

平成30年度 サービス評価結果への対策（共通項目）

評価基準：岐阜県福祉事業団サービス評価基準

施設名： 岐阜県立陽光園

「適切な福祉サービスの実施」	
1	利用者本位の福祉サービス
1-(1)	利用者を尊重したサービス提供について、共通の理解を持つための取組を行っている。
評価基準等	<p>①利用者尊重や基本的人権への配慮について、組織で勉強会・研修を実施する。</p> <p>②身体拘束や虐待防止等について職員に周知徹底する。（婦人保護施設は二次的被害防止を含む）</p> <p>③利用者を尊重したサービス提供に関する基本姿勢を踏まえた取組を明示する。</p>
評価者コメント	<p>・研修は利用者支援に影響を及ぼさないように、業務時間外に企画されている。研修内容によっては全職員を対象とする（2，3回に分けて実施）場合もあり。職員の負担が大きい中、頑張られている。陽光園では利用者への接し方、不適切な対応に関する研修が資質向上の為に必要と考えられているとのこと。</p> <p>・職員の体験（日々の実践）から何を虐待と捉えているか確認する。普遍的、概念的な研修では主体的に理解できない。</p> <p>・マニュアルはパソコン上で閲覧できるとの事であるがどれだけの職員がどんなきっかけで閲覧しているのか。利用者本位のサービス提供の掲示は誰目線で作成しているのか。</p>
評価への対策等	<p>①研修は利用者支援に影響を及ぼさないように、業務時間外に企画されている。研修内容によっては全職員を対象とする（2，3回に分けて実施）場合もあり。職員の負担が大きい中、頑張られている。陽光園では利用者への接し方、不適切な対応に関する研修が資質向上の為に必要と考えられているとのこと。</p> <p>・研修に関しては、職員の資質向上や知識習得のために、外部研修・内部研修ともに、計画的に実施しています。研修方法としては、体験・レポート等の他に、復命や個人の振り返り及び園長面談を実施しました。また、必要に応じ計画を変更し、早急に対応が必要な研修や全員参加の研修を実施する等、臨機応変に対応しています。</p> <p>*研修や各種部会・係、その他の会議も時間外で多く実施しており、働き方改革も含め、組織・部会の在り方の検討を重ね、時間内での実施や有効な開催について協議をしています。ご利用者様へのサービスの質の維持・向上及び、働く職員の心身負担軽減にも努めていきます。</p> <p>②職員の体験（日々の実践）から何を虐待と捉えているか確認する。普遍的、概念的な研修では主体的に理解できない。</p> <p>・虐待の基本については、毎年研修を実施。職員からは受講しても忘れてしまうことや意識の薄れもあるため、定期的に開催してほしいとの希望があり、計画していきたいと思えます。</p> <p>・研修の中で、虐待の認識・ラインについては、意見が分かれ判断も難しい状況です。対応困難時や判断に迷うとき等に、いつでも相談できる体制・窓口があることを周知していきます。また、不適切な対応を見逃さず、事実の確認・検討・今後の対応等、一覧の流れに則り、虐待防止委員会を中心に早急に対応をしていきます。</p>

	<p>③マニュアルはパソコン上で閲覧できるとの事であるがどれだけの職員がどんなきっかけで閲覧しているのか。利用者本位のサービス提供の掲示は誰目線で作成しているのか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種マニュアルや理念などは、『絵に描いた餅』にならないよう、全体会議や朝礼等を利用し、読み合わせや確認を行っていきます。全てのマニュアルを掲示することは難しいため、必要なマニュアルに関しては見直し訂正後ファイリングし、確認したい時にすぐ確認できるようにしていきます。 ・玄関前の掲示に関しては、既存のガラスケース掲示板であるため、変更ができませんが、他の掲示物に関しては、車椅子を利用される利用者様の目線での掲示を心がけていきます。
1-(2)	利用者満足の上を意図した仕組みを整備し、取組を行っている。
評価基準等	<p>①利用者満足に関する調査を定期的に行う。 ※(児童養護関係) 利用者の意向に配慮する調査を定期的実施する。</p> <p>②利用者満足を把握する目的で、利用者への個別の相談面接や聴取、自治会・利用者との懇談会を定期的に行う。 ※(児童養護関係) 利用者の意向を把握する目的で、利用者への個別の相談面接や聴取等を定期的に行う。</p> <p>③利用者満足を把握する目的で、利用者会や家族会等に参加する。</p> <p>④(障害関係) 利用者の意思疎通の状況に応じて、家族からの聴き取り等を行う。</p> <p>⑤利用者満足(意向)に関する担当者を配置する。</p> <p>⑥利用者満足(意向)に関する調査等で把握した結果を分析・検討するため、利用者参画のもとで検討会議等を設置する。</p> <p>⑦分析・検討の結果に基づいて具体的な改善を行う。</p> <p>⑧(婦人保護関係) 利用者の心の内面的な満足のため、母子関係の調整などにも配慮する。</p> <p>⑨(婦人保護関係) 的確な分析・検討を実施するため、スーパービジョンの体制をつくる。</p>
評価者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・声なき声の確認の工夫が必要。 ・自治会活動は高齢化、重度化によって縮小化した。今の会長の役割は外部者への挨拶、お礼の言葉を述べるだけになっている。<u>職員負担が増えるが「主体は利用者」のサポートの方法を考える必要がある。利用者の意見等をグループ、個別そして全体へ集約する。これでも自治会の活動と言える。</u> ・現在陽光園はゆとりの時間を設けている。ただ、30分だけであり、やってもらいたい事だけで時間が終わってしまう為、利用者の話しをゆっくり聞いてほしい。 ⇒めざす委員(施設委員)の存在意義あり。 ・自分の手から餌をあげられるような動物がいると癒される。 ・外出の機会を増やしたい(これまでは3,4年に1回1泊旅行)これらは長年の訴えである。 ・<u>限界を最初にひかず糸口を見つけて欲しい。どこかで支援の際に限界からスタートして検討されているように思う。(エネルギーが途切れてしまう)</u>

評価への
対応等

- ①声なき声の確認の工夫が必要。
- ・言葉が不明瞭な方や、意思疎通が難しい方への聞き取りは、ご本人の表情や日頃の様子もしくはご家族様と相談の上実施させていただいております。潜在的なニーズや表に出てこない思い等、隠れたニーズに関して配慮ある支援に努めたいと思います。
- ②自治会活動は高齢化、重度化によって縮小化した。今の会長の役割は外部者への挨拶、お礼の言葉を述べるだけになっている。職員負担が増えるが「主体は利用者」のサポートの方法を考える必要がある。利用者の意見等をグループ、個別そして全体へ集約する。これでも自治会の活動と言える。
- ・自治会の活動内容、在り方については、陽光会自治会の意見をふまえつつ見直しを行いたいと思います。評価のご意見の通り、『主体は利用者』という視点を重視し、意見が伝えられる方のみ自治会にならないよう陽光園利用者全員の自治会であるよう、サポート方法を検討していきます。
- ③現在陽光園はゆとりの時間を設けている。ただ、30分だけであり、やってもらいたい事だけで時間が終わってしまう為、利用者の話しをゆっくり聞いてほしい。
⇒めざす委員（施設委員）の存在意義あり。
- ・ゆとりの時間は利用者様から好評を得ており、継続的に実施していきたいと思えます。利用者様によっては、内容が固定化しており、提案も含めた内容や傾聴に努めていきたいと思えます。また、ゆとりの時間に限らず、相談や話を聞く姿勢についても今一度職員間で共有していきたいと思えます。
- ④自分の手から餌をあげられるような動物がいると癒される。
- ・玄関先のメダカ・池の鯉を飼い、利用者様が直接餌をあげる機会を設けています。
 - ・その他の動物については、衛生や管理の問題もあり、慎重に検討を進めていきます。
 - ・動物に触れる機会として、近隣にある動物愛護センターの協力を得て、相互に来園し動物に触れる機会を設けています。利用者様からは好評を得ているので、引き続き継続して実施していきたいと思えます。
- ⑤外出の機会を増やしたい（これまでは3、4年に1回1泊旅行）これらは長年の訴えである。
- ・加齢に伴う心身の変化に伴い、泊を伴う旅行や長時間の外出が難しい利用者様が増えています。外出や旅行に関しては、希望を聞き取り、時期や予算を相談し計画を行います。
 - ・日課の中でサービスとして提供することが難しい場合は、移動支援やその他社会資源を活用し、旅行や外出が楽しめるよう、情報提供や連絡を行う等支援を行います。
- ・限界を最初にひかず糸口を見つけて欲しい。どこかで支援の際に限界からスタートして検討されているように思う。（エネルギーが途切れてしまう）
- ・上記内容に関しては、職員間で情報を共有し、日課の見直し・個別ニーズの確認等を行い、利用者様・ご家族様の心に寄り添う支援に近づけるよう、模索していきます。また、今までのやり方に捉われることなく、検討していきます。

2	サービスの質の確保
1-(1)	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。
評価基準等	<p>①サービス実施計画（個別支援計画）に基づいたサービスの実施記録をとり、職員間で常に情報を共有する。</p> <p>②サービス実施の記録内容が職員によって書き方に差異が生じないように、記入方法をマニュアル等で統一するなどの工夫を行う。</p>
評価者コメント	<ul style="list-style-type: none"> 記録については日々の出来事と個別支援計画を関連づけてみる必要があるか。
評価への対応等	<p>①記録については日々の出来事と個別支援計画を関連づけてみる必要があるか。</p> <ul style="list-style-type: none"> 記録に関しては、記入必須事項と個別支援計画に基づく記入を行っています。しかし内容的に不足な部分も見受けられるため、再度記録方法については情報共有・周知・指導を行っています。

1-(2)	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。
評価基準等	<p>①利用者個々の状況等に関する情報は、マニュアルに基づき個人ファイルを作成して職員間で共有する。</p> <p>※利用者の状況等に関する情報、サービス実施に当たり留意すべき事項、実施に伴う状況の変化、アセスメントやサービス実施計画（個別支援計画）の実施状況、利用者に関わる日々の情報等</p> <p>②定期的にケア（ケース）カンファレンスを行って詳細な情報を共有化する。</p> <p>※ケア（ケース）カンファレンスは、生活や医務との連携など部門横断的に対応</p>
評価者コメント	<ul style="list-style-type: none"> 情報の記入について効率化が図られている。特に夜間医療についてNS、職員の負担を軽くしている。
評価への対策等	<p>①情報の記入について効率化が図られている。特に夜間医療についてNS、職員の負担を軽くしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 現場のワーカーは、医療知識に関して不安を抱えています。特に、判断し対応することが必要な場面に関しては、看護師の専門知識にて対応が必須と考えます。多種職連携の強みを、見える化をすることにより、共通認識のもと迅速かつ的確に対応することが、利用者様の命を守ることにつながります。今年は導入1年目になるので、課題や提案を加え、更に利用しやすいものに改善・工夫を行いたいと思います。 喀痰吸引資格所持者を多く配置することにより、利用者様の安心した生活を提供することができました。看護師の夜間稼働も少なくなり、看護師の心身負担も軽減できるため、お互いの強みにて対応できるよう、今後も計画的に喀痰吸引資格受講を検討していきます。 定期的な会議には、他職種が参加し、情報交換及び共通理解に努めました。

障がい福祉施設専門分野サービス評価調書

平成30年12月21日

施設名 岐阜県立陽光園

委員名 谷口委員、丸山委員、原委員

区分	項目	平成29年度 評価			平成30年度 評価			評価者のコメント	施設の対応等	
		A	B	C	A	B	C			
IV 2	食事	① 栄養ケア計画(個別支援計画)に基づいた食事サービス	A			A			・普通食の方が減少し、経管の方が1割の現状の中、委託業者との連携がよくなるようになりよかった。 ・利用者の重度化により、栄養ケア計画は大切になっている。	・重度高齢化・虚弱化に伴い、咀嚼・嚥下状態の確認、それに伴う食事形態・食事量・食具他の見直しが重要となっています。今年度は、嚥下検査を取り入れ、医師より専門的な指示・助言をいただき、ご本人・ご家族に説明・同意のもと行ってきました。食事形態を変更することは、ご利用者様からは受け入れがたいことでもあります。事情を丁寧に説明し、少しでも長く楽しく経口摂取できるよう努めていきます。また、必要に応じ、管理栄養士の協力のもと、栄養ケア計画の見直しを行います。
		② 利用者の嗜好を考慮した献立、楽しくする工夫	A			A			・業者との信頼関係がメニューに反映する。 ・安全第一に心掛けている。 ・食は利用者の大きな楽しみとなっている。	・給食業務委託先と月に1回会議を行い、相互で情報交換・課題の確認を行っています。利用者の心身の状況や食事に対する意見を、直接かつ随時お伝えできることは、委託先からも好評を得ております。また、委託先からは、お米九ピザ・お鍋風等の提案もいただき、趣向を変えて楽しい食事提供を目指していきます。 ・ご利用者様の心身機能の低下は分かりにくいため、委託先社員も含めての合同研修等、共通理解できる企画を検討していきたいと思っております。
		③ 喫食環境への配慮			B	A			・昨年と比べ食事風景に落ち着きがみられた。介助の必要な方には時間差対応されている。 ・机の配置を工夫している。(空間作り)	・重度高齢化・虚弱化に伴い、全介助もしくは介助を要すご利用者様が、多く、かつ、一人あたりに支援を要す時間も増えてきております。食事提供時間の見直し・工夫を行い、安全に楽しく食事ができるように努めていきます。
	入浴	① 利用者の個人事情への配慮	A			A			・重度化し、一般浴と特浴以外に、チェアバスが必要ではないだろうか。 ・職員の勤務形態の見直し。	・チェアバスに関しては検討したこともありましたが、建築上・設計上設置が難しいとのことでした。一般浴の利用が難しいご利用者様には、特浴にて対応します。
		② 利用者の希望に沿った入浴			B			B	・毎日午後入浴の日課を、入浴日週3日とすることは可能か。入浴順も体調により考慮する。 ・時間に余裕が無い事は、利用者の満足度(マイナス面)に繋がる。	・プロジェクトチームを作り、ご利用者様の重度高齢化に伴う入浴や日課の見直しを行いました。入浴日を週に3日にすることは難しい状況でした。しかし、他の日課の見直しを行い、ご利用者様の満足につなげられるよう、工夫・改善を行います。
		③ 浴室・脱衣場の環境			B	A			・空調工事の効果が改善された。 ・快適な入浴の為、浴室の種類の見直し。	・空調工事の効果で、快適に過ごすことができます。 ・浴槽の種類に関しては、建築上・設計上設置が難しい状況です。
	日常生活支援	① 排泄介助の快適さ			B			B	・おむつ使用者が増えてきて、尿ケア用品について専門家による研修を設け、その人に合った商品が使用出来ている。	・職員研修会にて、尿ケア用品の選定方法・装着方法について学びました。新しい商品の導入も進めて行き、更なる快適な利用に努めます。
		② トイレの清潔さと快適性			B			B	・床がタイルばりのトイレがあり、水での床掃除は衛生的でない為、床をタイルからビーター等、カラ拭きできるように変えた方がよい。	・乾式に関しては、利点も多いため、ご利用者様の意見も伺いながら検討していきます。
		① 利用者の個性や好み、TPOに応じた衣類の選択	A			A			・外出や通院等、その場に合わせた服が選択されている。本人の意思を尊重し支援ができています。	・温度調整や体調管理が自身で難しい方も多いため、更なる配慮を行います。
	健康管理	② 衣服の着替えや汚れへの対応	A			A			・汚れたらすぐ着替えられている。	・引き続き、汚れや着替えについては、随時実施していきます。
① 日常の健康管理		A			A			・夜間時の対応など、医務指示書を導入し、夜勤者・利用者の安心になっている。	・医務指示書については、夜勤者が安心して対応できるよう、またワーカーと看護師の情報共有・効率のよい記録を含め実施始めました。今後は書式の見直しを行い、更に利用しやすいよう改善を図ります。	
② 必要時に、迅速かつ適切な医療支援		A			A			・看護師が5名となり、フロア担当看護師が決まり、医務とフロアがスムーズに情報交換できるようになっている。	・フロア会議への参加や記録の共有を行うことで、ずいぶん連携がしやすくなりました。今後は、課題の早期対応・解決に向け、ひとつひとつ対応を検討していきたいと思っております。	
	③ 薬の取り扱いと管理			B			B	・誰が何の薬を服用しているのか。薬局の薬情報をもっと有効活用できるとよい。	・処方箋の管理・更新に関しては、課題と考えております。医務会議等で、在り方・方法を確認し、有効活用できるよう対応します。	

	平成29年度			平成30年度		
	A	B	C	A	B	C
第三者評価結果	7	6	0	9	4	0