

**【寿楽苑、飛驒寿楽苑】**

令和元年度 検証評価調書（専門分野）

評価基準：

利用者本位の福祉サービス	
1	利用者を尊重する姿勢が明示されている
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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>改善されていた。</p> <p>【飛驒寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 前回同様の取り組みが行われ意識の共有が図られている。</li> <li>・ 施設運営の基本であり、他法人との違いが出てくる所と思われる。改めてユニットケアの基本に戻り、足りない点を重点課題とされたい。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>【飛驒寿楽苑】</p> <p>ユニットケアについての周知不足がある。職員研修でユニットケアについての勉強会を開き、意識の向上を図る取り組みを実施する。</p>
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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>提案として、新聞等の記事（プライバシーや虐待等）を回覧されて注意喚起されてはどうか。</p> <p>【飛驒寿楽苑】</p> <p>前回同様の取り組みが行われている。</p>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>申し送り等を活用し、回覧周知します。</p> <p>【飛驒寿楽苑】</p>
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。
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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>問題なし。提案として、入所時にHPは見られたかを確認し、改善点を検討するのもよい。</p> <p>【飛驒寿楽苑】</p> <p>前回同様の取り組みが行われている。</p>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>契約の際には確認します。</p> <p>【飛驒寿楽苑】</p>

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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】 問題なし。</p> <p>【飛騨寿楽苑】 利用の手引きで活用されている。</p>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p>
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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】 長期入院による退所の場合、今後の相談窓口の案内を記載してはどうか。</p> <p>【飛騨寿楽苑】 利用の手引きで記載（追加）の改善がみられた。</p>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】 重要事項説明書に記載していきます。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p>
3	利用者満足の向上に努めている。
3 - (1)	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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】 問題なし。利用者懇談会について職員が意識をもって開いてはどうか。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 今回、利用者へのアンケートを実施。何でも相談からの吸い上げも引き続き行われている。</li> <li>・ 経営会議で意見を吸い上げてユニットへ下ろしている。</li> <li>・ 家族のアンケートは、ホームページへ載せてはどうか。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>【飛騨寿楽苑】 アンケートについて、現在、集計結果と取組みをご家族へ返している。今後、ホームページへの記載については検討していきたい。</p>

4	利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。
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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>掲示内容（ポスター）を、家族等にも分かるよう工夫されたらどうか。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 勉強会等、年1回ユニット会議の中で、行われているが、常に情報交換を心掛けプライバシーを尊重しながら取り組まれない。</li> <li>・ 利用の手引きをよく理解し、職員への周知に心掛けようとする姿勢がある。</li> <li>・ 情報を共有して、それぞれの部署で気をつけ、質の向上を図っている。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>案内の場所を増やし、分かりやすい表示にしていきます。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <p>職員に苦情解決のしくみについての説明を行う。</p>
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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>自己評価でBやCの評価が昨年に比べて多い。苑長をはじめ管理職が、職員の声を聞き解決を目指してほしい。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員全員が周知していない点もあり、非正規職員への教育が課題である。</li> <li>・ 業務に追われ、半数近くの方が共有されていない点がある。</li> <li>・ 日常的に相談や言葉かけを行い、全ての情報を全員が周知することが大切。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>経営委員会等で意見を集約し、改善策を検討します。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <p>入居者が、相談や意見を述べやすい環境を今一度検討し、整備して行く方向とする。</p>
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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>問題なし。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情対応報告が細かく記録されている。</li> <li>・ 今後も、早期に解決への取組みを継続して欲しい。</li> <li>・ 全員周知を求む。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <p>職員に対応方法について説明を行う。（各部署ごとに）</p>

福祉サービスの質の確保	
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。
1 - (1)	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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>問題なし。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 勉強会をすることによって、周知度が増し反映されている。</li> <li>・ 職員へ周知に向けての努力が必要。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <p>職員に仕組みについての説明を行う。(各部署ごとに)</p>
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。
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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>問題なし。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 業務フロー図に示してある仕組みを基本に業務にあたっている。</li> <li>・ 利用者の希望やニーズに反映したケアプランになっている。</li> <li>・ しっかり共有できていると思うが、その都度変わる利用者への対応を速やかに周知し対応することが大切。</li> <li>・ 理解されていない職員への対応が必要。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <p>職員にプランについての説明を行う。(各部署ごとに)</p>
3	福祉サービス実施の記録が適切に行われている。
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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>問題なし。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 見やすい場所に置いて共有されている。</li> <li>・ 職員の差異を防ぐ工夫がされているか、記録内容の再度の確認と周知。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <p>記録内容の確認と周知について、再度検討し整備して行く方向とする。</p>

高齢者福祉サービスの（特養）の固有のサービス	
1	支援の基本
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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】 介護度に応じ、得意なことで意欲を引き出すような支援に心がけてほしい。</p> <p>【飛驒寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入居時に本人のADLをシートにまとめてその方の好きだったことなどを個別的に随時対応されている。</li> <li>地域との交流、ボランティアの受入も多く多種多様なサービスが提供されているが、個人情報がないボランティアから流出していることがあるのでは。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】 自身の担当利用者のアセスメントを５月中に再確認し、個別支援の内容を確認します。</p> <p>【飛驒寿楽苑】 ボランティア向けに、個人情報取り扱いについてをお願いを、文章や口答で伝え、流失のないよう取組みを行う。</p>
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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】 利用者の意思が尊重する声掛けの工夫をしてほしい。</p> <p>【飛驒寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>心を開いてくれない利用者に対して、その方の相性の良さそうな職員や家族とのコミュニケーションを契機に生活に楽しみを持ってもらっている。</li> <li>接遇面において、利用者に対し節度に久しく接し方をする職員が時々みかける。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】 入所面接に担当職員も同席し、自宅での暮らしの継続に近づけるようにしていきます。</p> <p>【飛驒寿楽苑】 接遇面においての教育を、個人的に指導して行く。</p>
2	身体介護
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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】 脱衣場の出入り口の安全確認をお願いしたい。</p> <p>【飛驒寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入浴事故を踏まえ、事故の検証をし改善策がとられていた。</li> <li>湯温計が正確な値なのか検証する必要があるのでは。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】 車いす等の並べ方を工夫し、安全な環境を整えます。</p> <p>【飛驒寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>システム管理委員会に対応を投げかけ、管理方法を検討していく。</li> </ul>

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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>問題なし。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入居時に尿測をしてパンツやパットの種類を検討して、随時本人の状態をみて対応している。</li> <li>・ 排泄量、色などシステムに記録され、申し送りもされている。</li> <li>・ 排泄用品の種類も豊富でその方に合った物を使用している。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p>
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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>問題なし。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 随時利用者の状態に合わせた車椅子、歩行器など福祉用具を提供している。また、自力移動する人に合わせてユニットのレイアウト（テーブル・棚等）を随時変えて対応している。</li> <li>・ イベント等に送迎ボランティアを活用されているが、車椅子の操作や注意等、教育をしていただきたい。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <p>研修やボランティアに入っていたる前に、操作の手順等、指導している。</p>
2 - (4)	褥瘡の発生予防を行っている。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>問題なし。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現在、褥瘡のある人はいない。</li> <li>・ 離床時間を設けたり、褥瘡予防マットを使用し予防できていた。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p>

3	食生活
3- (1)	食事をおいしく食べられるよう工夫している。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>毎月の委員会で意見交換をされているが、すべてが希望通りにならないが、業者にもさらに利用者に添った努力をしていただきたい。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入居利時に利用者の食事の希望（飲み物も）や好みを聞いて取り入れている。（重心食器取り入れ）</li> <li>・ 朝食は起きた方から食べられ、昼・夜は同じ時間帯で、職員と一緒に会話しながら食べるなど、家庭的に行われている。また、回転寿司や朴葉寿司などのイベント的な行事を取り入れ喜ばれている。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>直接利用者と委託業者が意見交換をする場を設け、努力していきます。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p>
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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>問題なし。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 毎月1回の部署会議で食事について、リーダー、スタッフ、Ns、ケアマネ、栄養士、PTが揃った会議を開催、その人に合わせた食事などの工夫をし提供されている。</li> <li>・ 病院から退院した利用者に完全側臥位にしたり、嚥下評価している。</li> <li>・ 会議録は、職員間で共有されているが印がない。</li> <li>・ 看護師が行う「誤嚥・窒息時の対応シュミレーション」が全員に行われ、事故への対応方法に取り組んでいる。</li> </ul> <p>緊急時は、全館放送を入れNsなどの応援を得て対応できる訓練が良い。</p>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <p>緊急時の全館放送については、教員訓練の中に入っているが、実際放送を入れることで入居者が不穏になれる方も見えるため、慎重に検討していきたい。</p>
3- (3)	利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>問題なし。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ケアプランに沿って一人ひとりに応じた口腔ケアを実施、評価、見直しをしている。</li> <li>・ 歯科衛生士の指導を受けて（研修もあり）、道具（口腔ケアウエットティッシュ等）を揃えている。</li> <li>・ 口腔体操はできる人は少ないが、体操を少しでもされると良い。</li> </ul>

施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <p>集団での口腔体操は行っていないが、嚥下が悪い方などは、プランに内容を入れ個別で食事前に実施している。今後、歯科衛生士の方とも相談し検討して行く。</p>
4	終末期の対応
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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>問題なし。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 終末期の利用者は、年々増加。各町の看護師（2名）が日替わりで対応しているが、不足の現状で大変か？</li> <li>・ 手順が確立され対応できている。</li> <li>・ 家族には、終末期を迎えた場合の十分な説明が行われている。家族の食事の注文ができるのが良い。</li> <li>・ 入所する前に、病院で利用者の情報を収集し会議が行われるなど地域との連携がとれている。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p>
5	認知症ケア
5－(1)	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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>問題なし。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 安心して落ち着ける環境作り（季節感・景観等）で、その人らしい生活ができている。</li> <li>・ 個室であるが、隣人との組み合わせも配慮されている。</li> <li>・ 行動が制限することのないよう声かけや見守りを重視、又、センサーの利用がされている。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p>

6	機能訓練、介護予防
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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>問題なし。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機能訓練士による訓練が行われるが、指導のもと職場で研修を行っている。</li> <li>・ ケアプランのもと、日々の生活動作の中で、自分達のできることを行えている。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p>
7	建物・設備
7 - (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。
委員からの意見	<p>【寿楽苑】</p> <p>問題なし。</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 建物・設備の点検は、定期的に行われ修理したことなどノートに写真入りで記録され職員間で共有されている。</li> <li>・ 加湿器は部屋には置かず菌を部屋に持ち込まない事を基本に取り組んでいる。</li> <li>・ 談話スペースが多く配置され、安心して落ち着けるよう配慮されている。</li> </ul>
施設の対応等	<p>【寿楽苑】</p> <p>【飛騨寿楽苑】</p>