

第三者によるサービス評価調書(専門分野)

対象施設名 岐阜県立飛騨寿楽苑

評価日:平成 30年10月23日

評価委員	佐藤部会長・若林委員・川島委員
------	-----------------

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		平成29年度			平成30年度			評価者のコメント	施設の対応等
		A	B	C	A	B	C		
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	28 Ⅲ-1-(1)-①利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。	-	-	-	A			全体会議や毎月の部署会議により、良く取り組んでいる。	
	29 Ⅲ-1-(1)-②利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	-	-	-	A			所信表明に取り入れ、理解が図られている。委員会の設置により周知されている。	
Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意(自己決定)が適切に行われている。	30 Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	-	-	-	A			利用の手引きを用意し、積極的に情報を提供している。	
	31 Ⅲ-1-(2)-②福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	-	-	-	A			重要事項説明書、図示などを用いて、同じ手順・内容で説明している。	
	32 Ⅲ-1-(2)-③福祉施設・事業所の変更や家族への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	-	-	-		B		上記Ⅲ-1-(2)-①と②は良いが、サービスの継続性については、特に配慮されていない。	契約書第10条に、「契約の終了に伴う援助」として定められている。実際には円滑な退居のため必要な援助(相談等)は実施しているが、具体的手順や引継ぎ文書は整備していない。必要に応じ整備する。
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。	33 Ⅲ-1-(3)-②利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	-	-	-		B		調査項目の着眼点のうち、利用者満足について職員が家族会に出席していない点、また職員の検討会議に利用者が参加していない点の2項目が実施されていない。	係が中心となり、年1回調査と結果を分析・検討を実施している。法改訂から入居基準が要介護3以上となり、入居者の重度化により、意見の言える入居者減、より支援が必要となりフロアを離れることが困難、そのため会議等の参加が困難な傾向。家族会、検討会議へ参加できるよう業務の見直し又は伝達、周知方法の検討を図る。
Ⅲ-1-(4) 利用者が意見を述べやすい体制が確保されている。	34 Ⅲ-1-(4)-①苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	-	-	-	A			苦情解決の体制、仕組みを分かりやすく図示した資料もあり、全体に配慮されている。	
	35 Ⅲ-1-(4)-②利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	-	-	-	A			調査項目の着眼点がクリアされている。	

	36 Ⅲ-1-(4)-③利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	-	-	-	A			相談・意見の内容を知り得た時点から迅速に対応している。	
Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。	37 Ⅲ-1-(5)-①安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	-	-	-	A			危機管理委員会を設置し、研修会も開いており、事故発生時やその他の対応が周知されている。	
	38 Ⅲ-1-(5)-②感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	-	-	-	A			感染症対応規定や看護師のケア委員会があり、対応に万全を期している。	
	39 Ⅲ-1-(5)-③災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	-	-	-	A			マニュアルがある。訓練は、年間計7回実施されている。	
		0	0	0	10	2	0		

Ⅲ-2福祉サービスの質の確保

		平成29年度			平成30年度			評価者のコメント	施設の対応等
		A	B	C	A	B	C		
Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。	40 Ⅲ-2-(1)-①提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文章化され福祉サービスが提供されている。	-	-	-	A			入浴マニュアルにプライバシー保護(カーテン、脱衣)など加えておくと良いと思われる。	入浴マニュアルにプライバシー保護(カーテン、脱衣)を追記、確認、周知する。
	41 Ⅲ-2-(1)-②標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	-	-	-	A			プランの立て方について、もう少しすっきり順序立てさせると更に良いと思われる。	プランの立て方がわかる手順書を作成する。
Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。	42 Ⅲ-2-(2)-①アセスメントに基づく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	-	-	-	A			アセスメントとケアプランの連動性を考慮すると、より分かりやすいと言える。	
	43 Ⅲ-2-(2)-②定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	-	-	-	A			計画を緊急に変更する場合、看取り時カンファレンスなどを手順書に項目つけ加えると良いと思われる。	
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。	44 Ⅲ-2-(3)-①利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	-	-	-		B		記録事項の作成の取り組みについて、職員の差異を防ぐ工夫が必要である。記録内容の充実をはかっていただきたい。	外部研修「介護職員記録研修」へ職員2名参加。復命研修を通じ報告、記録に差異が生じないように徐々に改善を図る。
	45 Ⅲ-2-(3)-②利用者に関する記録の管理体制が確立している。	-	-	-	A			新人職員5月研修で、個人情報保護に関することは徹底している。	
		0	0	0	5	1	0		

Ⅲ-3高齢者福祉サービスの(特養)の固有のサービス

		平成29年度			平成30年度			評価者のコメント	施設の対応等
		A	B	C	A	B	C		
Ⅲ-3-(1) 支援の基本	46 Ⅲ-3-(1)-①利用者が一人ひとりに応じた1日の過ごし方ができるよう工夫している。	-	-	-		B		利用者の環境や個人因子を把握し、複数のメニューを用意し予告するとともに、活動できる楽しみを持たせる工夫が必要である。	同日日に複数取り入れた取り組みではなく、日替わりメニューを用意し入居者全員がどれかに参加できるよう工夫する。予定表を掲示し、〇月〇日××があるから楽しみですね・・と日常会話の材料にしながら取り組む。
	47 Ⅲ-3-(1)-②利用や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			継続的な研修やチェックシート等で、繰り返しながら声掛けや聴くことに努めている。	
Ⅲ-3-(2) 身体介護	48 Ⅲ-3-(2)-①入浴介助、清拭等を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	-	-	-	A			入浴は個別介助を行っている。マニュアルやヒヤリハットを重視し支援している。	
	49 Ⅲ-3-(2)-②排せつ介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	-	-	-	A			プライバシーの配慮と安眠を妨げないケアに配慮している。	
	50 Ⅲ-3-(2)-③移乗、移動を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	-	-	-	A			リハビリとの連携とセンサーが鳴ったら職員がすぐに対応している。	
	51 Ⅲ-3-(2)-④褥瘡の発生予防を行っている。	-	-	-	A			年1回ユニット会議や勉強会で徹底している。三食離床を行い、看護師との連携を重視している。	
Ⅲ-3-(3) 食生活	52 Ⅲ-3-(3)-①食事をおいしく食べられるよう工夫している。	-	-	-	A			食材に旬のものを使用するなど工夫している。	
	53 Ⅲ-3-(3)-②食事の提供、食事介助を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	-	-	-	A			食事をおいしく楽しく食べるための整備がしてある。	
	54 Ⅲ-3-(3)-③利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	-	-	-	A			食後や就寝前に利用者に応じて口腔ケアやチェックを行っている。	
Ⅲ-3-(4) 終末期の対応	55 Ⅲ-3-(4)-①利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立している。	-	-	-	A			終末期のケア対応について、手順が明らかになっている。	

Ⅲ-3-(5) 認知症ケア	56 Ⅲ-3-(5)-①認知症の状態に配慮したケアを行っている。	-	-	-	A			認知症の方に対する医療やケア等しっかり行っている。	
	57 Ⅲ-3-(5)-②認知症高齢者が安心・安全に生活できるよう、環境の整備を行っている。	-	-	-	A			役割を知らせて、環境整備の活動をしている。	
Ⅲ-3-(6) 機能訓練、介護予防	58 Ⅲ-3-(6)-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			利用者が主体的に訓練を行える工夫をしている。	
Ⅲ-3-(7) 健康管理、衛生管理	59 Ⅲ-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が確立している。	-	-	-	A			利用者の体調変化に気付く工夫をされている。	
	60 Ⅲ-3-(7)-②感染症や食中毒の発生予防を行っている。	-	-	-	A			対応手順が文書化しており、感染症や食中毒の発生予防を周知徹底している。新しい手洗い手順を全員に渡して予防している。	
Ⅲ-3-(8) 建物・設備	61 Ⅲ-3-(8)-①施設の建物・設備について、利用者の快適性に配慮している。	-	-	-	A			備品の点検を定期的に行っている。	
Ⅲ-3-(9) 家族との連携	62 Ⅲ-3-(9)-①利用者の家族との連携を適切に行っている。	-	-	-	A			地域からの回覧板をユニットで回覧している。行事や面会時等、家族会と連携をはかっている。	
		0	0	0	16	1	0		

	平成29年度			平成30年度		
	A評価	B評価	C評価	A評価	B評価	C評価
第三者評価結果	0	0	0	31	4	0