

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	4070600475		
法人名	吉村興産 株式会社		
事業所名	ふれあいの家 清和苑	清和苑	
所在地	福岡県北九州市八幡東区清田2丁目12-38		
自己評価作成日	平成23年11月4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://kohyo.fkk.jp/kaigosip/Top.do
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 アーバン・マトリックス 評価事業部		
所在地	福岡県北九州市小倉北区紺屋町4-6 北九州ビル8階		
訪問調査日	平成23年11月17日	評価結果確定日	平成24年1月19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)】

苑庭での家庭菜園や季節ごとの行事など、入居者様が季節感を感じられるレクリエーションの提供に、職員全員で取り組んでいるほか、その企画、準備段階から入居者様にも参加していただけるような支援を心がけています。

【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)】

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)

. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) 項目 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
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)	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)
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)	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)
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)	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)
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)	68	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)
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)	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
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)	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
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)		

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
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	・運営上の方針や目標等を掲示し、介護従業者と日常的に話している。又、職員による介護目標をつくり、日々の目標として掲げている。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	・地域の清掃活動等に参加するほか、餅つきなどの苑内行事の際には来苑頂いたり、近隣の方が行う琴の演奏会等に誘って頂いている。	
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	・運営推進会議を通じて、地域の高齢者へのアドバイスや介護保険や後見人制度、権利擁護制度などの説明を行っている。	
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	・参加者の方には評価を開示し意見や取り組みに対する協力を頂いている。またWAMネットの情報を提供している。	
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	・電話を通じてのアドバイスや指摘を頂いています。又、実施指導を通じて、サービスの質の向上に向けた指導を受けています。	
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	・苑内研修を通じて職員への意識付けと防止に努めている。玄関の施錠については、申し出があった場合には必ず解錠するよう心掛けている。	
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	・苑内研修を通じて職員への意識付けと防止に努めている。	

福岡県 ふれあいの家 清和苑

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	・地域福祉権利擁護事業や成年後見制度についての研修などに参加している。 又、制度利用者もいるため、協議会等の担当者との情報交換を行い、制度の理解に努めている。		
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	・契約やその解除については事前に十分な説明を行い、疑問点や分かりにくい条項に対して理解を頂いている。		
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	・利用者の方とは、各担当者を配置することにより、より綿密な関係作りを行い、意見、不満について話しやすい環境づくりに努めている。又、運営推進会議などに参加いただき、意見の徴収に努めている。		
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	・管理者は常日頃から職員との会話を多くとるように心掛け、意見の出しやすい関係作りを努めている。運営者とは月に一度、一般職員を交えた食事を催し、職員との関係を深めるよう努めている。		
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	・賞与時にはそれぞれの、努力実績や勤務状況、に応じた査定を行い、給与体系も段階別に細かく分け、向上心をもって働ける環境を作っている。		
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	・職員採用は、書類選考を行わず、必ず面接を行っている。最低有資格をヘルパー2級以上とし、性別等による選考は行っていない。年齢に関しては60歳を超えた者に関しても、その経験と能力を活かし、継続して勤務している。		
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	・管理者や幹部職員がミーティング時や日常的に指導・助言を行っている。		

福岡県 ふれあいの家 清和苑

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	・年間の研修計画を立て、計画的に教育できる指導を行っている。外部での研修に関しても業務として参加できるよう勤務体制を調整し学ぶ機会を設けている。		
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	・20年度よりグループホーム協議会に加入し、研修や情報交換などの交流の場として利用している。		
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	・入居相談時には、必ず本人に施設内を見学頂き、現在の生活状況から、問題点などを聞いている。また、入居前には、必ず体験入居を行い、安心出来る環境である事をご理解頂いている。		
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	・入居相談時には、施設内を事前訪問頂き、現在の生活状況から、困っていることなどを細かく聴集している。また、入居前には、必ず体験入居を行い、期間中のご様子を毎日報告するようにしている。		
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	・本人さんの状況に応じた支援を見極め、他のサービスや施設、窓口を紹介するなどしている。		
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	・料理やレクリエーション（着付けやお花、お茶、漬物）など得技を活かせる場を提供し、職員は教わる立場で本人の自主的な行動を支援している。		
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	・家族にも積極的にレクリエーションに参加頂き、日常生活の中でも面会と一緒に外出して頂いたり、手紙、電話通じ、共に本人を支えていける環境づくりに勤めている。		
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	・馴染みの関係の方への電話や手紙を書くなどの支援を行っている。また、レクリエーションの参加を呼びかけている。		

福岡県 ふれあいの家 清和苑

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
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	・散歩や買い物、畑仕事などその日の天気や体調に応じ、共同で出来るものを提供している。		
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	・サービス終了後も施設を訪ねていただいたり、近況を知らせあう等の関係を維持できている。		
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	・一人一人のペースを大切にすることを最優先にした支援を実施している。また、本人の意向や希望の把握を全スタッフができるよう情報の共有化に努めている。		
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	・これまでの生活歴や趣味、好物などを細かく、幅広い関係者の方から聞き、本人の理解に努めている。また、サービスの経過については、毎月の現状(ADL、服薬、排泄、etc)を記録し、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	・ミーティングや申し送りなどで、健康状態や一日の活動予定を報告し職員間で情報を共有し、総合的な把握に努めている。		
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	・介護計画作成時には話し合いの場を設け、本人、家族、医師の意見を重視し、1か月毎の評価で見直しを行っている。		
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	・日々の様子や気づきを個別に記録し、現状(ADL、服薬、排泄、etc)について、月末に振り返りを記録している。また、毎月、モニタリングの見直しを行い、日々の介護に活かしている。		

福岡県 ふれあいの家 清和苑

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
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	・入院時の身の回りの世話や受診の同行など、家族や本人の状況や要望に応じられるよう支援している。又、ご家族の希望により、医療保険を使ったデイケアや訪問マッサージを利用している。		
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	・消防や文化機関などに、本人のより良い生活のための環境づくりの協力を（防災訓練、出前講演、レクの支援）を仰いでいる。		
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	・入所前に希望のかかりつけ医を選択していただき、医療連携の体制作りを行っている。また、かかりつけ医とは頻りに連絡しあい、情報を共有することにより、適切な医療を受けられるよう支援している。		
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	・看護師の週一回の往診や頻りに連絡を取り、日常の健康管理や様々な相談をしている。		
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。	・入居者が入院した場合には、定期的に入院先に出向き、状態確認、医療機関との早期退院に向けた情報交換を行い、早期退院を医師に希望している。		
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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	・重度化や終末期の指針については、入居時に確認し、同意書を作成しているが、状況に応じて、家族や医師と相談し最善の方法を検討している。		
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	・定期的な苑内での訓練に加え、消防署などで開かれる訓練に参加した場合には研修内容の報告をミーティングで行っている。		

福岡県 ふれあいの家 清和苑

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
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	・年に一度、入居者、スタッフを含めて避難訓練を行い、避難経路の確認、対応を確認している。また、訓練には可能な限り近隣の方（町内会長さんなど）にも参加いただくように運営推進会議などを利用し、呼び掛けている。		
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	・「本人が呼ばれたい名前と呼ぶ」「行動を抑制・否定しない」等、本人の意思や生活歴を尊重し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	・会話の中に本人の趣味、嗜好の話を取り入れ、話しやすい会話作りに努めている。また、職員間でも説明方法に対する情報の共有化に努め、本人が混乱したりすることなく、自分で決めたり納得して暮らせるようにしている。		
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	・一人一人のペースを大切にすることを最優先にした支援を実施している。また、本人の意向や希望の把握を全スタッフができるように情報の共有化に努めている。		
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	・洋服の選定やなどを一緒に行い、コミュニケーションがうまく取れない方もお家族に意見を伺いながら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。		
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	・利用者の得意料理や皆ができる料理をメニューに加え、参加しやすい体制作りを行っている。それぞれが日常的に準備、後片付け等、役割もち自発的に参加している。		
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	・食事量、水分量ともにチェック表を作成し把握に努めている。また、食事の形態や好みに応じてのメニュー作成を行っている。1日の栄養が不足しがちな場合は、事前の取り決めに則って、高カロリー飲料など利用し、補っている。		

福岡県 ふれあいの家 清和苑

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
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	・毎週一度、歯科訪問を受け口腔ケアや職員への指導を行っている。うがいなどの声かけを行い口腔内の清潔保持に努めている。		
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	・排泄の記録を取り、一人ひとりのパターンを把握し、出来るだけトイレで排泄出来る様、努めている。		
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	・食事メニューの工夫（食材に繊維質を多く取り入れるなど）をし、散歩など軽運動の促進にも取り組んでいる。		
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	・ご自分の意思で入浴出来る様、お誘いし、希望者には、日中や夕食後にも入浴できるように支援している。		
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	・寝付けないときの対応や就寝前の環境の整え方についてのスタッフ間で情報共有や検討を常に行っている。消灯や起床時間はは定めていない。		
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	・処方時に薬状で確認し、服薬確認表を作成し、効能や副作用に対しても明記している。不足分は書籍やインターネットを利用して学習している。また、外用薬については、使用チェック表を作成し、確認に努めている。		
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	・ご本人の趣味や楽しみごとに関するレクリエーションの提案に努めている。また、新たな趣味作りの提案も行っている。		

福岡県 ふれあいの家 清和苑

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)	<p>日常的な外出支援</p> <p>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</p>	<p>・個別の買い物レクを行ったり、家族との外出の時には、日常の様子や起きうる問題についての対応等の情報提供し、安心して出掛ける為の支援をしている。</p>		
52		<p>お金の所持や使うことの支援</p> <p>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</p>	<p>・買い物には自分の財布を持って出掛け、ご自分で好きなものを購入できるように支援してる。御金をお持ちで無い方にも立替え等の支援を行っている。また2・3日に一度はスーパー等に出掛け、機会を提供している。</p>		
53		<p>電話や手紙の支援</p> <p>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</p>	<p>・コードレスホンを使用し、自室にて行う等、電話利用時のプライバシーへの配慮に努め、それに応じた声かけ、電話の操作等を行っている。</p>		
54	(22)	<p>居心地のよい共用空間づくり</p> <p>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</p>	<p>・ホールは天窓を利用し、採光している。また、壁などに季節ごとの掲示物(貼り絵など)を、入居者と一緒に作成し、掲示している。</p>		
55		<p>共用空間における一人ひとりの居場所づくり</p> <p>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</p>	<p>・気の合う利用者さんは談話室、玄関先のスペースを使って、お話をされている。野外では東屋を利用し、開放されたくつろげる環境を提供している。</p>		
56	(23)	<p>居心地よく過ごせる居室の配慮</p> <p>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</p>	<p>・入居時にベットや家具にいたるまで、使いなじみの物を持ち込んでいただき、昔の写真や壁に貼ったり、仏壇や神棚を置くことにより、住み慣れた環境を維持している。また、希望に応じて、個別の電話やテレビを持ち込まれている。</p>		
57		<p>一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり</p> <p>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</p>	<p>・各居室やトイレ等の共有スペースには表札を設置している。</p>		