

## 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。	Ⓐ ・ b ・ c	基本情報、利用者・家族の意向、心身の状況等についてアセスメントを行い、通所介護計画に利用者ひとり一人に応じたサービス内容、具体的な対応、留意点を示している。自立のための機能訓練プログラムのほか、日中活動として毎月の行事や、輪投げ、玉入れ、ボーリングゲーム等の全体レクや、個別レクとしておやつ作りや能登島ふれあい祭りに出品する展示作品作り等のプログラムを用意している。機能訓練プログラムでは、例えば、自宅で洗濯ができるようになるプログラムを組んで取り組んでいる。毎月計画のサービス内容ごとにモニタリングを行い、3か月ごとに計画を更新している。
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。	Ⓐ ・ b ・ c	基本方針や職員倫理規定に、利用者の尊厳に配慮した言葉遣いをすることが明記されている。それを周知、徹底するために、法人全体の接遇研修とは別に、昨年10月には事業所内での研修を行っている。基本的なコミュニケーション技術のほかに、利用者の特性に応じたコミュニケーションとして、筆談をしたり、難聴の方には大きな声ではっきりとした声で会話することを心がけている。家族とは、連絡帳や毎日の送迎時の会話、家族会活動を通じて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。	㉠ ・ b ・ c	<p>のとじまデイサービスセンター基本方針の中に、身体拘束はしないこと、虐待及びそれに類する事例の発生予防に努めることが明記されている。また、法人の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。事業所内の研修は、今年度中に開催する予定であることを研修計画で確認した。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	<p>施設内はきれいに掃除され、整理整頓が行き届いていた。浴室ごとにレジオネラの検査を実施しており、安全快適な入浴への配慮が行われている。毎日12:00にセンター内の温度・湿度の測定を行い記録して、室温・換気に配慮している。事業所内は、すべてのスペースがゆったりと作られていて、デイルーム、静養スペース、18畳の畳コーナー、リハビリコーナー等を備えている。デイルームの椅子も利用者の体形、ADL等に配慮して3種類のものが用意されている。また、プライバシーに配慮した相談を行うことのできるスペースも管理部門に設置されている。また、オリジナルの「転倒注意」ポスターや、施設内のヒヤリマップを作成して利用者が安心・快適に過ごせるように取り組んでいる。</p>

		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	浴室は一般浴とリフト浴があり、利用者の心身の状況、意向をアセスメントして決定している。入浴のマニュアルには、入浴時の危険防止について、洗身洗髪の注意点、プライバシーに配慮して、露出部分への配慮等が記載されている。マニュアルは、職員ひとり一人が年に3回自己評価を行い、確認チェックしている。入浴を拒否する利用者には、声かけの工夫をしたり、入浴時間を変更したり、対応する職員を変えたり(基本同性介助を行っている)して、決して無理強いせずに対応している。入浴の可否は、「入浴・リハ可否確認手順」があり、前回利用時の血圧等を参考にしして看護職員が判断している。体調不良のため、入浴を清拭に変更した事例はケース記録で確認できた。モニタリングの中では、家族に対して、入浴方法について助言していることも確認できた。
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。	㉠・b・c	トイレは介助のためのスペースもゆっくりとあり、安全で快適に使用できる。水分はセンター到着時、入浴後、食事の時、おやつの時等にコップ一杯を目安に飲んでもらい脱水予防と、自然な排泄ができるように支援している。また、機能訓練、体操、歩行等の運動も併せて行っている。排泄介助のマニュアルには、介助時のプライバシーに配慮すること、安全への配慮を行うことが明記されている。排泄の自立のために、定時の声かけや排泄チェックを行い自立した排泄ができるように支援している。尿意のある人には、訴え時には必ず対応する他、定時交換の人でも早めに対応するように努めている。
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。	㉠・b・c	利用者ひとり一人に合わせた機能訓練を、通所介護計画に基づいて実施している。機能訓練指導員は、杖の使用法の指導や歩行訓練を行い、利用者の移動の自立に向けた支援を行っている。マニュアルの「体位交換・移動・移乗」の項には、福祉用具の正しい使用方法と、移動・移乗を安全に行う方法と、安全の確認の仕方が示されている。マニュアルは自己評価を行いチェックするとともに、毎年介護技術研修を行って職員への周知を行っている。デイサービスでは、毎日送迎終了後に整理整頓を行い利用者の導線にバリアがないか確認している。送迎車はリフト車、車いすスロープ車、普通車があり、利用者の特性に合わせて安全性に配慮している。

A-3-(2) 食生活

<p>A⑩</p>	<p>① 食事をおいしく食べられるよう工夫している。</p>	<p>㉠・b・c</p>	<p>のとじまデイサービス栄養部理念として「満足のできる食を提供して、利用者様の最善な生活を支援する」と掲示をしている。栄養管理検討会議を3か月に一度開催して利用者の嗜好、食事提供形態等について検討している。副食の提供形態は、常食、一口大、刻み、極刻み、ミキサー等に分かれて提供されている。嗜好調査を実施して、月に一回以上は行事食を取り入れている。利用者の特性に応じて、テーブルの高さを変えたり、食事の際には会話が楽しめるようにテレビの音量に配慮したり、利用者同士の相性に配慮した席順を考えている。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、拭き掃除や手洗いの後の消毒を徹底して行っている。</p>
<p>A⑪</p>	<p>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。</p>	<p>㉠・b・c</p>	<p>「のとじまデイサービス 食形態・体重表」にて、常飯、全かゆ、軟飯、常采、軟采など提供方法が示され、この他、アレルギー、形態、嗜好などが示されている。食事提供の際はテーブルの高さやイスの角度などに配慮しており、「カンファレンスシート」の「看護」の項目に、食事への配慮が記載されている。心身の状況を把握した支援は、「介護・医療連携用紙(アセスメント)や「カンファレンスシート」に記録されている。食事前には5分程度嚥下体操を必ず行い、食事の形態にも配慮し、経口摂取継続に努めている。</p> <p>食事時の事故対応に関しては、「摂食・嚥下マニュアル」が作成され、「スキルチェックシート」で確認、徹底している。また、月例会や全体ミーティング、朝礼、終礼において、「アクシデントレポート」の報告や介護技術に関する申し送りもされている。検討と見直しは、「カンファレンスシート」で確認できる。食事量、水分の摂取量の把握は、「介護・医療連携用紙」で情報共有されている。「安心手帳」という家族との連絡帳、業務日誌、「ほのぼの(介護ソフト)のケース記録」に家族や介護支援専門員とのやり取りが記録されている。</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>口腔機能の保持・改善のための取り組みとして、利用者の方々が分かりやすい絵カードを使ったり、歌の好きな方には歌の本を使ったり、日付の確認を皆で行ったりと、声を出してもらうように工夫している。他者と関わることが不得手な方へは、個別に声をかけて発語を促している。「栄養管理研修」がデイで開催され、6月29日に10名の職員が参加している。参加できない職員には資料を回覧している。</p> <p>口腔ケア計画の作成、評価、見直しは、「通所介護計画」の「サービス内容」として「食事の観察、口腔ケア、水分補給の促し」などの記載が確認できる。そして「評価・見直し」は、「モニタリングシート」が月1回チェックされ家族に渡され、3ヶ月に1回評価され、カンファレンスシートに記録されている。</p> <p>口腔機能の保持・改善のための取り組みとして、嚥下体操やカラオケなどのレクリエーションなどに取り組んでいる。数名の方に対し、食後に口腔内をチェックしている。カンファレンスシートの記録で確認できる。また、家族への情報提供や介護支援専門員への報告・連絡は、「安心手帳」や「ほのぼののケース記録」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>標準的実施方法は、「褥瘡予防マニュアル」や「褥瘡発生予防に関する指針」が作成され、「スキルチェックシート」への取り組みで職員への周知徹底を図っている。法人の取り組みとして「褥瘡予防対策委員会」があり、施設長と看護師が参加している。褥瘡発生後の治療に向けたケアの取り組みは、「ケアカンファレンスシート」で確認できる。ケアの最新情報は、研修会や委員会への参加により得ている。デイの勉強会として、「移動・移乗・体位変換 勉強会」を平成31年3月4日に15名の職員が参加して実施している。また、家族への情報提供や介護支援専門員への報告・連絡は、「安心手帳」や「ケース記録」で確認できる。</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	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。	<p>Ⓐ ・ b ・ c</p> <p>自宅でもできる「体操く発声・飲み込みを良くする体操」を大きくコピーしたものを利用者個々へ配布して、実施のチェック欄も設け、主体的に取り組むようにチェック欄を確認して、個別に声掛けを行っている。月2回「機能訓練会議」があり、医師、理学療法士、機能訓練員、看護師、施設長、相談員、介護職員が参加しており、専門家の助言指導を受けている。洗身動作体操や身支度を整える動作を入れた体操などを週替わりを実施し、機能訓練目的でオシボリたたみなども行い、日々の生活動作の中で介護予防活動を行っている。「通所介護計画書」、「機能訓練検討会議」で検討し、「モニタリングチャート」に1か月ごとにチェックし、3か月ごとに「カンファレンスシート」へ記載することで、計画、評価・見直しを実施されている。認知症の早期発見への対応として、6か月長谷川式を実施し、ケアマネジャーへ連絡していることがケース記録で確認できる。</p>
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。	<p>Ⓐ ・ b ・ c</p> <p>「介護・医療連携用紙」の「日常生活情報」の項目で、アセスメントが実施されている。支持的・受容的な関わりやBPSDへの対応は、「ケース記録」で確認できる。認知症の医療・ケア等に関する研修は、法人研修に参加し、11月6日に職員10名の参加で伝達研修を実施している。環境への工夫として、同じ在所や同級生を隣にするなど座席に配慮したり、希望があればすぐに横になれるような環境を整えたり、変化が苦手な方には席を決めて変えないように配慮している。グループでの活動は、編み物、折り紙で作品作り、ぬり絵、パズルなどの活動が行われている。BPSDの分析・検討は機能訓練検討会で行い、ケア情報の家族との共有は、「安心手帳」で行われている。また、担当者会議には、必ず家族が出席しており、日々の「安心手帳」に家族の悩みが記述された場合、返事を書き、介護支援専門員にも連絡している。</p>

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>Ⓐ ・ b ・ c</p> <p>体調変化への対応は、「緊急時対応マニュアル」が作成されている。また、「安全対策委員会」に施設長が参加している。「ほのぼの」の中の「申し送り」に、状態の変化のあった方への対応の記録が確認できる。日々体調に変化のある方は、職員が目にしやすい場所に座ってもらうとか、血圧測定の回数を増やすとか、業務日誌に「体温、脈拍、血圧、SpO2などを記録し職員で共有している。12月11日の法人研修の「健康管理研修」に、施設長と看護師が参加し、資料の回覧を行っている。また、スキルチェックシートを活用し、体調変化時の対応の周知徹底を図っている。</p> <p>服薬確認は、業務日誌や「安心手帳連絡票」において確認している。「安心手帳連絡票」には、体調の項目があり、自宅での様子を家族に記入してもらい、日中の様子を記入し家族へ報告している。異変があった場合の対応は、「緊急時対応マニュアル」に沿って対応される。</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。	<p>Ⓐ ・ b ・ c</p> <p>毎日の家族との連絡は、安心手帳(連絡帳)により詳細に行っている。安心手帳には家族チェック欄が設けてあり、情報の伝達の確認をしている。毎年家族会を開催して、直接家族の要望や意見の聴取を行ったり、利用者満足度調査を実施した際に寄せられた家族からに意見に答えて家族との連携を図っている。昨年3月には家族介護教室を開催して、介護者に対する助言や研修を実施した。また、家族からの福祉用具選定についての相談に対しての助言や、ケアマネジャーに対しての情報提供、二人介護で介護負担が大きくなっている家族への介護・介助方法の指導なども個別に行っている。</p>	