参加しております。		
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	運営推進会議にて、地域の代表の方々に、介護の相談等あれば、声を掛けて下さる様伝えております。		
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	運営推進会議で、苑での事例等を取り上げ、参加者の意見等あればお聞きし、今後のサービスに活かすようしています。		
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	地域包括支援センターの方と情報交換を行っております。 また生活保護受給者の方が入居されていますので、何かあった際は保護課の方とも情報交換を行っております。		
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「介護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	新人研修にて、身体拘束について学ぶ機会があります。 年1回内部研修でも取り上げております。 法人全体で身体拘束廃止委員会を設置し、年4回話し合いの場を設けている。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法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	入社時の新人研修にて、マニュアルで学ぶ機会があります。 虐待等、見過ごされる事無いうよう、職員同士の報告・連絡・相談を常に行っております。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8	6	○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	入社時の新人研修にて学んでおります。内部研修でも虐待防止について年1回行っていきます。権利擁護が必要な場合には、関係者と連絡を取り合いできる体制にあります。		
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	契約時、「入居契約書」「重要事項説明書」、退居時「退居届出書」の文書により、十分説明を行っており、疑問点などは、理解して頂くまで説明を行っています。ご理解していただいた上で、署名、捺印していただいております。		
10	7	○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	家族アンケートを行っております。アンケートで指摘された事柄・内容は、改善策を全職員で検討し、運営に反映出来る様努めております。		
11	8	○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	管理者が定期的に個人面談を行っております。意見や提案等を言ってもらい、改善の取り組みを行っています。		
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	全職員は、自己目標を決めてもらっています。期間が終わる自己評価し、その後、管理者が評価しております。また、健康診断や人事考課の実施も行っております。		
13	9	○人権尊重 法人代表者及び管理者は、職員の募集・採用にあたっては性別や年齢等を理由に採用対象から排除しないようにしている。また、事業所で働く職員についても、その能力を発揮して生き生きとして勤務し、社会参加や自己実現の権利が十分に保証されるよう配慮している	性別、年齢、関係なく採用しております。		
14	10	○人権教育・啓発活動 法人代表及び管理者は、入居者に対する人権を尊重するために、職員等に対する人権教育、啓発活動に取り組んでいる	新人研修で学ぶ他、内部研修では外部講師を招き、人権教育について講義して頂いております。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
15		○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	職員一人一人と話す機会を設けています。 各職員の力量を把握し、社内研修に参加するよう努めています。 外部研修を受ける際はシフトの調整をしています。		
16		○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	ふれあい会内部での交流はあります。 同業他社との交流はありません。		
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
17		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	入居者の声に耳を傾け、ご本人の要望や思いをお聞きしております。不安を感じておられる際は取り除ける様声掛けしております。 良好な信頼関係を築ける様、関係作りをしっかりと行っております。		
18		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、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	事前訪問や、ご家族の見学の際に、ご本人やご家族とお話させて頂き、ご要望等をお聞きし、良い関係を継続する事が出来る様努めています。		
19		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、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	ご本人、ご家族が必要としている事は何なのかをお話しさせて頂くことで見極め、必要としている事を検討し対応している。		
20		○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、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	暮らしを共にする者として、生活する為に必要な家事業務を、生活リハビリとして参加して頂いております。 家事業務職員が行うのではなく、入居者が出来る事は入居者にして頂ける様しております。		
21		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、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	ご家族のご希望により、一緒に外食を楽しまれたり、ご帰宅され、外泊されたりされております。 また、病院受診等にも同行して頂くことがあります。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22	11	○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	苑の近隣に住まわれていた方は、近隣を散歩されたり、馴染みのお店にて買い物をされたりしております。		
23		○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ご利用者が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	利用者同士が仲良く過ごして頂ける様、席の配置を皆で協議し決定しております。 また、関係悪化しないよう、常に会話に耳を傾けてその都度対応しております。		
24		○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	退居後に苑に手紙が届くことが多く、その都度一筆挨拶状を入れ郵送しております。		
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					
25	12	○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	基本情報だけでなく、入居者様の思いを把握するように努めています。 又、日常生活の中で、言動、表情、しぐさ等を見逃さず、記録し、介護計画を作成し実践しています。		
26		○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	入居時に御家族からの情報提供により生活歴を把握しております。 その他の情報は日々の職員とのふれあいの中での会話の中で模索するようしています。		
27		○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	ご本人の生活リズムが継続できるように、日々、「出来る事」、「出来ない事」、「出来そうな事」をアセスメントシートを活用し職員間で情報を共有している。		
28	13	○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	ご本人、ご家族から意向を伺い、介護計画書の原案を作成し、各職員から意見も反映し、作成しています。 半年ごとの見直しを行っています。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○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	全入居者の日々の様子は介護記録に記入しております。 勤務を始める際、申し送りをを行い、情報共有を行っております。		
30		○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	家族の要望をプランに取り込み、柔軟に支援を行えるよう努めております。		
31		○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	近隣施設（市場等）に出掛け、顔なじみの関係を作れる様努力しております。 市場では、買い物の際、声を掛けて下さる事もあります。		
32	14	○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	全入居者は定期的に訪問診療を受けています。 家族の意向で変更を希望された場合は紹介状を書いて頂き、ご家族同行の元、他病院へ通院出来る様対応しております。		
33		○看護職との協働 介護職は、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	提携の病院から定期的に看護師が訪問し、健康チェックをして頂いております。 また、特変あった際は、来苑して頂き、対応して頂いております。		
34		○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、又、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。あるいは、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。	入院した際は、週1回程度病院に行く様心掛けております。 情報交換として、退院前等カンファレンスを開いて頂ける様努め、関係作りしております。		
35	15	○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	重度化の傾向が表れてきた際は、家族とお話しし、今後の方針を決めたいと思います。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
36		○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	介護マニュアルに、救急時の対応が記載されています。 また、提携医、かかりつけ医に連絡し、指示を仰ぎ、処置等の指示を行って頂いております。		
37	16	○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	火災、地震、水害、その他の災害に対応する為、地域の方々に協力依頼をしております。 避難経路や、一番近くの避難場所等把握しております。		
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
38	17	○一人ひとり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	入居者の方々に対し丁寧な対応、綺麗な言葉遣いをするよう徹底しております。		
39		○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	制限がある声掛け等を行わず、入居者の自由な決定を促すような声掛けを行っています。		
40		○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	入居者のペースに合わせて、一人一人のペースに沿って、自己決定して頂き生活して頂いております。		
41		○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	入居者の着たい服等、その人らしく生活して頂ける様支援しております。 整容の乱れや汚れ等は、さりげなくサポートしています。		
42	18	○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	危険を共わない生活リハビリで、入居者様も参加して頂ける様な工夫をしております。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43		○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	全入居者の水分摂取量や毎食の食事量を把握する為に、水分摂取表や食事量を記入出来る欄を設け把握出来る様努めております。		
44		○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、口腔ケアを行って頂いております。介助が必要な方は誘導を行い、職員が口腔ケアを支援しております。		
45	19	○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	排泄は自立している方は自力にて行かれます。または、排泄の訴えにて誘導を行っております。排泄の訴え等無い方に関しては、時間おきに誘導し失禁を軽減しています。		
46		○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	便秘の予防として、食物繊維を多く取れるよう工夫しております。また、体操に参加するよう促しております。更に、各入居者様に応じた対応策を行っております。		
47	20	○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	入浴可能時間は午前10時頃～午後16時頃までとじております。順番については、出来るだけご本人の希望に沿うよう調整しております。		
48		○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	各入居者が安心して入眠出来る様、生活習慣を把握するよう努めております。不眠傾向の方に関しては、その都度、声掛けを行い、入眠を促して対応しております。		
49		○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	薬の目的、副作用を把握しております。処方された薬は薬状をしっかりと確認しております。状況の変化があれば、主治医、家族に連絡しています。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○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	一人一人の生活歴を把握し役割などを見つけ出し、その方に適した役割を考えております。その役割を継続できるように支援しています。		
51	21	○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。又、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	日々の外出として近隣の公園へ散歩、苑の買い物に同行して頂いたりしております。他にはレクレーションにて外出しております。各入居者の希望を把握し、どこに行けば皆が楽しめるか考察しております。		
52		○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	現金に関しては、本社で管理しております。お金を使う際は立替として使って頂きます。		
53		○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	電話をしたいと訴えがあった際は、ご家族への確認を行っております。電話をする際は職員が電話し、お話をしてからご本人に変わってお話して頂いております。手紙も、ご家族に確認後、書いて頂いております。筆記が困難な方に関しては、職員が代筆し対応しております。		
54	22	○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	落ち着いた雰囲気作りに努めております。季節の花や掲示物等飾る事によって季節感を感じれる工夫を行っております。		
55		○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	ソファを配置し、語らいの場を作ったりしております。入居者同士のコミュニケーションの場として使って頂いたり、カウンター席も用意していますので、自由に使ってもらっています。		
56	23	○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	全入居者が戸惑いなく生活できる場として、居心地良い環境作りを行っております。各居室はその方の馴染の物を置いたり、使いやすい配置にしております。		
57		○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」「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	安全に生活が送れる様、手すり等設置し、見て分かるように「トイレ」等表示し、迷われる事無く過ごせる工夫をしております。各居室前には表札を掛け迷われる事が無いよう工夫しております。		