

サービス自己評価

(平成27年11月19日実施)

【訪問介護・通所介護・短期入所生活介護】

1 事業者の概要

法人名	社会福祉法人 三笠市社会福祉事業団		
事業所の名称	特別養護老人ホーム 三笠市ことぶき荘		
事業所の所在地	〒068-2105 北海道三笠市清住町112番地5		
利用定員	12人	サービス提供地域	三笠市・岩見沢市・美唄市

2 事業者のサービスの特徴(サービスに関するフリーコメント)

3市にわたるサービス提供を行っており、様々な状態にある利用者受入れを行っている。居室タイプも個室・二人・四人部屋と選択できるようにしており、それぞれの希望に合わせた利用の仕方も可能です。華道・ペン習字・ぬり絵等メニューを用意し、短期利用の方にむけたアクティビティ活動に力を入れています。

3 問合せ先

電話番号	01267-2-2146	E-mail アドレス	info@mikasa-jigyodan.or.jp
担当者			

4 自己評価結果について

この評価は、あくまでも事業者自身による判定です。

評価結果の利用にあたっては、以下のことを踏まえてご活用ください。

- 1 良い判定結果の多寡が、事業者の優劣を示すものではありません。
- 2 判定結果だけでなく、「改善策・特徴的な取組等」欄も含めて参考にしてください。
- 3 サービス利用にあたっては、この評価結果だけでなく、事業所を見学する等他の方法も含めて、総合的に判断されますようお願いいたします。

※評価基準項目の判定

それぞれの評価基準項目で示されたサービス内容について、注釈に書かれている例示を参考にして判定されています。

「A」:示されたサービス内容が達成できている場合

「B」:示されたサービス内容が実施できているが、不十分な場合

「C」:示されたサービス内容が達成できておらず、その配慮等もされていない場合

〔訪問介護・通所介護・短期入所生活介護〕サービス評価基準

1 事業運営に関する事項		判定
(1)管理・運営		
1	<p>事業の理念や方針を明確にするとともに、職員に徹底していますか</p> <p>注釈) 事業理念や方針は文書として明確化し、職員の目につく場所に掲示する等、職員に周知徹底するよう努めて下さい。</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)毎年事業計画に記入・明確化されており、職員全員に配布周知されている。来荘者用の閲覧も可能になっている。</p>	A
2	<p>事業の理念・方針に基づいた事業の達成目標・計画(中・長期)を定めていますか</p> <p>注釈) 事業計画は、事業の理念・方針に基づくとともに、①中期・長期の運営の方針、②職員採用・計画、③施設・設備計画、④事業経営の方針及び計画、⑤部門別計画(処遇の方針及び計画、行事計画、防災訓練計画等)等を網羅してください。</p> <p>計画の策定にあたっては、職員の参加を得て行ってください。また、目標や計画は職員に徹底するとともに、定期的にその達成度を測り必要に応じて見直してください。</p> <p>(改善策・特徴的な取組等)①中期的には法人の事業計画があるが長期方針はない。事業計画は全職種の参加する会議で策定している。毎年度事業計画終了時点での達成度を確認し、事業報告書に内容記載している。</p>	A
3	<p>利用者に関する情報を、適切に記録していますか</p> <p>注釈) 以下に示すような独自の工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者へのサービス提供を行う際に効率的な記録用紙を施設独自で作成する ○記入方法について統一的な指示を行う ○サービス提供記録、相談・情報提供に関する記録を利用者ごとにファイルする等、統一的に整理されるようにする。 <p>(改善策・特徴的な取組等)短期利用者には共通様式で情報提供が行われている。利用終了時には施設での生活の様子を一枚のシートに記入し、お渡ししている。</p>	A

4	<p>利用者の記録の保管方法を定めて、それを基に適切に記録を保管していますか</p> <p>注釈) 記録の保管方法については、以下の点を定めてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○記録の管理責任者 ○記録の保管場所 ○記録の利用方法とその手続き ○記録の保管期間 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等) 年限等は法人で文書取扱要綱あり。各職種別に管理責任を持ちファイル管理している。</p> </div>	A
5	<p>職員が、各種会議や委員会に参加し、事業の運営に対して積極的に関わっていますか</p> <p>注釈) 以下の点に留意してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○職員会議は定例化されている ○適切な構成員のもとに各種会議や委員会が設置され、適時活動が行われている ○セクション別会議が全体会議と連動している ○各会議や委員会は、民主的に運営されている <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等) 月に一度職員会議開催。会議録は全員が閲覧し、全体として情報共有して目標達成に取り組んでいる。委員会活動は各種行っているが、来年度は介護技術を共有するための委員会を予定している。</p> </div>	A
6	<p>保健・福祉サービスに関する情報を収集し、事業運営やサービス提供に役立っていますか</p> <p>注釈) 保健・福祉サービスに関する情報とは以下に例示されるものです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○行政の施策動向の情報 ○行政（市町村・都道府県）の保健・福祉関連予算の情報 ○先進的な事業や事業運営を行っている市町村、機関・施設の情報 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等) 近隣地域の同業種研修会や、地域包括ケアマネの会議等に参加し、行政等関連機関から情報を得る機会を持っている。</p> </div>	A

(2)職員への教育・研修		
7	<p>職員研修について、研修体系を整備し、研修を年間計画に基づき行っていますか</p> <p>注釈) 職員の資質向上を図るための研修は、専門性の付与、使命感の自覚、士気高揚といった面で効果があり、計画性を持って実施することが必要です。</p> <p>以下に例示される点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○職員採用時研修、職場内研修を実施したり、都道府県や団体の行う研修計画を把握して、参加計画を立てている ○外部研修に職員が参加した場合には、他の職員に還元させるように努めている ○外部研修だけでなく、事例研究会等の職員研修や勉強会が企画され、計画的に行われている ○職場内訓練（OJT）を、職場の状況に応じ、適切な方法で実施している <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)研修計画を作成し、職場内研修も定期開催を行っている。外部研修参加も多いが、学んできたことを他の職員に伝達する場面が限られるため、OJT の充実が課題である。</p> </div>	A
8	<p>職員の調査研究の指導や研究発表を推進していますか</p> <p>注釈) 職員の調査研究の推進は、研修の推進と同様に、専門性の向上、士気高揚、使命感の自覚といった面で効果があります。</p> <p>以下に例示される点に留意して、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○外部への学会、研究会等への参加を促進する ○調査研究の推進・指導体制を整備する（研究会の開催、外部講師・スーパーバイザーへの依頼等） ○施設内研究報告書、研究レポートを作成する ○外部との共同研究や各種研究費申請を促進する <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)外部研修参加は積極的に行っている。自施設での取り組みのまとは、一部分は発表することができており、目的を職種間で共通認識できた。</p> </div>	A
9	<p>職員の専門資格取得を積極的に進めていますか</p> <p>注釈) ここでいう職員の専門資格には以下のものがあります。資格取得のために、勤務のローテーションに配慮するなどの支援をしてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○社会福祉士 ○介護福祉士 ○訪問介護員1級、2級 ○介護支援専門員 ○社会福祉主事任用資格 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)職場での支援体制はあり、給与面で反映がなされている。</p> </div>	A

(3)利用者・家族への説明・苦情等に関する対応		
10	<p>サービス提供の開始に際し、利用者又は家族に重要事項を記した文書を交付してわかりやすい説明を行い、同意を得ていますか</p> <p>注釈1) 重要事項とは、事業の運営方針、サービスの内容、職員の勤務体制、営業時間、料金等を指します。</p> <p>注釈2) 以下に例示されるような、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○説明のためのパンフレットを用意する ○事業所の見学が行える <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)地域からの見学者が増えている。ことぶき荘入り口に情報・文書がまとまっていて来荘者にわかりやすい。</p> </div>	A
11	<p>利用者・家族の苦情対応の担当窓口があり、すみやかに対応できるよう事業所内での対応体制が決まっていますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような、独自の工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者との懇談（話し合い）の機会を定期的（月1回）に持ち、苦情・訴えを聞く ○トラブル等があった場合、担当職員ができるだけ早く話を聞くと共に、不満・訴えのある人と個別に話を聞く機会を持つ ○オンブズマン制度などの不服申し立てのできる制度を持つ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)短期利用者の送迎は担当職員を固定しており、なじみの関係づくりに心がけている。その中で要望や意見がある場合はすぐに担当職員に伝達し、ご家族等を交えて直接話しをさせていただく機会を持っている。</p> </div>	A
12	<p>利用者の人権やプライバシー保護に、適切な配慮を行っていますか</p> <p>注釈) 以下で示す項目等に留意して独自の工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者に係る記録・資料等に関して、取扱要領等を定めている（参考：評価項目4） ○利用者に係る情報の取り扱いについて、細心の注意を払い、守秘に努めるよう職員に徹底されている ○サービス担当者介護等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得る ○利用者を「一個人の人格」として尊重する教育を重視し、利用者の呼称等にも留意している ○認知症高齢者等の権利に関しても十分な配慮を行う ○利用者の人権に関するパンフレットを作成し配布したり、機関・施設の利用者に目立つ場所に掲示する <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)概ね配慮された接し方を行っているが、来客サービスと考えると接遇の徹底が課題である。</p> </div>	B

2 サービスの提供体制		
(1) 職員の体制等		
13	<p>個々のサービスの提供に関して随時に指導・助言が行われる体制がとられていますか</p> <p>注釈) 管理者と担当者との間に十分な理解と疎通が図られた上で、サービス実施状況の定期的または随時の報告、確認を行ってください。また、必要に応じて管理者等から助言・指導が行われる体制をとってください</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等) 体制はとられている。</p> </div>	A
14	<p>サービスに関するマニュアル等を用意し、職員に徹底していますか</p> <p>注釈) マニュアル等の内容には、個々のサービスの留意点や具体的手順のほか、次に事項を盛り込んでください</p> <ul style="list-style-type: none"> ○サービス利用者・家族へのサービスの禁止と同意 ○職種ごとの業務分担（医療法上の禁止事項の遵守） ○サービス内容の検討、決定、見直し ○個々のサービスの具体的な事前準備、作業手順、留意事項等 ○衛生管理、危険予防、非常時対応（利用者に事故や異常があった場合） ○記録の作成と保管 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等) サービス提供に関する各マニュアルは必要に応じて変更している。</p> </div>	A
15	<p>定期的または必要に応じて、ケアカンファレンスを行っていますか</p> <p>注釈) ケアカンファレンスは、利用者に関わる問題について様々な視点からケアの再検討を行うと共に、問題を職員間で共有することを目的とします。したがって、報告がケース記録に記載され、介護録・研究会録等に保存され、さらに管理者まで報告がいく仕組みなどが重要になります。</p> <p>また、ケアカンファレンスの際には、ベテランの職員、外部の専門家等にスーパービジョン（助言指導）を依頼してアドバイスを受けるほか、利用者や家族の参加について工夫してください。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等) 居宅介護支援事業所や医療機関との連携により開催している。ケア検討の内容を、職種間に周知する取組を実践している。</p> </div>	A

16	<p>職員、利用者・家族からの業務改善に関する提案を活用する体制がとられていますか</p> <p>注釈) 必要に応じて職員、家族を対象とした調査等を行ってください。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)25年度はアンケート調査を行っていないが、24年度アンケート結果を反映した事業計画を策定し、活動している。</p> </div>	A
17	<p>訪問介護計画(通所介護計画・短期入所生活介護計画)を策定し、それに基づくサービス実施を行っていますか</p> <p>注釈) 訪問介護計画(通所介護計画・短期入所生活介護計画)は、個別の居宅サービス計画に基づいて、援助の方向性や目標を明確にし、サービスの具体的な内容を盛り込み、実施してください。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)ご本人・ご家族の意向を尊重してサービスを実施している。居宅プランとの整合性を保つため、情報交換に努めている。</p> </div>	A
18	<p>訪問介護計画(通所介護計画・短期入所生活介護計画)を策定する際に、必要に応じ各種専門職の参加を得て行っていますか</p> <p>注釈) 介護職、看護職以外に、必要に応じて医師(かかりつけ医等)、理学療法士、作業療法士等の参加を得てください。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)医療に関する留意事項は、ケアマネ経由で主治医に確認を得ている。</p> </div>	A
19	<p>訪問介護計画(通所介護計画・短期入所生活介護計画)策定にあたって、利用者・家族の参加と同意を得ていますか</p> <p>注釈) 計画を策定する過程で利用者・家族等の意向を聴く等参加を得るとともに、策定された計画について利用者・家族の同意を得てください。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)訪問時に意向を伺っている。更新時、又は心身の状況が変化した際に意向を伺い、プランに同意を得ている。</p> </div>	A
20	<p>援助の過程を正確に観察・評価し、必要に応じて訪問介護計画(通所介護計画・短期入所生活介護計画)の見直しを行っていますか</p> <p>注釈) サービス提供側の一方的な計画見直しでなく、ニーズの再評価や利用者・家族の満足度の確認を行って、計画を見直してください。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)家族・ケアマネから情報を得て、定期的にプランを見直している。</p> </div>	A

(3)サービス提供の工夫		
21	<p>利用予約のキャンセル待ちの仕組みがありますか【通所介護・短期入所生活介護】</p> <p>注釈) 短期入所生活介護において利用予約のキャンセルがあった場合に、キャンセル待ちの人が利用できるような仕組みがあれば、ベッドを有効に活かすことができます。通所介護においても、特浴などのサービスについては、キャンセル待ちの仕組みをつくと有効な場合があります。</p> <div data-bbox="268 398 1390 555" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等) 希望の日程や月トータルの希望日数を把握しておき、空所が生じた際に連絡している。</p> </div>	A
22	 <p>利用者・家族の状況に応じて早朝・夕方・夜間の対応を行っていますか【訪問介護・通所介護】</p> <p>注釈) 利用者や家族のニーズに応じ、早朝・夜間や深夜帯も含めた24時間の派遣や利用時間の延長等の対応をしてください。</p> <div data-bbox="277 734 1401 898" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p> </div> 	
23	 <p>利用者・家族の状況に応じて、日曜日その他休日の対応を行っていますか【訪問介護・通所介護】</p> <div data-bbox="277 981 1401 1137" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p> </div> 	
24	<p>巡回方式により、日常生活の節目（食事・排泄等）に合わせたサービス提供を行っていますか【訪問介護】</p> <p>注釈) 巡回方式とは、利用者・家族の生活リズムに合わせて、15～20分程度滞在し、食事、排泄等の介助を行うサービスです。利用者・家族のニーズによっては、滞在的なサービスより効果的な援助になる場合も少なくありません。</p> <div data-bbox="277 1435 1401 1592" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p> </div>	

25	<p>送迎にあたって利用者の状態に対する配慮を行っていますか【通所介護】</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、機関・施設で工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 常に利用者の状況を観察して変化を把握し、無理のない送迎を心がける ○ 問題が発生したときには、すみやかに送迎方法と順番を変えることのできる仕組みを考えておく ○ 緊急時の対応が可能なように、送迎車には無線機等を設備し、運転手以外に一名以上の職種が搭乗する ○ 利用者の種々の状態に対応できる車種を用意する <p>(改善策・特徴的な取組等)</p>	
26	<p>送迎のための手段を確保していますか【短期入所生活介護】</p> <p>(改善策・特徴的な取組等) 時間帯についても希望に添えるように調整している。</p>	A
(4)衛生管理		
27	<p>感染症予防のための必要な対策を講じていますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 感染対策マニュアル（手洗いの励行、エプロン等の使用・着替え等）を作成したり、職員に対して研修を行っている ○ 必要な手洗器等の設備機器等が設置または携行されている ○ 職員の健康状態をサービス提供前にチェックし記録している ○ 感染予防に関する研修を行っている ○ 利用者・家族に対して感染予防に関する知識・情報の提供を行っている <p>(改善策・特徴的な取組等) 衛生委員会を中心にマニュアルを作成し、毎年流行時期前には研修を行なっている。実際の場面で忘れないようトレーニングは必要。</p>	A
28	<p>感染者に対して適切な対応がなされていますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 感染者（例：かいせん・MRSA等）に対しての適切なサービス提供のために、マニュアルや事例集を作成している ○ 感染者に対する適切な対応法に関する研修を行なっている ○ 利用者・家族に対して感染に関する啓発・普及を行なっている ○ みだりに感染者のサービス利用を拒まない <p>(改善策・特徴的な取組等) 衛生マニュアルやノロウイルス感染予防・発生時対応マニュアルを作成している。利用者・家族へは感染症対策に関してホームページや家族便りなど、又、施設内掲示や声がけにて啓発活動を行なっている。今後も徹底したい。</p>	A

29	<p>食品衛生対策を講じていますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 調理従事者（訪問介護員含む）に対して食品衛生の知識を徹底している ○ 調理業務における消毒、保管、品質管理等が適正になされている【通所介護・短期入所生活介護】 ○ 調理従事者（訪問介護員含む）の健康管理を行なっている ○ 食品事故に対する保険として「生産物賠償責任保険」「在宅福祉サービス総合保障」等に加入している <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等) 年1回の健康診断と毎月の検便を実施。年1回食中毒の研修会参加(保健所主催)。食器具・トレの熱風殺菌、まな板や包丁の紫外線による殺菌等を行なっている。施設損害賠償保険に加入している。</p> </div>	A
(5) 事故対策		
30	<p>事故を発生させないために留意点・注意事項をマニュアルとして職員に示していますか</p> <p>注釈) チェックリストを作成するだけでなく、それをもとに定期的(年1回)に点検を行なってください</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等) 事故防止に関しては生活委員会で月1回対策検討を行なっている。危険箇所のチェックリストを作成して行くことを課題とする。管理部門の器具等は毎月「防火の日」にあわせてチェックしている。</p> </div>	A
31	<p>事故発生等緊急時の対処方法、連絡先、保障対策などを定めていますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 事故発生等、緊急時の対応マニュアル等が作成され、各職員に周知徹底されている。また、実際に訓練・研修を行う。 ○ 1人暮らし等でも緊急時に連絡できる仕組みが確保されている【訪問介護】 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等) 事故報告は回覧で全員に周知、生活委員会を中心に事故対策を検討しており、対応を周知している。事故防止対策マニュアルを作成済み。避難訓練や消火訓練等は毎年2回ほど行っている。</p> </div>	A
32	<p>賠償責任等に備えて、保険に加入していますか</p> <p>注釈) 賠償責任や災害時等に備え、保険に加入してください。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等) 施設損害賠償保険に加入している。</p> </div>	A

(6)他機関との連携		
33	居宅介護支援事業者等との連携・調整を図り、個々の利用者が必要な援助を受けられるように努めていますか 注釈) プライバシーの保護に留意しつつ、居宅介護支援事業者と連携をとりながら、その他のサービス提供事業者とも互いに情報を共有化し、密接な連携に努めてください。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> (改善策・特徴的な取組等) 利用開始前後・利用中に連携をとり情報を共有している。担当者の訪問も度々有り、利用者の生活状況を見ていただいている。 </div>	A
34	利用者のかかりつけ医を確認し、かかりつけ医との連携を確保していますか <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> (改善策・特徴的な取組等) 必要時に連携している。 </div>	A
3 家族との連携		
35	定期的(月 1 回程度)、または必要に応じて、利用者・家族との相談や意見収集の機会を持っていますか 注釈) 以下に例示されるような点に留意し、独自の工夫を行ってください。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者との個別の話し合いの機会を計画的に持ち(曜日を決めて相談日を設け、相談員が対応する等)、利用者の意向をきく。 ○ 相談担当者が定められ、いつでも個別の話し合いや相談に応じる。 ○ 利用者からの意見や評価を、調査やアンケートを随時実施する ○ 相談の際に単に意見や情報として把握するだけでなく、必要に応じて他のサービスの紹介等の情報提供を行ったり、家族支援等のケースワークや助言を行う <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> (改善策・特徴的な取組等) 自宅へ訪問の際、自・他施設の紹介や様々な情報提供を行っており、必要に応じて助言している。 </div>	A
36	家族とのコミュニケーションを確保するよう努めていますか 注釈) 以下に示すような独自の工夫を行ってください。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者の状況について、家族に対して個別に、必要に応じて報告する ○ 広報誌等を発行し、サービスの様子・利用者の状況を説明する。 ○ 家族支援の担当者を置き、利用者の状況に関して、家族が必要とする情報を必要に応じていつでも提供できるようにする ○ 個々の利用者家族との連絡帳を作り活用する ○ 必要に応じて家族会や家族介護教室の場を活用する <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> (改善策・特徴的な取組等) 利用終了時手紙をお渡しして、利用中の様子が伝わるように工夫している。 </div>	A

4 サービスの提供内容		
(1) 利用者の自立に配慮した支援		
37	<p>日常生活動作の全てに手を貸すのではなく、利用者ができるだけ自分で取り組むよう配慮していますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 現在の能力及び将来の変化を予測し、出来る部分は手を貸さずに見守るとともに、その為の設備・環境・条件の整備を行う ○ 利用者の動機付けに配慮する <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等) 在宅での生活状況を把握して、在宅に戻った時に継続できるよう機能低下の防止に努めている。</p> </div>	A
38	<p>利用者の障害の状態により、自立生活のための福祉用具を活用するよう努めていますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者の障害を正確に把握し、個々のレベルに応じた福祉用具を用意し、それぞれのレベルでの自立生活ができるように配慮する ○ 必要に応じて、PT、OT、介護支援専門員等、他職種との連携を図り、個別の対応、適正な福祉用具の選択に努める ○ 心身機能が低下した利用者にも使いこなすことができる福祉用具であるよう配慮している ○ 定期的（最低年 1 回）に個々の障害のレベルについて再評価し、検討され、福祉用具の見直しを行う <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等) 起立バー、歩行器、自助具等自立を支援する目的で貸出し、個別プランに反映している。</p> </div>	A
39	<p>利用者の体調や健康管理に気を配り、健康の保持増進のために必要な支援を行っていますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 体調や健康状態について記録に記載する ○ 体長や健康管理に変化がある時は、かかりつけ医等に必要な情報を伝える ○ 必要があればかかりつけ医からの指示に従い、必要な支援、援助等を行う <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等) 必要な支援をケースバイケースで行っている。</p> </div>	A

<p>40</p>	<p>利用者の心理面に配慮し、コミュニケーションをとるよう努めていますか 注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 会話の不足している利用者には特に気を配る ○ 日常生活の各場面でも言葉かけを行う ○ 利用者同士が会話を楽しむプログラムや場所を用意する【通所介護・短期入所生活介護】 ○ 難聴の人には、補聴器等を活用するように助言する <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)難聴の方には筆談など工夫して対応している。希望される方は各種アクティビティにお誘いし、参加していただいているが、もっとコミュニケーションを増やすように心がけたい。</p> </div>	<p>A</p>
<p>41</p>	<p>サービスの提供にあたって、利用者・家族の意向をできる限り尊重するよう努めていますか 注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 介護計画策定時に利用者・家族の意向を尊重するだけでなく、実際のサービス提供時にも十分意向を尊重してください ○ 髪型や服装が本人の好みに合わせて選べるよう支援する【訪問介護】 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)できるだけプランには意向を反映できるよう心がけている。</p> </div>	<p>A</p>
<p>42</p>	<p>寝食分離に努めていますか【訪問介護・短期入所生活介護】 注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 寝食分離が行える居住環境となるよう働きかける ○ 食事はベッド以外の場所でとれるように働きかける ○ 着替えの際安全に配慮し、居室の保温を行う <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)個別に意向を伺い、リハビリ目的においても居室(ベッド)から離れて食事することを勧めている。</p> </div>	<p>A</p>
<p>43</p>	<p>日中は寝間着から日常着に着替えるようにしていますか【短期入所生活介護】 注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 全面介助者を含め、日常着への着替えを行っている ○ 全面介護者が着替えやすいように、身体の状態に合わせた日常着を選んだり、リフォームする ○ 一人で着脱ができる利用者には、取りやすい場所に衣類を収納する等、日常着に着替えやすいような配慮をしている <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)在宅での生活習慣を参考にして、希望に沿ったケアが行えるよう努めている。</p> </div>	<p>A</p>

44	<p>認知症の状態に配慮したプログラムが用意されていますか【通所介護・短期入所生活介護】</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 認知症の適切な評価を行い、評価に応じたプログラムを提供する ○ ある程度反復性を持たせたり、軽度の人にはあまり単純な内容にしないなど配慮する ○ あらゆる場面で支持的援助を重視し、独自の自立生活への配慮を行う ○ 余暇時間においても情緒的に訴えるようなプログラムを用意する ○ 夜間安眠できるように、日中できるだけ活動的な生活（散歩や作業療法の設定等）の援助をしている <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)個人的生活歴に合わせて日課を作り、週間表にプログラムを記載している。</p> </div>	A
45	<p>認知症高齢者の問題行動の観察と分析を行い、その行動への適切な対応をおこなっていますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 問題行動を呈する利用者には、一定期間観察と記録を行い、その分析を行う ○ 問題行動の原因や行動パターン、自他への危険性等を把握し、それを職員が認識している ○ 行動そのものを押さえつけるのではなく、環境を整備したり、受容的な態度で行動を受けとめる ○ 原則として抑制や拘束は行わないようにする ○ 医師、看護職、介護職、介護支援専門員等の各専門職種が緊密に連携をとり、適切な対応にこころがける <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)制止する言葉や態度に留意して、見守りの体制を全職種間で共有、協力のもとに対応している。</p> </div>	A
46	<p>認知症高齢者と家族が安心して生活できるよう、環境の整備、サービスの提供を行っていますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ なじみの人間関係をつくれるよう働きかける ○ 利用者のペースに合わせ、利用者の心を受容し理解に努め、説得より納得を図るよう働きかける ○ よい刺激を絶えず与え、寝込ませないように、孤独に放置しないよう働きかける ○ 観葉植物や生き物を飼う等の心の潤いに留意する等、安心できるような環境の整備を行う（または家族に助言する） ○ 医師、看護職、介護職、介護支援専門員等の各専門職種が緊密に連携をとり、適切な対応を心がける ○ 家族の悩み事や相談を受けとめるよう努める <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)定期的な利用をいただいている利用者も多く、なじみの人間関係ができています。職種間や家族を含めた連絡体制は迅速に対応することを心がけている。環境整備については人的な要因も含めて今後とも十分留意していきたい。</p> </div>	A

47	<p>利用者が積極的に参加しやすいように、レクリエーションプログラムが配慮されていますか【通所介護・短期入所生活介護】</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 参加のしやすさ、楽しさ、仲間作りという視点を持つ ○ 部分的であっても全員がプログラムに何らかの形で関わるよう配慮する ○ 参加できる部分があるメニューについて何らかの形で関わるよう配慮する ○ 活動的なプログラムだけでなく、機能の低下している人に配慮したものを用意する <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)今年度はアクティビティ活動を充実させ、利用者それぞれが何かに参加していただくように働きかけていた。</p> </div>	A
48	<p>利用者の金銭の取り扱いを適正に行っていますか【訪問介護】</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 原則として利用者が家族に任せ、訪問介護員は必要最低限度のものに限る ○ 預貯金の出入金は、原則として訪問介護員は行わない ○ 金銭を取り扱う場合は、必ず書面で確認を行う ○ 自己管理が困難になってきた利用者に対しては、地域福祉権利擁護事業の利用を検討する <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p> </div>	
(2)利用者の個別性に配慮した支援		
49	<p>利用者の心身の状態に配慮した適切な内容の食事が提供されていますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 栄養士や保健・医療スタッフとの連絡調整ができており、個別の状態に対応した食事が用意できる ○ 歯痛・発熱などの一時的・突発的な状況にも即応できる配慮がある ○ 利用者の身体状況、咀嚼力、嚥下力、消化力、排泄状態に合わせた調理方法、栄養バランス、好み、味加減、継続性等を総合的に考え、食事内容を考える ○ 利用者の食生活を尊重し、好みの物なども踏まえた献立を考える ○ 必要に応じて捕食を行う【短期入所生活介護】 ○ サービス提供時以外の食事にも配慮し、必要があれば家族への指導や一人暮らしの場合は配食サービス等の利用をすすめる <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)体調の変化や希望により食形態は随時見直している。医師の指示や好みに応じた代替食も提供している。</p> </div>	A

<p>50</p>	<p>利用者の心身の状況にあわせた食事提供をしていますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ できるだけ座位をとる、またベッドから離れるよう努める ○ 嚥下しやすい姿勢をとらせる、利き手の自由を確保する ○ 片まひ障害のある場合は、患側を上、健側を下にするなど利用者の苦痛にならないよう留意する ○ 身体状況にあわせて、自分のペースで食べられるよう福祉用具や食器を工夫する（または利用者・家族に助言する） ○ 利用者に言葉かけを交えながら、あせらずに食べられるようにする ○ 一回の口に運ぶ量に気を配り、飲み込んだのを確認した後、次の介助をする ○ 全ての介助をするのではなく、自立支援が行えるよう介助を行う <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)心身状況にあわせて食事場所・姿勢確保・声かけを行ったり、食事介助量も工夫しており、誤飲は減少している。一方、寝食分離ができていない方も多く、今後の課題である。</p> </div>	<p>A</p>
<p>51</p>	<p>利用者の身体状況にあわせた入浴及び入浴介助、清拭を実施していますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者が入浴・保清することを十分納得した上で行う ○ 看護職（必要に応じて医師）による健康状態チェックを行い必要に応じて立ち会う。心身の状態上、入浴が不可である場合は、清拭を行う ○ 片まひがある利用者には、健側を先に脱がせるなど苦痛を与えないよう配慮する <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)体調により曜日を変えて入浴していただく、清拭に変えるなど工夫している。</p> </div>	<p>A</p>
<p>52</p>	<p>心身の状態にあわせた排泄介助を行っていますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ オムツ利用者でもなるべくポータブルトイレや一般のトイレで介助する ○ 必要に応じて排泄経過の記録をとる ○ 精神機能の低下している利用者には、言葉かけ誘導し、トイレでの排泄を促す ○ ペーパー類を取りやすい位置に配置したり、トイレの保温に努める ○ 排泄自立を促すために個々に合ったオムツ、便器、尿器を準備する（または利用者・家族に助言する） ○ 特に冬季には排泄器具、排泄場所の保温に留意する ○ 片まひの場合は、歩行介助の際、利用者の患側に立つ、また側臥位で便器を当てる時は、健側を下にするなど苦痛を与えないようにする <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)極力、生活歴から見て自宅に近い環境をセットして行っている。</p> </div>	<p>A</p>

53	<p>利用者の身体的・精神的能力、性別、嗜好等を考慮したレクリエーションプログラムを実施していますか【通所介護・短期入所生活介護】</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 能力や意向に応じて適切なグルーピングをする ○ 一日だけではなく、週単位・月単位でプログラムを策定する <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等) 利用者の特性も関連するが、今年度は個人の趣味嗜好を活かし、利用者自身が主体となって開催するアクティビティ等定期的実践できた。</p> </div>	A
(3)利用者の生活の質・快適さへの配慮		
54	<p>食事をおいしく食べられる雰囲気づくりを行っていますか【通所介護・短期入所生活介護】</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 採光、照明設備、いす・テーブル、食器、クロス、盛りつけ等に工夫する ○ 観葉植物を置いたり、音楽を流したり、雰囲気作りに工夫する ○ 定期的にイベントメニューを設けたり、季節感を醸し出すよう工夫する <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等) 食事場所の一部が暗く、食事を美味しく見せる為には照明設備の工夫が必要である。</p> </div>	B
55	<p>清潔で住みやすい生活環境と安全の確保に配慮していますか【訪問介護】</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 床面、通路、階段等の整理に心がけ、安全で自由に移動できる空間を確保し、不慮の事故を防ぐ ○ 台所・食堂なども常に清潔に心がけ衛生面に配慮する ○ レンジ・コンロ、暖房器具類からの火災による事故を未然に防ぐ ○ 利用者の同意を得て、必要なもの、不要なものを分類し、収納または廃棄する ○ 換気を十分に行う ○ 利用者の生活空間はそれぞれの生活習慣に合わせてある点を考慮し、掃除・整理整頓には必ず利用者の同意を得る ○ 利用者の状況にあった寝具を助言し、清潔な状態を保つよう手入れをする <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)</p> </div>	

56	<p>清潔な肌着や衣類を身につけられるよう、洗濯や衣類等の管理を行っていますか【訪問介護】</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 汚れた衣類を洗濯するだけでなく、洗濯物の量や状態から利用者の健康状態や生活全体を推量する視点を持つ ○ 訪問時間・天候・身体状況等を配慮して、洗ってから干すまでの手順と状況を考える ○ 収納の際も、使う頻度の高いものは取りやすい位置に収納するなど整理し、防虫にも配慮する <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">(改善策・特徴的な取組等)</div>	
57	<p>施設全体の雰囲気は、利用者の快適性に配慮していますか【通所介護・短期入所生活介護】</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 快適に時間を過ごせるように、各所に絵を飾ったり、本を置いたり、廊下にソファを置いたりしている ○ 椅子・テーブル・床などに工夫し雰囲気が家庭に近くなるように配慮されている <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">(改善策・特徴的な取組等)居室環境にも工夫してイスやソファを置いたり、ご本人が出し入れしやすいボックス棚を活用したりしている。</div>	A
(4)利用者の人権への配慮		
58	<p>利用者への言葉づかいに対する配慮がなされていますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者の心身の機能レベルにかかわらず、自尊心を傷つけるような言葉づかいをしない、幼児語を用いたりしない、指示的な言葉にならないようにする ○ 状況に応じた適切な声量、言葉の速度に留意する ○ 職員個々人が気をつけるだけでなく、職員全体に対して徹底されるようにする <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;">(改善策・特徴的な取組等)目上の方に対する姿勢において、個々の職員の差がある。「ことばのマニュアル」を作成し、意識啓発に努めている。</div>	B

59	<p>抑制・拘束は行わないようにしていますか【短期入所生活介護】</p> <p>注釈) 転倒防止等やむを得ず、最低限の抑制・拘束を行わなければならない場合は、以下に例示されるような点に留意してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 医師、看護・介護職員等あらゆる職種の職員の参加によるケアカンファレンスを通じて、多面的かつ十分検討し、介護計画に位置づけている ○ 上記の過程を経て、家族等の同意を残している ○ 内容についての詳細な記録を残している ○ 抑制・拘束を行わなければならない理由を、明確に説明できる ○ 常に抑制を行わなくても済むような工夫に努めている <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)長期利用者同様、拘束を行わない対応ができています。</p> </div>	A
5 環境整備		
60	<p>各ベッド及びトイレや浴室のナースコールについて、十分な説明がなされ、適切な対応がされていますか【通所介護・短期入所生活介護】</p> <p>注釈) 以下に例示されるような点に留意し、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ナースコールについて、利用者に十分かつ定期的に説明する ○ 常時、職員がコールに対応できるよう配慮する ○ 各室のナースコールは、週1回は作動チェックを行う ○ 利用者からの意味のないコールがあってもスイッチを切ったり、撤去したりせずにご利用者の状態に応じた適切な対応を行う <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)ナースコールを受ける職員体制を見直し、人員も増員したことで、以前よりも速やかにコール対応ができています。</p> </div>	A
6 地域交流		
61	<p>ボランティアや地域住民を受け入れる機会をつくっていますか【通所介護・短期入所生活介護】</p> <p>注釈) 以下に示すこと等を行い、施設の実情に合わせて工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 専任の担当者を配置し、具体的な受入れ計画・研修・指導内容等のマニュアルを作成し、継続的な対応を行う ○ 地域のボランティアグループや住民組織とも連絡・連携を持ち、受入れ記録を取りまとめる <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)ボランティアは計画して受け入れている。法人からもボランティア協議会に参加するなど連携を心がけている。受け入れ記録も取りまとめている。</p> </div>	A

<p>62</p>	<p>利用の促進やサービス・事業の理解増進のために、広報活動を十分に行っていますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 行政の広報誌に情報提供するほか、施設・機関としても広報誌を発刊し、地域住民に配布する ○ 外部の広報誌の取材等の申込みは積極的に受け、施設や訪問介護員のイメージアップに努める ○ 施設見学会を実施するほか、随時見学を受け付ける。また、パンフレットやビデオ等を作成・配布する ○ 在宅介護の講習会や講演会を企画・実施したり、講師として参画することにより在宅福祉サービスのPRに努める ○ 在宅福祉に関するボランティア活動へ地域住民の参加をすすめるなど、体験学習を通じて在宅福祉サービスの意義や内容について理解が深まるよう努める <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)居宅事業所との連携によりサービス内容を評価され、リピーターが増えている。今年度もショートステイ便りを発行して情報発信に努めた。</p> </div>	<p>A</p>
<p>63</p>	<p>保健福祉系学校等の実習生の受け入れを積極的に行っていますか</p> <p>注釈) 以下に例示されるような、工夫を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 実習生の受け入れ計画・指導内容等のマニュアルを作成し、継続的な対応を行っている ○ 職員全体に対して、受け入れ計画内容が明らかにされており、職員が一体となって対応できる体制となっている ○ 保健福祉系学校等と実習生担当者が連絡・連携を保ち、受け入れ記録を取りまとめている ○ 実習生が利用者を受け持つ場合、利用者に実習生を受け入れられるように十分な説明と同意を得ている <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>(改善策・特徴的な取組等)依頼があれば積極的に受け入れている。</p> </div>	<p>A</p>