

## 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3年1月15日	評価結果確定日	令和3年3月28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.kaisokensaku.jp/40/index.php?action_kouhyou_pref_search_keyword_search=true">http://www.kaisokensaku.jp/40/index.php?action_kouhyou_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	福岡県福岡市南区井尻4-2-1	TEL:092-589-5680	HP: <a href="http://www.r2s.co.jp">http://www.r2s.co.jp</a>
訪問調査日	令和3年2月9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皆様わがままを言い、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。現在コロナウイルスの流行の為、外部との交流は行っていない。

## 【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)】

「アップルハートくつろぎ福岡東」は平屋建ての2ユニットからなるグループホームで、開設後5年半になる。母体は福岡県内にて、介護サービスを総合的に手掛けており、職員教育や資格取得に前向きである。事業所内では車いすを使わない方針で、歩行器や杖などを使用しなるべく自分の足で歩いてもらうようにしており、また日常生活の中でできる事を役割として持たせるなど、生活リハビリに特に力を入れて、元気に過ごせるように配慮している。地域との交流や外出なども積極的に行って来たが、本年度は新型コロナウイルス感染拡大の懸念から、家族の面会の自粛などさまざまな場面で制約が生じている。その中で、可能な限りこれまでの日常生活が続けられるよう、職員も一丸となって支援を続けている。もとどおりの生活に戻る日には、改めて発展が期待できる事業所である。

## 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
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)	○ 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)	○ 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
<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	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。	法人理念に加えて事業所独自の理念がある。会議の議事録に記載することで、月1回は各自および事業所全体で、理念に立ち返っている。事業所内に掲示もなされている。また「目標管理・資質向上計画書」があり、年間を通して目標を意識して各自がサービスに繋げている。職員は、理念に沿ったケアを目指す意識を共有している	事業所のパンフレットに理念を記載することを前向きにすすめてはどうだろうか。特に、事業所の理念にある、職員が楽しく仕事をして、利用者とともに和気藹々と過ごす、という雰囲気、パンフレットから自然とにじみ出るようなものができる良いのではないかと。
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	コロナ流行にて現在は2か月に1度の地域運営推進会議は議事録を地域住民の代表者へ郵送報告している。また、認知症カフェは現在休止している。	これまで地域との交流にも力を入れてきたが、本年度はコロナウイルス感染拡大を懸念して制限せざるを得ない状況になっている。外出や来訪者の受入、行事などは見合わせ、2年ほど続いた認知症カフェも休止、廃品回収や草むしりなどの地域との交流の機会への参加も控えている。回覧板で情報を得たり、町内会長や民生委員と連絡を取り合ったり、畑の世話などの際に近隣の方と挨拶したり、といった程度にとどまっているが、できる範囲での交流の支援を行っている。	コロナウイルス感染拡大の懸念が払拭されるまでにはまだ時間を要すると思われるが、その期間であっても、工夫をして可能な限り地域との交流を図り、また再開を目指して構想を練り準備してはどうだろうか。特に認知症カフェは事業所の念願のもとで始められたもので、今後のサポーター活動やキャラバンメイト活動にもつながる期待が込められていただけに、今後の展開に期待したい。
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	2か月に1度の地域運営推進会議の議事録にて事例報告をし、支援の方法、工夫している点などをお伝えしている。		
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・ご要望を運営推進会議議事録と一緒に郵送した意見書にて聞き取りをし、実現できるところは積極的にを行い、改善点を議事録にてご報告している。コロナ流行の中でもホーム内で楽しい行事に絡めて行っている。	これまでは、町内会長、民生委員、地域住民、地域包括、市職員、他施設、家族ら、毎回20名前後の参加により定期開催を続けてきたが、本年度はコロナウイルス感染拡大の懸念から、2ヶ月に1回、事業所での活動報告(レジュメおよび議事録)を関係者全員(全家族を含め30先以上)に郵送し、その後意見や情報を受けることで、開催に替えている。職員はいつでも議事録を閲覧でき、それにより情報を共有している。	コロナが沈静化して会議がもとお開催できるようになったら、改めて意見を募り、サービスに生かされることに期待したい。
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	福岡市職員・包括へは参加が無くても運営推進会議の議事録を毎回送付、コロナ対応などで分からない事など電話にて相談している。	訪問して対面での交流の機会を増やそうと努めてきたが、コロナ感染の懸念より、電話などでのやり取りが多くなっている。定例の報告や運営推進会議にかかるやりとりの他、運営上で困っている事や疑問点、確認したい事(コロナに関することが多いと聞く)などがあつた時には相談を行ったり、アドバイスを受けたりすることがある。事業所のサービスの質の向上のための協力関係が築かれている。	
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	当施設では身体拘束は行わない方針、また、車椅子も使わない方針である。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。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。	日中玄関は開放しているが、離脱傾向のある利用者があり(離脱時には落ち着きを取り戻すよう上手く働き掛ける)、センサーを用いている利用者もいる。ベッドからの転落防止には、柵を多用するのではなく、床にマットを置くなど工夫をして、拘束のないケアの実践の継続に努めている。事故防止・身体拘束廃止委員会を開催、事業所内でスピーチロックまで含めたところで研修も行っている。	

R3.2自己・外部評価表(アップルハートくつろぎ福岡東)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	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。グループからの事故報告書を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。	成年後見制度を2名の方が利用する。後見人とのやり取りや、研修で学んだことを通して、職員も制度の理解を深めている。求めがあった場合に備えて事業所内にパンフレット等を常備しており、必要時には管理者主導で説明や手続を行う体制が整っている。	
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	ご契約時・改定時は書面を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いつで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。地域運営推進会議の議事録郵送時に意見書を同封しコロナ流行の中でもご相談しやすい対応をしている。	もともと家族の面会や行事参加は多かったが、コロナウィルス感染拡大の懸念から、家族の来訪も自粛せざるを得ない状況になっているため、お便り(新聞や管理者からの報告を郵送する)や電話などで連絡を取り合う。利用者の気持ちは、職員が傾聴する事で掴むように努めている。職員は可能な範囲で要望や意見などをすくい上げ、それを共有して日常のケアに生かしている。	
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。	毎月全員参加のミーティングがあり、活発な意見交換がなされ、情報は共有されている。年2回管理者との個人面談がもたれ、また管理者には日常的に相談しやすい雰囲気があり、風通しが良い環境になっている。改善すべきことは速やかに対応する管理者の姿勢が職員の意欲にもつながっている。本社が職員に対して、メールにてアンケートを行うこともある。	
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を努めている。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。前期より社員は評価・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。また社員へ昇格の実績もあり、向上心を持って働けている。		
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を努めている。	職員の男女比は3:7程度で、20~60歳代まで幅広い。事業所として、職員の資格取得(系列法人のスクール利用)にも前向きであり、スキルアップにも努めている。職員の希望休の受入は100%できしており、休憩時間・場所も確保、メリハリのある勤務ができる。職員は、個々の能力や特技を勤務に生かして(ミシンを使って、マスクやカバーなどを作成するなど)、生き生きと仕事をしている。	

R3.2自己・外部評価表(アップルハートくつろぎ福岡東)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
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。	本社による人権についての研修が全職員対象に行われていて、不適切事項や事故を共有、他施設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認識を高めるようにしている。事業所内でも倫理やコンプライアンスをテーマにした研修を行うようにしており、職員は理解を深めている。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取り組んでいる。	
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	社内研修は本社の教育推進事業部から年間研修計画に沿って資料とワークが送られてくる。また、お客様個々に合わせたケアを行うよう日々指導している。また、グループ内の研修は安価または資料代のみ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	コロナ流行の中、他GHと地域運営推進会議は議事録を郵送し合い、意見交換をしている。また、お互い分らない事を電話で相談し合っている。		
<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	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(プランター・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また、気になる事があればこまめにお電話している。		

R3.2自己・外部評価表(アップルハートくつろぎ福岡東)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	現在、コロナ流行の為行えていない。	これまでは、以前の住居、行きつけの美容室、お墓参りなどに足を運ぶことの支援を行っていたが、コロナウイルス感染拡大の懸念もあって、制限せざるを得なくなっている。その中で職員は、収集している情報から話をするようにしている。また、事業所での様子やメッセージを添えた個別の便りを発送したり、家族に対して本人と電話でのやり取りを依頼したり、という取組を行っている。	
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	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。ホーム内でのイベントでは皆で大いに盛り上がっている。		
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	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、実際に、立ち寄って下さる。		
<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	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。	アセスメントは独自シートを使用する。主にケアマネジャーが行い、家族から口頭で聞き取った情報を記録に残す。新規利用者については事業所の情報提供を添える。概ね3ヶ月程度で行う見直しの際は、現場の職員の意見も聞き取って反映させている。職員は様々な立場で本人からの発露を引き出そうと努めるが、難しい方には、表情や感情の変化を読み取って、快適に過ごしてもらえるような意識をもって対応している。	
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	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とどめ、手伝い過ぎない対応に努めている。		
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	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。	担当者(利用者ごとの担当制)は、プランの下案作成、利用者の日常的な管理、モニタリングの補佐などを担う。計画作成は主にケアマネが行うが、日々のプラン実施については全職員で毎日チェックを行っている。基本的に3ヶ月ごとに行うプラン見直しの際には、他利用サービスの専門職種から意見を聴取することもある。	

R3.2自己・外部評価表(アップルハートつづぎ福岡東)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	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。コロナ流行の為、食べたい物はホームにて手作りで提供、欲しいものは代理で買い出しに行っている。		
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	コロナ流行の為、地域のスーパー等へは現在スタッフが代理で買い物へ行き、欲しい物の購入も柔軟に対応している。		
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、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を保きながら、適切な医療を受けられるように支援している	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。	提携医以外(元々のかかりつけ医)の選択も自由ではあったが、コロナ禍により、事業所の方針として通院を控え(歯科を含む)、全利用者とも提携医による月2回の訪問診療に切り替えを行った(他科及び緊急時の受診を除く)。受診後の情報は家族に伝え、共有する。法人の系列訪問看護(24時間対応可)による医療連携、非常勤の看護職員の採用があり、手厚い医療体制が整っている。	
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	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、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、事業所の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。研修にも参加し知識を深めている。	重度化・終末期に取り組むことの方針を契約(利用開始)時に説明、重度化の際に改めて書面にて同意を得る。必要時には早い段階からこまめに遺漏のないよう家族と話し合っ方向を確定する。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おり、これまでに1人の方を見送っている。看取りやターミナルケアについての研修もされており、また看護職員も多く、万全な体制がとられている。	

R3.2自己・外部評価表(アップルハートくつろぎ福岡東)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
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。	火災・水害想定避難訓練を年2回行い、それを消防にも報告する。消防設備業者は毎回立ち会い、消火器・警報器などの使用方法についての指導を受ける。地域への参加呼び掛けも行っている。備蓄は完備の上期日管理もなされており、AEDも備えつけられている。	地域の協力体制を考える事も必要であり、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かと。目の前に公民館があり、非常時の協力体制についても一度検討されることにも期待したい。
<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	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。	声掛けや言葉かけなども含めたコミュニケーション、接遇やマナー、モラルに関して、他施設での不適切事例について考えたりもしながら研修を行い、また日常的に管理者から、または職員相互にて、注意喚起を行っている。呼名の際は下の名前前で呼ぶこと了承を家族から得ているが、秩序を保つようになっている。写真の利用に関しては家族から書面で同意を得ている。	
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各様にあり、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(嗜好品・化粧品など)。		
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、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、コロナ流行の為、スタッフが代行して行っている。		
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・日々の手作りの食事など、お好きなものを聞き取りをし、食べていただけるように支援している。	調理をする職員の負担も考慮して、月15回以内で手作りの食事を提供、あとは業者からの調理済み食材の配食としている。事業所の畑で採れた野菜で一品添えることもある。食事形態(ミキサー、刻み、トロミ付など)や療養食(減塩等)への対応もできる。利用者には、下ごしらえから調理までの一部を手伝ってもらうことがある。職員も同じ物を一緒に摂って、食事の時間が楽しいひとときになるよう努めており、同時に好みや感想なども聞き取って反映させている。	

R3.2自己・外部評価表(アップルハートくつろぎ福岡東)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	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を行い、スタッフ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。	排泄チェック表は1枚で2日間、全員分の状況を記載する。チェック表を使って、適切な誘導を行い、併せて誘導時間の間隔、おむつなどの変更などを適宜話し合っ改善につなげる材料として役立てている。夜間はポータブルトイレの利用もある。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。トイレは各ユニット3ヶ所(うち1ヶ所は浴室とつながっている)で、介助に十分な広さがある。できる限り自立に向けた支援を行っている。	
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。	ユニット共通の造りで、三方向介助のできるタイプの浴槽で、浴室には手すりも多い。基本的には午後から入浴の時間としていて、1日おきを目安とするが、希望があればその限りではない。浴槽は適宜溜め流して清潔を保っている。行事浴の提供もある。暖房も整っている。プライバシーにも配慮しながら入浴を楽しんでもらっているが、同時に皮膚疾患など身体観察の場としても役立てている。	
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、気付きを大切にし、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。リラククス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、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。		

R3.2自己・外部評価表(アップルハートつづろぎ福岡東)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
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(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。現在個別外出はコロナ流行の為、休止中。		
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	現在は、コロナ流行の為、休止中。	これまでは放生会、菊花展、初詣、お花見など季節折々の外出行事を組み、個別のドライブや買物には日常的に出かけもしていたが、新型コロナウイルス感染拡大の懸念もあって、制約が生じている。訪問診療で対応できない場合の通院の他、畑に出たり、外気浴を楽しんだり、という程度に落ち着いている。状況が変われば外出を楽しませたいと職員は思っている。	コロナ収束の折には、元通りの外出支援を、できれば家族や地域の支援を仰ぎながら、前向きに行っていただくことを期待したい。
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いる。両ユニットが直線でつながっており、容易に見渡せる。30畳ほどの広いリビングは、中心に全員が一度に座れる大きさのテーブルを配置、また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は家庭的な料理の香りが漂い、また飾られた花や作品などからは季節を感じる。温かな色合いの床材や家具を使用しており、落ち着いた空間の中で、居心地良く過ごす事ができる。	
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まれ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がしやすい。概ね広さは共通で、8畳ほどのスペースがある。電動介護ベッドとクローゼットは備え付けで、寝具・テレビ・冷蔵庫・食器棚・仏壇など、愛着のある使い慣れた物を持ち込んでおり、部屋でゆっくり過ごす方もいる。	
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。		