

## 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			
A①	① 利用者一人ひとりに応じた一日の過ごし方ができるよう工夫している。	a	<p>職員からの積極的な声かけを繰り返すことで、利用者の要望や自分で出来る事の把握に取り組んでいる。</p> <p>利用者の自立支援として、利用者の希望及び能力を把握して、自ら出来る事の喜びや役割を遂行することで得られる充実感・満足感につながる支援に取り組んでいる。</p> <p>「安心、潤い、楽しみ」のある生活の実現のために、利用者の要望や前回の行事実施時の感想を参考にして、全フロア及び各フロアで季節行事を企画し、利用者の楽しみ・喜びつなげている。また個別の趣味に応じたクラブ活動も支援している。</p>
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	<p>法人全体で職員のコミュニケーション力の向上を目的とした研修を実施している。接遇についても研修の中で「チームケア成功の為に」を題目として、「目的、目標、聴ける様になる、反射をやめる、自分の本当の気持ちに向き合う、アサーティブな伝え方(双方の納得)等」について学んでいる。</p> <p>「オンリーワン」企画は利用者の生活歴や日常会話、家族からの情報等から推察して、その利用者が大切にしてきたことや喜びについて、今出来る事を検討してその利用者だけの企画を実行して利用者・職員ともに喜びを共有できる支援に取り組んでいる。</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。	a	<p>利用者の尊厳や人権尊重を重視したサービスについて、理念・基本方針・各介護マニュアルに明文化している。利用者権利擁護指針に権利侵害の内容を記載し、防止に向けた取組みを掲示している。</p> <p>毎年度「人権擁護」「身体拘束」に関する勉強会を実施して職員に周知を図っている。職員は不適切ケアチェックを各自実施して、自分のケアを振り返ることで不適切ケア防止に取り組んでいる。また不適切ケアチェックシート(職員の疑問、気づき含む)の集計結果は、身体拘束廃止委員会(毎月)にて身体拘束・高齢者虐待の芽となる不適切ケア(何気ない言葉、グレーゾーン等)について事例検討しており、事例毎に対策を提示して職員に周知し早期に虐待の芽を摘む取組みを実行している。</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。	a	<p>毎日の共用部分の清掃とともに日中5回の換気を実施している。冬場の換気の際は利用者に直接風が当たり冷気を感じさせないように開閉式の保温材を窓に取り付け防止している。居室についても毎朝の清掃時に換気を実施している。</p> <p>施設全体で年2回「環境整備月間」を設けており、普段はできない窓・換気扇・溝等を清掃している。</p> <p>居室においても毎年「居室内の環境整備整理整頓月間」を設けており、居室内の利用者にとって大切な物と不必要な物の整理整頓と、居室内の不具合(建具の破損、障子の破れ等)を発見して修繕している。衣類についても薄れ・汚れを確認して家族に連絡し交換している。居室には担当者の顔写真・メッセージを掲示して利用者が職員に親しみやすいよう取り組んでいる。</p>

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	<p>基本的に週2回の入浴を支援しており、利用者の身体状況・自立度に合わせて普通浴(大浴)・リフト浴・機械浴を選択している。利用者からの意思表示や体調不良時は入浴日の変更や清拭への変更により清潔保持を支援している。</p> <p>安全・快適に利用者が入浴できるよう冬季は脱衣場の暖房温度に配慮しており、入浴時の付き添い・見守りの徹底と同性介助の希望にも対応している。</p>
A⑧	② 排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a	<p>利用者の身体状況や意向をふまえた自立度に合わせて排泄介助支援しており、全利用者について排泄表を分析して排便周期を把握している。下剤に代わる代用品については評価を実施して利用者にあった用品の使用に取り組んでいる。</p> <p>利用者の自立度に合わせた声かけ誘導や見守り、身体状況(立位・座位保持の困難)に合わせた2人介助や福祉用具の使用によりトイレでの排泄を支援している。把握している排便予定日以外でも利用者から訴えがあった場合は職員は即応している。同性介助の希望への対応、トイレ及び居室内でのオムツ交換においても利用者の尊厳・羞恥心に配慮して対応(カーテンを閉める等)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。	a	<p>利用者の心身状況に合わせて、自立歩行のための手摺り完備や車椅子自操のためのフロア内・居室内の環境整備を徹底している。利用者の移動に際しては目的場所にたどり着くまで励ましの声かけや見守り支援に取り組んでいる。車椅子への移乗時は負担軽減のためにスライディングボードやスライディングシートを活用している。毎月2回作業療法士に利用者別のプログラムを相談している。利用者からの移動の希望に即応するために、居室ではコールクッションやセンサーベッドを活用して利用者の意思表示を迅速に察知できるよう取り組んでいる。</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。	a	<p>年2回利用者の嗜好調査を実施して好き嫌いの把握に取り組んでいる。食事は適温配膳車を利用して温かい料理は温かく、冷たい料理は冷たく提供している。好き嫌いに合わせた代替食にも対応している。</p> <p>年4回の選択食(お寿司やメイン料理等の3つのメニューから)の機会を設けており、どんな料理か少しでも分かりやすいようにイメージを写真付きの選択食表を準備して選んでもらっている。また「今、食べたい味」を選べる選択食(ラーメンの味、おでんのネタ等)の機会もあり、利用者に選んでもらって目の前で作って、作り立てを食べてもらう等の工夫をしている。季節の行事食についても利用者の要望に応じてランチオンマット等の小物や乾杯用のグラスを使用する等の雰囲気作りにも取り組んでいる。</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。	a	<p>独自の食事用フローチャートを用い、多職種でのミールラウンドを実施しており、食事の形態が利用者に合ったものとなっているかを評価している。</p> <p>毎月多職種協働での経口維持の取り組みも実施し、利用者の嚥下能力や体調・口腔状態に合わせた食事形態・提供量を調整し、少しでも長く口から食べることができるよう支援している。</p> <p>利用者の希望に沿った食事場所(居室等)への配膳を行っている。食事時間についても自分のペースでゆっくり食事できるように希望や心身状況にあわせて30分早めの提供に対応している。</p> <p>介護職員によるオンリーワン企画にて「ラーメンが食べたい」という要望について利用者の嚥下能力に合わせたラーメンを工夫して提供した事例もある。「おはぎ」の提供に際しても利用者個別の嚥下能力に合わせた形態を工夫して提供している。</p>

A⑫	③ 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	a	<p>毎年「口腔ケアの重要性・方法」を学ぶ機会を設けている。</p> <p>月1回協力歯科医院の歯科衛生士による口腔指導があり、利用者個別の観察点・口腔ケア方法を確認し、口腔ケア計画の評価・見直しを行っている。</p> <p>介護職員は毎食後にベストプラクティスに沿った口腔ケアを実施している。看護職員も誤嚥性肺炎の予防という観点から、介護職員とはまた別に口腔ケア用吸引装置を用いて、1人当たり週2回の口腔ケアを行うとともに、口腔状態をチェックしている。口腔内に問題（義歯の破損等）があれば協力歯科医に相談して適切な処置・治療が受けられるよう支援している。</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	<p>褥瘡予防マニュアルに沿って、全利用者について褥瘡予防計画書を作成し、3ヶ月毎に褥瘡発生リスク評価を行ってリスクの高い利用者の把握に取り組んでいる。計画書には画像も取り入れ褥瘡の状態をよりわかりやすくしている。評価実施後は介護職・看護職・栄養士がケア方法・食事面・利用者の身体状況（体重、骨の突出等）について話し合い、利用者本位に予防方法・ケア用品（撥水・吸水性、ズレの予防）の使用を検討している。近隣病院での褥瘡研修会への参加や委員会での褥瘡予備軍・発生者の栄養状態の確認も行っている。</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	<p>毎年「喀痰吸引・経管栄養研修」を職員2～4名が受講し、自施設で実習を行って実施体制の強化に取り組んでいる。</p> <p>「登録喀痰吸引等業務方法書」を策定しており、管理者の責任を明記し「同意書・指示書・計画書・報告書」を記載している。喀痰吸引・経管栄養が必要になった場合は、嘱託医より指示書を受けて「実施計画書」を作成して介護職員への指導と連携を図っている。また3ヶ月毎に「喀痰吸引等業務状況報告書」を作成して実施結果を嘱託医に報告し更新時は改めて指示書を受けている。</p>

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	毎月2回の作業療法士の来訪・相談に基づいて、利用者個別に筋力維持・機能訓練方法と介護予防方法を検討してサービス計画書に反映させている。職員はサービス計画書に沿って見守りでの廊下での自立歩行や歩行器を使った歩行を支援している。支援結果はケース記録に記載して医師・看護職員と情報共有し、能力の低下や認知症の症状変化の早期発見につなげている。
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	毎年全体会議での「認知症・自立支援についての講義」の受講や認知症新聞の購読を通じて、職員の認知症への理解促進を図っている。 利用者の生活歴・会話からの情報や家族からの情報をアセスメントシートに集約して、利用者の安心感と心身状況に合ったケアプランを作成・更新している。気になる症状（徘徊、イラつき等）がある場合はフロアミーティング・他部署ケアカンファレンスの中で職員全員が症状を把握し、症状改善に向けた新たな取り組みを検討して集中的にケアに取り組んでいる。

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。	a	<p>「医療に関する緊急時における緊急連絡体制」を整備している。職員向けに「環境整備」「摂食嚥下機能」「バイタルサイン」「褥瘡」「入浴時の注意点」「感染症(コロナウイルス)」「嘔吐処理方法」等の資料・講義を取り揃えている。</p> <p>毎日2回の検温と体調チェックを行っており医務室にて集約してグラフ化している。また定期的にSPO2・呼吸数もチェックして、毎日記録とともに状態変化の早期発見に取り組んでおり、再検・状態観察・記録を嘱託医に報告している。</p> <p>毎日の「特記事項(発熱、感染症対応等)」については注意点・周知事項をPCネットワーク上で情報共有し、必要に応じて口頭でも直接説明・指導を行っている。看護職員へのオンコール相談体制も整備している。</p> <p>「服薬管理に関するマニュアル」を整備しており、チェック表にて管理している。特殊な薬については介護職員に別途服薬指導・アドバイスをを行っている。</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。	a	<p>看取りの指針及び看取りマニュアルを策定しており、看取り介護実施の方針と手順を明記にしている。</p> <p>入居時に利用者・家族に施設での終末期の説明を行っており、入居時点での利用者本人の意向を確認している。ケアプラン更新時においてもプラン説明時に終末期の家族の意向を確認している。看取り期においては嘱託医と看護師が情報共有し利用者の状態確認を行って、嘱託医より家族に利用者の状態と看取り環境(コロナ過での影響)説明している。また相談員より家族に改めて意向確認して施設での取り組みと今後の対応を説明している。</p> <p>全体会議にて「看取り介護」についての研修を実施している。看取り事例があった際は、関わった職員全員が2週間以内に振り返りシートを記入して看取りカンファレンスを開き、職員が各自看取りケアを振り返る機会(良かった点、反省点、今後につなげる点等)を設けている。他の職員の考えを知ることによって精神的ケアにもつながっている。</p> <p>終末期の利用者・家族の意向・要望を事前に確認して職員で情報共有しており、常に終末期を意識してできるだけ希望に沿える支援(オンリーワン企画)に取り組んでいる。</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			
A⑱	① 利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。	a	<p>家族とは面会・電話だけでなくメール・LINE等の希望する連絡方法にて連携を図っている。また毎年家族アンケート(記名は任意)を実施しており、家族からの質問・要望に対して介護職員・看護師から個別に回答してサービス内容の改善につなげている。「入居者健康ノート(体重、食事摂取量等の記録)」は居室に据え置いており情報交換ツールとして活用している。</p> <p>コロナ禍では感染対策上、面会の制限(事前予約の上でテント越しにて面会、タブレット端末でのオンライン面会)を余儀なくされているが、家族との連携保持のために広報誌「かけはし」の毎月の送付、電話・メール・LINEの口頭・文面での連絡だけでなく動画を送ることで利用者の現在の様子(健康状態、受診結果等)を家族に見てもらっている。特に食事の摂取量、嚥下状態、食事介助が必要になった等の利用者に変化があった際に動画を撮って送り、家族に利用者の食事の様子を伝えている。オンリーワン企画や誕生日のお祝い時には写真をメール・LINEで家族に送っており、メール・LINEを使ってない家族にも写真を郵送している。</p> <p>コロナ禍では各種行事やオンリーワン企画への家族の参加・協力について制限されているが、できる限り工夫して家族との連携・支援に取り組んでいる。</p>