

### 第三者評価結果

事業所名：介護老人保健施設ハートケア横浜

#### A-1 生活支援の基本と権利擁護

A-1-(1) 生活支援の基本	第三者評価結果
<p>【A1】 A-1-(1)-① 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。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 入所時にアンケートを行い、利用者の心身状態、生活歴、趣味、嗜好、施設生活への意向を聴取して、ケアプランや介護計画に個別ケアを位置付けています。懐かしの歌謡曲を楽しみ、ナンバープレイスパズルやぬり絵に集中したりと、一人ひとりが自分らしく過ごせるように日中活動の充実を図っています。利用者が選択できるように、5社の新聞を購入し提供しています。また、山下公園や大さん橋で港の風景を満喫するなどの外出レクリエーションも企画しています。食事エプロンを畳んだり、広告チラシを使ったゴミ箱作りを率先して行い、施設での役割を担う利用者もいます。職員は、利用者の主体性を大切に見守っています。フロアの介護職員が月次のチーム会議で支援方法を振り返っています。3ヶ月ごとに開催するサービス担当者会議では、多職種合同で目標の評価と見直しを行っています。</p>	
<p>【A2】 A-1-(1)-① 利用者の心身の状況に合わせて自立した生活が営めるよう支援している。</p>	
<p>&lt;コメント&gt; 評価外</p>	
<p>【A3】 A-1-(1)-① 利用者の心身の状況に応じた生活支援（生活相談等）を行っている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 施設生活への意向や要望は日々の利用者との関わりの中で把握するとともに、家族からの電話相談や入退所時のサービス担当者会議でも丁寧に聴取しています。3ヶ月ごとに開催するサービス担当者会議では、自宅環境に合わせてトイレ内動作や夜間帯のポータブルトイレ使用を検討するなど、利用者の自立に向けた個別支援に努めています。心身両面の活性化を目指して、早口ことば、ことわざクイズ、しりとりゲーム、歌唱、ソフトクリームやホットケーキ作りなど多彩なレクリエーションを提供し、利用者同士で楽しく過ごせる機会としています。家族から虐待を受けていた利用者に対して面会者を限定することで、本人の精神安定につながった例もあります。不在者投票の実施、ケアマネジャーによる要介護認定申請の代行、生活保護受給者については西区生活支援課への定期報告や相談など、利用者一人ひとりに応じた支援を行っています。</p>	
<p>【A4】 A-1-(1)-② 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。</p>	b
<p>&lt;コメント&gt; 「立って歩きたい」「大きなお風呂がいい」など、日々の利用者との関わり中で思いや希望を聞き取っています。その上で日常生活全般や周囲との関係性、個別の環境なども含めた利用者の全体像について、ICF(日常生活情報)シートを活用して職員間で情報共有に努めています。言葉での聞き取りが難しい利用者には、日頃の様子や表情、しぐさから思いを汲み取っています。また言葉に頼らずに、人と人との関係性を重視するユマニチュードケアの実践を継続しています。難聴や失語の症状がある利用者にはホワイトボードを用いて筆談したり、ジェスチャーや絵カードを使用するなどの個別対応をしています。対応方法については、毎月開催の介護チーム会議で見直し、再検討を重ねています。</p>	

A-1-(2) 権利擁護	第三者評価結果
【A5】 A-1-(2)-① 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入所時に利用者と家族とともに「身体拘束廃止に関する説明書」を読み合わせ、虐待予防と身体拘束廃止を施設の方針としている旨を伝えています。緊急やむを得ない場合の対応についても説明し、同意を得ています。職員倫理規程と行動指針では利用者の権利擁護について明文化、身体拘束適正化委員会と高齢者虐待防止委員会を毎月開催し、マニュアルの整備や不適切ケア防止についての話し合いを重ねています。年2回の施設内勉強会では、清掃、厨房、ドライバーを含む全職員への周知と更なる理解を図っています。職員用のご意見用紙を各フロアに設置することで、不適切ケアや利用者の変化への気づきを促し、権利侵害の早期発見に役立てています。接遇を虐待予防の基本と捉え、半年ごとに接遇チェック表（利用者に対する指示や命令の禁止、言葉遣い、ケア前の声かけや説明の励行、職員自身の感情コントロールなどの項目）を用いて自己評価と上職評価を行っています。</p>	

## A-2 環境の整備

A-2-(1) 利用者の快適性への配慮	第三者評価結果
【A6】 A-2-(1)-① 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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設内は掃除が行き届いた清潔な空間となっており、廊下や動線には極力物を置かず、動作時や災害時の安全を確保しています。食堂は広々として、大きなガラス窓から採光が得られ、明るく開放的な雰囲気の中で利用者は日中の時間帯を過ごしています。エアコンや加湿器を適宜使用して、利用者の快適性に配慮しています。要所要所に設えたベンチは職員と話したり、ひと休みできるスペースになっています。認知症介護専門棟の回廊は、利用者の気持ちの切り替えや生活場面の転換に有効利用できています。利用者の意向や状態を考慮して、居室や食事席の変更を随時行っています。居室には家族写真、ぬいぐるみ、布団、書籍など馴染みのものの持ち込みを勧め、居心地の良い居室の提供に努めています。居室が認識しやすいように、オレンジや黄などの目立つ色で表札を作成したり、布団使用の習慣を継続するなど、利用者一人ひとりの意向や要望に沿って支援しています。</p>	

## A-3 生活支援

A-3-(1) 利用者の状況に応じた支援	第三者評価結果
【A7】 A-3-(1)-① 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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>初回入浴時にリハビリ職員が動作や環境の評価を行い、本人の意向を踏まえながら大浴槽、個浴槽、チェアー浴、シャワー浴などを検討しています。入浴前にはバイタル測定を励行し、利用者の状態によっては浴槽台やスライディングボードを利用したり、職員2人の介助もあり、浴室専従職員とフロア職員の安全な人員配置のもとで入浴支援を行っています。入浴順番について、感染症罹患時には最後になることに理解を得たり、退所前日には入浴できるようスケジュールリングするなどを心掛けています。同性介助の希望には可能な限り対応し、浴室内は同性のみの使用を徹底しています。脱衣後はバスタオルで身体を覆うなど、利用者の羞恥心へ配慮しています。入浴を拒否する利用者への関わり方としては、誘導の声かけに注意したり、シャワー浴を試してみたり、日にちや時間を変更したりと工夫しています。信頼関係の構築に向け、利用者の希望や意向を優先的に受け入れています。</p>	
【A8】 A-3-(1)-② 排泄の支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。	a
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>排泄のスクリーニングを行い支援計画をたて、自然な排泄やトイレでの排泄など利用者自身の目標を聴取し、支援のよりどころとしています。経過記録と介護シートにより排泄パターンを把握し、尿量や時間帯に合わせてオムツや下着の種類を検討し、ポータブルトイレ設置の可否、パット交換やトイレ誘導の時間設定など、利用者の状態に応じて支援しています。周囲にわからないように誘導する、カーテンを引くなど利用者の羞恥心への配慮やコールへの迅速対応は、ケアの基本として根付いています。リハビリ職員の評価を踏まえた無理のない安全な介助方法を選択し、排泄観察を通じて病状変化の早期発見や身体状態の維持を図っています。3ヶ月ごとの担当者会議では多職種が集い、専門性の視点を心得、支援計画の検討と見直しを行っています。利用者や家族からの排泄についての相談に応じたり、自宅でのトイレ介助方法を一緒に検討するなど、在宅復帰に向けた支援にも取り組んでいます。</p>	

<p>【A9】 A-3-(1)-③ 移動支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。</p>	<p>a</p>
<p>&lt;コメント&gt; リハビリ職員が利用者の移動動作を評価し、安全適切な移動手段や福祉用具の選定を行い、リハビリテーション計画書を立案しています。歩行杖、車いす、サークル歩行器、シルバーカーは各種取り揃えており、個別の状態に応じて選択しています。体調不良時には車いす介助に変更するなど、無理のない対応を心掛けています。車いすで自操する目標を掲げた際には、ブレーキ操作を練習したり、フットレストを外して移動するなど、自立に向けて細やかに支援しています。チーム会議やサービス担当者会議など多職種参加の場で情報を共有し、移動時の見守りや声かけ、転倒や衝突のリスクにはヒヤリハット収集により対策を講じるなど、安全に移動できる環境を整えています。また、安全管理委員会では事故防止に向けて、動線や補修必要箇所の確認を行っています。家屋調査の実施により自宅での移動手段を検討し、使用練習を繰り返して、利用者の在宅復帰への自信につなげています。</p>	
<p>A-3-(2) 食生活</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【A10】 A-3-(2)-① 食事をおいしく食べられるよう工夫している。</p>	<p>a</p>
<p>&lt;コメント&gt; 毎月季節感溢れる行事食を企画、ポスター掲示により利用者にお知らせしています。利用者の誕生日にはケーキのプレゼントを添えたり、おやつバイキングやセレクトメニューの楽しみもあります。郷土料理や海外グルメの日を設けるなど、バラエティーに富んだ食生活を提供しています。食事中は、テレビを消してBGMを流す雰囲気作りを大切にするとともに、管理栄養士がフロアを見て廻り、利用者の食事への意見や好みを聴取しています。利用者を対象とした半期ごとの食事満足度調査実施により、献立への意見聴取や食事内容の検討を通じて食事満足度向上を目指しています。栄養管理委員会や検食簿から職員意見を汲み上げ、改善につなげています。日頃のメニュー作成と調理は業者に委託して効率を図り、フロアの状況を報告したり、食事箋の詳細をやり取りするなど連携を取っています。マニュアルに沿った衛生管理とフロアでの消毒を徹底し、衛生管理を適切に行っています。</p>	
<p>【A11】 A-3-(2)-② 食事の提供、支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。</p>	<p>a</p>
<p>&lt;コメント&gt; フロアでは介護職員が食事と水分の摂取量を記録、言語聴覚士が誤嚥リスクを、また管理栄養士が低栄養をスクリーニングし、摂食機能評価を医師に依頼しています。また、管理栄養士が利用者の食事摂取量や栄養状態の評価を基に栄養ケア計画を作成し、栄養ケアマネジメントを実施しています。常に多職種で情報共有に努める体制があり、咀嚼や嚥下能力に見合った食形態の提供や、利用者個々のペースに応じた食事時間の調整、誤嚥や窒息防止のための見守りなどの支援を行っています。多職種による経口カンファレンスを毎月実施する中で、経口での食事摂取継続に向けて、食形態やトロミの使用、食事介助の方法を検討しています。自力での食事摂取継続に向けては、自助具や自助食器、滑り止めマットレス、ベッドテーブルの使用、車いすのポジショニングなど、食事環境の検討と見直しに取り組んでいます。</p>	
<p>【A12】 A-3-(2)-③ 利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。</p>	<p>a</p>
<p>&lt;コメント&gt; 毎月開催の口腔衛生管理委員会では歯科衛生士の口腔機能維持管理に関する助言を得て、職員に周知しています。職員は施設内勉強会でも口腔衛生について学び、歯科衛生士に利用者の歯のぐらつきや義歯の不具合などの変化を報告、口腔ケアについて質問し、相談できる体制となっています。施設内研究発表会では舌苔の清潔保持についてプレゼンテーションしました。舌苔の取り方やクリーナーの選び方、予防法などを説明し、サービスの質の向上に向けて取組を継続しています。口腔ケアアセスメントシートに口腔ケア状況、義歯の有無、口腔環境を職員間で共有しつつ、必要に応じて介護職員が仕上げ磨きや義歯の洗浄を行っています。毎食後の歯磨きが習慣づいた利用者には、居室の洗面所で念入りにブラッシングする姿も見られます。</p>	
<p>A-3-(3) 褥瘡の発生予防・ケア</p>	<p>第三者評価結果</p>
<p>【A13】 A-3-(3)-① 褥瘡の発生予防・ケアを行っている。</p>	<p>a</p>
<p>&lt;コメント&gt; 入所時に褥瘡予防に向けた評価を行い、計画書を作成し、サービス担当者会議にて多職種で褥瘡予防対策について検討しています。利用者一人ひとりに見合ったポジショニング、マットレスやクッションの予防具、車いすの調整、栄養状態や健康状態について話し合いを経て、介入しています。褥瘡発生時にはマニュアルに沿ったケアを実施し、経過を記録し、改善に向けて取り組んでいます。入所時に既に褥瘡が発生している利用者についても、皮膚科医師の指導の下、カンファレンスや写真、支援記録、随時の報告などで情報共有に努めながらチームケアを行い、治癒を実現しています。日頃から皮むけや皮膚剥離を早期発見した際にはヒヤリハットで報告し、早急に対策を講じています。褥瘡予防委員会を毎月開催、施設内勉強会を実施して、褥瘡予防対策やケア方法についての学びを深めています。</p>	



A-3-(4) 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養	第三者評価結果
【A14】 A-3-(4)-① 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。	
<コメント> 非該当	
A-3-(5) 機能訓練、介護予防	第三者評価結果
【A15】 A-3-(5)-① 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。	a
<コメント> 一人ひとりの状態に見合った筋力トレーニングや歩行練習をベースとし、自主トレーニングメニューを作成して、利用者の意欲を引き出しています。更に食事、排泄、入浴など日常生活に必要な動作について、生活の場であるフロアでトレーニングを行っています。介護職員とリハビリ職員が連携をとりながら、フロアで行うリハビリテーションが成果を上げています。在宅復帰を念頭に自宅の家屋調査を経て、洗濯、調理、買い物などの家事動作練習も実施しています。介護職員が利用者のできていること、できることを見極めつつ介助することで、自立支援と介護予防が実現しています。認知機能の維持や悪化予防に向けては回想法や言葉遊びなどで精神活性化を図り、症状変化に気付いた際は看護師へ報告し、医療につなげて、早期発見と早期対応を励行しています。3ヶ月ごとのサービス担当者会議で情報を共有し、利用者支援の検討と見直しを行っています。	
A-3-(6) 認知症ケア	第三者評価結果
【A16】 A-3-(6)-① 認知症の状態に配慮したケアを行っている。	a
<コメント> 認知症介護専門棟は1フロア23名の少人数定員であり、ゆったりと落ち着いた雰囲気の中できめ細やかなケアを行っています。居室やトイレがわかりやすいように表札やマークをつけ、一方で不必要な掲示物や装飾品などの刺激を遠ざけてシンプルな環境づくりをしています。介護チーム会議では生活歴、生活状況、認知症状は基より、行動変化や些細なひと言などについても情報を共有して、支援方法の見直しを図っています。1対1の人間同士として「利用者を大切に思う気持ち」を伝えるユマニチュードケアの実践により、テーブルを叩き続けたり叫んだりの不穏状態が収まり、穏やかに和やかに過ごせるようになった利用者もいます。利用者の状態によっては施設精神科医の診察やアドバイスを受けて対応しています。施設内勉強会で認知症の理解を行き渡らせるとともに、外部研修にも積極的に参加して、より質の高いケアが行えるように日々学びを深めています。	
A-3-(7) 急変時の対応	第三者評価結果
【A17】 A-3-(7)-① 利用者の体調変化時に、迅速に対応するための手順を確立し、取組を行っている。	a
<コメント> 利用者の体調変化時には看護師へ迅速に報告、確認後は医師へ報告、必要に応じて病院へ受診する体制を確立しています。日頃から各フロアでは介護職員、看護師、リハビリ職員の連携が密であり、「立ち上がりにふらついた」「顔色が悪い」など利用者のいつもと違う変化を共有できているため、早期発見と迅速対応が可能となっています。急変時と与薬のマニュアル、看護手順・基準を整備しており、確認の上対応しています。急変時のフロア人員配置として、一斉放送により別フロアからの応援要請ができる仕組みができています。施設内勉強会で急変時対応と胃ろう造設についての知識を得て、実際の対応に備えるとともに、新入職員に対しては先輩職員が現場での個別指導を行っています。	

A-3-(8) 終末期の対応	第三者評価結果
<p>【A18】 A-3-(8)-① 利用者が終末期を迎えた場合の対応の手順を確立し、取組を行っている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 終末期ケアマニュアルを整備しており、看取りの方針や手順が明記されています。看取りについては毎年の施設内勉強会で基本姿勢を学び、職員の理解とサービスの質の向上を図っています。利用者の意志を尊重し、本人が望む終末期を迎えられるように人生会議（アドバンス・ケア・プランニング）のプロセスを大切にしています。本人と家族の思いを聞き取り、多職種と医師とが連携して、終末期ケアを具体化しています。利用者の食べたい物、好きだった物を家族に持参を依頼、食事も入浴も時間にとらわれず体調に合わせて実施し、夜間でも家族が面会できるように支援体制を整えています。利用者と家族の願いが叶えられるように職員が一丸となって、施設としてできる限りの最善を尽くしています。看取り後には家族と職員がグリーフケアの場となる「偲ぶ会」に集い、利用者の在りし日の思い出を語り合う機会を設けています。</p>	

#### A-4 家族等との連携

A-4-(1) 家族等との連携	第三者評価結果
<p>【A19】 A-4-(1)-① 利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 家族は面会、洗濯物回収、ケアプランへのサインなどに来所されるので、その機会に利用者の日頃の様子や体調を伝えています。ケアプランの初回作成時や見直し期には家族の要望を聞き取り、サービス内容への説明を励行しています。家族からの要望や相談は主にケアマネジャーが窓口となっており、内容によっては複数の部署でも対応しています。また体調悪化や転倒事故などは必ず家族に連絡を入れ、その都度指定用紙に記録をしています。コロナ禍でもできる限り面会希望に応じるように努め、15分、30分と時間設定をしたり、ドア越しの対面、オンライン面会など工夫を凝らしています。請求書を家族に送付する際に、利用者が書いた手紙と施設生活の写真と同封するなど試み、利用者の個性や家族への思いがにじみ出た手紙となっています。</p>	

#### A-5 サービス提供体制

A-5-(1) 安定的・継続的なサービス提供体制	第三者評価結果
<p>【A20】 A-5-(1)-① 安定的で継続的なサービス提供体制を整え、取組を行っている。</p>	
<p>&lt;コメント&gt; 評価外</p>	