

2010年12月4日見直し

2011年9月12日見直し

2013年2月24日確認

# 5つのサービスにおける 「認定証書」授与の要件と視点の 評価基準マニュアル

特定非営利活動法人 Uビジョン研究所



# 審査の基準

■ 5つのサービスの質は、下記の5つの視点から審査し、「最優秀」「優秀」「一部改善」「改善」で判定します。

●組織マネジメント

●入居者のQOL

●家族のQOL

●職員のQOL

●地域のQOL

◆ 5つのサービスは、介護保険法の理念（人間の尊厳）や人権を守ることを尊重したサービス提供の根幹ができてい上に構成されている。そのため、評価期間中に現場職員に施設「理念」を聞くなど、さらに、時間が許せば、「言えるだけでなく、理解しているかどうかを質問しながら確認する。」聞いた人数、きちんと答えられた人数を把握する。

## 1. わたしたちは、入居者と訪れる人に笑顔で接します。

◇参考資料：職員アンケート調査項目の「入居者、家族、職員同士、来訪者、施設周辺の方に笑顔であいさつしていますか」、入居者のヒヤリング、家族のアンケート調査、観察調査、教育プログラムで確認する。

### ●組織マネジメント

- \*「笑顔・あいさつ」のマナーは、職員教育研修に組み込まれている。ケア基準書などに記載されている。
- \*「笑顔・あいさつ」に対する施設全体の取り組みがある。意識づけをするための確認やリーダー層への注意を行っている。リーダー層は、職員が「笑顔・あいさつ」をきちんとしているか注意して見て指導している。
- \*施設評価の間、職員が入居者、家族、来訪者、評価者とすれ違うときに、きちんとあいさつしている、かを観察する。

### ●入居者のQOLの側面から

- \*入居者に対して職員が目線を合わせて穏やかに笑顔で接しているか。8割以上の職員がきちんと笑顔であいさつができているかを見る。
- \*入居者のヒヤリングのときに、入居者に聞き取りをする。

### ●家族のQOLの側面から

- \*評価期間中、家族が訪れたときに聞き取りをする。会釈をしたら、気持ちよい感じを職員にもっているかどうか。

### ●職員のQOLの側面から

- \*評価期間中、職員に聞き取りをする。「入居者に笑顔、あいさつをするように新しい職員に教育されているか?」「家族、来訪者、地域の人たちにも笑顔で、あいさつするよう心がけていますか?」
- \*職員同士で笑顔であいさつしているか、ヒヤリング、観察調査で確認する。→職員同士のコミュニケーションがいかどうかフロア・ユニットを訪れると雰囲気明るい、笑い声がある、会話があるなどで確認する。

\*アンケート調査で確認する。

●地域のQOLの側面から

\*評価期間中ボランティアの方がいたら、聞き取りをする。

\*来訪者にあいさつしているかを事務所のところで観察してみる。

\*アンケート調査で確認する。

## 2. わたしたちは、入居者が安心して安全に暮らせるよう全力を尽くします。

- ◇参考資料：ケア基準書（危機管理マニュアルなど）、事業計画、事業報告で確認、職員アンケート調査項目の「安全確保」、入居者のヒヤリング、家族のアンケート調査、観察調査を参考にする。
- ◇経営者層と中間管理職のコミュニケーションがうまく行っているか、理念、目標が認識されているかを確認する。
- ◇委員会の機能や職員間のコミュニケーションが円滑で、チームケアができるような組織体制になっているかを確認する。
- ◇職員の職場環境についても確認する。職員が恵まれた職場環境で働けることは、入居者の安心と安全に影響を及ぼすことから、この視点で見る。

### ●組織マネジメント

- \***ケア基準書**：情報開示の項目、必要な介護の基礎知識が項目に入っている。日進月歩するため、見直しが定期的、継続的に行われているかを確認する。
- \***事業計画**：どのようなリスクを予想して計画が立てられているか。ソフト面、ハード面を見る。認知症やターミナル期の人に対する課題と対策がきちんと入っている。医療的ケアが必要な人や事故の発生に対応するシステムが構築されている。あるいは、課題として認識されている。
- \***事業報告**：入居者の状態のデータが明示され、傾向が理解されて今後の課題と対策が何かを把握している。
- \***運営規程・就業規則**：倫理や人権侵害にあたる行為があった場合の懲罰について、規程されている。
- \***危機管理**：事故報告書、ヒヤリハットの集計、分析、改善、対策が講じられているか。地震・火災などの訓練が地域との協働で実施されているか。感染管理体制（定期的チェック：物品の整備保存食など、冷蔵庫の抜き打ちチェックなど、時期に応じた研修の実施が行われているか。
- \***職員教育**：人権（倫理、法的知識、プライバシー、個人情報保護法、虐待に関すること、マナー：言葉使いや態度について、が実施されている）
- \***記録**：数人の入居者のケース記録、ケアプラン、事故記録をよく見る。

虐待はないか、不適切な対応がないかをよく見る。

\*医療との連携：特に、夜間、休日にも安心して医療が受けられる体制をとっているか。特にターミナルケアを行っている施設は重要な要素。

\*中間管理職の一体化を図っている：中間管理職が理念を理解し、施設の目標に向かって実践することで、共通理解があり協力しようとする姿勢がヒヤリングのなかからも読み取る。中間管理職の連携はあるか、バラバラ感や人による格差が大きくないかをみる。

\*経営者と中間管理職とのコミュニケーション：経営者の考え方や意向を、哲学を理解し、中間管理職が判断する基準が明確になるような信頼関係や方針に対する納得が得られている。何の会議を通してそれが理解されているかを知る。

### ●入居者のQOLの側面から

\*居室の安全性を確認する。地震があったときに棚から落ちる可能性は無いか、整理タンスは固定されているかを確認する。

\*入居者の表情が暗い、無為感、退屈感、無表情かどうかを見る。特に、胃ろうやターミナル期の人とのコミュニケーションのあり方を見る。

\*仕切りは、きちんとプライバシーが守れるようにしているか。ケア基準書を見る。

\*居心地がいい生活空間になっているか。無機質な空間になっていないか。

\*ケアプランの作成はその人の思いが大事にされる内容になっているか。身体状態の把握と職員間での情報の共有ができていないか。

\*服薬している薬の情報や副作用（ADL&QOL）の影響が把握できているか。

\*食事介助はその人の状態に合わせて安全を確認して行っているか。

\*入居者が不安になったときに、どのような対応しているかを観察時か記録で見ると見る。

### ●家族のQOLの側面から

\*家族への情報の提供は、職員から積極的に行われているか。ヒヤリングやアンケート調査を通して確認する。

\*医療体制について情報提供をしている。

\*施設の運営や法律に改正に伴って、情報提供されている。(家族への通信、家族懇談会や広報誌などを通して行っている)。

\*事故などのときに知らされているか。

\*不満、要望、意見がしやすいか。

- \*ケアプランを作成するときに意向を聞いているか。また、ケアプランに納得しているか。(職員体制もあり、家族のニーズのすべてが実現されるのではなく、優先順で支援していくため、そのことが説明されているか)

#### ●職員のQOLの側面から

- \*職員が職域や経験、役職、年齢を問わず、発言しやすい職場環境にあるか。
- \*中間管理職が、今日の職員の気分や気持ちを見抜き、それに対応する祖措置を講じているか。
- \*中間管理職がきめ細かい情報を共有し、判断基準を確認し合える話し合いができているか。
- \*どんどん増えていく職員への負担に対応するための組織体制の見直しが図られているか(業務量から何を削り効率化を図るかなど)
- \*職員自身が、リラックスできる場、気分転換できる場、(仮眠できる場)が確保されているか。
- \*ロッカーは十分に男女別で安全な方法で確保されているか。(施設のなかには、カーテン一枚だけで仕切られているところもある)

#### ●地域のQOLの側面から

- \*地震、火災が起きた場合は、地域の人たちの二次被害の避難場所として社会資源の活用ができるようにしているか。
- \*住民が介護などで困ったとき、施設はどんな援助ができるかを住民が知る機会を作っているか。また、情報を提供しているか。
- \*町内会に加入するなど、地域とともに豊かな地域を築くための努力をしているか。

### 3. わたしたちは、入居者の要望を大切にし、必要な支援が提供できるよう努めます。

◇参考資料：職員アンケート調査項目、入居者のヒヤリング、家族のアンケート調査、観察調査を参考にする。

入居者のニーズ把握のために、特に認知症、ターミナル期にいる人に対して、どのような関わりが重要であるかが明確になっている、あるいは、検討されているかを確認する。

食事、排泄、入浴、移乗などが要望や身体状態に合った適切な対応がなされているかを観察調査で確認する。

職員の気づきが記録にされているかをケース記録で確認する。ターミナル期や胃ろうなどベッド上で長い時間を過ごす人の居住環境や服装、身だしなみ、臭いなどをよく見て、確認する。

#### ●組織マネジメント

\*アセスメントを作成するための生活支援に必要な基本情報が得られているか。最近のソフトは古いものが多く、アセスメントが在宅に偏り unnecessary アセスメントが入っていることが多い、一方、認知症やターミナル期の人が増えているが、それに伴うアセスメント項目が不十分。アセスメントはケアプランの根拠となるものなので、項目を確認する。

\*ケアプランを作成するとき、検討する構成メンバー、家族や後見人などの要望だけにとどまっていないか、職員の気づきからどのようなニーズが把握されているのかも記録されているかに注意する。

\*モニタリングは、「達成できている、いない」を○×だけではなく、「できていない、まあまあできている」の場合は、理由が書いていて、それを次のプランに反映させているかどうかを確認する。

#### ●入居者のQOLの側面から

\*入居者の生活や顔の表情、行動などから自分らしい暮らしができているか、自分の居場所として理解している、理解できるように支援している姿勢や工夫があるかを確認する。

\*入居者が気持ちいい一日が過ごせるように、日常生活を大切にした配慮、



支援ができているか、入居者同士、入居者と職員、入居者と家族の関係性を観察調査のなかから読み取る。

職員と入居者の生活リズムがかけ離れていたり、コミュニケーションが円滑で明るい雰囲気があるかを見る。

- \*人間らしく、きちんとした服装、身だしなみ、おしゃれ、散歩、臭いに配慮され、一見して入居者の存在が大切にされていることがわかるかを見る。
- \*職員の気づきやコミュニケーションの内容が記録から読み取れるか。
- \*不満や要望が言える雰囲気を作るためにどのような配慮をしているかを現場の職員からヒヤリングする。

### ●家族のQOLの側面から

\*家族が面会に来たときに、職員から積極的に声をかけ、日ごろの過ごし方などについて、情報を提供するようにしているか。(家族がしやすい雰囲気を作り、信頼関係を作る大切なコミュニケーション)

そのときに、入居者の身体的、精神的な状態の変化を共有しながら、何を家族が決めなければいけないのか、支援していかなければならないのかを考えて情報提供を行う。

- \*家族がいても、関係が希薄な入居者への配慮や、家族への情報提供のあり方について、組織的に検討がなされている。

### ●職員のQOLの側面から

\*職員が入居者の状態に柔軟に対応できる業務の内容が検討されているか。

\*職員が認知症の症状がかなり激しい状態になったときに、例えば、噛み付いたり、殴ったり、引っ掻かれたりなど、入居者から暴力を受けたり、暴言を吐かれたりしたときに、それを病気の症状と冷静に受け止められて対応できているかを他の職員が見て、出助けしたり、あるいは、その職員を物理的に離して冷静になる時間を作って上げられるような支援ができているか。

そのままにすると、職員の心理的状态ではいらいらしたりして、決して良いケアにつながらない。入居者に良いケアを提供することが目的なら、そのような対応ができるような体制であるかを確認する。

### ●地域のQOLの側面から

\*地域の風土、生活習慣、食習慣、行事など、地域の暮らしが生活の場に反映されるよう、意識化されている。

\*入居者は地域の一員であること、地域の貢献者であることを地域の人たち

にも知ってもらい、地域を支え、地域に支えられる協団体としての考えている実践があるかを確認する。

\*ボランティアの受け入れに積極的で、ボランティアが定期的、継続的に活動している体制がある。

\*ボランティア意見や気づきがその日、あるいは、他の機会に把握され、サービスに反映させているかを確認する。ヒヤリングや記録などを見る。

#### 4. わたしたちは、清潔に配慮し豊かな自然に満ちた環境を大切にします。

◇参考資料：入居者のヒヤリング、主に観察調査を参考にする。施設周辺の庭や玄関の雰囲気を見る。入居者が自然に触れ、季節感を感じ、心が癒され、和めることに配慮できる施設かを見る。

居室内の清潔、居住環境（絵の飾り方、植物、置物、カーテン、壁紙など）を見る。

建物が古くても古さを理由とするのではなく、清潔で快適な生活空間をいかに作っていくことが住み心地よさかに心遣いがある。暮らしの基本。

子供っぽい飾り物（折り紙、塗り絵などの）がない。高齢者は子供ではない。

#### ●組織マネジメント

\*施設の理念や基本方針から、生活の場としてなにを大切にすべきかを認識している。

\*環境作りに予算が配分されている。トイレや浴室の改修、居住環境整備、カーテン、全体の清掃など。スリッパの消耗品、ソファなど備品の劣化などが予測されている。

\*ターミナル期の人の居住環境はどのように配慮しているか。

#### ●入居者のQOLの側面から

\*入居者が自然に触れる場が自分で行ったり、居場所から眺めることができるように工夫されているか。

\*居室が外の新鮮な空気をいれ、匂いなどがこもっていない。ベッド枠が清潔、ベッド下に埃がたまっていない。ベッドサイドテーブルの中、個人の冷蔵庫、洗面台、トイレが清潔かを確認する。

\*居室の出入り口ののれん、カーテン、は定期的にクリーニングされている。

\*入居者の持ち物（タオル、衣類、靴など）は清潔か、着用している洋服は、ほつれ、しみなどはないか・・・などを確認する。

\*入居者はひげをそり、髪にくしがとおり、顔がきれい、爪が切られ身だしなみがきちんとして、普通に日常生活がきちんとしてできているかを見る。

\*入居者から臭いがないか。

### ●家族のQOLの側面から

- \*家族が入居者と一緒に団欒できる場所があるか。
- \*家族が自由に居室を飾る、整理することがどこまで可能かを示している。
- \*入居者と散歩したり、一緒に楽しんだりする場が居住環境のなかに考慮されている。

### ●職員のQOLの側面から

- \*職員が入居者と共に自然の豊かさを享受し、自然に触れることによって、よいサービスが提供できる。
- \*入居者が日々の生活のなかで四季折々の草花を楽しみ、職員もそれを共に楽しめるような環境が作られている。
- \*職員の休憩室やトイレが清潔で心が癒され和める環境にしている。

### ●地域のQOLの側面から

- \*施設の建物の周辺が近隣の人にとっても、和める癒される場となるようにしているか。開放的か。
- \*庭や壁（ペンキの色落ちで景観が悪くなる）などのメンテナンスの体制が整っているか。

## 5. わたしたちは、地域との交流を大切にします。

◇参考資料：職員アンケート調査項目の、入居者のヒヤリング、家族のアンケート調査、観察調査を参考にする。

地域が催す祭事、行事に入居者が参加できるようにしている。

ボランティアの関わり方、町内会などとの協力、社会資源として地域に還元しているかを確認する。

### ●組織マネジメント

- \*社会資源として地域にどのような還元の仕方をしているかを知る。
- \*防災協定など、地域がこもったとき、施設がこもったときに助け合う共助の姿勢があるか。
- \*町内会に入会しているか。
- \*ボランティアの受け入れ姿勢がきちんとできているか。(今後は、ボランティアの協力がなければ、入居者の生活の幅は広がらない)
- \*地域住民が施設生活を理解できるような、取り組み、たとえば、年に1回程度、見学会を設けるなど、祭事に地域住民を招くなどの機会がある。

### ●入居者のQOLの側面から

- \*ボランティアや地域の人たちと触れ合う機会がある。(イベント、行事、喫茶店、レクリエーション、クラブ活動など)
- \*話し相手が職員以外でいる、商店街に出かける機会がある
- \*近隣を散歩する機会がある。

### ●家族のQOLの側面から

- \*地域の人たちが、その施設に身内を入れていることに負い目を感じないような取り組みがある。

### ●職員のQOLの側面から

- \*職員が地域に出かけるとき、施設の「顔」として見られていることを意識して、地域の方へ積極的にあいさつしたり、声をかけたりしている。
- \*施設は地域の社会資源だという理解があり、地域とのかかわりをケアのなかに取り入れようとする姿勢がある。

\*地域の人と楽しめる機会を作る姿勢がある。

●**地域のQOLの側面から**

\*施設の存在を地域の人たちに知らせる方法ができており、理解してもらうための努力をしている。

\*地域の人たちから、施設は必要であるという理解が得られるような努力をしている。(研修によっては地域の人たちにも参加してもらうなど)