

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			
A③	① 利用者の心身の状況に応じた生活支援(生活相談等)を行っている。	Ⓐ ・ b ・ c	入居後暫くして、介護予防ケアマネジメントの実施の際に作成する基本チェックリストを準用して、利用者ひとり一人に「えがおプラン」を作成している。プランには目標が記載されていて、毎月達成できたかどうかの確認をしている。パンや飲み物、スーパー等の移動販売も毎週訪問してくれて、利用者は自由に買い物をしている。関連医療機関が出してくれる送迎車を利用して、橋を渡って対岸のスーパーやお店での買い物を楽しむこともできる。毎日みんなでラジオ体操をして体を動かしたり、様々なアクティビティが用意されて利用者は自由に参加している。ホームから精神科デイケアに通う人や訪問看護を利用する人もいる。生活保護や減額の申請等、行政手続きの依頼があればその都度支援をしている。要介護認定申請の相談があった場合には、居宅の事業所との連絡調整を行っている。

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。	① a · b · c	<p>利用者の思いや希望は、入居申し込み時の面談や、入居後に行う基本チェックシートにより把握し、利用者の状況に応じたコミュニケーションの取り方を工夫している。例えば、難聴の方には、筆談や收音器等を利用して利用者とのコミュニケーションを図っている。職員は、年に三回スキルチェックシートを用いて、自らの介護技術について自己評価を行い、サービスの質の向上に努めている。スキルチェックシートのコミュニケーションの項には、認知症、聴覚障害、難聴の利用者に対し、はっきりとした声かけや分かりやすいジェスチャー、表情、筆談などにより内容を伝えると記されている。利用者の尊厳に配慮した接し方や言葉遣いは、基本方針や職員倫理規定に明記されて研修や、唱和することにより共有を図っている。利用者との面談には、いつでも応じている他年に一度利用者との懇談会や、家族との懇談会を開催して利用者等の意見聴取をしている。日中、夜間と職員は巡回体制をとっており、いつでも利用者にとれるような配慮がされている。</p>
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。	① a · b · c	<p>入居のご案内の中に、サービス提供における事業者の義務として、身体拘束の廃止を明記している。身体拘束廃止マニュアルには、緊急やむを得ない場合における対応が明記されているが、現在そのような事例はない。法人全体で身体拘束廃止委員会を毎月開催して、身体拘束に繋がる虞のある事例の検討を行い、研修も実施して身体拘束廃止や権利擁護に取り組んでいる。身体拘束や、虐待、苦情、権利侵害等は「不適合サービスの管理」として纏められ、管理業務フローとして示され周知を行っている。</p>

A-2 環境の整備

		第三者評価結果	コメント
A-2-(1) 利用者の快適性への配慮			
A⑥	① 福祉施設・事業所の環境について、利用者の快適性に配慮している。	㉠・b・c	館内は掃除が行き届き、毎日清掃点検を行い管理している。食堂や廊下などのスペースの温度や湿度も職員がチェックして、快適な状態を保っている。職員は、昼と夜の巡回時には、利用者の居室もチェックをし、環境整備を行っている。各階に談話スペースがあり、ソファやテレビ、観葉植物等を置いてあり、ゆったりと過ごすことができる。利用者満足度調査を毎年実施して、利用者の意向の把握に努めている。居室内には使い慣れた家具や、テレビ、冷蔵庫、寝具などが持ち込まれ、利用者が自分にあった使い方をしている。身体の状態に合わせて、トイレのドアを取り外したり、備え付けのベッドや家具を自分の使いやすいような配置で使用している。また、夫婦で利用している人の中には、一室を寝室、もう一室をリビングという風に使い分けている人もいる。

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。	㉠・b・c	水曜と日曜以外は、いつでも自由に入浴することができるが、午前中はヘルパーによる介助を受ける方、午後からは一般浴となっている。入浴介助を受ける方のために、シャワーキャリーやシャワーチェア等が用意されている。湯の温度や脱衣室の温度は職員がチェックして適切に管理している。入浴前には血圧を測るよう声かけをして、高かったり、風邪気味の時には取りやめるように伝えている。あまり入浴していない人には、個別に話を聞き、声かけして清潔が保持できるように支援している。また、ゆず湯や菖蒲湯等、季節を感じられる工夫を凝らして、入浴を楽しめる工夫をしている。

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。	①・b・c	<p>外部サービス利用型の施設であるため、介護は原則外部の在宅サービス利用となるが、居室トイレに手すりを設置したり、トイレのドアを取り外したり、ポータブルトイレを併用している人もいます。自然な排泄のために、乳製品やバナナを摂取したり、水分補給を計画的に行い、栄養委員会でチェックを行っている。また、運動も大切な要素であるので、毎日14:00から全員でラジオ体操をしたり、レクリエーションで運動や散歩のメニューを取り入れている。排泄の介助は直接には、外部のヘルパーやデイサービスで行われるが、それら在宅サービス事業所とは連携をとって、安全に介助が行われるようにしている。排泄の自立については、尿臭のする人には、個別に面談して話を聞き、必要であればパットやリハパン等の試供品を提供して使ってもらったり、巡回時に注意深く声かけを行い支援している。</p>
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。	①・b・c	<p>歩行に不安のある方には、エレベーターの乗降時には、見守りを強化したり、食堂の座席の場所を配慮している。毎日の14:00から、ラジオ体操をしたり、レクリエーションで運動プログラムを取り入れて、体力低下予防に努めている。系列の病院の送迎バスを利用して、通院の際に買い物をして、生活リハビリを行っている。福祉用具の必要な人には、系列の病院のPT,OTから福祉用具選定について助言をもらっている。居室内には3つの緊急ブザーがあり、また通話型のナースコールも設置され、管内各所にも緊急ブザーが設置してある。昼と夜の管内巡回時には、職員はPHSを持参しているため、利用者の緊急な呼び出しにも対応することができる。</p>

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。	① a · b · c	<p>毎月栄養委員会を開催して、献立や栄養について検討を行っている。毎年9月には嗜好調査を行い、その結果をメニューに反映し、月に一度は行事食を提供している。食事の提供形態も数種用意し、温かい食事の提供に努めている。利用者の状態に合わせて、食堂の席替えをしたり、食事のペースの遅い人、早い人への配慮も行っている。月に一度は、主食をパンか御飯の選択ができるようにしたり、うどんとラーメンのセレクト食を実施している。利用者ひとり一人の食事の留意事項や、禁忌事項を示した食札を作成し利用者の希望や好み等を反映させている。大量調理施設衛生管理マニュアルに基づいた衛生管理が行われていて、食品衛生責任者研修会も毎年受講している。</p>
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。	② a · b · c	<p>「お食事について」という嗜好調査があり、入居時及び年1回実施されている。「栄養スクリーニング アセスメント・モニタリング(通所・居宅)」に、常食、軟菜(刻み、ごく刻み)、塩分制限など栄養面への配慮と提供方法を工夫していることが示されている。食事に時間のかかる方や誤嚥のおそれのある方へは見守りを行っている。</p> <p>「えがおプラン」という本人の状態の調査を年1回実施し、毎月モニタリングを行っている。問診票の中に食事に関する項目が3つあり、チェックが入った方については、その方に必要な対応をして、健康の維持に努めている。問診票にチェックが入ると、「ケース」で申し送り、本人が希望した事がカードに記入され、職員間で共有化され取り組まれている。</p> <p>事故発生の対応方法は、「緊急時対応マニュアル」が作成され、「えがおプランの問診票」や「栄養スクリーニング」などで確認徹底している。</p>

A⑫	③ 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	㉑ ・ b ・ c	入居者の口腔機能の保持・改善については、「えがおプラン」の問診表で取り組んでいる。口腔ケアの研修は、7月1日に職員2名が法人研修「栄養管理研修」に参加している。7月の月礼会で伝達研修を実施している。参加できなかった職員へは資料の回覧を行っている。歯科との連携として、家族と歯科へ受診し、歯科より入れ歯洗浄を依頼され、継続的に支援を行っていることが「ケース」に記録されている。現在口腔内のチェックを行っているのは1名のみで、その他の方は自立している。
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。	㉑ ・ b ・ c	「褥瘡予防マニュアル」、「褥瘡発生予防に関する指針」が作成され、「えがおプラン」で入居者の健康状態を確認している。標準的な実施方法は、法人の研修会に参加することなどで周知徹底している。令和2年1月の研修会に参加予定である。入居者の多くは健康であり、現在褥瘡のケアが必要な方はいない。法人の褥瘡予防対策防委員会に参加し、最新の情報は職員に伝達している。
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	非該当
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。	㉑ ・ b ・ c	年1回の「えがおプラン」で、毎日のプログラムとして、毎日14時からラジオ体操に取り組んでいる。また、ケース、モニタリング表で作業療法士より助言を受けていることが確認できる。また、モニタリングにおいて自分のプランが実行されているかを、1か月後に担当職員と入居者本人とで、本人の目標を再確認している。 「栄養スクリーニング・アセスメント・モニタリング(通所・居宅)」で評価・見直しを行っている。医療機関との連携については、11月2日の「ケース」の記録で確認できる。

A-3-(6) 認知症ケア			
A⑯	<p>① 認知症の状態に配慮したケアを行っている。</p>	<p>Ⓐ ・ b ・ c</p>	<p>アセスメントは、全入居者を対象に作成されている。入居者の妄想に対して受容的にかかわった記録や短期記憶に支障のある方に対して、確認表を作成し、本人自身に記入してもらうことで記憶に残るようになったなど、BPSDへの観察や配慮の記録が確認できる。</p> <p>職員への研修は、法人研修「認知症及び認知症ケアについて」に職員1名が参加し、9月11日に職員全員に資料の回覧を行っている。環境づくりの工夫として、居室の名札を大きくし、玄関等3か所に防犯カメラを設置してある。また1階食堂横に大きな仏壇を置き、16時にCDでお経を流すとお参りしたい方がお参りしている。そして、夜間巡回とは別に、14時のラジオ体操に出てこない方の居室巡回を行い、希望者のみ夜間の居室内巡回を行っている。</p> <p>クラブ活動として、カラオケ月3回、習字月2回、絵手紙月1回、塗り絵月1回、ビハーラー喫茶月1回など取り組んでいる。BPSDに関する支援内容の検討は、11月2日の「ケース」の記録で確認した。</p>
A-3-(7) 急変時の対応			
A⑰	<p>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>	<p>Ⓐ ・ b ・ c</p>	<p>「緊急時対応マニュアル」が作成され、法人の「安全対策委員会」へも施設長が参加し、医療機関との連携体制を確立している。「ケース」に、日々の入居者の血圧、脈、体温が記録されている。健康状態は、毎日の体重測定、ラジオ体操、食事の時などに確認している。健康に関する研修は、法人研修「健康管理研修」に施設長と栄養士が参加し、資料を全職員に回覧している。職員への周知は、自己評価、一次評価、合議評価からなるスキルチェックシートに取り組むことで職員へ周知徹底している。入居者の薬は、30人分程度を預かっている。看護師が薬を受け取り、1回に渡す分を1週間分セットする。それを毎食時や眠前薬を20時に渡しており、看護師とケア職員とで確認を行っている。</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。	㉠・b・c	現在入居者の中に、終末期ケアの対象者はいないが、終末期を迎えた場合の対応については、法人のマニュアルや指針を用いて対応する。委員会にも必要に応じて参加する。終末期の研修は、法人の研修が令和2年1月に実施され、参加予定である。

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。	㉠・b・c	家族とは、家族面会時に近況の報告を行っている他、利用者の体調変化があった時には、その都度電話で連絡を取っている。毎月、請求書を発送する際には、お手紙を入れたり、ビハーラ新聞(機関誌)を同封して利用者の近況について伝えたり、事業所の取り組みについて報告している。家族会は年に二回、利用者満足度調査は年に一回実施して、家族の事業所のサービスや運営についての要望や意見を聴きとり、サービスの向上や事業所運営に活かしている。利用者の誕生日には、家族からメッセージを事前にもらいプレゼントに入れたり、事業所の行事に家族が参加してもらう等、家族とのつながりに配慮した取組を行っている。