

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	4071100962		
法人名	協栄興産株式会社		
事業所名	ふれあいの家 高宮		
所在地	福岡市南区高宮2-18-15		
自己評価作成日	平成27年7月14日	評価結果確定日	平成27年9月10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。

基本情報リンク先	http://www.kaijokensaku.jp/40/index.php?action_kouhyou_pref_search_keyword_search=true
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社アール・ツーエス		
所在地	福岡県福岡市博多区元町1-6-16	TEL:092-589-5680	HP: http://www.r2s.co.jp
訪問調査日	平成27年7月28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)】(Altキー+enterで改行出来ます)

福岡市街地より程近い住宅地の中に日本情緒あふれる民家で、地域の催し等に利用者と一緒に参加し、地域や幼稚園との交流を深めている。交通の便も良く、市内で開催されるイベント等、利用者は日常的に地域に出て楽しむことが出来る。また、月に1度の買い物や外出の他に、室内レクリエーションの充実を図り、精神面や体調面に応じた支援を工夫して行っている。統一した個別ケアを行っていく為の拠り所として、具体的詳細な毎日の個別記録やアセスメントに基づく介護計画を重視し、利用者本人や家族の意向要望を聞き取り利用者主体の目標を立て、目標を実現する為のサービス内容を検討した具体的な介護計画を作成している。毎日の記録は、利用者一人一人について言動、出来事、体調の変化等詳細に記録し、見やすい様に色分けしている。職員間のチームワークも良く、毎日職員と利用者との笑い声が絶えない楽しい苑である。

【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)】

「ふれあいの家高宮」は、閑静な住宅街において、日本庭園もある立派な民家を改装した1ユニット型グループホームで、開設から15年を迎える。段差なども多少残るが、かえって気を付けることでリハビリにもつながり、入居の長い方も安定して生活されている。地域とも良好な関係を築いており、毎回行事の度にお誘いをいただき、地区の年度総会にも参加しており、最近では施設長が組長に選出もされた。料理の手伝いや居室の清掃などできることはしてもらい、レクでも音楽セラピーが月2回来られるほか、近隣の幼稚園からも毎月訪問があり、入居者の楽しみになっている。「ふれあい会」としても研修やレクに積極的で、陶芸教室や合同レク、敬老会などをグループ内で行っている。今後も地域を支える事業所として活躍が期待される事業所である。

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～57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)	<input type="radio"/> 1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 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)	<input type="radio"/> 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 利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:20,40)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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. 全くいない
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)	<input type="radio"/> 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、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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、安心して暮らせている (参考項目:30)	<input type="radio"/> 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					
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	「地域の中でその人らしく、最後まで豊かに過ごす」を施設の理念とし、毎日のケアをする中で利用者が不安にならない様に「思いやり」という目標を職員皆で作っている。また、この理念や目標を職員全員で共有し、意識づけしていくためにも毎月のミーティング時に行ったことや反省などの話し合いをしている。	事業所独自の理念を、3年前に管理者、職員の異動があったタイミングで話し合い、見直して作り直した。「地域」「その人らしく」ということを大事にしており、施設目標も年2回出し合い、今期は思いやりをテーマに掲げている。方針、対策を話し合うことで具体的な取り組みにもつなげている。法人理念と共に事務室にも掲示されており、月1回のミーティング時にも読み上げて職員間に浸透されている。	
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	町内会に加入しており、地域の行事(夏祭り・町内清掃・町内運動会)等に積極的に参加している。地域にある幼稚園との交流も月1回行っている。	餅つきは恒例になっており、地域の方も招いている。年4、5回ある、清掃、夏祭り、スポーツなどの地域行事も誘いを頂き、入居者と職員と一緒に参加している。最近では管理者が組長を務めたこともあり、地域との関係が深まっている。日常的にも挨拶を交わし、庭の手入れを手伝ってもらったりすることもあり、地域への認知度も年々高まっている。	地域貢献や、周知活動として、認知症キャラバンメイトや、サポーター活動など、積極的な情報発信に取り組まれていくことにも今後は期待したい。
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	運営推進会議の中で、利用者と共に施設内レクレーションや避難訓練等に参加して頂くことで認知症についての理解を深めて頂いている。また、町内会組長の集まりに参加し、地域の方からの事業所の空き状況の返答、ホームに関する質問への返答等を行う事で理解して頂いている。		
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	運営推進会議は、2か月に1回、又は必要に応じて、地域の方・地域包括支援センター職員・利用者の家族・民生委員・職員の参加を得て開催している。事業所の現状報告や避難訓練等で参加者との意見交換が事業所のサービス向上に活かされている。	1回のリビングで開催され、レクや幼稚園の慰問などの行事と一緒に同日開催されることもある。入居者も全員が参加し、家族参加も多い。参加者も協力的で参加率も高く、理解を頂き、会議が周知されている。基本的に行事と合わせて開催され、実際の取り組みを見られている。避難訓練時には消防署員の会議参加もあった。会議に変化ももたせて意見も活発であり、議事録は閲覧公開もしている。	
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に取り組んでいる	地域包括支援センターの職員に運営推進会議への参加や消防職員参加の避難訓練等で協力関係を築く様に取り組んでいる。市職員への運営推進会議参加の案内状は出しているが、日程が合わず参加して頂けない時もある為、毎回の議事録を送っている。また、南区の保護課担当者とは、面談時の立会いや報告、相談を行っており、これからも連携を図っていきたく思っている。	区役所の保護課からケースワーカーの訪問を受けたり、指定更新時にも相談して手続きを行った。主に法人本部の担当者がやり取りすることが多く、事業所との直接の関わりは少ない。包括への空き情報報告なども本部を通して行っている。同じく本部が年4回発行する「ふれあいだより」は地域包括、区役所にも渡している。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「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	身体拘束廃止委員会を設置しており、法人全体で些細なことでも常に話し合いを行っている。また、新人研修等でも学び正しく理解し、玄関の開錠を含め身体拘束をしないケアを行っている。	法人全体で委員会設置しており、3か月ごとに活動、事例共有や検討を行っている。直近では主導で全職員にスピーチロックに関してのアンケートを取り見直しを行った。玄関施錠もされておらず、出られる方は見守り、付き添いで自由に外出もできる。原則的に拘束をしない方針で過去に事例もなく、転落の危険のある方もセンサーと見守りで対応した。機会のある時は外部研修への参加もされている。	

H27自己・外部評価表(ふれあいの家高宮)

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
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	新人研修で、高齢者虐待防止関連法について学び、虐待までは行かなくても、相手に不快な思いをさせていないかを振り返り、対応の改善に取り組んでいる。		
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	外部の研修を受講した職員による伝達研修を行ったり、全員が受講する新人研修にて説明している。以前は利用者の中に成年後見制度を利用されている方がいらっしたので、職員は周知出来ている。	現状は対象となるような入居者もおらず、利用もないが、以前入居前から制度利用されていた方がおり、その際に対応を学んだ。外部研修にも毎回参加し、伝達されており、内部研修も全体で行っている。制度資料やパンフレットも備え付けられ、職員も一般的な制度理解を進めている。	
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約また改定等の際は、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	利用者本人や家族に立ち会って頂き、契約書及び重要事項説明書、その他必要な書類の説明を行っている。利用者にも理解、納得して頂ける様に質問を受けながら説明するようにしている。また、介護報酬の変更時には同意書を作成し、家族や利用者に説明し、同意を頂いている。		
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	相談・苦情受付の事業所の担当者及び行政機関の電話番号を重要事項説明書に明示している。利用者からは、日常の関わりの中で話を聞いたり、こちらが気付いた事は朝夕の申し送りで話をしている。家族にもなんでも言ってもらいたいという事を繰り返し伝えている。直接関わっている職員には言いにくい事は本部職員に聞かせて頂く様にしている。又、年に1度、家族からのアンケートにより意見・感想を聞かせて頂き、サービスの質の向上に活用させて頂いている。	毎年、全家族に対してのアンケート調査を本部から行い、懇談会の際に改善結果も含めて報告している。普段から家族も協力的で面会機会も多く、報告書の取り組み内容は写真付きで分かりやすい。全家族に毎月「ふれあい通信」を使って担当者が写真つきで個別の報告も入れて喜ばれている。日々の改善にも積極的に報告も詳細に行われている。	
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	事業所の管理者として、月に1度のミーティング、年に2回の個人面談を実施している。また、本部職員と年2回の個人面談を実施しており、提案や疑問を聞いてもらっている。	毎月、全員参加のミーティングがあり、パート職員も含めて全員が参加している。本部会議の伝達や事業所内の情報共有、カンファレンスも会議時に行う。意見も全員に求めて発言してもらい、話し合っレク企画なども出されている。直近では敬老祝賀会の取り組みを全員で話し合っ企画している。日頃の相談や、個別面談の機会もあり、提案にも積極的に取り組まれている。	
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	年2回、事業所での目標を設定し、それに対しての個人目標をそれぞれ設定し、賞与に反映させている。本部主催の資格取得に関する勉強会等の各種勉強会も行われている。また、新たに入居される時には、その方に応じて宿直を配置したり、利用者の状況に応じて勤務時間や体制の変更をしている。		
13	(9)	○人権の尊重 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、その能力を發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	職員の募集・採用にあたっては、年齢や性別を理由に採用対象から外すことはありません。又、職員がそれぞれの得意分野で能力を發揮していけるようにしている。いろいろな視点で見られる様、他の職場も見てみたいという職員の希望等聞き、系列のグループホームへの異動や研修も行っている。	男女バランスよく配置され、20～60歳代と幅広い職員がおり、無資格でも入社後に資格取得の支援も行われている。職員同士で話し合っレクの企画や外出の取り組みなどをしており、菜園の世話や料理の担当などにも経験や能力を發揮している。シフトの希望や休憩時間も確保され、異動なども法人グループ内で臨機応変に行われている。個人目標も年2回立てることで自己評価と上長評価につなげている。	

H27自己・外部評価表(ふれあいの家高宮)

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	
14	(10)	○人権教育・啓発活動 法人代表者及び管理者は、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	ミーティングの中で、利用者一人ひとりを尊重した対応はどのようなものであるか、個人個人を大切に尊重し、希望を取り入れていくにはどうしたらいいか等について常に話し合っている。また、職員全員が受講する新人研修でも学んでいる。管理者研修や介護支援専門員の研修の中でも人権研修を受講している。	6月には法人の全体研修で人権に関して学び、テーマとして「職場のダイバーシティ」をあげて、人権関連のDVD鑑賞も行った。参加した職員がレポートともに伝達もしている。外部研修にも毎とした参加しており、日頃もミーティングなどで話し合い、入居者の人権を尊重した対応に努めている。		
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	採用時から年間個人差のケアは、ケアセッションを導入しており、法人独自の「介護サービスマニュアル」に沿って、新人1名に対し、先輩職員1名配置し、チェックシートを活用しながら、指導行っている。また、新人研修や内部研修、外部研修の費用を法人で負担する等、それぞれがこの環境を活用していくことで介護サービスの質の向上を目指している			
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	法人内でのレクレーションや会議等の交流は行っている。			
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	入居前に、本人のご自宅や利用されている事業所に伺い、家族や担当者等に本人の様子を細かく聞かせて頂き、本人の状況を把握した後、本人と直接お話しをさせて頂く中で、悩みや希望をお聞きし、安心して新しい生活を迎えて頂けるように努めている。			
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	問い合わせを頂いた後、ある程度、本人の状況や家族の負担等についての相談を受け、その後事業所にお越しいただき、苑での生活状況を見て頂いている。その際、本人の状況や家族が抱えている不安や負担、要望について詳しくお話を聞かせて頂いている。その後、本人にお会いする機会を設け、担当者やケアマネジャーから本人の状況だけでなく、家族の状況も合わせて聞かせて頂いている。入居を進めていくにあたって、家族の不安や要望を聞かせて頂きながら進めていくことで信頼関係を築くことが出来る様努めている。			
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	相談を受ける際に、本人・家族の状況、必要としている支援を聞き出せる様努めている。また、グループホームだけでなく、その他のサービスの情報も提供し、本人・家族に合った、納得される情報の提供、相談に努めている。			
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	利用者と職員との共同生活を行う上で、何事も助け合い、教えて頂くことも多く、沢山の事を学ばせて頂きながら、日々の生活の中で感謝の気持ちを忘れず、食器拭きや洗濯物干し、レクレーション等を一緒に行い、喜怒哀楽も当然共にし、利用者に対して尊厳の思いを職員は各自しっか			
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	家族の協力も必要不可欠であり、利用者・家族・職員と共に行事を楽しんだり、利用者本人の要望を叶える為に、職員・家族で協力し合う事もある。			

H27自己・外部評価表(ふれあいの家高宮)

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	入居の際、家族に用紙をお渡しし、本人のこれまでの人間関係や近隣の馴染みの方等の情報を記載して頂いている。また、友人や知人の訪問は自由であり、手紙等は本人にお渡しし、電話の取次ぎも行っている。	友人や知人の面会もあり、部屋に通してゆっくり過ごしてもらっている。元々近隣にお住まいの方は生きなれた図書館に行ったり、地元の祭りに参加したりと個別の対応もしている。それぞれの家族や親族の来訪もあり、面会を受けたり、協力して一時帰宅や外泊、墓参りなどにも行っている。外食などが意欲の刺激になることも多い。絵が好きな方が美術館で鑑賞を楽しむこともあった。	
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	お互いに交流がスムーズに行えるように、話の仲介をしたり、食器拭きや洗濯物たたみ等を一緒に協力して行ったり、一緒に外出する機会を設けたり等している。		
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	医療行為が必要となって入院された方に対して継続的に関わりを持ち、退院後の検討を家族と一緒にしている。また、退去先の提案や退去後の訪問も行っている。		
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	利用者及び家族の生活に対する意向について、本人や家族の要望を聞き取り、介護計画に盛り込んでいる。また、意思疎通の困難な方は、日々の関わりの中で本人の意向を把握できるように努めている。利用者主体の目標を立て、目標を実現するためのサービス内容を盛り込んだ介護計画を作成	担当職員がアセスメントを行い、法人全体で共有の詳細な様式を使って行っている。意思疎通の難しい方には日頃の様子や家族からの聞き取りで対応し、入居時には家族からの情報提供も直接記入してもらって受けている。ケアマネや他の職員も目を通し、全体で補完している。	アセスメント自体は6か月で見直されているが、基本情報などの見直しも、介護更新時や1、2年の長期で行われることが望まれる。確認時には確認日や変更項目を色分けで追加していく形でもいいのではないだろうか。
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	利用者一人ひとりの心身状況や生活歴、習慣、認知症の症状や経過等の情報を出来るだけ多く収集し、アセスメントシートに記載し、職員全員で情報の把握に努めている。		
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	常にアセスメントシートを更新し、そこに記載されている事を職員の共通認識とし、現状把握に努めている。		
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・主治医・薬局・歯科、全スタッフ等のその方に関わる全ての者の意見を聞き、カンファレンスにて総合的に協議を行い、介護計画を作成している。また、月に1回モニタリングの評価を行い、今後の介護計画に活かしている。	毎月のミーティングで入居者全員の状況が話され、プランの素案を担当者が作り、ケアマネが指導、管理を行っている。毎月モニタリングも行い、プラン目標ごとの実施チェックも毎日行うことでプラン共有、実践につなげている。家族とのプラン同意もこまめに取り交わし、担当者会議時には医師からの意見照会もなされていた。	

H27自己・外部評価表(ふれあいの家高宮)

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	毎日の記録は個別にファイルしており、利用者一人ひとりの言動、出来事、体調の変化、排泄状況等を詳細に記録している。また、日勤帯(黒)、夜勤帯(赤)、医療(青)、家族・知人(緑)と見やすく色分けしている。		
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	外食や外出の同行を行ったり、訪問理美容の利用や月1回の外出レクレーションへの参加を提供している。また、訪問診療以外の専門科受診の際、家族より付き添いの要望があれば同行している。		
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	消防署に要請して避難訓練に参加して頂き、ご指導を頂いている。また、地域の催しものに参加している。		
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	提携している医療機関があり、利用者・家族が納得された上で当該内科医の訪問診療を受けて頂いています。その際、本人だけの説明では不十分な場合、立会い支援をしている。認知症専門の精神科医師の訪問診療も必要に応じて依頼している。薬の服用や調整が必要な際は、家族にもその都度説明し、承諾を得て行っている。月に1回の「ふれあい通信」でも報告をしている。	健康状態も毎月の「ふれあい通信」で伝えている。かかりつけ医も希望すれば継続して通院できるが、提携医の場合は毎週往診されている。他科受診時にも事業所がタクシーによって通院介助し、必要時には家族にも同行してもらう。訪問診療が充実しており、薬剤師による薬剤管理、訪問歯科による口腔ケアも行われている。	
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	提携している医療機関の看護師による訪問を実施して頂いている。また、24時間体制で相談、対応もして頂き、日々の健康管理として行っているバイタル測定の結果も報告している。		
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。	入院時、その方の情報を提供したり、職員がお見舞いに行き、本人の状況を確認すると共に、早期退院に向けて医療機関(医師・看護師・相談員)や家族と話し合いを行っている。		
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、事業所であることを十分に説明しながら方針を共有し、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居される際に、その時点での重度化・終末期に対する思いをお聞きしている。看取り介護の方針も定めており、家族や本人にも入居時に説明している。実際にその時期が近づいた際には、その都度、家族・医療・本人・職員が納得行くまで話し合いを行っている。	昨年に看取りも行い、希望があれば最期まで対応する方針である。家族からの要望でできる限りの支援に努め、必要時には対応できる医療機関を紹介したり、訪問看護とも連携を取りながら対応を行った。状況が許せば家族とも協力しながら情報の共有と支援体制を作っている。	今後の支援に備えて、定期的なターミナルケアの研修や勉強会などが行われることにも期待したい。

H27自己・外部評価表(ふれあいの家高宮)

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	緊急時の対応が旨まれた介護サービスマニュアルを作成し、採用時に全職員に配布している。全職員が受ける新人研修でも説明を受け勉強している。救命講習の受講も受けられるような体制を取っており、全職員が緊急時に適切な対応が出来る様にしている。			
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	法人全体のマニュアルと併せ、事業所独自のマニュアルを作成し、年2回南消防署の指導の下、避難経路・避難場所・誘導方法も含め避難訓練を実施している。新人にもマニュアルを見せ指導している。防火管理者講習を受け、消防計画の作成も行っている。地域の方や消防署参加の夜間火事想定避難訓練も行っており、災害の為の非	年2回の訓練のうち1回は消防署も立ち会ってもらっている。新任者には入社時にマニュアルを使って通知し、運営推進会議と同日開催によって地域の方にも訓練に参加してもらい、消防署員の会議参加もしてもらった。備蓄物も4日分確保され、余裕をもった確保で県からの表彰もいただいた。使用期限も管理、入れ替えを行い、レク的に皆で食事にも提供している。		
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	職員は、居室訪室時には必ずノックや声掛けをしてプライバシーを守り、居室内に置かれているオムツ等も見えない様に片付けている。その方のプライドを傷つけない様に配慮し、利用者一人ひとりの性格に合わせた声掛けや対応を行っている。	全体研修で接遇に関して学び、プライバシーへの配慮や、入浴や排せつ介助時も過度な露出を避けるように注意している。個人情報利用は写真も含めて詳細な同意書を作り同意を得ている。研修は年間スケジュールを定めて定期的に行い、外部研修にも参加している。入居者を尊重し呼びかけには常に注意を払い、敬語を守りつつも方言を使ったりと相手に合わせた対応を心掛けている。		
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	日常生活の中で利用者が希望を表し、何時までも自己決定出来る様、起床時や外出時には自分で洋服を選んだり、外食時にメニューを選んで頂く。散髪のを要望を聞き、訪問理美容で自分の好きな髪型を言って頂くなどの場面を作っている。表現するのが難しい方に関しては、表情や行動で気持ちをくみ取れるように努めている。			
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	業務本位にならず、利用者のペースで生活出来るよう支援する事を心がけており、起床時間、朝食時間、就寝時間等を一人ひとりのペースに合わせている。			
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	更衣や理美容等、ご本人の希望をお聞きしている。また、毎日の服装に関してもご本人に洋服を選んで頂き、ご本人の思いを優先している。整容の乱れ、汚れ等に対する対応は、職員間で統一し、必要な方に対してはさりげなく声掛け等の支援をしている。			
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	茶碗・湯呑・箸等は、その方が使い慣れた物を持参して頂いたり、その他の食器も家庭で使用されている陶器の物を揃えている。会話を楽しみながら利用者と一緒に食材を切ったり、炒めたり、盛り付け、配膳を行い、利用者と一緒に食事を摂り、見守りや声掛けをさりげなく行っている。食事の下膳や食器洗いや食器拭きまでして頂き、出来ない所は職員が支援している。	盛り付け、配膳や、簡単な調理など入居者にもできることは積極的にしてもらっている。1日30品目の食材を使うようにチェックしており、その日のメニューは当日の担当者が入居者とも相談しながら作成し、旬のものや菜園でとれたもの、ぬか漬けなどを提供している。弁当を作って外出することもあり、職員も同じものを一緒に食事している。誕生日の行事食や外食なども楽しまれている。		

H27自己・外部評価表(ふれあいの家高宮)

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	一人ひとりの健康状態や身体機能に合わせて、医師の指示のもとに軟らかく炊いたり、調理方法を工夫し、利用者の希望を聞き、取り入れながら調理している。また、30品目のチェック表を付ける事で、バランスを考えながら調理している。利用者一人ひとりの摂取量もチェックし記録している。必要に応じて			
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	起床時と就寝前、毎食後に口腔ケアや義歯の洗浄の声掛けを行っており、介助が必要な方には援助している。義歯は毎日職員が、義歯洗浄剤にて洗浄している。週1回の歯科医による訪問診療を受けており、口腔ケアや治療も行っている。			
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	利用者一人ひとりの排泄チェックを作成し、排泄パターンを把握している。日中はトイレでの排泄介助を行い、全介助で無く手すりを持って立ち上がり頂く等、自立に向けた排泄介助を行い、介助の必要が無い方についても、行動を通して大まかな排泄パターンを把握しており、トイレの声掛けを行っている。	全員分の排泄チェック表を管理し、トイレ排泄を基本とし、自立できる方は自分で排泄している。汚染の多い方がいたが、声掛けの頻度を変えることで失敗も少なくなった。過度な干渉を避けてプライバシーにも配慮しており、チェック表を見ながら便秘などにも対応している。夜間のみポータブルトイレ使用の方もいるが、基本的にはトイレを使ってもらっている。		
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	新人研修で、排泄に関する講習を受け勉強し、原因や影響について理解している。利用者一人ひとりに排泄チェック表を使用しており、その都度確認し、医師に報告指示を受けている。また、軟らかく炊く等調理方法を工夫したり、海藻・青物・ヨーグルト等を多く摂るようにし、起床時に牛乳を飲んで頂いたりしている。毎日の運動もその方の負担にならない様に声掛けしながら行っている。			
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	2日に1回の入浴だが、利用者の希望があれば毎日入浴できるようにしている。入浴の長さ、時間帯、お湯の温度等は、体調に無理の無い範囲で利用者一人ひとりの希望に合わせている。嫌がられる時は時間、日を置いて再度声掛けしている。	昭和風の懐かしさを感じさせる浴室で、浴槽も深いが手すりや浴槽台を使うことで安全に入浴されている。順番などは決めず、概ね2日に1回、11時～15時に入浴している。脱衣場と浴室も一体の作りだが空調管理にも配慮している。入浴剤などを希望で使ったり、庭で採れたみかんや菖蒲などを浮かべて楽しむこともある。		
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	現在、医師と相談しながら、安定剤を服用されている方もいるが、睡眠チェック表で利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握し、夜間眠れない方には、日中出来るだけ離床し、外出や庭でのティータイムに参加して頂いたり、日中1時間程度の休息をとる事で夜間の安眠を支援している。			
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	利用者の薬チェック表を作成している。薬に変更があった場合、医師の指示について必ず申し送りを行っている。調剤薬局からの配達を受けており、その際に薬剤師から説明を受け、薬説明書を個人ファイルに綴じ、全員が薬の目的、副作用を把握し、正しく服薬出来る様支援している。入居者の服薬後の症状の変化にも注意している。			
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	利用者一人ひとりの、「出来る事、出来ない事」や好みを把握し、それぞれの利用者が役割を持てるよう、調理・園芸・食事の後片付け・洗濯物たたみ・食器拭き・掃除・外出・歌・ゲーム等の場面作りを行っている。1対1、もしくは、大勢で会話をしながら手伝って頂いたり、その方に合った場面を作る様支援している。			

H27自己・外部評価表(ふれあいの家高宮)

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
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	買物・庭でのティータイム・地域の催し等、利用者一人ひとりの希望に応じて外出している。また、季節の行事(山笠・イルミネーション・十日恵比寿・ホテルでのクリスマスパーティ)等、個別で出掛けたり、利用者全員で外出したり、楽しんで過ごせる時間を積極的に作っている。	タクシーを使つての外出だが、機会は多く、それぞれの外出頻度も偏りのないよう配慮している。事業所の周囲を散歩したり、庭先での花を楽しんだり、ベンチで休むことも多い。月によってタクシー外出も臨機応変に楽しんでおり、買い物や個別外出、計画外での外出なども行っている。外食の要望も多く、全員で行くことが多い。	
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	利用者一人ひとりの能力に応じて、買い物や外出時に各自財布を持って頂き、職員は声掛けや見守りを行い、支払が出来る様に支援している。		
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	電話に関しては何時でも使用できるようにしている。また、何時でも取次ぎが出来る様に対応している。		
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	リビングや廊下、玄関等の共用空間には、季節の飾り物や生活用品等を置き、家庭的な雰囲気を作っている。	民家を改装した施設だが、元々が広いため、リビングも十分な広さがある。廊下などに写真や飾りなども飾られ、施設の中も賑やかである。各所に手すりもつけられるため、安全に行き来することも可能である。庭にも気軽に出入ることができ、気候の良いときはテラスで休んだり菜園の世話なども行える。	
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	リビングや廊下、庭に設置しているテーブルや椅子等を自由に使用して頂き、利用者一人ひとりが思い通りの場所で、テレビを観たり、お茶を飲んだり、おしゃべりをしたりと自由に過ごしている。		
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	居室には、利用者の使い慣れた生活用品、装飾品、家具(タンス・仏壇・衣装ケース)等を自由に持ち込んで頂き、利用者が使いやすい様に設置しており、その方らしい空間になっている。また、家族と相談しながら、本人の馴染みの物や危険性の無い物を持ち込んで頂いている。	居室によって広さが異なるが全体的に広めの居室である。民家を改装したつくりであるため、かえて自分の家のように落ち着いた雰囲気を感じさせる。部屋によって採光の良さにも違いはあるが、入居者ごとの希望や状況によって安心して過ごせるような配置の部屋割りも行っている。	
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	流し台、洗面台、トイレは利用者が使いやすい様に出来ている。廊下、トイレ、浴室等必要な個所には手すりを設置している。浴室には、滑り止めマットを敷いている。車椅子等選定して使用し移動してもらっている。		