

# 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29年2月4日	評価結果確定日	平成29年6月19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29年3月23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ユニットグループホームで、住宅街にあり近隣にはスーパー、クリニックも多く、又公園、神社そして事業所前には公民館、プールがあり生活の便は非常に良い。母体法人は介護事業所を多数経営しており、当事業所は平成27年7月に開設された。毎月本部で合同研修があり、近隣の他事業所とも運営推進会議への行き来があり、情報交換の場となっている。地域交流も積極的に行われて、ハロウインの時は小学生の訪問があり、中学生のボランティアもあり踊り、歌などを披露してくれている。大学生の職場体験が一年に1回、3日間行われた。事業所敷地には地主さんの協力の下、菜園を作り季節折々の野菜栽培、収穫を楽しんでいる。利用者にはわがままを言ってもらい、晩酌を楽しんだり、コンサート、スイミングに行きたいとの希望を実現できる事業所作りに務めている。今後もより深く地域との交流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、その時々々の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・実現に向け日々取り組んでいる。	法人の企業目的と行動規範があり、全体会議では読み上げている。開設時に職員と話しあい、管理者が考えた事業所理念があり、事業内の会議の時に唱和し共有している。「お客様の暮らしを明るく！介護の仕事を楽しく」を玄関、事務所に掲載しており、理念の共有、実現に向け、職員、職員家族とも話し、日々取り組んでいる。	
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。地域行事(夏祭り・清掃活動・カフェ)に参加させて頂いている。地域のお店や病院を積極的に利用している。畑の作業時に近隣の方が通られた際には皆さんで挨拶をしている。	近隣のスーパー、病院を積極的に利用することで前からの知り合いに会うことがある。2か月に1回の清掃活動にも、利用者と一緒に参加している。小学校の夏祭り参加したり、公民館で開かれているカフェ活動にも参加し、利用者の作品を展示させてもらっている。地主さんの協力の下菜園を作り、近隣の方が通られるときに、挨拶と交流をしている。	地域の幼稚園、保育園などとの交流も今後待たれるようにしてみたらどうだろうか キャラバンメイトの活動も他事業所ケアマネと計画中であるとの事、取り組みに期待している。
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。		
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、実現できることは積極的に行い、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事で、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、良い所を取り入れさせて頂いている。	二か月に1回開催し、利用者、利用者家族、民生委員、後見人、地域包括、近隣の2~3の事業者から参加があり、交流へつなげている。家族全員に案内をし、行事と同時にこなす事で参加する家族も多く、日々の様子を伝えている。毎月発行の「若葉新聞」「さくら通信」で写真付きのお便りに一言を添え利用者家族に送り喜ばれている。認知症に対する勉強会も行っている。	行事と運営推進会議を一緒に行い、家族の参加も多く、意見、要望を会議にて聞き取り、改善につなげ、サービス向上に活かされており、素晴らしい取り組みである。今後は欠席した家族にも議事録を送るようにしたらどうだろうか
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	福岡市職員・地域包括支援センター職員に地域運営推進会議にご参加頂き、都度報告を行っている。町内会への参加。介護申請など、窓口へ訪問している。また、包括センターから直接電話案内があり、行事等に参加させて頂いている。	昨年は社協の連絡会議に参加した。地域包括主体で年2~3回行われている地域ケア会議では、議題を決め、今後どのようにしたらよいかという話し合いの機会を持つようになっている。サービス取り組みについて相談することは電話で行い、難しい問題は本部職員と一緒にやっている。介護保険の更新手続きは窓口に行くようになっている。空き室状況は地域包括に相談している。	
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	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	月1回身体拘束廃止委員会、事故があったときは再発防止委員会を行っている。事故報告は本部方針として市に報告をしている。玄関施錠は行わず、センサー、夜間は赤外線センサーを設置している。帰宅願望の利用者は1名おり、職員と一緒に事業所の周りを一回りする。身体拘束の内部研修は本部からの資料で行い、全員で共有している。言葉かけについては、気が付いた時管理者が即時注意するようになっている。	

H29.3自己・外部評価表(くつろぎ福岡東)

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らっしゃる。市民参加型後見人の方も定期的に訪問して下さっている。	パンフレットの準備はしており、必要時には家族に説明する。市民参加型後見人を利用している利用者が一人あり、後見人が月2回訪問する。内部研修も月2回行っており、職員の理解も対できている。対応が必要な時は外部の関係機関などと相談して対応を行う。	
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。	家族の面会は多く、特に土、日の面会によく来られており、個人的な要望、提案にも柔軟に対応している。運営推進会議への家族の参加も多く、いただいた意見には、積極的に実現している。運営推進会議によって家族間で情報交換をしており、家族会の代わりになっている。	
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	毎月の事業所会議で、社員の意見や提案を聞き取りし、本社マネージャーの参加もあるので、持ち帰って頂いている。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回ミーティングがあり、職員全員参加し、提案、要望などの意見が活発に出され検討されている。問題があるときは管理者に相談し一緒に考え解決をしている。日頃から管理者へは相談をしやすく、悩みを聞いてもらっている。年2回は管理者との個人面談もあり、個々の目標などについて話を行う。職員同士は意見を話し合いお互いに助け合い仕事に取り組んでいる。	
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	「資質向上計画書」を用い、社員1人1人に目標を持ってもらい、実践できる環境作りを努めている。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。		
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、相談しやすい関係りに努めている。	20～60歳まで幅広い年代の職員がおり、法人からの研修資料が送られてきて参加の希望を出す。法人系列機関による資格取得支援もされている。職員は献立作り、料理などそれぞれの経験、能力を業務に活かしている。職員同士もコミュニケーションがよくとれており、笑顔があふれ仕事に取り組んでいる。休憩も1時間取れ、リフレッシュできている。	

H29.3自己・外部評価表(くつろぎ福岡東)

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申し送りノートを活用し、共有している。また、ホーム内にてお客様の人権を尊重するように日々指導している。	不適切事例、人権侵害などに関しての社内メールが月数回送られてくる。ファックスを違う人に送信したり、職員が外で利用者の話をしていたなどの例があり、月1回ミーティング時に全職員に伝達、共有する。すぐに対応の必要がある時は、申し送りのノートに書き共有する。写真の使用は家族に承諾を得ている。事務所内では折に触れ、利用者の人権を尊重するよう、日々指導をしている。	外部の研修を行い内部研修への伝達をしてみてもどうか。また、認知症実践者研修の資料も伝達、回覧することで人権学習の共有がなされることにも期待したい。
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い、アセッサー研修を施設内で行っている。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・相談等を行っている。		
<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づくりに努めている。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、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、受診なども同行し対応している。		

H29.3自己・外部評価表(くつろぎ福岡東)

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、ご家族も一緒されたりしている。	遠方でも馴染みのかかりつけ医の通院を支援している。面会も家族以外に友人が見える。駅長さんだった利用者が昔の仕事場に行きたいとの希望があり、家族も一緒に駅に行き、弁当を食べるなど個別ケアをすることもある。妻と一緒に一時帰宅をしたり、家族と馴染みの美容院、ラーメン屋に行ったりこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係継続の支援に努めている。	
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	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、退去後の入院先に面会に行かせていただいている。		
<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。	法人共有のアセスメント様式があり、入居時に基本情報と課題分析に関する項目をケアマネジャーが聞き取り記録する。アセスメントは3か月に1回、担当職員とケアマネジャーと一緒にこなす。途中での情報はアセスメントに追記し職員間で共有している。バイタルチェック、水分チェック、入浴、シーツ交換、食事などの記録と排泄チェック表の2つを見る事で、利用者の体調を把握している。	
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。	プラン提案は担当者が行い、ケアマネと話しあい最終的にケアマネが作成する。毎月全員でケアカンファレンスを行い話しあいをする。本人、家族の要望を聞き、訪問リハ、訪問マッサージからも意見をもらいプランに盛り込む。プランにあるサービス内容を毎日モニタリングに落とし込み日々の実施につなげている。プラン実施記録が一覧できるようになりプラン内容も共有されている。	

H29.3自己・外部評価表(くつろぎ福岡東)

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、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。	昔からの馴染みのかかりつけ医への受診の支援を行っている。事業所の提携医の訪問が月2回ある。外部病院受診時は、日頃の状況を口頭で説明し、受診後の状況を家族に伝える。家族が一緒に受診したときは、家族からの報告があり、業務日報の特記に書き込み職員間で共有する。週1回看護師の訪問があり、又看護師の資格を持った職員もおり、医療体制は手厚い。	
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、定期的な面会に行き、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、事業所です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いらっしゃる。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う方針である。看取り研修など、外部の研修にも参加し知識を深めている。	「重度化対応、終末期対応指針」を作成した。全利用者に説明、同意書をもってある。重度化の際には再度説明し同意を取り交わす。訪問看護師により医療の勉強会、本部主体でみどりの勉強会を行うなど緩和ケアができるように体制を整えている。提携医には訪問看護師を通じ24時間連絡ができるようになっており、対応も迅速にできている。	今後外部研修及び内部研修にてより一層、知識を深めてゆくことを期待している。

H29.3自己・外部評価表(くつろぎ福岡東)

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、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。夏の避難訓練時は、東消防署にも参加いただき指導を受けた。	年2回防災訓練を行っており、昼1回、夜1回、一回は消防が立ち会っている。防犯スプレー、防犯ブザー、サスマタを用意し、使用法の指導を受けた。新入社員にも消火器の使用法を指導した。AED設備があり、救急救命訓練も行い、備蓄として水、非常食、非常用おやつなどの常備がある。	運営推進会議などで地域の方へ訓練案内、参加の呼びかけを行い、又地域での防災訓練に参加する機会を持つようにしてみたらどうだろうか。
<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事例をあげ、不適切な対応などの指導を共有している。	入社時に接遇マナーの研修を受け、年間計画に盛り込んでいる。月1回のミーティング時に本部からくるメールの内容から事例をあげ不適切な対応などの指導を共有している。入浴は女性を希望する利用者には女性で対応するようにしている。毎月の通信時の写真利用などの承諾を事前に取り交わしている。	
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努め、何でも言ってくれ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。	月のうち10日くらい利用者の好物を聞きながら献立を考え調理している。利用者と一緒にスーパーに行き材料を一緒に買う。菜園で取れた野菜を一品加えたり、材料を切る、混ぜる又片付けなども積極的に利用者が手伝っている。おやつレクなどもあり、誕生日や行事の際には、ケーキ、ぜんざいなどを作る。外食レクもあり「ぐるぐる寿司」など利用者と一緒に行く。利用者職員は同じ食事を同じテーブルで食べている。	

H29.3自己・外部評価表(くつろぎ福岡東)

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いき、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。	排泄チェック表があり一枚のシートで全員の排泄状況を管理している。トイレ誘導は2時おきに声かけを行っている。リハビリパンツから布パンツにパッドのみとなり、昼夜一人で排泄に行けるようになった利用者もいる。日中は尿量が少なく夜間に多くなる利用者や、排便が4~5日ないと、夜に排便し放便、異食がある利用者もいるが、排泄チェック表でコントロールに務めている。	
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。無理強ひせず、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。	一日おきに一人30分ほどかけ入浴をする。時間は13:30~と16:00からの入浴だが利用者の希望により時間の変更はできる。入浴拒否があるときは、時間をずらし声かけそれでも拒否があるときは翌日勤める。入浴時に皮膚観察を行い、治療が必要な時は、医師、看護師につなげ対応を頼む。	
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、日中でも居室にて休んで頂く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(畑・プランターのお世話、洗濯、掃除、食事作り)を持って頂いている。また、個別に晩酌して頂いたり、焼肉・お寿司など外食にお連れしている。		



H29.3自己・外部評価表(くつろぎ福岡東)

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。	スーパーも近くにあり、買い物、散歩は日常的に行っている。毎月外出レクがあり、長い時間、距離の移動には車いす対応が必要な利用者もいる。車も2台あり、コンサート、図書館、神社、などに行く。近くの居酒屋に二か月に1回行く。町内会の人と近隣の山に登った利用者もいる。菜園の世話も利用者が係を決め職員と一緒にこなしている。	
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	金銭を自己管理している方がいらっしゃる。困難な方は少額をホームにて管理し、外出時のみお渡しし、支払っ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	携帯電話を使用しているお客様がいる。ご友人からの手紙が届いたり、ご家族への年賀状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。季節のフルーツを目に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。	事業所の玄関を通ると左右に各ユニットが位置し行き来もしやすく一体感のある作りになっている。音の混在があると利用者がそわそわするため、夜間は特に音に注をしている。ユニット内には季節の制作物を飾り、季節感を出している。浴室は三方向介助ができる位置に浴槽が置かれ、広く、明るくゆっくりと入浴ができる。	
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。	ベッド、クローゼットが備え付けてある。家具の持ち込みも自由で、仏壇を持ってきて、毎日の日課でお茶を上げ、手を合わせる利用者もおり、仏壇が来たことで自分の部屋と思ひ込み落ちつかれた。テレビの持ち込みもあり、又部屋は家族の写真が飾られ本人が穏やかな気持ちで過ごせている。各部屋は日光がよく差し込み清潔に保たれている。	
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。		