

## 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	4090600091		
法人名	協栄興産 株式会社		
事業所名	ふれあいの家 祝町		
所在地	福岡県 北九州市 八幡東区 祝町 2丁目 13番 5号		
自己評価作成日	平成27年9月24日	評価結果確定日	平成27年11月30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27年10月22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)

・「その人らしさ」を知り、その実現に向かって支援を行う。  
 ・何事にも計画を立て、安心・安全に行えるように十分に準備し実践する。  
 ・スタッフ個々の介護ではなく、24時間265日連続した線の介護となるようチームワークを構築する。  
 ・ご本人と、ご家族の構築をふまえ、外出する機会を作り、外出レクリエーション、散歩、買い物等、外出されることによって季節を感じて頂けるように支援を行なっている。  
 ・外出する事によって、地域との連携を図れるように、他者とのコミュニケーションを作り、一社会に存在している事を利用者様ご本人に、感じて頂いている。入居された後も馴染みのある美容院、病院、スーパー、市場に通う事によって、今までの生活が継続できるような生活の支援を行なっている。

## 【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)】

「ふれあいの家祝町」は福岡市と北九州市で複数の施設運営を行う、ふれあい会の営む2ユニットグループホームである。小規模多機能との併設型だが、小規模多機能は現在休止中で12月から再開予定である。スーパーや市場も近いが、道路を挟んですぐのところを板櫃川が流れ、中央緑地や神社などもあり利便性も高いながら自然も間近に感じられる立地である。法人内でスキルアップにも取り組み、毎月系列事業所と合同の研修会を行ったり、新人研修にも力を入れている。今までの関係性を切らない介護を心掛け、その人それぞれの生き慣れた場所への訪問や、知人との交流なども続けており、趣味の編み物などに取り組む方もいる。開設から4年が経ち、今後も更に地域への貢献が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)	<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)	<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)	<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(ユニット1)	自己評価(ユニット2)	外部評価	
			実践状況	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 ふれあいの家 祝町	・事業所独自の理念を作成し、玄関に掲示しいつでも確認出来る様になっている。	・玄関に掲示し、いつでも見れるようにしている。	ふれあい会全体の理念と、事業所独自の理念があり、開設当初から同じものを掲げている。「地域の中でお役に立つ～」という針で関係づくりに努めてきており、ミーティング時に話し合っている。「いつも笑顔～」 「明るい職場」の実現のために挨拶運動にも取り組んでおり、入職時のオリエンテーションでマニュアルと共に伝達も行っている	
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	・町内会に加入し行事などを通じて地域の一員として交流をはかっている。年4回の清掃活動や、月2回の地域パトロールに参加している。	・自治会に加入し、地域の行事などを通じ、交流に努めている。年末に施設で突いた餅を近隣に配っている。	今年から保育園との交流も新たに始まり、来訪や訪問も3回程度された。ボランティアの朗読会も毎月、近隣の河川清掃など地域行事の案内も回覧板でいただいている。近隣とは気軽に挨拶も交わし、事業所での餅つきは案内もして、近くの小学生が参加したこともあった。地域の方からも気にかけてもらい、以前は入居紹介もいただくこともあった。	地域交流も進んできており、さらに深めていくことが期待される。入居者と一緒に地域行事に参加したり、事業所主体で近隣をお招きするような企画なども検討されてはどうか。
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	・運営推進会議や自治会長、民生委員、包括支援センター、行政等を通じて地域住民への相談援助を行なっている。	・運営推進会議内で自治会長、民生委員、包括支援センター、行政などを通じて、地域の認知症高齢者に対して、アドバイスを行っている。		
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	・入居者様、ご家族様、地域住民の方々に参加して頂き日常生活の状況報告を行なっています。主に、ご家族様や入居者様の意見を日常の生活の中で活かすことが出来るように取り組みを行なっています。	・町内会長、民生委員、利用者、家族、近隣の方との情報交換や意見に対し、改善を行い、サービスの向上に活かしている。	2か月ごとに開催され、ボランティアの方にも案内、参加もしてもらうほか、地元の消防署、交番まで案内をしているが参加には至っていない。家族も複数名参加があり、入居者も毎回出席し、行事報告や入居者情報を取り上げている。以前、参加者を見直すことについての提案があり、その後刷新して新たなメンバーの参加にもつながった。	家族参加を増やしていくために、全員へ案内をお伝えすることや、出席しやすい働きかけ、開催日時の検討などをされてはどうか。また、避難訓練など同日に行うことで、消防署などの方が出席しやすくなるようにされても良いのではないかと。
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	・介護サービスを提供するにあたり、市町村の職員と電話での連絡を取り合い、サービスの向上の為の情報交換を行なっている。	・利用者の中に生活保護受給者の方がおり、保護課、区役所へ定期的に訪問し、連絡を取り合っている。	生活保護の方も何名かおり、ケースワーカーとのやり取りは多い。担当課とは何か質問があった時に電話や訪問で交わしており、現状の入居状況も毎月行政まで報告するようになっている。区主催の事業者連絡会での接点や、法人発行の「ふれあいだより」は毎回行政にも送付している。	
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	・法人作成の介護マニュアルの中に、身体拘束廃止に関する記載があり、新人研修において指導を行なっている。マニュアルは全職員に配布している。	・介護マニュアルに記載しており、全職員へ配布している。玄関の鍵は、夜間を除き、常に開錠している。定期的に内部研修や伝達研修を行っている。ミーティング内でもテーマを取り上げ、話し合いを行っている。	日中は玄関施錠もなく、自由に外出できる。出られる方には見守り、付き添いで行い、センサーによって管理もしている。以前離脱事故もあったが、個別の状況を見て、見守りを強化してからはない。ベッド柵、車いすベルトなどの使用もなく、拘束に関しての内部研修は毎年、伝達もしている。スピーチロックに関してはミーティングで振り返り、指導もしている。	

H27自己・外部評価表(ふれあいの家祝町)

自己	外部	項目	自己評価(ユニット1)	自己評価(ユニット2)	外部評価	
			実践状況	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	・法人作成の介護マニュアルの中に、高齢者虐待防止に関する記載があり、新人研修において指導を行なっている。マニュアルは全職員に配布している。	・介護マニュアルに記載しており、全職員へ配布している。 定期的に内部研修や伝達研修を行っている。 ミーティング内でもテーマを取り上げ、話し合いを行っている。		
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	・介護サービスマニュアルを基に全職員を対象とする新人研修を実施し、指導にあっている。マニュアルは全職員配布している。	・新人研修時や現在、利用されている方がおられるので、実践を通して研修を行っている。 契約時には、家族へ説明し、必要な方への支援を行っている。	成年後見制度、日常生活自立支援事業の活用がそれぞれ1名ずついる。実際の活用を通して職員も対応を学んでおり、内部研修も毎年、外部研修も機会がある際には参加している。契約時には全入居者に制度の説明を行い、資料、パンフレットの準備もなされている。	
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	・契約時「入居契約書」退去時「退去届」の文章により十分説明を行い署名、捺印を頂いている。疑問点等があればご理解頂くまで説明を行なっている。	・契約時「入居契約書、重要事項説明書」、退去時「退去届」の文書により、十分説明を行い、署名、捺印をもらっている。 疑問点は、理解して頂けるまで説明を行う。		
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	・苦情相談窓口は、契約時に文書と口頭で説明している。家族の面会時や、運営推進会議で話す機会を設け、表出できるように努めている。苦情や意見があった場合は、ミーティングを行い、家族とも話し合って改善に努めている。	・日常の会話の中で利用者からニーズ、苦情などは、小さな事も連絡ノートや介護記録に記載し、職員で話し合い、解決に向けて行っている。 面会時に家族や知人などからの要望などを職員から話しかけ、聞く機会を作っている。	毎年、家族アンケートを法人主催で行い、集計、取組報告、結果報告も行っている。上がった意見への取り組みも積極的で、普段は面会や運営推進会議で聞いたり、電話で聞くこともある。全入居者それぞれに「ふれあい通信」を各担当者が発行し、当月の細かい状況を写真付きで伝えている。	毎月発行の「ふれあい通信」を使って、職員の異動の報告や、新しい職員の紹介なども行ってはどうだろうか。
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	・毎月ミーティングを行い職員の意見を聴く機会を作り、出てきた意見に対し改善出来るように行っている。	・ミーティング時や個人面談時に意見、提案を聞き、改善できるように取り組んでいる。	毎月ミーティングがあり、その日の勤務者が参加している。入居者の状況などを各担当者から報告し、共有しており、出られない職員もあらかじめ意見を照会し、議事録閲覧により伝達している。個人目標を毎月管理し、個別面談もあるが、日頃も気軽に管理者へ意見をあげられている。	外部評価の自己評価項目にも、職員全員で関わることで、さらに意識を高めていくツールとして活用されてはどうだろうか。
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出来る。やりがい育成の為、賞与時期に合わせ、自己目標の設定と目標に対して自己評価を行い、結果は給与、賞与に反映されている。	・賞与時期に合わせて、自己目標の設定や目標に対する自己評価を行い、結果を賞与、給与に反映させている。		
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、採用について「要介護者への思い」の部分重視し法人役員と協働しながら適正な採用基準で行なっている。 ・採用職員の得意分野を引き出すような行事イベントを職員同士が話し合いながら、企画立案を行なっている。	・職員の募集、採用は利用者への思いを重視しており、法人役員と一緒にしている。 ・採用職員の得意分野が発揮できるような行事を企画している。	男女で、全体20～70歳代まで幅広い職員がおり、年齢にも関係なく、能力や思いを見てそれぞれの業務を担っている。休憩時間も昼以外に30分、休憩場所も確保されている。資格取得支援、研修案内、参加機会ももたれており、毎月変わりの担当でレクの企画、自主運営を責任もって取り組んでいる。	

H27自己・外部評価表(ふれあいの家祝町)

自己	外部	項目	自己評価(ユニット1)		自己評価(ユニット2)		外部評価	
			実践状況		実践状況		実践状況	
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。		・利用者「そのひとらしさ」を職員が受け止め、法人全体のキャッチフレーズとして、取り組んでいる。		毎年内部研修の中でも人権に関して取り上げ、事業所全体での啓発に努めている。入職時の研修でも独自マニュアルを元にして学習を行っており、内部研修は系列事業所が年交代で受け持ってテーマを定めている。	
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	・職員の希望を踏まえ、内部研修や外部研修もスキルに合った研修が受講できるようシフト調整を行なっている。		・本人に合った内部研修や外部研修が受けられるように勤務調整を行っている。			
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	・市内グループ法人でネットワークを組み、双方の施設見学、情報交換、問題討議、研修会開催等を行っている。		・年に数回程度、八幡東区内の事業所と交流を図れる場があり、そこで、情報交換や施設見学を行っている。			
<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	・事前にご家族、担当ケアマネ、主治医等から生活歴、既往歴等の情報を収集し、利用開始当時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。		・相談時に家族、ケアマネ、主治医等から生活歴、既往歴などの情報を収集し、利用開始時には、職員と多くコミュニケーションが取れるように時間を作り、情報収集を行っている。			
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、ご家族のニーズの実例等を挙げながら傾聴し、何時でも電話や、来苑にて相談に乗りながら、ご家族のニーズ、不安解消への対応を行なっている。		・今までの利用者、家族のニーズの事例を挙げて傾聴し、いつでも電話や来苑時に相談に乗りながら、家族の不安をなくしている。			
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	・生活環境の変化に伴うストレスを極力軽減しながら、援助項目の見極めを行なっている。		・利用契約締結前に体験入居を2、3泊程度行い			
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	・職員は何気ない日常生活の行動の中で「胃用者」が出来る事はしていただき、その中で生活の知恵、料理の仕方等を教わる事で、自然と支え合う事が出来ていると感じている。		希望があれば、期間延長や他のサービスを利用しながら、日中の体験なども臨機応変に行っている。			
21		○本人と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	・利用者に接するときの役割を家族と話し合いながら、家族の立場が悪くならない様に支援を行なっている。		・「ふれあい通信」などで定期的にお知らせし、本人と家族の関係が途切れないようにしている。			

H27自己・外部評価表(ふれあいの家祝町)

自己	外部	項目	自己評価(ユニット1)	自己評価(ユニット2)	外部評価	
			実践状況	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、利用者の心身の状況によって面会時間等の制限を設ける場合があるが、基本的に友人、知人親類縁者の面会は自由に行っている、散歩や買物の途中で会った知人との会話等楽しんでいただける時間を作っている。	・面会時間等の制限はなく、本人が起きている時間であれば、自由に面会にきてもらっている。 散歩などで、知人の方に合ったら、会話などをして頂ける時間を作っている。	最近では個別ケアによって美術館に行っており、日常的にも行き慣れた美容室や、本屋、スーパーなどに行っている。近隣からの入居者も多く、近くに馴染みも多い。友人が複数で訪ねてきたり、家族の協力で一時帰宅、外泊する方もいる。単身の方には、職員との関わりの中で新たな関係を築いてもらっている。	
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	・利用者同士が交流できる場の提供を心掛け、職員が心とむ雰囲気作りや会話を行い支援している。	・生活歴、職歴などを考慮し、生活レクリエーションなどを提供し、職員が会話の橋渡しを行い、利用者同士の関係構築を行っている。		
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	・医療的理由にて退去された方へはお見舞い、面会に行き関係継続を行なっている。	・医療的理由により、退去された方へは、お見舞いや面会を行い、関係継続に努めている。		
<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	・利用者や家族との何気ない会話の中から思いや意向を聞き取る様にしている、聞き取った内容に関しては、記録に残すように指導している。	・入居当時にニーズの聞き取りを行い、それ以降は、生活の中でのちょっとした会話の内容や表情により、感じたことを取り入れたケアプランを作成し、実践している。 実践困難な場合は、「そのひとらしさ」を忘れずに対応を行っている。	。法人独自のアセスメント様式があり、一人ずつ担当を決めて、家族からの情報、現場の意見を反映して、詳細に行い、半年ごとに見直している。意思疎通の難しい方には声掛けの反応を見たり、表情を見て把握し、大きな変化のあった際は随時再アセスメントを行い、軽微なものは追記し、徐々に補充していく。	
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、趣味等を家族、ケアマネ、主治医等より情報提供を頂き、アセスメントシートに記録している。会話の中で知った情報を生活で活かせるようにしている。	・入居前に生活歴や性格、趣味、嗜好等を家族、ケアマネ、主治医より情報提供などを頂いている。		
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	・利用者のニーズに基づいた1日の流れを把握し、その日その場の発言や表情によって対応出来る様に総合的な現状の把握は出来ている。	・利用者のニーズによる基本的な1日の流れはを把握し、その日その場において、発言や表情から読み取り、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	・日々の関わりの中で、利用者の希望や家族の意向、医師の意見を取り入れて計画を作成している。作成後は全職員が意見を出し合い、変更を加えながら利用者の状態にあったケアプランの作成に努めている。	・全職員参加の毎月のミーティングの中で、本人、家族、主治医の意見を取り入れた個別のカンファレンスを行い、色々な意見を取り入れたケアプランを作成している。	入居者ごとの担当を職員で割り振り、モニタリングを受け持ち、ケアマネが管理している。ケアプランの目標ごとのチェック様式もあり、それを基にしてモニタリングを行う。プランの見直しは半年で、その際に担当者会議を開き、家族にも参加してもらっている。医師や看護師などの専門職からも意見照会書によって、助言をいただいている。	

H27自己・外部評価表(ふれあいの家祝町)

自己	外部	項目	自己評価(ユニット1)	自己評価(ユニット2)	外部評価	
			実践状況	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	・ケア内容、利用者の発言、気づき等を介護記録に記載し、毎日のケアプランの援助項目の評価を日勤、夜間帯に行い次回作成のケアプランに反映している。	・ケアの内容、利用者の発言、気づきなどを介護記録に記載し、毎日ケアプランの援助項目の評価を行い、次回のケアプラン作成に反映させている。		
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	・ご家族の要望で、利用者様が外出、外泊を行える様に、体調に異常がないか確認を行い準備をし、情報交換を行なっている。	・利用者のニーズに対し、「どうすれば実現できるか」を念頭に置き、困難な場合は、ご家族、地域、行政、などの皆さんと一緒に良い方法を見つけ対応している。 外泊支援などは、不安ごとなどがあれば、助言を行っている。		
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	・町内会に加入し、行事等を通じて地域の一人として交流を図っている。敬老会に加入して頂き、参加への支援を行ったり、地域福祉センターの行事に参加して頂いている。	・所管の消防署の実地検査時などに風水害などに対するの不安ごとを相談し、アドバイスを頂いている。		
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	・契約時に連携病院に変更される利用者が殆どであるが、希望に応じて個別に他科受診している利用者もおられる。連携病院の看護師とは24時間連絡体制を取っている。	・事業所の連携医療機関の受診は、本人、家族の希望としており、継続的なかかりつけ医での受診の意向を大事にしている。	元々のかかりつけ医を継続できるが、毎月の往診が可能ということで、事業所の提携医に変えられる方が多い。通院支援は基本は事業所ですが、情報共有のために家族にも極力同行してもらっている。薬剤師による薬剤管理、提携訪問看護による健康管理も毎月あり、家族には「ふれあい通信」などを活用して随時報告している。	
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	・連携医療機関の看護師により、日常の健康管理や医療についての助言指導して頂いている。	・提携医療機関の看護師による、日常の健康管理や医療についての助言指導を電話や訪問時に頂いている。		
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。	・入院された利用者へは、定期的に職員がお見舞いに行き、入院先の医師や看護師に状況の確認を行い、必要であれば退院後の準備、対応方法等の指示助言を頂く。	・入院された利用者へは、定期的に職員がお見舞いに出かけ、入院先の主治医や看護師から状況を聞き、退院後の対応方法などの指示を頂いている。		
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	・「看取り介護についての同意書」を作成し、事業所での方針を説明し、全家族の思いを確認している。重度化した場合はその都度家族へ報告し、話し合うようにしている。	・施設内での医療の限界等を利用者、家族としっかり話し合いを行い、できる事、できない事を理解して頂いている。 ・必要に応じ、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。	本人家族の要望と、協力が得られれば看取りまで行う指針もあるが、現在までに看取った事例はなかった。契約時に全員に対して指針を説明し、重篤化の際には改めて確認も行う。現状は夜間はオンコールの体制で、今後必要が生じた際には系列事業所の事例を共有しながら対応に当たる考えである。	

H27自己・外部評価表(ふれあいの家祝町)

自己	外部	項目	自己評価(ユニット1)	自己評価(ユニット2)	外部評価	
			実践状況	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	・介護マニュアルに救急時の対応が記載されているので、繰り返し研修を行い、実践に即した知識の習得が出来る様にしている。	・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、すぐに実践できるようにしている。		
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	・日中の想定で、避難経路を細かに計画を立て、実際に訓練を行なっている。新人研修に置いて、介護マニュアルに沿った研修指導も行っている。	・定期的避難訓練、研修を行い、自治会を通じて、地域住人への要請を行っている。	年2回の防災訓練があり、毎回消防署にも案内して訓練報告も行い、夜間想定訓練もなされている。新人には入職時研修で初めに伝達し、対応に備えている。近隣の住人にも案内しているが、今までに参加はなかった。備蓄物は3日分を確保している。	地域との協力体制が進められることに期待したい。引き続きの訓練案内や、運営推進会議との同日開催、また、連絡網への記載協力などを検討されることが図られることが望まれる。
<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	・職員は利用者ひとり一人のプライバシーを、損ねる事が無い様に配慮し、トイレへの声掛けをさりげなくしたり、面会時への家族への報告は、他の方に聞かれない様に工夫している。個人の写真の利用に関しては、ご本人や御家族の同意書を頂いている。	・介護マニュアルに沿って、プライバシーの保護、個人情報漏えいしないように対応を行っている。 ・ミーティング時などに伝達研修を行い、周知している。	排泄時や入浴介助の際のプライバシーの確保に対して話され、相手に合わせた対応を心掛けている。家族との面会時も配慮して個室に通したり、声掛けをしている。接遇に関しての外部研修などは機会があれば参加するが直近ではなかった。個人情報の利用に関しては詳細に定めた同意書を取り交わしている。	
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	・上手く希望を表出できない利用者には、基本的には、2つ以上の選択肢で問いかけ、希望の選択が出来る様支援を行なっている。	・うまく希望を表現できない利用者には、基本的には、二つ以上の選択肢を問いかけ、表情や仕草で希望の選択ができるように援助を行っている。		
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	・大きな1日の流れは決まっているが、時間を制限せず利用者、それぞれのペースに合わせている。希望があれば散歩や、買い物に行き、出来るだけ実現出来る様に支援をおこなっている。	・食事時間については、その方のペースで食べて頂き、1時間以上かかる利用者にも介助を行いすぎないように、利用者のペースに職員が合わせるなどの対応を行っている。		
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	・入居前に行っていた、行きつけの美容院に行ける様に支援を行なっている。ご本人と店の方と話しをしご本人の思うようなオシャレが出来る様に支援している。	・理美容は、希望に応じ、入居前の行きつけの店や訪問理美容を受けられるようにしている。 ・日用品や食材などを一緒に買い物に行き、毎日さりげない声掛けにて、おしゃれをして頂けるように支援を行っている。		
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	・利用者の好みを取り入れながら、献立を考えている、利用者も一緒になって料理を盛り付け配膳、片付けのお手伝いも行っている、また職員も一緒に食事を行い交流している。	・趣味や禁止食材などを把握し、調理途中から鍋の食材を分けたり、カロリー制限のある方にも盛り付けの差が無いように工夫している。 ・残存能力を活かした役割を見つけ、楽しみながら行って頂いている。	出来る人は手伝いを積極的に行っている。メニュー、食材は独自で管理し、1日で30品目の食品が提供できるよう毎日担当職員がバランスの良い食事を提供している。食べたいものは外食などでも提供し、移動パン屋が訪問されることで買い物も楽しまれている。職員も同じものを一緒に食事し、和やかな団らの時間ともなっていた。	

H27自己・外部評価表(ふれあいの家祝町)

自己	外部	項目	自己評価(ユニット1)		自己評価(ユニット2)		外部評価	
			実践状況	実践状況	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	・食事はその日、その日の利用者の希望を聞きながら、栄養のバランスを十分考えた献立を提供している。水分は、10時と15時頃に設け毎食お茶を提供し摂取していただいている。	・食事量、水分摂取量を毎日記録し、少ない場合は、おやつなどを高カロリー品に変更したり、ポカリ水やコーヒーをゼリー状に加工し、飲んで頂いている。				
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	・毎食後口腔ケアを行なっている。また必要に応じて、訪問歯科の治療や口腔ケアをうけたり、指導して頂いている。	・毎食後、口腔ケアを行っており、必要に応じて、訪問歯科の治療を受け、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	・排泄表を活用し本人のペースを把握し、タイミングを見ながら声掛けの支援を行なっている。	・排泄表で個々の排泄パターンを把握し、タイミングを見計らいながら誘導、声掛けを行っている。	各ユニットで毎日1枚のチェック表を使って全員分の排泄状況を管理している。羞恥心にも配慮しながら声掛けを行い、定期的な誘導によっておむつから紙パンツに改善し、トイレ排泄ができるようになった方もいた。できる限りトイレでの排せつを基本とし、ミーティングで情報を共有し、随時提案、改善、維持につとめている。			
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	・体操などを取り入れたり、食事については食物繊維の食材を取り入れヨーグルト、牛乳、ヤクルト等を提供しながら主治医の指示による服薬支援を行なっている。	・体操など軽運動を取り入れ、食べ物については、食物繊維が多い食材を多く取り入れて提供している。 ・主治医の指示による服薬支援を行っている。				
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ず、個々にそった支援をしている	・入浴時間は決めていませんが、職員の勤務時間と利用者個々のケアの対応も考慮しながら、できるだけ自由に入浴出来る様に支援を行なっている。	・午後からの入浴にしているが、全入居者への声掛けを行い、希望に沿った時間、お湯の温度、等を対応している。 基本的に週に3回以上の支援を行っている。	広めのユニット型バスで、三方向介助できる位置に浴槽があり、縁も広いため、腰かけての移乗もしやすい。入浴は基本は週3回で、昼から夕方にかけてだが、希望すればほかの時間帯や毎日でも可能である。強く拒まれる方はおらず、適宜働きかけて対応し、希望する入浴剤やシャンプーなども随時活用している。			
48		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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	・体調や表情等を把握し、声掛けを行い安楽な状態創出に努めている。	・体調や表情などを職員が察知し、さりげない声掛けを行い、居室で休んで頂いている。				
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	・薬剤師作成の服薬説明書を受理し個別保管し、職員全員がその内容を把握できるよう管理を行なっている。入居時に服薬分包されていない方へは、主治医に相談し、分包にて対応している。	・薬剤師作成の服薬説明書を受理し、個別保管し、職員全員がその情報を確認できるように管理している。				
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	・男性、女性利用者共に、家事手伝いをしていただき、役割分担をして利用者それぞれの力が発揮する場が出来る。昼食後は居室で自由に過ごして頂ける様に支援を行なっている、それぞれの好みに合った飲み物を提供している。	・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行い、「役に立っている」という感情を大切にしている。				

H27自己・外部評価表(ふれあいの家祝町)

自己	外部	項目	自己評価(ユニット1)		自己評価(ユニット2)		外部評価	
			実践状況		実践状況		実践状況	
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	・利用者の希望や体調、気候等考慮しながら買い物や、散歩等を日常的に行なっている。また季節の行事として4月の桜花見、6月の菖蒲の花見、9月の敬老会の食事等に出かけている。	・天気や気候の良い日は、公園やスーパーなどへの散歩を行っている。 外出レクリエーションとして、かんぼの宿、夜宮公園など季節を感じて頂けるような企画をし、実行している。	日常的にも気候の良いときには近隣へ散歩に出かけ、川沿いも整備されているため安全に自然と触れ合い季節感を感じることができる。意欲低下のある方も働きかけて外出機会を持ってもらい、系列事業所との合同や、個別ケアなどでも様々な外出行事が楽しまれている。			
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	・基本的には施設で立て替え支出管理しているが、本人と家族の希望があれば本人が所持されている。また希望の品の購入時等は立て替えを行ったり、ご本人に支払って頂いている。	・基本的に施設にて立て替え支出管理をしている。 小額なお金は、お小遣いとして、本人や施設の金庫で管理をしている。				
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	・電話の受送信は希望により行っている、家族や知人に対してはがき等を送る際は、支援を行なっている。	・電話は、希望により、対応している。 苑での何気ない写真を「ふれあい通信」に載せ、元気な姿を見て頂けるようにしている。				
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	・黒田画家による壁画をさりげなく空間の中に取り入れている。レクリエーションの中で季節を感じていただけるような作品作りを行なっている。	・黒田画伯による壁画がさりげなく空間の中に存在している。 季節を感じて頂けるような作品作りを行っている。 日光の光は、レースカーテンにて、調整をしている。	地元の画家による味のある絵や、詩などが施設内の至る所の壁面を飾っており、心を和ませる。ユニットはリビングをパーティションで区切って隣り合っており、レクなどでは開放して交流をもっている。廊下も長いので、屋内での歩行訓練も可能で、住宅地にはあるが日の光もよく射し込んで明るい。			
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	・一人の時間は居室で過ごしていただいている、また、リビングや苑庭で思い思いの場所で過ごして頂いている。	・一人の時間は、居室、リビング、ソファなど思い思いの場所で過ごしてもらう。				
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	・使い慣れた家具を持ち込んでいただき、状態に応じたベット、布団等を利用者の希望に応じた工夫をしている。	・居室内、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。 家族写真や仏壇など極力利用開始前の自宅居室にある物を持ってきてもらう。	事業所によって介護ベッドが備え付けられ、上部の棚上収納は共通である。入居者によってカーペットを敷いたり、タンス、テレビなどを持ち込んだり、家族写真を飾るなどして自分の部屋作りをしている。腰高の窓からの採光もよく、明るく管理されている。	より過ごしやすくしてもらうために、きめ細やかな掃除や、換気など、定期的、継続的な居室の管理が行われることにも期待したい。		
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	・日めくりカレンダーや時計をリビングに設置し、日時を確認している。居室には使い慣れた時計、カレンダー等を持ち込んでいただいている。トイレや浴室にはマークをはりつけている。	・全てバリアフリーとなっており、廊下、トイレ、浴室などに手すりを設置し、安全に移動が出来る様にしている。				