

## 評価細目の第三者評価結果（高齢分野）

### 生活支援の基本

特養 1-①、通所 1-①	第三者評価結果
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者ごとに担当者を決め利用者の希望の把握に努めている他、相談員からの確認、写真を見せてくれる利用者や日々の何気ない会話の中での思い出話などから思いを引き出している。日常生活では、洗濯物やおしぼりをたたむなどの役割を利用者それぞれに合わせて担ってもらえるよう工夫している。日中は、寝食・寝排分離を心がけ、趣味やレクリエーション活動は利用者一人ひとりの特性を生かし、5人から10人のグループに分けて実施している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>利用者の意見や要望に沿えるよう努めて実施しているが、利用者の人数が多く、すべての利用者に応えることが難しい現状が見られ、改善することが望ましい。</p>	
訪問 1-①	第三者評価結果
利用者の心身の状況に合わせ、自立した生活が営めるよう支援している。	A・B・C
<p>良い点／工夫されている点：評価外</p>	
<p>改善できる点／改善方法：評価外</p>	
特養 1-②、通所 1-②、訪問 1-②	第三者評価結果
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>良い点／工夫されている点：</p> <p>意思疎通が困難な利用者へのコミュニケーションとして、ハンドマッサージや爪の手入れでスキンシップを図るなど工夫して思いを汲み取るよう努めている。定期的なフロアミーティングで、利用者に応じた伝え方や言葉遣いなどを検討している。特に言葉遣いは、身体拘束や虐待防止の研修、不適切ケアのチェックリストで自己評価を行い、不適切な言葉を使用しないよう心がけている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>利用者に応じたコミュニケーションの方法を検討し対応に努めているが、コミュニケーションの時間を十分に取ることが難しい現状がある。また、発語がほとんどないためコミュニケーションが取りづらい利用者も増えていることから、ゆとりを持ち関わることができるよう人員配置や業務の見直しなど検討することが望ましい。</p>	

### 権利擁護

特養 2-①、通所 2-①、訪問 2-①	第三者評価結果
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・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>年2回の身体拘束や虐待防止の研修のほか、不適切ケアのチェックリストで定期的に自己評価を実施し、権利擁護の理解を促している。権利侵害の事案がある際は、手順に沿って届出・報告、早急に各リーダーで検討、グループウェアで職員共有を図っている。</p>	

<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>研修や自己評価で虐待等の権利侵害について理解を深めているが、業務優先になりがちのため、PDCAサイクルに基づいた評価・見直し、改善が望まれる。また、権利擁護に関するマニュアルを作成し、職員への周知に努められたい。</p>
---

## 利用者の快適性への配慮

特養 3-①、通所 3-①	第三者評価結果
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>良い点／工夫されている点：</p> <p>清掃担当職員を採用し、施設内の清潔保持に努めている。居室は朝、フロア内は午前と午後窓を開け、換気を行い、空調は集中管理で適温に保っている。ベッドからの転落の恐れがある利用者は低床ベッドと、さらにマットを敷いたり、徘徊し転倒するリスクを減らすため離床がわかるセンサーマットを増やし、安全配慮に努めている。認知機能の低下した利用者が心穏やかに過ごせるよう、居室に馴染みの私物を置いたり、わかりやすいよう部屋の扉の名前を大きく表示する等の工夫が見られる。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>室内温度は集中管理されているものの、居室に温湿度計の設置を検討されたい。また、外が見えづらい居室が一部あるため気分転換を図る工夫や、多床室はカーテンでの仕切りはされているが他の方法も検討されたい。</p>	

## 利用者の状況に応じた支援

特養 4-①、通所 4-①、訪問 3-①	第三者評価結果
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>入浴手順は入職時の研修で指導している。看護師によるバイタルチェック後、入浴前に再度職員が確認、ケア記録に反映し、安全な入力を心がけている。利用者の介護負担や拒否等は、職員誰もが対応できるようフロアリーダーが手順や方法を確認し、研修で指導している。また、認定更新月には、ケアカンファレンスで他職種と連携し、意見をケアプランに取り入れ、課題や変更事項はグループウェアで共有を図っている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>入職時研修で入浴手順を指導しているが、マニュアルや手順の周知徹底が望まれる。また、入浴前に排泄を済ませているものの、入浴中にトイレに行きたい利用者がある可能性があるため、プライバシーに配慮した環境整備が望まれる。</p>	
特養 4-②、通所 4-②、訪問 3-②	第三者評価結果
排せつ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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>排泄のための工夫や支援について排泄委員会で取り上げ、利用者に応じた支援に努めている。排便を促すため便秘改善計画を作成し、運動や水分補給、オリゴ糖などの摂取を支援している。認知症の利用者へは、立ち上がり時に声がけし、見守りやトイレ誘導を行っている。トイレの物品は鍵付き棚に保管し、トイレットペーパーを置きっぱなしにしない、便器を手で触らないなど安全に配慮している。尿取りパットの利用者が多く、自立に向けオツム使用0（ゼロ）を目指した取組が行われている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>マニュアルや手順書の周知徹底が望まれる。</p>	
特養 4-③、通所 4-③、訪問 3-③	第三者評価結果
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>良い点／工夫されている点：</p> <p>転倒リスクのある利用者へは、見守りや付き添い等の支援を行っている。自立に向け、車いす自走の促しや歩行器・福祉用具の使用、車いすのポジショニングを理学療法士が定期的に確認している。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>状態が変化した場合や外出時の移動介助方法の共有に努めているが、マニュアルや手順書を研修などで周知徹底されたい。また、車いすや福祉用具の安全点検の定期的な実施が望まれる。</p>

## 食生活

特養 5-①、通所 5-①、訪問 4-①	第三者評価結果
食事をおいしく食べられるよう工夫している。	A・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>食事は委託業者と連携し提供している。日々の食事の残量チェックと年1回の利用者一人ひとりへの聞き取りから嗜好把握し、献立に反映させている。また、家族への大々的な意向調査はないが、食事会の参加者を対象にアンケートを行っている。今年度はコロナ禍で行われていないが、夏にはBBQ、冬にはほとんど焼きなどの季節を感じられる献立を取り入れ、利用者の楽しみに繋げている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>食事会に参加する家族を対象にアンケートを行っているが、参加できない家族も含め嗜好調査が行われると良い。また、今後はセレクト給食など食事を選択できるよう工夫されたい。</p>	
特養 5-②、通所 5-②、訪問 4-②	第三者評価結果
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・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者一人ひとりの状態に合わせ、ハーフ食、一口大、刻み食、とろみ食等、保温や冷やしての提供を行うほか、自身で摂取しやすいよう重心食器や自助具などを活用している。また、相談員や看護師、医師と担当職員等が連携して栄養ケア計画を作成している。嚥下状態が不安な利用者については、水飲みテストで医師に確認し、毎月の経口維持会議で共有し支援している。窒息や誤嚥に備え、各フロアに吸引器を整備したり、看護師による複数回の研修で全職員が理解して実践できるように努めている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
特養 5-③、通所 5-③、訪問 4-③	第三者評価結果
利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。	A・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>食後や就寝前に口腔ケアや歯科室の歯科衛生士による口腔内の状態確認で、口腔機能の維持・改善に努めている。義歯は、わかりやすく名前を明記した入れ物に清潔に保管し、利用者一人ひとりの食事のタイミングに合わせて装着している。週2回、歯科衛生士が口腔内の義歯の適合を確認し、必要に応じて歯科医師が確認している。栄養士が主体で行う経口維持会議に歯科衛生士が出席し、より安全に安心して食べてもらえるよう検討している。各フロアに口腔体操のポスターを掲示し、口腔体操を実施している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>食事委員会で口腔ケアスポンジの使い方を伝える等、ミニ研修を行っているが、口腔ケアの流れや質の統一といった視点からマニュアルや手順の周知徹底に努められたい。</p>	

## 褥瘡発生予防・ケア

特養 6-①、通所 6-①、訪問 5-①	第三者評価結果
褥瘡の発生予防・ケアを行っている。	A・B・C

<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>自動エアマットやクッションの除圧、2時間ごとの体位交換を実施するほか、定期的に看護師が皮膚の状態を観察している。褥瘡リスクのある利用者に対しては褥瘡ケア計画を作成して記録に残し、毎月の褥瘡対策会議で検討・見直しを行い、隔週の入浴時に写真を撮り経過を観察している。発生予防の取組として、看護師の助言や栄養士の栄養サポート体制がある。また、エアマットやクッション、耐圧分散クッションを毎年増やしている。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>利用者の体に変化があった場合は職員に報告し、患部の写真をもとに理学療法士による指導が行われ対応方法の共通理解に努めているが、マニュアルや手順の周知徹底が望まれる。</p>

### 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養

特養 7-①、通所 7-①、訪問 6-①	第三者評価結果
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>良い点／工夫されている点：</p> <p>喀痰吸引・経管栄養を行う際は、利用者・家族の同意を得て、医師からの喀痰吸引等指示書のもと手順に沿って、日中は看護師、夜間は有資格の職員が実施しており、ケア記録に残している。吸引ボトルは職員が洗浄し、チューブは看護師の指導のもと消毒を行っている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>今後は、有資格の職員研修や個別指導等を定期的に行い、実施体制の充実・強化を図りたい。</p>	

### 機能訓練、介護予防

特養 8-①、通所 8-①、訪問 7-①	第三者評価結果
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。	①・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>個別機能訓練計画書は看護師監修のもと担当職員が作成し、利用者一人ひとりに合わせた訓練を実施後、3ヶ月ごとに評価・見直しを行っている。判断能力の低下や認知症の変化が見られた場合は、ケアカンファレンスで検討し早期対応に努めている。理学療法士、機能訓練指導員と連携し、必要に応じてマッサージや歩行、立位、車いすの座位のポジショニング等の確認を行っている。機能訓練委員会では、手作りのおやつやレクリエーションの内容など、介護予防につながる活動について話し合いが行われている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

### 認知症ケア

特養 9-①、通所 9-①、訪問 8-①	第三者評価結果
認知症の状態に配慮したケアを行っている。	①・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>異食の防止のため、危険物は施錠できる場所に保管し利用者個人の食べ物は配膳室で管理している。転倒がないよう目を配り、特に歩く動線を変えることがないよう配慮している。室内環境は、馴染みの物を置く、危険のないよう壁に貼り付けるなど注意を払い、さらに利用者一人ひとりの特性を生かした快適な環境作りを目指す方向にある。BPSDのある利用者は、精神科医と相談しながら24時間チェックシートを活用して対応し、ケアプランに反映させている。ケア向上チームでは、認知症ケアに関する最新の情報を取り入れ、専門医と連携し、より良いケアの提供を心がけている。研修はフロアごと、全員が参加できるよう数回に分けて行っている。</p>	

改善できる点／改善方法：

## 健康管理、衛生管理

特養 10-①、通所 10-①、訪問 9-①	第三者評価結果
日常の健康管理が適切に行われている。	A・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>日々の利用者の状態はケア記録に記載し、各フロアの申し送り時に関係職員に伝えている。夜間帯も看護師と連携し、利用者の健康管理に努めている。利用者一人ひとりの状態に合わせ、予防接種や口腔ケアアクティビティ、テレビを見ながら行う体操等、日々の健康維持を図っている。また、頻度の高い薬や危険な薬に関する研修で職員の理解を深め、適切な支援に努めている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>バイタルチェックは週2回の朝と入浴前に実施しているが、毎日全員に実施できていないことから、日々の健康管理に努められたい。</p>	
特養 10-②、通所 10-②、訪問 9-②	第三者評価結果
必要な時には、迅速かつ適切な医療が受けられる体制が整備されている。	A・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>緊急時対応マニュアルをステーションに設置し、いつでも閲覧できるようにしている。利用者の状況に応じて看護師や協力医療機関と連携する体制があり、異変に気づいた際は、看護師が状態を観察し、随時主治医と連携している。年1回、救急対応研修で急変時の対応について理解を深めている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
特養 10-③、通所 10-③、訪問 9-③	第三者評価結果
感染症や食中毒の発生予防を行っている。	A・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>感染症対応マニュアルに沿って統一した対応に努めている。リスクマネジメント委員会で感染症や食中毒等の対応について話し合ったり、年2回、栄養士や看護師からの食中毒、感染症の研修を受講し、発生予防に努めている。職員の健康チェック、検温、マスクやプラスチック手袋の着用を徹底し、予防接種や状況に応じて予防投与を行っている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

## 終末期の対応

特養 11-①、訪問 10-①	第三者評価結果
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・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ターミナルケアのマニュアルに沿って対応し、年2回研修を行っている。利用者、家族の意向を汲みながら、主治医、各部署の職員が連携をとって看取りケアを行う体制を整備し取り組んでいる。看取り室では、終末期を利用者と家族が落ち着いて過ごせる環境を整えている。看取りの実績は多くはないが、今後に備え職員の精神的ケアを行う予定がある。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

## 家族との連携

特養 1 2 - ①、通所 1 1 - ①、訪問 1 1 - ①	第三者評価結果
利用者の家族との連携を適切に行っている。	①・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>家族との食事会や面会時に近況や状況を伝えているが、現在はコロナ禍ということもあり、面会時間を短縮して対応している。時間内で伝えられないことや緊急時、施設になかなか足を運べない家族には、電話やLINEなどを活用しこまめに近況を伝えており、家族アンケートからも評価している意見が多く見られる。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

## 安定的・継続的なサービス提供体制

訪問 1 2 - ①	第三者評価結果
安定的で継続的なサービス提供体制を整えている。	A・B・C
<p>良い点／工夫されている点：評価外</p>	
<p>改善できる点／改善方法：評価外</p>	