

## 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	4090800311		
法人名	麻生介護サービス株式会社		
事業所名	アップルハートくつろぎ福岡東		
所在地	福岡県福岡市東区和白東1丁目29-21		
自己評価作成日	平成30年2月4日	評価結果確定日	平成31年4月23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	<a href="http://www.kaisokensaku.jp/40/index.php?action_kouhyou_pref_search_keyword_search=true">http://www.kaisokensaku.jp/40/index.php?action_kouhyou_pref_search_keyword_search=true</a>
----------	---

## 【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: <a href="http://www.r2s.co.jp">http://www.r2s.co.jp</a>
訪問調査日	平成31年2月26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)

アットホームでお客さま様がわがままを言い、そのわがままを実現できるホーム作り、家族のような関係作りに努めています。畑があり皆様でお世話し、新鮮な野菜を食べています。お客さまのなじみの関係を断ち切らない為に、かかりつけ医への受診など積極的に行っています。ご家族の方も参加して頂ける楽しめる行事を行い、ホームに来て頂きやすい場を設けています。グループ内の訪問看護との連携にて、重度化した場合や、ある程度の医療ニーズにも対応できる体制作りを構築しています。

## 【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)】

「アップルハートくつろぎ福岡東」は平屋建ての2ユニットのグループホームで、住宅街にあり、近隣にはスーパーやクリニック、目の前に公民館がある等生活に便利な環境にある。事業所の母体法人は九州内で多数の介護事業を運営しており、グループホームは当事業所を含め3ヶ所ある。地域交流も積極的であり関係も良好、近所の方より歌のボランティア訪問があったり、果物等の差し入れ、地主の協力を得て畑で野菜等栽培、収穫を行ったりしている。今年1月より地域包括の協力で「認知症カフェ」を開催し地域等から多数の参加を頂いている。事業所内では毎月様々な行事を企画、職員が仮装したり、獅子舞等職員が手作りする等工夫し利用者の方、家族に喜ばれている。利用者の自立支援も積極的であり、施設内は車椅子を使用せず、職員が傍について介助や歩行器を使用する等行っている。今後も地域の方との交流を深め、地域での福祉支援の中心となる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)	○ 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)	○ 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)	○ 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拡がったり深まり、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. 全くいない
61 利用者は、職員が支援することで生き生き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、生き活きと働けている (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、安心して暮らせている (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

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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	事業所独自の理念「お客様の暮らしを明るく！介護の仕事を楽しく！」を玄関・事務所に設置し、理念の共有・実現に向け日々職員全員で取り組んでいる。	法人理念、事業所独自の理念があり、法人理念は事務所に掲示、企業目的や行動規範が書かれたカードを名札に携帯し、法人全体会議では皆で読み上げている。事業所理念は開設当初管理者が作成、日頃より職員間で声掛けや話し合いを行い、常に理念を意識した支援を心掛け、事業所内会議では職員全員で振り返りを行い、理解を深めている。	
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員として日常的に交流している	2か月に1度の地域運営推進会議に地元住民代表者にご参加いただいている。また、認知症カフェを2か月に一度開催。周知には回覧板を活用している。イベントの告知も回覧板にて地域へ行っている。地域のお店や病院を積極的に利用している。	自治会に加入し、回覧板を利用し施設行事等のお知らせを行っている。1月より地域包括の協力で始めた認知症カフェも地域の方に多数参加して頂いている。地域の行事にも積極的に参加し、エスケープ訓練に職員が参加、2ヶ月に1回公民館で行われる「おもてなしカフェ」には利用者と一緒に参加している。日頃より近所のスーパーや病院を利用し、地主の協力を得て畑で野菜等を栽培、果物等の差し入れや歌のボランティア訪問等がある。	
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	2か月に1度の地域運営推進会議にて事例報告をし、支援の方法、工夫している点などをお伝えしている。地区社協のエスケープ訓練に参加した。今年度は認知症カフェの開催をはじめた。		
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	お客様・ご家族・地域の方からのご意見・ご要望を会議にて聞き取りをし、実現できるところは積極的に言い、改善点を会議にてご報告している。楽しい行事に絡めて行うので、参加して下さるご家族が多い。近隣GHの方の参加もあり、ご意見を頂いたり、他のGHの運営推進会議にも参加し、良い所を取り入れている。	2ヶ月に1回、誕生会、ひな祭り等の行事と一緒に、主に土曜日に開催している。町内会長、民生委員、地域包括、家族や後見人、近隣施設の職員等多数参加して頂いている。家族からの意見も活発に出て、外に出ることを多くとの意見に対しては毎日でも外の空気に触れられるよう玄関前にプランターを置き、花の世話をさせて頂くなど、できるだけ意見や要望を実現できるように工夫し、積極的に対応している。職員は近隣の他施設への会議にも参加し、参考にしている。	
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	福岡市職員へは参加が無くても運営推進会議の議事録を毎回送付、包括にはご参加頂き、都度報告を行っている。認知症カフェやエスケープ訓練は包括と一緒にしている。介護申請など、窓口へ訪問し行っている。	運営推進会議は毎回案内し、会議後に議事録を郵送している。申請はこれまで窓口で行っていたが、事務センター開設により郵送している。市へは、その都度電話で相談、報告、受診を伴わない転倒等の事故などの際も細かく報告し、丁寧に回答、対応して頂いている。地域包括からは積極的な協力があり、認知症カフェは地域包括の提案により始めている。	
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	当施設では身体拘束は行わない方針である。月に1度、事後防止・身体拘束廃止委員会を行い、事例検討を行っている。玄関の施錠は行っておらず、センサーを設置している。また、拘束する様な声掛けも行わないようにしている。「ダメ」等)	各ユニットの玄関は施錠されておらず、センサーを設置、日中は開放されている。現在、徘徊される方が1名おられるが離設はなく、職員が見守り等で対応している。四点柵等の使用もなく、投棄も入居時より見直しを行っている。声掛け等言葉使いでは、その都度、気づいたときに管理者から、又、職員同士がお互いに注意しあっている。毎月、事例検討、勉強会を行い、意識向上に努めている。	

H30自己・外部評価表(アップルハートつるぎ福岡東)確定

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	小さな事でも事故報告書・ヒヤリハット報告書を作成し、原因と対策を話し合い、防止に努めている。グループからの情報も申し送りノートや事業所会議にて共有している。定例研修としても必ず行っている。		
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	成年後見制度を利用しているお客様がいる。市民参加型後見人の方も定期的に訪問がある。	現在、成年後見制度を2名の方が利用している。制度利用者に関わることで職員は制度の理解を深めている。パンフレットなど制度資料は玄関に設置され、その都度、説明や関係機関への相談を行っている。	職員がさらに制度の理解、知識を深めるために、定期的に外部研修や内部研修等の勉強会が実施されることが望ましい。
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	ご契約時・改定時は書面を一緒に確認しながら十分な説明を行っており、ご質問等面会時などにもいつでもご相談をお受けしている。		
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	ユニットごとの新聞を毎月発行し、行事予定などをご報告している。地域運営推進会議へのご家族の参加も多く、ご意見・ご要望をお聞きし、積極的に実現している。また、面会時などにもご意見を頂き柔軟に対応している。	家族の訪問は多く、職員は家族が話しやすいよう気を付け、意見、要望等をいつでも聞けるようにしている。意見箱を設置しているが、入っていることはない。行事、運営推進会議への参加も多数あり、意見も活発に出され、その際に家族間でも話し合いが行われ、オムツ購入先の変更希望等の意見、要望が出たため、すぐに対応している。	家族からの意見や要望等への結果報告を、毎月発行している新聞に掲載し、情報の共有を図ってみたいだろうか。
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	毎月の事業所会議で、社員の意見や提案を聞き取りし、本社では議事録を確認して頂いている。また、日常的に電話・メールで相談をしている。日々業務日報や申し送りノートを使い、情報を共有し、統一したケアに努めている。個別面談でも、意見が上げられている。	月1回、事業所全体で会議を行い、職員から意見や要望、提案等がなされ活発に意見交換ができています。日々業務中でも意見、要望等聞く機会があり、物品の購入等その都度対応されている。年2回個別面談があり、職員の年間目標等の振り返りや意見を聞き、運営に反映されている。	
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	「賃金向上計画書」を用い、社員一人一人に目標を持ってもらい、実践できる環境作りに努めている。適宜、個別面談を行い、心配事など抱え込まないように配慮している。今期より社員は評価・目標設定がより細かく整備された。		
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	社員は男女共に就業し、年齢層も広い。適宜、面談を行い、各自の相談事など受けている。自己実現のために希望に応じ、有給休暇を取れるように配慮している。また、相談しやすい関係作りに努めている。希望休・勤務に関し、ほぼ実現している。	20～60歳代の幅広い年代の方が勤務されている。外部研修は希望により参加でき、資格取得支援も行われている。近隣病院で行われている勉強会にも積極的に参加している。職員は絵や工作、料理や物品の修理等得意な分野で能力を活かし業務に取り組んでいる。休暇はほぼ希望休が実現しており、それぞれの事情に合わせ配慮されている。職員間のコミュニケーション良好で働きやすい環境が作られている。	

H30自己・外部評価表(アップルハートつるぎ福岡東)確定

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	本社主催の導入研修にて人権・プライバシー保護についての教育指導を行っている。また、グループからの不適切事例等の情報を送りノートや事業所会議を活用し、共有している。また、ホーム内でも研修を行っている。	入社時に法人全体での研修で人権についての学習を行っている。日頃より管理者から声掛け等行い、指導や啓発を行い、人権について考えている。法人内で不適切事項があった場合はメール等で通達があり、管理者が職員にその都度報告し、情報の共有を行っている。	外部研修を定期的受講されることが望まれるが、社協や地域包括から人権関連のDVD等を借り受け、内部研修として職員全員で学習の機会を設けることを検討してはどうだろうか。
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	社内研修、施設外研修など積極的に参加している。年間研修計画を立て、行っている。また、お客様個々に合わせたケアを行うよう指導している。		
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	他GHと地域運営推進会議に参加し合い、ネットワーク作りを行っている。また、近隣病院の勉強会や交流会にも積極的に参加し、意見交換・相談等行っている。		
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	管理者、計画作成担当者、担当社員にてご本人への聞き取りを行っている。安心して相談できる関係作りを努めている。笑顔でコミュニケーションをとるように心がけている。		
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	ご家族から生活歴や暮らしの情報・相談を聞き取り、ケアプランへ反映している。面会時も毎回相談を受け聞き取りをし、柔軟に対応している。		
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	情報収集後はアセスメント・評価を行い、社員間で毎月カンファレンスを行っている。その時のご本人様に必要なものを明確にし、ケアプランに反映し、ご本人様・ご家族様へ説明を行っている。		
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	お1人お1人出来る所をお手伝い(プランター・畑のお世話、食事作り、洗濯、掃除等)して頂き、お客様と社員が共に助け合いながら作業し、日々の日課を行っている。		
21		○本人と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	面会時には毎回日々の出来事などをお伝えしている。毎月お手紙にて行事をお伝えし、参加して頂いている。個別外出、受診、ご自宅外出なども同行し対応している。		

H30自己・外部評価表(アップルハートつるぎ福岡東)確定

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	昔から通われている馴染みのかかりつけ医への受診を継続して支援している。また、聞き取りした情報からご本人のなじみの場所などに外出支援を行う際は、ご家族も一緒にされる。墓参りなどにも同行している。	家族の訪問や知人等からの電話もあり利用者それぞれが馴染みの方との関係を継続されている。入居前からのかかりつけ医の通院や趣味であるカラオケや本屋への同行等本人や家族の希望を聞き、個別に対応している。コンサートへ行きたいとの希望もあり、職員が同行している。本人から聞き取った馴染みの場所がなくなっていたりする場合は当時の写真を見たり、話を聞いたりしている。	
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	集団レクを日々行い、社員が介入しながらレベルの違いを受け入れあい、和気あいあいとした雰囲気作りをお手伝いしている。集団で外出・外食なども行き、楽しく仲良く過ごされている。		
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	退去後もお手紙を出したり、いつでも立ち寄って下さいとお声掛けも行っている。また、大きな行事を行う際は電話連絡を入れている。		
<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>					
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	生活歴、暮らしの情報など日々ご本人様より聞き取り、お1人お1人のご希望、ご要望に柔軟に対応している。また、疎通が困難な方はご家族の聞き取りから、昔の生活歴などを参考にし、趣味活動など行って頂いている。	法人独自のアセスメント様式があり、入居時に生活歴とともに本人、家族より聞き取りを行いアセスメント表を作成、その後3ヶ月毎にアセスメントを行っている。意思疎通が難しい方は生活歴や家族との会話、日々表情や行動、仕草等を観察し意向の把握に努め、職員は事業所会議等で情報共有を行っている。	
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	お1人お1人生活歴や馴染みの生活習慣、環境等をご本人様・ご家族様から聞き取りを行い、趣味活動や嗜好品など取り入れている。		
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	業務日報、ケース記録、申し送りノートを活用し、社員間での情報共有に努め、日々臨機応変に対応し、出来ない所のお手伝いに留めている。		
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	ご本人様に合った介護計画の為に計画立案時及び変更時、事業所会議や担当者会議にて社員に意見・提案を聞き、ケアマネ・計画作成担当者・担当社員・社員全員でその時に合ったプランを作成している。	職員1人が2、3名を担当し、ケアプランを毎日確認、モニタリングチェックも毎日行っている。ケアカンファレンスを月1回全員行い、3ヶ月に1回はモニタリング評価を行い、担当者会議を開き、家族、医師や訪問マッサージ等医療従事者に意見を聞き、ケアプランを作成している。職員全員がプラン内容の理解、把握しプランに沿ったケアを行っている。	

H30自己・外部評価表(アップルハートつるぎ福岡東)確定

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	日々の改善点を業務日報・ケース記録・申し送りノートにて社員間で情報を共有しながらユニットで実践している。その日々の改善点をモニタリングに落とし込み、ケアプランに生かして、より良いプランへと変化させている。		
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	お客様の日々出るニーズに対し、臨機応変に対応している。食べたい物は個別で焼肉屋お寿司などお連れしたりもする。また、積極的に地域のスーパーに行ったり、病院受診したりと外出支援を行っている。		
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	地域のスーパーへ日々お買い物に出かけたり、近隣公園へお散歩に行ったり、地域の病院へ行ったりと、地域資源を活用している。		
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	昔から通われている馴染みのかかりつけ医への受診介助を行っている。また、医療連携にて訪問看護を週に1回受け、24時間の連絡体制を取っている。何かあればかかりつけ医へ申し送る体制を整え、適切な医療を受けていただけるように支援している。	入居前からのかかりつけ医に受診される方が4人おられ、職員が通院支援を行い、歯科等の他科受診も職員が同行し支援を行っている。提携医の訪問診療は月2回あり、訪問看護による健康状態の確認は週1回全員行っている。受診報告は家族へは電話等で行い、職員間は申し送りノート、介護日誌に記入し情報共有を行っている。	
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	施設看護師や訪問看護の看護師に日々相談し、お1人お1人必要な専門医への受診介助を早めに積極的に行っている。		
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。	お客様の入院時は付添をし、定期的に面会に行き、ムンテラにも参加している。施設看護師や訪問看護の看護師、訪問診療医の協力の下、特別看護指示書など活用し、早期の退院に繋げている。緊急受け入れ先病院の勉強会にも参加させて頂いている。		
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	ご本人様とご家族様のご意向により、終末期をホームでと望まれている方がおり、また、ご入居時にもご説明している。主治医・訪問看護の指導の下、柔軟に緩和ケアが出来る体制を作り、チームで出来る限りの支援を行っている。外部の研修にも参加し知識を深めている。	入居時に本人、家族に対し看取りに関する指針を説明、本人、家族の意向を確認し同意書を作成している。状態変化に伴い医師より説明をしてもらい再度同意書を交わしている。その際、家族へ施設でできる事、できない事も説明、報告している。職員は訪問看護の看護師からの指導や年1回法人全体での勉強会に参加、外部研修に管理者等が参加し研修内容の報告をその都度行い、全ての職員が看取りの際に対応できるようにしている。	

H30自己・外部評価表(アップルハートくつろぎ福岡東)確定

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	本社研修部からの急変時の対応の研修を受け、年間研修計画にも盛り込んでいる。		
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	防火管理者の指導の下、年2回避難訓練を行っている。また、グループ会社からの消防設備点検時、消火器訓練や消防設備の使用法の指導を受けている。	災害時のマニュアルあり、年2回(日勤、夜勤体制各1回)避難訓練を行っている。地域からは民生委員の参加がある。夜勤体制での訓練時には職員1人で対応できるか必ず実践している。法人系列に防災設備関連の会社があり、消火器使用法等の指導あり、AED設置もある。非常用食料(米、缶詰、クッキー等)や水等の備蓄も準備されている。	火災想定での避難訓練は行われているが、ここ最近では地震での災害も各地で起こっているため、地震想定での避難訓練を行うことも検討してみてもどうか。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	個々の生活歴・職業歴からお1人お1人に合った自尊心を傷つけない様な声掛け・介助に努めている。入社時の導入研修にて接遇マナー研修を受け、年間研修計画にも盛り込んでいる。また、月一回の事業所会議でグループ内で起きた不適切事例を挙げ、共有している。	接遇に対し、入社時や月1回会議での勉強会が行われており、日頃から、不適切な言動があった場合等は管理者から、又、職員間でお互いに声掛けを行い、その都度、考え、意識しながら業務にあたっている。法人内での不適切事例はメール等で報告があるため職員は情報共有し、対応を学んでいる。新聞等での写真使用は本人、家族と同意書を交わしている。	
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	日常生活での決定権はいつもお客様にあり、拒否時に無理に参加を強要していない。家族のような関係作りにも努め、何でも言って頂ける様に寄り添い生活している。ご希望には柔軟に対応している(外出・嗜好品など)。		
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	就寝時間は特に決めておらず、個々に眠たくなってから居室に戻られている。また、定期的にお客様の希望に応じた買い物など、外出支援を積極的に行っている。		
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	洋服はお客様ご自身でコーディネートされ、着こなして頂いている。朝からメイクされている方には、就寝前にメイク落としの声掛けを行っている。		
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	食事の盛り付け、配膳などお客様主体で行って頂いている。また、お客様と社員は同じ食事を同じテーブルで一緒に食べている。また、手作りおやつ、行事食など、買い物から一緒に行っている。外食も定期的に集団で行ったり、皆で食べれない物は個別で行っている。	食材業者より献立、食材を宅配されているが、おやつや昼食の月半分程は利用者に食べたい物を聞いたり、畑で採れたものを利用し担当者が献立、買物、調理を行っている。利用者には野菜を切ったり、後片付け等できる事をお手伝いして頂き、食事は同じものを職員も一緒に食べ和やかに談笑されている。ユニットごとに年5、6回は外食も行っており、希望があれば個別でも職員同行し外食している。	

H30自己・外部評価表(アップルハートつるぎ福岡東)確定

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	カロリー計算されているバランスの良いメニューを業者から仕入れている。嚥下能力に合わせた食事形態への変更も可能。日々水分量をチェックし、飲水制限のある方にも対応しており、嗜好に合わせた副食も準備している。		
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	毎食後口腔ケアをご自身の力で行い、社員は出来ない所のお手伝いに留めている。定期的に訪問歯科診療があり、管理指導を受けている。		
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	排泄パターンに応じた声掛け・誘導を行い、日中はパンツを使用している。排泄チェック表を活用し、排尿・排便コントロールに努めている。日中の失敗が減った方も多くいる。	各ユニットで排泄チェック表があり、毎日排泄状況を記入している。職員が利用者それぞれの排泄パターンを把握し声掛け、誘導することでリハビリパンツであった方が布パンツへ、リハビリパンツにパッドを使用していた方が、布パンツにパッド使用になる等改善、負担軽減がみられている。排便コントロールが難しい方に対しては薬はなるべく使用せず、体操をしたり、乳製品を食したりといった方法がとられている。	
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	排泄チェック表を活用し排便コントロールに努めている。また、もろもろチェック表を活用し、水分量の確保に努めている。排泄時、必要な方には腹部マッサージを行っている。		
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てしまわずに、個々にそった支援をしている	声掛けを行い、1日おきにお1人30分ほどかけて入浴して頂いているが、希望があれば毎日の入浴も可能。また、季節に応じた入浴剤など使っている。無理強いせず、その日に気分が乗らない方は翌日に入浴して頂いたり、臨機応変に対応している。	毎日入浴できるよう準備されているが、利用者は1日おきに入浴、毎日入浴される方はいない。入浴剤を使用しており、汚染時はその都度シャワー浴を行っている。入浴を拒まれる方に対しては声掛けを工夫したり、翌日に入る等気持ちよく入浴できるよう対応している。毎回、入浴時には全身状況、皮膚の観察を行い、入浴後には軟膏塗布等行っている。	
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	その日その日、お1人お1人の状況・顔色等、気付きを大切に、お昼寝の声掛けを行っている。夜間、安心・安楽に休んで頂くために調光・室温調整に努めている。夜間は声掛けのトーンを抑えている。リラックスアロマを焚く方もいる。		
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	日々、お客様の体調に合わせ、主治医に相談しながら病状に応じた変化にも対応している。社員皆が、薬のリーダーをすることで薬の効果等理解している。誤薬防止の為、薬包の色分けを行い、薬セットは夜勤者・日勤リーダーがダブルでチェックし行っている。		
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	お1人お1人の出来る力に応じ、日課で役割(買い物・畑・ブランターのお世話、洗濯、掃除、食事作り)を持って頂いている。また、個別にカラオケにお連れしている。		

H30自己・外部評価表(アップルハートくつろぎ福岡東)確定

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	日常的に買い物や散歩に出かけている。また、毎月ユニットごとの全体外出を考え、お客様の「行ってみたい」の実現に取り組んでいる。畑のお世話もお客様と社員で日々行っている。また、個別にて買い物・外食などお連れしている。	日頃より近所のスーパーに買物や散歩に行っている。年5、6回は菊花展や放生会などユニットごとに外出している。敷地内の畑の草むしりや収穫等も利用者と一緒にしている。外出を好まれない方に対しては玄関外にあるプランターの花を見るなど利用者に応じた対応を行っている。個別で外出希望がある場合も職員が支援行っている。	
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	金銭を少額だが自己管理している方がいらっしゃる。困難な方はホームにて管理し、外出時のみお渡しし、支払して頂いたりしている。また出納帳・領収書はご家族に毎月お渡ししている。		
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	ご家族・ご友人からの手紙が届いたり、ご友人への手紙を出す支援をしている。また、ホームにかかってきたご友人やご家族からのお電話を取りついでいる。		
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	ホーム内共用部分の温度差が無いようにし、音が混在し不快で混乱されないように気を付けている。夜間、調光もこまめに行っている。また、夜間は声掛けのトーンを抑えている。季節の野菜を収穫し、目の付くところに置いたり、季節ごとの貼り絵や置物を展示している。	事務所を中心に左右に各ユニットがあり、行き来しやすい造りとなっている。施設内は掃除が行き届き清潔に保たれている。リビングの周りに居室が配置され、リビングに出やすく、日中は殆どの利用者がリビングを利用している。テレビ、ソファの配置は工夫され移動スペースにもゆとりがある。音や調光等にも気を配り、ひな人形が飾ってあったり、壁等にも季節に応じた制作物が貼ってあり、季節を感じ、快適に過ごせる工夫がされている。	
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	お1人お1人ご自分のお席が座りやすくなるようにクッション等をセッティングしている。テレビ前のソファは人数分あり、気の合うお客様同士、雑談に花が咲いている。		
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	ご自宅から、なじみの家具を持ち込んで頂いている。また、仏壇も持ってこられており、日課としてお茶を上げたり手を合わせたりされている。夜間はゆっくりと自室にてテレビを楽しまれる方もいらっしゃる。	居室内はベッド、カーテン、エアコン、クローゼットが備え付けられている。使い慣れたテレビやソファ、テーブル等の家具、仏壇等を持ち込まれ、家族写真等を飾り、利用者の方が落ち着いて、穏やかに過ごせるように工夫されている。	
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	なるべくご自分で行きたい時にご自分の力でトイレに行けるように目印を設置している。安全を確保しつつ、独歩できるような空間作りを心がけている。		