

# 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	4070201076		
法人名	協栄興産株式会社		
事業所名	ふれあいの家 浜町		
所在地	北九州市 若松区 浜町2丁目7-6		
自己評価作成日	平成25年11月20日	評価結果確定日	平成27年2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.kai.gokensaku.jp/40/index.php?action=kouhyouu_pref_search_keyword_search=true">http://www.kai.gokensaku.jp/40/index.php?action=kouhyouu_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26年12月10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)

・「認知症であっても、その人らしさを優先に考え、あるがままを受け止めていきたい。」との考えの元、出来ない事よりも、「今出来る事、今出来る事」について残存能力活用した「役割」作りの支援を行い、入居者様本位の介護サービスを行っている。  
 ・2択以上の選択志を提供し、自己決定の尊重を行い、サービスの提供をしている。  
 ・身体的に重度(車椅子)になられても、苑外レク等定期的に外出の機会を皆さんと同様に確保している。  
 ・身体的重度に見られても、医療ニーズが増大となられても、協力医療機関や近隣の医療機関と連携し、出来るだけ長く住み慣れた環境での生活が維持できるよう、関係関連と協力しながら取り組んでいる。

「ふれあいの家浜町」は、県内各所でグループホームや小規模多機能施設を展開する法人の一施設で、開設後10年目を迎える2ユニットのグループホームである。元は銀行だったビル(1・2階部分)を改装したもので、市場と隣接した商店街のほぼ中央にある。商店街の客など人通りは多く、夏祭り際には五平太船を目の前で見学できる。法人の理念や、法人が作成したマニュアルに基づいて運営を行っており、法人主体の研修も定期的に行われているが、事業所は、独自の理念も有し、また研修の伝達は確実にしている。管理者と職員は、一人一人の「その人らしさ」を大切に、情報を共有、家族を含めた信頼関係をもとに支援を広がっている。家庭的な雰囲気の中で楽しく過ごし、残存能力や意欲次第で、自分のできる事は自分で、食事や入浴、外出などにおいても、それらが楽しくなるような工夫に努めている。医療機関との連携体制も築かれており、家族にも安心感が広がっている。この夏初めて小運動会を行うなど、新しい企画や試みにも積極的である。今後の展開が楽しい事業所である。

## 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 3. 利用者の1/3くらい 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)	<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、生き活きと働いている (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、安心して暮らしている (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
<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	・法人理念と事業所理念を玄関口に掲示し、定期的にミーティングで取り組みについて話合っている。新人社員の採用時には、理念を説明し、全員に理解を得ており、ホーム全体で理念の実践に向け取り組んでいる。	職員全員で作った事業所独自の理念が、法人理念と併せて掲示されており、目指す介護サービスのあり方を明示すると同時に、地域密着型の視点も盛り込まれている。朝礼やミーティングの場などでの確認に加え、新人研修の際にも説明、理念に沿った日々のケアを全職員で共有して実践につなげている。また理念に基づく施設目標を、毎年設定(半年ごとに見直し)している。	
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	・地域行事(盆踊り、夏祭り等)を通じて交流に努めている。日々の食材を購入したり、介護のアドバイスや手助け、情報の提供も双方で行っている。	自治会・町内会に加入、地域行事(盆踊り、夏祭りの五平太船の見学、花火大会など)、地域との交流(ハロウィン幼稚園行事、高校のバザー、福祉体験やボランティアの受け入れなど)に加え、事業所でも夏祭りや敬老会などを開催、その際には地域住民の参加がある。商店街とは、買物やゴミ拾いなどを通して、また地域の情報を得る窓口として、日常的に交流がある。	
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	・自治会長、民生委員、包括支援センター、行政等を通じて、地域の要介護者に対してアドバイス等を行っている。		
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	・2ヶ月に1回実施出来るよう計画を行っている。今後も町内会長、民生委員、利用者様、ご家族様、近隣の方、包括支援センターの方へ参加依頼を行い、状況報告や意見交換だけでなく、非常災害時の地域の協力要請等会議の中で話し合いを行い、会議を活用して質の向上に向けた取り組みを行いたい。	開催は定着している。現在の取り組み状況や今後の活動計画等を報告し、参加者からの意見・要望・質問等に基づき、サービス向上に生かしている。最近では、肺炎球菌の予防接種や、定例の行事開催の事などで討論がなされている。また、開催後議事録は玄関にて閲覧を行っている。運営推進会議を、職員以外の方の目を通して話し合う有意義な場と捉えていて、事業所の発展に結び付く充実した内容にすべく、取り組んでいる。	利用者家族、包括職員、民生委員らで構成しているが、メンバーが固定しているうえ欠席者もいる。提案などの議事の内容の偏りも懸念される。利用者の家族は交代制にして、同業者や、地元の有識者、知見者の他、可能であれば利用者の参加も検討してはどうか。これにより、さらに様々な意見が出て、サービス向上に役立つ会議となることを期待したい。
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	・利用者の中に生活保護の方がいる為、保護課、介護保険課等に定期的に訪所、連絡を取り合い、サービスの向上の為、情報交換を行っている。	日頃から行政へ運営に対する報告・連絡・相談を行っている。生活保護受給者に対する対応にも力を入れており、行政と共にサービスの質の向上に取り組んでいる。地域包括支援センターとの交流もあり、運営上で困っている事、疑問点などについての相談を行い、アドバイスを受けている。	
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	・社内作成介護マニュアルを全員へ配布し周知習慣を行っている。 ・玄関は夜間を除き常時開錠している。 ・毎月定期的にグループ内研修、伝達研修を行っており、年に1回はテーマとして取り上げ、事業所内自己チェックも定期的に行っている。	身体拘束に関する指針に加え、法人作成によるマニュアルがあり、日中は玄関、勝手口、通用口とも施錠せずセンサーの使用で対応している。職員は、利用者の離脱傾向を把握、見守り等を行うと同時に、近隣にも声を掛けて連絡体制を整えるなど、安全面に配慮している。研修の機会(定期的な法人による研修とその伝達など)も設けており、その資料等もある。	

H26自己・外部評価表(ふれあいの家浜町)2.19

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	・社内作成の介護マニュアルを全員へ配布し周知習慣を行っている。 ・毎月定期的にグループ内研修を行っており、年に1度はテーマとして取り上げ、事業所内自己チェックも行っている。		
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	・グループ内研修会で、制度に関して学ぶ機会を年1度はもっており、必要な方への支援ができる体制である。契約時には、ご家族に説明し必要な方へ支援を行っている。現在、成年後見制度を2名の方が利用されている。	制度利用者もいるため、職員は制度を理解することの必要性を認識し、職員間での研修も行っており、その資料がある。利用者とその家族に対して、契約時や相談があった場合(随時)説明している。事業所にパンフレットを備えている。	
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	・契約時「入居契約書」、退去時「退去届書」の文章により十分説明を行い署名捺印して頂いている。疑問点などは理解していただけるまで説明援助を行っている。		
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	・日常の会話の中で利用者からのニーズ、クレームなどは、小さな事も「介護記録」に記載し改善を行っている。 ・面会時に家族・知人へ要望など職員から声掛けを行い要望の拾い上げが出来る様にしている。	利用者の願いや要望等(食事の献立、外出など)には、日々のかかわりの中で聴取を行って記録し、速やかな対応につなげている。また意見箱は設置していないが、家族には面会時にも職員より声掛けをして、意見や思いを伺う機会づくりに努めている。年に1回、法人によるアンケート調査も行っている。	
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	・ミーティング時や法人取締役、管理者が定期的に個人面談を行い意見、提案の拾い上げを行い改善の取り組みを行っている。	定期開催の会議の中で利用者のカンファレンスや伝達研修を併せて行っており、その中で職員は、意見や気付き等何でも言える環境にある。また管理者はそれを積極的に運営に取り入れ、職員の意欲にもつなげており、信頼関係を築いている。離職は最小限に抑えており、職員が交替する時の引継にも十分時間を取っている。	
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	・ネットワーク環境を整備しており、法人役員、管理者は職員の勤怠状況等いつでも確認できる。 ・やりがい育成の為賞与時期に合わせ、自己目標、自己評価を行い、結果を給与、賞与に反映させている。産休・育児休暇の取り組み実績もある。		
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	・職員の募集、採用にあたり、性別や年齢で制限する事はない。年齢、性格のバランスを考慮し配置するようにしている。職員の趣味を活かしレクリエーションに取り入れ、役割分担を行なっている。資格取得の為に勤務変更も臨機応変行い、職員のスキルアップや力の発揮の為に配慮している。	採用選考において、介護に対する考え方や人柄を重視、性別や年齢等を理由に対象から排除する事はない。また、入職後のスキルアップ、研修への参加、資格取得の支援にも前向きで、体制も整っており、安心して働ける職場環境を目指し、安定したサービス提供につなげている。	



H26自己・外部評価表(ふれあいの家浜町)2.19

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	・利用者の「その人らしさ」を職員が受け止め援助するよう法人全体のキャッチフレーズとして取り組み、常に念頭に置きながら介護サービスにあたっている。	職員は理念を常に意識し、利用者一人一人がその残存能力を最大限に活かす事ができるよう、その人らしさを大切に受け止める支援の実践に管理者が中心となって取り組んでいる。職員に対しても、セクハラやパワハラなどの雇用上の問題がないよう、管理者は注意している。	人権に対しての研修、伝達などを行う事により、さらに全職員が認識を深められる事を期待する。
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	・認知症実践者研修は受給資格者は法人の指示にて全員受ける方向にて申込みを行っている。 グループ法人研修や部研修もスキルにあった研修を受講できるようにシフト調節を行っている。		
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	・市内グループ法人の同業者とネットワークを組み、双方の施設見学、情報交換、問題討議、研修会開催などを行っている。		
<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	・相談時にご家族様、担当ケアマネ、主治医から生活歴、既往歴等の情報を収集し、利用開始当日には職員と多くのコミュニケーションを取る時間を作り情報収集した情報を検討しながら利用者のニーズを受け止める様にしている。		
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	・今までの利用者、ご家族様の事例等を挙げながら、いつでも電話や来苑にて傾聴、相談に乗りながら、ご家族様からニーズ、不安の解消が出来るよう対応を行っている。		
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	・利用者の契約締結前に、ご希望により体験入居を3泊4日程度行い、希望により期間延長や他のサービスを利用しながら、日中体験等も臨機応変に対応し生活環境によるストレスを極力軽減するように対応している。		
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	・寝食を共にする事で疑似家族として、互いの意見を尊重しながら、支え合う環境を作っている。		
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	・面会時の報告や「ふれあい通信」等、定期的な情報交換にて「こんな事が出来るようになりました」等、報告し、ご家族様からも「こうやったらいいよ」等のご意見を頂き利用者を中心として職員、家族の関係構築を行っている。		

H26自己・外部評価表(ふれあいの家浜町)2.19

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	・家族の希望や入居者の心身の状況によって面会時間などの制限がある場合があるが、基本的に友人、知人親類縁者の面会は自由に行っている。散歩や買い物の途中に出会った知人とも会話等楽しんで頂ける時間を作っている。	職員は、利用者の馴染みの場所や人について把握しており、知人に訪問してもらったり、思い出の場所に個別に職員と出かけたり、親族や知人に連絡をとったりする。馴染みの美容室へ毎回家族と出掛けている方もおられる。一時帰宅や外泊も後押ししている。商店街にて声を掛けられるケースも多い。利用者が築いてきた関係や、地域住民とのつながりを継続できるよう支援に努めている。	
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	・生活歴、職歴等を考慮して、利用者お一人お一人が先生になれる時間を作り、職員が仲介役を行ったりして利用者同士の構築を行っている。		
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	・医療的理由により退去された方へはお見舞いや面会に行ったりし関係の継続を行っている。		
<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	・入居時にニーズの聞き取りを行い、それ以降は生活の中でのちよつとした会話や表情によって感じた事を取り入れた介護計画を作成し実践している。意向をご自身から表現する事が困難な場合は「そのひとらしさ」の支援に置き検討している。	利用者の思いや意向については、会議などにおいて、なるべくそれが叶えられるように、また職員の間で共有できるように、話し合いを行っている。記録は、法人独自のアセスメントシートを使用している。日々の利用者の言葉や行動、仕草、表情などから、意思疎通が困難な方も含め、本人本位の支援を行っている。	
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	・入居前に生活歴や性格、趣味趣向等をご家族様、担当ケアマネ、主治医等より情報を提供して頂き、対応している。		
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	・利用者のニーズによる基本的な1日の流れを把握し、その日、その場における発言や表情によって可変できるように総合的な現状の把握を行い対応している。		
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	・全職員参加の毎月のミーティングの中で、利用者、ご家族様や主治医の意見を取り入れた介護計画を作成している。	担当介護職員が作成した案に、カンファレンスで話し合われた事、日々の記録、かかりつけ医をはじめ関わる多職種への紹介、利用者や家族の要望や意見などを含めて、作成責任者が「その人らしさ」を重視した介護計画としてまとめている。3ヶ月に1回または随時見直し、その都度家族への説明を行い、署名・捺印をもらっている。計画の内容は職員が共有、援助項目についての実践状況を毎日記録する事で、日々のケアに活かされている。	

H26自己・外部評価表(ふれあいの家浜町)2.19

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	・ケアの内容、利用者の発言、気づき等を介護記録に記載し又毎日の介護計画の援助項目の評価を日勤帯と夜勤帯に行い次の介護計画に反映させている。		
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	・家族が受診に付き添えない時には、職員が同行し、また特別な場所への外出の援助や家族の宿泊など、利用者、家族のその時々希望に応じて柔軟に対応している。		
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	・馴染みの近隣商店街などを活用し買い物出掛けメニューを決めて頂いたりと活躍する場の支援を行っている。		
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	・事業者の協力医療機関への移行は本人、家族の希望としており、「受診機関の同意書」にて継続的なかかりつけ医での受診の意向を尊重している。	訪問診療ができる協力医療機関が、以前からのかかりつけ医のどちらかを、利用者や家族が希望により選択する。かかりつけ医の受診は、基本的に家族が対応、困難な時には職員が同行受診する時もある。受診内容は、職員、家族間で情報を共有する。訪問歯科の活用もあり、また24時間オンコール体制の看護師と介護職員の連携あり、適切な医療を受けられるような支援を行っている。	
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	・連携医療機関の看護師により日常の健康管理や週1回程度の訪問や24時間体制で異常時の電話対応をしている。		
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	・入院された利用者には定期的に職員が見舞いに出掛け入院先の主治医や看護師へ状況の確認を行い、必要であれば退院後の準備、対応方法を指示助言を頂いている。		
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	・施設内での医療行為の限界があることを利用者、家族としっかり話し合いを行い、出来る事、出来ない事を理解して頂いている。必要に応じて主治医から家族への説明を行うなど、利用者にとってより良い方法を職員も一緒に話し合いながら支援している。	重度化・終末期のケアについては、ホーム内での医療行為はできない代わりに、医療機関と連携し対応する方針が、明文化により定められている。このことは入所時に家族等にも伝え、ケアの方針については家族や主治医と協議し連携して取り組む。看取りの時期に入った時に改めて指針を説明し、同意書をもって対応する。方針や状況を確認、共有したうえで、利用者や家族にとって最善と思われる環境の中で支援を行う。	



H26自己・外部評価表(ふれあいの家浜町)2.19

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	・法人作成の介護マニュアルに緊急時の対応を記載し、繰り返し研修を行い、実践にそくした知識を習得出来るようにしている。		
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	・定期的に避難訓練、研修を行い、自治会を通じて地域の協力を行っている。	法人による災害対策マニュアルが作成され、年に2回の避難訓練を実施(うち1回は消防署の協力あり)している。訓練の中で避難経路や役割分担の確認、消火器の使用法の説明も行っている。本年9月の避難訓練には地域住民に呼びかけを行い、参加も見られた。また自治会を通して非常時の協力を依頼している。非常用備品の準備、期日管理もなされている。本年6月に水道管破裂による一時的な避難が実際に発生、訓練の成果が生かされた。	ビルの構造上、避難誘導に時間がかかる居室がある事に加え、商店街のほぼ中央にあり、救助における制約も考慮する必要がある。年2回の訓練以外にも、夜間を想定した訓練を行ったり、実際の訓練に要した時間の短縮化を図ったり、また問題点の相談や協力の要請を、商店街や近くの消防署に行ったり、といった、災害対策面での万全の安心を目指した取り組みを期待したい。
<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	・法人作成の介護マニュアルを作り、それに沿ってプライバシーの保護、個人情報漏洩しないよう対応を行っている。 ・グループ法人の共同の研修を定期的に行い、伝達研修にて周知している。	利用者の人格を尊重し、誘導や声かけは穏やかに行うよう心がけている。プライバシーを損ねない対応については、会議の中でも検討を行い、実践に結び付けている。職員の守秘義務や個人情報の取り扱いについての認識は研修を通して職員間で共有している。	
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	・うまく希望を表現できない利用者には2択以上の選択肢を問いかね、筆談、表情、サインなどから希望の選択ができるよう支援している。		
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	・食事の時間も日によってばらつきが有る方の対応も行い、食事の時間が1時間ほどかかっても、介助を行い過ぎないようにする等、生活全般について利用者、個々のペースに職員が合わせる対応を行っている。		
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	・理美容はご希望に応じ入居前の行きつけの店や訪問美容で行えるようにしている。また衣類や筆記用具等一緒に買い物に行き、毎日さりげない声掛けにて動機づけを行い援助している。		
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	・嗜好品や禁止食材を把握しており、調理途中から鍋を分けたり、カロリー制限の方にも盛り付けの差が分からない食器を選定したり工夫を行っている。 ・残存機能を活かした役割の創出を行い、楽しみながら協働している。	職員が各ユニットのキッチンで手作りするため、一人一人の嗜好を聞き、また食事の制限などにも考慮して、ユニットごとに献立を決めて提供している。職員も同じテーブルで同じ食事を一緒に、介助しながら摂っており、また郷土料理の日を設けたり、誕生日の人の希望を叶えたり、と楽しいひとときになるように努めている。外食もある。利用者は、職員と一緒に準備や片付け(きぬさやの筋取り、盛り付け、皿の拭上げなど)、食材の買物も行う。	

H26自己・外部評価表(ふれあいの家浜町)2.19

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	・食事・水分摂取量を毎日記録し、少ない場合にはおやつ等を高カロリー一品に変更したり、市販栄養ゼリーなどで対応している。水分摂取量が不足している方へはポカリ水、コーヒーをゼリー状に加工して摂取して頂いている		
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	・基本的に、毎食後の口腔ケアを行っている。また必要に応じて、連携歯科の訪問治療時に指示指導を受けている。		
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	・リズムパターンシートにて排泄のタイミングを時系列でおおよそは把握し、タイミングを見計らいながら誘導、動機付けの援助を行っている。	排泄チェック表(独自作成のリズムパターンシート)を利用し、一人一人のパターンを把握、それぞれに応じたさりげない支援を行っている。利用者の表情や仕草などを察知して、早めに誘導、失敗を少なくする事で本人の自信につなげている。尿意のない方についても定時や必要時に誘導を行い、なるべくトイレで排泄するように、またおむつ等は軽い物に移行できるように、家族へ報告しながら、適切なケアを行う事で排泄の自立を促している。	
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	・体操など軽運動を取り入れたり、食べ物については食物繊維を多く取り入れたり、ヨーグルトやヤクルト等の乳酸菌飲料を提供している。また、主治医の指示による服薬支援も加えて行っている。		
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	・基本的に、午後からの入浴としているが全利用者へ入浴の確認の声掛けを行い、希望に沿った時間、湯温、入浴回数としている。(基本的には3回/週以上)	3方向から介助ができる浴槽を設置、毎日入浴が可能で、本人の希望を聞きながら、一人ひとりの状況に即した入浴支援を行っている。気持ちが和らぐように介助方法や会話に工夫を加えたり、ゆず湯や菖蒲湯などをしたりと、入浴が楽しくなる工夫を行う。入浴を嫌がる利用者に対しては、声の掛け方を変えたり、足浴を勧めたりと自然な形で促しにつなげている。職員は、全身の状況や体調などを適切に観察する貴重な機会とも受け止めている。	
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	・体調や表情などを職員が観察し、さりげない声掛けを行い、安楽な状況創出に努めている。・深夜の興味のあるテレビ番組視聴希望などは、一度入眠後に声掛けにて覚醒して楽しまれたりなどの援助を行っている。		
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	・利用者毎に薬剤師作成の服薬説明書を受理し個別に保管、職員全員がその内容を把握出来る様に管理を行っている。 ・入居時、服薬1包化されていない方へは主治医にお願いし1分包にて対応している。		
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	・利用者ごとの希望や残存能力を活用した「役割」を通じて、終わった後には「ありがとうございました」等職員から声掛けを必ず行い、「役に立っている」という実感を持って頂けるように援助している。		



H26自己・外部評価表(ふれあいの家浜町)2.19

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	・天気気温により公園や商店街への散歩等を行っている。またイベントとして、動物園やショッピングセンター、お花見など季節を感じて頂ける場所を利用者と一緒に企画立案し実行している。	外出には利用者や家族の希望を取り入れており、利用者の気分転換や、普段出掛けられない所へ行く事での充実感を図り、また生きがいにつながるような支援につながる取り組みを前向きに行っている。	
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	・基本的には施設にて建て替えているが、希望の品の購入時などは施設の財布を手渡しし、支払行為等は行って頂いている。 ・少額のお金は手持ち小遣いとして、本人に管理して頂いている。		
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	・電話の受送信は希望によりその都度対応している。 ・ご家族様や知人からのハガキ等はお渡ししている。		
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	・家族的な雰囲気の木目調の調度品や壁紙を選び、落ち着いた空間を作っている。季節を感じて頂ける壁飾りを利用者と一緒に定期的に作成して展示している。 ・日光の光はレースカーテン等にて調節を行っている。	季節ごとに全利用者の手による壁画を作成、他にも書道の作品などの力作が掲示されている。普通の家庭にあるようなインテリアや調度類に加え、カーテンやクロスは落ち着いた色合いを使用し、家庭的な雰囲気が感じられる。調理の音や匂いや居心地の良さなどに、利用者はリビングで楽しく過ごす事が多い。エレベーター前にはいすを配置して、外を見渡す事ができるのを楽しんでいる。室内の温度、湿度、照明や音量などにも注意をしている。	
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	・エレベーターホールに椅子を設置している。 ・リビングソファなど、思い思いの場所で過ごして頂いている。		
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	・居室内の調度品は基本的には自宅より持ち込みをお願いしている。苑での生活に早く馴染んで頂けるよう、家族の写真、仏壇など利用開始前の自宅居室にあるものの持ち込みをお願いしている。	ベッドは施設が用意するが、居室には利用者の使い慣れた家具や寝具が使用されていて、写真やぬいぐるみ等が飾られている。仏壇や位牌を持ち込んでいる方もおられるなど、それぞれに個性が感じられ、本人が心地よく過ごせている事が想像できる。食事の際に使用する食器類も、使い慣れた物の持ち込みを自由としている。	
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	・全てバリアフリーとなっており、廊下、トイレ、浴室の通所に手すりえお設置、安全な移動が出来るようにしている。 ・気の合った入居者様同士の居室の行き来も自由にして頂いている。		