

福祉サービス第三者評価基準

【 高齢者福祉サービス版 内容評価項目 (通所) 】

H29.5.1改訂

A-1 生活支援の基本と権利擁護		
A-1-(1) 生活支援の基本		第三者評価結果
	A-1-(1)-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)・b・c
	A-1-(1)-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
<p>評価概要 利用者一人一人の心身の状況、ADL、障害や介護度、食事、睡眠、排泄、暮らしへの意向、これまでの環境や生活習慣等のアセスメントでニーズを把握し、利用者の希望に添った生活となるように個別援助計画に反映させて支援に努めている。心身の活力が十分でない利用者の特性上、複数の活動は困難であるが、エンパワメントの理念に沿って、利用者が希望する活花や陶芸などの趣味や、洗濯物をたたんだり、調理の下処理等の家事活動で、日常生活の中での役割や生きがいのある自立に配慮した支援に努めている。趣味のメニューを十数種類用意し、日々の会話や表情等で興味を示されたり、活動への意向が察知された時に取り組みを促して対応している。誕生会や敬老会等、施設内での行事に加え、近辺のドライブや買い物、地域の行事への参加、季節毎の花見などを年間の行事計画に組み入れて家族やボランティアの協力を貰いながら社会参加に係るプログラムを実施しており、利用者の楽しみとなっている。 利用者とのコミュニケーションについては、利用者各人のコミュニケーション能力を把握し、各サービスの支援を行う際の語り掛けや触れ合い等に心掛け、また、対話が困難な利用者については動作や表情、姿勢、独自のサイン等を見逃さないように努めてコミュニケーションを図っている。接遇研修の実施や「高齢者身体知識マニュアル」を周知して、利用者の尊厳や誇りを傷つけることの無いように言葉づかいや姿勢、幼児語や指示的な言葉を慎むなど、細かな配慮に努めている。</p>		
A-1-(2) 権利擁護		第三者評価結果
	A-1-(2)-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) - ・ c
<p>評価概要 利用者の権利の擁護や身体拘束の排除については重要事項説明書や運営規定に明記されており、利用開始時に利用者及び家族に判り易く説明し事業所内にポスターの掲示や介護者教室を年に数回実施して周知を図っている。職員に対しては「身体拘束排除マニュアル」「身体拘束ゼロへの手引き」「接遇マナー基準10ヶ条」等を整備し、計画的な研修の実施で周知を図り、また日頃の支援の振り返りや事例をあげての意見交換などで常に意識を深め、早期発見にも努めている。やむを得ず身体拘束を行う場合の具体的な手続きや実施方法はマニュアルに明記されているが、実施した事例はない。権利の侵害が発生した場合の、対応体制や手続、方法等は、「苦情・相談・事故対応マニュアル」で整備されている。</p>		
A-2 環境の整備		
A-2-(1) 利用者の快適性への配慮		第三者評価結果
	A-2-(1)-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)・b・c
<p>評価概要 事業を実施するホールは余裕ある広さが確保され、テーブルセットや干渉波治療器や低周波治療器、温熱治療器、ウォーター式ローラー等が利用者の身体状況や動線等に配慮しながら適切に備えてあり、一角には畳のスペースも設けてある。高い天井や天窓、スタンドガラス等でとても明るく、整理整頓、衛生管理、清掃についても徹底した配慮がなされている。利用者の座席についても利用者の心身の状態や希望、人間関係を考慮して、気持ち良く過ごせるように工夫している。随所に利用者の作品や活け花、玩具等が飾られて和やかな雰囲気醸成され、また、室温や湿度等の空調にも十分配慮して騒音や異臭等も無い快適な環境が整備されており、利用者は、好みの場所で四季を感じながら穏やかに過ごしている。</p>		

A-3 生活支援		
A-3-(1) 利用者の状況に応じた支援		第三者評価結果
A-3-(1)-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
A-3-(1)-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
A-3-(1)-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
<p>評価概要 入浴支援については、浴室や脱衣場は明るく余裕ある広さで、手すりやシャワーチェア、リフトが設置され清掃も行き届いており、衛生的で快適に入浴できる環境となっている。浴槽は温泉のかけ流しになっており、利用者の心身の状態や入浴形態、好みの温度等に配慮して「入浴介助マニュアル」が整備され個別援助計画に沿って支援している。入浴の時間も午前午後共に可能で、利用者の気持ちに添って入浴支援が実施されている。 排泄の介助については、利用者一人一人の心身の状態や生活習慣等に配慮した個別援助計画に反映させて「排泄介助マニュアル」に添ったケアに取り組んでおり、介護用品の工夫やトイレ誘導等で自立や改善の取り組みがなされている。トイレは車イスの対応が可能な余裕ある広さで、手すりや介助バー、手洗いが設置され清潔で適温が保持されている。 移動の支援については、個別援助計画に沿って、利用者の心身の状態に適した動線の確保や福祉機器、福祉用具が利用され、簡単な運動を取り入れるなど自立に向けた支援に取り組んでいる。送迎時の安全性については、利用者の希望や乗車中、乗降時の安全に配慮した「送迎マニュアル」が整備されている。 入浴や排泄の支援については、プライバシー保護への配慮がマニュアルに規定されている。</p>		
A-3-(2) 食生活		第三者評価結果
A-3-(2)-①	食事をおいしく食べられるよう工夫している。	(a)・b・c
A-3-(2)-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
A-3-(2)-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>評価概要 食事の支援については、個別援助計画に沿って支援しており、利用者の心身の状態による食事の形態や疾病に伴う制限食、アレルギーに伴う代替品の提供等細かに配慮している。年1回利用者の嗜好調査を実施し、栄養士はメニューに反映させている。毎回メニューを大きな文字で掲示しカロリーや栄養素等の説明を行うなど、利用者の食事に対する楽しみや関心の引き出しに努めている。月1回の赤飯の日や誕生日、敬老会、季節の行事には、季節感のあるメニューにするなど、食事が美味しく、楽しみな物となるよう工夫している。食事中の事故や食中毒発生時の対応についてもそれぞれに対応マニュアルを整備して周知を図っている。 口腔ケアについては、食事の前の嚥下体操や食後の歯磨き、義歯の洗浄等を個別援助計画に沿って支援している。また、家庭での口腔ケアについても利用者や家族に助言を行い、口腔内の異常など必要に応じて介護支援専門員にも報告している。</p>		
A-3-(3) 褥瘡発生予防・ケア		第三者評価結果
A-3-(3)-①	褥瘡の発生予防・ケアを行っている。	a・(b)・c
<p>評価概要 利用者の褥瘡の発生予防やケアについては、「入浴・清拭・整容マニュアル」を整備して対応している。入浴や排泄介助時に利用者の身体の異常発見に努めており、褥瘡が確認された場合は、個別援助計画に反映させて、主治医の助言指導を貰いながら治療に取り組むとともに、介護専門員にも連絡している。また、家族に対しては、褥瘡の予防や手当等に関する助言や情報提供を行う等、改善に向けた取り組みを行っている。</p>		
A-3-(4) 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養		第三者評価結果
A-3-(4)-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
<p>評価概要 利用者の喀痰吸引や経管栄養の実施については対応マニュアルを整備し、必要な器具も備えている。現在、主治医と連携して看護師6人が交代で常駐しており軽度の喀痰吸引の処置を行っているが、胃瘻を造設している利用者はいない。現時点では、介護職員による対応は行われていない。</p>		
A-3-(5) 機能訓練、介護予防		第三者評価結果
A-3-(5)-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
<p>評価概要 利用者のアセスメントから得られた情報から、一人ひとりの心身の状態に合わせた機能訓練や介護予防活動をプログラムを作成して訓練の実施や評価、見直しを看護師（機能訓練指導員）が主となって取り組んでいる。また、利用者が家庭での生活動作の中でも取り組める訓練方法の助言、指導も行っている。認知症の症状の変化については介護支援専門員や関係機関に連絡している。</p>		

A-3-(6) 認知症ケア		第三者評価結果
	A-3-(6)-① 認知症の状態に配慮したケアを行っている。	(a)・b・c
<p>評価概要</p> <p>認知症の状態に配慮したケアの実施については、「認知症ケアマニュアル」「高齢者身体の情報マニュアル」を整備し、計画的に研修を実施して周知を図っている。利用者の認知症の程度や周辺症状の把握に努め、支援の方法や配慮等を援助会議で検討し、認知症の利用者が安心して落ち着いた生活ができる環境づくりに努めている。利用者に不快な思いや尊厳を傷つけるような対応をしないために「接遇・マナー・基準の10か条」を独自に作成して、諸々の場面における配慮や標準的対応の方法を周知を図っている。</p>		
A-3-(7) 急変時の対応		第三者評価結果
	A-3-(7)-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・(b)・c
<p>評価概要</p> <p>利用者の体調の変化や異常の発生時の手順や対応については「緊急時対応マニュアル」を整備しており、利用者一人一人の家族への連絡方法も把握している。利用者の体調変化や異常の兆候を早期に発見するために、バイタルチェックや表情、仕草の観察に努めている。また、日頃から家族とは連絡帳や電話等で利用者の心身の状態についての情報交換に努めており、家族との協力、信頼関係の構築に努めている。</p>		
A-4 家族等との連携		
A-4-(1) 家族等との連携終末期の対応		第三者評価結果
	A-4-(1)-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)・b・c
<p>評価概要</p> <p>主にサービス提供に伴う送迎時の家族との面会や行事への参加時、連絡帳、電話等により、利用者の状況に関する報告を行うと共に家族からの意見や要望の把握に努め、内容は業務日誌や気づき、申し送りノートで情報を共有してサービスの質の向上に務めている。また、毎月発行の施設の情報紙で、利用者の様子を写真も添付して伝えており、家族との信頼関係の構築に努めている。介護や認知症ケアに関する家族からの相談等にも、適切に助言するなど専門性を活かした援助を行っており、必要に応じて介護支援専門員とも連携して対応している。</p>		