

## 評価細目の第三者評価結果

### 評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

#### I-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
1	I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人の理念が明文化されており、それを踏まえ、3つの基本方針が明文化されている。理念・基本方針は、事業計画等に明記され、各職員に配布され、朝礼での読み合わせや職員会議等で説明を行う等、職員への周知に努めている。また、毎年目標を掲げ、自己目標管理シートの項目に入れて、職員意識を高めるべく取り組んでいる。</p>		
改善できる点／改善方法：		

#### I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
2	I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>高齢者福祉動向については、法人の経営会議や各種の研修に参加する等して情報収集に努めている。また、地域の福祉ニーズについては、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、地域の自治会長、民生委員、関係機関・団体との情報交換等を通じて、把握に努めている。地域の利用者状況の動向や施設の経営状況を分析し、適正な経営管理に取り組んでいる。</p>		
改善できる点／改善方法：		
3	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人会議での経営分析・検討を受けて、施設の職員会議で経営状況を分析し、具体的な経営課題を明確化し、課題改善に向けた取り組みを行っている。経営分析資料はわかりやすくグラフ化されており、職員の経営参画意識の促しにつながっている。</p>		
改善できる点／改善方法：		

#### I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
4	I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	Ⓐ・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人の中・長期計画を策定し、中・長期ビジョンを明確にしている。経営全般に渡る具体的な内容になっている。</p>		

改善できる点/改善方法：		
5	I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a・ <b>b</b> ・c
<p>良い点/工夫されている点： 法人の中・長期計画を策定し、中・長期ビジョンを明確にし、経営全般に渡る具体的な内容になっている。そして、法人の中・長期計画を受けて、それぞれの年次単位で事業計画を作成している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 全般的な内容の計画であるが、PDCAを回す観点からの評価・分析が途上の段階にあり、改善の余地があるとする。</p>		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	<b>a</b> ・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 事業計画の作成に当たっては、各部署の意見が反映されるようボトムアップ形式の作成手順を踏んでおり、職員の経営参画意識や職員エンゲージメントを高めている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
7	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a・ <b>b</b> ・c
<p>良い点/工夫されている点： 利用者への周知については、契約時に説明を行うとともに、施設内ホールに掲示している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 利用者・家族に分かりやすい事業計画(要旨)を作成する等、今後とも、さらなる理解の促進に向けた取り組みに期待したい。</p>		

#### I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		
8	I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	<b>a</b> ・b・c
<p>良い点/工夫されている点： 毎年、自己評価を実施し、課題分析し、検討しており、今年度は、岐阜県福祉サービス第三者評価を受審している。評価結果に基づく取り組むべき課題を明確にし、組織として共有し、課題の改善に努めている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	a・ <b>b</b> ・c
<p>良い点/工夫されている点： 今年度は、岐阜県福祉サービス第三者評価を受審しており、評価結果に基づく取り組むべき課題を明確にし、職員参画の下、改善策・改善実施計画を立案し、解決を図る組織体制を整備している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 自己評価について、PDCAを回す観点からの評価・分析が途上の段階にあり、改善の余地があるとする。</p>		

## 評価対象Ⅱ 組織の運営管理

### Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
10	Ⅱ-1-(1)-① 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：                      管理者の役割と責任については、職務分掌表やキャリアパス表で明示するとともに、各種職員会議を通して意見表明を行う等して周知を図っている。また、防災計画の中で災害等の有事の際における役割や責任についても明らかにしている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
11	Ⅱ-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：                      施設長は、施設運営を取り巻く関係法令に関する研修会に参加し、職員会議等を通して職員に説明するとともに、職員への周知を図っている。また、定期的に法令遵守に係る研修を実施するとともに、運営会議や各種委員会の開催を通じて職員のコンプライアンス意識を高めるべく取り組んでいる。</p>		
改善できる点/改善方法：		
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
12	Ⅱ-1-(2)-① 福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：                      施設長は、協調型リーダーとして、職員会議等を通じて職員の意見をくみ上げ、働きやすい職場環境づくりに努めるとともに、サービスの質の向上に向けた取り組みに指導力を発揮している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
13	Ⅱ-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：                      人事労務、財務等の経営分析については法人による組織的な仕組みが確立している。また、進取の精神を持ち、介護ロボットの導入やICT化の推進等、業務の効率化について各種会議等で検討し、取り組んでいる。</p>		
改善できる点/改善方法：		

### Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
Ⅱ-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		
14	Ⅱ-2-(1)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：                      高校や大学等への求人活動等、幅広く求人チャネルを拡充する等して人材確保に努めるとともに、職員のキャリアモデルを示し、新人研修、OJT研修を充実させており、資格取得の奨励や相談体制づくり等の定着対策も強化させている。</p>		

改善できる点/改善方法：		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>人事考課については法人で客観的な人事考課基準を整備し、目標管理制度と連動した総合的な人事管理を行っている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	Ⅱ-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>職員の有給の消化率や就業状況を定期的にチェックし、有給休暇の積極的な取得への取り組みや、出産・育児休暇制度を整備する等、ライフワークバランスに配慮した適切な就業環境作りに努めている。福利厚生については、メンタルヘルスチェック、健康診断の実施や職員の相談窓口の設置等、充実した福利体制を確立している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	Ⅱ-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>職員の育成に向けた目標管理制度が確立している。年度当初に目標を設定し、期中、期末のフィードバック面接を実施し、達成状況の評価を行っている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
18	Ⅱ-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>職員必携に基本方針について明記しており、外部研修、eラーニング、内部研修やOJT指導等の研修体制を整備し、計画的な研修を実施している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
19	Ⅱ-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>年間研修計画が策定されており、新人職員研修、OJTの実施、階層別・テーマ別研修等、様々な研修体制を確立している。研修受講後、研修内容の伝達を行う等職員への周知を図り、今後の研修計画の見直しに反映させている。また、資格については積極的な取得を奨励している。今年度は、コロナ禍の影響で、外部研修の制限もあり、オンラインでの研修を強化している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
Ⅱ-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
20	Ⅱ-2-(4)-① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>今年度は、コロナ禍の状況にあり、実習生の受け入れは状況を見ながらであるが、例年は、実習生</p>		

受け入れマニュアルを整備し、養成校と連携しながら積極的な受け入れを行っている。受け入れにあたっては、実習オリエンテーション、カンファレンスや振り返りを行う等して指導にあたっている。
改善できる点/改善方法：

## II-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
21	II-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>法人のホームページで法人概要、施設概要、サービスの内容、運営規定等、事業運営に係る情報を幅広く積極的に公開する等、運営の透明性の確保に努めている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
22	II-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>法人で経理規程等を整備し、事務、経理、取引等についてルール化している。また、会計事務所の指導を受ける等、適正な運営に取り組んでいる。</p>		
改善できる点/改善方法：		

## II-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	II-4-(1)-① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>理念の中で、地域社会への貢献を謳っており、コロナ禍の影響下にある現在は、地域交流への取り組みが困難な状況にあるが、例年、地域の夏まつり等の各種行事を通じた交流を行ったり、認知症サポーター養成講座活動に注力する等して、地域とのつながりを深めている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
24	II-4-(1)-② ボランティア等の受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>現在、コロナ禍の影響で受け入れが困難であるが、例年は、ボランティア受け入れマニュアルを整備し、ボランティアを積極的に受け入れている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	II-4-(2)-① 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	㉠・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>地域に開かれた施設として、地域の関係団体のネットワーク作りに取り組んでいる。また、関係機</p>		

関との各種会議への参加等により関係機関・団体との情報交換を図る等して、連携強化に努めている。		
改善できる点/改善方法：		
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	㉑・b・c
良い点/工夫されている点： 地域の福祉ニーズについては、地域包括支援センター、社会福祉協議会、その他関係機関との情報交流や、地域ケア会議への参加等を通して把握に努めている。		
改善できる点/改善方法：		
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	㉑・b・c
良い点/工夫されている点： 今後、社会福祉法に規定された社会福祉事業にとどまらない地域貢献活動が大切になっていくことを認識しており、様々な出前講座等の実施や地域の認知症サロンの会場提供等を行っている。		
改善できる点/改善方法：		

## 評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

### Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
28	Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	㉑・b・c
良い点/工夫されている点： 基本方針の中で、『人間の尊厳と個人の尊厳を重視し、「ぬくもり」と「思いやり」のあるサービスを実践します。』と明示しており、毎年、倫理研修の実施や、各種会議等の機会を捉えて、職員周知を図るとともに、不適切な関わり防止や権利擁護に関する意識を高めている。		
改善できる点/改善方法：		
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	㉑・b・c
良い点/工夫されている点： 利用者の人格を尊重する観点から、日常的な支援場面における各種マニュアルを整備し、利用者の生活場面において、利用者のプライバシー保護に配慮した支援に努めている。また、居室は個室であり、必要に応じて暖簾を活用する等工夫して、その人の個性や生活スタイルを大切にされた居室環境づくりに努めている。		
改善できる点/改善方法：		
Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
30	Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	㉑・b・c

<p>良い点／工夫されている点： ホームページは施設の内容、料金や取り組み等を掲載する等、サービスを選択できるようわかりやすく工夫している。また、現在、コロナ禍の状況で見学が困難な場合があるが、紹介動画を作成して代替している。例年は施設見学や無料体験等に積極的に対応している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
31	Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： サービスの開始にあたっては、重要事項説明書やパンフレット等の資料でサービスの内容や利用方法、費用等をわかりやすく説明し、利用者・家族の同意を得て契約を締結している。ケアプランの変更についても利用者・家族の意向を踏まえて見直しを行い、同意を得て変更している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
32	Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 病院、施設や家庭へ移行の場合は、利用者の状況を文書で情報提供する等して連携し、継続性に配慮した対応を行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。</p>		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取り組んでいる。	a・㉒・c
<p>良い点／工夫されている点： 満足度アンケート調査を実施し、その結果を集計分析し業務に活かしている。また、SNSを活用した利用者家族と双方向的な関係を構築しており、そのやり取りを通して要望や意見等を聞いている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 満足度アンケート調査の定期的な実施に向けた取り組みに期待したい。</p>		
<p>Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。</p>		
34	Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： マニュアルを整備する等、苦情解決の仕組みが確立しており、重要事項説明書に担当者、責任者や第三者委員等の外部の相談窓口について明記している。また施設に掲示する等して利用者・家族にわかりやすく周知している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
35	Ⅲ-1-(4)-② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 意見箱を設置するとともに、日常的な支援の場面で、利用者との会話のやり取りの中で、意見を聞く等して意向の把握に努めている。また、会議室を活用する等して意見を述べやすい環境づくりに努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

36	Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 利用者からの相談や意見に対しては、対応マニュアルを整備し、会議で検討し、迅速対応に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。		
37	Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 事故防止委員会を設置し、見守りロボット導入や、転倒予防チェックリスト、事故防止マニュアル等を整備し、リスクマネジメント体制を構築している。また、各部署からヒヤリハットを収集し、委員会会議で分析し、職員間で共通理解して事故予防に取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
38	Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 感染症マニュアル等を整備し、感染症研修を実施する等して予防に努めている。看護師が中心となり、感染予防体制や発生した場合の迅速な対応体制を整えている。今年度は、とりわけ、新型コロナウイルス感染予防対策に力を入れている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
39	Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 災害委員会を設置するとともに各種災害時マニュアル等を整備し、事業継続計画を策定している。定期的に防災訓練、避難訓練を実施するとともに、食料品等を備蓄し、災害時における利用者の安全確保のための取り組みを行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

## Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。		
40	Ⅲ-2-(1)-① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 各種規程、各種マニュアル類の整備や職員研修を通じて支援の質の標準化に取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
41	Ⅲ-2-(1)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 提供するサービスの実施方法については、各種マニュアルに明記され、利用者の状況に即した支援</p>		



<p>が提供されている。またその支援の見直しについては、定期的若しくは随時、見直す体制ができてい る。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。</p>		
42	<p>Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計 画を適切に策定している。</p>	(a)・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 統一した手順と様式を用いてアセスメントを行い、それに基づいて把握された支援ニーズや課題を 明確にし、本人の意向を踏まえ、支援目標を具体的に明示したケアプランを策定している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
43	<p>Ⅲ-2-(2)-② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っ ている。</p>	(a)・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 計画の評価・見直しはモニタリングを実施し、利用者の意向を踏まえて、定期的に若しくはその都 度見直しを行っている。利用者の状況の変化等必要があれば、その都度、見直しを行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。</p>		
44	<p>Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に 行われ、職員間で共有化している。</p>	(a)・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 記録様式は統一した様式で、標準化されている。介護ソフトやタブレットの導入等、業務のICT 化を推進しており、パソコンのネットワークシステムを整備し、記録をデータベース化して職員間で 情報を共有化している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
45	<p>Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。</p>	(a)・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 記録管理について保管・保存・廃棄に関する規程を定め、厳重に管理するとともに、個人情報保護 マニュアルを整備し、各種会議や研修等を通じて、職員の個人情報保護に関する意識を高めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

## 評価細目の第三者評価結果 (高齢分野)

## A-1 生活支援の基本と権利擁護

## A-1-(1) 生活支援の基本

特養・通所	A①	A-1-(1)-①	第三者評価結果
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。			A・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>24時間シートを導入し、利用者のニーズに加え、利用者の一日の生活や希望等を把握し、そこに必要事項を書き込むことで、どの職員も対応でき、また、利用者一人ひとりに応じた生活ができるように支援している。日常生活の中で気づいたことやケアの変更についてはフロア会議の議題に取り上げ、情報共有したり、ケアプランに反映させている。</p>			
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>コロナ禍で集団活動等が困難となり、特に、長期入所及び介護度が重度化した利用者への取り組みが以前に比べてできていないとの事で、個別活動を検討する等、今後さらに、利用者一人ひとりに応じた過ごし方ができるよう取り組まれない。</p>			
訪問	A②	A-1-(1)-①	第三者評価結果
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。			A・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p>			
<p>改善できる点/改善方法：</p>			
養護・軽費	A③	A-1-(1)-①	第三者評価結果
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>良い点/工夫されている点：</p>			
<p>改善できる点/改善方法：</p>			
特養・通所・訪問・養護・軽費	A④	A-1-(1)-②	第三者評価結果
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。			A・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者の思いや希望を把握できるよう、コミュニケーション方法として、同じ目線に立ち、顔の表情がわかるように相槌を打つ等、聴く態度で接し、安心して話してもらえるようにしている。また、特に声や言葉が聞き取りにくい利用者には、ゆっくり話す、声のトーンを変える、筆談にする等して利用者に合わせたコミュニケーション方法を行っている。日頃、利用者と一緒に洗濯物を畳んでいる時等日常的な関わりの中で、利用者が話したいことを話せる機会を作っている。</p>			
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>利用者との親しくなることで、言葉づかいが煩雑になっている場合があり、上司が助言したり、定期的に研修を実施しているが、今後はコミュニケーションについて定期的な評価を行い、委員会や研修を通して、常に言葉づかいやコミュニケーションについて意識した取り組みに期待したい。</p>			

## A-1-(2) 権利擁護

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑤	A-1-(2)-①	第三者評価結果
利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。			Ⓐ・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>身体拘束ゼロを目標に掲げ、身体拘束を行わないために、委員会やユニット内で話し合いを重ね、対応や改善方法を検討している。身体拘束が何故いけないのか、利用者の気持ちに立って考え、拘束しないケアを目指している。職員に対し、身体拘束等の権利侵害防止や尊厳保持に向けての意識をさらに高めるために、体験型の研修を取り入れる等の研修や内容の工夫について検討されているとの事で、その取り組みに期待したい。</p>			
<p>改善できる点／改善方法：</p>			

## A-2 環境の整備

### A-2-(1) 利用者の快適性への配慮

特養・通所・養護・軽費	A⑥	A-2-(1)-①	第三者評価結果
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・Ⓑ・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>共用部分の室温、換気、照明は、季節、時間、天候に配慮し、快適に過ごせるようにしている。フロア内には談話室があり、利用者同士や家族等がくつろいで、話す事ができる空間となっている。また、認知機能が低下した利用者のために、電気スイッチに印をつけたり、配置図でも示す等して使いやすように配慮している。居室内には家具等の持ち込みができ、馴染みの物を飾ったりする等して利用者一人ひとりが過ごしやすいう、その人らしい部屋作りが行われている。利用者の身近な空間の清潔が保たれるよう、共用部分及び居室を清掃専門の職員が、平日毎日掃除を行うことに加えて、利用者の担当職員が居室整備や衣替え、清掃などを支援している。</p>			
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>利用者ごとの担当職員が居室整備をするよう心がけているが、まだ徹底されていないとの事なので、定期的に清掃時間を作る等、担当職員が常に意識できるような仕組みづくりに期待したい。</p>			

## A-3 生活支援

### A-3-(1) 利用者の状況に応じた支援

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑦	A-3-(1)-①	第三者評価結果
入浴支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。			Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>原則、週2回、入浴日は決まっているが、希望や心身状態に合わせて入浴日、入浴方法等変更している。入浴前後に健康状態を確認し、利用者の心身の状況に合わせた入浴形態で入浴支援をしている。個浴ではないので、例えば、タオルをかける等して利用者の尊厳や羞恥心に配慮しながら支援している。入浴を拒否する利用者には、気持ち良く入浴できるように誘導や介助方法を個別に工夫している。また、終末期の利用者については、本人や家族の希望を確認し、リスクを説明した上で、医療職と連携し可能な限り入浴支援をしている。入浴以外にも体調や利用者の意向に合わせて、清拭・手浴・足浴等の保清支援をしている。</p>			

改善できる点/改善方法：		
特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑧	A-3-(1)-②
排せつの支援を利用者の心身の状況に合わせて行っている。		①・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者の排泄リズムを把握し、さりげない声かけや誘導をしながら、トレイでの排せつ支援を促している。利用者の心身状況や意向を踏まえ、利用者に適切なパット、おむつの種類を選び使用している。また、このことは職員への介護負担の軽減にも資している。同意を得られた利用者に対し、排せつセンサーを付けてもらい、今後のより良い排せつ支援に向けての改善策を検討している。</p>		
改善できる点/改善方法：		
特養・通所・訪問・養護・軽費	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。		A・①・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>リクライニング車椅子を使用する利用者が多いが、松葉杖や歩行器を使用したり、独歩の利用者等様々であり、安全に自立して移動できるように廊下やフロアは移動しやすく、動線や安全の確保や見守りを行っている。毎月、ユニット会議で、車いす等、福祉用具が現在の利用者の心身状況に合っているか、移乗方法等についての確認を行い、移乗・移動の際の安全面や利用者に応じた移動支援について職員間で共有している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>福祉用具の点検について、できている時とできていない時があり、継続的に点検を行うよう再度周知されることに期待する。また、定期的に福祉機器や福祉用具についての勉強会を実施し、職員がさらに利用者の自立と安全面に配慮した上で、心身の状況に適した福祉用具を準備できるよう期待したい。</p>		

### A-3-(2) 食生活

特養・通所・訪問・養護・軽費	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。		①・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>施設内の厨房で食事を作り、ユニット内で炊飯と汁物の温めを行っており、適温で食事が提供されている。朝食はパンと米飯が選択でき、好き嫌いのある利用者については、代替えの食品を提供している。食事に加え、家族の差し入れた食品も提供し、好みの物を継続的に食べられるように支援している。また、ユニット内でクッキングを行い、楽しく食べられる機会を作っている。今後とも、宅配を取り入れる等、さらなる工夫に向けた取り組みに期待したい。</p>		
改善できる点/改善方法：		
特養・通所・訪問・養護・軽費	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。		①・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>食事内容や形態について管理栄養士が利用者に定期的に聞き取り調査をし、利用者の栄養状態を把握している。嚥下能力や栄養面だけでなく、その日の体調や食欲に合わせて、食事支援を行うように</p>		

している。また、水分摂取を促すために、家族に好みの飲み物を依頼したり、ユニット費で水分摂取のためのゼリーを作り、提供している。さらに、食事提供中の場面において、介護職員のみでなく、多職種が関わる日を設定することで、食事提供の状況把握が進み、利用者使用しやすい皿、スプーン等の福祉用具の点検、食事姿勢や食事形態・口腔状態の確認、嚥下体操のさらなる取り組みについて等、各職種がより理解できるようになると考える。

改善できる点/改善方法：

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑫	A-3-(2)-③	第三者評価結果
利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。			A・B・C

良い点/工夫されている点：

毎食後の口腔ケアに加え、利用者の体調に合わせて食前や、その他の時間帯に口腔ケアを行っている。経口摂取していない経管栄養等の利用者に対しても歯ブラシ・スポンジ・ガーゼ等を用いて利用者の状況に応じた口腔ケアを行っている。施設内歯科衛生士による定期的な口腔内のチェックが行われるとともに訪問歯科の歯科医師・歯科衛生士からのケア方法等の助言をユニット内で周知し、実行している。

改善できる点/改善方法：

職員が、口腔ケアに関する研修で学んだことを利用者ケアの場面でより活用できるよう検討する。例えば、利用者を決めケアを実践し、その結果と今までの改善点をレポートにまとめ、検証することで、より利用者の状況に応じた口腔ケアの提案及び実践につながっていく事を期待したい。

### A-3-(3) 褥瘡発生予防・ケア

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑬	A-3-(3)-①	第三者評価結果
褥瘡の発生予防・ケアを行っている。			A・B・C

良い点/工夫されている点：

入浴時やオムツ交換時等では、皮膚状態を観察し、入浴表に書き込み、褥瘡の前兆から悪化防止までの取り組みができるようになっている。また、変化や異常に気づいた時は医療職へ報告し、褥瘡にならないよう対処している。皮膚乾燥などの皮膚ケアが必要な利用者については、家族に保湿剤を準備してもらい、入浴後に塗布するようにして、皮膚状態を良好に保つよう支援している。褥瘡予防のために、エアマット等、利用者の身体状況に合わせたバッドマットを選定している。

体位交換が必要な利用者に対して、ベッドサイドに体位交換の時間と方法を図や写真で表示し、ケア方法について職員に周知している。また、施設で体位交換用のクッションを購入し、その取扱いについての講習も受けており、安楽で正しい体位交換や体位保持を学んだ上で実践し、褥瘡予防のための体位分散を職員が正しくできるように取り組んでいる。

改善できる点/改善方法：

褥瘡に関する書面確認での研修は行っているが、不定期のため、今後は定期的に行い、最新の情報を取り入れながらの研修の実施に向けた取り組みに期待したい。

### A-3-(4) 介護職員等による喀痰吸引・経管栄養

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑭	A-3-(4)-①	第三者評価結果
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。			A・B・C

良い点／工夫されている点：

喀痰吸引と経管栄養に関する研修の受講を法人が支援しており、多くの介護職員が喀痰吸引等の業務の登録を受けており、実施体制の充実が図られている。喀痰吸引及び経管栄養に関する事故の予防や再発防止の会議(医療対策委員会)が3か月に1回実施されている。随時、看護職員によるアドバイスが受けられるとともに、職員自身に不安があったり、利用者に異常が見られた場合には、看護職員と連携を取り、ケアにあたっている。

改善できる点／改善方法：

### A-3-(5) 機能訓練、介護予防

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑮	A-3-(5)-①	第三者評価結果
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。			Ⓐ・B・C

良い点／工夫されている点：

介護職員は、理学療法士や看護職員の助言を受け、日々の日常動作の中で機能訓練を行っている。例えば、洗濯物や新聞をたたむ等、利用者本人のできる能力を維持しつつ、また、發揮してもらうようにしている。また、利用者の心身状況の把握に努め、認知機能の悪化が疑われる場合は、介護支援専門員、看護師に相談の上、医師につなぐ等必要な対応をしている。

改善できる点／改善方法：

### A-3-(6) 認知症ケア

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑯	A-3-(6)-①	第三者評価結果
認知症の状態に配慮したケアを行っている。			Ⓐ・B・C

良い点／工夫されている点：

認知症の状態に合わせ、他の利用者との相性やユニットの雰囲気も考慮し、居室選定をする等、環境を整備し、安心・安全で落ち着けるよう配慮している。施設周辺の散歩やベランダに出る等、季節感を感じられる工夫をしたり、誕生日には本人や家族に意向を確認し、できる範囲で本人の希望を取り入れる等、その人らしく精神活動が活性化するように支援している。コロナ禍で中止しているが、自施設開催の認知症カフェや地域行事に参加する等、地域とのつながりを大切にしている。

改善できる点／改善方法：

### A-3-(7) 健康管理、衛生管理

特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑰	A-3-(7)-①	第三者評価結果
日常の健康管理が適切に行われている。			A・Ⓑ・C

良い点／工夫されている点：

介護職員は毎日検温等、バイタル測定及び顔色や言動等の様子観察を行う等、健康チェックを行っている。必要に応じ、医療職等に報告する等して、対応している。看護職員については、平日は、各フロアに常駐し、介護職員からの申し送り情報だけでなく、利用者の体調確認を行っている。土日についても待機当番の看護師にいつでも相談ができる体制にある。服薬については、看護師がセットし、介護職員が服薬介助にあたる等して、連携を図っている。24時間シートに利用者それぞれの服薬支援にあたり、利用者の身体状況に配慮した手順や留意点が記載され、適切に服薬ができるようになっている。

改善できる点/改善方法： 介護職員も利用者の既往歴や内服薬も効能と副作用を把握できるよう、看護職員とのさらなる連携強化に努められたい。		
特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑬	A-3-(7)-②
必要な時には、迅速かつ適切な医療が受けられる体制が整備されている。		第三者評価結果 Ⓐ・B・C
良い点/工夫されている点： 緊急時、日中は協力医療機関へ看護師と同行受診し、夜間・休日については待機当番の看護師と連携を図り、対応できる体制となっている。利用者ごとに緊急対応説明同意書があり、事前に本人・家族に緊急時の対応について意向を確認している。		
改善できる点/改善方法：		
特養・通所・訪問・養護・軽費	A⑱	A-3-(7)-③
感染症や食中毒の発生予防を行っている。		第三者評価結果 Ⓐ・B・C
良い点/工夫されている点： 職員は出勤時には、現在コロナ禍でもあり、消毒を行い、体温測定等健康状態を確認している。感染症や食中毒を防止するため定期的に研修を行っている。必要な手洗い器、消毒薬などの設備機器が設置されている。また、嘔吐物処理のための物品も各フロアに設置され、物品の使い方の研修も行い、緊急時等、速やかに対応できるようにしている。		
改善できる点/改善方法：		

#### A-3-(8) 終末期の対応

特養・訪問・養護・軽費	A⑳	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。		第三者評価結果 A・Ⓑ・C
良い点/工夫されている点： 終末期を迎えた利用者や家族の意向を汲み取り、ユニット会議で方針を決め、他部署と連携を図り、ケアにあたっている。また、状態に合わせ、その都度、サービス担当者会議を開催し、迅速な対応を図っている。さらに、家族と一緒に過ごしてもらえよう環境を整える等している。終末期に関わる職員に対しては、事前に心の準備をする声かけ等を行っている。		
改善できる点/改善方法： 看取り後、ユニット会議で終末期対応等の振り返りを行っているが、次のケアに活かされていないと感じているとの事である。今後は、振り返りの方法等を検討し、今後の終末期ケアに活かせることを期待したい。終末期ケアに関わった職員の精神的ケアが上手く行われていないとの事であるので、より職員の精神的ケアのあり方について学びを深めるよう期待したい。		

### A-4 家族等との連携

#### A-4-(1) 家族等との連携

特養・通所・訪問・養護・軽費	A㉑	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。		第三者評価結果 Ⓐ・B・C
良い点/工夫されている点： コロナ禍のため、家族に対し、基本的にはラインで、利用者の日常の様子を動画や写真で送信している。ライン利用が困難な場合には、電話をしたり、利用者の様子等、写真を掲載した便りを毎年、発行し、利用者の状況を伝えている。ラインや電話については、双方でやりとりができるため、近況		

や必要事項も連絡し、家族等が相談しやすいように努めている。ラインの場合は、誤送信がないよう職員間でダブルチェックをしている。家族等には現在の状況を客観的に伝え、家族等の意向を確認している。しかし、特に家族に連絡する事項がない場合は、家族等の現状の思いや意向を確認する機会が少なくなっているため、定期的な電話やラインを行い、家族等とのつながりや支援の継続ができるような取り組みに期待したい。

改善できる点／改善方法：

## 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

訪問	A②	A-5-(1)-①	第三者評価結果
		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。	A・B・C
良い点／工夫されている点：			
改善できる点／改善方法：			