

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	4070901592		
法人名	協栄興産株式会社		
事業所名	ふれあいの家 住吉		
所在地	福岡市博多区住吉5丁目10-24 (電話) (092)472-2444		
自己評価作成日	平成27年度9月23日	評価結果確定日	平成28年1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。

基本情報リンク先	http://www.kaisokensaku.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	福岡県福岡市博多区元町1-6-16 TEL:092-589-5680 HP:http://www.r2s.co.jp		
訪問調査日	平成27年10月28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)

福岡市街地より程近い住宅街の中に違和感なく溶け込んでいる3階建てのホームで、近隣のスーパーでの買い物、地域の催しに入居者と一緒に参加し、地域との交流を深めている。散歩に出掛ける際、公園のごみ拾い等を行い、地域に貢献している。交通便も良く、野球観戦、大型商業施設、市内散策等、入居者は、日常的に地域に出て楽しむことが出来る。また、狭いリビングを広くしたことにより、室内クローゼットの充実をはかり、精神面や体調面に応じた支援や工夫を行っている。ふれあい会では介護マニュアルの整備や新人研修の充実といった面での法人のバックアップ体制が整っていると、ホームの運営はホームの独自性を尊重している。さらに統一した個別ケアとして記録やアセスメントに基づく介護計画を重視しており「入居者及び家族の生活に対する意向」の要望を聞き取り入居者主体の目標を立て介護計画を作成している。職員間のチームワークもよく、毎日職員と入居者との笑い声が絶えない楽しい苑である。

【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)】

「ふれあいの家住吉」は、3階建ての1ユニットグループホームで、住吉の中心地にあり、町なかのアクセスしやすい立地にある。運営法人は福岡県内各所に多数の施設を運営しており、当事業所はH17に別法人から譲り受ける形で現在に至っている。当初から地域との関係も良好だったが、昨年からさらに地域交流に力を入れており、地域清掃や公園でのあいさつ活動などを通して入居者と共に関係を作っている。入居者のことを考えてケアにも工夫を凝らし、最近ではリビングのレイアウトを自分たちで行いレクや音楽セラピーなど取り組みの幅も広がった。社員教育にも積極的に、系列事業所との合同研修や、ケアプランの勉強会、担当制による新人教育のプリセプターシップなどにも取り組んでいる。今後も地域に根付いた施設として存在感の発揮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)	<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)	<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、生き活きと働けている (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)	<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
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	「地域の中でその人らしく、皆で楽しく暮らす」を施設の理念とし、毎日のケアをする中で職員間で連携をより一層築けるようにということから「挨拶・関わり」という目標を職員皆で作りました。また、この理念を職員全員で共有し、意識づけしていく為、掲示している。	法人理念を元にして作り上げた事業所独自の理念が開設当初からあり、事業所内に掲示されている。理念を元にして年間の目標を定めており今年度は「挨拶・関わり」を掲げて、毎月職員それぞれが目標の達成状況とともに振り返りを行っている。管理者が率先して理念の実践、繰り返し伝えることで、職員にも自然に浸透して自発的な行動につながってきている。	
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人として日常的に交流している	町内会に加入しており、地域の行事に積極的に参加している。回覧板を回したり、公民館行事のこにこサロン(民謡・歌・踊り・体操・手芸等)に参加している。近所の人たちと挨拶を常に交わし、近所のお店に利用者と一緒に買い物に行き、馴染みの関係になっている。また、施設の行事(夏祭り等)に参加して頂く為、お知らせのポスターを配っている。	当初から町内会には加入しており、年度総会にも参加している。以前から取り組んでいた住吉公園のゴミ拾いも自発的に行い、挨拶を交わしたり、声掛けをもらうことも増えた。地域の情報は回覧板やお便りでもらい、地域の運動会にもお誘いいただいている。今年度は夏祭りを初めて企画し地域の方もお招きした。9月には管理者がキャラバンメイト講習を受けて、今後の活動を計画している。	今後、さらに地域交流を深めるために、キャラバンメイトなどでの認知症啓蒙活動や、地域を招く取り組みとしてサロン活動やお茶会的なものなどが実現されていくことに期待したい。
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	地域の方とのコミュニケーションの中で介護を今後して行こうとされている方に対して地域包括支援センターに相談すると良いですよと助言を行った。また、今回認知症キャラバンメイト講習会を受けたことにより、地域の方々に認知症について理解して頂けるよう、話の場を設けようと考えて		
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	運営推進会議は、2ヶ月に1回、または必要に応じて、地域の自治会長・地域包括支援センター職員・利用者・家族・職員の参加を得て開催している。苑の現状報告や参加者の意見交換を行っている。地域の方の参加で行った夜間想定避難訓練時の計画書について、指摘をされたことへの見直しなどを実施しており、参加者との意見交換が苑のサービス向上に活かされている	会議の参加に男女参画協議会長、公民館長、消防署員などのほか、利用者、家族も積極的に参加している。今年度は夏祭りと同日に運営推進会議を行い、活動の様子も見てもらえた。家族には全員に案内し、概ね参加もあり、議事録は閲覧公開している。避難訓練と同日に行うこともあり、その際は消防署員に参加してもらった。区内の事業所連絡協議会に参加する事業所同士で、運営推進会議の相互参加も行っている。	会議には地域からの参加も多く、様々な立場からの意見やアドバイスもいただいているが、レクや音楽セラピーなど日頃の取り組みも見てもらい、地域などへの活動の周知につながることも期待したい。
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	利用者の介護保険更新申請の手続きや生活保護受給者に関する介護計画書の提出やその他の記録等に関する相談を行っている。	運営推進会議への参加案内も行っており、年に1回程度は参加もある。生活保護の方の受け入れも多いため、ケースワーカーへの報告や来訪も定期的にされる。介護申請も窓口に行くことでその際の報告も行い、年4回発行の「ふれあい便り」も郵送したり、持参して現状を伝えている。事業所連絡会で顔を合わせることもあり、何かあった時の相談などもしやすい。	
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	身体拘束廃止委員会を設置しており、ふれあい会全体で些細なことでも常に話し合いを行っている。又、新人研修等でも学び正しく理解し、玄関の施錠を含め身体拘束をしないケアを行っているが、利用者の身体状態に危険が伴うと判断した際は、ご本人・家族に説明を行い、同意を頂いた時に限り、期間を決め、実施する場合がある旨を契約時に説明している。	法人全体である年4回程度の委員会活動に施設長が参加し、事例共有や検討を行っている。玄関施錠は夜間のみで日中は自由に外出できるが、過去の離脱事故を踏まえ、センサーの設置、2名体制の見守りなどで今では安全に管理されている。万一の際に備え、近所の交番への情報提供や、系列事業所での連絡体制もとられている。全職員に振り返りのアンケートを行い、拘束行為の掘り起こし、注意喚起に取り組んだ。	

H27自己・外部評価表(ふれあいの家住吉)確定

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	新人研修で、高齢者虐待防止関連法について学び、虐待までは行かなくても、相手に不快な思いをさせていないか振り返り、対応の改善に取り組んでいる。		
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	職員に対しては、全員が受講する新人研修にて説明しパンフレットの配布も行っている。また、外部の講習会に参加している。	現状は制度の活用事例はないが、契約時には全員に制度の説明を行っている。以前は成年後見制度の活用があり、その際のかかわりを通して、制度の理解も深まった。今のところ利用が想定される方もいないが、法人の全体研修や管理者研修の中で権利擁護に関して学んでおり、説明用の資料やパンフレットも準備されている。	
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	利用者本人、家族に立ち会って頂き、契約書及び重要事項説明書、その他必要な書類の説明を行っている。利用者にも理解、納得して頂ける様に、質問を受けながら説明するようにしている。また、介護報酬の変更時には同意書を作成し、家族、利用者に説明、同意を頂いている。		
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	相談・苦情受付の担当者及び、行政機関の連絡先を重要事項説明書に明示している。玄関に「意見箱」を設置しており、利用者・家族には何でも言って欲しい旨を繰り返し伝えている。また、直接関わっている職員には言いにくい事は本部職員に聞かせて頂く様にしている。又、年に1度、家族からのアンケートにより意見・感想を聞かせて頂き、サービスの質の向上に活用させて頂いている。	面会時に意見や要望を聞くことも多く、毎年、本部からも家族アンケートが定期的に出され、意見収集をしている。結果は集計し、上がった意見についても話し合わせ改善報告も全員に行っている。毎月の「ふれあい通信」によって各担当者から写真付きの詳細報告がなされており、家族にも好評である。	
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	苑の管理者として、月に1度のミーティング、年に2回の個人面談を実施している。また、本部職員とは、年1回の個人面談を実施しており、提案や疑問を聞いてもらっている。	毎月のミーティングには原則全員が参加し、欠席の職員も意見を照会している。会議では本部からの伝達事項やレクの企画、利用者の状況、問題提起、共有、提案などを行っている。意見からトイレ清掃の強化、休憩時間の確保などに関して取り組まれた。定期的な面談のほかにも、随時何かある際の相談も可能で、普段から施設長とも話しやすい環境が作られている。	
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	年2回、苑での目標を設定し、それに対しての個人目標をそれぞれ設定し、賞与に反映させている。本部主催の資格取得に対する勉強会や各種勉強会も行われている。また、新たに入居されるときには、その方に応じて宿直を配置したり、利用者の状況に応じて勤務時間や体制の変更をしている。		
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	職員の募集・採用にあたっては、年齢や性別等を理由に採用対象からはずすことはありません。又、苑で働く職員がそれぞれの得意分野で能力を発揮していけるようにしている。いろんな視点で見れるよう、他の職場も見てみたいという職員の希望等が、有れば系列のグループホーム内での異動や研修も可能にしている。	資格取得のための勉強会や資料配布、実技指導も行われており、資格試験の合格率も高い。入職時のプリセプターシップによる先輩職員の指導をつけ、新人と現任の相互の能力向上につながっている。定年制度はあるが、能力や意欲によって延長も同一条件によって可能である。職員も能力を活かして、庭づくりや、PC作業、お菓子作りなどに取り組んでいる。休憩時間や希望休暇も確保されている。	

H27自己・外部評価表(ふれあいの家住吉)確定

自己	外部	項目	外部評価		
			自己評価 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	ミーティングの中で、利用者一人ひとりを尊重した対応はどのようなものであるか、個人個人を大切に尊重し、希望を取り入れていくにはどうしたらいいか等について常に話し合っている。又、職員全員が受講する新人研修でも学んでいる。	マニュアルを活用したり、本部主催の内部研修で毎年研修を行っており、今年もダイバーシティに関して研修された。直近では認知症管理者研修に参加して伝達も行っている。入職時の研修でも取り上げており、外部研修にも機会があれば参加している。	
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	採用時より1年間(個人差あり)は、プリセプターシップを導入しており、ふれあい会独自の「介護サービスマニュアル」に沿って、新人1名に対し、先輩職員1名を配置し、チェックシートを活用しながら、指導行っている。又、新人研修や内部研修、外部研修の費用を法人で負担する等、それぞれがこの環境を活用していくことで、介護サービスの質の向上を目指している。		
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	博多区内他施設と交流を深め、お互いの施設の運営推進会議に参加しあっている。また、今後も勉強会への参加も行う。		
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	入居前に、本人のご自宅や利用されている事業所に伺い、家族や担当者等に本人の様子を細かく聞かせて頂き、本人の状況を把握した後、本人と直接お話しをさせて頂く中で、悩みや希望をお聞きし、安心して新しい生活を迎えて頂けるように努めている。		
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	電話等にて問い合わせを頂いた際、ある程度の本人の状況や家族の負担等についての相談を受け、その後来苑していただき、苑での生活状況を見て頂きます。その際、本人の状況や家族が抱えている不安や負担、要望について詳しくお話を聞かせて頂いている。その後、本人にお会いする機会を設け、担当者やケアマネジャーから本人の状況だけでなく、家族の状況も合わせて聞かせて頂いている。入居を進めていくにあたって、家族の不安や要望を聞かせて頂きながら進		
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	相談を受ける際に、本人・家族の状況、必要としている支援を聞きだせるよう努めている。また、グループホームだけでなく、その他のサービスの情報も含めて提供し、本人・家族に合った、納得される情報の提供、相談に努めている。		
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	利用者と職員との共同生活を行ううえで、何事も助け合い、教えていただくことも多く、沢山のことを学ばせていただきながら、喜怒哀楽も当然共にしている。		
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	家族の協力も必要不可欠であり、本人・職員と共に行事等を楽しんだり、本人の要望をかなえる為に、職員・家族で協力し合うことも有る。また、家族も居心地がよく苑内でのひとときを過ごされている。		

H27自己・外部評価表(ふれあいの家住吉)確定

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	入居の際、家族に用紙をお渡しし、本人のこれまでの人間関係や近隣や馴染みの方等の情報を記載して頂いている。また、情報が無い方に関しては、毎日の会話の中から聞き取り、その方が普段行かれていた場所やお店に計画を立て一緒にやっている。	遠方からの入居者が多いが、家族に依頼して、入居時に馴染みのものなどを持ち込んでもらっている。思い入れのある場所や、好きだったことの実現として、パチンコや競艇場などの訪問を計画している。以前は娘の結婚式の参列に終日個別ケアでの対応も行った。関係が疎遠な方も多いが、事業所が馴染みの場所になるよう、職員が関わって、地域活動への参加も積極的にしている。	
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	お互いに交流がスムーズに行えるように、話の仲介をしたり、一緒に外出する機会を設けたり等している。		
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	医療行為が必要となって退去された方に対し、継続的にかかわりを持ち、家族には、退去先の提案も行っている。		
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	利用者及び家族の生活に対する意向について、本人や家族の要望を聞き取り、介護計画に盛り込んでいく。利用者主体の目標をたて、目標を実現するためのサービス内容を検討した介護計画を作成している。	入居時に家族に依頼して、情報提供書を記入してもらい、それを元に担当職員がアセスメントを行っている。シートは法人の独自様式で詳細に聞き取り、半年で見直しもしている。アセスの際には全職員で回覧し、追記などで情報を補完している。意思疎通が難しい人には夜勤の際に一对一でじっくりと意向を引き出したりもしており、本人と家族の意向が合わないときは家族とすり合わせながら本人の意向を尊重している。	
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	利用者一人ひとりの心身状況や生活歴、習慣、認知症の経過等の情報を出来るだけ多く収集し、アセスメントシートに記載し、職員全員で情報の把握に努めている。		
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	常にアセスメントシートを更新し、そこに記載されていることを職員の共通認識とし、現状把握に努めている。		
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	利用者には、日ごろの会話の中で希望や要望を聞き反映している。家族には、来苑時や電話で確認し、より良い介護計画の作成に努めている。	職員は担当制で1~2名を受け持ち、プラン作成、アセスメント、モニタリング、居室の整備を行い、プランは計画作成担当者が全体を総括している。プランの見直しは3か月で、その際に担当者会議も行い、関係者からの意見照会もなされている。毎日のケアプラン実施チェックもあり、職員間でのプラン共有、月末のモニタリングに生かしている。	

H27自己・外部評価表(ふれあいの家住吉)確定

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	毎日の記録は個別にファイルしており、利用者一人ひとりの言動、出来事、体調の変化、排泄状況等を詳細に記録している。又、日勤帯(黒)、夜勤(赤)、医療(青)、家族・知人(緑)と見やすく色分けしている。		
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	内科以外の科を受診の際、家族の都合がつかない時は、付き添いを行っている。ふれあい会の他施設との交流の機会(陶芸教室・民謡教室・音楽セラピー・合同レク)もあり、柔軟な支援をしている。		
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	地域の公民館で開催されているイベントに参加させて頂いている。		
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	提携している医療機関がありますが、利用者・家族が納得された上で内科医の訪問診療を受けて頂いています。その際、本人だけの説明では不十分な場合、立ち会い支援をしている。認知症専門の精神科医師の訪問診療も必要に応じて依頼している。薬の服用や調整が必要な際は、家族にも説明し承諾を得て行っている。	バイタル、水分摂取など基本的なことを行い健康管理に努めている。希望するかかりつけ医は継続して、提携医の場合は月2回の往診があり、他科受診の際は事業所から通院介助している。訪問歯科による口腔ケアもあり、医療情報の報告は毎月個別に発行する「ふれあい通信」によって詳細に行っている。	
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	医療連携の契約をしているクリニックの看護師による訪問を週1回実施して頂いている。また、24時間の相談、対応もして頂いている。		
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。	入院時、その方の情報を提供したり、職員がお見舞いに行き、本人の状況を確認すると共に、早期退院に向けて医療機関(医師・看護師・相談員)や家族と話し合いを行っている。		
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、地域関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	入居される際に、現時点での重度化・終末期に対する思いをお聞きしている。看取り介護の方針も定めており家族や本人にも入居時に説明している。実際にその時期が近づいた際には、その都度、家族・医師・本人・職員とで納得行くまで話し合いを行っている。	入居時の情報提供シートで意向を確認し、契約時には方針説明を行っている。重篤化の際は改めて説明し、医師同席のもと同意も取り交わしている。直近でも1名の看取りがあり、ターミナルケアの外部研修にも参加し、会社としては最期まで支援する方針である。今後看取りを希望される際に必要があれば、対応できる提携医の紹介も可能である。	

H27自己・外部評価表(ふれあいの家住吉)確定

自己	外部	項目	外部評価	
			自己評価 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	緊急時の対応が含まれた、介護サービスマニュアルを作成し、採用時に全職員に配布している。全職員が受ける新人研修でも説明を受け勉強している。	
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	ふれあい会全体のマニュアルとあわせ、苑独自のマニュアルを作成し、年2回博多消防署の指導の下避難訓練を実施しており、避難経路・避難場所・誘導方法も含め行っている。新人にもマニュアルを見せ指導している。又、防火管理者講習を受け、消防計画の作成も行っている。地域の消防団と共に夜間火事想定避難訓練も行っている。	年2回の訓練の内1回は消防署が立ち合い、もう1回は地元消防団に立ち会ってもらっている。2回とも同日に運営推進会議を行っており、地域の方にも参加してもらい、フィードバックも行っている。公民館主催の消火訓練や、小学校での避難訓練にも参加しており、防災への意識は高い。緊急通報先に自治会長にも入ってもらっており、協力体制があり、備蓄物、スプリンクラーも完備されている。
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	職員は、居室入室時には必ずノックや声掛けをしてプライバシーを守り、居室内に置かれているオムツ等も見えないように工夫している。その方のプライドを傷つけない様に配慮し、利用者一人ひとりの性格等に合わせた声かけや対応を行っている。又、事務所内の個人記録等は第三者の目につかないようにドアは常に閉め、窓ガラスにもシートで見えないように工夫している。	法人の内部研修でプライバシー保護に関して扱い、トイレの際のプライバシーの配慮にも留意している。入居者それぞれの状態や関係の中で呼びかけ方などの対応も臨機応変にしている。一人の人間として尊重した働きかけや敬意を払った対応を心がけ、職員の気になる行動などあった際は個別に注意もしている。個人情報利用同意は写真利用も含め詳細に交わしている。
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	日常生活の中で利用者が希望を表し、自己決定を出来るよう起床時や外出時の洋服を選び、利用者と一緒に買い物に行き、買いたい物を買って頂く。外食時にメニューを選んで頂く。訪問美容の際、入居者様の好きな髪型を言って頂けるように働きかけている。	
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	業務本位にならず、利用者のペースで生活出来るよう支援する事を心がけており、起床時間、朝食時間、就寝時間などを一人ひとりのペースに合わせている。	
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	利用者の希望に合わせて、2か月に1回訪問理美容を利用し、カット・カラー・パーマ等自由にして頂いている。又、苑にバリカンを置き、希望があれば使用している。整容の乱れ、汚れ等に対する対応は、職員間で統一し、必要な方に対してはさりげなく声掛けし支援している。	
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	茶碗・湯のみ・箸等は、その方が使い慣れた物を持参して頂いたり、職員と一緒に買いに行き、好みに合った物を購入して頂いている。その他の食器も家庭で使用されている陶器の物を揃えている。会話を楽しみながら利用者と一緒に食事を摂り、見守りや声掛けをさりげなく行っている。食器拭き等も一緒に行う事も有るが、出来ないところは職員が支援している。	1日3食の中で、栄養バランスにも配慮して30品目の食材の提供を目指しており、当日担当の職員が時には入居者にも手伝ってもらいながらメニュー作成、調理を行っている。買い物も職員が行い、時には入居者と一緒に行くこともある。職員も同じものを一緒に食事し、話の中で感想や食べたいものなども聞き取っている。行事食や誕生日には好物の提供もあり、調査時もバラエティ豊かなメニューで和やかに食事を楽しまれていた。

H27自己・外部評価表(ふれあいの家住吉)確定

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	一人ひとりの健康状態や身体機能にあわせ、医師の指示のもとに軟らかく炊く、ミキサー食等の調理方法を工夫し、利用者の希望を聞き、盛り入れながら調理している。又、1日30品目のチェック表をつけることで、バランスを考えながら調理している。利用者一人ひとりの摂取量もチェックし記録している。		
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	起床時と就寝前に口腔ケアや義歯の洗浄の声掛けを行っており、介助が必要な方には援助している。義歯は毎週日曜日に、義歯洗浄剤にて洗浄している。週1回の歯科医による往診を受けており、口腔ケアや治療も行っている。		
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	利用者一人ひとりの排泄チェック表を作成し、排泄パターンを把握している。オムツ使用の方で立位保持が、出来る方等は、日中トイレでの排泄介助を行い、夜間は尿器を使用している。介助の必要の無い方についても、行動を通して大まかな排泄パターンを把握しており、トイレの声掛けを行っている。	必要な方には排泄チェック表を使って24時間管理しており、自立した方にはわかる範囲でチェックしている。それぞれのパターンを把握して働きかけ、トイレ排泄を基本として日中はトイレでの排せつを目指している。リハパンとパット併用の方が失敗も少なくなり使用軽減につながったこともある。成功事例などは共有し、日頃から状態をみた提案を心掛けている。	
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	新人研修等で、排泄に関する講習を受け勉強し、原因や影響について理解している。利用者一人ひとりに排泄チェック表を使用しており、その都度確認し、医師に報告・指示を受けている。又、軟らかく炊く等の調理方法を工夫したり、起床時に牛乳を飲んで頂いたりしている。毎日の		
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ず、個々にそった支援をしている	2日に1回の入浴だが、利用者の希望にあわせ毎日入浴出来るようにしている。入浴の長さ、時間帯、お湯の温度等は、体調に無理の無い範囲で利用者一人ひとりの希望に合わせている。嫌がられる時は時間、日を置いて再度声掛けしている。	家庭用のユニットバスだが、浴槽の縁は広く、腰かけて手すりも使って安全に入浴している。基本は週3日程度、11～15時位までに入浴し、要望があれば入浴日以外でも対応している。今は入浴好きな方も多く、スムーズに入浴しており、リラックスした時間をつかってコミュニケーションにも役立っている。	
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	現在、医師と相談しながら、安定剤を服用されている方もいるが、睡眠チェック表で利用者一人ひとりの睡眠パターンを把握し、夜間眠れない方には、日中できるだけ離床し、買い物、散歩等に参加して頂いたり、日中1時間程度の休息をとる事で夜間の安眠を支援している。		
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	利用者の薬チェック表を作成し、薬の目的、副作用を把握している。薬に変更があった場合、医師の指示について必ず申し送りをおこなっている。調剤薬局からの配達を受けており、その際に薬剤師から説明を受けている。入居者の服薬後の症状の変化にも注意している。		
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	利用者一人ひとりの、「出来ること、出来ない事」や好みを把握し、それぞれの利用者が役割を持てるよう、洗濯物の仕分け・洗濯物たたみ・食器拭き・掃除・外出・歌・ゲーム等の場面作りを行っている。1対1で会話をしながら手伝って頂いたり、大勢で会話をしながら手伝って頂いたり、その方に合った場面を作り支援している。		

H27自己・外部評価表(ふれあいの家住吉)確定

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	買い物、散歩、地域公民館の催し、町内の運動会への参加や、かかりつけの医療機関の受診等、利用者一人ひとりの希望で個別に出かけている。又、野球観戦、博物館、季節の行事(イルミネーション見物・神社参拝・ホテルでのクリスマスパーティなど、)個別で出かけたり、利用者全員で外出したり、楽しんで過ごせる時間を積極的に作っている。	全体的に、金銭的な負担が重くならないように、工夫して外出を楽しんでもらっており、駅近辺の散策や住吉神社へも足を伸ばしている。時には系列事業所との合同レクで博物館や外食にも言っており、服を買に行ったり野球観戦することもある。毎月本部での陶芸教室や合同レクなどもあり、意欲低下された方も働きかけて、均等に外出機会がもたれるよう配慮されている。	
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	今現在、生活保護の方ばかりで本人がお金を持っていることはないが、施設の食材を購入する際や、ご自分の洋服を購入される際、支払いが出来る方には、支払いをお願いしている。		
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	入居者が、ご家族へ電話をしたいと申し出があった際は、いつでも掛けて頂いている。		
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	リビングや玄関等の共用空間には、季節の飾り物や生活用品などを置き、家庭的な雰囲気を作っている。また入居者通し挨拶がてら居室を訪問される。	リビングのレイアウトを変えたことで、スペースの有効活用につながり、レクの幅が広がり、車いすでの行き来もしやすくなった。廊下に貼られた外出レクのポスターによって意欲も刺激され要望が引き出されることもある。密集した立地だが、工夫して採光や換気に取り組んでいる。調査時は入居者の顔写真が貼られた虹の飾りが壁を彩り、リビングに集まって和気あいあいと過ごされていた。	
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	入居者一人ひとりの思いで、テレビを観たり、玄関先でお花の観察をされたり、居室で休まれたりとその時の気分で過ごして頂けるように環境作りを行っている。また、リビングの席は気の合った入居者通し座って頂き、交流を持ってもらっている。		
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	居室には、入居者の使い慣れた生活用品、装飾品、家具(タンス・仏壇・衣装ケース)等を自由に持ち込んで頂き、利用者を使い易い様に設置しており、その方らしい空間になっている。又、家族と相談しながら、本人の馴染みのものや危険性の無いものを持ち込んで頂いている。	居室は広めで家具を置いても余裕があり、介護ベッド、タンス、ハンガーラックが事業所によって準備されている。テンスやテーブルを持ち込んだり、家族との写真も飾っている。テレビの持ち込みも可能だが、引きこもらないようにと、極力置かないようお願いしている。空調にも気を配り必要であれば加湿器も利用している。	
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	流し台、洗面台、トイレは利用者を使い易い様に広めに出来ている。廊下、トイレ、浴室等必要な箇所には手すりを設置している。浴室には、滑り止めマットを敷いている。車椅子、手押し車等を選定して使用し移動してもらっている。		