

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	平成28年2月14日	評価結果確定日	平成28年4月24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28年3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)

アットホームでお客さま様がわがままを言い、そのわがままを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。お客さま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。

【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ユニットグループホームで、主要道路からは一本入った住宅街の入口にある。近隣にはスーパーやクリニックも多く、目の前も公民館で生活の便も非常に良い。母体法人は九州内で介護事業所を多数運営しており、当施設は平成27年7月に開設された。近隣には系列の訪問看護事業所があるほか、訪問歯科、福祉用具事業所もあり、それぞれの分野で連携されている。敷地内には菜園もあり、季節折々の野菜の栽培と収穫を楽しみ、調査時も入居者と一緒に採れたての野菜を使って料理を作っていた。地主も非常に協力的で、開設時から地域交流も積極的にされており、地域行事にも入居者と一緒に参加している。日頃も家にいるようなわがままを言ってもらい、晩酌を楽しんだり、買い物に行ったりと一日を楽しみ和やかに過ごしている。これから時間をかけて地域との交流を深め、発展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)	○ 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	事業所独自の理念を玄関・事務所に設置し、理念の共有・実現に向け日々取り組んでいる。	法人の企業目的と行動規範があり、カードサイズにして全社員が名札に入れて携帯し、全社会議時には読み上げている。開設時に職員と話し合っ作った施設理念もあり、こちらは事業所内の会議時に唱和もしている。理念に沿って「お客様の暮らしを明るく〜」と、お客様の希望に沿ったケアの提案と実践を職員の発案からも実現し、喜ばれている。	職員に理念自体は浸透されてきているが、開設から一年経つこともあり、一度振り返りの機会を持ってはどうだろうか。また、お客様全員に対して、理念の実践がされていくように継続されることにも期待したい。
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	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。地域行事(夏祭り・清掃活動・カフェ)に参加させて頂いている。地域のお店や病院を積極的に利用している。	自治会にも加入しており、近くにあるクリニックなどの医療資源も積極的に活用するようにしている。夏にあった小学校での夏祭りに入居者と参加したり、清掃活動にも一緒に参加した。毎月の公民館で民生委員主体で開かれているカフェ活動にも参加し、そこでの前からの知り合いに会うこともある。地主も協力的で畑作業と一緒にしたり、差し入れをもらうこともある。	地域の幼稚園などとの交流や、公民館でのサークル活動、町内会活動への参加などさらに積極的な活動参加がなされることが期待される。また、地域ボランティアなどの活用でさらに事業所にも来てもらえるような情報収集、働きかけを検討されてはどうだろうか。
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	2か月に1度の地域運営推進会議にて事例報告をしている。		
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。また、近隣GHの方の参加もあり、ご意見をいただいている。	2ヶ月ごとに開催し、自治会長、市職員、民生委員、地域包括のほか、家族の参加も多く、近隣他事業所とも相互参加し、交流につなげている。家族は全員に案内し、半数程度が出席されている。リビングで開催することで入居者も一緒に参加されており、毎月発行の写真付きお便りとレジュメの資料も喜ばれている。通常はおやつと時間に行い、時には誕生会などの行事と同日にすることもあり、日頃の様子を見てもらっている。要望や意見なども多く、積極的に対応している。	
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に取り組んでいる	福岡市職員・地域包括支援センター職員に地域運営推進会議にご参加頂き、都度報告を行っている。町内会への参加。介護申請など、窓口に訪問している。	運営推進会議には市職員にも案内をし、一度参加もされた。欠席時にも挨拶をしに来てくれたこともあり、別の事業所の運営推進会議などで会うこともある。開設時の準備では何度も訪問し、職員も全員を連れて行った。事故報告なども細かいところから行き、必要な際には本部を通して報告もしている。運営推進会議の議事録も毎回、お便りと一緒に報告する。	
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。	各ユニットとも玄関施錠せず、センサー設置で管理している。離設のヒヤリハットがあったが、その後も施錠せず、見守りの強化で対応している。元気な方も多いが、特に帰宅願望などもなく、外出時は付き添いで対応する。開設時に身体拘束に関する内部研修を行い、四点柵、ベルトの使用もない。言葉かけなどは気づいたときに管理者から即時注意するようにしている。	現在のリスクは低いですが、今後の離設に備えて徘徊ネットワークなどの情報収集や、外部研修参加などが継続されていくことが期待される。

H28.3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にて共有している。		
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らっしゃる。また、新規のご入居予定のお客様も制度を利用開始するために手続き中である。	入居前から成年後見制度を利用されていた方が1名と、今現在入居準備中で手続きを進めている方もおり、やり取りを通して、職員も制度に関する理解が深まった。制度パンフレットも準備しており、対応が必要な時は外部の関係機関などと相談して対応を行う。	外部研修、内部研修が計画的に実施されていくことが望まれる。
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に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。	家族の面会も多く、ほぼすべての家族が月1回以上は面会に来ており、いつでも受け入れを行っている。運営推進会議の参加もあり、頂いた意見にはその場で対応し、後から話す際は次回会議時に報告している。お便り以外にも管理者からお手紙を添えて個別の報告にも役立っている。運営推進会議や行事への家族参加も多く、家族同士も顔なじみになりつつある。	普段あがってきた要望などの対応が事業所内で話された際に、毎月のお便りを使って対応や結果の報告もいれこんでみてはどうか。
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	毎月のユニットごとの事業所会議で、社員の意見や提案を聞き取りしている。2か月に1度程度、本社社員の参加があり、意見を伝えたり、日常的にメールで相談をしている。また、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。	1月まではユニットごとのミーティングだったが2月より全体で行うようになり、より全体での情報が共有できるようになった。会議では入居者情報や伝達共有、カンファレンスなども行い、個別レクの提案、行事提案などもそれぞれからなされている。日頃からも管理者が現場に入っていることで気軽に相談などもしやすく、会議でも活発に意見が出されている。	
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	「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。		
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	社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に応じ、有給休暇を取らせている。また、相談しやすい関係作りに努めている。	20～60歳代まで幅広い年代の職員がおり、外部研修の案内や参加も希望を聞き、法人系列機関による資格取得支援もされている。月の希望休暇や、有給休暇の要望も柔軟に取られ、それぞれの事情に合わせた配慮もされている。主婦層の職員がお菓子作りや、料理をしたり、楽器演奏できる職員がレクで披露したりと、それぞれの経験や能力を業務にも生かしている。職員同士もコミュニケーションがよくとられ、働きやすい勤務環境を作っていた。	

H28.3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を活用し、共有している。	開設時の法人研修で、人権についての学習を行い、法人でも障がい者採用を進めており、当事業所でも1名の採用がある。受け入れに際しては法人からの指導もあり、勤務を通して障がいへの理解を深めている。昨年認知症管理者研修に参加した職員がいたが、内部での伝達研修はされなかった。	外部での研修内での人権関連項目や、人権関連の外部、内部研修の実施がなされることが期待される。公民館での研修、関連団体の講師派遣などされてはどうか。
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。また、年間研修計画を立てている。アセッサー研修も施設内で行っている。		
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	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・相談等を行っている。		
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	計画作成担当者と担当社員にてご本人への聞き取りを行っている。安心して相談できる関係づくりに努めている。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。毎月発行の新聞にて行事予定をお伝えし、都度お声掛けし、ホームに立ち寄りやすい関係づくりに努めている。		

H28.3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っている。	近隣からの入居者も多く、公民館でのカフェで知人にあったり、遠方でも馴染みのかかりつけ医の通院を支援したり、待合で顔なじみに会うこともある。面会も家族以外に近隣の方が来ることもあり、連れ出してもらうこともあり、全体的に協力的である。一時帰宅や外泊する方もいる。お酒が好きな方を居酒屋に連れていく個別ケアをすることもあった。	要望を引き出していった個別ケアを広げていくことや、外部でのサークル活動など、趣味活動を広げていくことが企画されており、実現に期待したい。
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。		
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、ご家族からも聞き取り、お1人お1人のご希望、ご要望に対し「ダメ・出来ない」と言わないケアを心がけている。	法人共有のアセスメント様式があり、入居時に基本情報と課題分析に関する項目をケアマネが聞き取って記録している。まだ初回分しかないが一年で見直す予定である。入居後の話などで分かった部分は申し送りなどで共有している。意思疎通が難しい方は家族との話や背景情報から聞き取り、意向の把握に努めている。	途中で分かった情報も職員間で共有しているが、アセスメントなどにも追記として記録に残していったらどうか。
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、取り入れられるものは取り入れている。		
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。	担当制にしており、職員1人が2名を受けもつ形で、プランの素案作成、個別ケア対応、モニタリングなどを担っている。プランにあるサービス内容を毎日のモニタリングに落とし込み、日々の実施にもつなげる。カーデックスによってユニットそれぞれのプランと実施記録が一覧できるようになりプラン内容も共有されている。プランの見直しは3か月で行い、その際に担当者会議を開き、家族や医師からの意見もいただいている。	

H28.3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ケアプランに生かしている。		
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	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。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お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、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、以前から受けている訪問診療・訪問歯科診療を受けていただき、適切な医療を受けていただけるように支援している。	事業所の提携医は往診が月2回あるが、元々のかかりつけの往診を利用したり、外部病院を受診する方もいる。受診も事業所から支援し、家族に同行を依頼することもあり、毎回の受診時は家族に電話で報告し、情報を共有している。系列の訪問看護利用もあり、健康管理を毎週行い、必要時には医療処置もしている。看護資格をもった職員もあ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、定期的に面会に行き、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、事業所です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いらっしゃいます。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う方針である。	昨年「重度化対応・終末期ケア対応指針」を作成し、全入居者に説明、同意書を取り交わした。希望があれば最期まで支援する考えで、実際の重度化の際には再度説明し同意を取り交わす。開設時の研修の中で医師よりターミナルケアに関する研修も行った。提携医、訪問看護も24時間オンコール体制で何かあった際の対応も迅速にできる。	

H28.3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	開設時に東消防署の指導により普通救命講習を行った。また、本社研修部からも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、避難訓練を行っている。また、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。	年2回の計画で、今年度は設備会社とともに日中想定自主訓練を1回実施した。法人の系列に防災設備関連の会社もあり、訓練時には水消火器なども借りて、アドバイスなどもいただいている。職員の関係者に消防関係の方もおり、助言ももらえる。AED設置があり、救急救命訓練も行い、備蓄物の準備は現在進めている。	地域の方への訓練案内、参加を呼び掛けていくことや、運営推進会議との同日開催を検討されてはどうだろうか。緊急連絡網の協力なども将来的に取り組まれていくことにも期待したい。
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、月一回のユニットごとの事業所会議で事例をあげ、情報を共有している。	家族とも相談して、それぞれの背景にあった呼びかけ方をしたり、下の名前で呼んだり、対応情報は共有している。入社時の研修で接遇研修も義務付けられ、全員が受講している。個人情報の研修も行い、法人内での情報共有や不適切事例の共有でも対応を学び、お便りへの写真利用などの同意も事前に取り交わしている。居室も基本的にドアを閉めてプライバシーにも配慮されていた。	
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。		
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、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で一緒に食べている。また、積極的に手作りおやつを作り、買い物から一緒に行っている。外食も定期的に行っている。	メニュー、調理済み食材の配食があるが、菜園で採れたものを一品加えたり、準備や片付けなども積極的に入居者が手伝っていた。おやつレクなどもあり、誕生日や行事の際には内部での手作りメニューにすることもある。おやつやデザートは外でレクに行くこともあり、外食レクもされている。職員も同じものを一緒に食べ和やかに楽しんでいた。	

H28.3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。	排泄チェック表があり、1枚のシートで全員分の排泄状況を管理して、自立した方にはあとから聞き取ったり、様子を確認して記録に残している。それぞれに合わせた誘導のタイミングを把握して、トイレ排泄を促すことで、汚染も少なくなり、パットのサイズを変えたり負担軽減にもつながっている。改善提案はチェック表を元に担当職員や夜勤者がいき、便秘がちな方もチェックの上で看護師や医師の指示を仰いで処置している。	
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。排泄時は腹部マッサージを行っている。		
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。	浴室のつくりは共通で、三方向介助できる位置に浴槽が設置され、サイドにベンチもおかれている。基本的には1日おき、午後から夕方までの入浴だが、特に不満は出ていない。希望があれば長く入ることもあり、汚染時などは随時シャワー浴などもしている。希望者には入浴剤などを使うこともあり、季節の行事浴にすることもある。拒まれる方もそれぞれのやり方で働きかけて無理強いないように対応している。皮膚観察もいき、必要時には医師や看護師につなげて対応してもらう。	
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、日中でも居室にて休んで頂く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。また、夜間は声掛けのトーンを抑えている。		
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	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。誤認防止の為、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、日課で役割を持って頂いている。また、個別に晩酌して頂いたり、喫煙して頂いている。		

H28.3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、毎月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。また、畑のお世話もお客様と社員で日々行っている。	スーパーも近く、歩いていける距離のため、何人かでの買い物は日課のように行っている。裏手や路地に入ると車通りも少ないため、散歩も安全にされている。社用車も二台あり、ユニット全員でホームセンターなどにドライブで行くことも多い。外出機会は多く、意欲の乏しい方もみんなと一緒に外出行事を楽しんでいる。菜園の世話も近隣の方に手伝ってもらいながら楽しんでいる。	
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	金銭を自己管理している方がいらっしゃる。困難な方は少額をホームにて管理し、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	携帯電話を使用しているお客様がいる。また、ご友人からの手紙が届いたり、ご家族への年賀状を出す支援をしている。		
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	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。季節のフルーツを目に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。	各ユニットの玄関に入ってすぐにホールがあり、スタッフルームを中心に左右に各ユニットが位置し、そこを通ることで行き来もしやすい。ホールを中心としてそれぞれの居室が配置され、死角もなく見守りもしやすい。テレビ周りにソファが並べられ、数も多いため、座りたい時に休むことも出来る。中央のリビングテーブルをつなげることで、入居者、職員も一緒に食卓について食事やレクなども楽しめ、一体感のある造りになっている。ユニットごとに季節の制作物を飾り、季節感を演出している。	
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	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。	家具調の1M介護ベッドとクローゼットが備え付けられており、壁紙も淡い緑の柄が施されさわやかさがある。家具の持ち込みも自由で、仏壇やテレビなども持ち込んで、来客の際には事業所のいすやソファなども貸し出してゆっくり過ごしてもらっている。居室は南北の向きに配置されるが周囲も開け、日光もよく差し込んでいた。	
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。		