

## 平成27年度 第三者によるサービス評価調書(専門分野)

対象施設名 飛騨寿楽苑

評価日:平成 27年11月17日

評価委員

佐藤部会長 沢之向委員 和仁委員 鎌村委員

### IV-1 生活環境(安全管理)

利用者が日常生活を送る空間が安全で安心できる環境であるかどうかを評価		A	B	C	評価者のコメント	施設の対応等
IV-1-(1)安全に配慮した設備	事故防止のために、常に段差、照明などの環境の安全性に配慮している。		B		非常口に関して二重ロックされている所されていない所がある。このままでいいのか対策を検討して欲しい。	各ユニットで検討を行い、二重ロックの必要なユニットは職員間で周知徹底する。
IV-1-(2)敷地内の点検と補修及び安全確保	敷地内の危険箇所の日常点検や破損箇所の適時補修を行っている。	A			危険な箇所についてすぐに修繕されている。入居者の所在確認が課題である。	業務員による点検補修を行う。全職員で入居者の見守りを行う。
IV-1-(3)安全に配慮した外出等	外出する場合等において、安全に配慮した運転業務及び利用者の介助を行うようにしている。	A			外出マニュアルが整備されており、法令講習会にも参加できている。	年度初めに全職員対象に法令講習を行う。
IV-1-(4)感染症対策	感染症に対する予防や対応の取り決めがあり、実行している。(インフルエンザ、疥癬、肝炎、MRS A等)	A			感染症に対応する物品の管理がなされている。ショートステイやデイサービスを利用される方の健康に関して把握を行っていただきたい。	感染症対策委員会が中心となって予防に努める。
		3	1	0		

### IV-2 自立への支援(個別ケア)

利用者個々の状況を適切に把握し、自立支援の観点で個別ケアが実践されているかを評価		A	B	C	評価者のコメント	施設の対応等
IV-2-(1)アセスメントの実施	利用者個々の状況(心身の状況、主治医(かかりつけ医)、常用薬、持病、嗜好、家族環境、生活歴、要望など)を把握している。		B		「お任せします。」といった家族に対し、希望をしっかりと聞きケアプランに反映させるためにも、聞き出し方も学んで欲しい。	「希望はありますか。」等の聞き方をせず、現在の状態や提案等を話すことで希望等を聞き出す。またできるだけ家族を交えたサービス担当者会議を開催する。
IV-2-(2)課題の明確化	アセスメントの結果に基づき、課題を明らかにした上で、利用者個々の施設サービス計画を作成している。		B		24Hシートや暮らしのシートの活用は評価できる。さらに本人、家族の意向や職員の気付きを盛り込み、活用されることが望ましい。	24時間シートの見直しも含め、本人や家族の意向を盛り込めるよう、面会時に家族から意向を聞き出す。
IV-2-(3)職員による課題の把握	アセスメントにより明らかにした課題について、職員が把握している。		B		新人職員の育成、ユニット会議のあり方を検討していただきたい。記録の確認方法についても検討を要する。	ユニット会議の方法の検討を行い、職員が参加できる体制を作る。部署責任者等は必要なことは直接伝える。職員の意識を変えることで必要性を周知する。
IV-2-(4)心身の状況に応じた機能訓練	施設サービス計画に基づき、個別に機能訓練のプログラムを作成し実施している。		B		入居者の重度化が進んでいることから、機能訓練士の指導のもと、ちょっとした取り組みからでもいいので機能訓練の再検討が望まれる。	機能訓練指導員による機能訓練計画書をケアプランに反映する。
		0	4	0		

IV-3生活意欲の向上(利用者の自主性、施設生活の充実を図る工夫など)

利用者の自主性・個性を尊重し、施設において生活が充実されるような工夫がされているかを評価		A	B	C	評価者のコメント	施設の対応等
IV-3-(1)外出機会の確保	施設外で開催される行事等について、利用者・家族に情報提供している。	A			行事について地域に対して回覧で情報提供している。地域行事への積極的な参加も伺える。	地域の回覧をユニットに配布し、地域行事への参加に繋げる。
IV-3-(2)職員の態度	利用者が満足することの出来る接遇を実践している。		B		虐待等に関する個別チェックの取り組みがスタートしたことは評価できる。これからの取り組み内容に期待している。	外部講師による接遇研修の実施。ストレスチェックなどからの職員状況を把握しメンタル面の強化を図る。
IV-3-(3)レクリエーション	クラブ活動等多彩な活動の場が用意され、利用者の意向に沿った余暇活動を支援している。	A			ユニット会議録の中で余暇活動の充実が伺えた。	希望を聞きながら習字や絵手紙等参加する。
IV-3-(4)行事・イベント	クラブ活動等多彩な活動の場が用意され、利用者の意向に沿った余暇活動を支援している。		B		行事やイベントに関しては、家族の参画も含め、更なる取り組みを期待する。	行事予定の案内等を家族様に配布し、苑でのご利用者様の状態を見て頂く等働きかけを行う。
IV-3-(5)外出・外泊希望への対応	外出・外泊などの希望に沿うようにしている。		B		外泊は家族の協力も必要だが、市町や包括の活用も検討されるといい。情報を得ることも必要である。	地域の回覧板を活用し行事の把握を行う。家族の協力を得ながら計画を立てる。
IV-3-(6)金銭管理(財産管理)	個人財産は、成年後見制度や日常生活自立支援事業を考慮しつつ、自己管理を促している。		B		重度化で自己管理できる対象者が少ないと思うが、自己管理方法について検討願いたい。	重度化で自己管理できる方が少なくなっているが、可能な方には自己管理してもらう。また、家族の了解を得る。
IV-3-(7)居室への持込	防災上の支援や他人への迷惑のない限り、好みの装飾品等を居室に持ち込める。	A			入居契約時にしっかり説明していることから、個性が生かされる環境づくりができています。	家族に協力を得てなじみの物等で居室の設えを行う。
IV-3-(8)服装や整容の支援	利用者の好みに合った服装や整容の支援を行っている。		B		意思表示できない方への支援は難しいが、働き掛けは必要。家族等の協力を得ながら、化粧品を持ち込み等検討されると良い。	入居時等、家族に好みや在宅での様子を聞き、化粧品等必要な物を整備してもらう。
		3	5	0		

IV-4健康の維持管理

利用者が現状の健康状態を維持できるような取り組みが実践されているかを評価		A	B	C	評価者のコメント	施設の対応等
IV-4-(1)定期健康診断の支援	年に2回以上、健康診断や医師の指導を受けられるように支援している。	A			必要に応じ、他職種との連携が取られている。	医師との連携を密に行う。
IV-4-(2)身体状態の変化や異常の早期発見・対応	利用者個々の身体状況の変化や異常のサインを早期に発見できるよう、全職員が注意しており、重度化や入院を防ぐ努力をしている。また、その変化やサインを記録している。	A			勉強会を随時行っている。重度化や入院を防ぐ取り組み(エアマット・センサーマットの導入)など積極的に行われている。	研修会を行う事でケアワーカーと看護が協力し、異常のサインを早期に発見する。
IV-4-(3)服薬管理	利用者に対する服薬管理を適切に行っている。		B		薬の勉強会は定期的に実施されている。ひやりハットの件数が多い。内容は違う?が誤薬に繋がるケースも挙がっている。(内容が違うの意味が不明確)	薬に関する勉強会の継続。薬に関するマニュアルの徹底。上司による定期的なチェックを行う。
IV-4-(4)口腔ケア	歯科医師・歯科衛生士や看護師の指導の下、口腔ケアを行っている。	A			歯科衛生士によるスマイルネット実施。歯科医院との連携も密にされている。	今後も継続し、口腔ケアに努める。
IV-4-(5)健康に関する相談	健康に関する利用者からの相談に応じる体制を整備している。	A			体制は十分に整備されている。	常に看護師がユニットに入ることで、いつでも入居者に対応できる体制を作る。
IV-4-(6)医療機関との連携	内科、外科、精神科、歯科等協力医療機関との連携がとれ、必要なときに適切な措置を講じることが出来る。	A			協力医院からの他の医療機関への紹介がスムーズに行われている。希望に応じた医療体制が整っている。	看護師と医師の連携を密に行う。
IV-4-(7)特別なケアへの対応	特別なケア(医療ケア、終末期など)が必要な利用者への対応は、医療機関との連携の下で行っている。	A			ターミナルケアへの積極的な取り組み。看取りのハンドブックが家族に周知され、安心に繋げる工夫がある。	看取りについては今後も継続し、家族、多職種と共に関わりを大切にしていける。
		6	1	0		

#### IV-5食事

利用者にとって食事が楽しいひとときとなるような取り組みが実践されているかを評価		A	B	C	評価者のコメント	施設の対応等
IV-5-(1)利用者に応じた食事	利用者の好みや身体状況に応じた食事が提供されている。(好みの食事が選択できる。治療食の実施、主食の選択など)	A			選択メニューなど入居者の選択する機会を提供している。 ターミナルケア時は働きかけにより家族の協力が得られている。	入居者の状態に併せ、栄養士や看護師と共に検討し対応する。
IV-5-(2)メニューの工夫	利用者の希望調査や残滓調査を行い、メニューに反映している。		B		入居者の嗜好を反映させる意向調査等の検討を願いたい。	栄養士や職員による嗜好調査を行いメニューに反映する。
IV-5-(3)食事の雰囲気作り	食器や盛りつけの工夫、季節感の演出、音楽を流すなど、食事をおいしく、楽しく食べるための雰囲気作りをしている。		B		盛りつけ方法等、見た目を意識できると良い。TV等、音の刺激は認知症の見当識に繋がるので検討して欲しい。胃腸者の食事場所の検討。本人や廻りの気持ちを考えることが重要である。	陶器の食器を使い盛りつけを行う。テレビの音やラジオの音などは、その時の状態を考慮する。胃ろうの方の食事場所については各ユニットで検討する。
IV-5-(4)適温提供	温かいもの、冷たいものを適温で提供している。		B		基本は本人のペース(時間)に合わせた盛りつけが必要。本人の立場に立った基本的な考えを持っていただきたい。	食事の開始と共に盛りつけを行い食事を摂ってもらう。
IV-5-(5)食事介助	利用者の状況・ペースに合わせた食事介助をしている。	A			ケアプランに沿った食事介助・支援が来ている。定期的なモニタリングも必要である。(食事介助に関する他者チェック等)	食事の形態や姿勢等入居者の状態に併せた介助を行う。
		2	3	0		

#### IV-6入浴

利用者にとって入浴が快適な時間となるような取り組みが実践されているかを評価		A	B	C	評価者のコメント	施設の対応等
IV-6-(1)希望に応じた入浴	利用者の希望に応じた入浴あるいはシャワー浴ができる。	A			身体等汚れたときの対応が来ている。	排便などで汚れた場合は臨機応変に入浴の日を変更する等対応する。
IV-6-(2)身体状況に応じた入浴	身体状況に応じた入浴方法(形態)をとっている。	A			個別対応を前提とした入浴体制が整っている。今後は、浴の種別など、ユニットを超えた入浴方法も考慮しなければならないことが予想される。	身体状況を検討しながら状態に併せ入浴方法の見直しを行う。
IV-6-(3)快適な入浴時間	入浴が快適となるような工夫がある。	A			入浴が快適な時間となるよう、本人の意向に沿って、お湯の温度、つかる時間やコミュニケーション等を大切にしている。	24時間シートに入居者の希望や好みを入れることで快適に入浴してもらう。
		3	0	0		

#### IV-7排泄

利用者の排泄自立を促す取り組みがなされているかを評価		A	B	C	評価者のコメント	施設の対応等
IV-7-(1)排泄状況の把握	利用者個々の排泄状況の記録をとり、健康管理に役立てている。	A			排泄状況の把握については連携が必要で他職種の関わりが必要である。	入居時は排泄状況の記録を取り、入居者にあった排泄介助を行う。
IV-7-(2)排泄介助	排泄に関して利用者の希望調査や意識調査を行い、反映している。	A			排泄(排便)はトイレで行う意識を職員が持つようスローガンを掲げ取り組んでいただきたい。	排泄委員会が中心となって、パットの見直し等、排泄について検討を行っていく。
IV-7-(3)適切な道具の活用	オムツ、カバー、便器等、利用者の状態に適したものを使用している。	A			業者との関わり、実体験を行い、効果の検証を行うことが大切である。	排泄委員会が中心となって、パットの見直し等、排泄について検討を行っていく。
IV-7-(4)排泄の衛生管理	便器等の清潔保持、排泄後の後始末など、衛生面に配慮した支援を行っている。	A			衛生管理に努めており、臭いは見られない。	排泄介助の手順を徹底する。
		4	0	0		

## V-1利用者と家族との交流

利用者と家族との交流が円滑にできるよう配慮しているかを評価

		A	B	C	評価者のコメント	施設の対応等
V-1-(1)家族の訪問支援	家族が気軽に訪問でき、訪問時は居心地良く過ごせるような雰囲気を作っている。(来やすい雰囲気、歓迎、関係再構築の支援、湯茶の自由利用など)	A			面会制限を設けていない点はいいことであるが、安全管理の面で心配な部分もあるので記録簿の活用など検討願いたい。	記録簿の活用については、今のところ設置せず事務所等で外来者の確認をおこなう。
V-1-(2)家族の参加支援	家族が施設での活動に参加できるように、場面や機会を作っている。(食事作り、散歩、外出、行事など)		B		毎月の予定表が家族に配布されているが、家族はどの行事に参加できるのかが不明確もう少し工夫を凝らすと良い。	ユニットでのイベントや誕生会等へのお知らせを行う。月行事予定の設置等工夫する。
V-1-(3)家族への情報提供	利用者の様子を、ホーム便りや連絡等により、随時知らせている。	A			内容も見やすく担当者も明確になっている。職員から家族へ一方通行にならないよう配慮が必要である。	写真を利用し分かりやすいお便りを作成する。
		2	1	0		

## V-2利用開始時(入居時)の対応

入退居にあたって、分かりやすい説明や適切な対応が行われているかを評価

		A	B	C	評価者のコメント	施設の対応等
V-2-(1)利用開始時の説明	重要事項説明書等の文書はわかりやすく表現されており、説明したうえで内容について同意を得ている。		B		説明書は読みやすい大きさになっており、分かりやすい文章になっている。職員が同じように説明できるようマニュアルの作成が必要である。	説明の漏れを防ぐためのチェック体制を検討する。
V-2-(2)利用契約の説明	契約の効力や解約方法などについて、誤解の無いように説明が行われている。		B		新しい譲歩やトラブルの共有化は出来ている。スタッフからの意見やボトムアップが必要である。	入院時の時の対応や医療的ケア、看取りについては、契約時の説明だけでなく都度状況に応じ説明を行う。
V-2-(3)入所(入居)の自己決定	入居の決定は、余裕をもって利用者が自己決定できる。	A			事前の見学、説明など余裕を持って行うことが出来ている。	入居者の意向を聞き家族と話し合いながら入居決定する。
V-2-(4)退所(退居)時の利用者に関する情報提供	退居にあたり、利用者の状態について、利用者や家族にわかりやすく説明するとともに、退居先に利用者に関する情報提供が適切に行われ、また、退居がスムーズに行われる体制等が整備されている。		B		退所時におけるマニュアルの整備が必要である。チェック表の活用方法を検討する必要がある。	退去後がスムーズに行えるよう体制を整える。
		1	3	0		

	A評価	B評価	C評価
第三者評価結果	24	18	0