

# 福祉サービス第三者評価結果 (グレード1)

事業所名 葉山清寿苑

発効：平成26年3月11日（平成29年3月10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	カイゴロウジンフクシシセツ ハヤマセイジュエン
事業所名 (正式名称を記載)	介護老人福祉施設 葉山清寿苑
事業所種別	特別養護老人ホーム
事業所住所 最寄駅	〒240-0015 神奈川県三浦郡葉山町上山口1669 JR横須賀線「逗子」駅下車 バス30分
事業所電話番号	046-878-8900
事業所FAX番号	046-878-8901
事業所代表者名	役職名 施設長 氏名 伊澤 伸一
法人名及び 法人代表者名	法人名 社会福祉法人百鷗 法人代表者氏名 理事長 伊藤 正幸
URL	http://www.hakuou.or.jp
e-mail	soum@hakuou.or.jp
問合せ対応時間	8:30~17:30(平日)

### 事業所の概要1

開設年月日	平成3年3月29日
定員数	80名 (短期入所生活介護10名)
都市計画法上の用途地域	指定なし
建物構造	鉄筋コンクリート造り 地下1階付3階建て
面積	敷地面積(1,977.3)㎡ 延床面積(3,550.15)㎡
居室あたりの人数 (入所施設の場合のみ)	個室(12)室、三人部屋(2)室、四人部屋(18)室

### 事業所の概要2(職員の概要)

総職員数	69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) 生活相談員 (常勤 3名:常勤以外 名) 介護支援専門員 (常勤 1名:常勤以外 名) 介護職員 (常勤 25名:常勤以外 9名) 看護職員 (常勤 4名:常勤以外 名) 管理栄養士 (常勤 1名:常勤以外 名) 調理員 (常勤 2名:常勤以外 7名) 事務員 (常勤 4名:常勤以外 3名) 理学療法士 (常勤 名:常勤以外 1名) 医師 (常勤医 名:嘱託医 2名) その他 (ランドリー、清掃、運転手計6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	「食事がおいしい!」との声をいただいています。お食事は施設職員によって一人ひとりの健康状態を配慮し、心を込めて提供しております。毎月の「お赤飯の日」や「喫茶」、行事に因んだお食事も人気があります。又、インストラクターによるクラブ活動や四季折々の外出行事など充実したレクリエーションを楽しんでいただくことができます。身近な福祉のサービスセンターとして、ご相談に応じています。皆様のご来所をお待ちしています。
--------------------------------	--

## 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（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項）

##### 優れている点・独自に取り組んでいる点：

- 法人の経営理念に、「①利用者の個の尊厳を守り、地域社会での自立を支援します。②地域に開かれた、愛され信頼される法人を目指します。③高齢者福祉処遇の原点に立ち返り、『温もり・優しさ・安心・安全』をコンセプトとして、個の意思を尊重した利用者本位の質の高いサービス提供に努めます。」を掲げ、利用者への統一した支援を展開している。
- 虐待防止・身体拘束廃止委員会や事故防止対策委員会、感染症対策委員会、食事委員会、入浴委員会などの委員会が活発に活動している。それぞれの委員会で、利用者支援の内容やマニュアルなどを見直し、常に適切な支援を提供できるよう努めている。
- 利用者は、2・3階の個室や3～4人用の居室で日常生活を送っている。利用者が潤いのある日常生活を過ごすことができるよう、お花見や花火大会、敬老会、クリスマス会などの多くの季節行事を企画する他、苑外行楽や食事会などの外出行事も行っている。また、クラブ活動の先生の協力を得て、音楽クラブを週1回、体操クラブ(松の木クラブ)を月2回行い、多くの利用者が参加している。
- 利用者に提供する食事は、業者委託ではなく、施設の職員が直接作っている。利用者の摂食状況を確認して、管理栄養士と看護師、介護職が内容を検討し、利用者が食べやすい食事を提供している。季節感を味わうことができる行事食や選択食、毎月のお赤飯の日や喫茶など、様々な食の楽しみを提供している。利用者と家族と一緒に食事ができる「ランチサービス」も用意している。
- 排泄委員会の委員と居室担当者が連携し、利用者個々の排泄誘導時間や排泄介助の方法を決めて、個別支援計画に反映している。排泄用具の使用など、利用者の希望を聞いて対応している。排泄委員会では毎年、オムツ業者を講師に招いて定期的な勉強会を開催している。
- 手摺を完備した一般浴、個室、機械浴にて、利用者の入浴を援助している。どのタイプで入浴するかは、利用者本人の希望を優先して決めている。入浴予定日に入浴ができなかった場合には、できるだけ翌日に対応するようにしている。シャンプーやボディソープ、ローションなど、個人用のものを使用している利用者もいる。
- 月に1回、施設内で売店を開いている。売店は外部業者による対応ではなく、事務の職員がお菓子類の仕入れから販売までを担当し、利用者に好きな物を選んで購入してもらっている。利用者からの買物依頼や新聞の個人購読、ケーブルテレビの利用なども、利用者の希望を聞いて対応している。
- 利用者の健康診断を毎年行い、嘱託医が健康状態を把握して、必要に応じて受診を促している。また、感染症対策委員会を3ヶ月に1回定期的に開催し、季節的な感染症への取り組みを検討している。インフルエンザが流行する時期には、来苑者に手洗いとうがい、マスクの着用をお願いしている。
- 地域との交流を大切にしている。中・高校生の体験学習の受け入れや、夏休みの学生ボランティアの受け入れを行い、車椅子の使い方や介護技術の講習会には、職員を講師として地域に派遣している。地域に向け、施設行事の参加を呼び掛けるとともに、地域が主催する夏祭りや盆踊りには利用者が参加して、地域との交流を活発に行っている。
- 地域の町内会や消防団と一緒に、地域の防犯パトロールに職員が参加している。パトロールの終了後は、地元の警察とも情報交換を行っている。地域の町内会とは、地震や火災発生時における相互の援助と協力について、覚書を交わしている。

評価領域ごとの特記事項		
1	人権への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>○施設全体で職員の言葉遣いや態度など、接遇の向上に力を入れている。新人職員を対象に、外部講師を招いて接遇研修を開催する他、日常の介護場面では、役職者や中堅職員が中心になり、不適切な対応について注意、声掛けをするようにしている。</li> <li>○虐待防止・身体拘束廃止委員会が中心になり、施設内の身体拘束などの不法行為を防止する取り組みを行っている。職員全員が、神奈川県が作成した高齢者虐待防止の「自己点検シート」で自己評価、自己点検を行い、日々の業務を振り返っている。</li> <li>○個人情報保護規定を整備し、職員から個人情報保護に関する誓約書の提出を求め、ボランティアや実習生にも、オリエンテーション時に個人情報保護の説明を行い、個人情報保護の誓約書を提出してもらっている。</li> </ul>
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"> <li>○日頃から、居室担当者が利用者の居室に伺い、利用者のニーズや思いを受け止める機会を設けている。葉山町の介護相談員も施設を訪れ、利用者の声や思いを聴いている。</li> <li>○作成した施設サービス計画は、利用者及び家族に内容を説明し、動機付けを行っている。利用者本人ができること、意欲を持って取り組むことができることに配慮して、計画を作成している。</li> <li>○家族の意向は、入所時の面接で確認している。また、面会時や電話にて意向の確認を行い、施設サービス計画の内容に反映するようにしている。</li> </ul>
3	サービスマネジメントシステムの確立	<ul style="list-style-type: none"> <li>○食事委員会や入浴委員会、排泄委員会などを置き、食事や入浴、排泄などのマニュアル類を整備している。マニュアルはそれぞれの委員会にて内容を定期的に見直し、職員会議で周知を図っている。</li> <li>○苦情受付窓口を設置し、苦情受付担当者と苦情解決責任者名を公示している。施設内に「苦情・ご意見ポスト」を設置している。また、第三者委員を置き、第三者委員名と連絡先を公示している。第三者委員は、法人合同の苦情解決委員会にも参加し、苦情などの内容に対して意見を述べている。</li> <li>○施設サービス計画書に利用者個々のリスクや対応方法を具体的に明記している。ヒヤリハット発生時には、ヒヤリハット報告書にて内容を報告し、フロアの職員や役職者、居室担当で、対応策を検討している。</li> <li>○事故発生時には、事故報告書で報告を行っている。事故報告書には、事故後の対応と事故原因の分析を記載して、事故防止対策委員会にて再発防止策を検討している。</li> </ul>
4	地域との交流・連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ボランティアの担当者を置き、ボランティアの担当窓口を明確にしている。ボランティアの活動時には担当者をつけるなど、職員がサポートしている。ボランティアは希望があればできるだけ受け入れるようにしている。</li> <li>○中・高校生の体験学習の受け入れや、夏休みには毎年、中学生のボランティアの受け入れを行っている。葉山町の福祉まつりでは、車椅子の体験講習会を行い、高等学校には介護実技の講師を派遣している。</li> <li>○施設行事の案内を地域住民に届け、施設行事への参加を呼び掛けている。また、地域の夏祭りや盆踊りには利用者が参加して、地域との交流を活発に行っている。</li> <li>○年末には毎年、葉山町上山口町内会の自治活動として、地域の防犯パトロールに職員が参加している。パトロール終了後には、葉山警察も交えて意見交換を行っている。上山口町内会とは、地震・火災発生時における相互の援助と協力について、覚書を交わしている。</li> </ul>
5	運営上の透明性の確保と継続性	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ホームページや施設のパンフレットに、法人の経営理念と経営方針を掲げ、開かれた施設運営を実践している。</li> <li>○利用者に提供するサービスの内容は、各委員会による振り返りや、職員会議、運営会議の場などで見直しを行い、改善点を話し合っている。利用者への支援を施設全体の取り組みとしている。</li> </ul>

6	職員の資質向上 促進	<ul style="list-style-type: none"><li>○年度はじめに事業計画書を職員に配布し、職員会議にて法人の経営理念や倫理綱領、経営方針を説明して周知を図り、統一した支援が提供できるよう努めている。</li><li>○職員の研修は、階層別に研修内容を決め、年間の研修計画を立てている。外部研修参加後は研修報告書を提出し、研修報告書は回覧し、職員会議にて勉強会を行い、研修内容を共有している。</li><li>○社会福祉士などの実習生受け入れを行っている。実習受け入れ時には、担当職員を決めて指導している。実習の受け入れ計画書を作成し、実習生に内容を説明している。</li></ul>
---	---------------	--

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 100 %
	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 (10項目 50事項)	福祉機器、生活環境の整備	達成率 94 %
	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	
	防災マニュアルの整備と職員への周知	
	利用者支援システムとサービス管理システムの一体的機能	
	地域への理解促進のための取り組み	
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		

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施設の調理職員にて個々の好みや摂取状況、食べやすい形態など、毎食真心をこめた食事を提供しています。</p> <p>②給食委員会・食事委員会を設置し定期的に入所者にアンケートをとる等、入所者の声を大事にした食事サービスについて検討をしています。</p> <p>③行事食や選択食は勿論のこと、ご家族とともにランチを楽しんでいただけるランチサービスも提供しています。ランチサービスはご希望のメニューを選んでいただく事と個室をご用意する事ができます。</p> <p>④年に数回レストランへの食事外出にも出かけています。</p>	<p>①食事は業者委託ではなく、施設の調理員が直接作っていること、主食はご飯、ご飯とおかゆ半分、おかゆ、おも湯を用意し、副食は常食、刻み(一口大)、刻み(もう少し細いもの)、極刻み、ミキサー食を用意し、利用者の摂食状況により内容を決めていること、管理栄養士が毎食、食堂を訪れ、利用者の好みを聴き取り、摂食状況を確認して、看護師や介護職と検討して利用者が食べやすい食事を提供していること、希望により毎朝パンを提供している利用者もいることを、聴き取りや「食事札」、「食形態一覧表」で確認した。</p> <p>②給食委員会や食事委員会を3ヶ月に1回定期的に開催し、食事介助の方法や食事席の検討、物品の確認等、食事に関する様々な事柄を検討していること、委員会で検討し、昼食時には「おも湯ゼリー」を提供していること、利用者への食事アンケートは年1回実施し、意見を献立に反映していることを、聴き取りや「委員会会議録」、「食事に関するアンケート」で確認した。</p> <p>③季節感を味わうことができるよう行事食を提供し、選択食も実施していること、七夕の選択食では、そうめんと五目寿司を用意し、利用者を選んでもらっていること、提供時には管理栄養士が利用者から感想を聞いていること、利用者と家族がともに食事を楽しむことができるように、ランチサービスを行っていること、ランチサービスは10月～5月と、6月～9月でメニューの内容を替えていること、現在利用は月1回ほどで少ないが、以前は月に1～2回定期的に利用していた方がいたこと、ランチサービスはメニューを選択することができ、外から出前を頼むこともできるようにしていることを、「平成25年度事業計画」や「七夕(選択食)」、「ランチサービスのご案内」で確認した。</p> <p>④レストランへの食事外出は、年間事業計画に載せ、3ヶ月に1回実施して、利用者に食の楽しみを提供していること、家族との外出の機会が少ない人を中心に、1回3～4名の利用者を対象にして、近くのレストランへ出掛けていること、介助が必要な人も参加していることを、「平成25年度事業計画」や「行事实施報告書」で確認した。</p>

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
排泄支援の取り組み	<p>①排泄委員会を設置し居室担当者と共に個人に合った排泄誘導時間の設定や方法について検討しています。</p> <p>②定時排泄介助以外に入所者個人に合わせた随時の介助は勿論のこと、個々の排泄パターンを把握し対応しています。</p> <p>③ご本人の希望に合わせた排泄方法も選択できます。</p> <p>④オムツ業者の研修を取り入れ、適切なオムツの選択やスキントラブル防止に努めています。</p>	<p>①排泄委員会は現場の介護スタッフを委員とし、3ヶ月に1回定期的を開催していること、排泄委員と居室担当者が連携し、利用者個々の排泄誘導時間や排泄介助の方法を決めていることを、聴き取りや「専門委員会会議録(排泄委員会)」で確認した。</p> <p>②利用者個々の排泄パターンは「排泄チェック表」で把握し、「提供ケア・チェック」の排泄欄に対応及び介助内容を記載し、統一した援助を行っていること、排泄介助の内容に変更があった場合には「れんらくぼ」を活用し内容を周知していることを、「排泄チェック表」や「提供ケア・チェック」、「れんらくぼ」で確認した。</p> <p>③「失禁が心配なので、オムツを使用したい」、「ベッドサイドにポータブルトイレを置いてほしい」など、利用者の希望はできるだけ優先して聞き、夜間のみポータブルトイレを置くなど工夫して対応していることを、聴き取りや「専門委員会会議録(排泄委員会)」で確認した。</p> <p>④数年前よりオムツ業者を講師に招いて、年1回定期的に勉強会を開催していること、業者と排泄委員が話し合い勉強会のテーマを決めていること、今年度は「オムツの機能を活かしたあて方」をテーマに勉強会を開催したことを、「施設介護事業部職員会議録」や「オムツの機能を活かしたあて方」で確認した。</p>



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
入浴支援の取り組み	<p>①手摺を完備した一般浴・個室・安全安心に入浴していただける機械浴の中から個別の状態に合わせて快適に入浴していただく事ができます。</p> <p>②入浴は保清目的の為だけではなく、菖蒲湯やゆず湯など、お湯を楽しんでいただけるように工夫しています。</p> <p>③入浴後は保湿・乾燥予防としてベビーオイルやローションを塗布したり、個別で使用したいシャンプーやボディーソープを持ち込んでいただく事もできます。</p> <p>④希望により、足浴を行うことができる体制を整えています。</p>	<p>①利用者個々の入浴支援の方法は、アセスメント表で状態を確認し、「提供ケア・チェック」の入浴欄に、入浴の種類、具体的介助の内容・注意点を記載し、統一した支援を行っていること、入浴の種類は、利用者本人の希望を優先して決めていること、入浴予定日に入浴ができなかった場合には翌日などに対応できるようにしていることを、聴き取りや「アセスメント表」、「提供ケア・チェック」で確認した。</p> <p>②利用者が入浴を楽しむことができるよう、菖蒲湯やゆず湯を実施していること、菖蒲湯やゆず湯はすべてのタイプの浴槽に使用し、1週間続けて行っていることを、「施設サービス部上半期・下半期行事計画」で確認した。</p> <p>③ベビーオイルやローションは1年を通して使用していること、個人用にローションを用意している利用者も2～3人いること、好みのシャンプーやボディーソープは5～6人の利用者が個人用のものを使用しており、浴室に置いたり、その都度居室から持ってきて使用していることを、聴き取りや「施設サービス計画書(サービス内容)」で確認した。</p> <p>④足浴は以前昼間に対応していたこと、現在も週1回2～3人の利用者に行っており、利用者の希望に合わせて対応できるようにしていることを、聴き取りで確認した。</p>
整容支援の取り組み	<p>①起床時の整髪・洗面介助・髭そり介助から一日が始まります。</p> <p>②散髪は定期的に理美容組合のボランティアさんが1,000円でカットしてくれます。お好きな時に個別で出張してもらう事も可能です。個別の場合は3,000円になります。</p>	<p>①起床時の整容は自分で行うことができない利用者が多いので、業務マニュアルに記載し、早番の職員が整髪・洗面介助と男性利用者の髭剃りの支援を行っていること、男性利用者の中には髭剃りを拒否する方も多いので、その方には昼間対応できるようにしていること、カミソリはできるだけ自分用の物を用意してもらうようお願いしていることを、聴き取りや「業務マニュアル」で確認した。</p> <p>②理美容の利用は重要事項説明書に内容を記載し、施設入所時に説明していること、理容は2ヶ月に1回、美容は3ヶ月に1回ボランティアが来苑して行っていること、理美容の利用は事前に家族や利用者から申し込んでもらったり、様子を見て職員が声掛けして希望者を募っていること、個別の出張利用は、毎月希望する人や体調不良などで散髪が予定通りできなかった人が利用していることを、聴き取りや「重要事項説明書」で確認した。</p>

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>日中活動支援の取り組み</p>	<p>①体操クラブや音楽クラブは毎回大勢の方が参加し楽しんでいます。</p> <p>②月に一度、施設内で喫茶店を開きメニューから希望のおやつを選んでいただき楽しんでいただいています。</p> <p>③売店でもたくさんの商品から自分の好きな物を選び購入していただく事が出来ます。当施設では全ての活動でご自分で選んでいただく事を大切に出来る限り機会を増やすようにしています。</p> <p>④生活必需品や嗜好品なども買物依頼を受付け、ご家族に代わりご本人にお届けしています。</p> <p>⑤新聞やケーブルテレビも個別契約が可能となっています。</p>	<p>①音楽クラブは週1回、体操クラブ(松の木クラブ)は月に2回、クラブの先生を講師に招き、先生や職員の声掛けで行っていること、毎回30人くらいの利用者の参加があり、定期的に行っていることを、「クラブ・レク・慰問活動報告書」や「グループ音楽療法日誌」、「予定表」で確認した。</p> <p>②施設内の喫茶店はボランティアグループの協力を得て、月に1回行っていること、コーヒーや紅茶、ケーキやスナック菓子、おまんじゅうなどを用意し、利用者に楽しんでもらっていることを、聴き取りや「予定表」で確認した。</p> <p>③売店は月に1回開いていること、外部業者による対応ではなく、事務の職員が売店を担当し、お菓子類の仕入れから販売までを行っていることを、聴き取りや「予定表」で確認した。</p> <p>④利用者からの買物の依頼は、基本的に居室担当の職員が対応していること、受け付けは常時行い、最低月に2回は希望した物を購入するようにしていること、買物はできるだけ家族にお願いしているが、現在15~20人ほどの利用者が利用していることを、聴き取りや「予定表」で確認した。</p> <p>⑤個人用の新聞の購入やケーブルテレビの利用は、利用者の希望により対応していること、現在個人で新聞を購入している利用者が6人、ケーブルテレビを利用している利用者が1人いることを、聴き取りで確認した。</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、60代から90代の男性1名と女性4名の計5名の利用者に聴き取りを行った。利用者の入居年数は、1～2年の方が多かった。ヒアリングは、居室やおやつ時のフロアで実施した。

### 調査結果の概要

以下の意見が寄せられた。

- 職員の皆さんは、とてもよくしてくれるので安心。不満はない。
- 職員は、呼べばすぐに対応してくれる。ナースコールですぐ来てくれる。
- プライバシーにも、気配りしてくれる。
- 食事がおいしいし、良いところ。
- 食事は落ち着いて、ゆっくり食べることができる。
- 食事はおいしい。好き嫌いは特にならない。
- お風呂は安心して入ることができ、満足している。
- お風呂は、個浴で対応してくれる。
- 面会は年1～2回だが、それでも嬉しい。
- 行事が楽しい。
- ボランティアも来てくれて、嬉しい。
- 買物も注文すると、買ってきてくれるので助かる。
- その日の気温に合った服を着ることができる。
- 身体の調子が良くなく、昼もベッド上の時間が長くて辛い。楽しみがない。

### 利用者調査担当調査員の所感

5名の利用者は、ベッド上やフロアで、食事や入浴など、施設での生活を積極的に話してくれた。落ち着いた生活を送っている様子がうかがえた。

### 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	転倒事故を減らし、安全・安楽に生活してもらおう	取り組み期間	24年9月～12月
------	-------------------------	--------	-----------

PDCA	取り組みの概略
「P」 目標と 実践計画	介護職員と看護職員で研究チームを作り、現在、困っていること、問題となっていることを確認した。誤嚥事故や感染症の対応もあがったが、立ち上がりが頻回で、繰り返し転倒する認知症の利用者がいることから、「転倒事故を減らし、安全・安楽に生活してもらうこと」をテーマとして取り上げた。本人の気持ちを理解して対応し、転倒事故をなくし安全・安楽な生活ができるよう援助することを目標として、具体的には、転倒事故をなくすこと、立ち上がり要因を探ることを目指して、テーマに取り組んだ。転倒を繰り返している認知症利用者の行動を止める支援ではなく、本人の行動や言葉、表情から、本人の思いを読み取り、本人の欲求や気持ちを理解し、なぜ立ち上がるのかを考えることを目的として取り組んだ。
「D」 計画の実践	転倒の多い利用者の24時間の行動パターンを把握するため、①その時の具体的な様子、行動、場面、②ケア側のとった対応、影響を与えていると考えられること、③気付いたこと、ケアのヒントなどを「研究記録表」に記録し、利用者のニーズを探ることにした。立ち上がろうとする利用者に対して、「危ないから座っていて下さい」と声掛けするだけではなく、本人がどのような思いから立ち上がろうとしているかを考えることにした。本人の生活歴などの情報を収集し、畳スペースを作ったり、植木に水やりをしたり、散歩に行ったり、音楽を流したりして、本人が落ち着くことができる環境作りをした。職員会議の場や「れんらくぼ」を活用して内容を周知し、施設全体の取り組みとした。
「C」 実践の評価	期間を決め、「研究記録表」をまとめ、利用者の様子から欲求を探る中で、もっとも動きがあった時間は17時～18時だったこと、畳スペースでの生活や音楽鑑賞の時間では落ち着きがみられたことなどが確認できた。これまで、10ヶ月に11回の転倒があったが、取り組み期間中は1回、転倒しただけであった。今後も見守りを強化し、利用者を理解する取り組みをすすめることで、転倒事故ゼロを目指していきたい。今回、本人の発した言葉や表情から本人の気持ちを読み取ろうとして援助したことから、言葉で表現できない本人の気持ちに気付くことができた。利用者主体、利用者中心の援助のあり方を、あらためて考えることができた。
「A」 結果と 改定計画	今回の取り組みでは、職員全員が転倒防止の共通認識を持つことで、認知症状があり普段自分から思いを訴えることができない利用者の気持ちを汲み取ることができた。実践の内容は、第12回かながわ高齢者福祉研究大会でも発表し、優秀賞を受けた。今回の取り組みの結果や反省点を踏まえ、引き続き、認知症状のある利用者への支援に活かしていきたい。課題を抱えたほかの利用者にも同様の理解を深めていくこと、職員の「考える力」、「気づき」を養っていくことを、今後の継続した取り組みとしていきたい。

<第三者評価コメント>  
 利用者の転倒事故防止を、施設全体の取り組みとしている。利用者主体のサービス提供を目指しており、今後増々充実した取り組みがなされることを期待する。