

## 評価細目の第三者評価結果(高齢者福祉サービス)

判断水準	
「a評価」	よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
「b評価」	aに至らない状況、多くの施設・事業所の状態、「a」に向けた取組の余地がある状態
「c評価」	b以上の取組みとなることを期待する状態

※ 最低基準を満たしていることを前提

### A-1 生活支援の基本と権利擁護

		第三者評価結果	コメント
A-1-(1) 生活支援の基本			
A②	① 利用者の心身の状況に合わせて自立した生活が営めるよう支援している。	a · b · c	ケアプランやケアマネジャーからの情報とは別に、訪問介護のアセスメントを行い、利用者の意向について確認している。生活援助のマニュアルには、業務を行う際の注意点として、利用者と一緒に確認すること、利用者ができる事はしてもらうこと、利用者と一緒に行うこと等が明記されている。マニュアルはあるが、現在鍵を預かっている利用者はいない。金品の管理は、金銭やポイントカード等を利用者と一緒に確認することがマニュアルに記載されていて、買い物後にはサービス提供記録に領収書と残金等を記録して利用者から確認をもらっている。ケアマネジャーへは月に一回必ず、モニタリングの報告を行うほか、気になることがあればその都度報告を行っている。
A④	② 利用者一人ひとりに応じたコミュニケーションを行っている。	a · b · c	「訪問介護をするにあたっての心構え」にはプライバシーの保護と守秘義務を守ること、個別性を尊重し自立の拡大を図ることが明記されている。また、その中の接遇の項にはコミュニケーションの基本として、言語的テクニック、準言語的テクニック、非言語的テクニックを身につけることが重要であることが示されている。接遇については研修も実施して、職員への周知を行っている。言葉遣いについては、基本方針や、職員倫理規定に丁寧に行うことを明記している。

A-1-(2) 権利擁護			
A⑤	① 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	○ a ・ b ・ c	法人の身体拘束廃止マニュアルのはじめに「身体拘束の廃止を決意し、実行します。」と記載されている。また、マニュアルには例外的に、緊急やむを得ない場合に一時的に身体拘束を行う場合の手順等について定められている。排泄や入浴介助時のマニュアルには、介助時の利用者の羞恥心への配慮なども定められている。これらのマニュアルは毎年研修を行い、職員への周知を行い徹底して権利侵害の防止に取り組んでいる。養護者による虐待については、事業所内に虐待を発見した場合のフロー図の掲示があり、予防的な支援、早期発見のための取組みについて周知している。

A-3 生活支援

		第三者評価結果	コメント
A-3-(1) 利用者の状況に応じた支援			
A⑦	① 入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	○ a ・ b ・ c	訪問介護計画書とともに、利用者ひとり一人の特性に配慮した手順書が作成されていて、それに従ってサービス提供を行っている。入浴時には、体温を測り、体調を聴いてから入浴すること等が記されている。安全・快適に入浴するために、移動時の安全確認、浴室・脱衣室の室温、見守りについての配慮事項も含まれている。マニュアルには、「プライバシーに配慮し露出部分にはバスタオルやタオルをかける」と記されている。入浴を拒否する方には、無理強いせず、話題を変えたり、可能であれば次の訪問の時に入浴日を変更したりして対応している。家族へは、サービス実施記録により、毎回入浴の状況について報告し、ケアマネジャーへは毎月、訪問介護モニタリング報告書を提出するほか、何か特変事項があれば、その都度報告している。支援方法の見直しは、毎回のサービス提供記録をサービス提供責任者がチェックを行い実施している。

A⑧	② 排泄の支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	(a) ・ b ・ c	上記手順書に、利用者ひとり一人の心身の状況に合わせた介護方法が示されている。排泄介助マニュアルには「利用者に適した排泄方法を選んで適切に介助することが、気持ちよく日常生活を送る手助けとなります。また、自分でできる部分を増やすよう、適切な福祉用具や手すりの設置などを工夫することで、精神的な負担を軽減し、心身に張りを持たせることができます。」と記載されている。家族へは、サービス実施記録により、毎回排泄の状況について報告し、ケアマネジャーへは毎月、訪問介護モニタリング報告書を提出するほか、何か特変事項があれば、その都度報告している。支援方法の見直しは、毎回のサービス提供記録をサービス提供責任者がチェックを行い実施している。
A⑨	③ 移動支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	(a) ・ b ・ c	移動支援のマニュアルには、移動の場面ごとに、介助のポイントと、具体的な介助方法が示されている。ベッド上の移動の項では利用者の残存機能を生かすことが書かれている。利用者の自宅では、車いす、ポータブルトイレ、特殊寝台、特殊寝台付属品等多種の福祉用具を活用している。昨年12月には移乗介助についての研修を実施して安全な介助を実施するための取り組みを行っている。家族へは、サービス実施記録により、毎回移動支援の状況について報告し、ケアマネジャーへは毎月、訪問介護モニタリング報告書を提出するほか、何か特変事項があれば、その都度報告している。支援方法の見直しは、毎回のサービス提供記録をサービス提供責任者がチェックを行い実施している。
A-3-(2) 食生活			
A⑩	① 食事をおいしく食べられるよう工夫している。	(a) ・ b ・ c	調理実施マニュアルには、「調理とは食べやすい食事であることと、利用者の食事に対する嗜好を尊重し、献立や調理法に工夫を凝らすことです。」と記されている。訪問介護の場面では、利用者がメニューを決め購入したもので調理しているが、食事の形態については本人の希望を聞きながら、とろみをつけたり柔らかくしたりしている。調理の途中で味見をしてもらい、おいしい料理が食べられるようにしている。昨年6月にはヘルパーの調理研修を行っている。衛生に関しては、食中毒予防マニュアルの中に、家庭でできる食中毒予防の6つのポイントが示されており、調理場面での手順書はそれに沿って作成されている。

A⑪	② 食事の提供、支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a) ・ b) ・ c)	<p>「調理実施マニュアル」があり、食事の提供方法を工夫することが示され、「サービス実施記録」に実際に調理が工夫されていることや利用者の要望に対応していることが確認できる。居宅サービス実施計画書(2)に自分でできることは自分で行えるよう支援することが具体的に記載されている。現在は、嚥下、咀嚼に難のある対象者がなく、現在の状況を維持できるよう支援している。「緊急時対応マニュアル(訪問介護)」、「介護事故防止マニュアル」、ヘルパーステーション独自の「気道異物の除去」というマニュアルなどが作成され、対応方法が確立している。スキルチェックシートや法人研修で確認、徹底している。9月18日に「救急救命」の研修が実施されている。</p> <p>検討と見直しは、モニタリングシートで本人の意向を確認し、カンファレンスで検討し、「訪問介護モニタリング報告書」が作成されている。食事への配慮や水分補給については、サービス実施記録に毎回記録され、実施記録の写しを家族に情報提供として渡している。また、利用者自宅キッチンの状況、ゴミや調理器具の状況などを把握し、利用者にも確認し、介護支援専門員へ連絡・報告している。</p>
A⑫	③ 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	a) ・ b) ・ c)	<p>口腔機能の取り組みは、「サービス実施記録」で確認できる。職員への研修は、平成31年3月10日に職員1名が外部研修に参加し、その後「口腔ケア研修伝達講習」として全職員が参加し、伝達研修を行っている。口腔ケア及び口腔内のチェックや歯科、家族、介護支援専門員との連携については、「サービス実施記録」や「訪問介護モニタリング報告書」で確認できる。</p>
A-3-(3) 褥瘡発生予防・ケア			
A⑬	① 褥瘡の発生予防・ケアを行っている。	a) ・ b) ・ c)	<p>「褥瘡予防マニュアル」、「スキルチェックシート」があり、また「訪問介護部内部研修」が実施されており、標準的な実施方法が確立され、職員への周知徹底が図られている。研修は11月25日に全職員参加で実施されている。「褥瘡対策委員会」に職員1名が参加し、委員会の内容を他の職員へ伝達している。治癒に向けたケアの取り組みや介護支援専門員への報告・連絡は、「訪問介護モニタリング報告書」で確認できる。家族への情報提供として、サービス実施記録の写しを渡している。</p>

A-3-(4) 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養			
A⑭	① 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養を実施するための体制を確立し、取組を行っている。	a · b · c	該当なし
A-3-(5) 機能訓練・介護予防			
A⑮	① 利用者の心身の状況に合わせ機能訓練や介護予防活動を行っている。	a · b · c	介護予防活動などへの取り組みは、重要事項説明書で説明し、実際の取り組みは「サービス実施記録」で確認でき、ケアマネジャー、OT、PT等と連携していることが「ケース一覧」という記録で確認できる。洗濯物をたたんでもらったり、タンスに収納してもらうなど、生活動作の中で介護予防活動に取り組んでいることがサービス実施記録で確認できる。介護支援専門員への連絡・報告などは、ケース実施記録やモニタリング報告書、ケース一覧などで確認できる。
A-3-(6) 認知症ケア			
A⑯	① 認知症の状態に配慮したケアを行っている。	a · b · c	「介護・医療連携用紙」でアセスメントを実施している。支持的・受容的な関わり・態度に関しては、「訪問介護をするにあたっての心構え」というマニュアルがあり、スキルチェックシートで周知徹底を図っている。BPSDの観察と記録は、サービス実施記録やケース一覧にBPSDの内容が記録されていることが確認できた。職員への研修は、9月11日の法人研修「改善に向けたケアや生活上の配慮」に職員1名が参加し、10月24日の「認知症BPSDと睡眠障害の最近の進歩」に部署全員が参加している。家族との情報共有は、サービス実施記録の写しを提供している。家族からの相談などへの対応は、ケース一覧にその内容が記録されていた。介護支援専門員への連絡・報告などは、ケース実施記録やモニタリング報告書、ケース一覧などで確認できる。

A-3-(7) 急変時の対応		
A⑰	① 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。	<p>医療機関との連携体制は、「緊急時対応手順書」で体制が示されている。事業所の運営主体が医療法人であり、医療機関との連携体制は確立されている。健康状態の記録は、サービス実施記録の中にチェック項目が設けられ、必ずチェックしている。また、「訪問介護手順書」に沿ったサービス提供やスキルチェックシートの「観察・報告ができる」というチェック項目など、利用者の体調変化に早く気付くための工夫がされ、職員へ周知徹底が図られている。利用者に異変があった場合の連絡体制は、「緊急時対応手順書」で示され、確立している。</p>
A-3-(8) 終末期の対応		
A⑱	① 利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。	<p>終末期の方針と手順は、「訪問介護 緊急対応手順書」やチェックシートで明らかになっている。また、居宅サービス計画書(1)「総合的な援助の方針」で示し、計画書(2)サービス内容で緊急時の対応を明示している。終末期の意向は、家族が参加するサービス担当者会議で確認されていることを、会議記録で確認できる。職員への研修は、令和2年1月の法人研修「ターミナルケア」に参加予定である。終末期のケアに携わる職員などの精神的ケアは、部署ミーティングでカンファレンスを行っている。</p>

A-4 家族等との連携

		第三者評価結果	コメント
A-4-(1) 家族等との連携			
A⑲	① 利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。	<p>a · b · c</p>	<p>家族への利用者の状況報告は、サービス実施報告書の写しを提供している。ほとんどないが、家族に会える場合は直接口頭でも話をする。また、3か月ごとのモニタリング、半年ごとのサービス担当者会議は、利用者本人の状況を伝える機会でもあり、家族の思いを聞き取る機会でもある。サービス担当者会議には、必ず本人・家族が同席している。また、要望や状況の変化によっても開催される。家族への情報提供や介護支援専門員への報告・連絡は、サービス実施記録、ケース一覧などの記録により確認できる。</p>

A-5 サービス提供体制

		第三者評価結果	コメント
A-5-(1) 安定的・継続的なサービス提供体制			
A⑳	① 安定的で継続的なサービス提供体制を整え、取組を行っている。	a) ・ b) ・ c)	職員全体への周知の方策として、「訪問会議“回覧”」や「ミーティング報告書」で情報の共有化と周知徹底を行っている。利用者状況については、各ケースファイルの中に「業務連絡事項」として添付され、各職員は確認し捺印している。また、週1回部署内ミーティング、月1回月礼会が定期的に行われている。この事業所では、契約時にヘルパーの固定化はできないことを伝えている。「5人の中の誰かが行く」という伝え方をしている。ヘルパー5人中、3人がサービス提供責任者である。新人のヘルパーの場合は、見学同行を何度か行う。サービス担当者会議記録より、介護支援専門員、PTなどリハ専門職、看護師、訪問看護事業者、医師、福祉用具事業者などの参加があり、外部の専門職の助言を得られるようになっている。