

## 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>「私たちは、利用者様が少しでも安らぎと落ち着ける環境を提供するため全力を注ぎます～」という理念が明文化され、それを踏まえて、「人生の先輩から生きる知恵を学びます」「安らぎのある生活を大切にします」「家族との笑顔が広がる空間をつくります」「近所付き合いを深めていきます」「楽しみや喜び、そして悩みを分かち合います」という5つの基本方針が明文化されている。理念・基本方針は、園内に掲示するとともに、職員会議等での説明を通じて、職員への周知を図っている。また、利用者・家族等には、ホームページ、パンフレットへの掲載を行うとともに、契約時やその他機会を捉えて周知に努めている。</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対処している。		
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>高齢者福祉動向や経営状況については、各部署の会議での話し合い等を通じて把握・分析している。また、地域の福祉ニーズについては、市担当課、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所等の関係機関や地域団体等との情報交換を通じて、把握に努めている。施設の経営状況や地域の福祉ニーズ動向を分析し、安定的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>会議の中で施設経営全般（利用者の重度化等への対応、ICT化や介護ロボットの導入、人材確保・定着、職員教育、職場環境整備、施設整備、災害への備え、経営体質の強化等）に渡って分析し、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。今後、職員がより積極的に経営に参画するべく、意識づけに向けて検討しているところである。</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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 法人の中・長期計画として、令和7年度～令和12年度に渡る5年をスパンとした計画を策定し、中・長期ビジョンを明確にして、経営全般（利用者支援、経営基盤、人材確保・育成及び定着、地域貢献等）に渡る計画を策定している。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 中・長期計画を踏まえて、各年度単位に位置付けた事業計画を策定している。事業計画は、施設基本方針を示し、施設運営全般に渡り、予算を伴う具体的・実践的な内容になっている。		
改善できる点／改善方法：		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 事業計画は、業務会議、各部署会議で検討し、職員参画のもと策定している。今後とも、職員の経営意識の向上に取り組んでいるところである。		
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・㉑・c
良い点／工夫されている点： 利用者への周知について、各種公開情報を施設内での掲示やホームページに掲載する等して、周知に努めている。		
改善できる点／改善方法： 利用者への周知については、施設内掲示やホームページに掲載する等して、周知に努めているが、事業計画の周知については、まだ途上の段階と考える。今後さらなる周知に向けた取り組みに期待したい。		

## 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・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>毎年、目標設定を行い、自己評価を実施し、フィードバック面談を行うとともに、分析・検討する一連の流れができています。また、研修を実施し、PDCAを回して業務の評価・改善を行う仕組みができています。今年度は初めて岐阜県福祉サービス第三者評価を受審する運びとなり、基本的な利用者ケアの手順や方法等のマニュアルを再確認するとともに、利用者のケアの質の向上に努めています。</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。	Ⓐ・b・c
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>自己評価や岐阜県福祉サービス第三者評価の受審結果から把握した課題に対して、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>		
改善できる点/改善方法：		

## 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：</p> <p>事務分掌表において、管理者の役割と責任について明文化し、職員会議や研修等の機会を捉えて、表明する等して周知を図っている。有事の際における役割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：</p> <p>施設長は事業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報告・説明し、職員への周知を図っている。また、法令研修やコンプライアンス研修を通じて職員の意識向上に向けた取り組みを行っている。</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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員の意欲向上と質の高いサービス提供に向け、施設長は、日常的な業務の中で職員の意見聴取に努めるとともに、施設の運営に反映させている。また、定期的に面談を行い、業務等の助言や指導に取り組む等、積極的にサービスの質の向上に向けた取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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>人事労務や財務の現状分析について、組織的な仕組みが確立されており、経営成績及び財政状態について分析するとともに、経営や業務に関する課題は業務会議等話しあっている。また、ICT化によるペーパーレス化を推進するとともに、介護ロボットの導入を検討する等、業務の効率化とコスト削減を目指している。</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。	a・㉑・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>福祉系大学、短大、専門学校、高校等の養成校への求人や、就職フェア等への積極的な参加、地域の人材活用等を通じて、幅広く求人チャネルを拡充し、人材確保に努めている。また、新人教育システムやOJTの充実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：		
将来を見据え、長期的な視点で、多様な人材の採用目標を設定した人員体制計画の策定が望まれる。		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a・㉑・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>人事考課については、客観的な人事評価基準を整備し、期首の目標設定、期中のフィードバック面談、期末評価の一連のプロセスと連動した総合的な人事評価制度に取り組んでいる。</p>		
改善できる点／改善方法：		
職員が自ら将来の姿を描けるようキャリアパスの構築が望まれる。		

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。	㉠・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・育児休暇の充実等、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。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>人事考課に関連した目標管理制度を導入し、年度当初の目標設定、期中及び期末のフィードバック面談を実施し、目標達成度を確認する仕組みができています。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>期待される職員像として、あるべきビジョンが明確化され、中長期経営計画の中に「人材の育成」が明記されている。年間計画が策定され、階層別や専門職種別等各種の外部研修に参加させるとともに、施設内研修、OJT研修が実施されている。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>新人向けの職員研修や職員の業務に合わせたOJT研修、職員のキャリアに合わせた階層別研修、外部から講師を招いての内部研修、WEB研修などの様々な研修を通じて職員が学ぶ機会を充実させている。また、介護に関する資格取得支援を行っている。</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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>マニュアルを整備し、積極的に実習生の受入れを行っている。受け入れにあたっては、職員チームで対応し、養成校と打ち合わせを行い、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。</p>		

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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： ホームページで施設概要、サービスの内容、事業報告、決算報告等、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。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 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。		
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。	㉑・b・c
良い点／工夫されている点： 施設は、地域に開かれた施設として、地域交流を積極的に図る姿勢を持ち、介護相談、講座等を開催したり、地域の行事に参加したり、施設の各種行事に参加していただいたりする等して積極的な地域交流に取り組んでいる。		
改善できる点／改善方法：		
24	II-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a・㉑・c
良い点／工夫されている点： ボランティアの受け入れ名簿を準備し、積極的に受け入れている。		
改善できる点／改善方法： ボランティアの受け入れはできているが、マニュアルの整備は途上の段階にある。今後、整備に向けた取り組みに期待したい。		
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： 地域に開かれた施設として、地域を巻き込んだ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り、連携強化に努めている。</p>		
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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 行政、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、保健センター、地元自治会、民生委員児童委員協議会、老人クラブ等、地域の福祉関係機関・団体との情報交流活動を通して、地域の福祉ニーズの把握に努めている。</p>		
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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 中長期経営計画の中で、「地域貢献の推進」を明記し、地域の福祉ニーズに対応して、相談事業や社会交流事や地域向け講演会を開催する等の活動に取り組んでいる。また、地域の福祉避難所としての役割担うとともに、施設の地域住民への開放に取り組んでいる。</p>		
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。	㉠・b・c
<p>良い点／工夫されている点： 利用者の尊厳を大切にす観点からサービスを提供している。また、各種会議等の機会を捉えて、職員への周知を図るとともに、研修等を通して、不適切な関わり防止や権利擁護に関する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：		

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
<p>良い点/工夫されている点：          プライバシーに関するマニュアルを策定し、日常的な生活場面において適切な支援に努めるとともに、各種会議やプライバシー保護研修を通じて職員への意識づけに取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
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：          福祉サービスの選択に必要な情報については、パンフレットの作成やホームページでの情報発信等を通じて、施設の概要、サービス内容や施設での生活について、わかりやすく紹介している。</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。	a・㉑・c
<p>良い点/工夫されている点：          終末期ケアの対応体制を整えている施設であるが、病院や他の施設への移行の場合には、利用者の状況を情報提供する等連携し、サービスの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：          サービス終了後も相談対応を行っているが、特定の窓口の設置には至っていない。今後の課題である。</p>		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：          毎年、利用者アンケートを実施して、調査結果を分析し、支援に活かしている。また、日常的な支援の中でのコミュニケーションを通して利用者の思いや意見を聞き、利用者満足の向上に努めている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</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。		

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：          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、ホームページに公開するとともに、施設内に掲示する等して利用者にわかりやすく周知している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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、ノンバーバルコミュニケーションも活用しながら、日頃から声かけに心がけ、利用者の意向把握に努めている。利用者からの相談等があった場合、居室や別の部屋を用意する等して意見を述べやすい環境に配慮している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。	a・㉒・c
<p>良い点／工夫されている点：          利用者から寄せられた相談や意見に対しては、会議等を通して、職員間で共有し、迅速な対応に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法： 対応マニュアルの整備まで至っていないので、今後の取り組みに期待したい。		
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：          ヒヤリハット・事故報告書を収集し、毎月の委員会で分析を行い、要因の究明と再発防止について検討している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。感染対応BCP計画を策定し、看護師の配置を充実させ、発生した場合の迅速な対応体制を構築している。</p>		
改善できる点／改善方法：		

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している。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：  災害対策マニュアルを整備し、BCP計画（事業継続計画）の策定に取り組んでいる。昼夜想定  の避難訓練等を実施し、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している。</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：  個々のサービスの標準的な実施方法については、各種規程や各種マニュアル類を整備し、会議での説明や文書配布を通じて職員周知に努めるとともに、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：  福祉サービスの標準的な実施方法について、委員会にて各種規程や各種マニュアル類の定期的な見直しを実施している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</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。		
42	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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：  利用者・家族の意向を踏まえて、統一した手順と様式を用いて詳細なアセスメントを行い、把握している支援ニーズや課題を明確にし、ケアカンファレンスを開催して支援目標を具体的に明示し、職員間で検討しながら個別支援計画を作成している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
43	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。	㉑・b・c
<p>良い点/工夫されている点：  計画の見直しについては、定期的にモニタリングを実施して、ユニット会議等で検討して、定期的に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>		

改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
44	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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>記録様式は統一した様式で、標準化されている。電子カルテシステムの導入等、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>		
改善できる点／改善方法：		
45	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。	㉑・b・c
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>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>		
改善できる点／改善方法：		

## 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。			Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員が日々の様子から利用者一人ひとりのニーズを丁寧にくみ取り、塗り絵や折り紙などのアクティビティ、洗濯物たたみといった役割をその人に合わせて提供している。ユニットごとに裁量を持ちながら、その日の心身の状態に合わせて過ごし方を柔軟に調整し、楽しみや「自分の役割がある」という安心感につながる関わりを大切にしている。また、秋祭りに家族を招く等、交流の機会にも心を配っており、こうした個別性を大切にした取り組みが、利用者の機能維持につながっている。</p>			
改善できる点／改善方法：			
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>			
改善できる点／改善方法：			
養護・軽費	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>良い点／工夫されている点：</p>			
改善できる点／改善方法：			
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・Ⓑ・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>職員は、利用者それぞれの障がいや理解力に合わせて耳元での声かけや筆談等、わかりやすい方法を選び、ユニット内で共有しながら対応をそろえている。接遇を広い意味でのコミュニケーション技術として捉え、外部講師による研修を定期的に行い、全職員で関わり方を学ぶ取り組みも続けられている。また、全盲の利用者に対して物品の位置を変えない、声をかけながら近づくなど、個別の配慮をユニットで話し合いながら実践しており、利用者理解に基づいた丁寧な支援を実践している。</p>			

改善できる点/改善方法：

不適切な言葉遣いが見られる点を課題として共有し、口頭での注意や外部講師による研修を継続する等、改善に向けた取り組みが行われている。今後は、適切な言葉遣いの具体例を示す資料の掲示・配布など、日常的に意識づけを図る工夫を加えることで、より効果的な改善が期待される。

### A-1-(2) 権利擁護

特養・通所・訪問・養護・軽費 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A⑤</span> 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
良い点/工夫されている点： 虐待防止と身体拘束防止について、定期的な研修を通じて職員の理解を深めるとともに、指針の周知や相談体制の整備など、安心して相談できる環境づくりが進められている。身体拘束がやむを得ない場合には家族と協議した上で実施し、24時間シートの作成や月1回以上の解除検討会議等、できる限り拘束を減らしていくための仕組みも整えられている。こうした取り組みにより、虐待防止と身体拘束の適正な運用に向けた姿勢が着実に示されている。	
改善できる点/改善方法：	

## 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 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A⑥</span> 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。	Ⓐ・B・C
良い点/工夫されている点： 居室は個室で、適切な室温・湿度管理や空気清浄機の設置により、快適で衛生的な環境が整えられている。リビングでは、利用者同士が自然に会話を楽しめるよう、日常的に席配置を工夫している様子が確認できた。また、清掃や食事の準備・後片付けを担うクリーン職員が4名配置され、各階の清掃や食器洗いを分担していることで、施設全体の清潔が保たれ、介護職員がケアに専念できる体制が構築されている。内装には季節感を取り入れ、各ユニットの特色を生かした装飾が施されており、環境づくりへの工夫が感じられた。	
改善できる点/改善方法：	

## 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 <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">A⑦</span> 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>利用者のその日の心身の状態に応じて声かけや支援方法を調整しており、拒否がある場合は無理強 いせず、時間・担当者の変更や別日の再調整、清拭への切り替え等、柔軟に対応している。また、入 所初期には段階的に慣れてもらう支援を行い、ADLに応じた個別浴・機械浴の選定や、湯温、好み の共有等、個別性への配慮も徹底されている。安全確保のためのバイタル確認やマニュアルの読み合 わせも継続されており、利用者にとって安全で心地良い入浴環境づくりに努めている。</p>	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">A⑧</span> A-3-(1)-②	第三者評価結果
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。	Ⓐ・B・C
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者のADLに応じてトイレ誘導・ポータブルトイレ・おむつ交換を使い分け、個々の排泄リズ ムに合わせたケアが行われている。また、入所後に布パンツへ移行し、自立が進んだ例もあるとのこ とで、利用者の状態に寄り添った支援が続けられている。自然排便につながるよう、水分や食事内容 、下剤の調整について多職種で相談しながら取り組んでおり、排泄マニュアルを整備して看護師と連 携した対応も進められている。自然排泄や自立支援には難しさもあるものの、生活の大切な要素とし て排泄ケアの質を高めようとする姿勢が感じられた。</p>	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">A⑨</span> A-3-(1)-③	第三者評価結果
移動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>利用者の歩行状態に応じて歩行器や多機能車椅子等を選定し、手すりの設置やベッドのL字バーの活 用によって自立性を高める環境づくりが行われている。廊下は車椅子同士が余裕をもって行き交える 広さが確保され、センサーマットの設置により転倒の兆候を早期に把握し、安全な支援につなげてい る。また、現状の支援が概ね適切に行われている中でも、さらに「新しい福祉用具や支援機器の情報 を取り入れ、利用者と職員がより安全に移動支援ができるようにしていきたい。」と前向きに取り組 んでいる。</p>	
改善できる点／改善方法：	

**A-3-(2) 食生活**

特養・通所・訪問・養護・軽費 <b>A⑩</b> A-3-(2)-①	第三者評価結果
食事をおいしく食べられるよう工夫している。	A・ <b>B</b> ・C
良い点／工夫されている点： 利用者の嚥下状態や食事形態に応じて常食・刻み食・ミキサー食・経管栄養を提供しており、見た目にも配慮した食事づくりに努めている。また、食席は利用者同士の相性や希望を踏まえて配置し、ユニット費でお菓子を準備して間食時に提供する等、食事を楽しめる環境づくりが行われている。秋祭りでは屋台形式でたこ焼きやパンケーキなどを提供し、季節行事を通じた食の楽しみも大切にしている。	
改善できる点／改善方法： 利用者が日々の献立を自分で選べる仕組みはまだ整備の途中にあり、これからの工夫が期待される。行事食等を通して日々の食事を楽しめるようにしている一方で、普段の選択肢をもう少し広げること、利用者の自己決定をより大切にできる余地がある。コストや運営面での制約はあるものの、選び方や提示の仕方を工夫することで、より一人ひとりに寄り添った食事提供につながっていくと考えられる。	
特養・通所・訪問・養護・軽費 <b>A⑪</b> A-3-(2)-②	第三者評価結果
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。	<b>A</b> ・B・C
良い点／工夫されている点： 管理栄養士を中心に多職種が連携し、利用者の嚥下機能や体力に合わせて食事形態を調整しながら、無理のない形で栄養管理が進められている。刻み食で食欲が落ちた利用者には、好物の間食を取り入れて気持ちよく食べられるよう工夫しており、経管栄養の利用者でも、安全な栄養管理を続けることで嚥下機能が回復し、経口摂取へ移行した例もあるとのことである。ソフト食やハーフ食、栄養補助食品の活用、誤嚥時の緊急研修、週2回の歯科医によるミールラウンド、家族の持ち込み食など、利用者一人ひとりに寄り添った支援が幅広く行われており、こうした積み重ねが誤嚥性肺炎の減少にもつながっている。	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 <b>A⑫</b> 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。	<b>A</b> ・B・C
良い点／工夫されている点： 歯科医師が週2回の口腔内確認とケアを行い、衛生士の訪問や毎食後の口腔ケアを基本とする等、専門性を生かした口腔ケア体制が整っている。毎月の研修や会議での資料共有、日常的な助言を通して、職員の知識や技術の向上にも継続して取り組んでいる。さらに、施設長代理が歯科医師であることを活かし、個別ケアへの反映やその場での指導が行いやすい環境が整備されており、質の高い口腔ケアが日常的に実践されている。	

改善できる点/改善方法：

### A-3-(3) 褥瘡発生予防・ケア

特養・通所・訪問・養護・軽費 <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">A13</span> 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。	Ⓐ・B・C
良い点/工夫されている点： 褥瘡予防に向けて、エアマットレスの使用や体位変換、クッションの工夫等、日常のケアの中で職員が丁寧に取り組んでおり、入浴時の全身チェックも早期発見に役立っている。医師・看護師・介護職員・管理栄養士が委員会を中心に連携しながら支援を続けてきた結果、褥瘡の発生は大きく減少している。過去の多発をきっかけに意識が高まり、クッションの使い方を職員同士で話し合うなど、前向きな姿勢が日常のケアに根づいている様子がうかがえた。	
改善できる点/改善方法：	

### 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 <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">A14</span> 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。	Ⓐ・B・C
良い点/工夫されている点： 研修修了者への継続指導を指導看護職員が行い、安全な手技の定着を図っているほか、24時間対応体制を整え、胃ろうや経鼻経管栄養の利用者の受け入れを積極的に進めている。喀痰吸引については、資格を持つ看護師の指導の下、研修を充実させ、夜勤帯にも必ず対応可能な職員を配置している。計画的に介護職員の育成を進める等、外部研修も含めた学習環境を整備し、専門性の高いケアを安定して提供できる体制が構築されている。	
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 <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">A15</span> 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。	A・Ⓑ・C
良い点/工夫されている点： 施設が町の介護予防事業を受託し、管理栄養士と介護職員が協働して、地域高齢者と利用者が共に	

生活リハビリや嚥下体操、作業活動等の介護予防に取り組んでいる。歩行や立ち座り、タオルたたみや塗り絵等日常動作を促し、運動機能の維持を図るとともに、栄養面からの予防にも力を入れており、生活全体を通じた機能低下防止の取り組みが実践されている。

改善できる点/改善方法：

利用者のADLや意向に合わせて計画的にリハビリを進める仕組みには、まだ整えていく余地があるものの、理学療法士や作業療法士がいない状況でも、機能訓練指導員を兼ねる看護師が中心となって、日常生活の中で無理なく続けられるリハビリを工夫している。専門職が不在という制約がある中でも、できる方法を探しながら機能維持に取り組む姿勢が感じ取れる。

### 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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>認知症介護実践者・リーダー研修の修了者を配置し、事業所全体で認知症への理解を深めようとする取り組みが進められている。個々の症状を観察・記録し、医療職と介護職が連携して日々の支援に活かしている。職員全体への知識共有を課題と捉え、研修受講の促進や修了者による伝達指導の体制づくりも進められている。今後は受講者をさらに増やし、認知症ケアに苦手意識のある職員も取り組みやすい雰囲気づくりを目指すなど、組織として前向きな姿勢がうかがえる。</p>			
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。			Ⓐ・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>医療職と介護職が日々の申し送りや相互報告を丁寧に行い、生活全般（バイタルや食事、排泄、入浴等）の様子を細かく見守ることで体調変化を早めに把握している。異変時には看護師や医師へすぐにつなげられる体制が整い、服薬管理も双方で確認し合うなど、安全面への配慮が日常的に保たれている。こうした連携により、利用者や家族が安心して過ごせる環境が支えられている。</p>			
改善できる点/改善方法：			
特養・通所・訪問・養護・軽費	A18	A-3-(7)-②	第三者評価結果
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。			Ⓐ・B・C
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用者の状態変化に気づいた際にはすぐに主治医へつなぎ、必要に応じて総合病院の受診や救急搬</p>			

送にも対応できる体制が整っている。診療時間外には家族へ連絡して意向を確認しながら進めており、過去の報告遅れの経験を踏まえて現在は即時報告を大切にしている。こうした迅速な情報共有と判断の流れが、利用者の安全を日々支えている。	
改善できる点／改善方法：	
特養・通所・訪問・養護・軽費 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A19</span> A-3-(7)-③	第三者評価結果
感染症や食中毒の発生予防を行っている。	Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 医療的対応が求められる場面を想定し、感染症対応の経験や研修を重ねてきたことで職員の感染予防意識が高まり、現在は施設内への感染持ち込みもなく落ち着いた状態が保たれている。コロナ禍での対応経験は危機への備えにもつながっており、日常では換気や手指消毒、グローブ着用など基本的な対策が丁寧に続けられている。5類移行後も利用者の感染発生がないことから、こうした取り組みが日常的にしっかりと実践されていることがうかがえる。	
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 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A20</span> A-3-(8)-①	第三者評価結果
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。	Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： 開設当初から終末期ケアに取り組み、医療的ケアが必要な利用者も最期まで受け入れられる体制が整えられている。家族とは入所時や看取り期前に丁寧に話し合い、面会や宿泊を通じて大切な時間を過ごせるよう配慮している。ターミナルケアの理念は代々受け継がれ、尊厳を大切にされた看取りが施設の強みとなっている。終末期は利用者・家族・職員にとって負担が大きいのが、ベテラン職員が寄り添いながら自然な形でグリーフケアを行ってきており、こうした姿勢の積み重ねによって質の高い看取りケアが保たれている。	
改善できる点／改善方法：	

### 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 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A21</span> A-4-(1)-①	第三者評価結果
利用者の家族等との連携と支援を適切に行っている。	Ⓐ・B・C
良い点／工夫されている点： ユニット全員が家族と関わる体制を整え、些細な変化でもすぐに連絡し、面会時には丁寧に現状を	

伝えることで、家族との信頼関係を育んでいる。施設目標である「努力」「約束」のもと、「些細なことも家族に報告する」重点事項として掲げ、できる限り毎日電話で様子を伝える取り組みを続け、誰でも家族対応ができるよう職員全体で意識を共有している。このような姿勢が終末期ケアにもつながる大切な実践となっている。また、コロナ禍で中断していた家族参加の行事の再開も検討する等、利用者と家族が思い出を重ねられる機会を大切にしている。

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 <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">A22</span> 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：	