

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	令和2年2月28日	評価結果確定日	令和2年4月10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://www.kaijokensaku.jp/40/index.php?action_kouhyou_pref_search_keyword_search=true
----------	---

【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	福岡市南区井尻4-2-1関ビル1F	TEL:092-589-5680	HP:http://www.r2s.co.jp
訪問調査日	令和2年3月17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様様がわがままを言い、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、一緒に調理を行ない新鮮な野菜を食べています。お客様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や買い物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)】

本年で5年の節目を迎える「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ある。母体は福岡県内で、主に訪問系のサービスを総合的に手掛けており、一体的なサービスが提供されている。社員教育にも力を入れており、本部の教育研修部が主となって、年間の研修計画、資格取得支援もなされている。施設内では車いすを使わない方針で、歩行器や杖などでなるべく自分の足で歩いてもらうようにしており、半数程度いる開設時からの入居者も、元気に過ごされている。裏にある畑も広く、世話は地域の方と利用者と一緒にいき、一年を通して野菜の世話や収穫も楽しみ、余った分は家族にもおすそ分けをしている。日常生活の中で出来る事を役割としてもらい、配食、ゴミ集め、洗濯物などを生き生きとして手伝っている。行事は家族にも参加を働きかけており、毎月何がしかの催しを企画して半数程度が来られている。生活リハビリに特に力を入れて、食事や歩行など元気に過ごせるような取り組みに優れ、今後も良いモデルとなるような支援の継続が大いに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)	○ 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
I. 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	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。	法人とは別個で、開設時に作られた独自理念がある。入社時に理念についてのオリエンテーションがあり、理念や職員心得などが記載された名刺サイズのカードが配布されている。法人理念は会議時に唱和しており、年間を通した目標も日誌に記載されて意識してサービスに繋げている。独自理念の通り、楽しく仕事をする意識が共有され、利用者と共に職員同士も和気あいあいと過ごしている。	法人の全体会議では理念唱和があるが、事業所の独自会議内でも、事業所理念の唱和や共有を行う事で、より一層理念に対しての意識を深めても良いのではないだろうか。
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。	裏の畑の世話は地主とも一緒に行っている。町内会にも加入しており、回覧板には事業所からの行事案内も載せて地域に案内している。民生委員から地域で行われる行事のお誘いもあり、廃品回収、草むしり、地域カフェなどは案内ももらい利用者と共に参加している。昨年から始めた認知症カフェも1年が経ち、地域の方にも毎回数名程度が参加してもらっている。	認知症カフェも1年がたち、定期開催が出来るようになってきたので、今後はサポーター活動やキャラバンメイト活動にもつながるような発展にも期待したい。
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。東区社協の方の協力の下、認知症カフェの開催を2か月に一度開催している。		
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、実現できるところは積極的に行い、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ヶ月ごとに事業所内で定期開催し、利用者、家族、町内会長、民生委員、地域包括、市職員、他施設からも来られ、毎回20名前後が参加されている。家族が参加しやすいように土曜日に、行事と合わせて開催することが多く、日頃の様子を見てもらっている。行事・活動報告やヒヤリハット報告なども事細かに行い、参加者からの情報提供や意見も多い。議事録は全員に郵送し、活発な会議運用がなされている。	
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。認知症カフェのチラシを包括へ持って行き、近況報告など行っている。	運営推進会議への市職員の参加も年に1回程度はあり、交流が持たれている。共有情報や通知があった時も内容を尋ねるようにしており、電話での相談が多い。苦情や事故報告などもすぐに行っており、何かあった時の連携は取られている。2ヶ月ごとの認知症カフェに地域包括から職員が来られることもある。	電話や郵送の報告が多いが、今後は対面での報告機会も持つことで、交流の機会を増やしても良いのではないだろうか。
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。拘束する様な声掛けも行わないようにしている。「ダメ」等また、年2回高齢者虐待・身体拘束・人権擁護の研修を行なっている。	日中の玄関施錠もないが、見守りによって離脱事故もなく、不穏な方にも上手に働きかけて落ち着いてもらっている。以前から身体拘束廃止委員会を組織しており、法人内での他所の事例なども使いながら、あらゆる拘束行為をしないように徹底している。社内研修だけでなく、外部研修にも参加し、伝達報告も行っている。地域の徘徊模擬訓練にも参加協力を行った。	

2020.3自己・外部評価表(アップルハートつるぎ福岡東)

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や事業所会議にて共有している。また、年2回高齢者虐待・身体拘束・人権擁護の研修を行なっている。		
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月に2回訪問がある。	入居後に成年後見制度を使うようになった方もおり、外部の後見人とのやり取りもされている。実際のやり取りを通して職員も制度の理解を実践的に進めている。毎年の研修計画の中で権利擁護についても継続的に行っており、本部から資料とワークが配信され、全員で取り組んでいる。	
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	ご契約時・改定時は書面と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。	県外の遠方の方も含め、ほぼ全ての家族が面会や行事などに来られており、その際には管理者や計画作成担当が対応して意見を聞き取っている。あがった意見は運営推進会議でも取り上げ、全体で共有している。運営推進会議への家族参加も多く、横のつながりも生まれ、よりよいサービスが出来るよう運営に活かされている。アンケートでの意見も多かったが、日頃のやり取りの中で状況の把握はされていた。毎月、行事の様子などを伝える新聞と管理者からの報告があり、喜ばれている。	
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・メールで事業マネージャーや内部監査室に相談をしている。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。	毎月の事業所会議は、パート職員も含めて原則全員参加で行う。欠席者にはあとから議事録で内容を共有してもらう。イベントやレクの企画など職員の意見も言いやすく、会議以外でも直接管理者に相談することも多い。個別面談も年に2回あるが、それ以外でも管理者から働きかけて面談の時間を取ることもある。本社や組合などを通して調査やアンケートなどとられることもある。	
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、給与・賞与に反映されている。		
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	職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休・希望勤務を完全に取れる体制にし、有給休暇を自由に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。	男女比は3:7程度で年齢層は20～60歳代までいるが、平均すると30代が多い。研修や教育の機会も多く、本部からの案内があり、希望したものへの参加もしやすい。法人系列にスクールもあり、補助を受けながら利用する社員もおり、資格取得の支援がなされている。希望休暇なども取りやすく、有給休暇取得も推進し、休憩と勤務のメリハリもつけられている。スタッフルームもありゆっくりと休むこともできる。特技を生かし、調理や製作物などやりたい物に意欲的に取り組んでおり、職員同士の口コミで入職されるスタッフもおり、風通しがよく働きやすい。	

2020.3自己・外部評価表(アップルハートつるぎ福岡東)

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。	入社時の研修内で、人権について取り扱った研修を全社員に行っている。法人全体の中で、不適切事項や事故を共有する仕組みがあり、他所の事例などを踏まえながら、今後気を付けるべき点について意識を高めるようにしている。年間計画の中でも倫理やコンプライアンスをテーマにしたものを定期的で開催されており、ワークなども含め、職員に対しての人権教育がなされている。	
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	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。また、グループ内の研修は安価で受ける事が出来る。		
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。		
II. 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	管理者、計画作成担当者、担当社員にてご本人・ご家族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(プリンター・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。また、気になる事があればこまめにお電話している。		

2020.3自己・外部評価表(アップルハートつるぎ福岡東)

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、ご家族もご同行される。ご自宅外出の支援も行っている。	近隣からの利用者も多く、住まれていた自宅への立ち寄りを支援したり、行きつけの美容室に継続的に通われている方も送迎している。家族以外の友人や知人が来訪される方もあり、家族とも共有しながら自由に受け入れている。冠婚葬祭やお墓参りなども職員が同行して支援しており、家族からも頼りにされている。		
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。各ユニット全員で外出・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やお便りを出している。			
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						
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。	入居時に他施設からの情報提供や、基本情報を主にケアマネが中心になって聞き取っている。昨年からは、ニーズの聞き取りを新たに行うようになり、プラン見直しのタイミングで概ね3ヶ月程度で評価している。意思疎通の難しい方は日頃のケアや生活の中で本人が出来る事を見つけて提案し、本人本位の検討に努めている。介護更新時の調査帳票も照会している。	基本情報等についても、介護更新などのタイミングで見直しや振り返りを行い、定期的に振り返る機会をもっても良いのではないだろうか。	
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やご家族に意見・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。	利用者ごとの担当制にしており、プランの素案作成、利用者の物品管理、プランモニタリングの補佐を担う。計画作成は主にケアマネが行い、日々のプラン実施については全職員で実施チェックをしながら毎日モニタリングをしている。プラン見直しは3ヶ月で行い、その際に担当者会議も開催しており、他利用サービスの専門職種から意見をもらうこともある。	職員を担当制にしているが、職員のスキルが上がってきていることもあり、担当区分についても更に発展的に今後も検討していても良いのではないだろうか。	

2020.3自己・外部評価表(アップルハートつるぎ福岡東)

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、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カラオケ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し、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、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。	元々のかかりつけ医も希望があれば継続してもらい、受診支援も職員が行っている。提携医は2週に1回の訪問診療があり、家族には口頭や診察結果などを渡すことで情報を共有している。法人の系列訪問看護による医療連携があるが、非常勤で正・准看護師の職員も数名おり、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(正看護師1名、准看護師4名)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。	事業所としての看取り指針があり、看取りも行っている。系列の訪問看護との連携も取れており、提携医も看取り支援に対応して24時間連絡がとれるようにしてもらい、これまでに一人の方を見送った。重度化の際には指針を再度説明し承諾ももらっている。看取りやターミナルケアについての外部研修や法人内での研修もされており、看護師も多いため、何かあった時も安心して対応できる体制が取られている。		

2020.3自己・外部評価表(アップルハートつるぎ福岡東)

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、年2回避難訓練を行っている。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。また、水害時の避難確保計画を作成した。	現状は火災想定避難訓練を基本に行っているが、新たに水害想定避難計画を昨年12月に立案した。年2回の訓練は消防にも報告し、設備業者が毎回立ち会っている。運営推進会議内で消防訓練の案内をし、民生委員は毎回参加してくれている。備蓄物は所内の人数だけで10日分程度水、食料、カセットコンロのほかAEDも備えつけられている。	地域の防災訓練について、情報を収集し、可能であれば参加を検討しても良いのではないだろうか。目の前に公民館もあり、非常時の協力体制についても一度検討するのも良いかもしれない。
IV. 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	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。	親しみを持ってもらいながらも、節度をわきまえた関係を心がけ、名前の呼びかけや働きかけなどについて、会議で共有したり管理者から注意することもある。接遇・マナー研修についても全ての職員が共有し、ワークによっても振り返りを行っている。個人情報やプライバシーの確保についても研修をし、写真利用についても書面で同意を頂いている。入浴や排泄介助も希望のある際は同性介助についても出来る限り配慮している。	
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	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やお手伝いを行っている。		
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と一緒に食べている。また、手作りおやつ、行事食など、買い物から一緒に行って頂いている。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。	昼のみ事業所内で調理、朝夕は業者からの調理済み食材の配食がある。事業所で採れた野菜の利用で一品添えることもある。下ごしらえから調理なども手伝ってもらうこともあり、行事の際も皆で準備から関わり、多い時は50人分のオードブルを作り、来訪者を受け入れている。職員も同じ時間に食事をしており、好みや感想なども聞き取って反映させている。外食の機会も多く、食事を楽しみとして捉えている。	

2020.3自己・外部評価表(アップルハートつるぎ福岡東)

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。	共通の排泄チェック表があり、1枚で2日間、全員分の状況が管理されている。チェック表を使って、トイレ誘導のタイミングなどは申し送りや会議で話し合い、対応について検討されている。便秘も続かないように記録し、処置を行う。心因的な夜間頻尿の方にポータブルトイレを提供することで、安静につながったり、利用者の負担軽減につながるよう情報を共有している。プライバシーにも気を配り、過度な露出を避けたり、羞恥心にも配慮している。		
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	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。便秘が続く方には施設内をお散歩と称し、歩いて頂いている。			
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。	造りはユニット共通で手すりも多く、三方向介助の出来るタイプの浴槽であり、二人介助でも負担のかからないよう介助が出来る。概ねお昼から夕方にかけて入浴してもらい、希望があれば毎日の入浴も出来るが特に希望はなかった。浴槽は適宜溜め流して清潔を保っている。皮膚観察や健康管理の場としても捉え、特に乾燥には気をつけて、看護資格のある職員が入浴介助をすることもあり、丁寧なケアが出来ている。		
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。リラクサ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て、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・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、個別にカラオケにお連れしている。			

2020.3自己・外部評価表(アップルハートつるぎ福岡東)

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、1~2か月に一度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。	放生会、菊花展、初詣、お花見など季節折々の行事は、定例行事として毎年必ず企画しており、家族と一緒に来ることもある。ユニットごとの外出行事は概ね1~2ヶ月ごとに何らかの企画をしている。個別のドライブや買い物も日常的に行っており、気候の良い時は近所のスーパーに歩いていくこともある。利用者によって外出機会が偏らないように、ほぼ全利用者が外出を楽しんでいる。	
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。海外の娘さんから定期的に国際電話も入っている。		
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	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。	スタッフルームを中心に左右に各ユニットが配置されており、各ユニットが直線でつながっているため、見通しもしやすい。リビングは30畳ほどあり中心には全員が一度に座れる大きさのテーブルと、テレビ周りにソファスペースもありゆとりがある。オープンキッチンからの料理の香りや家庭的な雰囲気があり、利用者もリビングで過ごすことも多い。トイレも3か所あり、気兼ねなく近いスペースのものを利用できる。柔らかい色合いの床材や家具で、暖かみのある空間づくりがなされている。	
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める方もいらっしゃる。	リビングを中心に居室が面しており、居室とリビングの行き来もしやすい。概ね広さは共通で、8畳ほどのスペースがある。持込は自由で、寝具など使い慣れたものを持ち込んでおり、テレビや冷蔵庫などを置き、部屋でゆっくり過ごす方もいる。電動介護ベッドとクローゼットは予め備え付けられている。	
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。		