

### 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	2372002309		
法人名	医療法人善恵会		
事業所名	医療法人善恵会ふくろう うらら		
所在地	愛知県豊橋市八町通三丁目119番地		
自己評価作成日	平成31年1月18日	評価結果市町村受理日	平成31年3月8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	
----------	--

**【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なごみ(和)の会		
所在地	名古屋市千種区小松町五丁目2番5		
訪問調査日	平成31年2月22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)】**

同一建物内に医療部門(長屋病院・入院・外来)と介護部門(グループホーム等)があることで、医療と介護の一体化による安全安心なサービスが提供されています。また、このような環境を活かして、家庭の生活が困難になった認知症のお年寄りが家庭的な居心地の良い生活を営むことができるよう、お年寄りのお一人おひとりのペースに合わせて介護職員と一緒に共同生活を送ります。  
(理念)・ときには癒す・しばしば和ます・常に慰む

**【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)】**

--	--

**V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～55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	
56	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:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらい 3. 利用者の1/3くらい 4. ほとんど掴んでいない	63	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:9,10,19)	○	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
57	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:18,38)	○	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	64	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:2,20)	○	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
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	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	65	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
59	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:36,37)	○	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	66	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
60	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:49)	○	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	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
61	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:30,31)	○	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
62	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:28)	○	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
<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	医療と介護の一体化による、安心安全なサービス提供を目指して、地域の有効な資源としての自覚を持って従事しています。		
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	5月の「ふくろう祭り」には、地域の人々がたくさん見に来てくださったり、約1000年前から行われている2月の国重要無形民俗文化財の天下の奇祭「鬼祭」には、毎年神事の赤鬼や青鬼が施設に立ち寄って頂き健康を祈願して頂いています。		
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	毎年開催の、5月の「ふくろう祭り」には、地域の方々を招待し、認知症のお年寄りや地域の方々と直接触れ合う機会を設け、焼きそば、五平もち等の屋台や、和太鼓、阿波踊り等を一緒に楽しんで頂いています。		
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	運営推進委員のほか、ご利用者のご家族にも参加して頂き、委員の方やご家族の意見も聞き入れ、自由な暮らしと安全な生活を送れるように話し合いサービス向上に活かしています。		
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に取り組んでいる	地元の民生委員とも良い関係が築かれており、市との連携につながっています。ただ、平成28年度からは、市から派遣される介護相談員はいませんが、豊橋市との協力関係はしっかり築かれています。		
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	身体拘束マニュアルに沿って、身体拘束ゼロを念頭におき、入居者の行動を制限することなく自由に行動できるように努めています。		
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	高齢者虐待防止マニュアルに沿って、身体的はもちろん、心理的な虐待となる言葉や行動などにも日頃から注意を払い、虐待防止に努めています。		

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
8		○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	豊橋市人権擁護委員会の委員にも来ていただき、研修や人権相談も行なっていました。ただ、入居者全員が、ご家族が居られる方々なので、成年後見制度・権利擁護に関しては現在活用されていません。		
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	入所時、改定時には、重要事項説明書等で分かりやすく説明し、理解・納得していただいた後で契約するようにしています。		
10	(6)	○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	ふくろう運営推進会議に、毎回ほとんどのご家族も参加して頂き、相談・苦情などを話し合える機会を設けています。		
11	(7)	○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	月2回のリーダー会議や、月1回の職員全体会議を通じて、意見交換を行っています。		
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	個々の勤務希望に柔軟に対応し、常に働きやすい環境整備に努めています。		
13		○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	日常的な管理者の指導・助言に加え、ケーススタディを含めた勉強会や毎週行っているケアカンファレンス、職員会議の実施で、課題解決に努めています。		
14		○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	相互訪問などの活動を通して、サービスの質を向上させていくように取り組みをしています。		

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
<b>Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
15		○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	新しく入られた利用者様に対しては、担当職員を決め、一日も早く利用者様との信頼関係を築くよう努力しています。		
16		○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	ご家族とよく話し合い、ご家族が困っている事、不安な事、求めている事などをよく聴き、ご家族と信頼関係が築けるよう努力をしています。		
17		○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	初期対応については、ご本人とご家族の要望をよく聞き、ユニット内だけでなく他のユニットとの交流、レクリエーションにも参加するなどして対応しています。		
18		○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	レクリエーション・入浴時の着替え等、ご本人の意向を第一にお聞きし、暮らしの中でご本人の出来る事はご自分でして頂くなど、柔軟な対応に努めています。		
19		○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	ご家族の来所の際、明るくお迎えし、ご家族とのより良い関係に努めています。また、行事などでご家族・本人・職員が共に過ごす際には、和やかな雰囲気を作れるように努めています。		
20	(8)	○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	ご本人のお友達や、長年お付き合いのある方などが、来所されたときには、すべての職員が気持ちよくお迎えするよう努めています。		
21		○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	食事、お茶、レクリエーションなどのフロアでの席の位置にも気を配り、利用者の皆さんが和やかな関係を作られるよう、気配りを心がけています。		

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
22		○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	参加できる行事には、ご出席頂くよう連絡をしています。		
<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>					
23	(9)	○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	なるべくご本人の意思意見を尊重し、日常の会話や行動などから把握できたことを、個別ケアカンファレンスに反映させています。		
24		○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	居室に思い出の品々を持ってきて頂いたり、ご本人との日常での会話などから、これまでの暮らしの把握に努めています。		
25		○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	業務に入る際には、申し送りの内容等をよく確認するとともに、利用者様の心身状態、有する能力を把握して支援できるように努めています。		
26	(10)	○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	毎週、ケアカンファレンスを行い、ご本人、ご家族と話し合うなかで、意見やアイデアを出し合いながら介護計画書を作成しています。		
27		○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	日々の気付きや、実践結果を生活記録へ記入し、情報を共有できるようにしています。また、毎日の朝礼の際には夜勤の方から夜間の様子や気づきを報告していただき職員間で共有しています。		
28		○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	利用者本人の希望を重視して、出来るだけ実現するように努力しています。例えば、外出時の買い物や、歯科の往診診療等についても柔軟に対応しています。		

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
29		○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	近くにお城や公園、美術館などがあり、散歩しながら出かけています。また、喫茶店のモーニングコーヒーに立寄ったり、三の丸会館で抹茶を飲んだり、豊かな暮らしを楽しむことが出来るよう支援しています。		
30	(11)	○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	同一建物内に病院部門があり、医師が常勤しているので昼夜を問わず、適切な医療が受けられています。		
31		○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	同一建物内に病院部門があり、看護師も常勤しているため昼夜を問わず、常に看護師と連携を取り、個別の相談等にも対応して頂き適切な支援を受けることが出来ています。		
32		○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。	同一建物内に病院部門があり、ソーシャルワーカーも常勤しているため、入退院時の対応については特に問題なく、ご本人・ご家族との関係はスムーズに執り行われています。		
33	(12)	○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	同一建物内に病院部門があるため、医療との連携を取りながら医師を中心に、今後の変化に備えて検討・準備をすることが出来ています。		
34		○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	同一建物内に病院部門があるため、利用者の急変や事故発生時などは、医療との連携を図る中、その際の応急手当や、経過の説明が冷静に行えるよう努力しています。		
35	(13)	○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	避難訓練は定期的に母体病院と一緒に行っています。また、病院が市の協力病院となっていますので、地域の方々との協力体制がとられています。		

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
36	(14)	○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	プライバシー保護マニュアルにそって、職員同士で注意しあいながら、傾聴受容に努めています。特に言葉使いには注意し、人生の先輩として敬う言葉かけをするように努めています。		
37		○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	自立支援を常に念頭におき、入居者一人ひとりが自己決定できることを大切にしています。		
38		○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し、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	職員も仕事に余裕をもち、一人一人の話を傾け、ゆったりとしたペースで支援していけるように心がけています。		
39		○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	一人ひとりの個性を尊重し、身だしなみや、おしゃれの支援に努めています。また、月に1回は訪問美容師に来て頂いていますし、いつも化粧をする方がしていない時には、化粧を進めたりしています。		
40	(15)	○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、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	献立には、季節感を感じていただけるものや、利用者の好みを取り入れています。また、硬いものは、きざむなど利用者の要望にも快く応じて、楽しんで食べて頂くよう努力しています。		
41		○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	一人ひとりの状態により管理栄養士と相談しながら、普通食・刻み食(お粥)・ミキサー食の対応をしています。また、体調によって水分摂取量を計ったり、食事摂取量が少ない場合には、医療との連携を図っています。		
42		○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、義歯を外し口腔ケアをするように促しており、ご自分で出来ない方は職員介助にて行っています。また、昼食前には口腔体操を行っています。		

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
43	(16)	○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	一人ひとりの排泄パターンを把握し、オムツからリハパンへの変更を目指すとともに、トイレで排泄していただけるように誘導しています。		
44		○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	機会があるごとに水分補給が充分出来るように努めています。食事も繊維質の物を多くしたり、レクリエーションで体操をしたりして便秘予防に努めています。		
45	(17)	○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	入浴前には体調確認し、ゆっくり入浴して頂いています。浴槽に入れない利用者には足浴をしながら、シャワーをしっかりとかけ、あたたまって頂いています。		
46		○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	ご本人の自由なリズムを保ちながら、睡眠不足で昼夜逆転になり、翌日支障がないように支援しています。		
47		○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	薬の目的や服薬のことに関して、同一建物内の病院薬剤師より説明していただき、服薬の支援を行っています。		
48		○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	外出や外食、コンサートや演劇、絵画の鑑賞など、外へ出かけたりして楽しんで頂いています。その他、習字、絵画や歌などボランティアの方達が来られますので、気分転換が図られています。		
49	(18)	○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	お天気の良い日のお散歩や、美術館での絵画鑑賞など、職員と一緒に出掛ける機会を設け、一人ひとりにあった外出支援を行なっています。また、家族と出かける時には外出準備などの支援をし、ご家族と過ごす時間を大切に見守っています。		



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
50		○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	一人ひとりの力量に応じて少額のお金はご本人が所持しています。		
51		○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	自由に電話したり、手紙のやり取りができるよう支援しています。		
52	(19)	○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	フロアや、玄関などに季節や行事を感じられるレイアウトをし季節を感じたり回想をしていただけるよう工夫をしています。また、施設全体を清潔にし、居心地良く過ごせるように努めています。		
53		○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	フロアにおいて、気の合った利用者同士で会話したり、テーブルの席で新聞を読んだりテレビを見たりして過ごす事が出来ています。		
54	(20)	○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	入所時にご本人の使い慣れた物や好みの物を持ってきていただいて、以前の暮らしと変わらないお部屋で過ごして頂いています。また、若いころの写真やお孫さんの写真なども貼って頂いています。		
55		○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	洗濯物をたたんだり、掃除やテーブル拭きなど出来る範囲で職員と共に行い、入居者のやる気を損なわないよう配慮し、持てる力を発揮できるよう支援しています。		