

## 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	利用者一人ひとりの個性・リズムを大切にし、その人らしい生活が継続出来るように支援している。一日の流れはあるが、空いている時間帯には利用者個々の好きな活動(頭の体操、ちぎり絵、制作作業等)に取り組んでもらっている。又、様々なサークル活動(習字、歌、小物づくり等)や年間行事・外出行事等を楽しむ機会も設けている。
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	利用者に寄り添い、会話をしながら個々の思い・希望を把握するようにしている。利用者の尊厳に配慮した言葉遣い・接し方が身につくよう、法人全体で外部講師による接遇研修(テーマ:福祉施設に求められる基本的接遇)を実施している。会話が難しい場合は、身振り手振り・筆談等でコミュニケーションを図っている。
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	身体拘束廃止、虐待防止に関するマニュアルを整備し、毎年、施設全体の勉強会で職員への周知徹底を図っている。又、毎年度末に法人全体で人権擁護研修を実施し、職員への意識付けを図っている。

### 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	利用者が快適に過ごせるよう、温度・湿度管理や換気に配慮している。イスの他にもソファを配置し、寛いで過ごせるようにしている。冬季は畳コーナーでコタツを楽しめるようになっている。職員による毎日の清掃・業者による清掃(年2回:ワックスがけ)を通じ、清潔な環境を整えている。

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	基本的な入浴介助マニュアルの他、利用者個々への具体的な配慮を個別注意事項一覧表(入浴項目)に明示している。利用者の希望・身体状況に応じた入浴設備(一般浴・個浴・リフト浴)を整え、必要な支援(見守り、介助等)を行っている。羞恥心に配慮してタオルエチケットを行ったり、同性介助の希望にも応じている。
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	基本的な排泄マニュアルの他、利用者個々への具体的な配慮を個別注意事項一覧表(排泄項目)に明示している。利用者の持てる力を活かし、苦手な部分だけをサポートするようにしている。誘導が必要な場合は他者に悟られないように、言葉かけを工夫している。家族とは必要に応じ、排泄に関する情報共有を図っている。
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	利用者の意向を踏まえ、移動の支援を行っている。利用者の状況に応じ、福祉用具(歩行器、シルバーカー、車イス等)を適切に活用している。事業所内はバリアフリーとなっており、所々に休憩用のイス・ソファを配置している。基本的な送迎マニュアルの他、利用者個々への具体的な配慮を個別注意事項一覧表(送迎項目)に明示し、送迎支援を行っている。
A-3-(2)			
A10	① 食事をおいしく食べられるよう工夫している。	a	利用者個々の嗜好を把握し、苦手な物がある場合は代替食(魚⇄肉)を提供している。温かい食事が提供できるよう、保温機を活用したり、主食・汁物は配膳直前によそっている。食事が楽しみとなるよう、季節毎の行事食(セレクトおやつ、丼・鍋・鉄板の日等)を楽しむ機会も設けている。
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	利用者が食事を摂りやすい工夫(自助具の活用、姿勢を整える、嚥下状況に応じた食事形態で提供等)を行っている。自立支援介護の考え方の下、水分・食事の摂取量を把握し、必要な対策を講じている。誤嚥・誤飲の対応マニュアルを整え、定期的の実技を交えた訓練を実施している。
A12	③ 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	b	口腔ケアマニュアルを整備し、毎食食前に嚥下体操を実施している。利用者・家族の希望に応じ、歯磨き・うがい・義歯清掃等の支援を行っている。口腔内の異変(義歯が合わない等)があれば家族に伝え、歯科受診を勧めている。
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。	a	褥瘡防止マニュアルを整備し、普段から予防策(適切な排泄ケア、入浴時に皮膚状態を観察、必要時は体圧分散クッション・マット等の使用等)を実践している。隣接のケアハウスで褥瘡委員会を実施しており、最新のケア・情報等を入手できるようになっている。皮膚に異変(発赤等)が見られる場合は、家族・ケアマネジャーと必要な連携を図っている。

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。	b	喀痰吸引や経管栄養が必要な場合は、看護職員(常駐)が対応している。今後に備え、介護職員による喀痰吸引・経管栄養手順を整備している。
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	自立支援介護介護の考え方を反映し、主に午前中に運動(テレビ・ラジオ体操、平行棒を用いたの立位・可動域訓練等等)に取り組んでいる。希望者にはリハビリ専門職の指導・計画の下、運動機能向上・個別機能訓練に取り組める体制(週4日、OTの配置)を整えている。
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	認知症マニュアルを整備している。全体会議の中で「認知症」をテーマとする勉強会を毎年実施し、新たな知識・適切な援助技術等を学ぶ機会を設けている。認知症の方の言動を受け止め、受容・共感の姿勢で接する事を心掛けている。周辺症状が強い場合はタフミーティングの場で、今後の支援方法等を検討している。家族の相談に普段から応じたり、地域で認知症に関する講習会等があれば情報提供を行っている。
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。	b	来所時にバイタル(体温、脈拍、血圧)を測定し、一人ひとりの健康管理を行っている。内服薬取り扱いマニュアルを整え、適切な内服支援(薬預かり時・与薬後の確認)を行っている。利用者の急変に備えて容態急変対応マニュアルを、又、救急搬送に備えて予め消防が定める様式(傷病者情報記録票)に必要な情報を集約している。今後、隣接のケアハウスで実施している健康管理に関する研修への参加が望まれる。

#### 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	家族とは連絡帳を用いたり、送迎時に状況を伝えながら連携を図っている。緊急を要する場合は、電話で連絡・報告している。送迎時等に家族の相談を受けた場合は経過記録に残し、職員間での情報共有を図っている。今後、家族とのやりとり・話し合いの内容を記録に残すことを期待する。