

福祉サービス第三者評価結果 (グレード1)

事業所名 逗子ホームせせらぎ

発効：2019年2月21日（2022年2月20日まで有効）

公益社団法人神奈川県介護福祉士会

公益社団法人神奈川県介護福祉士会 第三者評価結果

事業所基本事項

フリガナ	ズシホームせせらぎ
事業所名 (正式名称を記載)	逗子ホームせせらぎ
事業所種別	特別養護老人ホーム
事業所住所 最寄駅	〒249-0003 神奈川県逗子市池子3丁目789番地 京浜急行線「神武寺駅」下車 徒歩15分
事業所電話番号	046-873-2501
事業所FAX番号	046-873-9283
事業所代表者名	役職名 施設長 氏名 押川 哲也
法人名及び 法人代表者名	法人名 社会福祉法人地域福祉協会 法人代表者氏名 理事長 押川 泰衛
URL	http://www.zushi-seseragi.jp/
e-mail	info@zushi-seseragi.jp
問合せ対応時間	7:00~21:00 (緊急受付24時間)

事業所の概要1

開設年月日	昭和58年5月10日
定員数	80名 (他短期入所生活介護20名)
都市計画法上の用途地域	市街化調整地域 指定なし
建物構造	鉄筋コンクリート造り 本館3階建て 別館4階建て (一部5階建て)
面積	敷地面積 (6,193.27) m ² 延床面積 (3,822.78) m ²
居室あたりの人数 (入所施設の場合のみ)	個室(6)室/二人部屋(5)室/四人部屋(16)室

事業所の概要2 (職員の概要)

職員内訳	97名 (外派遣2名)
次の職種に該当する職員数	施設長 (常勤 1名: 常勤以外 名) 相談支援職員 (常勤 2名: 常勤以外 名) 介護職員 (常勤 27名: 常勤以外 5名) 看護職員 (常勤 4名: 常勤以外 4名) 管理栄養士 (常勤 1名: 常勤以外 名) 調理員 (常勤 5名: 常勤以外 6名) 事務員 (常勤 3名: 常勤以外 2名) 医師 (常勤 名: 常勤以外 3名) あん摩・マッサージ指圧師 (常勤 1名: 常勤以外 名)

事業所PR 評価に臨んで事業所としてアピールしたいこと	当ホームは、お年寄りが「わがままの言える」施設を目標とし、そのわがままが実現できるように職員一同努力を重ねております。施設の理念でもあります「当たり前を一生懸命に」をモットーに介護にあたり、ユニットケアが全盛期の時代だからこそ多床室がメインの既存型の施設の良さである利用者同士のふれあいを重視していきます。ボランティアさんの力を借りながら笑顔があふれる生活を日々送れるために職員一同努力をしております。
--------------------------------	---

公益社団法人神奈川県介護福祉士会 第三者評価結果

1. 総合コメント

総合評価（事業所の特色や努力、工夫していること、事業所が課題と考えていること等）

- 「当たり前を一生懸命に」の理念を「私たちの思い」にまとめている。「ご利用者それぞれの方の『当たり前の生活』を送って頂くために職員一同努力して参ります。決して施設に入所することを望んでいないご利用者、またご家族の思いを、入所して『よかった』『幸せだった』と言って戴けるために、施設の当たり前を押し付けません。利用者の基本的人権を尊重し、尊敬と信頼を持って、個別の具体的なニーズの充足を計り、在宅生活の延長線上に施設があることを目指します。」としている。
- 利用者のこれまでの生活を大切にして、家で毎晩晩酌をしていた利用者は、施設でも毎晩晩酌を楽しんでいる。囲碁センターや料理教室に通っていた利用者は、施設入居後も施設職員の送迎で定期的に出掛けしている。
- 利用者は、本館と別館の4人部屋を中心にした多床室で生活を送っている。利用者の居室は、部屋全体に昔懐かしい障子があり、優しい光が窓から差し込んでいる。年末には、ボランティアがすべての居室の、400枚の障子を貼り替え、利用者が新鮮な気持ちで、新しい年を迎えることができるようにしている。利用者ひとりずつのスペースをカーテンで仕切り、プライバシーを確保している。
- 利用者に季節感を味わってもらうため、職員手作りの門松で新年を迎え、御所車のお重でお祝い膳を囲み、お正月を祝っている。2月は豆まき、3月は雛祭り、四季折々の行事を行っている。6月には園庭にホテルが飛び交い、居室からホテルを鑑賞することもできる。8月には迎え火、送り火とお盆の行事を行い、先祖を大切にしている。利用者は様々な行事を懐かしみながら、落ち着いて楽しい生活を送っている。
- 食事は管理栄養士が献立を作成し、外注に頼らず、施設の調理員が手作りの食事を提供している。温かいものは温かく、冷たいものは冷たく、温冷配膳車を使用している。季節の行事食を提供する他、手作りおやつや、誕生日を迎えた利用者には手作りデザートを楽しんでもらっている。毎月1日と15日の朝食には小豆粥を、聖観音の日や誕生日祝い膳の日には、赤飯を提供している。
- 「利用者に食べたいものを食べてもらう」ため、日用品の出張販売では、お菓子だけでなく、お弁当やお刺身等も揃えている。利用者は出張販売で好きな物を購入し、お茶やおやつの時間、食事時に購入した物を楽しんでいる。
- 様々な日中活動を提供している。季節ごとの衣類の買い物や、季節のバスハイク・茶話会・和風喫茶の実施、生け花クラブ・絵手紙・フラワーアレンジメント・体操クラブ・音楽クラブ等のクラブ活動、せせらぎ祭り・クリスマス会等の行事、利用者希望物品の代理購入、しょうぶ湯・ゆず湯の提供、月に1度の夜間映画会、利用者希望の外出・年越し会・花火大会・夏祭り等を行っている。
- 施設では多くのボランティアが活動している。車椅子のメンテナンス等の技術を提供してくれるボランティア、洗濯物たたみやリネン交換を行うボランティア、クラブ活動支援のボランティア、イベント関連のボランティア等、毎日、誰かが施設を訪れている。「鯉のぼり大会」や「せせらぎ祭り」等の施設行事の開催時には、地域の方やボランティアが600人以上参加している。
- 地域の中学3校からのサマースクールでの学生の受け入れや、講習会に施設内の部屋を提供している。また、地域の方々に向け、市社会福祉協議会が実施するセミナーの福祉教育チームとして、「こころチーム」を作っている。市内の中学校等に出向き、認知症や発達障害等の講習を行っている。福祉教育の活動は14年間継続している。地域の草刈りや公園の掃除等も行い、美化清掃活動にも貢献している。
- 福祉サービス第三者評価の受審は今回が2回目となる。第三者評価を継続して受審することで、提供する福祉サービスの質の向上に取り組んでいる。

評価領域ごとの特記事項		
1	人権への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者の人権の尊重を「介護マニュアル」に記載し、職員に周知を図っている。年2回開催する全体研修では、利用者役と職員役を決めて寸劇を行い、その中で使われた言葉遣いや態度について、話し合いを行っている。劇の中での遣り取りで、何が適切で何が不適切か、職員に具体的に示している。 ○幼児言葉を使わない等、利用者に対し丁寧な言葉遣いをするを、職員の基本的な心構えとして、職員全員に周知している。「ちゃん」「くん」付けはしないことを徹底し、問題がある場合には、新人、ベテランの区別なく注意を促している。 ○「プライバシー保護マニュアル」を整備し、施設介護計画書や排泄表、入浴表、ケース記録等は、面会者や利用者に見えないように寮母室の中で保管している。朝のミーティングも、利用者が近くにいる場合は、職員が場所を移動して行っている。 ○訪問者や実習生が施設を訪れる際には、実習指導者や生活相談員、介護支援専門員が館内放送で伝えたり、食事時に口頭で伝えたりして、利用者には事前に説明するようにしている。
2	利用者の意思・可能性を尊重した自立生活支援	<ul style="list-style-type: none"> ○毎朝、介護支援専門員や生活相談員が各フロアを巡回し、利用者一人ひとりに挨拶しながら、利用者の困りごとや思いを聴き取っている。日頃のフロア職員との関わりや、月1回開催する利用者懇談会等でも、利用者の思いを確認している。聴き取った情報は、「利用者情報シート」に記入している。 ○意思表示が難しく、利用者本人の意向が確認できない場合は、本人の表情や行動等から推測したり、家族の面会時等に聴き取りを行い、施設介護計画につなげている。 ○利用者自身ができることに取り組むことができるよう、利用者や家族に聴き取りを行い、サービス担当者会議で内容を検討している。利用者は得意とする趣味等に取り組んでいる。
3	サービスマネジメントシステムの確立	<ul style="list-style-type: none"> ○苦情解決の仕組みを掲示板に掲示し、苦情解決窓口や第三者委員の設置等をわかりやすく記載している。利用者や家族には、入居時に「重要事項説明書」にて、苦情解決の仕組みを説明している。 ○利用者個々のケース記録や受診記録、フロア内の申し送り、看護師からの申し送り等で、利用者のリスクの共有を行っている。それぞれのリスクは、サービス担当者会議で検討し、施設介護計画に反映している。 ○事故発生時には、状況説明書にて報告を行っている。事故の原因の分析、今後の対応策等を記載し、全職員に回覧して周知徹底し、再発防止に取り組んでいる。ヒヤリハットの記入シートも、いつでも記録ができるように、各フロアに置いている。 ○「感染症マニュアル」や「夜間緊急マニュアル」、「災害対策マニュアル」を各フロアに置き、職員がいつでも内容を確認できるようにして、緊急事態の発生に備えている。

<p>4</p>	<p>地域との交流・連携</p>	<p>○ボランティアが活発に活動し、300名程の登録がある。毎日午前、午後、何らかの形でボランティアが来園し、活動している。和風喫茶開催時には、車椅子の移動を支援する方、お茶を入れる方、ハーモニカ演奏を行う方等、複数のボランティアグループと一緒に活動している。絵手紙やフラワーアレンジメント等のクラブ活動やリネン交換、洗濯物たたみも、ボランティアが中心になって行っている。</p> <p>○施設の2大行事の「鯉のぼり大会」と「せせらぎ祭り」には、地域の方やボランティアが多く参加している。「鯉のぼり大会」では、他施設や地域住民、ボランティアの協力を仰ぎ、およそ300匹にも及ぶ鯉のぼりを山から山へロープを渡して泳がせている。</p> <p>○地域の中学3校からのサマースクールでの学生の受入れや、市の社会福祉協議会主催の講習会に、施設内の部屋を提供している。ボランティアグループへの部屋の貸し出し等、福祉活動の場の提供を積極的に行っている。</p> <p>○地域の方々に向け、市社会福祉協議会が実施するセミナーの福祉教育チームとして、「こころチーム」を作っている。大学の講師や他施設の職員と一緒に市内の中学校等に出向き、認知症や発達障害等の講習を行い、地域の方に理解を深めてもらっている。福祉教育の活動は、14年間継続している。</p> <p>○市内の中学校の生徒や緑政課、ボランティア団体、家族会と協力し、地域の中で、草刈り等の環境整備を共同で行ったり、公園の掃除等も行い、地域の美化清掃活動に貢献している。</p>
<p>5</p>	<p>運営上の透明性の確保と継続性</p>	<p>○法人の理念は、事業計画書やホームページに掲載するとともに、職員に周知している。理念が言葉だけのものにならないよう、年2回、職員に内容の問かけを行っている。</p> <p>○家族会総会では、提供する事業内容を報告している。1階の事務室前には、事業計画書や事業報告書を置き、家族会総会に出席できなかった家族や利用者が、いつでも閲覧できるようにしている。</p> <p>○介護現場からあがった声や課題については、随時検討している。現場の声をサービスの質の向上につなげ、「せせらぎで働きたい」と言われるよう、取り組みをすすめている。</p>
<p>6</p>	<p>職員の資質向上促進</p>	<p>○外部研修参加後は、研修報告書を回覧し、職員に周知を図っている。受講した研修内容をその後どう活かすかで、研修参加の意義があると捉えている。介護支援専門員更新研修は、職務免除で受講できるよう配慮している。</p> <p>○階層別の基本業務や業務基準を、職員に示している。職員の配置は、現在基準数を確保できているが、人材不足が見込まれることから、各就職相談会へ積極的に出向き、人材の確保に努めている。</p> <p>○介護係長と介護主任の2名を実習指導者として配置し、介護福祉士養成研修等の受入れを積極的に行っている。</p>

2. 基本的サービス評価

～ 評価機関が定めた評価項目に添って、調査を行った結果です ～

基本的サービス評価		
大項目	項目の内容	達成率 (%)
人権を尊重したサービスの提供 (4項目 20事項)	職員の適切な言葉遣い、態度	達成率 100%
	プライバシーの確保	
	職員への人権教育	
	苦情解決システムの機能	
一人ひとりに適したサービスの提供 (4項目 20事項)	個々の心身機能にあわせた個別支援計画の実施	達成率 95%
	相談支援と情報提供	
	ケアマネジメントの理念にそった個別支援計画策定	
	個別のリスク管理	
サービスを提供するための体制の整備 (6項目 30事項)	福祉機器、生活環境の整備	達成率 100%
	生活支援マニュアルの整備と職員への周知	
	生活環境整備マニュアルの整備と職員への周知	
	感染症対策マニュアルの整備と職員への周知	
	救命救急マニュアルの整備と職員への周知	
組織の運営状況 (6項目 30事項)	防災マニュアルの整備と職員への周知	達成率 97%
	地域への理解促進の取り組み	
	地域との連携の取り組み	
	自己評価の実施と評価結果公表	
	計画的な職員研修による職員の資質向上	
	人事管理体制の整備と職員の処遇・就業環境への配慮	
管理者のリーダーシップ		

2-2. 日常生活の支援に関する事業所アピール

～ 事業所から自己申告された内容について、事実確認を行った結果です ～

項目	事業所による特徴的取り組みのアピール (事業所が記載した原文のまま公表しています)	第三者評価での確認点
<p>食事支援の取り組み</p>	<p>①アセスメントにより適切な食形態でのお食事の提供、随時、ご状態に合わせて食形態等の変更を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主食は、ご飯、粥、ミキサー粥、ロールパン、甘食での対応を行っている。 ・副菜は、常食、刻み、超刻み、ミキサーでの対応、その他一口大等の対応も随時行っている。 <p>②利用者が楽しみを感じる食事を提供している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・季節の行事(お正月お祝膳、ひな祭り、子どもの日等) ・嗜好に合ったお食事の提供 ・選択食の提供 ・手作りおやつの提供 ・お誕生日者(当日)に手作りデザートの提供 ・毎月1日、15日の朝食に小豆粥の提供 ・毎月18日(聖観音の日)、お誕生日祝膳の日(月1回)に赤飯の提供 <p>③禁食、嫌食においても随時交替を行っている。</p> <p>④ご家族等と相談のもと栄養補助食品、ドリンク、濃厚栄養流動食の提供等の対応を行っている。</p>	<p>①食事は外注せず、すべて施設の調理員により提供していること、主食、副菜とも利用者の状態に合わせて、適切な食形態で提供できるようにしていること、栄養アセスメントやサービス担当者会議等で、利用者の食形態を決めていること、本人の希望で朝食にパンを提供している利用者が10名程いること、甘食は口当たりが良いので、食が進む利用者もいること、直営の強みを活かし、利用者の体調に変化が見られる時には、迅速に食形態を変更していることを、「施設約束食事箋」や「食形態変更届」で確認した。</p> <p>②年間を通し、利用者が楽しみを感じる食事を提供していること、月ごとに季節の行事食を提供する他、月1～2回の選択食、月2回の小豆粥、聖観音の日や誕生日祝膳の日の赤飯の提供等があり、利用者はその日をとても楽しみにしていること、10時のお茶の時間には、出張販売等で購入した物を楽しむ利用者もいること、15時には週1回は厨房手作りのババロアやお汁粉等を提供していること、誕生日を迎えた利用者には、その日に豪華な手作りデザートも用意していることを、「事業報告書」や聴き取りで確認した。</p> <p>③禁食や嫌食に対しても、代替え食を用意して随時対応していること、利用者の嗜好は事前に家族の聴き取り等で確認しているが、入居後にわかることもあるので、食事時には管理栄養士が各フロアをラウンド(巡回)し、利用者の状態を確認し、聴き取りを行っていることを、「食形態変更届」や聴き取りで確認した。</p> <p>④栄養アセスメントを実施し、利用者の嚥下状態等に変化が見られる時には、家族と相談し、高カロリーの栄養補助食品やドリンク、濃厚栄養流動食を提供していること、ターミナルケアの対象の利用者にも最期まで食事を提供し、香り等を感じてもらっていることを、聴き取りで確認した。</p>

<p>排泄支援の取り組み</p>	<p>①寝たきり状態の方が、ベッド上排泄介助が日中トイレ介助までになった。 ②移動の際には、スライドボードを活用している。 ③ウォシュレットを設置している。</p>	<p>①老人保健施設や病院を經由して入居してきた利用者の排泄介助方法を、フロアケース会議やサービス担当者会議の場で検討したこと、入居時は、食事は胃ろうによる経管摂取、常時オムツ使用、入浴は機械浴の使用と全面介助の状態だったこと、年齢が60代と若く、老人保健施設利用時は経口摂取していたことから、家族の希望を確認し、自立に向けた援助内容を検討したこと、装具等の使用に関しては、訪問マッサージのスタッフの助言も受けたこと、ベッド上でのオムツ交換ではなく、トイレでの排泄が可能であること、ただし右側に身体が傾き、膝折れもあることから、日中2人対応のトイレ介助を実施することとしたこと、現在利用者は普通食を摂取し、体重も10kg以上増加していることを、「排泄介助マニュアル」や「個人のケース記録」等で確認した。 ②排泄の介助を含め、フルリクライニング使用の方等5名程の利用者に、移動時にスライドボードを活用していること、利用者及び職員の負担軽減が見られることから、今後は台数を増やしていく予定であることを、聴き取りで確認した。 ③ウォシュレットの設置は、以前は別館のトイレのみだったが、利用者の清潔保持のため、現在は本館のトイレにもすべて設置していることを、聴き取りで確認した。</p>
<p>健康管理服薬管理の取り組み</p>	<p>①服薬管理に関して、内服薬をセットしてから服用まで、何度もチェックできるように、個人別のカートや、朝・昼・夕にわけた箱を使い、服薬ミスの予防を行っている。 セット方法 ・内服薬を個人別に保管しているケース（薬ケース）から一日分を取り出し、個人別に仕切られているカートにセットする。その際、氏名が書かれているカードに記載している服用時間（朝・昼・夕、または食前）をチェックしながら入れていく。 ・翌日、カートの薬を、朝・昼・夕に仕切られている箱に移す。箱に個人名と服用時間（朝・昼・夕、または食前）を記載したものがあるので、合わせながら入れていく。 ・その翌日の日中に、箱の中薬を、箱に記載された服用時間（朝・昼・夕、または食前）と見合わせをし、間違いがないかを確認する。上記を毎日行い、ケアの夜勤者へ渡している。</p>	<p>①「服薬管理マニュアル」を整備し、利用者への服薬ミスを防止するため、内服薬のセットから服用までの手順を定めていること、利用者が服用する薬は、朝・昼・夕・就寝前以外に、食前の服用等服用時間も様々であるため、薬のセット時からダブルチェックを行い、ミスを防ぐようにしていること、服薬介助は各フロアの介護職が行っていることから、医務室での夜勤者への申し送りの際に、翌日の薬を渡していることを、「服薬管理マニュアル」や聴き取りで確認した。</p>

<p>保健医療 管理の取 り組み</p>	<p>①皮膚科オンライン診療を導入している。 iPad を用いたオンライン診療を導入して いる。初診は受診、または往診し、2回目 からはオンラインで受診できるシステムで ある。iPad のアプリ(ポケットドクター)に アクセスし、患者登録を行い、診察予約画 面で予約を入れる。診察日の予約時間に クリニックから電話がかかってきて、応答 するとカメラが起動し、患部を映しながら 診察が受けられる。処方箋はクリニックか ら調剤薬局へ送られ、薬局から当施設に 配達される。</p>	<p>①昨年度より、市内のクリニックの皮膚科オンラ イン診療の利用を開始していること、皮膚科の 受診が必要な利用者は身体的に重度で通院 が難しい方が多いこと、ただしすぐに一番診て もらいたい利用者で、初診は往診もしてくれ ることから、オンライン診療を利用することにな ったこと、現在17人の利用者が患者登録をして いること、診察日時を予約すると、予約時間に クリニックから電話が入り、カメラが起動して患 部を映しながら診察を受けることができること、 利用者の状態に合わせ、すぐに診てもらえるこ とから今後も積極的に皮膚科オンライン診療 を利用していく予定であることを、「オンライン 診療アカウント照合表」や聴き取りで確認し た。</p>
<p>日中活動 支援の取 り組み</p>	<p>①様々な日中活動を提供している。 ・社会参加として、毎週水、金、囲碁センタ ーの参加、料理教室月1回参加 ・季節ごとの衣類の買い物 ・季節のバスハイク、茶話会、和風喫茶 ・生け花クラブ、絵手紙、フラワーアレンジ メント、体操クラブ、音楽クラブ ・せせらぎ祭り(年に2回)、誕生祝膳、御 所車を使用しての祝膳、売店、ご利用者 希望物品の代理購入、しょうぶ湯、ゆず 湯 ・クリスマス会(クリスマスプレゼント)、月 に1度の夜間映画会、利用者希望の外出、 バスハイク、選挙の投票 ・年越し会、花火大会、夏祭り、お盆(迎え 火、送り火)、お墓参り、花祭り、理美容</p>	<p>①「当たり前を一生懸命に」をモットーに、利用者 のこれまでの生活スタイルを大切にしているこ と、入居前に囲碁センターや料理教室に通っ ていた利用者の希望に合わせ、入居後も施設 の送迎で定期的に利用していること、毎晩、晩 酌を楽しんでいる利用者もいること、バスハイ クや買い物等の外出行事を行う他、茶話会や 和風喫茶を毎月開催していること、施設ではボ ランティアの活動が盛んで、和風喫茶開催時 には、車椅子の移動を支援する方、お茶を入 れる方、ハーモニカ演奏を行う方等、複数のボ ランティアグループと一緒に活動しているこ と、絵手紙やフラワーアレンジメント等のクラブ 活動やリネン交換、ランドリーも、ボランティア が中心になって行っていること、せせらぎ祭り や鯉のぼり大会等の施設行事には、ボランテ ィアや地域の方が600人以上参加しているこ と、毎日誰かが施設を訪れていること、衣類や 日用品の出張販売もあり、「利用者に食べた いものを食べてもらう」ため、日用品の出張販 売では、お菓子だけでなく、お弁当やお刺身等 も揃えていることを、「アクティビティ他確認事 項」や「クラブ活動日誌」等で確認した。</p>

2-3. 利用者へのヒアリング調査

～ 利用者から任意でヒアリング調査をした結果です ～

調査した利用者数 5名

利用者の状況、特性

訪問調査当日、男性利用者1名、女性利用者4名の計5名にヒアリングを行った。利用者の年齢は、80歳代が3名、90歳代が2名だった。当日は和風喫茶が行われており、終了後、ホールにてヒアリングを実施した。

調査結果の概要

以下の意見が寄せられた。

- ここは、あったかみがある。
- 特に心配なことはない。職員がよくやってくれる。
- 職員はいい人ばかり。
- 職員は、まあまあ。
- 皆、よくしてくれて家族のよう。楽しくて幸せ。
- 皆さん、親切に接してくれる。生活している人も嫌いな人はいない。
- 退院してきて、またお世話になれるので嬉しい。
- 困ったことがあると、職員がすぐに対応してくれる。
- 知った顔ばかりだし、安心して過ごせる。
- 食事はお粥。パンが好き。
- ご飯はとてもおいしく、たくさん出てくるのでいつもお腹がいっぱい。おやつも出てくるので、つい食べてしまう。
- ご飯がおいしい。お刺身が好き。お赤飯が出るので良い。
- 食事はおいしくいただいている。言ったらきりが無い。
- ここは食事がおいしい。
- 週2回お風呂に入る。大きなお風呂という訳にはいかないが、職員がよくやってくれる。
- お風呂では、頭などは自分で洗える。
- 2日か3日おきに、お風呂に入る。
- お風呂に入るのが楽しみ。夜のトイレも危険なことではない。
- 夜間はおむつを使っているが、昼はトイレに行く。職員がついてくれるので安心。
- 集まりが好き。中にはいろいろな人がいて、嫌なことがあっても忘れることができる。
- 集まりには、いつも参加している。
- 集まりには、あまり参加しない。本を読んでいることが多い。
- 歌が好きなので、ボランティアがたくさん来てくれて、知っている歌を歌ってくれる。
- 売店があって良い。
- 散歩に行くのが楽しみ。3人くらいで行く。
- 身体で悪いところはない。
- 白内障の手術をして、よく見えるようになった。
- 家族がよく面会に来る。こちらに用事がある時には来ないけど。
- 家族も来てくれるので、楽しく過ごしている。
- 家族が来てくれ、一緒に外出する。

利用者調査担当調査員の所感

利用者は穏やかな表情で、施設での生活を話してくれた。安心して、落ち着いて生活を送っている様子をうかがうことができた。

3. 発展的サービス評価

～ 事業所におけるサービスの質の向上のためのシステムについての評価結果です ～

取り組み	Fさんの看取り介護についての取り組み	取り組み期間	30年8～10月
------	--------------------	--------	----------

PDCA	取り組みの概略
「P」 目標と 実践計画	家族の要望が多く、本人の状態とニーズが合わない看取り介護対象の利用者の援助を、テーマに取り上げた。長期目標を「ご家族（奥様）の要望に従い、納得していただいた上で本人の状態に合わせた介護を行う」、短期目標を「ご家族が納得いくまで、話し合い要望を聞き出す」として、計画を実践することとした。家族とのコミュニケーションの時間を多く取ることに徹し、でき得る限り家族の思いに添った援助を行うこととした。
「D」 計画の実践	目標の達成に向け、家族の思いを傾聴することに徹した。家族の希望は嚥下状態が悪くても経口摂取の継続、起床時や就寝時の着替えや保清、体位交換の頻度等であった。思いを確認する中で、家族が納得するまで、本人のリスクや、専門職でもできることとできないことがあることを繰り返し説明した。家族は毎日訪問してくることから、担当職員（相談員や介護支援専門員）が不在の時も、本人の状態がわかるように「意見交換ノート」を作成した。介護内容を具体的に確認できるよう、本人の「ケース記録」や「摂食・摂水表」「体位交換表」も示した。
「C」 実践の評価	食事の経口摂取は時間が長くなることから、家族の協力も得て実施した。それにより経口での摂取が安定し、看取り介護の解除につながった。その後、状態が急変して入院するが、本人の「エンディングノート」に「最期は家で……スイカを食べたい」との記載があり、在宅での生活に向けた支援を行った。逝去後、家族から「120%満足です」との言葉を伺うことができた。コミュニケーションを重視し、家族との信頼関係を築くことができたが、関わった職員も多く、コミュニケーションの難しさも感じた。対人援助のスキルを上げ、次につなげていきたいと考えている。
「A」 結果と 改定計画	家族の気持ちが揺れ動き、その都度の対応は大変であったが、家族とのコミュニケーションを取るために多くの時間を充てたことが、最後の家族の言葉につながったと感じている。看取りを解除し、入院し、数日間の家での生活となったため、職員の振り返りの時間が未だ持っていない。「最期は病院ではなく施設で」との思いは、多くの職員が抱いている。看取り介護対象の方への支援に向けて、職員間の振り返りをしっかり行うことが必要と捉えている。

<第三者評価コメント>

特別養護老人ホーム利用者の介護度は重く、施設での看取りを希望するケースも多いことから、今回の取り組みが今後の支援につながることを期待する。